



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

דוח מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור מס' 7 לשנת 2019



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

לכבוד
מר אליהו ללו זהר- ראש העירייה
חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 7 לשנת 2019

אני מתכבד להגיש לך ולחברי המועצה, על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור (התשס"ח - 2008), את הדוח השנתי הראשון שלי כממונה על תלונות הציבור בעירייה ודו"ח מס' 4 של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קרית מלאכי זאת לאחר שהדוח האחרון התפרסם בתאריך 6.5.2013.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונות וביורם.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2019 וכולל סקירה כללית של סמכויות הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות, מוצדקות חלקית ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול בהן.

הרשות המקומית היא רמת הממשל והממשק הקרוב ביותר לתושבים. לעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות המקומית בקבלת השירותים ועליה לדאוג לספק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

הממונה על תלונות הציבור משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים עצם בירור התלונה מביא פתרון לבעיית המתלונן, ותלונות חוזרות ונשנות מצביעות על בעיה כללית או מערכתית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

בשנת 2019 התקבלו 24 תלונות. הנושאים העיקריים שהתלונות עליהם נמצאו מוצדקות, היו בענייני גבייה. כמו כן, הנושאים העיקריים שהבירור בהם הופסק בשלבים שונים של הבירור משום שהעניין בא על תיקונו היו בעיקר בנושא אי מתן מענה לפניות וליקויים במתן שירות. (לאחר שנפתחו קריאות במוקד העירוני אך הלכה למעשה לא טופלו עד התערבותו של המבקר וממונה תלונות הציבור בעירייה).

אני רוצה להודות למנהלי האגפים בעירייה למנכ"ל וראש היער שהיו קשובים, רתומים וסיפקו לרוב מענה בזמן אמת לתלונות התושבים כל אחד בתחומו.

לבסוף אני מוצא לנכון להודות לתושבי העיר שפנו אליי וממשיכים לפנות בכך הם מאמינים ומוקירים בממסד המבקר ותלונות הציבור על כך אני חש בעבודתי סיפוק והכרת התודה.

בכבוד רב,

איתי קורן

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

<u>העמוד</u>	<u>הנושא</u>
5	1. מבוא
7	3. תרשים זרימה לטיפול בתלונות תושב
9	2. תלונות הציבור – כללי
14	3. תמצית התלונות ובירורן
38	5. סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על תלונות הציבור (תמצית החוק)



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

מבוא

רקע כללי :

ממונה על תלונות הציבור מתוקף תפקידו משמש כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו ועוד.

בחוק נקבע, כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 (א) ב. בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. נקבע, כי הממונה יבדוק תלונה עפ"י חוק כאשר מתקיימים שני התנאים יחדיו כלהלן:

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".

תלונה המוגשת לממונה תהיה **בכתב**, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתורשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם הם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים בעירייה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודעו לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין בעת מילוי תפקידיו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי וכן"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה החל משנת 2013 (תלונות לבירור הממונה בעניינים הנוגעים לעירייה, תלונות אשר לא הובאו תחילה בפני העירייה שהיא הגורם המוסמך לטפל בהן ולאפשר לה להתייחס, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. התלונות הנ"ל מועברות בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. לאחר בירור התלונה ע"י הממונה ומתן מענה למתלונן, מועבר לנציבות העתק מכתב התשובה וכן העתק ממצאי בירור התלונה. בשנת 2016 הועברו מהנציבות 4 תלונות לטיפול הממונה שהיו בסמכותו לבררן.

יודגש, כי תאגיד ת.מ.ר למים וביוט אינו בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוט, התשס"א - 2001 הקובע, כי הוראות פקודת העיריות לא יחולו עליו. התלונות בנושא זה אינן נכללות בנתוני התלונות שנדחו על הסף.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

הליך בירור התלונות

לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור מטפלת במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הלשכה מטפלת בתלונות המתקבלות בכתב ומדריכה באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע והיוועצות טלפונית וכן את המגיעים ללשכה, להעביר את פנייתם קודם הגשת התלונה, אל הגורם הרלוונטי.

יודגש, כי פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.

הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה כפי שקובע החוק, מועברת לטיפול היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה.

במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לצורך קבלת התייחסות עניינית וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצויין, כי לעניין תלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה במועד, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצויין, כי לא אחת, מחליט הממונה לאחר קבלת העתק מהמענה ובחינת הפעולות שנקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה, לסווג כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם הייתה



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

מוצדקת כולה או חלקה או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.

בבירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וזאת למעט התלונות המועברות מנציב תלונות הציבור לממונה לבירור ואשר לא הובאו תחילה בפני העירייה, וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור, כי התלונה מוצדקת כולה או חלקה, הודעה מנומקת בכתב נמסרת לראש העירייה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, הממונה ממליץ בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונות הציבור - כללי

3. תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

דוח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2019 במהלך תקופה זו הוגשו 24 תלונות בנושאים שונים.

להלן תמצית נתוני תלונות הציבור ומעמדם אשר התקבלו במהלך שנת 2019.

מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף / המחלקה האחראים
1	מטרד תרנגולות בשכונה	מוצדקת	אגף הפיקוח
2	הסרת מחסום משטח ציבורי	מוצדקת	אגף הנדסה - מבקר המדינה
3	חיוב ארנונה	מוצדקת	אגף הגבייה
4	תשלומי חינוך לביה"ס	לא מוצדקת	אגף חינוך
5	חיוב ארנונה רטרו	מוצדקת	אגף הגבייה
6	מטרד של זבובים במחנה	מוצדקת	אגף התברואה
7	חוב על נכס	מוצדקת	אגף הגבייה
8	חיוב ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
9	חובות צהרון אגרות חינוך ארנונה	מוצדקת	אגף הגבייה



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

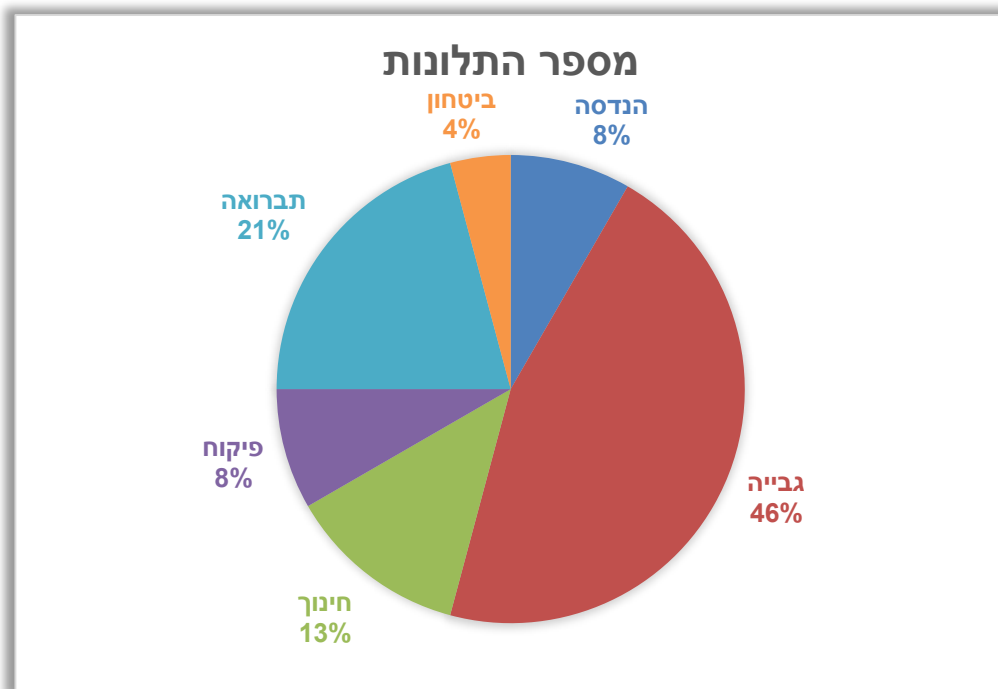
10	בקשת פטור מארנונה עקב שיפוץ	לא מוצדקת	אגף הגבייה
11	תשלום ארנונה על נכס	לא מוצדקת	אגף הגבייה
12	יתרת חוב ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
13	פינוי פסולת וגזם שכונת המחנה	לא מוצדקת	אגף התברואה
14	מבנה למעון ללא היתר	מוצדקת	אגף הנדסה
15	העדר אכיפה לכלבים משוחררים	לא מוצדקת	אגף תברואה/ מבקר המדינה
16	העדר סייעת רפואית	מוצדקת חלקית	אגף החינוך/ מבקר המדינה
17	חנייה לנכים	מוצדקת	אגף פיקוח/ מבקר המדינה
18	יתרת חוב ארנונה	מוצדקת חלקית	אגף הגבייה
19	בקשת הנחות בתשלומי אגרות והיטלים	לא מוצדקת	אגף הגבייה
20	התעמרות בעובד	בהליך בירור	מבקר המדינה
21	אי קבלת דוח שומה לתשלום	מוצדקת חלקית	אגף הגבייה
22	גיוזם וריסוס שטח ציבורי	מוצדקת חלקית	אגף התברואה
23	פינוי אשפה ופסולת	מוצדקת חלקית	אגף התברואה
24	העדר סייעת מחליפה בגן	לא מוצדקת	אגף החינוך



