



דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2019



לכבוד

מחמוד עאסי

ראש המועצה

הנידון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדו"ח השנתי של סיכום פניות הציבור לשנת 2019. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות תשס"ח 2008 כפי שנקבע בסעיף 15 לחוק החוק מחייב את חברי מועצת העיר לקיים דיון בנושא. בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.

בכבוד רב

סלאמה זחאלקה, רו"ח

מבקר המועצה וממונה על פניות הציבור

רקע

הגשת תלונה

(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 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.

דרך הגשת התלונה

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.

דין וחשבון

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.

תהליכי עבודה – פניות הציבור

- א. עם הגעת מכתב פנייה מאזרח, שולחת היחידה מכתב (ראשוני) לפונה, ובו אישור קבלת המכתב. במקביל, פונה היחידה לאגף האחראי לנושא על מנת שיבחן את הפנייה וישלח התייחסות/ תשובה ליחידה לפניות הציבור.
- ב. פניות טלפוניות דחופות מטופלות בד"כ כפי שמטופלות פניות בכתב. נושאים כגון: דליפות מים, מטרדים תברואתיים, חסימת דרכים, צווי הוצאה לפועל – מטופלים מיידית, תוך עידכון הפונה.
- ג. הטיפול בכל פנייה מסתיים לאחר שנשלח מכתב תשובה לפונה ו'או מבוצעת שיחת עידכון טלפונית במטרה לוודא את מידת שביעות רצונו של הפונה

מספר התלונות שטופלו בשנת 2019

עד מועד הפקת דוח זה הוגשו 5 תלונות בכתב

להלן התלונות

1. הנדסה

1.1 תיאור התלונה

התקבלה תלונה על עבודות אחזקה למערכות המים והביוב ברחוב אלסלאם שהן לא מקצועיות, והתלונה כללה בקשה לפיצוי עקב גרימת נזק לעסק הנמצא ברחוב זה.

בירור התלונה

אף על פי שעבודות אלה בטיפולו ובאחריותו של תאגיד מיתב. ולפנים משורת הדין, העבירה המועצה את התלונה על ידי מהנדס המועצה לתאגיד המים, למתן מענה והמשך טיפולם.

עקב פניית המועצה הקבלן ננזף, ואף התבקש לשלם קנסות לתאגיד.

1.2 תיאור התלונה

התקבלה תלונה על ליקויים במערכת ניקוז הביוב, והתלונה כללה בקשה לפיצוי עקב גרימת נזק למשאית בשל ליקוי זה.

בירור התלונה

לאחר בדיקת הנושא הליקוי בביוב, תוקן על ידי הגורמים המוסמכים לכך.

וכן הוזמן המתלונן לפגישה עם מזכיר המועצה, על מנת לנסות וללבן את הסוגיות המועלות בתלונתו

1.3 תיאור התלונה

חניית משאית ברחוב מגורים

בירור התלונה

לאחר בדיקת התלונה מול המחלקות הרלוונטיות הוסבר למתלונן שמדובר בשכונות קיימות, ולפיכך אי אפשר לייצר בהן שטחי חניה יש מאין.

והוסבר שמכיוון שהרשויות המקומיות אינן יכולות לספק שטחי חניה לפעילות בתחום שיפוטה, נוצר הכורח להשתמש באזורים הסמוכים לדירות מגורים.

ושנכון להיום ברוב השכונות חונים רכבים העולים על 10 טון או 15 טון מהכורח שהוסבר לעיל.

וכן הוסבר שהמועצה יוזמת תכנית להקמת איזור תעסוקה ותעשייה ייעודי הכולל ריכוז אזורי חניה למשאיות העולים על 10 טון או 15 טון

1.4 תיאור התלונה

תלונה על ביטול המועצה להקמת מזרקה לישוב כפר ברא

בירור התלונה

מבירור התלונה נמסר ממהנדס המועצה שנתנה חוות דעת מקצועית באשר לליקוי הבטיחות הנמצאים בבניה המוקמת בעת הגשת התלונה, שכללה קיום סכנה מיידית לרכב העלול להחליק מהזרוע המזרחית בשל שיפוע אורכי יחסי גדול, וכן שהחומר דאז ממנו החלה בניית המתקן אינו סלחני "לא מתעקם" ובסיכום החוות דעת הומלץ מהיועץ לפעול לפירוק המזרקה לשם הסכנה הבטיחותית למשתמשי הדרך ולתנועת הרכבים.

יחד עם זאת, המועצה קיימה מספר ישיבות מועצה בנושא שלפיהן הוחלט להקים מבנה חלופי למזרקה הקיימת שהינו בטיחותי



2. תרבות וספורט

2.1 תיאור התלונה

תלונה על מטרד /רעש ממגרש הספורט הסינטטי

בירור התלונה

לאחר בדיקה מול המחלקות הרלוונטיות הוסבר למתלונן שהצורך בהקמת מגרש ליד דירות מגורים נובע ממחסור בשטחי ציבור שאפשר להקצות לצורך זה בתכניות החלות על השכונות.

לרוב מדובר בשכונות קיימות, ולפיכך אי אפשר לייצר בהן שטחי ציבור יש מאין. מכיוון שהרשויות המקומיות אינן יכולות לספק שטחי ציבור לפעילות בתחום שיפוטה, נוצר הכורח להשתמש באזורים הסמוכים לדירות מגורים.

וכן ביקשנו מהאחראים על הפעלת מגרשי המועצה להפעילם בשעות ע"פ הוראות החוק והתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש).