

עיריית קריית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



דו"ח הממונה על תלונות הציבור

2022

לכבוד
מר אליהו ללו זהר- ראש
העירייה חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הנני מתכבד להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי לשנת 2022 כמתחייב מהוראות החוק (סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות, ממונה על תלונות הציבור. התשס"ח – 2008)

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2022 וכולל סקירה כללית של סמכויות הממונה, נתונים סטטיסטיים, תמצית מידע על תלונות מוצדקות, מוצדקות חלקית ותלונות שאינן מוצדקות, אופן התפלגותן ושיוכן הארגוני לאגפים ולמחלקות הרשות.

אני רוצה לציין את העניין שכעובדי ומשרתי ציבור מוטלות עלינו משימות, המטרה להסתכל פני העתיד, להשתפר כל הזמן ולשאוף להעניק את השירותים המוניציפליים ברמה הגבוהה ביותר שניתן. וזאת בכדי, בין השאר, לשמור על רמת אמון גבוהה של התושבים בעירייה ובשלוחותיה.

בכבוד רב,

איתי קורן

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

4.....	מבוא
6.....	הליך בירור התלונות
9.....	תלונות הציבור - תמצית מידע כללי
14.....	התפלגות התלונות – מידע כמותי
18.....	דרך הגשת תלונה

מבוא

רקע כללי :

ממונה על תלונות הציבור מתוקף תפקידו משמש כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו ועוד.

בחוק נקבע, כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 (א) ב. בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. נקבע, כי הממונה יבדוק תלונה עפ"י חוק כאשר מתקיימים שני התנאים יחדיו כלהלן:

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע, במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונת הציבור את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט".

תלונה המוגשת לממונה תהיה **בכתב**, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתירשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם הם מופקדים. **הממונה מברר את התלונה רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים בעירייה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.**

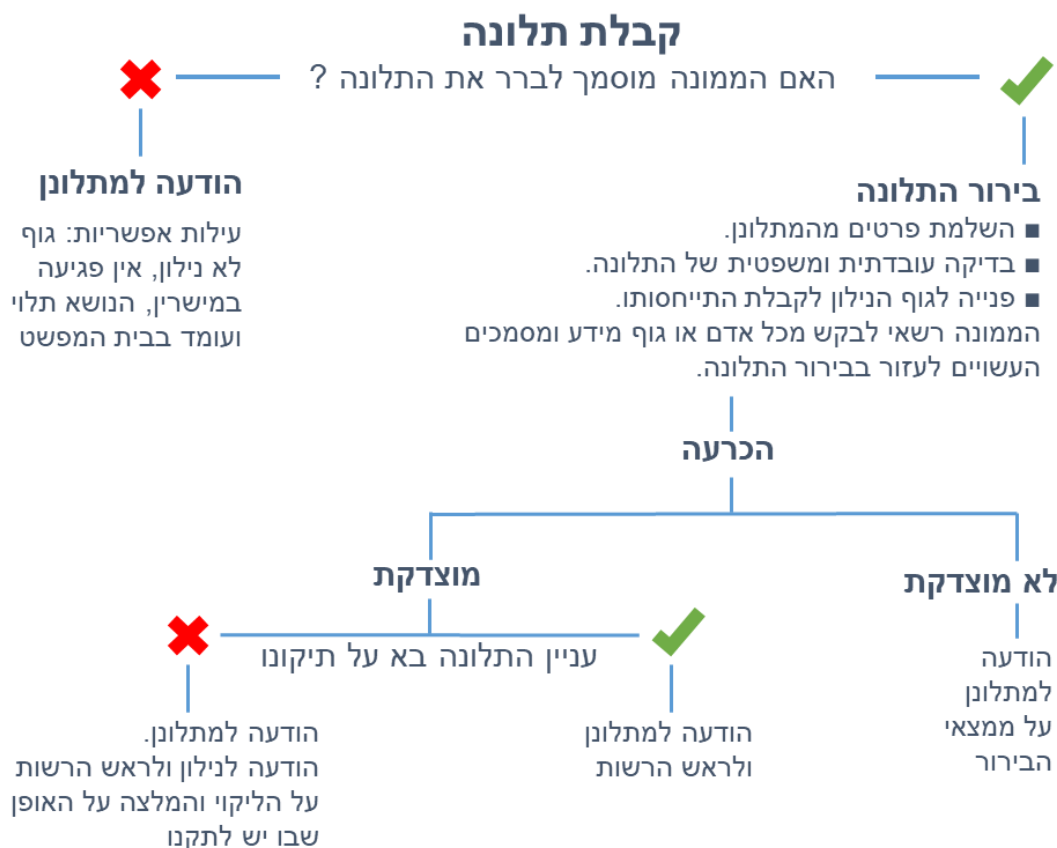
אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור .

על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין בעת מילוי תפקידיו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה החל משנת 2013 (תלונות לבירור הממונה בעניינים הנוגעים לעירייה, תלונות אשר לא הובאו תחילה בפני העירייה שהיא הגורם המוסמך לטפל בהן ולאפשר לה להתייחס, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. התלונות הנ"ל מועברות בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. לאחר בירור התלונה ע"י הממונה ומתן מענה למתלונן, מועבר לנציבות העתק מכתב התשובה וכן העתק ממצאי בירור התלונה. בשנת 2016 הועברו מהנציבות 4 תלונות לטיפול הממונה שהיו בסמכותו לבררן .

יודגש, כי תאגיד ת.מ.ר למים וביוב אינו בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א - 2001 הקובע, כי הוראות פקודת העיריות לא יחולו עליו. התלונות בנושא זה אינן נכללות בנתוני התלונות שנדחו על הסף.

הליך בירור התלונה



לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור מטפלת במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הלשכה מטפלת בתלונות המתקבלות בכתב ומדריכה באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע והיוועצות טלפונית וכן את המגיעים ללשכה, להעביר את פנייתם קודם הגשת התלונה, אל הגורם הרלוונטי.

יודגש, כי פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.

הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה כפי שקובע החוק, מועברת לטיפול היחידה לפניות הציבור.

במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לצורך קבלת התייחסות עניינית וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצוין, כי לעניין תלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה במועד, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצוין, כי לא אחת, מחליט הממונה לאחר קבלת העתק מהמענה ובחינת הפעולות שננקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה, לסווג כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם הייתה מוצדקת כולה או חלקה או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.

בבירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שביית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וזאת למעט התלונות המועברות מנציב תלונות הציבור לממונה לבירור ואשר לא הובאו תחילה בפני העירייה, וכן תלונה

של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור, כי התלונה מוצדקת כולה או חלקה, הודעה מנומקת בכתב נמסרת לראש העירייה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, הממונה ממליץ בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.

תלונות הציבור - תמצית מידע כללי

דוח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2022 במהלך תקופה זו הוגשו 18 תלונות בנושאים שונים.

להלן נתוני תלונות הציבור ומעמדם אשר התקבלו במהלך שנת 2022.

מספר סידורי	האגף/מחלקה האחראים	תמצית התלונה	ממצאי הברור	מעמד התלונה	סיכום
1	מחלקת הגביה	גב' י.ג מלינה כי שילמה 500 ש"ח עבור מחשב לכל ילד ולא קיבלה מחשב או כסף בחזרה.	לאחר ברור, קבלת המחשבים אכן התעכבה ובסופו של דבר התושבת החליטה לוותר על הזכות וקבלה את הכסף בחזרה.	מוצדקת חלקית	הכסף הוחזר לתושבת.
2	מחלקת הגביה	גב' י.ג מלינה כי שילמה 220 ₪ לצהרון עבור בנה, הצהרון לא התקיים והתושבת לא קיבלה החזר כספי.	לאחר ברור, בנה לא היה בצהרון והתושבת קבלה את הכסף בחזרה	מוצדקת חלקית	הכסף הוחזר לתושבת.
3	ארנונה	מר' י.ד נכה בדרגה 100% מלין שזכאי להנחה של 80% בתשלום ארנונה, חויב בהנחה של 70%, למרות פניותיו טרם זוכה בגין שנת 2022 וטרם עודכנה ההנחה לשנת 2023.	לאחר ברור אכן התושב היה זכאי להנחה של 80% לאור המסמכים שהציג.	מוצדקת	עודכנה לתושב הנחה בארנונה והכסף הוחזר רטרו לפי ההנחה המעודכנת.

<p>התושבת קבלה הקצאת חניה על פי החלטת הועדה ועל פי דין.</p>	<p>לא מוצדקת</p>	<p>לאחר בירור לא נמצאה בקשה מכוונת, התושבת התבקשה להגיש מסמכים לצורך נושא בחינת החניה, לאחר הגשת המסמכים הועדה אישרה מקום חניה אישי.</p>	<p>גב' א.ר. מלינה כי ב 06/12/23 הגישה בקשה מקוונת באתר העירייה להקצאת מקום חניה אישי, שם כתוב שבתוך חודש מגיעה תשובה. ב 22/01/23 יצרה קשר לבירור הבקשה, נאמר לה שלא קיימת פניה ושצריכה להגיש בקשה באופן פרונטלי.</p>	<p>מחלקת תנועה וחניה</p>	<p>4</p>
<p>אתר עיריית קרית מלאכי מפרסם את המידע לתושב בשקיפות גבוהה, ראייה לכך היא שהעירייה מדורגת גבוה במדד השקיפות לתושב.</p>	<p>לא מוצדקת</p>	<p>לאחר בירור מבקר העירייה, המחלקה המשפטית והממונה על חופש המידע, נמצא שהתלונה אינה עניינית.</p>	<p>מר' ק.ס. מעוניין לקבל מידע על בעלי תפקידים נוכחיים בעירייה, טוען שהמידע שמוצג באתר העירייה לא מעודכן.</p>	<p>עיריית קרית מלאכי</p>	<p>5</p>
<p>ממונה תלונות הציבור אינו מוסמך לטפל ע"פ חוק בתלונות הקשורות לתאגיד המים.</p>	<p>לא רלוונטי</p>	<p>הגב' הופנתה לבירור מול מח' פניות הציבור של תאגיד המים.</p>	<p>גב' ש.ב. מלינה כי מעל שנה תאגיד המים גובה סכומים גבוהים, הוא ממשיך להעלות את הסכום מפעם לפעם, הגב' נכה 100% ולא מקבלת הנחה.</p>	<p>תאגיד המים</p>	<p>6</p>

טופל מול המוקד.	לא רלוונטי	התושבת הופנתה לפתיחת פניה מול המוקד העירוני להמשך 8טיפול, נאמר לתושבת שאם המקרה לא יטופל יכולה לפנות בשנית למבקר העירייה.	תושבת העיר מלינה כבר מס' פעמים על ריח, לכלוך, וכלב תוקפני ונבח ברח' סן דייגו.	מוקד עירוני	7
הגן גודר.	מוצדקת	התלונה הוצגה למח' הנדסה ותשתיות, לאחר בירור הוחלט לגדר את הגן באופן כמעט מלא	מר' ג.מ מלין על סכנת חיים בגן שעשועים ברחוב אריק שרון, אשר ממוקם על כביש ראשי ללא שערים עם גדר חלקית	עיריית קרית מלאכי	8
התושב קיבל את ההתנצלות ואת המידע ממח' גביה.	מוצדקת חלקית	לאחר בירור מול מח' הגביה ומול התושב, העניינים לובנו, השניים התנצלו והתושב קיבל את השירות הנדרש.	מר' א.נ נכה צה"ל, מלין על עובדת גביה אשר התייחסה אליו בצורה לא נאותה כשביקש הסבר לגבי המידע שמוצג בדפים שמסרה לו.	מחלקת הגביה	9
השכר התקבל במלואו לפי הדיווח המתוקן.	לא מוצדקת	לאחר בירור, הדיווח של העובדת הועבר בצורה לא נכונה, לכן השכר היה בהתאם לדיווח שלה, כשהוא תוקן השכר התקבל במלואו.	מר' נ.מ מלין על ניכוי שכר של אשתו שעובדת בצהרונים שלא כדין.	הקרן לפיתוח	10
התושב שילם את חובו	לא מוצדקת	העיכוב לא תלוי בעירייה, אלא על התושב לבדוק לגבי תשלומי הארנונה שלו, ויש לו	מר' א.ב מלין כי קיבל התראות תשלום עבור חוב של אדם אחר. בנוסף, בשנת 22 הופסקה הו"ק	מחלקת הגביה	11

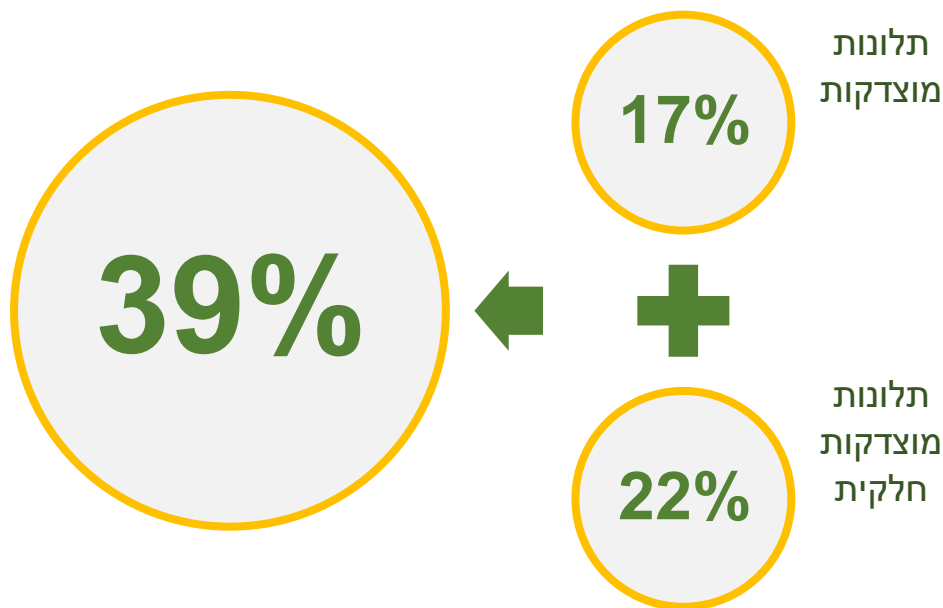
		אפשרות לבצע הו"ק, לגבי הכפילות לטענתו של התושב, לאחר בדיקה אין כפילות, לא יכול להיווצר מצב שעל אותו נכס גוש וחלקה יהיה חיוב כפול, הטעות הייתה טעות סופר בלבד	לארנונה ללא סיבה ונצבר לו חוב+ ריבית והצמדה 1 המחושבים באופן שגוי.		
הכסף הוחזר.	מוצדקת	לאחר בירור הוחזר הכסף.	גב' ח.מ מלינה על חיובים עבור קייטנות שלא התקיימו וטרם הוחזר הכסף.	מחלקת הגביה	12
טופל מול המוקד.	לא רלוונטי	הוסבר שיש לפנות למוקד העירוני בנושא ואם לא יהיה מענה אפשר לפנות שוב למבקר העירייה.	גב' מ.ו מלינה על חוסר ניקיון ותפעול של רחוב סאן דיאגו	עיריית קרית מלאכי	13
התושבת קבלה את כספה.	מוצדקת חלקית	לאחר בירור בנה לא היה בקייטנה ולכן התושבת קבלה החזר.	גב' ח.ר מלינה כי רשמה את בנה לצהרון של הקייטנה שלא התקיימה וטרם קבלה החזר כספי.	הקרן לפיתוח	14
הדו"ח לא בוטל	לא מוצדקת	לאחר בירור, מדובר בחניה ציבורית צמודה לבניין, התושבת החנתה את רכבה במקום אסור, ולכן הוחלט שהיא תשלם את הדו"ח.	גב' א.א מלינה על עומס בחניה ברחוב רש"י 8, בנוסף חניה סמוכה שופצה ושללה לא, נאלצה להחנות באדום לבן, קיבלה דו"ח שלאחר ערעור לא בוטל.	עיריית קרית מלאכי	15