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

פירוט תמצית התלונות, ממצאי הבירור והמלצות מצורפים לדוח.

- מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדוח 24 **תלונות מהציבור**, להלן תוצאות הטיפול של התלונות :-
 - תלונות מוצדקות -9
 - תלונות לא מוצדקות -9
 - מוצדקות חלקית -5
 - בהליך בירור-1





עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

10. התפלגות תלונות שנבדקו

- תלונות מוצדקות -38%
- תלונות לא מוצדקות -38%
- מוצדקות חלקית -21%
- בהליך בירור-4%
- 5 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה-
המהווים כ – 20% מסך תלונות הציבור.

מהנתונים עולה כי בחיבור אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית
מסה"כ התלונות עומד 59% .

11. התפלגות התלונות

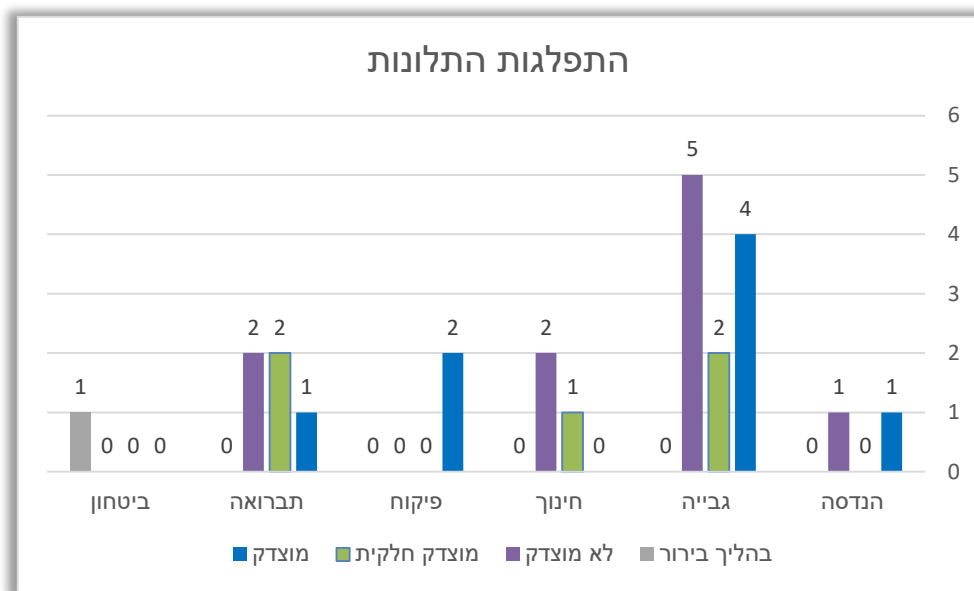
להלן התפלגות התלונות על פי מחלקות וגופים עירוניים ללא קשר לתוצאות
הבירור:

מחלקה/ אגף	מספר התלונות	כמות התלונות באחוזים
הנדסה	2	8%
גבייה	11	46%
חינוך	3	13%
פיקוח	2	8%
תברואה	5	21%
ביטחון	1	4%
סה"כ	24	100%

*האחוזים מעוגלים.



עיריית קרית מלאכי
 לשכת מבקר העירייה
 וממונה על תלונות הציבור



הערות : באגף הביטחון התקבלה תלונה אחת שהועברה למבקר המדינה, עדיין בהליך בירור.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 1

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2019 התקבלה תלונה אצל משרד מבקר העירייה. תושבת העיר גב' א.ח. ביקשה להלין על מטרד בשכונה של גידול תרנגולות דבר הגורם לריחות, לכלוך ופסולת בשכונה. נעשו פניות רבות לכל הגורמים והמטרד נדחה מפעם לפעם ולא טופל.

ממצאי הברור בתלונה:

נשלחה התראה ממחלקת הפיקוח לשכן לפינוי האפרוחים מהשטח, אם לא יעשה כך יקבל דוח.

סיכום:

השכן קיבל דוח ממחלקת הפיקוח. התלונה טופלה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 2

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה ולמשרד מבקר המדינה. תושב העיר בשם ש.ב המתגורר בשכונת חב"ד סובלים ממצוקת חניות. השטח המרכזי שבו ניתן לחנות נמצא בסמוך למרפאה כללית, בית כנסת, מוסדות חינוך וגני ילדים. השטח הנ"ל עובר בסמוך לבית פרטי ומוצב בו מחסום פרטי תקופה ארוכה, המונע מעבר כלי רכב בשטח ציבורי.

אנו מבקשים להסיר מחסום זה לצמיתות אשר מהווה סכנה וחוסם גישה לרכבי הצלה.

ממצאי הבירור בתלונה:

מבירור עם מחלקת ההנדסה הצבת המחסום אכן נמצאת בשטח ציבורי, יתרה מכך המעבר מוגדר בתב"ע כדרך משולבת למעבר לרכב וכן להולכי רגל.

סיכום:

לאחר קבלת הנתונים הצבת המחסום נעשתה לא ע"פ דין, הוסר העמוד ע"י העירייה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 3

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה תושב העיר בשם ג.ש על נכס באזור התעשייה.

התושב טען שחיוב הארנונה אינו נכון. הסיווגים אינם תואמים את המציאות, משלם פחות הגיע מס' פעמים לאגף הגבייה ועדיין מקבל את החיוב בצורה לא נכונה.

התושב פנה בשל חשש שיחויב רטרו וישלם בגין כך הפרשים.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור נמצא כי החיובים לא נכונים.

סיכום: טופל, הוחלט לחייב את התושב מרגע פנייתו ואילך.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 4

תמצית התלונה:

בחדש ינואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה. תושב העיר כ.ר טען שקיבל פנייה על כך שנצברו חובות תשלומי חינוך לבית הספר שלא שולמו.
ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור מול אגף הגבייה נמצא, כי אין תיעוד במערכת לכך שהתושב שילם, לכן החובות אכן קיימים ומוצדקים.
סיכום: העירייה פרסה את החוב על מנת להקל על התושב. ישולם ב-36 תשלומים קבועים.

