

# דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

מוגש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית  
ע"פ סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות  
הציבור), תשס"ח-2008

מוגש ע"י עו"ד טארק סאלח,  
מבקר וממונה תלונות הציבור במועצה המקומית כאוכב

### דבר הממונה על תלונות הציבור בדו"ח השנתי

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצת כפר כאוכב לשנת 2015 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – החוק).

החוק קובע את אופן המינוי, את דרכי הפעולה ואת הסמכויות של הממונה על תלונות הציבור שברשות המקומית, ולהלן מובאים בתמצית עיקרי החוק וכן הנהלים בנוגע להגשת תלונות והטיפול בהם במועצה.

מועצת הרשות ממנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") אלא אם החליטה על מינוי גורם אחר מטעמים מיוחדים.

במילוי תפקידו יהיה הממונה עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הממונה מחויב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו ולעשות בה שימוש רק לשם מילוי תפקידו או כמבקר הרשות.

כל אדם רשאי להגיש תלונה על המועצה ומוסדותיה וכן על כל עובד או נושא משרה בה ובלבד שיתקיימו בה במצטבר התנאים הבאים:

- נושא התלונה נוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- המעשה פוגע במישרין במתלונן (או באדם אחר שהסכים להגשת התלונה בעניינו).
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או לסמכות או למנהל תקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

הממונה לא יברר תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או תלונות המטופלות על ידי מבקר המדינה, בתפקידו כנציג תלונות הציבור.

הממונה לא יברר תלונה גם אם הוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית וכן תלויות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

כמו כן רשאי הממונה להפסיק בירור תלונה אם הנושא בא על תיקונו או שבוטלה על ידי המתלונן. בהגשת תלונה נדרש בדרך כלל כי היא תעשה בכתב אולם יתכן גם בירור תלונה שהוגשה בעל-פה (ונרשמה מפני המתלונן) או באופן אנונימי.

יש לציין כי התלונות שהתקבלו וטופלו בשנת 2015 הוגשו ע"י המתלוננים עצמם אשר חלקם הגישו תלונות או פניות כתובות וחלקם התלוננו בע"פ והתלונה נרשמה מפיהם.

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפנייה אל הגורם העירוני הנוגע בדבר ואם לא נעשה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

הממונה רשאי על פי החוק לברר תלונה בכל דרך שימצא לנכון ועליו להביאה בפני הנילון כדי לאפשר לו להתייחס ולהגיב עליה.

הממונה רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו כל מידע או מסמך הדרוש לו לדעתו ולצורך בירור תלונה וחל איסור מפורש להפריע לאדם בהגשת תלונה או להפריע ולגרום עיכוב בבירור תלונה.

בירור תלונה צריך להסתיים בתוך שנה ובתום הבירור יקבע הממונה אם הייתה מוצדקת, כולה או חלקה וידווח על כך למתלונן, לנילון, לממונה על הנילון ולראש המועצה.

במקרים שבהם העלה בירור התלונה שקיים ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הליקוי ולהציע דרכים לתיקונו. בדו"ח זה מובאים בתמצית התלונות ו/או הפניות אשר טופלו במהלך שנת 2015, וכן פרטים על אופן בירורן ועל תוצאות הבירור.

ראוי לציין כי רוב התלונות שנמצאו מוצדקות טופלו באופן משביע רצון עוד במהלך תהליך בירורן או בסמוך לאחריו, וחלקם נמצאים בהליך מעקב וטיפול מצד הגורמים הרלוונטיים במועצה.

