



---

# הממונה על תלונות ציבור

מסמך  
ממ

---

## דין וחשבון

---





**מזכרת בתיה**  
Mazkeret Batya

לכבוד

מר גבי גאון- ראש המועצה  
חברי מליאת המועצה

שלום רב,

הנדון: דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2022.

הנני מתכבדת להגיש לכם את **הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2022**. דוח שנתי זה הוכן על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

בהתאם להוראות אלו ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לממונה על תלונות הציבור, הרי שבשנת הדוח עסקתי גם בתפקיד זה ודוח זה מרכז את תלונות הציבור, תיאורן ודרך בירורן.

אציין כי על פי החוק הנ"ל, המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים מיום הגשתו.

אשמח לעמוד לרשותכם במתן הבהרות והסברים נוספים, ככל שאדרש.

בכבוד רב,

אביבית שקרון, רו"ח, CIA

מבקר המועצה

והממונה על תלונות הציבור



## תוכן העניינים

2.....	הקדמה	
4.....	נתונים על תלונות שהתקבלו	
6.....	תיאור הטיפול בחלק מהתלונות	
6.....	1. הנחה למשפחה שכולה	
6.....	2. טיפול כושל במטרדי רעש בגן ציקי	
7.....	3. נזק למיכל אצירה	
8.....	4. מטרד רעש ופסולת ממאפיית שיבולת השרון	
8.....	5. דוח בגין מיכל אצירה שבור	



## הקדמה

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008. החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

החוק מגדיר את דרכי הגשת התלונה, דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות וכן את סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור. במילוי תפקידו יהיה הממונה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

התלונות בהן דן דוח זה הוגשו לממונה בכתב, תוך תיאור מפורט של עניין התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. התלונה נחתמה בידי המתלונן ויצוין בה שם המתלונן ומענו.

### הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על המועצה ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

### התנאים לטיפול בתלונה

- א. התלונה צריך שתהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון.
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
- ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפניה אל הגורם הנוגע בדבר במועצה, ולדעתו הוא לא נענה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

### דרכי בירור התלונה

- א. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- ב. הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון. אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד- גם לידיעת הממונה עליו. ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והממונה רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.



- ג. לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.
- ד. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- ה. בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

#### תלונות שאין לדון בהן

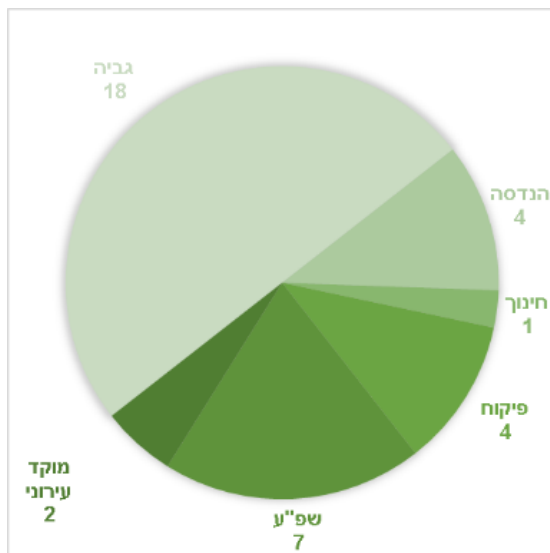
- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- ב. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- ד. תלונה של עובד, בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין).
- ה. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה, בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- ו. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.



