



## מבקר העירייה

דין וחשבון

על הביקורות השנתיות

בשנת 2019

31 מרץ 2020

**תוכן העניינים**

| <u>עמודים</u> | <u>עמודים</u> |                                   |
|---------------|---------------|-----------------------------------|
| 3             |               | א- כתב הגשת דוח הביקורת לראש העיר |
| 4             |               | ב.- כללי                          |
| 5-27          |               | ג.- תקציר והמלצות                 |
| 28-176        |               | ד.- דוח הביקורת המפורט            |

31-03-2020

לכבוד  
מר שמואל בוקסר  
ראש העירייה

**אדוני ראש העירייה,**

**הנדון: דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2019**

בהתאם לסעיף 170ג הריני להגיש לך את הדוח על ממצאי הביקורת לשנת 2019, הדוח מפרט את העבודות שבוצעו ואת המסקנות וההמלצות כנגזרת מהם.

ככול שיתקבלו ממך הערות וצורך בהשלמות, הרי שאלו תתבצענה בטרם יערך דיון על הדוח בוועדה לענייני הביקורת, בתום הדיון בדוח בוועדה לענייני ביקורת, הוא יועבר לאישור המליאה ומשם לצוות לתיקון ליקויים אשר ידון בדרכים ובמועדים לתיקון הליקויים ומניעת הישנותם.

הדוחות השנה כוללים מעקב אחר יישום המלצות ביקורת שבוצעו בעבר, עבודות ביקורת חדשות לפי תכנית הביקורת, ביקורות אד הוק, ביקורת מנסיבות של הגשת תלונות, ביקורות לפי דרישת ראש העיר, ביקורת לפי דרישת הוועדה לענייני ביקורת לפי פניות מבקר המדינה, וביקורת עפ"י שיקול דעת הביקורת ובהתחשב בניהול סיכונים.

ליישום המלצות הביקורת ושיכלול כלי הביקורת (באמצעות למידה מתמדת וטכנולוגיות חדשות), חשיבות רבה לקידום וייעול המערכות הפועלות בעירייה, וכאשר עבודת הביקורת מתבצעת על פי החוק, התקנות וההנחיות, תוך שמירה על המדיניות העירונית לפעולות למען ולטובת תושבי העיר.

ברצוני לציין את שיתוף הפעולה של המבוקרים ואת פעולותיהם ליישום המלצות הביקורת.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

## ב. - כללי

עבודת הביקורת השנה הייתה מגוונת, וכללה בדיקות נקודתיות באגפי העירייה, במועצה הדתית, ובדיקה ספציפית לנבחרי ציבור, זאת מתוך החשיבות הרבה שמייחסת הביקורת לשירות איכותי לתושב, לשמירת הקופה הציבורית ולהתנהלות תקינה עפ"י עקרונות של טוהר המידות, יעילות והחיסכון. מרבית הביקורות הסתיימו ללא הערות, בשל העובדה כי הליקויים שנמצאו תוקנו תוך כדי עבודת הביקורת, ואו שלא נמצאו ליקויים, ובביקורת שנדרשו המלצות, אזי הם כווננו לאלו האחראים על יישומם.

דוח הביקורת סווג השנה ל-13 יחידות מבוקרות, בכל אחת ניתן פירוט עפ"י נושאי הבדיקה, ובסה"כ בוצעו השנה 135 ביקורות.

עבודת הביקורת התבססה על: חוקים, תקנות, נהלים, הנחיות, מידע ספציפי, מידע מקצועי ומשפטי, ובאה מתוך כוונה להביא את המיטב לתוצאות הביקורת בכדי שישפרו הליכי ביצוע בעירייה, ויהלמו עקרונות של טוהר המידות, היעילות והחיסכון ומתן שירות איכותי לתושב.

הנקודות החשובות שעלו השנה ושיש לתת עליהם את הדעת ותשומת הלב, הינם:

- שיפור טיפול במטרדים הפוגמים באיכות חיי התושבים,
- שיפור ביצועי ע"י ישיבות צוות פנים אגפיות,
- מתן תשומת לב לשיפור השירות והגברת תיאום בקופה העירונית,
- טיפול בהחזרים על אי קיום חוגים או יציאה מהם,
- הצורך בהמשך פעולות לקידום הנגישות,
- הגברת הפרסום של העשייה בתחום הביטחון,
- טיוב הליך מתן אישורי טאבו מבחינת ביצוע, בקרה וזמינות,
- שיכלול הליכי רישום לקייטנות,
- יזום הרחבת המיפוי לתלמידי חוץ,
- קידום פעולות בנושא שירותי קבורה,
- הנפקת נהלים במבנה אחיד ומינורי רכז נהלים.

| סעיף  | עמוד  | נושא                                 | תקציר והמלצות ליישום   | אחריות                         |
|-------|-------|--------------------------------------|--|--------------------------------|
| 1     | 28-57 | שפ"ע                                 |  |                                |
| 1.1   | 28    | איכות הסביבה                         |  |                                |
| 1.1.1 |       | אזעקה מטרידה ממבנה אגף שפ"ע          | תלונות מתמשכות מאז 2017 על אזעקה ממבנה אגף שפ"ע אזעקה בשעות לא שגרתיות, הביאה בעקבות פנייתי לבדיקת טכנאי אזעקות, אשר מצא תקלה באחד הגלאים, מהסיבה כי רוחות גרמו לעצים להתנדנד ופגעו בגלאי. מאז הטיפול פסקו התלונות.  |                                |
| 1.1.2 | 28-29 | מעקב-מטרד רעש מבית קפה חדש           | לאחר הבדיקה נותר אי מתן טופס 4 עקב אי היצמדות למדיניות אחידה של שילוט במרכז העיר, אלא שמדיניות ראש העיר הנוכחי שעל השילוט להיות תואם את מהות העסק, לפיכך אין מניעה ממתן ט"4. אלא שנמצא כי העסק חייב להשלים את השילוט בהתאם לאמות המידה שנקבעו בהיתר למבנה, שהוא מבנה חדש ובו הייתה התחייבות לשימור המבנה הקיים, ובכך הפרויקט התבצע כשהוא שונה מהאחרים.   |                                |
| 1.1.3 | 29    | מפגע רעש ממסעדה                      | תלונה על רעש של מוזיקה מרמקולים חיצוניים שהוצבו מחוץ למסעדה, שהושמע לסירוגין לאורך כל שעות הפתיחה. המסעדה התבקשה להנמיך את המוזיקה, ותלונות נוספות בעניין לא התקבלו.   |                                |
| 1.1.4 | 29-30 | מפגע רעש בחג פורים                   | תלונה על מוזיקה רועשת בצהרי היום בחג פורים, במרכז המסחרי החדש בשכונת ארגמן "לכבוד פורים, עוד הוסף כי מוקד 106 לא ענה והשיחות התנתקו. התברר כי הפיקוח ביקר במקום, ולא מצא אמת בתלונה, נמצאו 3 תלונות במוקד מאותה מתלוננת ומאותה סיבה וגם שם לא אותר רעש חריג.   |                                |
| 1.1.5 | 30    | מטרד רעש מעבודות ציבוריות            | תלונה על ביצוע עבודות תשתית בכביש העוקף 423, באשמורת הלילה אשר הקימו רעש עד 5 לפנות בוקר, האסור עפ"י תקנה 5 לתקנות למניעת מפגעי רעש. התברר כי מדובר בעבודות נחוצות שבוצעו באופן חד פעמי בלילה אחד בלבד, בו נסגרה תנועה ב-2 רחובות ובוצעו עבודות הסדרי תנועה לפי תכניות המאושרות ע"י משטרת ישראל, כשדבר הביצוע פורסם מראש נועדו לצרכי השלמה ולא ניתן היה לבצעם בשעות היום, וכאשר העבודות ענו להגדרת הסייגים בחוק המאפשרות את ביצועם.  |                                |
| 1.1.6 | 30-31 | בקשה להזזת שירותים כימיים            | בקשה מתושבת הגרה בסמיכות למקום אירועי יום העצמאות להזיז שירותים כימיים ומכולה שמוקמו בסמיכות לסלונה. מבדיקה עלה כי לאירועי יום העצמאות הוספו תאי שירותים כולל שירותים נגישים לפי בקשת מנהלת מחלקת גנים ונוף, אלא שהדבר לא דווח למוקד, ולא נעשה פרסום עירוני, לפיכך ראתה מנכ"לית העירייה להעיר על כך לאחר שהועברו אליה ממצאי הבדיקה, והוראתה לבצע פרסום לציבור ולדווח למוקד העירוני על כמות סוג ומיקום השירותים. <b>המלצות</b> - בעת השכרת שירותים ניידים לשם הצבתם לרגל אירועים, על העירייה:<br>1. לפרסם את מקום הצבתם,<br>2. לציין באם השירותים נגישים.<br>3. לדווח למוקד העירוני בכדי שיוכלו לתת מענה הולם לציבור.   | מנהל א. שפ"ע<br>מ.מ. גנים ונוף |
| 1.1.7 | 31-32 | מטרד רעש בפריקת משאיות במתחם יוחננוף | תלונה על הרעש ממשאיות בעת פריקת סחורה במתחם יוחננוף, עיקר הרעש עת המשאיות נוסעות ברוורס ומשמעות צפזוף, וכאשר השיטור הגיע לאחר הדיווח. נמצא כי אשתקד נעשה הסדר פריקת משאיות בין העירייה לנציגי הסופר, הושמעה להם טענת התושבים שכניסת משאיות בשעות הבוקר לצורך פריקת סחורה יוצרת פקקים ומסכנת את בטיחות ההורים והילדים שעושים את דרכם לבתי הספר וגני הילדים שבשכונה, וסוכם כי הנהלת יוחננוף תדאג שהמשאיות תגענה לאחר השעה 09:00, אלא בהיות ההסכם לא ריאלי שכן לא נתן היה להגביל את המשאיות לשעות מסוימות, סוכם על הסדרים ושילוט, בבדיקה נמצא גם פניות בעניין חסימות תנועה ממשאיות, בעת המתנה ובזמן פירוק הסחורה, ולעיתים הגעה יחדיו למקום, במקרים אלו נרשמו דוחות. | מנהל א. שפ"ע<br>מ.רישוי עסקים  |

|                             |  |                                   |              |              |
|-----------------------------|--|-----------------------------------|--------------|--------------|
| מנהל א. שפי"ע מ.רישוי עסקים | תלונה על מכת יתושים בלתי פוסקת שאינה מאפשרת יציאה לחצר, זאת מזה 3 שנים ללא פיתרון. ומכיוון שהבעיה מתמקדת אצלו ואצל שכניו הגובלים, ולא אלו המרוחקים ביקש הגעת מומחה לבדיקה. נמצא כי מאז שנת 2013 כמעט מדי שנה הוא דיווח במוקד על מפגע היתושים, <b>המלצה:</b> על מחלקת קידום ורישוי עסקים שאצלה נמצא הטיפול במפגע היתושים לפרסם לקראת חודשי הקיץ את היערכותה לטיפול במיגור היתושים, ואת האחריות התושבים לבל יימצאו מאגרי מים חשופים בחצרם, ואת המועדים בהם העירייה תבקר אצלם ובסביבת מגוריהם בחיפוש אחר מאגרי מים העלולים להוות מקום לדגירה וריבוי יתושים.   | מטרד יתושים בחודשי הקיץ           | 32-33        | 1.1.8        |
|                             |  | <b>תברואה</b>                     | <b>33-41</b> | <b>1.2</b>   |
| מנהלת המוקד מנכ"לית         | חסימת פחי אשפה את המדרכה ברח' השופטים בסמיכות לגני ילדים, ואי הענות לפניית רבות בנושא הביאה להגשת תלונה למבקר, כאשר נמסר כי במקום חסר נישה לפח, ולאילו שישן חסרות דלתות, יש פח גדול לא תואם, חוסר נגישות לנישות והתקנת פח קטן על המדרכה המהווה הפרעה. ואכן התברר כי היו למוקד הוגשו 10 פניות שנחסמו! ולאחר התלונה למבקר בוצעו עבודות במקום, כשקודם נמצא גם פילר חסום בפסולת ומשטח של בלטות השייכות לקבלן של גנים ונוף, ו-2 פילרים לא מוסדרים, מה שהצריך עבודות הנדסיות. בבדיקה עלה ליקוי על אי הודעת הארכת צפי לפונים, כשגם אין נוהל מורה בעניין, עם זאת לא נמצא הפרעה במיקום פחי אשפה קטנים. <b>המלצות:</b><br>1. על מנהלת מוקד לעדכן את נוהל מוקד 16 (שינוי צפי והקפאת פנייה), בדבר הודעה לפונים על הארכת צפי.<br>2. על אף המענה שהתקבל ממנהל אגף שפי"ע, כי הפניות ממתלוננים סדרתיים נבדקים לגופו של עניין, הרי שבמקרה זה תלונתה צודקת, תוך שהיא פנתה למוקד מס' פעמים ונשוא תלונתה לא טופל, על מנכ"לית העירייה להפיץ הנחייה כי סגירת תלונות של מתלוננים סדרתיים תעשה באישורה בלבד ולאחר בדיקת המקרה. | מיקום פחי אשפה ברח' השופטים       | 33-34        | 1.2.1        |
|                             |  | ליקוט אשפה לפני ריקון             | <b>34-37</b> | <b>1.2.2</b> |
|                             | תלונות חוזרות על איסוף אשפה מאז שנת 2007, כאשר המתלונן שפנה כבר לנציבות תלונות הציבור ציין כי לא בא על סיפוקו מהמענים שקיבל, שכן התופעה של אסוף וריכוז אשפה ממכלים לא מלאים למיכל אחד בטרם פינוי נמשכת, כשהדבר מביא למטרד עקב קריעת שקיות, פיזור זבל, ושאריות בתחתיות המכלים הגורמים למפגע. בכדי למנוע תופעות אלו הוטלו קנסו והודק הפיקוח ונעשתה שיחת בירור עם הקבלן, הוסבר גם ברחוב נשוא התלונה הוא צר, ויש בעיקר בימי שישי ריכוז גבוה של מכוניות חונות המפריעות לפינוי, ומכיוון שהפתרונות לא סייעו הוגלו הקנסות ומנהל התברואה עצמו פיקח על הפינוי. והתופעה אכן נעלמה.  | מעקב- תלונות חוזרות על איסוף אשפה | 34-36        | 1.2.2.1      |
| מנהל אגף שפי"ע מ.מ. תברואה  | ובתוך כך התקבלה תלונה דומה תושב הלין כי פח האשפה הירוק במקום בו הוא מתגורר לא מרוקן או מרוקן חלקית בעת פינוי האשפה באופן מכוון, וכי פניותיו מזה 5 שנים למוקד ולמנהל התברואה לא נענו באופן ראוי. בבדיקה במוקד העלתה כי התושב פנה 3 פעמים למוקד בשנה הנוכחית, 4 פעמים בשנת 2018, ו-15 פעמים בין השנים 2013-2017, (כאשר ב-2013 זו השנה שעבר להתגורר בנכס), הפניות נסובו על ריקון חלקי של הפח, דילוג ואי ריקון בכלל ואי החזרת הפח לפילר, בעת שהתלונן הטיפול היה לחזור ולרוקן את הפח, והשבת הפח למקומו, מאז חודש 03/19 לא שב והתלונן. <b>המלצה:</b> נוכח פניות תושבים מרובות בדבר ליקויים באופן פינוי האשפה מומלץ לשוב ולקיים מעקבים אחר אופן ריקון האשפה, וטוב שתעשה כאן תכנית שבועית מעוגנת בנוהל שייכתב לשם כך, ולהרתיע את הקבלן מפינוי לא נאות ע"י השתתת קנסות בהתאם להסכם עמו.   | אי ריקון פח אשפה                  | 36-37        | 1.2.2.2      |
|                             |  | פינוי אשפה בשעות המנוחה           | <b>37-39</b> | <b>1.2.3</b> |
|                             | תלונה על תחילת פינוי אשפה לפני השעה 6 בבוקר, כאשר הדבר מפריע ומנוגד לתקנה 6 בתקנות למניעת מפגעים האוסר על פינוי אשפה בין השעות 22:00 ל-6:00. ולאחר העברת הנושא למנהל התברואה הנושא טופל.   | שינוי בשעות פינוי האשפה           | 37           | 1.2.3.1      |

|            |              |                                 |  |                            |
|------------|--------------|---------------------------------|--|----------------------------|
| 1.2.3.2    | 37-38        | פינוי אשפה בשעות מוקדמות        | תלונה על פינוי הזבל בשעות 4:00-5:30 בבוקר, כאשר פניות למוקד לא הועילו, אלא שייכתנות למצב זה היא כאשר מתבצעים עבודות בלילה, כשקודם מפורסמת הודעה לציבור. <b>המלצה:</b> נוכח ריבוי המקרים על עבודות קבלן האשפה לפי 06:00 בבוקר, מומלץ לא להסתפק בשיחות אזהרה עם הקבלן ועובדיו, אלא לבחון אחת לרבעון את שעת ההתחלה עפ"י מערכת הניווט ובמידה ויאושש כי הקבלן עבד לפני 06:00 בבוקר, לשלוח לו מכתב אזהרה כמי שלא עמד בתנאי ההסכם ובהוראות החוק, כאשר הישנות המקרה תוביל להטלת קנסות. | מנהל אגף שפייע מ.מ. תברואה |
| 1.2.3.3    | 38-39        | רעש מפנוי אשפה בשעות לא סבירות  | תלונה על מטרד רעש בסביבות 5:00 בבוקר, הנובע מהוצאת עגלות אשפה לרחוב, את ילדיהם, כשגם משאית האשפה מגיעה לרוב לפני שש בבוקר, בניגוד לחוק, כאשר פניות רבות למוקד ולמטרה היו ללא הועיל. גם כאן ניתן טיפול אישי ע"י מנהל התברואה והבעיה פסקה.   |                            |
| 1.2.4      | 39           | טיפול במזיקים ובצמחיית פרא      | צמחיית פרא במגרש ריק הביא לחשש גובלים עקב הצטברות לכלוך, מזיקים רבים, וסכנת שריפות, ובקשה לניקוי. והתברר כי החל מחודש מאי מטופלת הצמחייה היבשה ככול ומדובר במגרשים ציבוריים, לגבי מגרשים פרטיים או אדמת מנהל- הפיקוח/שיטור מטפל בכך.   |                            |
| 1.2.5      | 39           | עומס על פח אשפה של אגף החינוך   | עומס חוזר בפח האשפה השייך אגף החינוך, במקום 2 פחים שהיו במקום ובכך נוצר עומס ואשפה מתגלגלת, ולכלוך סביבתי הביא לתלונה שהתבררה כשקרית.  |                            |
| 1.2.6      | 39           | בקשה להקדמה ביום את פינוי האשפה | עקב עומס במוצ"ש וימי שני בפחי האשפה ובפח מחזור נייר הביא לתלונה ובקשה להקדמת יום הפינוי, אלא שהתברר כי בימי שישי ושני מפנים אשפה במקום, ואין צורך הגם שמצטברת אשפה רבה במקום להקדים את יום הפינוי.   |                            |
| 1.2.7      | 40           | היעלמות פח אשפה                 | תלונה על פניות מוקד שלא טופלו על העלמות פח באזור מגורים. נמצא כי לפח במקום קיבולת של 360 ליטר התואם את קיבולת הצריכה, ולא עלה צורך בהצבת פח נוסף, והפח שנעלם היה למעשה פח זמני שהוצב במקום ששירת את העובדים במקום.   |                            |
| 1.2.8      | 40           | פחי אשפה במרכז המדרכה           | תלונה על פניות למוקד שלא טופלו לגבי הצבת עגלות אשפה במרכז מדרכה ישנה וצרה ברח' הבנים מול בתים 4 ו-6, החוסמים גישה לרחבת ההערכות בתחנת אוטובוס קרובה, וגם חוסמים מעבר עגלות תינוקות ומאלצים בכך להזיז את העגלות ואו לרדת לכביש הסואן. נמצא כי התושב פנה 7 פעמים למוקד, כאשר עשביה וגזם מנעו הצמדת העגלות לגדר, וכעת קיימת הקפדה לכך, ואין גם חסימה לרחבת ההערכות.   |                            |
| 1.2.9      | 40-41        | ניקיון רח' ההגנה לאחר פינוי גזם | תושב הלין כי לאחר שהוצא גזם ע"י שכניו, הרחוב לא נוקה בעת איסופו, וכי הצטברו עלים רבים ושאריות אשפה על הכביש והמדרכה, כשחלקם עפו עם הרוח לחצרות וחניות, פניות חוזרות ונשנות בנושא לא מטופלות. בדיקה מנהל התברואה העלתה כי במקום לא היה לכלוך כמותואר, מלבד מס' עלים וניירות שנאספו על ידו.  |                            |
| 1.2.10     | 41           | דרישה לפח גדול שלא מולאה        | תושב הלין כי במרכז העסקים ברח' גולדה מאיר נזרקה פסולת מבניינים סמוכים במהלך השבוע ולא רק בימי הפינוי, כאשר הדבר מכוער חסר שליטה ולא אסתטי, וכשיש רוח האשפה מתפזרת, על כן ביקש להציב במקום פח גדול (צפרדע), וכי אין הוא מסכים עם מענה העירייה כי מדובר במתחם פרטי. מנהל מחלקת התברואה השיב כי הבקשה אינה לפח גדול אלא למכולה שתוצב בשטח פרטי בחנייה פרטית בין הבניינים, כשהעירייה איננה נוהגת ומחויבת לכך, אוספת גזם וגרוטאות פעם בשבוע.  |                            |
| <b>1.3</b> | <b>41-42</b> | <b>הטיפול הוטריוני</b>          |  |                            |
| 1.3.1      | 41           | אי מענה נאות- ריבוי חתולים      | תלונה על ריבוי חתולים ברח' הבנים בלא השגחה ובא איזון אקולוגי, כשחלק מהחתולים נפגעים מרכבים, כאשר מענה הוטריונר העירוני היה קצר לא נעים, בו הייתה התנערות מאחריות. במענה השיב הוטריונר העירוני כי טענת ריבוי חתולים נכונה, מתקיים הליך העיקור כשאושר תקציב מהמדינה, ונעשית הכנה וחתימת חוזה מול נתן השירות. עוד ציין כי מסר מענה נאות בנושא.  |                            |
| 1.3.2      | 42           | כלבים משוחררים בגן ציבורי       | הופנתה בקשה לאכיפה מוגברת בגן ציבורי בו בעלי כלביהם משחררים אותם בשעות הערב, על אף איסור המצוין בשילוט והפניית בקשת חדילה מבעלי הכלבים. הקב"ט השיב כי יתבצעו במקום מבצעי אכיפה בוקר וערב, ואכן לא הייתה פניות נוספות בנושא.  |                            |