סטטוס התלונה- לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 5

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה. תושב העיר בשם א.מ.ו התושב הלין על כך שחוייב בארנונה רטרו 7 שנים.

התושב פנה אליי ששילם את כל ההיטלים עפ"י חוק וכן הסיר את הפרגולה לאחר חצי שנה.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור הממונה והראיות שהוצגו בפניו, הפרגולה קיימת רק חצי שנה.

סיכום: הוחלט להחזיר לתושב את הכסף בגין אותם שנים שהפרגולה לא הייתה קיימת.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 6

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר גב' נ.פ. המתגוררת בשכונת המחנה, שכונה חדשה הסובלים מהזנחה מתמשכת של זבובים בכמויות גדולות המגיעים ממאגר מים הנמצא מעבר לכביש במושב תימורים.

הזבובים מהווים מטרד של ריח וצואה ונמצאים בכל מקום.

הגב' פנתה לעירייה וכן למועצה בבאר טוביה אך ללא מענה.

ממחלקת התברואה נשלח מדביר שלא נתן מענה לבעיה.

ממצאי הבירור בתלונה: שוחחתי עם הגב' טלפונית הבנתי שהבעיה עדיין קיימת על אף שנשלח מדביר.

סיכום: בפנייה לאגף התברואה ימשיכו לרסס.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 7

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה לגבי חוב של י.ו. ז"ל על נכס. עו"ד מבקש לדעת מה מקור החוב.

ממצאי הבירור בתלונה: בבירור נמצא, כי נשלחה בטעות דרישת חוב לארנונה המתגורר בת"א בגין נכס בעבר.

אותו חייב (נפטר) שוחחתי עם בנו של הנפטר טען שלאביו לא היה שום נכס או שהתגורר בקרית מלאכי.

מול בירור באגף הגבייה, אכן אותו אדם לא התגורר בעבר בקרית מלאכי ולא היה לו נכס על שמו.

השם של הנפטר תואם, אך מספר תעודת הזהות אינה תואמת.

סיכום: טופל, הדרישה לחוב בוטלה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 8

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה מתושב העיר בשם ר.ב דרישה לתשלום ארנונה מאגף הגבייה עקב שיפוצים.

ממצאי הבירור בתלונה: התושב קיבל לאחר השיפוצים חיוב בארנונה ועוד חלק יחסי לחיוב. התושב ביקש פטור מארנונה.

סיכום: החלק היחסי שחויב נמצא כי, החישוב נעשה תקין.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 9

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה מספק מקומי בשם י.ס., הספק עובד עם העירייה צבר חוב של חודשיים ארנונה בנכס הפרטי שלו.

בלי שום התראה ועל פי דעתו של מנהל הגבייה קוזזו לספק החוב.

ממצאי הבירור בתלונה: מברור הממונה מול מח' הגבייה והנהלת חשבונות הוחלט להשיב לתושב את הכסף חזרה בלי הקשר של החוב שצבר בנכס הפרטי שלו.

סיכום: הוחלט על קיזוז החוב מול החשבונות שהציג ושולם לו פחות החוב על הנכס.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 10

תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה מתושבת העיר בשם י.ר. המבקשת פטור מארנונה על הנכס לחצי שנה.

ממצאי הבירור בתלונה: מבדיקה שנערכה, הנכס לא היה בשיפוץ ולא היה ריק.

סיכום: מברור עפ"י חוק לא מגיע פטור לחצי שנה מארנונה.

סטטוס התלונה- לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 11

תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה מתושב העיר בשם ס.ד. להחזיר לו את תשלומי הארנונה של שנים 2013 עד – 2018 על הגלריה וכן לחשב את תשלומי הארנונה על פי פסק דין תעשייה ולא מסחר עבור חיבור 2 חנויות.

ממצאי הבירור בתלונה: בבדיקה החנויות חוברו לחנות אחת גדולה עם תוספת גלרייה לשתי החנויות.