באחריות התושב לשלם את הארנונה	לא מוצדקת	לאחר בירור, על התושב להיות אחראי על תשלומי הארנונה ואחרים, גם במידה ודואר התעכב/ לא נשלח באחריות לעקוב ולשלם (יכול להקים ה"ק לדוג')	גב' א.ת מלינה על גביית ריבית עבור אי תשלום ארנונה מס חודשים בעקבות אי קבלת חשבוניות בזמן.	ארנונה	16
הועבר להמשך טיפול מול האגף הרלוונטי	לא רלוונטי	התושב הופנה להמשך טיפול מול המחלקה המשפטית לצורך הגשת תביעת נזיקין	מר' ד.ב מלין על נזק שנגרם לרכבו בעקבות הצפה.	עיריית קרית מלאכי	17
אתר הפסולת פונה לאחר בירור מעמיק.	לא מוצדקת	העירייה עצמה לא מפעילה אתר פסולת לא חוקי, לעירייה היה קושי אכיפה בנושא, לאחר שעירייה מצאה את משליך הפסולת היא אכפה ונתנה קנסות, והאתר פונה בסופו של דבר.	מר' א.ש מלין הפעלת אתר פסולת לא חוקי בעיר בסמוך למקום מגורים (רח' מבצע יונתן, ליטני וסבנה).	עיריית קרית מלאכי	18

התפלגות התלונות – מידע כמותי

מהנתונים בטבלה דלעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדוח 18 תלונות, להלן סטטוס מעמד התלונות:

