

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



18/05/2017

לכבוד

ראש המועצה המקומית

מר וג'יה כיוף

שלום וברכה,

בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008, הנני מתכבד להגיש לכב' את דו"ח תלונות הציבור לשנת 2016.

החוק קובע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו.

דו"ח זה מסכם את פעולות הממונה לשנת 2016 ומתייחס לתלונות שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, ממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק.

חשוב להבחין בין "פנייה" של תושב אל הרשות המקומית לבין "תלונה".

תושב הרשות פונה לרשות בבקשה לטפל בעניינו ומצפה שהרשות תעשה כן ורק פנייה שלא נענתה כלל או לא נענתה לשיעור רצונו של התושב תוגדר כ**תלונה**, אם התושב יעמוד על כך שעניינו יבורר על ידי הממונה.

הדו"ח אינו כולל פניות רבות נוספות שטופלו באופן שוטף ע"י המבקר ולא מוזכרות בדו"ח.

התלונות שהתקבלו הועברו לגורם האחראי על הנושא במועצה. בנוסף, נסקרו בהתאם לצורך דו"חות ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות וטיפול בתלונות.

למידע נוסף ובמידה ונוצר צורך בפרטים נוספים על תלונות ספציפיות נא לבקש פרטים, ופרטי הטיפול בתלונה יועברו למבקש.

למען השמירה על פרטיות המתלוננים לא צוינו שמות המתלוננים ו/או פרטים העלולים לחשוף את זהותם.

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



שנת 2016:

נתונים סטטיסטיים:

תלונות פתוחות לעומת סגורות	מספרים:	אחוזים:
	<u>54</u>	<u>100%</u>
מס' התלונות הסגורות	<u>46</u>	<u>85.18%</u>
מס' התלונות הפתוחות	<u>08</u>	<u>14.81%</u>

צדקת התלונות		
מס' התלונות המוצדקות	<u>34</u>	<u>62.96%</u>
מס' התלונות המוצדקות חלקית	<u>11</u>	<u>20.37%</u>
מס' התלונות הלא מוצדקות	<u>09</u>	<u>16.66%</u>

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור

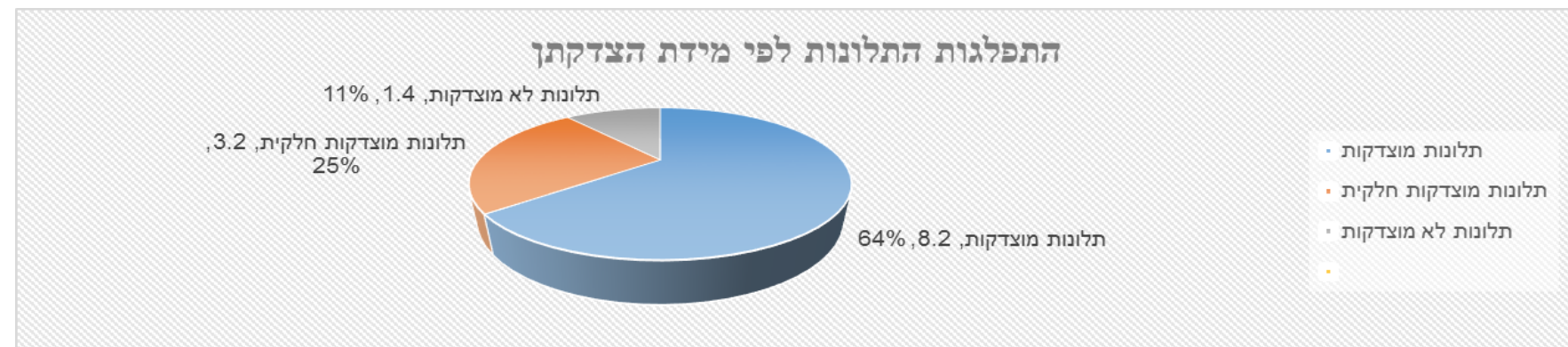
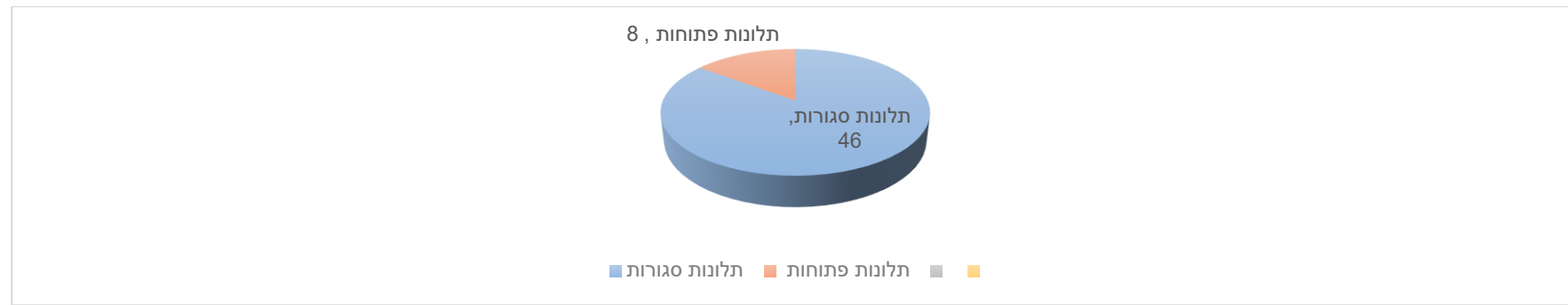