|  | גנים ונוף                  | 42-55 | 1.4     |
|--|----------------------------|-------|---------|
| פניה מחברת הובלות על כי משאית החברה נפגעה ברח' מרגולין מעץ הנוטה לכיוון הכביש, כשהתבקש פניה לגורם המטפל לקבלת פיצוי. נמצא כי נהג המשאית הוא זה שפגע בעץ, ולעץ לא הייתה כל נטייה לכיוון הכביש.  | עץ הנוטה לכביש המהווה סכנה | 42    | 1.4.1   |
| תלונה על התראות למוקד שלא סייעו על הזנחה וטינופת במגרש החניה בשכונת נצר ולאורך השביל המקביל לכביש שנבנה, בו גם גדלה צמחית פרא בעקבות הגשמים, בנוסף מסרה מספרי רכב נטושים. ראש מטה ראש העיר השיבה כי היא מטפלת בעיקור הצמחייה המרובה, במדרכות ובשבילים שצמחו עקב שנת הגשמים הברוכה. באשר לרכבים הנטושים השיב מנהל הפיקוח והחניה כי ל-2 רכבים מתוך 3 רכבים עליהם דיווחה, לא נמצא טסט, על כן הופעל לגביהם נוהל רכב נטוש.  | צמחיית פרא ורכבים נטושים   | 42    | 1.4.2   |
| תלונה על כי ברח' שיזף בסביבתו כולל הגן הציבורי הסמוך חסר ניקיון שוטף, שכן שבילי ההליכה התמלאו בחול, פירות נשרו מהעצים, חסר ניקיון שוטף של השטח, שכן ערימת פירות בקצה הרחוב לא פונתה, הפירות מרקיבים ומהווים מפגע, כאשר פניות למוקד העירוני לא הביאו לידי טיפול. אכן עלה עיכוב בטיפול שנבע מחסימת רכבים, כשלאחר מכן פונתה הערימה כמו גם הלכלוך והחולות בגן.   | אי ניקוי גן ציבורי         | 43    | 1.4.3   |
| תלונה על בקשת גיזום שני עצים בגן ציבורי בסמיכות לבית שלא נענית מזה שנים, למרות שהעצים גורמים ללכלוך רב והרמת מדרכה, חסימת שדה ראייה לנהגים שאף גרמה לתאונה, הפלת זבל מהמשאית עקב פגיעת ענפי העצים, הולך גם על אפליה בטיפול ואי היענות לגיזום עץ הגובל עם שכן, ואי ביצוע שמירה עירונית ראויה. מנהלת מחלקת הגינון השיבה כי מדובר בתושבת המנסה תדיר לעקוף הליך מסודר של הגשת פנייה למוקד, וכי לאחר בדיקה לא עלה צורך בגיזום, כמו כן אין העירייה מעורבת בגיזום עצים בשטחים פרטיים בין גובלים, זולת אם הם מהווים מפגע מסוכן. באשר לאי נראות השיטור, הרי שאין ממש בטענה זו.  | מפגע מעצים בשטח ציבורי     | 43-44 | 1.4.4   |
|  | תקלות בצנרת ההשקיה         | 44-55 | 1.4.5   |
| תלונה על כי במשך 3 שבועות ניתנה התרעה על נזילת מים בגינה הציבורית ללא טיפול, וללא היענות לבקשה לשוחח עם מנהלת מחלקת הגנון. התברר כי ניתן מענה, למרות שהמתלונן דיבר <u>באופן מביש ומאיים</u> , ובעיית הנזילה טופלה. בדיקה במוקד העלתה כי ננקט כלפי הפונה "נוהל מחמיר" בשל יחס אגרסיבי ומאיים, אלא שתיעוד על כך לא מצאתי ברישומי המוקד. עלה צורך לדעת עד כמה מתבצעת בקרה על צינורות ההשקיה, אם קיים מדד שחיקה, ואם שימוש בחומרים איכותיים יכול למנוע/לעצור תופעה זו. בעניין "בזבוז מים" והפעלת מי ציונה, קבע מנהל אגף שפ"ע כי יבוטל הטיפול המידי בנזילות מים ולכל נזילת מים תטופל תוך 7 יום, כמו כן מערכת ההשקיה מזהה פיצוצים וסוגרת צנרת נוזלת באופן אוטומטי, על-כן נזילה שלא נפסקת נבדקת גם עם "מי ציונה". עניין אחר שעלה צורך בבדיקתו, האם יש לשקול בטווח השנים הקרובות כדאיות החלפת צנרות המים ברחבי העיר, נוכח בלאי עם השנים, מנהלת גנים ונוף מסרה כי מערכות ההשקיה של העירייה בחלקן מאוד ישנות, אך עם זאת בחינת התקלות המדווחות מצביעה על צינורות חסומים, צינורות שזזו ממקומם, צינורות שהשסתום השתחרר, ובחלקן סדקים של צינורות שיש להחליף, ומכיוון שלא התקבל מענה על בקרת הצנרת מאגף שפ"ע הרי שיש לבצע פעולות מנע מקדמיות בכל שנה בתחילת עונת ההשקיה ופעמיים לפחות במהלך תקופת ההשקיה, שבס תסודר ותתוקן מערכת ההשקיה, (בדומה לבדיקת קווי חשמל, יתבצע פתיחת קווי מים, ותיבחן הצנרת בהתאם לזרימת המים). מן הסתם פעילות מנע אלו יצמצמו את עלות פחת המים. <b>המלצות:</b><br>1. על המוקד:<br>א. לדעת את הגדרת תפקידו המדויקת של מנהל מחלקת הגינון, ולצינה בעת קבלת בקשה מהתושבים,<br>ב. לדעת לאבחן בצורך בטיפול גנים ונוף (נזילות ופיצוצי צינורות השקיה), לבין הצורך בטיפול תאגיד המים (פיצוצי תשתיות צנרת עירונית),<br>ג. יש להכין רשימת "מחמיר", והעברתה לבחינה מחודשת של המנכ"לית, | נזילת מים בגינה ציבורית    | 44-49 | 1.4.5.1 |



|   |                              |       |         |
|---|------------------------------|-------|---------|
| <p>ד. להקל על קביעת "מחמיר", שכן יתכנו פניות הדורשות טיפול,<br/> ה. יש לרענן למוקדניות את נושא התייחסות שלילית של תושבים, שכן לא "כל צעקה" או "דיבור לא יפה" מהווה איום,<br/> ו. במקרה של הארכת צפי יש להודיע על כך לתושב,<br/> ז. יש לנהל שיחת משוב עם התושב לאחר ביצוע,<br/> ח. לדייק בעת קביעת נושא הטיפול, שכן יש בקביעה משמעות לצורך ניתוחים והסקת מסקנות.<br/> 2. על מחלקת גנים ונוף:<br/> א. על סגן המחלקה להבהיר ולהגדיר היטב את תפקידו בעת שנשאל על כך ע"י תושבים,<br/> ב. יש לבצע פיקוח מסודר על צנרת ההשקיה המונחת ברחבי העיר, ראוי שתבוצע בתחילת עונת ההשקיה ולפחות פעמיים נוספות במהלכה.<br/> 3. על משי"א לשקול סדנאות ולומדות לעובדים בנושא מתן שירות מיטבי, שיכלול בין השאר יחס לא נאות של תושבים כלפיהם.</p>                                  |                              |       |         |
| <p>תלונה על פניות למוקד שלא נענו באשר להתייבשות ערוגה עקב חסימת צינור השקיה. קיימתי בעניין פגישה עם מנהלת מחלקת גנים ונוף, שמסרה כי ישנה פגימה במסעף, הדורש תיקון מסיבי, והתברר כי המסעף חסם את ההשקיה בכל הרחוב, ולנוכח החומרה הוחלף המסעף. <b>המלצות:</b><br/> מכיוון שאין זו הערוגה היחידה שהתייבשה, כאשר קל לזהות ערוגות יבשות לבטח בעונת הקיץ, הרי שטוב שמחלקת גנים ונוף:<br/> 1. תשלב את ההמלצה שנמסרה בסעיף 2 לדוח ביקורת 1.4.5.1 לעיל ו:<br/> א. תתווה תכנית שנתית לבחינת ערוגות שהתייבשו,<br/> ב. תבדוק הסכם עם קבלן הגינון לבחינת השתת עלויות בתקופת האחראיות,<br/> ג. תפרסם לציבור את תכניתה (ובכך תפחית פניות בעניין ערוגות שיבשו עקב היעדר מי השקיה),<br/> ד. תפעל באופן נרחב לתיקון צנרת כולל מסעפים.</p>                                       | הטיפול בצנרת השקיה שנפגמה    | 50    | 1.4.5.2 |
| <p>תלונה על קריסת קו הביוב ראשי בחצר בית וסתימת קו ביוב נוסף, כתוצאה מעצי פיקוס הנמצאים בבית גובל, נעשתה פניה למנהלת מחלקת הגינון כדי שתחתום על בקשה לקק"ל לכריתת העצים, אך נטען על ביקור ללא תאום וללא שיתוף על משלוח פנייה וקבלת המענה ממשד החקלאות, כאשר התבקש לאחר מכן מילוי בקשה חדשה לה ניתנה הבטחה למענה בתוך שבועיים, אלא שהיה שיהוי במענה. נמצא כי בניגוד לנטען ניתן מענה שהכריתה צריכה להתבצע ע"י הגובל, וכי קק"ל הפנתה את הבקשה למשרד החקלאות בטענה שהטיפול אצלם כשטרם נמסרה תגובתם, לכן העירייה מנועה מלחתום על טופס בקשת הכריתה, זולת אם זה יוגש ע"י הגובל, בתלונה לא צוין על ביקור יערן מטעם קק"ל שצוין כי העצים "נאים ומרשימים", ושהגובל קיבל היתר מוגבל לחיתוך שורשים מבוקר באישור אגרונום. למעשה מדובר בסכסוך שכנים שהעירייה אינה צד לו.</p> | מתן אישור לכריתת עץ בחצר שכן | 50-51 | 1.4.6   |
| <p>תלונה על המתנה של 3 שבועות למתן פתרון בתחילת האביב לגבי צמחיית פרא במגרש ריק סמוך, כשנטען לכלוך ולמזיקים רבים סכנת שריפה בקיץ. נמצא כי לעירייה תכנית טיפול בצמחיית החורף החל מחודש מאי ככול ומדובר בקרקע עירונית, ובמקרים של קרקע פרטית או קרקע השייכת למנהל, הטיפול יעשה ע"י הפיקוח העירוני.</p>  | גיוזם עשבייה                 | 51    | 1.4.7   |
| <p>תלונה על אי מענה למרות פניות רבות על לכלוך וזוהמה שהצטברו בגן שנגרמה בין השאר מנערים מעשני נרגילות, וכן על ריבוי חתולי הרחוב במקום. נמצא כי מדובר במתלוננת סדרתית שפניותיה טופלו.</p>  | הצטברות לכלוך בגן "טפרי"     | 51-52 | 1.4.8   |
| <p>תלונה בה הובע חשש לקריסת עץ של שכנה שיפגע בחצר בית המתלונן. נמצא כי מדובר בגדר חיה מברוש לימוני, שאינה מסוכנת, שנדרש לה גיוזם בלבד, כשלפיקוח עירייה סמכות הדרישה החוקית להורות על ביצוע הגיוזם ככל שעולה כי קיים מפגע.</p>   | סכנה מקריסת עץ של שכנה       | 52-53 | 1.4.9   |

|                                      |  |                                  |              |            |
|--------------------------------------|--|----------------------------------|--------------|------------|
|                                      | תלונה אנונימית על כי ברחוב התאנה ערוגה ארוכה על המדרכה החוסמת מזה שנים 80 אחוז מרוחבה, ומאפשרת מעבר צר בלבד, התלונה עקב נפילת בת זוג המתלונן עת רכבה על קורקינט בחשיכה, מעדה ונפצעה ברגלה. נמצא העירייה החלה בטיפול בפינוי הערוגה.   | מפגע רחוב מערוגה ברח' התאנה      | 53           | 1.4.10     |
|                                      | תלונה בה נטען על אי התייחסות לטענות לליקויים בגינן בסביבת המגורים, שכן עצים שנשתלו לא נקלטו ו/או לא מטופלים ולא מושקים, עצים נשירים מעטים נקלטו, וערוגות לא מטופלות. נמצא כי העירייה פועלת לשיפור הגינן ומשתפת את התושבים בפעולותיה המתוכננות.   | הזנחת גינן בשכונת טירת שלום      | 53-54        | 1.4.11     |
|                                      | תלונה מתושבת חדשה ברחוב ההסתדרות על כי הגינה הסמוכה לביתה היא במצב מביש ובלתי שמיש, שכן הנדנדות שבורות קרועות ומודבקות עם איזולירבנד, כשפנייה למוקד לפני כ-3 חודשים לא סייעה, עוד הלנה על העטלפים בפינת רחובות ההסתדרות והמאה ואחד, המלכלכים את סביבת המגורים. נמצא כי מדובר בגינה קטנה מתוחזקת נבדקת עפ"י תקן וראויה לשימוש. באשר לעטלפים מדובר במצב עונתי חולף.  | אי טיפול בגינה ציבורית           | 54           | 1.4.12     |
|                                      | תלונה על אי טיפול נאות בקשר לשורשי עץ בשטח עירוני שפגעו בריצוף ובשער כניסה של בית פרטי. נמצא כי לאחר פנייה למוקד העירייה ניסרה וניתקה את שורשי העץ ותיקנה את הריצוף, המתלונן שב ופנה בטענה כי שער הכניסה לא תוקן, אלא שנמצא כי השער לא נפגע משורשי העץ משום שעמוד התומך בשער לא זז ממקומו, וכך גם הוסבר לו את פנה בשלישית והגיש תלונה.   | נזק משורשי עץ לשער כניסה         | 55           | 1.4.13     |
|                                      |  | <b>שלוט</b>                      | <b>55-57</b> | <b>1.5</b> |
| מנהל אגף שפ"ע מהנדס העיר מנהל הרישוי | בעקבות פניית מנהל השילוט על איום זכיין השילוט להגיש תביעה בשל מכוונים לא מוארים ברחובה הראשי של העיר, בוצעה בדיקה, בה התברר כי הזכיין שלח לאגף שפ"ע מכתב התראה בנושא. חשמלאי העירייה העלה כי העירייה ניתקה את החשמל במכוונים לאור העובדה שבכוונתה להעתיק את עמודי החשמל ממרכז אי התנועה, אך שיהיו בהצבתם ע"י אגף ההנדסה גרם לנתק של חודש ימים באספקת החשמל למכוונים, אמנם עפ"י ההסכם עם הזכיין האחריות לתקינות מערכת החשמל של המתקנים חלה לרוב על הזכיין, אך בנסיבות אלו לא חלה אחריות על הזכיין. <b>המלצות:</b><br>1. על העירייה להגביר תיאום בין אגפי בכדי להימנע מנזקים העלולים להיגרם לקבלנים, עת ביצוע שינויי תשתיות.<br>2. על מנהלי המחלקות (בפרט מנהל הרישוי) לקבל ולדעת את ההסכמים עם ספקים עליהם הם ממונים. | תיקוני חשמל במכוונים             | 55-56        | 1.5.1      |
| ר. עירייה זמינה                      | תושבי העיר הפנו את תשומת לב הביקורת לתרגום שגוי של 4 שלטים ברחבי העיר, מה שהעלה צורך בבדיקת הליך העריכה והפרסום, קודם הצבת השלטים, והתברר כי קודם ההדפסה מתבצעת הגהה בעברית ובאנגלית ע"י רכזת עירייה זמינה, במקרה דנן נדרשו 2 תיקונים. <b>המלצה:</b> יש לתת את תשומת הלב לתרגום והגהה באנגלית בעת הכנת שילוט רחובות חדש.   | הצבת שלטי רחוב עם תרגום כתב שגוי | 57           | 1.5.2      |
|                                      |  | <b>גזברות וגביה</b>              | <b>58-82</b> | <b>2</b>   |
|                                      |  | עיקולים שגויים                   | 58-59        | 2.1        |
|                                      | תלונה על הטלת עיקולים עבור חוב ארנונה בלא ידיעת המעוקל, התברר כי 2 עיקולים שנשלחו באמצעות שליח הונחו בכתובת המגורים דומה אך שגויה. לאחר הפניה לתשומת לב מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה הוסר העיקול, והוא הנחה את עובדי השטח כי במקרים שהעברת הודעת הדרישה הינה במסירה ידנית, על השליח לוודא מעל לכל ספק הנחת ההודעה במקום הנכון, ולא היא תוחזר לאגף לבדיקה.   | טעות שליחים במסירת עיקולים       | 58           | 2.1.1      |
| מנהל הארנונה                         | תלונה על אי מתן זיכוי לנכס ריק כשבעקבותיו הוטל עיקול, מסמכי ההוכחה נמסרו פעמיים (לאחר שבפעם הראשונה נטען לאובדנם). בבדיקה התברר כי הגבייה לא נמסרה הוכחה למתן זיכוי, ולמעשה זיכוי לא ניתן על אף הוראת המנהל, ולנוכח הטעות הוסר עיקול. <b>המלצה:</b> אי קיום הוראת מנהל למתן זיכוי נכס ריק מלמדת על צורך בעריכת ישיבות פנים אגפיות, במ בין השאר יופקו לקחים על משגים שבוצעו, הגברת מוטיבציה של העובדים, וחיזוק קשר עם אגפים אחרים הקשורים בענייני עבודה. לכן על מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה לקיים אחת לשבוע שיחת צוות עם עובדי האגף ולדווח לגזבר להנהלת העיר על תוצאותיה.   | אי קיום הנחיה לזיכוי חשבון       | 58           | 2.1.2      |

|   |                                       |              |              |
|---|---------------------------------------|--------------|--------------|
| <p>עמותת חינוך בשפלה שלה רישיון מוסד פנתה בקשר לעיקול על אי תשלום ארנונה לנכס שהופעל כבית ספר וכצהרון, כשקודם טענה לפטור והגישה 3 השגות שלא נענו, ומכיוון שחלף זמן המענה יש לקבל את ההשגה. לאחר קבלת הפנייה, ציין מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, כי קיבל את האישור הרטרואקטיבי ממשד החינוך, וזיכה את העמותה בהתאם.</p>  | <p>עיקול על עמותה זכאית לפטור</p>     | <p>58-59</p> | <p>2.1.3</p> |
| <p>תלונה מנציבות תלונות הציבור של תושב שטען על המשך גבייה לאחר ביצוע גמר חשבון והעברת הנכס למחזיקים חדשים, בעת הבירור הוא הציג קבלה שאותה שילם על שם המחזיק החדש וביקש לקזז מחובו אלא שנתקל בסירוב וביחס לא הולם, אי לכך ביקשה הנציבות תגובה והבהרות. התברר כי בעת גמר החשבון שילם על דעת עצמו את השובר של המחזיק החדש בנכס, הנמוך מסכום חובו, הובהר שלעירייה אין אפשרות לבצע קיזוז חוב, ועליו להסדיר את החוב אל מול המחזיק החדש בנכס, כמו כן לא נמצא כל דופי בהתנהלות העובדת ומענה בהתאם נשלח לנציבות.</p>   | <p>אי קיזוז חוב ששולם לחשבון שגוי</p> | <p>59-60</p> | <p>2.2</p>   |
| <p>תלונה מנציבות תלונות הציבור של תושב שחשבונו עוקל כאשר העירייה סירבה לזכותו בהנחה מאז 2011 לה לדעתו היה זכאי. התברר כי התושב טען ללא כל בסיס עובדתי להתיישנות, שכן לאורך השנים העירייה פעלה לגביית החוב בשקידה יתרה ובמגוון של פעולות אכיפה מנהליות, בעוד שהחייב לא הסדיר חובותיו ואת הנחת הארנונה לשנת 2011 לא השלים (כשבכל מקרה קבלת הנחה אינה מתאפשרת מעבר לשנה הקודמת לשנת התקציב), ולא מימש את תנאי "מבצע גביה" שפורסם ע"י משרד הפנים בשנת 2017, טענת התיישנות אינה מתקיימת שכן בוצעו פעולות אכיפה העוצרות את מרוץ התיישנות ושיהוי החוב.</p>   | <p>אי מתן הנחה בארנונה</p>            | <p>61</p>    | <p>2.3</p>   |
| <p>תושב שעבר מקום מגורים עקב תכנית פינוי בינוי, תמה על חוב ארנונה במקום מגוריו החדשים שלגביו לא קיבל הסבר מאגף הגבייה, לטענתו הוא זכאי להנחה כיוון שמקבל הבטחת הכנסה ואת יתרת החוב הוא נוהג לשלם. התברר כי החוב לאחר מתן הנחת הכנסה נמוכה, אך נותר חוב מאי מתן הנחת נכס ריק בהיעדר מתן הוכחות.</p>  | <p>הבהרות לקיומו של חוב</p>           | <p>61-62</p> | <p>2.4</p>   |
| <p>הבדיקה בעקבות תלונה כי קופת העירייה סגורה בפרקי זמן ממושכים בשעות הקבלה מזה כ-3 שנים, דבר שמקשה את ביצוע התשלומים, ועל אף שקיימת אלטרנטיבה חלקית של קבלת התשלום ע"י עובדות הגביה, יש בה גם סכנה של שמירת הכסף אצלם, כמו כן נדרשה בדיקת פתע לקופה ע"י מבקר משרד הפנים וגזבר העירייה. נמצא כי מנהליה היו מודעים למצב ולא נחה דעתם מכך ומהשפעת התנהלות זו על מתן שירות לתושב ובאופן עקיף על הכנסות העירייה, וגם מאלצת הפניית משאבים וזמן יקר להשלמת החסר. ספירת פתע לקופה תאמה ליתרות הרשומות. במהלך הבדיקה הובהר לקופאית כי לא ניתן להשאיר את הקופה ללא איושה בשעות שנקבעו לקבלת קהל. לעירייה קופה מרכזית אחת המרכזת את תשלומי התושבים, מתן שירותי הפקדה למוסדות חינוך בגין תשלומים שאינם בסל של הורי התלמידים, תשלומים עבור אגף שפ"ע (רישיונות כלבים וע"י), הכנת קבלות להעברות בנקאיות, וביצוע קיזוזי ארנונה משכר עובדים בהנחיית מנהלת החשבונות הראשית. בבדיקה עלו הפרשי הפקדה המגיעים מבתי הספר. אין ממשק עם הכספים המתקבלים ממוסדות חינוך נוכח שימוש בתוכנות שונות וכל השקים המתקבלים מבתי הספר נרשמים בעת ההפקדה בקופה המרכזית מחדש וכך גם מתאפשרת בקרה על דוח ההפקדה המתקבל מהם, למעשה כל הפקדה נרשמת בקופה פעמיים - פעם אחת בעת קבלה לקופה, ופעם שנייה בעת ההפקדה ומשגור לבנק ומבחינת הקופאית הדבר חיוני לצרכי בקרה. היקף האנשים המקבלים שרותי גביה נע בין 67 ל-70 ביום, כאשר בתקופת משלוח תלושי ארנונה מגיעים כ-150 איש, ויש ימים במגעים מעט אנשים. במהלך הבדיקה עלה שגיאות ברישום קודי תקבול חדשים מבתי הספר, הומלץ ונשלח מכתב עם רשימת קודים והתופעה לא נשנתה. התקבלו תלונות מאגף שפ"ע שעם מעברם למקומם החדש הרחוק מהעירייה, מקשה הדבר לקיום הליך שבו המשלמים נדרשים להציג אישור תשלום, שכן הם צריכים ללכת לקופה ולחזור לאגף, כשפתרון ביניים היה עת נפתח עבורם אתר תשלומים. עוד עלה כי לא הוכנו פרוטוקולים בעת ספירת הקופות פתע, וכי לא מבוצעים ביקורות פתע של הקופה ע"י המנהל הישיר. <b>המלצות:</b> תופעת היעדרות העובדת מהקופה ידועה ורבת שנים, בעבר ניתנו המלצות שלא לאפשר סיטואציה זו, וכן הייתה התדיינות בבית המשפט בין הגזבר הקודם לבין הקופאית, לכן:</p> | <p>ניהול קופת העירייה</p>             | <p>62-68</p> | <p>2.5</p>   |

|  |  |       |       |
|--|--|-------|-------|
| <p>1. מומלץ שלא להפסיק את שירותי הקופה הנועדים כעת בעיקר לתושבים בוגרים ועבור בתי הספר, מה גם שישנה מגמת סגירת קופות של מתן שירות ישיר בבנקים,</p> <p>2. על מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה לעקוב בתיאום עם מש"א אחר ההיעדרויות של הקופאית ולדאוג למחליפה בעת הצורך.</p> <p>3. טוב להכשיר קופאית/ת מחליפה בכדי להימנע ממצב בו הקופה תהיה סגורה, וככול שתמונה תתבצע ספירת קופה לפני ואחרי ההחלפה.</p> <p>4. נוכח הטעויות בקבלת ממסרים מבתי הספר שאינם תואמים את רישומי ההפקדות, יוציא גזבר העירייה נוהל מנחה לבתי הספר בעניין בתיאום עם מנהלת אגף החינוך, (בו יצוין כי במצב בו יתגלו הפרשים ייערך בירור מידי עם מזכירות בתי הספר לפשר הליקויים, וככול שאין פתרון זמין, יש לדחות ולהחזיר את כספי ההפקדה לבית הספר ולא לקבלם, וכי יש ליידע את מנהלת מח' התקציבים שבאגף החינוך ועל מנהל הגביה להוציא מכתב התראה לבתי הספר השולחים הפקדות עם הפרשים).</p> <p>5. יש לבחון פתיחת קופת מזומן בשפ"ע בכדי למנוע מהתושבים נוכח המרחק מהקופה המרכזית להציג אישורי תשלום.</p> <p>6. במקרה של היעדרות הקופאית- הרי ככול שאין לה מחליפה, וההיעדרות היא למעלה מיום, אזי יש לפרסם ולהודיע זאת לציבור, ולהודיע על האפשרות לקבלת שירות חלופי. ואם ההיעדרות היא למספר שעות, יש לתלות שילוט מחוץ לקופה ולציין את זמן ההיעדרות.</p> <p>7. יש לערוך וליישם נוהל קופה.</p> <p>8. יש להכין טפסים מובנים לביקורת פתע, כשעל מנהל הארנונה לבצע כזו אחת לרבעון.</p> |  |       |       |
|  | דרישה להחזר רטרואקטיבי                 | 68-69 | 2.6   |
| <p>הבדיקה משנת 2018 לתלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור, עת בעלי נכס טענו לזכות להחזר רטרואקטיבי בארנונה של 20 שנה לפחות עקב טעות במדידת הנכס, אלא נמצא סטייה מהותית בשטחי בניה, וחויב ארנונה בחסר, והומלץ על בדיקה מקפת של הנכס, ולפעול בהתאם לתוצאות. השנה פנתה הנציבות וביקשה להמציא לה העתק ממסמכים התומכים בבדיקה לרבות העתקי מכתבים בכדי למצות את בירור התלונה, ולאחר בדיקתם הם הודיעו כי נוכח הבהרות והמסמכים המשלימים שהומצאו להם, אין עילה חוקית המצדיקה את התערבותם.</p>  | מעקב- דרישה להחזר רטרואקטיבי בארנונה   | 68-69 | 2.6.1 |
| <p>תלונה על אי קבלת הנחת אזרח ותיק בשנת 2016 בשל טעות באגף הגביה, עת העירייה איבדה מסמך שהוגש בנידון, ואי הסכמה לדחיית הזכות בשל הוראות חוק מ-08/19. מתברר כי לא מדובר בחוק אלא בפסיקת העליון שעלה צורך לבחון השלכותיו, וכי עניין הזכות יידון בוועדת הנחות.</p>  | דרישת הנחת אזרח ותיק רטרואקטיבית       | 69    | 2.6.2 |
| <p>תלונה על אי קבלת הנחת אזרח ותיק רטרו באותה שנה, ואי הענות לכך מזה חצי שנה. התברר כי ניתן מענה שהדבר בבחינה נוכח פסיקה אחרונה של בית המשפט העליון, וכי העניין יידון בוועדת הנחות.</p>  | עיכוב בקבלת הנחת אזרח ותיק רטרואקטיבית | 69    | 2.6.3 |
|  | מתן קבלות ואישורי תשלום                | 69-70 | 2.7   |
| <p>תלונה על אי קבלת חשבון הארנונה במייל לתקופה 05-06/2019. התברר כי נפלה טעות בהקלדת כתובת המייל, ונעשה תיקון.</p>   | אי קבלת חשבונית ארנונה                 | 69-70 | 2.7.1 |
| <p>תלונה על אי המצאת אישור תשלום לקנס ששולם. התברר כי 3 ימים לאחר שפנה, קיבל את המידע שביקש.</p>   | טענה לאי קבלת אישור תשלום              | 70    | 2.7.2 |
| <p>תלונה על עיכוב בקבלת החזר כספי עבור תלמידת חוץ הלומדת ברחובות. התברר כי מתן החזר נמצא בהליך סופי.</p>   | עיכוב החזר נסיעות תלמידת חוץ           | 70    | 2.8   |
| <p>תלונה מאם חד הורית עם הכנסה נמוכה על אי קבלת מענה להגדלת שיעור ההנחה. נמצא כי בקשתה ממתינה לדיון בוועדה, כשהתאפשר לה לשלם ע"ח 30% מחיובי הארנונה השוטפים ואי נקיטת אמצעי אכיפה. עלו הסתייגויות נוכח הכנסות נוספות המופיעות בחשבונה בבנק.</p>  | הנחה בארנונה להכנסה נמוכה              | 70-71 | 2.9   |