סיכום: הוחלט על אפשרות לקזז חצי שנה ארנונה בשל שיפוצים בגלריה.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 12

תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה בשם י.צ על יתרת חוב ארנונה. התושב טען כי לא קיים חוב לתשלום.

ממצאי הבירור בתלונה: בבדיקה נמצא שקיים חוב שלא שולם.

סיכום: הוחלט שהתושב ישלם את החוב.

סטטוס התלונה- לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 13

תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה דיירת בשם ש מתלוננת על פינוי הפסולת בשכונת המחנה. הפסולת לא נאספה והייתה פזורה על הכביש. הפקח הגיע ונתן דוחות לכל כניסה בבניין. דורשת לבטל את הדוחות ולפנות את הפסולת.

ממצאי הבירור בתלונה: התלונה נבדקה מול אגף התברואה, בוצע איסוף הפסולת. הוסבר להם על פינוי פסולת וגזם. וועד הבניין גילה שיתוף פעולה.

סיכום: הבניין הגיש בקשה לביטול הדוחות ומנהל התברואה נעתר לבקשתם.

סטטוס התלונה- לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 14

תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2019 התקבלה תלונה לממונה לתלונות הציבור בעירייה תושב העיר בשם י.ה מתריע על מבנה שקיבל היתר לבניית פנימייה עבור תלמידי ישיבה, הוצא לו צו איסור שימוש במבנה, ומשמש בפועל מעון לפעוטות בניגוד להיתר.

מאז פתיחת המעון חיי השכנים בלתי נסבלים המתבטאים במצוקת חנייה, רעש, ביוב.

ממצאי הבירור בתלונה: בבדיקה של אגף ההנדסה ישיבת קרן אורה מפעילה בקומת הקרקע מעון יום ללא היתר.

סיכום: מהנדס העיר הוציא צו לסגירת המבנה ולהפסקת השימוש בו.

סטטוס התלונה- מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 15

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2019 התקבלה תלונה לידי משרד מבקר המדינה ע"י מר א.ב.מ טענתו הייתה כלפי בעלי הכלבים הנמצאים משוחררים בעיקר ברחוב שלו ולא פעם הותקף עם ילדתו. פנה לפיקוח וכן לווטרינר העירייה והבעיה לא טופלה.

ממצאי הבירור התלונה:

ממונה התלונות בעירייה פנה למחלקה הווטרינרית. בבדיקת הנושא הכלב המדובר לא היה מעורב בשום תקרית וכן לא ידוע פרטי בעלי הכלב.

סיכום:

עם קבלת התלונה במחלקה הווטרינרית טופל הנושא במייד, הכלב נלכד ונמסר לאימוץ כלבים.

סטאטוס התלונה - לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 16

תמצית התלונה:

בחודש מאי 2019 תקבלה תלונה בנציבות תלונות הציבור בשם ח.ב.אם לילד שהינו אלרגי למוצרי מזון ואסתמטי. האם מלינה על העדר סייעת רפואית בגן חב"ד.

ממצאי הבירור בתלונה: מבירור שנערכה עם מנהל אגף החינוך אכן הסייעת נעדרה ולא הייתה סייעת מחליפה.

ישנו חוסר תמידי בסייעות המחליפות ובפרט בסייעות רפואיות וכן בוצעו קיצוצים במערכת ונעשתה תכנית התייעלות לעניין הסייעות בגנים.

סיכום: מנהל החינוך מודע לבעיות ובמקביל נערך עם תכנית מערכתית חדשה על מנת לצמצם מקרים אלו בעתיד.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 17

תמצית התלונה:

בחודש מאי 2019 התקבלה תלונה בנציבות תלונות הציבור בשם ב.ח על השכן המתגורר בסמוך אליו ניתנה חנייה לנכים זאת למרות שיש לו לכאורה חנייה פרטית הצמודה לביתו.

