



**דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2022**

יום ראשון 1 מאי 2023



תוכן עניינים

1 _____ דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

1 _____ יום ראשון 1 מאי 2023

7 _____ א. סיכום הממונה את התלונות השנה והתייחסות ראש העיר

8 _____ ב. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

8 _____ חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

8 _____ עצמאות הממונה במילוי תפקידו

8 _____ חובת סודיות

9 _____ הגשת תלונה

9 _____ דרך הגשת התלונה

9 _____ תלונות שאין לבררן

10 _____ דרכי ברור תלונה

10 _____ איסור הפרעה

10 _____ הפסקת הברור

11 _____ תוצאות הברור

11 _____ סייגים להודעה

11 _____ דחיית התלונה

11 _____ זכויות וסעדים

11 _____ דין וחשבון

12 _____ חומר שאינו ראיה

12 _____ פרסום

12 _____ ג. הליך בדיקת התלונה והגשת דוח שנתי למועצת העיר

13 _____ ד. טבלה מרכזת של ממצאי הבדיקה

14 _____ ה. ריכוז תלונות עם: ליקויים, המלצות, הפקת לקחים ותגובות המבוקרים



- 28 _____ 1. שפ"ע- _____
- 28 _____ 1.1. איכות הסביבה _____
- 28 _____ 1.1.1- מטד רעש מגינה ציבורית _____
- 28 _____ 1.1.2- לכלוך בספורטק _____
- 29 _____ 1.1.3- התקנת פח בגבעת מתן גוטליב _____
- 29 _____ 1.1.4- מטד רעש מגינת הניג'ה בגן האימהות _____
- 31 _____ 1.1.5- חסימת מדרכה ע"י בית קפה סמוך _____
- 32 _____ 1.1.6- רעש בלתי סביר מאולמות בסביבת שכונת מליבו _____
- 32 _____ 1.1.7- תקלות בתאורת רחוב _____
- 34 _____ 1.2. תברואה 1.2.1- אי הצבת פח כתום _____
- 34 _____ 1.2.2- מטד מאופן הצבת פחים כתומים _____
- 36 _____ 1.2.3- אי החזרת הפח הכתום לחדר הזבל _____
- 36 _____ 1.2.4- הטיפול במזיקים (עכברים וחולדות) _____
- 37 _____ 1.2.5- הפניית תושבת מהמוקד לקבלת פח גדול _____
- 38 _____ 1.2.6- זכאות לפח ולפינוי אשפה של בעל חווה חקלאית _____
- 39 _____ 1.3. הטיפול הווטרינרי _____
- 39 _____ 1.3.1- כלבים מסוכנים _____
- 40 _____ 1.3.2- אי מסירת מידע על כלב תוקפן _____
- 40 _____ 1.3.3- מכירת מזון מבושל ללא היתר _____
- 41 _____ 1.3.4- קנס בגין שוטטות של כלבה _____
- 42 _____ 1.3.5- התרעה על כלב תוקפן _____
- 43 _____ 1.4. גנים ונוף _____
- 43 _____ 1.4.1- נזילת מים חוזרת ונשנית בגן הגובל לרחוב כרכום _____
- 44 _____ 1.4.2- עץ מנשיר _____
- 45 _____ 1.4.3- שיקום פארק סביוני נצר _____
- 46 _____ 1.4.4- גיזום ערוגה _____
- 46 _____ 1.4.5- אי גיזום עץ מסוכן _____
- 48 _____ 1.4.6- גינה מוזנחת _____
- 49 _____ 1.4.7- צבע צורם שנבחר בעת החלפת דשא סינטטי בגן משחקים _____
- 50 _____ 1.4.8- תקלות מים בגינות ציבוריות _____
- 50 _____ 1.4.9- אי איסוף גזם עירוני _____
- 52 _____ 1.4.10- אי גיזום ופינוי בשטח עירוני עזוב _____
- 53 _____ 1.4.11- טיפוח הגיבון במקומות מוזנחים _____
- 55 _____ 2. גזברות וגביה - _____
- 55 _____ 2.01- תעריף לחיוב נכס שלא בשימוש _____
- 56 _____ 2.02- שינוי חיוב כתובת מייל של משלם _____
- 56 _____ 2.03- עיכוב במתן אישור טאבו _____
- 57 _____ 2.04- אי קבלת החזרים כספיים _____
- 58 _____ 2.06- הפסקת מתן הנחת גמלאי _____
- 59 _____ 2.07- אי תשלום לספק _____
- 60 _____ 2.08- אי ציון בר קוד בדרישות תשלום _____
- 61 _____ 2.09- עיכוב אישור לטאבו בשל חוב מותנה _____
- 62 _____ 2.10- עיכוב מעל 8 חודשים במתן אישור טאבו _____
- 62 _____ 2.11- העברה כספית שגויה _____
- 67 _____ 2.12- החלפת משלמים בממשק המקוון _____
- 68 _____ 2.13- אי מתן מענה מהגביה וממוקד הבירורים _____
- 69 _____ 2.14- עיכוב בטיפול בנפילה בשטח ציבורי בסמיכות ליוחננוף _____



- 71 2.15- הכרה בחוב אבוד לבעל נכס _____
- 71 2.16. תשלום תוספת חוב _____
- 72 2.17. אי טיפול בפניה לחישוב שטחי ארנונה _____
- 73 2.18. אי הסרת עיקול _____
- 74 2.19. דרישה כספית מספק- ר"ח _____
- 75 2.20. אי קבלת מענה ממחלקת ביטוחים _____
- 76 2.21. השמעת דברי איום כנגד עובדת ציבור _____
- 77 2.22. חיוב הצמדה בתשלום שני לחיובים דו חודשיים _____
- 77 2.23. המתנה ממושכת למענה טלפוני ממוקד בירורי הגבייה _____
- 78 2.24- עיכוב אישור לטאבו לנכס שנרכש מכונס _____
- 78 2.25- אי מתן אישור טאבו ליורשים _____
- 79 2.26- תשלום קנס כפול שלא הוחזר _____
- 81 3. נגישות- _____
- 81 3.1 עיכוב בביצוע הנגשה קולית של גן ילדים _____
- 83 3.2. הנגשת פחי אשפה _____
- 83 3.3. סגירה זמנית של דרך נגישה _____
- 84 3.4. השלכת קולנועית בסביבת חצר בית הכנסת הגדול _____
- 85 3.5. פגיעה מזכויות חיצונית ממסעדה _____
- 87 4. ביטחון- _____
- 87 4.01 התראה על מפגע בטיחותי _____
- 88 4.02 תלונה מיידית לאחר קבלת קנס _____
- 88 4.03 הצבת דוכן להנחת תפילין ברחבת אוסקר שינדלר _____
- 91 4.04. אי התייחסות לערעור וקבלת כפל קנס _____
- 91 4.05. אי תקינות ביצוע עיקול _____
- 94 4.6. מפגע רעש מבית קפה _____
- 94 4.07. התנגדות עובדים לחזרת עובדת _____
- 95 4.08. שילוט מטעה בחניון גולדה _____
- 97 4.09. זמן טיפול ממושך במתן מענה לערעור קנס חניה _____
- 99 4.10. חוויות שירות מאכזבות _____
- 101 4.11. דחיית בקשה מאוחרת להישפט _____
- 103 4.12. עיקול בגין קנס על חד הורית _____
- 104 4.13. דחיית ערעור קנס על השלכת פסולת _____
- 104 4.14. חוקיות השתתת דוח פיקוח לבניין על דיירת ספציפית _____
- 104 4.15. אי מתן מענה לערעור על זוח _____
- 105 4.16. משלוח הודעה שנייה על קנס בדואר רגיל _____
- 106 4.17. מפגע רעש מיושבי כולל הנמצא במקלט _____
- 107 4.18. מפגע תעבורתי בדרך לבית ספר _____
- 108 4.19. שעות פתיחת מגרשי הספורט לתושבים _____
- 110 5. הנדסה- _____
- 110 5.01. התראה על בנייה לא חוקית _____
- 111 5.02. סחבת בהחלפת שטחים ושינוי יעוד _____
- 112 5.03 תנועת משאיות וכלי רכב כבדים ברח' ת"א _____
- 113 5.04. בור בכביש המוביל לאולמי חתונות _____
- 114 5.05. חניון הקנייתר _____
- 115 5.06. מעקב- סכנה מקריסת חומה של מבנה מגורים _____
- 115 5.07. אי מתן אישור לבניית ממד _____
- 117 5.08. רמזור חדש המאט את התנועה _____
- 117 5.09. מחלוקת הפקעת שטח במגרש פרטי _____
- 118 5.10. סימון איסור חניה על שביל מעבר _____
- 121 5.11. החזרת קו 4 לשירות מסוכן עם רכבת ישראל _____



- 123 5.12 תדירות קווי תחבורה פנימיים
- 124 5.13. חוסר בתחנת אוטובוס על יד מגרש אימוני הכדורגל
- 125 5.14. ליקויי דרך להולכי רגל ברחוב ירושלים
- 127 5.15. תלונה חוזרת ונישנת על בניית מקווה בטירת שלום
- 128 5.16. מסירת מידע תכנוני עפ"י הוראות חופש המידע
- 129 5.17. מתן הקלות חניה בסמיכות לעסק קיים
- 129 5.18. ניהול עסק מבית מגורים
- 130 5.19. איסור שימוש בבריכה פרטית
- 132 5.20. עמדת טעינת רכב חשמלי בסמיכות לבית פרטי
- 133 5.21. אי השבה לפונה בעניין בניה לא חוקית של שכן
- 134 5.22. אי תשלום חלק העירייה בשכר טרחה לשמאי מכריע
- 142 6. חינוך-

- 142 6.1. אי עטית מסכה נהג היסעים
- 142 6.2. סירוב ביטול רישום למוסד חינוכי
- 144 6.3. איחור/אי הגעת רכב הסעות לתחנת ראשונים
- 145 6.4. אי מתן מזון הולם לילד עם מוגבלות בצהרון
- 146 6.5. רישום תלמידות ללא אישור הורה גרוש
- 147 6.6. אי החזר נסיעות לתלמיד בית ספר יסודי
- 151 6.7. השעיית תלמיד
- 158 6.8. החזר כספי להורים בשל גן סגור
- 158 6.9. סירוב קבלת ערעור על שיבוץ לגן ילדים
- 160 6.10. בדיקה ומיגון ארונות חשמל בבית ספר יסודי
- 160 6.11. מעקב- שכר לעובדת שעתית
- 164 6.12. אלימות בגן ילדים

164 **ועדי ההורים: משרד החינוך מפרסם הנחיות חדשות**

- 165 7. משאבי אנוש
- 165 7.1. ניהול מכרז לבחירת מנהלת בית ספר על יסודי
- 166 7.2. שינוי סטטוס בביטוח לאומי
- 168 7.3. שכר לבנות נוער בחודשי הקיץ
- 168 7.4. התנהלות ועדת מכרזים לבחירת מנהלת מחלקת פרט
- 169 7.5. רכישת כרטיסים ליום כיף לעובדים
- 171 7.6. תקינות פרסום מכרזי עובדים
- 174 7.7. תעדוף בבחירת מועמדת במכרז פנימי/חיצוני
- 176 8. כללי-
- 176 8.1. העברת פרסומים מהדוברות
- 176 8.2. סיורי הדרכה להכרת התפתחות העיר
- 177 8.3. אופן מתן מענה מהמוקד העירוני ואי קבלת משובים



לכבוד

ראש העירייה

מר שמואל בוקסר

א, נ.

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008- (להלן "החוק") הריני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה לשנת 2022. ככלל כל אדם ראשי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור (להלן הממונה) על הרשות המקומית ומוסדותיה וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, נושא משרה, או על ממלא תפקיד בגופים אלו. התלונה תטופל ככל שיש פגיעה או טובת הנאה כל שהיא במתלונן או באדם אחר שהתקבלה הסכמתו לטפל בעניין התלונה, וכן כאשר המעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או מנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט. בחוק נקבע כי לשם מילוי התפקיד הממונה יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד, וכי רשאי הוא לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות. דוח מסכם יוגש ע"י הממונה בכל שנה לראש העיר ולמועצת הרשות, וכי על המועצה לדון בדוח.

הדוחות המסמכים והודעות שהתקבלו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור



א. סיכום הממונה את התלונות השנה והתייחסות ראש העיר

סיכום הממונה-

- השנה התקבלו 124 תלונות, מהם היו מוצדקות, לא מוצדקות, אינן רלוונטיות, ו- בתהליך.
- ל-13 דוחות ניתנו המלצות, הכוללים גם המלצות לתלונות שלא היו מוצדקות, ושנמצא לנכון כי ראוי שיימסרו המלצות לגביהן.
- מסך התלונות המוצדקות ל- מהן הליקויים תוקנו והוסדרו.
- השנה הייתה עליה של 30% בסך התלונות לעומת אשתקד, עיקר הגידול נמצא בנושאים הבאים: שירות וטרינרי 7 (ש.ק. 1), נגישות 8 (ש.ק. 1), הנדסה 22 (ש.ק. 17), מש"א 7 (ש.ק. 3). ירידה בתלונות נמצאה בתברואה 3 (ש.ק. 8)
- בשיעור התלונות המוצדקות נשמרה היציבות מאז 2018 נע בין 16%-18%, השנה 17%.
- הכמות הגדולה ביותר של התלונות התקבלו בתחומי ההנדסה (22), הגזברות והגביה (17), שפ"ע (21) וביטחון (13).
- כמות התלונות המוצדקות הרבה ביותר היו בגזברות ובגביה (6) בדומה לשנה קודמת.

התייחסות ראש העיר-

- נבחן ריכוז התלונות למוצדקות/ללא מוצדקות שנמסר בנפרד, והתקבל תיאור והסבר הממונה לגביהם.
- התקיים הליך תקין ליקויים שנמצאו בו התקבלו תגובות מהמבוקרים וניתנו המלצות.
- הליקויים שטרם הוסדרו יועברו למעקב הממונה ובהמשך לטיפול צוות לתיקון ליקויים.
- היקף ושיעור התלונות המוצדקות דומה לשנים קודמות, מעיד על יעילות תפקוד וביצוע של העובדים.
- מצוין לחיוב את הטיפול בתלונות המוצדקות שברובן תוקנו הליקויים.
- התייחסות ספציפית להמלצות:
 - סעיף 1.2.3- בשלב זה אין יעילות לקבע פרסום מועדי פינוי של הפח הכחול,
 - סעיף 6.1-מצבת תקני סייעות סבב (10 ב-2021) תגדל, על אף סגירת גנים.
 - סעיף 8.2-ליעילות הטיפול בקרנות עובדים נדרש שיתוף פעולה ועד-מש"א, הממונה ישלח מכתב בהתאם להמלצות לגורמים המטפלים.



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

* בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. * (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. * במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4. * הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא



שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

5. * (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- (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 תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. * תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר

7. * (א) לא יהיה ברור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן:

- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)1 דן בהם;



(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8.* (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות. (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

10.* הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

**תוצאות הבירור**

11. * (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

12. * בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

- (1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. * מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. * (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. * הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

**חומר שאינו ראייה**

16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראייה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

17. * הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ג. הליך בדיקת התלונה והגשת דוח שנתי למועצת העיר

1. הגשת תלונה- סעיף 5(א) לחוק

2. התנאים להגדרת תלונה סעיף 5(ב) לחוק.

3. דרך בירור התלונה- סעיף 8 לחוק

4. הפסקת בירור- סעיף 10 לחוק.

5. תוצאות הבירור- סעיף 11(א) לחוק.

6. הודעת ראש הרשות על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי- (סעיף 11(ב) לחוק.

7. הגשת דין וחשבון שנתי, הצגתו במועצת העיר וקיום דיון בו- סעיף 15 לחוק.

**ד. טבלה מרכזת של ממצאי הבדיקה**

בבירור התלונות שנעשה, הופרדו תלונות מוצדקות, מתלונות שהטיפול בהן הושלם ואו לא מוצדק, עוד צוינו בנפרד תלונות לא רלוונטיות (קנטרניות/טורדניות) או כאלו הנמצאות בתהליך טיפול.

נושא	סה"כ תלונות	מוצדק	לא מוצדק	לא רלוונטי	בתהליך	דוחות עם המלצות
איכות הסביבה	7		7			
תברואה	6	2	4			2
השירות הווטרינרי	5		5			
גנים ונוף	11	2	9			2
גזברות וגביה	26	12	9	4	1	10
נגישות	5	3	1	1		2
ביטחון	19	7	12			7
הנדסה	22	4	14	3	1	5
חינוך	12	1	9		2	
משאבי אנוש	7	4	3			5
כללי	3	1	2			
סה"כ	123	36	75	8	4	33



ה. ריכוז תלונות עם: ליקויים, המלצות, הפקת לקחים ותגובות המבוקרים

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה	התייחסות ראש העיר
שפ"ע	1.2.2	מטרד מאופן הצבת פחים כתומים	לא נמצא כי הפחים שהוצבו על המדרכה חסמו מעבר הולכי רגל, אך כן יש לפעול ולדאוג כי מרכזי המחזור יישארו נקיים בכל שעות היממה, ולקנוס תושבים המשליכים פסולת שלא בתוך פחי המחזור.	תגובת מנהל אגף שפ"ע - הנושא טופל. במקום הוקם מסתור לטמון קרקע, הפחים הכתומים שנשארו בחוץ פונו, נמצאים לפתחו של תהליך חדש לפינוי פסולת מחזור מבתים פרטיים פעם בשבוע באמצעות שקיות שהעירייה תנפיק- פעם בשנה לכל השנה. באשר לניקיון סביבת מרכזי המחזור צוות ייעודי מטעם האגף פוקד את כל מרכזי המחזור ודואג לניקיונם ואחזקתם. לעניין דוחות וקנסות לא נמצא בתחום אחריות האגף.	
שפ"ע	1.2.6	זכאות לפח ולפינוי אשפה של בעל חווה חקלאית	משלם ארנונה למגורים וארנונה למשך חקלאי. הומלץ להסדיר את עניין פינוי אשפה הביתית לתושב, ולהמציא לו פח אשפה ביתית ולקבוע עבורו מועדי פינוי.	תגובת מנהל אגף שפ"ע ככול שמשלם ארנונה למגורים, אזי העירייה מחויבת לפנות לו את האשפה הביתית, שלא כן אזי קיימת חשיפה, עם זאת יש ליצור אבחנה בין פסולת חקלאית לפסולת ביתית בתהליך פינוי האשפה ולוודא שאין ערבוב בין השתיים. מנהלי התברואה התבקשו לבחון את המשמעויות והטיפול	



יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה	התייחסות ראש העיר
				בהתאם: הצבת פח אשפה, קביעת מועדי פינוי מול קבלן האשפה ובחינת ביצוע.	
שפ"ע	1.4.9	אי איסוף גזם עירוני	נמצא כי פעולות יזומות לגיזום ואיסוף גזם מעצי אקליפטוס בגבעת התור שנעשו בעבר הושהו, לאחרונה אף פוצלו פעולות הגיזום והאיסוף, הומלץ על תכנית שנתית לגיזום ופינוי עצים במקומות מסוכנים, להכין ביצוע מראש שיהיה מהיר ויעיל.	תגובת מנהל אגף שפ"ע -מפאת הגישה הקשה למקום ואי אפשרות הכנסת מנוף גיזום נאלצנו לבצע את העבודה ע"י גזם מטפס ופינוי הגזם באופן ידני, דבר שהקשה על הביצוע מבחינת לוחות זמנים וכ"א. העבודה בוצעה במלואה, תוך הוצאת כלל הגזם מהסוללה של השכנים והרחקתו מעבר לגדר הסוללה אל תוך החורשה. את פינוי הגזם עשינו במספר מופעים היות והעבודה בוצעה ידנית בלבד בתנאי שטח לא פשוטים.	
שפ"ע	1.4.10	אי גיזום ופינוי בשטח עירוני עזוב	אי פינוי גזם בסמיכות לגיזום- ההמלצה פינוי בתוך שבוע, צורך בהכנת תכנית שנתית לגיזום עצים ושיחים בסמיכות למגורי תושבים מבלי שיצטרך לקבל התראה מתושבים.	תגובת מנהל אגף שפ"ע - ההמלצה לפינוי בתוך שבוע מקובלת, יתרה מכך בתיאום לימי פינוי, תכנית שנתית בעייתית נוכח התנגדויות תושבים, וצורך לפינוי מורכב הדורש הזמנת קבלן עם כלי עבודה מתאימים.	
גזברות וגביה	2.01	תעריף לחיוב נכס שלא בשימוש	עקב תקלה לא פורסם באתר העירוני תעריף מזערי לנכס שלא בשימוש, (כעבור 3 שנים ממתן פטור).	הנושא נדון עם היועמ"ש, הוחלט אך לא פורסם. בוצע תיקון.	



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	<p>תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה- מתקיימים פעולות בשוטף ואף בוצעו פעולות משלימות בעבר (מבצעי חיסול), כולל ביצוע קיזוזי חובות, אך מדובר בסוג של סרט נע של היווצרות זכאים חדשים, הטיפול הפרטני בזכאים אורך זמן בשל הצורך לקבלת נתונים, שלא תמיד הזכאים דואגים להעביר, עם השלמת פערי כוח אדם בשנת 2023 יוקדש יותר זמן לטיפול בנושא.</p>	<p>נדרשת בחינה ונקיטת הליכים להחזר/קיזוז יתרות זכות עדכון נוהל קיים משנת 2016 ופעולות על פיו.</p>	אי קבלת החזרים כספיים	2.04	גזברות וגביה
	<p>תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה- גמלאית אזרחית ותיקה אפשר שתהיה זכאית להנחה של 25% במידה ומקבלת קצבה, (הנתונים מועברים מביטוח לאומי) או תוספת של 5% במידה ועומדת במבחן ההכנסה, ואז הנתונים מועברים ידנית משנה לשנה, (מבחן ההכנסה- נעשה אחת ל-5 שנים, ויתכן מקרים בודדים של פספוסים), אין צפייה לתקלה מעין זו בשנה הבאה, שכן הבדיקה תיעשה בקפידה, ובאשר לתקלות מעין אלו, הבקשות רטרו לתיקון הולכות ופוחתות, (למעט אלו המגיעות דרך ביטוח לאומי).</p>	<p>טעות בהפסקת מתן הנחה לגמלאית (השמטת שם זכאית למי שהזכות אינה עוברת אוטומטית מש.ק.), תוקן, אך נדרש העמקת בקרת זכאים.</p>	הפסקת מתן הנחת גמלאי	2.06	גזברות וגביה



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	<p>תגובת הגזבר- התיקון יושלם בשנת 2023, ספר חוזים בהכנה מתקדמת, מעקב פעילות רכש באמצעות בקרה ממוחשבת- הועברה בקשה לאוטומציה. תגובת רכזת מכרזים- שמות הזוכים מעודכן באתר העירייה- שם מופיעים שמות המכרזים יחד עם נוסח המכרז, תשובות ההבהרה וחומרים נלווים למכרז, כמו כן פרוטוקולים של וועדות מכרזים נמצאים תחת שקיפות, כל מה שקשור לבקשתך: חוזה, מסמכי חוזה, ניגוד עניינים (כחלק מהחוזה), מספר חוזה, מספר ספק- נמצא בגזברות.</p>	<p>חוסר מעקב ובקרה אחר הזמנות, הנפקת חשבוניות, והתראה מתקרת פטור, השלמת כתיבת ספר חוזים, שכלול ספר מכרזים (הוספת שם זוכה). לאחר התגובות- הבדיקה תושלם בשנת , (תוספת תשלום לספק וביצוע עדכון)2023. ספר מכרזים יש להשלים שם זוכה.</p>	אי תשלום לספק	2.07	גזברות וגביה
	<p>תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה-אינו מוצא בעיה בהליך הקיים, מדובר במקרה ייחודי שטופל עפ"י כללי הזהירות.</p>	<p>רישום חוב מותנה על נכס שאינו ראוי לשימוש אך נמצא בשיפוצים (במהלך 3 שנות הפטור), מנע הוצאת אישור לטאבו לאחר מכירת מחציתו. נדרש לא לעכב אישורים, ככול וקיימת ודאות למחיקת חוב.</p>	עיכוב אישור לטאבו בשל חוב מותנה	2.09	גזברות וגביה



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	<p>תגובת סגנית מנהלת אגף תכנון אסטרטגי- בתכנון קיום סקר מצאי.</p> <p>תגובת הגזבר- כיום ההזמנות נרשמות עפ"י מס' זיהוי ספק (ולא לפי שם), תורחב הבקרה, באוטומציה ישנן התראות, חסימת ספקים נעשת בשל אי קבלת מידע.</p>	<p>ההעברה לספק ישן- תחילת שמו זהה לתחילת שם ספק זכאי. במסגרת ביקורת פורטל ספקים עלה שספר הספקים לוקה בחסר. נעשה תיקון. נדרש נהלי בקרה נאותים כמו גם קבלת התראה מתוכנת האוטומציה למניעת הישנות. נדרש: ארשם מצאי רישום וניהול מצאי עפ"י פרק ה לתקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), תשנ"ח-1998</p>	העברה כספית שגויה	2.11	גזברות וגביה
	<p>סגנית מנהל אגף שומה וגביה- מתבצע מעקב שבועי מול מוקד הביירוים במסגרת פגישות עבודה (מנהלת אגף שירות, מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, מנהלת מוקד בירוים, ויועצת ארגונית), ונעשה הכול על מנת לשפר את השרות, (קוצרו בהרבה זמני ההמתנה ושופר מענה מקצועי), עם זאת עדיין נמצאים בתהליך להמשך הנבת תוצאות ושיפורים, (וזאת חרף כוח אדם מצומצם הקיים באגף בשל פרישה וקושי בגיוס).</p>	<p>קבלה מאוחרת של הודעת תשלום ארנונה שוטפת, נפילת שיחות במוקד הביירוים, נדרש מעקב בחינת יעלות מענה ממוקד הביירוים, ואיסוף שיחות נופלות ומעקב אחריהן.</p>	אי מתן מענה מהגביה וממוקד הביירוים	2.13	גזברות וגביה



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	תגובת מנהלת מחלקת ביטוחים- התגובה תיארה פרטי מקרה וקשיים שעלו, אך לא התייחסה לפתרונות המוצעים.	חסר מענה לפונים ממחלקת ביטוחים, תביעות והסכמים בעת היעדרות מנהלת המחלקה, חסר הדרכה לציבור להגשת תביעות. צורך בריענון נוהל טיפול במפגעים-פגיעה ברכוש/גוף ויצירת אחידות עם נוהל 8 במוקד ותוספת לנוהל- הנחיות להגשת תביעה (שיפורסמו לציבור עם טופס בקשה מקוון). באתר העירוני יפורסם גם פרטים על מחלקת ביטוחים.	עיכוב בטיפול בנפילה בשטח ציבורי	2.14	גזברות וגביה
	תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה- לעיתים נושאי עניין הבירור אינו כפשוטו, והתגלו מקרים של ניסיון של התחמקות מתשלום ארנונה, או כאלו המתכננים לבצע פיצול בנכס, עם זאת במקרה דנן המקרה היה בשל בקשיי איוש כוח אדם שהיו באגף, כשכעת הבעיה נפתרה.	הפקת תסריטי מדידה באיחור, (שנה וחצי). נדרשת פעולה לקיצור המועדים בין בקשות למדידת נכסים לבין ביצוע המדידות בפועל.	אי טיפול בפניה לחישוב שטחי ארנונה	2.17	גזברות וגביה
	תגובת הגזבר- לאחר קבלת התלונה הגיעה מההוצאה לפועל דרישה לתשלום חוב לטובת המתלונן. תגובת ממונה תחום מיסוי מוניציפלי- מוגשת התנגדות כעולה מנימוקי הסירוב לביצוע התשלום.	דרישה כספית מרו"ח לתשלום בגין הזמנות מאושרות לחישובים על אף ביצוע חלקי ובלא ראיות לביצוע ושעות וזמנים שהשקיע.	דרישה כספית מספק- רו"ח	2.19	גזברות וגביה



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	אין צורך בתגובה, הטיפול תואם סעיף 2.14.	תושב שפנה למוקד בטענת נפילה ונזק גופני הופנה ללשכה המשפטית, במקום לפניות ציבור עפ"י נוהל 8 במוקד. ההמלצות תואמות סעיף 2.14 לעיל.	אי קבלת מענה ממחלקת ביטוחים	2.20	גזברות וגביה
	תגובה חופפת לס' 2.13 לעיל.	קיים פער בדיווח על המתנה לשיחה בין מוקד הבירורים לבין צילום מסך של המתלוננת (מעל 8 דק).	המתנה ממושכת למענה טלפוני ממוקד בירורי הגבייה	2.23	גזברות וגביה
	תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה- לאחרונה מונה המנהלן כמי שאחראי לטפל במתן אישורים לטאבו, כך שתקלה מעין זו אינה צפויה להישנות.	פתיחת בקשה לאישור, לאחר חודשים מעת קבלת הבקשה. מדובר בתקלה במערך הכנת אישורי טאבו. מומלץ על הליך בקרה חודשי.	אי מתן אישור טאבו ליורשים	2.25	גזברות וגביה
	תגובת מנהלת חשבונות ראשית- הופקו לקחים, חברת האשראי רושמת ב-2 שורות את סכום הכחשת אותה עסקה.	קנס ששולם פעמיים, הוכחש פעם אחת, אך חברת האשראי הטעתה את העירייה, בשל מכתבים שהצביעו על הכחשה כפולה, ראיות הפוכות שהציגה המתלוננת לא נבדקו.	תשלום קנס כפול שלא הוחזר	2.26	גזברות וגביה
	תגובת רכזת הנגישות – ההמלצות מקובלות.	עיכוב של 9 חודשים בביצוע הנגשה קולית בגן ילדים, בחינוך חסר נוהל הנגשת גני ילדים פרטני אך רצוי נוהל	עיכוב בביצוע הנגשה קולית של גן ילדים	3.1	נגישות



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
		וטיפול מאחד כללי, כמו גם מיפוי הנגשות פרטניות בגני ילדים ובבית ספר התומר.			
	תגובת יו"ר המועצה הדתית- תוקן, קולנועית נאספה מהמקום.	הקולנועית הושלכה למרות שלא הייתה פגומה וניתן היה להשתמש בה לפני שנהרסה ע"י ילדים, הסכנה הייתה שילדים יכלו לנסוע ולהשתמש בה בכביש.	השלכת קולנועית בסביבת חצר בית הכנסת הגדול	3.4	נגישות
	תגובת יועצת הנגישות העירונית- בבדיקה שערכה בזמנו, העסק ביצע את ההשלמות שהיו חסרות לו.	אדם עם מוגבלות נפגע מזכוכית לא מסומנת כשביקר במסעדה, כאשר בעלי המקום טענו כי הסימון מכער. נדרשת בקרה מדגמית לאישור.	פגיעה מזכוכית חיצונית ממסעדה	3.5	נגישות
	תגובת מנהלת מחלקת התנועה- לפי הנחיות התעבורה אפשר שלא לסמן תמרור 818 אדום לבן בשל הקרבה לצומת, אך אין ספק שכדאי לצבוע בשל מעבר ילדים המקום.	מסוכנות ממעבר חציה צמוד לצומת בו עוברים ילדים בשל אי איסור חניית רכבים בצמידות איליו.	התראה על מפגע בטיחותי	4.01	ביטחון
	תגובת הקב"ט- מקובל	להצבת דוכני הנחות תפילין ברחבי העיר נדרש תיאום והיתר מהעירייה, בשל צורך לשמירת הסדר הציבורי ואי יצירת הפרעה/מפגע.	הצבת דוכן להנחת תפילין ברחבת אוסקר שינדלר	4.03	ביטחון



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	תגובת סגן מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח וחניה והתובעת העירונית - מקובל.	נהג שחנה בחניון גולדה ושילם דמי חניה לעיריית רחובות טען לשילוט חסר, הטענה לא התקבלה, אך ראוי שתהיה תוספת לשילוט למניעת ספק כלשהוא.	שילוט מטעה בחניון גולדה	4.08	ביטחון
	תגובת היועצת המשפטית- בתכנון העסקת תובעת נוספת שתפעל בין השאר להתגבר על היקף הערעורים, אין צורך בהנחיה מיוחדת לעובדים שאין זה מעיסוקם המקבילים פניות בנושא ערעורים, שכן הנושא נהיר ואין הם פועלים לתת שירות בנושא.	משך טיפול מעל 10 חודשים, בעוד שהומלץ בעבר על משך טיפול של 3 חודשים, ועיכוב הצמדות אם יימשך מעבר לכך, והנחיות לעובדים המקבילים פניות בנושא חניה להפנות למחלקת הביטחון ולא לנסות ולהשיב.	זמן טיפול ממושך במתן מענה לערעור קנס חניה	4.09	ביטחון
	תגובת הקב"ט- מקובל	נעשה טיפול נאות, אך הוער להיזהר ממתן עצות למקבלי הדוחות, במקרה דנן מחיקת שם מארגז שהוצא כפסולת מחשש להשלכתו ע"י אדם אחר.	דחיית בקשה מאוחרת להישפט	4.11	ביטחון
	תגובת הקב"ט- פיקוד העורף והעירייה מעודדים שימוש דו תכליתי במקלטים, בזמן אמת המקלט מוכן לקליטת תושבים ומבוקר ע"י הפיקוד. לעניין רעש חריג אזי יש לפנות בלילות לאחר 23:00 למוקד 106 והפנייה תטופל בהתאם.	רעש חריג מיושבי כולל שלהם התאפשרה פעילות במקלט ציבורי, אשר הפריעה מנוחת שכן הגר ליד.	מפגע רעש מיושבי כולל הנמצא במקלט	4.17	ביטחון



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	תגובת הקב"ט - תתוגבר במקום אכיפה יזומה (כפי שכבר נעשתה), לא ניתן לביצוע מידי יום, לכן בעד הצבת עמודונים על שפת המדרכה שלא תאפשר עלייה עם רכב (קיימת התנגדות מהנדסה).	חלק מהורי ילדי גן עולים על מדרכה בדרך לבית הספר ומסכנים וחוסמים את המעבר. הומלץ הגברת אכיפה לפני 07:30 בבוקר.	מפגע תעבורתי בדרך לבית ספר	4.18	ביטחון
	תגובת דוברת העירייה - לבדוק מול בתי הספר מתי כל מגרש פתוח, ולפרסם נתונים בדוקים ומתואמים. תגובת הקב"ט - אם המגרש סגור לפנות למוקד 106.	חסר מידע לציבור על שעות פעילות מגרשי הספורט, אלו בבתי הספר ואלו הפתוחים.	שעות פתיחת מגרשי הספורט לתושבים	4.19	ביטחון
	תגובת מהנדס העיר - נשמע סביר.	בור שנפער בדרך לאולמות השמחה, טופל במהירות וביעילות, עם זאת מומלץ לערוך סקר מדידות מדרכות וכבישים ולבחון מקומות מועדים למכשולים עקב גשמים. הסקר אמור להועיל במניעת מפגעים.	בור בכביש המוביל לאולמי חתונות	5.04	הנדסה
	לעניין הפרסום ניתן מידע בטעות למתלונן. לעניין הצבת מעטפות, הודיעה מנהלת מחלקת התנועה שנושא נדון בוועדה, הוחלט על מעכון שבוצע בשטח.	פקחים לא סיפקו התראה על מסוכנות עקב חסימת רכבים פתח שביל מעבר הדורשת סימון המאפשר אכיפה. פורסמה החלטת ועדת תנועה בטרם אישורה, צורך בבחינת אי חסימת פתחי מעבר להולכי רגל.	סימון איסור חניה על שביל מעבר	5.10	הנדסה



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	דוברת העירייה - יש לקבל הודעה על שינוי ממשרד התחבורה ולנסח ממנה תשובה לתושב, ולהדגיש בפני הציבור כי את הקווים מפעיל משרד התחבורה.	משרד התחבורה שינה קו תחבורה בלא שהודיע לעירייה, כך שנמנע גם פרסום לתושבים. התנגדות הסכמה לשינוי צריכה להינתן גם ע"י העירייה.	החזרת קו 4 לשירות מסוכרן עם רכבת ישראל	5.11	הנדסה
	תגובת מנהלת מחלקת התנועה - השכונה בתהליך שינויים סטטוטוריים וסלילה/פיתוח תשתיות, בסיום ההליכים יסודרו הסדרי תנועה. תגובת מהנדס כבישים - הפרויקט טרם הסתיים והקבלן קיבל הנחיות לביצוע, לוקח זמן להזמין חומרים ולבצע, במידה ויתקבלו הערות לאחר סיום ביצוע תינתן אפשרות לבחינתם.	בניית 5 בניינים חדשים במקום יצרה סכנה בשבילי מעבר להולכי רגל. יימשך מעקב אחר ביצוע. הומלץ כי בכל מקום שבו מתוכנן פרויקט הנדסי אשר חוסם/משבית מעבר להולכי רגל, יש להכין בעת התכנון וקודם הביצוע, מעבר חלופי זמני ובטוח לתושבים.	ליקוי דרך להולכי רגל ברחוב ירושלים	5.14	הנדסה
	תגובת מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה - חשוב לציין כי אישורים שניתנו בעבר לא ניתנו באופן מקוון או שלא הוטמעו נתונים במערכת אשר נותנים לוועדה המקומית אפשרות לבצע דוח סטטוס לבקשות/ היתרי עבר. בדיוק כמו בדוגמה זו. אין דרך לאתר כל היתרי בריכות השחייה ולהתריע בפניהם, תוך בדיקה מעמיקה באיזה אופן אושרו. לכן המסקנה של מבקר המדינה	אי הסדרת אישור שימוש בבריכה משנת 2009, למרות אישור תב"ע בריכות בשנת 2017. הוסדר לאחר הגשת התלונה. עלה צורך שעם אישור התב"ע לנושאי בריכות הייתה צריכה להיות פנייה לבעלי בריכות פרטיות להסדיר את השימוש בהתאם לתכנית התב"ע ולכן התלונה צודקת.	איסור שימוש בבריכה פרטית	5.19	הנדסה



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	<p>הינה ההליך הרצוי, אך קיים קושי רב ביישום הדרישה, לאור כך שלשם כך נדרש להזמין תיקים פיזיים ולטייב מערכת ישנה תוך ניתוח החלטות עבר, ולאחר מכן נדרש בעל תפקיד שיבצע על תיקים אלו חיתוכי דוחות בכדי לטפל בכל היתרי עבר אל מול כל תכנית חדשה שמתאשרת. כאמור כבר כיום כ"א הנתון קיים בחוסר ניכר, ולכן פרט לתקציב לטיוב מעמיק נדרש עוד תקן גם אם זמני. בפועל מה שקורה שמטייבים מקרים ומתאימים לתכניות חדשות אך ורק תוך כדי עבודת רישוי והגשות חדשות לתוספות או בניה חדשה או הריסה / בניה, או לחלופין דרך איתור עבירת בניה של הפיקוח ואז מבקשים הסדרה כוללת. חשוב שתעביר זאת הלאה.</p>				
	<p>תגובת מנהל מחלקת היסעים - הנהג זומן לשיחת ברור וננזף, אשר מצדו התחייב לעמוד בכללים. יצא מכתב למנהלי חבורות ההסעה על ההקפדה הנדרשת.</p>	<p>בתקופת חובת הטעיית מסכות, נהג היסעים לא עטה כנדרש את המסכה לכן הורים שבנם הוסע למרכז רון ורדי, החליטו להסיע את הבן בעצמם.</p>	<p>אי עטית מסכה נהג היסעים</p>	<p>6.1</p>	<p>חינוך</p>



יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה	התייחסות ראש העיר
חינוך	6.7	השעיית תלמיד	השעיית 2 תלמידי בית ספר בלא קיום שיחת בירור עם ההורים. התברר שההשעיה מוצדקת בשל התקוטטות בעת תרגיל שעת חירום, השעיה ליום, עם כתיבת עבודה חינוכית בנושא "אלימות".	תגובת מנהל מחלקת חינוך על יסודי- יגבש עם מנהלת חטיבת ביניים בן יהודה מתווה, והוא עמל על כך שהמקרים הבאים יטופלו טוב יותר.	
משאבי אנוש	7.2	סטטוס בביטוח לאומי	סחבת של 8 ח' לשינוי סטטוס מעובד למי שהוא גמלאי מאז שנת 2016, כאשר לעירייה חסר היה קשר מערכתי ישיר מול ביטוח לאומי.	תגובת מנהלת מש"א (במהלך הבדיקה)- הטיפול ע"י נותני השירות לעירייה בתחום השכר.	
משאבי אנוש	7.4	התנהלות ועדת מכרזים לבחירת מנהלת מחלקת פרט	תחושת דחייה שחוותה מועמדת בעת הצגת מועמדות, אשר גם לא קיבלה מענה להשתתפות. חסר ניהול תיק מסודר למענים שליליים, וחסר תחום זמן מענה.	תגובת סגנית מנהלת משאבי אנוש- כל המועמדים מקבלים מענה, אין יחס מפלה בוועדה. למועמדת ניתנה התנצלות על תחושתה הלא נעימה בוועדה.	
משאבי אנוש	7.6	תקינות פרסום מכרזי עובדים	מועמדת שלא נבחרה לא קיבלה מענה לאחר הבחירה, וקיבלה מענה שלילי לפרסום שם הזוכה. כאשר החוק מורה אחרת. יש לאגום בתיק את כל המענים שנמסרו, לקבוע מועד סופי של מענה למתמודדים.	תגובת סגנית מנהלת משאבי אנוש- כל המועמדים במכרזים זוכים לתשובה.	
משאבי אנוש	7.7	תעדוף מועמדת פנימי/חיצוני בבחירת מועמדת במכרז פנימי/חיצוני	מוזמן חיצוני לוועדת מכרז פנימי/חיצוני העלה חשש מאפלייתו בשל היכרות מוקדמת וכניסה לחדרים.	תגובת סגנית מנהלת משאבי אנוש- כל המועמדים במכרזים זוכים לתשובה, אין אפליית מועמדים בעת קיום הוועדה, מנהלת משאבי אנוש תנחה את העובדים	



התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	במכרזים פנימיים ובמכרזים פנימיים/חיצוניים שבעת הימצאותם עם מועמדים אחרים לשמור על ריחוק מעובדים ואחרים הנמצאים בקומת ההנהלה.				
	אין צורך בתגובה	היה ליקוי במתן מענה, אך זאת טרם קבלת מנהלת שירות ומנהלת מוקד, נוכח השיפור ההמלצה מתיירת.	אופן מתן מענה מהמוקד העירוני ואי קבלת משובים	8.3	כללי



ז. דוח פירוט התלונות עפ"י יחידות

1. שפ"ע-

1.1. איכות הסביבה

1.1.1- מטרד רעש מגינה ציבורית

א. כללי

תושב הגר בבניין חדש בסמיכות לגן ציבורי, הלך כי מהגינה הציבורית הסמוכה לחזית הבניין נשמע רעש בלתי נסבל ובלתי מידתי המהווה מטרד, לכן פנה למספר גורמים בעירייה, אך לא קיבל פתרון, על כן ביקש לקיים פגישה בעניין, ובמסגרת זו להעלות נקודות ושאלות נוספות.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי המתלונן גר בדירה בחזית הבניין הפונה אל גן המשחקים, וכעבור חודש מעת שעבר לדירתו (11/21), הלך רבות במוקד על רעש מהגינה, עיקרי פניותיו היה על נערים מרעשים. בכל המקרים שפנה הגיע שיטור למקום, במרבית המקרים דיווחו כי יש רעש סביר, או שמצאו כי המקום שקט, במקרים אחדים פינו את הילדים בשעות המנוחה.

מנהל אגף שפ"ע קיים פגישה עמו לפי בקשתו כחודשים לאחר שעבר לדירתו, בפגישה טען כי הגינה יועדה למתקני ספורט, להנאה ויופי ולא לקיום משחקי כדורגל, להתפרעות נערים ולעשיית צרכים ע"י כלבים. מאז הפגישה פנה לתלונות הציבור והמשיך להלך על רעשים מהגינה.

במסגרת הבדיקה נמצא כי גם שכניו הגרים בבניין פנו למוקד על רעשים מהגינה, בכל המקרים הגיע שיטור, ועלה כי לא בכל המקרים הייתה הפרעה, ובמקרים שהייתה הפרעה ניתן טיפול הולם.

יש לציין כי קודם הקמת הבניין הייתה במקום גינה גדולה שבה נהגו ילדים לשחק באין מפריע, וכעת צומצם השטח בו הם יכולים להשתעשע ולשחק, ובנוסף נדרש מהם התחשבות בסביבה צפופה בה גרים יותר תושבים, כך מדובר גם בשינוי תרבותי בו חלים שינויים של התחשבות ילדים ונערים בסביבה בה הם חיים. נוכח הטיפול היעיל של העירייה **התלונה לא צודקת.**

1.1.2- לכלוך בספורטק

א. כללי

תושבת מהעיר הסמוכה הלינה כי אזור החניה של פארק הספורטק באזור הדרומי מלוכלכת עד כך שהיא לא יכולה לטייל עם כלבתה בסביבה, האזור מלוכלך וממש לא מתאים לצביון העיר, הוסיפה כי שלחה מספר מיילים לטיפול ולא נענתה.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי בתוך 3 ימים מהפנייה נוקה האזור, נמסר כי הניקוי מתבצע ביום בו אין הרבה רכבים חונים במקום, בנוסף ניתנה התראה למחלקת הגינון כי גם בין הערוגות והשיחים יש הרבה לכלוך שצריך לנקות,



ואכן בוצע ניקיון גם בין הערוגות והשיחים, לא נמצא כי הפונה שב והלין בנושא, וכי עקב הטיפול היעיל והמהיר התלונה לא צודקת.

1.1.3- התקנת פח בגבעת מתן גוטליב

א. כללי

תושב ותיק הלין כי כמעט מידי יום הוא נוהג לבקר בגבעת מתן גוטליב שבכפר אהרון, ונהנה מהנוף והטבע, בעיניו הגבעה מקסימה ופסטורלית, אך חלק מהאנשים רבים הפוקדים את המקום, משאירים הרבה מאוד זבל ולכלוך, על כן הוא יודה אם העירייה תתקין פח ציבורי על הגבעה כדי שאנשים יזרקו שם את הזבל, תוך שהוא מוכן לסייע לפנות את הפח לאחר שיתמלא אחת ליום או ליומיים, הוסיף כי הוא עצמו מגיע אחת לכמה ימים עם שקית זבל ואוסף בעצמו, אלא שחלקו עף ברוח ולחלקו הוא לא מצליח להגיע, ואם יהיה במקום פח ציבורי יהיה הרבה יותר קל לפנות את הזבל.

ב. ממצאים ומסקנות

מנהל אגף שפ"ע העביר את הנושא לבחינת מנהל מחלקת טיאוט וניקוי רחובות, אשר בתגובה מסר כי הפונה לא השאיר מס' טלפון וכי נעשה ניסיון לאתרו דרך המייל ששלח, כמו כן ציין כי מדובר בסביבה טבע עירונית, והצבת פח שם מחייבת שינוי בתכנית הפינוי, תלונה לא צודקת.

1.1.4- מטרד רעש מגינת הנינג'יה בגן האימהות

א. כללי

תושב שהבניין בו הוא מתגורר נמצא בקרבת גן האימהות שבשכונת סביוני נצר הלין כי פירוק המזרקה (שהייתה בגן מאז הקמתו) שנעשה לאחרונה (10/22), ולהחליפה במסלול נינג'יה לילדים כמו גם שדרוג התאורה באור חזק הפעילה כל הלילה, גרם שהגינה הפסיקה להיות שקטה, וכי יש הפרעת רעש משמעותית, שכן מאז השינוי במתקנים ובתאורה מתאספים עשרות ילדים ונערים לגינה בשעות הערב והלילה ומקימים רעש ממש מול חלון סלון ביתו וחדרי השינה הפונים לגינה.

שכניו מקפידים לפנות למוקד העירוני בנושא מטרדי רעש, לעיתים הנושא מטופל במהירות ולעיתים לאחר שעה ויותר. לאור העובדה שמדובר בתופעה חוזרת דרישתו שלו ושל שכניו לבצע טיפול יסודי שיסדיר את הנושא ויחזיר לו ולשכניו את איכות חייהם, הפרטיות ובעיקר השקט בערב ובלילה.

הוסיף כי התשובה מהמוקד שקיבל הייתה כי בערבי חג/ימי חג, ימי שישי, ימי שבת הטיפול במטרדי רעש מתחיל רק בשעה 24:00 ואילך, והמשמעות היא כי יותר מ-100 ימים בשנה ילדים יכולים לשחק בגינה עד 24:00, בעוד שבגינות אחרות, בתי ספר, ומגרשי ספורט כיבוי האורות הוא מ-22:00. (לדוגמא: בית הספר סביונים כיבוי אורות מ-22:00, גינת השופטים קיים שלט האוסר משחקים בין שתיים לארבע 23:00).



משכך ביקש לכבות את התאורה במרכז הגינה וליד גינת הנינג'יה והצד הפונה לבניין משעה 22:00 ואילך, להציב שילוט האוסר על משחק בין 16:00-14:00 ומ-22:00 ולבצע אכיפה בהתאם, להציב מצלמות, לערוך סיור מוגברים, לבצע אכיפה כולל קנסות, ולנטוע מספר עצים גבוהים בין הגינה לבניין. בתוך כך התקבלה תלונה נוספת מדיירת באותו בניין הסמוך לגן, אשר הודתה על הקמת "גינה מהממת ומושקעת לרווחת התושבים, גינת הנינג'יה, במתחם הגינות של סביוני נצר סירני", ובתור אימא היא מודה לעירייה על הגינה, אך בתור תושבת העיר שהמרפסת ביתה פונה אל הגינה התלוננה כי הקמתה פוגעת קשות בפרטיות שלה ושל משפחתה ובשקט המאפיין את השכונה בה היא גרה, ציינה כי לפני הקמת הגינה היו שם מזרקות שהיו מגודרות ומאחר והבניין בו היא גרה נמצא פיזית הכי קרוב משאר הבניינים לגינה, היה למתגוררים בבניין שקט והם לא סבלו מהפרעות ורעשים, הנובעות מרעש ושמחה של הילדים המשתעשעים בגן, למעשה מרגע שהגינה נפתחה היא פעילה רוב הזמן, מהגינה ניתן לראות ישירות את המרפסת והבית שלה, יש גם ספסלים שקרובים למרפסת וזה ממש פוגעת בפרטיות ובאיכות החיים, כמו כן בשבתות יש צעקות ורעשים גם בין 16:00-14:00. ציינה כי גם הקמת התאורה לרווחת המשתמשים ממש מפריעה עקב שימוש בגן עד השעות המאוחרות.

על כן נעשתה פנייה למוקד לשתול עצים שיחסמו את הרעש ויאפשרו פרטיות, אך לכך התקבלה תשובה שלילית כשאף אחד לא התייחס לבקשה שבעינייה היא בקשה קטנה, כשגם אף נציג מהעירייה לא בא לראות את הפגיעה באיכות החיים ואת ההפרעה לתושבי הבניין. לפיכך היא תודה שיינתן פתרון הולם לה לשכניה ותושבי השכונה.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה למתלונן הושב כי תאורת גינת הנינג'יה מופעלת מאותו ארון חשמל של כלל גינת האימהות והמשמעות שאם מכבים את תאורת המתחם גם תאורת הגינה כולה תכובה, עם זאת עם המעבר לתאורת לד יתאפשר כנראה לבצע פיצול מארון החשמל המשותף.

עיון בפניות היסטוריות העלה כי בשנת 2014 פנה באופן בהול על ילדים שנכנסו לבריכת המזרקה, שברו את הצינורות, ומסכנים את עצמם, אלא שתורן שהופעל מצא כי הכול היה תקין. לאחר מכן בשנת 2015 הלין על רעש ממשאיות אשפה בבוקר, וגם כאן לא נמצא מקום לתלונות, בשנת 2021 שב והלין כי מזה שנה המזרקה אינה פועלת.

באשר למטרד הרעש עלה כי פנה מאז 22/09 ועד 21/11 למוקד 10 פעמים, וזאת בנוסף לפעמיים שפנה בעניין טיפול בתלונתו.

במענה למתלונן הושב תחילה כי אפשר וניתן לבקש כיבוי התאורה משעות מסוימות, כמו כן אפשר להזמין את השיטור כשיש הפרעות בשעות המנוחה.

אך במענה נוסף הושב כי את התאורה לא ניתן לנתק בקלות, המטרה תזמון הכיבוי במתחם והפרדה משאר תאורת הגן, שכן תאורת הגן נחוצה בכל שעות העלטה, (טיולים עם כלב, מעבר, מניעת ונדליזם), כעת עורכים ניסיונות לכבות את גינת הנינג'יה משעה מסוימת בשעות הערב, בלא שתהיה נגיעה לשאר תאורת הגן. לעניין



שתילת עצים כמחסום לרעש מנהל מחלקת גינון בדק ושלל אפשרות זו בשל העובדה כי במרווחים בין העצים הקיימים לא ניתן להוסיף עוד עצים, וכי צריך לשמור על המרווח הקיים על מנת לא לפגוע בעצים, עם זאת הותקן שילוט המציין את שעות הפעילות המותרות, וכשהעירייה תתגבר את הסיורים בשעות הערב על מנת לוודא שלא יהיו מפעי רעש.

המתלונן השיב כי כיבוי אורות אכן מועדף, אך אין הכיבוי מבטל את הפגיעה באיכות חיי השכנים, שכן כשהדירה נרכשה הייתה בחוץ מזרקה ובגינה לא שיחקו לאחר שמונה בערב, וכאשר מדובר במרחק של כ-20 מטר מהקומות הראשונות, אך מאז הפעלת הגינה החדשה יש כאן כמות ילדים גדולה בכל שעות היום ובערב מגיעים נערים גם בימי לימודים ועוד יותר בימי החופש, מדובר בנושא רגיש ומהותי לאיכות חיי התושבים בשכונה ולכן הוא מבקש להציב את השילוט בגינת הנינג'יה, שכן חסר שם שילוט על שעות הפעילות, בנוסף שילוט זמן הפעילות בגן נרשם כי שעות הפעילות מ-06:00 עד 23:00, ועל כך הוא מלין, כי אין מדובר בחוק הרעש של מסיבות אצל שכנים, אלא בגינה פעילה 24/7, כולל שישי שבת, והבקשה היא שבימי חול תחל האכיפה מ-22:00.

בהמשך הבדיקה עלה כי הוחלט על כיבוי אורות מידי יום של מתחם הנינג'יה בשעה 21:00 וכי המתלונן הקפיד לדווח על חריגות כתוצאה מתקלות טכניות ואו מעבר לשעון קיץ. באשר לרעשים מהגן המתלונן המשיך ודיווח על רעשים בסמיכות לתום שעות הפעילות ואף אחריהם, ובדיקת הטיפול העלה שכל הפניות נענו, ונעשתה בדיקת שטח. בשל הטיפול הנאות הרשותי **התלונה לא צודקת.**

1.1.5 - חסימת מדרכה ע"י בית קפה סמוך

א. כללי

מייצג פנה לתלונות הציבור בשל אי היענות העירייה עת פנה למוקד בדבר חסימה והשתלטות על מדרכה הסמוכה לחנות לקוחו, לדבריו החסימה נגרמה מכך שבית קפה סמוך הציב על המדרכה שולחנות כסאות וכן רהוט וציוד, על כן נדרש כי העירייה תפעל לסלק את הריהוט והאביזרים שהציב בית הקפה על המדרכה, או לחלופין להטיל קנסות על בית הקפה, וככול והפעולות לא יבוצעו אזי איים המייצג בהגשת עתירה מנהלית.

ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקת הפניות במוקד עלה כי פנה לראשונה בתאריך 22/03/22, ונרשם כי מנהל רישוי עסקים דיווח כי יש אישור להצבת השולחנות והכיסאות על המדרכה, לאחר חודשים וחצי דיווח הפונה בפניה נוספת ב-01/06/22 שנבנה אי בסמיכות לחנות, כאן מסר מנהל הרישוי כי באופן עקרוני הוצאת שולחנות וכסאות מחוץ לעסק מאושרת אך אם מדובר על השתלטות על שטח ציבורי יש להפנות פנייה זאת לאגף ההנדסה לבדיקה וטיפול. בבדיקת הפיקוח ההנדסי העלתה שלא הייתה בנייה ואו חריגה כלשהיא במקום, משך **התלונה לא צודקת.**



1.1.6- רעש בלתי סביר מאולמות בסביבת שכונת מליבו

א. כללי

תלונה מתושבת על כך שמדי ערב היא נאלצת לשמוע חופות, רב מברך, שופרות ומוסיקה ברעש בלתי סביר משעה 21:00 ואילך, כאשר לא עזרו פניותיה לטיפול בהשתקת הרעש עת פנתה למוקד ולשיטור העירוני, ציינה שכל יום היא התקשרה והשמיעה למוקדנית את הרעש שאותו היא חווה מתוך ביתה, וכאשר במענה נמסר לה כי הרעש סביר, אך בשבילה מדובר במטרד בלתי נסבל, כאשר אי אפשר ללמוד, לשבת, לישון. הוסיפה כי אין היא מקבלת את העובדה שהרעש סביר משום שאף אחד לא היה סובל את הרעש וכי לא הגיוני שהעירייה אינה יכולה לטפל במטרד.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב הקב"ט כי הנושא נמצא בתחום רישוי עסקים, עם זאת באולמות מותקנים מערכות לבקרת רעשים כנדרש בחוק, ומבחינת השיטור המבקר במקום לא נמצא רעש חריג מעבר למקובל באירועים מהסוג המתואר בתלונה.

מבחינת פניות מוקד עלה, לא נמצא תיעוד של פניות בנושא מצדה על רעש מאולמות שמחה, אך כן עלו 8 פניות למוקד בו קבלה על רעשים משכניה ומסביבת מגוריה, אם בשל מסיבות או התקהלות נערים, פנייה אחרונה הייתה ב-05/03/22 על רעש מהחנייה, וב-05/12/22 הגישה תלונה. בחינת פניות מוקד מכלל התושבים העלתה כי מאז שנת 2010 היו 10 פניות מתושבי מליבו וטירת שלום, לרוב בהגעת השיטור לא נמצא רעש חריג.

על כן **התלונה לא צודקת** שכן הרעש מהאולמות נמצא תחת השגחה מתמדת והוא סביר בהחלט.

1.1.7- תקלות בתאורת רחוב

תושב התקשר להתלונן על תקלות נשנות של תאורת רחוב ברח' אליהו מירון זה למעלה מחודש, ציין שקיים שיחת ועידה עם מזכירת שפ"ע והחשמלאי ואינו מסופק מהמענה, בו נאמר לו כי הבעיה תיפטר עם החלפת הנורות ללדים ברחוב, וכאשר נמסר לו כי יתכן ומהות הבעיה טכנית.

ב. ממצאים ומסקנות

מבחינת פניות למוקד עלה כי המתלונן פנה בטווח של שבועיים 3 פעמים, בפעם הראשונה פנה והודיע על מנורות שלא עובדות - בחניה הציבורית וגם בפארק הסמוך, והוסיף כי אין מספיק תאורה וכי העוצמה של האור נמוכה וביקש לבדוק הוספת פנסי תאורה, בפעם השנייה טען כי חלק מהרחוב בו הוא מתגורר חשוך כולל חלק מהפארק הסמוך, ובפעם השלישית פנה ובאותו מועד גם הגיש תלונה כי תאורת מקטע ברחוב עובדת לסירוגין, כאשר לאופן הטיפול נרשם בפנייה הראשונה כי הוחלפו מנורות, בפעם השנייה והשלישית נרשם כי תאורת החשמל תקינה. כאשר לפניות הציבור בעניין זה נפתחו 19 פניות בתקופה המדוברת. באשר



לתאורה סלולרית חלופית מסר מנהל הרכש כי נעשה פיילוט של 2 עמודי תאורה, אך התקנת עמוד סלולרי קשה ומורכבת, עוד עלה כי מאז הגשת תלונתו בתחילת השנה לא הגיש פניות נוספות למוקד.

לסיכום - אכן היו תקלות חשמל נשנות בסביבת ביתו של המתלונן, אך בכל מקרה בוצע טיפול, וכשלאחרונה נעשתה החלפת נורות בזבזניות ללדים בכל השטחים הציבוריים בעיר* (מצורף הסברי העירייה על הפרויקט להחלפת לדים ברחבי העיר כפי שפורסם באתר העירייה), ועל כן **התלונה לא צודקת**.

*- פרויקט שדרוג התאורה – מאירים את העיר- תאורת הלב החדשה במרחב הציבורי – בשלהי השנה יצאה העירייה לפרויקט לשדרוג התאורה ברחובות העיר ובאולמות הספורט, במסגרתו מוחלפת התאורה הישנה בתאורה חדישה וחסכונית בטכנולוגיית לד, וכאשר במספר רחובות שכבר הושלמה ההחלפה דווח על שיפור משמעותי ומבורך בתאורת הרחוב והארת היישוב ועל חסכון באנרגיה. העירייה הסבירה את ההחלפה בכך שברוב הבתים, המשרדים והתעשייה יש מעבר מהתאורה הישנה של חוט להט ולפרוצנטים לתאורת לד. תאורת הלב מאירה הרבה יותר מתאורה ישנה, היא נעימה יותר לעין ולחוויה האנושית וגם חוסכת אנרגיה וכסף רב. כמו במקומות הפרטיים, כך גם במרחב הציבורי- כאשר הכבישים השבילים הרחובות השטחים הפתוחים והגינות הציבוריות מוארים יותר, וגם יש ייעול חיסכון בכספי ציבור ועידוד לחסכון באנרגיה, כמו כן תאורת לד פולטת פחות זיהום אור ביחס לפנסי רחוב רגילים בטכנולוגיית נתרן לחץ גבוה או מתעל הלב. יתרון נוסף זה שגוף תאורת הלב החדש כולל גם יחידת בקרה פרטנית חיצונית לפנס המאפשרת את ניהול המערכת באופן מיטבי וגם ביצוע פעולות מרחוק, לשדרוג המערכת יש מספר יתרונות: אם בתאורה הישנה הרשות המקומית לא הייתה יכולה לדעת על תקלה בלי שהתושב ידווח על כך, המערכת הנוכחית יודעת לדווח על בעיה באופן אוטומטי למועצה, הפנס באמצעות מערכת הניהול מעביר חייווי על תקלה ובדרך כלל גם על אופייה של התקלה וכך ניתן לשלוח צוות לתיקון מהיר, תוך זמן קצר מאד מזמן התקלה, תאורה בנויה כמערכת אחידה שבאמצעות תדר רדיו מעבירה קשר בין גופי התאורה לבין עצמם ולמערכת הפיקוד במועצה. עוד רגע נרחיב על תדרים אלו, העמוד בנוי משלשה חלקים עיקריים: עמוד, פנס הלב, ויחידת בקרה. (העמוד לא הוחלף), יחידת הבקרה מקיימת את התקשורת ואת דיווח התקלות למרכז הפיקוד, וכך התאורה שלנו ביישובים הופכת לא רק לנעימה וחסכונית אלא גם לחכמה ויעילה. לעמודי התאורה המקיימים בקרה ותקשורת חכמה לא מייצרים קרינה מזיקה לבריאות, נכון שכלל המכשירים שסובבים אותנו ביום יום מייצרים אנרגיה שהופכת גם לסוג מסוים של קרינה, אך תדרי התקשורת בהם משתמשת מערכת התקשורת והבקרה של התאורה הינם תדרים פתוחים ומערכת המאור והבקרה לכשעצמה – מייצרת קרינה אפסית, העירייה נקטה בגישה מחמירה מאד ביחס למדדי הקרינה והאנרגיה, והמערכת המותקנת עומדת בקריטריונים מחמירים ובהם תקינה פוטו ביולוגית, ואישורי משרדי הבריאות, התקשורת, מכון התקנים הישראלי ותקנים בינלאומיים. צריכת החשמל בתאורת לד במרחב הציבורי נמוכה בכ-50% לפחות מזו שאינה לד וכך רמת הקרינה וההפרעה החשמלית האלקטרו מגנטית הנפלטת ממקור האור – נמוכה יותר, תאורת הלב עצמה אינה מזיקה לראייה או גורמת לבעיות שינה ונזקים בריאותיים אחרים. פרויקט שדרוג התאורה יושלם במלואו עד לסוף שנה הבאה.



1.2. תברואה

1.2.1- אי הצבת פח כתום

א. כללי

חברה בוועד בית הלינה כי למרות שהעירייה פרסמה באמצע חודש נובמבר, כי הפח הכתום* יוצב במרחבי העיר, היא ושכניה לא ראו כי הפח הוצב באזור מגוריהם.

ב. ממצאים מסקנות

במענה הושב כי פריסת הפחים הכתומים הוא תהליך הדרגתי שנמשך מספר שבועות, בשלב הראשוני נפרסו פחים בחדרי האשפה בחלק מהשכונות וכן במרכזי המחזור וליד הפחים הטמונים בכל העיר. מכאן שהיה עליה להיעזר בסבלנות עד לפריסה המלאה של הפחים הכתומים, ולמעשה לא שבה לאחר מכן להלין בנושא.

התלונה לא צודקת.

*- הפח הכתום נועד לאיסוף אריזות פלסטיק, (מוצרי חלב, נקון, קוסמטיקה), אריזות מתכת (שימורים, תרסיסים, תמי"ל), קרטוני משקה (חלב, מיץ, שמנת) ואריזות קלקר. מחזור האריזות נועד להקל ולהפחית את היקף האשפה, שכן עיקר נפח האשפה הביתית (כ- 60% בממוצע) הוא מאריזות המיועדות למחזור בפחים הכתומים.

1.2.2- מטריד מאופן הצבת פחים כתומים

א. כללי

תושב הלין מאחר וסבר שפנייתו קודם לכן לאגף שפע לא נענתה, זאת באשר להזנחה במרכז המחזור בבית הפנאי עת טען ואף ניפק תמונות על זבל רב שנמצא בסביבת המרכז שלדבריו פוגעים בתברואה ואף עלולים לפגוע בבריאות התושבים, בנוסף ציין כי אשתקד גודר המרכז, אולם בתחילת השנה נוספו 2 פחים כתומים מחוץ למרכז וזאת לאחר מחאת התושבים של שכונת גני אירוס שביקשו להסירם מפינת הרחובות בהם הוצבו, לדבריו משמעות המהלך הייתה יצירת מפגע בטיחותי לאנשים עם מוגבלויות וכאלו העוברים עם עגלות ואופניים עקב הצבת הפחים הכתומים על המדרכה שהצרה את דרך המעבר, וכיערה את האזור כאשר גם זבל רב מצטבר מסביב לפחים כשאלו מלאים, לכן הציע פתרונות יצירתיים ואסתטיים כדוגמת: העתקת 2 פחי המחזור הכתומים שמחוץ למרכז המחזור והצבתם בחניית מרכז המסחרי הקרוב שם נמצא מחזור של הקרטונים בחניה, הוספת שטח לגידור הפחים הכתומים וגם לפח להטמנת זבל רטוב.

ב. ממצאים מסקנות

במענה ראשוני הודתה לו העירייה על המעורבות שאותה גילה, וכי אגף שפ"ע יערוך סיור במקום לבדיקת הסוגיה, ויהיו עמו בקשר, אלא שסבר כי הקשר לא נמשך ועל כן הוא מצא לנכון להגיש תלונה, לכך הוסיף כי חשוב שפחי המחזור יפוזרו בנקודות נוספות בשכונה וכך יקלו על התושבים למחזר, וכי להערכתו גם יגדילו את כמויות המחזור.

תמונות אתר המחזור ששלח במהלך חודש פברואר 2022.



במענה לאחר מכן נמסר לו על סיור שנעשה במקום בו נשקלו האפשרויות למיקום הפחים הכתומים תוך התחשבות בדבריו, כמו כן הייתה אמורה להיקבע עמו פגישה אל מול מנהל אגף שפ"ע, כאשר לאחר קיום הפגישה מנהל האגף יקבל החלטה אם וכיצד לפעול, וכי יודה לו אם יגיב בתום הטיפול דן ולא במהלכו, וגם עדיף שיתכתב ישירות אל מול הגורמים הרלוונטיים המטפלים בנושא.

מנהל אגף שפ"ע פירט על הסיור שערך ומסר כי לא נראה שעם הצבת 2 הפחים הכתומים במקום נוצרה חסימת המדרכה המהווה מפגע לאנשים עם מוגבלויות ולכאלו העוברים עם עגלות ואופניים, שכן מרכז המחזור ממוקם ברחבה גדולה מאוד עם שביל מעבר רחב ביותר, יחד עם זאת לאור תלונת התושב הקשורה לאסתטיקה, ייבחן מיקום הפחים הכתומים מחדש, הוסיף כי הצעתו לגידור הפחים הכתומים ואת המוטמן הצמוד אינה ריאלית שכן היא תגדיל את נפח השטח אותם הם יתפסו. כהמשך לטיפול הודה המתלונן כי אכן נקבעה לו פגישה להמשך עם מנהל האגף.

לסיכום- כיוון שמדובר היה בהליך ראשוני וניסיוני של הצבת הפחים הכתומים בעיר, הרי שלא ניתן לטעון להצדקת התלונה על הצבתם הסמיכות למרכז מחזור, מה גם שהם לא היוו הפרעה לתנועה, אך עם זאת לא ראוי שיערם לכלוך בסביבת מרכזי המחזור, האמורים להיות נקיים ואסתטיים, ומכאן שהתלונה **צודקת**.

ג. המלצה

יש לפעול ולדאוג כי מרכזי המחזור יישארו נקיים בכל שעות היממה, ויש לדאוג לקנוס תושבים המשליכים פסולת שלא בתוך פחי המחזור.

תגובת מנהל אגף שפ"ע- הנושא כבר טופל. במקום הוקם מסתור לטמון הקרקע, הפחים הכתומים שנשארו בחוץ פונו, נמצאים בפתחו של תהליך חדש לפינוי פסולת מחזור מבתים פרטיים פעם בשבוע באמצעות שקיות שהעירייה תנפיק- פעם בשנה לכל השנה. באשר לניקיון סביבת מרכז המחזור צוות ייעודי מטעם האגף פוקד את כל מרכזי המחזור ודואג לניקיונם ואחזקתם. לעניין דוחות וקנסות לא בתחום אחריותו.



1.2.3- אי החזרת הפח הכתום לחדר הזבל

א. כללי

תלונה מדיירים בבניין בו הוצב הפח הכתום על ידי עובדי התברואה אשר מזה זמן רב משאירים את עגלת הזבל הכתומה לאחר ריקונה בחנייה, במקום להחזירה לחדר הזבל.

ב. ממצאים מסקנות

נמצא כי גם לאחר הגשת התלונה התקבלו במוקד בתוך חודש וחצי עוד 4 מקרים של פניות על אי החזרת הפחים הכתומים מה שיצר הפרעה וחסימה לדיירי המקום, אומנם בכל פעם שהדיירים פונים, עובדי שפי"ע באים ומסדרים את הפחים, אך אין כאן פתרון יסודי, אלא טיפול זמני בכל פעם בו מרוקן הפח הכתום, עם זאת מכיוון שלא נמצאו פניות נוספות למוקד מאז 04/09/22, אזי עולה כי לאחר מאמצים רבים ניתן פתרון הולם, כשהתופעה אינה נשנית, על כן בשל טיפול העירייה בעניין התלונה לא צודקת.

1.2.4- הטיפול במזיקים (עכברים וחולדות)

א. כללי

תלונה ממשפחה כי מזה כשבוע הם חיים בביתם במצור, כאשר החלונות והתריסים סגורים ומוגפים כשבבית המזגנים מופעלים, וכל חור או מקום שיכול להיכנס אליו עכבר או חולדה נאטם זאת מחשש לכניסת עכברים/חולדות ושאר מזיקים. התופעה אירעה בשל הריסת בית ישן בצדו הצפוני של הבניין בו הם מתגוררים, נוצרו רעידות באדמה עקב כך שעכברים יוצאים בלילה מבטן האדמה מטפסים ונכנסים לבניין דרך חלונות ופתחים, אך לדברי השכנים התופעה אף החלה כחודש וחצי לפני ובטרם נהרס הבית הישן. פניה למוקד העירוני הביא לכך שבוצעה הדברה בביוב, אך ההדברה לא הביאה לפתרון הבעיה רחבת ההיקף משום שגם השכנים בבתי הפרטיים שמולם דווחו על כמות גדולה מאוד של עכברים. התלונה הוגשה על אי היערכות מראש למכת העכברים שכן נהיר כי הריסת הבית הישן שלידם תביא ליציאת עכברים ממקומם, ועל כן היה ראוי שיוזמת ההדברה הייתה נעשית קודם הריסת המבנה הישן, מה גם שיש חשש להעברת מחלות במקום בו שורצים עכברים וחולדות ואין זה סביר שהמשפחה וכל דייר אחר בסביבת המגורים יחיה בפחד מחשש לכניסת עכברים או חולדות לבתיהם, וכי יש למגר את התופעה מהשורש, ולשתף אותם בפתרונות המוצעים.

ב. ממצאים מסקנות

מבדיקת רישומי הטיפול במוקד עלה, כי המשפחה זכתה לקבלת טיפול מהיר ויעיל לשביעות רצונה, והיא לא שבה והלנה בנושא, כשגם לא ניתן היה להיערך להדברה קודם הריסת הבית הפרטי כאשר הפעולה לא נעשתה ע"י העירייה, לכן התלונה לא צודקת.



1.2.5- הפניית תושבת מהמוקד לקבלת פח גדול

א. כללי

תושבת פנתה אלי וביקשה פח גדול לשבת חתן המתקיימת בסוף שבוע הקרוב, לדבריה זה שירות שהעיריות נותנות לאירועי תושבים ומפנות את הפחים למחרת יום האירוע. התלונה הגיעה מאחר ולא היה מענה משפ"ע, לכן מצאה לנכון להתלונן. בשיחה עמה העלתה טענה כי כאשר פנתה למוקד נאמר לה לנסות להפנות את בקשתה ישירות לאגף.

ב. ממצאים מסקנות

עצם הפנייתה ישירות לאגף שפ"ע ולבקש מהם ישירות פח גדול לאירוע נראתה לא תקינה, למעשה הטיפול היה אמור להתחיל ולהסתיים במוקד, לפיכך נדרשה בדיקה מאגף שפ"ע וממנהלת אגף השירות, במסגרת זו הועלתה קושייה "איך מתגברים על העניין שתושב פונה ראשית למוקד, ובטרם נעשה טיפול פונה ישירות למחלקה המטפלת, ואז כיצד המוקד מקבל מידע אודות הטיפול ואודות סגירת הפנייה?".

בתחקיר שביצעה מנהלת אגף שירות עלה כי אכן המתלוננת פנתה יום קודם (רביעי) בבקשה לספק פחים לשימחה המתקיימת בבית המתלוננת ביום ו' הקרוב, המוקדנית שנתנה את השירות הייתה עובדת עירייה שנתנה תגבור למוקד בימים שהיה חוסר בעובדים, והיא פתחה את הפנייה למנהל מדור גזם. בבדיקה עלה שהתושבת שאלה כיצד ניתן לזרז את הבקשה ונאמר לה כי "תמיד היא יכולה לצלצל ישירות למחלקה", אך מספר טלפון המחלקה לא נמסר לה (נשמע בהקלטה כי אחת המוקדניות אומרת כי אין צורך לצלצל למחלקה), עם זאת נמסר לה כי יפתחו פנייה לאגף שפ"ע והם יטפלו בנושא. כמסקנה מהבדיקה הודיעה כי תחדד לכלל המוקדנים כי אין צורך להפנות בקשות ישירות למחלקות וניתן להסתפק בפתיחת פניות. במענה השבתי לה כי יש לתדרך את המוקדנים המחליפים ולמוקדנים החדשים באמצעות מדריכון למוקדן. (גם למסייעים), אפשר שיהיו בדף, יתלו על קיר או כל דרך שתמצא לנכון, במדריכון יכלול 10 כללים קצרים במשפט אחד או שניים למתן שירות במוקד, ועם זאת יש לסייג שהכללים אינם יכולים להכיל את ההדרכה המלאה ולהיות חלופה להדרכה מקצועית הנדרשת להינתן למוקדנים החדשים, וכאן אפשר יהיה להפנות לנהלי המוקד. המנהלת הודתה על ההמלצה ומסרה כי היא החלה לפעול בנידון ובקרוב תוציא תיק נהלי מוקד בו יהיה סד"פ (סדר פעולות) למוקדן לכול נושא. ואף ה-10 TOP כפי שהומלץ לתשומת לב המוקדן, תיק למידה למוקדן המתחיל וכו... , לבסוף ציינה כי הטלפונים של המחלקות מצויינים באתר ואין מניעה מתושב ליצור קשר עם המחלקה, ועם זאת לא היה מקום להפנות את התושבת ישירות לאגף.

מנהל אגף שפ"ע מסר כי גם לו לא ברור מדוע הופנתה ישירות לאגף, וכי הטיפול היה נדרש דרך המוקד, כמו כן מסר כי מדיניות העירייה אינה לספק פחים לאירועיים אישיים של תושבים.

מבדיקה במוקד עלה כי יום לפני שפנתה לפניות הציבור נפתחו 2 פניות מוקד בעניין: האחת בבוקר ע"י בן משפחה ומענה שלילי נמסר במיידית והשנייה בערב ע"י הפונה ומענה שלילי קיבלה עוד קודם לפנייתה אלי.



התנהלות זו מקצינה את המסקנה שלא היה צורך להפנות את הפונה ישירות למחלקה שהרי כבר נמסר מענה שלילי עוד קודם. עם זאת בשל חידוד הנהלים למוקדנים, איני מוצא צורך למתן המלצות, ובשל הטיפול ומסירת המענה המיידית **התלונה לא צודקת.**

1.2.6- זכאות לפח ולפינוי אשפה של בעל חווה חקלאית **א. כללי**

תושב שהינו בעל חווה חקלאית בשטחה המוניציפלי של העיר טען כי מזה שנים רבות שהעירייה לא נענתה לבקשתו למתן פח, וכי את האשפה הביתית המצטברת בביתו הוא נאלץ להוביל לפחים הממוקמים במקומות ציבוריים והמרוחקים מביתו. מבחינתו אפשר שבשל העובדה שהוא גר במקום מרוחק אחת לחודש תגיע לחצר ביתו משאית הזבל.

ב. ממצאים מסקנות

במענה ביקש מנהל אגף שפ"ע לוודא אם אכן החווה נמצאת בתחום העיר, לכך השבתי כי העירייה גובה ארנונה מהמקום, ויחד עם זאת עולה צורך לבחון אם מדובר במשק חקלאי וחיוב הארנונה בהתאם, ויש לבחון מדיניות לאספקת פחים לשטח חקלאי.

במענה לבירור מנהלת מחלקת נכסים השיבה כי הנכס והמשק מצויים בתחום שיפוט העירייה (מצ"ב – מפה), מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה השיב כי על בית המגורים הוא משלם ארנונה למגורים בנוסף הוא מחויב גם על שטחים חקלאיים.

לעניין הזכות לא נמצא הוראות חוק ישירה בה נרשם כי כל תושב המשלם ארנונה ביתית זכאי לפח ולפינוי אשפה, בחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003 נרשם בפרק 1 בהגדרות "בעל נכס" ושם נרשם בין השאר: "הבעל הרשום של הנכס... בעל דירה כמשמעו בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, המחזיק בנכס", בפרק ד-פינוי פסולת נרשם בסעיף 27(א): "מחזיק בנכס יתקין בבנין או בחצרו כלי פסולת..." בפרק א: פרשנות, נרשם בסעיף 1- "מחזיק-אדם המחזיק למעשה בנכס או בחלק ממנו כבעל...". בפקודת העיריות סימן ב: חובותיה של עירייה נרשם בסעיף 242. תברואה, בריאות הציבור ונוחותו נרשם "בענין תברואה, בריאות הציבור ונוחותו, תעשה העירייה פעולות אלה...: (2) תורה בדבר פינוי סחי ואשפה מכל בית ותקבע את האגרות בעד פינוי כאמור; (7) תמנע הצטברות של סחי ואשפה במקום ציבורי או פרטי במידה המהווה סכנה לבריאות הציבור..." מכאן שלבעל הנכס המתלונן הגר בחווה החקלאית זכאות לקבל פח ופינוי אשפה במועדים קבועים בשל העובדה כי על ביתו הוא משלם ארנונה לפי תעריף ביתי, ולכן **התלונה צודקת.**

ג. המלצה

ממולץ להסדיר את עניין פינוי אשפה הביתית לתושב, ולהמציא לו פח אשפה ביתית ולקבוע עבורו מועדי פינוי.

תגובת מנהל אגף שפע- ככל שהוא משלם ארנונה למגורים, אזי העירייה מחוייבת לפנות לו את האשפה הביתית, שלא כן קיימת חשיפה בנושא, יחד עם זאת יש ליצור אבחנה בין פסולת חקלאית לפסולת ביתית בתהליך פינוי האשפה ולוודא שאין ערבוב בין השתיים. מנהלי התברואה התבקשו לבחון את המשמעויות והטיפול בהתאם: הצבת פח אשפה, קביעת מועדי פינוי מול קבלן האשפה ובחינת ביצוע.

מפת מיקום החווה החקלאית בתוך תחום שטח השיפוט של נס-ציונה.



1.3. הטיפול הווטרינרי

1.3.1 - כלבים מסוכנים

א. כללי

תושב הלין כי בשכונתו יש זוג המחזיק 2 כלבות מסוכנות מסוג "פיטבול" המשתחררות באופן קבוע, נפתחו עשרות פניות, אך חוץ מ-3 דוחות לא נעשה דבר, לא הופעלו שום סנקציות של גידור החצר ומניעת יציאתם. לפיכך הוא מבקש לדעת מדוע לא מתבצעים פעולות קשות על מנת למנוע את הסיכון המוחשי לחיי אדם. הוסיף כי אמו הוא עצמו ואף שכנו הותקפו באופן אישי, וכאשר יש בידיו מספר סרטונים לא מבוטל של תקיפות והטלת אימה על תושבי השכונה, כמו כן ציין כי יום לפני הגשת התלונה כמעט ונשכה אחת האימהות שבאה לאסוף את בנה בגן סמוך. בהמשך הוסיף כי תשובת הווטרינר העירוני כי אין מה לדאוג וכי הכלבה לא מסוכנת תמוהה, נפתחות תלונות מול השירות הווטרינרי ועל אף ההבטחות לא נמסר מענה, לכן מתבקש טיפול אמתי ושורשי.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב הווטרינר העירוני כי היו מספר תלונות על שוטטות וניתנו קנסות, בנוסף פקחי העירייה ביקרו במקום וניתנה התראה בכתב לבעלי הכלבים כי במידה וישוטטו שוב יישלל הרישיון להחזקת הכלבים, תגובת בעלי הכלבים הייתה כי הוא מתגורר בשכונה 4 שנים, וכי קודם לא היו כלל בעיות.

בחינת הפניות במוקד העלתה כי התקבלו 4 פניות בנושא: 25/10/21, 17/12/21, 10/01/22, 06/03/22. מאז



אין פניות נוספות. הטיפול שניתן היה : 25/10/21- ניתנה אזהרה, 17/12/21- ניתן דו"ח, 16/01/22- ניתן דוח, 06/03/22- ניתנה אזהרה והכנסת הכלבים לחצר הבית. ככלל הטיפול שניתן היה תקין לכן **התלונה לא צודקת.**

1.3.2- אי מסירת מידע על כלב תוקפן א. כללי

תלונה מאם כי בנה הותקף וננשך במספר מקומות בגופו ע"י כלב גדול עת שב מאימון כדורסל, זאת בשעות הערב ובסמיכות לביתו, והוסיפה כי הכלב לא היה קשור, אחרי שבעליו ראה את התקיפה הוא התעלם מצעקות בנה, ואף הסתלק מהמקום, בעוד השכנים הגיעו לעזרת בנה והבהילו אותו לבית החולים, במסגרת הטיפול עבר צילומים, הוזרק לו אנטיביוטיקה לווריד וכעת הוא מטופל בכדורי אנטיביוטיקה. האם הוסיפה כי האירוע דווח מיידית למוקד, הייתה שיחה עם הווטרינר העירוני, בה ניתן תיאור הכלב ובעליו. למחרת הווטרינר הזמין אותם לזהות את הכלב ואת בעליו ולבקשתו גם ביקרו בלשכת הבריאות. דווח להם כי לאחר הזיהוי הכלב לא חוסן מפני כלבת והושם בהסגר ל-10 ימים. נעשתה פנייה נוספת למוקד ולווטרינר בכדי לקבל דו"ח מהאירוע כולל פרטי הבעלים וההיסטוריה שלו (שכן לדברי השכנים זו לא פעם ראשונה שהכלב תוקף) ואלו פעולות ננקטו בנדון, אלא שכאן לא סופקו תשובות מספקות.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב הווטרינר כי לאחר האירוע הפקח הווטרינרי הגיע למקום באופן מידי, הנחה את בעלי הכלב שיתייצב אצלו על הבוקר למחרת, במקביל זימן את הננשך על מנת לזהות את הכלב והבעלים, הננשך הגיע עם אביו והוא אכן זיהה את הכלב, הכלב הועבר מיידית לתצפית כלבת בכלביה העירונית ברחובות. למחרת אחה"צ הוא שוחח עם אבי הננשך טלפונית ע"י שיחת ועידה דרך המוקד (האב התעקש לדבר עכשיו ומיד), השיחה נמשכה למעלה מחצי שעה, במהלכה הוסבר לאב הנחיית החוק בנושא וכיצד העירייה פועלת במסגרתו, הווטרינר סיכם כי הטיפול היה מהיר ומקצועי ואין הוא מבין על מה האב מלין, מה גם שהוצע לו להגיש תלונה במשטרה וכי אין בסמכות הווטרינר לפעול מעבר למה שנעשה. לסיכום- נמצא כי הווטרינר נקט בצעדים שעליהם הוא הוסמך מבחינת החוק, וכל אשר היה על האב לעשות (ואם ברצונו בכך) הוא להגיש תלונה במשטרה, על כן **התלונה לא צודקת.**

1.3.3- מכירת מזון מבושל ללא היתר א. כללי

התקבלה תלונה כי בקניון נמכרים דברי מזון מבושלים, מספר ימים בשבוע בלא מתן היתר, ובלא תנאים לשמירת המזון המבושל (אין מערכת חימום/קירור למזון המבושל), ובכך ישנה סכנה למכירת מזון העלול לפגוע בבריאות הציבור.

**ב. ממצאים מסקנות**

לעניין זה נדרש מנהל רישוי עסקים והוטרנר העירוני, שציינו כי הנושא ידוע ומוכר להם ונמצא בטיפולם. ואכן בתום הטיפול נמסר כי במקום הוצב מקרר ובו נמצא כל המזון למכירה עם רישיון היצרן של הקייטרינג. בשל אופן הטיפול נמצא כי **התלונה לא צודקת.**

1.3.4- קנס בגין שוטטות של כלבה

א. כללי

תלונה מתושבת על אופן הטלת קנס בגין שוטטות של כלבה שצבר פיגורים והוצאות גביה, הקנס המקורי נרשם בתחילת ינואר לאחר שהכלב נאסף מחוץ לבית ע"י השירות הוטרנרי, ומאז נשלחו הודעות מהעירייה בדואר שלטענתה לא הגיעו לידיה. מדובר בכלב מסוג "שיצו" שנקנה ככלב טיפולי עבור בנה הסובל מליקויי קשב והיפראקטיביות, והמקרה אירע ככל הנראה כאשר הבן שכח לסגור את דלת הבית והכלב יצא לרחוב, דיווחה כי הכלב בלתי מזיק ובשום שלב לא נשקפה סכנה לאף אדם, עם זאת, מיד לאחר המקרה הותקן קפיץ להחזרת דלת למניעת הישנות המקרה. הוסף כי הנציג בשירות הוטרנרי קיבל את הטענות אך כנראה שכח לבטל את הקנס במערכת, לאחר שיחה עם המחלקה הוטרנרית, התבקשה המתלוננת להעלות על כתב את הערעור, אך הערעור נדחה והחוב עבר לאכיפה באגף הגביה, בהמלצת מחלקת הגבייה המתלוננת ביררה מול הדואר את דבר אי הגעת הודעות העירייה, (נציגי הדואר טענו לשליחת ההודעות על ידי העירייה אך לא לדרישתם), אך בעיניה המצב זה אינו סביר שכן הפרטים נמסרו והינם מעודכנים: (כתובת, ת.ד, מס' טלפון, כתובת אימייל, פרטי אשראי וכו').

ב. ממצאים מסקנות

נמצא כי מדובר בדו"ח שהמתלוננת קיבלה בגין שוטטות כלב, הודעת תשלום הקנס נשלחה אליה וחזרה בציון "לא נדרש", היה ניתן להגיש ערעור בתוך 30 יום מיום משלוח הודעת תשלום הקנס, אך משזה לא הוגש חלפו המועדים להגשת ערעור, ומשלא שולם החוב בתוך 90 יום נשלחה דרישה שניה בדואר רגיל. המתלוננת פנתה בעקבות הדרישה השנייה.

הוטרנר הוסיף כי הפקח הוטרנרי יצא למקום, הכלב נאסף נסרק שבב ודווח לבעלים אשר הגיעו לאספו, מדובר בכלב אשר הוחזק ללא רישיון, חיסון אחרון נעשה כמעט לפני 4 שנים. הוסבר לבעלת הכלב כי מדובר בכלב ללא חיסון, ולפנים משורת הדין יינתן קנס על שוטטות בלבד הנמוך משמעותית מהקנס ללא חיסון, על כן היא נדרשה להסדיר את רישיון הכלב, אך זאת ביצעה רק כעבור 2 התראות שקיבלה, נוסף להסברים שנמסרו לה נשלחו לה מסרונים, והובהר כי הקנסות הנרשמים ע"י השרות הוטרנרי מועברים למחלקת פיקוח לצורך שליחה לתושב ומעקב אחר התשלום, כך שהטענה על אי ידיעה לגבי הקנס אינה נכונה. משכך הטיפול היה תקין על כן **התלונה לא צודקת.**



1.3.5- התרעה על כלב תוקפן

א. כללי

תושב שהוא עו"ד פנה אשתקד והתריע על כלב מסוכן בשכונתו ושב והתריע עליו בשלהי השנה הנוכחית, ציין כי נאלץ לפנות שוב* משום הוצאתו לטיול מחוץ לבית בעליו ללא מחסום פה, והדגיש כי מדובר בהפרת סמכות הווטרנר והתחייבות הבעלים להימנע מכך, באשר למפגש עם הכלב אמר שהדבר קרה לו כשיצא מחצר ביתו יחד עם כלבו הקטן לטייל, הכלב הופיע מולו כשהוא נוהם, ואלמלא נמשך לאחור ע"י בעליו הוא היה תוקף את כלבו, וכי עצם העובדה שבעלי הכלב מרשים לעצמם להסתובב מולו וליד ביתו מהווה הדבר פרובוקציה וזאת בהמשך להתנהגות מאיימת ותוקפנית בעבר ואין הוא רואה כל סיבה שבתו הקטנה או הוא או כל תושב אחר צריך לחשוש מטיול רגיל בשכונה, על כן ביקש שהעירייה תפעל בהתאם לסמכויותיה המוקנות בחוק.

* המתלונן הלך על אותו נושא 3 פעמים אשתקד- בפעם הראשונה דיווח כי בעת טיול עם כלבו הקטן התנפל עליו הכלב המסוכן בהפתעה גמורה וללא שום אינטראקציה מוקדמת, עת יצא מחצר בית בשכונה, למרות שהיה קשור לרצועה הוא היה ללא מחסום ולפת במלעותיו את כלבו הקטן בצווארו ועמד להמיתו, אלמלא בעליו משכו אותו לאחור וציין כי האירוע הסתיים בנס עם פגיעה קלה יחסית, אך מבדיקה שערך עם תושבים נמסר לו כי מדובר באירוע חוזר, ובמהלך השבועות האחרונים תקף מספר כלבים נוספים בשכונה, כאשר לאחד הכלבים נגרמה פגיעה חמורה ביותר, בעלי הכלב הפוגע התבקשו מספר פעמים לשים מחסום על פיו היציאה מחוץ לחצרם, אך לא עשו כן. במענה השיב הווטרנר העירוני כי ביקר בבית בני הזוג בעלי הכלב, בעל הכלב לא הכחיש את האירוע וטען כי בת זוגו שיצאה עם הכלב הופתעה אף היא מהתקיפה, ואף לא ראתה בהתחלה את הסכנה משום שהמתלונן היה מאחורי רכב, וכשמסכה את הכלב לאחור אף נפלה. הובהר לבעלי הכלב כי מכיוון שכלבו אינו מסתדר לפחות עם חלק מהכלבים בשכונה עליו לצאת עמו לשטח ציבורי כשהוא קשור עם רצועה שאינה עולה על 2 מטר ומחסום לפיו, בעל הכלב מסר שיפנה למאלף כלבים על מנת לטפל בדפוס התנהגות זה. בפעם השנייה התריע המתלונן על אירוע חוזר עת הכלב תקף מספר כלבים נוספים בשכונה, כאשר במקרה אחד לפחות גם גרם לפציעת אדם, כשבעל הכלב נצפה שהוא מטייל עם ללא מחסום כנדרש וכמובטח, ציין כי הכלב הוגדר כ"כלב מסוכן" במספר מדינות אך לא עפ"י החוק הישראלי שטרם עודכן בנושא, ועם זאת הוסיף כי מן הראוי שהעירייה תפעל ביתר קשיחות כלפי בעלי הכלב למען שלום הציבור, במענה השיב אז הווטרנר העירוני כי לבעלי הכלב נמסרו הנחיות כיצד עליו להתנהל עמו, בעל הכלב מסר כי יפעל בהתאם להנחיות, והווטרנר התריע כי במידה שבעל הכלב לא ימלא אחר ההנחיות הוא יבחן את המשך ההתנהלות מולו. בפעם השלישית ציין המתלונן כי הכלב שב ותקף כלב נוסף בשכונה, לאחר שבעליו יצא אתו מחצרו ללא מחסום פה, ובנסיבות אלו קיים חשש כבד לפגיעה בגוף ובנפש, הן של בני אדם והן של בעלי חיים, ולאור התנהגות הבעלים נראה כי זו רק שאלה של זמן, על כן נדרש להורות על העברת הכלב התוקפן להסגר, לאחר מכן שב ודיווח מספר פעמים כי בעל הכלב מטייל עמו ללא מחסום לפיו והוסיף כי למותר לציין כי מדובר בהפרה בוטה של הוראות הווטרנר, לכן הווטרנר נדרש בתוקף תפקידו לצעדים מחייבים. במענה השיב אז הווטרנר כי בעקבות הפניות שוב שוחח עם בעל הכלב ובת זוגו, אשר טענו כי בעקבות הפנייה הקודמת של הווטרנר אליהם הם יוצאים לטייל עם הכלב כשמחסום לפיו, אך מכיוון שהדבר הציק מאד לכלב הם הפסיקו, ומעתה יקפידו לצאת עם הכלב כשמחסום לפיו. בממצאי הבדיקה נמסר אז כי התנהלות הווטרנר עם הפונה ועם בעלי הכלב הייתה תקינה, ולאחר הפניה השלישית לא שב המתלונן להתריע על יציאת הכלב לטיול עם בעליו ללא מחסום משניתן טיפול נאות ע"י הווטרנר לא נמצא כי התלונה צודקת.

ב. ממצאים מסקנות

מדובר על תלונה חוזרת לאחר שנה תמימה שלא הוגשה תלונה נוספת על הכלב, למעשה לא מדובר בכלב מסוכן עפ"י החוק, ובניגוד לחשש שהעלה המתלונן הכלב לא תקף בני אדם וגם לא כלבים, הכלב מוחזק ברישיון עפ"י חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992 (להלן החוק), הווטרנר מתריע לבעלים על חבישת מחסום לפה הכלב נעשית לפי סעיף 6 לחוק, (למרות שהבעלים שהמחסום מציק מאוד לכלב), וכאשר הבעלים מחזיקים את כלבם מחוץ לביתם כאשר הוא קשור ברצועה עפ"י דרישת החוק, על כן נראה שההתראה מספיקה ולכן **התלונה לא צודקת.**

1.4. גנים ונוף

1.4.1- נזילת מים חוזרת ונשנית בגן הגובל לרחוב כרכום

א. כללי

תושב הלין במוקד מזה חודש על נזילת מים בגן הסמוך לרחוב הכרכום שאין מצליחים לטפל בה, שכן כאשר טופלה הנזילה היא שבה ונשנתה, (כעבור יומיים), לכן שב והעיר מספר רב של פעמים, אלא שגם לאחר שהעיר התופעה לא פסקה ולא טופלה וכאשר נזילת המים מהגן המשיכה ויצרה שלולית גדולה במקום, כפי שמצא לנכון לשתף בתמונות ששלח.



משכך פנה לפניית הציבור שם נמסר לו שצוות עובדים יצאו לשטח לטפל, אלא שהתברר לו שלא כך הדבר, על כן מצא לנכון לפנות ולהלין אצל נציבות תלונות הציבור, הנציבות פנתה בציינה כי המתלונן מלין על נזילה חוזרת ונשנית בגן הגובל בשטח רחוב הכרכום בעיר ביקשה הבהרות כמו גם טיפול במקרה.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה מסר מנהל מחלקת גינון כי בעת שהלין נשלחו צוותים לתקן את הנזילה, ובכל מקרה הוא ייצא לשטח לבדיקה וטיפול, לאחר יציאתו ציין כי הנזילה טופלה, אלא שביקשתי לדעת על הישנות התופעה, כמו כן הערתי כי לנציבות לא ניתן להשיב כי הנזילה הנשנית מספר רב של פעמים טופלה וזהו! אלא שמתבקש מתבקש מתן מענה על הקושי והתארכות הטיפול ו-:

1. האם מדובר בנזילה מכמה מוקדים?

2. האם לאחר הטיפול כעת לא צפוי הישנות הנזילות?

3. האם מדובר בצנרת ובטפטפות שחוקות?

מנהל מחלקת הגינון השיב כי בכל פניה שנפתחה ברחוב הכרכום לרבות הגינה הקטנה נשלח איש מים לטפל, הוא נפגש אישית לפני כחודש עם התושב המתלונן על מנת לראות את הנזילות בגינה המדוברת ואף צוות הגינון טיפל בכך, היו מס' תיקונים: האחת ממטרה שבורה ובשני המקרים הנוספים נזילה מצינורות טפטוף 16 מ"מ, נכון לבדיקה האחרונה תוקנו 2 נזילות מצינורות טפטוף, הצנרת תקינה אולם לעיתים נאכלת ע"י עכברים, באם תהא נזילה חוזרת הנושא יטופל כפי שנעשה בכל העיר.

מסקנה- הנזילה אירעה בשל ריבוי מקרים של תקלות שאירעו בנפרד בפרקי הזמן במ נהג המתלונן להתריע, ובכל פעם הוזנק צוות לטיפול, משכך ובשל הנחיצות לטיפול מתמשך שנעשה התלונה לא צודקת.

1.4.2- עץ מנשיר

א. כללי

תושב הלין כי פתח פנייה אודות עץ המנשיר פרי בסמיכות לביתו, וכי זה מספר חודשים שמבקש לגזום את העץ, אלא שנתקל בתקופות טיפול ארוכות למדי וכי העץ מלכלך את הכניסה לביתו, פוגע בפח הרכב שלו החונה שם, ואף גורם לו נזק, הוסיף כי פנה לאחרונה וביקש מידע אודות סטטוס הטיפול, אלא שהמוקדנית ניתקה את הטלפון מבלי שהסכים לסיים את השיחה, בשיחה שהתקשר לאחר מכן דרש בתקיפות ממוקדנית אחרת למסור לי את שמות כל שמות המוקדניות זאת מכיוון שהמוקדנית ניסתה לחמוק מלתת את שמה האישי של המוקדנית אשר שוחחה עמו וניתקה את השיחה, ואכן שמות המוקדניות נמסרו לו. לפיכך ביקש לקבל שירות של גיזום העץ המפריע לו, וכן שייבדק אופן מתן השירות שקיבל.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב מנהל מחלקת גינון כי פניית התושב נבדקה ואכן מדובר בעץ פרי מנשיר, העירייה מודעת וגוזמת כמה שניתן בידיעה שאין אפשרות למגר לחלוטין את הבעיה, עם זאת במקום יוצב מנוף ותהיה השתדלות לדלל עד כמה שניתן ומבלי לפגוע בעץ.

מבדיקת פניותיו למוקד עלה כי פנה לראשונה בנושא ב-04/10/2017 וציין כי העץ הצמוד לכניסה לבניין, משיר פרי על רכבו מדובר בחומר חומצתי המביא לפגיעה בצבע הרכב, על כן מבקש מהעירייה לבצע גיזום, בבדיקה נכתב כי מדובר בתקופת נשירת עלים ואין מה לעשות, ב-11/02/2018 פנה בשנית והעלה את אותם



טענות, כשציין כי לפנייתו הקודמת לא קיבל מענה, כאן נמסר מענה כי טופל ונגזם, פניה נוספת לגיזום הייתה ב-28/04/2020 כאן נמסר כי בתקופה זו ישנה פריחה שתגמר בתוך מספר ימים, אלא שציין כי העץ משיר הרבה פירות וזה פנייה שחוזרת על עצמה מידי שנה, לכן מבקש שיצרו אתו קשר בהגעה למקום והוא יראה על מה מדובר, במענה הושב כי העץ ייגזם שוב ביום הוצאת גזם, צפי לכך של כשבוע ימים, ואכן העץ נגזם, ב-29/07/2020 שוב פנה והפעם ביקש שלא לקבל מענה אלא ביצוע פעולה כי מדובר בתפרחת עונתית, וכאן בתוך 3 ימים בוצע גיזום, ב-16/04/2021 פנה שוב בכדי שיבוצע גיזום, כאן הטיפול ארך מעל חודש, ונמסר כי נעשה גיזום לפי צורך, ב-30/09/2021 שוב פנה, כאן פעמיים דווח כי נעשה גיזום, אלא במשוב עם הפונה הוא טען כי גיזום לא נעשה, הובהר כי לא מדובר בעץ עירוני, אך לאחר מכן ובתוך זמן קצר נרשם שביעות רצון מהטיפול, ב-29/04/2022 שוב הגיעה ממנו פנייה לגיזום, וכאן עקב עיקוב בטיפול של כשבועיים החליט להתלונן, אלא שיומיים לאחר מכן בוצע גיזום, ב-24/05/2022 ביקש שיתבצע דילול וזה אכן נעשה כ-3 שבועות לאחר שביקש, פנייה אחרונה לגיזום העץ הגיעה ב-15/10/2022.

באשר לניתוק השיחה בטרם סיים את דבריו, עלה כי מדובר ב-2 שיחות ברצף ביום 12/05/2022, כאשר לשיח השני נרשם כי ביקש לשוחח עם האחראי, למעשה הייתה המשכיות ומיצוי לשיחה שנותקה. לסיכום- מדובר בפעילות מחזורית בו העירייה נעתרת לבקשת התושב ובאופן מידי לגיזום עץ נשיר בסמיכות לביתו, כשגם לאורך תקופה ארוכה הוא זוכה לקבל יחס מכובד בעת שהוא פונה למוקד, לכן **התלונה לא צודקת.**

1.4.3- שיקום פארק סביוני נצר

א. כללי

תושבת הגרה בסמיכות לפארק האימהות התלוננה כי ההבטחה להתחיל בעבודות החלפת ההשקיה והצמחייה בפארק בחודש יוני השנה לא קוימה, כמו גם ההבטחה להחליף את המזרקה עפ"י משאל התושבים, על כן ביקשה לדעת מתי מתכוונים להתחיל בתהליך שיקום הפארק.

ב. ממצאים מסקנות

במענה מסר מנהל אגף שפ"ע כי לא הובטח מועד ביצוע, בפועל העבודות החלו לאחר מכן (מצוין בסעיף 1.1.4- בו עלה מטרד רעש מביטול המזרקה והקמת מתחם נינג'יה), כך ששיקום הפארק נעשה, על כן **התלונה לא צודקת.**

1.4.4- גיזום ערוגה

א. כללי

תושבת התלוננה כי פנייתה למוקד לגיזום הערוגה הסמוכה לביתה לא נענתה, למרות שהצמחים הגיעו לגובה לא סביר, הוסיפה כי לא קיבלה מענה למרות שפנתה שוב ושוב וכי הערוגה עדיין נותרה במצב שהייתה, בנוסף ביקשה להחליף את הגדר המקיפה את הערוגה. לדבריה המענה שקיבלה מהמוקד לאחר שפנתה שוב כי הערוגה טופלה אך בפועל הדבר לא היה נכון, והמצב אפילו הורע, ועל כן מצאה לנכון לשלוח תמונות על מצב הערוגה, ולבקש טיפול בדחיפות.



ב. ממצאים מסקנות

במענה מסר מנהל אגף שפ"ע כי מדובר בשכונה ותיקה, שלגביה הוחלט שיש צורך בטיפול יסודי ובין השאר גם בביצוע עבודות גיזום, כשנקבע מועד לביצוע מידי. באשר לגיזום הערוגה כפי שביקשה המתלוננת הרי שלפי התמונות שנשלחו הוא לא ראה שום בעיה או גובה שאינו סביר לצמחיה, וכי הסבירות לגובה הערוגה הוא למעשה בעיני המתבונן, כך שיש תושבים שייחשבו ההיפך שגובה הערוגה הוא סביר בהחלט, לכן יש להיכנס לפרופורציה כשמטפלים באלפי דונם של גינות.

מנהל מחלקת הגינות דיווח כי היה במקום ובערוגה נעשו השלמות שתילה, ומחלקת הגינות תעבוד על הערוגה מבחינת גיזום וניקוי, הוסיף כי אין גם צורך להחליף את הגדר סביב הערוגה, היא בסדר גמור ולא מסוכנת. לסיכום- פעילות דחופה לא הייתה נחוצה, ניתן טיפול נאות ע"י מחלקת הגינות על כן התלונה לא צודקת.

1.4.5- אי גיזום עץ מסוכן

א. כללי

תושבת התלוננה כי מעבר לגינה שלה ישנו עץ שעלה לגבהים היסטריים הפוגעים בנוף ובסביבה, בחודשי החורף הענפים הגמישים שלו חודרים לגינתה ומהווים בכך סכנה, בחודשי הקיץ העלים של העץ מזהמים



גינתה שלי ואת החניה של הבניינים הסמוכים, לעיתים בימי סופות בחורף אף חוסמים את החנייה. ציינה שפנתה עשרות פעמים בעבר לעירייה ולא קיבלה מענה, ובנוסף נאלצה לשלם מכספה מספר פעמים לגיזום ופינוי הענפים שהגיעו לגינתה, על כן היא מבקשת לשלוח בשנית נציג מטעם העירייה שיראה את הבעיה ויתאם מולה הגעה, אין היא רוצה להגיע לחורף הקרוב ולמצוא עצמה חוששת לתת לכלבה לשבת בגינה, ומזיזה שוב את פינת הישיבה שליד העץ, וכן די מתיש אותה לנקות כל יום שוב את העלים הרבים הנושרים לגינתה.

בפנייה נוספת הדגישה כי העץ מסוכן היות והענפים גמישים מאוד עלו לגובה של הקומה השלישית, ולא רחוק היום שענף מהעץ יפגע ברכבים שבחנייה הסמוכה, או ברכוש שיש בגינתה, או חלילה בבני ביתה או בשכניה, לבסוף ציינה כי כמו כן העץ פוגע בנוף הסביבתי לאחר שעלה לגובה רב.



ב. ממצאים מסקנות

בדיקת מנהל מחלקת הגינון העלתה שהעץ ממול ביתה דומה בגודלו לשאר העצים בחניית הבניין השייכת לדיירים וכך גם כל העצים במקום, התושבת יכולה בשיתוף וועד השכונה להזמין מנוף גוזם שיעשה את העבודה מצוין, אין מקום לפנות לקק"ל/ פקיד היערות משום שהפנייה אליהם נעשית בעת הגשת בקשות לכריתת עץ כזה או אחר עם סיבה מוצדקת מה שאין במקרה דנן. מכאן שהתלונה על אי טיפול לא צודקת שכן אין זה מעניינה של העירייה לגזום עץ הנמצא בשטח פרטי. במענה לבדיקה השיבה המתלוננת כי בבדיקה עם שכניה העץ אכן שייך להם, וכבר קרה בעבר עץ אחר נפל וחסם את הכניסה לחנייה, בנס לא נפל על נפש חיה ואז העירייה הגיעה **תוך** שעות ספורות לטפל בבעיה. לכן העץ בהחלט מסוכן והעירייה מתנערת מאחריות על העצים הגובלים מסביב גינות בבניינים, עם זאת היא תמשיך לגזום ענפים מהעץ כפי שנהגה עד היום, לבסוף טענה שהוטעתה ע"י שעובד עירייה שבה לטפל בנזילה בצנרת החיצונית וסבר כי העץ שייך לעירייה, ועל כן מצאה לנכון לפנות לעירייה בנידון. לסיכום מדובר בעץ פרטי הנמצא באחריות בעליו, טיפול העירייה ניתן רק אם אובחן כי קיימת סכנה ממשית מהעץ, אך לא כך הדבר על כן **התלונה לא צודקת.**

1.4.6- גינה מוזנחת

א. כללי

תושבת פנתה בדאגה בשל סמטה בין בניינים המסכנת אנשים מבוגרים וחולים ובכלל זה את אימא הגרה בסמוך, משום שהסמטה חשוכה לגמרי, המדרכה עקומה ושבורה, והגינה הצמודה מוזנחת מאוד, מרובת חתולים וחשוכה גם היא, כשגם מעבר מדרגות ישן ורעוע, הוסיפה כי התושבים המבוגרים נאלצים (ויש כאלה גם עם מוגבלויות ואו מתניידים בכיסא גלגלים), להימנע מלעבור שם, כמו כן המקום לא נקי בשל צואת חתולים, ונשורת מעצים, תושבים העוברים במקום בליילה נאלצים להדליק את פנס מטלפון הנייד, ועל כן היא תודה להתייחסות ולטיפול במקום. לשם המחשה צירפה תמונות מהמקום.



ב. ממצאים מסקנות

פניית התושבת נשלחה למנהל אגף שפ"ע אשר פעל במידית והחליט לנקוט בפעולות הבאות באופן מידי

1. ככל ומדובר בשטח ציבורי – ניקיון, גינון, טיפול במעקה תיקון שבר מדרכה.

2. הנגשה – שליחה ליועצת הנגישות לקבלת חוות דעת, אם יש צורך בטיפול, אזי לבדוק אומדן

ולהוציא לאישור, ובמידת הצורך לבצע.

עוד הוסיף כי מאחר ומדובר באוכלוסייה מבוגרת יש לתת את הדעת על הצרכים שלהם ולהתייחס "דרך העיניים" שלהם.

מנהל מחלקת הגינון שנשלח למקום הודיע על טיפול בערוגה הסמוכה באופן מידי ואף צירף תמונות.



ולאחר טיפול נוסף הודיע כי כל הערוגות ברחוב הגובל עם הגן נוקו. כעת נשארה התשתית לטיפול ככול והמקום שייך לעירייה, (בדיקה מאוחרת העלתה כי התשתית הוסדרה). לאחר הטיפול שנעשה לא שבה התושבת להתלונן בנושא, בשל הטיפול שנעשה עם קבלת התלונה הרי **שהתלונה לא צודקת.**



1.4.7- צבע צורם שנבחר בעת החלפת דשא סינטטי בגן משחקים א. כללי

תושבת גבעת הצבר פנתה והלינה על שיפוץ שנעשה לאחרונה בגן המשחקים בטענה שהצבעים שנבחרו אינם ראויים תואמים ומכבדים, כך נבחר להתקין דשא סינטטי בצבע כתום המחריד למראה ומסנוור לעיניים, במקום הצבעים שהיו קודם ושנסכו שקט ורוגע שכן אז הם היו ירוק כהה וכחול כהה. ציינה שגם שכנתה הביעה בפניה את עוגמת הנפש וציינה כי הצבע למידי. במענה נמסר לה כי אלו הצבעים שנבחרו גם לשכונת מליבו והמטרה שלא לייצר אפליה, אלא שכאן אין הם מעוניינים באותם צבעים, מה גם שצבעים שקטים ורגועים חשובים לילדים עם בעיות קשב, או אנשים עם לקות ראייה שיגיעו לגן.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב מנהל אגף שפ"ע כי העירייה לא תחליף את הצבעים שנבחרו, הוקמה גינה חדשה לרווחת הילדים ואלו הצבעים שנבחרו, יש שאוהבים זאת ויש כאלה שלא, בענייני צבע לא ניתן לעולם לפגוע לטעמים של כולם, וכן יש לזכור כי מדובר בשצ"פ שכל מטרתו לשמח את הילדים המשתמשים בו ולשפר את בטיחותם, כאן מדובר בצבעים שמחים ובטוחים ביותר.

אם כן נשאלת השאלה האם היה עולה צורך לערוך משאל תושבים בעניין בחירת צבע הדשא שיוותקן בגן משחקים, וכשתינתן האפשרות שבכל גן יהיו צבעים אחרים? לדעתי אין צורך, עיון בפניות מוקד ב-4 שנים האחרונות הראה שלא התקבלו פניות להחלפת הדשא הסינטטי בגין גוונים שלא מצאו חן בעיני התושבים, מה גם שאין לגוונים המותקנים השפעה ממשית על ילדים ששוהים במרחק מהציבור ושנועדו לפרק מרץ



ואנרגיות או לאלו עם לקות ראייה שדווקא צבעים בהירים שנבחרו הם כסימני דרך עבורם. מכאן שהתלונה לא צודקת.

1.4.8- תקלות מים בגינות ציבוריות

א. כללי

תושב הליך על אי היענות לפניותיו בנוגע לנזילת מים ברחוב הפטיש בזמן השקיית הגינה באי התנועה כאשר אחד הברזים תקול ופועל כמזרקה, הגינה מושקת כל יום וכל הכביש מלא בשלוליות מים, ובנוגע לאי זרימת מים לגינה ברח' דבורנית וכך קרה שהצמחים נמקים, וזאת לאחר החלפת מערכת ההשקיה בכל הרחוב, כשעד יום התלונה הפניות לא טופלו, בעוד שהתקבלה שיחת משוב מהמוקד בו נשאל אם הוא מרוצה מהטיפול.

ב. ממצאים מסקנות

במענה הושב- באשר לאי זרימת מים ברח' דבורנית ראש העיר ערך סיור בשכונה עם מנהל מחלקת גינון ומנכ"לית העירייה, מנהל המחלקה עדכן כי כל הערוגות ברחוב נבדקו אחת אחת, יש 2 ערוגות שמיועדות לעקירה ושתילה מחודשת והשאר תקינות ומערכת ההשקיה עובדת במקום. הובהר כי יש פניות שזמן הטיפול בהן אינו מידי ותלוי בהחלפת חלקים שלא תמיד נמצאים במלאי, בנוסף שיחת המשוב נועדה לבדוק האם כל הפניות טופלו לשביעות רצון הפונה ובמידה ולא הן תיפתחנה מחדש לבחינה. באשר לנזילה הרחוב הפטיש עדכן מנהל מחלקת גינון כי הפניה טופלה.

בחינת פניות המתלונן במוקד העלתה כי המשוב נעשה לאחר הטיפול, וכך גם ברח' הפטיש אלא שהתקלה ברח' הפטיש נשנתה והצטרף טיפול נוסף שלאחריו התקלה לא שבה. מכאן שהטיפול שניתן היה נאות, על כן התלונה לא צודקת.

1.4.9- אי איסוף גזם עירוני

א. כללי

זוג תושבים הגרים בגבעת התור בצד הגובל עם הגבעה, פנו למוקד חצי שנה לפני שהתלוננו וביקשו לגזום את עץ האקליפטוס הגדל על הגבעה צמוד לביתם, מאחר וענפיו הסתעפו מעל גינת ביתם, הוסיפו כי בעבר אחד הענפים נפל על הפרגולה שבגינה שבר והפיל אותה וגרם לקריעת הדשא הסינטטי, כאשר במזל אף אחד לא נוכח במקום והנזק תוקן, מאז פנייתם למוקד לקח כ-4 חודשים עד שמחלקת הגינון גזמה את ענפי האקליפטוס, אך הגזם הושאר מתחת לעץ, במרחק של שישה מטר מחומת ביתם, וכאשר מדובר בכמות גדולה של גזם יבש. כעת מזה חודשיים הם פונים למוקד לפנות את הגזם ולא נענים, הוסיפו כי הם הספיקו לחוות נחש צפע בגינה, וגרוע מכך הגזם היבש בימי הקיץ החמים מהווה סכנת לשריפת ביתם, כשקצה נפשם מהמתנה לטיפול שהינו באחריות עירייה.



בן הזוג פנה שוב והסביר את החשיבות המידית לפינוי הגזם והוסיף כי הוא מוכן לסייע בפינוי. רעייתו פנתה גם כן בעניין ודיווחה שבשל החשש לשריפת ביתם הם נוהגים בכל בוקר להשקות את הגזם על מנת שלא יתלקח בחום, ואף הוסיפה כי בשנים קודמות גיזום האקליפטוס ואיסוף הגזם שנוצר היה לוקח בין שבוע לשבועיים ומלווה במכתב תודה על הפניה ומכתב נוסף לקבלת משוב אודות השירות העירוני.

ב. ממצאים מסקנות

במענה הושב כי הפנייה הועברה לטיפול, ונמסר עדכון כי מדובר בטרסה בעייתית ונדרש לשם צוות גדול וטרקטור מיוחד כדי להשלים את העבודה, ולכן לא התאפשר טיפול מידי, אך יינתן טיפול בהקדם. בחינת פניותיהם במוקד העלתה כי פנו לראשונה 27/01/15 ולאחר מכן 26/04/15 בבקשה לבחון את גיזום העץ, פניות מאוחרות יותר היו ב-01/03/20 עת דיווחו על ענף גדול מעץ האקליפטוס שקרס לתוך חצר ביתם, וכמסקנה הוספה פעילות המשך לגנים ונוף בנושא גיזום שוטף/עץ/שיחים 14 יום (מעת פניה) של עצי אקליפטוס מגבעת התור, כאשר מתבקש גיזום כמו שנעשה בשנים קודמות. ב-03/03/20 נעשתה פנייה נוספת לגיזום עץ האקליפטוס כפי שנעשה שנים קודמות, (כשבשנים קודמות הגיזום נעשה באופן יזום ולא עלה צורך לפנות למוקד), הגיזום והפינוי בוצעו כעבור שבועיים מעת הפניה. ב-24/05/20 דווח על נפילת ענפים גדולים בסמיכות לביתם, כשנמסר כי מדובר בגזעים גדולים, והובע כי המצב מסוכן כי עלול להיגרם לשריפות ולהיות מקום מסתור לנחשים, הענפים פונו כעבור 10 ימים. ב-27/03/22 פנו ודיווחו כי עץ אקליפטוס שכל פעם גנים ונוף גוזמים, מבקשים שיגזמו שוב כי הענפים פולשים לביתם, הטיפול נעשה בתוך שבוע ובמוקד התווספה פעילות המשך לפינוי הגזם, אלא שבאותו יום (03/04/22) שהתווספה הפעילות פנו למוקד והודיעו כי הגזם לא פונה מזה שנה!, דווח כי ב-18/05/22 הגזם פונה, אלא שנטען ע"י המשפחה כי יש גזם מאחורי החומה שלא פונה, וכאן כבר לא דווח על פינוי. ב-03/05/22 פנו שוב בבקשה לגיזום העץ, וכאן הטיפול ארך חודשיים (עד 05/07/22), וכאשר מנהל אגף שפ"ע דיווח כי ככל ולא מדובר בשטח גינן באחריות קבלן הגינן, הנושא באחריות מנהל המחלקה, מאחר ומדובר בעבודת גינן, מנהל המחלקה אמור להזמין עבודת גיזום בהזמנה נפרדת או לצרף אותה לאחת מהזמנות הגיזום היזום ברחבי העיר - לסיכום באחריות מחלקת הגינן לטפל בפנייה. (וחשוב שיצוין כי נעשה גיזום ללא פינוי). ב-13/07/22 וב-24/07/22 פנו שוב למוקד והתריעו על אי פינוי הגזם כשבפועל הגזם נאסף ב-07/09/22.

לסיכום - בחינת היסטוריית הפניות למוקד מלמדת, שפעולות יזומות במקום של גיזום ואיסוף מהירים שנעשו בעבר הושהו השנה, כשלאחרונה אף פוצלו פעולות הגיזום והאיסוף, לכן הפתרון צריך להיות בבניית תכנית שנתית לגיזום ואיסוף עצים מסוכנים, מבלי שיעלה צורך בפניות מרובות של משפחות החיות בסביבת עצים מסוכנים שיש לגזמם, מכאן ובשל השהייה התלונה צודקת.

ג. המלצה

יש להכין ולערוך תכנית שנתית לגיזום ופינוי עצים במקומות מסוכנים, ולהכין את הביצוע מראש ושיהיה מהיר ויעיל.

תגובת מנהל מחלקת גינן



מפאת הגישה הקשה למקום ואי אפשרות הכנסת מנוף גיזום נאלצנו לבצע את העבודה ע"י גוזם מטפס ופינוי הגזם באופן ידני, דבר שהקשה על הביצוע מבחינת לוחות זמנים וכ"א. העבודה בוצעה במלואה, תוך הוצאת כלל הגזם מהסוללה של השכנים והרחקתו מעבר לגדר הסוללה אל תוך החורשה. את פינוי הגזם עשינו במספר מופעים היות והעבודה בוצעה ידנית בלבד בתנאי שטח לא פשוטים.

1.4.10- אי גיזום ופינוי בשטח עירוני עזוב

א. כללי

תושבת התלונה כי ב-31.7.2022 פנתה למוקד וביקשה לגזום עצים הסמוכים לגדר משותפת שלה ושל מתחם העירייה הצמוד (בעבר גן נשות חרות) וכן לאסוף את כל גזם העץ שנותר במתחם מזה חודשיים, כשהוא יבש ומסוכן, כי מהמתחם מגיעים נחשים ורמשים אחרים החודרים לחצר ביתה, כשפנתה ביום התלונה למוקד לבירור מתי יתבצע הטיפול, הופתעה כשנאמר לה כי דווח למוקד שהעבודה בוצעה לפני כשבועיים, בנוסף התריעה כי כיוון שמדובר בגזם יבש ישנה סכנה לשריפה, העירה גם כי בעבר לקח כמעט **שנתיים!** להיענות לפנייתה. אין זה מספיק שהעירייה טורחת להזהיר מפני הצטברות של גזם מחשש לשריפות ומפני נחשים אך לא נענית לתושבים בנושאים אלה, מה גם שמדובר במתחם השייך לעירייה.

ב. ממצאים מסקנות

מתברר כי ביום שפנתה להתלונן פנתה גם למוקד העירוני, ושם דווח ב-25/08/22 כי הגדר החיה המשותפת גוזמה ופונתה, בנוסף נוקה גן נשות חירות.

פנייה מאוחרת יותר- נמצא כי פנתה למוקד גם לאחר מכן ב-07/11/22, ואז דיווחה כי "סמוך אליה בחצר משותפת יש את גן חירות ענפים של העץ חודרים לחצר הפרטית שלה מבקשת שיגזמו את העצים, דחוף", שם נרשם "...בעיה מוכרת, להעביר לגינון שיגזמו את העץ", לאחר מכן דווח על סגירת טיפול.

פניות משנים קודמות- פנייה התקבלה ממנה ב-29/09/21 שם ביקשה לגזום את העצים מסביב לביתה, עקב צמחייה פולשת לה לחצר הפרטי כולל המרזב שלה, כאן דווח על פינוי עשבייה ב-26/06/22 וב-05/07/22 דווח על טיפול, וגיזום. פנייה קודמת הייתה ב-23/04/20 ושם ביקשה לפנות משטח העירייה גזם ולכלוך מעשבייה שלא פונו ומהווים מפגע סביבתי כי יצא משם נחש, זמן הטיפול לקח כמעט חודשיים והסתיים ב-18/06/22. לפני כן נעשתה פנייה ב-30/06/19 ושם דיווחה כל הצמחייה במבנה הנטוש של העירייה שהיה בעבר גן נשות חירות מטפסת על העצים שלה לכן מבקשת גיזום, והטיפול כאן הסתיים ב-29/08/19. בתאריך 28/10/18 דיווחה על צורך בגיזום עץ שיוצא מגן ילדים שנסגר, משום שהענפים והעלים מלכלכים את החצר של הפונה, לצורך טיפול הוזמן מנוף ב-15/11/18.

מסקנה- מתברר שלתלונה קדמו אירועים דומים, ואירוע דומה מאוחר יותר, ההליך היה שקודם יש פנייה מהתושבת המוטרדת מהצמחייה הפולשת לחצרה, ואז מגיעה העירייה ומטפלת.

אם כן מדוע בשונה מכלל המקרים החליטה בחודש יולי השנה לפנות לתלונות הציבור?



המענה ניתן בגוף התלונה שם התברר כי בוצע גיזום, אך לא בוצע פינוי פסולת במשך למעלה מחודשים וחצי, דבר שהיווה סיכון, וכשפנתה למוקד המענה לא היה ענייני (וזה מה שבעצם גרם לה להתלונן). את מענה המוקד ניתן לייחס לתקופה בה הייתה תחלופה רבה של כ"א, ואיוש מ"מ, וכניסת מנהל מחלקת גינון חדש, עיון בפניות מוקד בשנים 2019-2021 הראה גם כן התארכות ממושכת בין הגיזום לבין פינוי פסולת הגיזום, לכן עולה צורך לפינוי פסולת גזם בסמיכות לגיזום עצמו, כמו כן עולה צורך בתכנית שנתית לגיזום, בלא שיידרש קבלת פניות מוקד, החוששים מצמיחת עצים פראית, וכמסקנה כללית בשל תקופה ממושכת עד לפינוי הגזם ואי מענה נכון במוקד **התלונה צודקת**.

ג. המלצות

1. יש לפנות פסולת גזם עד שבוע מעת הגיזום שהעירייה מבצעת ברחבי העיר.
 2. יש להכין תכנית שנתית לגיזום עצים ושיחים בסמיכות למגורי תושבים, מבלי שהתושבים יצטרכו להתקשר לבקש ולהתריע באופן מחזורי אודות הצורך בגיזום ובפינוי.
- תגובת מנהל אגף שפ"ע- המלצה 1 מקובלת**, יתרה מכך בתיאום לימי פינוי, תכנית שנתית בעייתית נוכח התנגדויות תושבים בשל משבר אקלים, וצורך לפינוי מורכב הדורש הזמנת קבלן עם כלי עבודה מתאימים.

1.4.11- טיפוח הגינון במקומות מוזנחים

א. כללי

תושבת הלינה כי (ב-17/11/22) ומזה כבר 5 חודשים היא פונה למוקד אך בקשתה לטפח את הגינון ברחבי העיר במקומות בהם ישנה ההזנחה ניכרת לא נענתה, ציינה שיש מקומות רבים ברחבי העיר שלא משקיעים בגינות, כשגם התנהלות המוקד בעייתית, יש מענה אוטומטי אך אין עשייה, גם קשר ישיר עם אגף שפ"ע לא הניב תוצאות.

ב. ממצאים מסקנות

מבדיקת הפניות במוקד העלתה כי פנתה לראשונה ב-03/07/22 ושם הייתה ממוקדת לטיפול וגינון ברחוב הגלים פינת השייטת, שם טענה כי "אין טיפוח. מבקשת שיטפלו ויצרו אתה קשר", במסגרת הטיפול שנעשה תוך יום נרשם ש: "גן השייטת נוקה מעלים ולכלוך במעברים ומסביב לו, כמו כן נשטפו השבילים והמתקנים". בשיחת משוב שהתקיימה עמה ב-04/08/22 נרשם שהיא מרוצה חלקית, הערוגות ברחוב עדיין שוממות ללא השקיה וטיפול, בהמשך נרשם ב-10/08/22 כי כל הערוגות והשיחים טופלו.

בדיקה היסטורית העלתה כי ב-23/03/2012 פנה בין זוגה לגבי טיפוח וגיזום ערוגה הצמודה לגדר ברח' הגלים 1 שהתברר שהיא שייכת לבניין ולא לעירייה, אך בן הזוג התעקש שהאדנית מחוץ לגדר ולא הסתפק במענה. העירייה לא נענתה לבקשתו.



באשר לטיפול ובמסגרתו הודיע מנהל מחלקת גינון כי הוא נכח במקום בפינת הרחובות הגלים-שייטת יחדיו מפקחי ומנהל העבודה של קבלן הגינון, וכי העירייה תשלים את הערוגה הנ"ל לרבות עוד מס' ערוגות בתוך רחוב הגלים.

לסיכום- המתלוננת בתלונתה העלתה ספקנות לגבי המענים והביצוע, אלא שלכך לא היה מקום, העירייה פעלה עפ"י תכנית מובנת לחידוש הערוגות, בעוד המתלוננת דרשה כאן ועכשיו ללא סבלנות סובלנות ואורך רוח נדרשים, דבר שאינו מתקבל על הדעת, משכך התלונה לא צודקת.



2. גזברות וגביה -

2.01 - תעריף לחיוב נכס שלא בשימוש

א. כללי

תלונה מתושב על כי התעריף המזערי לנכס שאינו ראוי לשימוש אינו רשום באתר העיריה, לכאורה נרשם כי לקבלת התעריף יש ללחוץ על המילים לחץ כאן בצבע תכלת, אך התשובה המתקבלת היא ("404 מצטערים, הדף לא נמצא"), וכי לא בטוח כי פנייה ישירה למחלקת הגביה תסייע.

לתלונה צירף את הנחייה הרשומה באתר העירוני ובה נרשם כי "על פי תקנה 13 לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) התשנ"ג – 1993, ניתנת הנחה כמפורט להלן: **בניין נהרס או ניזוק (נכס "לא ראוי)** (עפ"י סעיף 330 לפקודת העיריות) - נהרס בניין שמשלתמת עליו ארנונה לפי הוראות הפקודה, או שניזוק במידה שאי אפשר לשבת בו, ימסור מחזיק הבניין לעירייה הודעה על כך בכתב, ועם קבלת ההודעה לא יחויב בשיעורי ארנונה נוספים. מתן הנחה מותנה באישור פרטי ההודעה. אין האמור גורע מחובתו של מחזיק בתשלום שיעורי הארנונה שהגיע זמן פירעונם לפני מסירת ההודעה. **בקשה אשר תוגש רטרואקטיבית - תידחה!** במסגרת התיקון התקנה הוגבל הפטור לנכס שאינו ראוי לשימוש למשך תקופה של 3 שנים, לאחריהן יחויב הנכס במשך חמש השנים הבאות בארנונה בסכום המזערי הקבוע בתקנות ההסדרים במשק המדינה משנת 2007, לסוג הנכס המתאים לבניין על פי השימוש האחרון שנעשה בבניין, תעריף מרבי ומזערי שנת 2020 לחץ כאן...". וכאן כאמור הופיעה הודעת שגיאה.

ב. ממצאים מסקנות

בחינת התלונה העלתה כי אכן ישנה בעיה של אי פרסום תעריף החיוב כעבור 3 שנים לנכס שאינו ראוי לשימוש, למעשה הנושא נדון עם היועמ"ש וטרם הופץ, וכי אין זו בעיה של הדוברות/מחשוב כפי שהעלה הגזבר שכן אלו לא קיבלו הנחיות לפרסום, התברר כי הייתה תקלה בפרסום, ובינתיים נמסרה למתלונן באופן אישי טבלת תעריפי מינימום לשנת 2022, כשגם הובטח לו כי התקלה תוסדר בקרוב.

ואכן התקלה הוסדרה, ולפי בקשת מנהל השומה והגביה ומנהל הארנונה מופיע הנושא באתר תחת כותרת: דף הבית/יחידות העירייה/גבייה וארנונה/ארנונה/פטור נכס לא ראוי/בשיפוץ. פטור נכס לא ראוי / בשיפוץ זיכוי של 100% מתשלום הארנונה ואגרת השמירה יינתן רק בתום התקופה, לאחר שהוגשה ואושרה בקשה בתחילת התקופה, ובהתאם להמצאת כל המסמכים:

1. נכס "לא ראוי" הוא נכס שנהרס, ניזוק או נמצא בשיפוץ כך שלא ניתן להתגורר בו.
2. חובה להודיע בכתב מיד בתחילת התקופה על בקשה לפטור נכס לא ראוי למגורים. פטור יכול להינתן רק מיום הגשת הבקשה בכתב, ולא ניתן להגיש בקשה רטרואקטיבית, בקשה רטרואקטיבית - תידחה! יש לקבל אישור מאגף הארנונה על קבלת הבקשה לפטור, ומאיזה תאריך.
3. בקשה לפטור עבור נכס תאגיד תמולא ותחתם על ידי מורשה חתימה וחותמת התאגיד ותאושר בפני עורך דין בחתימתו.
4. תקופת הפטור: עד 3 שנים. ניתן לממש את הזכאות לפטור בתקופות שאינן רצופות, שזמנן ביחד אינו עולה על 3 שנים. במידה שהנכס עדיין לא ראוי אחרי 3 שנים, יחויב הנכס בחמש השנים הבאות בסכום המזערי בארנונה, הקבוע בתקנות ההסדרים במשק המדינה משנת 2007, לסוג הנכס המתאים על פי השימוש האחרון שנעשה בנכס. לחצו כאן להצגת תעריף מרבי ומזערי לארנונה לשנת 2022 נפתח בחלון חדש
5. לאחר קבלת הבקשה לפטור יישלח פקח לבדיקת הנכס הלא ראוי למגורים, על פי שיקול דעת העירייה ובמועד שתבחר.



6. בתום תקופת השיפוץ וטרם אכלוס הנכס ובסמוך לו - חובה להודיע לעירייה בטופס מקוון נפרד על סיום תקופת נכס לא ראוי / בשיפוץ (קישור מופיע בתחתית הדף).
7. חובה לצרף פירוט צריכות מים וחשמל לכל התקופה בה הנכס היה לא ראוי / בשיפוץ. פירוט הצריכות יצורף לטופס הנפרד בו מודיעים על סיום תקופה, וזאת רק בתנאי שכבר אושרה פתיחת בקשה לפטור במועד מוקדם יותר.
8. בדיקת פירוט צריכות המים והחשמל ומתן הפטור בפועל יבוצעו בתום התקופה בהתאם להמצאת כל המסמכים. לחצו כאן להגשת בקשה לפטור נכס לא ראוי / בשיפוץ - פתיחת תקופה (טופס מקוון) נפתח בחלון חדש

עם זאת בשל העובדה שהייתה תקלה מודעת, שתיקונה נעשה רק לאחר הגשת תלונה, התלונה צודקת על אף הטיפול המהיר שנעשה.

2.02 - שינוי חיוב כתובת מייל של משלם

א. כללי

תושב הלין על שהמתין 20 דקות למענה במוקד הביורורים (המנוהל ע"י גוף חיצוני), וכן המתין יומיים בלא מענה למייל ששלח על בקשותיו:

1. לשנות את המייל האישי הרשום בעירייה ששם הוא מקבל את הודעות לתשלום הארנונה,
2. לשנות את חיוב התשלום מדו חודשי לחודשי.

ב. ממצאים מסקנות

מתברר כי המענה ממחלקת הגביה למייל ששלח הייתה בתוך יום, שם התבקש לצרף לפנייתו פרטי זיהוי של: מס' משלם, מס' נכס, מס' טלפון. במענה לבירור התלונה שוחחה פקידת גביה עמו ישירות באשר לשינוי אופן התשלום ועדכנה את כתובת המייל החדשה בפרטי המשלם, והוסבר למתלונן כדי לשלם שובר כל חודש יש צורך לשלם באמצעות תשלום בהוראת קבע, ניתן בכרטיס אשראי / בקשה מהבנק, כשהסבר ניתן באתר העירייה, ולשם נוחות הועתקו ונשלחו דברי ההסבר אליו במייל. לסיכום קיבל טיפול בתוך יום לכן התלונה לא צודקת.

2.03 - עיכוב במתן אישור טאבו

א. כללי

עו"ד מייצגת הלינה על אי מענה למיילים ששלחה על אף שלאחרונה גם ניהלה שיחה טלפונית עם מחלקת הגביה, ציינה כי מזה מספר חודשים היא מתנהלת מול מח' הגביה אך לא זכתה לקבל מענה הולם לבקשה לקבלת אישור לטאבו על מכירת דירה, כשלבקשה צירפה העתק הסכם רכישה, העתק הסכם מכר, טופס ארנונה, הוסיפה כי אמנם טרם המכירה נמסר למוכר הודעה על קיום חוב, אלא שבבדיקת תביעות שאושרו לתוקף בתקופה שבין רכישת הנכס ועד היום לא נצפתה תכנית שחלה בגינה היטל השבחה, בנוסף ניסתה ולא הצליחה להזמין את האישור באמצעות האתר העירוני.

**ב. ממצאים מסקנות**

התברר כי סיבת העיכוב הייתה בשל אי תשלום היטל תיעול על דירה ישנה, ולא היטל השבחה כפי שהעו"ד סברה, עיכוב האישור היה מוצדק שכן ללא התשלום לא ניתן היה לשחרר את האישור, הדבר נמסר למוכר עוד בטרם המכירה על כן לא היה שיהוי בטיפול ולכן **התלונה לא צודקת.**

2.04- אי קבלת החזרים כספיים

א. כללי

תלונה שהתקבלה מקשישה בעלת 2 משרדים המצויים בבניין 1 בעיר על אי קבלת מענה להחזר כספי שנמסר טלפונית כי מגיעה לה על תשלום עודף (אחד הנכסים מושכר ודייר משלם את הארנונה), כאשר המענה לא התקבל מאגף הגביה וגם לא מפניות הציבור שלשם גם פנתה. לאחר שנשלחה תלונתה לבירור חזרה והודיעה כי למרות שהגזברות השיבה כי היא עומדת להשיב חלק מהכסף, הרי שבפועל אין שום תוצאות והכסף לא הגיע לחשבונה, על כן ביקשה טיפול בהקדם, לאחר מכן שבה והודתה על קבלת החזר לאחד הנכסים ואילו לנכס השני לא התקבל החזר, על כן היא מבקשת את המשך הטיפול.

ב. ממצאים מסקנות

במענה נמסר מאגף הגבייה כי למשרד השני מגיע זיכוי הנמוך עשרות מונים ממה שהמתלוננת ציינה (723.40 ₪ ולא 16561.36 ₪), אך בנוסף קיימת יתרת זכות לחנות במקום אחר בעיר שאותה מכרה לפני מספר שנים (בסך 854.70 ₪), הסכום יושב יחדיו עם יתרת הזכות של הנכס השני, ובסה"כ הזיכוי עומד ע"ס 1,578.10 ₪. הכסף יועבר בתוך 7 ימי עסקים.

בחינת נהלי הגזברות העלה כי קיים נוהל החזרי מסים (מס' 6 מ-10/2010), בו קיים הליך עם הגשת בקשה, אך אין בו פעולה יזומה להשבת יתרות זכות. באתר העירייה ישנו טופס מקוון של בקשה להחזר, בדגשים להחזר נרשם כי הבקשה תיבחן ע"י אגף הגבייה, לרבות יתרות חובה וזכות בכלל חשבונות המבקש בעירייה, ככל שיתברר שקיימת יתרת חוב בנושא אחר, יבוצע קיזוז מיתרת הזכות, ההחזר יבוצע באמצעות העברה בנקאית לחשבון הבנק של המשלם כפי שמופיע בבקשה. בנוסף לגביה נוהל איזו החזר כספים מיום 31/08/2016 שאינו פעיל.

לסיכום- מתברר כי למשרד הראשון הוחזרו הכספים ששולמו בעודף, אך המשרד השני המשיך להיות מחויב בארנונה, (וכשלא הייתה זכאות לזיכוי בגין נכס ריק), על כן יתרת הזכות קוזזה. עם זאת אכן עלה צורך בטיפול מהיר יותר ההחזרים הכספיים, על כן **התלונה צודקת.**

ג. המלצות

- יש לבחון את יתרות זכות שטרם הוחזרו לתושבים, לפעול להשיבם ככול ואין הצטברות חובות אחרים לעירייה.
- יש לפעול לזירוז הליכים להשבת יתרות זכות המגיעות לתושבים.



3. לבחון להתאים ולעדכן נוהל (איזו) החזר כסף לתושב משנת 2016, ולפעול על פיו.

תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה - מתקיימים פעולות בשוטף ואף בוצעו פעולות משלימות בעבר (מבצעי חיסול), כולל ביצוע קיזוזי חובות, אך מדובר בסוג של סרט נע של היווצרות זכאים חדשים, הטיפול הפרטני בזכאים אורך זמן בשל הצורך לקבלת נתונים, שלא תמיד הזכאים דואגים להעביר, עם השלמת פערי כוח אדם בשנת 2023 יוקדש יותר זמן לטיפול בנושא.

2.05 - אי כיבוד הסדר תשלומים

א. כללי

תושבת שעזבה נכס מושכר בשנת 2019 בלא לשלם את יתרת החוב, הלנה בעבר כנגד איומי עיקול משכורות שנעשו נגדה, להגנתה טענה כי היא נמצאת בסיכון הריוני, לבסוף התרצתה הגיעה להסדר לתשלום החוב בחודש יולי 2021, אך שבה והלנה כנגד ההסדר שבוצע עקב אי הסרת העיקולים, כשלטענתה הובטח לה במעמד החתימה כי העיקולים יוסרו עם החתימה על ההסדר, על כן מצאה לנכון להודיע על ביטול הסדר החוב ולהגיש תלונה על התנהלות זו של אגף הגביה, שכן למרות ההודעה היא המשיכה להיות מחויבת. עם זאת הודיעה שברצונה פתיחת הסדר חדש ויישור ההדורים, בכך שלא תחויב על תשלומים שמראש, מה גם שהסכום הנגבה כיום אינו תואם את הסכום שנאמר לה שיגבה במעמד ההסדר, כמו כן למרות בקשותיה בעבר להנחה בהיותה אם חד הורית ל-5 ילדים המובטלת למעלה משנה והזוכה לתמיכת הרווחה ההנחה לא ניתנה לה.

ב. ממצאים מסקנות

במענה הושב לה כי על אף הודעתה ההסדר הקיים לא יבוטל, לא ייעשה הסדר חדש וכי עליה לשלם את כל ההוראות שחזרו. (מדובר ביתרת חוב ע"ס 3,550.60 ש"ח, ו-2 התחייבות שלא נפרעו ע"ס 469 כ"א). לאחר המענה מאגף הגבייה הסדירה המתלוננת את חובה, וכאשר הובהר לה העיקולים יוסרו בתום ההסדר ולא בתחילתו.

באשר לטענותיה בעבר הרי שאלו נבדקו, ובבדיקה עלה כי היא לא הייתה זכאית להנחה. בעבר עת התגוררה בנכס ניסתה להתחמק מתשלומי חוב, אך הדבר לא עלה בידה ולבסוף התרצתה והגיע להסדר חוב, בסה"כ מדובר בניסיון להתחמקות מחוב שלא צלח, על כן **התלונה לא צודקת**.

2.06 - הפסקת מתן הנחת גמלאי

א. כללי

משפחה טענה כי פנתה פעמיים לפני יותר משבועיים למוקד הבירורים ושם הושאר מס' טלפון להשבה, אלא שרק בפניה השלישית שבו אליהם, טענתם הייתה כי הם שמו לב שיורדים בהוראת קבע תשלומי ארנונה בכל חודש במקום פעם בחודשיים, ללא עדכון כלשהו וכשסכומי הגביה גבוהים מדי משום הפסקת מתן



הנחת גמלאי לאישה שהיא בת 64, כאשר ההנחה לא חודשה והם הופתעו לשמוע כי נדרשת הגשת בקשה חדשה.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה סגנית מנהל אגף שומה וגביה כי בהתייחס לתשלום הדו חודשי נבדק ועלה כי המשפחה נמצאת במסלול של הוראת קבע, במסלול זה הגבייה נעשית מידי חודש בחודשו. (השוברים נשלחים כל חודשיים, אך הגבייה נעשית כל חודש כאשר כל המידע אודות אופציות התשלום, נמצאים באתר הגבייה, ורק מי שבוחר לשלם באופן עצמאי, מחויב כל חודשיים).

הפסקת מתן הנחת גמלאי לאישה אירעה בטעות, שכן היא זכאית, אך שמה נשמט בתחילת שנה. בחודש אפריל 2022 ניתנה ההנחה רטרו ממועד הפסקת ההנחה, היינו מ-1.1.22 ואף על הטעות הושב במייל. **סיכום** - באשר לתשלום החד חודשי נבדק שניתן הסבר באתר, באשר לאי מתן הנחה נדרשת העמקת הבקרה בתחילת השנה למניעת הישנות התופעה, לכן **התלונה צודקת** היה צריך לבדוק שאין טעויות.

ג. המלצה

יש להעמיק את הבקרה על מתן זכות ההנחות לגמלאים, ואפשר שבכדי למנוע טעויות להפיק בתחילת כל שנה, קובץ השוואה בין ההנחות ש.ק לבין ההנחות השנה. (מדובר על מקרים שההנחה אינה אוטומטית עפ"י קובץ המתקבל מביטוח לאומי).

תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה - גמלאית אזרחית ותיקה אפשר שתהיה זכאית להנחה של 25% במידה ומקבלת קצבה, (הנתונים מועברים מביטוח לאומי) או תוספת של 5% במידה ועומדת במבחן ההכנסה, ואז הנתונים מועברים ידנית משנה לשנה, (מבחן ההכנסה - נעשה אחת ל-5 שנים, ויתכן מקרים בודדים של פספוסים), אין צפייה לתקלה מעין זו בשנה הבאה, שכן הבדיקה תיעשה בקפידה, ובאשר לתקלות מעין אלו, הבקשות רטרו לתיקון הולכות ופוחתות, (למעט אלו המגיעות דרך ביטוח לאומי).

2.07 - אי תשלום לספק

א. כללי

קבלן מזוג המשרת את העירייה מחודש יוני 2020 הלן כי מאז חודש אוגוסט 2021 אין הוא מקבל תשלומים עבור השירות אותו הוא ביצע עבור העירייה. לדבריו הועסק באמצעות אגף שפ"ע, והובטח לו כי עניינו מטופל והתשלום בדרך. משלא שולם לו מזה כ-9 חודשים החליט להפסיק לתת שירות עד שיקבל את כספו, וככול ויתארך הטיפול הוא שוקל פנייה לעורך דין.

ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקה עם הגזבר התברר כי מדובר בתחום בו מטפל אגף שפ"ע, ויש לבדוק אצלם את סיבת העיכוב. נמצא כי האירוע חל בשלהי יציאת עובד לגמלאות, מנהל אגף שפ"ע השיב שעם קבלת התלונה הנושא נפתר והספק



קיבל את המגיע לו, וכי הנושא תוחקר והופקו לקחים, אלא שהבדיקה העלתה כי יש צורך בביצוע השלמות (תוספת תשלום לספק, וביצוע עדכון), ואלו מתוכננות להיעשות בשנת 2023, משכך הבדיקה טרם הושלמה **והתלונה בתהליך בירור.**

נמצא כי גם אשתקד עלה עיכוב לספק מתחום אגף שפ"ע ואז עלה אי טיפול במועד ואי יישוב מחלוקות מול הספק, כמו גם אי קיום מלא של תהליכי הזמנות הוצאה ואישור/דחיית חשבונות, והומלץ להיערך בהתאם לקיום סדר בהליכי ביצוע התשלומים הוצאה וקבלת תיעוד, ואז נרשם כי ספציפית לספק בוצע תכנון מחדש ארגון וסדר בקבלת הצעות מחיר בהנפקת הזמנות ובקליטת חשבונות מאושרות. במהלך הבדיקה נעשו בדיקות נוספות ונבחן:

- ספר מכרזים עפ"י סעיף 7(א) לתקנות העיריות מכרזים, תשמ"ח-1987, "סימון במספר סידורי ורישום בפנקס במקום שהורה ראש הוועדה", המנוהל ללא שם זוכה והומלץ להרחיב את הנתונים המאוגדים ולהוסיף את שם הזוכה.
- פנקס חוזים- נדרש בהתאם לתקנה 7(4) לתקנות הרשויות המקומיות (הנהלת חשבונות), התשמ"ח-1988, שיכלול (מספר סידורי, מספר חוזה, שם הצד השני לחוזה, פירוט טובין שירות שיש לקבל, סכום החוזה/התחייבות, אופן חישוב ההצמדה, זמן ותנאי תשלום, תקופת החוזה/ההתקשרות, תאריך אישור ותאריך חוזה, סעיף תקציבי לחיוב), לעניין זה השיב הגזבר כי הפנקס בהכנה ויושלם בחודשים הקרובים.

ג. המלצות

1. לקיים מעקב שוטף אחר הזמנות והנפקת חשבוניות, ולדאוג לאי חריגה מסכום הפטור ממכרז.
 3. יש לעקוב ולהשלים את כתיבת ספר החוזים,
 4. יש לשכלל את ריכוז נתוני המכרזים ולהוסיף את שם הזוכה.
- תגובת הגזבר-** התיקון יושלם בשנת 2023, ספר חוזים בהכנה מתקדמת, מעקב פעילות רכש באמצעות בקרה ממוחשבת- הועברה בקשה לאוטומציה.
- תגובת רכזת מכרזים-** שמות הזוכים מעודכן באתר העירייה- שם מופיעים שמות המכרזים יחד עם נוסח המכרז, תשובות ההבהרה וחומרים נלווים למכרז, כמו כן פרוטוקולים של וועדות מכרזים נמצאים תחת שקיפות, וכל מה שקשור: חוזה, מסמכי חוזה, ניגוד עניינים (כחלק מהחוזה), מספר חוזה, מספר ספק- נמצא בגזברות.

2.08- אי ציון בר קוד בדרישות תשלום

א. כללי

רכז הנכסים במרכז הישראלי לאפטרופסות התלונן כי את הודעות לתשלום הארנונה המרכז מקבל במייל, אלא שההודעות מגיעות ללא בר קוד ולכן אין הם יכולים לשלם באמצעות המחאות, וכי המרכז כגוף



מחויב לשלם בהמחאות בהתאם לדרישת הנה"ח, לדבריו ביקש מספר פעמים ולא נענה, על כן הוא מצא לנכון להלין בטרם יצטברו חובות. כהוכחה שלח את מכתב דרישת התשלום, ובו מספר מסלקה.

ב. ממצאים מסקנות

למעשה אין מדובר בהודעת תשלום שוטפת אשר נושאת דרך קבע בר קוד אלא מספר מסלקה, המתלון קיבל מכתב דרישת תשלום (התראה בצבע אדום) איליו צורף מכתב הכולל את האפשרויות לתשלום החוב. משכך התלונה לא צודקת.

2.09 - עיכוב אישור לטאבו בשל חוב מותנה

א. כללי

תלונה מעו"ד המייצג חברה באשר לעיכוב הוצאת אישור טאבו הנובע מדרישת חוב לנכס שאינו ראוי לשימוש. מדובר על נכס בבעלות חברה שנרכש כמעטפת מקבלן והודיעה לעירייה כי אינו ראוי לשימוש בשל עבודות שיפוץ, על כן התבקש פטור לגביו בהתאם להוראת סעיף 330 לפקודת העיריות, למרות זאת נשלחו הודעות לחברה לתשלום ארנונה לחודשיים האחרונים, (במענה קודם מחלקת הגבייה מסרה כי יש להתעלם מהודעות התשלום כל עוד הנכס בשיפוץ ומסרה כי הפטור לנכס שאינו ראוי הינו עד 3 שנים, בסיום השיפוץ על החברה להודיע על כך לאגף הגבייה בצירוף חשבונות חשמל ומים הרלוונטיים לתקופה בה היה הנכס בשיפוץ, בחינת מתן הפטור, מאושר/לא מאושר תבחן בתום התקופה ותהיה בהתאם לקריטריונים להיות הנכס ריק/לא ראוי, עוד נמסר כי נתוני החיוב בהודעה התשלום אינם סופיים ומבוססים על נתוני שטחים שהועברו ע"י חברת הניהול, כאשר בכוונת העירייה לבצע בימים הקרובים מדידה בנכס לצורך קביעת שומה סופית, וכי יישלח פקח מטעם העירייה על מנת לבדוק את הפנייה). אלא שבמהלך החודשיים האחרונים, חתמה החברה על הסכם למכירת מחצית מהזכויות בנכס ובמסגרת הליך העברת הזכויות, החברה ביקשה קבלת אישור עירייה המופנה לטאבו (על היעדר חובות), אשר על פי פרסום העירייה אמור להינתן בתוך 14 יום מיום הגשת הבקשה, אלא שמאז מעל חודש וחצי האישור טרם התקבל, כאן הודיעה העירייה לחברה כי היא מתנה את האישור בתשלום ארנונה נוכח מצבו, לכן הדרישה אינה ברורה ומעכבת את העברת מחצית מהזכויות לרוכש, לכן בנסיבות הנ"ל ובהיעדר חובות בגין היטל השבחה ו/או פיתוח ובנסיבות בהן הנכס פטור, מתבקשת העירייה להוציא ללא דיחוי את האישור, וככול והאישור לא יוצא מתבקשת העירייה לדווח מכוח איזה סעיף בחוק היא פועלת.

ב. ממצאים מסקנות

במענה מסרה מנהלת השומה וסגנית מנהל אגף הגבייה והשומה כי העניין טופל, מכאן שניתן אישור לטאבו על חוב מותנה, מערכת הגבייה אינה ערוכה בספרייה לציין קיום של חוב מותנה עם קבלת אישורים עתידיים



שיבטלו אותו, יחד עם זאת ראוי שאגף הגבייה לא יבטל מתן אישורים לטאבו שם ישנה ודאות לביטול חוב עם השלמת שיפוץ, לכן **התלונה צודקת**.

ג. המלצה

במקרים שהם נרשמים חובות מותנים אשר בסיום השיפוץ בוודאות גבוהה יבוטלו עם הצגת מסמכים, אזי בעת מכירתם באופן מלא/חלקי אין לעכב בשל רישום חובות ארנונה נצברים בתקופת השיפוץ את מתן אישורי הטאבו, שכן מדובר בחובות מותנים אשר יוסרו עם סיום השיפוץ והצגת מסמכים. **תגובת מנהל אגף שומה וגבייה ומנהל הארנונה** - אינו מוצא בעיה בעיה בהליך הקיים, מדובר במקרה ייחודי שטופל עפ"י כללי הזהירות.

2.10 - עיכוב מעל 8 חודשים במתן אישור טאבו

א. כללי

תלונה שהתקבלה ממפקחת מחלקת ניהול נכסים שבמשרד המשפטים האפוטרופוס הכללי על עיכוב של במסירת אישור לטאבו, שכן ההליך הסתיים לפני שמונה חודשים אך אישור לא הונפק, וכי אי מענה ו/או טיפול בבקשה בתוך שבוע ימים יביא לנקיטת הליכים משפטיים נגד העירייה.

הליך הטיפול החל בתחילת שנה קודמת עת נדרש משלושה בעלי הנכס, כשאת אחד מהם האפוטרופוס הכללי מנהל, במסגרת זו הוכן פיצול חוב והתבקש מנהל אגף השומה והגבייה ומנהל הארנונה לסייע בזיהוי הנכס עפ"י גוש וחלקה בכדי שהנתון יימסר לתאגיד עפ"י דרישתו לבחינת קיום חוב טרם מתן האישור, החלק שהאפוטרופוס הכללי מנהל שולם השנה, ואילו חלקם של שני השותפים האחרים שולם אשתקד.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב מנהל השומה והגבייה ומנהל הארנונה כי מאחר והחייבים לא שולמו במלואם (של כלל בעלי החיוב) נותרו הפרשים אותם יש לשלם טרם הנפקת האישור, על כן הוא הנחה את מנהלן מחלקת הגבייה להעביר למפקחת את פרוט יתרת החוב ושובר תשלום, וכי ככול ויצטרכו הבהרות נוספות ניתן לקיימם בשיחת טלפון או בפגישת זום. נוכח המענה התקין וטיב הטיפול **התלונה לא צודקת**.

2.11 - העברה כספית שגויה

א. כללי

תושבת אשר הופקד בחשבונה בטעות ע"י העירייה סך של 3,300 שקל בחודש 05/22, פנתה וביקשה כעבור 6 חודשים להתחשב במצבה הקשה באשר להשבת הכסף לעירייה, ולהחזירו ב-6 תשלומים, ציינה כי החשבון בו הופקד התשלום מעוקל והיא עצמה נמצאת בהליכי חדלות פירעון ובחשבון כמעט וכלל לא נעשים פעולות כספיות כשאת משכורתה היא מושכת במזומן ומשלמת לרוב את תשלומיה גם כן במזומן, על כן לא ידעה



בזמן אמת על זיכוי החשבון, את גילוי הסכום בחשבונה ידעה בחודש אוגוסט עת ביצעה משיכה מהחשבון, היינו 3 חודשים לאחר ההפקדה, הוסיפה כי אין לה מושג איך חשבונה הגיעה לעירייה, ומדוע העירייה לא משכה את הכסף חזרה מיידית, או במסגרת 3 החודשים עת גילתה את הזיכוי, בחודש אוגוסט היא עצמה ביצעה משיכה מהחשבון על בסיס סכום שציפתה לו שהיה מענק עבודה ושכר עבודה, ההשבה נדרשה ע"י הבנק כעבור מספר חודשים, אלא שאז כבר היא משכה את הכסף לכיסה והיא הבהירה לגזבר ולסגניתו כי המשיכה נעשתה בתום לב, לבסוף ציינה את מצבה האישי והכספי הקשה וביקשה להתחשב כך שהכסף יושב במספר תשלומים, ומבקשת לקבוע פגישה בנושא.

ב. ממצאים מסקנות

לעניין ההשבה השיבה החשבת וסגנית מנהל אגף הגזברות כי הנושא מטופל על ידה, הגזבר השיב כי טעות בהקלדת מספר חשבון בנק של מש"א גרמה להעברת שכר של עובדת עירייה לחשבון לא נכון, מערכת השכר אמורה לזהות חשבוניות זהים בכדי למנוע טעויות ולהישמר מגניבה ומרמה. הנושא מטופל להחזר הכספים שהועברו בטעות מול הגברת והוסיף כי הקלדת הנתונים מתבצעת בקליטת עובד ע"י מש"א, וכי יש לבדוק על מנת למנוע הישנות טעויות מסוג זה. נמצא כי מדובר בעובדת שעבדה בעבר כסייעת ולכן התבקשו פרטים על כל הליך הביצוע. לאחר מכן עדכן הגזבר כי זו הייתה טעות בגזברות.

מנכ"לית העירייה ביקשה שלא להסתפק בטעות כי הדבר קרה, ולבחון שהדבר לא ישנה, לכן יש לקיים הליך להפקת לקחים, וכי זו טעות שלא אמורה לקרות, ובכל מקרה לגבי העובדת לשעבר נמצאה דרך ללכת לקראתה בהשבת התשלום. (שהתברר כי אלו תשלומי פרישה).

מנהלת אגף מש"א ציינה כי מערכת השכר אמורה לזהות חשבוניות זהים כדי למנוע טעויות ואפילו חלילה גניבה ומרמה. יוצא מייל חריף לאוטומציה לבירור המקרה ויודא שישנה בקרה.

החשבת וסגנית מנהל אגף הגזברות השיבה כי "הנושא אינו קשור לשכר או למשאבי אנוש, בספרי הנהלת החשבוניות היה רשום חשבון שגוי אצל ספק, ולכן הכסף הגיע בטעות לגברת, במשך כ- 5 חודשים ביקשנו מהבנק להחזיר את הכסף, אך הגברת סירבה, הפעלנו עורך דין אשר פנה במכתב לבנק בדרישה לקבל את פרטי בעלי החשבון, רק אז הגברת פנתה והסבירה שאין ביכולתה להחזיר את הכסף, לכן נעשה עמה הסדר תשלומים (ההסדר נעשה 5 ימים לאחר שהגישה את כתב התלונה, בהסדר נרשם שסכום החוב עמד על 3,335 ₪, ההסדר התפרס על 6 תשלומים חודשיים בסדר גודל שבין 500-700 ₪)".

בבירור מעמיק יותר שנדרש, עלה כי אין מדובר בעובדת או בעובדת לשעבר, וכי מדובר בחשבון של ספק ישן שכלל לא היה פעיל מאז שנת 2012 עת נפתח ונרשם לו חשבון הבנק הזה, בעת הוצאת ההזמנה (חלקי חילוף לאופנועים) נרשם שמו, מהסיבה כי שמו זהה לספק הנוכחי ששמו מתחיל באופן זהה אך יש לו המשך, ובבקרה לפני התשלום לא נעשתה בדיקה שמית על מנת לבדוק אם השם נכון, הובהר שטעויות מסוג זה יכולות לקרוא ובמצב זה אפשר לדעת ע"י טענת ספק לאי קבלת תמורה, או בקרה עצמית, כתוצאה מהגילוי שמו של הספק הישן נסגר (שוב) במערכת, עוד נמסר כי כיום בעת רישום ספק חדש או כשיש צורך בעדכון חשבון, נעשית סריקת החשבון לתוך המערכת.



באשר להחזר הבהירה החשבת וסגנית מנהל אגף הגזברות כי מאז התגלתה הטעות כחודש לאחר הפעולה ושלא כמו שהמתלוננת טענה נדרשה כאמור להשיב את הסכום ומשהמשיכה בסירובה נעשתה פנייה לעורך דין ואז פנתה (בדרך של תלונה) לבקש התחשבות.

כהמשך לבדיקה נבחנו 2 היבטים :

- מחיקת כרטיס ספק ישן כן/לא,
- שכלול מערכת בקרת תשלומים.

1. מחיקה/ניטור כרטיסי ספק ישנים.

לצורך הבדיקה בחנתי נהלים בהתייחס גם לביקורת הנהלים שלי אשתקד, וכן את הבקרה הנדרשת להוצאת כספים מהעירייה.

בביקורת הנהלים בשנת 2021, נרשם :

- חסר נוהל בקרת איכות, (יישום נהלים).
- המלצות :

- נוהל עבודת חשבי האגפים, תפקידים חדשים-תהליכי עבודה, אחריות וסמכות.
- ניהול פורטל ספקים (נוהל תשלומים)- עם שינוי אופן קבלה ורישום חשבוניות.
- תשלומים לספקים ואחרים- מתקיים עפ"י הנחיות, רצוי נוהל מגדיר ותוחם.

בדוח נרשם מסקנות יועץ נהלים שהגיע לעירייה בשנת 2017 ושם רשם, נהלים קיימים וחוסר בנהלים :

פרק 03 – כספים- פרקי המשנה : לגביה נהלים מספקים (כולל ISO), למחיקת חובות והסדרי פשרה כשיש נוהל מנחה ממשרד הפנים.

פרק 04- תשלומים והעברות- תשלום לספקים ונותני שירות, ביצוע העברות בנקאיות : הוצע נוהל.

פרק 05 הנה"ח- ביצוע התאמות בנקים, הקמת לקוחות/ספקים במערכת ועדכון, ביצוע התאמות ספקים/לקוחות, בדיקה ואישור חשבונות ספקים, תיקון מצבי חשבון וחשבוניות לקוחות, העברת תשלומים לספקים, ניהול קופה, ניהול ומעקב ערבויות, קופה קטנה, שמירת ממסרים כספיים- נרשם הנהלת החשבונות מתבצעת בהתאם לתקנות הרשויות המקומיות (הנהלת חשבונות), תשמ"ח-1988, ניהול ערבויות הוצע נוהל, קופה קטנה קיים נוהל עם מתן סמכויות תקבול גם לעובדי הגביה, אך הוצע שהנוהל יכלול גם את ניהול הקופה.

במסגרת הכנת הנהלים ציין היועץ שיש להכין את הנהלים הבאים :

03- פרק כספים.

- 2. פעילות במערכת הכספים – הפרדת סמכויות
- 6. תקבולים – רישום מעקב ודיווח
- 21. תשלום לספקים ונותני שירות
- 24. הקמת לקוחות/ספקים במערכת ועדכון
- 25. ביצוע התאמות ספקים/לקוחות



- 26 בדיקה ואישור חשבונות ספקים
- 28 העברת תשלומים לספקים

הערות הביקורת:

בתקנות לא נרשם דבר על מחיקת חשבונות ישנים, אך כדאי להסתיר ולא למחוק ובכך ישמר זיכרון היסטורי של ספקים לא פעילים, ואז בהזמנות ספקים ישנים לא יצוצו, (וימנעו טעיות הקלדה של ספקים לא פעילים).

מעיון בנוהל ספקים של ראשון לציון, נמצא כי הם נוהגים למחוק ספקים ללא תנועה לאחר 3 שנים, שם נרשם:

1. חידוש ספר הספקים והערכת ספקים
 - א. כל שנה יתחדש אוטומטית מאגר הספקים, ותתאפשר הוספת ספקים נוספים עפ"י הוראות סעיף 4 לעיל.
 - ב. באחריות כל מנהל לדרוש מהספקים העוסקים בתחום אחריותו לחדש את האישורים הנדרשים, במידה ופג תוקפם.
 - ג. הוצאת ספק מספר הספקים:
- (1) הממונה על ספר הספקים יסקור את הספר בחודש דצמבר של כל שנה, ויעביר לאגף תשלומים הנחייה להוציא מתוכו ספקים בהתקיים אחד מאלה;
 - (א) ספקים אשר אין לגביהם רישומי תנועות בשלוש השנים האחרונות; הממונה על ספר הספקים ידרוש מהמנהל להציג העתקי פניות לקבלת הצעות מחיר שנעשו לספקים אלה, כאמור בנוהל עבודה 33-0409 (22.0504).
 - (ב) ספקים/גופים/חברות/גורמים אחרים אשר בוצעו להם תשלומים חד-פעמיים.
- (2) אגף תשלומים יבדוק האם לספקים הללו קיימות התחייבויות לשלם; אם מדובר בספק שכרטיסו אינו פעיל - ימחק אותו אגף התשלומים מהספר.
- (3) מנהל המבקש להוציא מספר הספקים ספק אשר עמו היה ניסיון שלילי, ימלא טופס "הערכה שנתית של ספק/חברה" (טופס 32-060), שדוגמתו בתוספת ב' לנוהל - ויעבירו לממונה על פיקוח ובקרה בגזברות; בטופס יתייחס המנהל למדיניות המחירים של הספק; אמינותו; שירות לאגפים וליחידות; זמינות; שביעות רצון מתפקודו, וכיו"ב.
- (4) לאחר קבלת חוות הדעת תעביר הממונה על פיקוח ובקרה ופיקוח לכל ראשי המנהלים האחרים פנייה בה יידרשו לחוות דעתם לגבי הספק; ההערכה תיעשה ע"ג טופס "הערכת ספקים" (טופס 32-062) שדוגמתו בתוספת ג' לנוהל.
- (5) לאחר שתתקבלנה חוות הדעת מכל ראשי המנהלים – תרכז הממונה על פיקוח ובקרה את הממצאים ותעבירם למזכיר ועדת מכרזים על מנת שיכנס דיון להחלטה בדבר הוצאתו או השארתו בספר הספקים.
- (6) הממונה על ספר הספקים יעדכן את הספר בהתאם להחלטת הוועדה; אם הוצא ספק מספר הספקים כתוצאה מחוות דעת שלילית - ישלח הודעה על כך לראשי המנהלים.

2. בקרת תשלומים-

מבקר המדינה ערך דוח ביקורת בשנת 2022 על מניעת הונאות ומעילות, ופירט כי לשם מניעה יש צורך ב:

1. מנגנון דיווח והפקת לקחים, מינוי גורם אחראי,
2. סקר סיכונים עדכני,



3. סביבה ארגונית למניעה -נהלים, תכניות הדרכה, אמצעי דיווח אנונימי, נוהל הרשאות, קוד אתי
 4. הפרדת תפקידים, רוטציה בין בעלי תפקידים ובדיקות פתע,
 5. בקרות על מהימנות הזנת נתונים בפתיחת כרטיס ספק ועדכון, הוספת בקרות ממוחשבות על נתוני ספקים למניעת כפילויות/התקשרויות לא תקינות, ויצירת ממשק בין המערכות הכספיות והלוגיסטיות.
 6. יציאת עובדים בעמדו רגישות ליציאה רצופה של חופשים,
 7. בקרות על קבצי אב של עובדים וגמלאים ועל תהליכי גרעת עובד ממערכות המחשוב.
 8. קיומה של בקרת שכר נפרדת מאגף משאבי אנוש,
 9. מניעת הזנת פרטים לעובדים שהעסקתם הסתיימה.
 10. בקרות לשינויים בקבצי אב של נתוני עובדים,
 11. שינוי סיווג נכס בארנונה/מחיקת חובות/השבת כספים מחייב 2 עובדים מעורבים.
 12. שיוך מצאי מחשבים לעובדים,
 13. בדיקות רקע של ספקים לפני תחילת עבודה ושל עובדים בעת גיוס,
 14. רתימת ההנהלה.
 15. הפקת לקחים,
 16. מניעה בתהליכי ליבה- שישה תחומים שיש להם זיקה לתהליכים כספיים להוצאות הרשות המקומית ולניהול נכסיה : שימוש באמצעי תשלום, תשלום לספקים, ניהול ההון האנושי, תשלום שכר, חיוב בתשלומי ארנונה וניהול המצאי העירוני.
 17. הטמעת בקרות ממוחשבות ייעודיות לניטור וניהול סיכונים בהתקשרויות עם נותני שירותים.
 18. בעת הקמת ספק חדש נדרש חתימת ספק וגזבר לחלופין 2 בעלי תפקידים עבור הזנת נתוני בנק. (אפשר מתן מסרון לספק). תיעוד אסמכתאות בעת פתיחה. (יפה מסרה לי שפרטי חשבון בנק של ספק נסרק ומקושר לכרטיסו). ויש שמצרפים, צילום חשבונית ספק, רישיון עסק במקרים מתאימים, תצהיר עו"ד לספקים המעסיקים עובדים. תצהיר ספק שאינו עובד שכיר של העירייה והתחייבות להשבת כספים אשר שיופקדו בטעות בחשבוננו. צירוף אישור ניהול ספרים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים.
 19. להזמנת רכש 2 חתימות (עפ"י היקף הזמנה).
 20. תשלום לספקים- הפרדת תפקידים בין גורם בודק לבין גורם משלם. (אפשר מתן מסרון לספק).
 21. מדיניות הרשאות ממוחשבות,
 22. מניעה לפתיחת כמה כרטיסים בהנהלת החשבונות לאותו ספק. בדיקת איתור ספקים כפולים במערכת החשבונות. (אפשר לקיים ממשק עם שעי"מ, כמו ממשק עם ביטוח לאומי בהקמת עובד חדש).
 23. בקרות ממוחשבות לאיתור פרטי בנק זהים.
 24. בקרה ממוחשבת המונעת הזנת מספר ספק שגוי (מספר חברה/מספר עוסק מורשה).
 25. איסור תשלום לפי הזמנה, אלא רק עפ"י חשבונית (מניעת חשבוניות כפולות, מניעת קיזוזי מקדמות, מניעת טעויות, מניעת שינויים).
 26. בקרת אי התאמות בין הזמנות לחשבונות.
- בביקורת המבקר גם מעלה את הטיפול במצאי.



כמסקנה מהבדיקה עולה כי על רושמי ההזמנות להיזהר ברישום כאשר יש זהות התחלתית בשמות הספקים, או אפילו גם דמיון בניהם, וכך גם נדרשת זהירות בעת ביצוע בקרה לפני התשלום, כמו כן נדרש סימון בכוכבית ספקים לא פעילים מעל 5 שנים, כך שבעת רישום הזמנות לא יופיעו, יש גם לקדם נוהל רישום תקבולים ותשלומים שיכלול בקרות במתכונת המלצות מבקר המדינה (שהובאו לעיל), ולדאוג למנות מנהל מצאי לאחר ביצוע סקר בנידון, מכאן בשל אי קיום חובת הזהירות הנדרשת שמערכת פנקסי העירייה הפעילה לא תכלול פרטי ספקים ישנים סגורים (לא רלוונטיים) העלולים לגרום טעויות ברישום, **התלונה צודקת** על אף הטיפול ההולם והפנייה לעורך דין להשבת התשלום שנעשה בטעות.

ג. המלצות

1. על רושמי ההזמנות להיזהר ברישום כאשר יש זהות התחלתית בשמות הספקים, או אפילו גם דמיון בניהם, וכך גם נדרשת זהירות בעת ביצוע בקרה לפני התשלום.
 2. התראה מהאוטומציה על שמות כפולים/דומים בעת ביצוע פעילות בפורטל ספקים.
 3. יש לדאוג לסימון מגדיר וחסומה של ספקים לא פעילים מעל 3 שנים.
 4. יש לקדם נוהל רחב לרישום תקבולים/תשלומים כולל אפיון ובקרות.
 5. מינוי רשם מצאי בתקן קבוע, ניהול מצאי (אינוונטר) עפ"י פרק ה לתקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין, תשנ"ח-1998).
- תגובת סגנית מנהלת אגף תכנון אסטרטגי** - בתכנון קיום סקר מצאי.
- תגובת הגזבר** - כיום ההזמנות נרשמות עפ"י מס' זיהוי ספק (ולא לפי שם), תורחב הבקרה, באוטומציה ישנן התראות, חסימת ספקים נעשת בשל אי קבלת מידע.

2.12- החלפת משלמים בממשק המקוון

א. כללי

תלונה מתושב שעבר לאחרונה לגור בעיר בשכירות, ולא הצליח לדווח על המעבר החלפת משלמים ותשלום בהוראת קבע דרך הממשק המקוון, ציין שהממשק לא ברור ולא ניתן להעלות קבצים, על כן שלח מייל עם כל הפרטים אך לא חזרו אליו, לאחר מכן התקשר למוקד אך נאמר לו שאין פניה ולא ניתן לטפל בו. כשבסה"כ ביקש להעביר את חשבון המשלם של המים על שמו, ובכך לחסוך את הצורך ההגעה למשרדים.

ב. ממצאים מסקנות

עם העברת התלונה לבירור אגף הגבייה ניסתה סגנית מנהל אגף שומה וגביה ליצור עמו (פעמיים) קשר טלפוני, אך לא היה מענה, ונמסר לו במייל כי ככול והוא זמין ליידע אותה במייל חוזר והיא תשמח לעזור. בהמשך יצרה הסגנית עמו קשר ומדבריו הובן שלא הצליח לבצע החלפת משלמים עבור חשבון המים, ולא עבור חשבון הארנונה, (שכן קודם ניתן שירות של החלפת משלמים), לכן נשאל מדוע פנה לעירייה בעניין החלפת המשלמים בתאגיד? במענה מסר כי חשב שדרך העירייה ישיג את מבוקשו, אך לא מצא מקום להתנצל על הטרחה שהסב לעירייה.



במקביל ולאחר שליחת הבקשה לבירור התאגיד, התקבל מענה ע"י מנהלת מחלקת צרכנות מים כי בבירור פרטי המקרה, עלה כי התושב פנה במייל עם חוזה שכירות, שהבעלים המופיעים בחוזה לא תואמים את הבעלים הרשומים בנכס, בנוסף לא צירף את האסמכתאות הנוספות, שהן תנאי בל יעבור לצורך ביצוע החלפת משלמים, תוך יומיים מפנייתו נשלח אליו מייל המפרט את כל המסמכים שעליו להשלים, על מנת שאפשר יהיה לבצע את ההחלפה, כאן התושב שלח חלק מהמסמכים, אך לא את כולם, יום למחרת קיבל מייל נוסף שעדיין חסרים חלק מהמסמכים, אלא שאת אלו טרם שלח, כך שלא כל המסמכים הנדרשים להשלמת התהליך נשלחו, מכאן שטענתו בדבר אי התייחסות לפניותיו אינה נכונה, עם זאת התאגיד יצר עמו קשר פעם נוספת ויש המתנה לקבלת המסמכים החסרים.

לסיכום - בוצעו פעולות תקינות הן ע"י העירייה והן ע"י התאגיד, המתלונן ניסה להונות ולחייב את העירייה (גם ע"י הגשת תלונה) שתטפל בעניין הקשור לתאגיד המים. משכך מדובר **בתלונה קנטרנית וטורדנית**.

2.13 - אי מתן מענה מהגביה וממוקד הבירורים

א. כללי

תלונה מתושבת על קבלת הודעת תשלום הארנונה למעלה מחודש לאחר תאריך אחרון לתשלום, על כן שילמה את החשבון מיד, ובמקביל ניסתה להתקשר למחלקת הגבייה, והשאירה בקשה לשיחה חוזרת, אך עברו למעלה משבועיים, ולא חזרו אליה, וכשהיא ניסתה להתקשר שוב, המשיבון הודיע כי קיימת בקשה לשיחה חוזרת, גם אימייל ששלחה לא זכה להתייחסות, ולפני שליחת התלונה שוב ניסתה להתקשר (תוך שהיא מוותרת על שיחה חוזרת), נשארה להתמתין נמסר לה כי היא מספר 2 בתור, המתינה 20 דקות על הקו ובסוף ענה לה מוקד הודעות להשארת הודעה.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה סגנית מנהל אגף הגביה כי חלק מהשיחות הנכנסות (כאלו שמתקשרים לטלפונים הקוויים באגף) מנותבים למוקד בירורים שמספרו 1700508181 דרך המרכזייה ושם השיחות "נופלות...." הבעיה ידועה זה מכבר וטרם טופלה. כמו כן, קיימת מצוקת כ"א באגף, כשבמקביל יש עומס גדול של פניות בכל ערוצי התקשורת.

לאחר קבלת התלונה המתלוננת טופלה על הסגנית, המתלוננת היא אם חד זוגית (גרושה), על כן בשיחה הומלץ לה להגיש בקשה להנחה. את החוב היא שילמה כולל הפרשים. לעניין הודעות התשלום נמסר כי אין שליטה על שוברים המגיעים באיחור ולא נמצא פגם בהתנהלות לגבי כתובתה, כמו כן לא התקבלו תלונות נוספות על קבלה באיחור של שוברים לאותו מועד נשוא התלונה. נעשה עבודה עדכון דיורר במייל, כך שהשוברים העתידיים ינותבו למייל שלה, כמו כן כדאי לשקול ששיחות "נופלות" יוקפצו לשימוש ב-CRM. לסיכום - השירות שניתן למתלוננת לאחר שתלונתה עברה לבירור הייתה יעילה ותקינה, אך קיים קושי אמתי במתן מענה נוכח מצוקת כוח אדם ואי מתן שירות מספק ממוקד הבירורים, על כן **התלונה צודקת**.

**ג. המלצות**

1. יש לקיים מעקב אחר יעילות היענות לשיחות של מוקד הבירורים.
 2. יש לאסוף במוקד שיחות נופלות מאגף הגביה, להעביר ולעקוב אחר הטיפול בהם.
- תגובת סגנית מנהל אגף שומה וגביה - מתבצע מעקב שבועי מול מוקד הבירורים במסגרת פגישות עבודה (מנהלת אגף שירות, מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, מנהלת מוקד בירורים, ויועצת ארגונית), ונעשה הכול על מנת לשפר את השרות, (קוצרו בהרבה זמני ההמתנה ושופר מענה מקצועי), עם זאת עדיין נמצאים בתהליך להמשך הנבת תוצאות ושיפורים, (וזאת חרף כוח אדם מצומצם הקיים באגף בשל פרישה וקושי בגיוס).**

2.14- עיכוב בטיפול בנפילה בשטח ציבורי בסמיכות ליוחננוף**א. כללי**

פניה לטיפול בנפילת אישה קשישה במתחם בעיר, כאשר לטענת המתלונן כל הגורמים שאליהם פנה בעירייה לא הגיבו. המתלונן תיאר את המקרה של אמו הקשישה אשר יצאה מהמתחם וכהרגלה צעדה לעבר רכבה, נתקלה במכשול בשפת המדרכה ששם היו אבני שפה בולטות, התגלגלה וזעקה מכאבים, פונתה על ידי אמבולנס לבית החולים, שם אובחן שבר בידה, גובסה, והם ממתינים להמשך טיפול, כאשר האם מושבתת בחודשיים הקרובים, לכן ביקש המתלונן לדעת לאיזה מחלקה יגיש תלונה ותביעה לתשלום ההוצאות (אמבולנס, אשפוז, וכו'), עוד הזהיר כי המפגע בסמיכות לחניית נכים ומהווה סכנה גדולה.

ב. ממצאים מסקנות

המענה והבירור לא בוצע בהתאם להנחיית הגזבר ע"י מחלקת ביטוח והסכמים ולנוהל טיפול במפגעים – פגיעה ברכוש/גוף, אלא התגלגל באגפי שפ"ע והנדסה, וכשהמתלונן גם נשלח לבירור אצל גורמים חיצוניים שלהם בעלות על שטח סמוך, בשל היעדרות ממושכת של מנהלת מחלקת ביטוחים ותביעות והסכמים התבקש הפונה לפנות ישירות לגזבר.

לעירייה נוהל נוסף בעת פניה קודמת למוקד העירוני- נוהל מוקד עירוני 8- טיפול כאשר העירייה עלולה להתבע או נגרם נזק לרכוש עירוני, שם נרשם שאת הפנייה יש להעביר לפניות הציבור וגזברות הביטוחים לידיעה. לעומת זאת בנוהל גזברות טיפול במפגעים – פגיעה ברכוש/גוף נרשם שהפנייה תשלח מהמוקד לטיפול אגף הביטוח ומשם למחלקת הביטוחים לידיעה, ורק כאשר מדובר בפניה כללית היא תשלח לפניות הציבור. (סביר להניח כי מדובר בתביעה בדי עבד), ואם מדובר בתביעה כספית ישלח משוב מפניות הציבור כי יש לפנות בכתב למחלקת ביטוחים ותביעות של העירייה. מכאן ובשל אי ההתאמות בין הנהלים יש לבצע סדר וארגון מחדש וקביעת נוהל אחיד תואם.

במסגרת ההתכתבויות הפנימיות עלה חוסר בהירות אם מקום הנפילה בשטח ציבורי ואם נדרש טיפול של אגפי שפ"ע ואו הנדסה, כמו כן עיכוב במענה הביא לפניה נוספת מצדו כעור שבועיים.



פתרון למחלוקת ניתן מנהלת מחלקת הנכסים, כשגם מנהלת מחלקת ביטוחים תביעות והסכמים שבה לעבודה והדגישה כי נושא התביעה בטיפול ואין לפנות או להשיב לפונה, ומנהלת מחלקת הנכסים הוסיפה כי רצוי שיהיה מענה בתאום מחלקת הביטוחים של העירייה ואין להוציא תשובה לפונה ללא תאום עם מחלקת הביטוחים.

עיון באתר העירוני הראה שאין כלל מידע למי יש לפנות בנושא נזקי גוף ואו נזקי רכוש. עיון באתר העירוני של עיריית רחובות יש הנחיות תחת ביטוח ותביעות, להלן מובא ציטוט מהאתר:

"פניות בנושא נזקי גוף ואו רכוש - במקרים שבהם, לגרסת התובעת, נגרמו נזקי גוף ואו נזקי רכוש בגין מחדל לכאורה של הרשות, ניתן להגיש פניה לאגף ביטוח ותביעות של העירייה. הפניה תיבדק על ידי אגף הביטוח, ובמידת הצורך תועבר גם לחברת הביטוח של העירייה. ניתן להגיש פניה לאגף הביטוח של העירייה במייל ואו בשליחת מכתב בדואר. בכל פניה, יש לציין את הפרטים הבאים: תאריך, שעה וכתובת האירוע (רחוב ומספר בית), תיאור מפורט של המקרה, פרטי התקשרות של הפונה (כתובת ומספר טלפון). יש לצרף תמונות צבעוניות של המפגע הנטען (באופן שניתן לזהות את מקום המקרה).

בנוסף, יש לצרף פרטים נוספים לפי סוג הפנייה:

במקרה של נזקי גוף – יש לצרף מסמכים רפואיים רלוונטיים.

במקרה של נזק לרכוש – 2 הצעות מחיר לתיקון, טופס אישור "אי הגשת תביעה" מחברת הביטוח או תצהיר לגבי אי קיום כיסוי ביטוחי לרכוש, דו"ח שמאי.

אם הנזק הוא לרכב – רישיון רכב בתוקף ליום האירוע, חשבונית תיקון/2 הצעות מחיר. (במקרה הצורך יש לצרף דו"ח שמאי)* פנייה אשר לא תכלול את כל הפרטים והמסמכים הנדרשים כמתואר לא תטופל.

ביטוח תאונות אישיות לתלמידים:

תלמידי העיר הלומדים במסגרות עירוניות מבוטחים בביטוח "תאונות אישיות" המכסה נזק גופני 24 שעות ביממה בהתאם לתנאי הפוליסה. לבירורים ניתן לפנות ל...".

מסקנה- אי מתן מענה בפרק זמן סביר, כמו גם הבלבול המבוכה והמחלוקות הפנימיות שקיבלו פנייה בנושא, כמו גם ההעדרות הממושכת מהעבודה של מנהלת מחלקת ביטוח והסכמים, ואי מתן הנחיות לציבור המעוניינים לפנות בנושא נזקי גוף או רכוש, מראה כי למצוא גורם פנים מערכת המקבל פניות בנושא גם כאשר נושא התפקיד נעדר מהעבודה, ובטח בזמן ממושך, ופרסום הנחיות לציבור להיכן ולמי יש לפנות במקרים אלו, ובסה"כ **התלונה צודקת** אין להשאיר גורם הפונה בענייני נזיקין ללא מענה.

ג. המלצות

1. על הגזבר לדאוג כי במחלקת ביטוחים תביעות והסכמים יינתן מענה תמידי לפונים בעניין נזקי גוף/רכוש, (גם בעת היעדרות מנהלת המחלקה) ואין להסתפק בהעברת המידע לגורם חיצוני, לכן יש לדאוג לאיוש מתמיד של המחלקה בגורם פנימי.

2. יש לבחון ולרענן את נוהל טיפול במפגעים – פגיעה ברכוש/גוף, ולהוסיף לו הנחיות להגשת תביעה ע"י הציבור, ובשל אי התאמות עם נוהל מוקד 8- טיפול כאשר העירייה עלולה להיתבע יש לקבוע נוהל אחיד תואם.

3. על הגזבר לדאוג לפרסם באתר העירוני הנחיות לציבור שידרכו את הפונים בענייני נזקי גוף/רכוש, וכן פרסום מחלקת הביטוחים תפקידיה, ואופן קבלת מכתבים ותביעות, ולבנות טופס תביעות מקוון.



תגובת מנהלת מחלקת ביטוחים- התגובה תיארה פרטי מקרה וקשיים שעלו, אך לא התייחסה לפתרונות המוצעים.

2.15- הכרה בחוב אבוד לבעל נכס

א. כללי

תלונה מעו"ד מייצגת שהלינה על זמינות מתן מענה לאחר הפגישה, כשדבריה אפשר היה להשיב באופן מכובד לאחר יום או יומיים ולא לאחר שבוצעו מספר פניות, כולל בכתב, כמו כן ציינה על מענה לא מספק בעניין הכרת העירייה בחוב אבוד שכן התבקש ולא התקבל פירוט חובות על פני השנים ולפי סוגי שירות לגבי שני נכסים (עסקי ופרטי למגורים), כשהמידע נדרש לצורך הצגה בפני בית המשפט, שכן מרשה מתנער משיוכו של נכס עסקי אליו (במקום לחברה), ובאשר לנכס השני (למגורים) בעלותו לא מלאה אלא רק 50%.

ב. ממצאים מסקנות

קודם לתלונה השיב מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה למתלוננת שבהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים, כאשר חייב הנו בעליו של נכס, לא ניתן להכיר בחוב כחוב אבוד, בנסיבותיו הספציפיות של המקרה, בגין חוב הארנונה רשם שעבוד על הנכס, בהתאם לסעיף 20 לחוק ההתיישנות, מימוש השעבוד אינו כפוף להתיישנות. הטענה כי כביכול מדובר בחוב של חברה, אין העירייה מקבלת, שכן לאורך כל השנים המיוצג רשום בספרי העירייה כמחזיק בנכס, ומעולם לא הודיע למחלקת הארנונה בעירייה על חדילתו מהחזקה בו, או על העברתו לחברה. לאור האמור לעיל ההפחתה שהוצעה על ידי העירייה הנה ההפחתה המקסימלית שניתן להעניק על פי הדין. כמו כן הבהיר, כי כל האמור לעיל וכל מה שנאמר בפגישה שהתקיימה הינו במסגרת מגעים לצורכי פשרה, ואינו לציטוט בבית משפט או בל מקום אחר. עוד צוין כי אין באמור לעיל כדי למצות את טענות העירייה או לפגוע בזכויותיה בכל דרך אחרת וכל מה שנאמר הינו לצורכי פשרה בלבד.

לסיכום- מדובר היה בניסיון לביטול חובות ע"י חייב בטענות שונות שאינן מוצדקות כשהעירייה גילתה נכונות ללכת לקראת החייב ולהתחשב במצבו, על כן מדובר בתלונה **קנטרנית וטורדנית**.

2.16. תשלום תוספת חוב

א. כללי

תושבת התלונה כי לפני חודש קודם קיבלה הודעה על חוב של תשלומי ארנונה, במכתב צוין כי זו הודעה שנייה ולכן חייבו אותה על אגרה על הודעה שנייה, אלא שמעולם לא קיבלה הודעה ראשונה, מה גם שהיא משלמת בהוראת קבע ולכן החוב תמוה בעיניה. ציינה כי בניסיון לברר את מהות החוב ניסתה ולא הצליחה ליצור קשר מספר פעמים, פעמיים המתינה חצי שעה ויותר רק כדי לקבל מענה ממוחשב כי לא ניתן לעזור



לה, והובטח להשיב לה תוך 3 ימים, בפעם השלישית השאירה הודעה, אך לא קיבלה מענה (הוסיפה כי במענה הטלפוני יש הודעה כי ניתן להתקשר עד 22:00, אלא שלא ניתן היה לקבל מענה עוד בשעה שש בערב).

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה סגנית מנהל אגף שומה וגביה כי החוב השוטף אכן משולם בהוראת קבע, אך יש חוב נוסף הנובע מחיוב ארנונה בגין קירווי מרפסת-(עפ"י דיווח שהתקבל מההנדסה, ומכתב למתלוננת נשלח קודם לתוספת החיוב*) לתקופה מ-18.11.21 עד 30.4.22. הודעת שומה בצרוף שובר תשלום נשלחו בזמן אמת, (מועד קבלת הדיווח מההנדסה). הוסיפה שחיוב בדיעבד בגין תוספת בנייה, נחשב לחיוב שלא במסגרת השוטף, לכן קיימת זהירות בשימוש בהרשאה זו (נדרשת הסכמה/אישור בעל החשבון), כמו כן התראות על החוב נשלחו מידי חודשיים.

באשר לטענת חוסר מענה במוקד, אזי האגף מודע לתלונות הללו, מתבצע מעקב שבועי מול מוקד הבירורים במסגרת פגישות עבודה (מנהלת אגף שירות, מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, מנהלת מוקד בירורים, ויועצת ארגונית), ונעשה הכל על מנת לשפר את השרות, (קוצרו בהרבה זמני ההמתנה ושופר מענה מקצועי), עם זאת עדיין נמצאים בתהליך להמשך הנבת תוצאות ושיפורים, (וזאת חרף כוח אדם מצומצם הקיים באגף בשל פרישה וקושי בגיוס).

לסיכום- באשר לבירור החוב נמסר למתלוננת מכתב על תוספת שטח, כך שאין כאן עניין של הפתעה. באשר לאי מענה, הרי שאגף הגביה עושה מאמצים לשיפור במגבלות הקיימות, ולכן **התלונה לא צודקת.**

*- המכתב נשלח ע"י מנהלת השומה וסגנית מנהל אגף הגביה בו נרשם כי התקבל דיווח מאגף ההנדסה על קירווי מרפסת בגודל 16.32 מ"ר, לפיכך יחול גידול בשטחי החיוב, ויבוטל חיוב על מרפסת פתוחה, וכי קיימת זכות השגה של 90 יום בפני מנהל הארנונה.

2.17. אי טיפול בפניה לחישוב שטחי ארנונה

א. כללי

תושבת הלינה על אופן חישוב שטחי הארנונה של דירתה, ציינה כי שלחה את פנייתה לפני שנה, וכמה פעמים במהלך השנה, אך ללא מענה והתייחסות, הוסיפה כי היא מבקשת לשלוח מודד לדירתה, או לחלופין להתבונן על תכנית הדירה.

ב. ממצאים ומסקנות

בפירוט ששלחה רשמה כי שטח המחסן נמוך משמעותית, כמו כן פירוט שטחים משותפים, כשלבניין 6 דיירים, מעלית אחת, וכניסה/לובי קטן. בהמשך ציינה כי לפני כמה חודשים הגיע מודד, אך מאז לא קיבלה עדכון כשגם חשבונות הארנונה הפסיקו להגיע.

במענה השיב מנהל אגף שומה ומנהל הארנונה כי רק לאחרונה הופקו תסריטי המדידה ולכן האיחור במתן המענה, ומנתוני המדידה עולה כי ישנו מפרט שונה ממה שציינה, וכי נתוני המדידה יעודכנו רטרואקטיבית מחודש 01/21.



מהבדיקה עולה כי :

01/06/21 - המתלוננת הגישה בקשה לבדיקה,

17/10/21 - הגישה בקשת בירור באשר לשטח המדידה שבוצעה.

14/01/22 - הגישה בקשת בירור נוספת,

14/07/22 - כתבה- הפניה נשלחה לפני שנה, ובמשך כמה פעמים במהלכה, ללא שום מענה והתייחסות,

מערערת על חישוב הארנונה (צירפה פירוט באימייל), ביקשה לשלוח מודד, ו/או להסתכל על תכניות הדירה,

כאשר היא בתור הנדסאית אדריכלות מכירה ויודעת לקרוא היטב, ולזכות רטרו עבור הפרשים, כנ"ל לגבי

שטחים משותפים.

27/07/22 - שלחה תזכורת,

31/07/22 - בוצעה מדידה,

23/11/22 - כתבה כי לפני כמה חודשים הגיע מודד, מאז לא קיבלתי עדכון, וגם חשבונות הארנונה הפסיקו

להגיע, החיוב בבנק עלה ועומד על 892 שח בחודש,

05/12/22 - פנייה לבירור מנהל השומה והגבייה ומנהל הארנונה לאחר הגשת תלונה,

31/12/22 - ביצוע עדכון מדידה,

08/01/23 - מענה מנהל השומה והגבייה ומנהל הארנונה עם התנצלות על האיחור בשל הפקה מאוחרת של

תסריטי מדידה.

לסיכום- למעלה משנה וחצי היה משך הזמן למן בקשת מדידת הנכס לשם בדיקת שטח החייב ועד להפקה

אחרונה בסוף השנה, לכן יש להפיק לקחים ולפעול ככול האפשר לקצרים, משכך גם **התלונה צודקת**.

ג. המלצה

יש לפעול לקיצור המועדים בין בקשות למדידת נכסים לבין ביצוע המדידות בפועל.

תגובת מנהל אגף שומה וגבייה ומנהל הארנונה- לעיתים נושאי עניין הבירור אינו כפשוטו, והתגלו מקרים

של ניסיון של התחמקות מתשלום ארנונה, או כאלו המתכננים לבצע פיצול בנכס, עם זאת במקרה דן

המקרה היה בשל בקשיי איוש כוח אדם שהיו באגף, כשהבעיה כעת נפתרה.

2.18. אי הסרת עיקול

א. כללי

תלונה מתושב שלו חווה חקלאית, (שפנה גם כשביקש שהעירייה תספק לו פח לפינוי אשפה-צוין בדוח-

1.2.6) שטען כי נשאר עיקול על תיק אחד, מתוך 4 תיקים, כאשר ל-3 תיקים הוסר העיקול.

ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקה עלה כי כל העיקולים הוסרו עוד קודם, במערכת העיקולים אין מספר תיק כפי שציינו, ואין עיקולי

בנק במערכת, הנושא הובהר לאשת המתלונן, לכן הומלץ לה לפנות לאגף הביטחון ולבדוק אם מדובר בדוח



חניה, (בבדיקה שנעשתה ישירות עם אגף הביטחון עלה שלא קיים עיקול על קנסות), משכך אין תיק נוסף של עיקול שלא טופל, לכן הטיפול היה תקין והתלונה לא צודקת.

2.19. דרישה כספית מספק- רו"ח

א. כללי

עו"ד מייצג פנה בשם רו"ח והתלונן על עיכוב של למעלה מ-8 שנים בתשלום כספים, לדבריו לעירייה הוגשה הזמנת עבודה ב- 06/03/13 לעריכת תחשיב מחודש להיטלי סלילה ותיעול, אשר אושרה ע"י העירייה ב- 07/03/13, הזמנה נוספת הוגשה ב-12/02/14 לעריכת עדכון חוק עזר היטלים שטחים ציבוריים אשר אושרה באותו יום, הוסיף כי אישורי ההזמנות מהווים התחייבות מפורשת בדין וניתנים לאכיפה ע"י הרשויות השונות. בהתאם לכך נשלחו חשבונות עסקה לאחר סיום העבודה, אלא שמסיבה לא ברורה שולם רק כ-25% מהחוב, בסיום נכתבו דברי איום על יכולת לפנות להוצאה לפועל בלא צורך מקדמי של החלטת בית המשפט.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא בהזמנת העבודה הראשונה נשוא התלונה (מס' 1144), נרשם העירייה הזמינה הכנת תחשיב מחודש 2013 להיטלי סלילה ותיעול, בחשבונית העסקה שהוציא הרו"ח נרשם: הכנת תחשיבים לפי חוקי עזר ל: היטל סלילת כבישים, מדרכות, תיעול וניקוז. בהזמנת העבודה השניה נשוא התלונה (מס' 691) נרשם עדכון חוק עזר היטל שפ"צים, ובחשבונית העסקה שהוציא הרו"ח נרשם עדכון תחשיב לחוק העזר היטל שטחים ציבוריים.

מעיון בריכוזי העבודות שסיפק רו"ח לעירייה עלה כי עבודה של עדכון תחשיב סלילה ותיעול שולם בגינה 33%, עבודה של עדכון תחשיב לחוק העזר והיטל שצ"פ-אין תשלום, עבודה של הכנת תחשיב ומעטפת משפטית עבור היטל שמירה שולם 55%, עבודה של עדכון תחשיב היטל שמירה עקב עדכון תעריפים אין תשלום.

במענה שנשלח לרו"ח לבירור בקשותיו כתב לו הגזבר ב-26/11/17 כי לא הוצגו דרישות תשלום בגין עדכון היטלים, חלק מהדרישות הם לשנים 2013-2014 ואין היגיון לשלם כיום חובות אלו, ולגבי חוק עזר שמירה יש חשבון שאושר חלקית והיתרה תשולם (עבודה זו לא נתבעה), רו"ח השיב שתחשיב סלילה ותיעול משנת 2014 שולם חלקית, ואם נעשה תחשיב מדוע לא משולם?

במענה מיום 15/10/18 כתב הגזבר כי חשבונות בגין חוק עזר שמירה שולמו עפ"י ההזמנות, חשבון חוק עזר היטל שצ"פים – הזמנת עבודה משנת 2014 לא בוצעו כלל תחשיבים ועל כן החשבון לא מאושר, חשבון חוק עזר סלילה בגין הזמנת עבודה משנת 2013 לא בוצעו כלל תחשיבים, לכן נעשה תשלום חלקי, יתרת העבודה בוצעה על ידי חברה אחרת ישירות ולא דרך הרו"ח, משכך אין יתרת חוב, כאן השיב הרו"ח כי חשבון חוק עזר היטל שצפים משנת 2014 בוצע, וכך גם חשבון עזר סלילה ותיעול משנת 2013, (למכתב לא צירף הזמנות



תחשיבי הביצוע), משכך פנה ישירות לראש העיר וביקש תשלום, אך הגזבר השיב כי העירייה שילמה בגין עבודות שהתקבלו ולא אישרה תשלום על עבודות שלא בוצעו.

במענה לבירור אם אכן ביצע רו"ח תחשיבים כפי שהודיע הגזבר ומנהלת מחלקת הנכסים השיבו כי רו"ח פנה לעירייה מספר פעמים לדרישת תשלום על עבודות שלא ביצע, לכן העירייה אינה מכירה בחוב, וכאשר עוד בעבר נמסרו לו תשובות מפורטות.

סיכום- על אף הפניות החוזרות ונישנות, לא הציג רו"ח הוכחות על ביצוע התחשיבים החסרים נשוא דרישתו, לא העמיק בהם ולא ציין על מה ואיך עבד, ואף לא הציג את השעות והזמנים שהשקיע, מכאן שנכון פעלה העירייה שלא נענתה לדרישותיו.

תגובת הגזבר- לאחר קבלת התלונה הגיעה מההוצאה לפועל דרישה לתשלום חוב לטובת המתלונן, הגזבר הודיע כי הנושא הועבר להליך משפטי.

תגובת ממונה תחום מיסוי מוניציפלי- מוגשת התנגדות כעולה מנימוקי הסירוב לביצוע התשלום.

משכן משוייכת התלונה כזו שאין לבררה.

2.20. אי קבלת מענה ממחלקת ביטוחים

א. כללי

תושב שנפל על מדרכה בולטת וציין כי כנראה זה בעקבות צמיחת שורשי עצים, הודיע כי מדובר בנזק גופני משמעותי, ועל כן פנה למוקד, ומשם הופנה לקבלת פרטי הביטוח מהמחלקה המשפטית, כאן ציין שפנה מס' פעמים לעירייה ללא תגובה, משכך בכוונתו להגיש תביעה באמצעות עו"ד.

במענה שהשבתי לו כי עליו ליצור קשר טלפוני עם מח' ביטוחים, בהמשך השיב שהוא לא מצליח לקבל מהם מענה. משכך ביקשתי שיפנה אל מחלקת הביטוחים בכתב, כאן חזר וביקש את מייל המחלקה, שכן אין הוא מוצא מידע על מחלקת הביטוחים.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי קיימת אי בהירות של הציבור במציאת המחלקה המטפלת בתביעות נגד העירייה וכן אי בהירות פנימית איך ומי מטפל (למרות קיומם של 2 נהלים- צויין בבדיקה 2.14), ומה עושים כאשר העובדת המטפלת בביטוחים נעדרת במשך זמן ממושך ובעבודה, ומי מחליף ומטפל במקומה, ורצוי שימונה גורם פנים מערכתי לחיפוי וטיפול, להנחות ולהבהיר לגורמים המקושרים לציבור, איך ומי מטפל, ואיך יוצרים קשר (כולל: שם, אימייל, טלפון, וכתובת), כמו כן נדרש לפרסם במסגרת הפרסומים העירוניים את המחלקה, תפקידיה, ואופן קבלת מכתבים ותביעות. **התלונה צודקת** וההפניה לטיפול לא נעשתה עפ"י נוהל מוקד קיים (מס' 8) לפניות הציבור אלא נמסרה ללשכה המשפטית. ההמלצות חופפות את אלו שניתנו בסעיף 2.14.



2.21. השמעת דברי איום כנגד עובדת ציבור

א. כללי

פניה מסגנית מנהל שומה וגביה אשר ציינה כי תושבת השמיעה נגדה דברי איום באשר לקיזוז יתרת זכות גני ילדים מחוב של ארנונה (לאחר קבלת הנחה), כמו כן התושבת שיקרה כשטענה לדרישת הנחה גבוהה יותר, לאחר שהובהר לה כי ניתן להחזיר כסף רק לאחר קיזוז חוב הארנונה, ובמידה ובהמשך תקבל הנחה גבוהה יותר, תוכל להזכות בהמשך מהחוב השוטף לארנונה, אלא שכאן כתגובה לכך הגיבה באיום באמרה שהסגנית לא יכולה לערבב "בשר עם חלב...אני אבוא לדבר אתך בפנים ואם תעשי את זה אז אוי ואבוי לך....", השיחה לא הוקלטה אך היו עדים ששמעו. הסגנית הוסיפה כי הדברים שנאמרו על ידי התושבת נשמעו בטון מאיים, שאינו משתמע לשתי פנים, לכן היא רואה את הדברים בחומרה רבה, וכי מדובר באלימות מילולית שהדעת אינה סובלת, לכן ביקשה מהגזבר וממנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה לטפל במקרה במלוא הרצינות ולא לתת לזה מקום בשום צורה, כי לא ייתכן שעובדי ציבור-נותני שירות, יהיו חשופים לאמירות מהסוג הזה.

בתגובה הודיעה מנכ"לית העירייה כי אמירות מסוג זה וכל אלימות מילולית אינן מקובלות ואין לעבור עליהם לסדר היום, התושבת מוכרת ויש אתה מספר היתקלויות שעלו מולה גם במסגרת גני הילדים, לפיכך ביקשה מהקב"ט לבדוק (יחד עם היועמ"ש) אם במקרה זה יש להגיש תלונה על איום, הקב"ט השיב כי יש להוציא מכתב לתושבת בו תתואר הסיטואציה ותינתן אזהרה מכל שימוש באלימות מילולית איום וכו' על עובדי ציבור, לציין את ההסבר בנוגע לקיזוז חוב מיתרת הזכות ואופן הסדרת התשלום, ויש להעביר את המכתב שישלח גם למחלקת הרישום ולמנכ"לית.

המנמ"ר מסר כי לא ניתן להקליט שיחות אוטומטית ללא הפעלת מערכת IVR (כמו במוקד), לכן:

1. צריך לקבוע שעות קבלת קהל טלפוני
2. בשעות קבלת הקהל הטלפוני העובדות יכנסו למערכת ה-IVR בדומה למוקדים (ראשון בתור... וכד').
3. כל השיחות שנכנסות מוקלטות אוטומטית.

דרך חלופית היא הפעלת הקלטה באופן יזום בכל מענה טלפוני אך אז מדובר בהפעלת תוכנה ובהפסקתה, ותייעוד הפניה בצורה יזומה בכל פניה וזה התעסקות מרובה ומיותרת.

בתגובה מסר הגזבר כי מדובר באלימות לשמה, שאינה יכולה לעבור לסדר היום, ואכן עולה צורך במכתב תגובה והזהרה, ובעתיד "כל פונה המרים קולו או משתמש בשפה לא ראויה ומאיים לסיים את השיחה עמו ולציין כי השיחה מסתיימת בשל אי מוכנות לקבל את דרך ההתבטאות.

מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה מסר שזו התבטאות שאין לקבל ויש לשקול תלונה ככל שמדובר באיום, כמו כן אישר את הקיזוז.

במענה להתייחסות המנהלים הודתה סגנית המנהל על התמיכה וכי יש להילחם באלימות מכל סוג שהוא.

**ב. ממצאים ומסקנות**

ככלל מדובר בהתנהלות תקינה כשהטיפול במקרה היה בהתאם לנוהל אלימות כלפי עובדים. ההתייחסות לתלונה הינה **כלא רלוונטי**.

2.22. חיוב הצמדה בתשלום שני לחיובים דו חודשיים**א. כללי**

תושב התלונן כי בפריסת הודעת תשלום ארנונה דו חודשית ל-2 תשלומים, התשלום השני נושא הצמדה, כמו כן התרעם על אי היענות טלפונית.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה להצמדה השיב מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה כי הסביר למתלונן את עניין ההצמדה של החיוב התקופתי. (ההסבר גם מופיע באתר העירייה תחת דף הארנונה ושם נרשם שאת הארנונה ניתן לשלם ב-6 תשלומים דו חודשיים בתוספת הפרשי הצמדה, באמצעות חשבון תקופתי שישולם בתאריכים: 14/01/2022, 14/03/2022, 14/05/2022, 14/07/2022, 14/09/2022, 14/11/2022. 30 ימים מהמועד האחרון לתשלום בשובר החשבון התקופתי, יתווספו חיובי ריבית והצמדה על החיוב המקורי. או ב-12 תשלומים חודשיים באמצעות הוראת קבע בבנק או בכרטיס אשראי, בתוספת הפרשי הצמדה, בכל 14 לחודש). מכאן שתשלום ארנונה שאינו משולם מראש לכל שנה נושא בהפרשי הצמדה, וכך גם במידה והתשלום הדו חודשי מפוצל ל-2. ההצמדה מחויבת עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה), תש"ס-1980.

באשר לאי היענות מוקד הבירורים נעשתה בדיקה מקיפה ולא נמצאה שיחה למוקד ממספר הטלפון שממנו התקשר, לאחר ברור מול התושב (דרך האימייל) נמצא כי כלל לא פנה למוקד הברורים, אך ציין כי פנה לדוברות העירייה לאחר שניסה לפנות טלפונית למנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה. לכך אציין בימים אלו פועלת העירייה לבצע שיפור למענה טלפוני. בסה"כ התושב כן קיבל מענה לכן **התלונה לא צודקת**.

2.23. המתנה ממושכת למענה טלפוני ממוקד בירורי הגביה**א. כללי**

תושבת התלוננה כי שבוע קודם התקשרה למוקד הבירורים (המנוהל ע"י גוף חיצוני) והמתנה זמן ממושך להיענות, וכאשר נענו הבטיחו לחזור, אלא שאף אחד לא חזר אליה, ביום הגשת התלונה שוב פנתה וכאן כלל לא הייתה היענות.

ב. ממצאים ומסקנות

סגנית מנהל אגף השומה והגביה כי השיבה לבירור שביקשה המתלוננת וכן פנתה בעניין המתנה טלפונית למענה למוקד הבירורים ובמענה נמסר שלאחר בדיקה מקיפה במערכת, והאזנה לשיחה של התושבת מול הנציגה להלן הממצאים: עלה כי ביום הגשת התלונה התקשרה פעמיים בשעות הבוקר, בפעם ראשונה המתנה 03:41 דקות ואז נטשה וירדה מהקו, כעבור כ-40 דקות התקשרה שוב המתנה 07:53 דקות ונענתה



ע"י נציגה, הנציגה ניסתה לעזור אך במהלך השיחה היה ניתוק, בוצעו מספר ניסיונות יצירת קשר ללא הצלחה, לכן מנהלת המוקד ביצעה קשר עם התושבת, התנצלה בפניה על חווית השרות שעברה והובטח לשפר ולייעל ככל האפשר.

אלא שכאן השיבה הסגנית כי לא כך הם פני הדברים, שכן התושבת צילמה מסך כעבור 20 דקות ולטענתה אף המתינה יותר, במענה השיבה מנהלת המוקד כי לפי הדוחות שהתקבלו התושבת המתינה 8 דקות, אך לאור צילום מסך הפניה הועברה לבדיקה מול המרכזייה לבדיקת זמן המתנה.

סיכום- יש פער של לפחות 12 דקות בין הדיווח שהתקבל ממוקד הבירורים (כ-8 דקות) לבין צילום מסך של המתלוננת שהראה (מעל 20 דקות), מכאן שנדרשת בדיקת מעקב חודשית על זמני המתנה של מוקד הבירורים והסקת מסקנות בהתאם. **התלונה צודקת**, ההמלצות חופפות את אלו שניתנו בסעיף 2.13.

2.24- עיכוב אישור לטאבו לנכס שנרכש מכונס

א. כללי

תושב אשר רכש נכס מכונס, נמצא במעמד צד שלישי כאשר רוכש הנכס העביר לו את זכויותיו לצורך קבלת משכנתא, התושב ביקש לקבל את אישור הטאבו, אלא שהאישור מתמהמה מזה מספר חודשים בשל חוב שרוכש הנכס לא פרע הקשור לעסקה שעשה בזמנו הקונה, ועורך דין מטעמו אף ציין זאת כי אין לתושב קשר לחוב ואו לעסקה שנעשתה בעבר, ומכיוון שקיימת דחיפות רבה לקבל את האישור הוא שהעירייה תפעל במהירות להעביר את האישור איליו.

ב. ממצאים ומסקנות

המענה שהתקבל ממנהל אגף שומה וגביה ומנהל ההכנסות כי העיכוב נבע מחוב ארנונה של המוכר, ולאחר תום טיפול, הוצא האישור. **התלונה לא צודקת.**

2.25- אי מתן אישור טאבו ליורשים

א. כללי

תלונה מיורש (כחלק מקבוצת יורשים) על אי הנפקת אישור לטאבו, למרות מכירת הדירה והגשת בקשה מלפני יותר מחודשיים עם כל המסמכים הנלווים, כאשר אינו זוכה למענה טלפוני וגם לא מענה באי מייל. הוסיף כי אין בעיות עם הדירה שכן אין תכנית המשביחה את הנכס, ואין גם חובות כך שלא ברור סיבת העיכוב, הדירה אמורה להימסר בתוך פרק זמן קצר, והעיכוב גורם לנזק.

ב. ממצאים ומסקנות

בתחילת הבירור נמסר למתלונן ע"י מנהלן אגף הגבייה כי העיכוב נבע בשל צורך לבצע בדיקה באגף ההנדסה, (כשלא נמסר סיבת הבדיקה), אלא שכאן יצר המנהלן קשר ישיר עם הפקח, וזה שיחרר מיד את האישור, שיגרו לאגף הגביה, משם לחתימה שנעשתה מיידית, כך שהטיפול בתלונה הסתיים בתוך יום.



אלא שנמצא כי סיבת העיכוב לא נבעה באגף ההנדסה, אלא באגף הגבייה אשר פתחו את הכנת האישור חודשיים לאחר הגשת הבקשה!

לכן עיכוב מתן האישור אינו סביר והיה אמור להסתיים עפ"י הנוהל בפרק זמן של ימים בודדים, שכן לא הייתה אף סיבה מוצדקת לעיכוב, לכן **התלונה הייתה צודקת.**

ג. המלצה

לעניין הליך הוצאת אישורים לטאבו נעשו ביקורות בעבר, שאף החמיאו על טיפול יעיל, כאן הייתה תקלה באגף הגבייה, על כן מומלץ שהאגף יקיים בקרה חודשי על הליך והתאמתו לנוהל הנפקת אישורי טאבו. **תגובת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה - לאחרונה מונה המנהלן כמי שאחראי לטפל במתן אישורים לטאבו, כך שתקלה מעין זו אינה צפויה להישנות.**

2.26- תשלום קנס כפול שלא הוחזר

א. כללי

תלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור ממקבלת הודעת קנס, לטענתה את הקנס קיבלה ביום 25/07/21 שילמה בכרטיס האשראי ביום 16/08/21 דרך האתר התשלומים, אך ביצעה בשוגג תשלום כפול עבור אותו דוח, לכן היא התקשרה לחברת האשראי בכדי לבטל את התשלום הכפול, ואכן חברת האשראי זיכתה אותה פעם אחת, כך שנותר תשלום אחד שהקנס שולם, אלא שבחודש 02/22 חויבה ע"י העירייה לשלם שוב את אותו הדוח, כשיצרה קשר עם העירייה והסבירה כי הדוח כבר שולם, טענה העירייה כי על פי בדיקתה אין תשלום לכן היא צריכה ליצור קשר עם חברת האשראי, מחברת האשראי נמסר לה כי הדוח אכן שולם ואף שלחו לה אסמכתאות, העירייה לא קיבלה את האסמכתאות כראייה, והמשיכה לטעון לאי תשלום זאת לאור מכתבים שהתקבלו מחברת האשראי שהבהירו את פני הדברים, (בוצעו 2 עסקות תשלום שהוכחו לכן העירייה לא זוכתה), כאן ציינה המתלוננת כי מסרבים להקשיב לה, מדברים בבוטות וחוסר רצון לעזור. לנוכח המבוי הסתום הנציבות הודיעה כי נדרשת התייחסות לכלל הטענות העולות מהתלונה על נספחיה.

ב. ממצאים ומסקנות

בבחינת האסמכתא שהתקבלה מחברת האשראי עולה כי בוצע בירור בתאריך 26/04/22, שם נרשם כי בתאריך 16/08/21 בוצעו 2 תשלומים על סך 100 שקל כל אחד ב-2 שוברים, כאשר השובר השני בוטל בהתאם להצהרתה כי חויבה בכפילות (כך שבפועל הדוח שולם).

עם קבלת התלונה נעשה בירור של מנהלת החשבונות הראשית בעירייה עם חברת האשראי, בתום הבירור ולאחר בחינת מכתבי חברת האשראי שהגיעו לעירייה נמסר כי חברת האשראי הטעתה את העירייה במשלוח מכתבי "הכחות עסקה" בתוכן המכתבים, להלן מה שנרשם במענה חברת האשראי: "ברגע שיש עסקה כפולה, אנחנו משקפים במכתב ברור את כל העסקאות המדוברות, פה היו שתי עסקאות שרק אחת מהם בוטלה, המכתב בחודש מרץ הופנה ללקוחה, כנראה שהלקוחה הזמינה את המכתב, ולכן יצא שוב, אין חיוב נוסף רק מכתב נוסף, והמכתבים שונים כי כך נראה מכתב ששולחים לעסק, וכך נראה מכתב ששולחים ללקוחה". מנהלת תחום חניה ופיקוח



עירוני במלגם (שסיפקה את שירותי ניהול הדוחות) רשמה במייל למחלקת ביטחון וחניה "בשרשור מטה ניתנה תשובה שנסרקה לתיק... בעקבות התעקשות חברת מילגם ופנייה ישירה לחברת האשראי, יש כבר מידע חדש ויתכן כי הנתונים המוצגים שונים ממה שדווח למנהלת החשבונות הראשית", מחלקת חניה וביטחון סיכמו את הנושא והחליטו: "לסיכום: הדו"ח שולם פעמיים והוכחה עסקה פעם אחת", שכן "לאור האמור, הדו"ח שולם ונסגר!", לפיכך נעשה תיקון והמתלוננת זוכתה.

מעיון במכתבי חברת האשראי עלה כי העירייה קיבלה מכתב ב-01/09/21 ששם נרשם כי 2 העסקאות מוכחשות (מתחת לפירוט ההכחשות נרשם שלטענת הלקוח צריך להיות מחויב פעם אחת בלבד), ב-15/03/22 יצא מכתב ללקוחה בו נרשם שרק עסקה אחת (האחרונה) הוכחה, הרישום בספרי העירייה נעשה בהתאם להכחשת 2 העסקאות (בחודש הבירור 04/22 נרשמה בטעות הכחשה נוספת לאור מכתב הבירור של הלקוחה, ואז נרשם שהמתלוננת חייבת סכום קנס כפול- בבירור שעשתה מילגם אז שאותו שלחה למחלקת ביטחון וחניה נרשם "החייבת אכן שילמה פעמיים אך במקביל הכחישה את העסקה 3 פעמים, הנושא נבדק לעומק מול הנהלת החשבונות של העירייה, כיום החייבת צריכה לשלם 200 ₪, שוחחתי עם החייבת טלפונית עוד בתאריך 09/03 והוסבר לה והוכח לה ע"י מכתב מחברת האשראי. מצ"ב ביטולי העסקאות שמנהלת החשבונות הראשית קיבלה מחברת האשראי", ואכן הקליטה משוברים הראתה 3 הכחשות, פעמיים ב-29/11/21, ופעם ב-25/04/22, לעומת זאת סיכום חודשי של החייבת לחודש 09/21 הראה הכחשה אחת בחיוב אחד בלבד, כשלכולן נרשם תאריך עסקה 16/08/21.

מסקנה- מחד ניתן לטעון כי העירייה נהגה כשורה כשלא זיכתה את חשבון הקנס לנוכח מכתב ההכחשה כפולה של העסקאות מחודש 08/21 שקיבלה מחברת האשראי, מאידך הייתה התעלמות מהוכחה מוצקה שסיפקה המתלוננת עת ביקשה לבצע בירור על התשלום שבוצע, העניין נפתר לאחר יוזמה והתעקשות של חברת מילגם לפנות שוב לחברת האשראי ממנו עלה כי המכתב שהעירייה קיבלה מחברת האשראי ב-01/09/21 שגוי, מכאן שהעירייה לא נתנה דעתה מספיק לבחון לעומק את הראיות שקיבלה, וגם לא את ההתאמות דוח הריכוז מחברת האשראי אל מול כרטסת הנהלת החשבונות, (מה גם שנעשה רישום נוסף שגוי בחודש 04/22 בו אף נטען לחוב כפול. לכן אני מוצא שלא היה בירור מספיק מעמיק בהנהלת החשבונות של העירייה ולכן **התלונה צודקת**. לנציבות דווח על התיקון שבו זוכתה המתלוננת בתשלום הדוח וחובה נמחק, הנציבות הודיעה כי בכך מסתיים הטיפול בתלונה.