התפלגות התלונות לפי מחלקות:		
מחלקת הנדסה	05	09.25%
מחלקת גזברות וגביה	25	46.29%
מחלקת חינוך	01	01.85%
מחלקת רווחה	02	03.70%
מחלקת מים	10	18.51%
מחלקת תברואה ואיכות הסביבה	08	14.81%
חשמל	01	01.85%
אחר	02	03.70%
סה"כ 54		100%

המועצה המקומית עספיא
المجلس المحلي عسفيّا
Isfiya Local Municipality
ביקורת פנים ותלונות ציבור



התפלגויות:

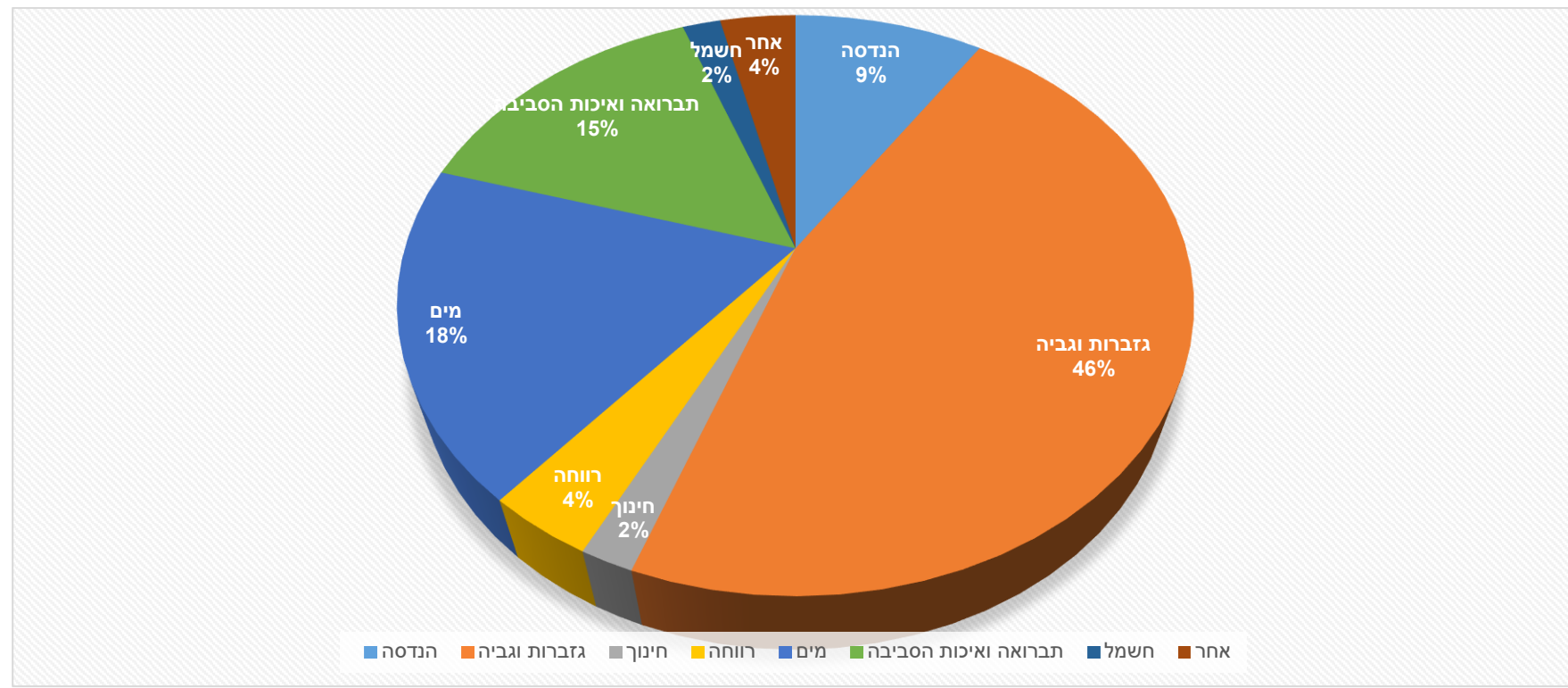


המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



להלן טבלת תלונות 2016 לפי סדר כרונולוגי:

מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
1	28/01/16	<p>1. המתלונן קיבל מכתב מטעם חברת הגביה אמא"ד "הודעה על שימוש לא חוקי מבמד מים" - ניסוח המכתב כביכול מאשים את התושב בגניבת מים בין היתר מודיעים על ניתוק מים במידה והעניין שלו לא יוסדר אף מאיימים בפניה למשטרה והגשת תלונה פלילית נגדו.</p> <p>2. התושב טוען כי הוא אזרח שבדרך כלל מכבד את הרשות ומשלם את חובותיו בזמן ומבקש לעיין בהיסטוריית הגביה שלו המחזקת את טענותיו.</p> <p>3. מבקש לדעת האם ניסוח המכתב הנ"ל ידוע למועצה המקומית והאם הוא אושר על ידיה בטרם החלה חברת הגביה לשלוח לתושבים דרישות?</p> <p>4. מזה זמן התושב פנה למחלקת ההנדסה/מים בבקשה להתקין מד מים לצורך בניית בית חדש לבן שלו.</p> <p>5. התושב שילם את אגרת הצנרת ואף הותקן המד על ידי מר סיאח רכאב מנהל מחלקת המים.</p> <p>6. עד עכשיו התושב נהג לקבל מכתבי דרישה לתשלום קבוע בערך כעשרים שקל היות והנכס עדיין בשלבי בניה.