בברכה ובכבוד רב,



עו"ד טארק סאלח  
מבקר וממונה תלונות  
הציבור במועצה

## **1. תלונה נגד רכזת המשפחתונים במועצה**

### **תאור התלונה**

תלונה זו הוגשה לראש המועצה מטעם מפעילת אחד המשפחתונים נגד רכזת המשפחתונים במועצה (להלן-"הרכזת") וזאת, לטענתה, בגין יחס בלתי הולם של הרכזת נגדה. תמצית המקרה היא בביקורת שגרתית שביצעה הרכזת על המשפחתון האמור, בו גילתה הרכזת מספר ליקויים שאין זה המקום הנאות לפרטן ו/או לדון בנכונותם, וכמובן אין הם הסיבה העיקרית לתלונה, אלא שבעקבות הערות הרכזת התפתח בין הרכזת לבין מפעילת המשפחתון ויכוח טעון אימוציות בקשר לליקויים הנטענים ע"י הרכזת, ובשלב מסוים ויכוח זה קיבל ביטוי של נוקשות יתר מטעם הרכזת, ובשל כך ציינה מפעילת המשפחתון כי תלונתה לא באה בעקבות ממצאי הביקורת, אלא על סגנון הדיבור והיחס הבלתי הולם של הרכזת אליה, אשר התאפיין בנוקשות בולטת ומיותרת, וכי כל זה התנהל מול ילדי המשפחתון.

### **בירור התלונה**

התלונה הועברה לתגובת הרכזת אשר ציינה היא ביצעה את תפקידה על צד הטוב ביותר וכי העירה למתלוננת הערות מקצועיות כשהיא שמה את אינטרס ילדי המשפחתון הגופני והנפשי מעל כל דבר, וכי מפעילת המשפחתון קיבלה את הערותיה באופן אישי ודיברה בהתרגשות יתר והטון הגבוה בא בגלל הניסיון שלה להרגיע אותה ולגרום להיות קשובה להנחיות המקצועיות שלה.

### **מסקנות והמלצות**

בעקבות בירור פנייה זו התחוויר כי העניין כולו נובע מחוסר תקשורת בין רכזת המשפחתונים לבין מפעילת המשפחתון האמור. חוסר תקשורת זה הוביל לטונים הגבוהים בויכוח המקצועי ששרר ביניהם, בזירה ובזמן הלא נכונים בעליל, ועל אחת כמה וכמה שהכל התנהל מול ילדי המשפחתון. להערכתנו, התנהלות זו וחוסר התקשורת המקצועי הראוי נובעים מהעדר הסבר מספיק לחובות וגבולות האחריות של מפעילת המשפחתון ולסמכויות הביקורת והבקרה של רכזת המשפחתונים כממונה מקצועית על עבודתם מטעם המועצה.

לאור כך הנני ממליץ:

- להעלות על הכתב באופן די ברור ומפורט את כל החובות המקצועיות של מפעילות המשפחתונים בכפר וכן להבהיר היטב את סמכויות רכזת המשפחתונים כגורם העל המופקד לפקח על פעילותם התקינה של המשפחתונים. ואם כבר קיים נוהל ברור כזה, אז יש לרענן אותו לעיתים תכופות, האיל ומדובר בסופו של יום במסגרת שתפקידה בראש ובראשונה להשגיח, גופנית ונפשית, על ילדים בגיל כל כך רך.
- לנצל הזדמנות זו כדי לקיים מפגש קבוצתי מיוחד של כל מפעילות המשפחתונים כדי להבהיר את האמור לעיל ולהדגיש את החשיבות של העברת וקבלת הערות מקצועיות ברוחב לב, ולא באופן אישי, תוך העברת הנחיות והערות בכבוד הדדי, כאשר לנגד עיני כולם האינטרס של ילדי המשפחתונים.

### **2. תלונה בעניין הצעות מחיר להדרכת טיולים בבית הקשיש**

המתלונן פנה בבקשה לבדיקת ההחלטות שנתקבלו בקשר להצעות מחיר להדרכת טיולים לבית הקשיש לשנת 2015 בטענה שהן לא חוקיות. הפונה הינו אחד המתמודדים להדרכות אלה. מהתלונה עולה כי הגורם שזכה הינו קרוב משפחה ממדרגה ראשונה לח"מ, ולאור זאת ועל מנת להבטיח יתר אובייקטיביות ומקצועיות בטיפול במקרה זה, וכדי לא להימצא במצב של ניגוד עניינים, הח"מ פסל עצמו מלטפל בתלונה זו, והשיב לפונה על כך עם העתקים לראש המועצה ומנהלת מחלקת הרווחה.

### **3. תלונה נגד מנהלת מחלקת השירותים החברתיים**

#### **תיאור התלונה**

התקבלה פנייה בע"פ מטעם תושבת הכפר אשר העלתה טענות נגד תפקוד מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים במסגרת דו"ח הסדרי ראייה שהוגש על ידה לבית הדין השרעי, ומסרה לממונה העתק הדו"ח הנ"ל. הפונה התבקשה לפרט את תלונתה בכתב ולחתום עליה כדי לקבל את תשובת המחלקה הנילוונה אך היא לא עשתה כן, ולכן התלונה נגנזה לעת עתה.