ג. המלצה

בכל מקרה של הכחשות עסקה שלהן נדרש בירור, אין להסתמך על מכתבים המתקבלים מחברות האשראי, אלא יש לבדוק ולהתאים את החיובים והזיכויים בפועל עפ"י כרטסת חברות האשראי אל מול הכרטסת בהנהלת החשבונות של העירייה.

תגובת מנהלת חשבונות ראשית- הופקו לקחים, חברת האשראי רושמת ב-2 שורות את סכום הכחשת אותה עסקה.



3. נגישות-

3.1 עיכוב בביצוע הנגשה קולית של גן ילדים

א. כללי

תלונה מאם לילד (בן 3+) עם מוגבלות שמעתית קשה על עיכוב בהנגשה קולית של גן ילדים אליו הוא נרשם, נמסרה הודעה מקדמית לאגף החינוך, אך לא החל בהליך ההנגשה עד לקבלת תלונה בנושא (עיכוב של 9 חודשים), אשר הגיע תחילה דרך הלשכה המשפטית. האם טענה כי כבר בתחילת השנה, הגישה את כל הטפסים הדרושים והקשורים, הן מבחינת זכאות לוועדת אפיון, והן מבחינת טפסי ההנגשה, יתרה מכך הגישה הכול מס' פעמים ובידיה אישורים ואסמכתאות לכך, ציינה כי לצערה עשתה טעות וסמכה על אמירה שנאמרה לה כי הגן הונגש, אך התברר לה, שהגן כלל לא הונגש, היא כלל לא עודכנה על כך ובנה לא מקבל את הכלים בכדי להיות שווה בן שווים, ציינה כי מכיוון שמי שמכותבת במייל היא היועצת המשפטית של העירייה, לכן היא סמוכה שהיועצת תפנה את הגורמים הרלוונטיים בעירייה לחוק ולתקנות הרלוונטיות. בהמשך פירטה כי לא ייתכן שבמשך כל הקיץ הגן לא עבר את ההנגשה כפי שהייתה אמור להיות, לא ייתכן שבנה צריך לסבול ולא לקבל את הכלים המגיעים לו, כי מישהו לא עשה את עבודתו כראוי, על כן היא מבקשת לקבל הסבר מדוע ההנגשה לא בוצעה ומדוע לא עדכנו אותה, ולבסוף ביקשה לדעת מתי ההנגשה תבוצע. באשר לצוות הגן, אמרה שהוא מדהים, וכי יש לי רק מילים טובות להגיד עליהם, אך אין להם יכולות לתת את מה שבנה זכאי לו, וכאשר הגן מלא בקשיים אקוסטיים שמקשים עליו להתקדם. לבסוף סיפרה על הקושי של ההורים לילדים בחינוך מיוחד החווים מספיק קשיים, וכי הם לא צריכים להתמודד גם עם רשויות וגורמים שלא מספקים במועד או בכלל את מה שמגיע להם.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי עם הגעת התלונה נעשה טיפול מידי ומהיר ע"י מנהלת אגף החינוך, ואגף שפ"ע, אשר ביצע את הנדרש.

באשר לעיכוב נמצא:

- אישור חומרת מוגבלות לוועדת זכאות ואפיון ב-13.1.2022.
- אישור לצורך הגברה סביבתית ב-15/01/22,
- טופס בקשה להתאמות של משרד החינוך ב-17/01/22,
- פניה לחינוך (לרשימת ג"י) ב-17/01/22,
- פניה לחינוך (מזכירת כ"א ג"י) ב-20/2/22,
- פניה לחינוך (מזכירות מחלקת ג"י), ב-13/06/22,
- תלונת האם 07/11/22,
- הודעה על טיפול מידי מאגף שפ"ע ואגף החינוך 8-9/11/22.



באשר להנחיות החוק נקבע לגבי:

החינוך מיוחד-ילדים עם צרכים מיוחדים בגילאי 3 עד 21, זכאים לשירותי חינוך מיוחדים חינוך. האפשרויות החינוכיות נעות בין לימודים במסגרת שילוב בחינוך הרגיל ללימודים או במסגרות החינוך המיוחד.

חוק השילוב: שילוב ילד בעל צרכים מיוחדים בחינוך הרגיל (תיקון 7, תשס"ג) (גילאי 5-21)

(נועד לעגן את זכויותיהם של תלמידים עם מוגבלות לקבל מענה לצרכיהם המיוחדים במסגרות חינוך רגילות. זאת ועוד, הוא מאפשר לילדים ללא מוגבלות ללמוד להכיר ולכבד את השונה ולחיות עמו יחד). תלמיד משולב זכאי, במסגרת לימודיו במוסד חינוך רגיל, לתוספת של הוראה ולימוד וכן לשירותים מיוחדים – עזרים מסייעים, שירותי סיוע, שירותים פסיכולוגיים, שירותים פרא-רפואיים וכל שירות אחר שהשר קבע בצו, בהתייעצות עם שר הבריאות או עם שר הרווחה, לפי העניין. הנגשה אקוסטית: אגף בינוי ותקצוב במשרד החינוך, יחד עם הפיקוח על תלמידים עם לקות בשמיעה, פועלים למען הנגשה אקוסטית של הגן/כתה במסגרת בה לומד/ת התלמיד/ת עם לקות בשמיעה, בשילוב האינדיבידואלי, בכיתות מיוחדות במסגרות הרגילות ובמסגרות המיוחדות. משרד החינוך מתקצב השתתפות עד סך 30,000 ₪ (מהם 5% ליועצים), עבור הנגשת הגן/כתה. חובת הרשות המקומית לאפשר לתלמיד עם לקות בשמיעה ללמוד בכיתה המונגשת אקוסטית. על כן, במידה ולא קיימת כיתה מונגשת פנויה, במוסד בו התלמיד לומד, על הרשות לבקש להגיש עברו כתה. תלמיד עם לקות בשמיעה זכאי לשתי הנגשות במהלך שנות הגן. במידה ויש גן מונגש, ייבדק מצבה ובמידת הצורך תאושר השלמת הנגשה (התאמות אפשר האפשרויות: התקנת תקרה אקוסטית ברמת ספיגת רעש של 0.85 NRC לפחות. על התקרה לכלול גופי תאורה בעוצמת ההארה של 500 לוקס לפחות בכל חלל הכיתה וכן תאורת לוח שאינה מסנוורת, החלפת מזגן למזגן שקט, המפיק רעש בעוצמה של עד 45dB למרחק של מ' אחד ממנו, מערכת הגברה בכתה (קבוצתית או אישית) כפי שיומלץ על ידי קלינאית/ת התקשורת, אטימת חלונות פנימיים/פרצות במעטפת באיטום המבודד רעש, דלת עם גומיות איטום סביבה וסף מגן מרעש בתחתית הדלת, חיפוי קירות במשטחים קולטי רעש, רצפה רכה/גומיות לרגלי הרהיטים, זיגוג כפול/אטימת חלונות חיצוניים. פעמון מהבהב).

באגף החינוך אין נוהל הנגשה של גני ילדים, אך קיים נוהל הנגשה לבתי ספר, שם נרשם שעם קבלת הפנייה בבית הספר (בסביבת חודשים פברואר-מרץ), יש להפנותה מיידית לאגף החינוך עם מסמכים תומכים, הפקת הזמנת עבודה וביצוע סיור בחודש אפריל, העברה לאגף המבצע (הנדסה/שפ"ע) ובקשה לתקצוב ממשרד החינוך בחודש מאי, מעקב קבלת אישור ממשרד החינוך בתחילת חודש יולי. אישור ביצוע ע"י המנכ"לית בחודש אוגוסט, תום ביצוע ודיווח למשרד החינוך באמצע אוקטובר.

לסיכום- אומנם הטיפול בתלונה ע"י הגוף המבצע (שפ"ע) היה מהיר ויעיל, אך עיכוב ממושך של הטיפול בנושא רגיש ומיוחד, מביא לכך שהתלונה צודקת.

ג. המלצות

1. על מערכת החינוך בכלל, ומחלקת גני ילדים בפרט לגלות רגישות אחריות ועמידה בהוראות החוק לבקשות לצורכי הנגשת גני ילדים המגיעים לפי תחילת שנת הלימודים.
2. על מערכת החינוך לכתוב נוהל טיפול בבקשות להנגשה פרטנית של גני ילדים.
3. לחלופין ומומלץ יותר יש לאחד את הטיפול הנגשת גני ילדים וכיתות לימוד, שכן לכיתות הלימוד יש צבר



ניסיון רב בהנגשה, וטיפול אחיד מקצועי ומיומן יסייע וייעל את הביצוע.

4. נוכח מיפוי ההנגשות האקוסטיות של כיתות לימוד בבתי ספר, יש לבצע גם מיפוי הנגשה אקוסטית בגני ילדים, ובכך לאפשר ניווט יעיל של ילדי הגן לכיתות קיימות.
תגובת רכזת הנגישות- ההמלצה מקובלת.

3.2. הנגשת פחי אשפה
א. כללי

פנייה לבירור אם קיימת חובה להנגשת פחי אשפה הנפתחים באמצעות דוושה רגלית, מה שמקשה על תושב/ת עם מוגבלות לשפוך אשפה מצטברת מהבית.

ב. ממצאים ומסקנות

ככלל בנס ציונה ישנה מדיניות של אי אספקת פחי אשפה עם רגליות לפתיחת המכסה משום הניסיון המראה שהדוושות נשברות בקלות ואינן עמידות. בכללי – לא נמצא חובת הנגשה לפחי אשפה. לסיכום- מדובר בפנייה לא רלוונטית.

3.3. סגירה זמנית של דרך נגישה
א. כללי

אב לתלמיד שהוא אברך עם מוגבלות בניידות והמתנועע בכיסא גלגלים, הלומד שיעורי תורה בבית כנסת "בן איש חי" אשר נמצא במבנה המועצה הדתית, הלין כי בעת שיפוף המועצה (מבנה לשימור), נחסמה הדרך הנגישה (באמצעות כביש גישה) ולא התאפשר לבנו להשתתף בלימודי התורה שהמשיכו במקום, על אף השיפוף, וכי כל השיחות הישירות עם הקבלן המשפץ לא הועילו.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה מסר מנהל הפיתוח העירוני וסגן מנהל אגף ההנדסה כי קבלן הפיתוח גידר את אתר העבודה ע"פ נהלי הבטיחות בהתאם לתוכניות ובהתאם לסיכומים והתיאומים שבוצעו עוד בשלב התכנון. מהתחלה הובהר ותואם שבזמן העבודות לא תתאפשר כניסת כלי רכב לגבעה ולא תהיה דרך נגישה, וכי במקום אין סכנה סביבתית לאחרים המגיעים למקום (להתפלל) דרך המדרגות, אך בדרך העולה דרך כביש הגישה, הפך לאתר עבודה מגודר וסגור, אין שם שום מעבר, כיוון שמבוצעות עבודות חפירה, שוחות פתוחות, ברזלים וכו', האופציה היחידה בתקופת העבודות תהיה לסייע לתלמיד להיכנס דרך המדרגות על ידי חבריו, עם התקדמות העבודות וככל שהמצב יאפשר בטיחותית, יעשה מאמץ ככל שניתן לאפשר מעבר נגיש, הוסיף כי המהות המרכזית של העבודות הינה הנגשת גבעת המועצה לאנשים עם מוגבלויות משכך גם אין עילה משפטית על אפליה.

מכאן השאלה- האם סגירה זמנית של דרך נגישה מהווה הפרה ואפליה?



התשובה- אין אפליה כל עוד מתקיימות עבודות שייעודן שיפור ההנגשה. משכך הומלץ האב לבקש להעתיק את לימודי התורה למבנה ציבורי נגיש עד להשלמת עבודות השיפוץ.

אוסף כי האמירה של מנהל הפיתוח העירוני וסגן מנהל אגף ההנדסה בו הציע כי חבריו של האברך יסייעו לו הגעה דרך המדרגות (ע"י הרמת כיסא הגלגלים) אינה ראויה ואף פוגענית, שיש בה משום פגיעה העלבה ויצירת אפליה, (חוקי הנגישות נועדו למנוע אפליה והזדמנות שווה), ובנוסף אינה בטיחותית בשל חשש לנפילת האברך בעת נשיאתו במדרגות.

לעניין יכולת מתן השירות הציבורי במבנה המועצה הדתית בעת השיפוץ שעליו נשאל יו"ר המועצה, הוא השיב כי מבנה המועצה הדתית הינו מקום המשרת את הציבור במגוון שירותי דת כגון: רישום נישואין, מתן כשרות, קבלת קהל במגוון נושאים ועוד, בעת שיפוץ המבנה נגרם קושי משמעותי במתן שירותי דת לתושב, ופירט כי למעלה מחודשיים כל החלונות במבנה סתומים ולאף אחד אין תאריך צפי מתי שוב יפתח, הצנרת החדשה שנעשתה במזגנים יוצרת מראה לא מכבד ורטיבות על שולחנו בו מקבלים גם קהל, שירותי הנכים במועצה מאוכלסים בצידוד של העובדים והקיר נסדק כתוצאה מהשיפוצים בחוץ, אין מתן גישה לאנשים עם מוגבלות המתנועעים בכיסא גלגלים למבנה המועצה, וקיים חשש לתביעות, מערבב הבטון מונח בפתח המועצה הדתית על תקן קבוע. תושבים המגיעים למבנה המועצה לקבל שירות יוצאים במידי לנוכח המצב, התקשרה אישה עם מוגבלות והתלוננה כי אין לה איך להגיע לקבל תעודת נישואין של הוריה על כן התעודה נמסרה לה באופן אישי לביתה, אך עדיין עמדה על שלה ואמרה כי בכוונתה לתבוע את המועצה. אציין כי תביעה לו הייתה מוגשת הייתה נעשית ללא בסיס של אפליה, שכן זכתה לקבל שירות נאות בהתאם למצב בשטח, לסיכום חסימת הגישה הובהרה ותואמה בזמן העבודות, וכי היה ראוי למקיימי שיעורי התורה לפנות ולבקש לקיים את השיעורים באופן זמני במבנה ציבורי נגיש אחר **על כן התלונה לא צודקת.**

3.4. השלכת קולנועית בסביבת חצר בית הכנסת הגדול

א. כללי

התקבלה תלונה על קולנועית המצויה בסביבת חצר בית הכנסת הגדול, וכי ילדים הפכו ושברו אותה.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי הקולנועית שייכת למועצה הדתית, וכי היא הושלכה במקום לאחר שנרכשה חלופית במקומה לביצוע שליחויות, הקולנועית המושלכת הייתה עלולה להוות סכנת חיים בהיותה שמישה, וככול והילדים היו סוברים שטוב לנסוע עמה בכבישים, העניין הופנה ליו"ר המועצה הדתית, שהחליט להכניסה למבנה המועצה, מכאן **שהתלונה צודקת.**



3.5. פגיעה מזכוכית חיצונית ממסעדה

א. כללי

תלונה מנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, שהתקבלה ע"י אדם עם מוגבלות בראייה, התלונה עסקה בפגיעה מזכוכית לא מסומנת עפ"י במסעדה בעיר שבו שהה, הנציבות מסרה כי בעלי המסעדה התנגדו להדבקת סימנים מנוגדים על הזכוכיות בטענה כי הדבר מכער את המקום, עם זאת הנציבות הבהירה כי ככול והמסעדה תסדיר את הדבקת המדבקות על הזכוכיות לא תינתן לה התראה, וכי אפשר במקום סימנים מנוגדים יודבק שילוט/פרסום של העסק, כמו כן הנציבות ביקשה לדעת כיצד העירייה מטפלת בכל הקשור להגשת עסקים בעת מתן רישיון עסק.

ב. ממצאים ומסקנות

חקיקה ותקינה-

כללים מחייבים לסימון זכוכיות- דלתות ומחיצות מזכוכית שקופה עלולות להוות סיכון בטיחותי. הזכוכית שבירה ועלולה להתנפץ לחלקים ולרסיסים מסוכנים כאשר נחבט בהם גוף אדם, מניעת תאונות אפשרית באמצעות הבלטת קיומו של החיץ השקוף על ידי סימון הזכוכית השקופה באמצעים נראים לעין כמו מדבקות, שימוש בטכניקות צריבה או צביעה. הדרישות לסימון דלתות שקופות בבניין מופיעות בתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), התש"ל-1970, תוספת שניה (תקנה 17), חלק ח", סימן ד", סעיפים 8.06 ו-8.07 : "8.06 - דלתות, מחיצות וקירות שקופים דלתות, מחיצות וקירות שקופים בחלקי הבניין המשמשים את הציבור, יסומנו בסימני אזהרה בהתאם לדרישות ת"י 1918 חלק 4, בסעיף הן בדלתות וקירות שקופים. 8.07 - דלתות פנים, כל דלתות פנים בבניין ציבורי המיועדות לשימוש הקהל ימולאו לגביהן התנאים הבאים : (9) ניתן להתקין דלת שקופה; זכוכית המשמשת כחומר שקוף, יתקיימו לגביה דרישות תקן ישראלי, ת"י 1099 חלק 1 ;".

תקינה- בתקן ישראלי 1099 חלק 1.01, תחת כותרת זיגוג בבניינים : תכן השמשה - קביעת מין הזכוכית ועובי השמשה, נרשם : "תקן זה דן בתוכן של שמשות המיועדות לזיגוג רכיבים בבניינים, כגון : חלונות, דלתות, מחיצות, גגות ותקרות מזוגגים, מחסומים ומעקים, חלונות ראוה, קירות מסך. תקן זה חל על זיגוג פיר מעלית, אך אינו חל על זיגוג תא המעלית. התקן אינו דן בנושאים אלה : תכן שמשות המיועדות לזיגוג רצפות, חממות ושימוש בלבני זכוכית. תקן זה אינו דן בתכן הזיגוג (ההתקנה) הדרישות לתכן הזיגוג נידונות בחלקים 2-6 של סדרת התקנים הישראליים ת"י 1099, בעת פרסום תקן זה קיים חלק 2 של הסדרה, הן בתכן הזיגוג של שמשות הממוסגרות בכל היקפן ; חלקים 3-6 יוכנו בעתיד". ציטוט סעיף 3.1.4 הקובע כדלהלן : "שמשה המותקנת במקום שבו בני אדם עלולים להתנגש בה תוך כדי הליכה (כגון : דלת, צדי הדלת, מחסום) תסומן בסימון המבליט את קיומה". בתקן לא מפורטים שיטות ואמצעי סימון. בסעיף 2.2.13 של ת"י 1918 חלק 4 מצוין : "על גבי דלתות וקירות שקופים, למעט חלונות ראוה, יש לשים סימני אזהרה שגונם מנוגד לגון הרקע ושגודלם לפחות כזה, שאפשר לתחום בתוכם עיגול ברדיוס 7 ס"מ. הסימנים יותקנו בגובה 130 ס"מ - 160 ס"מ מעל הרצפה, והמרחקים האופקיים ביניהם, על גבי אותו מישור, לא יהיה גדולים מ-150 ס"מ".

מכאן שהחוק מחייב סימונים על זכוכיות עפ"י כיום מחובתו של כל בית עסק או מרחב ציבורי לדאוג לבטיחות ולנוחות בעלי מוגבלויות באמצעות סימוני נגישות על מנת להתמצא במרחב שלו, סימוני נגישות לאזהרה והתראה על שינויים במרחב הם דבר חיוני וחשוב לכל עסק ומרחב ציבורי.



באתר המסעדה נרשם הצהרת הנגישות כי המקום נגיש שכן יש חניות נגישות בקרבת מקום, קיימת הנמכת מדרכה, קיים מקום להורדת נוסעים, קיימת דרך נגישה אל המסעדה, קיימת דלת כניסה רחבה ומפולסת, קיים מסלול נגיש בתוך העסק, קיים דלפק נגיש, קיים תא שרותי נכים, קיימת מערכת שמע ללקויי שמיעה, עם זאת באתר חסר הופעת סימונים על גבי הזכוכיות, במקרה דנן העירה הנציבות שלא תמיד קיימת הלימה בין הפרסומים לבין ההנגשה בפועל, על כן עולה צורך בבדיקה, כי הרבה מפרסמים שהמקומות נגישים ולא תמיד כך הוא הדבר, כאן הובהר כי לעירייה הליך מוסדר של בדיקת הנגשה בעת בקשה לרישיון עסק, (כל עסק מעל 100 מטר נדרש להנגישו, בעת בקשה לקבלת אישור עסק, בעל העסק נדרש להגיש אישור נגישות, מנהל מדור רישוי דואג לקבל באופן קבוע אישורי נגישות- בעניין זה הבהירה הנציבות כי לא תמיד נמסרים אישורי נגישות נכונים).

לעסק ניתן רישיון כאשר קודם נמסרה חוות דעת מורשה נגישות, ושם נרשם כי המקום בשיפוץ, התכנית נבדקה והיא עונה על תקנות הנגישות. מכאן שהיה צורך לבצע מעקב הנגשה לאחר השלמת השיפוצים ובטרם מתן הרישיון.

לסיכום- מדובר בתלונה צודקת, שכן היה על בעל העסק למרות הצהרת הנגישות שפרסם לדאוג לסימון הזכוכיות, והיה על מדור רישוי עסקים לבדוק התאמת נגישות בטרם מתן רישיון העסק. בבירור שנעשה הודיעה יועצת הנגישות העירונית כי בבדיקה שעשתה העסק ביצע את ההשלמות שהיו חסרות לו.

ג. המלצה

1. על יועצת הנגישות העירונית בתיאום עם מנהל רישוי עסקים, לערוך בדיקה מדגמית של אישורי הנגישות המתקבלים מבעלי עסקים.

תגובת יועצת הנגישות העירונית- בבדיקה שערכה בזמנו, העסק ביצע את ההשלמות שהיו חסרות לו.

4. ביטחון-

4.01 התראה על מפגע בטיחותי

א. כללי

תושב ביקש להתריע על קיומו של מפגע בטיחותי, אשר לדבריו מסכן חיי ילדים החוצים מידי יום את מעבר חצייה, לדבריו הסיכון הבטיחותי נובע מסימון אדום לבן שלא על פי תקנות התעבורה סעיף 72, וכן בשל חוסר באכיפה משמעותית של הסדרי החנייה, באשר למקום המפגע ציין שנמצא במפגש רחובות שורק-משה לרר בכיוון נסיעה משורק למשה לרר, מהסיבה שהמדרכה לפני מעבר החצייה מסומנת באדום לבן רק לאורך כ- 2 מטרים, והדבר גורם שכאשר ילדים חוצים את מעבר החצייה לא ניתן לראותם, הם עצמם לא רואים את הכביש וזאת בשל הרכבים החונים במקום, שרק במזל לא קרה עד היום שם אסון, ציין כי לפי תקנות התעבורה (ס' 72) אסור לחנות 12 מטרים לפני מעבר חצייה, כך שהסימון נעשה לא עפ"י התקנות, בנוסף הדגיש כי למרות סימון המדרכה באדום לבן לפני הצומת רכבים חונים שם. באשר לתלונה נימק אותה כי התלונן משום שפנה מספר רב של פעמים למוקד בבקשה לתת דוחות ולהגביר את האכיפה תוך בקשה לחזור ולהשיב להם כי הנושא טופל, אך לא התקבל מענה, בנוסף ציין כי גם אם יתוקן הסימון הרי שנדרש שילווה באכיפה משמעותית, שכן אם לא, מכוניות ימשיכו להחנות שם באדום לבן ולסכן את הילדים.

סיכום- המתלונן ביקש לתקן את הסימון במקום ע"י צביעה באדום לבן את המדרכה לפחות 12 מטר כמתחייב בתקנות התעבורה, וכן להגביר את האכיפה במקום באופן משמעותי, ולמסור להם עדכון לגבי העשייה.

מצי"ב תמונות ששלח על רכב חונה באדום לבן בסמיכות לצומת, ומסתיר את התנועה המגיעה לילדים החוצים את הכביש.



ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי מנהלת מחלקת תנועה הנחתה לבצע צביעה אדום לבן כפי שהמתלונן ביקש, לגבי אכיפה מוגברת, הטיפול נמסר לאגף הביטחון. לסיכום- **התלונה צודקת** בשל המסוכנות שהייתה במעבר החצייה, עת סומן אורך קצר של שפת המדרכה.



תגובת מנהלת מחלקת התנועה - לפי הנחיות התעבורה אפשר שלא לסמן תמרור 818 אדום לבן בשל הקרבה לצומת, אך אין ספק שכדאי לצבוע בשל מעבר ילדים המקום.

4.02 תלונה מיידית לאחר קבלת קנס

א. כללי

תושבת הלינה מיד לאחר קבלת דוח חנייה, עת חנתה ברחוב וייצמן, לדבריה חנתה על סף לא מסומן בכחול לבן, לכן פנתה לפקח שעמד בסמיכות ושאלה אותו אם יש צורך שתפעיל פנגו, הפקח השיב בשלילה, אך כאן התעקשה ושאלה מדוע הוא רושם דוח לרכב מסוים, הפקח השיב כי הרכב חונה בחניה המיועדת לאופנועים. לטענתה כשחזרה לרכב מצאה דוח חנייה על השמשה, לכן היא מוצאת כי מדובר בהטעיה ע"י הפקח וחוסר תום לב מצדו, על כן מוטב לערוך בירור ולהתריע לפקח על התנהגותו. כמו כן לבטל את הדוח.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה הושב לה כי הדרך היחידה לטפל בעניין, היא ע"י הגשת ערעור, כעבור מספר ימים היא שבה ומסרה כי נשלח לה מכתב שהיא לא יכולה לערער כי חלפו 60 יום מעת קבלת הדוח, וכי היא מאמינה בצדקתה כי הפקח הטעה אותה. כאן נמסר לה כי מדובר בדוח ראשוני אותו קיבלה על שמשת הרכב, וכעת עליה להמתין לקבלת הדוח לביתה ואז תוכל להגיש ערעור במסגרת 30 מעת הקבלה, בתשובה הודתה ומסרה כי תמתין לקבלת הדוח לביתה, והיא כמובן מתכוונת לערער.

לסיכום - התקיים הליך תקין (עפ"י סעיף 229א) לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב-1982 של הוצאת דוח החניה ושל דחיית ערעור לדוח שהוצמד על שמשת החלון, שכן האפשרות לערעור במסגרת 30 יום לאחר קבלת הדוח על שמשת החלון, לכן **התלונה לא צודקת.**

4.03 הצבת דוכן להנחת תפילין ברחבת אוסקר שינדלר

א. כללי

תלונה מתושבת על 2 חב"דניקים שהציבו דוכן להנחת תפילין ברחבת אוסקר שינדלר, (ששם ממוקמים מבני ציבור רבים ובניהם גם חטיבה עליונה וחטיבת ביניים גולדה), בטענה כי מדובר במסיונריים אנטי ציונים, שיש להרחיקם, וכשהגדילה לעשות כששלחה תמונות שלהם שצילמה מרכבה.

ב. ממצאים ומסקנות

מענה בנושא התקבל מהקב"ט, שציין שלא ידוע לו על חוק האוסר העמדת מקום להנחת תפילין ברחבה, וכי יש להעביר את הנושא לבחינת היועצת המשפטית.

בחינת הנושא עלה כי בשנת 2017 קיבל פעיל חב"ד בהרצליה קנס בגובה 730 ₪ על הפעלת דוכן להנחת תפילין ברח' סוקולוב בעיר, כפי שנהג לעשות בכל יום שישי, וכשקרא לאנשים להניח תפילין ולקחת נרות שבת להדלקה, הדוח ניתן ע"י פקחי העירייה שלדבריהם הפעיל סירב להציג בפניהם תעודת זהות, ולכן הם



גם קראו למשטרה. בדו"ח כתבו הפקחים כי "הנ"ל התבקש לפנות את השולחן מספר פעמים, אך לא הסכים להתקפל מהמקום. כמו כן, הטריד עוברי אורח בזה שביקש מהם להניח תפילין". רב חב"ד בעיר אמר בתגובה כי מדובר במקרה הראשוני אי פעם בעולם בו חסיד חב"ד מקבל דו"ח מסוג זה, לדבריו, שליחי חב"ד משדלים יהודים להניח תפילין בכל העולם ואיש מהם לא קבל דו"ח מעולם. הוא אף אמר כי שליחי חב"ד אינם כופים לעולם על איש להניח תפילין, רק מי שרוצה מניח, השליחים גם מאפשרים למי שמעוניין בכך לקחת נרות שבת, לתרום כספי צדקה וגם לקבל כספי צדקה, בהרצליה עצמה כבר 33 שנים עומדים דוכנים להנחת תפילין, והדו"ח הגיע בהפתעה גמורה "וזה אבסורד לקבל דו"ח על דבר כזה", אפילו ראש העיר מניח תפילין בדוכן, ובמקרה המדובר לא הונח דוכן, אלא נעשה שימוש ברשות בשולחן של בית קפה סמוך, שמניח שולחנות על המדרכה. בהמשך חב"ד בדקו אם הדו"ח חוקי, ואף הצהירו שישלמו את הדו"ח, משום שהם אזרחים שומרי חוק. אגף הסניפים של צעירי אגודת חב"ד, הגוף אשר אחראי על הפעילות של בתי חב"ד בארץ, הגיב בחומרה לאירוע ומסר כי "כבר 50 שנים שדוכני התפילין שיזם הרב מלובביץ' הם חלק בלתי נפרד מהנוף היהודי והישראלי, ובלתי יעלה על הדעת שיינתן דו"ח לחסיד, שכל 'פשעו' החמור הוא הצעה להניח תפילין ליהודים. קשה להאמין כי מכל המקומות בעולם בהם יציעו שליחי חב"ד ליהודים להניח תפילין ולהתחבר למסורת אבותיהם, דווקא במדינת היהודים יגרור הדבר דו"ח או העמדה למשפט. לא בניו יורק, לא בכיכר האדומה, לא בלונדון ולא למרגלות מגדל אייפל, רק בהרצליה, עיר ואם בישראל". האגף אף מסר כי שליחי חב"ד ימשיכו בעבודתם המסורה להנגיש את היהדות לכל יהודי, וליצור גשר בין חלקי העם. עיריית הרצליה מסרה בתגובה כי "חובתה של העירייה לדאוג לחופש התנועה של כל אדם באשר הוא במרחב הציבורי, ולמנוע הפרעה והטרדה. אנשי חב"ד התבקשו להגיע אל משרדי אגף הפיקוח העירוני על מנת להסדיר את נושא פעילותם והעמדת דוכנים ברחוב". בהמשך ראש העיר הודיע כי הדו"ח יבוטל לאחר שתוגש בקשת ערעור, וכי אין לעירייה שום דבר כנגד חסידות חב"ד, וכי ייערך שיתוף פעולה בין העירייה לבין שליחי חב"ד, על מנת לקבוע מיקום מתאים לדוכנים ולאפשר את פעילותם בצורה שלא תפגע בשגרת חייהם של תושבי העיר.

בשנת 2020 הועלה פוסט בעמוד הפייסבוק של פעילי תחבורה ציבורית ועורר סערה נרחבת לאחר שהובע שם התנגדות להקמת דוכן תפילין ברכבת, כשנרשם "נתקלתם - דווחו לנו ונעביר הלאה לטיפול". בהמשך עודכן כי הדוכן "אושר על ידי מנהל האגף", עמוד הפייסבוק נועד לשמש כפלטפורמה לתיעוד, שיתוף ומעקב אחר ליקויים, תקלות וקשיים של נוסעי הרכבת בארץ, ושם העלו פעילים שהתנגדו להקמת דוכן להנחת תפילין בתחנה של רכבת ישראל, וקראו לציבור לדווח אם הם רואים דוכנים כאלו, בפוסט נרשם כי לאחר בירור אסור לפתוח דוכנים להנחת תפילין בתחנות הרכבת" נכתב בפוסט, אותו צירפו לצד תמונה של הדוכן שהוקם בתחנת "השלום" בתל אביב. הפוסט עורר זעם רב ברשת, רבים התלוננו דווקא על ההתנגדות של הפעילים לדוכני התפילין ולא על הצבתם בתחנות הרכבת. בין המתלוננים היה גם שר התחבורה בצלאל סמוטריץ', שאמר כי "לתומי חשבתי שבאתם לשפר את השירות של הרכבת ולא לעסוק באנטישמיות ורדיפת יהדות. והבהיר: כל עוד הוא שר התחבורה מותר ואף רצוי להעמיד דוכני יהדות והנחת תפילין



בתחנות הרכבת (ולא רק בהן) ניסיתם להקים ונתקלתם בקושי? פנו ונטפל", וכאמור כ-10 דקות לאחר העלאת הפוסט המקורי, פעילי הרכבת כבר העלו עדכון נוסף בו אמרו כי "ביררנו יותר לעומק – והדוכן אושר על ידי מנהל האגף". עם זאת, העמוד לא מחק את הפוסט המקורי ואף שיתף אותו מחדש בפוסט עם העדכון על ההיתר של דוכן התפילין.

בחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003 נרשם בפרק א- פרשנות בסעיף 1 הגדרת מפגע (18) – "כסאות, שולחנות, ארגזים, חפצים, כלים, גרוטאות או גרוטאות רכב, המוחזקים ברחוב ללא היתר מאת המפקח". בפרק ח- שימור רחובות נרשם בסעיף (א) 61 – "מכשול ברחוב שלא יניח אדם, לא ישאיר, לא יקים, לא יתלה, לא יטיל ברחוב ולא יבליט מעל הרחוב דבר העלול לגרום נזק לרחוב או להפריע לניקיונו או לתנועת הציבור שבו... או אם קיבל לכך היתר בכתב מאת ראש העירייה ובהתאם לתנאי ההיתר". בסעיף 65-היתר להעמיד כסאות ושולחנות נרשם כי "ראש העיר ראשי לתת היתר להעמיד ברחוב או על מדרכה ברחוב כסאות, שולחנות, פרגודים לצורכי מסעדה או בית קפה... כאשר בעד ההיתר תשולם אגרה".

בסקירת פניות מוקד לא נמצא שפנתה בנושא. אך נמצאו 3 פניות מפונות אחרות, בשנת 2017 פנתה תושבת והתריעה על הצבת דוכן בסמיכות למאפיית "שיבולת השרון" במרכז העיר בשל צפיפות תנועת רכבים ותושבים כשהדבר יצר גם עבירות תנועה, להלן ציטוט מהפניה "ליד מאפיית שיבולת השרון ביציאה מרחוב ביאליק לרחוב הראשי, אנשים חונים בצד הכביש, על המדרכה, גם על חניות כפולות, אנשי חב"ד עומדים בקצה המדרכה ועוצרים מכוניות כדי להניח תפילין. נקודה בעייתית כל פעם יש בה את אותה בעיה. באזור יש קבוע פקק תנועה בשעות האלה". בשנת 2021 בחודש 11 התקבלה פניה מתושבת שהתריעה על העמדת הדוכן באוסקר שינדלר, להלן ציטוט מפנייתה " ליד בית ספר גולדה בשטח הציבורי יש דתיים שמניחים תפילין לתלמידים טוענת שזה לא חוקי", הפקח שבדק את הפניה רשם: "יועד בשטח ציבורי אין שום איסור מותר". ב-31/12/2021 פנתה תושבת אחרת וטענה "כל יום שיש, עומדים מיסיונרים מחוץ לבית ספר גולדה ברחוב שינדלר ומשדלים נוער להנחת תפילין. האם לא נראה לכם שהדבר נוגד את ערכי ההורים אולי? ההורים הם אלה הממונים על חינוך הילדים וזאת ללא ידיעתם. אני מצפה שהעירייה תאסור זאת אחת ולתמיד. וללא קשר לחוקי או לא, נא לטיפולכם". כאן נמסר כי הטיפול ע"י מנהל מחלקת בתיה"ס העל יסודי.

מסקנה- עניין התנגדות להצבת הדוכן להנחת תפילין באוסקר שינדלר הועלה ע"י 3 תושבות בפרקי זמן שונים, (פעמים במוקד בשלהי 2021, ופעם אחת כתלונה בתחילת שנת 2022), מאז לא נמצאו פניות/תלונות בנושא. אין ספק כי מחד נדרש שיח מחבק ומלכד את כל חלקי העם, אך מאידך ועפ"י הנחיות החוק נדרש שמירה על הסדר הציבורי ואי יצירת הפרעה או מפגע, משום כך ראוי כי לדוכני הנחת תפילין המוצבים בעיר יוצבו בהסכמה עם חב"ד לאחר במתן היתר מהעירייה. משכך **התלונה צודקת** שכן להצבת הדוכן ברחבת אוסקר שינדלר נדרש תחילה מתן היתר ע"י העירייה.

**ג. המלצה**

על העירייה לקיים ישיבה עם נציגי חב"ד בעיר למתן אפשרויות להצבת דוכני הנחת תפילין, שיהיו מוסכמות עם חב"ד, וכן שלא יהוו מפגע/הפרעה סביבתית, ולכול הדוכנים עצמם יינתן היתר, וכאשר דוכנים שיוצבו ללא היתר אפשר והעירייה תקנוס אותם.

תגובת הקב"ט - ההמלצה מקובלת

4.04. אי התייחסות לערעור וקבלת כפל קנס

א. כללי

תושבת התלוננה כי קיבלה כפל קנס בעוד שהיא שלחה ערעור ולא קיבלה כל התייחסות.

ב. ממצאים ומסקנות

לעניין הגדלת הקנס הובהר למתלוננת כי הערעור כשלעצמו אינו עוצר את המשך ההליך, בו אפשר שתחול תוספת לסכום הקנס בגין אי תשלום, ואפשר הסכום כולו יבוטל ככול ויתקבל הערעור, או שהתוספת תבוטל ככול והתובעת תמצא לכך צידוק, אך עם הערעור לא יתקבל אזי החוב יכלול את תוספת פיגורים עפ"י חוק. (סעיף 229(ב) לחוק סדר הדין הפלילי, תשמ"ב-1982 "לא שילם אדם את הקנס במועד ולא הודיע שיש ברצונו להישפט על העבירה, תיווסף על הקנס תוספת פיגור בשיעור האמור בסעיף 67 לחוק העונשין, תשל"ז-1977; גביית הקנס תיעשה כאמור בסעיפים 68 ו-70 לחוק העונשין, תשל"ז-1977, וסעיף 69 לאותו חוק לא יחול"). בהמשך ביקשה פירוט חובות של קנסות שקיבלה כולל של משפחתה והתברר כי למתלוננת חובות משנים קודמות ששולמו בחלקן אך נותרו יתרות לתשלום. **התלונה לא צודקת**, שכן העירייה פעלה עפ"י חוק להטלת הקנס וגבייתו.

4.05. אי תקינות ביצוע עיקול

א. כללי

תושב ראשון לציון הליון על אופן הטלת עיקול שבעיניו היה לא תקין שכן קיבל בתיבת הדואר בכתובת מגוריו כתב הרשאה לתפיסת ומכירת מיטלטלין עפ"י סעיף 4 ו-5 לפקודת המיסים גביה (עיקול ברישום" על אי תשלום דוח משנת 2016), אך הבהיר כי זה המכתב הראשון שקיבל על הדו"ח הנ"ל בלי התראה מוקדמת לתשלום, והגיע אליו לאחר 6 שנים, כשאינו מודע לדבר ביצוע העבירה בעבר, וגם אין תמונה להוכחה המוצגת עם הדוח ולא זוכר לו שאי פעם חניתי כמתואר על מדרכה מימיו בכלל ובנס ציונה בפרט, הוסיף כי בכוונתו הייתה לערער על הדו"ח, הן מפני הסכום הלא סביר לסוג העבירה והן מפני שלא ביצע כלל את העבירה, העלה טענה כי העירייה משכה זמן בכוונה כדי לא לאפשר לערער על האישום כלפיו וכדי לעלות את הריבית וההוצאות עד כמה שניתן. באשר להגעת המעקלים סיפר כי בתאריך ה-02.05.22, יום לפני יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה, בתו התעוררה למשמעי דפיקות דלת בחוזקה, תוך שמישהו קורא לו בשמו מספר פעמים והיא עצמה נכנסה לחדה קשה מאוד, בתוך



ההתרחשות ניסתה ליצור עמו קשר כמה פעמים, אך לצערו לא היה זמין, המעקל אמר שהוא רואה אותה מבעד לעינית הדלת אז שלא תנסה להתעלם מימנו, לאחר שהחל לאיים עליה בפריצה לבית, היא צעקה לו בפחד "מי אתה ומה אתה רוצה?" והוא אמר שמדובר במשטרה, ושיש לאביה דוח שתפתח לו ושהוא יסביר לה. בתו המבוהלת פחדה חשבה שמדובר בשוטר ופתחה למעקל את הדלת, וכאשר עמדה מולו הוא גער בה, הרים את קולו ודיבר בגסות רוח בלתי תנואר, במצב זה גם לא הספיקה להתלבש כראוי, נותרה בשמלת פיגימה קצרה, הרגישה שהוא מטריד ומשפיל אותה במבטיו תוך שצועק מדוע לא פתחה את הדלת, כאן התקשרה שוב לאב, נתנה למעקל את הטלפון הנייד שלה, המעקל עמד במדרגות וביצע שיחה עם המתלונן שבמהלכה נאמרו פרטיו ומספריו האישיים כשהרמקול פתוח ומאפשר לשכניו לשמוע, בתחילת השיחה המעקל ציין כי על המתלונן לשלם באופן מידי את מלוא הסכום במזומן, אחרת יילקח רכוש מביתו ויועלה על משאית שממתינה בכניסה לבניין ולחוב יצטרף דמי אחסנה שיצטברו ויגדילו את החוב, ציין שבתו בדקה ואמרה שהבחור שיקר ולא הייתה כלל שום משאית מתחת לבניין, כאן ניסה להסביר למעקל שבכוונתו לערער על הדו"ח, כמו כן, הסביר שקיבל לפני חודשיים רק התראה ראשונית, אך את המעקל זה לא עניין והודיע כי עלינו לשלם את החוב או שהוא ייקח רכוש מהדירה, על כן המתלונן שילם בלית ברירה ע"י מסירת פרטי האשראי, הבת ביקשה שהשיחה תתנהל לא ברמקול מיפעת שהשכנים לא ישמעו, המעקל ביקש רשות להיכנס לבית, ושכננס התיישב בספה בסלון ללא רשות. המתלונן אמר כי מדובר בסה"כ בחוב ע"ס 1,822 ₪ בלבד, ולא במאות אלפים ואפילו לא בעשרות, חזר על כוונתו להסדיר את התשלום כמו שבחר לעשות עם דוחות אחרים בעבר שהיו עד היום מעטים, כאשר מעולם לא ניסה להתחמק מכל תשלום של חוב, אך כעת נמצא לאחר ניתוח אורתופדי קשה, כמו כן נמצא בחופשת מחלה ולא עובד קרוב לחצי שנה, ומוכר כנכה, וכי הוא איש חוק עובד מדינה מעל 30 שנה ובתו חיילת משוחררת, ואשר סובלת מחרדה כללית וכעת מטראומה מאירועי ההפחדה באותו יום. עוד ציין כי המעקל בשום שלב לא הציג את עצמו, אלא רק עת ניסה לאמת כשביקש לאפשר לבתו לצלם את תעודת המעקל, אך המעקל הודיע שהוא מוכן רק להראות ולא לצלם, שכן שמו כלל לא רלוונטי, וכי פרטיו יהיו על גבי הקבלה. לסיכום ציין כי כל ההתנהלות מולו ומול בתו נעשו בניגוד לחוק, ומבקש להלין על העוול שנעשה לו.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי מדובר בדוח משנת 2016 בשל חניה של 4 גלגלים על מדרכה, דרישה ראשונה לכתובת המגורים הרשומה במשרד הפנים נשלחה בשנת 2017, הודעת קנס ודרישה שנייה נשלחו בשנת 2018, דרישה נוספת נשלחה בשנת 2019, ותזכורות נשלחו בשנים 2020 וב-2021 וחזרו כלא ידוע, העיקולים שבוצעו היו בשנת 2019 עת נתפס חשבון הבנק של המתלונן, ולאחר מכן נעשה עיקול חלקי של מיטלטליון, בשנת 2020 הודבק צו על דלת הנכס, ובתחילת השנה הנוכחית נעשה עיקול חלקי, ולבסוף עיקול מלא שעליו הוא מלין, על כן טענתו לאי ידיעת החוב כלל וכלל אינה נכונה.



נעשה ריכוז הטענות שהעלה ולהלן התוצאות :

1. נטען- ימים אחדים לפני הגעת המעקלים התקבל לראשונה צו העיקול

תוצאות הבדיקה- עפ"י מרשמי התיק - הקנס הושתת לראשונה בתאריך 18/05/16 והוצמד על שמשת הרכב, בשל היותו רכב שכור הושתת הקנס על חב' ההשכרה (קל אוטו), אשר הסבה את הדוח לחברה השוכרת (עמידר), וזו באמצעות קצין הרכב הסבה את הדוח על שם הפונה. הדוח הוסב, ובתאריך 03/12/17 נשלחה הודעה לכתובת הבית (הברון הירש 20 ראשלי"צ). מאז נשלחו 4 דרישות תשלום לכתובת הרשומה במשרד הפנים, בהתאם לקבוע בחוק ועל מנת למנוע התיישנות, (קודם המשלוח נעשה זיהוי כתובת עפ"י מרשם התושבים), דרישה ראשונה נשלחה בדואר רגיל (04/12/18), דרישה שניה נשלחה בדואר רשום (19/03/19), ו-2 דרישות נשלחו לאחר מכן בדואר רשום וחזרו כלא ידוע (תזכורת חוב-19/05/20, ו-02/12/21). המכתבים חזרו כלא ידוע. פעולות העיקול החלו להתבצע ב-25/08/19 בו נתפס חשבון בבנק הבינלאומי, ב-17/11/19 בוצע עיקול מיטלטלין באופן חלקי, ב-30/01/20 בוצע עיקול בפועל (הודבק צו בנקס), ויום למחרת בוצע עיקול חלקי. לבסוף ב-02/05/22 בוצע עיקול בפועל.

מסקנה- טענת אי ידיעת הקנס אינה מתקבלת בשל הסימוכין הרבים המעידים אחרת.

2. נטען- להתנהגות לא ראויה בעת ההגעה לגביית החוב.

תוצאות הבדיקה- כנגד הטענה כי מדובר במעקל אחד, למעשה מדובר ב-2 מעקלים, אשר דחו את הטענות לאי מכובדות בקיום ההליך ואת ההתנהגות שאינה הולמת, ציינו כי לא הזדהו לשוטרים, אלא הגעה לגביית חוב עפ"י צו מנהלי, לא היה שימוש במגפון, לא נאמר כי המתינה משאית מתחת לבניין, ולא הייתה כניסה לדירה בשום שלב.

מסקנה- אירוע גביית חוב מבית המתלונן הוא אירוע שאינו נעים, ויש להצר שבתו נחשפה לעניין. הגבייה נעשית ע"י חברה שלעירייה הסכם התקשרות עמה. הליך הגבייה נעשה תוך שמירה על זכויות המעוקל.

3. נטען- אי אפשרות לצילום תעודת מעקל.

תוצאות הבדיקה- לא הייתה התייחסות לנושא מצד המעקלים, מאידך הזכות לפרטיות הוכרה בחוק יסוד "כבוד האדם וחירותו", ובחוקים נוספים בראשם חוק הגנת הפרטיות, מכאן שבבקשת צילום תעודת המעקל מהווה הפרה של זכות זו, ודי היה במתן פרטי המעקל שבו הייתה הסכמה מדעת.

מסקנה- התנהלות המעקלים הייתה נאותה עת לא אפשרו צילום תעודותיהם.

מסקנה כללית- התלונה בכללותה **לא צודקת**, העיקול נעשה כדין ויש בטענות שהעלה סתירות מהותיות למצב בפועל בכל הקשור לאי ידיעה, כניסה לבית, הפחדה, יידוע השכנים, משאית ממתינה, והתנהלות המעקלים.



4.6. מפגעי רעש מבית קפה

א. כללי

תלונה על מפגע רעש מבית קפה חדש בעיר הנמצא בסמיכות לעירייה, לגביו נטען כי נפתח לפני מספר שבועות, משמיע מוסיקה מעבר לשעות המותרות הן השקם בבוקר והן בשעות לילה מאוחרות, והתבקש גם בירור מדוע המוקד העירוני לא הגיב ביוזמתו לנושא וממתין לתלונה מהשכנים, וכלום אין תפקידו לשמור על הסדר בעיר.

ב. ממצאים ומסקנות

מבדיקת הפניות למוקד של המתלוננת עלה כי פנתה בעניין הרעש 3 פעמים באותו חודש שבו גם התלוננה, ב-2 הפעמים הראשונות לא נמצא קיומו של רעש, ובפעם האחרונה נרשם כי המוזיקה כובתה. נמצא גם 3 פניות נוספות באותו חודש מפונה אחרת המתגוררת באזור, בפעם ראשונה המוזיקה כובתה, בפעם שנייה המוזיקה הונמכה, ובפעם שלישית לא נמצא רעש, באותו חודש נמצא פנייה נוספת מתושב באותו עניין ונמצא כי היה שקט במקום, התושב גם פנה באותו עניין בתחילת חודש לאחר מכן ואז כי המוזיקה הופסקה, מאז (במשך קרוב לחצי שנה), לא התקבלו פניות נוספות על רעש מבית הקפה. באשר ליוזמת המוקד למניעת רעשים הרי שאין זה מתפקידו, ולמעשה זהו חלק מתפקידי השיטור המשולב. מכיוון שאופן הטיפול היה נאות אזי התלונה לא צודקת.

4.07. התנגדות עובדים לחזרת עובדת

א. כללי

התקבלה תלונה אנונימית ממאבטחי שיטור כי הם מתנגדים לחזרת עובדת השיטור מאחר ונתפסה מחתימה כרטיס עת נמצאה בחופש, וכשצינו כי אין הם מוכנים לתת לכך יד.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב הקב"ט כי התקבל דיווח שמאבטחת שיטור לא הגיעה למשמרת שבת, ולא דיווחה, אך מאבטח אחר החתים בטלפון כניסה ויציאה למשמרת במקומה, ושניהם נקראו לבירור אצל מנהל השיטור, בסיום הבירור הוחלט כי שניהם יפסיקו את עבודתם בשיטור לאלתר, אז העובדת הביעה צער רב על המקרה וביקשה להתחשב בעברה הטוב והנקי ולקבל הזדמנות נוספת, לאחר כשבועיים בהם לא עבדה נקראה לשיחה אצל מנהל השיטור ולאחר לקיחת האחריות, התנצלותה וקבלת הבטחה כי הבינה את חומרת המעשה, התחייבה לבצע את המשימות כנדרש, על כן אושרה חזרתה לעבודה, באשר למאבטח שהחתים כניסה ויציאה עבודה, הוא לא הוחזר למערכת, על כן נוכח הטיפול הנאות התלונה לא צודקת.



4.08. שילוט מטעה בחניון גולדה

א. כללי

נהג התלונן כי קיבל דוח לא מובן לאחר שדאג לשלם עם הכניסה לחניון גולדה ובטרם סעד במסעדה המצויה במקום. לדבריו עם הגעתו למגרש החניה בשעה 18:55 לערך, הסדיר את החניה באמצעות אפליקציית פנגו ע"פ האפשרויות שהוצגו בפניו, הוא בחר חנייה "בפארק המדע", ואז הוצגו לו אפשרויות תשלום עם שמות האזורים (הכולל מפת חלוקה של אזורי הגביה-מצ"ב תמונה), אך ציין כי לצערו בשובו לרכב מהמסעדה מצא כי קיבל דוח מעיריית נס ציונה, מה שנראה הזוי בעיניו שכן לא היה ברור אם בכלל צריך היה לשלם עבור החנייה, למי לשלם ובאיזה שעות. משכך מצא לנכון לשלוח צילום של התמרור שהוצב באזור בו כתוב בבירור שאזור החניה הוא "פארק המדע" ולא "נס ציונה". ולדעתו על העירייה להציג שילוט ברור פשוט ומבהיר. עוד ציין כי קיבל יחס קר עוין משפיל ומבזה מפקח חניה עירוני שאותו פגש בחניון ושוחח עמו, וכן מנציגה במוקד.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה ראשוני הושב לו כי מבלי להיכנס לתוכן המכתב שאותו הפנה לגורמים רבים כולל לעיריית רחובות, הרי שאין הדבר מסייע בידו, הסמכות החוקית הבלעדית לטיפול היא התובעת העירונית של עיריית נס ציונה, ולפיכך ככול והינו סבור שיש מקום לערער על הדוח, עליו להגיש ערעור במגבלות המועדים שנקבעו בחוק, והובאו בפניו במסמך שקיבל, וצוין שוב כי לאף אחד מהגורמים שפנה כולל פנייתו לתלונות הציבור אין סמכות לטפל בעניינו.

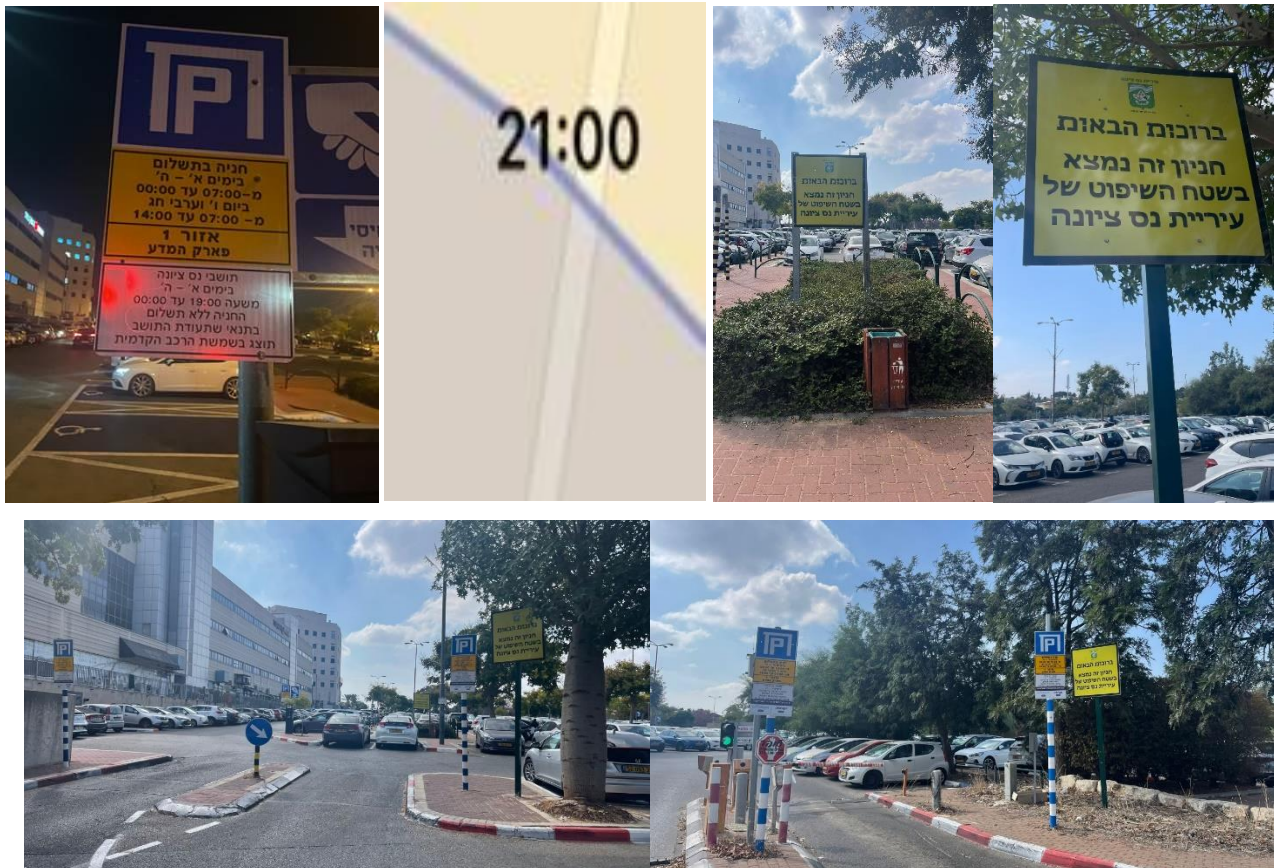
כאן הודה על המענה, אך הבהיר כי בכוונתו הייתה להביא לידיעה בנוגע לבעיה/לקונה בגביית תשלום וקביעת דוחות חניה באזור האמור. לגבי טיפול/ערעור הוא גם כתב כי הוא מודע היטב לתהליך המקובל, אך פשוט הוא סבור שהבעיה אינה פרטית.

משכך נבחנו התמונות ששלח המתלונן, ונמצא כי יש אמת בדבריו שכן השלט שהוצב אינו מציין במפורש כי מדובר בתחום העיר, וכי טוב שירשם שלט ובו יהיה רשום "נס ציונה-אזור 1 פארק המדע". בקרה נוספת שאפשר לבדוק, זה עם פנגו, שקודם התשלום (לפחות באזור זה), פנגו יפתחו אייקון נוסף שיציין את מיקום הרכב, ולמי אמור לעבור התשלום, ואולי כך יחסכו ערעורים בשל מבוכת אזור החניה.

לעניין המסקנות השיבה התובעת העירונית כי בחניון גולדה מאיר מוצב שילוט לפיו תחום החניון הנו בשטחה של נס ציונה, כמו כן, ביישומון הפנגו נפתחת רשימה של ערים לבחירה (נס ציונה ורחובות), כאשר נס ציונה מופיעה בראשה, אך מכל מקום העירייה לא לוקחת אחריות על יישומון חניה כזה או אחר, וכל הסתמכות על יישומון חניה, הינה באחריות בעל הרכב בלבד, יחד עם זאת כן ניתן להוסיף ולציין בתמרור "נס ציונה – אזור 1".

ראש מטה ראש העיר ומנהלת אגף הלוגיסטיקה אמרה כי אינה מבינה את הבעיה, מופיע בשלט אזור 1 - פארק המדע, שלתושבי נס ציונה חינם, ויש שלט גדול צהוב בכניסה שזהו אזור שיפוט נס ציונה, כך שגם אם הנהג בוחר רחובות באפליקציה הרי שאין שם אזור 1 כפי שמופיע בשלט.

סגן מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח וחניה השיב כי יש לא מעט שלטים גדולים (צירף תמונות), וכן היה מוסיף מעל לכל התמרור בעיר, פלח קטן "עיריית נס ציונה".
 באשר לבלבול ולמבוכה של הנהגים המשלמים בפגגו לרחובות מסרה התובעת כי היא אינה יודעת אם אפשר לומר שהייתה הטעיה, ראש מטה ראש העיר ומנהלת אגף הלוגיסטיקה בדקה את הנושא בעבר, הגיעה פיזית לחניון גולדה מאיר ובדקה כי הפגגו אכן מעלה מיד את נס ציונה כאפשרות בחירה ולפי אזורים. על כל פנים, ברחבי החניון מוצבים תמרורים המורים על הצורך בתשלום דמי החניה עד השעה 00:00, לרבות שלטים גדולים לפיהם החניון מצוי בתחום העיר נס ציונה. בגדול, הפסיקה קובעת כי הדרישה מנהג היא לצעוד לתחילת מקטע הרחוב לצורך בחינת הצבתו של תמרור המגביל את החניה, היא דרישה סבירה, וככול שנהג אינו מיישם את הדרישה ומסתמך רק על יישומן החניה, הרי שבמקרים אלו הדוחות אינם מתבטלים.
לסיכום - ראוי היה להוסיף עוד הארות לשילוט כי מדובר בעיר נס ציונה, עם זאת מהשילוט הרב המנחה במקום היה על הנהג להבין כי הוא נמצא בתחום העיר נס ציונה, לכן **התלונה לא צודקת.**





ג. המלצה

תוספות לשילוט קיים- יש לדאוג שבחניון גולדה בכל שילוט בו לא מופיע שם עיריית נס ציונה אזי להוסיף אותו (בפלח קטן), ובשילוט בו נרשם אזור 1-פארק המדע יש להוסיף נס ציונה לפני אזור 1 פארק המדע. תגובת סגן מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח וחניה והתובעת העירונית - מקובל.

4.09. זמן טיפול ממושך במתן מענה לערעור קנס חניה

א. כללי

תלונה ממקבלת דוח חניה על קבלת קנס עקב טעות שעשתה בהפעלת הפנגו על רכב לא נכון, הוסיפה כי הגישה ערעור, אך חודשים פנתה לבירור סטטוס הערעור ולא דווח לה על התקדמות, וכשחלפו 5 חודשים מעת הגשת הערעור קיבלה מכתב ושם נרשמה אזהרה שאי תשלום הקנס יביא לתוספת פיגורים, 5 חודשים לאחר מכן שלחה מייל והפעם לפניות הציבור בו ציינה כי טרם קיבלתי מענה ואף לא התייחסות בנושא הערעור, והדגישה שזה פרק זמן לא סביר. נעשתה בדיקת סטטוס הטיפול ושם נרשם כי חלפו 10 חודשים מעת הגשת הערעור וכי היו 6 פניות במהלך התקופה לבירור סטטוס טיפול, כשהאחרונה הבירור נשלח שוב לפניות הציבור. במייל פנימי שנשלח ממחלקת פיקוח וחניה לפניות הציבור נרשם שנדרשת סבלנות וכי הדוח בערעור, מה גם שניתן לדעת בכל עת את הסטטוס באתר, במקביל שלח סגן מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח וחניה התראה פניות בענייני דוחות נשלחים לגורמים שונים בעירייה, ובקשות לבדיקה ובירור מגיעים מכמה כיוונים, מה מקשה ומסרבל את העבודה, התובעת העירונית שלחה מייל לפניות הציבור כי אין לסגן מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח וחניה דרך להתייחס לפניות בירור הטיפול בערעור, כיוון שרק תובע מוסמך להשיב על ערעורי חניה, ולצורה רב העומס של הטיפול בערעורים, ושבוע הבא צפויה להתחיל תובעת חדשה (כרגע באופן זמני, וכי צפוי לצאת מכרז השנה), שתתעסק רק בערעורים. השנה התקבלה פנייה נוספת בבקשה לדעת את זמן תגובת העירייה לערעורי דוחות חניה, והיכן ניתן לעיין בנוהל בו רשום משך הזמן להשבה על ערעורים.

**ב. ממצאים ומסקנות**

באשר למשך זמן טיפול בערעורים, ניתנה התייחסות בדוח הממונה בשנים קודמות, בשנת 2020 בסעיף בדיקה 4.7 נרשם "ישנן מאות ערעורים השנה הממתנים למענה...ראוי להערכה...צמצום ההיקף הערעורים מהעבר שטופלו, -עפ"י המלצה שניתנה...בדוח ביקורת 2019 מס' 10.2- לצמצם את משך הטיפול בערעורים ככל שממתנים מעל 3 חודשים". ובדוח הביקורת 10.2 לשנת 2019 נרשם בתקציר: "משך הטיפול בערעורים עלה בביקורת אשתקד, הומלץ לקבוע כללים לזרז את הטיפול בערעורים, לנוכח פניות נוספות השנה מאלו שהיו לחוצים בעניין התשלום, הומלץ על מתן מענה זמני המלצה: מומלץ למחלקת החניה לזרז מענה זמני למערערים ככל שממתנים מעל 3 חודשים", בדוח הביקורת המפורט נרשם: "עניין משך זמן הטיפול בערעורים עלה בביקורת אשתקד, הומלץ לזרז את מתן המענה, כך שלא יוותרו מעל 500 ערעורים הממתנים למענה, ובכל מקרה מתן המענה יהיה עד 4 חודשים, בביקורת אוזכר הוראות נוהל פנימי מיום 19/11/2008 שם נקבע 75 יום למתן מענה לערעור, מתוכם 60 יום טיפול התובעת העירונית, ואוזכר הוראות החוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, ששם נקבע באופן כללי מתן מענה לא יאוחר מ-45 יום. ביקורת בשנת 2009 הומלץ מתן תשובה לערעורים עד 120 יום, כשטיפול התובעת עד 60 יום...בבירור עם התובעת עלה כי התובע הקודם השתית בתוקף סמכותו מדיניות- כי במקרה של ערעורים שיימסר להם מענה מאוחר, סכום הקנס יוקפא לסכומו המקורי...האיחור במתן מענה לערעורים הוביל להמלצה לנסח מתן מענה אחיד לציבור שישרת את העירייה בעת פניית תושבים לבירור סיבת עיכוב של מתן מענה לערעורים, כשבמענה יירשם גם כי תשלום הקנס מוקפא עד לאחר בחינת הערעור, ולהוציא גם מכתב למערערים הממתנים מעל 3 חודשים... הלשכה המשפטית פעלה ופועלת במרץ לחיסול הפיגורים בערעורי חניה, ישנה התקדמות ניכרת כך שנותרו ערעורים רק מהשנה השוטפת, לכן לא נמצא לנכון להמליץ לפרסם את מדיניות הקפאת סכום הקנס במקרה של איחור במתן תשובה מה גם שמצבים אלו אינם רצויים, ומתוך שאיפה שערעורים לא יעוכבו מעבר לזמן שהוקצב למתן המענה. **המלצה**- מומלץ למחלקת החניה לזרז את המענה למערערים ככל שממתנים מעל 3 חודשים".

לסיכום- מכיוון שנראה כי לא חל שיפור במהלך השנים בכל הקשור למשך הזמן של הטיפול בערעורים, החוק לא נגדיר זמן טיפול מקסימלי, אך עם זאת מומלץ כי הלשכה המשפטית תפעל לקביעת רף מקסימלי לטיפול שלא יארך מעל 3 חודשים, ואם יידרש זמן ממושך יותר אזי יש להקפיא ולא להחיל את תוספת הפיגורים. בשל התארכות הטיפול בערעור **התלונה צודקת**.

ג. המלצות

1. יש לקבוע מועד מקסימלי לטיפול בערעורים שלא יעלה על 3 חודשים,
 2. ככול ומשך הערעור יימשך מעל 3 חודשים יש לשקול עיכוב של תוספת פיגורים,
 3. על היועצת המשפטית להוציא הנחייה ליחידת ההנהלה שכל פניות בנושא ערעורים ומחלוקות בעניין הטלת קנסות יופנו למחלקת חניה ופיקוח, עם מענה אחיד לפונה כי פנייתו/בקשתו הופנתה למחלקת חניה וביטחון.
- תגובת היועצת המשפטית**- בתכנון העסקת תובעת נוספת שתפעל בין השאר להתגבר על היקף הערעורים, אין צורך בהנחיה מיוחדת לעובדים שאין זה מעיסוקם המקבלים פניות בנושא ערעורים, שכן הנושא נהיר ואין הם פועלים לתת שירות בנושא.



4.10. חוויות שירות מאכזבות

א. כללי

משפחה הלנה על האינטראקציות שחוו מול נותני השירותים העירוניים, לטענתם הם יצאו פגועים, כעוסים ומאוכזבים, במכתבם ציינו כי הם מתמקדים ב-3 מקרים בהם מנגנון הגביה של העירייה התנהל מולם בצורה דורסנית, בחוסר רגישות ואטימות, על לא עוול בכפם.

במקרה הראשון- באוגוסט 2019 גילו להפתעתם שחשבון הבנק שלהם עוקל ע"י העירייה בגלל שבאפריל שנה קודם בית המשפט קבע כי עליהם לשלם קנס על עבירת חניה בתחומי העיר. בסוף הדיון נאמר שהודעת התשלום תשלח בדואר, אלא שמאז לא קיבלנו שום הודעה, ולאחר הסברים ותחנונים במחלקת הגביה, חשבונם שוחרר.

במקרה השני- בחודש מרץ השנה לאחר שהחליפו כרטיס אשראי, פנו מיוזמתם למחלקת הגביה על מנת לוודא שפרטי האשראי הוזנו והמיסים העירוניים החלים עליהם משולמים כדן. להפתעתם גילו שקיים חוב למחלקת גני ילדים מיוני 2018 שלא ידענו על קיומו. מבדיקתם, גם בשנת 2018 החליפו כרטיס אשראי לכן התקשרו למחלקת הגביה כדי לעדכן ולשלם מיוזמתם את התשלומים השוטפים, גם כאן נטען שנשלחו הודעות חוב, שאותן מעולם לא קיבלו, ולאחר הסברים ותחנונים במחלקת הגביה, שילמנו הצמדה ודיון על הריבית הועבר לוועדה וטרם ניתנה תשובה.

במקרה השלישי- קיבלו הודעה לתשלום קנס בתוספת פיגור והוצאות גביה, הסתבר שהקנס המקורי נרשם בתחילת ינואר כי כלבם נאסף מחוץ לבית ע"י השירות הווטרינרי, ומאז נשלחו להם הודעות בדואר שאותם לא קיבלו, הכלב הוא מסוג שיצו שנקנה ככלב טיפולי לבנם. הנציג בשירות הווטרינרי קיבל את טענותיהם אך כנראה שכח לבטל את הקנס במערכת. לאחר שיחה עם המחלקה הווטרינרית, התבקשו להעלות על הכתב את הערעור, אך מענה לא קיבלו, בהמלצת העירייה עשו בירור מול הדואר, אשר טען במענה כי ההודעות שנשלחו לא נדרשו.

לסיכום ציינו כי לעירייה נמסרו פרטים מלאים כולל: פרטי אשראי, כתובת, אימיילים, ומספרי הטלפון, ועל תיבת הדואר רשום שם המשפחה, על כן הם מבקשים לדעת מדוע מכתבי העירייה אינם מגיעים אליהם.

ב. ממצאים ומסקנות

לעניין הטיפול תגובת מחלקת פיקוח וחניה הייתה לגבי המקרה הראשון שלא נמצא קנס על שם המתלוננת, וגם לא על שם בעלה, לכן התבקש מהם מסירת פרטים מזהים: מספר דוח או מספר תעודת זהות או מספר רכב. לגבי המקרה השלישי תוצאות הבדיקה נרשמה בסעיף 1.3.4 שם נרשם שהתלונה לא צודקת.

לעניין המקרה השני שבו יש חוב בחינוך הודיע מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה כי גרסתם נשמעה והוחלט להעביר את רכיב הריבית בחוב לדיון בוועדת בחינה, ואת היתר (קרו והצמדה) נדרשו לשלם, ואכן החוב שולם.



נמצא כי בנושאי כתב התלונה המשפחה ביקשה להיפגש עם ראש העיר בנושא התנהלות מנגנון גביית הקנסות, אך היות והם עצמם גם קיבלו קנסות, פנתה ראש הלשכה וביקשה לברר האם זה נכון שראש העיר יקיים עמם פגישה הנוגעת בעקיפין לקנסות.

במענה מסרתי כי בהחלט רצוי לקיים את הפגישה, אך כדאי שבפני ראש העיר יהיה מסמכים ומסקנות לגבי תקינות הליכי הגבייה הכוללים: כלבם מ-2016 היה ללא חיסון, מכתבים רשמיים בגין הקנסות נשלחו וחזרו (במצב זה החוק מאפשר המשך הליכים), חוב ריבית והצמדה על קרן חוב גני הילדים (ששולמה) - מועבר לדיון בוועדת הנחות, חוב קנס 38349 הושהה ל-30 יום. מ-19/07/22, לפני משורת הדין לא הוטל קנס בסך 1,500 ₪ על כך שכלבתם הייתה ללא חיסון, הוטל קנס על שוטטות בלבד 500 ₪. – עליו ידעה המשפחה שקיבלה אותו, הליכי הקנסות והחובות היו ידועים לפונים, עפ"י הליכי החוק כל אדם נושא באחריות לפירעון חובותיו). ואכן נעתר ראש לבקשתם להיפגש עמו.

באשר לבקשת תושבים להיפגש ראש העיר בענייני קנסות הבהרתי והבאתי לתשומת לב שחל ראש הלשכה כי על פי חוק סדר הדין הפלילי מתקיים בעת בדיקת הערעורים "הליך שיפוטי או מעין שיפוטי" בו נדרש אי מעורבות של מי שלא קיבל הרשאה בסמכות לטפל בהליך, כאשר הסמכות הוקנתה לתובעת העירונית בלבד, החוק - (סדר הדין הפלילי), מאפשר באופן נרחב אך מוגבל בזמן, לערער על החלטת הקנס, ההליך נקרא הליך שיפוטי או מעין שיפוטי, גם לביקורת פנים וביקורת מבקר המדינה אינה מתערבת בהליך. בעבר הסיוע שניתן הוא בחינה טכנית של ההליכים בלבד, אך ללא מעורבות, לכן בכל מקרה בה יש פניה ישירה לראש העיר לטפל בקנסות/דוחות כדאי לפנות טרם הישיבה ליועצת המשפטית ולתובעת העירונית ולקבל גם מידע ממחלקת ביטחון וחניה.

בעניין זה המליצה התובע העירונית לקבל מידע ממחלקת ביטחון וחניה של השתלשלות האירועים, כיוון שמרבית התושבים הטוענים כי חשבונם עוקל לפתע, אך בפועל אינם טורחים לאסוף את הדואר הרשום שנשלח אליהם, וככל שיימצא כי העירייה פעלה כנדרש, לתת לפונים מענה מקצועי, אך לא באמצעות ראש העיר.

במענה השיבה מנהלת לשכת ראש העיר העניין הספציפי מול התושבת נבדק: מול הפיקוח נבדק השתלשלות העניינים ואף ניתנה הארכה לעיקול החשבון, אך הטענה שחוזרת על עצמה לעיתים קרובות וגם כאן היא שלא קיבלו את דרישת התשלום, הוסיפה כי היא בעד לחסוך לראש עיר את הפגישות בנושאי הקנסות, העניין שהן מתקיימות אחרי שקיבלו מענה שלא מצא חן ביניהם מהגורמים הרלוונטיים ומובהר להם תמיד שראש העיר אינו פועל לביטול דוחות.