|   | מתן אישורי טאבו שגויים                     | 71    | 2.10   |
|---|--|-------|--------|
| תלונה על קבלת אישור שגוי לטאבו, התבקש לשנת 2018, אך נמסר 2019. העברת המידע הביאה לטיפול מידי ולתיקון.   | שגיאה בציון שנת האישור                     | 71    | 2.10.1 |
| תלונה על טעות בהגהת שם מקבל אישור טאבו, הביאה לסירוב קבלתו ולבקשת תיקון, ואכן בוצע תיקון במידי. <b>המלצה:</b> נוכח שגיאות ההגהה, יש לבצע בדיקה בטרם ההדפסה והחתמת האישורים, רצוי ע"י עובד/ת אחר/ה.  | שגיאה בשם מקבל האישור                      | 71    | 2.10.2 |
| נציג חברת הבניה שמשון זליג קבל כי טרם הוסדרו חיובי ארנונה שבמחלוקת עמם, (חיוב בעלים במקום חבי הבניה בארנונה), על אף שהדברים סוכמו עם הגזבר הקודם בחודש ינואר 2015, מכתב השגה שנשלח ביום 25.3.2019 לא נענה, כמו גם פניות חוזרות ונשנות למנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, למרות הבטחותיו כי יסדיר את העניין (שלמעשה כבר סוכם) עם היועצת המשפטית, לאחר פנייתו הוסדר העניין.  | מעקב- הטלת חובות על קבלן השייכים ללקוחותיו | 71-72 | 2.11   |
| תלונה בה נטען שפניות חוזרות ונשנות למחלקת החינוך לגזברות לא נענו בקשר לקבלת החזר על אי קיום פעילות בגן ילדים, כשחלק מההורים קיבלו החזרים, וחלקם לא, עוד צוין כי גם פני לפניות הציבור לא נענתה. התברר כי רק לאחר מעקב הביקורת כעבור 3 חודשים הושב החזר, כשהתברר שהייתה תקלה בקובץ משלוח הזיכוי, כך שעקב לקות טכנית שמה הושמט, תקלה נוספת הייתה ב"צור קשר", כך שפנייתה לא נקלטה בפניות הציבור. בחינת נהלי החינוך העלתה כי חסר נוהל קיומם של חוגים, עם זאת צוות גני הילדים קיבל הדרכה על מערכת הגביה כדי שחיוב ההורים בתשלום על חוג בחודש העוקב יהיה תואם את הביצוע בפועל חודש הקודם. בשנת 2017 בוצעה ביקורת לגבי גביית כספי חוגים שלא מתקיימים, בעקבותיה פעלה העירייה באופן מסודר להחזר כספים, והומלץ למסד נוהל החזרי כספים על ביטול/אי הפעלת חוגים. <b>המלצה:</b> נוהל החזר כספי חוגים לא מתקיימים טרם הוכן, למעשה חסר נוהל חוגים כללי הכולל גם עניין ההחזרים, לכן על מנהלת אגף החינוך ומנהלת מחלקת ג"י ילדים למסד נוהל חוגים, שם ירשם (בתאום עם הגזבר ועם מנהל אגף השומה וגביה ומנהל הארנונה), את הליך החזר חוגים שאינם מתקיימים. | שיהוי בהחזר אי קיום פעילות בגן ילדים       | 72-73 | 2.12   |
| תלונה על אי קבלת הנחה כנוזקק השנה על אף שהתקבלה בשנים קודמות מסיבות מחלה ומיעוט בהכנסות, כאשר השנה נדרשה בנוסף לדווח על הוצאות, למרות שאלו אינן מצוינות בדרישות הטופס, על כן התעקשה שלא למוסרן שכן לא הוכח צידוק לדרישה, בנוסף טענה ליחס לא נאות. בבדיקה נמצאו לקויות הבאות: טעות הגהה בטופס הנחה לנוזקק, מכתב מענה לא חתום, ולא נשא תאריך. נעשתה בדיקת חובת המצאת הוצאות עפ"י החוק והפסיקה והתברר כי לא הייתה מניעה לבקשן. <b>המלצות:</b><br>1. יש לערוך תיקון הגהה בטופס הנחה לנוזקק, בסעיף 2 בהנחיות, לרשום "מיוחד" במקום "במיוחד",<br>2. יש להקפיד כי מכתבי מענה לתושבים הנשלחים ע"י מנהלת תחום הנחות יישאו תאריך וחתומה.<br>3. יש להוסיף סעיף בטופס נזקק-טופס 2, וכן בצו המסים כי עפ"י סעיף 11 בתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993 על המבקש להמציא פרטים או מסמכים נוספים לצורך דיון בבקשתו עפ"י דרישת העירייה, ובין השאר דיווח על הוצאות.  | סירוב להמצאת נתונים לקבלת הנחת "נוזקק"     | 73-76 | 2.13   |
| תלונה על אי מתן זיכוי לחיובי ארנונה עודפים לשטח משותף בקומת המרתף, ואי עדכון תשלום שוטף, כשנטען לזכאות ע"פ הרשום בצו המיסים 2018, שם נרשם כי החיוב לפי % 50. עניין הזכאות אינו מוחלט בשל צורך באיתור הגדרה מדויקת למרתף, כשעל פניו נראה שזיכוי אינו מגיע.   | אי קבלת זיכוי בגין שטח משותף בקומת המרתף   | 76-77 | 2.14   |

|                              |  |   |       |        |
|------------------------------|--|---|-------|--------|
| מנהלת מש"א קב"ט מ.מ. ביטוחים | <p>בעקבות פניית תושב שנפגע בנפילה נבחן התנהלות מחלקת ביטוחים בקבלת תביעות מנפגעים, ונמצא כי המחלקה אינה מטפלת בתביעות עפ"י נוהל, ואינה מתריעה על ליקויים המצוינים בתביעות, כמו כן נוהל 8 במוקד- טיפול כאשר העירייה עלולה להיתבע או נגרם נזק לרכוש עירוני אינו מיושם. בביקורת משנת 2013 בנושא שימוש הציבור במתקני ספורט עירוניים שבו עלו ליקויים בהגשת תביעה של שימוש במתקן ספורט עירוני, ניתנו המלצות לפעול לביסוס טענות התביעה. בשולי הבדיקה עלה כי חסר נוהל קליטת פקח, וכי כאשר מנהלת מחלקת ביטוחים נעדרת מהמשרד אין היא מודיעה על תקופת היעדרותה. לאחר שהממצאים הוצגו בפני מנכ"לית העירייה, זומנה פגישה עם הנוגעים בדבר ונכתב נוהל. <b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. על מנהלת מש"א להנחות כי ככול שבכוונת עובד להיעדר מהעבודה, עליו להודיע זאת במייל למקושריו, ובמידה והוא מקבל קהל, עליו למסור פרסום פומבי ככול שהיעדרות היא מ-3 ימים ומעלה.</li> <li>2. על הקב"ט ומנהלת מש"א לבחון מיסוד של נוהל קליטת פקח.</li> <li>3. טוב שמנהלת מחלקת ביטוחים תמסד דף שאלות לתובע ברזולוציות עומק, (בנוסף לדרישת מסמכים וראיות) ואפשר שיהיה חלק מתצהיר הנסיבות.</li> </ol> | התראה על ביטול נוהל תביעות מנפגעים      | 77-79 | 2.15   |
|                              | תלונה על חיוב שגוי על ארנונה, הנובע מהמשך חיוב לאחר עזיבת נכס, כשנטען גם על אי קבלת שירות משיע רצון באגף הגבייה. נמצא כי בסמיכות לפנייתה, ניתן לה מענה לשביעות רצונה.  | חיוב שגוי בארנונה                       | 79    | 2.16   |
|                              |  | אי מתן מסמכים ואישורים                  | 79-80 | 2.17   |
|                              | תלונה מתושב על אי קבלת קבלה לאחר תשלום באינטרנט, התברר כי 3 ימים מעת קבלת התלונה, נשלח אישור תשלום.  | קבלה שלא נופקה לאחר תשלום               | 79    | 2.17.1 |
|                              | תלונה מנכה צהל שהעתיק מגוריו לת"א, ונזקק לאישור העירייה שאינו מתגורר בעיר לשם קבלת הנחה, אלא שהאישור לא סופק למרות שפנה מזה 3 חודשים 8 פעמים למוקד התשלומים. לאחר שהפניתי את בקשתו לאגף הגבייה, נמסר לו האישור המבוקש.   | אי מתן אישור לנכה צהל שהעתיק מגוריו     | 79    | 2.17.2 |
|                              | תלונה על אי קבלת אישור לאי התגוררות בעיר מתושב שהעתיק מגוריו ופנה במשך 4 חודשים כשבקשתו לא נענתה למרות שהובטח, האישור חיוני לו לשם קבלת הנחה מארנונה מאחר ולו 2 ילדיו נכים, את טופס הבקשה מילא פעמים. לאחר הפניית התלונה לאגף הגבייה, בקשתו טופלה.   | אי מתן אישור מגורים לתושב שהעתיק מגוריו | 80    | 2.17.3 |
|                              | תלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור בשם עו"ד שייצג זוג פנסיונרים שהוטל עיקול על חשבונם בטענות להתיישנות חובות וזכאותם להנחה בין השנים 2011-2016. התברר כי הטענות הרבות שהועלו היו בעלמה ומטרתן התחמקות מתשלום וכי העירייה נהגה כראוי. תשובה בהתאם נשלחה לנציבות שהשיבה כי לא מצאה עילה שבדין להתערבות בתלונה שבנדון.   | טענה להתיישנות חובות                    | 80-81 | 2.18   |
| מנהל הארנונה                 | תלונה מאם חד הורית בהריון מתקדם כי למרות שפנתה לאגף הגבייה ולבצע הסדר חוב, הוטל עליה עיקול. התברר כי מדובר בשוכרת שעזבה את הנכס ואת העיר עוד קודם לביצוע האכיפה, הותירה חוב מהשנתיים האחרונות ללא מענה. ולאחר הטלת העיקול טענה להנחה להורה עצמאי אך לא הגישה טופס הנחה ולא ביצעה הסדר חוב. <b>המלצה:</b> טוב כי בעת שתושב מגיע לאגף הגבייה ומבקש שובר תשלום, לבחון את חובותיו כלפי העירייה, (כולל עיקולים, וזכאות להנחות), ולפעול באופן מיטבי להסדרי תשלום.  | השתתת עיקול על חייבת לפני לידה          | 81-82 | 2.19   |

|   |   | נגישות  | 83-88  | 3     |
|---|---|---|--------|-------|
| ראש מטה ר"ע                                       | תביעה ייצוגית שהוגשה והוזמה בעניין הנגשת תחנות אוטובוס, הביאה לבדיקת עומק והמלצה לשיפור שבאה משום הצורך בתחזוקה בשל: שחיקה, שינויים בשטח, והוראות חוק חדשות, כשהומלץ לבחון מדי שנה: דהייה וצביעה מחדש של רחבת ההערכות, בדיקת מכשולים מסביב לתחנה, היעדרות רחבת ההיערכות, ריצוף פסי הכוונה, סימן זוהר בתחנה, שילוט לא נגיש, מפלס סככה לא תקין, הזזת עמודי תחנה ממקומם המקורי, תנודות עמודי תחנה בהיעדר תשתית ראויה, מחיקת רחבת ההערכות בתחנות שבוטלו, חלופות לתחנות שלא ניתנות להנגשה, והסתמכות על סקרי נגישות שביצע יועץ הנגישות. השנה סקר היועץ 6 סככות המתמנה חדשות, והעיר על חובת סימון אבני ריצוף ללקויי ראייה, סימון פס מוביל, תיקון אבני ריצוף, העתקת סככה, תיקון רחבת הערכות, הזזת פח. הגזברות ביקשב לבדוק החלפת סככות משנים-2015-2016 לשם קבלת תקציב ממשרד התחבורה, והוכנה רשימה פרטנית לצורך טיפול בהגשתם. <b>המלצה:</b> הטיפול בליקויים שנמצאו בתחנות נמסרו לטיפול של ראש מטה ראש העיר, חלק מהליקויים אמורים להיות מטופלים עפ"י החוק ע"י "אגד", אך גם להם נדרש קשר עם "אגד", ולשאר נדרש מעקב ביצוע. | תחנות אוטובוס                                   | 83     | 3.1   |
| מ.א. חינוך<br>מ.מ. אנוש<br>מנמ"ר<br>מ. ייצוג הולם | באופן כללי קיימת התקדמות בביצוע הנגישות על שלל ההיקפים הנדרשים. <b>המלצות:</b> בעניין ההמלצות להתאמת נגישות פרטנית למורים, מומלץ:<br>א. נוהל משרד החינוך- אימוץ הנוהל להורה ולתלמיד בהתאמות נדרשות.<br>ב. הקמת וועדה לאישור הנגשות פרטניות בהובלת ממונה ייצוג הולם ובשיתוף מנהלת אגף החינוך, מנהלת אגף מש"א, מנמ"ר ובמידת הצורך יועץ המגישות העירוני.<br>ג. קביעת מועדי טיפול מקסימאלי לתהליך.  | מעקב- התקדמות ביצוע נגישות                      | 83-84  | 3.2   |
|   |   | ביקורות גורמי חוץ                               | 84-88  | 3.3   |
| מ.א. חינוך<br>מ.מ. בתי ספר<br>מ. אגף שפ"ע         | הנציבות בדקה השנה 5 מוסדות חינוך ואת הנגשת מבנה קריית התרבות. באשר למוסדות החינוך מצא המפקח מטעם הנציבות כי בסה"כ העירייה ביצעה את ההנגשה עם זאת ניתן הנחיות לאבות הבית ב-4 בתי ספר לבצע שינויים ותוספות קלים, וכך גם למבנה קריית התרבות. <b>המלצות:</b><br>1. על אבות הבית בבתי הספר לב המושבה, בן יהודה, ארגמן וניצנים לבצע השלמות בהתאם להנחיות המפקח (נרשמו בדוח הביקורת המפורט).<br>2. על מנהל אגף שפ"ע לדאוג לפסי אזהרה ומשטח אזהרה בכניסה למבנה קריית התרבות.  | ביקורת נציבות השוויון מבנה ציבור ומוסדות חינוך  | 84-87  | 3.3.1 |
| ר.ע. זמינה  | העמותה העירה על כי מצאו באתר העירוני מספר קבצים שאינם נגישים המחויבים בהנגשה עפ"י החוק. בממצאי בדיקתם העלו טענות לגבי הנגשת מסמכי מכרז וכתב הכמויות. נמצא כי באופן כללי העירייה מנגישה מסמכים ופועלת להדריך את העובדים כשחלק מההערות אינן צריכות בהנגשה. בסה"כ העמותה ציינה את ההתקדמות הרבה שעשתה העירייה בנושא הנגשת המסמכים. <b>המלצה:</b> על רכות השירותים הדיגיטליים (רכזת עירייה זמינה) לבחון חסרים בהנגשת המסמכים המופצים באתר האינטרנט, לתקנם, ולדווח למנמ"ר, ולמנכ"לית, ולציין בחותמת את דבר הנגשתם.   | בדיקת הנגשת האתר העירוני ע"י עמותת נגישות ישראל | 87-88  | 3.3.2 |
|   | תושב שאשתו עם מוגבלות קשה, טען שאין היא אמורה לעבוד בעת חירום, נוכח הוראת פיקוד העורף בעניין. בבדיקה לא נמצאה הנחייה שכזו.  | הגעת עובדים עם צרכים מיוחדים לעבודה בעת חירום   | 88     | 3.4   |
|   |   | <b>ביטחון</b>                                   | 89-105 | 4     |
|   |   | קנסות חניה                                      | 89-95  | 4.1   |
|   | תלונה על קבלת דוח מלפני יותר מ- 6 שנים שלא צורפו ראיות, הועלתה בקשה לשלם את הסכום המקורי. הדבר התאפשר משום דואר שנשלח חזר.  | דוח חניה ישן                                    | 89     | 4.1.1 |
|   | התקבלו מספר תלונות על קנסות שהוטלו בחניון גולדה, אשר לטענת הפונים ניתנו שלא בצדק, התלונות הופנו למחלקת חניה וביטחון, בכדי שיענו לפונים, כשמלימוד הפניות עלו טעויות בשיקול דעת, וצוואר בקבוק שנוצר בטיפול בערעורים.  | חניון "גולדה מאיר"                              | 89     | 4.1.2 |

|        |       |   |   |
|--------|-------|---|---|
| 4.1.3  | 90    | אי קבלת דוח במועד החוקי                           | תלונה על דוח שהתקבל לאחר שנתיים, שעם קבלתו לא טופל מחמת טענה לטיפול רפואי בחו"ל, כאשר הוטל גם עיקול על אי תשלום, והדוח הוטל בסמיכות למכון הרישוי, שבו קיימת צפיפות בחניית רכבים, ובקשתו הייתה לכל היותר להשיב את הדוח לסכומו המקורי. בבדיקה התברר כי פנה לאחר שחשבונו עוקל וטענותיו נמצאו כלא מוצדקות.  |
| 4.1.4  | 90    | דרישה לביטול קנסות עקב הליך כינוס נכסים והתיישנות | דרישה לביטול 2 דוחות חניה מחמת קיום הליך של כינוס נכסים, ועקב התיישנות. התברר כי לאחד הדוחות לא נשלחה הודעת דרישה למעלה מ 3 שנים, לכן הועבר מהליך גביה להליך קבלת ערעור, וכי עקב הליכי כינוס נכסים, לא מבוצעים פעולות אכיפה. <b>המלצות:</b><br>1. על מחלקת החניה להקפיד על משלוח דוחות למניעת התיישנותם.<br>2. אמנם מתקיים הליך כינוס נכסים, אך יש להקפיד לקבל תעודת הפטר בתום ההליך למחיקת החובות.   |
| 4.1.5  | 90-91 | הטלת קנס ברחבת החולות במתחם העירוני               | תלונה על קבלת קנס תמוה ברחבת החול במתחם השוק העירוני. התברר כי הקנס הוטל מאחר והנהג חסם את הכניסה של מתחם הוטרניר העירוני, ולנוכח הסכנה שבכך, עם זאת לאחר ערעורו בוטל הקנס והומר לאזהרה.  |
| 4.1.6  | 91    | אי היענות טלפונית של מחלקת החניה                  | פנייה מחייב שטען כי הקנס שקיבל אבד, אך אין הוא מצליח ליצור קשר עם מחלקת החניה על מנת לשלם דוח. נשלחה הודעה למחלקה, אשר יצרה עם החייב, מהמחלקה נמסר כי החייב התקשר שלא בשעות מתן מענה ועל כן לא השיגם.   |
| 4.1.7  | 91    | זיופי לוחות רישוי                                 | בארץ קיימת תופעה של זיוף לוחות רישוי, נוכח זאת נבדק קיומה של התופעה בעיר ואופן הטיפול. התברר כי מדובר במקרים נדירים, וקיים הליך טיפולי (בעת ערעור צירוף אישור משטרה, ומעקב פקחים ובחינה במערכת הממוחשבת), השנה נמצאה תלונה אחת של זיוף שהועברה לערעור.  |
| 4.1.8  | 92    | קושי בהגשת ערעור חניה דרך האתר העירוני            | הפניתי לתשומת לב על חסימה בעת הגשת ערעור דרך האתר העירוני, כשלא נרשמה סיבת החסימה. בבדיקת המפעיל לא נמצא פגם בהגשת הערעורים, עם זאת הוא העביר את המידע לבדיקה מעמיקה, והתברר כי הסיבה לדחייה הייתה טכנית בעת הקשה שגויה.  |
| 4.1.9  | 92    | דרישת תשלום לאחר קבלת ערעור                       | תלונה על דרישת תשלום לאחר שהערעור התקבל. התברר כי הייתה טעות פקח בהקלדת מס' הרכב, הוצא לפונה מכתב התנצלות, אך בפועל לא בוצע תיקון, כעת לאחר התלונה בוטל הדוח. <b>המלצה:</b> על מחלקת החניה להקפיד בעת ביטול דוחות חניה עקב טעויות בזיהוי, להשתית באופן מידי את הקנסות על הרכבים הנכונים, ולערוך בדיקה מדגמית שבים תיערך התאמה בין מס' הרכב הרשום בדוח, לבין מס' הרכב המופיע בתמונת הקנס.  |
| 4.1.10 | 93    | עיקול חשבון בנק ללא ידיעה                         | תלונה על הטלת עיקול ללא הקשר שהתבררה ככזוה על כן העיקול הוסר. תלונה אחרת על עיקול עבור דוח בלא מודעות לגביו ובלא קבלת מענה והסבר, ולאחר שהופנה העניין למחלקת החניה הדוח בוטל והוסר העיקול.  |
| 4.1.11 | 93    | אי התייחסות מחלקת החניה והמבקר לערעור שהוגש       | תלונה על אי התייחסות לערעור שהוגש. הובהר לפונה כי ערעורו ממתין לטיפול התובעת העירונית, מתקיים הליך מעין שיפוט שבו מבקר העירייה כממונה על תלונות הציבור מנוע מלהתערב בו.   |
| 4.1.12 | 93-94 | אי מתן מענה על בקשה להישפט                        | תלונה על אי מענה ממושך לבקשה להישפט, כשבמקום זאת נשלח דרישת חוב לתשלום. לאחר שהופנה העניין למחלקת החניה התברר כי מתקיים הליך ערעור והאופציה להישפט עדיין אינה רלוונטית.   |
| 4.1.13 | 94    | החלת קנסות בוואלי (ש. העמק)                       | תלונה על החלטת העירייה לאכוף חניה ברחוב העמק שלטעם הפונה אינה הגיונית, משום חוסר במקומות חניה, ואי מתן פתרון רשותי למצוקה, הוסיף כי הנחת הרשות כי הדיירים במקום מעדיפים להחנות בחנייה הציבורית במקום חנייתם הפרטית אינה נכונה, וכי יש הרבה דיירים מבוגרים ומשפחות עם תינוקות, שיתקשו במאוד למצוא חניה. התברר שהתלונה לא צודקת שכן הוכשרה במקום חניה נוספת לפני ביצוע האכיפה, והאכיפה נועדה למנוע חסימת שדה הראיה ליוצאים מרחוב הכרמים לשדרות העמק ולבאים מדרך רבין לשדרות העמק. |
| 4.1.14 | 94-95 | הטלת קנס על עובד "אל אופ"                         | עובד "אל אופ" אשר קיבל קנס עת חנייה בחניית עובדי "אל אופ" קבל על התמשכות מתן המענה לערעור, וביקש הוספת מספר רכבו למאגר עובדי אל-אופ במסוף העירייה, שכן בהיותו עובד חדש נעדר שמו משם ובל כך הוטל הקנס. הוגש ערעור שעדיין נמצא בטיפול.  |