### **4. פניה בעניין הפקעה לא מידתית לצורך סלילת כביש**

#### **תיאור התלונה**

הפונה פנה בכתב אל ראש וחברי המועצה והפניה הועברה לטיפול המחלקה לתלונות הציבור. עיקר הטענה של הפונה היא שהמועצה הפקיעה באופן לא מידתי משטח מקרקעין שבבעלותו לצורכי סלילת כביש, באופן שפגע בערך הקרקע שנותרה מכיוון שאי אפשר לבנות עליה בהתאם לחוקי התכנון ובניה. מכאן הפונה מבקש פיצוי בגין הפקעה זו.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה עם מהנדס המועצה נמצא כי הקרקע המדוברת נמצאת בצד הצפוני מזרחי של השטח הבנוי, וכי הפקעה זו הייתה הכרחית ומינימאלית בכדי להעביר קו ביוב שמשרת את בעלי החלקות שם. בכל אופן, הוסבר לפונה כי אם יש לו טענות בגין אי חוקיות ההפקעה היה עליו להתנגד אותה עת לפני כ 8 שנים ו/או לפנות בתביעה מתאימה לבית המשפט.

### **5. מספר תלונות של תושבים בגין אי שיתוף פעולה מטעם תאגיד המים שפרעם**

### תיאור התלונה

התקבלו במחלקת תלונות הציבור מספר תלונות נגד תאגיד המים שהמכנה המשותף ביניהם הוא אי מענה מצד תאגיד המים לפניותיהם. נושאי הפניות של התושבים לתאגיד המים סובבים סביב שירותי הביוב בעיקר.

### בירור התלונה

נשלחו מכתבים ישירות אל מנכ"ל תאגיד המים שפרעם בכל אחת מהתלונות של המתלוננים בכדי לברר פשר אי המענה לפניות התושבים באופן שמצביע על רמת שירות ירודה מאוד בתאגיד. במכתבים אלה הוצע למנכ"ל התאגיד לתאם ביקור ו/או פגישה ו/או סיור כדי לברר את תביעות וטענות התושבים לגבי בעיותיהם בנושאי מים וביוב בכפר, אך למצער המכתבים הנ"ל גם נפלו על אוזניים ערלות.

בעקבות כך תואמה פגישה אישית עם מנכ"ל התאגיד בהשתתפות ראש המועצה והממונה על תלונות הציבור במועצה וסמנכ"ל תפעול בתאגיד. הובעה בפגישה זו מחאת המועצה על רמת השירות הקיימת, והוסכם על יצירת קשר מידי לטיפול בפניות התושבים, וכן על קביעת איש קשר קבוע וישיר בלשכת המנכ"ל אשר יזרז את הטיפול בפניות המועצה והתושבים בעתיד.

### מסקנות והמלצות:

מההתנסות בטיפול בשלושת הפניות הנ"ל מורגשת שאננות או רמת שירות לא הולמת אצל התאגיד. מקווה שזה היה צירוף מקרים ששלושת הפניות לא זכו כלל למענה מטעם התאגיד על אף כל התזכורות למנכ"ל התאגיד עצמו!! התנסות זו אומרת דרשני לגבי יחס התאגיד כלפי התושב הבודד. ולא משנה אם צודקים התושבים בתביעותיהם כלפי התאגיד אם לא, מענה זריז והולם לפניותיהם צריך להיות תוך זמן סביר.

העברת תחום המים והביוב מהמועצה לידי התאגיד אין משמעה מתן פטור מאחריות של המועצה לגבי בעיות וסוגיות מים וביוב. המועצה תמיד תהיה הגורם האחראי על רווחת התושבים ומתן פתרון לבעיותיהם ברוב תחומי חייהם בכפר, גם לגבי נושאים שאינם בשליטתה הישירה של המועצה.

על כן הנני ממליץ בפני המועצה למנות איש קשר מקצועי מתוך מנגנון המועצה אשר יפעל לקיום פגישות קבועות עם נציגי התאגיד כדי למפות את הבעיות וכדי למצוא פתרון זריז לפניות התושבים הקשורות לתחום המים והביוב.

