

# דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014

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

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

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

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצת כפר כאוכב לשנת 2014 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – החוק).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

יש לציין כי התלונות שהתקבלו וטופלו בסוף שנת 2014 (מאז כניסתי לתפקיד בתאריך 11/10/14 ועד ל- 31/12/14) הגיעו ממקומות שונים: המתלוננים עצמם אשר חלקם הגישו תלונות כתובות וחלקם התלוננו בע"פ והתלונה נרשמה מפיהם.

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

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

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

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

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

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

בברכה ובכבוד רב,



עו"ד טארק סאלח  
מבקר וממונה תלונות  
הציבור במועצה

## 1. מפגעים במגרש הכדורגל השכונתי (חارة الجبل)

### תאור התלונה

תלונה זו נתקבלה בע"פ בפגישה במשרדי הממונה על תלונות הציבור בתאריך 22/10/14, לפיה המגרש השכונתי מלא עצי משטחים ומפגעים אחרים שמהווים סכנה לבטיחות ילדי השכונה שמשחקים במגרש. נמסר גם כן כי שערי המגרש פתוחים לרווחה כל שעות היום והלילה ולאור כך מכוניות חונות בו ובכך מסוכלת המטרה העיקרית של המגרש כמתקן ספורט שמיועד לשימוש ילדי השכונה.

### בירור התלונה

בירור התלונה עם הגורמים הרלוונטיים במועצה מעלה כי אכן יש אמת בדברים הנ"ל. נשלח מכתב אל מנהל התחזוקה בכפר כדי לגרום לפינוי המפגעים מן המגרש, וכן כדי לדאוג לסגירת השער הגדול למניעת כניסת רכבים לצורכי חנייה, והשארת שער קטן לכניסה ברגל. המפגעים פונו מהמגרש.

העתק המכתב הנ"ל נמסר גם כן לממונה הבטיחות במועצה, אשר הגיב כי נושא הבטיחות במגרשים אינו נופל בתחום הגדרת תפקידו.

### מסקנות והמלצות

בעקבות בירור פנייה זו התחוויר כי לא קיים נוהל ברור לניהול שימוש במתקנים ציבוריים כגון מגרשים אלה; למשל, לא ברור מי אחראי על המגרשים האלה מבחינה בטיחותית, כאשר לא יהיו חלוקים שניים שנושא הבטיחות כאן הינו מאוד חשוב וקריטי! ולא זו בלבד, אלא ועד לכתובת שורות אלה, ולפי מעקב אחרי העניין, מסתבר כי המפגעים עוד לא סולקו מהמגרש, וכי לא קיימת תאורה במגרש וכך המגרש אינו בר הפעלה בשעות הערב.

### לאור כך הנני ממליץ:

- להכפיף מגרשים אלה מבחינה בטיחותית לממונה הבטיחות המועצה.
- לכתוב נוהל שמגדיר באופן ברור הגורם האחראי על מתקנים אלה מבחינת ניהולם והפעלתם.

- לצייד את המגרש הזה וכל המגרשים האחרים במתקנים הבסיסיים הדרושים להפעלה תקינה של המגרש, וכן להסמיך גורם רלוונטי ממנגנון המעוצה לבנות תוכנית הפעלה ראויה למגרש זה ולמגרשים האחרים.

### **2. תלונה בעניין חיוב בהיטל ביוב משנת 2000**

#### **תאור התלונה**

מדובר במתלוננת שהיא נישומה בהיטל ביוב. מקור החוב הוא משנת 2000 והיא טוענת כי אין היא חייבת לשלם חוב זה מאחר והחוב שולם בהוראת קבע משנת 2001. זאת ועוד היא משיגה על שומת החיוב בכלל, ומערבת בעניין זה בעלי תפקידים מהמועצה כגון המהנדס ומנהלת מחלקת הרווחה.