|  |   |                |             |
|--|---|----------------|-------------|
| <p>תושב פנה בליווי עורכת דין בעניין אלימות שהפגין כביכול שומר בית הספר יסודי, עת ביקש מבנו, שלא נענה, לא להציק לכתולי רחוב, לכן דרש לפטרו לאלתר וכשהדבר נודע ברשתות החברתיות ש"געשו" בנושא, והצדיקו את השומר, לכן כשתוכננה הפגנה אל מול פתח ביתו ממנה הוא חושש וביקש שהעירייה תעצרה. כמו כן ביקש הסבר למעורבות מזכירת ראש העיר אשר לטענתו עוררה מחדש את הנושא עת סנגרה על השומר, ומכיוון שגם הקב"ט מגבה את השומר, מוכן הוא להסתפק בניוד השומר לבית ספר אחר. התברר כי טענות ההורים לא חוזקו בעדויות על אלימות "כביכול" שאירעה, אך בנסיבות המקרה הועבר השומר לבית ספר אחר, הומלץ והתקבל כירק לדוברת העירייה שמכות לפרסם בשם העירייה.</p> | <p>אלימות שומר בבית ספר</p>                         | <p>95</p>      | <p>4.2</p>  |
| <p>תלונה על כי קיימת בעיה מזה חודשיים וחצי בשער החיצוני של הגן, שאינו ננעל באופן חשמלי, מה שמקשה צוות הגן ועל ההורים, וכשטיפולים זמניים לא סייעו. התברר כי עלה צורך בגדר ובמערכת חדשה, כשהדבר החל ונמצא בטיפול.</p>  | <p>קלקול מתמשך בשער חשמלי של גן ילדים</p>           | <p>95-96</p>   | <p>4.3</p>  |
| <p>תושב פנה ולטענתו לא נענה, עת ביקש להתריע על תופעה מסוכנת של רכיבה באופניים בדרך כלל חשמליות מהירים על מדרכות. התברר כי תקנות התעבורה החמירו את התנאים לנסיעה על אופניים חשמליות וכלים ממנועים אחרים (בהיותם כלים מהירים ושקטים כשהרוכבים עליהם נעדרי מודעות לתמרורי אזהרה ולסכנות הרכיבה עליהן), כשמכות האכיפה נתונה למשטרה, ובהעדד אלטרנטיבה ממשית בעיר של שבילי אופניים, הורדת הכלים לכביש מסוכנת ומסכנת מאוד, במיוחד כשלוכלב המשמשים הם ילדים. כשהביקורת קיבלה את שיקול הדעת של הנהלת העירייה מבחינת "הרע במיעוטו".</p>  | <p>רכיבת באופניים על מדרכות</p>                     | <p>96-98</p>   | <p>4.4</p>  |
| <p>נוכח התנגדויות שעלו מהציבור באשר לגביית אגרת השמירה, החליטה הנהלת העיר לפרסם מידע מקיף לצבור שבו הוסבר על טיב השירות, ההיגיון וההיבט החוקי בתשלום האגרה, ושיהיה בכך בכדי להפסיק את המידע המוטא ולסתור מידע מטעה שפורסם. <b>המלצות:</b><br/>1. על אגף הביטחון לפרסם לפחות אחת לרבעון את עשייתו בתחום, זאת לשם הגברת תחושת ביטחון בציבור ומניעת רינונים.<br/>2. על ראשי אגפים לשתף ולהעביר להנהלה, מקרים בהם יש קשר לאגפים נוספים והנוגעים גם במדיניות ראש העיר.</p>  | <p>הרחבת פרסום לתושבים על התועלת מפעילות השמירה</p> | <p>99-102</p>  | <p>4.5</p>  |
| <p>תושבת המתגוררת בסמיכות לגני ילדים ביקשה לברר על אי מתן דוחות לעמידת רכבים באופן בלתי חוקי בעת פיזור ואיסוף ילדי הגן. במענה נמסר כי האיסוף והפיזור מתבצע באופן מהיר, כך שהתנועה די מהר חוזרת לסדרה, וכשאין מענה חלופי של חניות בסביבה, וכאשר תושבים אינם מרבים להתלונן, על כן מופעל שיקול דעת ולא נרשמים דוחות, כמו כן סעיף 6(א) בחוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995, מאפשר על אף האיסור, להוריד ולהעלות נוסעים או טעינה ופריקה מידיים ובלתי פוסקים.</p>   | <p>חניה באדום לבן לשם פיזור ואיסוף ילדי גן</p>      | <p>102-103</p> | <p>4.6</p>  |
| <p>בקשה לאכיפה מסיבית כנגד בעלי כלבים המשחררים את כלביהם בגנים ציבוריים, כאשר מוצב שילוט אוסר. ואכן הודיעה העירייה כי יתבצע במקום מבצעי אכיפה בוקר וערב.</p>   | <p>אכיפת כלבים משוחררים</p>                         | <p>103</p>     | <p>4.7</p>  |
| <p>תלונות על שכנים המעשנים בבניין מגורים על המסוכנות שיש בכך וכאשר אליה פנו טענה כי האכיפה אינה בסמכותה שכן מדובר בשטח פרטי. המתלוננים הופנו לאגודה לתרבות הדיור ולמפקח על הבתים המשותפים, כגורמים מסייעים לאכיפת הוראות החוק.</p>   | <p>אכיפת עישון בבתים משותפים</p>                    | <p>103-104</p> | <p>4.8</p>  |
| <p>תלונה על התמשכות וסחבת במתן היתר להצבת מיגון בחצר בית. התברר כי הצבת מגונית פטורה מהיתר אך צו בעניין מתנה הצבתה בידי המדינה או הרשות המוסמכת במקום, <b>המלצה:</b> ככל שמתקבלת בקשה להצבת מגונית, על העירייה לפעול בהתאם לצו התכנון והבנייה (פטור מתכנית ומהיתר להצבת מגונית ולשימוש בה) (הוראת שעה), התשע"ט 2019, ולדאוג גם להצבת המגונית ולחייב בעליות ההצבה.</p>  | <p>היעדר אישור עירייה להצבת מגונית בחצר</p>         | <p>104</p>     | <p>4.9</p>  |
| <p>תושב ביקש לשלם באתר העירוני דוח חניה באמצעות כרטיס אשראי דינרס, לא הצליח וביקש הסבר. התברר כי הייתה להפסיק גבייה בכרטיס זה, כשאין מניעה לשלם בכרטיסי אשראי אחרים, אך הודעה על מגבלה לא פורסמה לציבור. <b>המלצה:</b> על מחלקת חניה וביטחון לדאוג לפרסם באתר העירוני ובדוחות שהיא מנפיקה את אי אפשרות התשלום בכרטיס האשראי דינרס. וככול שמגבלה זו קיימת בשאר תקבולי העירייה, עליה להודיע זאת לציבור.</p>  | <p>היעדר יכולת לשלם דוח בכרטיס אשראי דינרס</p>      | <p>105</p>     | <p>4.10</p> |

|   |  |                       |                 |
|---|--|-----------------------|-----------------|
| <p>תושב פנה וציין כי קיבל דוח על אשפה עת נמצא בחו"ל, כשמקרה דומה אירע לשכנתו, מציין כי לא זכה לקבל פרטים, ביחס מחפיר וחוסר זמינות על אף ששלח אימייל בעניין, וכאשר אינו מצליח להשיג את המוקד. התברר כי ביקש תמונות בגין הדוח אלו נשלחו אליו בשנית.</p>   | <p>תלונה על אי קבלת מידע על דוח</p>              | <p>105</p>            | <p>4.11</p>     |
|   | <p><b>הנדסה</b></p>                              | <p><b>106-128</b></p> | <p><b>5</b></p> |
| <p>מנהלת מוקד מ.ת. פיתוח ותש.מ.מ. תנועה קב"ט</p> <p>תלונה מקצין בטיחות מאשכול אגד (אזור ראשון לציון-רחובות), על אי תקינות באמפר חדש ברח' התאנה הפוגע בפגוש האחורי של אוטובוסים בעת נסיעתם, וכאשר היחס שקיבל במוקד לא היה ראוי, עוד ציין על ניתוק הקשר בין העירייה לבין אגד תעבורה, כך שלא מתבצעים פעולות במסגרת בתי ספר- הדרכה ובטיחות בדרכים. ככלל לבאמפר תועלות למניעת מסוכנות בכבישים בס נדרשת זהירות יתר, אך הם גם עלולים לגרום לנזקים לרכבים ולהסחת דעת של הנהגים. נמצא כי הבאמפר נבנה במקום בשל המהירות הגבוה שבה נהגים נוהגים במקום, לאחר התלונה הבאמפר נבדק ויצא תקין. עניין הקשר המקצועי עם העירייה חודש עת הפגשתי אותו מנהלת מחלקת התנועה ומנהל תחום פיתוח ותשתיות. בחינה במוקד לא העלתה כי פנייתו נרשמה. <b>המלצות:</b></p> <p>אשתקד הומלץ כי מנהלת מחלקת התנועה תוצב כאשת קשר עם אגד, או לחלופין אשת הקשר תהיה מ"מ מנהלת תחום מערך תחבורה ואדמיניסטרציה באגף ההנדסה. מהבדיקה השנה עולה כי:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מוקד עירוני- בכל מקרה של פניות בנושא תנועה כולל הפרעות בתנועה שנגרמו כתוצאה מהצבת חסימות, באמפרים וכו'- עליהם לפעול עפ"י נוהל 20 של המוקד, (פניות לוועדת התחבורה), וכן ככול שמדובר בגורמים מקצועיים הפועלים בעיר, יש להפנות בקשתם ישירות למנהלת מחלקת התנועה על מנת שתיצור עמם קשר.</li> <li>2. צירוף כמוזמן את נציג אגד לוועדת בטיחות בדרכים ולוועדת תחבורה ותנועה-נוכח זאת שלאגד יש משקל רב בתנועה ברחבי העיר, שיכולה להוביל גם לחסכון ויעילות, יש לשקול צירוף נציגם לוועדות, או לפחות בעת דיונים בנושאים רלוונטיים להם.</li> <li>3. צירוף כמוזמן את קב"ט העירייה שכיום נושא במינוי מנהל הבטיחות (במקום עובד שפרש), לוועדה לבטיחות בדרכים.</li> <li>4. שיתוף נציגות מאגד במסגרת חינוך בתי הספר לבטיחות בדרכים.</li> <li>5. בחינה וקבלת אישורים כי הבאמפרים בעיר עומדים בתקנים המחמירים.</li> </ol> | <p>פגיעה מבאמפר (פסי האטה) חדש</p>               | <p>106-107</p>        | <p>5.1</p>      |
| <p>מהנדס העיר</p> <p>תלונה על חסימת מעבר מזה מס' חודשים לפארק המדע בשעות הלילה, בשל עבודות תשתית בכביש מעבר, הפוגעת כלכלית במסעדת "רות" שבפארק המדע, כאשר יש צפי ארוך להמשך החסימה. נמצא כי תדירות החסימה אינה רבה, אך ניתן פיתרון מקובל ומתואם לאחר התייעצות, של הוספת שעתיים לשעת הסגירה ולאחר בהתאם בשעת הפתיחה. <b>המלצה:</b> בעת תכנון פרויקטים סביבתיים, העלולים לחסום גישה לעסקים, על מהנדס העיר להיפגש עם בעלי העסקים על מנת לצמצם למינימום את הפגיעה בהם.</p>  | <p>חסימת תנועה לפארק המדע עקב עבודות הנדסיות</p> | <p>108-109</p>        | <p>5.2</p>      |
| <p>פנייה על אי קבלת היתר להצבת מגונית, ועל התעלמות מוחלטת מפנייתו כולל פניה לוועדת ערר. התברר כי התושב לא פעל באופן נאות לקבלת היתר גם לא בעת שהלין על כך, לבסוף התרצה ופעל לקיים את המשך ההליך כיאות.</p>  | <p>אי קבלת היתר למגונית</p>                      | <p>109-110</p>        | <p>5.3</p>      |

|       |   |         |   |
|-------|---|---------|---|
| 5.4   | תלונה על אי מענה לפניית בדבר חילופי שטחים | 110-113 | עו"ד פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש להליך על אי מתן מענה לפנייתו בדבר ביטול החלטה להצחת שטחים בבעלות העירייה, שכן ההחלטה לא התקבלה כדין משום הצבעה טלפונית של אחד מחברי המועצה להשגת הרוב הנדרש ופקיעת התכנית בוועדה המחוזית. התברר כי אשתקד פנה המתלונן לממונה על חופש המידע בכדי לבחון את עמידת העירייה בתנאי שקבעה הוועדה המחוזית של אישור הפן הקנייני בתכנית אשר בא לידי ביטוי בהעברת קרקע ציבורית לידיים פרטיות, והושב לו כי כיוון שמדובר ברשות איתנה אין העירייה צריכה לעמוד בתנאי האמור, אלא שראה בכך כי התכנית עודנה טעונה אישור מועצת העיר, על כן החתים תושבי המקום על עצומה. במענה לנציבות הושב כי פנייתו לבטול ההחלטה נעשתה עוד קודם פרסומי הפרוטוקולים של מועצת העיר בעניין, כשלעניין פקיעת תוקף התכנית- אושרה אורכה. בעניין ההצבעה חבר המועצה שאישר טלפונית נכח במרבית השיבה, קיבל קודם את הזימון ואת הנושאים והחומרים של סדר היום. הושב גם כי המועצה דנה בהיבט הקנייני ולא בהיבט התכנוני שכן זו נדונה במסגרת הערכאות התכנוניות ואושרה שם לאחר מיצוי הליך ההתנגדויות. הנציבות קיבלה את המענה, אך העירה ליועמ"ש כי היה עליה לתת מענה במועד לפונה שכן הוא לא נענה בניגוד להוראות הדין, ולא קיבלה את מענה העירייה כי ניתנה תשובה לעו"ד שבא בנעליו המתלונן ולא המציא טענות חדשות וכשהעירייה המתינה לפנייה נוספת מצד המתלונן לאחר קבלת וקריאת הפרוטוקולים, ומדובר בהתקפה על החלטת הוועדה המחוזית באופן עקיף ופסול חלף שלל כלים משפטיים רלוונטיים שעמדו למתלוננים. הערת הנציבות הועברה ליועמ"ש, אך לא מצאתי כי יש להמליץ על פעולה/הליך נדרש, שכן הפניות היו בימים של חילופי השלטון וחילופים כתוצאה מאיושי משרות בלשכה המשפטית בפרט ובעירייה בכלל, מה גם כשהיה מדובר בתלונה הבאה לנסות לעכב הליכים כשלא נחה דעת המתלונן מהמענה שניתן לו. |
| 5.5   | סימון מעטפת לדירת מגורים                  | 113     | פנייה לסימון מעטפת בכביש עירוני, בכדי למנוע חסימת רכבים את הכניסה לחניה של דירת גן בבניין מגורים, כאשר החניה נפרדת מהחניון עם כניסה נפרדת. התברר כי וועדת תנועה מקומית קיבלה החלטה גורפת כמדיניות שלא לסמן מעטפת מחניה הפרטית המאושרת בהיתר הבניה, שכן בכל מקרה חל איסור לחסימת יציאה מחניה (תקנה מס' 72 תקנות התעבורה מקומות אסורים בעצירה, בהעמדה ובחניה).  |
| 5.6   | תלונה על חריגת בניה                       | 113-114 | תלונה אנונימית חריגות בנייה ותוספות בנייה בבניין מגורים חדש, התבררה כנכונה, וטופלה באופן נאות.  |
| 5.7   | שינוי מיקום לתמרור                        | 114-115 | תאונת אופנוע בטענה של הסתרת תנועה ע"י שילוט בכביש סואן ובקשה לשינוי מיקום/גודל התמרור. בדיקה בשטח לא מצאה סימוכין לטענתו.   |
| 5.8   | תנועה מסכנת לאחר פתיחת ציר חדש            | 115     | תלונה על כי בכביש החדש (שד" העמק) תנועה גדולה של רכבים הנוסעים במהירות ומסכנים את עוברים ושבים, על כן ביקש למקם באמפרים בכניסה לשכונה. התברר כי הכביש מוגדר כעורק העירוני, אזי על פי הנחיות משרד התחבורה, לא מומלץ למקם פסי האטה כאמצעי ריסון, עם זאת בוצעו צעדים לריסון התנועה, כשבשלב עתידי תיבדק ייתכנות ביצוע של מעגל תנועה.  |
| 5.9   | עיכוב תנועה ברמזורים                      | 115-128 |   |
| 5.9.1 | פניה ממרגולין לישראל שמיד בשעות הערב      | 115-116 | תלונה על פעימה קצרה ברמזור המצוי בסמיכות לכביש 431 בשעות הערב, כאשר נוצרים פקקים ארוכים ושיש נהגים עוברים באדום, בעוד יתר התנועה בצומת דלה. מתברר כי פנה מספר פעמים למוקד וכך גם נמצאו 21 פניות נוספות, אלא שהעירייה איתנה בהחלטתה שלא לשנות כעת את תזמון הרמזור, נוכח עומס תנועה בכניסה לעיר ושינויים צפויים של כביש חדש והתקנת רמזורים נוספים.  |
| 5.9.2 | פניה מויצמן למרגולין בבוקר                | 116     | תלונה על פעימה קצרה בציר תנועה מרכזי. התברר כי נעשה שינוי בפרוגרמה לצורך שיפור הבטיחות.   |
| 5.10  | חוקיות שימוש במבנה                        | 116-117 | תושבת הביעה חשש מפתיחת ג"י במבנה "חרות", שכן הדבר יגרום שברח' השקט בו היא גרה צפויים עומסי תנועה ופקקים, וכן לכלוך ורעש. התברר כי מתקיים הליך משפטי לבחינת זכות השימוש והבעלות במקום.   |
| 5.11  | בחינת חישוב הצמדה להשבחה                  | 117     | פניה מתושב לבחינה מחודשת של חישוב הצמדת מס השבח על מרתף שטרם נבנה, שכן עפ"י חישובו ההיטל נמוך בכ-50%. התברר כי החישוב שנערך לו היה נכון משום שחישוב ההצמדה הינו מהתאריך הקובע של התוכנית ועד מועד מימוש הזכויות וכש מעסקת המכר ועד ליום התשלום יש לחייב בהצמדה וריבית עפ"י חוק הרשויות המקומיות.  |

|        |         |                                       |  |
|--------|---------|---------------------------------------|--|
| 5.12   | 117-118 | בחינת מעבר במדרכה                     | תלונה על בית קפה הנמצא באזור מסחרי אשר תחם אדניות על המדרכה, וכך חסם שדה ראייה לרכבים, והצר מעבר בטוח להולכי רגל. בבדיקה עלה כי לא היה מקום לטענות שהועלו.   |
| 5.13   | 118-119 | בטיחות בהגעה לבתי ספר                 |  |
| 5.13.1 | 118-119 | שביל גישה לבי"ס בן יהודה              | תלונה על שביל גישה לא מוסדר ולא מואר לבית הספר התיכון "בן יהודה", כשלאורכו מתבצעות עבודות פיתוח ובינייה. נמצא כי השביל אושר במסגרת עבודות במ תיושר הקרקע וייפרס מצע הדוק שימנע שלוליות, התלמידים עוברים שם בשעות האור ואין הצדקה להשקעה נוספת כעת.   |
| 5.13.2 | 119     | בטיחות בהגעה לתיכון החדש בפארק המדע   | תושבת התלונה כי טרם קיבלה מענה מהעירייה לפגיעתה בדרכה לבית הספר מגדר פח רעועה, וציינה כי הדרך אינה בטוחה משום: חסימת המדרכות, תנועה סואנת של כלי רכב לרבות רכבי עבודה, אין הכוונת תנועה לילדים ויש גדרות פח רעועות ומסוכנות. התברר כי היא לא מסרה מסמכי ראייה ומסמכים רפואיים, באשר למסוכנות זו לא נמצאה.  |
| 5.14   | 119     | הצורך בשיפוץ מבנה הביטחון             | נוכח הערה שקיבלתי מהעובדים על מצב מבנה הביטחון, שבו מצוי עובש ולחות, כתוצאה מצינור ביוב בקומה מעל, כשמקור הרטיבות לא נמצא, מצאתי לנכון לצאת ולבדוק אותו בשטח, ולראיין את עובדי העירייה הנמצאים במקום, הרגישות גברה עקב כך שמזכירת הביטחון הייתה בהיריון. כתוצאה מהבדיקה הוצע והוחלף מקום מושבה של העובדת באופן זמני, ובוצע שיפוץ קוסמטי ע"י אב הבית. <b>המלצה:</b> על מחלקת תשתיות לבחון את בטיחות המבנה ונאותותו, וככול הנדרש לפעול לשפץ, לתקן ולדאוג לאוורור המבנה.  |
| 5.15   | 120     | מצוקת חניה עם בניית בניין חדש         | תלונה על מצוקת חניה צפויה עקב בניית בנין מגורים חדש בסמיכות לרחוב ללא מוצא. התברר כי הוחלט להוסיף מקומות חניה ברחוב ללא מוצא על חשבון הרחבת דרך מאושרת, כאשר הביצוע יחל לאחר סיום בניית הבניין החדש.   |
| 5.16   | 120-124 | חוסר טיפול במתן אישורים לטאבו         | תלונה מתושב אשר ביצע עסקת מכר חודשיים קודם, ביקש ולא קיבל אישור לטאבו, על אף שהובטח לו טיפול בתוך 10 ימים, טען לחוסר אונים ולהפסד כספי. נמצא כי בעבר היו תקלות ועיכובים בהליך מתן האישורים, אך לא היה כזה מצב של חוסר טיפול כמו במקרה זה, בו גם נמצאו עיכובים ממושכים בהליכי ביצוע בשל: חוסר מידע, תקופת חגים, יציאה לחופשה ממושכת, משלוח מידע לעובדת גבייה המצויה במחלה ממושכת, טעות ברישום מידע, חוסר מוטיבציה ליציאה לשטח לאימות מדידות, כאשר אין מנגנון בקרה פנימית המתריע על חריגות, ולא נוצר קשר יזום עם המבקש. בבדיקה עלה גם כי יש בקשות נוספות לאישורי טאבו המעוכבים במשך זמן רב, גם כאלו שהוכנו אישורים ושטרם נמסרו. בהמשך מנהל מחלקת השבחה ופיתוח נתן קדימות לטיפול, ואפשר המשך טיפול מהיר, עוד ציין כי מבית התוכנה ההנדסית המטפלת באישורים התבקש להוסיף התניות למניעת השמטת נתונים של הגבייה לפני העברה להנדסה, ובכל מקרה יש מקום לשיפור התהליך ולניהולו. ובתוך כך פנה אזרח נוסף והתלונן על סחבת בהליך קבלת האישור, כשאת ההיטל שילם באינטרנט, מילא טפסים, שהתבררו שיש בהם חוסרים, אלא שאף גורם עירוני לא התריע על כך, וגם שהדבר התגלה נוכח תלונתו הייתה סחבת בטיפול. נוכח הרגישות והצורך במתן שירות מיטבי לתושב, הועבר המידע למנכ"לית, אשר החליטה להחליף את האחראי לטיפול באישורים באגף ההנדסה. <b>המלצות:</b><br>1. יש לבצע רענון לנוהל אישורי טאבו, ולהדריך את העובדים הנוגעים בדבר בהתאם.<br>2. יש לקיים מערך של בקרה פנימית לבחינת שלבי הטיפול, ושחרור מחסמים במידה ומתגלים.<br>3. מיפעת חיוניות התפקיד של אימות שטחי החיוב, יש למנות עובד נוסף שיהיה בקיא בהליכים, ושיחליף את העובד שמונה בעת היעדרויותיו מהעבודה. |
| 5.17   | 124     | צורך בחניה/מפרץ להורדה ואיסוף ילדי גן | תלונה הורים לתינוקת בת כ-6 חודשים הנמצאת במעון "וייצמן" השייך לרשת נעמ"ת בקריית המדע טענו למצוקת חניה קשה שאינה מאפשרת גישת כלי רכב בקרבת המעון בעת הבאת בתם לגן, כאשר הכביש שם צר מאוד. עוד טענו כי נעשו פניות רבות מטעם צוות הגן והורי הגן, אך ללא פתרון. נמצא כי וועדת התנועה בחנה את הנושא ולא מצאה שיש מקום לטענת ההורים שלא פנו שוב בעניין.  |

