

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור

לשנת 2019

מועצה מקומית אבו גוש

רפאל בנימין אשכנזי - רו"ח

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

אבו גוש , 31.3.2020

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2019

1. הקדמה

1. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח – 2008 נקבע כי על הממונה על תלונות הציבור להגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. על המועצה לקיים דיון לגבי דוח זה בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. לאחר מכן, הדוח יהיה פתוח לציבור ויתפרסם באתר האינטרנט של המועצה.
2. הדוח מתייחס לפניות התושבים ועובדים שהופנו אל מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור אשר מונה לתפקיד באישור מליאת המועצה משיבתה מן המניין 06/18 . (במחצית השנייה של שנת 2018 לא התקבלו תלונות מהציבור ו/או מהעובדים). הדו"ח לשנת 2019 כולל תלונות שהתקבלו בכתב או בע"פ והועברו אל מנהלי המחלקות הרלוונטיים להתייחסות לבירור התלונה וכן נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים על פי הצורך.
3. לפי סעיף 5 (ב) לחוק הנ"ל, תלונה 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 למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
4. תלונות מוצדקות ובלתי מוצדקות ותלונות קנטרניות ומגמתיות - תלונה מוצדקת מוגדרת בדוח זה כתלונה שהיה מקום להגישה כתלונה העומדת בתנאי החוק כאמור בסעיף ג' לעיל ונמצאה כי הטיפול בה לא נעשה כראוי או לא טופל כלל או שבעקבות התלונה נעשתה פעולה מתקנת. תלונה בלתי מוצדקת היא תלונה שנבדקה ונמצאה שגויה ברמת העובדות . תלונות קנטרניות ומגמתיות לא נכללו בדוח זה.

2. מספר התלונות שטופלו בשנת 2019

א. תלונות שהתקבלו בשנת 2019 ותוצאות בירורן טרם הסתיים

בשנת 2019 : 2

ב. תלונות שהתקבלו בשנת 2019 ותוצאות בירורן הסתיים

בשנת 2019 : 16

ג. סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2019 : 18

3. התפלגות התלונות בשנת 2019

<u>מס. תלונות</u>	<u>תחום טיפול</u>
1	מוניציפלי
1	גזברות
3	חינוך
4	הנדסה
5	גביה
4	כ"א ומשאבי אנוש
סה"כ 18 תלונות	

4. הטיפול בתלונות

אחוז	טיפול	תלונות	מוצדקות	נושא התלונה
	הסתיים ב 2019	מוצדק חלקית	לא מוצדק	מוצדק
100%	1			מוניציפלי
50%	1	1		גזברות
25%	3		3	מש' אנוש וכ"א 1
0%	4		4	הנדסה
	2	1	1	חינוך
				50%
0%		5	5	גביה

5. רשימת התלונות שטופלו בשנת 2019 (לפי מחלקות)

א. מוניציפלי

המתלונן התלונן כי עקב פטירת אישה ברחוב בו הוא גר, נלקחה ממנו ומתושבים נוספים באותו רחוב, עגלת האשפה. העגלות הוחזרו ליתר התושבים אך עגלת האשפה המשמשת את משפחתו לא הוחזרה.

התלונה הועברה למחלקת התברואה ומשיחתי עם מנהל המחלקה נאמר לי כי העגלה הוחזרה. התלונה נמצאה **מוצדקת**.

ב. גזברות

המתלוננת היא ספקית הנותנת שירותים במתנ"ס לפי הסכם התקשרות שנעשה עם המועצה והמשכ"ל. מהות התלונה : אי תשלום חוב שהצטבר עד לאוגוסט

2018 . המתלוננת פנתה למבקר המדינה ולמשרד הפנים והתלונה נבדקה על ידי התברר כי המתלוננת / המשכ"ל לא העבירו את החשבונות התקופתיים למתנ"ס ובהעדר חשבונות לא ניתן היה לאשר ולשלם את החוב. כמו כן, לאחר בקשות חוזרות ונשנות לקבלת החשבונות, נמצאו אי התאמות מהותיות בין החוב הנטען לבין החוב האמיתי וזאת עקב תשלומים שבוצעו שכלל לא הופיעו בכרטסת המתלוננת. מיד לאחר השלמת הבדיקה ואימות החוב, שולמה היתרה למתלוננת. התלונה נמצאה **מוצדקת חלקית**.