</p> <p>7. לאחר קבלת הדרישה הנ"ל על ידי מר סמיר אבו רוקן ידנית, למחרת התושב פנה למחלקת המים ונודע לו לראשונה שצריך לשלם תעריף אחר עבור צריכת המים שלו מיום התקנת</p>	X		X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה	
			הסתיים	מוצדקת	לא מוצדקת
		<p>השעון בנוסף הוא חויב לשלם קנסות אי תשלום בזמן שאף פעם קודם לכן לא קיבל דרישה ו/או הודעה על תעריף המים.</p> <p>8. התושב חויב לשלם סך של 190 ₪ קנס. והיות והוא רואה את עצמו מקופח ולא אשם במחדל מחלקות הגביה והמים בשל חוסר תיאום ביניהם הוא סירב לשלם את הסך הנ"ל בזמן ששילם את יתרת החוב לפי הצריכה בפועל לפי מד המים שהותקן.</p> <p>9. התושב טוען כי התעריף שחושב לו לפי 10 ₪ לקוב אינו מופיע לטענתו בשום מסמך. לכן הוא מבקש לבדוק את החיוב שלו בשנית ולחייב אותו לפי התעריף שנהוג לחייב.</p> <p>10. תוך כדי וויכוח במחלקת הגביה נודע לתושב כי מד המים שלו בכלל לא מופיע במערכת האוטומציה של מחלקת הגביה.</p> <p>11. בשל האמור לעיל, התושב מבקש לבטל לו את הקנסות ולהטמיע את מס' המד שהותקן לו במערכת.</p>			X
2	16/02/16	תלונה נגד ההתנהלות של עו"ס כלפיו. בעניין אישי של המתלונן	X		X
3	25/02/16	תלונה נגד היח' לאיכות הסביבה הסרת מפגע תברואתי	X	X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
			הסתיים	לא	מוצדקת	חלקית
4	01/03/16	תלונה נגד מחלקת הגביה חיוב חופף בית לא ראוי למגורים ופטור לחצי שנה בגין בית ריק.	X	X		