## נתונים על תלונות שהתקבלו

בשנת 2022 התקבלו 54 פניות במשרד הממונה על תלונות הציבור, לפי הפרוט הבא:

סך הכל	תלונות שיש לבררן			תלונות שאין לבררן	פניות
	אין מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות		
54	5	1	4	8	36



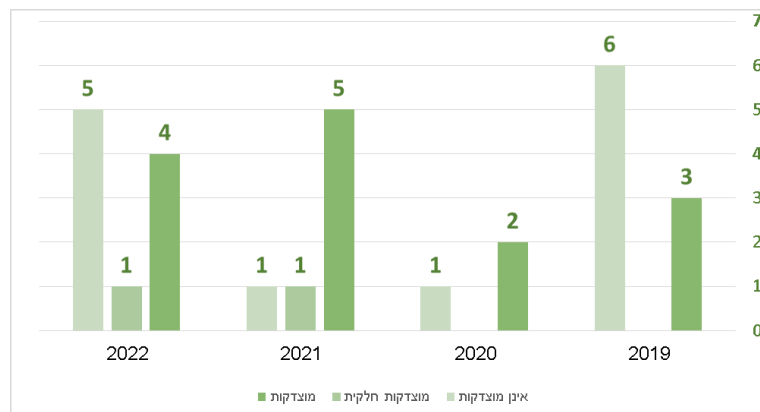
מתוך 54 הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2021, הממונה סייעה לטיפול ב- 36 פניות, על פי ההתפלגות בתרשים משמאל. שאר הפניות לממונה היו תלונות.

בסך הכל טיפלה הממונה ב- 18. מתוכן 10 תלונות שיש לבררן, ו- 8 תלונות שאין לבררן על פי סעיף 7(א)(3), לפין לא יהיה בירור של תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

בשנת 2022 חלה עלייה משמעותית במספר

התלונות שאינן מוצדקות. מספר התלונות המוצדקות דומה למספרן בשנת 2021.

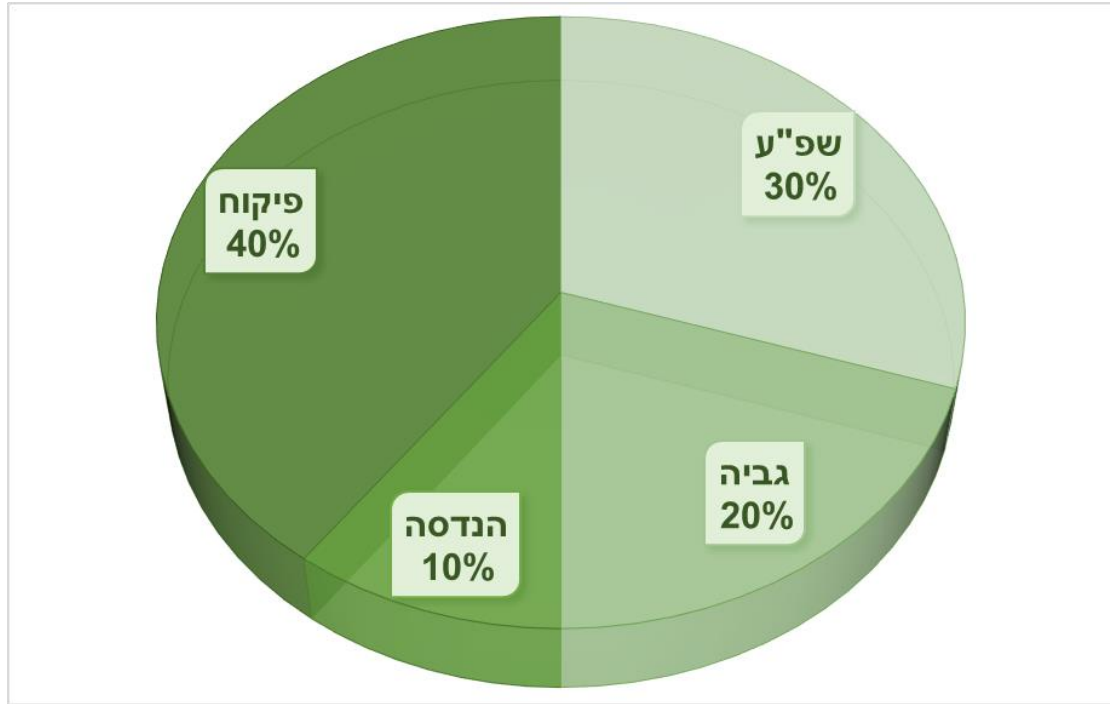
להלן גרף המראה את התפלגות התלונות בשנים 2019-2021:



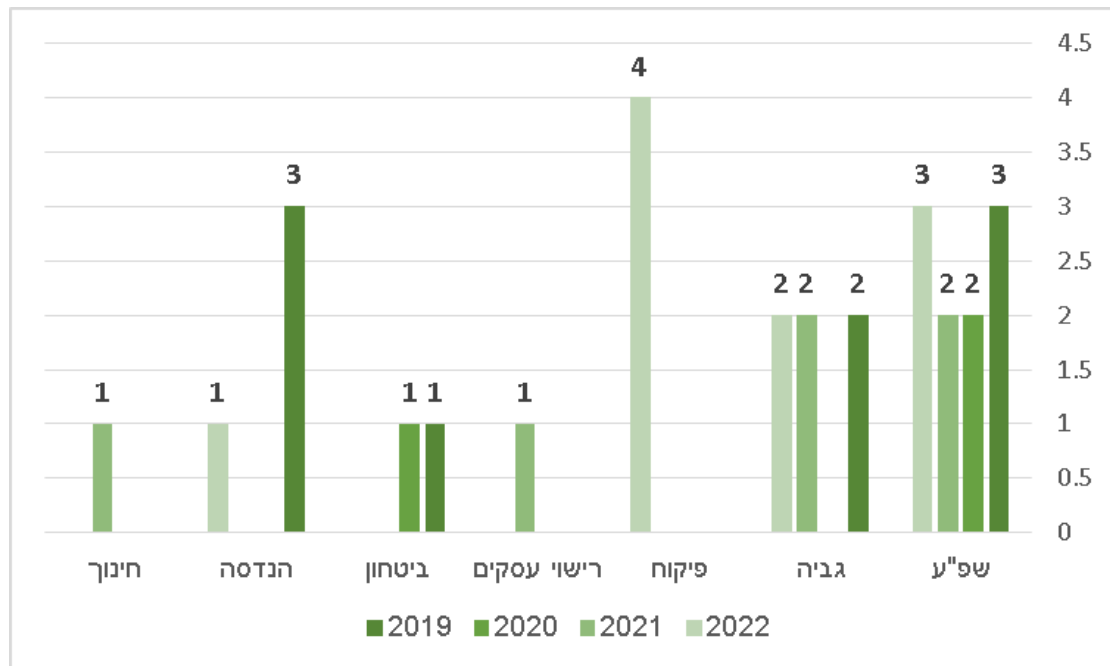
## דוח הממונה על תלונות הציבור 2022



הממונה על תלונות הציבור סיימה את הטיפול בכלל התלונות שהתקבלו במהלך התקופה. להלן התפלגות התלונות אותן היה צורך לברר על פי חוק, לפי היחידה אליה הופנתה התלונה:



להלן גרף המראה את התפלגות התלונות בשנים 2019-2021, על פי המחלקות השונות במועצה:





## תיאור הטיפול בחלק מהתלונות

### 1. הנחה למשפחה שכולה

#### פרוט התלונה

התקבלה תלונה של אלמנת צה"ל על כך שמדי שנה עליה לבקש את ההנחה בארנונה לה היא זכאית.

#### בירור התלונה

ברור התלונה נעשה מול מנהלת יחידת הגביה. בעקבות הפניה חודדו הנהלים והובהר כי במידה וסטאטוס של ההנחה לא צפוי להשתנות (משפחה שכולה), אין צורך שהתושב יגיע ליחידה על מנת לעדכן את ההנחה מידי שנה.

#### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה מוצדקת.**

### 2. טיפול כושל במטרדי רעש בגן ציקי

#### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושב בגין מטרדי רעש בגן ציקי וקיום אירועים בגן. לדבריו המועצה מאפשרת לקיים אירועים כגון ימי הולדת תוך שימוש במגבירי קול רק בגן זה. לאחרונה תנועת הצופים קיבלה אישור לקיים בגן פעולות. הדבר גורם לרעש בלתי סביר, ומונע מתושבי האזור לשהות בגן בזמן האירועים ו/או הפעילות של חניכי התנועה. התלונה אף מתייחסת לכך שהפעילות יוצרת מפגע בטיחותי, שכן כמות כלי הרכב הנכנסת לצורך הבאת החניכים גדולה, ורכבים חונים במקומות אסורים.

#### בירור התלונה

גן ציקי הוא גינה ציבורית בשטח של כ- 7 דונם. לגן 4 כניסות והוא מוקף בבתי מגורים. לצורך בחינת התלונה פניתי למנהלת מחלקת הפיקוח, למנהל המוקד ולראש שבת "כפיר". כמו כן, סיירתי בגן וברחובות סביבו.

השילוט סביב הגן, כמו בכל הגנים הציבוריים במושבה, מגביל קיום אירועים פרטיים המוניים. אירועים הכוללים עד 50 משתתפים אפשריים בכל אחד מהגנים ברחבי המועצה.

בניגוד לנטען על ידי המתלונן, החוק אינו אוסר שימוש במגבירי קול, אלא מגביל את השעות בהן ניתן להקים באמצעותם רעש (תחת מגבלות). כמו כן, גורם האכיפה של המועצה הוא הפקחים, אך בסמכותם לאכוף את חוקי העזר של המועצה, ואין להם את הסמכות למדוד עוצמות רעש. מנהלת מחלקת הפיקוח הסבירה למתלונן





שהאכיפה, במקרה זה יכולה להיעשות על ידי משטרת ישראל. עוד הוסבר לו, כי תפקיד הסיירים הוא לשמור על הסדר הציבורי, הם אינם מהווים גורם אכיפה ואין להם סמכות לתת דוחות.

באשר לפעילות תנועת הצופים בגן, מנכ"לית המועצה הבהירה כי תנועות הנוער במועצה רשאיות לפעול בכל אחד מהגינות הציבוריות. נכון למועד בדיקת התלונה, תנועת הצופים העתיקה את הפעילות מהגן לבית הספר רבין.

#### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה לא מוצדקת.**

### 3. נזק למיכל אצירה

#### פרוט התלונה

התושב פנה למוקד על מנת להתלונן כי מיכל האצירה שהוחזר ללא מכסה. לטענתו הנזק נגרם על ידי הקבלן. בנוסף הלין התושב על כך שבעקבות פנייתו למוקד נשלח פקח אשר נתן לו הזהרה על הפח שבור, וקבע מועד לרכישת פח חדש.

#### בירור התלונה

לצורך בחינת התלונה פניתי למנהל מחלקת שפ"ע, למנהלת מדור תברואה ולאגף הפיקוח. בנוסף בחנתי את ההסכם עם הקבלן וכן בדקתי את התמונות אותן צילם הפקח.

מבדיקת מיכל האצירה שברשות התושב עולה כי בנוסף למכסה השבור, המיכל עצמו סדוק, ולא ניתן להמשיך להשתמש בו מבלי שיהווה ו/או יגרום למפגע. תמונות של מיכל האצירה הפגום נשלחו לתושב.

הוסבר לתושב שמכלי האצירה הם רכוש, ולכן האחריות להחלפתם חלה עליו. עם זאת, על פי ההסכם עם הקבלן, הוא אחראי לתיקון כל נזק, ליקוי ו/או קלקול שיגרם למכלי האצירה ב- 5 השנים הראשונות (בשנתיים הראשונות יוחלף המיכל, והחל מהשנה השלישית עד תום השנה החמישית הוא יתוקן על ידי הקבלן באופן שישיע את דעתו של מנהל מחלקת שפ"ע).

המיכל הפגום נשוא התלונה בן למעלה מ- 5 שנים ולכן על התושב להחליפו. מנהל מחלקת השפע הסביר לתושב כי יש לו את האופציה לרכוש מיכל חדש מהקבלן במחיר מחזל (המחיר בו רוכשת המועצה).

#### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה לא מוצדקת.**



#### 4. מטרד רעש ופסולת ממאפיית שיבולת השרון

##### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושבת המתגוררת סמוך למאפיית שיבולת השרון, המתלוננת על רעש ומטרד לכלוך מהמאפיה. בתלונה היא מפרטת מקרים בהם היא פנתה למוקד היישובי, אך לא קיבלה פתרון לבעיה.

##### בירור התלונה

מאפיית שיבולת השרון נמצאת במרכז המסחרי ארסוף, הפועל בהתאם להנחיות ולחוקי העזר המקומיים. בחינת התלונה נעשתה מול מנהלת מחלקת הפיקוח ומנהל המוקד. בנוסף, סיירתי במרכז בשעות שונות של היום וצפיתי בסרטונים אשר צולמו על ידי הסיירים והפקחים.

למאפיית שיבולת השרון רישיון עסק, לפיו מותר לו להציב שולחנות וציוד עד קו המדרכה ("מרפסת" בשטח המסחרי). בעבר המרפסת הייתה סגורה והציוד היה בשטח שאינו נראה לעין. מנהלת הפיקוח ציינה בעקבות תלונות על לכלוך ורעש שהתקבלו במוקד שמהווה מפגע, הוגברה האכיפה ונוכחות הסיירים באזור.

מהסרטונים בהם צפיתי עולה כי מידי פעם המאפייה משאירה עגלות אפיה מחוץ לחנות, בשטח השייך לה. כמו כן, האשפתונים מפונים על ידי עובדי הניהול של המרכז מידי ערב.

באשר למפגע הרעש שעולה מהתלונה, מנהלת מחלקת הפיקוח הסבירה למתלוננת כי אין לפקחים סמכות למדוד עוצמות רעש, ולצורך אכיפת רעש עליה לפנות למשטרת ישראל.

##### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה לא מוצדקת.**

#### 5. דוח בגין מיכל אצירה שבור

##### פרוט התלונה

התושב פנה למוקד על מנת להתלונן כי ראה את המשאית של הקבלן שוברת מיכל האצירה. לטענתו בעקבות הפניה הוא קיבל דוח.

התלונה לכך שמדובר במיכל אצירה השייך בניין ובו 6 משפחות, והדוח ניתן לתושב המתלונן בלבד. בנוסף התלונה כללה קושי ביצירת קשר עם התובע היישובי.

##### בירור התלונה

בעקבות התלונה הדמיון לתלונה נוספת שהתקבלה בדקתי את תהליך הטיפול בפניות מוקד הקשורות למיכל אצירה שבור.



מהבדיקה עולה כי התלונה מועברת לטיפול מחלקת השפע לבירור גיל מיכל האצירה וקביעת האחראי לתיקון/החלפת המיכל. האחראיות להחלפה ותיקון מיכל האצירה ב-5 השנים הראשונות חלה על הקבלן, ולאחר מכן על תושבי הנכס.

במידה והאחריות לרכישת מיכל אצירה היא של הקבלן, המיכל מוחלף והפניה נסגרת. במידה והאחריות לרכישת מיכל אצירה היא של התושב, מנהל מחלקת השפע פונה לתושב ומסביר לו שעליו לרכוש מיכל חדש ומציג לו את האפשרות שניתנה לתושבי היישוב, לרכוש מהקבלן מיכל במחיר מחזל, כפי שנקבע בהסכם עם הקבלן. במקרה זה נשלח פקח לכתובת בה יש מיכל אצירה פגום וניתנת התראה הכוללת תאריך שעד אליו יש לרכוש מיכל אצירה חדש.

במקרה שנבדק לא ניתנה התראה אלא דוח, והדוח עצמו ניתן לתושב אחד. בעקבות התלונה נעשתה פניה לתובע העירוני אשר ביטל את הדוח, והוסבר לתושבים שביטול הדוח לא ימנע אכיפה בעתיד שכן בדיקת הפיקוח העלתה שטרם הוחלף הפח.

[תוצאות הבירור](#)

**התלונה נמצאה מוצדקת.**