|  |   |                       |                   |
|--|---|-----------------------|-------------------|
| <p>תלונה מנציבות תלונות הציבור מתושב שטען לאי קבלת מענה מסכנה תנועת משאיות בטון ברח' המניין הראשון, בשל היות הרחוב צר ומשמש עורק תחבורה כך שיש סיכון לילדי בית ספר וגני ילדים הממוקמים ברחוב. נמצא לאחר בדיקה כי אין סכנה מתנועת המשאיות, נבחנו תאונות שהיו מקום, ולא נמצא כי משאיות בטון היו מעורבות בתאונות, כמו כן נמצא כי ניתן לו מענה דרך המוקד. אמנם המענה שהושב לו לא היה לרוחו, על כן הוא הוזמן לקבל הסברים, אלא שבחר שלא להגיע, ומן הסתם הפנים כי תלונתו הייתה תלונת סרק. למעשה המתלונן יצר מצב שיש בו משום חשש עתידי, שכאשר המענה אינו מספק יהיה משום "איום" על עובדי העירייה, ועניין זה הובהר להנהלת העיר.</p>  | <p>סכנה מתנועת משאיות בטון</p>                              | <p>125-126</p>        | <p>5.18</p>       |
| <p>חיילת משוחררת משכונת "מליבו" טענה לקשיים תחבורתיים ציבוריים מהשכונה, כאשר תחבורה ציבורית כמעט ואינה בנמצא, וכאן הושב כי הוגשה תכנית למשרד התחבורה לשינוי פני התחבורה כולל תחבורה עירונית, שיאפשר מענה ע"י תגבור משמעותי של קווי אוטובוס עירוניים ושינויים במסלולם, כעת, התכנית ממתינה לאישורה ותקצובה על ידי משרד התחבורה.</p>  | <p>קשיי תחבורה בשכונת מליבו</p>                             | <p>126-127</p>        | <p>5.19</p>       |
| <p>תלונה קבוצת תושבים מרחוב שקד על חניית משאיות כבדות וציוד מכני הנדסי החונים ב-2 מגרשים ריקים ברחוב המטרידים את מנוחתם. התברר כי מי שהחנה את הרכבים שם הוא קבלן תאגיד המים, שהמשיך להחנות אותם גם לאחר שסיים פרויקט שביצע באזור, לפיכך העניין הופנה לקב"ט שהודיע כי יישלח למקום את הפיקוח על מנת לאכוף את איסור חניית הרכבים הכבדים במקום, ומאז לא התקבלה תלונה נוספת בעניין.</p>   | <p>חניית משאיות כבדות וצמ"ה (ציוד מכני הנדסי) ברח' השקד</p> | <p>127-128</p>        | <p>5.20</p>       |
|  | <p><b>חינוך</b></p>   | <p><b>129-142</b></p> | <p><b>6</b></p>   |
|  | <p>הגשת ערעורים באיחור</p>                                  | <p><b>129-131</b></p> | <p><b>6.1</b></p> |
| <p>תלונה מאם על קשיים של רישום בנה לקייטנת הגן לחצי יום דרך האתר העירוני, וכאשר ביקשה סיוע מעובדי חינוך בעניין, לא זכתה למענה. בנוסף הלינה על מערכת יחסים לא תקינה בין הסייעות ועל התנהלות לקויה ומענה לא מספק של הוולונטרים לגבי תחילה עם גורים שהשתכנו בגן ציבורי. התברר כי לא ניתן היה להירשם לחצי יום לקייטנת הגן אלא שבפרסום ההרשמה לקייטנות לא ניתנה התייחסות לרישום מלא/חלקי. באשר למערכות היחסים בין הסייעות, הרי שזו נמצאה תקינה, כאשר מהות תפקידם עבר שינוי רב, שכן אם בעבר הסייעות הוגדרו ככוח עזר בלבד היום הן מהוות סיוע מהותי לצדה של הגננת שיש לו פן פדגוגי ניכר ואחריות רבה. באשר למענה הוולונטרים הרי שהוא היה נאות ומפורט. <b>המלצות:</b> בעניין ההרשמה לקייטנות אני מוצא כי יש מקום להמליץ על:<br/>1. לקראת הרישום לקייטנות ממליץ כי יירשם בפרסום שניתן להירשם לקייטנות גני ילדים אך ורק ליום שלם, וכי לא יתאפשר רישום חלקי ליום.<br/>2. לפרסום רישום לקייטנות ציבוריות מומלץ להוסיף כי ניתן להירשם לחצי יום.</p> | <p>הגשת ערעור באיחור לשיבוץ לקייטנה</p>                     | <p>129-130</p>        | <p>6.1.1</p>      |
| <p>תלונה מאם לילד בן 3 על כי הגישה ערעור מאוחר לשינוי שיבוץ בנה לגן, תוך שסברה כי סיכויי הערעור קלושים, מהסיבה שלא קיבלה מכתב לביתה בשל חוסר ידע על כי השיבוצים מתפרסמים באתר העירייה, וכשהעירייה הפסיקה לשלוח מכתבי שיבוץ לבתי הורים, כפי שנהגה בעבר עת קיבלה מכתבי שיבוץ עבור ילדיה הגדולים. התברר כי בהמשך ניתנה לאם אפשרות לערער למרות חלוף המועד, אלא שהערעור שהגישה נדחה.</p>  | <p>הגשת ערעור באיחור לשיבוץ לגן ילדים</p>                   | <p>130</p>            | <p>6.1.2</p>      |
| <p>הבדיקה בעקבות תלונת שתי אימהות לנציבות תלונות הציבור שהוציא את בנותיהן מקייטנה בשל אלימות ולא זכו להחזר מלא של התשלום לקייטנה. נמצא כי אכן הייתה אלימות שהביא לסילוק הילדים האלימים להחלפת מובילת הבודק של הקייטנה בלחץ ההורים ומעקב אחר המשך ההתנהלות, וכשלאחר מכן התנהלה הקייטנה באופן נאות, התברר כי במעמד הרישום לקייטנה מאשרים ההורים בחתימתם על <b>כתב התחייבות בלתי חוזר</b> בו לא יוכלו לבטל את דמי השתתפותם בקייטנה וכי מובהר להם כי לא יהיו החוזרים בגין היעדרויות, אלא שהמסמך אינו משקף מצב של מסוכנות בקייטנה, העלולה להתרחש עקב אי שליטה מספקת על צוותי הגן והילדים הרשמים. אלא שכאן עמדת נציבות הייתה שונה והיא ראתה כי לכאורה העירייה סיפקה שירות כ-"עוסק" עפ"י הגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, בעוד שמעמד התושבים הצורכים שירות זה הינו כמעמד "צרכן" וכי דיני הצרכנות חלים כאן, לכן <b>העירייה לא הייתה רשאית להחתיים את המתלוננות על כתב התחייבות בלתי חוזרת</b></p>  | <p>טיפול העירייה בעת פרוץ אלימות בקייטנת ילדים</p>          | <p>131-134</p>        | <p>6.2</p>        |

|   |  |         |       |
|---|--|---------|-------|
| <p><b>לרישום לקייטנות</b>, ועל כך שלא יהיו החזרי תשלום בגין היעדרות ילדיהן מהקייטנה מכל סיבה שהיא, אלא לאפשר לנהוג בהן כצרכניות- להתחרט בתנאים מסוימים ולבטל עסקאות צרכניות מסוימות באופן חד צדדי וללא סיבה כלשהי ולקבל את כספם בחזרה, במקרה דן הנציבות סברה כי מדובר ב- "עסקת מכר מרחוק", שכן עסקה זו, באמצעות כתב ההתחייבות, בוצעה באמצעות שליחת כתב ההתחייבות לדוא"ל או לפקס, על כן החוק מאפשר ללקוח של עסקת מכר מרחוק לבטל את העסקה בשירות בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת פרטי העסקה- לפי המאוחר, הוראות הדין קובעות עוד לעניין זה שכאשר צרכן מממש את זכותו לביטול העסקה, מתקיימת השבה הדדית בין הצדדים: העוסק משיב לצרכן את התמורה או מבטל את החיוב בניכוי דמי ביטול ואילו הצרכן משיב את המוצר. ביטול עסקה מאפשר לעוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר השירות או 100 ש"ח, לפי הסכום הנמוך מבניהם, וכי אם ביטול העסקה נעשה בשל פגם במוצר או אי התאמה, לא ניתן לנכות דמי ביטול. ניתן אף לטעון שבנסיבות הביטול היו ההתנהגויות החריגות בימי הקייטנה הראשונים, לכן חלה הפרה יסודית של החוזה המקנה לצרכן את האפשרות לביטול העסקה ללא חיוב בדמי ביטול. <b>המלצות:</b> המקרה מלמד כי על העירייה להיות ערוכה יותר לאי התאמת ילדים לקייטנות, על כן מומלץ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. לשכלל את ההבהרות הנמסרות בעת הרישום, כשלשם יתווסף "מובהר מראש כי אחד הגורמים המשמעותיים המשפיע על הצלחת הקייטנה זו היכולת להחזיק קבוצה מבחינת "משמעת", החשובה ליצירת קבוצה שיש בה כבוד והקשבה הדדית, וככול שיתברר כי ישנה חריגה שלרוב הינה דרך שגויה לקבל תשומת לב, ייטפל הצוות המקצועי ליצור תיאום ציפיות ויתעל את תשומת הלב לאמפטיה ומתן אחריות, עם זאת במקרי אלימות מצד הילדים, נזהיר בפעם הראשונה ובפעם השנייה ניידע את ההורים ובמקרה של חזרה על התנהגות אלימה בפעם השלישית – יורחק הילד/ה מהקייטנה ללא החזר כספי!!!".</li> <li>2. אל לה לעירייה לנהל משא ומתן להחזרים כספיים בגין הוצאת ילדים מהקייטנות.</li> <li>3. על הנהלת החינוך לקבוע כללים להחזרים כספיים, בהתאם להמלצת הנציבות שבו התייחסו לנרשמים כ "צרכנים" עפ"י חוק הגנת הצרכן.</li> <li>4. ראוי כי יוכן נוהל לעניין כללי הרישום לקייטנות, כללי התנהגות מחייבים, מסירת מידע להורים לגבי נסיבות של השעיה/הרחקת ילד מקייטנה, כללים להחזרים כספיים ככול שיימצא לנכון.</li> </ol> |  |         |       |
| תלונה על הוצאת הקירו בקייטנה המונע מהילדים לצאת חצר. התברר כי חצר הגן הוגדלה, ונלקחו מידות להגדלת ההצללה.   | הצללה בעת קיום קייטנה                    | 135     | 6.3   |
|   | הסעות תלמידים למרכז רון ורדי             | 135-136 | 6.4   |
| תלונה מאם שבנה הלומד במרכז רון ורדי ונוסע בהסעות העירייה שלוש שנים, לא הוסע בתחילת השנה על אף זכאותו, כשהעירייה נימקה זאת בהיעדר קשר עם מרכז הלימודים. נמצא י המקרה טופל וכי לתלמיד הוסדרה ההסעה למרכז.   | הסעת תלמיד למרכז רון ורדי                | 135     | 6.4.1 |
| תלונה מהורי תלמידים על כי מערך ההסעות למרכז אינו מתפקד מאז תחילת השנה ומזה חודשיים, כשילדיהם עמדו בפני סיטואציות לא נעימות, על כן אין הם מסתפקים במענה העירייה בכך שחברת ההסעות הוזהרה ונקנסה, שכן אין בכך למנוע הישנות המקרים. התברר כי החברה הוזהרה גם להפסקת התקשרות, וכי בעל החברה שלח מכתב בו התחייב לעמוד בלוח הזמנים ובתנאי המכרז.   | תפקוד לקוי של מערך ההסעות למרכז רון ורדי | 135-136 | 6.4.2 |

|  |  |   |                |            |
|--|--|---|----------------|------------|
|  | <p>נוכח אי תקינות בעת בחירות קודמות לוועד ההורים, התבקשתי להיות נוכח בהליך הבחירה, כאשר הדבר התאפשר מ- תוקף סמכותי כמבקר וכממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוזר מנכ"ל משרד החינוך הון בנושא הבחירה והפיקוח, וחוות דעת משפטית המאפשרת נוכחות בכל עניין שיש בו את טובת העיר והעירייה. הנוכחות עוררה התנגדות מאוחרת של אחד ההורים, כאשר זו לא הייתה חפה מאינטרסים פוליטיים, מהקלטה לא חוקית בה השמיע גידופים, ומלשון הרע שפרסם לציבור. ככלל הבחירות התנהלו כשורה, מלבד אי סדר בתחילת הבחירה, שהביא לפסילת בחירה מוקדמת. לאחר נוכחות הביקורת הומלץ לוועד לאמץ את ההנחיות והמלצות בנהל הוועד הארצי ובחוזר מנכ"ל ולבחור מקרב החברים וועדת ביקורת וועדת בחירות, וועדות נוספות ככול שימצאו לנכון, בכדי שישיעו בעדם ביצוע פעילות תקינה. ובאשר להתנהגות הלא תקינה של ההורה, החלטתי שלמרות האפשרות להגשת תביעה שלא להגישה ולהשתמש ביכולת ובמדיניות ההכלה מול הציבור.</p>   | <p>בחירות לנציגות הורים ג"י<br/>יישובית</p> | <p>136-137</p> | <p>6.5</p> |
| <p>מנהלת א. חינוך<br/>מ. מ. היסעים</p> | <p>תלונה שהוגשה לנציבות תלונות הציבור מאם לחמישה ילדים ששנים מהם הלומדים בבית ספר חרדי בראשון לציון אשר אינם מקבלים מימון הסעות מהעירייה, למרות שבעיר חסר מענה חינוכי הולם, כשפניות רבות למחלקת ההיסעים נדחו שוב ושוב. התברר כי הדחייה היא בשל קביעת מיפוי משרד החינוך שהעיר רחובות היא המקום בו ניתן להירשם לזרמי לימוד החסרים בעיר, אלא שחוזר מנכ"ל בנדון מאפשר קבלת השתתפות בהסעות החורגות מהמיפוי ככול והנימוק להן יתקבל, כשלא קיבלתי את נימוק מנהל ההיסעים כי ההחלטה מיועדת לילדים עם צרכים מיוחדים, שכן בטופס הבקשה שהוכן ע"י משרד החינוך הדבר לא מאוזכר, כאן הוא השיב כי המיפוי נקבע עפ"י המרחק הקצר ביותר, והיות והמרחק עם רחובות קרוב יותר מהמרחק לראשון לציון, נקבע המיפוי באופן גורף, אלא שלאחרונה חל שינוי והתקבלו ממשרד החינוך 2 מוסדות שהוכרו כרשמיים, ובשל כך קיבל המלצתי לפנות לוועדה המחוזית ולצייין גם את הקרבה של בית הספר בו לומדים ילדיה לעיר, ואכן לאחר שהוועדה ישה ודנה בנושא היא אישרה את מימון ההסעות לילדי האם. <b>המלצות:</b></p> <p>1. על מנהל מחלקת היסעים ליזום הרחבת המיפוי אל מול משרד החינוך שיכלול גם את ראשון לציון (לפחות בבתי הספר עם זרמים חינוכיים שונים והגובלים בעיר), ובכך לאפשר אופציות רבות יותר ללימוד לתלמידים הבאים מזרמי חינוך אחרים.</p> <p>2. על מנהל מחלקת היסעים לאסוף מידע מבתי ספר עם זרמים שונים, קודם סיום לימודים היסודיים, וליידע את ההורים והתלמידים על זכותם ללימוד מחוץ לעיר כולל הסעות. ולפעול אצל המוסדות הקרובים הנמצאים באזור המיפוי מחוץ לעיר להקצאת מקומות לתלמידי יסודי המסיימים לימודים באפיון מיוחד (לדוגמא תשאול וברור עם תלמידי ביי"ס "רעות", כשבסה"כ מדובר במספר תלמידים לא רב-שיהיו מעוניינים המשיך וללמוד בממ"ד).</p> | <p>החזר נסיעות מחוץ לשטח<br/>המיפוי</p>     | <p>137-142</p> | <p>6.6</p> |
|  |  | <p><b>שירותים חברתיים</b></p>               | <p>143-144</p> | <p>7</p>   |
| <p>מ.א.ש. חברתיים</p>                  | <p>תלונה על סירוב חתימת התקבל על עותק מכתב שהוגש לאגף שירותים חברתיים. נמצא כי הן עפ"י החוק והן עפ"י ההנחיות העירוניות הייתה חובה להיעתר לבקשת הפונה ולחתום בחותמת התקבל נושאת תאריך על המכתב שהמציא לאגף השירותים החברתיים, וכי הייתה גם חובה על מ"מ מנהל האגף, להיענות לדרישות הביקורת ולנמק את סירוב ההחלטה. <b>המלצה:</b> אומנם דרך פעולה זו של מ"מ מנהל האגף קודם כניסת מנהל האגף לתפקידו, לא הייתה מקובלת עליו, אך עם זאת על האגף לשירותים חברתיים לאפשר החתמת עדות לקבלת מכתבים/הודעות, וככול שישורב התושב, תימסר לו הנמקה בכתב את מהות הסירוב.</p>   | <p>סירוב חתימת התקבל על מכתב</p>            | <p>143-144</p> | <p>7.1</p> |

|   | שירותי דת                                     | 145-151 | 8    |
|---|---|---------|------|
| <p>מהנדס העיר יועמ"ש</p> <p>בדיקת והיענות לדוח מבקר המדינה באשר להערותיו בנושא שטחי קבורה בעיר אשר כללו: שטח הבית העלמין הורחב לקבורה בשטח חקלאי, אי מתן היתרי קבורה לשטח הקבורה שהורחב, נגישות נדרשת בבית העלמין. לעניין שטחי הקבורה נמסר כי העירייה מטפלת בשינוי ייעוד הקרקע וביצירת שטחי קבורה נוספים, והדבר צפוי עם אישור תכנית שהופקדה בוועדה המחוזית. לעניין היתר קבורה הושב באופן מנומק כי חוק תכנון ובניה אינו קובע שתבנית קברים מחויבת בהיתר, לעניין הנגישות נמצא כי המבקר לא ביקר בבית העלמין, אלא נסמך על מפות ותרשימים, ובכל מקרה מדובר באחריות חברת קדישא המחזיקה את המקום, ולה יועץ נגישות, כשהעירייה פנתה אליה בעבר בכדי שתקיים את הוראות הנגישות.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <p>1. על ההנדסה להמשיך ולפעול לאישור תכנית המתאר הכוללת את שטחי הקבורה.</p> <p>2. על העירייה בשיתוף הנהלת חברה קדישא נס ציונה לפעול להגיע להסכם לשטחי קבורה נוספים.</p> <p>3. על החברה קדישא להמציא לעירייה אישור מיועץ הנגישות כי היא דואגת ופועלת להנגשת בית העלמין בהתאם להוראות החוק.</p>     | שטחי קבורה בעיר                               | 145-151 | 8.1  |
|   | <b>משאבי אנוש</b>                             | 152-153 | 9    |
| <p>בשנת 2017 בוצעה בדיקה למילוי הצהרת הון במסגרת הוראות חוק שירות הציבור (הצהרת הון), תשע"ז-2016* (להלן חוק), כאשר הוטל על חלק מבכירי הרשות למלא ולדווח למשרד הפנים, וניתנו המלצות ליישום ההליך, השנה נוכח חילופי השלטון ויציאה לגמלאות של עובדים, חל שינוי מסוים במשרות עובדים בכירים, וכתוצאה מכך עלה הצורך במילוי הצהרת הון בתחילה ובתום תפקיד. נעשתה גם בדיקה לגבי הצהרת הון לנבחרים עפ"י הוראות חוק ראש הרשות המקומיות וסגניו (הצהרת הון), התשנ"ד-1993. הקובע, כי על ראש הרשות וסגניו חלה חובה להגיש הצהרת הון בתוך 60 יום מיום היבחרותם, וכן תוך 60 יום ממועד סיום הכהונה וכל אימת שחל, לדעתם, שינוי משמעותי בתוכן ההצהרה. נמצא כי בכירי הרשות הגישו הצהרת הון כנדרש, ולגבי הנבחרים אלו שסיימו הגישו הצהרת הון במועד הנדרש, והנבחרים החדשים הגישו לאחר המועד הקובע, ותוך שהביקורת התריעה לגבי חובת ההגשה.</p>   | מעקב – טיפול בהגשת הצהרות הון- בכירים ונבחרים | 152     | 9.1  |
| <p>מוקדנית שעבדה במוקד בין השנים 2015-2016, טענה כי ביקשה מזה שנה לקבל ט' 161 ואישור סיום העסקה, אלא שלמרות שהובטח לה מהחברה הכלכלית שבה הועסקה כי תקבל, אך בפועל טרם קיבלה. התברר כי המסמכים הוכנו ונשלחו בתום העסקה, אך לא התקבל אישור משום שמסרה מספר טלפון שגוי וכעת משיצרה קשר, התאפשר משלוח המסמכים בשנית.</p>  | המצאת אישורי העסקה                            | 153     | 9.2  |
|   | <b>לשכה משפטית</b>                            | 153-156 | 10   |
| <p>תובעת עירונית</p> <p>אשתקד תושבת פנתה לאחר דחיית ערעורה, לגבי קנסות שקיבלה על שוטטות כלבתה, בבקשה לבחינה מחודשת מצבה, נוכח מצב פיזי רפואי וכלכלי קשה, ואכן התובע העירוני באותה עת ביטל את הקנסות כנגדה, אך לא את אלו של בת זוגתה, התושבת פנתה בעניין לנציבות תלונות הציבור, אשר ביקשו נוכח הנסיבות התייחסות לטענות שכללו: נסיבות דומות, התנכלות מצד השכנים, ומצב הכלכלי. ואכן התובעת ביטלה גם את דוחות בת הזוג, בהנמקת בנות זוג המתגוררות יחד ומנהלות חיים משותפים והדו"חות, מצב כלכלי קשה וכנגד שתייהן ניתנו בגין אותה עבירה. עם זאת ההחלטה התקבלה שלא בהתאם לחוק יחסי ממון בין בני זוג-1974 המציין את ביטול חובות רק בעת פטירה/גירושין, כמו כן עניין הטרדות והתנכלות שגרמו לשחרור כלבים ולקבלת הדוחות אינן סבירות ובשקר יסודם, מכאן שהתובעת שגתה עת החליטה לבטל את הדוחות עבור בת הזוג. <b>המלצה:</b> ככול שיוחלט בעתיד לבטל קנסות לבני/בנות זוג עקב יחסי שיתוף ומצב רפואי/כלכלי קשה, יש להביא בחשבון את חוק יחסי ממון בין בני זוג-1974, המציין את ביטול חובות רק בעת פטירה/גירושין.</p> | מעקב- הטיפול בערעורים לאחר קבלת מידע נוסף     | 154-155 | 10.1 |