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



	X			X	<p>המדובר על חוב מלפני שנת 2004, המתלונן פנה למחלקת הגביה וביקשם להכליל אותו בהסדר של משרד הפנים למתן הנחות בזמנו סוכם עם פקיד מטעם מלגם בשם דימה 45% מהחוב יימחק ויתרת החוב תשולם בהוראת קבע, לימים המתלונן גילה כי הסדר זה לא בוצע ואכן בתאריך 20/06/2007 פנה לגביה וסוכם עם שאמל עזאם לנכות ממשכורת המתלונן בהוראת קבע לתשלום החוב ואכן החלו לשלם בהתאם עד ל-12/05/2010 המתלונן חתם פעם נוספת על הסכם שמאשר יתרות החובות עד 10/5/2010.</p> <p>***מצ"ב מכתב פניה לראש המועצה מיום 12/10/10 הסכם חתום ע"י וגיה כיוף ראש המועצה והחשב המלווה יוסי כהן והגזברית נאהדה מנסור והמזכיר תיראן כיוף.</p> <p>לפי ההסכם הנ"ל גובה החוב כולל שוטף עד התאריך הנ"ל 20997 ₪ סוכם לקזז 10500 ממשכורות המתלונן שלא שולמו בזמן העיריה ויתרת החוב 10418 ₪ תשולם בפריסה לשבעה תשלומים שווים החל מ-10/6/2010.</p> <p>*** מצ"ב אישור שסך 10500 ₪ קוזזו + מכתב.</p> <p>המתלונן טוען כי הוא כיבד את ההסכם ואכן שולם כל סכום החוב והמדובר על סכומים שהתיישנו, ונכון להיום לא מובן מאיפה הגיע סכום החוב המוערך כ-10000 ₪ והוא מסווג במערכת הגביה כחוב מסופק.</p> <p>סעד מבוקש:</p> <p>היות וסכום החוב שולם במלואו מבקש לדאוג למחיקת החוב ממערכת הגביה.</p>	20/03/16	5
X				X	<p><u>קריטריונים לבית שלא מתאים למגורים</u></p> <p>אני החתום מטה ----- מכפר עוספיה , מתחת לביתי יש קומת עמודים שלא מחולקת לחדרים , הגיע לפני מס חודשים המהנדס ----- וקבע שהבית לא מתאים למגורים .</p>	22/05/16	6