לעניין טענת אי קבלת מכתבי דואר רשומים השיבה התובעת העירונית כי העירייה פועלת בהתאם לחוק, כל מכתב נשלח לפי הכתובת הרשומה במשרד הפנים, ואין שחר לטענות של אי קבלת מכתבים.

כאן הוספתי שהמתלוננת פנתה בבקשה לבירור בדואר ואף צירפה תיעוד, הדואר בדק והשיב כי אין כשל, במשלוחי הדואר, בנוסף ציינתי כי ככול והיה כשל אזי למעשה היה אמור לבוא לידי ביטוי בשאר מכתבים שקיבלו לביתם, החוק מחייב לאחריות אישית, וזה לא עומד לזכותם עת השאירו את כלבם ללא חיסון 5 שנים ורק במקרה הוא נתפס, הדבר אינו מצביע על רמת אחריות גבוהה, לכן יש לראות אצלם יד מכוונת



לאי משיכת המכתבים מהעירייה בו הם מבינים שאלו מכתבי חובות וקנסות, לכן מכלל הבדיקה עולה כי **התלונה לא צודקת.**

4.11. דחיית בקשה מאוחרת להישפט א. כללי

תושבת ותיקה התלוננה על התנהלות בירוקרטית קלוקלת ובלתי מובנת של העירייה מולה בכל הקשור לבקשתה להישפט על דוח שגוי, אשר ניתן על השלכת פסולת במקום אסור, ציינה כי בשנת 2020 נרשם לה דוח על השלכת פסולת ברשות הרבים, עליו היא ערערה, את תשובת הערעור לא קיבלה, אך לאחר מכן נודע לה כשיצרה קשר עם המחלקה כי מכתב הערעור נדחה ויש לה על זכות להגיש בקשה להישפט 30 יום מיום קבלת המכתב, הדגישה כי את מכתב התשובה על הערעור מעולם לא הגיע לידה בדואר, וכשהגישה לאחר מכן בקשה להישפט- בקשתה נדחתה, טענה כי כעבור כ-6 חודשים נציגת העירייה יצרה עמה קשר טלפוני ואמרה שאין אישור קבלה על הדוח לכן היא שולחת את הדוח בדוא"ל בצירוף מכתב שבו היא יכולה להגיש בקשה להישפט, וכי יש לה 30 יום להגיש בקשה. אך כאן פנתה לנציגת העירייה בכתב וציינה שהאתר הבקשות להישפט לא עובד לכן אינה יכולה להגיש בקשה, הנציגה חזרה אליה והיא והעבירה לה מספר ת.ז. ומספר דוח לבקשתה, כאן היא לא נענתה לכן שלחה תזכורת לנציגה, ורק בעקבות שיחה טלפונית נוספת היא שלחה לה שוב את הפרטים ואת הבקשה, אך כאן רק לאחר למעלה מ-5 חודשים הנציגה יצרה עמה קשר טלפוני וציינה כי בקשתה להישפט נדחתה, לבקשתה הועבר אליה מכתב ובו דחיית הבקשה להישפט בנימוק כי חלפו 30 יום מיום ההודעה על דחיית הערעור, בפנייה נוספת לתובעת העירונית נענתה כי מדובר בבקשה שהוגשה לאחר חלוף המועד המנוי בחוק, ולכן נדחתה ושבאפשרותה להגיש בקשה לבית המשפט למתן ארכה להגשת בקשה להישפט, ולפרט מהן הסיבות בגינן לא הוגשה בקשתה בזמן, הוסיפה כי היא אזרחית שומרת חוק, מקפידה על שמירת איכות הסביבה ומחנכת את ילדיה ברוח זו, וכי ערערה על הדוח, מפני שמעולם לא השארתי פסולת מחוץ למקום המיועד בחדר האשפה, והיות וישנה תופעה בה אנשים זרים עושים שימוש בארגזים מתוך חדרי האשפה מוכרת גם לרשויות, ואף נציגת העירייה הציעה לה שלהבא, למחוק את שמה מארגזים שמוציאה למקום האיסוף המיועד. לסיכום ולאור הנסיבות ביקשה להחזיר לה את סכום הכסף אותו שילמה עבור הדוח ובתוספות הריבית.

ב. ממצאים ומסקנות

באשר לעדויות שמסרה על ההליך שהתקיים בעניינה נמצא ש :
 16/10/20 - נמסר דוח ברירת משפט על השלכת פסולת ברשות הרבים.
 04/08/21 - נשלח מכתב דחית ערעור שחזר כי לא נדרש.
 14/09/21 - הודעה במייל מהמחלקה כי מצורף מכתב הדחייה, ונמסרו אפשרויות לתשלום הדוח, וכן אפשרות בקשה להישפט באתר מטרו פארק.



19/09/21- נשלח מייל למחלקה בו ציינה המתלוננת שכפי שהמחלקה מסרה בשיחה הטלפונית וכפי שכתוב במכתב, היא רשאית להגיש בקשה להישפט. וכי ניסתה להגיש פניה באמצעות האתר, אך שם מופיעה הודעה שתם מועד הגשת הבקשה להישפט. לכן מבקשת לדעת מה לעשות.

19/09/21- נשלח מייל מהמתלוננת לבקשת המחלקה למסור פרטים של מספר תעודת הזהות ומספר דוח.

22/09/21- בו נרשם שממתינה לתשובה (מכתב דחיית ערעור).

29/09/21- נשלח מייל למחלקה מהמתלוננת בו היא מבקשת להישפט לאחר דחיית הערעור, ומבקשת אישור במייל חוזר.

08/03/22- לבקשת המתלוננת נשלח במייל מענה מהתובעת הדוחה את בקשתה להישפט משום שעל פי סעיף 229(א)(1) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב) התשמ"ב-1982, ניתן להגיש בקשה לביטול הדו"ח, תוך 30 יום ממועד ההמצאה. מכיוון שהבקשה הגיעה לאחר המועד הנ"ל, לא תידון בקשתך לביטול, על כן עליה להסדיר את התשלום.

31/03/22- הגשת תלונה ע"י המתלוננת שתוכנה נרשם בסעיף א. כללי לעיל, והושב כי תלונתה מועברת לטיפול.

25/05/22- מכתב מהמתלוננת כי היא ממתינה למענה.

01/06/22- ניתנה התנצלות על המענה באיחור, נמסר כי הגורמים המקצועיים האמונים על הטיפול עברו על הפניה ועל הטענות ונמצא כי המתלוננת חרגה מהמועדים המנויים בחוק להגשת בקשה להישפט. אדם אשר איחר את המועד להגשת בקשה להישפט או בקשה לביטול הדוח, רשאי להגיש בקשה להארכת מועד להישפט לבית המשפט אשר הוא הדין והמכריע בנושא. במידה ותרצה להגיש בקשה להארכת המועד להישפט תידרש לפרט בפני בית המשפט את הנסיבות לכך. הוסף כי הפניה לראש העיר בנושא, אינה מועילה שכן הוא לא יכול לדון בנושא דוחות וקנסות לאחר שהונפקו וכי הנושא בסמכות התובעת העירונית.

06/06/22- המתלוננת השיבה כי קראה את המענה בתשומת לב רבה ומוצאת אותה מאכזבת, שכן אין התייחסות לטענות בדבר היעדר אשמה, ואי יכולת להגיש בקשה להישפט בחלוף זמן בשל חוסר יעילות העירייה, סיפרה כי העצות להימנע מקנסות על ידי מחיקת שמות מהארגזים מוכיח שהעירייה מודעת לבעיה קיימת, ובעיניה הייתה כאן מריחת זמן, וזו בחירה של ראש העיר למשוך ידיו מעיסוק בנושא זה שהוא מורכב.

סיכום- המתלוננת לא פעלה כנדרש עפ"י החוק למשוך את מכתב דחיית הערעור ולהגיש את הבקשה להישפט במועד החוקי, כך שכל טענותיה בנושא נדחות, עם זאת אין מקום למתן עצות למקבלי הדוחות כיצד להימנע מקבלת דוחות, כאשר במקרה הנדון נעשה שימוש לרעה על ידה במתן העצה עת האשימה את העירייה בהטלת קנסות על מי שאינו חייב, אך בכל מקרה **התלונה לא צודקת**.

ג. המלצה

1. על עובדי מחלקת ביטחון וחניה להיזהר ממתן עצות לתושבים להימנע/להתחמק מקבלת תשלום קנסות, ולמעשה יש לאסור על כל מתן עצה למקבלי הדוחות, וראוי שתינתן הנחיה בנושא.



תגובת הקב"ט - ההמלצה מקובלת.

4.12. עיקול בגין קנס על אם חד הורית

א. כללי

תלונה מאם חד הורית המתגוררת בראשון לציון על הודעת עיקול שהוצמדה לדלת ביתה, בעוד שאין היא יודעת על מה מדובר, לכתב העיקול לא הוצמד הודעת הקנס, ולא צילום או תמונה לעבירה שבוצעה, הוסיפה כי מעולם לא הוצמד לרכבה הודעת קנס בעיר, וגם לא קיבלה הודעה בדואר, גם לא במייל או בטלפון או בהודעת אס אם אס, וכי היא נוהגת תמיד לשלם בפנגו. עם זאת אמרה כי לפני שנה היה לה קנס שלא שילמה, איימו לעקל לה את החשבון בנק, לכן שילמה ווידאה שאין לה חובות נוספים, ומאז התשלום לא החנתה שוב את רכבה בעיר.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה נמסר כי מדובר ב-2 דוחות אשר לבסוף הועברו לגביה, וכי כתובתה לא שונתה מאז שנת 2013, לגבי פירוט הדוחות נמסר המידע הבא:

1. דו"ח ראשון

- א. ניתן ביום 11.02.2020 שעה 18:02 בגין אי תשלום ברח' ויצמן נס ציונה.
- ב. ביום 06.07.2020 נעשתה הלבשת פרטים.
- ג. ביום 12.07.2020 נשלחה הודעת תשלום קנס בדואר רשום.
- ד. ביום 10.09.2020 חזר הדואר כ – "לא נדרש".
- ה. ביום 25.10.2020 עודכנה/נבדקה הכתובת כנדרש.
- ו. ביום 01.11.2020 הועבר הקנס לגביה.
- ז. ביום 30.12.2020 עודכנה/נבדקה הכתובת כנדרש.
- ח. ביום 30.12.2021 נשלחה הודעת תשלום בדואר רשום (בלשונית "משלוחי דואר מעודכן כי דבר דואר זה "לא נדרש").

2. דו"ח שני

- ט. ניתן ביום 22.02.2021 שעה 08:16 בגין אי תשלום ברח' הבנים נס ציונה.
- י. ביום 18.07.2021 נעשתה הלבשת פרטים.
- יא. ביום 22.07.2021 נשלחה הודעת תשלום קנס בדואר רשום.
- יב. ביום 30.08.2021 חזר הדואר כ – "לא נדרש".
- יג. ביום 04.11.2021 עודכנה/נבדקה הכתובת כנדרש.
- יד. ביום 04.11.2021 הועבר הקנס לגביה.
- טו. ביום 21.12.2021 נשלחה הודעת תשלום בדואר רשום.

סיכום- מכיוון שהמתלוננת לא פעלה כנדרש עפ"י החוק למשוך את מכתבי דחיית הערעור, הרי שכל טענותיה בנושא נדחות, **התלונה לא צודקת.**



4.13. דחיית ערעור קנס על השלכת פסולת

א. כללי

תושב שקיבל קנס אשתקד על השלכת בקבוקים במרכז מחזור טען כי את הבקבוקים הניח במכלים, ויתכן כי מהשקית שהביא את הבקבוקים נפלה פתקית תשלום שממנה נגזר לו הקנס, הוסיף כי מענה לערעור לא קיבל, כמו גם נימוק לדחיית הערעור, רק הודעה טלפונית בערב חג סוכות שעליו להזדרז ולשלם, בכדי שלא יושתת קנס גדול יותר, לדבריו גם לא הונחה להגשת ערעור וסבר כי עליו למנות עו"ד מייצג לשם כך.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה התובעת העירונית כי לאחר שעיינה בנתוני המערכת ובמסמכים, החליטה שלא ניתן לבטל את הדוח, וכי מדיניות העירייה שלא לאפשר השלכת פסולת מחוץ למכלי המחזור, מה גם שמכתב התשובה לערעור נשלח וחזר כ-"לא נדרש", משכך **התלונה לא צודקת**.

4.14. חוקיות השתתת דוח פיקוח לבניין על דיירת ספציפית

א. כללי

נציגת ועד בניין התלוננה כי קיבלה על שמה דוח גזם השייך למעשה לכול הדיירים בבניין, ציינה כי תלונתה אינה קשורה לנושא הדוח אלא לגבי הפרטים האישיים שלה המופיעים בדוח, כאשר היא שאלה מדוע פרטיה האישיים רשומים בדוח, תוך שהביעה את תחושתה שהיא מופיעה בדוח "כעבריינית" וכאילו מדובר בגינתה הפרטית ובנכס הרשום על שמה ולא כפי שצריך על שם כלל הבניין המשותף, לכן ביקשה לדעת את חוקיות הדוח מעצם השתתתו עליה באופן אישי.

ב. ממצאים ומסקנות

לעניין זה השיב סגן מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח וחניה כי מדובר בפנייה של מנהל הגזם על כך שהדיירים הוציאו כמות חורגת מהמותר של גזם, למקום הגיע פקח ושוחח עם נציגת הדיירים, אשר עשתה לו שיחת ועידה עם חברת הגינון שהוציאה את הגזם, ואשר לא הייתה מוכנה לקחת את הדוח על שם בעל החברה, לכן הוסבר לוועד הבית כי מיותר להוציא דוח לכל דייר ודייר, וכי מדיניות העירייה להוציא לוועד דוח שישולם מקופת הוועד, כך שכל דייר ישלם חלק קטן יחסי מהדוח. לפיכך השתתת הדוח הייתה נכונה **והתלונה לא צודקת**.

4.15. אי מתן מענה לערעור על דוח

א. כללי

תושב טען כי קיבל דוח על לא עוול בכפו בפארק, כעבור מספר ימים שלח ערעור דרך האתר וצירף תמונות שלטענתו מוכיחות היעדר אשמה, הוסיף כי קיבל משוב שהערעור הגיע וייבדק, אך למרות זאת לא הושב לו מעבר לכך, והוא קיבל לאחרונה הודעה נוספת לתשלום הדוח.

**ב. ממצאים ומסקנות**

במענה השיבה התובעת העירונית כי הערעורים מטופלים בהתאם לרצף הכרונולוגי לפי המועד שהוגשו, וכי מזה כמה חודשים יש תובעת נוספת שכל עיסוקה הוא מענה לערעורים, והוסיפה כי הודעת תשלום קנס נשלחת בהתאם לדרישות החוק, אך אין משמעותה דחיית הערעור, ומרגע שמוגש ערעור מוקפאים הליכי הגביה, מה שעוצר גם את התווספות ריבית הפיגורים ככול והערעור מתקבל. נמצא כי מדובר בהמתנה של 5 חודשים לערעור וכבר ניתנו המלצות לצמצם לכדי 3 חודשים את מתן המענה לערעורים (סעיף 4.9), לכן **התלונה צודקת**.

4.16. משלוח הודעה שנייה על קנס בדואר רגיל

א. כללי

תושבת טענה כי קיבלה בדואר רגיל דרישה לדוח על סך של 766 ₪, כאשר מופיע שהסכום המקורי היה 500 ₪. בהמשך לברור טלפוני שערכה ביום הגשת התלונה הובהר לה כי מדובר בדוח חנייה מתאריך 10/11/21 שהונח על שמשות רכבה סמוך לאולם אירועים, בדיקתה העלתה כי אכן הייתה בחתונה, אך שם הרחוב לא מוכר לה, וכי רשום בהודעה שנשלחה אליה כי הדוח הונח בשעה 06:22, ציינה כי יום זה היה יום גשום מאוד ורוב הסיכויים שהדוח לא נשאר על שמשות הרכב וזו הסיבה שלא ידעה אודותיו, על כן ניסתה לברר מדוע קיבלה הודעה עליו רק כשנה אחרי, ונאמר לה כי במהלך חודש מאי 21 נשלחה הודעה ראשונה בדואר רשום שלא נדרשה, לכן שאלה מדוע לא לשלוח במקביל או אחרי חודש הודעה בדואר רגיל, משום שלא קיבלה הודעה, וכי יש בעיית דואר בישוב בו היא מתגוררת עקב סגירת שלוחת דואר. ציינה כי לאחר שקיבלה לאחרונה הודעה שנייה בחודש 12/22 היא הבינה שסטטוס הטיפול מתקדם ומדובר בהליך לגבייה ובתוספת חיוב, וזה כבר מצריך הודעה ברשום ותיעוד ולא משלוח בדואר רגיל כפי שנעשה, ולכן זו אינה התנהלות תקינה, ומדוע בשנה שלמה נשלחו רק 2 הודעות, הראשונה בדואר רשום, וכשלא נדרשה נשלחה הודעה שניה כעבור חצי שנה בדואר רגיל, מה גם שהדוח עצמו הונח על השמשה ולא נמסר ביד, לכן בקשתה היא היה להעמיד את הקנס על סכומו המקורי ולשלמו, ללא התוספת שעליה לא ידעה, סיימה בכך שבשיחה טלפונית עם המחלקה לא יכלו לסייע לה.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה הושב לה כי נעשתה בדיקה לבחינת השתלשלות הדוח ונמצא כי מדובר בדו"ח חניה (יותר מ – 2 גלגלים על המדרכה) מיום 10.11.2021.

א. ביום 24.05.2022 נשלחה הודעת תשלום קנס.

ב. ביום 07.08.2022 חזר הדואר "לא נדרש".

ג. ביום 25.10.2022 הועבר הקנס לגביה – 750 ₪.



ד. ביום 17.11.2022 נשלחה דרישה ראשונה לגביה – דואר רגיל.

ה. ביום 27.12.2022 נשלחה הדרישה השנייה בדואר רשום

ו. לסיכום: התנהלות תקינה.

משכך אין מדובר בתקופה ארוכה של חצי שנה בין ההודעות כפי שמסרה. המידע שנמסר לה היה מקובל עליה והיא שילמה את הדוח, לפיכך **התלונה לא צודקת.**

4.17. מפגע רעש מיושבי כולל הנמצא במקלט

א. כללי

תלונה מתושב המתגורר בבית ללא ממד, אשר בצמוד לביתו יש מקלט ציבורי שהוסב לפני מספר שנים לכולל, כאשר יושבי הכולל בונים ומתפרסים גם על השטח הציבורי מחוץ למקלט, ציין כי יש לו 3 ילדים, והם לא יכולים להשתמש במקלט בזמן אזעקות, כמו כן ממקום שקט הפכו חייו לבלתי נסבלים בעקבות הרעש שמקימים, מה גם שהדבר פוגם באיכות חייו וחיי משפחתו.

ב. ממצאים ומסקנות

לעניין זה השיב הקב"ט כי פיקוד העורף והעירייה מעודדים שימוש דו תכליתי במקלטים, ודווקא כך בזמן אמת המקלט מוכן לקליטת תושבים, המקלטים מבוקרים ע"י הפיקוד, והמקלט המדובר כמו כל המקלטים בעיר תקני, ונותן מענה טוב ובחירום מזמין את התושבים להשתמש בו. בעניין הרעש ככול ויש רעש חריג אזי יש לפנות בלילות לאחר 23:00 למוקד 106 והפנייה תטופל בהתאם.

עיון בפניותיו למוקד העלה כי פנה השנה 8 פעמים, ואשתקד פנה פעם אחת, לרוב אמנם נמצא כי התנהלות של באי הכולל הייתה שלא נמצאו רעשים, אך ריבוי הפניות דווקא כן מצביע על מטרד, ולכן ראוי שפעם בחודש יקיים השיטור שיחה עם באי הכולל לשמירת שקט סביבתי. בשל ריבוי הפניות השנה על רעשים מהכולל אני מוצא את **התלונה צודקת.**

ג. המלצה

במקומות בהם מזוהים פניות רבות על רעשים, ועל אף כשמגיעים למקום והרעשים הופחתו או אף לא נשמעים, על השיטור לקיים שיחות עם נציגי המקום לפחות אחת לחודש.

תגובת הקב"ט- פיקוד העורף והעירייה מעודדים שימוש דו תכליתי במקלטים, בזמן אמת המקלט מוכן לקליטת תושבים ומבוקר ע"י הפיקוד. לעניין רעש חריג אזי יש לפנות בלילות לאחר 23:00 למוקד 106 והפנייה תטופל בהתאם.

4.18. מפגע תעבורתי בדרך לבית ספר

א. כללי

תושב המתגורר ברחוב העומרים בשכונת הוואלי התלונן על מפגע תעבורתי המצריך לדעתו טיפול בהול, הורים לילדים בגן ויצו עולים עם רכביהם על המדרכה (תיאר- עשרות רכבים עולים עם 4 גלגלים על מדרכה, נוסעים ברברס, חוצים קו הפרדה לבן, לעיתים קרובות נוסעים גם בפראות מסכנת חיים כי הם ממהרים, וחוסמים את המדרכה בדרך המובילה לבית הספר) ומתריע שאם המצב לא יטופל בהקדם עלול להיגרם אסון, הוסיף כי האירוע קורה כל בוקר בין השעות 07:30 ל-08:15, מציין כי הדרך המובילה מביתו לבית הספר אמורה להיות בטוחה לילדים שהולכים בבוקר, נכון שיש דרך על המדרכה ומעבר חצייה עם משמרות זה"ב שאמורים להוביל אותם לבית הספר, אך בגלל הסכנה אין הוא שולח את ילדיו לבד ברגל בבוקר לבית הספר. בעניין פנה לפיקוח דרך 106, ביקש שישלחו פקחים למעלה מעשר פעמים, אך כל פעם הפקח מגיע אחרי 8 ומסתובב בכניסה לשכונה אך לא מגיע למקום התרחיש, הוא עצמו מעיר לנהגים ללא הועיל. לפיכך הוא סבור כי אם יוצבו פקחים במשך שבוע בין השעות 7:30 ל-8:15 במקום בו חונים הורים לידי הגן על מדרכות אפשר שיהיה בכך פתרון מועיל, ואם יינתנו קנסות יהיה בכך כדי להרתיע, שילוט גם יכול לעזור, ואפשר לשקול סגירת עליה למדרכה ע"י הצבת מחסומים.



ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי פנייה ראשונה על חסימת המדרכה ע"י רכבים התקבלה ממנו לראשונה במוקד כ-4 חודשים לפני שהגיש תלונה בו בה נרשם בטיפול כי הפקח האזורי הונחה לבצע אכיפה במקום, 3 פניות נוספות ממנו בנושא היו כחודש וחצי לפני התלונה, ולאחר התלונה פנה עוד 20 פעמים למוקד העירוני, באחד הפעמים אף ציין "שולח כל בוקר בין 3-5 הודעות על רכבים שעומדים על המדרכה בדרך לגנים, הדבר מתרחש כל בוקר ואחר הצהריים, מרגיש מגוחך, במיוחד לאור העובדה שהפיקוח מגיע לא בזמן למקום הרבה פעמים, מבקש הגברת אכיפה בין 07:00 ל-08:00, ומבקש שמנהל הפיקוח יחזור אליו. לעניין זה ועל פי הצילומים לא הוצבו



תמרורים במקום האוסרים חניה בזמן הורדת הילדים, ולא נצבע הכביש באדום כמקובל ליד גני ילדים, על כן כדאי שמנהלת מחלקת התנועה תבחן זאת. **התלונה צודקת** חניית הורי ילדי הגן על המדרכה בסמיכות לגן ויצו בוואלי מסוכנת, כשאכיפה בלבד אינה מסייעת מספיק.

ג. המלצה

בכדי למנוע תרחישי סכנה מאי מעבר בטוח על מדרכה לילדים הלומדים בבית ספר הסמוך לגן ויצו בוואלי, יש להגביר את האכיפה היזומה ולהחילה עוד קודם פתיחת גן הילדים.

תגובת הקב"ט - תתוגבר במקום אכיפה יזומה (כפי שכבר נעשתה), לא ניתן לביצוע מידי יום, לכן בעד הצבת עמודונים על שפת המדרכה שלא תאפשר עלייה עם רכב (קיימת התנגדות מהנדסה).

4.19. שעות פתיחת מגרשי הספורט לתושבים

א. כללי

תלונה מנער המשחק כדורסל אשר כל בוקר מעוניין להתאמן באחד מהמגרשים בעיר, אלא שהוא תמיד סגור, וכאשר מתקשר למוקד על מנת שיגיעו לפתוח, הוא נענה כי המגרשים נפתחים רק אחר הצהריים, שנה קודמת ובחופשות המגרש היה תמיד פתוח, וכשהיה סגור לאחר בקשה תמיד הגיעו לפתוח, לכן הוא מבקש שמגרשי הספורט יהיו פתוחים גם בשעות הבוקר.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי המתלונן לא דיווח על איזה מגרש או מגרשי ספורט הוא התכוון שיהיו פתוחים, כמו כן לא נמצאו פניות ממנו במוקד. עם זאת הבקשה הופנתה למנהל מחלקת הספורט, אשר במקביל הודיע כי מבצעים עדכון טבלת מגרשי החוף הפתוחים לציבור ושעות הפעילות בהם, אלא שבחינה מאוחרת יותר (חצי שנה) של רשימת מתקני הספורט בעיר, לא מצאה ציון של שעות פעילות.

במענה לברור שנערך עם מנהל מחלקת הספורט הוא השיב כי לדברי הקב"ט כל המגרשים (למעט פארק המדע) אמורים להיות פתוחים לציבור, אלא שבתוך בתי הספר נפתחים החל מסיום הלימודים, ואלה שלא קשורים לבתי ספר כלל לא סגורים. אם ישנה תקלה ויש מגרש סגור, יש לפנות לאגף ביטחון. באשר לאיפיון של שעות התאורה במגרשים פתוחים, הפרטים נמסרו למוקד, כששם נרשם שעות התאורה במגרשים הפתוחים בהתאם לעונות שנה, מיקום המגרש ביחס לבתי תושבים, חופשים מלימודים ועוד.

לסיכום - הנער לא מסר לאיזה מגרש התכוון שהיה סגור ולא פתחו לו, אך עפ"י המענה נראה כי היה מדובר במגרש בית ספר בתקופת החופש, לכן **התלונה צודקת** שכן ראוי היה ליידע את הציבור על שעות פתיחה וסגירה של מתקני הספורט בבתי ספר בתקופת החופשים, כמו כן ראוי שיפורסמו שעות פתיחת התאורה וכיבויה בכלל מתקני הספורט (בבתי הספר, ובמגרשים הפתוחים, תוך הצגת השעות בהתאם לעונות וחופשים).



ג. המלצות

1. בפתיח של רשימת מתקני הספורט הרשומים באתר העירוני יש לספק מידע לציבור כי "כל המגרשים (למעט פארק המדע) יהיו פתוחים לציבור, אלה שבתוך בתי הספר נפתחים החל מסיום הלימודים, ואלה שלא קשורים לבתי ספר כלל לא סגורים. אם ישנה תקלה ויש מגרש סגור, יש לפנות לאגף ביטחון".
 2. לצד רשימת מתקני הספורט בעיר יש לפרט את מועדי פתיחת המתקנים בבתי הספר בתקופת החגים והחופשים, (כמו גם סגירת המתקנים בערבי ימי הזיכרון).
 3. יש לפרסם את מועדי פתיחת התאורה וסגירתה במתקני הספורט תואם זמני עונות השנה.
 4. יש לתאם את פרסום המידע בשלושת הסעיפים הנ"ל בתאום מנהלי בתי הספר, ואם המגרש סגור לפנות למוקד 106.
- תגובת דוברת העירייה** - צריך לבדוק מול בתי הספר מתי כל מגרש פתוח, ולפרסם נתונים בדוקים ומתואמים, **תגובת הקב"ט** - אם המגרש סגור לפנות למוקד 106. (2 ההערות עודכנו בהמלצות).



5. הנדסה-

5.01. התראה על בנייה לא חוקית

א. כללי

תושב טען כי כבר התלונן באמצעות מייצגת* על בניה לא חוקית של מרפסת ע"י שכנו עוד בתחילת שנת 2020, ציין שעד היום הוגשו מספר תלונות במוקד 106 אך טרם קיבל מענה, בנוסף פנה במייל לאגף ההנדסה באמצע שנת 2020 וקיבל מענה כי הנושא נמצא בטיפול, כעת חלפו שנתיים ועדיין אין תשובה.

*- מכתב המייצגת נרשם הנושא- התראה בטרם נקיטה בהליכים עקב בנייה בלתי חוקית, בפירוט המכתב נרשם כי לאור פניות עבר מהדיירים ידוע לעירייה כי בוצעו בנכס השכן עבודות בניה לא חוקיות, הכוללות הקמת מרפסת על רכוש משותף, כשלמיטב בדיקה שנעשתה לא הונפק שום היתר בניה המתיר את ביצוע העבודות האמורות, מרשה פנה לוועדה המקומית בנושא מספר פעמים ולא קיבל תשובה חד משמעית באשר לפעולות האכיפה שמבצעת הוועדה לעניין זה, אם בכלל, לכן ניתנת התרעה בפעם האחרונה בטרם נקיטה בהליכים, ציינה כי סעיף 145 לחוק התכנון והבנייה תשכ"ה-1965 (להלן: "חוק התכנון והבניה" קובע כי "לא יעשה אדם אחד מאלה ולא יתחיל לעשותו אלא לאחר שנתנה לו הוועדה המקומית או רשות הרישוי המקומית, לפי העניין, היתר לכך ולא יעשה אותו אלא בהתאם לתנאי ההיתר", אך במקרה דנן ניכר כי העבודות הידועות היטב לוועדה המקומית אינן שינוי פנימי, אלא עבודות חיצוניות שבוצעו על רכושם המשותף של הדיירים, דבר המסב נזקים רבים למרשה לרבות לדיירים ולמבנה. מרשה דורש כי הוועדה המקומית תפעל בדרך של הוצאת צו הריסה מנהלי של ביצוע העבודות הלא חוקיות כאמור לעיל ותפעל להשבת המצב לקדמותו עובר לביצוע חריגות הבניה האמורות. בנייה ללא קבלת אישורי הרשויות המוסמכות מהווה בנייה מסוכנת, רשלנית, מועדת לפורענות ועתידה להסב נזק כבד לבניין בכלל ולמרשה בפרט. ניכר כי העבודות האמורות לעיל יסבו למרשה נזק כבד וכי התעלמות מפניות קודמות של מרשה כמו גם דיירים אחרים בבניין נעשית בחוסר תום לב משווע. לאור האמור לעיל, מתבקשת הוועדה למסור לנילון צו הריסה מנהלי של הבנייה לא חוקית והשבת המצב לקדמותו, למסור למייצגת פירוט של כל הפעולות המבוצעות או שבוצעו ע"י הוועדה וע"י גורמי האכיפה, לפעול למניעת בניה בלתי חוקית עתידית על ידי הנילון.

ב. ממצאים ומסקנות

מתברר שהמתלונן לא צירף לתלונה את המכתב שהעורכת דין כתבה עבורו, אלא את המכתב שכתבה עבור שכנו, במענה לבירור שהתבקש השיב כי הוא ושכנו (האחר מזה שהוא מתלונן עליו) מתגוררים באותו בניין ושניהם מתלוננים, כמו כן הוא התבקש להשיב מדוע מכתבו נשלח לנמענים רבים שאינם רלוונטיים, במקום לשלוח את מכתבו לגורם אחד שמטפל. לאור פנייתו בהמשך הושב לו כי מענה יקבל מאגף ההנדסה בלבד, וזאת בסיום ההליך. מנהלת אגף רישוי, פיקוח והשבחה השיבה כי תלונות שהתקבלו בהנדסה מטופלות תמיד 'מענה ניתן על פי סדר העבודה, לוחות הזמנים, בהתאם למדרג האכיפה, ולסדרי העדיפויות, בהתאם לכוח אדם קיים ועוד. על פי חוק, מתלונן אינו זכאי לקבל פרטים אודות הליכי האכיפה שמבצעת הרשות בגין התלונה שהוגשה על ידו. כאן ענה המתלונן כי שזה כמעט 10 שנים שהוא רואה את אותה מרפסת, שכנו התלוננו למוקד לפני 6 שנים, וכי כשעליו היו תלונות הפיקוח ביקר אותו כמעט מידי שבוע, ושלחו לו צווי הפסקות עבודה בתוך יומיים, לכן מסקרנת ההשוואה ש-10 לוקח לטפל בשכנו, בעוד שאצלו לקח



חודשיים, וכשהיו לפחות 7 ביקורים בביתו. ופעם אחת אף שוטרים יחד עם מפקח מאגף ההנדסה, בהמשך ציין כי ביקורת ההנדסה אצלו הייתה בשל תלונה הדדית שהגיש שכנו עליו. ככל מדובר ברצף תלונות הדדיות בין שכנים, ומתנהל הליך אכיפה, החורג מסמכות טיפול בתלונות, לכן **התלונה לא רלוונטית.**

5.02. סחבת בהחלפת שטחים ושינוי יעוד

א. כללי

זוג אשר רכש בית דו משפחתי בשנת 2016 היו מעוניינים לשפץ ולהוסיף בין היתר ממ"ד, אך הסתבר להם כי ישנה סתירה בין הבית שנבנה בשנת 65 עפ"י התוכנית שאושרה, לבין סימון שביל ציבורי על חלק מהמגרש שלא מומש והתייתר, כאשר השביל שסומן נכנס לתוך הסלון, בשנת 2017 הוגשה בקשה לתוספות, אך בדיון שיתקיים הובן שנעשתה טעות, עת פעם אחת אושרה התכנית ופעם שניה נפסלה כי סימן הגבול עובר בתוך בית המגורים, לכן בתחילת שנת 2018 זימן אותם מהנדס העיר עם בעלי תפקיד נוספים הקשורים לנושא והודיע להם כי הם יהיו יוזמי הבקשה ללא צורך בחתימות שכנים, המסמכים שהיה עליהם להגיש היו כרוכים בעבודות של בעלי מקצוע, אדריכלית תב"ע, מודד מוסמך, שמאי שלהם ולבסוף אישור שמאי מטעם העירייה, טענו כי למעשה כל כספם בהגשה הראשונה ירד לטמיון שכן נדרשו להגשה שניה ולסימוכין אחרים בהשקעה כספית גדולה. לאחר שהשלימו את כל החומר והוא הוגש לוועדה, קיבלו סיכום דיון כי עליהם להגיש עוד המון מסמכים ותיקונים, כשאחד מהם כלל לא קשור למגרשם, (עורער עליו באמצעות האדריכלית והוא בוטל), בתאריך ה-5 במרץ 2020 הגישו את הבקשה בהתאם לכל הדרישות החדשות, אך כאן פרצה מגפת הקורונה, והם נאלצו להמתין עד תחילת חודש ספטמבר ואז קיבלו הערות ודרישות נוספות, מאז נדרשו להגיש תכנית בפעם השלישית, אותה הגישו ב-18/07/21 בה הייתה סחבת עד תחילת 2022 כאשר טענו כי הדרישות מהם נעשות כבדות יותר והתלוננו על עינוי דין בכל ההליך של החלפת שטחים ושינוי ייעוד, ותהו מדוע הוועדה לתכנון בנייה איננה מסיימת את דיוניה בתיק, שכן השלימו את מסמכים והמדידות אותם התבקשו להגיש, אך כעת (תחילת 2022) נדרשו להגיש את התיק לוועדה בפעם השלישית, אלא שההגשה מתעכבת עקב דרישה למדידה בבית השכן, אך השכן סירב לשתף פעולה.

בתלונה ציינו כי היו גם מספר דרישות של הוועדה שלא היו רלוונטיות:

- בספטמבר 2020 נדרשו לתנאי סף של הריסה ופינוי מבנים החורגים מקו בניין ו/או מגבולות תת המגרש בו מוגשת הבקשה, ורק לאחר הערת האדריכלית תוקן הסעיף,
- נדרשו להכין תת"ג (תסריט לתיעוד גבולות) המתעד את שחזור הגבולות של זכויות במקרקעין כתנאי סף להגשת תכנית בניין עיר אף כי שאין חוק לדרישה כזו,
- נדרשו למדוד את שטח המגרש הצמוד להם, בשל חריגת בנייה שם, (העירו כי הוועדה משתמשת בתכנית שלהם ככלי להכריח את השכן להסדיר את חריגת הבנייה שלו, כשלא ברור מדוע הם נדרשים לשאת בעלות מדידה



שהועדה מעוניינת ושאיננה רלוונטית להם, ובכל זאת ניסו לבצע את מדידה אך השכן סירב לשיתוף פעולה, לכן ביקשו להגיש את התכנית לוועדה ללא מדידה, וביוני 2021 הדבר אושר להם,

- נדרשו לשאת בעלויות הסדרת המדרכה במקומות בהם תיהרסנה הגדרות, כלומר בשטחי העירייה, לבסוף הוסכם שלא, אך המהנדס סירב להכניס סעיף זה לתוכנית.

- גם בעבר הועלו דרישות בנושא השמאות שהשתנו מגרסה לגרסה, לדוגמה לאחר שהגישו טבלאות הקצאה ואיזון נאמר להם שאי אפשר לאזן בתשלומי איזון ושיש לאזן באמצעות זכויות ושטחי מגרשים, כאן אמרו כי מיותר לציין שכל דרישה לשינוי גוררת עוד סבב של תיקונים ושינויים בתב"ע ובצד השינויים עלויות נוספות, והדגישו כי לאור העובדות יש יסוד סביר שהועדה משתמשת בהם ככלי להכשרת השטח שהיא אחראית לו, כמו: בניית בית הכנסת על מגרש המיועד למגורים.

באשר לסחבת בהגשת התכנית בפעם השלישית סיפרו שוב על העלויות הכספיות אותם הם נושאים, ואמרו שמאז ההגשה ב-18/07/21 נאמר להם שהבדיקה תסתיים כעבור חודש, ב-24/08/21 נמסרה על ידם תזכורת, ב-16/11/21 נמסרה התנצלות על כך שטרם הועברו הערות והובטח למסרן עד 21/11/21, אלא שאלו נמסרו ב-28/11/21, ניתנה תגובה מיידית על ההערות ע"י האדריכלית, התקיימה פגישה בזום ב-30 בנובמבר, בה נאמר כי יבדקו מספר דברים עם מנהלת מחלקת תכנון עיר ויתקבל מחדש אישור שמאי, אלא שמאז ועד סוף ינואר 22 עת התלוננו חלפו עוד חודשיים טרם דווח ונעשה דבר, אז גם הגיעה דרישה לתיקון טבלת איחוד וחלוקה.

לסיכום ציינו התוכנית שלהם מקבלת טיפול "מוזנח, קלוקל באופן קיצוני הזועק לשמיים", הם כבר בני 70 והסחבת גורמת להם עוגמת נפש קשה, לכן מבקשים להבין ולדעת מתי הוועדה תסיים את הטיפול בתיק.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה מנהלת מחלקת תכנון עיר כי פנייתו של המתלונן נענתה לו ולעורכת התכנית שלו, והיא מסרה: "לאורך תקופת קידום התכנית נעשתה התגמשות רבה של לשכת התכנון מול משפחת המתלונן, הפער עומד כרגע על הפרק הוא השמאי: טבלאות האיזון וההקצאה נבדקו על ידי שמאי הוועדה ודרישותיו טרם מולאו. לא ניתן להתקדם עם התכנית עד לקבלת אישורו לתקינות הטבלה. אציין כי תכנית איחוד וחלוקה ללא הסכמת בעלים היא תכנית רגישה שעלולה לחשוף את הוועדה המקומית לתביעות, ולכן אין להקל ראש באישור המומחים מטעמנו למסמכים הנדרשים". משכך ובהיעדר התקדמות הנדרש מהמתלונן התלונה לא צודקת.

5.03 תנועת משאיות וכלי רכב כבדים ברח' ת"א

א. כללי

הוגשה תלונה כי מאז שהחל פרויקט הבניה החדש ברחוב תל אביב, עוברות שם משאיות וכלי רכב כבדים מאוד אשר סדקו את הכביש, וכי מעולם לא הייתה תופעה כזו כשאף אחד לא טורח לתקן ועולם כמנהגו נוהג, הרחוב הוא חד סטרי, חסרה בו חניה, ועכשיו יש בורות קטנים בכביש, כאשר בבוקר ביום שהוגשה התלונה, נוצר סדק במרכז הכביש, לכן מתבקש טיפול מידי ודחוף.

**ב. ממצאים ומסקנות**

נמצא כי לא הוגשה פנייה למוקד בנושא, אך מידי פעם מתקבלים פניות המתייחסות למשאיות המגיעות לאתרי בניה כשהן חוסמות כביש, צופרות בבוקר, או נוסעות רברס ללא מכוון, ולעיתים פוגעות ברכבים חונים. בדוח לשנת 2019 נרשם כי תושב פנה לנציבות בשל טענה כי לא קיבל מענה על כך שהתריע כי ברחוב המניין הראשון ישנה תנועה ערה מדי של משאיות בטון, וכי בשל כך שהרחוב צר מדי ומהווה עורק תחבורה, יש סיכון לילדי בית ספר וגני ילדים הממוקמים ברחוב. והתברר כי שהטענה נבדקה עם מנהלת מחלקת התנועה, הקב"ט ומנהל מחלקת פיקוח וחניה שבחנו את הנושא וערכו סריקה במקום, ולא נמצא מסוכנות תנועה ממשאיות בטון, נבחן גם תאונות שהיו מקום, ולא נמצא כי משאיות בטון היו מעורבות בתאונות, לכן לא נמצא צורך לבחינת "גורמי סיכון תעבורתיים" במ נבחנים רמות הסיכון ועיתויים, איתור והערכת גורמי סיכון, ניתוח פעילות כלי רכב, ניתוח בטיחות, אסטרטגיית מניעה, והפחתת רמת הסיכון. בעניין התלונה העכשווית בסיוור שעשיתי ומשיחה שערכתי עם מנהל מחלקת כבישים לא נמצאה מסוכנות לתנועה מהסדקים שנוצרו בכביש, למעשה ישנם סדקים קטנים לאורך כל הכביש ולא רק במקום הבניה, אלו יטופלו עם השלמת ביצוע תכנית מעיר לעיר, שאז בתכנית יאסר משאיות ברחוב, זולת אישורים שניתנו למעבר חיוני, כשבתוכנית צפוי קרצוף ריבוד. **התלונה לא צודקת.**

5.04. בור בכביש המוביל לאולמי חתונות

א. כללי

תלונה מנהג שנסע לחתונה ביחד עם אשתו וילדיו לאחד מאולמות השמחה ברחוב הנבחרת, שהתלונן כי בכביש המוביל לאולם נפער בור גדול אשר גרם תקר ברכבו, וכששם לב כי לפחות עוד 5 רכבים הגלגל שלהם פונציר עקב אותו בור, אותו יום היה גם גשום כך שבמקום להגיע לחתונה לבוש יפה ומבושם, פספס את החופה של משפחתו הקרובה, והגיע מלוכלך ורטוב, עדכון את המשטרה באירוע כדי שנהגים נוספים לא יפגעו ושלא יגרם נזק מתאונות, בנוסף ביקש להחזיר לו את הנזק הכספי הישיר שנגרם לו, כשלתלונה צירף חשבוניות וסרטון מאזור הבור ושם ניתן לראות כי המשטרה מכסה את הבור לאחר תלונות רבות של כל הנפגעים.

ב. ממצאים ומסקנות

התופעה של בורות בכביש הינה תופעה שכיחה שבין השאר נגרמת כתוצאה מגשמים חזקים, משמע שקודם לגשם החזק לא ניכר כי יש בעיה וכאן תוך כדי הגשם והיסחפות האדמה נפער בור בכביש, אשר יצר מפגע בו נדרש טיפול מידי. בפקודת העיריות בפרק שנים עשר" חובותיה וסמכויותיה של עירייה נרשם בסימן ב: חובותיה של העירייה בסעיף 235 (חובות – סעיף קטן (2) "תדאג לתיקונו...של רחוב שאינו רכוש הפרט, סעיף (3) תמנע ותסיר מכשולים, (5) תנקוט אמצע זהירות נאותים כנגד תאונות בשעת בנייתם או תיקונם של רחובות...". מכאן שהעירייה מחויבת בחובת הזהירות הכללית כלפי הנוהגים הנוסעים וההולכים בדרכים על כן עליה לדאוג



לתחזוקתם ותקינותם של הדרכים והכבישים שבתחום אחריותה, כשבין היתר לתקן כל ליקוי אשר קיים בהם, במקרה דנן נפער הבור באותו מועד הדיווח (עקב גשם חזק) כך שלא מדובר בזמן המתנה מעבר למצופה שהעירייה תתקן את הבור, עם זאת בורות עלולים להיווצר גם מבלאי עם הזמן על כן טוב לבצע סקר טיב כבישים ומדרכות, ועם התיקונים שיבוצעו ישמשו גורם מניעתי לתאונות ונזקים עתידיים. התלונה **לא צודקת**, בשל העובדה שהעירייה לא השהתה את הטיפול בשל נזק טבע שנגרם. באשר להליך עצמו הובהר שיש לפנות למחלקת תביעות והסכמים.

ג. המלצה

מומלץ לערוך סקר מדרכות וכבישים שיסייעו לבחון מסוכנות משקיעות במדרכות וכבישים, ולבחון מקומות מועדים ליצירת בורות כתוצאה מגשמים ופריצת ביובים. סקר כזה גם אמור לשרת את התושבים והעירייה בהיבט של הפחתת מכשולים ומניעת פגיעות.

תגובת מהנדס העיר - נשמע סביר.

5.05. חניון הקניות

א. כללי

תלונה מתושבת שהלנה על חניון החיצוני של הקניות, שמזה שנים הפך להיות מקום לא נעים ולא בטוח לחניית רכבים לבאי הקניות, לאחרונה עם הגשמים נוצרו בורות ענק מלאים מים המהווים סכנה ממשית, על כן לא יאומן שהעירייה לא מצאה לנכון לאורך השנים לא לסלול את האזור לטובת תושבי העיר, כשהמצב עלול להביא לנזק ממש, וכשכל פעם שהיא נאלצת להגיע לאזור היא מתמלאת כעס ועלבון.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה הובהר כי מדובר בשטח פרטי שאינו שייך לעירייה, מוצב במקום שילוט האוסר חנייה, לעירייה חניונים מסודרים בסביבת הקניות, במתלוננת הודתה על המענה הענייני, אך תהתה אם העירייה יכולה לטפל, שהרי גם אם מדובר בקרקע פרטית, הרי שהיא מהווה מפגע סביבתי המזיק לתושבים, ואם מישהו יפגע זה יהיה אוזלת ידה של העירייה, הושב למתלוננת כי המתחם מיועד לבינוי, לפני כ-3 שנים הוצבו שלטי אזהרה ע"י הבעלים, עקב תביעות נזיקין כנגד בעלי הקרקע. (לאחר מכן הייתה תקופה יחסית קצרה שהמתחם עמד ריק), בעבר הרחוק העירייה ניסתה על דעתה להכשיר את המקום לחניה לציבור, אך הוצא נגדה צו הפסקה. (יש עדיין סימני אספלט), כך שלמעשה העירייה מנועה מלפעול במקום.

תלונה דומה התקבלה גם אשתקד, ונרשמה בסעיף ביקורת 5.12, ולגביה נרשם כי התלונה לא צודקת, וכך גם השנה התלונה **לא צודקת**, העירייה מנועה לטפל בשטח פרטי, מה גם שבמקום שילוט האוסר על חניה, וכשהעירייה התקינה חניונים מסביב לקניות.



5.06. מעקב- סכנה מקריסת חומה של מבנה מגורים

א. כללי

הבדיקה משנת 2020 והסתיימה ב-2021 על בור גדול שנפער וחומת בניין משותף שנמצאה בשלבי קריסה בין 2 בניינים כתוצאה מגשמים חזקים. העירייה קיימה מעקב אחר הביצוע, ואף נשלחה התראה לחברה הבונה ושם נרשם כי ישנה הזזה מסוכנת של הקיר התומך בצד האחורי של המגרש, משום שחלק מקיר תומך באזור חניות של המגרש התנתק, הקיר קיבל הזזה משמעותית ועלול ליפול לכיוון הפארק- דבר המהווה סכנה מיידית לדיירי הבית ושלוש הציבור, לכן עליהם באופן דחוף לטפל בבעיה ולבצע פעולות הבאות למניעת הסכנה, מהנדס מבנים מסוכנים ערך שיחה עם מהנדס החברה הבונה וסוכם על סדר פעולות שתבצע החברה על מנת להסיר את המפגע, לאחר מכן דווח כי הפרויקט לשיקום קיר תומך וחניה צמודה לקיר שקרסו הסתיים, העבודות בוצעו על ידי החברה הבונה בליווי צמוד של פיקוח על הבניה, העבודות בוצעו באופן תיקני עם פתרון יעיל לבעיה הנדסית מורכבת.

השנה נעשתה פנייה נוספת לאחר ירידת גשמים חזקה, שם נטען להצפת החניות, כתוצאה מחסימת זרימת המים עקב אי פינוי פסולת בניין (בטון) לאחר בניית החומה מחדש, כשהובעה דעה כי הצפת החניון עלולה לגרום לסכנת קריסה נוספת של החומה והחניון, לכן יש עדיין לבצע עבודות בחניה של תיקון ניקוז ופינוי פסולת.

ב. ממצאים ומסקנות

לא נמצא הקשר למצב בו העירייה אמורה להיות מעורבת, וכי מדובר בעניין של טיפול הדיירים אל מול הקבלן הבונה לעניין אחריות ביצוע. משכך **התלונה החוזרת לעירייה לא צודקת.**

5.07. אי מתן אישור לבניית ממד

א. כללי

תושב הלין על סירוב חתימה על תכניות בניה שהגיש, שעיקרן הקמת ממ"ד וחיבורו לבית הקיים, וכי מדובר בדרישה בירוקרטית שלא לאפשר לו ולמשפחתו להגן על עצמם ע"י בניית ממד יחד עם המבואה הנדרשת לחיבור שלו לבית, ציין כי המבנה הקיים נבנה בהיתר מלא ולפי הדרישות שהיו בעבר, וכי הדרישה כעת החוסמת עת בניית הממד היא לבנות כחלק מההיתר התאמת השטח להקצאת 2 חניות, דבר שהוא בלתי אפשרי, על כן הוא הציע יחדיו עם האדריכל שלו מספר הצעות לפתרון שכללו חנייה אחת (כמתחייב למבנה עד 120 מ"ר) ותשלום כופר חניה, אך ההצעות נדחו, כשלא ברור לו כיצד שכנו קיבל חריגה מאושרת בשטחי החניה כי גם במקרה שלו הוא לא שינה מבנה קיים, אלא רק מוסיף תוספת בניה.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב למתלונן מהנדס העיר כי מדובר בתוספת ממ"ד וגם תוספות נוספות, ככל והבקשה תהיה רק לתוספת הממ"ד ניתן לפעול בהליך מקוצר יותר, הדבר ייבחן עם יועצת התנועה, וכי החניות נדרשות לעמוד בדרישות התקן התקף נכון להיום.



לכך השיב המתלונן כי המבנה קיים הוא אחרי ההפקעה המתחייבת שלא מאפשרת חנייה לפי דרישות התקן הקיים, אין בכוונתו להרוס את המבנה הקיים כדי לעמוד בדרישה לחניה כפולה לפי התקן, וכי הוא בכלל לא נוגע במבנה במהלך הבניה, המבנה הקיים נבנה לפני כ- 80 שנה ונבנה על פי התקנים שאז הונהגו, מבין שמאז הותקנו תקנות חדשות, וכי אין דרך לייצר חניה לפי התקן, לכן האדריכל שלו הציע מספר חלופות שיש בהן פשרה הגיונית, כגון: שרטוט 2 חניות בטור אך לא ברוחב תקני, מה גם שרכבו חונה רוב הזמן מחוץ לחניה, לבסוף ציין כי הקמת ממד מחייבת לאפשר דרך כניסה הגיונית אליו מתוך הבית, הוא נכנס להוצאה לא מתוכננת ולפרויקט שמראש לא התכוון אליו, בהתחשב בכך שיש הפקעה בחזית ואילו המבנה הקיים והגדרות.

מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה השיבה כי מאז תלונות הסרק שהגיש ולאחר הרבה ניסיונות של תכנון נוגד תקנות, הועברה תכנית תקינה בתאריך 07/12/22, כל ההתכתבות בוצעה מחוץ למערכת רישוי זמין ואושרה על ידה, כעת נדרש מנציגי המתלונן לקלוט בקשה פורמלית במערכת, המנהלת הבהירה כי מאז תלונתו, כל מי שהגיש בקשה לממ"ד בהליך מקוצר תואם לתקנות, ניתן לו אישור מהיר והוא קיבל היתר בלוחות זמנים קצרים הרבה מהמותר, וסיימה כי אם מגישים בקשה תקינה ועל פי חוק, ללא התחכמות, אין סיבה שהבקשה תתעכב.

סיכום- המתלונן לא הסכים לפעול בהליך מקוצר לבניית ממד*, אלא ביקש לבנות תוספות שלא יוכלו לעמוד בתקנים הנדרשים אליהם, לכן התלונה לא צודקת.

*- הקלות להוספת ממ"דים לדירות קיימות, כולל ביחס לבנייה בלתי חוקית 09/2021- ההקלות אושרו ע"י המועצה הארצית לתכנון ובנייה ע"י רגולציה וצמצום בלוחות הזמנים, וכן עלויות הכרוכים בהליכי הרישוי למיגון דירות קיימות, כאשר החסם העיקרי שהוסר היה הריסת או הכשרת חריגות בנייה כתנאי לאישור הממ"ד. ההקלות נועדו לאפשר הן לאזרחים פרטיים והן למדינה למגן באופן מהיר מבנים למגורים בכל רחבי הארץ, שאין בהם פתרון מיגון תקני, בין אם על ידי הוספת ממ"ד, ובין אם על ידי מיגון חדר במבנים קיימים. ההקלות עצמם באות גם לידי ביטוי בפטור ממידע להיתר ובאופן הגשת המסמכים הנדרשים להיתר, גם היקף המסמכים הנדרשים לצורך הגשת הבקשה להיתר מצומצם יותר ועוסק רק בסוגיות בטיחות המבנה. סוגיה עקרונית נוספת שהייתה חסם משמעותי בהגשת בקשות להיתרים להוספת ממ"ד, היא סוגיית עבירות הבנייה. זאת משום שוועדות מקומיות רבות לא קידמו בקשות להיתרי בנייה בשל חריגות ועבירות בנייה שקיימות ביחידות הדיור לגביהן הוגשה הבקשה. הסרת עבירות הבנייה הייתה תנאי לקידום הבקשה, ועל כן ציבור נרחב של בעלי נכסים עם חריגות בנייה, נמנע מלהגיש בקשות להיתרים להוספת ממ"דים. לעיתון "כלכליסט" נודע כי סוגיה זו נידונה במועצה הארצית, ונציג פיקוד העורף ציין בדיון כי "גם לעברייני בנייה מגיע להתמגן. הפטור מהחובה לבקש מידע להיתר על פי הנוסח שאישרה המועצה הארצית הרי שמי שמבקש להקים ממ"ד בדירה קיימת יהיה פטור מהחובה לבקש מידע להיתר (שהיא חובה החלה כיום על כלל הבקשות להיתר), התוכנית הראשית של הבקשה להיתר תצומצם ותתמקד רק בתוספת הממד הן בתוכניות הן בחישוב השטחים והן במפת המדידה. הנספחים ההנדסיים הנדרשים לשלב היתר הבנייה יעסקו בסוגיות הנדסיות בלבד לגבי יציבות המבנה, היבטי המיגון שלו, ואישור מפיקוד העורף, (זאת בניגוד למסמכים שנדרשו עד כה שכללו גם היבטים כגון איטום ואוורור), משמעות ההקלות שבכל הוועדות המקומיות ניתן יהיה לאשר היתרים לתוספת ממ"ד בזמן אחיד, וללא פערים בין וועדות מקומיות כפי שקיימים כיום במסגרת הליכי רישוי של כל רשות ורשות.



5.08. רמזור חדש המאט את התנועה

א. כללי

תלונה על כי רמזור חדש שנבנה ברחוב מרגולין לאחר הכניסה מרחוב וייצמן משהה את התנועה צפונה, עקב כך שהאור האדום נדלק באופן מידי, משני הצדדים הפונים מזרחה ומערבה, וכי אין שום סיבה לכך כי מעולם לא הייתה שם צומת, המתלונן הוסיף כי הסיבה לאדום היא כדי לתת מעבר לרכבים המגיעים לשכונה החדשה לשני הכיוונים, אלא שזו טרם נבנתה, לכן סתם נוצרים עומסים בצומת ללא כל סיבה הגיונית, על כן כדאי לשים בצומת חיישנים לניווט התנועה.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה מנהלת אדמיניסטרציה ורכזת ועדות תמרור עיריית נס-ציונה כי הצומת החדשה ברחוב מאדים/מרגולין, בוצעה על פי כל הדרישות של משרד התחבורה לתכנון רמזור, כולל גלאים ולחצנים. במצב תקין, המנגנון שברמזור קולט משקל של כלי רכב העומדים על הגלאים בצומת ומפעיל פרוגרמה מסוימת לפי הדרישה לאור ירוק. במקרה שיש תקלה נקודתית, המוקד העירוני פונה למוקד הרמזורים לתיקון הבעיה. ככול והמתלונן מבקש לראות את הפרוגרמה של הרמזור, ניתן לפנות במסגרת חופש המידע ולקבל את התוכנית.

בבדיקה שערכתי לא נמצאו פקקי תנועה בצומת כפי שתיאר המתלונן, בשל כך ובשל המענה הראוי שנמסר **התלונה לא צודקת.**

5.09. מחלוקת הפקעת שטח במגרש פרטי

א. כללי

תלונה מתושבת הנמצאת בהליך של הוצאת היתרים ובנייה של בית פרטי המצוי בצומת רחובות, שטענה כי היא נמצאת בשלב האחרון של הגשת תכניות ואישורן, אך לצערה בשל עניין טכני פשוט הנושא נתקע ואין התקדמות, בפירוט שמסרה רשמה את מועדי הבקשה והטיפול כאשר בתחילה נשלחה התכנית למחלקת נכסים עם הפקעה, ומענה שהתקבל ממחלקת הנכסים בעירייה כעבור 3 שבועות צוין כי אין הפקעה ויש להעביר תכנית חדשה לאישור, יום למחרת המתלוננת שלחה מפת מדידה חדשה לאישור בהתאם להוראות מחלקת הנכסים וללא הפקעה, אך מאז הנושא לא התקדם ולא ניתן תשובה מהעירייה, כ-3 חודשים לאחר מכן היא שלחה הגשה עדכנית לתכנית ללא הפקעה, אשר נשלחה שוב 3 ימים לאחר מכן, כאן הופנתה למחלקת תכנון עיר לצורך תשובה בנושא ההפקעה, אך היא טרם קיבלה מענה והיא נתקלה בתשובות לא ברורות שלא מאפשרות לי להתקדם ובשל כך היא נאלצת להוציא כספים רבים. בשיחה שניהל עם מנהלת מחלקת תכנון עיר לאחר שבוע היא הבינה ממנה כי מדובר בהפקעה ברחוב הצדדי, ולבקשתה העבירה את כל הניירת (כולל תכניות ונסח טאבו) בה לא רשום בשום שישנה הפקעה, אלא שקיבלה היה כי נעשתה בדיקה וכי ישנה הפקעה, אלא כאשר ביקשה מספר פעמים לדעת היכן ההפקעה, היכן היא נרשמה ואיזו



בדיקה נעשתה היא לא קיבלה מענה, והמענה היחידי שהושב לה כי ישלח מודד, דבר שלא ברור לה מדוע עולה צורך במודד, שכן כבר נאמר שנעשתה בדיקה.

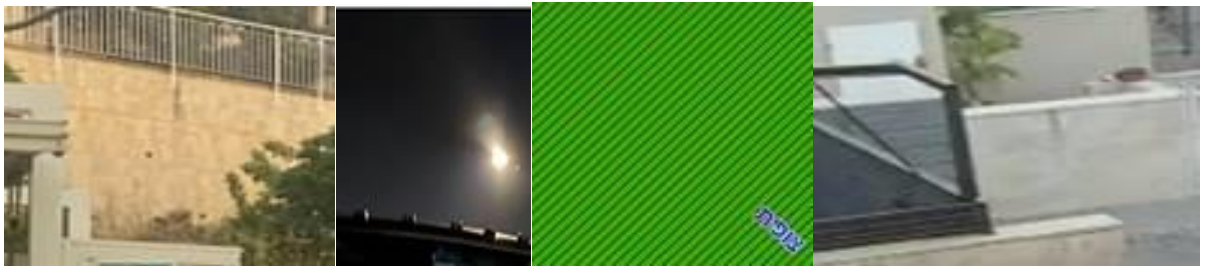
ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה מנהלת מחלקת תכנון עיר כי היות והתכניות שקבעו את זכות הדרך הינן תכניות ישנות, נבדק גבול זכויות הדרך באופן גרפי ונמצא כי הגדר הקיימת נמצאת במקום הנכון, דהיינו בגבול המגרש לאחר ההפקעה שנדרשת ולכן לא ניתן להזיז אותה. היות והמתלוננת טענה כי העירייה טועה והמדידה והבדיקה שלה היא הנכונה שכן היא מבוססת על עבודה מדויקת של מודד מוסמך ואילו בדיקת העירייה הייתה גרפית, הובהר לה כי העירייה תפנה למודד מוסמך על מנת לאמת את ממצאי הבדיקה. ואכן העירייה פנתה למודדים, התקבלו הצעות מחיר אשר אותם יש לאשר על פי נהלים. בהבהרה נוספת מסרה מנהלת התכנון כי את מיקום גבול ההפקעה יש לסמן על פי הקיים בפועל הווה אומר על הגדר הקיימת, ואין היא מתייחסת לסימון החלוקה הפנימית בינה לבין שכנה. ולאחר מכן מסרה כי בבדיקה שקיימה נמצא גבול המגרש שמסומן בתכנית...אשר קבעה אותו, התואם למגרש הקיים פיזית (תואם לגדרות הקיימות), לאור זאת על המודד לסמן את גבול המגרש על פי הגדרות הקיימות, במענה האחרון הסבירה כי מכיוון שגבולות החלקה אינם תואמים את זכות הדרך שנקבעה בתכנית...נערך סימון ההפקעה שתואמת לתכנית נס/5 על גבי החלקה כפי שהתקבלה מהמודד. לאור מענה העירייה החליטה המתלוננת לפנות לטיפול משפטי ומשכך לא ניתן להמשיך בבירור התלונה, וזאת עפ"י סעיף 7א לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. התלונה מסווגת **כתלונה שאין לבררה**.

5.10. סימון איסור חניה על שביל מעבר

א. כללי

תלונה מתושב על כי בשכונת טירת שלום, ברחוב צופית קיים שביל מעבר להולכי רגל המשמש בעיקר ילדים המעוניינים להגיע/לחזור לבית הספר ולהגיע/לחזור לגינת המשחקים, אלא ששם כמעט באופן קבוע דייר מחנה רכב מסחרי גדול מעל 4 טון, הרכב גבוה מאוד וחוסם שדה ראייה כאשר שאר הדיירים צריכים לצאת מחניות הנמצאות בשטחי בתיים, ולא פעם קרה שילדים צעירים עוברים מאחורי הרכב בדיוק באותו זמן שהשכנים יוצאים מהחניה ורק במזל עד כה לא נפגע אף ילד, לטענתו ביקש עשרות פעמים מהדייר לא להחנות את הרכב במקום המסוכן אך הוא לא היה מוכן להקשיב ולהיענות לבקשות. פנייה לפיקוח גם כן לא הועילה שכן התקבל מענה כי "מאחר וקיימת מצוקת חנייה ברחוב, הם לא אוכפים את החניה במדרכות/ בשביל". לכן מתבקש לטפל בדחיפות בטרם יתרחש אסון, וכאשר ברחובות דומים בשכונה הוצבו שלטי אין חניה או סימון מעטפה ברצפה.



ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקה שביצעה מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה לבקשת מנהלת מחלקת התנועה עלה כי החלקה המסומנת יעודה שביל, ע"פ התכנית החלה השימוש היחידי המותר בה : מעברים ציבוריים להולכי רגל ולא תותר עליהם נסיעה, כלומר חל איסור מוחלט על חניה והעמדת רכב, שניהם דורשים נסיעה, וזה אסור !!! מכאן שהייתה טעות של גורמי האכיפה שלא בדקו ולא התייעצו עם מנהלת מחלקת התנועה וכך גם לא הביאו לסימון איסור חניה במקום, טענתם לאי יכולת פיקוח אינה מספקת, עליהם היה להעביר את מצוקת התושבים במקום לפתרון העירייה שכן מדובר בשטח ציבורי.

בהמשך המצב אף החמיר עת אחד הגיע אח של דייר המתנועע על כיסא גלגלים ולא היה יכול להיכנס לבית, משום שהרכב המסחרי של השכן חסם את המעבר, עד כדי שהשאייר פתח של 70-80 ס"מ שלא אפשר כניסה, חסימה זו מסוכנת שכן אין היא גם מאפשרת מעבר של עגלת תינוקות, בהמשך התברר שבשביל חונה גם רכב אחר-פרטי, המפריע למעבר הולכי רגל.

לעניין חסימת המעבר נשאל אם לעירייה אחריות שלא סימנה בתמרור עוד קודם עם הבנייה שהמקום אסור לחניה? או במילים אחרות מהי מידת הזהירות שהעירייה נדרשת בכדי למנוע עוולה (אי צדק, קיפוח) חברתית?

פקודת העיריות קובעת שלעירייה אחריות לתחזוקת דרכים בתחום שיפוטה, אך על פי הדין אחריות אינה מוחלטת או אוטומטית, כבר נפסק שאין לדרוש מהעירייה פיקוח בכל רגע נתון על כל קטע כביש שבתחומה, עם זאת מעת קבלת ההודעה על מפגע על העירייה לפעול בשקידה הראויה ובזמן סביר על מנת להסירו, בתי משפט קבעו שהמבחן אינו התוצאה, אלא מידת ההשתדלות ורמת הזהירות הסבירה, הלכה זו כבר נקבעה כבר בפסק דינו של בית המשפט העליון, לפני עשרות שנים. בתי המשפט, ובפרט בית המשפט העליון, עסקו במשך השנים בשאלה מהי מידת הזהירות שיש לדרוש מרשות ציבורית, על מנת לפטור אותה מאחריות



בניזקים. אם תידרש הרשות לנקוט בכל אמצעי זהירות אפשרי כדי למנוע פגיעה, הרי שעלולים להביא לאחת משתי תוצאות: סגירתו של המקום כליל, או הוצאות כספיות אשר תבואנה על חשבון צרכים אחרים של הציבור, או שתגרומנה להעלאת מסים. כלומר, יש למצוא קו סביר, אשר דורש מהרשות לנקוט אמצעי זהירות סבירים ובפרופורציה לנסיבות. תרומת הרשות לניזקים נבחנה בבתי משפט

וככול שאין תרומה (במעשיה או במחדליה להיווצרותו), או שפעלה (כאשר נודע לה על קיומו) בסבירות למניעתו או להסירו, הרי שהרשות אינה יוצאת חייבת, נקבע כי אין זה סביר לדרוש מהעירייה שתדע בכל זמן נתון אודות כל מפגע שקיים בשטחה, וודאי מקום בו מדובר במפגע שיכול להיווצר בתוך שניות, צפייה שכזו תחייב את העירייה בהצבת אמצעי פיקוח מסביב לשעון בכל מקום בשטחה. מיותר לציין, כי נקיטת אמצעי כאמור אינה מעשית, ויהיה בכך כדי להכביד באופן משמעותי על הקופה הציבורית והציבור כולו. בתי המשפט שבחנו את הנושא נתנו תשומת לבם גם על הזמן שחלף ממועד הדיווח ועד לתיקון נדרש. מכאן שכן היה מצופה שברגע שנודע על הבעייתיות הקיימת במקום אחד בו יש פריקת עול ואנרכיה בכול הקשור לחניה, מה גם שנשלחו עדויות לפגיעה באדם עם מוגבלות בכך שכתוצאה מאנרכיה בחניה נמנע ממנו חופש תנועה, תיערך בדיקה בכל הרחובות בעיר בהם יש פתחים המוליכים לשבילי כניסה פנימיים בין בתים, לשם סימונם במעטפת למניעת חניה עליהם.

באשר למקרה העירייה פעלה במהירות באמצעות ועדת תמרור והחליטה לסמן את המעטפת על הרצפה האוסרת את החניה במקום, וקביעת שני עמודים החוסמים את המעבר. כשכעת תוכל העירייה לאכוף את איסור החניה, אלא שהחלטה בטרם אישורה הסופי נמסרה למתלונן ויש בכך טעם לפגם. מנהלת מחלקת התנועה הסכימה שכל עוד לא הוסדר הפרוטוקול על פי החוק אין לספק מידע לגורמים חיצוניים, ועל כך גם העירה בעת מסירת המידע.

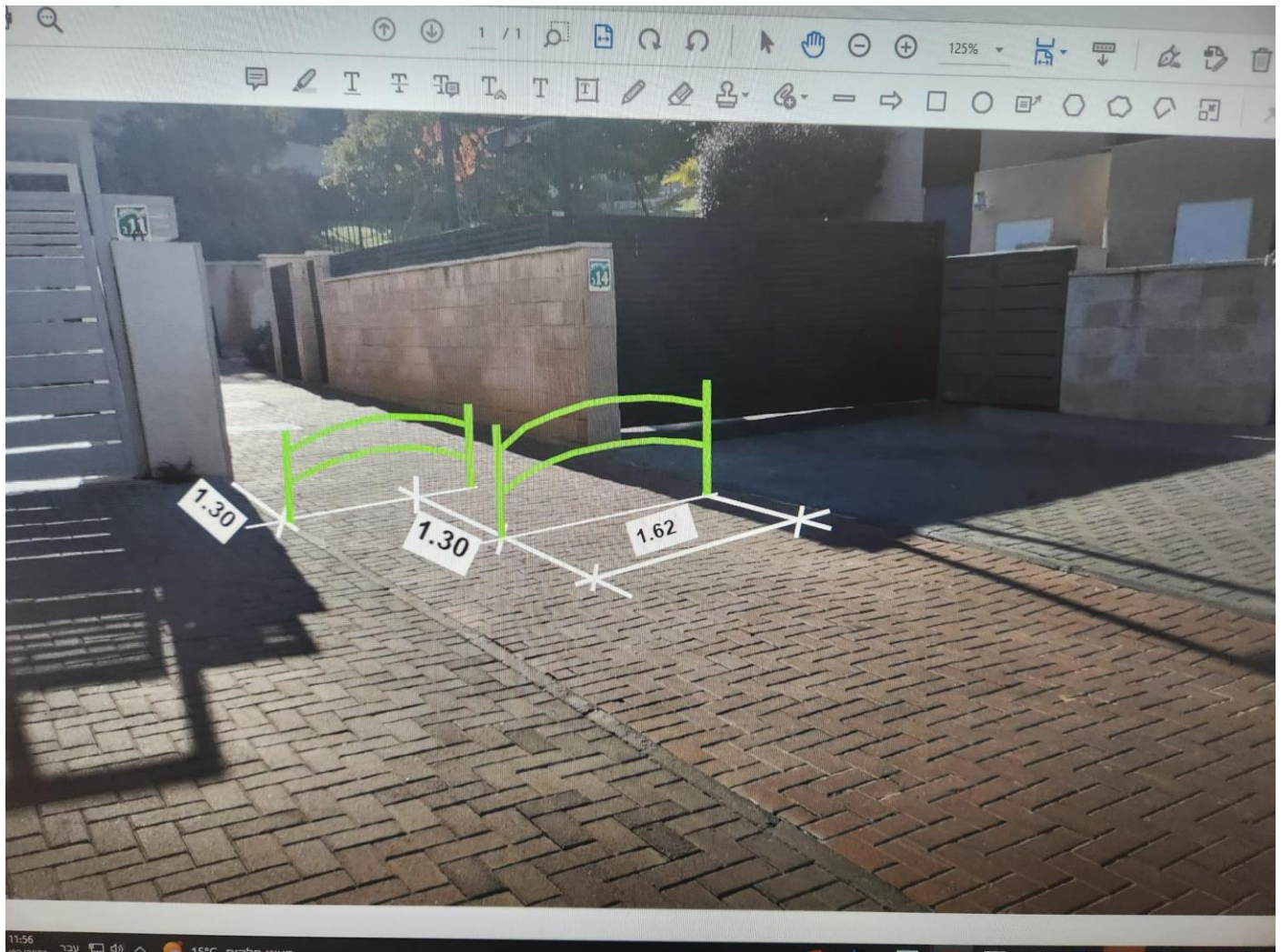
התלונה נמצאה צודקת בשל אי מתן התראה ע"י הפקחים למנהלת מחלקת תנועה על המסוכנות הקיימת בפתח השביל בשל חניה במקום וחסימה ויצירת קיפוח ומסוכנות תנועה אנשים במקום, הדורשת בדחיפות סימון המאפשר ביצוע אכיפה במקום, (הטיפול החל רק לאחר קבלת התראות מהמתלונן), ועל אי מתן הנחייה לבדיקת כל הכניסות לשבילים להולכי רגל בעיר על מנת לבחון סמנם במעטפת למניעת חניה עליהם.