|        |         |   |   |                |
|--------|---------|---|---|----------------|
| 10.2   | 155     | משך הזמן לטיפול בערעורים                          | משך הטיפול בערעורים עלה בביקורת אשתקד, הומלץ לקבוע כללים לזרז את הטיפול בערעורים, לנוכח פניות נוספות השנה מאלו שהיו לחוצים בעניין התשלום, הומלץ על מתן מענה זמני. <b>המלצה:</b> מומלץ למחלקת החניה לזרז מענה זמני למערערים ככל שממתינים מעל 3 חודשים.   | תובעת עירונית  |
| 11     | 157     | <b>מוקד עירוני</b>                                |   |                |
| 11.1   | 157     | תלונה על המוקד בבידוי שם                          | תלונה על אי טיפול נאות של המוקד למפגע רעש מטרקטור התבררה כתלונה שקרית.  |                |
| 12     | 158-173 | <b>כלל אגפי</b>                                   |   |                |
| 12.1   | 158-167 | מעקב- חופש המידע                                  |   |                |
| 12.1.1 | 158-166 | בניית אבני יסוד למתן מענה עפ"י חוק חופש המידע     | <p>חוק חופש המידע צובר תאוצה כאשר בתי המשפט נוטים יותר ויותר לקבל את צד העותרים לחשיפת מידע מתוך תפיסה כי הרשויות הם נאמנות על המידע הציבורי, והציבור הוא זה שמפקח על מעשי הרשות. מאז 2016 קיימת מגמה של גידול עקבי בבקשות למידע מרשויות מקומיות, וכאשר 95% מהעותרות שנפתחו כנגד רשויות מקומיות התקבלו, נסיבות אלו הצביעו כי יש צורך בהתמקצעות והכשרה מתמדת, גיבוי פנים מערכתי ושיתוף פעולה. שיקול הדעת הנדרש למתן/אי מתן המידע הינו כבד, תוך הפעלת האיזון הנדרש בין זכות הציבור לקבלת המידע, לבין החוקים הבאים לאזן ולשמור אי חשיפת מידע העלול לגרום נזק לרשות ולאחרים בעת פרסומו. נוכח זאת ובמטרה לצמצם נזקים כתבתי כללים בהתבסס על הנחיות חוק ופסקי דין (בעיקר בפסקות בבית משפט העליון ובבית משפט לעניינים מנהליים), להגיע לאמות מידה ("אבני דרך") היכולות לסייע בחשיבה הנדרשת למתן מידע או אי נתינתו, עם זאת אפשר גם ש"אבני הדרך" יתווספו וישתנו לאחר קבלת הכרעות נוספות ומקרי טיפול שיגיעו. נכון הדבר שהיחידה לחופש המידע שבמשרד המשפטים פרסמה נוהל מדריך, אך אבני דרך אלו באים להוסיף עליהם. הכללים שנאספו נמצאים בדוח הביקורת המפורט, וכאשר יש קשר וגישה לפסקי הדין מהם הם נגזרו. <b>המלצות:</b></p> <p>1. מומלץ לממונה על חוק חופש המידע ולמנהלי העירייה להשתמש ב"אבני היסוד" הנ"ל בבואם לתת מענה למבקשים.</p> <p>2. מומלץ שלא להסתפק בהוראות החוק ובנוהל של היחידה המשפטית לחופש המידע שבמשרד המשפטים ולבנות נוהל עירוני מתאים לחופש המידע שישרת את עובדי העירייה.</p> | ממונת ח. המידע |
| 12.1.2 | 166-167 | מעקב- בחינת מתן מענה ע"י הממונה על חוק חופש המידע | אשתקד עלו ליקויים בטיפול בארגון המידע ומתן מענה, ותוצאתם הגשת 2 תביעות כנגד העירייה, השנה חל שיפור ניכר בהליכי הטיפול תוך רכישת מיומנות מקצועית, שילוב והירתמות העובדים לטיפול בבקשות, והוכנה הוכנה טבלה מרכזת שתשמש לפרסום ודיווח בסוף שנה. וכל שנותר הוא להכין נוהל בהתאם להמלצה מאשתקד.  |                |
| 12.2   | 167-173 | מעקב- נהלים עירוניים                              | <p>עם כניסת ראש העיר החדש לתפקידו הוא יזם שינוי שבה לידי ביטוי בשינוי המבנה הארגוני ובניית תכנית עבודה מקושרת תקציב, כך שאחריות והסמכות הועברה למנהלי האגפים ולמנהלי המחלקות, כשכל מנהל בתחומו אחראי לביצוע משימותיו, השגת יעדיו, וניהול תקציבו, תוך סנכרון בין אגפי ואיגום משאבים שמקורם בהבנת המשמעות התקציביות ועומקם, כאשר גם כלל העובדים שותפים בשקיפות מלאה לדרך שבה ייתן הדגש לטובת התושב בעיר איכותית צומחת ומתפתחת. לנוהלי העירייה חשיבות רבה באשר ליישום מדיניות זו בביצוע התהליכים הארגוניים; בהמשכיות אחידה בתפעול עם החלפת בעלי תפקידים, בתיאום בין האגפים והיחידות במנהל העירייה, בבקרה וביקורת תקנית על דרכי ביצוע, בצמצום סיכונים העלולים לפגוע בארגון; ובביצוע פעולות עפ"י חוקים, תקנות, תקשיר מחייב וחוזרי מנכ"ל. ביקורות בשנים קודמות בנושא ניתנו המלצות שהעלו כי יש: למנות רכז נהלים עירוני ולמנות "נאמן נהלים" יחידתי שתפקידו יהיה לעדכן/לשנות/לקודד נהלים פנימיים מיד עם השינוי, לבצע קידוד פר מחלקות, ליישם נהלים עם מבנה אחיד, לאחד נהלים בעלי אותו הקשר, ולהטמיע נהלים, ולדאוג לאחסנם באופן נגיש. עוד עלה כי הנהלים מורכבים מנהלים פנים אגפיים- נהלים פנימיים ביחידות הארגון שאין להם כל השפעה והשלכה מעבר ליחידה שבה יושמו, ונהלים כלל</p>  | מנכ"לית        |

|   |  |            |           |
|---|--|------------|-----------|
| <p>עירוניים בעלי השפעה והשלכה על יותר מאגף אחד בארגון. במהלך עבודות הביקורת אובחן כי ביחידות להם מערכת נהלים מאורגנת ומסודרת אזי הרמה הביצועית גבוהה ויעילה. תשומת הלב ניתנה השנה מחדש לכתיבת הנהלים בשל הצורך שמצאה ההנהלה החדשה לכתיבת נהלים חדשים התואמים לשינויים בתפיסה ובמבנה הארגוני, בשל החשיבות הרבה ליישום מדיניות העירייה בביצוע תהליכים ארגוניים, ובשל כך שנוהלי העירייה ביותרם מאוגדים ומעודכנים יכולים להטיב ולקדם שלב נוסף באיכות הניהולית והביצועית לצמצם ולמנוע סיכונים. החיוניות בעריכת נהלים באופן אחיד עולה גם בשל שהשנה נכתבו נהלים חדשים ללא מבנה אחיד, בלא קידוד, ובחלקם אין קיום הליך תקני של כתיבת נהלים, וכאשר פורטל העובדים אינו משמש עוגן לשימור נהלים, בשל הסיכון בהיעדר נהלים כפי שעלה ברשויות אחרות. בס הו מעילות בהיעדר נהלים או אי קיומם של נהלים תקינים, ובשל המשך צמיחת העיר. <b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. יש להנפיק דף הנחיות להליך כתיבת נהלים במבנה אחיד.</li> <li>2. יש לקבוע אחראי/רכז נהלים שתפקידו יהיה:       <ol style="list-style-type: none"> <li>א. פיקוח וקיום הליך תקני של כתיבת נהלים חדשים ועדכון קיימים,</li> <li>ב. שמירה סדר וארגון נהלים קיימים,</li> <li>ג. הטמעת נהלים חדשים בקרב העובדים, (בעיקר ע"י קיום הדרכות, ושליחת הבהרות והסברים),</li> <li>ד. איסוף מדעים רלוונטיים לעדכון נהלים,</li> <li>ה. איחוד נהלים בעלי אותו הקשר,</li> <li>ו. עדכון/שינוי/קידוד נהלים פנימיים מיד עם השינוי.</li> </ol> </li> <li>3. יש לדאוג לשימור ואיגום כלל הנהלים באופן נגיש לכלל העובדים.</li> <li>4. יש למנות "נאמן יחידתי" לנהלים.</li> <li>5. קידוד כלל הנהלים בעירייה- ככלל לא מומלץ לשנות קידוד קיים, (גם לנהלים פנים אגפיים, ורק להוסיף את הסיווג החדש). מומלץ להיצמד לסיווג הארגוני הראשי עפ"י התעמ"ת לשנת 2018, כפי שניתן פירוט בדוח הביקורת המפורט.</li> </ol> |  |            |           |
| <p>הבדיקה בעקבות פניית תושב על אי פרסום באתר העירוני את סיכומי פעילות השנתיים לשנים 2017-2018, בעוד שעד שנה קודמת פורסמו הנתונים. נמצא כי ישנן הנחיות והוראות חוק המורות על חיוניות הפרסום, אך לנוכח הבחירות בשלהי שנת 2018, לא ניתן היה להנהלה החדשה לבצע סיכום עבור פעילות שהיא לא הייתה צד לה, וכשסיכום יחל משנת 2019. בבדיקה מאוחרת נמצא כי העירייה נערכה לפרסום.</p>   | סיכום פעילות שנתית                             | 173-174    | 12.3      |
| <p>תושב פנה לאחר שנואש מלקבל העברת בעלות על טוסטוס טילון מודל 1976 שרכש בזמנו מהעירייה במכירה פומבית, זאת משום ששם הבעלות של הטוסטוס היא המועצה המקומית נס ציונה, ובמשרד התחבורה התקשו לבצע העברת בעלות עקב כך. למעשה הטוסטוס הורד מהכביש עקב התיישנות אך התושב השקיע בשיפוץ והכשירו לשימוש, עניינו הופנה להנהלת רשות הרישוי אשר לאחר מתן אישור מהעירייה העבירו את הבעלות.</p>  | העברת בעלות על טוסטוס                          | 175        | 12.4      |
|   | <b>נבחרים וועדות</b>                           | <b>176</b> | <b>13</b> |
| <p>פניה יו"ר ועדת הביקורת בדרישה להסרת חברותו של רמי סקליטר מוועדת הביקורת בהיותו חבר וועדת הנהלה. ואכן סעיף 149ג(ב) בפקודת העיריות קובע כי ראש העיר סגניו וחברי ועדת הנהלה לא יהיו לא יהיו חברים בוועדה לענייני ביקורת, אלא שמר רמי סקליטר לא מונה כחבר בוועדת הנהלה, לפיכך חברותו אינה נפסלת.</p>   | דרישה לפסילת מינוי רמי סקליטר כחבר ועדת ביקורת | 176        | 13.1      |

**ד. - דוחות ביקורת פרטניים**

**1. שפ"ע-****1.1. איכות הסביבה****1.1.1 - אזעקה מטרידה ממבנה אגף שפ"ע****א. כללי**

תושבת הלינה כי זה שנים שממבנה אגף שפ"ע הסמוך לביתה פועלת אזעקה בשעות לא שגרתיות, מפריעה ומטרידה את מנוחתה ומנוחת בני ביתה הסובלים מכך ומפריעה למהלך חייהם התקין, וצרפה מספר דוגמאות מהשבוע האחרון שקדם לתלונה:

- אזעקה שפעלה יום קודם בין השעה 22:00 לחצות, בתדירות בכל כמה דקות ומנעה מילדיה הקטנים לישון.

- אזעקה שפעלה ביום שבת מ-13:00 למשך זמן רב, בתה הקטנה לא הצליחה להירדם לשנת הצהריים שלה.

- אזעקה שפעלה ביום רביעי בשעה 4:20 לפנות בוקר האזעקה פעלה ללא הפסק במשך כ-20 דקות, והעירה את בני המשפחה.

- אזעקה הפועלת בימי שישי בצהריים ובערב, ובימי שבת מוקדם בבוקר (06:00 בבוקר).

מציינת כי היא ובן זוגה אנשים עובדים וילדיהם לומדים במוסדות החינוך, האזעקה פועלת באופן שרירותי, מבלי סיבה נראית לעין, וכשהם מתקשרים למוקד העירוני המענה מחפיר, חסר התייחסות, חסר עדכון וחסר טיפול, כשעד עתה לא נעשה דבר למניעתה, תוך שהיא ממררת את חייהם. על כן מבקשים להפסיק להפעיל את האזעקה, וכי יש כיום אזעקות מתקדמות ושקטות המודיעות למוקד ביטחון ואין צורך באזעקה קולית.

**ב. ממצאים מסקנות**

התלונה הועברה לאגף שפ"ע, אשר טיפלו בנושא אל מול הקב"ט, הוזמן טכנאי האזעקות, אשר מצא תקלה באחד הגלאים, והתברר כי רוחות גרמו לעצים להתנדנד ופגעו בגלאי. מבדיקה במוקד עלה כי היא הלינה בנושא פעם אחת בשנת 2017, פעם אחת בשנת 2018, ו-7 פעמים ברצף של 4 חודשים בשנת 2019, ומאז הטיפול פסקו התלונות, נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

**1.1.2 - מעקב-מטרד רעש מבית קפה חדש****א. כללי**

לאחר הבדיקה נותר אי מתן טופס 4 עקב אי היצמדות למדיניות אחידה של שילוט במרכז העיר, אלא שמדיניות ראש העיר הנוכחי שעל השילוט להיות תואם את מהות העסק, לפיכך אין מניעה ממתן ט"4.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

עם זאת נמצא כי העסק חייב להשלים את השילוט בהתאם לאמות המידה שנקבעו בהיתר למבנה, שהוא מבנה חדש ובו הייתה התחייבות לשימור המבנה הקיים, ובכך הפרויקט התבצע כשהוא שונה מהאחרים. (העירייה השקיעה את הסכומים להם התחייבה, והעסק חייב להשלים ע"פ אותם אמות המידה שבהסכם). על כן מהנדס העיר הנחה את מנהלת מחלקת מבנה ציבור להעביר ליזם את פרטי יועץ השילוט של רחוב ויצמן על מנת שיאשר ליזם את מפרט השילוט לביצוע. על כן כל עוד לא ישלים העסק את השילוט כנדרש בהיתר, הוא לא יוכל לקבל ט'4, ומשכך הסתיימה בדיקתי ללא הערות.

#### 1.1.3.- מפגע רעש ממסעדה

##### **א. כללי**

תלונה על רעש מרמקולים חיצוניים ממסעדה מול בית המתלוננת, לטענתה המסעדה משמיעה מוזיקה ברמקולים חיצוניים לאורך כל שעות הפתיחה הכוללות גם שעות מנוחה ביום שישי ועד כמעט 23:00 בלילות יום חול ומוצאי שבת. הווליום לעיתים סביר כך שכמעט ולא מורגש, אך לעיתים חזק דיו מורגש ומהווה מטרד. כשמבקשים להנמיך המסעדה נענית, אך זה מקומם לבקש בכל פעם מחדש. מבקשת שהעירייה תגן על זכותה לשקט.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

בבדיקה התברר כי המסעדה התבקשה להנמיך את המוזיקה, וכי לא התקבלו תלונות נוספות בעניין. נוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

#### 1.1.4.- מפגע רעש בחג פורים

##### **א. כללי**

תלונה על מוזיקה רועשת בצהרי היום בחג פורים, במרכז המסחרי החדש בשכונת ארגמן "לכבוד פורים", הנועד לדברי המתלוננת לצורך קידום מכירות, המציינת כי החל מ 14:30 בצהרים החלו להשמיע שירי פורים ושירי פעוטות ולאחר מכן מוסיקה מזרחית בווליום גבוה מאד, הוסיפה כי אין היא סבורה שניתן אישור ל-"מסיבת רחוב" הכוללת טרמפולינות לילדים ומוסיקה, ללא שום הודעה לדיירים. עוד ציינה כי מוקד 106 לא ענה, והשיחות התנתקו.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

התברר כי הפיקוח ביקר במקום, ולא מצא כי יש אמת בתלונה, נמצא כי מאז 2015 התלונה במוקד 3 פעמים נוספות על מפגעי רעש, שגם בהם לאחר בדיקה לא אותר רעש חריג, לפיכך סיימה הביקורת את בדיקתה.

1.1.5.- מטרד רעש מעבודות ציבוריות

#### **א. כללי**

תלונה מתושב על ביצוע עבודות תשתית בכביש העוקף 423, באשמורת הלילה אשר הקימו רעש עד 5 לפנות בוקר, כשהוסיף כי הדבר אסור עפ"י תקנה 5 לתקנות למניעת מפגעי רעש.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

במענה נמסר כי בלילה 11.03.2019 נסגרה התנועה בין רח' אבנר בן נר ורח' ההדרים. בוצעו עבודות הסדרי תנועה לפי תכניות המאושרות ע"י משטרת ישראל. כמו כן ביצוע העבודות פורסם מראש ונועדו לצרכי השלמה וכי לא ניתן היה לבצעם בשעות היום, ומשכך מדובר בעבודות נחוצות שבוצעו באופן חד פעמי ועונות על הגדרת הסייגים בחוק המאפשרות את ביצועם.

1.1.6.- בקשה להזזת שירותים כימיים

#### **א. כללי**

תושבת הגרה בסמיכות למקום אירועי יום העצמאות, התקשרה לבקש להוזז שירותים כימיים שמוקמו בסמיכות לסלונה, הופנתה לגורם מטפל שאינו קשור לעניין (מנהל הרכש), כשלאחר מכן שבה והלינה גם לגבי הצבת מכולה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

במענה השיב מנהל הרכש כי הוא טיפל בהשכרת השירותים הכימיים, אך קביעת מיקומם המדויק אינה באחריותו, השנה הוספו תאי שירותים בנוסף לשימוש בתאי השירותים הסמוכים של אולם הספורט בהתאם לבקשת מנהלת מחלקת גנים ונוף, מתברר כי ההחלטה לכמות ולהצבת השירותים הכימיים כולל שירותים נגישים שישרתו את החוגגים נקבעו על ידה, אלא שלא דווח עליהן למוקד, ולא נעשה פרסום עירוני, (אחראית מוקד ציינה כי הגיעה פנייה נוספת לגבי מכולה חשודה שהונחה במקום אחר במגרש חניה ציבורי בצמידות לגן, ולאחר בירור ובדיקה במקום התברר כי הוצבה ע"י העירייה). לפיכך ראתה מנכ"לית העירייה להעיר על כך לאחר שהועברו אליה ממצאי הבדיקה, והוראתה לבצע פרסום לציבור ולדווח למוקד העירוני על כמות סוג ומיקום השירותים.

## ג. המלצות

בעת השכרת שירותים ניידים לשם הצבתם לרגל אירועים, על העירייה:

1. לפרסם את מקום הצבתם,
2. לציין באם השירותים נגישים.
3. לדווח למוקד העירוני בכדי שיוכלו לתת מענה הולם לציבור.

1.1.7 - מטрд רעש בפריקת משאיות במתחם יוחננוף

### א. כללי

תושבת הגרה בסמיכות למרכז המסחרי ברח' האירוס הלינה על הרעש שמקימות המשאיות המגיעות לפרוק סחורה אצל סופרמרקט יוחננוף, לדבריה הרעש המפריעה הוא עת המשאיות נוסעות ברוורס ומשמעות צפצוף. פנתה למוקד שהשיבו לה כי תדווח על כך בזמן אמת, אלא שטענה שאין ההליך יעיל, שכן בעבר ניסתה, גורמי האכיפה היו מגיעים רק לאחר 7 דקות בממוצע כשאף משאית כבר לא הייתה בשטח, לטענתה ההפרעה היא לכל השכונה. למכתב ששלחה לדוברות העירייה התקבל מענה כי התקבל, אך לאחר מכן לא ניתן מענה קונקרטי. מציינת כי אינה מבינה מדוע יש אספקת לחם בשעה 03:00 לפנות בוקר כשאין נפש חיה בחנות, והסחורה נשארת בחוץ עד הבוקר.

### ב. ממצאים ומסקנות

מתברר שאשתקד פנתה בעניין הרעש פעמיים בחודש יולי, והשנה 3 פעמים בחודש יוני. אשתקד ניתן מענה כי "הסדר פריקת משאיות במתחם יוחננוף (ליד הקניותר). על פי הנחייה של ראש העיר יוסי שבו (ז"ל) התקיימה פגישה בין מנהל אגף שפ"ע ומנהל המדור לרישוי עסקים לבן נציגי סופר יוחננוף שברחוב ביל"ו, בנושא שעת כניסת המשאיות למתחם פריקת הסחורות שמאחורי הסופר. טענת התושבים היא שכניסת משאיות לרחוב האירוסים בשעות הבוקר, לצורך פריקת סחורה, יוצרת פקקים ומסכנת את בטיחות ההורים והילדים שעושים את דרכם לבתי הספר וגני הילדים שבשכונה. סוכם כי הנהלת יוחננוף תדאג שהמשאיות תגענה אחרי השעה 09:00 והעירייה תעקוב אחר הנושא", והשנה נרשם: "בוצע סיור מנהל אגף שפ"ע וצוותו + מנהל הפיקוח ביחד עם מנהל המחוז והסניף - סוכם לגבי שעות הפריקה כי אין אפשרות להגביל אותן לשעות מסוימות והסיכום הקודם אינו בר ביצוע, העסק משתף פעולה והונחה לאפשר להכניס 2 משאיות לפריקה במקביל, להציב סדרן עבודה ליד כביש הגישה למחסן להפניית המשאיות להמתנה באזור הכורכר, בנוסף יוקצה אזור חניה משולט ל-3 משאיות לטובת המתנה לפריקה בין השעות 07:00-12:00 ברחוב האירוסים וממול יוצב שלט איסור חניה באדום לבן. עוד סוכם כי העסק ישלח מייל לכל הספקים כי על אחריותם לבצע אספקה ישירות מהכלי הרכב ולא באמצעות עגלות רגילות ולהמתין במקומות המיועדים ולא לחסום, שלא כן יקבלו דוחות. כל נושא השילוט והקצאת החניה יועבר לוועדת שילוט לאישור".

למרות הסידור המתלוננת פנתה פעמיים למוקד, כשבפעם האחרונה פנתה גם למבקר, המוקד (שדבר הליך פריקת המשאיות נרשם), הוציא סיורים למקום, אלא שלא נמצאו משאיות במקום.

בעניין זה נבדקו תקנות התעבורה תשכ"א-1961, בתקנה 45 לתקנות התעבורה (תשכ"א-1961) ושם נרשם בעניין נסיעה אחורה - "נוהג רכב לא יסיעו אחורנית אלא אם יש צורך בכך, ובמידת הצורך, ולאחר שנקט באמצעים הדרושים בנסיבות הקיימות כדי למנוע -  
(1) סיכון או פגיעה;  
(2) הטרדה או הפרעה".

הוראת נקיטת אמצעי מניעת פגיעה או סיכון - היא גורפת. התקנה אינה מתייחסת למכשור, אביזר מסוים, או אמצעי מסוים. הכוונה על ידי אתת/אדם יכולה להיות אחד מהאמצעים. במידה ומוכשר עובד מכוון, עליו להיות מודרך בנושא הסיכונים הייחודים למקום.

השימוש בזמזם - קיימת דרישה לזמזם המזהיר מפני נסיעה לאחור לרכבים שהוגדרו, ע"פ תקנות התעבורה, שם נרשם בסעיף 359א:

(א) "באוטובוס, ברכב מסחרי שמשקלו הכולל המותר עולה על 15,000 ק"ג, ברכב עבודה ובטרקטור, יותקן זמזם לנסיעה לאחור.

(ב) זמזם כאמור בתקנת משנה (א), יהיה מסוג שאישר מנהל אגף הרכב והוא יופעל באופן אוטומטי עם הפעלת ההילוך האחורי.

(ג) זמזם כאמור בתקנת משנה (א) יותקן ברכב ששנת ייצורו 1994 או לאחריה ביום רישומו וברכב אחר בעת חידוש רישונו שחל ביום י"ד באב התשנ"ג (1 באוגוסט 1993) או לאחריו.

(ד) מנהל אף הרכב רשאי לפטור סוג רכב מהוראות תקנת משנה (ב), אם מבנה הרכב אינו מאפשר הפעלת הזמזם באופן אוטומטי שאז יופעל באופן ידני".

בדיקה במוקד לא העלה כי היו פניות נוספות מתושבים בעניין הקמת רעש מהמשאיות במקום, ומאחר ופנתה לאחר קביעת הסידור הנ"ל, יצא סיור למקום ולא מצא דבר, מה שכן התקבלו אשתקד והשנה פניות בעניין חסימות תנועה שהמשאיות יצרו, בזמן המתנה ובזמן פירוק הסחורה, ולעיתים הגעתן יחדיו למקום, במקרים אלו נרשמו להם דוחות. נוכח הטיפול העירוני סיימתי את בדיקתי.

1.1.8 - מטריד יתושים בחודשי הקיץ

#### א. כללי

תושב התלונן כי בשלוש השנים האחרונות משפחתו סובלת ממכת יתושים בלתי פוסקת שאינה מאפשרת להם לצאת לגינה, בעבר הועברו פניות לעירייה אך טרם נפתרה הבעיה, עוד הוסיף כי הבעיה מתמקדת אצלו ואצל שכניו הגובלים, אך לא אצל אלו המרוחקים יותר. על כן ביקש הגעת מומחה שיבדוק ויחווה דעה.



### **ב. ממצאים ומסקנות**

נמצא כי מאז שנת 2013 כמעט מדי שנה דיווח המתלונן על מפגע היתושים, ובאחד המקרים אף ציין את הברכות הפרטיות בסביבת מגוריו כמקור להימצאותם של היתושים. עניין הטיפול במפגע מהווה חלק אינטגרלי מעבודות וטוב לפרסם את הערכות העירייה והפעולות שתבצע לקראת הקיץ.

#### **ג. המלצה**

על מחלקת קידום ורישוי עסקים שאצלה נמצא הטיפול במפגע היתושים לפרסם לקראת חודשי הקיץ את היערכותה לטיפול במיגור היתושים, ואת האחריות התושבים לבל יימצאו מאגרי מים חשופים בחצרם, ואת המועדים בהם העירייה תבקר אצלם ובסביבת מגוריהם בחיפוש אחר מאגרי מים העלולים להוות מקום לדגירה וריבוי יתושים.

#### **1.2. תברואה**

##### **1.2.1- מיקום פחי אשפה ברח' השופטים**

#### **א. כללי**

תלונה מתושבת על כי פחי האשפה הממוקמים ברח' השופטים לאחר בית ספר סביונים והקשורים לגני הילדים, אינם ממוקמים בתוך פירים, אלא נמצאים על המדרכה, ויש בכך משום הפרעה לציבור, זאת מכיוון ש:

- א. לא קיימת נישה,
- ב. פח אשפה גדול שאינו תואם את הנישה,
- ג. חוסר נגישות- רצפת הנישה גבוהה מגובה הפח.