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
		<p>הבית שאני גר בו 182 מטר ועל זה אני משלם, נדהמתי לקבל שיחת טלפון ----- שהפניתה אותי לגב ----- . כשפנית לגב ----- אמרה לי שאני צריך לעמוד בקריטריונים הבאים :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. שהבית לא מחובר לחשמל ומים 2. שהבית ללא דלתות וחלונות כולל אי קיום מסגרת בבטון 3. הבית אטום הרמיטי מכל צדדיו חלונות ודלתות . <p>אבקש לדעת אם אלה הם הקריטריונים של כל אלה שהוכר להם שהינם בתים לא מתאימים למגורים ועומדים בקריטריונים אלה ..</p> <p>האם הקריטריונים הללו הועברו לכל אלה שבתיים לא מתאימים למגורים או אותם עובדים באיפה ואיפה בין התושבים ?</p> <p>אני מרגיש שזאת רדיפה אישית אבקש את תשובתך באופן מיידי</p>				
7	31/05/16	<p>תלונה נגד מחלקת הגביה המתלונן טוען כי מגיעה לו הנחה בשל נכותו נתבקש להביא אישורים לצורך דיון בוועדת ההנחות/מחיקות. אך עניינו לא נדון בוועדה.</p> <p>מבקש לדון בעניינו בוועדה בכדי הגיע להסדר הוגן עם המועצה.</p>		X	X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא הסתיים	מוצדקת חלקית	לא מוצדקת
8	23/06/16	תלונה נגד מחלקת ההנדסה. כתוצאה מבור בכביש בשכ' הביטוח הלאומי נגרם נזק לרכב המתלונן. מבקש לפצות אותו בגובה הנזק שנגרם לרכבו ולתקן את המפגע.	X		X	
9	23/06/16	תלונה נגד מחלקת ההנדסה. מקרה שני דומה, כתוצאה מבור בכביש בשכ' הביטוח הלאומי נגרם נזק לרכב המתלונן. מבקש לפצות אותו בגובה הנזק שנגרם לרכבו ולתקן את המפגע.	X		X	
10	05/07/16	תלונה נגד מחלקת הגביה. חיוב בעריף מים כולל ביוב למרות שביתו איננו מחובר למערכת. מבקש לתקן את החיוב ולחייב ללא ביוב.	X		X	
11	21/07/16	חיוב בתעריף מים כולל ביוב בזמן שהוא לא מחובר למערכת הביוב.	X		X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
12	26/07/16	מנהל מחלקת המים במועצה אפשר העברת זכות הקצאת מים חקלאית בין שניים מתושבי המועצה או העניק לתושב זכות להקצאת מים חקלאית ללא אישור. לאחר מכן, כאשר קיבל התושב את חשבון המים נוכח לדעת כי חויב לפי תעריפי המים הרגילים ועל כן חויב במאות קובי צריכה ולפי תעריף חריגה. גזברית המועצה דחתה את בקשת התושב לתקן את החיוב שכן אין כל אישור מתאים או חוקי לפיו יש ליתן לתושב תעריף מים חקלאי.	X	X		
13	26/07/16	התושב מחובר על צינור אחד צ'ול במשותף עם אחיו ומרכז גיל הרך (נותנים שירות גם לגן ילדים). בשל המצב הנ"ל בזמן צריכת מים מצד אחד השכנים או הגן, סובלים בבית מזרימה חלשה מאוד. לפני מס' חודשים חויבתי לשלם מים לפי תעריף חריג ואני חושד שזה נגרם עקב הבעיה הנ"ל. פניתי למועצה מס' פעמים לפני יותר מחודשיים ובאו בדקו בשטח נזיה מלאק ואח"כ סיאח ולא נעשה דבר. מבקש באופן מידי לפצל את מדי המים ולא להיות קשור במיוחד למרכז הגיל הרך.		X	X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה	
			הסתיים	מוצדקת	לא מוצדקת
14	28/07/16	ישנן מס' גרוטאות חונות בשולי הכביש לאורך העליה המפריעות לתנועה בכביש. כמוכן, ביוב השכנים המתגוררים מעל לכביש ומי הכביסה תמיד נוזל וצף מעל פני הכביש הדבר הגורם לסבל נוראי כתוצאה מהריח והצחנה. בשולי הכביש מונחים בולי עץ וגזם שגם הם מפריעים לתנועת הרכבים. ישנם כמה עצים נטועים אשר ענפיהם פולשים לתוואי הכביש והרשות מתבקשת לבצע גיזום העצים. (סגירה עקב פניית התושב לטיפול משפטי)	X	X	
15	28/07/16	כתוצאה מכך ששעון המים נשבר והודעתי לרשות בהזדמנות הראשונה, נוצר מצב שחשבוני בגביה משולם באופן חלקי על בסיס הערכה. במטרה לתקן את המצב ובכדי לדעת מה הן חובותיי כלפי הרשות ביקשתי לתקן את מד המים מס' פעמים ללא הועיל. כבר שנה ששעון המים שבור, באתי למועצה בבקשה לתיקון לפחות עשר פעמים, יש לי תיעוד המוכיח שפנית לרשות ואף שילמתי מקדמה של 500 ₪ לפני כחצי שנה. בנוסף לפניויות וטלפונים רבים למנהל מחלקת המים מר סיאח למרות ההבטחות לא נעשה דבר. סעד מבוקש: לדאוג להחלפת שעון במידי והמתלונן מוכן לשלם ככל שניתן.	X	X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה	
			הסתיים	מוצדקת	לא מוצדקת
16	31/07/16	העברת מד מים קרוב לביתו. המד מותקן רחוק כשבעים מטר מבית המתלונן. מבקש להתקין מד ליד ביתו.	X	X	
17	08/08/16	תלונה נגד עובדת המועצה המתלונן טוען כי העובדת סירבה להזדהות בשיחה טלפונית והיא נתנה שירות לא הולם לתושב.	X		X
18	08/08/16	חפירת בור ביוב בשטח ציבורי. טיפול המועצה אכיפה מנהלית לא מספיק.		X	X
19	09/08/16	המתלונן למרות ששילם היטל ביוב לא חובר למערכת. למרות שהוא לא מחובר קיבל חיוב צריכת מים הכולל ביוב מבקש לתקן את החיוב ללא הביוב.	X	X	
20	11/08/16	המתלונן טוען כי השכן שלו, גרם נזק לצנרת המים המובילה לביתו וניתק את ביתו מהמים. המתלונן פנה פעמים רבות לשכן לתקן את הקו בחזרה ללא מענה. הוא פונה למועצה לפי המלצת המשטרה כשפנה אליה מקודם, ומבקש מהמועצה לתקן את הקו ולחייב את התושב גורם הנזק בהוצאות הכרוכות בתיקון.	X		X