ג. המלצות

1. בכל מקום בו מפקחי העירייה מזהים מסוכנות וחסימה של תנועת תושבים, עליהם להתריעה על כך למנהלת מחלקת תנועה, ולא להתין לקבלת תלונה בנידון.
 2. פרסום לציבור של החלטות ועדת התנועה אפשר לבצע רק לאחר אישור והחלטה סופיים.
 3. יש לבצע סקר ובחינה של הכניסות לשבילים של הולכי רגל לשם בחינת סימונם במעטפת על מנת למנוע חסימתם ע"י רכבים.
- תגובות** - לעניין הפרסום ניתן מידע בטעות למתלונן.



לעניין הצבת מעטפות, הודיעה מנהלת מחלקת התנועה על כך שנושא פתרון לאיסור חניה בשביל הנ"ל נדון בוועדה, הוחלט לבצע מעקון. וזה בוצע בשטח. (מדובר על פתרון יעיל יותר, שכן כלל לא ניתן לחנות על המעטפת). מצ"ב תמונה לאחר ביצוע.



5.11. החזרת קו 4 לשירות מסוכרן עם רכבת ישראל א. כללי

תושב העיר שציין שהוא ומשפחתו מתנועעים ללא רכב ותלויים מאוד בתחבורה ציבורית הלין על הפסקת תדירות שירות של קו 4 כפי שהייתה לפני החגים, הוסיף כי עד לא מזמן קו 4 היה מסונכרן בצורה כמעט מושלמת עם זמני הרכבת גם בבוקר (06:49 - 06:59) וגם בערב ואילו כעת (06:29 - 06:59) טווח הזמנים שונה בבוקר אינו מסוכרן עם הרכבת ובלתי סביר בעליל. ציין כי פנה גם לאגד, אך בתור תושב מבקש מהעירייה לסייע לו ולרבים אחרים המשתמשים בקו כדי להגיע לרכבת בבוקר בזמן באופן יומיומי.



ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה מנהלת אדמיניסטרציה ורכוזת ועדות תמרור עיריית נס-ציונה כי העירייה משתתפת בפרויקט רה ארגון תחבורה ציבורית בעיר נס ציונה, במסגרת הפרויקט יהיו שינויים מהותיים בתדירות מספר הקווים ומספר התחנות בעתיד לעומת המצב הקיים, המידע נמצא באתר העירייה כרגע אין לעירייה תאריך משוער לביצוע הפרויקט. לכל בקשות בנושא שינוי מסלול או תדירות, אכן ניתן לפנות למשרד התחבורה. בתגובה ציינתי כי ראוי שהעירייה למען תושביה תעמוד בקשר עם משרד התחבורה. ראש מטה ראש העיר ומנהלת אגף לוגיסטיקה העירה כי התושב טוען שהתדירות כבר השתנתה לרעה, ורצוי שהעירייה תודיעה על השינוי בתדירות הקו. מנהלת מחלקת התנועה ציינה כי משרד התחבורה (האחראי על כל הנושאים של תחבורה הציבורית בתחום שיפוט נס ציונה) לא מודיע לעירייה אף פעם על שינויים שבתחום סמכותו, לא שואל את דעת העירייה ולא מקבל את אישורה, מניסיון פניות תושבים ישירות למשרד התחבורה נחשבים יותר מפניות של רשות המקומית, במקרה שתושבים לא מרוצים משרות תחבורה ציבורית, הם צריכים לפנות למשרד התחבורה המעדיף לקבל גם כמות גדולה של פניות בנושא מסוים. לאחר המענה התבקשה מנהלת מחלקת התנועה להעביר את איש הקשר באגד לראש מטה ראש העיר ומנהלת האגף, וכשנמסר לה שאגד הוא לא הגורם ביקשה את איש הקשר במשרד התחבורה, והמידע אכן נמסר לה.

לסיכום- באשר לאי ידיעת שינוי תדירות קו התחבורה ושליחת תושבים למשרד התחבורה על מנת שהם יפעלו ישירות להחזרת זמן הקו בבוקר על מנת שיסונכרן עם שעת הגעת הרכבת, הרי שמענה העירייה, בה נמסר כי משרד התחבורה אינו מעדכן את העירייה על השינוי, ודווקא טוב שתושבי העיר יפעלו ישירות אל מול משרד התחבורה אינם מקובלות, שכן על העירייה לדעת על תרחישים שאולי תושבים נפגעים כך שאי קבלת עדכון ואי דאגה לפרסום הודעה לציבור אינו מקובל, לעירייה אמור להיות קשר ישיר עם אגד ועם משרד התחבורה, העירייה צריכה לפנות ולא התושב, לבדוק מה קרה, ולתת מענה מסודר. ישנם גורמים ממשלתיים ומוסדיים הפועלים בעיר, כגון: בזק, חברת חשמל, חברות הגז, חברות תחבורה ועוד. בפקודת העירייה בפרק העוסק בסמכויותיה של העירייה (סימן ג-סמכויותיה של העירייה סעיף 249(31))-"לבצע כל סמכות סמכויותיה ולמלא כל תפקיד תפקידיה יחד או בשותפות עם מוסדות המדינה, רשויות מקומיות אחרות, חברות, אגודות שיתופיות וגופים או אנשים אחרים". לכן חשוב לדעת להבין להשיב ולפרסם גלגול מענה לתושב לגורם ממשלתי אתר עלול לגרום נזק לרמת השירות.

מכאן **שהתלונה צודקת** על העירייה לפעול מול משרד התחבורה ולהתעדכן בכל שינוי מועד קווי האוטובוסים, לפרסם אותם בקרב תושביה, וככול וקיימת התנגדות התושבים לשינוי זמני הקווים להתנהל בנושא אל מול משרד התחבורה.

ג. המלצה

על העירייה לפעול מול משרד התחבורה להתעדכן בכל שינוי מועד קווי האוטובוסים, לפרסם אותם בקרב התושבים (כולל שהקווים מופעלים ע"י משרד התחבורה), וככול וקיימת התנגדות התושבים לשינוי זמני הקווים, להתנהל בנושא אל מול משרד התחבורה.



תגובות - דוברת העירייה הסכימה כי יש לקבל את תשובת משרד התחבורה ולנסח ממנה תשובה לתושב, וכי יש להדגיש בפני הציבור כי את הקווים מפעיל משרד התחבורה.

5.12 תדירות קווי תחבורה פנימיים

א. כללי

תושבת טענה כי פנתה מספר פעמים לעירייה וגם לאגד ומשרד התחבורה בעניין זמני התחבורה הציבורית של קו 86 ושל קו 13 משעות הצהריים מבתי הספר "גולדה" ו-"בן גוריון", זמני הנסיעה אינם מסונכרנים עם סיום שעות הלימוד, כך שבנותיה נאלצות להמתין מדי יום במשך כשעה עד הגעת האוטובוסים, ועת הן נאלצות להמתין בתחנת האוטובוס גם בשמש וגם בגשם, כשלמעשה מדובר בהמתנה לא סבירה. המתלוננת מבינה שזו בעיה נרחבת אך היא סבורה שאפשר להגביר את תדירות הקווים בין השעות 13:00 ל- 15:00 בשל העובדה כי בני הנוער משתמשים רבות בתחבורה ציבורית, ויש לעודד ולקדם את הנושא ולא לייאש אותם.

ב. ממצאים ומסקנות

אשתקד (2021) עלה הנושא של קשיי נסיעה בתחבורה ציבורית פנים עירונית, עת התלוננה תיכוניסטית הגרה בטירת שלום על קושי בהתניידות כשהיא נדרשה להגיע לתיכון "אליעזר בן יהודה", ואף מסרה על פספוס בכמה שניות את קו 13 היוצא מתחנה מרכזית, וכשהיא נאלצה להמתין שעה בחום עד להגעת האוטובוס הבא, לכן ביקשה להגביר את תדירות הנסיעות. שנתיים קודם (2019) התלוננה חיילת משוחררת משכונת "מליבו" על קשיים תחבורתיים ציבוריים משכונת "מליבו", שכן למעט קו 13 היוצא מהשכונה כל שעה עגולה (ולא תמיד), וקו 4 היוצא בשעות הבוקר המוקדמות ופעמיים אחר הצהריים מרכבת רחובות (כאשר שכונת "מליבו" זו התחנה האחרונה, מעל 25 דקות נסיעה מפארק המדע), אין מענה בשאר הזמנים לתושבי השכונה, כך שהיא נאלצת להוציא מכספיה על מוניות ואו לחכות לאוטובוס מעל ל- 30-40 דקות, בתקופת הקיץ החמה קשה ולא נוח לה ללכת ברגל עד לתחנה המרכזית, על כן מבקשת פתרון של הוספת קווים/שעות/שטלים לתושבי השכונה ולמרכז העיר אשר יוכלו להביא לפתרון משמעותי.

המענים שניתנו אז היו כי העירייה ביוזמת ראש העיר, הצטרפה לפרויקטים תחבורתיים כשבמסגרתם מתוכנן תגבור משמעותי של קווי אוטובוס עירוניים ושינויים במסלולם, העירייה פירסמה תכנית תחבורה חדשה לאחר הצבעה והשפעת תושבי העיר (שיתוף הציבור), אשר הוגשה למשרד התחבורה ועמדה לפני קבלת אישור, התכנית נבנתה ע"י צוות המומחים מטעם חברת נתיבי איילון בראשותו של ד"ר רוברט אסחאק ועיריית נס ציונה, כאשר בתהליך היה כאמור שיתוף הציבור והתקבלו התייחסויות רבות, נבנתה הצעה רביעית שלוקחת בחשבון את יתרונות כל חלופה ואת תגובות הציבור. התכנית בנויה מארבעה קווים: כל הקווים יפעלו מ-6 בבוקר ועד 23 בלילה, כל הקווים הם סימטריים דו כיווניים, כל הקווים יופעלו גם בימי שישי ובמוצ"ש, שלושה קווים יפעלו בתדירות של כל 20 דקות בכל כיוון, ומספקים קישוריות בין



חלקי העיר, לפארק המדע ותחנת הרכבת רחובות, קו רביעי מקשר את שכונות טירת שלום והוואלי לפארק המדע, התיכון ותחנת הרכבת רחובות. תוספת השירות צפויה להביא לשיפור משמעותי בשירות התחבורה הציבורית.

בפרסומי העירייה בנושא תחבורה ציבורית פורסם: "נעשה שינוי ב-2019- תכנית תחבורה ציבורית חדשה: • כל הקווים פועלים מ-6 בבוקר ועד 23 בלילה, • כל הקווים הם סימטריים דו כיווניים, • כל הקווים מופעלים גם בימי שישי ובמוצ"ש, • שלושה קווים פועלים בתדירות של כל 20 דקות בכל כיוון, ומספקים קישוריות בין חלקי העיר, לפארק המדע ותחנת הרכבת רחובות. קו שלישי - יוצא מטירת שלום, דרך הוואלי, מליבו, דרך גבעות הכורכר, רחוב השריון, הקניוטר, רחוב הבנים, בן גוריון וחזרה לאזור התעשייה".

התברר כי תוכנית התחבורה הציבורית החדשה בעיר עם כל תוספת הקווים, רכבי האוטובוס והנוהגים שנגזרים ממנה אושרה במשרד התחבורה, (כולל תדירות הנסיעה לבית המתלוננת עת נקבע תדירות נסיעה כל 20 דקות במקום אחת לשעה), עם זאת טרם אושר תקציב התכנית ע"י משרד התחבורה (שהוא הגורם היחיד הראשי להנחות ולתקצב את אגד), האישור צפוי להינתן בשנה הבאה (2023).

אשתקד וגם השנה נרשם שלנוכח ההשתדלות הרבה של העירייה **התלונה לא צודקת**.

5.13. חוסר בתחנת אוטובוס על יד מגרש אימוני הכדורגל

א. כללי

תלונה מאב על כך שעם מעבר אימוני הכדורגל למגרש הספורט הסמוך לאצטדיון העירוני, חסר שם תחנת אוטובוס להסעת הילדים, וכי ההגעה והחזרה היא באחריות ההורים בלבד, על כן הוא יודה לדעת מתי תוקם במקום תחנה, שכן חלק מהאימונים נעשים בחודשי הקיץ ומתקיימים בשעות הבוקר והורים נאלצים להפסיד שעות עבודה או לחלופין ילדים נאלצים ללכת ברגל בחום הקופח עד הגעתם לכביש בו ממוקמת תחנת אוטובוס.

ב. ממצאים ומסקנות

מבדיקת רשימת תחנות האוטובוס בעיר לא נמצאה תחנה בסביבת האצטדיון העירוני (שלידו הוכן מגרש האימונים לילדים ולבני נוער), וכן לא בסביבת אולמות שמחה הרבים במקום. מנהלת מחלקת התנועה מסרה כי "בוועדת תנועה מרכזית מס' 201801 משרד התחבורה אישר תחנה אוטובוס במפרץ הנמצא ברח' הנבחרת בסמוך לאצטדיון". ובאשר לבקשת הבירור שהתקבלה ממנהלת אגף לוגיסטיקה וראש מטה ראש העיר לדעת אם התחנה שם פעילה אמרה מנהלת מחלקת התנועה כי "התחנה אינה פעילה במצב הנוכחי, חשוב לציין שמתוכנן להקים תחנת קצה קו במבנה אצטדיון. כולל 2 עמדות המתנה ועמדה 1 לקווי שרות. חוזה עם מפעיל האוטובוסים נמצא בשלבים מתקדמים, התחנות החדשות מוצעות לתפעול גם במסגרת רה ארגון של התחבורה ציבורית בעיר". לנוכח המענה והטיפול **התלונה לא צודקת**.

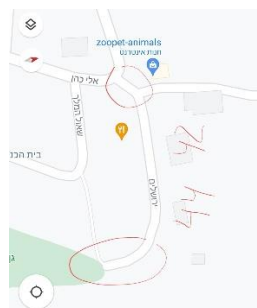


5.14. ליקויי דרך להולכי רגל ברחוב ירושלים

א. כללי

נציג וועד הבניינים הנמצאים ברחוב ירושלים 44+42 הצביע על ליקויי דרך שבחלקם הוא מוצא שיש סכנה של ממש, ציין כי הליקויים לא היו קיימים לפני שנבנו 5 בניינים החדשים של פרויקט פינוי בינוי ברחוב שאול המלך, והם נוצרו מאז סיום הפרויקט, הוסיף כי מדובר על 53 משפחות שגרים שם, כשגם למבקרים במתחם יש סיכון, הסיכון מתבטא בכך שיש אי נוחות ואי בטיחות ביציאה מהמתחם ברגל, כחסר מעבר חציה בטוח, את הליקויים פירט והמחיש בתמונות, ותוך שציין כי:

- אין דרך רציפה להולכי רגל לנכנסים לרחוב ירושלים משום שהמדרכה שהייתה קיימת בעבר נהרסה כליל, ובצד השני ישנה דרך כורכר בה לא ניתן ללכת ולא להשתמש בעגלת ילדים/ אופנים/כיסא גלגלים,
- קצה המדרכה שנשללה לאחרונה נותר שבור, כאשר גם המעבר שם מסוכן מאוד כי אין שדה ראייה בעיקול ל-2 הכיוונים, ובגלל שהמדרכה ממול נהרסה כליל, אנשים החוצים שם את הכביש מסכנים את חייהם,
- מעבר שהיה סלול בטרם נבנו הבניינים החדשים ואשר שימש שביל יחיד ובטוח להולכי רגל אשר נתן מענה ליציאה לגנים, בתי ספר, תחבורה ציבורית ועוד, נהרס כתוצאה מעבודות הבניה האחרונות והפך לשביל עפר שאינו מתאים להליכה או למעבר של עגלות, אופנים, כיסא גלגלים.





ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי במקביל לתלונה שהגיש לעירייה פנה גם לנציבות תלונות הציבור, אשר השיבו לו במענה מידי כי בנושא תלונתו פנה בד בבד אליהם ואל גורמים רלוונטיים נוספים, וכי יש להניח שגורמים אלו יערכו בירור וישיבו לו במישרין, לפיכך הם לא מצאנו בשלב זה מקום לטיפול שלהם בנושא, והוסיפו כי אם תשובת גורמים לא תניח את דעתו והוא יפרט להם את הנימוקים לכך, או שלא יקבל תשובה מגורמים אלה בתוך פרק זמן מתקבל על הדעת, הוא יוכל לפנות שוב והם ישקלו אם יש מקום לבירור.

בינתיים נמסרה תשובת מנהלת מחלקת תנועה כי השכונה נמצאת בתהליך שינויים סטטוטוריים וסלילה/פיתוח תשתיות, בסיום ההליכים יסודרו הסדרי תנועה וחניה על פי ההנחיות, חלק מהתמונות ששלח המתלונן מראות כי מדובר בשטח הפרטי. הסדרת שטח הנ"ל באחראיות הקבלן ובהתאם למאושר בהיתרים.

מהנדס כבישים השיב כי הפרויקט טרם הסתיים והקבלן קיבל הנחיות לביצוע, לוקח זמן להזמין חומרים ולבצע, במידה ויתקבלו הערות לאחר סיום ביצוע תינתן אפשרות לבחינתם. אלא שהמענה שניתן אינו מספק את הצורך הנוכחי למעבר בטוח להולכי רגל, לכן **התלונה צודקת**, היה צריך לתכנן מעבר חלופי להולכי רגל בתקופת הפרויקט. למתלונן הושב באופן זמני כי הנושא בבדיקה וכי ישנם מספר גורמים המעורבים במתן התשובה.

ג. המלצה

בכל מקום שבו מתוכנן פרויקט הנדסי אשר חוסם/משבית מעבר להולכי רגל, יש להכין בעת התכנון וקודם הביצוע, מעבר חלופי זמני ובטוח לתושבים.

תגובת מנהלת מחלקת התנועה- השכונה בתהליך שינויים סטטוטוריים וסלילה/פיתוח תשתיות, בסיום ההליכים יסודרו הסדרי תנועה.

תגובת מהנדס כבישים- הפרויקט טרם הסתיים והקבלן קיבל הנחיות לביצוע, לוקח זמן להזמין חומרים ולבצע, במידה ויתקבלו הערות לאחר סיום ביצוע תינתן אפשרות לבחינתם.

סיכום- ימשך מעקב אחר ביצוע.



5.15. תלונה חוזרת ונישנת על בניית מקווה בטירת שלום

א. כללי

התלונה התקבלה מעמותה אנונימית שאינה רשומה ברשם החברות, לעמותה הושב על התהליך המתקיים והיא הופנתה למידע שהעירייה מפרסמת, אלא שהיא לא הסתפקה בכך והמשיכה לפנות ושוב לפנות. להלן המידע שסופק:

מכרז פומבי מספר 15/22 לתכנון והקמה של מקווה טהרה בשכונת טירת שלום בנס ציונה (nzc.org.il)

בקרב: מקווה טהרה בשכונת טירת שלום בנס ציונה - חדשות אפס שמונה 08 (news08.net)

נס-ציונה: יוקם מקווה טהרה בשכונת טירת שלום - סיטי ניוז חדשות (city-news.co.il)

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי בתוך הפניות שנעשו לקבלת מידע פנה סגן ראש העיר מר נאור ירושלמי אל היועצת המשפטית וביקש כי בהמשך לדיון במועצת העיר בנושא בניית מקווה חדש לדעת ולהבהיר: אם הגורם שיזכה בפרויקט, בעקבות הליך משא ומתן, יובא גם לאישור ועדת המכרזים או לאישור מליאת מועצת העיר, אם התרומה שתתקבל לצורך בניית המקווה תעבור דרך נוהל התרומות העירוני ובאישור ועדת התרומות, אם מתקיים משא ומתן עם שתי עמותות מרכזיות שעוסקות בבניית מקוואות תוך גיוס תרומות, אם לגוף שייבחר להקמת המקווה ולתורם העתידי יובטחו זכויות או מעורבות כלשהי בהתנהלות המקווה לאחר פתיחתו, וכן מי הגורם שאמור לתפעל את המקווה לאחר מסירתו לעירייה, ובמידה והמועצה הדתית תתפעל אזי אם תפעיל בעצמה או על ידי מיקור חוץ, לבסוף העיר שיש להוסיף לניסוח במכרז ובהסכם העתידי עם הזוכה שקביעת ההנצחה תתקיים "בתיאום/באישור העירייה" כי חשוב לאפשר לעירייה כגורם המזמין בקרה על בחירת ההנצחה.

לעניין הביורורים שביקש הסגן השיבה היועצת כי לגבי הבאה לאישור ועדת מכרזים/מליאת מועצת העיר את הגורם שיזכה בפרויקט לאחר משא ומתן כי אין חובה חוקית להביא לאישור את הגורם עמו תיערך ההתקשרות בעקבות המשא ומתן, ואולם ראש העיר ביקש שהעניין יובא לעדכון בפני ועדת ההנהלה, לגבי העברת התרומה שתתקבל לצורך בניית המקווה דרך נוהל התרומות ואישור ועדת התרומות השיבה כי לא מדובר בתרומה קלאסית אלא במימון תמורת הנצחה, לכן ההליך אינו עובר דרך נוהל תרומות, לגבי קיום משא ומתן עם שתי עמותות מרכזיות העוסקות בבניית מקוואות תוך גיוס תרומות השיבה כי כרגע עומד מול העירייה רק גוף אחד כזה, וכי העירייה מזמינה לעניין גופים רלוונטיים נוספים, לגבי הבטחת זכויות או מועברות לגוף שייבחר להקמת המקווה הגיבה כי מדובר בהנצחות בלבד, לגבי הגורם המתפעל לאחר הפתיחה השיבה כי המועצה הדתית אמורה לתפעל את מקווה בהתאם לנהליה, ובאשר לתוספת לנוסח ההסכם ובהסכם העתידי עם הזוכה שקביעת ההנצחה תתקיים בתיאום/באישור העירייה השיבה כי ההנצחות בדרך כלל מקבלות ביטוי בשם העמותה או אנשים שנפטרו, בכל מקרה נרשם בחוזה ש"הנצחה מותרת ובלבד שאין באמור כדי לפגוע בתקנת הציבור".



במענה השיב הסגן כי לאור העובדה שמדובר במבנה חשוב ביותר ובעל משמעויות ציבוריות וחברתיות נרחבות, הוא סבור שיש מקום לשקיפות רבה הרבה בתהליך של קביעת הגורם שיקים את המקווה, ובחינת מערכת היחסים העתידית אתו, לפיכך, הוא הציע להקים סוג של צוות/ועדה מלווה, שבה ישבו יחד נציגי העיריה, נציגי ציבור (למשל חברים מהמועצה הדתית) ונציגי תושבים מהשכונות הרלוונטיות, במקביל, הוא ביקש לוודא לפי איזה נוהל יתבצע התהליך, שכן הוא מכיר מספר תהליכים המוסדרים בתחום זה בעירייה, כגון ועדת מכרזים, ועדת הקצאות, ועדת תרומות, כאשר מהבנתו את מענה היועצת המשפטית לא מדובר באף אחד מהשלושה, ולכן מבקש הבהרה מהו מקור הסמכות לביצוע המהלך, בנוסף צירף פרטיהן של שתי עמותות עוסקות בהקמת מקוואות תוך מציאת תורמים למימון, ושוב הדגיש כי למען המנהל התקין שההנצחה שתיעשה במקווה החדש תהיה על דעת העיריה, ולשם כך עליה לעבור את אישור ועדת השמות ומועצת העיר.

במענה השיבה לו היועצת כי מנהל הפרויקט פנה לשתי עמותות המתמחות בבניית מקוואות ולמספר קבלנים נוספים שלא הראו נכונות להשתתף במכרז עקב הדרישה למימון חלקי של הבניה. ההסכם המקודם מבטא את העקרונות החוזיים כפי שפורסמו במכרז, בשינויים קלים שהוכנסו בתיאום עם הגורמים המקצועיים, לעניין לוחות זמנים של ביצוע ומועדי התשלומים. כמו כן, קיימת התחייבות למינימום השקעה כספית מצד הקבלן. בנוגע להנצחה ולאור הערת הסגן הוכנס הליך של אישור התרומה וההנצחה עפ"י נוהל תרומות של משרד הפנים, המבטיח את הצורך בהמלצה של ועדת התרומות העירונית, אישור רה"ע, ועדכון המועצה.

לבסוף הודה כי הוא שמח לאות את ההתקדמות ואת העדכון בתהליך בהתאם לבקשתו. בהמשך לבקשתו דיווחה כי "כרגע עדיין אין תורם וסוגיית ההנצחה עוד לא הובאה לפתחנו".

ובאשר לתלונה הרי מדובר **בתלונה קנטרנית וטורדנית**, שאין בה ממש, שהתקבלה מעמותה ללא כתובת ולא פעילה, ובכל זאת המידע המפורט נמסר פעם אחת עם הפנייה לקבלת עדכונים המתפרסמים מעת לעת, וכאשר פניות נוספות באותו עניין היוו הטרדה.

5.16. מסירת מידע תכנוני עפ"י הוראות חופש המידע

א. כללי

תלונה שהתקבלה והועברה גם לנציבות מתושב אשר התלונן על הוועדה המקומית לתכנון ובניה ועל עיריית נס ציונה על: הסתרת מידע, מתן מידע שגוי, אי השבה למכתביו, אי החתמת חותמת התקבל למכתביו, נענה רק במה שנוח להשיב, ומופנה לחופש המידע תוך שהוא נדרש לתשלום אגרה, ומקבל מענה על אי מתן מידע בשל התנגדות צד ג למסירתו, כאשר המידע נדרש לו להגשה לוועדה המחוזית, את המידע מכינה מנהלת מחלקת תכנון עיר אך היועצת המשפטית מסרבת למסרו. למכתבו צירף תלונות (מאז שנת 2006) וטען לגביהם כי העביר את כולם במצרף למהנדס העיר.

**ב. מסקנות וממצאים**

מנהלת מחלקת תכנון עיר השיבה כי לאחר קבלת מכתב המתלונן הוא הגיע ללשכתה ונענה לשאלותיו ביחס לתכנית המופקדת, בנוסף נפגש באופן אישי גם עם ראש העיר והם דנו בטענות שלו, באשר לשאלתו לגבי חלקה...נענתה זה מכבר ואף נדונה בבית משפט ומצורפת למכתבו ולכן לא ברור כמה פעמים צריך לענות על אותה השאלה, בנוסף נערכה עמו פגישה במחלקת תכנון עיר והמתלונן אף נועד עם ראש העיר בעניין תלויותיו, בתחילה השיבה הנציבות כי נוכח מענה העירייה הם לא מצאו עילה שבדין להתערבותם ומסיימים בזאת את בירור התלונה, אלא שהמתלונן המשיך ופנה, כך שהמשך הטיפול ייערך בשנת 2023. התלונה מסווגת כתלונה נמצאת בהליך שטרם הסתיים.

5.17. מתן הקלות חניה בסמיכות לעסק קיים

א. כללי

תלונה מבעל עסק במרכז העיר על אכיפת יתר כנגד לקוחות וספקים המחנים ליד חנותו, כאשר מין הראוי שתהיה התחשבות בשל מיקום העסק שהשתנה מאז העברת התחנה המרכזית בסמיכות למקום עסקו, ואשר אינו מאפשר פריקה סחורה וחניית לקוחות בסמיכות לעסק, לכן ביקש לבחון הקלות כולל בניית מפרצון בסמיכות לעסק, אשר יאפשר פריקה וטעינה וחניית לקוחות, הוסיף כי בסמיכות לעסק יש מדרגות, כשלפחות 3-4 אנשים נופלים שם ביום, וזה יכול להיות מקור לתביעות, חסר ידית אחיזה, ואין צביעה של פסי אזהרה, בעיניו הטוב ביותר להוציא את המדרגות, ולסלול דרך שיפועית.

ב. מסקנות וממצאים

במענה לשינוי התנועה נמסר כי אין מקום לשינוי הסדרי התנועה בסמיכות לתחנת אוטובוס, וכשיש בסמיכות רחבת חנייה גדולה, כמו כן על פי החוק, לא ניתן להשתמש בשטח הציבורי לצרכים פרטיים של עסק מסוים.

באשר למדרגות בסמיכות לעסק אזי נעשה סקירת פניות מוקד ב-3 שנים האחרונות ולא נמצאו פניות כי המדרגות מהוות מכשול וכאשר גם לא נמסרה עדות על נפילה במקום, עיון בתמונות המקום ב-GIS מראות כי במקום הוסרו המדרגות, והוכן לאורך המדרכה פס מעבר ארוך עם סימון לעיוורים (ממרצפות), משך התלונה לא צודקת.

5.18. ניהול עסק מבית מגורים

א. כללי

תלונה מתושב העיר על ניהול עסק מבית מגורים המצריך רישיון עסק ומקום הולם בשל גרימת נזק ומפגעי רעש לסביבה, כמו כן התרעם כי כעסק עליו לשלם ארנונה לעסקים ולא ארנונה למגורים הנמוכה יותר,



הוסיף כי ככול הידוע לו הוצבה גם מכולה בהיתר בחצר הבית, על כן הוא תמה על כך שלא מונפק צו סגירה, ופעולות לפינוי המכולה.

ב. ממצאים ומסקנות

התובעת העירונית השיבה בנידון ואמרה כי "ככל שמדובר בתלונה על חריגות בניה, ומדובר בין היתר באחת כזאת, המתלונן רשאי להתלונן למחלקת הפיקוח, המקרה ידוע ומטופל, לכך לא נוכל למסור פרטים, בוודאי לא למתלונן". מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה הגיבה לדברי התובעת וציינה "אין מה להוסיף על המענה המדויק של התובעת, הנושא ידוע ומטופל ע"י פיקוח על הבניה והתביעה".

לנוכח המענים **התלונה לא צודקת.**

5.19. איסור שימוש בבריכה פרטית

א. כללי

תלונה אשר הביאה גם לפניית בירור מפרקליטות המדינה באשר לאי נקיטת צעדים לאיסור שימוש בבריכה בתקופה 07/2009-03/2010 ולאחריה עד שנת 2017 בשל אי הסדרת השימוש. עניין זה נמסר דיווח לפרקליטות (עפ"י בקשתם) בכל הקשור לפנייה ולהתנהלות, הפונה פעל כחלק מאג'נדה לפעול כדרך חיים ולבחון בעלי תפקידים בכירים בשירות הציבורי ומנסה למצוא פגמים בהתנהלות אישית, ובשיחה עמו ציין כי כך הוא מוצא את ייעודו בחיים. לעניין התלונה טען כי התובעת העירונית שכיחנה בשנת 2010 הייתה אמורה לתת הנחייה להריסת הבריכה בחצר בית או לחלופין לבחון מתן היתר, שכן בזמנו ההסדר החורג שניתן היה לתקופה מוגבלת ולאחריו היה עליה לפעול, ציין שתום תוקף אישור חורג היה עד 06/2009 ופסק הדין (המקל) ניתן ב-07/04/2010, המשמעות ש-9 חודשים היה איסור שימוש, ומאז ועד שנת 2017 לא היו לעירייה תכניות נושאים לבניית בריכות (תב"ע בנושא בריכות), אלא שמאז 2010 ועד 2017 בעלי הנכס לא פעלו להכשיר את הבריכה, ופעלו לאחר מכן רק לאחר הפעלת לחץ והד תקשורת, לטעמו מדובר בעבירה מתמשכת לכן אין התיישנות על העבירה, ובאי האכיפה נוצרה אכיפה סלקטיבית, אמר כי לעירייה היה בזמנו רישום התראה לתקופה החסרה אך לא נעשו פעולות, העירייה לא רצתה עד אז להעמיד לדין את בעלי הבריכות, על אף שיש פסק דין מ-1996 מחייב, סיים בכך שהוא משוכנע שהעירייה אינה גובה ארנונה על בריכות, ושאל אם העירייה מבצעת מדידות רק באמצעות מודד מוסמך, שכן נתקל ברשות אחרת שמבצעת מדידות שלא על ידי מודד מוסמך.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה כי הבריכה אושרה כחוק בהיתר בניה בתאריך 30/04/2008, שמהותו: תכנית שינויים + תוספת בריכת שחייה וחדר מכנות תת קרקעי לבריכה בשימוש חורג לשנתיים. הבריכה אושרה באופן חריג בתצורת שימוש חורג, מכיוון שכך פעלו בעבר בעת שלא הייתה תכנית נושאים לבריכות ברשות. מאז אושרה תב"ע לנושא בריכות שחיה לכלל הרשות, ובריכת שחייה הינה כיום זכות



מוקנית. מבדיקה ראשונית שעשתה עוד טרם החלו להסדיר את הנושא, נראה כי הברכה נשוא התלונה עומדת בכל הנחיות התביעה, (לדוגמה: לא נדרשים פרסומים לגובלים), בעל היתר עודכן מידיית עם קבלת התלונה ומטפל כיום בהנפקת היתר נוסף עדכני, בה יממש זכויותיו לאישור בריכת שחיה בהתאם לתכנית תביעה בריכות. בעל היתר נמצא בשלב רישוי מתקדם, ועם תיקונים קלים בתכניות לדיון, לא תהיה מניעה לאשר הבקשה ברשות רישוי. הליכי רישוי לוקחים זמן. היא עוקבת והנושא ידוע מטופל, כיום כאשר היא מאשרת שימושים חורגים, היא מייצרת תזכורות והתראות מהמערכת כך ששימושים חורגים שפג תוקפם נאכפים והיא מתריעה לבעלי ההיתר, לרישוי ולפיקוח, ששימו לב, נותר להם X זמן להסדירה או שתחל אכיפה. מבחינת האכיפה מדובר בנושא שפרטנית נמצא נמוך במדרגות האכיפה, מהסיבה שמאוד קל היום להכשיר את החריגה לצמיתות וככל הנראה ללא שום בקשה להקלה, מכיוון שהיום בריכת שחיה הינה זכות מוקנית לכל תושב שהנכס שלו עומד בתנאי התכנית לבריכות, בדיקה מול הגביה העלתה כי על שטח הברכה גובים ארנונה, זאת בהתאם לתקנות בה גובים ארנונה גם על שטחים שמוגדרים חריגות בניה. בנוסף חידדה שאין במקרה כאן אי אכיפה סלקטיבית כפי שהמתלונן טען, גם היום אין כל דרך לאתר ולהציף נושאי עבר כדוגמת פניה זו, נושא שלא העלו לגביהם התראות/תזכורות ממוחשבות. הנושא החל להיות מוסדר מאז החלה את כהונתה בעירייה לעבוד ולשנות את מערך העבודה במערכת הממוחשבת לניהול ועדה, ומכאן ואילך כל שימוש חורג המוגבל בזמן מטופל ומנוהל כנדרש.

לסיכום השיבה על הטענות אחת לאחת ואמרה כי מדובר בחומרים ישנים, החריגה הייתה עניין קל שבקלים וכאשר מדובר על נספח ולא על שטח עיקרי וכיום מוסדרת לצמיתות, העירייה ערוכה היטב לטפל באלו שפג להם תוקף אישור חורג, לא נכון שהסדרת החריגה הייתה רק בשל לחץ חיצוני שהופעל, לאחר בדיקה עם אגף הארנונה העירייה גובה ארנונה על בריכות ומבצעת מדידות באמצעות מודד מוסמך.

סיכום הבדיקה- מדובר בתלונה לאי הסדרת אישור שימוש בברכה משנת 2009 עד היום, למרות שבשנת 2017 אושרה תביעה לנושא בריכות הנושא הוסדר לאחר הגשת התלונה, עם זאת מקובלים דברי מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה כי מדובר בעניין קל שבקלים, אך כן עלה צורך שעם אישור התביעה לנושאי בריכות הייתה צריכה להיות פנייה לבעלי בריכות פרטיות להסדיר את השימוש בהתאם לתכנית התביעה ולכן **התלונה צודקת.**

ג. המלצה

בכל תכנית חדשה היוצאת לפועל, יש לבדוק אם עולה צורך מבעלי הנכסים לבצע תכניות התאמה על מנת להתאימם לתוכנית המאושרת, ואם כן יש לפנות באופן פרטני לכל אחד מבעלי הנכסים על מנת להסדיר ולהתאים את התוכניות שלהם לתביעה (דוגמת המצב של צורך בהסדרת תכניות לבריכות פרטיות לאחר אישור תביעה לנושא בריכות).

תגובת מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה- חשוב לציין כי אישורים שניתנו בעבר לא ניתנו באופן מקוון או שלא הוטמעו נתונים במערכת אשר נותנים לוועדה המקומית אפשרות לבצע דוח סטטוס לבקשות/ היתרי עבר. בדיוק כמו בדוגמה זו. אין דרך לאתר כל היתרי בריכות השחיה ולהתריע בפניהם, תוך בדיקה



מעמיקה באיזה אופן אושרו. לכן המסקנה של מבקר המדינה הינה ההליך הרצוי, אך קיים קושי רב ביישום הדרישה, לאור כך שלשם כך נדרש להזמין תיקים פיזיים ולטייב מערכת ישנה תוך ניתוח החלטות עבר, ולאחר מכן נדרש בעל תפקיד שיבצע על תיקים אלו חיתוכי דוחות בכדי לטפל בכל היתרי עבר אל מול כל תכנית חדשה שמתאשרת. כאמור כבר כיום כ"א הנתון קיים בחוסר ניכר, ולכן פרט לתקציב לטיוב מעמיק נדרש עוד תקן גם אם זמני. בפועל מה שקורה שמטייבים מקרים ומתאימים לתכניות חדשות אך ורק תוך כדי עבודת רישוי והגשות חדשות לתוספות או בניה חדשה או הריסה / בניה, או לחלופין דרך איתור עבירת בניה של הפיקוח ואז מבקשים הסדרה כוללת. חשוב שתעביר זאת הלאה.

5.20. עמדת טעינת רכב חשמלי בסמיכות לבית פרטי

א. כללי

שוכרת בית פרטי ישן מאד בסמיכות לבית כנסת ולבית ספר טענה למצוקת חניה, כאשר שכניה בבתי הפרטיים מחנים את רכבם ברחוב במקום בחצר ביתם, כאשר המצוקה גוברת נוכח ניהול עסקים מהבתים הסמוכים למגוריה וכן בשל אירועים בבית הכנסת והגעה עם רכבים לבית הספר, ובמצב זה לעיתים מוצאת עצמה מחנה בריחוק רב מביתה, וכאשר יש לה 2 ילדים קטנים, וציינה כי במצב זה העירייה לא מספקת לה פתרון. לאחרונה הייתה מעוניינת להתחדש ברכב חשמלי, אך כשפנתה לעירייה כדי לקבל אישור העמדת עמדת טעינה על שטח ציבורי ליד ביתה, סירבה העירייה לאפשר זאת, לכן היא מוכנה להציב עמדת טעינה בשטח הפרטי, אלא שאז רוב הזמן מכוניות מחנים בסמיכות לביתה וכאמור העירייה אינה מסייעת בידה.

ב. ממצאים ומסקנות

מנהלת האדמיניסטרציה ורכזת ועדות תמרור עיריית נס-ציונה השיבה למתלוננת כי כעולה ממכתבה היא מתגוררת בבית ללא חניה פרטית, ואין באפשרותה למקם עמדת טעינה פרטית בשטח ציבורי וגם לא בתוך השטח הפרטי שלה, אך בכל מקרה לא ניתן לשמור לה חניה פרטית בשטח ציבורי. לעניין עמדות הטעינה, העירייה הציבה ברח' עמק השושנים מספר 24 (בניין החינוך והרווחה) כ-5 עמדות טעינה חשמלית בתשלום בו תוכל להשתמש, נוסף על כך בתוכניות העירייה להתקין עמדות טעינה נוספות ברחבי העיר בהתאם להנחיות שיימסרו בהמשך, וכי הנושא נמצא בשלבים מתקדמים לביצוע.

לסיכום- רצונה של המתלוננת לקבל עמדת טעינה חשמלית ציבורית בסמיכות לביתה ושתשמש אותה ביום יום, לא עומדת אל מול תכניות העירייה להצבת עמדות טעינה במקומות ציבוריים אפשריים, לכן **התלונה לא צודקת**.



5.21. אי השבה לפונה בעניין בניה לא חוקית של שכן

א. כללי

תלונה מתושב אשר טען כי העירייה אינה משיבה לו על פניותיו באשר לבנייה לא חוקית של שכנו, זאת למרות התמשכות הבנייה, ציין כי בהתחלה שכניו בנו פרגולה לאחר מכן קונסטרוקציה וכעת סוגרים 3 חדרים, וכשלא לא ברור לו מדוע העירייה אינה עוצרת את הבנייה למרות שהתריע על כך, להוכחת טענותיו הציג תמונות.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי במקביל להגשת התלונה פנה גם ללשכת המפקחת על רישום המקרקעין בחולון-הרשות לרישום והסדר זכויות, לכן הוער לו כי היות והנכס מצוי בתחום העיר אזי הטיפול כלל אינו קשור למפקחת על המקרקעין בעיר חולון, והוסבר כי תפקיד המפקחת לשמש כשופטת הדנה ומכריעה בסכסוכים משפטיים המובאים אליה בדרך של תביעה משפטית, על כן היא וצוות עובדיה מנועים מלתת יעוץ כלשהו בעניין שאפשר ויגיע אליה אחר כך להכרעה משפטית, מענה בהתאם קיבל גם מהמפקחת שהבהירה לו כי אין טיפול בתלונה אלא רק בתביעה משפטית שאותה המעוניינים בשירות צריכים להגיש יחדיו עם תשלום אגרה מתאימה, ומכאן הובהר לו כי אם ברצונו להגיש תביעה בעניין נכס המצוי בעיר, עליו להגישו למפקחת על המקרקעין בעיר רחובות.

בעניין פניותיו לעירייה נמצא כי העירייה השיבה לפניותיו בציננה כי הנושא בבדיקה, ובתום הבדיקה העירייה תפעל על פי הממצאים ככול ויעלה בהם צורך, אך במענה השיב כי היות והעירייה לא פעלה העבודות בבית הסתיימו ומה שנבנה לא ייהרס, מה גם שאף נציג עירייה לא בא ובדק את השטח ועצר את העבודה עוד במהלכה.

כאן השבתי לו שאין הוא רשאי ויכול לקבל מידע על פעולות העירייה בנושא, ואף לא לשתפו בהליכים, כי העירייה מודה לו על פנייתו ותפעל בהתאם להוראות החוק.

לעניין הבנייה השיבה מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה כי הנושא ידוע ונמצא בסידור העבודה של מפקחי הבניה, טרם הוגשה בקשה לצו כניסה למקרקעין (בניגוד לעבר, כיום אסור לעירייה להיכנס למקרקעין אשר יש בו מגורים ללא צו כניסה), בעבר כבר נעשו הליכים משפטיים כנגד המשפחה נשוא התלונה. מהאמור בתלונה נראה כי אכן מדובר על עבירות של חוק התכנון והבניה והנושא ייבדק ויטופל. השוואת תצ"אות שבוצעה ע"י הפיקוח אינה מראה על בניה חדשה, אך נעשתה ביקורת מחוץ למקרקעין טרם הבקשה לצו כניסה ולא נראית בניה חדשה שלא הייתה קיימת בעבר, לאחר הצו וממצאי הבחינה בנכס תתקבל החלטה, וידוייק כיוון אכיפה וטיפול בתיק (מנהלי/פלילי/שיפוטי ועוד), נראו פועלים בשטח, שייתכן כי מבצעים שיפוצים פנימיים שלרוב פטורים מהיתר.

לסיכום- הנושא נמצא במסגרת טיפול יחידת הפיקוח, על כן התלונה לאי פעולות העירייה אינה נכונה, לכן **התלונה לא צודקת.**



5.22. אי תשלום חלק העירייה בשכר טרחה לשמאי מכריע

א. כללי

תלונה מתושבת על אי תשלום חלקה של העירייה בשכר טרחת שמאי מכריע בעניין **היטל השבחה*** על כן ביקשה לדעת את טווח הזמן המקסימלי שהעירייה חייבת בתשלום, כמו כן טענה לגבי מועד קביעת ההצמדה לנוכח עיכוב תשלום חלקה של העירייה בשמאות בשל היעדרות עובד, מדובר בהפסדים כספיים גבוהים מבחינתה הכוללים הצמדה וריבית גבוהים, שכן סכום השמאות מתקרב לכ-200 אלף שקל, בנוסף עת נתבקשה לגשת לגביה ולקבל שובר תשלום התברר לה כי עליה לשלם את החוב בתוך 4 ימי עבודה בכדי להימנע מריבית והצמדה, אלא שמדובר בסכום גבוה וצורך בהתארגנות כי יש מספר יורשים, טענתה הייתה לסרבול מערכת שהביא להשהיה ויצר תוספת תשלום, לכן ביקשה לקבל הנחה על החוב.

בפירוט הטיפול שנעשה, שלחה את פנייתה הקודמת לוועדת הערר ושם הציגה את הפרטים הבאים:

- (1) 3/5/21 - מועד קבלת שומת ההשבחה מהעירייה
- (2) 16/6/21 - הגשת ערר ובקשה למנוי שמאי בורר, והוחל בתהליך הערר.
- (3) 9/12/21 - התקבלה החלטת השמאי הבורר.
- (4) 3/1/22 - נשלח אמייל למנהל מחלקת השבחה ופיתוח (להלן המנהל), לבירור אי תשלום חלק העירייה בשכר טרחת השמאי הבורר.
- (5) 3/1/22 - תשובת המנהל כי להבנתו שולם סכום חלקי.
- (6) 9/1/22 - אמייל מעו"ד המייצגת את הקונים למנהל לבירור קבלת מסמכים.
- (7) 10/1/22 - אמייל למנהל מדוע העירייה טרם שילמה את חלקה בשכר טרחת השמאי.
- (8) 11/1/22 - אמייל למנהל מדוע העירייה טרם שילמה את חלקה בשכר טרחת השמאי.
- (8) 11/1/22 - תשובת המנהל לאחר הברור נשלח התשלום.
- (9) 17/1/22 - התקבלה שומה סופית מהשמאי הבורר.
- (10) 30/1/22 - בירור עם המנהל על אי קבלת שובר תשלום, (ונמסר על עיכוב של שבועיים עקב מחלת הקורונה, ולאור החפיפה של החודש יופחת חודש מהתשלום).
- (11) 8/2/22 - התקבל שובר תשלום.
- (12) 10/2/22 - נשלח אמייל למנהל וליו"ר לשכת שמאי המקרקעין, לאור המחלוקת לגבי משך זמן הצמדת הריבית, המנהל טען שהריבית היא מתאריך החתימה על החוזה (11/8/21), בעוד שבפועל הקונים קיבלו את המפתח רק ב-19/10/21, השמאי הבורר קבע שאין לגבות ריבית בתקופה בה התנהל התהליך. נגבה היטל מדרכה והיטל כביש, כאשר היטל ההשבחה של הבית הגובל בשכנות היטל ההשבחה שנקבע לגביהם ב-1/1/2019 לא נכללו סכומים אלה. לכן ביקשה החזר הצמדה וריבית לחודש ימים, לאור העיכוב מצד העירייה, ובנוסף להבטחה בעל פה מצד המנהל להפחתת חודש הצמדה, להתחשב בהחלטת יו"ר לשכת שמאי המקרקעין, לגבי משך התקופה להצמדת הריבית בה התנהל התהליך אשר תהיה מקובלת על שני



הצדדים, החזר היטל מדרכה והיטל כביש שניגבו, בעוד שלבית הגובל בשכנות אליהם התשלומים טרם נגבו.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב המנהל כי טענות המתלוננת משוללות כל יסוד, נכון הדבר כי הגזברות בתום לב העבירו סכום שונה לשמאי מהסכום הנדרש ובוצע תיקון במהרה כאשר הטעות התגלתה, באשר לריבית הרי שזו כלל לא נגבתה, ובכל התקופה ממועד החוזה ועד מועד התשלום בוצעה הצמדה בלבד, כמו כן היא הגיע לשמאי מכריע** ללא שומה של שמאי נגדי, ואף חלקה על קביעת השמאי המכריע באופן שיטתי ועל סכום שטרם טרחתו.

- לעניין זה נשאר לדעת האם קמה החובה שהרוכש ימנה שמאי משלו בטרם ייקבע שמאי מכריע? מתברר כי עפ"י סעיף 14(ב)1 לתוספת השלישית* לחוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965 (להלן החוק), הדבר ניתן, שם נרשם: "בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), החייב בהיטל רשאי, אם אין הוא חולק על החיוב כשלעצמו, לפנות, בתוך התקופות האמורות בסעיף קטן (א), לפי העניין, ליושב ראש מועצת שמאי המקרקעין בבקשה שימנה שמאי מכריע לצורך הכרעה בעניין גובה החיוב; יושב ראש מועצת שמאי המקרקעין רשאי להאריך את התקופות האמורות מטעמים מיוחדים שיירשמו;"
- לעניין חישוב הצמדה, המתלוננת חלקה על מועד תחילת ההצמדה עת ציינה כי יש להתחילה במועד מסירת המפתח ולא במועד תחילת החוזה, ומתברר כי בסעיף 7 לחוק נקבע המועד תחילת החוזה- "השומה תיערך ליום תחילת התכנית, או ליום אישור ההקלה או השימוש החורג, לפי העניין, בהתחשב בעליית ערך המקרקעין וכאילו נמכרו בשוק חפשי;"
- לעניין הפחתת תשלום ההצמדה כפי שביקשה המתלוננת האם אפשרית על פי החוק? בסעיף 9 לחוק נרשם: "עלה מדד המחירים לצרכן או מדד תשומות הבניה שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בסמוך לפני המועד לתשלום ההיטל או כל חלק ממנו, לעומת מדד כאמור שפורסם בסמוך לפני תחילת התכנית, או אישור ההקלה או השימוש החורג, שבעקבותיהם חל ההיטל, יוגדל הסכום שהחייב בהיטל חייב בו, לפי שיעור העלייה הנמוך ביותר של שני המדדים האמורים" משמע לאורך כל תקופת החישוב לא ניתן לבטל הצמדה.
- ומה באשר לאי גביית ריבית? (ששם ציין המנהל כי הייתה התחשבות). סמכות המנהל לצמצם את החיוב באשר לריבית אמורה הייתה להירשם בסעיף 16 לחוק אך שם לא מוענקת אפשרות זו.

במענה השיב השמאי עירוני ומנהל מחלקת השבחה והיטלי פיתוח- "הגב' פתחה בקשה כ-75 ימים לאחר חתימת ההסכם, כאשר העיכוב בפתירת הבקשה נהיה נעוץ, בין היתר, בפעולת העירייה ובתשובתו של השמאי המכריע. מכיוון שאנו נותנים גרייס של חודש מחתימת ההסכם לדווח, במקרה זה על פניו נדרש היה לשלם ריבית פיגורים. תכלית של הטלת ריבית פיגורים על חיוב היטל השבחה, היא עונשית בגין אי דיווח והתחמקות מתשלום, ופה לא היה מקום להטלת עונשין על האיחור בדיווח (שכאמור נבע מפעולות העירייה). משכך, מניין הימים לתשלום ההיטל החל ביום שבו ניתן היה לשלם את ההיטל ולא מיום חתימת החוזה. כלומר זה 'מעין' ביטול ריבית, אך לא כמשמעותה בסעיף 16 לתוספת השלישית (שהרי ידוע כי הסמכות לביטול מכוח סעיפים אלה נתונה לערכאות



השונוות). יש להבחין בין ביטול ריבית, לבין החלטה על אי חיוב בריבית, מקום בו העיכוב נובע מפעולות הוועדה ולא מפעולות הנישום – הדבר אינו שרירותי ואף מגובה בפסיקה".

ככלל **התלונה לא צודקת** וגם אין ממש בטענותיה לגבי אי גביית היטל מדרכה וכביש שכן אצלה חל הליך מימוש זכויות ואצל שכנה (באותו מגרש לא), יש לקבל את טעות בתשלום לשמאי מכריע כטעות טכנית שתוקנה, וכן את אי גביית ריבית פיגורים שהנסיבה לכך עיכוב שנבע מפעולות העירייה.

* **היטל השבחה** (תיקון מס' 18) תשמ"א-1981- סעיף 196א לחוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965, ועדה מקומית תגבה היטל השבחה בשיעור, בתנאים ובדרכים שנקבעו בתוספת השלישית ועל פיה.

תוספת שלישית^[19] (סעיף 196א) לחוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965

פרשנות

1. (א) בתוספת זו –

"השבחה" – עליית שווים של מקרקעין עקב אישור תכנית, מתן הקלה או התרת שימוש חורג;
"מימוש זכויות", במקרקעין – אחת מאלה:

(1) קבלת היתר לפי חוק זה לבניה או לשימוש בהם שלא ניתן היה לתתו אלמלא אישור תכנית, מתן הקלה או התרת שימוש חורג שבעקבותיהם חל היטל השבחה;

(2) התחלת השימוש בהם בפועל כפי שהותר לראשונה עקב אישור התכנית שבעקבותיו חל היטל השבחה, ואולם לא יראו בהתחלת שימוש מכוח אישור לשינוי שימוש לפי סעיף 145 כמימוש זכויות;

(3) העברתם או העברת החכירה לדורות בהם, בשלמות או חלקית, או הענקת זכויות בהם הטעונה רישום בפנקסי המקרקעין, בתמורה או ללא תמורה, אך למעט העברה מכוח דין והעברה ללא תמורה מאדם לקרובו; ואולם לא יראו כמימוש זכויות רישום בפנקסי המקרקעין של זכויות במקרקעין אשר המחזיק בהם בפועל לפני יום כ"ט בסיון תשמ"א (1 ביולי 1981), היה בעלם כהגדרתו בחוק מס רכוש וקרן פיצויים, תשכ"א-1961;

"שומה סופית" – שומה שאין עוד זכות לשומה חוזרת או לערעור עליה;

"שמאי מקרקעין" – כמשמעותו בחוק שמאי מקרקעין;

"תכנית" – תכנית מתאר מקומית או תכנית מפורטת ולמעט תכנית כוללנית או תכנית כוללת להתחדשות עירונית כהגדרתה בסעיף 64(ב) לעניין מגרשים שלגביהם היא לא מאפשרת מתן היתר בנייה או ביצוע עבודות לפיה ללא אישור תכנית נוספת טרם מתן ההיתר או ביצוע העבודה.

חובות בהיטל השבחה

2. (א) חלה השבחה במקרקעין, בין מחמת הרחבתן של זכויות הניצול בהם ובין בדרך אחרת, ישלם בעלים היטל השבחה לפי האמור בתוספת זו (להלן - היטל); היו המקרקעין מוחכרים לדורות, ישלם החוכר את ההיטל; היטל בעקבות אישור תכנית יחול על מקרקעין הנמצאים בתחום התכנית או הגובלים עמו בלבד.



(ב) שילם חוכר לדורות את ההיטל, יהיה זכאי כלפי בעל המקרקעין לשיפוי בסכום ההפרש בין מה ששילם לבין הסכום שהיה עליו לשלם אילו היה ההיטל חל על השבחת החכירה לדורות בלבד; בקביעת סכום השיפוי תבוא בחשבון הזכות של החוכר לדורות להארכת החכירה, ואולם אם החכירה לא הוארכה מסיבה כלשהי, זכאי החוכר לדורות כלפי בעל המקרקעין לקבל את הסכום שנוכה לו מהשיפוי עקב הזכות להארכת החכירה, כשהוא צמוד למדד יוקר המחיה ממועד תשלומו ועד למועד השיפוי בפועל.

(ג) היה המחכיר זכאי, לפי הסכם, לתבוע מן החוכר תשלום עבור ניצול ההשבחה, יהיה החוכר זכאי לנכות את סכום ההיטל מכל תשלום שעליו לשלם למחכיר כאמור.

שיעור ההיטל

3. שיעור ההיטל הוא מחצית ההשבחה.

שומת ההשבחה

4. על שומת ההשבחה יחולו הוראות אלה:

(1) ההשבחה תיקבע בידי שמאי מקרקעין בסמוך לאחר אישור התכנית, התרת השימוש החורג או מתן ההקלה; אולם רשאית הוועדה המקומית לדחות את עריכת שומת ההשבחה עקב אישור תכנית עד למימוש הזכויות במקרקעין שבהם חלה ההשבחה (להלן - דחיית השומה עד למימוש הזכויות);

(2) החליטה הוועדה המקומית על דחיית שומה עד למימוש הזכויות, לגבי מקרקעין שאינם כלולים בתכנית, תודיע הוועדה לבעל המקרקעין, תוך חצי שנה מיום תחילת התכנית, על חבותו בהיטל, והוראות סעיף 6(ג) יחולו גם על הודעה לפי פסקה זו;

(4) (א) החליטה הוועדה המקומית על דחיית עריכת השומה עד למימוש הזכויות, רשאי כל בעל מקרקעין לדרוש מהוועדה המקומית בכל עת, לערוך את שומת ההשבחה בעבור אותם מקרקעין; משנתקבלה דרישה כזו, תיערך שומת ההשבחה לגבי מקרקעין אלה תוך 90 ימים מיום קבלת הדרישה;

(ב) שר הפנים, בהסכמת שר האוצר ובאישור ועדת הפנים והגנת הסביבה של הכנסת, רשאי לקבוע אגרה בעד עריכת שומת השבחה כאמור בפסקת משנה (א), שתשולם לוועדה המקומית, בהתחשב, בין השאר, בעלות עריכת השומה;

(ג) שולמה אגרה לפי הוראות פסקת משנה (ב), ינוכה סכום האגרה ששולם מסכום ההיטל שחלה החובה לשלמו לפי שומת ההשבחה בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום תשלומו ועד יום ניכוי; לעניין זה, "הפרשי הצמדה וריבית" – כהגדרתם בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961;

(ד) נערכה שומת השבחה כאמור בפסקת משנה (א), וניתן פטור מתשלום ההיטל לפי סעיף 19, בעת מימוש הזכויות, למי שדרש את עריכת השומה, או לא חלה חובת תשלום היטל לגבי אותם מקרקעין, תחזיר הוועדה המקומית למי שדרש את עריכת השומה את סכום האגרה ששולם; לעניין זה, "פטור מתשלום ההיטל לפי סעיף 19" – למעט לפי הוראות סעיפים קטנים (א), (ב) עד (6) או (ג) של אותו סעיף;

(7) השומה תיערך ליום תחילת התכנית, או ליום אישור ההקלה או השימוש החורג, לפי העניין, בהתחשב בעליית ערך המקרקעין וכאילו נמכרו בשוק חפשי;



8) שר המשפטים, באישור ועדת הפנים והגנת הסביבה של הכנסת, יקבע בתקנות כללים לחישוב ההשבחה במקרקעין בשל אישורה של תכנית לפינוי ובינוי.

לוח שומה

5. אושרה תכנית ולא החליטה הועדה המקומית על דחיית השומה עד למימוש הזכויות, תערוך הועדה המקומית, על פי חוות דעת של שמאי מקרקעין, לוח שומה לכל התכנית שאושרה, ובו יפורטו המקרקעין שהושבחו עקב אישור התכנית ושיעור השבחתם.

הצגת הלוח והודעת שומה

6. (א) לוח שומה שנערך לפי סעיף 5 יוצג במשרדי הועדה המקומית ובמשרדי הועדה המחוזית תוך חצי שנה מיום אישור התכנית.

(ב) הועדה המקומית תביא לידיעת כל חייב בהיטל, עם הצגת לוח שומה או עקב מימוש זכויות, את שיעור ההשבחה שבעדו הוא חייב בהיטל ואת זכותו לערער על החיוב בהיטל לפי האמור בסעיף 14.

(ג) שר הפנים, בהסכמת שר המשפטים, יקבע בתקנות את דרכי מתן ההודעה ורשאי הוא לקבוע גם דרכים לתחליף מסירה.

(ד) הוצג לוח שומה, רשאית הועדה המקומית להורות על רישום הערות אזהרה בפנקסי המקרקעין לגבי חובת בעלי מקרקעין הכלולים בלוח לשלם את ההיטל.

(ה) לא הוצג לוח שומה תוך חצי שנה מיום אישור התכנית, ייחשב הדבר כהחלטת הועדה המקומית על דחיית השומה עד למימוש הזכויות.

מועד תשלום ההיטל

7. (א) ההיטל ישולם לא יאוחר מהמועד שהחייב בו מימש זכות במקרקעין שלגביהם חל ההיטל, ורשאי החייב לשלם מקדמות על חשבונו עוד לפני קביעת שומת ההשבחה.

(ב) מימש החייב בהיטל חלק מן הזכויות במקרקעין ישלם היטל בשיעור יחסי לפי מידת המימוש החייבת בהיטל.

הצמדה

9. עלה מדד המחירים לצרכן או מדד תשומות הבניה שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בסמוך לפני המועד לתשלום ההיטל או כל חלק ממנו, לעומת מדד כאמור שפורסם בסמוך לפני תחילת התכנית, או אישור ההקלה או השימוש החורג, שבעקבותיהם חל ההיטל, יוגדל הסכום שהחייב בהיטל חייב בו, לפי שיעור העלייה הנמוך ביותר של שני המדדים האמורים.

הבטחת אכיפה של תשלום ההיטל

10. (א) לא תירשם בפנקסי המקרקעין פעולה שהיא בבחינת מימוש זכויות במקרקעין, אלא לאחר שהוצגה בפני הרשם תעודה החתומה ביד יושב ראש הועדה המקומית או ביד מי שהסמיכו לכך, המעידה כי שולמו כל הסכומים המגיעים אותה שעה כהיטל החל על המקרקעין על פי תוספת זו, או ניתנה ערובה לתשלומם, כולו או מקצתו, הכול כנדרש על פי תוספת זו.

(ב) שר הפנים רשאי בתקנות לקבוע הוראות בדבר שילוב תעודה כאמור בסעיף קטן (א) בתעודה הניתנת מאת רשות מקומית והדרושה על פי דין אחר כתנאי לרישום עסקה במקרקעין בפנקסי המקרקעין.



(ג) לא יוצא היתר לבניה במקרקעין ולא תינתן הקלה ולא יותר שימוש חורג כל עוד לא שולם ההיטל או אותו חלק ממנו המגיע אותה שעה על פי תוספת זו בשל אותם מקרקעין, או שניתנה ערובה לתשלום או לחלק ממנו, הכול כנדרש על פי תוספת זו.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג), מתן היתר לשימוש החורג מהיתר, למטרת עסק, לא יותנה בתשלום של יותר מ-25% מההיטל או אותו חלק ממנו המגיע באותה שעה על פי תוספת זו בשל אותם מקרקעין, או במתן ערובה לתשלום ההיטל כולו או חלק ממנו העולה על 25%.

(ה) על אף האמור בסעיף קטן (ג), מתן היתר לשימוש החורג מתכנית, למטרת עסק, לא יותנה בתשלום של יותר מ-40% מההיטל או אותו חלק ממנו המגיע באותה שעה על פי תוספת זו בשל אותם מקרקעין, או במתן ערובה לתשלום ההיטל כולו או חלק ממנו העולה על 40%.

שותפים במקרקעין

11. (א) שותפים במקרקעין או בחכירה לדורות בהם, ישלמו היטל כל אחד מהם באופן יחסי לחלקו במקרקעין המשותפים.

שיעור החיוב בהיטל

13. א. חיוב בהיטל השבחה יהיה בשיעור הקבוע בשומת ההשבחה שנערכה לפי הוראות סעיף 4 או בשיעור הקבוע בלוח שומה כאמור בסעיף 5, או בהתאם להחלטת השמאי המכריע, ועדת הערר או בית המשפט, לפי העניין.

שמאי מכריע, ערר וערעור (תיקון מס' 84) תשס"ח-2008

14. (א) על שומה לפי סעיף 4 ניתן לערור לפני ועדת ערר לפיצויים ולהיטל השבחה, בתוך 45 ימים מיום שבו הובאה השומה לידיעת החייב; על לוח שומה לפי סעיף 5 ניתן לערור לפני ועדת ערר לפיצויים ולהיטל השבחה בתוך שנה ממועד הצגת לוח השומה; יושב ראש ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה רשאי להאריך את התקופות האמורות מטעמים מיוחדים שיירשמו.

(ב) (1) בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), החייב בהיטל רשאי, אם אין הוא חולק על החיוב כשלעצמו, לפנות, בתוך התקופות האמורות בסעיף קטן (א), לפי העניין, ליושב ראש מועצת שמאי המקרקעין בבקשה שימנה שמאי מכריע לצורך הכרעה בעניין גובה החיוב; יושב ראש מועצת שמאי המקרקעין רשאי להאריך את התקופות האמורות מטעמים מיוחדים שיירשמו;

(2) יושב ראש מועצת שמאי המקרקעין יודיע לחייב בהיטל ולוועדה המקומית, בתוך 15 ימים ממועד קבלת הפנייה כאמור בפסקה (1), על זהותו של השמאי המכריע שמינה כאמור;

(3) השמאי המכריע שמונה כאמור בפסקה (2), ידון ויכריע לגבי גובה החיוב; החלטות השמאי המכריע יפורסמו בהתאם לכללים שקבע שר המשפטים;

(4) על החלטתו של השמאי המכריע כאמור בפסקה (3), יכולים החייב בהיטל או הוועדה המקומית לערור לפני ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה בתוך 45 ימים מיום המצאת ההחלטה של השמאי המכריע; יושב ראש ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה רשאי להאריך את התקופה האמורה מטעמים מיוחדים שיירשמו.



- (ג) (1) דנה ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה בערר לפי סעיף קטן (א) או (ב)(4) רשאית היא, בהחלטה מנומקת, לקבל את הערר או לדחותו, במלואו או בחלקו ;
- (2) היה הערר לפי סעיף קטן (א) בלבד, רשאית ועדת הערר לפנות ליושב ראש מועצת שמאי המקרקעין בבקשה שימנה שמאי מייעץ אשר יגיש לוועדת הערר חוות דעת בכתב בעניין הנוגע לערר ;
- (3) מונה שמאי מייעץ, תינתן החלטה בערר לאחר הגשת חוות דעתו, ובלבד שניתנה לצדדים הזדמנות לטעון את טענותיהם לפני ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה לעניין חוות הדעת ;
- (4) הוראות לפי פרק ט'1 יחולו על שמאי מייעץ, לרבות לעניין סדרי הדין לפניו, מינויו ושכרו.
- (ד) על החלטת יושב ראש ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה לפי סעיפים קטנים (א) או (ב)(4) ועל החלטת ועדת הערר לפיצויים ולהיטל השבחה לפי סעיפים קטנים (ג)(1) או (3), ניתן לערער לבית המשפט לעניינים מנהליים.

(ה) הגשת ערר או ערעור לפי סעיף זה לא תעכב את מימוש הזכויות במקרקעין, אם החייב בהיטל שילם את ההיטל ; ואולם לגבי מי שמבקש היתר בניה לצורכי מגוריו או מגורי קרובו והגיש ערר או ערעור כאמור, לא תעכב ההגשה את מתן ההיתר, אם נתן ערובה לתשלום סכום ההיטל השנוי במחלוקת ; תקנות על פי סעיף 8(ב) יחולו גם על מתן ערובה כאמור.

(ו) הוועדה המקומית רשאית לשנות את השומה רק מנימוקים שעניינם טעות בפרטי המקרקעין, הנתונים הפיזיים של המקרקעין, התכניות החלות על המקרקעין או הזכויות שיש לחייב במקרקעין.

מסירת מידע

14. (א) המנהל כהגדרתו בחוק מס שבח מקרקעין, תשכ"ג-1963, או מי שהוא הסמיכו לכך, ימסור לשמאי מקרקעין לשמאי מכריע או לשמאי מייעץ, לפי בקשתם, פרטים שברשותו בדבר המחירים שהוסכמו במספר עסקות של מכירת זכויות במקרקעין, כפי שיהיה דרוש לשמאי לצורך מילוי תפקידו לפי תוספת זו, ובלבד שלא יימסרו פרטי זיהוי של בעלי הנכס.

(ב) לא יגלה שמאי מקרקעין, שמאי מכריע או שמאי מייעץ כל ידיעה שהגיעה אליו מכוח סעיף זה, אלא לצורך ביצוע תוספת זו ; העובר על הוראה זו, דינו - מאסר 6 חדשים.

(ג) האופן, התנאים והאגרה למימושה של זכות לקבלת פרטים כאמור בסעיף זה ייקבעו בתקנות שיתקין שר המשפטים בהתייעצות עם שר האוצר.

הצמדה

15. על תשלום ההיטל יחול חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה), תש"ם-1980 (להלן – חוק ההצמדה), ויראו לעניין זה ועדה מקומית כאילו הייתה רשות מקומית כמשמעותה בחוק ההצמדה ואת ההיטל כאילו היה כלול בתוספת לחוק האמור.

הפחתת תשלומי פיגורים

16. בית משפט לעניינים מנהליים או ועדת ערר לפיצויים ולהיטל השבחה הדנים בערעור או בערר בעניין היטל השבחה, או שמאי מכריע בהחלטתו בעניין כאמור, רשאים להפחית את תשלומי הפיגורים שבעל המקרקעין חייב בהם לפי הוראות חוק ההצמדה, בשל התקופה שבה התנהל ההליך לפנייהם ; וכן רשאים הם, מנימוקים



מיוחדים שיירשמו, להפחית תשלומי פיגורים שבעל המקרקעין חייב בהם לפי הוראות חוק ההצמדה, כולם או חלקם, בשל תקופה נוספת.

החזר היטל

17. הוחלט בהליכים לפי תוספת זו על הפחתת החיוב בהיטל או על ביטולו, יוחזרו הסכומים ששולמו מעבר למגיע, בתוספת תשלומי פיגורים כמשמעותם בחוק ההצמדה, וסעיף 6 לחוק ההצמדה לא יחול.

גביה

18. היטל המגיע על פי שומה סופית לגבי מקרקעין הנמצאים בתחום של רשות מקומית, רשאית הרשות המקומית לגבותו בשם הועדה המקומית ובהסכמתה, בדרך שגובים את הארנונה הכללית של אותה רשות מקומית, ולעניין היטל המגיע כתוצאה ממתן היתר לשימוש למטרת עסק, החורג מהיתר או מתכנית, תחול על גבייתו פקודת המסים (גבייה), כפי שהוחלה על גביית ארנונה כללית; הוראה זו אינה גורעת מזכותה של הועדה המקומית לגבות את ההיטל על פי כל דין, לרבות בדרך שגובים חוב אזרחי.

** - הליך קביעת שמאי מכריע נעשה בהתאם לתיקון 84 לחוק התכנון והבניה שנכנס לתוקפו ב-1 במאי 2009. מטרת החיקוק הייתה יצירת מנגנון יעיל להכרעה בסכסוכים שומתיים על ידי בעלי מקצוע בעלי ניסיון ורקע מתאים, שאין בהם חשש לניגודי עניינים, המתנהל בפרקי זמן קצרים (ביחס להכרעות בסכסוכים דומים) ושהתנהלותו שקופה, השמאים מכריעים ומחליטים בין השאר בסכסוכים על גובה היטל ההשבחה, ניתוב הבקשות להכרעה שומתית מופנים על ידי הציבור אל מועצת שמאי המקרקעין שבמשרד המשפטים וזו משמשת מעין מזכירות בית דין אשר פותחת את התיקים ומנתבת אותם לשמאים המכריעים השונים, מוסתת את העבודה ומטפלת בבעיות אדמיניסטרטיביות ומשפטיות שוטפות, לאחר שמועבר תיק לשמאי המכריע מתנהל הליך שנקבע בתקנות סדרי הדין בפרקי זמן מרביים קבועים. על פי התקנות פרוטוקולי הדיונים נמסרים לצדדים וההחלטות מתפרסמות באתר משרד המשפטים ובמאגרים משפטיים אלקטרוניים, השמאים המכריעים נבחרים בהליך איתור מיוחד על ידי "ועדה מייעצת לשר" שבה שמונה חברים חלקם עובדי מדינה וחלקם נציגי ציבור, תקופת כהונתם של שמאים מוגבלת ל-10 שנים או עד לגיל 70 המוקדם בהם, שכר השמאי המכריע משולם על ידי הצדדים המתדיינים בפניו, גובה השכר נגזר מגובה התביעה הכספית וקבוע בתקנות באופן שבו אין לשמאי המכריע אפשרות להשפיע על גובה שכרו (שיעור השכר המרבי הוא 3% בתביעות קטנות והולך ופוחת עד מתחת ל 1% בתביעות גדולות), מנגנון השמאי המכריע הוא מנגנון מעין שיפוטי אך התנהלותו שונה מהתנהלות מערכת בתי המשפט.



6. חינוך-

6.1. אי עטית מסכה נהג היסעים

א. כללי

תלונה מאב על כך שנהג הסעות לא עטה מסיכה בעת הסעת בנו למרכז רון ורדי בראשון לציון, לכן פנה בעניין אל מנהל מחלקת היסעים אך לא קיבל התייחסות, ומכך הסיק כי העניין טופל, אלא שהנהג נצפה על ידו ועל ידי רעייתו מספר פעמים כי הוא נהג ברכב עמוס תלמידים כשהוא ללא מסיכה, לכן למרות ששילם לעירייה את ההסעות לכל השנה, החליט לקחת את בנו באופן אישי לבית ספר וזאת כדי למנוע סיכון וחשיפה מיותרים, כאשר בדיעבד התברר לו כי החלטתו הייתה נבונה מאחר ובחלק ניכר מהנסיעה שהייתה לאחרונה הנהג נסע אחריו ללא מסיכה, משכך וידא את שראו עיניו בבדיקה שעשה מול חברי בנו שנסעו בהסעה, ונאמר כי הנהג נוהג ללא מסיכה ובמידה ואחד ההורים העיר לו בעת איסוף הילדים אז הוא שם מסיכה, (זאת בניגוד לתלמידים שהסיע שכן עטו מסיכות), אך מיד עם המשך הנסיעה היה מוריד אותה ומניח אותה לידו, האב הוסיף כי בעת זו עם כמות הנדבקים הגבוהה והעדר שגרה בחייהם ובחיי ילדיו ההדבקה מיותרת בגלל אי שמירה על הנהלים הינה בלתי נסבלת, ומאחר והנושא לא נפתר ולא טופל ע"י מנהל מחלקת היסעים הוא יודה על הטיפול ועל מתן עדכון.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב מנהל מחלקת היסעים כי לאור התלונה נהג ההסעות הוזמן לשיחת בירור בלשכתו והתחייב לעמוד בכללים ולעטות מסכה כל משך הנסיעה, כמו כן בכוונתו להוציא מכתב בנושא לכל מנהלי חברות ההסעות להקפיד על עטית מסכה ברכב ההסעה.