בנוסף הוער כי יש נישות שחסר להם דלתות, ובאחד המקרים הפח הגדול תמיד מלא. המתלוננת ציינה כי פנתה מס' פעמים למוקד, שם הובטח שיטופל, אלא שבפועל לא טופל! והוסיפה כי פח אשפה קטן שהותקן על המדרכה מפריע ואפשר היה להתקינו על עמוד חשמל במפרץ המדרכה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

מבדיקה במוקד עלה כי היו לה פניות רבות בנושא (10), ובפעם האחרונה בשונה מפניותיה הקודמות שנחסמו בוצעו עבודות במקום, ונעשתה הארכת צפי במוקד. במענה השיב מנהל אגף שפ"ע כי מדובר במתלוננת סדרתית שפניותיה נחסמות, משום שלה 208 פניות למוקד משנת 2007, כאשר הקשר בין הפניה שלה למציאות לא תמיד הדוק, עם זאת כל פניה נבדקת לגופו של ענין בשטח ופועלים בהתאם לצורך והחלטת מנהל המחלקה/מנהל האגף.

מנהל התברואה השיב כי אכן נמצא פילר בגן אחד חסום בפסולת ומשטח של בלטות השייכות לקבלן גנים ונוף, וב-2 גנים הפילרים לא מוסדרים ויש צורך בטיפול יחידת ההנדסה, ואכן לאחר טיפול הוסדרה הנגישות לפילר, והוכנו לבנייה באישור הנדסי 2 פילרים נוספים. (עיון בפנייתה למוקד מראה כי היא הייתה שבעת רצון מהטיפול). לעניין הארכת צפי נשאל אם התושבת מודעת להארכה זו? שאו אז יתכן וכלל לא הייתה מתלוננת. עיון בנוהל 16 של המוקד (שינוי צפי והקפאת פניה), מראה כי לא מתבצעת הודעה לתושב על הארכת צפי.

לעניין מיקום פחי אשפה קטנים והסברה של המתלוננת כי ניתן למקם עליהם פחי אשפה קטנים, הרי שמיקומם נעשה באופן מושכל, נועדו להחזיק תילים המשמשים להולכת זרם חשמלי. נכון שלעיתים נעשה שימוש בעמודי חשמל למטרות נוספות, כגון התקנת שנאים, קבלים, אמצעי מיתוג, פנסי רחוב, אך אלו נעשים ע"י חבי חשמל עצמה, ולא ע"י אף גורם אחר כולל הרשות המקומית שעמודי החשמל נמצאים בחזקתה, התליית פחי אשפה קטנים וכן הדבקת מודעות על עמודי חשמל מהווה מפגע עפ"י חוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003.

### **ג. המלצות**

1. על סגנית מנהל מוקד לעדכן את נוהל מוקד 16 (שינוי צפי והקפאת פניה), בדבר הודעה לפונים על הארכת צפי.
2. על אף המענה שהתקבל ממנהל אגף שפ"ע, כי הפניות ממתלוננים סדרתיים נבדקים לגופו של עניין, הרי שבמקרה זה תלונתה צודקת, תוך שהיא פנתה למוקד מס' פעמים ונשוא תלונתה לא טופל, על מנכ"לית העירייה להפיץ הנחייה כי סגירת תלונות של מתלוננים סדרתיים תעשה באישורה בלבד ולאחר בדיקת המקרה.

### **1.2.2 ליקוט אשפה לפני ריקון**

#### **1.2.2.1 מעקב- תלונות חוזרות על איסוף אשפה**

### **א. כללי**

תלונות חוזרות על איסוף אשפה, כאשר המתלונן שפנה כבר לנציבות תלונות הציבור ציין כי לא בא על סיפוקו מהמענים שקיבל, שכן התופעה נמשכת. מדובר על קבלן האשפה הנוהג לאסוף ולרכז בטרם פינוי את האשפה ממכלים לא מלאים למיכל אחד ע"י איסוף שקיות מהם, לטענת המתלונן הדבר נעשה מטעמי נוחות וקיצור זמן שכן כך הוא מפנה רק מיכל אחד ובכך חוסך זמן ועלויות נוספות, אלא שאיסוף בשיטה זו גורם לעומס אשפה במיכל שאיליו מועברות השקיות, כאשר חלק מהזבל שנערם נופל מהשקיות ואז חתולים קורעים אותן והלכלוך

מצטבר, מה גם כשלא מרוקנים את המכלים מצטבר בתחתיתם אשפה הגורמת לסירחון גם כתוצאה מאי סגירת המכלים.

נמצא כי עוד בשנת 2007 פנה לעירייה בנושא ומאז פנה פעמים נוספות (בשנים 2008, 2009, 2011, 2012, 2015, 2016), והתשובה שקיבל על הגברת הפיקוח ולאחר מכן קנסות לקבלן פיטורי עובדיו ופיקוח הדוק לא הייתה מספקת בעיניו. ב-2016 נמצאו ב-"צור קשר" במחלקת תברואה 4 תלונות דומות, על כן הומלץ כי על הציבור לתת את תשומת לבו ולהתריע לעירייה לכך. בשנת 2018 נמסר לו כי הרחוב שבו ישנה התופעה הוא צר, שבו בעיקר בימי שישי יש ריכוז גבוה של מכוניות פרטיות חונות, דבר המקשה את מעבר משאית האשפה ואת ריקון הפחים נוכח הצפיפות הרבה, והומלץ לקיים שיחת בירור עם הקבלן שבו תעלה כי עליו לדאוג שכל הפחים בעת איסוף האשפה יורמו, ולהתריע בפניו כי המשך התופעה תביא לכדי מימוש קנסות, וכן לבצע בקרה יזומה במוקדים בעייתיים.

### **ב. ממצאים מסקנות**

השנה המשיכה התופעה, על כן מצא לנכון לפנות שוב לנציבות אשר ביקשה את בדיקת העירייה בנושא, והושב לה כי התקיים לאחורונה מכרז חדש, ובו הוגדלו הקנסות באופן משמעותי, כמו כן מנהל התברואה מבקר בעצמו במקום, ודואג שהאשפה לא תועבר בין המכלים טרם איסופם. במענה השיבה הנציבות כי היא מבקשת שיתבצע מעקב בעוד 60 יום, בכדי לבדוק את תקינות הפינוי, המענה שניתן שאין שינוי וכי לא התקבלו תלונות נוספות, ולפיכך מצאה לנכון להודות על המידע. להלן המענה הנוסף הראשוני השנה שנמסר בעניין:



יום רביעי 03 יולי 2019  
לי סיון, תשע"ט

**לכבוד:**

אורטל אמת, עו"ד  
עוזרת למנהלת נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור  
באמצעות מייל: ortal.em@mevaker.gov.il  
ג, ל.

**הנדון: תלונתך בעניין תברואה בשכונת מליבו**

סימוכין: מכתב נציב תלונות הציבור מתאריך 05/05/2019, תיק מס' תיק מס' 1060041/1

כתוספת למענה שכבר ניתן, התקיים לאחרונה מכרז חדש, ובו הוגדלו הקנסות באופן משמעותי, כמו כן מנהל אגף התברואה מבקר בעצמו במקום, ודואג שהאשפה לא תועבר בין המכלים טרם איסופם.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

במענה לבדיקה השיבה הנציבות בתאריך 28/07/19: "בעקבות האמור במכתבכם שבסמך, נבקש להודיעכם, שבשלב זה, הנציבות לא מצאה מקום להמשך בירור התלונה שבנדון. אנא עדכנו אותנו בעוד 60 יום בהמשך המעקב שתקיימו בעניין".  
ואכן התברר כי התלונות פסקו ומענה בהתאם נשלח לנציבות.

**1.2.2.2- אי ריקון פח אשפה**

ובתוך כך תושב הלין כי פח האשפה הירוק במקום בו הוא מתגורר לא מרוקן או מרוקן חלקית בעת פינוי האשפה, לטענתו הוא הצליח לשמוע שיחת טלפון בשעת בוקר מוקדמת בא מבקש נהג משאית הזבל מהבחור המפנה את הפחים לפעול "לצמצם" את פחי האיסוף, וכך קורה לא אחת שהפועל לא מרוקן בכלל ו/או מרוקן את הפח באופן חלקי, עובדה הגורמת למפגע תברואתי, עקב שאריות המצויות בתחתית הפח, מציין כי תלונותיו למוקד אינן נענות כראוי, שכן הקבלן משקר עת הוא טוען כי חזר ורוקן את הפח, עוד ציין כי הוא פונה מזה 5 שנים בנושא ללא הצלחה, כאשר כשל גם בניסיונותיו לטפל אל מול מנהל מחלקת התברואה בנושא.

### **ב. ממצאים מסקנות**

בדיקה במוקד העלתה כי התושב פנה 3 פעמים למוקד בשנה הנוכחית, 4 פעמים בשנת 2018, ו-15 פעמים בין השנים 2013-2017, (כאשר ב-2013 זו השנה שעבר להתגורר בנכס), הפניות נסובו על ריקון חלקי של הפח, דילוג ואי ריקון בכלל ואי החזרת הפח לפילר, בעת שהתלונן הטיפול היה לחזור ולרוקן את הפח, והשבת הפח למקומו, מאז חודש 03/19 לא שב והתלונן.

### **ג. המלצה**

נוכח פניות תושבים מרובות בדבר ליקויים באופן פינוי האשפה מומלץ לשוב ולקיים מעקבים אחר אופן ריקון האשפה, וטוב שתעשה כאן תכנית שבועית מעוגנת בנוהל שייכתב לשם כך, ולהרתיע את הקבלן מפינוי לא נאות ע"י השתתת קנסות בהתאם להסכם עמו.

#### **1.2.3- פינוי אשפה בשעות המנוחה**

##### **א. כללי**

בביקורת מאשתקד התלונן תושב כי במחצית השנה האחרונה משאית האשפה מגיעה לרחוב לפני 06:00 בבוקר (בין 05:45-05:30), דבר המהווה הטרדה ואסור עפ"י תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), תשנ"ג-1992 האוסר על הקמת רעש ממכלית לפני השעה 06:00 בבוקר, המקרה הספציפי טופל וניתנה הוריה למשאית לא להיכנס לרחוב לפני 06:00 בבוקר. באותו מעמד נמצאו במחצית השנייה של השנה עוד 9 פניות באותו עניין, ושם נרשם כי הנושא טופל והייתה שיחה עם המוקד, אלא שגם השנה התקבלו תלונות באותו עניין, המובאות להלן:

#### **1.2.3.1- שינוי בשעות פינוי האשפה**

##### **א. כללי**

תלונה מתושב שטען כי לאחרונה החל פינוי אשפה בסמיכות לביתו לפני השעה 6 בבוקר, כאשר הדבר מפריע מאוד ומנוגד לתקנה 6 בתקנות למניעת מפגעים האוסר על פינוי אשפה בין השעות 22:00 ל 6:00 למעט החרגה בתל אביב. מבוקש עדכון שיימסר לקבלני האשפה העוסקים בפינוי האשפה בעיר.

### **ב. ממצאים מסקנות**

במענה מסר מנהל התברואה כי הנושא טופל וכי לא יהיה פינוי לפני 6:00 בבוקר.

#### **1.2.3.2- פינוי אשפה בשעות מוקדמות**

##### **א. כללי**

תושבת התקשרה וטענה כי פינוי הזבל בימי הפינוי נעשה בשעות 5:30-4:00 בבוקר.

מה שמהווה מטרד, טענה כי פנתה למוקד מסי פעמים ללא הועיל- הבטיחו ולא קיימו. נוכח זאת ביקשתי לדעת אם לקבלן זכות לעבוד בשעות החורגות מההסכם החדש שזה עתה נחתם.

במסגרת השיחה העלתה למפגע רעש בעת צביעת הכביש- וכאן קיבלה מענה כי הבעיה אינה קיימת ועליה להתרכז במענה לתלונתה, טענה נוספת השמיעה על משאיות העוברות בלילה בכביש החדש הסמוך, דבר שהוא מטריד ועושה רעש חורג, וכאן נמסר לה כי זכות המשאיות לנסוע בכל שעות היממה.

### **ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב מנהל התברואה כי אין מצב בו המשאיות מתחילות לעבוד בשעות הנקובות בתלונה למעט מקרים חריגים שבו עובדים לילה, כשעל כך מפורסמת הודעה לציבור. ספציפית המקרה ייבדק בעזרת מערכת הניווט במשאית ואם אכן יתברר שהיו מקרים מהסוג הזה אזי הם יטופלו בחומרה, ובאופן כללי שעות הפינוי לא לפני השעה 06-00 בבוקר בהתאם לשעות עבודה ומנוחה. לכך הוסיף מנהל מחלקת איכות הסביבה כי בהסכם עם הקבלן נקבע כי שעת התחלת העבודה לא תהיה לפני השעה 06:00 בבוקר.

### **ג. המלצה**

נוכח ריבוי המקרים על עבודות קבלן האשפה לפי 06:00 בבוקר, מומלץ שלא להסתפק, בשיחות אזהרה עם הקבלן ואו עובדיו, אלא לבחון אחת לרבעון את שעת ההתחלה עפ"י מערכת הניווט ובמידה ויאושש כי הקבלן עבד לפני 06:00 בבוקר, לשלוח לו מכתב אזהרה כמי שלא עמד בתנאי ההסכם ובהוראות החוק, כאשר הישנות המקרה תוביל להטלת קנסות.

### **3.3.2.1- רעש מפנוי אשפה בשעות לא סבירות**

#### **א. כללי**

בני זוג התלוננו על מטרד רעש קשה בשעות לא סבירות, בימים ראשון, שלישי וחמישי עת מתבצע הוצאת עגלות האשפה לרחוב בשעה 05:00 בבוקר, ולעיתים מוקדם יותר. הפינוי יוצר רעש רב, מעיר אותם ואת ילדיהם, כשלאחר מכן משאית הזבל המגיעה יוצרת רעש בלתי נסבל המהווה מפגע, לרוב מגיעה לפני השעה שש בבוקר, זאת בניגוד לחוק אשר אינו מתיר פינוי אשפה לפני השעה שש בבוקר. פנו עשרות פעמים למוקד רק בחודשים האחרונים, פנו אף למשטרה, אך ללא הועיל, וזאת על אף ניסיון שיתוף הפעולה של אגף שפע, אשר נראה כי אין ביכולתם למנוע את הפרת החוק הגורמת לירידה באיכות חיהם, למעשה אין העירייה מטפלת בזמן אמת בבעיה.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב מנהל התברואה כי הוא טיפל, עוקב ודואג שפינוי האשפה לא יחל לפני שש בבוקר.

**1.2.4 - טיפול במזיקים ובצמחיית פרא****א. כללי**

פניית תושבת על המתנה למתן פתרון לצמחייה הצומחת פרא במגרש לא בנוי הסמוך לביתם, ששם גם הצטבר לכלוך מזיקים רבים וסכנה משריפות. הבקשה לגזום את הצמחייה או לחלופין לדאוג שבעלי המגרש יבצעו זאת.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב מנהל התברואה כי החל מחודש מאי מטופלת הצמחייה היבשה ככול ומדובר במגרשים ציבוריים, לגבי מגרשים פרטיים או אדמת מנהל הפיקוח/שיטור מטפל בכך.

**1.2.5 - עומס על פח אשפה של אגף החינוך****א. כללי**

תושב הלין על עומס בפח האשפה הנמצא מול ביתו והשייך אגף החינוך, לטענתו עד לפני מס' חודשים היו במקום באופן קבוע 2 פחי אשפה, אך מסיבה לא ברורה הושאר רק פח אחד במקום, נוצר עומס המכסה פתוח והאשפה מתגלגלת ברצפה, חתולים קרעו והוציאו שקיות ניילון, והרחבה מלוכלכת בצלחות חד פעמיות, כאשר מדובר בתופעה חוזרת, כשפניות למוקד בבקשה להחזרת הפח הנוסף לא נענתה.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב מנהל התברואה כי פניה זו נבדקה כמו גם הפניות למוקד שפתח, אין פסולת מפוזרת במקום, אין מקום לפח נוסף. לנוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

**1.2.6 - בקשה להקדמה ביום את פינוי האשפה****א. כללי**

תושב הלין על כי בסמיכות למקום מגוריו במוצ"ש פחי האשפה עמוסים, וביום שני בשעה 20:06 ראה כי פחי האשפה עלו על גדותיהם, וכי גם הפח למחזור לנייר עמוס עד קצה קיבולתו. על כן ביקש לדעת מדוע לא בוצע פינוי עוד ביום ראשון בבוקר.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב מנהל התברואה כי ביום שישי מפנים אשפה במקום, וכך גם בימי שני אך לאחר 20:06, כך שאין הוא מוצא כל בעיה. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

## 1.2.7- היעלמות פח אשפה

**א. כללי**

תושב הליון על כי לא זכה למענה מקצועי עת פנה ודיווח במוקד מספר פעמים על קושי בפינוי אשפה לאחר שאחד משני הפחים הקטנים שהיו במקום מגוריו נעלם, ציין כי ראוי שיהיה פח גדול במקום, וכשזה הוצב נלקח מהמקום כעבור יומיים, על כן הוא ביקש ולא נענה את זכויותיו בנושא.

**ב. ממצאים מסקנות**

תשובת העירייה כפי שנבחנה במוקד- הפח המצוי במקום הינו בנפח 360 ליטר ותואם את קיבולת הצריכה של המתלונן, על כן אין צורך בפח נוסף, הפח הגדול הנוסף הוצב באופן ארעי שימש את העובדים במקום, נלקח משם בסיום עבודתם. לאחר שהבין כי העירייה לא תספק לו פח נוסף או פח בנפח גדול יותר, לא פנה שוב.

## 1.2.8- פחי אשפה במרכז המדרכה

**א. כללי**

תושב הליון כי פנה מספר פעמים למוקד העירוני וגם בכתב ללא התייחסות לגבי הצבת פחי אשפה במרכז מדרכה ישנה צרה ברח' הבנים מול בתים 4 ו-6, כאשר בסמיכות נמצאת תחנת אוטובוס ובה סימון רחבת ההיערכות, כך שמנוע מאדם המתנועע על כיסא גלגלים לעלות לאוטובוס, מיקום הפחים מפריע למעבר עגלת תינוקות ומאלצים את ההולכים במקום לגרור בכל פעם מחדש את הפח מהמקום או לרדת לכביש הסואן. בקשתו למקם מחדש את הפחים כדי שלא יהוו מטרד.

**ב. ממצאים מסקנות**

בדיקה במוקד העלתה כי התושב פנה למוקד 7 פעמים, כשבכל המקרים הוא נענה שהעגלות בצמידות לגדר ואינם מהווים הפרעה, וכן עשבייה וגזם שמנעה מיקום הפחים בצמידות לגדר, ולאחר ניקוי ע"י תושבי המקום, הונחו שוב העגלות בצמידות לגדר, בחינת השטח העלתה כי אין מניעה שהעגלות יוצבו בחצר הבתים, ותיבנה להם נישה (פילר), עניין זה נשלח לבירור עם המתנה למענה, אך מנהל התברואה השיב כי הפחים מוצמדים לגדר לכן אין כל בעיה.

## 1.2.9- ניקיון רח' ההגנה לאחר פינוי גזם

**א. כללי**

תושב הליון כי לאחר שהוצא גזם ע"י שכניו, הרחוב לא נוקה בעת איסופו, וכי הצטברו עלים רבים ושאריות אשפה על הכביש והמדרכה, כשחלקם עפו עם הרוח לחצרות וחניות, פניות חוזרות ונשנות בנושא לא מטופלות.



### **ב. ממצאים מסקנות**

בדיקה אישית של מנהל התברואה העלתה כי במקום לא היה לכלוך כמתואר, מלבד מסי עלים וניירות שנאספו על ידו. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

1.2.10- דרישה לפח גדול שלא מולאה

#### **א. כללי**

תושב הלין כי במרכז העסקים ברח' גולדה מאיר נזרקה פסולת מבניינים סמוכים במהלך השבוע ולא רק בימי הפינוי, כאשר הדבר מכוער חסר שליטה ולא אסתטי, וכשיש רוח האשפה מתפזרת, על כן ביקש להציב במקום פח גדול (צפרדע), וכי אין הוא מסכים עם מענה העירייה כי מדובר במתחם פרטי.

### **ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב מנהל מחלקת התברואה כי הבקשה אינה לפח גדול אלא למכולה שתוצב בשטח פרטי בחניה בין הבניינים, כיוון שמדובר בחניה פרטית העירייה איננה מציבה מכולת לפסולת וגרוטאות במתחמים פרטיים ובכלל ברחבי העיר, הוסבר לפונה כי העירייה אוספת גזם וגרוטאות פעם בשבוע ואיננה מחויבת להציב מכולה לנושא גזם, וכך גם נוהגת בכל פארק המדע. ובזאת סיימתי בדיקתי.

1.3. הטיפול הווטרינרי

1.3.1- אי מענה נאות- ריבוי חתולים

#### **א. כללי**

תושבת מרח' הבנים ציינה כי באזור בה היא מתגוררת יש ריבוי חתולים כתוצאה מהמלטות חדשות, אין השגחה ואין איזון אקולוגי, כאשר חלק מהחתולים נפגעים מרכבים, על כן היא ביקשה לעול בעניין, אלא שלטענתה עת פנתה לווטרינר השיחה שלה עמו הייתה קצרה ולא נעימה, ובה גם התנער מאחריות, שכן אמר כי אין תקציב, והעירייה אינה מספקת תקציב וזהו.

### **ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב הווטרינר העירוני כי אכן יש ריבוי חתולים ואין איזון אקולוגי, אושר תקציב של 20,000 ₪ אשר יספיק לעיקור/סירוס של כ 138 חתולים, כרגע הוא עוסק בסגירה מול נותן השרות – הכנה וחתימת חוזה. לכלל התושבים שפונים בסוגיה ניתן מענה כי יש המתנה לאישור תקציבי ממשלתי, וכי הוא מוחה נמרצות על אמירת הפונה כי הוא התנערתי מאחריות ו/או התייחסות אליה שלא בכבוד הראוי, עוד הוסיף כי הוא מקבל מידי יום שיחות מתושבים הדורשים פתרון מידי שאינו בנמצא. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי ללא הערות.

### 1.3.2- כלבים משוחררים בגן ציבורי

#### א. כללי

תושבת פנתה בבקשה לאכיפה מוגברת בגן ציבורי בו בעלי כלבים משוחררים את כלביהם בשעות הערב, למרות שילוט והפניית בקשת חדילה מבעלי הכלבים.

#### ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב הקב"ט העירוני כי יתבצעו במקום מבצעי אכיפה בוקר וערב, בבדיקה מאוחרת לא נמצאו פניות נוספות מצדה בנושא, נוכח זאת הסתיימה בדיקתי ללא הערות.

### 1.4. גנים ונוף

#### 1.4.1- עץ הנוטה לכביש המהווה סכנה

#### א. כללי

פניה מחברת הובלות על כי משאית החברה נפגעה ברח' מרגולין מעץ הנוטה לכיוון הכביש, כשהתבקש פניה לגורם המטפל לקבלת פיצוי.

#### ב. ממצאים מסקנות

העניין הועבר לטיפול מנהלת מחלקת ביטוחים תביעות והסכמים, אלא שנמצא והועבר לה כי נהג המשאית הוא זה שפגע בעץ ולא להיפך, לעץ לא הייתה כל נטייה לכיוון הכביש, ויש לשלול תביעה במקרה שתוגש. נוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

#### 1.4.2- צמחיית פרא ורכבים נטושים

#### א. כללי

פניה של תושבת על כי מזה תקופה ארוכה היא התקשרה והתריעה לפחות 6 פעמים למוקד העירוני על הזנחה במגרש החניה בשכונת נצר ולאורך השביל המקביל לכביש שנבנה. מגרש החניה מטונף בסופו ובשוליו בין המדרכה לכביש גדלה צמחיית פרא בעקבות הגשמים, המקום נראה מלוכלך ומוזנח. בנוסף מסרה מספרי רכב נטושים.

#### ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה ראש מטה ראש העיר כי היא מטפלת בעיקור הצמחייה המרובה, במדרכות ובשבילים שצמחו גם מחדש עקב שנת הגשמים הברוכה. באשר לרכבים הנטושים השיב מנהל הפיקוח והחניה כי ל-2 רכבים מתוך 3 רכבים עליהם דיווחה, לא נמצא טסט, על כן הופעל לגביהם נוהל רכב נטוש (שבו מודבקה התרעה לפינוי במשך 60 יום), ולאחר מכן דואגת העירייה לפנותם במידה והבעלים לא פינו אותם, כאשר הבעלים מחויבים בהתאם. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

## 1.4.3- אי ניקוי גן ציבורי

**א. כללי**

תושבת טענה בשם תושבי רחוב שיזף כי הם סובלים מחוסר ניקיון שוטף של אזור הגן הציבורי הסמוך, לדבריה שבילי ההליכה התמלאו בחול, פירות נשרו מהעצים, וחוסר ניקיון שוטף של השטח, שכן עובדי העירייה ערמו ערימה גדולה של פירות בקצה הרחוב, אך לא דאגו לפנותם, כך שהפירות מרקיבים בחום ומהווים מפגע גם מיתושים. למרות מספר פניות למוקד העירוני-הנושא לא טופל.