## **6. תלונה בנושא נזקים כתוצאה מתכנון לקוי של כביש**

### תיאור התלונה

הפונה טוען כי כבר במשך מספר קדנציות עוקבות של המועצה הוא פונה אל המועצה לתיקון תכנון לקוי של הכביש שעובר לידי ביתו, אך לדבריו פניותיו לא הניבו פרי. לטענתו, בעקבות התכנון הלקוי והרשלני של הכביש אין ביכולתו כיום להוציא היתר בניה לקומה שניה מעל ביתו הקיים. הפונה דורש תיקון התכנון הקיים.

### בירור התלונה

משיחה עם מהנדס המועצה הוסבר כי אין זה עניין של תכנון לקוי אלא שמקור הנושא הוא בתוכנית המתאר הראשונה של הכפר שלא הותאמה כראוי עם צילומי האוויר ששימשו בסיס להכנת תוכנית

המתאר, וכי בכל אופן המועצה החלה כבר בתהליכי תיקון נקודתיים הן אצל הפונה והן אצל תושבים אחרים על מנת לתקן מצבים תכנוניים שיש בהן משום בעייתיות כלשהי לתושבים אלה.

### **7. פנייה בנושא זכויות דרך מחלקת הרווחה**

#### **תיאור הפניה**

הפונה טען כי אינו יכול למצות באופן מלא את זכויות הבן שלו בגין נכות שישי לו מלידה, וכי מחלקת הרווחה אינה מגישה מסמכים בזמן, וכי הוא פנה חוזרות ונשנות אל מחלקת הרווחה כדי לקבל מסמכים אודות הסכומים המגיעים לבן שלו אך ללא הצלחה.

#### **בירור וטיפול בפנייה**

התקבלה תשובה בכתב מטעם מנהלת הרווחה, לאחר פגישה איתה והסברת מהות הפנייה. התשובה מפרטת באופן די מספיק וברור את כל העניין לרבות סכומים וחלוקה לחודשים. בעקבות תשובה זו, הפונה הוזמן ונמסר לו העתק התשובה הנ"ל, ובנוסף הוסבר לו הכתוב במסמכים המצורפים אליה, וכי עליו להמציא את המסמכים הנדרשים ממנו למחלקת הרווחה לא יאוחר מתחילת נובמבר מכל שנה.

### **8. פנייה בעניין עמוד חשמל גדול למתח גבוה**

התקבלה פנייה אצל המועצה מטעם תושב, אשר טוען כי בחלקתו הפרטית סמוך מאוד לביתו ניצב לו עמוד חשמל ברזל גדול, שנושא עליו חוטי חשמל למתח גבוה, וכי לצד הסכנה הנשקפת לבריאותו שלו ושל בני ביתו, עמוד החשמל מהווה מפגע רציני בתוך השטח הפרטי שלו, וכי פניותיו לחברת החשמל לא הניבו פרי, ולכן הוא פונה למועצה, הואיל וזה לא רק עניין פרטי אלא נשקפת ממנו סכנה על הדיירים השכנים לאור קרבתו של המתח הגבוה אליהם.

#### **בירור וטיפול בפניה**

על אף שלכאורה מדובר בעניין פרטי בין חברת החשמל לפונה, נמצא לנכון להעביר מכתב למהנדס חברת החשמל, כדי להאיץ בהם לטפל בנושא. יחד עם זאת זוהי הזדמנות להציע את ההמלצות הבאות:

1. מומלץ לערוך מיפוי מקיף של כל עמודי החשמל שנושאים חוטים למתח גבוה והנמצאים בקרבת בתים בכפר.
2. לערוך תוכנית ולהקצות משאבים בתיאום עם חברת החשמל להעתקת עמודים אלה פעם אחת ולתמיד, במיוחד אלה שמהווים מפגעים לצד הסכנה הבריאותית שעלולה להיות טמונה בהם.
3. מומלץ לבדוק ע"י מומחה את רמת הקרינה הנפלטת מעמודים אלה כדי לדעת אם הן מהווים מוקדי סיכון לבריאות הציבור.

# נספח

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור),  
תשס"ח-2008