חשוב לציין שהתלונה התקבלה קודם מתן ההקלות שפורסמו ב-23/04/2022 ששם נרשם כי ל-" נוכח הירידה בתחלואה בנגיף הקורונה, תבוטל חובת עטית המסכה במקומות סגורים, למעט במקומות בעלי פוטנציאל הדבקה גבוה הכוללים: בתי חולים, מרפאות וקופות חולים, ארגון הנותן שירותי רפואת חירום, מוסדות מגן אבות ואימהות, טיסות בין-לאומיות, אדם הנמצא בדרכו למקום הבידוד".

עם זאת היות ומדובר בענייני בריאות וכאשר המענה המתין לטיפול רק לאחר הגשת התלונה, לכן נמצא כי התלונה צודקת.

6.2. סירוב ביטול רישום למוסד חינוכי

א. כללי

תלונה מאב אשר הועברה גם לנציבות תלונות הציבור על סירוב רכזת רישום ושיבוץ גני ילדים להמציא לו ביטול רישום למוסד חינוכי, שיאפשר שמשנת הלימודים הבאה רישום במוסד חינוכי בעיר אחרת שלשם הוא ומשפחתו עתידים לעבור, לטענתו נסיבת הסירוב הייתה בשל כך שלא מסר ראיות למעבר כגון: חוזה שכירות ו/או כתובת מגורים חדשה ואו מסמך ארנונה נושא את שמו, כאן הסביר שאת המידע שהתבקש ממנו הוא לא היה מעוניין להעביר כי סבר שהדרישה פוגעת בפרטיותו ובפרטיות משפחתו ואף אינה חוקית.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מבחינת הליך הבקשה נמצא כי המתלונן מילא טופס הבקשה ב-30/01/22 ובין השאר רשם בסעיף בו התבקש למסור את כתובתו החדשה רשם: "אין כתובת אין חוזה" ובאשר לצילום חוזה הדירה החדש רשם "קובץ מצורף". יום למחרת התקשרה אליו רכזת רישום ושיבוץ גני ילדים הבהירה ולאחר מכן תיעדה את השיחה כי על מנת שיתאפשר הוצאת ביטול רישום בעקבות המעבר, הוא מתבקש לרשום כתובת מגורים מלאה בצירוף מסמך המעיד על המעבר חוזה או ארנונה, אלא שהוא השיב כי "אין בידי חוזה שכירות ולא כל מסמך אחר". בהמשך הודיע כי "בכוונתו לעבור לגור ברחובות וכרגע אין לנו חוזה שכירות ולא כל מסמך אחר". כאן השיבה מזכירת גני הילדים: "אתמול שלחתם בקשה לביטול רישום עבור ילדכם לשנת הלימודים תשפ"ג, כפי שהוסברה לכם, על מנת שנוכל להנפיק לכם את האישור הרצוי, עליכם להעביר חוזה דירה בעיר אליה אתם מצהירים שאתם עוברים, כמו שלא ניתן לבצע רישום ללא חוזה דירה בעיר או אישור על מגורים בעיר על שמכם, כך לא ניתן להוציא לכם ביטול רישום ללא כל אסמכתא המעידה על כך שאתם אכן עוברים לרשות אחרת. ברגע שיהיה לכם חוזה דירה ברחובות יונפק לכם ביטול רישום עבור ילדכם בגן ובבית הספר ועל סמך זה תוכלו לבצע רישום לעיר שהצהרתם כי בכוונתכם לעבור אליה" אלא שהמתלונן התעקש וביקש לדעת מכוח איזה סעיף בחוק הרכוז דורשת את "חוזה שכירות ו/או כל אסמכתא אחרת", "שכן ככל היודע לו על העירייה לפועל מכוח חוק ותו לא", והעיר כי גם השאלות שנשאל לא היו במקום, עת נשאל אם הוא ובת זוגו נשואים למרות שכך רשום בת"ז, לכן הודיע כי ככול שלא יופנה למקור ספציפי בחוק שממנו נשאבת הדרישה הוא לא ימסור את המידע, בתגובה הושב לו כי "הרשות אחראית לדאוג לילדים למסגרת חינוכית. במידה והמשפחה מעתיקה את מקום מגוריה לעיר אחרת, על הרשות לוודא שההורה אכן עובר דירה ולא משאיר את הילד בבית ללא כל מסגרת חינוכית. לכן, כאשר הורה מבקש ביטול רישום עקב מעבר דירה עליו להמציא למערכת החינוך אישור על מעבר שכזה"

לעניין ההתעקשות של ההורה לאי מסירת המידע התייחסה סגנית מנהלת אגף החינוך ומנהלת החינוך הקדם יסודי שכתבה "יש נהלים שאנו מחויבים אליהם, מצב חוזר של משרד החינוך, שעל פיו אנו נוהגים. שים לב לעמוד 14 סעיף, 5.4 במיוחד שים לב למשבצת המסומנת. כמו כן שים לב לנספח ה' בע"מ 39. ברוח זאת פועלות כל הרשויות כדי לשמור על סדר, כשתלמיד עוזב הוא מחויב להוכיח זאת עם חוזה דירה, בהתאם לחוזה הדירה משחררים את הרישום, עם האישור שלנו הוא פונה לרשות ושם מאשרים לו רישום. הפעולה של שחרור הרישום ברשות המגורים הנוכחית מאפשרת לרשות החדשה מאותה נקודה לקבל תקצוב על הילד שעבר לגור ברשות החדשה. בנוסף זאת הדרך לוודא שהתלמיד לומד במסגרת ויש לנו מעקב על שלומו. לדוגמא, אם הם היו עוזבים את מערכת הרישום ולא היינו בודקים חוזה, והילד היה נשאר לגור בנס ציונה ולומד בבית ולא נכנס למסגרת לימודית כל שהיא, לא הייתה לנו דרך לדעת זאת. ילד שעובר התעללות / נושר מביה"ס ללא מעקב בחוק חינוך חובה זה משהו שלא נוכל לאפשר ונוגד את החוק. בכל רגע נתון בגן אנחנו מחויבים לדעת איפה הילד, גם אם הוא מגיש בקשה לחינוך ביתי, עליו לציין כתובת כי אנחנו עושים ביקורי בית. לצורך העניין אם לא נשחרר אותו ונספק אישור, הרשות החדשה תבקש אישור ולא יתנו לו להירשם אצלם בלי השחרור שלנו. אין פה פגיעה בפרטיות של המשפחה, יש נוהל נדרש ברמה ארצית".

במענה לבירור התלונה השבתי למתלונן כי הבקשה לפרטים המבוקשים הינה לגיטימית, הזכות לקבלת פרטים נובעת מכוח הנחיית משרד החינוך ס' 5.4 להנחיות רישום של ילדי הגנים, כאשר אימות המידע הינו חובה ונועד למנוע את האפשרות להוצאת ילדים ממסגרות חינוכיות. כמו אין בבקשה פגיעה בפרטיות



כמשמעה בחוק הגנת הפרטיות חוק, תשמ"א-1981, שכן המידע מתבקש במסגרת ביצוע הליך אימות מחייב בעבודת הרשות. (יתרה מכך עם המעבר יקיים המוסד המעביר בירור אם אכן נקלטים ילדיו במוסד החינוכי החדש).

מענה זה הועבר גם לנציבות תלונות הציבור אשר השיבו בתום בדיקתם את הנושא כי היא לא מצאו מקום להתערבותם בעניין התלונה, כך שלמעשה הנציבות קיבלה את מענה הרשות וגם את תוצאות הבדיקה, וכשלא נפל פגם בבקשת יחידת הרישום לקבל סימוכין בטרם יתבצע הליך שבסופו יאפשר את הוצאת ילדיו מהמסגרת החינוכית העירונית, מדובר בנטל כבד שיחידת הרישום תפקדה בו כראוי.

לאחר שהושב גם למתלונן הוא התעקש על דרכו וציין כי אין הוא חייב במתן המידע ולראייה הצביע על טופס בקשת העברה מ-02/04/1959 כפי שהתקנות מחייבות, וכן שאין מדובר ברישום אלא בביטולו. הבהרתי לו כי טוב שהתמקדותו מתוך ראייה של טובת ילדיו, לכן עליו לבחון מתי יהיה בידו מידע מבוסס, בו יוכל לעדכן את מערכת החינוך (השולחת והמקבלת), ולצעוד יד ביד איתם לשינוי המסגרת החינוכית, וכן הומלץ לו שיען בהנחיות המפורסמות באתר העירוני לרישום. לכך גם השיבה סגנית מנהלת אגף החינוך ומנהלת החינוך הקדם יסודי "זה לא משנה אם נרשם או מבטל- זה אותו תהליך, מהנקודה הזאת אנחנו מפסיקים לתת מענה, כל התשובות ניתנו. זה שהוא אינו מקבל את התשובה זה לא אומר שצריך להמשיך להגיד את זה שוב ושוב".

לסיכום- התלונה **לא צודקת**, לא ניתן היה לאשר את בקשת המתלונן ולהוציא את ילדיו מתוך מסגרת החינוך, ללא מתן ראייה להעתקת מקום המגורים, ובהמשך אף היה מתבקש אישור ממוסד החינוך החדש איליו הוא התכוון לרשום את ילדיו.

6.3. איחור/אי הגעת רכב הסעות לתחנת ראשונים

א. כללי

אב שבתו לומדת בחטיבת הביניים בפארק המדע התלונן כי מזה מספר חודשים שרכב ההסעות לא מגיע או מאחר לתחנת היציאה (ראשונים), כתוצאה מכך בתו מאחרת ללימודים, ציין כי בשבועיים האחרונים יש החמרה וההסעה מגיעה לתחנה בשעה 08:20 כלומר בתו ממתנה 40 דקות בתחנה, בלי שום סיבה ואז הוא או אביו מסייעים אותה לחטיבה, לדעתו התחנה מקופחת על חשבון תחנות אחרות, כשאת הסיבה אין הוא יודע, הדגיש כי פנה לחברת ההסעות ולאחראי העירייה והובטח לו שהבעיה תיפטר ויהיה הכול בסדר, וכאשר הבעיה נגרמה בשל קורונה או נהג חולה ועוד סיבות.

סיכם כי העירייה מנוצלת משום שאינה מקבלת את השירות עליו היא משלמת, אך הוא עצמו אין הוא מוכן שהניצול יבוא על חשבון הבת שלו, ואם קבלן ההסעות לא מתפקד אז יש להחליפו.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב מנהל ההיסעים כי פנייתו נבדקה וטופלה מול חברת ההסעות, חשוב שיצוין ששעת האיסוף מהתחנה היא ב-7:55, (בשל תוספת תחנות), ולא 07:40 כפי שהאב ציין.



מנהל חברת ההיסעים (קבלן מבצע) השיב לבירור שערך מנהל מחלקת היסעים ואמר כי ניתן דיווח שוטף על ההסעות, ביום התלונה היה שינוי, ונהג הוחלף עקב כך שיצא חיובי בבדיקת הקורונה, לכן אסף את הילדים בבוקר בשעה 08:15 במקום 07:55, היה מקרה נוסף בשבועיים האחרונים, שכתוצאה מטעות של הנהג הוא לא אסף את הילדים, ולאחר פניה למשרד הוא נשלח במידי לאיסוף, מרגע הפניה הגיע תוך 5-10 דק' (סביב 08:20), כמו כן כתוצאה מהחלטת הרשות להוסיף תחנות, בוצעו שינויים של שעת איסוף ל- 07:55 עבור 5 ילדים של ראשוניים.

לסיכום – אירועו 2 מקרים של איחורים, הראשון כוח עליון- עת נדרש החלפת נהג בשל גילוי נגיף הקורונה, השני טעות שתוקנה במידי, מעבר לכך לא התקבלו תלונות נוספות, לכן בשל כוח עליון והטיפול המידי **התלונה לא צודקת.**

6.4. אי מתן מזון הולם לילד עם מוגבלות בצהרון א. כללי

אב שלבנו יש חוסר בהורמון גדילה המתחיל טיפול בהזרקת הורמון, התלונן כי לפני שבועיים בנו אכל אורז לבן, ולאחר בירור עם צוות הצהרון נאמר לו כי בנו מאוד לא בררן באוכל, אבל בימים של הזנה צמחונית אין לו מה לאכול והוא מוזן רק באורז, הוסיף כי לאחר שהסביר לנציגי הצהרון את המצב המיוחד של בנו, ולכן ישנה בקשה לדאוג לו לאוכל שהוא יכול לאכול (לדוגמה למנה שמקבלים אלרגנים) הוא נדחה בטענה שאי אפשר להתאים לכל ילד את האוכל שהוא אוכל, מענה שקיבל היה בעיניו מוזר, שהרי לאלרגנים מתאימים את המנה אך משום מה לילד שסובל ממשקל מאוד נמוך וחייב להקפיד על תזונה נכונה ומלאה זה לא אפשרי, וכאשר כל היום מקבל מנת אורז בלבד. לכך נטען שזו החלטת משרד הבריאות, משרד החינוך והעירייה, אלא שהדבר נשמע לו תמוהה בהתחשב בזה שמדובר בצהרון פרטי עליו הוא משלם מחיר ועל כן הוא מצפה לקבל תמורה הולמת. ציין כי נכון להיום בכל יום שבו אין לבנו אוכל בגן הוא נאלץ לצאת מהעבודה ולקחת אותו לארוחת צהריים, מה שמהווה תעודת עניות לכלל הגורמים הרלוונטיים, הודיע כי אינו מתכוון לשלם על הזנה בימים בהם הוא נאלץ לקחת את בנו ולתת לו אוכל בבית, על כן מבקש למצוא פתרון הגיוני לבעיית תזונת בנו בצהרון.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיבה מנהלת תחום גני ילדים של חברת המשכיל כי צר לה על כך ששמנת החלבון הצמחי אינה טעימה לבנו והוא נמנע מאכילתה, הארוחות המוגשות בצהרון המשכיל מבוססות על תפריט שנקבע ע"י תזונאית בהסתמך על המלצות משרד הבריאות, העיקרון בקביעת התפריט היה לאפשר לילדים ליהנות ממזון עשיר ובריא וזאת כדי להקנות לילדים הרגילי תזונה בריאה ולקדם אורחי חיים בריא. אחת ההנחות שעמדו בקביעת התפריט הייתה שילדים, כמו מבוגרים, הם בעלי טעם שונה ואוהבים מאכלים שונים ולכן הם מקפידים על תפריט עשיר ומגוון, כך שמידי יום מוגש אוכל שונה בצהרון. חשוב לציין, שהחלטה להגיש פעם בשבוע מנת חלבון מן הצומח מבוססת על חוזר מנכ"ל משרד החינוך מה-4.4.16 'הזנה וחינוך



לתזונה נכונה במוסדות חינוך' בו מופיעה הנחיה לפיה, יש להגיש מנה צמחונית יום בשבוע. הנחיה זו מתכתבת עם המלצת משרד הבריאות להפחית בצריכת בשר. בכל מקרה, כמובן שלצד מנת החלבון מקבלים הילדים גם פחמימות, ירקות מבושלים וירקות טריים, כך שמוגשים כל אבות המזון בכל יום. בכל צהרונים הגנים בעיר נס ציונה מוגש תפריט זהה ולא ניתן להגיש מנות אישיות לילדים, מלבד המנות הניתנות לילדים הסובלים מאלרגיות, וכי היא הייתה שמחה לשמוע, שמלבד היום בו מוגשת מנת החלבון מן הצומח, בשאר ימות השבוע בנו נהנה מהאוכל שמוגש בצהרון.

האב השיב למנהלת כי התשובה אינה מספקת משום שאינה מתייחסת למצב הרפואי של בנו, וכי משתמע ממנה כאילו מגיע ילד לגן שלא רוצה לאכול מנה כזאת או אחרת, אך זה ממש לא נכון, מדובר על ילד שאוכל את האוכל של הגן ולא מדובר על פינוק, והוא גם ישמח לדעת כמה ילדים אוכלים את מנת החלבון הצמחי, ולאחר בדיקתה ישמח לשתף אותה בסרטון המראה כמה מתוך החלבון שמגיע נזרק לפח (כי כנראה לא היה לזה ביקוש), לכן יש כאן בריחה מהבעיה והסתתרות מאחורי חוזר מנכל (אשר נותן החרגות למצב רפואי שונה, כמו אלרגיים), לכן הוא הודיע שלא יעביר תשלום בגין ההזנה עד לפתרון של הבעיה, וכי הוא מוכן לצרף חוות דעת של אנדוקרינולוגית ותזונאית בנוגע למצב הרפואי.

לסיכום - האב חולק על יום אחד בשבוע שבו מוצע לילדים מנת חלבון ומנת אורז, המנה מבוססת על חוזר מנכ"ל ונקבעת ע"י תזונאית בהסתמך על המלצות משרד הבריאות, ואין בה בכדי לפגוע בצמיחתו של הילד, לאחר המענה האב לא שב והתלונן, **התלונה לא צודקת.**

6.5 רישום תלמידות ללא אישור הורה גרוש

א. כללי

תלונה מאב גרוש לשתי בנות על כך שרישום בנותיו למערכת החינוך נעשה שלא עפ"י חוק, ותלונתו באה משום שניסה מספר פעמים להשיג את מערכת החינוך בטלפון ללא הצלחה, ציין כי גרושתו מתכוונת לרשום את בנותיו שלא באישורו, וכי הוא מעוניין שימשיכו ללמוד בבית הספר מחוץ לעיר כפי שהיה עד היום, האם מודעת לכך שהוא מסרב כי בנותיו ילמדו במערכת החינוך בעיר ויש גם תיעוד בהתכתבות בניהם, והוא הדגיש כי אם העירייה תאשר את רישום בנותיי במערכת החינוך ללא הסכמתי בכתב, זו תהיה עילה לתביעת נזיקין.

ב. ממצאים מסקנות

המקרה נשלח לבירור למנהלת אגף החינוך, בתשובה לאי מענה טלפוני ביקשה מנהלת מדור רישום ושיבוץ לברר עמו לאיזה מספר טלפון התקשר ולא קיבל מענה אך הוא לא ידע להגיד, בכל מקרה הובהר לו שלא הייתה לאגף שום פניה מצדו בעמדת הרישום ובמידה ותהיה העירייה מחויבת להסכמת 2 ההורים לרישום זאת עפ"י תקנות משרד החינוך, לכן סוכם עמו שבמידה והאם תפנה ותבקש לרשום את בנותיו במוסד חינוכי בעיר, מדור הרישום ייצור אתו קשר מידי בטלפון על מנת לעדכנו ולקבל את הסכמתו או אי הסכמתו.



בבדיקת מעקב כעבור חצי שנה התברר בפועל האם לא פנתה למדור רישום ושיבוץ לביצוע רישום והבנות לא התחילו את לימודיהם בעיר.

בעניין זה ציינתי כי על פניו הנושא רגיש ומכביד, וצורם שההורה מצא לנכון לפנות בנושא אישי וכואב בתפוצה רחבה, בו הוא חושף את מצבו ומצב בנותיו, כשלמעשה אין הוא כלל יודע אם בנותיו נרשמו במערכת החינוך. העירייה די משוכללת בתחום פועלת עפ"י חוזר מנכ"ל החינוך בנושא ובאתר העירוני יש טופס הרשמה מיוחד בעניין הנקרא: כתב הצהרה והתחייבות להורים גרושים/ פרודים/ רווקים, שהוא טופס משותף עליו 2 ההורים פרודים חותמים.

לכך הוסיפה מנהלת אגף החינוך: "נהלי הרישום והפעולה אכן מחייבים ליידע ולשתף את שני ההורים (הגרושים) אגף החינוך פועל לפי החוק, בכל מקרה לצורך רישום חדש נדרש ביטול רישום מן הרשות האחרונה הילד/ה למד וגם שם נדרשת הסכמת שני ההורים, ככל שההורים אינם מגיעים להסכמה בניהם העירייה לא תוכל לבצע רישום וההורים יידרשו להחלטה שיפוטית מנחה לעניין לימודיו של התלמיד/ה".

בסיכום **התלונה לא צודקת** הן באשר לאי מענה הטלפוני שנמצא כי לא היה נכון, והן באשר לאופן הטיפול הנדרש ברישום תלמידים להורים גרושים.

6.6 אי החזר נסיעות לתלמיד בית ספר יסודי א. כללי

תלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור מאם שצינה כי היא שליחת חב"ד בעיר, יש לה חמישה ילדים, מתוכם שני בנים: בכיתה ו' ובכיתה ז' הלומדים בבית ספר ממלכתי חרדי בראשון לציון, כאשר בנס ציונה אין בתי ספר יסודי/חטיבה של ממלכתי חרדי, לכן היא נאלצת להוציא את ילדיה ללמוד מחוץ לעיר כאשר ילדיה נוסעים באופן עצמאי מידי יום לעיר ראשון לציון, וטענה כי השנה העירייה העבירה להם החזר נסיעות עבור הילד שלומד בחטיבה, אך עבור הילד הלומד ביסודי סירבה להעביר בטענה שליסודי אין אישור ממושרד החינוך. עם זאת בתאריך 2.7.2020 העירייה העבירה תשלום החזר נסיעות עבור שני ילדיי שלמדו אז בבית ספר יסודי, כך שההחלטה כעת סותרת את הטענה של העירייה אז. מעבר לכך ציינה כי בכל שנה היא צריכה לחזור ולעמוד זכויותיה הבסיסיות וגם ביקשה לבדוק החזר נסיעות רטרואקטיבי מכיתה א' עבור 2 בניה. (בס"ה"כ עבור 9 שנות לימוד), לדעתה יש גם חוסר צדק משום שהעירייה מקבלת תקציב ממושרד החינוך עבור ילדים שלומדים מחוץ לעיר כשאינ מוסד חינוכי מתאים ואמורה הייתה להעביר את הכסף להורים, או לחילופין לדאוג להסעה. אלא שכאן כל פניותיה למנהל מחלקת ההיסעים נדחו. לבסוף הדגישה כי כבר הגישה תלונה לנציבות בשנת 2020 ואז סויע בידה.

**ב. ממצאים מסקנות**

בהתכתבות קודם לתלונה בין מנהל מחלקת היסעים לבין המתלוננת כתב לה מנהל היסעים במענה לדחיית הבקשה כי "העירייה משתתפת בעלות הסעות תחבורה ציבורית לתלמידים הלומדים בחטיבות הביניים ובחטיבה עליונה בחינוך הממלכתי דתי (על פי המיפוי) ובהתאם לקריטריונים של משרד החינוך, לגבי יסודי אין זכאות כי יש בית ספר בעיר". כאן השיבה המתלוננת כי "לא מדובר בממלכתי דתי אלא בממלכתי חרדי, ואין בעיר בית ספר ממלכתי חרדי, ולכן אושר לה החזר נסיעות בתחבורה ציבורית, כעת קיבלה רק 1,260 ש"ח עבור ילד אחד, בפעם קודמת קיבלנו 1,308 ש"ח פעמיים עבור 2 הילדים שלנו הלומדים מחוץ לעיר".

במענה לבירור המתבקש הבהיר מנהל מחלקת היסעים כי "הסעות לתלמידי יסודי בחינוך הממלכתי-חרדי מאושרות בהתאם לקריטריונים של משרד החינוך עפ"י מיפוי לעיר רחובות בלבד. הפונה ביקשה באופן חריג החזר הוצאות עבור בנה שלומד בבית"ס ממ"ח יסודי בראשל"צ, בהתאם לכך הוגשה בקשה חריגה למשרד החינוך. באם תאושר הבקשה, העירייה תשתתף בהוצאות הנסיעה".

כאן הצבעתי על פנייה קודמת של האם לנציבות תלונות הציבור בשנת 2019, שטופלה אז ונכתב עליה דוח ואז גם קיבלה אישור מיוחד*, על כן נשאל אם נדרש אישור נוסף או ניתן להסתמך על האישור שכבר ניתן, ואם צריך אישור חדש האם נשלחה בקשה למשרד החינוך, וכאשר מדובר באותה מבקשת ולאותו מוסד חינוכי חרדי.

מנהל מחלקת היסעים השיב כי "האם פנתה בעבר למבקר המדינה. לגופו של עניין, בכל שנה יש לקבל את אישור משרד החינוך מחדש עבור השתתפות בהוצאות נסיעה חריגה, כמו כן השיב לאם ב-8/5/2022 כי לא התקבל אישור מעבר לשנה בה ניתן, על כן לא נתן לבצע החזר הוצאות, הוסיף כי כל בקשה חריגה של הורים נבדקת במחלק היסעים ולאחר מכן מוגשת לאגף הסעות משרד החינוך בכל שנת לימודים מחדש, המחלקה הגישה בקשה לאישור חדש אך הבקשה נדחתה, אשתקד משרד החינוך הבהיר שכיתות א-ו יסודי ממ"ח זכאים להחזר הוצאות בבית"ס עץ החיים רחובות בלבד, ההחזר שניתן היה לפני משורת הדין לתלמיד כיתה ז' ממ"ח ראשל"צ מתקציב הסעות חריגות באישור שניתן ע"י מנהלת אגף החינוך.

בהמשך פנתה הנציבות ושאלה כי על פי האמור בתלונה, הילד תלמיד כיתה ז', קיבל החזר נסיעות לשנת הלימודים תשפ"ב (6/22-9/21), אך אחיו תלמיד כיתה ו', לא קיבל, ומהמענה שנמסר עולה כי שניהם לא נמצאו זכאים להחזר נסיעות, והילד שקיבל זה היה מתקציב חריג. מעיון בדיווחים של משרד החינוך שצורפו עולה כי הדיווח לשנת תשפ"ב מתייחס רק לטווח כיתות ז-ח, ולא לכיתות א-ו. משכך לא ניתן ללמוד אם משרד החינוך אישר או לא אישר החזר נסיעות לתלמיד כיתה ו', לכן מתבקש לקבל אסמכתא. מעיון בדיווח עולה כי רשום בהערה שמדובר בבית ספר ממ"ד, ואולם בית הספר הוא ממ"ח (ממלכתי - חרדי). בשנת הלימודים תשפ"א (6/21-9/20), החזר נסיעות לאותו בית ספר אושר לכל הכיתות, א-ח. מהבירור שערכו עם העירייה בשנת 2020, נמסר להם במאי 2020 כי משרד החינוך אישר הרחבת אזור מיפוי של נס ציונה לבית ספר אור מלכה בראשל"צ, לאחר שמנהל היסעים הוכיח כי זה לא רחוק יותר מבית מספר ממ"ח ברחובות. משכך, מבקשים לדעת מדוע בשנת הלימודים תשפ"ב, לא אושרו הסעות כמו בשנה הקודמת.

העירייה השיבה: שני האחים נמצאו ע"י משרד החינוך כלא זכאים להחזר. הילד שהנציבות רשמה שקיבל החזר נסיעות, אך בפועל לא קיבל וכי לא היה תקציב חריג שקיבל ממנו. תלמידי ממ"ח רחובות צריכים ללמוד בבית"ס יסודי רחובות עפ"י מיפוי שקבע משרד החינוך. בכל מקרה המיפוי של תלמידי נס-ציונה ממ"ד וממ"ח הוא בעיר רחובות, בשנת 2020 ניתן אישור



חריג של משרד החינוך לאותה שנה. כאמור, שנה לאחר-מכן משרד החינוך הוציא הבהרה ואישר זכאות עפ"י מיפוי למסגרת מאושרת אך ורק בממ"ח יסודי רחובות.

לנציבות הוצגו נתונים המאששים את מענה העירייה, אך טרם התקבל מהם מענה סופי הסוגר את התלונה, לכן התלונה נמצאת בתהליך.

*- דוח בדיקה 2019- החזר נסיעות מחוץ לשטח המיפוי

א. כללי

אם לחמישה ילדים התלוננה אצל נציבות תלונות הציבור כי שני ילדיה הגדולים לומדים בבית ספר חרדי (חב"ד ממ"ח1) בראשון לציון היות ואין בית ספר עם זרם חינוכי תואם/דומה בעיר, וכי מזה 5 שנים ההסעות לבית הספר ממומנים מכספיה, כשהעירייה אינה משתתפת במימון2 למרות היעדר מענה חינוכי הולם ופניות רבות למחלקת ההיסעים שנדחו שוב ושוב.

ב. ממצאים מסקנות

מקרה דומה עלה בשנים 2015-2016, שלגביו גם כן הייתה פניה לנציבות, והוא טופל והוכן לגביו דוח ביקורת, אז מנהל ההיסעים סירב לבקשת אב למימון הסעות בנו לשיבת בני עקיבא בראשון לציון, על אף הטענה לזכאות מחמת היעדר בעיר בתי ספר על יסודיים המתאימים לזרם החינוכי שלהם. בקשתו נדחתה ע"י מנהל מחלקת ההיסעים נוכח המיפוי של משרד החינוך שקבע את העיר רחובות כמקום בו ניתן להירשם לזרמי לימוד היכן שאלו חסרים בעיר, אלא שכאן הוסיף כי בנו ניסה להתקבל לשיבה התיכונית אמי"ת ברחובות, אך נדחה עקב ביקוש רב והעדפת תלמידים תושבי העיר רחובות, ברחובות יש בית ספר נוסף דתי נוסף, אך שם שכר הלימוד גבוה במיוחד, אלא שבבדיקה עלה כי הבן סומן במצבת התלמידים במשרד החינוך כמי שעבר ללמוד בכיתה ח' ברחובות בישיבת הדרום, ומאותה שנה יהיה זכאי למימון הסעות, אך האב העדיף כי בנו ילמד בראש"צ. העירייה פנתה אז למשרד החינוך בבקשה למיפוי כפול (הכללת ראש"צ במסגרת זו), אולם נענתה בשלילה. בזמנו האב המליץ כי לפני תחילת כל שנת לימודים, תפעל העירייה אצל המוסדות הקרובים הנמצאים באזור המיפוי מחוץ לעיר להקצאת מקומות לתלמידי יסודי המסיימים לימודים באפיון מיוחד (לדוגמא תשאול ובירור עם תלמידי ביי"ס "רעות", כשבסה"כ מדובר במספר תלמידים לא רב-שיהיו מעוניינים המשיך וללמוד בממ"ד). עוד עלה בבדיקה כי תקנות הרישום אינן מחייבות את הרשויות לממן את העלות הכרוכה בהנגשת בית הספר לתלמיד, להבדיל מן החובה לדאוג כי תתקיים נגישות; חוזר מנכ"ל משרד החינוך קובע כי הרשות המקומית המבקשת סיוע ממשרד החינוך במימון הסעות חייבת להשתתף גם היא במימון, אך איננו נוקב בשיעור השתתפות (משמע כשאין אישור- אין חובת מימון); הגשמת של שוויון במערכות מנהליות היא הנהגת קריטריונים שינחו את הרשות בקבלת החלטותיה, קריטריונים אלו הם חובה בהקשרים שבהם הרשות מופקדת על חלוקתם של משאבים ציבוריים, ויש בהם לצמצם את מרחב השירות ולהרבות בשוויון" (דפנה ברק ארז משפט מנהלי, כרך ב' בעמודים 695-696 (התש"ע - 2010)); והגם שהעירייה אמורה להתחשב ולתת הנחות בהשתתפות הורים "נזקקים" בהסעות ילדיהם, הרי שאין זה המקרה שנבדק היה שיש לדון ולהתחשב בו שכן אין המדובר בהורה "נזקק"; בסיכום הבדיקה נכתב כי אין ולו גם נימוק אחד המצביע כי על כך שהעירייה אמורה הייתה לממן את הוצאות הנסיעה מחוץ למסגרת המיפוי. במענה לבדיקה השיבה הנציבות: "עם סיום בירור התלונה שבנדון, נבקש להודיעך כי לא מצאנו עילה להתערבות הנציבות. תודה רבה על שיתוף הפעולה".

אף במקרה דנן נדחתה הבקשה למימון, במסקנת ביניים בבדיקה עלה כי המחוקק לא קבע חובה על הרשות המקומית לארגן ולממן הסעות לתלמידי חוץ, עם זאת רשות החינוך המקומית מממנת הסעות ככול ומדובר בתלמידים עד כיתה ח' (וגם מוודאת כי לתלמיד אפשרות להסדרי תחבורה נאותים ובכלל זה גם תחבורה ציבורית "מספקת ומתאימה"- כשבמצב זה הרשות מממנת את ההסעות גם בהיעדר תקצוב ממשרד החינוך), וכי הרישום נעשה אצלה בהתאם למיפוי שקבע משרד החינוך, ולהורים זכות לבחור את זרם החינוך שבו יתחנך הילד, אך לא את המוסד החינוכי הספציפי. בהמשך נעשה בירור



עם מנהל היסעים שהשיב תחילה כי "עיריית נס ציונה פועלת בהתאם לקריטריונים ולהנחיות של משרד החינוך עפ"י מיפוי לרחובות. העירייה משתתפת בהוצאות נסיעה לחטיבות ותיכון ממ"ד 4 ברחובות ושני בתי ספר ממ"ח 1 ברחובות" ומתשובתו עלה כי העיר הסמוכה השנייה- ראשון לציון נקבעה מחוץ למסגרת. וכך גם השיב לאם שלא הסתפקה במענה ופנתה לנציבות בעניין. בהמשך הבדיקה עמו תהיתי למשמעו של סעיף 2.14 בחוזר מנכ"ל בו נרשם, "רשות מקומית המעוניינת לקבל את השתתפות המשרד בהסעות שאינן עונות על קני המידה שפורטו לעיל רשאית לפנות אל ועדת ההסעות המרכזית. הפנייה תיעשה באמצעות הוועדה המחוזית ועל גבי טופסי בקשה שאפשר להשיג בלשכה המחוזית של משרד החינוך. חריגות מקני המידה לזכאות או משיעורי ההשתתפות בהסעות למוסדות חינוך ממלכתיים חרדיים תובאנה לפני מנהל האגף להסעות ולהצטיידות, והוא יטפל בהן במסגרת ועדת הסעות מרכזית, ... מנהל מחלקת ההסעות ירכז את עבודת הוועדה. במידת הצורך יוזמן לדיון גם נציג הרשות המקומית ו/או נציג הוועדה המחוזית", כאן הסביר כי תכלית הנסיעות החריגות מיועדות לילדים עם צרכים מיוחדים, אך בטופס משרד החינוך כי הבקשה פתוחה לכלל החריגות, והמלצתי שלא להסתמך על ההחלטה כללית קיימת באשר למיפוי, ולנסות ולבחון אותה שוב, מנהל מחלקת היסעים השיב כי המיפוי נקבע עפ"י המרחק הקצר ביותר, והיות והמרחק עם רחובות קרוב יותר מהמרחק לראשון לציון, נקבע המיפוי באופן גורף, ונקבעו בתי הספר בעיר רחובות שניתן להפנות אליהם תלמידים מהעיר, ראשון לציון לא נבחרה בשל המרחק ובשל היותה עיר גדולה המצריכה נגישות ההגעה למוסדות החינוך רבה יותר (מבחינת החלפת קווי אוטובוס), אלא שלאחרונה חל שינוי והתקבלו ממוסדות החינוך 2 מוסדות שהוכרו כרשמיים, (אחד ברחובות ואחד בראשון לציון שהוא בית ספר חב"ד מזרח בו לומדים ילדי האם), ובהיותו בסמיכות לעיר, קיבל את המלצתי לפנות לוועדה המחוזית בתקווה שיתקבל אישור להכללת בית הספר במסגרת המיפוי. ואכן לאחר שהוועדה ישבה ודנה בנושא היא אישרה את מימון ההסעות לילדי האם.

סיכום הבדיקה- נכון וטוב שהעירייה פועלת עפ"י החוקים וההנחיות באי מתן מימון להסעות שאינן מאושרות, אך טוב כי נעשתה פנייה למשרד החינוך ובו הועלתה בקשה להרחבת המיפוי שיכלול גם את בית ספר חב"ד בראשון לציון בשל קרבתו לעיר.

ג. המלצות

1. על מנהל מחלקת היסעים ליזום הרחבת המיפוי אל מול משרד החינוך שיכלול גם את ראשון לציון (לפחות בבתי הספר עם זרמים חינוכיים שונים והגובלים בעיר), ובכך לאפשר אופציות רבות יותר ללימוד לתלמידים הבאים מזרמי חינוך אחרים.
2. על מנהל מחלקת היסעים לאסוף מידע מבתי ספר עם זרמים שונים, קודם סיום לימודים היסודיים, וליידע את ההורים והתלמידים על זכויותיהם ללימוד מחוץ לעיר כולל הסעות. ולפעול אצל המוסדות הקרובים הנמצאים באזור המיפוי מחוץ לעיר להקצאת מקומות לתלמידי יסודי המסיימים לימודים באפיון מיוחד (לדוגמה תשאלו וביורר עם תלמידי ביי"ס "רעות", כשבסה"כ מדובר במספר תלמידים לא רב-שיהיו מעוניינים המשיך וללמוד בממ"ד).

הערות:

1. ממ"ח- מוסד ממלכתי חרדי.
2. השתתפות במימון- נקבע במסגרת חוזר מנכ"ל משרד החינוך: "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים" (להלן חוזר מנכ"ל), בסעיף 2.3 א 1 נרשם- "אוכלוסיות התלמידים הזכאים להשתתפות המשרד בהסעה- תלמידים בגיל חובה בחינוך הרגיל, בית המשפט העליון קבע (בערעור ע"ס 1761/12) כי הזכות לחינוך חנם אינה כוללת את הזכות למימון הסעה לבית הספר. עם זאת, המשרד משתתף בהוצאות הסעה לגני חובה ולבתי ספר רשמיים בלבד, מכיתה א' עד כיתה י' ועד בכלל". בסעיף קטן 3 נרשם- "במקרה של צורך בהסעת תלמידים מרשות מקומית אחת לרשות מקומית אחרת, הנובע מהיעדר בית ספר מתאים ברשות שבה התלמידים מתגוררים, לא תהיה גבייה מן ההורים בעבור ההסעה... במקרה כזה, וכאשר הרשות מבקשת את השתתפות המשרד, תתחלק עלות ההסעה בין הרשות המקומית ובין משרד החינוך בהתאם לשיעורי ההשתתפות המקובלים".



3. חט"ב- חטיבת ביניים

4. ממ"ד- מוסד ממלכתי דתי

5. מיפוי- נקבע במסגרת חוזר מנכ"ל משרד החינוך בסעיף 1- "הסעת התלמידים במערכת החינוך מסייעת ליישום חוק חינוך חובה לתלמידים שבאזור מגוריהם אין בית ספר, או שבית הספר נמצא בריחוק ניכר מביתם. ההסעות מתבצעות על-פי אמות מידה שנקבעו לצורך זה. הבסיס להפעלת מערכת היסעים מושתת על קביעת מיפוי ואזורי רישום, תוך הקפדה על ויסות נכון של תלמידים בין מוסדות החינוך השונים ושמירה על שילוב חברתי – אינטגרציה. מערכת ההיסעים היא פתרון חלופי לבניית בתי ספר, במקום שמספר התלמידים קטן ואינו הצדקה להקמת מוסד חינוכי במקום מהיבטים פדגוגיים וכלכליים..."

6. מיפוי בין יישובי- מסמך משרד החינוך מיום 22/12/2013, ששם נקבע כי עפ"י החלטת מנכ"לית משרד החינוך גם חטיבות עליונות יכללו במסגרת המיפוי.

6.7 השעיית תלמיד

א. כללי

תלונה מאם על השעיית בנה הלומד בכיתה ז מבית הספר בן יהודה בשל אירוע שהיה בתאריך 11/05/2022, האירוע שתיארה היה שבנה יחד עם חברו לכיתה עמדו במסדרון בית הספר ודגדגו אחד את השני, רכזת השכבה של חטיבת הביניים שראתה אותם צרחה עליהם ואמרה שבנה שקרן לפני קבוצת ילדים שעמדה שם, בנוסף לקחה אותם לחדר מנהלת והמשיכה לנזוף בהם, לאחר סיום שעת הלימודים התקשרה מחנכת הכיתה לאם והודיעה כי בנה מושעה מבית הספר עקב מקרה **שלא ידעה לנמק ולהסביר**, בנוסף גם אם החבר לכיתה קיבלה שיחה שבנה מושעה, לכן היא ביקשה שרכזת השכבה תתקשר אליה ותסביר את נסיבות ההשעיה, הרכזת ביקשה לפנות אליה בווטסאפ, ושם האם שוב ביקשה שהרכזת תתקשר אליה אך זה לא קרה, והיא שלחה לה הודעת זימון לפגישה בשעה 11: 50 וציינה שזה הזמן היחיד שיש לה, אך כאן ניסתה האם כמה פעמים לתאם פגישה אך הדבר לא צלח. מאז המקרה **לא התקשרו לאם ולא שמעו את גרסתה**, והסבר על ההתייחסות לבנה, בתאריך 15/05/2022 הייתה האם אצל המנהלת, ציינה בפנייה את ההתנהלות הלא הולמת של הרכזת, **אך משום מה הנושא לא טופל**, ועד היום (הגשת תלונה 25/05/22) לא קיבלה מענה. הוסיפה כי בנה מפחד מהרכזת ויש ימים שהוא לא רוצה ללכת לבית הספר בגללה.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב מנהל מחלקת חינוך על-יסודי (ב-29/05/22) כי שוחח עם מנהלת חטיבת ביניים בן יהודה, וכי יגבש ביחד עם המנהלת מתווה להמשך הטיפול בבן המתלוננת, בהמשך דיווח כי שוחח שוב עם האם התברר כי המשפחה העתיקה את מקום מגוריה לאשקלון, וכי הם יצאו מאוכזבים מהטיפול במקרה, אך הוא אמר לאם כי הוא עמל על כך שהמקרים הבאים יטופלו טוב יותר.

הנחיות והוראות-

חוק זכויות התלמיד, תשס"א-2000 - מטרתו לקבוע עקרונות לזכויות התלמיד ברוח כבוד האדם ועקרונות אמנת האומות המאוחדות בדבר זכויות הילד, תוך שמירה על כבוד התלמיד, עובד ההוראה וצוות המוסד החינוכי ועל ייחודם של מוסדות החינוך לסוגיהם השונים כמוגדר בחוק לימוד חובה, תש"ט-1949, בחוק חינוך ממלכתי, תשי"ג-1953, בחוק חינוך מיוחד,



תשמ"ח-1988, ובכל דין אחר ולעודד יצירת אקלים של כבוד הדדי בקהילת מוסד החינוך. הוראות המנהל הכללי למנהלי מוסדות החינוך וכן כל ההוראות הניתנות על ידי מנהלי מוסדות החינוך, בדבר זכויות וחובות תלמידים ובכלל זה הכללים בדבר שמירה על כבוד הדדי בקהילת מוסד החינוך, וכללי המשמעת, לרבות לעניין מניעת אלימות והטיפול בה, יפורסמו ויובאו לידיעת התלמידים והוריהם בדרך שיקבע השר, באישור הועדה. אי איסור הפליה... לרבות זכויות וחובות תלמידים לרבות כללי המשמעת והפעלתם. הרחקה לצמיתות של תלמיד ממוסד חינוך לצמיתות והעברתו למוסד אחר תינתן רק לאחר שניתנה לתלמיד ולהוריו הזדמנות להשמיע את טענותיהם; ההחלטה תהיה בכתב ומנומקת וניתנת לערעור. על אף זאת מנהל מוסד החינוך, באישור מפקח המחוז, רשאי להרחיק תלמיד לאלתר;

תקנות זכויות התלמיד (פרסום הוראות והרחקת תלמידים), תשס"ב-2002, אשר נערכו בתוקף סמכות שרת החינוך לפי סעיפים 4, 6 ו-15 לחוק זכויות התלמיד, תשס"א-2000 (להלן – החוק), ובאישור ועדת החינוך והתרבות של הכנסת קובעות בין השאר לקיים דיון בהרחקת תלמיד לצמיתות, ושיש לתת הזדמנות ההורים והתלמיד להשמיע את טענותיהם בעצמם או על ידי מי מטעמם בדיון שיערוך מנהל מוסד החינוך; בדיון ישתתפו המפקח על המוסד, היועץ החינוכי או פסיכולוג המוסד, לפי העניין, מחנך הכיתה ורכז השכבה, ובעלי תפקיד אחרים הנוגעים בדבר, לפי שיקול דעתו של מנהל המוסד, עיקרי הדיון יועברו לרשות החינוך המקומית ולמנהל המחוז, לרבות טענות ההורים והתלמיד והחלטת המוסד, אם הייתה כזו, ונימוקה, ואם נמסרו טענות ההורים והתלמיד גם בכתב – את מכתביהם. להחלטה ניתן להגיש ערר במשך 14 יום.

חוזר מנכ"ל "אקלים חינוכי מיטבי והתמודדות מוסדות חינוך עם אירועי אלימות וסיכון" – הוראת קבע מס' 0256 תאריך פרסום: כ"ו באייר תש"פ, 20 במאי 2020 | הוראה תקפה מתאריך: 21.5.2020. החוזר כולל בין השאר הנחיות לבניית תכנית לאקלים בטוח בבית הספר על פי סטנדרטים של אקלים, מוגדרים המרכיבים שיש לכלול בתכנית לבניית אקלים בטוח, ועיקרים: בניית חזון בית-ספרי וגיוס הצוות החינוכי למימוש, איסוף נתונים, בניית תכניות התערבות, קיום דיאלוג בין המורים לתלמידים והקשבה לצורכיהם, לרבות מתן מענה לתלמידים בעלי צרכים ייחודיים, שיתוף תלמידים, הורים וגורמים בקהילה בבניית התכנית לקידום אקלים בטוח ועידוד מעורבות חברתית של תלמידים בכיתה, בבית הספר בקהילה ולמען הסביבה. התנהלות בשגרה – עוסק באורחות החיים בבית הספר ובהקפדה על כללי המשמעת, בניית תקנון בהלימה לחוזר מנכ"ל, הנחיות להשעיה מבית הספר וטיפול באירועי עישון ובאירועי שתיית אלכוהול או הבאתו למסגרת החינוכית, בחוזר מפורטות ההתנהגויות מצופות מבאי מוסדות החינוך וטווח התגובות האפשרי במקרה של הפרתן. הכללים עוסקים בהופעה הולמת, בהתנהגות ראויה ובהפרות סדר, בנוכחות ובעמידה בזמנים, בטווח הבחינות, בשמירה על הרכוש הציבורי והפרטי ובאיסור המוחלט על עישון ושתיית אלכוהול בכל מסגרות הפעילות של בית הספר, מוגדרות דרכי תגובה שאסור לנקוט בבית הספר בהתאם לחוק זכויות התלמיד. הנחיות אחרות עוסקות ב-"התמודדות עם אירועי אלימות" – מנסח הנחיות להתמודדות עם אירועי אלימות ותבחינים שיאפשרו לבית הספר להעריך את חומרת האירוע, ישן טבלאות העוסקות בסוגים שונים של פגיעות בזירות שונות, ומפורט בהן טווח התגובות הכולל פעולות חובה ופעולות לשיקול דעתו של מנהל בית הספר, הטבלאות כוללות גם הנחיות לדיווח לגורמי הפיקוח ולמשטרה או לרווחה, בנוסף לטבלאות כוללות הנחיות לפעולות בטוח המידי ובטווח הקצר שעל בית הספר לבצע לאחר אירוע אלימות, יש בחוזר הנחיות להתערבות בטווח הארוך בעקבות אירוע אלימות חמור וכן מצוינים בו בעלי התפקידים ואחריותם ביישום החוזר. בדברי ההקדמה של החוזר ציינה מנכ"לית משרד החינוך כי קידום אקלים בית ספרי הוא תהליך ארוך טווח שמטרתו ליצור סביבה בטוחה וערכית החיונית לתהליך ההתפתחות של הלומדים במסגרות החינוך השונות. התהליך משקף את התפיסה החינוכית שלפיה ישו לפעול ליצירת סביבה המאפשרת הכלה וקבלה של האחר, לעודד יצירת אווירה תומכת למידה ופיתוח אחריות אישית וחברתית במהלך רצף היום ולקדם תהליכי שיתוף עם ההורים. החוזר מגדיר את המחויבות לשמור על שלומם וביטחונם של באי המוסד החינוכי: הלומדים, הגננות, הסייעות, המורים ואנשי הצוות. החוזר מציג ראייה מערכתית שלפיה טיפוח כבוד הדדי בין הלומדים לבין הצוות, לצד הגדרת גבולות, מייצרים אווירה תומכת ומאפשרים לכל לומד לבטא בצורה מיטבית את כישוריו, יכולותיו



והישגיו ברמה האקדמית, הרגשית, החברתית והערכית, ואף מצמצמים התנהגויות אלימות על פני הרצף החינוכי כולו, מגן הילדים ועד לחטיבה העליונה, בחינוך הרגיל ובחינוך המיוחד. מחקרים מצביעים ששילוב בין שני המרכיבים - חיזוק הקשר בין מורים ללומדים תוך היענות לצורכיהם מצד אחד, ויצירת גבולות ברורים והוגנים מצד שני - מאפשר ליצור אקלים בטוח, תחושת מוגנות ואווירה לימודית תומכת למידה. בהתאם לכך החוזר מדגיש את הרכיבים הנדרשים ליצירת אקלים מיטבי כחלק מסדר היום עם יצירת קשר בין אישי, ניהול שיח מכבד בין השותפים, למידה רגשית, חברתית וערכית, יצירת מענים מותאמים ללומדים בעלי צרכים ייחודיים והגברת המעורבות החברתית של הלומדים במסגרת החינוכית ובקהילה. בנוסף מוצגים הנחיות את צוותי החינוך כיצד להתמודד עם אירועי אלימות המתרחשים במוסדות החינוך ומחוצה להם ומדגישים את חשיבותה של פעולה בהתאם לכללים שנקבעו. הצבת גבולות ברורים והוגנים נועדה לסייע למי שחרג מהם לשמור על עצמו ועל אחרים בסביבתו, למנוע התנהגויות סיכון, לטפל בכל המעורבים בנושא ולאפשר התנהלות תקינה של תהליכי הוראה, למידה והערכה. ישנה חשיבות מנהיגות איש חינוך כמבוגר משמעותי הנוכח בחיי תלמידיו ואיננו עובר לסדר היום על אירועי אלימות, שכן התעלמות או אי טיפול מידי בכל אירוע אלימות מעבירים מסר של פגיעה בערכו של האחר ועלולים להסלים את האלימות.

בחוזר הנחות יסוד ועקרונות מנחים ליצירת אקלים בית-ספרי מיטבי, בניהם:

- 1.2.1 אלימות היא פגיעה בכבוד האדם ובזכויותיו הבסיסיות. הטיפול באלימות ייעשה באופן המכבד את כל המעורבים כבני אדם ושומר על כבודם ועל זכויותיהם, ובפרט על זכותם להגנה על שלומם הנפשי והפיזי ועל זכותם להליך הוגן ולפרטיות.
 - 1.2.2 קידום אקלים מיטבי בבית הספר הכרחי ליצירת מוגנות ולמניעת אלימות. אקלים חינוכי מיטבי מאפשר מוגנות פיזית, בריאות נפשית, התפתחות מוסרית, תפקוד לימודי ורכישת מיומנויות וערכים משמעותיים לחיים במדינה דמוקרטית. לעבודה על תהליכי עומק חינוכיים, המקדמים רווחה נפשית ופיתוח ערכים, יש תפקיד משמעותי בצמצום התנהגויות סיכון ואלימות. על כן על התכניות הבית-ספריות לכלול הן היבטים של קידום אקלים מיטבי והן פעולות ישירות לצמצום האלימות.
 - 1.2.3 מנהל בית הספר והצוות החינוכי מובילים את התהליך של בניית אקלים בטוח. בניית אקלים בטוח והתמודדות עם אלימות היא חלק מהמשימות של מנהל בית הספר והצוות החינוכי. המנהל והצוות החינוכי משמשים דוגמה אישית בהתנהגותם ובאחריותם על התהליך החינוכי. הובלה זאת נעשית תוך העצמה של הכוחות הפנימיים של בית הספר, באמצעות העמקת ההכשרה וההתמחות של חברי הצוות החינוכי, ובכלל זה אנשי המערך המסייע של בית הספר. צוות הניהול של בית הספר הוא המבנה הארגוני המוביל תהליכי אקלים. בראש הצוות עומד מנהל בית הספר, ומשתתפים בו בעלי תפקידים מרכזיים על פי שיקול דעתו, כגון היועץ החינוכי, פסיכולוג בית הספר, רכז החינוך החברתי, המב"ס, מנהלי החטיבות/רכזי השכבות, מדריך שפ"י ונציגים נוספים. התכנסות הצוות באופן שוטף מאפשרת התייחסות מעמיקה לנושא האקלים גם בשגרה, ולא רק לשם טיפול באירוע אלימות. אופן הדיון בצוותים נעשה מתוך ראייה מערכתית, תוך למידה של דפוסי התנהלות, תכניות מניעה, תכניות התערבות וטיפול באירועים חמורים ובעקבות הפקת לקחים מתהליכי עבודה.
- במסגרת ההנחיות להכנת תקנון חינוכי בבית הספר נכתב כי כל מוסד חינוכי יבנה תקנון שיכלול שני תחומים: התנהלות בשגרה ותגובות לאירועי אלימות. בתקנון יכללו נושאי חובה המופיעים בטבלאות שבחוזר זה ונושאים נוספים שביית הספר יבחר לכלול בו, תוך יצירת מדרג תגובה מתוך הטווח המוצע בטבלאות. התגובה שתיבחר תהיה בהתאם להישנות הפרתם של הכללים ובהתאם לגיל התלמידים ותיקבע מראש. התקנון הבית-ספרי ייבנה על פי הצרכים, גיל התלמידים והתפיסה החינוכית של בית הספר והקהילה. ניסוח התקנון הבית-ספרי יהיה כפוף לחוק זכויות התלמיד ככלל, ולסעיף 10 בפרט: "כל תלמיד זכאי לכך שהמשמעת במוסד החינוך תונהג באופן ההולם את כבוד האדם, ובכלל זה הוא זכאי שלא יינקטו כלפיו אמצעי משמעת גופניים או משפילים." בתקנון תוגדרנה התגובות להפרה חד-פעמית של הכללים ולהפרה חוזרת ונשנית שלהם. התקנון במקום מרכזי בבית הספר או באתר האינטרנט של בית הספר, באופן שיהיה גלוי לכל קהילת המוסד החינוכי.



על התגובה להפרת המשמעת להיות מידתית, סבירה והגיונית, ותואמת את מידת הפרת המשמעת. בכל מקרה שבו עשוים להינקט נגד התלמיד אמצעי משמעת, תוסברנה לו הטענות כלפיו ותינתן לו הזדמנות להשיב עליהן. שמיעת התלמיד תקיים לפני קבלת ההחלטה על נקיטת אמצעי משמעת. עם זאת, כאשר נדרשת תגובה מידתית של נקיטת אמצעי המשמעת או כשיש נסיבות מוצדקות אחרות, רשאי צוות בית הספר לנקוט אמצעי משמעת באופן מידתי. אם נודע למוסד החינוכי כי נפתחה חקירת משטרה בעניינו של התלמיד או חלה על המוסד החינוכי חובת הדיווח, יש לקיים את השיחה/הבירור ו/או את ההחלטה בעניינו של התלמיד רק לאחר התייעצות עם הגורמים הרלוונטיים (משטרה, גורמי הרווחה). דרכי תגובה שאסור לנקוט בעת הפרת כללי משמעת: חל איסור חמור להעניש תלמידים בכל צורה של ענישה גופנית. חל איסור חמור להעניש תלמידים בכל צורה של ענישה משפילה (הלבנת פנים ברבים, פגיעה מילולית שיש בה לעג, עלבון והשפלה).

נוהל השעיה- השעיה היא הרחקת תלמיד לפרק זמן קצוב מבית הספר. יש להשתמש בהשעיה רק באירועים חמורים או לאחר אירועים חוזרים ונשנים שמוצו לגביהם תגובות חינוכיות אחרות. ההשעיה משמשת תגובה ברורה של הצבת גבולות מצד צוות בית הספר, המעבירה מסר חד-משמעי נגד הפרות משמעת חמורות או התנהגות אלימה. הצבת גבולות, לרבות השעיה הנעשית על פי הנהלים, תורמת להתפתחות ולמוגנות אישית. יש לקבוע מדיניות בית-ספרית הידועה מלכתחילה להורים ולתלמידים בנוגע לסנקציות שיופעלו במקרים של אלימות, בכל מקרה, הבנת הרקע והמקורות להתנהגות חריגה או לאלימות מצד תלמיד חשובה לצורך בחירת דרכי ההתערבות. כדי שיתקיים הליך הוגן להשעיה יש לברר את פרטי האירוע ולתת לתלמיד אפשרות להציג את גרסתו. יש לתעד את האירוע. השעיה תתבצע על ידי מנהל בית הספר או מי מטעמו. אם ההשעיה בוצעה על ידי אדם שמונה על ידי המנהל – עליו להתייעץ עם גורמי המקצוע ולקבל את אישורו של מנהל בית הספר. יש ליידע טלפונית את הורי התלמיד לפחות יום אחד לפני מועד ההשעיה ובמקביל למסור את מכתב ההשעיה לתלמיד. במכתב יירשם ההסבר להשעיה. יש לוודא עם ההורים שקיבלו את המכתב. יש לשתף את ההורים בנסיבות ובשיקול הדעת שהובילו להשעיה ולהעביר מסר חד-משמעי שאינו מאפשר הפרת סמכות והתנהגויות אלימות בבית הספר. לצד זה יש להפגין אמונה ביכולתו של הילד לשנות את התנהגותו. יש לתת לתלמיד המושעה, בתיאום עם הוריו, משימה חינוכית המותאמת לו, לביצוע בבית. המחנך או איש צוות יצרו קשר עם התלמיד המושעה בזמן ההשעיה, כדי לשמור על רציפות הקשר עמו ולעודד מוטיבציה להשתלבותו בכיתה עם חזרתו. יש לזמן את הילד ואת הוריו לשיחה עם חזרתו לבית הספר ולבנות עמם תכנית אישית. לאחר חזרת התלמיד לבית הספר יש לקיים עמו מפגשי מעקב במטרה לבנות עבורו רשת תמיכה ובקרה על התנהגותו. חשוב להתמיד במפגשים אלו במסגרת תכנית אישית שמטרתה טיפול בתלמיד. במקרים מיוחדים שבהם הנהלת בית הספר מזהה שההשעיה אינה מתאימה, יש לקיים דיון בתוך בית הספר, לתעד את השיקולים ולקבוע תגובה חלופית, כגון השעיה תוך בית-ספרית. במקרים אלה משך ההשעיה ייקבע על פי הטבלאות, בדומה להשעיה חוץ-בית-ספרית.

תקנון בית ספרי- בן יהודה- ג. משמעת והתנהגות- זכותו הבסיסית של כל תלמיד היא להימצא בסביבה בטוחה ומוגנת מפני אלימות ומפני פגיעה רגשית. לפיכך תפקידם של אנשי צוות בית הספר הוא להבטיח זכות זו בזמן השיעורים, בהפסקות ובכל עת בה התלמיד נמצא באחריות ביה"ס. הטיפול בעברות משמעת יעשה **תוך שמירת זכותו של כל תלמיד להליך הוגן, להשמיע את גרסתו, לערער על העונש ולבקש הגנה מפני שרירות לב.** גם אם עבר תלמיד עבירת משמעת – הוא יזכה להליך משמעתי הוגן ולא ייפגעו ציוניו במקצוע. בכל מקרה בו התלמיד חש נפגע מהוראות המורה – תחילה עליו לבצע את שנדרש ואח"כ להתלונן בפני המחנך, רכז השכבה, יועצת או מנהלת בית הספר. טיפול בבעיות משמעת- במקרה של הפרת משמעת יטופל על ידי המורה המלמד תוך שמירה על כבוד ופרטיות: המורה יעדכן את מחנך הכיתה על מנת להחליט על דרך הטיפול. תתקיים שיחה בין המורה לתלמיד. ההורים יקבלו דיווח ו/או יוזמנו לשיחה. העונש שיוטל יהיה בהלימה להפרת המשמעת. האירוע יתועד בהערת מעקב במערכת הממוחשבת. אלימות- אלימות היא פגיעה בכבוד האדם ובזכויותיו הבסיסיות. ביה"ס רואה את תפקידו כמבטיח את שלומם ואת ביטחונם של כל באי בית הספר: תלמידים, מורים, הורים ועובדי מנהלה בפעילויות בביה"ס ומחוצה לו. הנחיות משרד החינוך בנושא הטיפול באלימות הינן מוגדרות, ברורות ומפורטות בחוזר מנכ"ל ביה"ס



יפעל בהתמדה, בעקביות ובנחישות כדי למנוע אלימות פיזית ומילולית, לרבות אלימות ברשת, הן כלפי התלמידים והן כלפי מבוגרים. הנוכחים באירוע אלימות תוך כדי עידוד והתלהמות נחשבים גם הם שותפים באירוע ובהשלכותיו. תלמיד שהתנהג בחוסר כבוד (חוצפה /אלימות) כלפי מורה, תלמיד או עובד בבית הספר, יטופל ע"פ נוהל אלימות חמורה כמתחייב בחוזר מנכ"ל. כל מקרה של אלימות יטופל ע"י הצוות החינוכי ויובא לידיעת הנהלת ביה"ס. נוהל טיפול באלימות: תתקיים שיחת בירור עם התלמידים המעורבים באירוע ע"י אחד המורים בצוות. יידוע הצוות החינוכי – מחנכת, רכזת, יועצת, מנהלת וכן יידוע הורים ו/או הזמנתם לשיחה. תיעוד האירוע בתיק האישי של התלמידים המעורבים ו/או במערכת הממוחשבת בהערת מעקב. כתיבת עבודה חינוכית בהלימה לאירוע. השעיה לטווח שבין 1-4 ימי לימודים, בהתאם לחומרת האירוע. (ע"פ חוזר מנכ"ל) ובאישור מנהלת, הורדת ציון בהתנהגות בתעודה, כל אירוע אלימות ידווח בכתב למפקחת הכוללת של בית הספר, לאגף החינוך ולהורי התלמיד.

מעיון בתלונה, באופן הטיפול ובהנחיות המקצועיות מעלה תהיות באשר ניהול המקרה ע"י מנהלת בית הספר, שכן לא ברור:

- האם קטגוריית המקרה מסווגת כהפרת משמעת?
- האם קטגוריית המקרה מסווגת כעבירת אלימות?
- האם בטרם ההשעיה נעשתה שיחה בין מנהלת בית הספר להורי התלמידים?
- האם הוצגו בפני ההורים הנימוקים להשעיה?
- האם נקבעו זמנים להרחקה?
- האם מדובר במקרה ראשון? או מדובר באירוע מתמשך?
- האם הוצגה בפני ההורים והתלמידים תכנית עתידית מניעתית?
- מה הייתה מעורבותו של היועץ החינוכי?
- האם נשקלה קודם מתן ענישה ממותנת: אזהרה בע"פ, נזיפה בע"פ, אזהרה בכתב להורים וכל זאת יעשה במקביל להסבר שיינתן לתלמיד מדוע נענש, יש להבטיח שההענשה לא תיתפס כשרירותית תוך שמירה על כבוד התלמיד.
- האם ניתנו לתלמידים אפשרות להאזין לדבריהם ולהתייחס אליהם?
- האם העונש היה מותאם לגיל התלמידים?
- על פניו ההשעיה מעל 10 ימים, האם ננקטו צעדים התואמים להנחיות של משך ההשעיה?
- האם ננקטו צעדים נוספים לאחר הענישה?
- האם "חומרת האירוע"- נעשתה והוגדרה בהתאם לטבלת הנחיות המצוי בחוזר מנכ"ל?
- האם היה מקום למעורבות גורמים חיצוניים הכוללים: שירותי רווחה, משטרה, פיקוח עירוני?
- האם המקרה דווח למשרד החינוך?



- האם נבחן שלא ננקטו אמצעים משפילים כלפי התלמידים?
- האם נבחן שהעונש שניתן היה מידתי, סביר והגיוני, ותואם את האירוע?
- בכללי- האם בית הספר נקט בכללים מחייבים בהתאם לתקנון שקבע ובהתאם לחוזר מנכ"ל?
- האם בית הספר לא הפר את זכויותיהם של התלמידים עפ"י חוק זכויות התלמיד, תשס"א-2000 המבוסס על כבוד האדם וחירותו?

מפירטי המקרה המתואר ע"י האם וממתן המענה לא עולה כי :

- מדובר במקרה אלימות,
- התלמידים בוישו בפני תלמידים אחרים,
- לא התקיימה שיחת שימוע לתלמידים בלוי הוריהם,
- לא נומקו נסיבות ההשעיה,
- לא הוגדר זמן השעיה,
- לא נקבע שיחה מחייבת פרונטלית עם הרכזת להשמעת הטיעונים, (פנייה בווטסאפ),
- לא נקבעה פגישה מסודרת להורים,
- לא ברור אם ההיעדרות הממושכת דווחה למשרד החינוך כמתחייב,
- לא ברור אם ניתנה אפשרות לתלמידים להשלים לימודים ושיעורים חסרים, (בהמשך מצוין חשש להגיע לבית הספר בשל פחד מהרכזת).
- לא ברור אם בעתיו של המקרה משפחת המתלונן עזבה את העיר.

סיכום ביניים- על פניו נראה טיפול לקוי בהשעיית תלמידים שלא בהתאם להוראות החוק והנחיות משרד החינוך, מדובר על השעיית תלמידים לזמן ארוך (לפחות של 3 שבועות) בלא עריכת בירור ראוי ומקצועי והמצביע על אי תקינות.

המשוב שהתקבל ממנהל בתי הספר האמור לשקף את תגובת מנהלת בית הספר והרכזת חוטא לאמת, שכן תוצאות הבדיקה אבסורדיות, ולכן הובהר למנהל בתי הספר ולמנהלת החינוך, כי הבדיקה אינה מאוזנת, לכן נדרשת תגובה ישירה של מנהלת בתי הספר ושל הרכזת, וזו אכן התקבלה, והתברר כי תוכנה משנה לחלוטין את תוצאות הבדיקה.



תגובת מנהלת בית הספר למתלוננת (שנכתבה ולא הוצגה לביקורת):

בתאריך 11.5.2022 בזמן ירידה לתרגיל רעידת אדמה ג. ו-ר. תלמידי כיתה ז', דחפו אחד את השני מספר פעמים עד כדי נפילה בזמן הירידה במדרגות לתרגיל. במקום נכחו מחנכת כיתה ז' 8' מיכל ורכות השכבה אפרת אשר ראו את אירוע האלימות ואף הפסיקו את הדחיפות.

אפרת ביקשה משני התלמידים לרדת למזכירות ולהמתין לביור, בביור שנכחה בו גם מחנכת הכיתה איה בקרמן, התלמידים הכחישו שהיה מגע פיזי בניהם על אף העבודה ששתי מורות נכחו במקום. הביור לא נעשה בצעקות, צרחות ולא בנוכחות תלמידים נוספים (כל התלמידים היו בזמן זה בתרגיל). כמו כן הביור לא נעשה בחדרי ולא בנוכחותי כפי שנכתב במכתבה של האם.

לאור ההתנהגות ועל פי נהלי בית הספר התלמידים הושעו ליום אחד ונתבקשו להכין עבודה חינוכית בנושא "אלימות". ההורים של שני התלמידים הוזמנו לשיחה בבית הספר בנוכחות המחנכת, המורה שנכחה במקום ואפרת. נעשו מספר ניסיונות לקבוע מועד לפגישה אך האם ביקשה להגיע רק ביום שישי (חלק מהצוות שהוזמן לפגישה אינו עובד ביום שישי). האם ביקשה לשוחח בטלפון עם אפרת אודות האירוע, אולם לאור חומרת האירוע אנו נוהגים לזמן את התלמיד, הוריו והצוות לטיפול במקרה.

מכיוון שנוכחות האם בפגישה הייתה חשובה מחנכת הכיתה הזמינה את האם לשיחה ביום שישי בתאריך 20.5, האם הודיעה למחנכת כי בנה לא יהיה בבית הספר כי הוא נוסע לצפון עם אביו.

לטענת האם, כי בנה חושש מאפרת ואינו רוצה להגיע לבית הספר, בשיחות האישיות עם המחנכת לא עלה דבר. עניין שלראשונה עלה בתאריך 16.5.2020 בשיחה שאליה הוזמנו ההורים בנוגע לאח ע. תלמיד כיתה ח. חשוב לציין כי הבן מגיע באופן סדיר לבית הספר למעט בתאריכים: 20.5 (כשנסע לצפון), 26.5, 27.5, 29.5

חשוב לציין, לאפרת ותק של 25 שנה במערכת החינוך בעלת תואר ראשון ושני בחינוך, מחנכת מתחילת דרכה, ורכות שכבה כ – 20 שנה, אפרת עובדת בשיתוף פעולה עם צוות המורים והנהלת בית הספר. מעולם לא נשמעה טענה כי אפרת מאימת על תלמידים. באירוע האמור חובתה של אפרת הייתה לעצור את ההתנהגות האלימה של שני התלמידים ולטפל בה.

צר לי שכך בחרה האם להציג את הדברים, חשוב לי להדגיש כי אנו מגיבים לכל אירוע אלימות פיזית או מילולית על פי תקנון בית הספר וללא משוא פנים.

אני דוחה על הסף את כל טענותיה של האם. אני רואה בכתוב הוצאת דיבה ולשון הרע על רכות השכבה אפרת, ומציינת כי שמורה לאפרת הזכות להגיש תביעה בגין הוצאת דיבה ולשון הרע.

בדיקה לאחר תגובת המנהלת-

- מקרה אלימות- לא היה.
- התלמידים בוישו בפני תלמידים אחרים- לא קרה.
- לא התקיימה שיחת שימוע לתלמידים בליווי הוריהם- ההורים דחו פגישות שנקבעו להם.
- לא נומקו נסיבות ההשעיה- הנסיבות נכונות, התנהגות לא נאותה בעת תרגול זמן חירום.
- לא הוגדר זמן השעיה- ההשעיה יום אחד בלבד.
- לא נקבע שיחה מחייבת פרונטלית עם הרכות להשמעת הטיעונים, (פנייה בווטסאפ), - ההורים דחו את הפגישות שנקבעו.
- לא נקבעה פגישה מסודרת להורים- ההורים דחו את הפגישות שנקבעו.
- לא ברור אם ההיעדרות הממושכת דווחה למשרד החינוך כמתחייב- ההיעדרות יום אחד.



- לא ברור אם ניתנה אפשרות לתלמידים להשלים לימודים ושיעורים חסרים, (בהמשך מצוין חשש להגיע לבית הספר בשל פחד מהרכזת). – לא נכון, היו היעדרויות שלא קשורות לאירוע
- לא ברור אם בעתיו של המקרה משפחת המתלונן עזבה את העיר- אין קשר.

מסקנה סופית-

לנוכח המקרה (אלימות והפרעה בעת תרגול שעת חירום), האם הייתה צריכה לעשות מאמצים ולהגיע לפגישה, (אי מציאת זמן דווקא אינו מראה על סדר עדיפות גבוה שלה, מה גם שבוע לאחר מכן הגיע עבור הבן השני שלה...). לפי המענה גם לא ברור אם התקיימה שיחה עם ההורים של רועי שגם הוא הושעה. בכל מקרה בעיני העונש תקין, כשגם הילדים לגלות אחריות בתרגול שעת חירום. וחבל שהאם לא הפנימה זאת. לסיכום הטיפול באירוע התקיים עפ"י תקנון בית הספר וחוזר מנכ"ל לכן התלונה לא צודקת.

תגובת מנהל בתי ספר- יגבש עם מנהלת חטיבת ביניים בן יהודה מתווה, והוא עמל על כך שהמקרים הבאים יטופלו טוב יותר.

6.8 החזר כספי להורים בשל גן סגור

א. כללי

תלונה מאם על כך שבשנה האחרונה נסגרו לפרקים גני ילדים בשל מחסור בכוח אדם, ובשל שביתת סייעות, מכיוון שאלו ימים שההורים ממשיכים לשלם עבור ימים אלו כרגיל, היא מבקשת לדעת כיצד הכספים עבור הימים שהגנים היו סגורים מוחזרים להורים, האם בהחזר כספי או בתוספת ימי לימוד.

ב. ממצאים מסקנות

נמצא כי אין חוק או הוראה מחייבת, על כן התלונה לא צודקת.