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא הסתיים	מוצדקת חלקית	לא מוצדקת
21	11/08/16	המתלונן שילם היטל ביוב למרות זאת הוא לא חובר למערכת מבקש לחבר אותו באמצעות קו העובר דרך החלקה של השכן שמתנגד להרשות חפירה בשטחו הפרטי.	X		X	
22	11/08/16	המתלונן כי בוצע תיקון לקווי מים והעבודה לא הושלמה חפרו תעלה שחצתה את הכביש המוביל לבית המתלונן וכל הדרך כוסתה בעפר. המתלונן מבקש להשלים את העבודה ולהחזיר את המצב לקדמתו.	X		X	
23	21/08/16	תלונה נגד השכן שהקים משתלה צמוד לביתו ללא רישוי עסק ובקשה להסרת מפגעים תברואיים.	X			X

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
24	28/08/16	לפני כשנה השכן של המתלונן הקים רפת על הגדר ליד הבית והחל לגדל עזים וכבשים ובעלי חיים אחרים. כתוצאה מכך לטענת המתלונן החל לסבול מריחות וחיידקים ועקיצות יתושים וזבובים מה שהפך לו את החיים לקשים יותר. פנה המתלונן לשכן מס' פעמים כמו גם לאחיו ללא הועיל, פנינו לווטרינר המועצה שבתורו ניגש לתושב וביקש ממנו להסיר את המפגעים התברואתיים ללא תוצאה. אני פונה אליכם ומבקש לטפל בעניין על ידי הרופא הווטרינר ו/או התברואן ולגרום להסרת המפגע.	X		X	
25	30/08/16	המתלונן טוען כי כל פניותיו לפינוי ערימת גזם לא נענו. מבקש לפעול לפינוי הערימה.	X		X	
26	05/09/16	תלונה נגד חיובו בתעריף מים הכולל ביוב בזמן שהוא אינו מחובר ולא יכול להיות מחובר למערכת הביוב.	X		X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה	
			הסתיים	מוצדקת	לא מוצדקת
27	18/09/16	תלונה בגין חיוב לפי תעריף מים הכולל ביוב למרות שהנכס של המתלונן איננו מחובר למערכת הביוב.	X	X	
28	18/09/16	חיוב לפי תעריף מים הכולל ביוב בזמן שהנכס איננו מחובר למערכת הביוב.	X	X	
29	19/09/16	תלונת עו"ד בשל חיוב בעלי עסקים בתעריפי מים הכוללים ביוב כאשר עסקיהם לא מחוברים למערכת הביוב	X	X	
30	20/09/16	חיוב בגין צריכת מים במחיר הכולל ביוב כאשר הנכס אינו מחובר למערכת הביוב	X	X	
31	22/09/16	חיוב בתעריף מים כולל ביוב כאשר נכסו לא מחובר למערכת הביוב	X	X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
32	22/09/16	תלונה בגין חיוב לפי תעריף מים הכולל ביוב למרות שהנכס של המתלונן איננו מחובר למערכת הביוב.	X		X	
33	22/09/16	תלונה בגין חיוב לפי תעריף מים הכולל ביוב למרות שהנכס של המתלונן איננו מחובר למערכת הביוב.	X		X	
34	22/09/16	תלונה על חיוב לפי תעריף מים הכולל ביוב למרות שהמתלונן איננו מחובר למערכת הביוב הציבורית.	X		X	
35	25/09/16	תלונה נגד לשכת הרווחה- המתלוננת טוענת כי היא מקבלת תמיכה זניחה לעומת אחרים ומתלוננת נגד היחס שהיא קיבלה למרות מודעותם למצבה הנפשי.	X			X