#### **בירור התלונה**

בירור התלונה העלה כי היא לא מוצדקת. מבדיקת העובדות לאשורן בתיק המתלוננת במחלקת הרווחה וכן עם מהנדס המועצה מסתבר כי הסכום ששולם, אם בכלל שולם סכום כזה על ידי המתלוננת, זה לא היה קשור למועצה אלא בין המתלוננת לבין שכניה. עוד נמצא בתיק שלה במחלקת הגביה כי הוראת קבע שניתנה על ידה לא כובדה לאחר שהיא ביטלה אותה. זאת ועוד נמצא כי הייתה מעורבות של מחלקת הרווחה אשר המליצה בפני מהנדס המועצה לבקר בשטח לצורך בדיקת טענות הנישומה ותיקון הטעות בשטח החיוב, ונמצא כי אכן שטח החיוב תוקן ע"י מהנדס המועצה והורד מ-200 מ"ר ל-80 מ"ר ובכך החיוב הועמד על 5808 ₪ במקום 6821 ₪.

#### **תוצאות הבירור**

נשלח מכתב אל המתלוננת בו מתוארים הממצאים שעלו מהבדיקה וכי עליה לנצל את ההזדמנות שניתנה לה ולהגיע להסדר תשלומים במחלקת הגביה. האמור לעיל, הוסבר בפגישה עם אחיה של המתלוננת אשר הגיש את התלונה בשמה.

### **3. תלונה בגין חיוב ארנונה שלא כדיון, לכאורה**

#### **תיאור התלונה**

התלונה נתקבלה בדואר האלקטרוני של המבקר, ולפיה טען הפונה כי הינו מחויב בארנונה שלא כדיון על אף שאינו מחזיק בנכס. זאת ועוד הוא טען, בשיחה מאוחרת, כי בסביבתו יש אנשים שאינם מחוייבים בארנונה על אף היותם מחזיקים בדירות מגורים.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה במחלקת הגביה התחוויר כי אינה צודקת, וכי המתלונן עצמו מחזיק בדירת מגורים וכי אין אף מאן דהו בסביבתו שאינו מחויב על אף שהינו מחזיק בדירה כפי שהוא טען.

יתרה מכך, המבקר לקח מדגם של מספר מקרים הדומים למקרה של המתלונן והסתבר כי אין שחר לטענה זו וכי מחזיקים אלה שהנכס אינו על שמם אכן מחוייבים בספרי מחלקת הגביה.

#### **תוצאות הבירור**

נשלח מכתב תשובה למתלונן והוסבר לו העוגן החקיקתי שעליו מתבסס חיובו על דיני הארנונה, וכי טענותיו נבדקו לפי מדגם של מספר מחזיקים בסביבתו ולא היו נכונות. המתלונן טען בתשובה במייל כי בירור זה אינו מקובל עליו וכי באמתחתו יש מידע על אנשים שמקבלים 20000 ₪ לחודש ואינם

מחויבים בארנונה. המבקר ביקש ממנו מידע זה לצורך בדיקתו אך המתלונן טען כי בהמשך יעביר פרטים אך עד לכתובת שורות אלה לא נתקבלה ממנו שום ידיעה כזאת. לפי כך, תלונה זו נגזת כאן.

#### **4. אי חיבור לתשתית הביוב ואי סלילת כביש מתוכן בשכונה המזרחית**

##### **תיאור התלונה**

נושא התלונה הראשון היה אי חיבור הבתים בשכונה הדרומית מערבית למערכת הביוב וכי תושבי השכונה החדשה נאלצים להסתדר בעצמם עם מי השופכין, דבר הכרוך בעלות ובסכנת בריאות, בעוד שהם שילמו את היטלי הביוב שהוטלו לפתחם עם בניית הבתים.

הנושא השני הוא כביש מתוכנן ומאושר מזה שנים בשכונה המזרחית ואשר כיום ועקב מעשי חציבה של בעלי הקרקע הסמוכים נוצרו הפרשי גבהים וסכנה מיידית לחיי אדם בהעדר קיר תומך בתוואי הכביש המתוכנן.

##### **בירור התלונה**

מבירור התלונה עם מהנדס המועצה נמצא כי אין מניעה תכנונית או כלכלית לביצוע קו ביוב בצד המערבי אשר ישרת את כל השכונה, אלא שהבעיה היא עם כביש הגישה לציוד הכבד לצורך הנחת קו הביוב. נבדק הפתרון של בור ספיגה מול התחייבות תאגיד המים והביוב לרוקן אותו באופן תקופתי על חשבונו ונמצא כי העלות לביצוע בור זמני כזה לא נופלת מהעלות של סלילת כביש גישה לשכונה.