ג. כ"א ומשאבי אנוש

1. המתלוננת הלינה על כך שלא הוזמנה למכרז כוח אדם לתפקיד מנהל/ת גבייה. מעבר לעובדה שמכתבה נכתב בלשון בוטה ופוגענית, לעצם התלונה הוסבר למתלוננת כי לא עמדה בתנאי הסף שנקבעו במכרז לתפקיד הנ"ל גם לגבי הניסיון המקצועי הנדרש של שלוש שנים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז וגם לגבי שלוש שנות ניסיון בניהול צוות עובדים בכפיפות ישירה. כמו כן, טענתה כי יש לפסול את המכרז מאחר והוא לא התקיים כדין - טענה זו נמצאה כשגויה לחלוטין והתלונה נמצאה **לא מוצדקת**.

2. עובד התלונן כי על סמך מכתב שקיבל מקרן ההשתלמות שהמועצה לכאורה העבירה תשלומים באיחור או החסירה תשלומים עבור אותו עובד. מנהלת החשבונות הציגה בפניו נתונים המראים כי התשלום בגין חודש מאי 2014 שלכאורה לא בוצע התשלום אכן בוצע ואפילו בזמן (12.6.2014) וכך גם לגבי מועדי ההעברות בגין חודשים אחרים. העובד התבקש לבדוק שוב מול הקרן את פשר הפערים שהוא מלין עליו. התלונה נמצאה **לא מוצדקת**.

3. עובד התלונן על אי איוש משרת אחראי על משאבי אנוש וכ"א. המכתב היה מיועד ליועץ המשפטי ולמבקר ובין המכותבים לו היה גם היועמ"ש של משרד הפנים. רכזת ורפרנטית משרד הפנים פנתה לראש המועצה (עם העתק למבקר) להתייחסות. הטיפול בתלונה הסתיים במהלך חודש ינואר 2020 כאשר היועמ"ש הבהיר לרפרנטית משרד הפנים כי תפקיד זה הוא חלק אינטגרלי מתפקיד מנכ"ל המועצה, משרה האמורה להיות מאוישת בקרוב, ועד אז המטלות מבוצעות עד כמה שניתן על ידי ראש המועצה ומעת לעת לפי הצורך על ידי גזבר המועצה. התלונה נמצאה **לא מוצדקת**.

4. תלונה בנוגע לאיוש משרת מנכ"ל המועצה הופנתה למנהל המחוז של משרד הפנים וזאת עקב קירבת משפחה בין ראש המועצה לבין המיועד להיות מנכ"ל. (אחיין של אשת ראש המועצה). בעקבות תלונה זו הושהה המנכ"ל המיועד

מתפקידו ותהליך בחירת המנכ"ל נעשה מחדש. נציין כי במשך תשעה חודשים אין מנכ"ל למועצה.. הטיפול בנושא טרם הסתיים בשנת 2019 אך התלונה נמצאה **מוצדקת**.

ד. הנדסה

1. המתלוננים, משפחה הגרה ברחוב הנרקיס, טוענים כי ליד ביתם יש גדר הרוסה שלטענתם נמצאת באחריות המועצה ואי בניית גדר מהווה סכנת חיים למשפחה הגרה בסמוך לגדר וילדים ותושבים העוברים במקום. התלונה נמסרה לבדיקת ממלא מקום מהנדס המועצה ובשיחה איתו נאמר לי שמדובר בשטח פרטי בין שכנים ולמועצה אין כל קשר או זיקה לדבר. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

2. תושב התלונן כי לפני שלושה חודשים פנה למהנדס המועצה בבקשה להסדיר לו חניית נכה שלדעתו הוא עומד בקריטריונים וזכאי לקבל מהמועצה סימון חניית נכה. מהנדס המועצה סיים את תפקידו והתלונה נמסרה לבדיקת ממלא מקום מהנדס המועצה. מ"מ מהנדס המועצה השיב כי על פי המסמכים שהתקבלו מביטוח לאומי לתושב 83% נכות ובכדי שיהיה זכאי לסימון חניה הוא חייב שיהיה לו לפחות 90% נכות. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

3. תושב התלונן כי ברחוב בו הוא גר אין פסי האטה ואין שילוט המעיד על ילדים ברחוב. לטענתו רכבים נוסעים ברחוב זה במהירות. מספר ימים לפני מועד כתיבת המכתב בתו נדרסה על ידי מכונית ואושפזה בבית חולים. התלונה נמסרה לבדיקת ממלא מקום מהנדס המועצה ומתשובתו עולה כי הותקנו פסי האטה ברחוב בו הוא גר וכ – 30 מטר ליד בית המתלונן יש פסי האטה. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