לבקשת השכן החנייה נצבעה באדום לבן. ברחוב קיימת מצוקת חנייה קשה.

המתלונן פנה לעירייה ונמסר לו כי העירייה תסיר את הסימון אדום לבן.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור התלונה הוחלט לתקן ולשנות לצבע לבן.

סיכום: המדרכה נצבעה בצבע לבן, וזאת על מנת לאפשר לכלל האזרחים לחנות במקום ציבורי.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 18

תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2019 התקבלה תלונה לממונה תלונות הציבור בעירייה בשם ט.י.ו על יתרת חוב ארנונה.

ממצאי הבירור בתלונה: בבדיקה התושב היה זכאי להנחה עפ"י הקריטריונים כמו בשנים עברו גם בשנה זו היה זכאי להנחה אך המסמכים לא הוצגו באגף הגבייה בשל גילו ואינו דובר את השפה היה לו קושי להבין.

סיכום: התושב קיבל את ההנחה המגיעה לו.

הממונה על התלונות העיר למנהל אגף הגבייה במקרים אלו לבוא לקראת התושב ולהקל עליו בשל הנסיבות ולא לגרור אותו לבירוקרטיה מיותרת.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 19

תמצית התלונה:

בחודש מאי 2019 התקבלה תלונה לממונה תלונות הציבור בעירייה בשם כ.כ.י טוען שהוא זכאי להנחות על הבנייה וההיטלים.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור ובדיקה התושב הציג את המסמכים לוועדה נמצא שאינו עומד בקריטריונים בשל גובה הכנסותיו.

סיכום: אינו זכאי להנחות.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 20

תמצית התלונה:

בחודש יולי 2019 התקבלה תלונה לממונה תלונות הציבור בעירייה מר א.א עובד עירייה שהיה כפוף לקב"ט באגף הביטחון.

ממצאי הבירור בתלונה: בבדיקה הוחלט להמשיך טיפול של מבקר המדינה.

סיכום: הוחלט להעביר לטיפול מבקר המדינה.

סטטוס התלונה: בהליך טיפול מבקר המדינה.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 21

תמצית התלונה:

בחדש יולי 2019 התקבלה תלונה לממונה תלונות הציבור בעירייה ע"י גב' בשם ב.ש.ה בטענה שלא קיבלה דוח שומה בזמן.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור נמצא כי דוח השומה התעקב בגלל כתובת שגויה.

סיכום: לאחר בדיקה של ממונה תלונות הציבור והשתלשלות האירועים, בפגישה עם גזברית העירייה וממונה הגבייה, קיבלה זיכוי.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 22

תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2019 התקבלה תלונה למשרד מבקר המדינה. מר ד.ו בעניין גיזום וריסוס שטח ציבורי בעיר.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר ברור באגף התברואה נמצא כי נעשה גיזום של העשבייה וניקוי השטח.

סיכום: טובל.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 23

תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2019 התקבלה תלונה לממונה תלונות הציבור בעירייה ע"י גב' ק.א על המתחם הנמצא באזור התעשייה מלא באשפה ופסולת.

ממצאי הבירור בתלונה: נערך ביקור של מנהל אגף התברואה והמנכ"ל. ביום יום מפנים את הפסולת כמה שאפשר.

סיכום: הוחלט להזיז את המכולה של האשפה למקום אחר באזור התעשייה.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.



עיריית קרית מלאכי
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

תלונה מס' 24

תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2019 התקבלה תלונה לממונה תלונות הציבור בעירייה ע"י גב' נ.א על העדר סייעת מחליפה קבועה בגן שבנה נמצא.

ממצאי הבירור בתלונה: לאחר בירור קיים צוות קבוע מתחילת השנה. יש סייעת משלימה קבועה שנקלטה מיד לאחר החגים.

סיכום: בגן קיים צוות קבוע מתחילת השנה. הסייעת מחליפה אכן הוחלפה מידי פעם עד למציאת סייעת משלימה קבועה.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.