- תלונות מוצדקות - 3
- תלונות לא מוצדקות - 7
- מוצדקות חלקית - 4



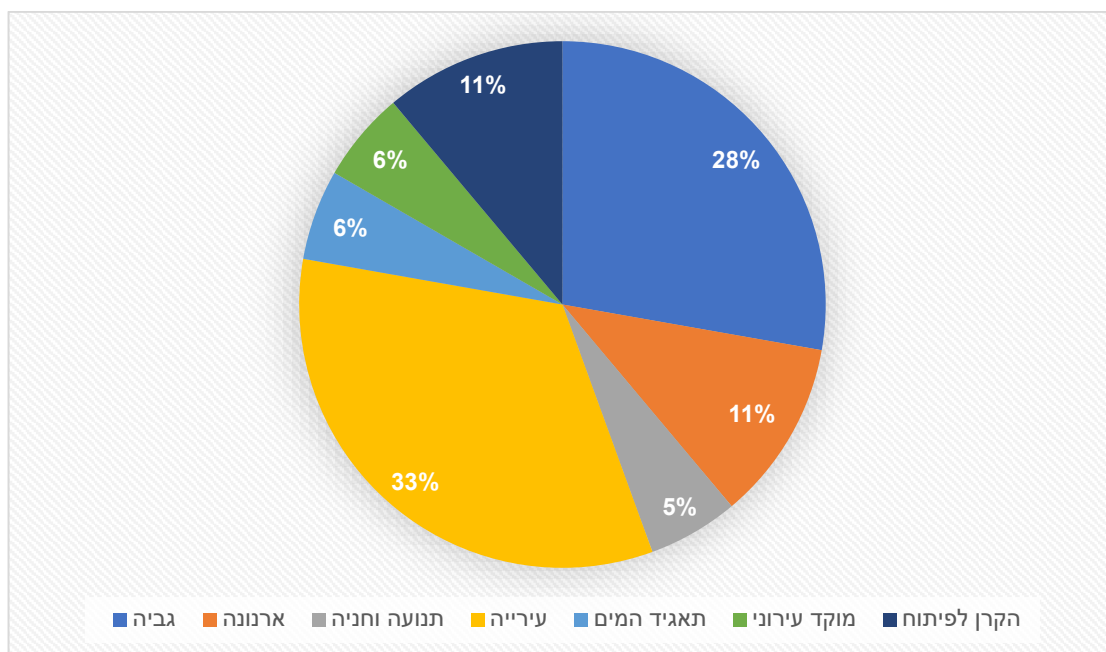
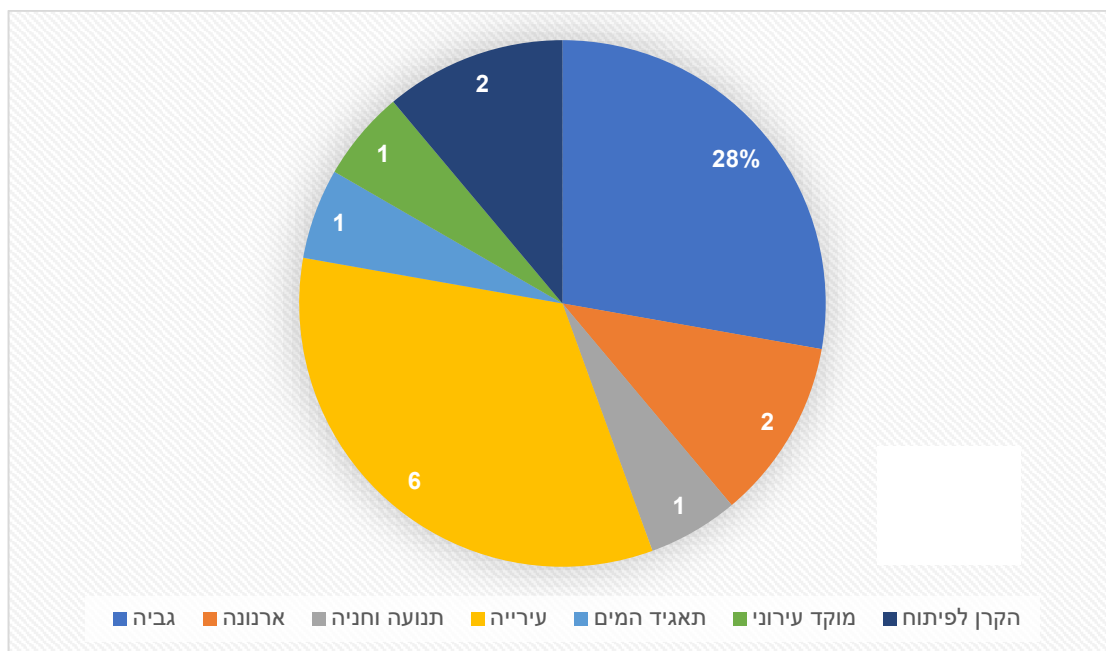
מהנתונים עולה כי חיבור אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית מסה"כ התלונות עומד 39%.

התפלגות תלונות לפי מעמדן

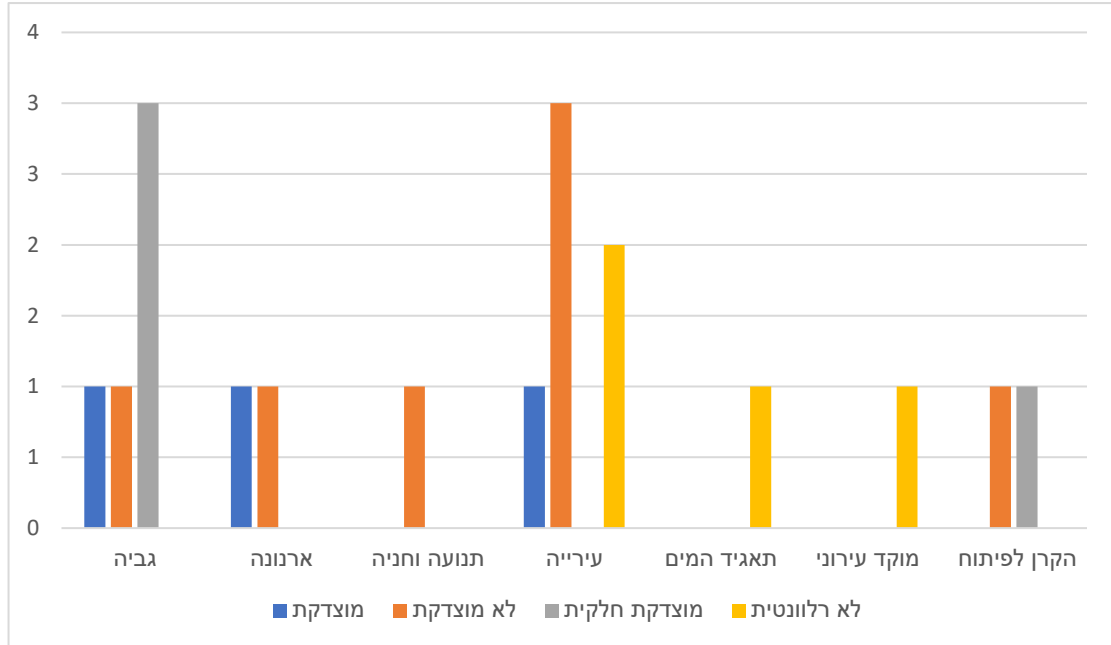
- תלונות מוצדקות - 17%
- תלונות לא מוצדקות - 38%
- מוצדקות חלקית - 22%
- לא רלוונטי - 23%

3 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה המהווים כ - 16% מסך תלונות הציבור.

כמות התלונות לפי מחלקות



כמות התלונות לפי מחלקות בהתפלגות לפי מעמדן



התפלגות לפי מחלקות

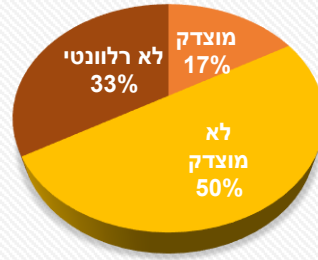


תנועה וחניה



מוצדק לא מוצדק
מוצדק חלקי לא רלוונטי

עירייה



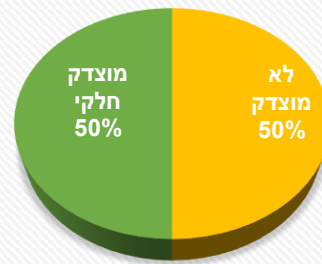
מוצדק לא מוצדק
מוצדק חלקי לא רלוונטי

תאגיד המים



מוצדק לא מוצדק
מוצדק חלקי לא רלוונטי

הקרן לפיתוח



מוצדק לא מוצדק
מוצדק חלקי לא רלוונטי

מוקד עירוני



מוצדק לא מוצדק
מוצדק חלקי לא רלוונטי

דרך הגשת תלונה

ניתן להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור באחת הדרכים הבאות:

1. מילוי טופס מקוון באתר העירייה [לחץ כאן](#)

2. מילוי טופס ידני ייעודי [לחץ כאן](#) (נמצא באתר העירייה) והעברתו /שליחתו אל הממונה על תלונות הציבור בדרכים הבאות :

- במכתב לכתובת: עיריית קריית מלאכי, ז'בוטינסקי 20, ת.ד. 1
- בטלפקס: 08-8500892
- בדוא"ל בכתובת: mevaker@k-m.org.il

3. פרונטלי בתיאום פגישה מראש