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
36	27/09/16	תלונה נגד חיובו במים בתעריף כולל ביוב כאשר המתלונן אינו מחובר למערכת הביוב.	X		X	
37	29/09/16	לאחר דיון בבית משפט וקבלת פס"ד בפשרה נשארה יתרת חובן מבקש להסדיר את החוב לפני שייצא לגרמניה לתקופה של 5 שנים.	X		X	
38	02/10/16	תלונה נגד חישוב ההכנסה למתן הנחה לפי מבחן ההכנסה. המתלוננת אלמנה שטוענת נהגה לקבל הנחה 20 שנים, השנה אושרה לה הנחה מופחתת בטענה שעלתה הכנסתה. המדובר על שי חד שנתי שמקבלת בחודש אוקטובר הגזברית הוסיפה אותו להכנסה.	X			X
39	02/10/16	תלונה על התנהלות מחלקת החינוך מ.מקומית עוספיה נושא :- צהרון גן חובה שלא נפתח למרות שחלק מההורים שילמו למועצה.	X		X	

המועצה המקומית עספיה

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה	
			הסתיים	מוצדקת	לא מוצדקת
40	04/10/16	בעיות ניקוז בכביש הצמוד לביתו לא מטפלים ובחורף מי הגשמים חודרים לתוך קיר ביתו הצמוד.	X		X
41	04/10/16	העדר טיפול בנוזילה בקוו מים המוביל לביתו, פנה גם למבקר המדינה ולא טופל.	X	X	
42	09/10/16	המתלונן לא מחובר למערכת הביוב ולא יכול להיות מחובר בשל קושי טופוגרפי. מחויב באגרת ביוב ובהיטל ביוב.		X	
43	16/10/16	בדיקת תקינות מד מים : ביולי 2016 קיבל המתלונן הודעת חיוב מהמועצה בגין צריכת מים לא הגיונית המתלונן חויב בסכום לא ריאלי לטענתו כסך של כ- 4000 ש. לא ידוע לו על דליפות בצנרת הפנימית של הבית. פנה למחלקת הגביה שביקשה ממנהל מחלקת הגביה לבדוק בדיקת שטח. לאחר מס' ימים הגיע מר סיאח רכאב הסתכל על השעון ואמר לו שצריך להחליף את השעון היות והוא מותקן משנת 2001. מאז ועד יום התלונה החיוב נשאר בעינו ולא זכה לטיפול.	X	X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה	
			הסתיים	לא הסתיים	מוצדקת חלקית
			הסתיים	לא הסתיים	מוצדקת חלקית
44	16/10/16	המתלוננת טוענת שכתוצאה מנזילת מים בצינור הציבורי נגרמו נזקים לבית שלה ומאז מרץ 2016 עניינה לא טופל.	X		X
45	23/10/16	תלונה בשם השכונה מבית סאמי חלבי עד בית בני מערוף מזה כמה חודשים לטענת המתלונן אין תאורה לאורך הכביש.	X		X

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
46	26/10/16	<p>העמותה הגישה תלונה לדוברת משרד הפנים והיא הציעה לפנות בתלונה מסודרת למבקר הפנים של המועצה. טענות העמותה :</p> <p>1. תחנת אלבסמה היא תחנה פירטית שפועלת בניגוד לחוק. 2. לכאורה הבעלים של אלבסמה חייבים למועצה המקומית סכומי עתק עבור מסים ע"פ רשימת חייבים שחילק ראש המועצה לחברי המועצה המפוטרים. 3. בשבוע שעבר באחד מביקוריו של ראש המועצה בעמק הזיתים אלבסמה (מר נדים חמזה) הצהיר מר חמזה שהוא מקבל תמורה (שכר) עבור שידורים אלה ולא עושה אותם בחינם. הצהרתו זאת הוקלטה ע"י אחד הנוכחים. 4. במידה והצהרה זאת נכונה , איך ובאיזה צורה משלם ראש המועצה (המועצה המקומית) את התמורה לאלבסמה ומי אישר תשלומים אלה? 5. האם קיים הסכם התקשרות בין אלבסמה למועצה המקומית? במידה וכן האם היו הצעות נוספות ? 6. האם התשלום לאלבסמה מתבצע ע"י קיזוזים מהחוב שהם חייבים למועצה?</p>	X		X	