אשר לעניין הכביש המתוכנן בשכונה המזרחית, הביקורת סיירה בשטח יחד עם מנהל התחזוקה וראש המועצה והמתלונן, ועמדה על מסוכנות המצב הקיים מקרוב אלא נמצא כי מעשי החציבה של המתלונן ושכנו במגרשים שלהם תרמו באופן חלקי למסוכנות הקיימת ממלא באזור.

##### **תוצאות הבירור**

התקיימה ישיבה הן עם המתלונן והן עם השכן שלו במגרש וסוכם כי המועצה תפעל להקמת קיר תומך בהקדם האפשרי ביותר כנגד התחייבות המתלונן ושכנו במגרש לשלם השתתפות בעלות הקמת הקיר. סוכם כי גובה ההשתתפות ייקבע מאוחר יותר לאחר תכנון ותמחור הקיר ע"י מהנדס המועצה והקצאת התקציבים הדרושים לביצוע.

לעניין קו הביוב סוכם עם המתלונן לדחות את הפתרון הקודם של הקמת בור ספיגה זמני, ובמקום זאת יושק במציאת פיתרון קבוע, כך שההשקעה בבור הספיגה הזמני תוסב להשקעה בכביש הגישה להנחת קו ביוב ע"י התאגיד.

לפי כך נקבעה פגישה עם התאגיד ונקבעו הסכמות עם מהנדס המועצה ברוח האמור, אשר עד לכתובת שורות אלה טרם יצאו אל הפועל.

מכאן, הממונה קורא להנהלת המועצה ומפציר בה לשים את שני העניינים הנ"ל בסדר עדיפות ראשון בשנה התקציבית החדשה בשל המסוכנות הבטיחותית והבריאותית של המצב הקיים.

#### **5. כביש גישה לבית בשכונה המזרחית**

##### **תיאור התלונה**

מדובר בתושב הכפר אשר בנה ביתו ונמצא בסכסוך מתמיד עם השכנים מסביב. סכסוך אשר באחד המקרים גרם לו להגיש תלונה במשטרה והכל, כביכול, בגלל דרך הגישה לביתו. הוא טוען כי על המועצה כבר לסלול את כביש מס' 70 המתוכנן מהצד הדרומי אשר יכול לשמש איתו כדרך חלופית אל ביתו.

### בירור התלונה

לאחר ביקור במקום, ושיבה עם מהנדס המועצה נמצא כי בפועל הגישה הקיימת היום אל ביתו של המתלונן ואל שכניו אמורה לשרת היטב את כולם אלא שהבעיה מקורה בעיקר בסכסוך שכנים סביב החניית הרכבים ונשואים מורכבים אחרים אשר אינם נשוא לטיפול הממונה.

### תוצאת הבירור

נמצא כי הכביש המתוכנן שם, וללא קשר לתלונת המתלונן, ואין חולק כי הכביש הנ"ל הינו אכן חיוני ואמור לשרת הרבה שכנים בשכונה המזרחית-דרומית. נמצא גם כן, כי כביש זה תוכנן לפני יותר מ-20 שנים וכי לאחרונה הוקטן הרוחב שלו ל-6 מ', ובהמשך ולאחר בירור התלונה התחוויר לממונה כי שני שכנים לאותו כביש ביצעו עבודות חציבה במגרשים שלהם ללא תיאום עם גורמי המועצה מה שגרם לסחף של מתווה הכביש, דבר שכיום מהווה סכנה מיידית לשלום הציבור.

על אף שנמצא כי בפועל יש גישה ואף גישה נוחה אל ביתו במצב הקיים, וכי בעצם אי הנוחות הנגרמת לו כיום משכניו, בלשון המעטה, והממונה אינו מקל ראש בקשיים שהמתלונן עובר בהם כיום, אלא שמצב זה צריך להיות מטופל בערוצים אחרים. יחד עם זאת, זוהי הזדמנות לנצל את הממצאים הנ"ל ולהתריע מפני הסכנות המיידיות בכביש המתוכנן, והנני ממליץ למועצה לעשות באופן דחוף לקידום סלילת הכביש, ובאופן דחוף ביותר ובסדר עדיפות ראשון לקדם תחילה את בניית הקיר התומך בכביש בכדי לנטרל את הסכנות הנ"ל.

# נספח

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