4. תושב התלונן על כך שהשכנים התקינו במרחב הציבורי מחסומי חניה חשמליים המונעים מדיירים אחרים לחנות במקום. התלונה נמסרה לבדיקת ממלא מקום מהנדס המועצה ומתשובתו עולה כי מחסומי החניה אינם נמצאים במרחב הציבורי אלא במרחב הפרטי שלהם. הרחוב הוא צר ואין אפשרות להסדיר חניות במרחב הציבורי והדיירים נאלצים להחנות כחמישים – שישים מטרים מביתם. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

ה. חינוך

1. המתלוננת הלינה על כך שלא קיבלה הודעה על ביטול פגישה דחופה שהייתה צריכה להתקיים עם מנהל השירות הפסיכולוגי, המפקחת ומנהל מחלקת החינוך בקשר לשיבוץ בנה בבית ספר באבו גוש זאת כאשר בנה אינו נמצא במסגרת

חינוכית זה מספר שבועות. התלונה הועברה להתייחסותם של מנהל מחלקת החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי. על אף ולמרות הגרסאות השונות שהתקבלו משני מנהלי המחלקות הנ"ל, התברר כי הייתה תקלה שבעקבותיה לא נמסרה ההודעה להורים על אי קיום הפגישה אך הנושא היה בראש סדר היום של מנהלי המחלקות הנוגעים בדבר. לדבריהם הילד שובץ במסגרת אחרת לשביעות רצון כל הגורמים. הוצע למנהלי המחלקות לקבוע נוהל מסודר של טיפול בין מחלקתי במקרים המחייבים את טיפולם של מחלקת החינוך ומחלקת השירות הפסיכולוגי. תלונת התושבת נמצאה **מוצדקת חלקית**.

2. המתלוננת התלוננה על התנהגות שאינה הולמת גננת בגן חובה בו נמצא בנה. לטענת המתלוננת, כתוצאה מהתנהגותה של הגננת, נגרם סכסוך משפחתי בביתה של המתלוננת. מאחר והגננת מועסקת על ידי משרד החינוך, מנהל מחלקת החינוך ביקש את התייחסות המפקחת לנשוא התלונה. מהתשובה שקיבל מנהל החינוך עולה כי הגננת עבדה בהתאם לתקנות ונהלי משרד החינוך. כתוצאה מהאירוע הנ"ל, הורי הילד החליטו להוציא את הילד ממסגרת הלימוד המקומי ולהעבירו למסגרת חינוכית מחוץ לישוב. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

3. המתלוננת התלוננה על כך שלשני ילדיה שהם בעלי לקות שמיעה לא תהיה בשנת הלימודים תשפ"א כיתה מונגשת לליקויי שמיעה (התלמידים יהיו בכיתה ג' והתלמידים לומדים כבר שנתיים באותה כיתה). לכן, היא מבקשת מבעוד מועד מהמועצה להכין לשנה הבאה כיתה המונגשת לבעלי לקות שמיעה. יצוין כי בבירור שערך מנהל בית הספר עם משרד החינוך, ניתן לבקש ממשרד החינוך תקציב מיוחד להנגשת כיתה עד לסיום שש שנות לימוד בבית הספר היסודי וניתן לבקש עד שלוש פעמים תקציב למטרה זו. מאחר והוגשה כבר בקשה להנגשת כיתה לימוד, (הכיתה בה לומדים הילדים כבר שנה שנייה), הרי שבעקרון ניתן לבקש את הנגשת הכיתה. הטיפול לא הסתיים בשנת 2019 אך התלונה נמצאה **מוצדקת**.