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	מוצדקת	לא מוצדקת	לא מוצדקת
47	13/11/16	מתאריך 08/06/15 שילם אגרת צנרת וחרף כל הפניות והבטחות מנהל המים לא הותקן למתלונן מד מים.	X	X		
48	13/11/16	נזילת מים לפני השעון כל הפניות לא נענו.	X	X		
49	13/11/16	המתלונן טוען כי עוקל חשבונו בגין חוב ללא קבלת התראה מוקדמת.	X		X	
50	17/11/16	1. המתלונן טוען כי עקב הטלת עיקול בגין חוב מחלקת הגביה מסרבת לבקשות להעביר אסמכאות. 2. ניתן למתלונן פטור על 36 מ"ר שאינם ראויים למגורים מוקצבים בניגוד לחוק רק לששה חודשים. 3. חוב לחב' אמאד והוצאות אכיפה	X		X	
51	20/11/16	קיר תומך הגובל לכביש בשכונה בסכנת התמוטטות. המתלונן טוען כי כל פניותיו למחלקת ההנדסה לא נענו ומטיל את כל האחריות על הרשות במידה ויתמוטט וייגרם נזק.		X	X	

המועצה המקומית עספיה

المجلس المحلي عسفي

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



מס'	תאריך	נושא הפניה	סטטוס הפניה	אופן הפניה		
			הסתיים	לא	מוצדקת	לא מוצדקת
52	20/11/16	הגיעו להסדר חוב עם הרשות וכיבדו את ההסדר. אך בגביה מסרבים להסיר עיקול בטענה כי הוא הוטל על ידי חברת הגביה מלגם שההתקשרות אתה הסתיימה.	X	X		
53	11/12/16	מול בית המתלונן מוצבת 2 שוחות ניקוז מים. בכל עונת החורף ובכל הזדמנות בה השכנים שוטפים את בתיהם. נסתמות השוחות כתוצאה מזרימת המים וסחיפת הבוץ לתוכן. המתלונן פנה מס' פעמים לשכנים ללא תוצאה, הוא כן פנה למחלקת ההנדסה שהפנתה אותו לממונה על התלונות. המתלונן מבקש לנקות את השוחות באופן סדיר במיוחד לפני עונות החורף ולבדוק אפשרות חוקית לפנות לשכנים ולהורות להם להסיר את המילוי ו/או החול שנסחף עם הגשם לתוך השוחות. המתלונן סובל רבות מהריחות ומבקש להסיר את המפגע התברואתי באופן מידי היות והוא סובל ממחלת סרטן ומקבל טיפולים כימיים.	X			X
54	13/12/16	המתלונן טוען כי רכב הפינוי אסף את רכבו המושבת שחנה ליד גן הילדים של השכונה וגרס אותו ללא הודעה מוקדמת. מבקש פיצוי עבור הרכב ותכולתו.		X	X	

המועצה המקומית עספיה

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



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

הגדרות

1.* בחוק זה –

“ממונה על תלונות הציבור” – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
“מעשה” – לרבות מחדל;
“רשות מקומית” – עיריה, 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 תפקידו 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 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.

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



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 תפקידו 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 תפקידו 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 גו, 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 תפקידו 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.

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 לבידור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

7.* (א) לא יהיה בירור 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;

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

(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 חסויות.

(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.

המועצה המקומית עספיה

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



(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 היתה 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 היתה 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.

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



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 ראיה

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

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

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.

ביצוע

18.* השר ממנה על ביצוע חוק זה.

המועצה המקומית עספיא

المجلس المحلي عسفيّا

Isfiya Local Municipality

ביקורת פנים ותלונות ציבור



תחילה

19.* תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

20.* עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2)

אהוד אולמרט	מאיר שטרית	שמעון פרס	דליה איציק
ראש הממשלה	שר הפנים	נשיא המדינה	יושבת ראש הכנסת

בברכה,

מואנס עלו, עו"ד

מבקר וממונה על תלונות הציבור