6.9 סירוב קבלת ערעור על שיבוץ לגן ילדים

א. כללי

תלונה מאם על סירוב לקבל את ערעורה להעברת בנה לגן אחר, דבר שאינו הגיוני בעיניה, שכן לא מאפשרים לה את זכות הבחירה לטובת בנה, כאשר בשום אופן אין היא מוכנה שבנה יהיה בגן שנקבע לו בשל: עניין רגשי, גישת הלימוד הגננת, ופרידה מ-2 חבריו מהגן הנוכחי, הוסיפה שהיא רוצה שיהיה לבנה הכנה טובה לכיתה א, דבר שלא יקרה בגן שנקבע בגלל גישת הגננת ואי ההכנה לכיתה א. את העברה ביקשה מיד כשנמסרה לה ההחלטה, אלא שנטען כי הגן מלא, אך הטענה לא סבירה משום שהייתה העברת ילדים אחרים, כשבין היתר העבירו את החבר של בנה, כשלמעשה הם כבר שנתיים יחד וגרים באותו בניין משותף, כך שרצף החברות והחוויות נקטע להם ובנוסף גם העזרה שהייתה במידה והייתה צריכה שיוציאו אותו,



כאן מצאה לנכון לבקש אופציות אחרות כגון מעבר לגן שלשם העבירו חבר אחר של בנה, אך שוב נתקלה בסירוב, הפעם בטענה שהגן לא מקושר לכתובת המגורים ומשויך לבית ספר אחר, אלא שהמענה אינו הולם כי בבניין גרים תלמידים העולים לכתה ב' ולומדים בבית הספר האחר המשויך, וכאשר חבר של בנה הגר שתי קומות מעליה הועבר לגן המועדף על משויך לבית הספר האחר. בנימה אישית אמרה שהיא אם לשני בנים ללא עזרה שכן אביה ואחיה נפטרו ואימא מתנועעת בכיסא גלגלים, העזרה היחידה היא משכניה הטובים הגרים באותו בניין.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה מנהלת מדור רישום ושיבוץ כי בזמן הגשת הערעורים על השיבוץ לגני הילדים, התקיימה שיחה טלפונית עם האם בנוכחות מנהלת מחלקת הגנים, הוסבר לאם שהגן המועדף על ידה מזין את 2 אזורי הרישום של 2 בתי ספר הוא מלא ולכן לא ניתן להיענות לבקשתה, לדברי האם גננת מגן אחר המליצה לה להעביר את בנה לגן המועדף כי הגננת שם טובה יותר מהגננת שנמצאת בגן שבנה שובץ לו, האם ציינה כי לבנה בעיות הדורשות מענה הולם, כאן נאמר לה כי צרכי הילד יכולים להינתן בכל גן, במהלך השיחה התברר שהאם מבקשת שיבוץ לגן המועדף שיאפשר לבנה ללמוד בבית ספר שהיא סבורה שהוא טוב יותר עבור בנה, והוסבר לה שרק בעת הרישום לכיתה א' ניתן יהיה להגיש בקשה מיוחדת לשיבוץ בביה"ס אחר וגם אז עליה להציג מסמכים התומכים בבקשתה, למרות זאת האם התעקשה לשנות את השיבוץ לגן המועדף על מנת להכיר גם ילדים שמשתייכים לבית הספר המועדף על ידה. בשיחה נוספת שהתקיימה עם האם הוסבר לה שלאחר בדיקה מחודשת של מצבת התלמידים בגנים ניתן לשבץ את בנה בגן שהיווה אופציה נוספת בשבילה אך עליה לקחת בחשבון שהוא יעלה לבד לביה"ס שאינו זה המועדף על ידי האם, ולאחר מחשבה שבה האם והעדיפה את הרישום לגן שהיה אופציה נוספת עבורה.

מנהלת מחלקת גני ילדים ציינה כי ישנם הרבה פרמטרים אחרים וחריגים המאפשרים או מאלצים לשבץ ילדים מחוץ לאזור מגוריהם או בגן "אחר" כגון אבחונים פסיכולוגיים, פסיכיאטריים וזאת בהנחיית השירות הפסיכולוגי, אקלים גן, איזון מגדרי, יחסי הורים צוות במקרים קיצוניים מאוד, אחים תאומים, אילוצים רפואיים, ריבוי סייעות צמודות ילד בגן אחד ועוד. לעיתים יש התלכדות של אילוצים לכן מקיימים דיון עם השירות הפסיכולוגי ו/או עם מפקחת משרד החינוך על מנת שניתן יהיה לבחור את האלטרנטיבה המיטבית עבור התלמיד/ה. האם הציגה מקרה של שכן שמורכבותו אינה ידועה לה והאילוצים שהיו נסתרים מעיניה, מה גם שהיו שנים בהם חל שינוי באזור רישום ועוד שינויים שחלים במערכת דינאמית שנמצאת כאן. כל שיבוץ חריג נעשה בכובד ראש ובצמידות למדרג הפרמטרים לו ישנה מחויבות, השיבוצים עוברים בקרה במשרד החינוך. בעקרון מציעים להורה דרכים לביצוע מעבר, שכן לרוב האפשרויות החלופיות שואפות לאפס, העיר קטנה ובכל אזור רישום יש מיעוט גנים אלטרנטיביים וריבוי גדול של ילדים המיועדים לאותו אזור. לסיכום התלונה לא צודקת.



6.10 בדיקה ומיגון ארונות חשמל בבית ספר יסודי

א. כללי

אם שבנה עולה לכיתה ב' בבית ספר בו הותקנו גגות סולריים טענה לצורך בדיקת מיגון ארונות החשמל ותקינותן שכן בדיקות שנעשו העלו חריגות שיש בהן אולי סכנה בריאותית.

ב. ממצאים מסקנות

במענה הושב כי הוחלט לקיים בדיקה חוזרת יחד עם וועד ההורים ובודק מטעמם עוד לפני תחילת שנת הלימודים וככול ויידרש יתבצע מיגון, כבר נקבעה בדיקה כפי שהתחייבה העירייה, ואף הוציאה בעמדתה הכתובה כי ככל שימצאו פערים, הם יטופלו לפני תחילת שנת הלימודים, משכך **התלונה לא צודקת.**

6.11 מעקב- שכר לעובדת שעתית

א. כללי

אשתקד התקבלה תלונה מסטודנטית שפנתה גם לנציבות, אשר עבדה כעובדת שעתית בתפקיד סייעת אישית, התחילה לעבוד ב-6.4.21 והועסקה עד 31.8.21, וטענה כי לא שולם לה שכר עבור חודש 08/21, למרות שהיה עליה לקבלו גם אם לא עבדה שכן היא חתומה בחוזה לעבודה עד סוף אוגוסט, ציינה כי בחוזה לא היה כתוב שלא תקבל שכר עבור חודש אוגוסט, והוסיפה כי גם חל'ית לא קיבלה עבור החודש, וכשפנתה לברר על התשלום במחלקת השכר נאמר לה כי היא לא אמורה לקבל שכר עבור חודש בו לא עבדה, אך זאת בניגוד לשאר העובדות שכן קיבלו שכר כי היו על תקן עובדות חודשיות, לאחר בקשה חוזרת קיבלה ממחלקת השכר מכתב רטרו לחל'ית, כאן מסרה כי נאמר לה שכעובדת שעתית אין היא זכאית לשכר. בבדיקה שנעשה אז נכתב כי מנהלת משאבי אנוש השיבה כי בניגוד לדבריה הוסבר לה משמעות עובדת שעתית, הובהר לה כי במידה והיא לא עובדת היא לא מקבלת שכר ורק בימים בהם היא עובדת היא תקבל שכר ע"פ תעריף שעתית.

המתלוננת לא עבדה בתקופה מה-22.7.21 ועד 31.8.21 כאשר מדובר היה בחופשת הקיץ ובית הספר שבו הועסקה היה סגור ולכן לא קיבלה שכר, אלא שכאן טענתה כי לא הבינה את זה מההסכם. בהמשך החל מ-1.9.21 היא חתמה על הסכם חודשי. ביקשה מכתב לביטוח לאומי על כך שלא קיבלה שכר בתקופת הקיץ, וזה הוצאה לה. המענה לנציבות ניתן ע"י היועצת המשפטית אליה הופנתה התלונה, להלן המענה שנמסר:

1. "במכתבכם נמסר כי הגב' ע.ע. להלן: "העובדת", (מלינה על שכך שלא קיבלה שכר עבודה בחודש אוגוסט בגין עבודתה כסייעת בעיריית נס ציונה).
2. ע.ע. הועסקה כסייעת צמודה בעיריית נס ציונה, בהתאם לכתב העסקה לעובדת שעתית אשר נחתם על ידה ביום 07.04.2021. העתק מכתב העסקה מצ"ב כנספח 1.
3. כתב העסקה קבע מפורשות כי מדובר בעבודה שעתית והכל בהתאם לצרכי בית הספר.
4. העובדת הועסקה וקיבלה שכר החל מיום 06.04.2021 ועד ליום 21.07.2021. עקב היותה עובדת שעתית ובמסגרת הגדרת ההסכם, העובדת לא הועסקה בין התאריכים 22.07.2021-31.08.2021, בהתאם לכך, אין זכאות לתשלום שכר בתקופה בה לא הועסקה.



5. עיריית נס ציונה פועלת כדין, בהתאם להוראותיו המפורשות של כתב ההעסקה ובהתאם לנקבע בחוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות בישראל.

6. עוד יצוין כי החל מיום 01.09.2021 ועד למועד זה, העובדת חתומה על חוזה עבודה חדש מול עיריית נס ציונה, הינה עומדת בקשר ישיר עם מחלקת משאבי אנוש ומקבלת מענה לכל פניותיה ובקשותיה".

בהמשך למענה ביקשה הנציבות לקבל מהי הגדרת התפקיד המדויקת של הגב' ע.ע. בהתאם לחוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות בישראל. האם היא סייעת (טיפולית) פדגוגית בכיתה אורגנית? במענה הושב לה כי התפקיד שלה הינו : סייעת טיפולית צמודה, לא פדגוגית ולא בכיתה אורגנית.

בהמשך פנתה הנציבות לקבל התייחסות מפורטת לעניין הנוהל, סעיפי חוק, חוקת העבודה, אוגדן תנאי שירות, תקנון או כל הסדר אחר לפיו העירייה פועלת בעניין העסקתם של עובדים שעתיים כגון המתלוננת.

ב. ממצאים מסקנות

השנה השיבה הנציבות ליועצת המשפטית :

"עם סיום הבירור בתלונה שבנדון ובטרם תתקבל החלטתנו הסופית בה, נבקש לעדכנכם בממצאי הבירור על מנת לאפשר לכם להגיב עליהם :

1. גב' ע.ע (להלן – המתלוננת) הועסקה בעיריית נס ציונה (להלן – העירייה) כסייעת צמודה לילד עם מוגבלות בבית הספר מ 21.4.6 - ועד 22.3.25. בתלונתה לנציבות הלינה המתלוננת על כך שהעירייה לא שילמה לה שכר בגין חודש אוגוסט, זאת על אף שבחווזה ההעסקה שנחתם עמה ב- 21.4.6 (להלן - חוזה ההעסקה) צוין כי תועסק עד ה 21.8.31- ואף שסייעות אחרות זכאיות לתשלום שכר בגין חודש אוגוסט.

2. בתגובתה על התלונה טענה העירייה כי הואיל והמתלוננת הועסקה כעובדת שעתית היא אינה זכאית לתשלום עבור חודש אוגוסט 2021. העירייה ציינה, כי הן בחוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות (להלן - חוקת העבודה) והן באוגדן תנאי השירות אין התייחסות באשר להוראות החלות על עובד שעתית.

3. העירייה צירפה לתגובתה את חוזה ההעסקה של המתלוננת כאמור לעיל, בו פורטו, בין יתר, התנאים להעסקתה.

4. בסעיף 4 לחוזה ההעסקה, כאמור, צוין כי תנאי השכר של המתלוננת והתנאים הנלווים יהיו בהתאם לחוקת העבודה ברשויות המקומיות (ההסכם הקיבוצי).

5. בסעיף 10 לכתב ההעסקה כאמור צוין כי משך העסקתה של המתלוננת יהא עד ליום 21.8.31 לאחר בחינת כלל טענות הצדדים נראה, לכאורה, כי היה על העירייה לשלם למתלוננת שכר בגין חודש אוגוסט 2021, זאת מן הטעמים המפורטים להלן :

תנאי ההעסקה של סייעות מעוגנים בהודעה בענייני עובדים מספר 11/2014 בעניין תנאי שכרם ועבודתם של "חונכים" לתלמידים בודדים בעלי בעיות מוטוריות במסגרות החינוך הרגיל והמיוחד וסייעות צמודות לתלמידים בודדים שהוגדרו כבעלי בעיות רגשיות- נפשיות והמשובצים בכיתות במסגרת החינוך המיוחד "הקל והקשה" (להלן- ההסכם הקיבוצי), שהעסקה מצ"ב. לפי הסכם קיבוצי זה, כלל הסייעות, ללא קשר למתכונת העסקתן, זכאיות לשכר בגין 12 חודשים בשנה, היינו, גם עבור חודש אוגוסט זאת בהתאם להיקף משרתן. לא זו אף זו, גם אם הוראות ההסכם הקיבוצי לא היו חלות על המתלוננת, הרי שבחווזה ההעסקה שנחתם עמה ציינה העירייה מפורשות כי תנאי העסקתה יהיו "בהתאם לחוקת העבודה ברשויות המקומיות". מאחר שאין חולק כי בהתאם להוראות חוקת העבודה זכאיות הסייעות לתשלום בגין חודש אוגוסט, הרי שבהתאם להתחייבות העירייה להחיל את הוראות חוקת העבודה על המתלוננת, גם המתלוננת זכאית לשכר בגין חודש זה. לאור כלל האמור לעיל, אנו שוקלים לקבוע כי המתלוננת זכאית לקבל שכר עבור אוגוסט 2021".



הממונה תחום מיסוי מוניציפלי שבלשכה המשפטית סיכמה את עיקר המענה וציינה הדגשים כהכנה למענה:

1. "העובדת ע.ע, הועסקה כ"סייעת טיפולית צמודה" החל מיום 06.04.2021 ועד ליום 31.08.2021 (ע"פ חוזה העסקה).
2. בחוזה העסקתה נכתב כי ימי העבודה הם על בסיס שעתי בהתאם לצרכי בית הספר.
3. סעיף 4 להסכם קבע כי "תנאי השכר והתנאים הנלווים הם בהתאם לחוקת העבודה ברשויות המקומיות" (הסכם קיבוצי).
4. העובדת לא הועסקה בחודש אוגוסט ולכן לא קיבלה שכר בחודש זה – על כך היא הלינה בפני הנציבות.
5. לאחר מכן העובדת הועסקה שוב, בחוזה חדש, החל מיום 01.09.2021 ועד ליום 25.03.2022 כאשר היא הודיעה על סיום העסקתה – בנוגע לתקופת העסקה זו אין מחלוקת.
6. בתשובה לנציבות אודות התלונה הובהר והוסבר כי מכיוון שהתשלום ע"פ החוזה מוגדר כשתלום שעתי ובהתאם לצרכי בית הספר, ובחודש אוגוסט לא היה צורך בסייעת, העובדת לא ביצעה שעות עבודה בפועל ולכן לא קיבלה שכר.
7. הנציבות בעמדתה (עליה כעת ניתנה הזדמנות להגיב) מבהירה כי תנאי העסקה של סייעות מעוגנים בהודעה בענייני עובדים מספר 11/2014, אשר קובע כי הזכאות היא לתשלום בגין 12 חודשים בהתאם להיקף המשרה לכלל הסייעות.
8. כמו כן, כאמור סעיף 4 לחוזה העסקה שלה קבע כי תנאי השכר יהיו בהתאם לחוקת העבודה ברשויות המקומיות, והחוקה קובעת זכאות לתשלום בגין 12 חודשים (וזאת על אף שתפקיד של סייעת טיפולית אינו מוגדר בחוקה).
9. משכך, הנציבות שוקלת לקבוע כי על העירייה לשלם לעובדת שכר גם בגין חודש אוגוסט 2021.

הערת כי קביעת הנציבות* חריגה ושונה שאם תתקבל השלכותיה יקבלו ביטוי בשינוי ההסכם עם סייעות צמודות זמניות ובתכנון התועלתיות, והפניתי למועדים של הסכם העסקה 06/04/21-31/08/21, אי תשלום בתקופה 01/09/21-31.08.2021 עקב אי עבודה, ודרישה לשלם שכר עבור 08/21 על אף שלא עבדה, מ-01/09/21 מועסקת בחוזה חדש, אותו סיימה עפ"י רצונה ב-25/03/22 – אך כאן מדובר בהעסקה חדשה (משלבת בבית הספר). ביקשתי בירור אם משלבת היא גם סייעת (שכן על פניו יש שוני בתפקיד), מה גם שהגדרת התפקיד שדווחה לנציבות (עפ"י בקשתם להגדרה מדויקת) הייתה סייעת טיפולית צמודה (לא פדגוגית ולא בכיתה אורגנית). לכך השיבה מנהלת החינוך "מדובר באותו תפקיד, מהות תפקידה של הסייעת לעסוק בשילוב, כאשר בהסכמי העבודה נקראת סייעת לכן מדובר על אותו תפקיד". במקביל צירפה מנהלת משאבי אנוש את בקשת העובדת לסיים את תפקידה בחודש 03/22, בבקשתה רשמה העובדת: "מעדכנת כי בתאריך ה-25.3 אסיים את תפקידי כמשלבת בבית הספר עקב העתקת מגורים ללימודים". מנהלת משאבי אנוש הרחיבה ומסרה: "מדובר בעובדת שהועסקה במשרה חלקית וביקשה לסיים העסקה עקב העתקת מקום מגורים ותחילת לימודים במהלך חודש מרץ 2022. סייעת צמודה זכאית ל-22 ימי חופשה בשנה באופן יחסי



להיקף משרתה. היא ניצלה ימי חופשה להם הייתה זכאית בפגרות הלימודים. היא אכן הייתה חתומה על הסכם העסקה בתוקף עד 31/8/2021, המשיכה התפטרה בחודש 3/2022."

*קביעת הנציבות- סייעת צמודה שעתית הגם שהיא עובדת זמנית זכאית לתשלום שכר בחודש אוגוסט גם עם לא עבדה במהלך החודש.

לנוכח תוצאות הבדיקה נשלח מענה העירייה המתנגד לקביעת הנציבות, להלן המענה שנשלח ע"י הממונה תחום מיסוי מוניציפלי שבלשכה המשפטית:

1. במכתב העמדה מיום 29.09.2022 הבאתם לידיעתנו את ממצאי בדיקתכם בעניין תלונתה של הגב' ע.ע (להלן: "העובדת"), שעניינה אי קבלת שכר בחודש אוגוסט 2021 בעבור עבודתה כסייעת טיפולית צמודה בעיריית נס ציונה.
2. בעמדתכם נכתב כי לאור הוראות ההסכם הקיבוצי ולאור ההודעה בענייני עובדים מספר 11/2014 אשר קובעים כי הסייעות זכאיות לשכר בגין 12 חודשים, יש לשלם שכר לעובדת גם בגין חודש אוגוסט 2021.
3. ראשית, יצוין ויוזכר כי ההסכם מול העובדת נחתם לטווח קצר, החל מיום 06.04.2021 ועד ליום 31.08.2021, מבלי התייחסות לאפשרות בדבר המשכיות ההסכם ו/או הארכתו. עוד נקבע כי "השכר על בסיס שעות בהתאם לצרכי בית הספר"; כלומר, בהתאם להגדרתה בחוזה העסקה, העובדת הינה "עובדת בשכר", קרי, עובדת שגמול עבודתה משולם כנגד ביצוע שעת עבודה בפועל, ולא על בסיס משכורת חודשית. ראה לדוגמא הגדרת "עובד בשכר" כפי שמופיע בחוק חופשה שנתית, תשי"א-1951:

"עובד בשכר" פירושו – עובד שגמול עבודתו, כולו או חלקו, משתלם שלא על בסיס של חודש או תקופה ארוכה מזו.

4. קביעה שמהותה תשלום שכר, מבלי שבוצעו שעות עבודה בפועל, נוגדת את הגדרת העובדת כעובדת שעתית ולא ייתכן כי ישולם שכר עבודה שעותי – שלא בהתאם לביצוע שעות בפועל.
5. בנוסף ולעניין הוראות הודעה 11/2014 בענייני עובדים, יצוין כי הודעה זו באה להוסיף על הודעה 8/2013, אשר גם היא מסדירה את תנאי העסקת סייעות צמודות ברשויות המקומיות.
6. סעיף 8 להודעה 8/2013, קובע כי "החופשה השנתית תנוצל בתקופת פגרות החגים של מוסד הלימודים בו מועסקת הסייעת, או בתקופת חופשי הקיץ", ראה להלן:

8. החופשה השנתית תנוצל בתקופת פגרות החגים של מוסד הלימודים בו מועסקת הסייעת, או בתקופת חופשת הקיץ.

7. כלומר, התשלום בחודש אוגוסט בעבור סייעות הינו פועל יוצא של יתרת ימי החופשה שצברה כל סייעת, בהתאם להיקף משרתה; סייעות אשר מועסקות במשרה מלאה, מנצלות בהתאם לאמור לעיל, את ימי החופשה השנתית להן זכאיות בחופש הקיץ, קרי בחודש אוגוסט.
8. במקרה דנן, ימי החופשה להן הייתה זכאית העובדת, שולמו באמצעות תוספת של 4% למשכורתה מידי חודש, ובכך נפדו מלוא ימי החופשה להן הייתה זכאית. ראה להלן:

סמל	תיאור סמל	מחלקה	כמות	אחוז	תעריף	יתרה	למידע	סכום
112	שעות עבודה	813317	19.5	35.00				682.50
386	תוספת חופשה	813317	19.5	4.00				27.30
								709.80

סה"כ שכר קובע לפנסיה



9. משכך, הגם שהוראות ההסכמים החלים על הסייעות קובעים זכאות לשכר בגין 12 חודשים, הזכאות הינה בהתאם להיקף המשרה (כלשון הוראות סעיף 10 להודעה 11/2014), וכמו כן, השכר המושלם בתקופת פגרת הקיץ הינו בגין ניצול ופדיון ימי החופשה השנתית להן זכאיות הסייעות (בהתאם להוראות סעיף 8 להודעה 8/2013).
10. בענייננו, לעובדת נפדו מלוא ימי החופשה להן הייתה זכאית, אינה ביצעה שעות עבודה בפועל בחודש אוגוסט ומשכך, לא הייתה זכאית לשכר עבודה ו/או לתשלום בגין ימי חופשה בתקופה זו.

לסיכום- העירייה מתנגדת לקביעת המבקר לשלם את שכר חודש 08/21 שבו העובדת לא הועסקה, כאשר במהות הטענות בסיס העבודה הוא עובדת בשכר ולא עובדת במשכורת, כשהתשלום נוגד את הגדרת עובדת שעתית, ימי החופשה שולמו (בהתאם להנחיות בענייני עובדים), על פי ההנחיות זכאות לחופשה בתשלום בחודש 08/21 חל על סייעות קבועות העובדות כל השנה. מענה מהנציבות טרם התקבל לכן **התלונה מסווגת כתלונה בתהליך שטרם הסתיים.**

6.12 אלימות בגן ילדים

א. כללי

אב לבת בגן ילדים התלונן כי בחודש האחרון יש הרבה מקרי אלימות בין הילדים, ועד להגשת התלונה כבר נצפו 4 מקרים, ציין כי בכל פעם הוא פנה למחלקת גני ילדים ולא קיבל מענה, כשאחד הדוגמאות שנתן היה ילד שמסתובב עם קרש ביד וכל שאר הילדים בורחים ממנו ואף אחד ממחלקת גני הילדים לא עוזר וההורים עצמם חסרי אונים, על כן הוא מקווה לטיפול מהיר.

ב. ממצאים מסקנות

מנהלת אגף החינוך השיבה כי הייתה פגישה עם נציגות הורים ועם הורי הילד עם בעיות ההתנהגות והעניין נפתר וכשהורי הילדים אמורים להתעדכן. עם זאת כדאי לדעת שלטיפול לעיתים נדרש זמן וסבלנות, אך קורה שהורים מתוך עמדה סובייקטיבית סבורים שניתן להוציא ילד מהגן מהיום למחר בלא מתן פתרון חינוכי הולם. בשל הטיפול המהיר והיעיל **התלונה לא צודקת.**



7. משאבי אנוש

7.1 ניהול מכרז לבחירת מנהלת בית ספר על יסודי

א. כללי

תלונה ממי שהייתה מועמדת במכרז למנהלת בית ספר על יסודי, אשר לטענתה עמדה בתנאי הסף אך ההליך שהתקיים לא היה ראוי ומכבד, זאת משום שהריאיון עמה היה קצר, וכלל לבקשת המראיינים הצגה אישית קצרה, ושאלה אם תפקדה בעבר כמנהלת בית ספר, אך כשאמרה שניהלה מסגרות חינוך שאינם בתי ספר רשמיים אבל מוכרים על ידי משרד החינוך, לא נשאלה מאותו רגע דבר, הריאיון נגמר, ובסך הכול נמשך כ-10-15 דקות, וכשמה לב כי המפקחת הייתה מופתעת ומאוכזבת, הוסיפה כי הרגישה כניצבת בתסריט שהוכתב מראש, אך היא התכוננה רבות לראיון, עשתה עבודת מחקר מקיפה על העיר, בנתה אסטרטגיה שלמה סביב עבודתה הפוטנציאלית בעיר, וציינה כי היא רצינית ומקצועית, לכן נפגעה על התייחסות אותה הגדירה פוגענית ומזלזלת, ושאלה מדוע בכלל הוזמנה לראיון אם מראש לא היה לה סיכוי להצליח בו, ומדוע לא הוגדר הניסיון המקצועי כתנאי סף מועדף, לתלונה צירפה את מכתב הדחיה שגם בו מצאה טעם לפגם, שכן היה מיועד אליה אך נכתב בו רק שמה הפרטי ללא ציון שם משפחתה, וכי אין זו הדרך לשליחת מכתבים רשמיים.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה למועמדת מנהלת משאבי אנוש כי היא מודה לה על הגשת המועמדות, אך לאחר בחינתה החליטה וועדת המכרזים לענייני כוח אדם לקבל את המועמד המתאים יותר לצרכי העירייה וכי היא מאחלת לה הצלחה בהמשך דרכה ומזמינה אותה להתעדכן באתר העירייה בנוגע למכרזים רלוונטיים אחרים.

לכך השיבה המועמדת כי היא אינה מתלוננת על שלא נמצאה מתאימה, אלא על דרך ההתנהלות הוועדה עת ציינה שאינה בעלת ניסיון בניהול בתי ספר פורמליים אלא מסגרות אקוויולנטיות שאז נראה שלא היה עניין להמשיך ולשמוע אותה, לכן היא מציעה לשים את הדרישה הזאת בפעם הבאה כדרישת סף ולמנוע בכך ממועמדים שלא מתאימים להגיע, וכי מועמדים אשר מתכוננים מראש ומגיעים על חשבון זמנם הפרטי צריכים לקבל את ההזדמנות שווה להציג את עצמם בצורה רצינית ומכבדת יותר, במקרה שלה ניתנה לה הזדמנות להציג את עצמה, אך לאחר שסיימה היא נדרשה לפנות את מקומה לטובת המועמד הבא, מבלי שהתאפשר לה להציג את האג'נדה שלי ואת התוכנית שלה לאחר עבודת העומק אותה השקיעה, כי הרי הצגה עצמית יבשה הייתה במסמכים שהציגה, ולשם כך היה מיותר לקרוא לה, כי הפרט היחיד שהוסיפה זו הנראות שלה.

בנוסף התבקשה מנהלת משאבי אנוש להגיב לממונה והיא השיבה כי היות ומדובר במשרה בכירה, כללה הוועדה נציגת ציבור, מפקחת, נציג הסתדרות המורים, נציג ארגון המורים, נציגי העירייה מהחינוך וממשאבי אנוש, למועמדת ניתנה ההזדמנות להציג את עצמה לאחר עיון במסמכי המכרז שהגישה, שלב זה הוא שלב ראשוני שבו לא תמיד יש מקום לשאלות עומק מצד הוועדה, הוועדה מתרשמת ומדרגת את



המועמדים, למועמדת עצמה ניתנה במה להציג את מועמדותה ללא מגבלת זמן, הוועדה מצאה מועמד מתאים יותר הן מבחינת ניסיון, כישורים ואישיות ולכן היא לא נבחרה, באשר למכתב ההחלטה בה צוין רק שמה הפרטי שלא כלל את שם משפחתה קרה היות והיא הגישה מועמדות בתוכנת המכרזים שם רשמה רק את שמה הפרטי, כאשר המערכת מוציאה את ההודעות למועמדים כפי שנרשמו בהגשת המועמדות, לסיכום המכרז נוהל כדין ובמקצועיות, הוועדה הייתה מורחבת ומורכבת מנציגים מכובדים.

בסיכום הבדיקה עולה כי ההתנהלות הייתה נאותה, בוועדות לא מופעל לחץ על המועמדים לסיים את דבריהם, למועמדים מתאפשרת הצגה נרחבת, ומקובל כי המועמדת טעתה שרשמה רק את שמה הפרטי עת הגישה מועמדות בתוכנת המכרזים, אם כי ראוי שבתוכנת המכרזים תהיה חסימה אם יחסרו פרטים חשובים (כגון: שם משפחה במקרה הנדון), לכן **התלונה לא צודקת.**

ג. המלצה

בעת הגשת מועמדות בתוכנת המכרזים יש לקבע פרטים אישיים אשר בלעדיהם לא ניתן יהיה להמשיך את מילוי בקשת המועמדות (כגון: שם משפחה כפי שעלה בבדיקה זו).

7.2 שינוי סטטוס בביטוח לאומי

א. כללי

גמלאי שהופתע לגלות כי במוסד לביטוח לאומי הוא מדווח בטעות כעובד עירייה, בעוד שהוא גמלאי ביקש אשתקד בסוף יולי מאגף משאבי אנוש לפעול לתיקון הסטטוס למקבל פנסיה, תוך שמזכיר כי הוא מקבל פנסיה מאז פרישתו לגמלאות ב-1.6.2015, במענה הושב לו כי הנושא טופל, נשלח מכתב לביטוח לאומי ואף צורף אישור, אלא שלכך השיב כי לפי נציגת ביטוח לאומי נדרש טיפול נוסף, וכי על העירייה לשלוח שני מסמכים, כדי לתקן רישומים שגויים בשנת 2016 ובשנת 2021, ואלו כוללים: טופס 126 (סיכום שכר שנתי) מתוקן עבור שנת 2016, ושם ידווח כי הוא מקבל פנסיה בלבד ולא עבד בעירייה באותה שנה, וכן טופס 126 מתוקן עבור שנת 2021 וגם ירשם כי הוא מקבל פנסיה בלבד, כאן הושב לו כי הנושא מטופל, ומאחר ולא הושב לו שלח תזכורות, וכעבור חודשיים הושב לו כי הסטטוס שלו עודכן, אלא שלא ניתן לעדכן רטרואקטיבית את טופס 126, ועליו לבדוק זאת מול ביטוח לאומי.

אלא שכאן הוא החליט להגיש תלונה בציינו כי בדק את מענה העירייה וכן ניתן לתקן טופס 126 רטרואקטיבית, ומסר פרטי קשר בביטוח לאומי (תחום רציפות ביטוח), כאן הרחיב ומסר כי הטעות נבעה בגלל שבטופס 126 לשנת 2016 נרשם בטבלת סכומים מצטברים לשנת המס שכר רגיל עבור סכום של 7 ₪ במקום הפרשים, ובשנת 2021 צריך לרשום במקום שכר רגיל – שווי למס או הפרשים עבור סך של 640 ₪ מתנות (הרשומות לחישוב מס), ולכן נדרש לשלוח לביטוח לאומי 2 מסמכים, כדי לתקן רישומים שגויים בשנת 2016 ובשנת 2021, (כפי שנרשם בפסקה הקודמת).



במענה השיבה לו מנהלת אגף משאבי אנוש כי למיטב הבנתה הנושא טופל מול הביטוח הלאומי, עם זאת טענותיו ייבדקו שוב והוא יקבל התייחסות מקצועית מחשבת שכר, כאן השיב כי הוא מבקש להסביר כיצד על אגף משאבי אנוש לטפל בנושא וזאת לפי הנחיות שקיבל מביטוח לאומי, מאחר ועד כה לא ננקטו בצעדים שנשאו פרי.

כעבור 4 חודשים פנה שוב (בשנת 2022) וציין כי הוא לא הצליח לשוחח עם החשבת, וזאת מאז שהודיעה לו כי בוצע עדכון לגבי המחצית השנייה של שנת 2021, (כשקודם נמסר לו כי עד סוף חודש מרץ יתבצע עדכון בדיווח לגבי כל שנת 2021 עבור כל הגמלאים), אלא שבבדיקות שעשה מספר פעמים בביטוח לאומי לא נעשה שום עדכון, כך שהוא נמצא עדיין בסטאטוס עובד עירייה והרישום נמשך גם בשנת 2022.

בחודש 03/22 שוב נשלח הוא התבקש לפנות לחשבת השכר אלא שהוא השיב למנהלת אגף משאבי אנוש כי מהחשבת קיבל בעבר הבטחה לטיפול, אך במבחן התוצאה לא הצליח להשיגה טלפונית, ובפועל תיקון הסטטוס לא בוצע, לכן הוא מצפה שבהשגחתה החשבת תפעל מול הביטוח הלאומי לביטול הרישום שלי בסטאטוס עובד עירייה.

במענה הושב לו כי כבר בוצע עדכון מול ביטוח לאומי, ומבחינת העירייה מתקיים מעקב אחר קליטת השינוי, וניתנה התנצלות של אורך הטיפול (8 חודשים), כשחלקם אינם תלויים בעירייה.

אלא שהשיב כי לאחר שבדק בביטוח לאומי ושוחח עם חשבת השכר עלה כי הסטטוס טרם תוקן, וכי החשבת מסרה כי את פעולת העדכון עבור תקופת המחצית השנייה של 2021 בוצעה, ולגבי תקופת המחצית הראשונה של 2021 יושלם עם ביצוע עדכון לכל שנת 2021 ע"י תוכנת השכר החודש, וכי על "החברה לאוטומציה" לבצע את השלמת טיפול של העדכון השנתי מול הביטוח הלאומי, כשלגבי שנת 2022 העדכון גם כן יושלם, לכן יש לעקוב ולהמתין שפעולות העדכון יקלטו בביטוח הלאומי, כדי להגיע לתוצאה של מחיקת סטאטוס העובד מתחילת שנת 2021 ועד היום.

לקראת סיום הטיפול דיווחה חשבת השכר כי ביטוח לאומי יעדכן את מעמדו על פי הדיווח שהועבר על ידם כגמלאי וכי אין שום פעולה שצריכים להשלים.

ב. ממצאים מסקנות

מתוך התמשכות הטיפול נראה שלא הופנם באגף משאבי אנוש כי תיקון פנים מערכת שנגעה, ושליחת מכתבים לשינוי סטטוס בביטוח לאומי אינו מוביל בהכרח לשינוי סטטוס אצלם, לכן ראוי היה מלכתחילה לפעול ישירות מול הביטוח הלאומי ולא להביא לסחבת ולצורך דחיפה מסיבית מצד גמלאי לטפל בעניין שחובה היה על האגף לטפל, כמו כן לא היה צורך לשלוח את הגמלאי לטפל בעניינו מול החשבת החיצונית, אלא היה על נציגת משאבי אנוש לטפל, לתקן, ולהשיב מענה, כפי שאכן גמלאי העירייה ציפה שיקרה, הליך זה היה אמור להסתיים בתוך חודש ולא 8 חודשים כפי שקרה בפועל. לכן **התלונה צודקת**, וטוב שיופקו לקחים למניעת הישנות מקרים מעין אלו.

**ג. המלצה**

בכל מקרים של תיקוני סטטוס בביטוח לאומי, אין להפנות עובדים/גמלאים לטיפול חשבת השכר או לפנות ישירות לביטוח לאומי, יש למנות נציגת שכר שתטפל בנושא, ותדאג לשינוי סטטוס במידת הצורך, וראוי שטיפול הנציגה יעשה ישירות מול ביטוח לאומי והטיפול הנדרש לא יארך יותר מחודש ימים.

תגובת מנהלת מש"א (במהלך הבדיקה)- הטיפול ע"י נותני השירות לעירייה בתחום השכר.

7.3. שכר לבנות נוער בחודשי הקיץ

א. כללי

תלונה ממי שעבדה מספר ימים בחברת ינוקא* וטענה לאי תשלום שכר לנערות בנות 16 שהחברה מעסיקה למשך חודש ימים לניסיון ללא תשלום בהבטחה כי לאחר החודש הראשון יכנסו כעובדות בגנים ויקבלו שכר, בפועל לאחר חודש מרבית הנערות אינן ממשיכות ולא משולם להן שכר על שעות העבודה שביצעו.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה החברה כי התלונה התקבלה ממי שעבדה מספר ימים ובשל אי התאמה אינה עובדת אצלם יותר וקיבלה שכר על תקופת עבודתה.

באופן כללי בנות ה-15 מגיעות לחברת ינוקא כמתנדבות כחלק ממסגרת מחויבות אישית, קודם ההתנדבות חותמות הבנות יחד עם הוריהן על הסכם התנדבות, וכאשר לא ניתן כלל להעסיקן במהלך שנת הלימודים. בתקופת הקיץ ביקשו הבנות להמשיך ולהגיע למקומות בס התנדבו, וכאן התאפשר להם להגיע ואף לקבל שכר כחלק מאישור משרד העבודה להעסקת בני נוער בני 15 בחופשים, כל אחת מהבנות עבדה בממוצע של 3-5 ימים במהלך חודש אוגוסט, והיא הצטרפה לצוותים הקיימים כתגבור, השכר שולם באופן מלא (בתלוש מסודר) עבור עבודתן, הן היו מרוצות, ובסה"כ לא הייתה תקופת הכשרה בחינם או כל דבר דומה לזה כי שהמתלוננת העלתה בתלונתה, לפיכך **התלונה לא צודקת**.

* חברת ינוקא- חברה הפועלת בתחום בתי הספר הגנים בעיר, ועל פי פרסומיה גם בבתי ספר יסודיים בתחום פיתוח החוסן הנפשי של התלמידים זאת ע"י תכנית טיפולית רגשית אשר אושרה ליישום במערכת החינוך הפורמלית והוצעה למנהלי מוסדות החינוך כחלק ממערכת גפ"ן.

התכנית מבוססת על מחקר ומשלבת תוכן וכלים מקצועיים מעולם הפסיכולוגיה הקוגניטיבית ע"י קידום מיומנויות אנושיות התנהגותיות, וחברתיות ע"י וויסות רגשי, שיח בינאישי חיובי, תקשורת חיובית עם הסביבה והתנהגות פרו חברתית, אנושית וערכית, זאת בכדי להעלות את הרווחה הנפשית והמוטיבציה בקרב הילדים וללמד מיומנויות שיתמכו בהם במהלך חייהם.

7.4 התנהלות ועדת מכרזים לבחירת מנהלת מחלקת פרט

א. כללי

מועמדת שהתמודדה למשרת מנהלת מחלקת פרט התלוננה כי הגישה מועמדות למכרז ואף זומנה לוועדה מאחר והיא עומדת בכל הקריטריונים הנדרשים, ציינה כי הגיעה לוועדה בציפייה והתרגשות, אך חוותה



התנהלות לא הולמת של הוועדה עוד מתחילת המפגש עמה, שכן כאשר המפקחת שמעה את שם משפחתה, היא סימנה עם היד למנהלת אגף החינוך בציננה את שם משפחתה, כשהמועמדת לא הבינה מדוע, אך מאותו רגע היחס כלפיה היה לא נעים, נשאלו שאלות במקביל ולא נתנו לה לסיים את התשובות, השאלות לא היו קשורות לקריטריונים של המכרז, חלק מהשאלות היו כלליות ולא אפשרו לה לענות תשובה מקצועית, כגון: "מה נוהל הטיפול בהורים?", "כשמדובר בשאלה לא ברורה שלא ניתן לענות עליה, אמירה נוספת שנאמרה לה "ככה את רואה מכרז וניגשת? בלי ללמוד על התפקיד?", "ציננה כי היא בעלת תואר שני, סיימה הנחיית הורים, פוטו תרפיה, ועוד, עם ניסיון של 18 שנים כקב"סית, מתוכן 8 שנים מנהלת הצוות מועדוניות משותפות, בעלת ידע רב, למדתי והתמקצעה לאורך השנים, אך כאן ברגע אחד הוועדה זלזלה בכל יכולותיה, הוסיפה שצר היה לי לחוות זאת, וכי יצאה בהרגשה לא טובה ולא נעימה בלא קשר למכרז.

ציננה כי מיד בתום המכרז שלחה מייל למשאבי אנוש וניסתה להשיג את הצוות בטלפון- אף לא היה מענה, ובתור מי שמנהלת מכרזים לתפקידים במועדוניות, ברור לה ההתנהלות אינה תקינה, מה גם שהיא סבורה כי נפסלה בגלל שם משפחתה, בנוסף לא קיבלה מענה לגבי תוצאות המכרז, וראוי שגם עם המענה שלילי היה צריך להשיב לה.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה סגנית מנהלת אגף משאבי אנוש כי שוחחה עם המועמדת, והתנצלה על התחושות שמהן יצאה המועמדת מוועדת הבחינה, הובהר לה כי הייתה במסגרת מערכת המענים על כן לא הושב לה, והוצע לה לגשת למכרז שהתפרסם ולהציג מועמדות מחדש, באשר למתן מענה למועמדים הודיעה הסגנית כי ככלל לכל המועמדים נמסר מענה. נוכח היחס ואי מתן מענה **התלונה צודקת**.

ג. המלצה

נוכח הרגישות הקיימת של המועמדים, יש לבחון את דרך ההתנהלות בוועדה (עלה גם בתלונה נוספת השנה), כמו כן לתקן ליקויים של אי מתן מענים למועמדים (עלה בעוד 2 תלונות שהתקבלו השנה).
תגובת סגנית מנהלת משאבי אנוש- כל המועמדים מקבלים מענה, אין יחס מפלה בוועדה.
הביקורת- יש לנהל בתיק מסודר את המענים לאלו שאינם זוכים, לתחום את זמן המענה (לא יותר מ-30 יום או לא יותר מ-7 ימים מעת סיום ההליך ופרסום הזוכה הגבוה מבניהם) ואף לרשום זאת בעת פרסום המכרז.

7.5 רכישת כרטיסים ליום כיף לעובדים

א. כללי

תלונה מסייעת בגן ילדים באשר ליום כיף שארגנה העירייה לעובדים ומשפחותיהם בבריכת נס גלים, הסייעת אשר ראשית בירכה על היוזמה, אך טענה כי רכשה מראש 5 כרטיסים לה לבתה ולנכדיה, אלא שמספר ימים לפני מועד יום הכף קיבלה הודעה מאגף משאבי אנוש כי אין היא יכולה לקבל 5 כרטיסים, ועל כן כרטיס אחד יבוטל, הסייעת השיבה כי הכרטיסים כבר נקנו ונכדיה מצפים ליום הכיף וכעת אין



תוכל לומר לנכד שלא יוכל לבוא, כאן הושב לה כי מדובר בטעות במערכת ההזמנות, שהייתה אמורה לאפשר רכישת 4 כרטיסים בלבד, והשיחה הסתיימה ללא החלטה חד משמעית לגבי הכרטיס הנוסף, ביום הכיף הגיעה לבריכה הציגה קבלה וקוד שקיבלה קודם, ואז נאמר לה שההזמנה לא קיימת ולאחר בירורים נאמר לה כי ההזמנה בוטלה, דבר שלא סביר שהרי הכסף כבר ירד מחשבונה, לכן פנתה למנהלת אגף משאבי אנוש שאפשרה את כניסתה אלא שזו נמנעה ע"י רכזת משאבי אנוש אשר הודיעה כי ביטלה את ההזמנה והוסיפה לא לאפשר כניסה לחמישה אלא רק לארבעה, ציינה כי המעמד היה ממש משפיל ומעליב, כאשר נכדיה עומדים בצד ולא מבינים מדוע לא מתאפשרת להם כניסה כמו לשאר המגיעים, כאן הגיעה אחת העובדות שרכשה כרטיס נוסף ומסרה לה את הכרטיס המיותר, אלא ששוב נדרשה לשלם על 4 כרטיסים, כשקודם כבר שילמה עליהם, ואף הציגה חיוב, אך הרכזת עמדה על כך שהיא תשלם, דבר שלא יכלה כי לא היה ברשותה ארנק, ולבסוף הצליחה להיכנס ע"י חברה לעבודה ששילמה עבורה, תוך שהיא מרגישה מושפלת ונבוכה. כאשר חזרה לביתה ראתה את המייל שנשלח לה יום קודם מועד האירוע בו נרשם ביטול חמישה כרטיסים, וכאשר לא קיבלה על הודעה שמהראוי שתהיה בטלפון.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה רכזת כוח אדם שראשית לאחר עבודה מאוד קשה של אגף משאבי אנוש ושלח כחלק מהאגף שמחנו לראות 800 עובדים ובני משפחותיהם נהנים מהיום שארגנו, ולצערנו לעיתים יש שמתאכזבים, והמכתב ממה בשום אופן אינו מעיד על חווית שאר העובדים וכי לא התקבלו עוד מכתבי אכזבה, עם זאת, אין הדבר מפחית מהרגשתה הרעה ועליה היא מיצרה, אך היא יכולה להיות בטוחה שנעשה הכול על מנת שהיא וכל עובד ומשפחתו ייהנו באותו יום כיף. ובאשר למענה לתלונה אכן המתלוננת רכשה 5 כרטיסים לה ולנכדיה כ-3 שבועות לפני האירוע ואף יש אסמכתא בקובץ, אלא שהמתלוננת התעלמה מההודעה שעד שבועיים להרשמה הרכישה מתאפשרת לעובדי העירייה וילדיהם בלבד, ורק לאחר מכן מתאפשרת רכישה על בסיס מקום פנוי, שאז תפתח ההרשמה לנכדים, בנוסף באתר הבריכה היה רשום במפורש כי הקנייה מוגבלת ל-4 מקומות בלבד, משמע שהמתלוננת בחרה ביודעין, לחרוג מההנחיה ולרכוש כרטיסים לנכדיה למרות שבאותו זמן הדבר נאסר, ובכך גם העדיפה את משפחתה מעל שאר העובדים וילדיהם, ובזמן שנכדים, ילדים ועובדים אחרים אשר פעלו לפי ההנחיות לחלקם לא נותר מקום ולא יכלו להגיע וליהנות מיום זה. לאחר שתוך פחות משבוע אזלו הכרטיסים, נעשתה בקרה על רשימת הרוכשים, כשנבדק כל עובד שרכש מעל 4 כרטיסים ואם יש לו יותר משלושה ילדים מתחת לגיל 18, בבדיקה שמה של המתלוננת עלה ולכן הרכזת שוחחה עמה בטלפון כעשרה ימים לפני האירוע, בו נאמר למתלוננת באופן חד משמעי ומנומס כי היא עברת על ההנחיות ואין באפשרותה לרכוש 5 כרטיסים, וכי תאלץ להסתפק ב-4 כרטיסים, כאשר היא לא היחידה שקיבלה שיחה זאת, עם זאת היא היחידה "שלא הבינה כי זאת החלטה חד משמעית", (יש לציין שכל עובד/ת שקיבלה את השיחה הזאת היה מאוכזב כי צריך לבטל חלק מהכרטיסים אבל הבין/ה כי לא ניתן לאפשר לאחד על חשבון אחרים ושההנחיות שוות לכולם). לקבלה בבריכה ניתנה רשימה מסודרת של עובדים שיש לבטל להם חלק מהכרטיסים, ויום לפני המקרה עדכנה שאת ההזמנה של



המתלוננת ושל שתי עובדות נוספות יש לבטל לגמרי על מנת שיוכלו לרכוש את הכרטיסים בכניסה. כאן אמרה הרכזת כי היא התקשרה אליה כ-15 פעמים ולא היה מענה, אך בכל מקרה שמה היה בכניסה והקבלה הונחתה לשמירת 4 כרטיסים עבורה ולהתקשר לרכזת במקרה של בעיה. הרכזת הוסיפה כי ביום האירוע המתלוננת הגיעה מוקדם בבוקר לבדה והקבלה בבריכה הודיעה לה זאת, וגם הרכזת הגיעה והסבירה את המצב והזכירה לה כי באפשרותה לקבל רק 4 כרטיסים ולא 5, המתלוננת שאלה אם יש באפשרותה להיכנס עם כרטיס של עובדת אחרת שלא נוצל והושב לה שאין בעיה, לכך הוסיפה הרכזת כי השיחה התנהלה בשקט וללא עדים ולא היה בה שום דבר משפיל או מעליב, וכי הפנייה למנהלת משאבי אנוש היה בשלב מאוחר יותר ואחרי שנתנה לה את כל התשובות והפתרונות. באשר לנכדיה הרי שאלו הגיעו רק כמה שעות אחריה והרכזת שוב נקראה לקבלה, וכשהגיעה נאמר כי הגיעו עוד ארבעה אורחים, ואז הרכזת אמרה לה כי אם הם כבר כאן נכניס אותם, אך יש לשלם בעבור כל אחד, בת העובדת אמרה שאין בעיה ותביא את הארנק מרכב ותשלם, ושם נגמרה הסאגה, וכי כל טענותיה כי נכדיה עמדו בצד מושפלים ונדהמים שקרית מיסודה, כמו גם שהגיעה ללא ארנק ואין בידה לשלם, ולו באמת מצב זה היה מתחרש היה נמצא פתרון של הורדה משכר או תשלום מאוחר יותר. לגבי מועד הביטול העסקה באשראי, הובטח למתלוננת כי אם לא תראה את הביטול, הדבר יטופל והעובדת תזוכה.

לסיום, ציינה הרכזת כי המערכת לא "טעתה", העובדת היא זו שעשתה לעצמה חוקים משלה ושמה את משפחתה ואת עצמה לפני שאר העובדים ומשפחותיהם, תפקידה ותפקיד משאבי אנוש לדאוג כי ההנחיות יתקיימו כסדרן ולשכל העובדים תהיה אפשרות ליהנות מיום הכיף בהתאם לזכאות שנקבעה מראש, כאשר אין ברצון האגף או ביכולתו לאפשר אפליה של עובד אחד על חשבון האחר, ובנימה אישית אמרה הרכזת כי מכתב המתלוננת משחיר משפיל ורצוף אי דיוקים ושקרים על סף הוצאת הדיבה. בחירתה לשלוח אותו קודם הבדיקה לתפוצה רחבה ובכירה מצערת, מכתב מסוג זה מעולם לא קיבלה ומעולם לא הייתה תלונה על היחס ממנה אלא להפך. בתום הבדיקה נמצאה **התלונה לא צודקת**, המתלוננת חרגה מהנחיות וסיפקה טענות להצדיק את מעשיה שהתבררו כלא נכונות.

7.6 תקינות פרסום מכרזי עובדים

א. כללי

תלונה מתושבת העיר שהגישה מועמדות בתחילת 2022 לתפקיד בעירייה וטענה לאי תקינות בהליך מתן המענה למשתתפים שכן לא קיבלה תשובה באשר לתוצאות המכרז בו השתתפה, לכן יצרה קשר עם משאבי אנוש, ושם לא ידעו להשיב, ועל כן פנתה ללשכת המנכ"לית והגישה גם תלונה וביקשה הבהרות למקום בו מתפרסמים המכרזים בשל חשש לאי תקינות וכן ביקשה לדעת את המקום שם מתפרסמים תוצאות המכרזים, בנוסף ציינה כי שמה לב שמכרזי כוח אדם נסגרים במהירות ותוך חמישה ימים מיום פרסומם, לכן אמרה כי אין היא פונה ושואלת לגביי מכרז ספציפי, אלא לדעת אם יש נוהל לפרסום מכרזים כשלמיטב



הבנתה יש חוק ונהלים לגביי הפרסום והתוצאות, הוסיפה כי מזה חודש מנסה לברר את שם הזוכה במכרז הספציפי אליו ניגשה, אלא שלא קיבלה תשובה בנידון, ולכן ביקשה מענה ישיר ולא הפניה לגורמים שונים בעירייה.

ב. ממצאים מסקנות

מעיון בתכתובות נמצא כי המתלוננת השתתפה במכרז מנהלת אגף שירות וקיבלה מענה שלילי, לאחר מכן פנתה וביקשה להשתתף במכרז מנהלת המוקד, מנהלת משאבי אנוש הבהירה לה שהמכרז לא באחריות העירייה, ונמצא באחריות החברה הכלכלית והיא הופנתה למקום פרסום המכרז, כמו כן הופנתה לאתר פרסומי הדרושים, באשר לפרסום התוצאות הודיעה מנהלת אגף משאבי אנוש כי העירייה אינה מחויבת לעדכן את המועמדים לגבי מי שנבחר (דבר הנוגד את סעיף 26 בתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס-1979, (להלן התקנות) ששם נרשם בסעיף 26 "שמות מועמדים אחרים במכרז לא יימסרו למועמד; הסתיימו הליכי המכרז, מועמד יהיה זכאי לקבל את שמו של המועמד הזוכה במכרז"), סגנית מנהלת אגף משאבי אנוש הודיע כי מכרזים חיצוניים מתפרסמים ב: אתר עירוני, עיתון ארצי, עיתון מקומי נס ציונה, תפוצה מייליים עירונית פנימיית, תפוצה באמצעות מדיה בקבוצות פייס בוק שונות [באופן עצמאי], הפרסום באתר העירוני ותקופת הגשת מועמדות לפחות שבועיים ימים (ולא 5 ימים כפי שהמתלוננת ציינה- סעיף 5 בתקנות מתייחס לתקופה של הגשת הבקשות שלא יפחתו מ-14 ימים), עניין נוסף טענה שקיבלה מענה רק לאחר שפנתה וביקשה שוב. (החובה למתן מענה רשומה בסעיף 32 "ראש הרשות המקומית ישלח למועמדים שהתייצבו לראיון בפני ועדת הבחינה, הודעות בכתב על בחירתם או אי-בחירתם").

עלה כי חלק מטענות המתלוננת התבררו כנכונות,

- טענה (נכונה) כי לא קיבלה מענה על מכרז שהשתתפה בו (בכל מקרה קיבלה מענה לאחר פנייתה, עלה גם בעוד 2 תלונות השנה), סעיף 32 לתקנות קובע כי ראש הרשות המקומית ישלח למועמדים שהתייצבו לראיון בפני ועדת הבחינה, הודעות בכתב על בחירתם או אי-בחירתם. (אך בתקנות לא כתוב כמה זמן לאחר המכרז).
- טענה (נכונה) לצורך פרסום הזוכה במכרז לאחר הכרזת שם הזוכה (מנהלת משאבי אנוש טענה שלא מחויב אך סעיף 26 ב לתקנות מורה אחרת " שמות מועמדים אחרים במכרז לא יימסרו למועמד; הסתיימו הליכי המכרז, מועמד יהיה זכאי לקבל את שמו של המועמד הזוכה במכרז), כלומר אין חובת פרסום אך אם מועמד מבקש יש להעביר אליו את המידע.
- טענה (לא נכונה) לזמן הפרסום שהוא 5 ימים והתברר כי לפחות נמשך שבועיים ולא יותר מארבעים ושתיים יום (עפ"י סעיף 5 לתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס-1979,
- טענה (לא נכונה) אי בהירות של מקום פרסום מכרזים ונמסר פירוט מקום הפרסומים, כמו כן הובהר לה כי פרסום מנהלת המוקד שאיליו ביקשה להשתתף אינו באחריות העירייה, באשר להפניות ולחוק הרי שהעירייה כפופה לתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס-1979,



לעניין הפרטים בחוק שאותם ציינה בתלונה ראוי להבהיר כי אלו נכללים בטופס א שבתוספת וכוללים (1) תואר המשרה; (2) דרגת המשרה; (3) שיעור חלקיות המשרה, אם המשרה היא משרה חלקית; (4) עיקרי הכישורים הדרושים למילוי המשרה; (5) המען אליו יש להגיש את הבקשה למשרה פנויה; (6) המועד האחרון להגשת הבקשה; (7) הודעה בדבר זכותו של מועמד עם מוגבלות לקבל התאמות הנדרשות לו מחמת מוגבלותו בהליכי הקבלה לעבודה; (8) הודעה בדבר עדיפות שתינתן למועמד המשתיך לאוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם כשאינה מיוצגת כנדרש בקרב עובדי הרשות המקומית, אם המועמד הוא בעל כישורים דומים לכישוריהם של מועמדים אחרים; (9) פירוט בדבר הליכי המיון למשרה).

לעניין זה מובאים גם פרטי הבקשה להשתתף במכרז פומבי למשרה פנויה שיכללו: (1) סוג המכרז, מספר המכרז, תואר המשרה ומקום העבודה – כפי שפורסם על ידי הרשות המקומית; (2) שמו ושם משפחתו של המועמד; (3) מספר הזהות של המועמד, ובהעדר מספר זהות – מספר הדרכון של המועמד; (4) פירוט השכלה רלוונטית של המועמד ותעודות ומסמכים המאמתים זאת; (5) פירוט ניסיון תעסוקתי רלוונטי של המועמד ותעודות ומסמכים המאמתים זאת, ופירוט הניסיון הניהולי של המועמד, ככל שנדרש בתנאי המכרז; (6) כתובת המגורים בישראל של המועמד או דרכי התקשרות נוספים, כגון כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון; (7) פירוט קרובי משפחה של המועמד העובדים ברשות המקומית או בתאגיד עירוני של הרשות המקומית, וכל מידע נוסף הדרוש לשם בדיקת ניגוד עניינים; לעניין זה, "מידע נוסף הדרוש לשם בדיקת ניגוד עניינים" – מידע בדבר עיסוקיו, תפקידיו וענייניו האישיים של מי שעומד להתחיל לכהן או מכהן כבעל תפקיד ברשות המקומית, שלו או של קרובו, העלולים לגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים, ובכלל זה זיקה פוליטית, כלכלית או אישית לראש הרשות המקומית, לחבר מועצה ברשות המקומית או לעובד שדרגתו אחת משתי הדרגות הגבוהות ביותר ברשות המקומית; לעניין סעיף זה, "קרוב משפחה" – כהגדרתו בסעיף 174א לפקודת העיריות או בסעיף 106 לצו המועצות המקומיות (נוהל קבלת עובדים לעבודה), התשל"ז-1977, לפי העניין; (8) מועמד המבקש לקבל עדיפות בשל השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה הזכאית לייצוג הולם מכוח הדין ימסור גם מידע בדבר השתייכותו לאותה קבוצה; (9) פירוט של כישורים נוספים הנדרשים במסגרת תנאי הסף או העדיפות למשרה, כגון ידיעת שפות ורישיונות מקצועיים; (10) מידע בדבר הצורך של מועמד עם מוגבלות להתאמות בהליכי הקבלה לעבודה, ובכלל זה פירוט ההתאמות הנדרשות וצירוף מסמכים או חוות דעת מתאימה לעניין זה שיש בידי המועמד).

תקופת הגשת הבקשות סעיף 5 עלה בתלונתה עת סברה כי מדובר ב-5 ימים, אך לשון החוק מורה אחרת: (א) במכרז פומבי ייקבע פרק זמן להגשת בקשות להשתתף במכרז לתקופה שלא תהיה קצרה מארבעה עשר ימים ולא תהיה ארוכה מארבעים ושנים יום. (ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), רשאי המנהל הכללי של הרשות להורות בכתב, במקרים דחופים, על קיצור תקופת הגשת הבקשה לשבעה ימים, ובלבד שהפרסום בעיתונים כאמור בתקנה 6(א)(2) הנוגע לאותו מכרז, יכלול גם את האמור בתקנה 3(4),

אופן פרסום המכרז שהעלתה בתלונה (כי לא מצאה) עולה מסעיף 6 (א):

המכרז יפורסם (1- בלוח המודעות של הרשות המקומית; (2) בשני עיתונים שאחד מהם לפחות עיתון יומי; בפרסום בעיתונים הרשות המקומית לא תידרש לפרט פרטים כאמור בתקנה 3(4), ואולם תידרש לפרסם את כתובת אתר האינטרנט של הרשות המקומית שבו יפורסם הנוסח המלא של המכרז לפי תקנה 3; (3) באתר האינטרנט של הרשות המקומית, (א) פרסמה הרשות המקומית הודעה כאמור בתקנת משנה (א)(3), תעביר העתק מקוון של ההודעה למשרד הפנים, והמנהל לשלטון מקומי יפרסם את ההודעה גם באתר האינטרנט של המשרד; לעניין זה, יראו הפניה באתר האינטרנט של משרד הפנים להודעה כפי שפורסמה באתר האינטרנט כאמור בתקנת משנה (א)(3) כפרסום באתר האינטרנט של משרד הפנים לפי תקנת משנה זו; העבירה הרשות המקומית העתק כאמור למשרד הפנים, לא יראו את אי-פרסום ההודעה באתר האינטרנט של המשרד



כשלעצמה כפגם בהליך המכרז. (ב) ראש הרשות המקומית יכול לפרסם הודעה על המכרז בכל דרך נוספת שימצא לנכון). העיריה מקיימת את האמור עפ"י סעיף 6 (א) לתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות מקומיות), תש"ס-1979, באשר להעברת המודעות למשרד הפנים לפרסום המכרז, ע"י פרסום בנמ"ר. אך פרסום בלוח המודעות נעשה בלוח האלקטרוני הנמצא בכניסה לעירייה.

לסיכום- התלונה צודקת בכל הקשור למתן מענה על בחירה/אי בחירה ובאשר לפרסום שם הנבחר שכן עפ"י החוק בתום הליך מכרזי זכאי מועמד לדעת את שם הנבחר אם רצונו בכך, כמו כן עלו השנה 3 תלונות ממועמדים שלא קיבלו מענה, (כולל זו וזאת נדרש עפ"י סעיף 32 לתקנות).

ג. המלצות

1. בתום קיום הליך מכרזי על אגף משאבי אנוש לתת מידע על שם הזוכה לשאר המועמדים אשר מעוניינים לדעת זאת (לפי סעיף 26 בתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות), תש"ס-1979, (להלן התקנות) ששם נרשם בסעיף 26 ש"מות מועמדים אחרים במכרז לא יימסרו למועמד; הסתיימו הליכי המכרז, מועמד יהיה זכאי לקבל את שמו של המועמד הזוכה במכרז"), (בסעיף 2.6 בחוברת הנחיות מפורטת ויישומית לקליטת עובדים בעיריות על פי תקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים ברשויות המקומיות התש"ס-1979), אשר ייכנסו לתוקף ביום י"ט באייר תשפ"א, 1 במאי 2021 חל איסור פרסום שמות המועמדים שניגשו למכרז עד סיום הליך המכרז, עם סיומו רשאי מי שהגיש את מועמדותו למכרז לקבל את שמו של המועמד הזוכה במכרז).

2. בכל תיק מכרז לאגום את כל המענים שנמסרו למתמודדים שלא זכו,

3. לקבוע מועד אחרון למענה למועמדים שלא זכו, אשר יירשם בטפסי ההתמודדות למכרז (החוק לא קבע מועד אחרון ויש לקבעו ללא יותר מ-30 יום או לא יותר מ-7 ימים מעת סיום ההליך ופרסום הזוכה הגבוה מבניהם).

תגובת סגנית מנהלת משאבי אנוש-

כל המועמדים במכרזים זוכים לתשובה.

7.7 תעודף בבחירת מועמדת במכרז פנימי/חיצוני

א. כללי

תלונה ממועמד על חשש לתעודף בעת קבלת עובדת למשרת מנהלת מרכז טיפול במשפחה, כאשר חששו נובע מכך שהתמודד מול מתמודדת נוספת שקודם לכניסתה לוועדת מכרזים נכנסה לחדרים שבקומת ההנהלה ואמרה שלום ושוחחה עם העובדים. אותה מתמודדת נכנסה ראשונה לוועדה והוא נכנס אחריה והרגיש כשהיה בוועדה כי הריאיון עמו היה קצר בזמן, וכי לא נשאל מספיק שאלות, תשובה לבחירתו לא קיבל (למרות שהובטח), לכן התקשר לסגנית מנהלת משאבי אנוש והיא מסרה לו שלא נבחר, ותוך כדי גם שלחה לו גם מייל.

**ב. ממצאים מסקנות**

למרות שסגנית מנהלת אגף משאבי אנוש השיבה כי כל המועמדים מקבלים מענה, הרי שעניין אי מסירת המענים למתמודדים הגיע מעוד 2 תלונות נוספת שהתקבלו השנה, לכן נדרש בכל תיק מכרז לאגום את כל המענים שנמסרו למתמודדים שלא זכו, כמו גם לקבוע מועד אחרון למענה (ושעליו יידעו את המועמדים בעת הגשת המכרז, הדבר נדרש על אף שלא נקבע בחוק), בנוסף בעת קיום מכרז פנימי/חיצוני יש להנחות קודם את המועמדים הפנימיים המוזמנים בשעה הסמוכה למועמדים החיצוניים לשמור מרחק מהעובדים אותם הם מכירים, שלא חלילה יעלה חשש למשוא פנים בבחירתם. ובשל הצורך בהקפדת מתן מענה תחום בזמן התלונה צודקת.

ג. המלצה

אימוץ המלצות 1-2 בסעיף 7.6 ובנוסף בעת קיום מכרז פנימי/חיצוני יש להנחות קודם את המועמדים הפנימיים המוזמנים בשעה הסמוכה למועמדים החיצוניים לשמור מרחק מהעובדים אותם הם מכירים, שלא חלילה יעלה חשש למשוא פנים בבחירתם.

תגובת סגנית מנהלת משאבי אנוש-

כל המועמדים במכרזים זוכים לתשובה, אין אפליית מועמדים בעת קיום הוועדה, מנהלת משאבי אנוש תנחה את העובדים במכרזים פנימיים ובמכרזים פנימיים/חיצוניים שבעת הימצאותם עם מועמדים אחרים לשמור על ריחוק מעובדים ואחרים הנמצאים בקומת ההנהלה.



8. כללי-

8.1. העברת פרסומים מהדוברות

א. כללי

תלונה מעורך אתר אינטרנטי מקומי שפנה גם לפניות הציבור שמשדד הפנים בנושא אי שוויוניות בחלוקת פרסומים לתשלום, בניגוד לנאמר בנוהל העירייה פרסומים בתשלום כפי נרשם בסעיף 1.3 "עיצוב מערכת של תבחינים, שוויוניים והוגנים, לחלוקת הפרסומים בתשלום שצורכת העירייה באמצעי התקשורת", לטענתו נעשתה פנייה לדוברת בה התבקש לקבל פרסום עירוני על מנת להגדיל את החשיפה למידע שהעירייה מבקשת להעביר לתושבי העיר ובמטרה להנגיש מידע ושירותים עירוניים לציבור (כמוזכר בנוהל), אלא שהעירייה טרם נענתה לבקשתו למעט הודעות לעיתונות שהעירייה מעבירה ליתר אמצעי התקשורת הפועלים בעיר, בנוסף העורך ביקש התייחסות לנושא תגובות לשאילתות עיתונאיות כאמצעי תקשורת, שכן מידי פעם מופנים שאילתות לדוברת העירייה שאליהן מתבקש תגובה, ולא פעם ישנה התעלמות ואי השבה, לכן העורך מבקש לדעת אם קיימת בפועל מדיניות מפלה בינו לבין יתר אמצעי התקשורת הפועלים בעיר גם לנוכח ביקורת עניינית שמציג.

ב. ממצאים מסקנות

למתלונן הושב:

חלוקת פרסום עירוני- הושב כי הוא נעשה ע"פ הקריטריונים לפרסום שנבחרו ע"י גופים בהם העירייה מפרסמת מידע לציבור, כשקודם לכן נעשית פניית העירייה אליהם, כשנעשתה פנייה גם אל המתלונן הוא לא היה מעוניין להגיש בקשה, לאחרונה פנה בנושא, לכן כאשר יפתחו הקריטריונים מחדש, הוא יעודכן. הפצת הודעות לעיתונות- כאשר מתקבלת פנייה ממבקש לקבל הודעות לעיתונות, אזי ברגע שהפנייה מתקבלת, נכלל הפונה ומכותב ברשימת התפוצה, (הטיפול נעשה באופן זהה לכל מבקש ומבלי לבדוק באופן יסודי אם מדובר בגוף תקשורת או לא).

שאילתות המתלונן- רוב שאילתות המתלונן נענות, אופן המענה הנו כפי שניתן לגופי תקשורת או פונים אחרים, המענה על השאילתות נעשה ללא אפליה, (עם זאת יצוין כי ישנם תקופות במ הפונה מפנה שאלות רבות עד כדי כך שנדרש להן מענה והתעסקות של שעות מרובות, דבר שאינו עולה בקנה אחד עם המשימות והדרישות אותם נדרש אגף הדוברות לבצע). משכך התלונה לא צודקת.

8.2. סיורי הדרכה להכרת התפתחות העיר

א. כללי

תלונה מתושב על כך שנודע לו דרך פרסומי העירייה מתקיימים סיורים עירוניים שאליהם מוזמנים תושבים, כאשר ההדרכה ניתנת ע"י ראש העירייה, וכשנושא ההדרכה הוא התחדשות עירונית, ובו יינתן עדכון בעשייה העירונית, בשירותים חדשים או עתידיים, ובתוכניות לפיתוח, במוקדים השונים של העיר בהם קיימות תכניות התחדשות או אזורים בהם כבר החלה הבנייה, בעינינו על אף המרחק הרב מתקופת



הבחירות (מעל שנתיים), קיים חשש לתעמולת בחירות, הוסיף כי הסיורים נעשים גם לעובדי העירייה, שגם לגביהם יש איסור קיום סיורים בסמיכות לתקופת הבחירות.

ב. ממצאים מסקנות

במענה הושב כי :

1. אין איסור בשלב הזה שכן המועד אינו מועד טרום הבחירות.
2. הסיור מקצועי וקשר עם תושבים משולב עם גורמי מקצוע בעירייה על פי צורך וזמינות.
3. אין תעמולת בחירות.
4. וביחס לעובדים זה חלק אינטגרלי וחשוב ביחס ליכולת שלהם לבצע תפקידים וממילא בוצע יחד עם גורמי המקצוע וכחלק מסדרה של הכשרות מקצועיות שעובדים מקבלים בעירייה להעצמתם ושיפור יכולתם המקצועית והיכרותם עם העיר. משכך **התלונה לא צודקת**.

8.3. אופן מתן מענה מהמוקד העירוני ואי קבלת משובים

א. כללי

תלונה מתושבת על הטיפול המאכזב מניתן לה מהמוקד העירוני עת התקשרה לדווח על הצפת יתר של מים מהשקיית גינה, דיווחה כי יצאה מאוכזבת מאופן מענה פקידת המוקד והרחיבה כי המפגש הראשוני של קבלת השיחה היה לא נאות, שכן לא נאמר : מוקד עיריית נס ציונה שלום- מדברת...כיצד אוכל לסייע, אלא נאמר : עם מי אני, כן ולא... וכשביקשה לקבל משוב נאמר לה שלא נמסרים תשובות רק מדווחים (למרות שכן קיבלה מסרון על התקשורת), ולכן התאכזבה מהיעדר קבלת משובים מהתושבים בעניין הטיפול. עניין אחר הנוגע גם כן לקבלת משובים והפעם מהעירייה עצמה, היא תארה מצב בו פנתה במכתב למנהל מחלקת בתי הספר, בו דיווחה על מקרה של כמעט תאונה שאירע לה לבעלה ולזוג חברים עת הלכו במדרכה, כאשר 2 נערים שרכבו במהירות כמעט נכנסו בהם, וברגע אחרון הם סטו לתוך ערוגה ונפלו בה על הראש, הוסיפה כי על פניו נראה היה שמדובר בנערים נורמטיביים, לכן העלתה בזמנו את העניין למנהל בתי הספר אשר מסר כי תהיה שיחה עם הנערים ותימסר הנחייה לחובת זהירות למנהלי בתי הספר, ומשוב היא תקבל בהתאם, אלא שהתאכזבה מאי קבלת משוב.

מקרה אחר שתיארה היה עת הוציאה מכתב המחמיא למחלקת הגבייה על עבודת איכותית של אחת העובדות, וגם כאן התאכזבה מאי קבלת משוב. לסיכום אמרה כי בעבר נהג המוקד לקבל משובים, ונעשה סקר שביעות רצון, וראוי לתושבים לקבל יחס נאות והוגן.

**ב. ממצאים מסקנות**

טיפול המוקד - לנוכח התלונה המלצתי למנהלת המוקד לעיין בנוהל מוקד 2, וגם בנהלי הדרכה למוקדן חדש. בפניית המוקד עצמה נרשם פיצוץ צנרת ולא השקיית יתר כפי שצוין בתלונה, כשהטיפול הנדרש שונה באופן מהותי בשני המקרים.

ובאשר לשירות הניתן מהמוקד הרי שמאז התלונה חל שינוי מהותי בתפיסת השירות לתושב, התקבלה מנהלת מוקד חדשה, הוכשרו מוקדים, שופרו תנאי העבודה, נכנסה לפעילות תוכנת מוקד חדשה ומתקדמת, כך שלמעשה ההמלצה שניתנה אז אינה רלוונטית עוד.

בעניין המשוב מהחינוך - בקשר לנערים היה ראוי לקיים את הבטחת מנהל בתי הספר ולתת משוב, אך לעיתים נדרש חיסיון כמו במקרה הנהיגה הפרועה של הנערים על המדרכה, כך שיתכן ומובן אי מתן המשוב. בקשר לטיפול הגביה - משוב נראה מיותר לאחר מתן מכתב מחמיא, מדובר בסוג של לופ והתעסקות יתר. , עם זאת נוכח הטיפול הלא יעיל שניתן התלונה הייתה צודקת.