1. גביה

1. תושב התלונן כי בשנת 2014 שהגיע להסדר תשלומים אצל מנהל מחלקת הגביה ושילם את כל חובותיו כולל הרביות שנצברו. לאחרונה, נדרש ממנו לשלם סך של כ – 25,000 ₪ בגין חוב ישן. בבדיקה שערכתי עם המתלונן במחלקת הגביה, התברר כי במסגרת הסדר החובות שעשה התושב, היה עליו לשלם סכום **נוסף** שלא שולם ובגינו נצברו רביות והפרשי הצמדה. לטענתו עקב מצבו הכלכלי

הקשה ועקב חובות אחרים שהוא צבר שהיו בטיפול ההוצאה לפועל, יש בידו פסק דין של בית משפט המוחק את חובותיו שלפני שנת 2017. התושב ביקש להמציא למחלקת הגביה את פסק הדין. ככל הידוע, פסק הדין לא הועבר למחלקת הגביה והחוב נותר בעינו. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

2. תושב התלונן בשם אמו על כך שהיא אינה מקבלת את ההנחה בארנונה בשיעור 80% וכן על הטלת צו עיקול שהטילה המועצה על חשבון הבנק שלה. ממחלקת הגביה נמסר כי בשנים 2011-2014 אושר לתושבת הנחה בשיעור של 80% ואילו בשנת 2019 ההנחה שהיא קיבלה היא בשיעור של 70%. במידה והתושבת תגיש מסמכים המעידים כי לפי מבחן ההכנסה מגיע לה הנחה בשיעור של 80%, ההנחה תתעדכן במערכת. כמו כן, עקב הוראת קבע שחזרה, לתושבת הצטבר חוב שטרם נפרע. לפי כך, על התושבת להמציא את המסמכים הרלוונטיים שיתכן ויאפשרו לה לקבל את ההנחה המקסימלית בשיעור של 80% ולהסדיר את החובות שטרם שולמו. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

3. התושב התלונן כי בתחילת שנת 2019 מחלקת הגביה אישרה לו הנחה בשיעור של 80% ולאחר שהמציא מסמכים נוספים ההנחה קטנה ל – 50%. עוד טען התושב על התנהגות בלתי ראויה ואינה הולמת של עובדת מחלקת הגביה. מבדיקת התלונה התברר כי על פי המסמכים שהציג התושב התברר כי אינו עומד בקריטריונים של ההנחה הראשונית שניתנה לו ולכן עודכנה ההנחה לשיעור של 50%. כמו כן, עובדת הגביה דחתה מכל וכל את טענות התושב על התנהגות בלתי הולמת וטוענת כי התושב התפרץ כלפיה וצעק כתוצאה מהשינוי בגובה ההנחה. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

4. המתלונן הלין על כך שמחלקת הגביה התנהלה באופן בלתי סביר ובלתי מידתי בצורה קיצונית בכך שגובים מטעם המועצה מסרו לו צו לתפיסה ועיקול מטלטלין. וכן שקבלה על תשלום שביצע לא נשלחה לו למייל. עוד טען המתלונן שעובדת מחלקת הגביה התנהגה כלפיו בהתנהגות שאינה הולמת עובדת ציבור. מבדיקה שנערכה התברר כי הצו שניתן לתושב נעשה כחוק ואין הדבר מצביע על התנהלות לא סבירה ולא מידתית כטענת התושב. לעניין הקבלה, הוסבר לתושב שכאשר תתפנה העובדת מקבלת הקהל היא תשלח לו קבלה במייל. זאת למרות שהמחלקה נוהגת לשלוח קבלות בדואר. בהתייחס להתנהגות העובדת, העובדת ציינה כי התושב התקשר כל חצי שעה כדי לברר מדוע לא קיבל את הקבלה במייל ובשלב מסוים ועקב הלחץ בעבודה היא השיבה לו (בקול רם) שרק כאשר היא תתפנה היא תשלח לו קבלה. התשובה לא מצאה חן בעיני התושב. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

5. המתלוננת טוענת כי מסרה למחלקת הגביה מסמכים המקנים לה הנחה מארנונה ובעל הדירה שיש לה סכסוך איתו סכסוך שנדון בבית משפט, השתמש בנתונים שקיבל ממחלקת הארנונה. מנהל מחלקת הגביה שלל מכל וכל את טענתה והודיע כי לא הועבר כל חומר הקשור למשפחה לאדם כלשהו ומחלקת הגביה שומרת על סודיות ופרטיות התושבים. תלונת התושבת נמצאה לא מוצדקת.

6. סכום

בשנת 2019 התקבלו 18 תלונות של תושבים ושל עובדים. 3 תלונות נמצאו מוצדקות (17%), 13 תלונות נמצאו לא מוצדקות (72%) ושתי תלונות נמצאו מוצדקות חלקית (11%).

אומנם מדובר בישוב קטן ומספר התלונות יחסית אינו גבוה, אך יש לתת על כך את הדעת ולהעלות את רמת המודעת של מתן שירות לתושב.