**ב. ממצאים מסקנות**

מהבדיקה עלה כי אכן היה עיכוב בטיפול שנבע מחסימת רכבים, כאשר לאחר מכן הפירות פונו לאלתר, כך גם הלכלוך והחולות בגן, וכי המקום נוקה והוברק. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

## 1.4.4- מפגע עצים בשטח ציבורי

**א. כללי**

תושבת הלנה על כי בקשתה לגיזום שני עצים מהגן הציבורי בסמיכות לביתה לא נענית מזה שנים, כאשר העצים גורמים ללכלוך רב בחצרה להרמת המדרכה, לחסימת שדה ראייה של הנהגים (שגרמה לתאונה), ולהפלת זבל מהמשאית כי הענפים מאוד ארוכים ומורידים את הגזם מהמשאית, כמו כן היא מופלת אל מול שכנה, שכן אצלו גוזמים. חודש לאחר מכן פנה בן זוגה וציין כי הם פנו פעמים רבות ולא נענו בקשר לגיזום עץ הגובל עם חצר של שכנם והוסיף כי שמירה עירונית לא הייתה בסביבת ביתם מזה חודשים ו- "הגנבים חוגגים".

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה מסרה מנהלת מחלקת הגינון כי יש להפנות את התושבת להגיש פנייה למוקד, וככול שאין היא מרוצה מתשובת המחלקה, היא ראשית לפנות לפניות הציבור, שכן מדובר בתושבת המנסה תדיר לעקוף את הליך הראשוני של הפניה למוקד. לעניין הגיזום, נעשתה בדיקה ע"י סגן מנהל המחלקה שמצא כי אין צורך בגיזום, ענפי העץ אינם מגיעים לקו החצר שלה. ובתוך כך נמצאו 7 פניות של התושבת למוקד בעניין העצים הגובלים לביתה ואופן ניקיונם, שם הובהר לה כי ענפי עץ שאינם חודרים לשטח חצרה לא יגזמו, ובאשר לניקיון הערוגה בסמיכות לביתה לא תשמש כמקום אגירת עלים לצורך פינוים, ומשכך הפסיקה להתלונן בנושא. באשר לפניית הבעל הרי שזו פנייה קנטרנית וטורדנית שכן העירייה אינה יכולה להיות מעורבת בגיזום עצים בשטחים פרטיים, זולת אם הם מהווים מפגע מסוכן שאינו מטופל, ולחייב בהתאם את בעל הנכס, אך זה לא המצב כאן, ובאשר לאי נראות השיטור, הרי שאין ממש בטענה זו. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

## 1.4.5- תקלות בצנרת ההשקיה

## 1.4.5.1- נזילת מים בגינה ציבורית

## א. כללי

תושב התלונן כי מזה כ- 3 שבועות הוא ובת זוגו מתריעים על נזילת מים בגינה הציבורית מול ביתו, אך למרות פניות חוזרות ונשנות הבעיה לא טופלה, המים ממשיכים לנזול, בקשתם מסי' פעמים לשוחח עם מנהלת מחלקת הגנון לא נענתה, גם כאשר הוא ורעייתו מסרו את מספר הנייד שברשותם בכדי ליצור עמם קשר.

## ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה מנהלת גנים ונוף כי לדעתה כי פנייה זו אמורה להיות מטופלת ע"י פניות הציבור וכי אין זה נכון כי לא הושב לפונה, עוד באותו יום חזר אליו סגן מנהל מחלקת הגינון האחראי על האזור נשוא התלונה, אלא שהתושב דיבר עמו באופן מביש ומאיים, כשיש לציין שבעיית הנזילה במקום טופלה.

בבדיקת התיעוד במוקד (כולל שמיעת כל הקלטות), התברר כי מדובר בתלונה מתמשכת על נזילת מים באזור המגורים של המתלונן, התושב ובת זוגו מלינים על פיצוץ צנרת שלא מטופל.

להלן הפניות ותעודן:

4684-06-2019-27/05/19- פיצוץ מים בגינה, שנרשם שטופלה. (אלא שהתושב וזוגתו המשיכו להלין בפניות מוקד הבאות על אי טיפול). בפניה זו נרשם נושא- בטיחותי- נפילת עץ חוסם מעבר/מסכן..., על כן הומלץ בפני מנהל המוקד כי על המוקדניות לדייק בעת כתיבת נושא הפניה. מנהל המוקד השיב כי בשל לחץ הפונה, המוקדנית בחרה נושא לטיפול מידי, בפניה נרשם נושא- בטיחותי- נפילת עץ חוסם מעבר/מסכן, משום שאין טיפול מידי בנזילת מים.

3616-06-2019-19/06/2019, בת הזוג מתריעה על פיצוץ.

4265-06-2019-23/06/19, המתלונן פונה מבקש שמנהלת הגינון תתקשר אליו, יש 2 פיצוצי צנרת לא מטופלים, וכי יעלה הנושא בפני ראש העיר. (הקול שהושמע כעוס ונחוש, מקובל במצבים מעין אלו). שיחה עם עובד המחלקה הצפי הוארך בשבוע. (בפועל סיום טיפול 27/06/19). ב-26/06/19 עלתה שיחה בין המוקדנית לבין סגן מנהל מחלקת הגינון שבו המוקדנית אמרה: "עלה כי הנזילה ליד הערוגה ולא מתוכה", (בתחילה נשלח אינסטלטור בודק מתאגיד לפי בקשת התושב), אמרה ש-"התושב משמיע דברי איום ודיבור לא יפה כנגד מנהלת מחלקת הגינון ודרש שתתקשר אליו באופן מידי", מנהלת מחלקת הגינון ביקשה מסגנה כי ישוחח עמו, בשיחת ועידה עם התושב התבקש הסגן לומר מה תפקידו וענה מפקח (הגדרה שונה

אל מול מענה מהמוקדנית), השיחה עלתה על סרטון עת הודיע הסגן על נכונותו להגיע למקום, וסירובו של התושב להיפגש עמו.

**עוד נמצא פניות קודמות** מבין המשפחה ב-17/07/19 על צינור קרוע וב-30/08/19 על טפטפת שבורה בסמיכות למגוריהם.

נוהל 2 במוקד מתייחס בין השאר לשיחות עם אנשים לא נחמדים, שם נכתב בין השאר "לאורך כל השיחה על המוקדנית להפגין מקצועיות ושירותיות, לשמור על אמינות ודיוק, לספק מענה מלא לכל דרישות הלקוח... לגלות אמפטיה לנסות "להיכנס לראש" של הפונה ולהבין מה התחושה שלו כלפי העירייה והקשר אתה. כך אפשר לזהות את הסיבה להתנהגות הלא נעימה של הפונה ולהתמודד איתה".

באשר לאלימות מילולית זו יכולה להיחשב, בין היתר, כאיום עפ"י סעיף 192 לחוק העונשין ולעיתים אף כהעלבת עובד ציבור עפ"י סעיף 288 לחוק העונשין. ההבדל בין עבירת איומים לבין עבירת העלבת עובד ציבור הינו בכוונה הנדרשת ממבצע העבירה בעשותו את המעשה המוגדר אלימות מילולית. כלומר, בעבירת איומים המילים ה"אסורות" המהוות איום בפגיעה בגופו של אדם, חירותו, נכסיו, בשמו הטוב או בפרנסתו, שלו או של אדם אחר, מושמעות בכוונה להפחיד את האדם או להקניטו. וכאן חשוב עד כמה העובד חש מאוים.

בעבירת העלבת עובד ציבור אין צורך בכוונה מיוחדת כמו בעבירת האיומים. העלבת עובד ציבור יכולה לבוא לידי ביטוי בתנועות ידיים, במילים, במעשים. הפעולות הנ"ל צריכות להיעשות כשעובד הציבור ממלא את תפקידו או בנוגע למילוי תפקידו הציבורי.

הרשעה בעבירת העלבת עובד ציבור אפשרית כשהתבטאות המעליבה כנגד עובד ציבור מגיעה לרמה כזאת שהיא עלולה, בין היתר, לפגוע פגיעה ממשית וקשה באופן מילוי תפקידו הציבורי של עובד הציבור, העבירות מגבילות את עקרון היסוד החוקתי של חופש הביטוי.

בתי המשפט מצפים כי על עובדי ציבור להיות בעלי סיבולת משמעותית להתבטאויות מעליבות שהם עלולים לספוג מהציבור. גידופים ראויים לגינוי מוסרי, אך אין הם עולים לכדי ביצוע עבירה פלילית של העלבת עובד ציבור, ויש לתת את הדעת את מידת הוודאות קרובה לפגיעה צפויה מאותן התבטאויות, היינו עד כמה עלולה הפגיעה להיות ממשית וקשה העללה להשפיע על אופן מילוי התפקיד. בתי המשפט קבעו מבחנים במסגרת פסיקות שנתנו בתחום זה, אשר לפיהם ניתן להגדיר האם התבטאות או התנהגות כזו או אחרת מהווה העלבת עובד ציבור. באופן כללי, ככל שהדברים אשר נאמרו אישיים יותר ומכוונים כלפי העובד, כך יגבר הסיכוי כי העבירה בוצעה. כלומר, קללות או התבטאויות בוטות לאו דווקא ייחשבו להעלבה, וזאת כל עוד לא מדובר בקללות אישיות הקשורות לתכונות ספציפיות כאלה או

אחרות, אלא בהתבטאויות כלליות יותר. נוסף על כך נקבעו בפסיקה שני מבחנים, תוכני והסתברותי, כדי שיסוד ההעלבה יתקיים. כך, יש להוכיח כי ההתבטאות פוגעת בכבודו של העובד בשל תוכנה הפוגעני, ובד בבד כי אותה התבטאות עלולה בהסתברות גבוהה לפגוע בכלל התפקוד התקין של עובדי השירות הציבורי. לא מספיק שתבצע העלבה בפועל כדי שיוגש כתב אישום כנגד מי שביצע את העבירה, וכי זה יוגש רק במקרים קיצוניים של התבטאויות חמורות, אשר עלולות לפגוע באופן קשה הן בפן האישי והן ביכולתם של עובדי הציבור להמשיך ולמלא את תפקידם, וכשיובא בחשבון גם הנסיבות והרקע להתבטאויות כנגד עובד הציבור וככל שמדובר בהתבטאות חד פעמית כך ניתן יהיה להקל במעשה. מתברר כי במוקד הוגדר הפונה "מחמיר" ע"י ראש העיר הקודם ז"ל ב-23/04/2012, הגדרה זו כוללת פונים מטרידים ומשפילים וההנחיה שלא שונתה עם החלפת השלטון שלא לספק שרות לתושבים אלו.

אך האם באמת השמיע הפונה דברי איום? או שמע המוקדנית ציינה זאת מעצם קטלוגו כ"מחמיר"? מבדיקת הפנייה עולה שאין כאן איום, וכי על המוקדניות לדעת אימתי יש להסיק מסקנה ולציין את דבר האיום כלפי עובד ציבור. מנהלת המחלקה לא חשה איום כלפיה, כמו כן מדובר במאורע חד פעמי שנשמע בעת כעס מצטבר של התושב, ומן הסתם דרך ומשך הביצוע הדיבור מתמשך ותלוי התרחשות של סיטואציות נוספות, על כן ראוי להיזהר ולדייק במילים, ולא להשמיע פרשנות כאילו מדובר באיום, מה גם שהדבר יצר אווירה לא חיובית לשיחה שהתקיימה בין איתן לתושב. למעשה לא מצאתי שהפונה "צועק ומשפיל", על כן כדאי להתבונן להתייחסות בתי המשפט לנושא, לגבי מידת הסובלנות והסבלנות שמשרתי ציבור צריכים לגלות בסיטואציות מעין אלו וכי טוב לדעתי לקיים מידי פעם סדנא לעובדים הנותנים שירות ישיר לציבור. שירות מיטבי לציבור הוא שירות שעובד ציבור יכול להכיל באופן מידתי יחס לא נעים, תוך הבנה כי התנהגות זו מונעת מתוך מצוקה אישית של הפונה, (במקרה דנן הפונה סבר ש-3 שבועות לא זכה לקבל מענה לבקשתו, מתוך ראיית צרכי הציבור, הציק לו בזבוז המים וחוסר ההיענות).

בחינת תלונותיו בשנים 2013-2019 לא הצביעה על התנהגות לא נאותה, ולמעשה מדובר בפניות קונקרטיות הדורשות טיפול.

להלן רשימת התלונות :

1307-04-2019- התנהגות פקח,

0705-04-2018- מטרד רעש,

3815-05-2017- ריח שריפה,

4302-04-2017- פינוי אשפה, (פח חום, אמר שיפנה למשרד הבריאות אם לא יטופל מיידית).

3139-11-2016- לכלוך לניקוי,

2791-06-2016- פיצוץ צינור(קובץ הקלטה לא נמצא),

2048-09-2015- נזילת מים,

2119-08-2015- נזילת מים,

0915-07-2015- תקלת צנרת,

5465-09-2014- פיצוץ צנרת,

4709-12-2013- קריסת עץ.

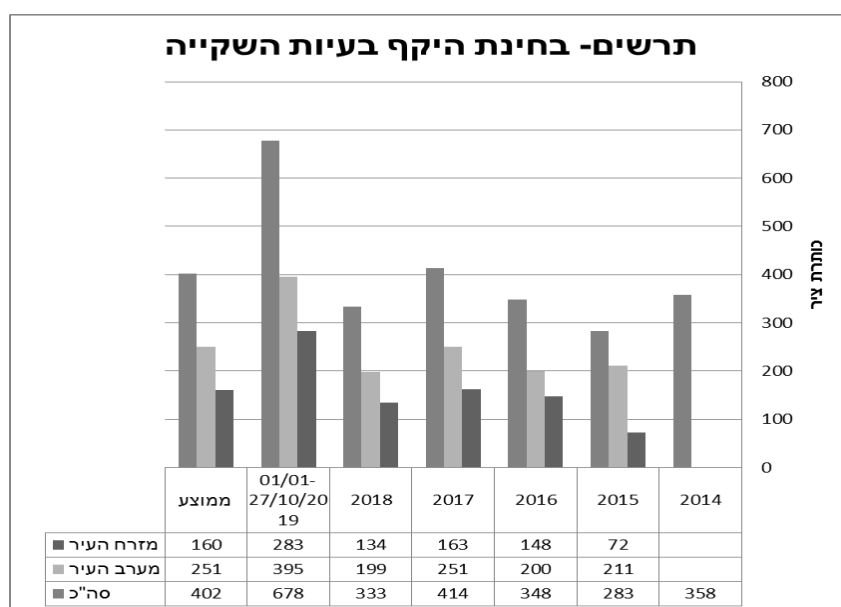
בבדיקה שמעתי גם את ההקלטות מאז שנת 2014 (שמאז אוחסנו), ולא נמצא התנהלות לא ראויה, ב-2012 בהתכתבויות, בעניין תלונות על חתול חולה, ייתכן שאז שוחח באופן לא נעים, ואמר שיפנה...וייעשה, עם זאת מבין את ה"קושי" בנטרול רעשי רקע וכיוון התושב (המצוי לרוב בסערת רגשות) לכיוון חיובי, אך זוהי גם "הגדולה" של העירייה, לבוא ממקום לא שיפוטי וענייני, לגלות אמפטיה ולראות בתושב שותף לדרך, דרך שהיא עוצמתה של העירייה במתן שירות מיטבי. במענה השיב מנהל המוקד כי "בהקשר זה היא יודעת כי רשום לה בהיסטוריה (מאז 2007) שמדובר "במחמיר" כפי שהוגדר ע"י ראש העיר לשעבר יוסי שבו ז"ל, שבזמנו רק הוא באופן אישי אישר מי "מחמיר". באשר לדרישה מהמוקדניות להסקת מסקנת האיום, הוא השיב: "דרישותיך הכלליות מהמוקדניות- לו המוקדניות היו עובדות וותיקות ובעלות ניסיון – אתה צודק - מדובר בעובדות צעירות חסרות ניסיון וזמניות – ולמרות זאת רמת השרות שהן נותנות לפי כל הסקרים כולל סקר מאגר מוחות של פרופסור דגני ובדיקות השוואתיות של העיתונות (ידיעות אחרונות) – מוקד נס ציונה ברמה גבוהה ממוקדים עירוניים אחרים ורמה גבוהה מנותני שירותים אחרים בעירייה – על כך אף ראש העיר לשעבר ז"ל העיד בעקבות מפגשיו עם תושבי העיר בחוגי בית לפני הבחירות. יתרה מזו, מבקר המדינה דאז מר לינדשטראוס ז"ל ביקר במוקד וציין אותנו לדוגמה, גם קורס מנהלי מנכ"לים האחרון היה במוקד כדי ללמוד איך צריך להפעיל מוקד – תראה את התמונה הכוללת. יחד עם זאת, גם אם אנו לא מושלמים ותמיד יש מה לשפר. על-כן, מבקש שתפסיק להסיק מסקנות על סמך תושב "מחמיר" – אשר לדעתו "יש להתייחס לעובד שלא ממלא את התחייבויותיו כלפי האזרחים המשלמים את משכורתו במלא חומרת הדין ואף לשקול את פיטוריהם המידי"

בעניין ביצוע הבדיקה על ידי המבקר הושב למנהלת מחלקת גינון כי בדיקת ממונה על תלונות הציבור מתבצעת ככול שמדובר על תלונה באשר לחידלון או משך טיפול מעל המצופה.

עלה צורך גם לדעת עד כמה מתבצעת בקרה על צינורות ההשקיה (עובד שעובר ובודק)? האם קיים מדד לשחיקת צנרת? והאם שימוש בחומרים איכותיים יכול למנוע/לעצור תופעה זו? בעניין "בזבוז מים" והפעלת מי ציונה, קבע מנהל אגף שפ"ע כי יבוטל הטיפול המידי בנזילות מים ולכל נזילת מים תטופל תוך 7 יום, כמו כן מערכת ההשקיה מזהה פיצוצים וסוגרת צנרת נוזלת באופן אוטומטי, על-כן נזילה שלא נפסקת נבדקת גם עם "מי ציונה".

עניין אחר שעלה צורך בבדיקתו, האם יש לשקול בטווח השנים הקרובות כדאיות החלפת צנרות המים ברחבי העיר, נוכח הבלאי עם השנים, או שמא יש להחליף מקטעי צנרת? האם קיים תקן למשך שימוש בצינורות השקיה? עיון ב "צור קשר" בשנים 2017-2018, העלה שב-2018 אין פניות בנושא, וב-2017 היו 3 פניות: פיצוץ צנרת-1, צנרת חסומה-2. עיון בפניות מוקד בשנים אלו העלה את הממצאים הבאים:

| שנה              | בחינת היקף בעיות השקיה |            |            | הערות                                     |
|------------------|------------------------|------------|------------|---|
|                  | מזרח העיר              | מערב העיר  | סה"כ       |   |
| 2014             |                        |            | 358        | לא בוצע פיצול                             |
| 2015             | 72                     | 211        | 283        |   |
| 2016             | 148                    | 200        | 348        |   |
| 2017             | 163                    | 251        | 414        |   |
| 2018             | 134                    | 199        | 333        |   |
| 01/01-27/10/2019 | 283                    | 395        | 678        | עד 27/10, קוזז סיווג שגוי-מערב 11, מזרח-5 |
| <b>ממוצע</b>     | <b>160</b>             | <b>251</b> | <b>402</b> |   |





אם כן, האם ישנם סימנים מדאיגים ב-2019 לשחיקת הצינורות? ועד כמה מבצעת מחלקת גנים ונוף פעולות יזומות למניעת תקלות?  
 מנהלת גנים ונוף מסרה כי מערכות ההשקיה של העירייה בחלקן מאוד ישנות, לדוגמה בשכונת מליבו- הצנרת לא הוחלפה הצנרת מאז הוקמה השכונה (כ-20 שנה), אך עם זאת בחינת התקלות המדווחות מצביעה על צינורות חסומים, צינורות שזזו ממקומם, צינורות שהסתתם השתחרר, ובחלקן סדקים של צינורות שיש להחליף, ומכיוון שלא התקבל מענה על בקרת הצנרת הרי שיש לבצע פעולות מנע מקדמיות בכל שנה בתחילת עונת ההשקיה ופעמיים לפחות במהלך תקופת ההשקיה, שבס תסודר ותתוקן מערכת ההשקיה, (בדומה לבדיקת קווי חשמל, יתבצע פתיחת קווי מים, ותיבחן הצנרת בהתאם לזרימת המים). מן הסתם פעילות מנע אלו יצמצמו את עלות פחת המים.

### ג. המלצות

#### 1. על המוקד :

- א. לדעת את הגדרת תפקידו המדויקת של מנהל מחלקת הגינון, ולצינה בעת קבלת בקשה מהתושבים,
- ב. לדעת לאבחן בצורך בטיפול גנים ונוף (נזילות ופיצוצי צינורות השקיה), לבין הצורך בטיפול תאגיד המים (פיצוצי תשתיות צנרת עירונית),
- ג. יש להכין רשימת "מחמיר", והעברתה לבחינה מיוחדת של המנכל"ית,
- ד. להקל על קביעת "מחמיר", שכן יתכנו פניות הדורשות טיפול,
- ה. יש לרענן למוקדניות את נושא התייחסות שלילית של תושבים, שכן לא "כל צעקה" או "דיבור לא יפה" מהווה איום,
- ו. במקרה של הארכת צפי יש להודיע על כך לתושב,
- ז. יש לנהל שיחת משוב עם התושב לאחר ביצוע,
- ח. לדייק בעת קביעת נושא הטיפול, שכן יש בקביעה משמעות לצורך ניתוחים והסקת מסקנות.

#### 2. על מחלקת גנים ונוף :

- א. על סגן המחלקה להבהיר ולהגדיר היטב את תפקידו בעת שנשאל על כך ע"י תושבים,
- ב. יש לבצע פיקוח מסודר על צנרת ההשקיה המונחת ברחבי העיר, ראוי שתבוצע בתחילת עונת ההשקיה ולפחות פעמיים נוספות במהלכה.
3. על משאבי אנוש, לשקול קיום סדנאות לעובדים, בנושא מתן שירות מיטבי, שיכלול גם אימתי על העובדים לחוש דאגה מיחס לא נאות של תושבים כלפיהם.

#### 1.4.5.2- הטיפול בצנרת השקיה שנפגמה

##### א. כללי

תושב התלונן כי פנה למוקד 4 פעמים במהלך ארבעת החודשים האחרונים באשר להתייבשות ערוגה בסמיכות לביתו, זאת עקב חסימת צינור השקיה, בכל פניותיו נאמר לו שהנושא בטיפול.

##### ב. ממצאים מסקנות

בעניין זה קיימתי פגישה עם מנהלת מחלקת גנים ונוף, שאמרה כי ישנה פגימה במסעף, הדורש תיקון מסיבי, אלא שהתושב טען כי במקום אחר באיור מגוריו שבה העירייה ותיקנה, כאשר התיקון ארך שעה וחצי. ואכן העירייה שבה וביצעה תיקון כשהתברר כי מי ההשקיה נחסמו לאורך כל הרחוב.

##### ג. המלצות

מכיוון שאין זו הערוגה היחידה שהתייבשה, כאשר קל לזהות ערוגות יבשות לבטח בעונת הקיץ, הרי שטוב שמחלקת גנים ונוף:

1. תשלב את ההמלצה שנמסרה בסעיף 2 לדוח ביקורת 1.4.5.1 לעיל ו:

א. תתווה תכנית שנתית לבחינת ערוגות שהתייבשו,

ב. תבדוק הסכם עם קבלן הגינון לבחינת השתת עלויות בתקופת האחריות,

ג. תפרסם לציבור את תכניתה (ובכך תפחית פניות בעניין ערוגות שיבשו עקב היעדר מי השקיה),

ד. תפעל באופן נרחב לתיקון צנרת כולל מסעפים.

#### 1.4.6- מתן אישור לכריתת עץ בחצר שכן

##### א. כללי

תושבת התלוננה על קריסת קו הביוב הראשי בחצר ביתה ולסתימה בקו ביוב נוסף, כתוצאה מעצי פיקוס הנמצאים בבית הגובל שלה, על כן במטרה למנוע את המשך הנזקים פנתה למנהלת מחלקת הגינון (בהיותה בעל עניין) בכדי שתחתום על בקשתה לקק"ל לכריתת העצים, נודע לה כי מנהלת המחלקה ביקרה בחצר ביתה ללא תיאום, וכי המחלקה פנתה בנדון למשרד החקלאות לקבלת אישור, אי קבלת מענה מהמחלקה הביא אותה לבדוק במשרד החקלאות ושם נמסר לה כי מענה נשלח למנהלת מחלקת הגינון, כאן פנתה לאגף שפ"ע לקבלת המענה, אלא שנדרשה למלא בקשתה מחדש, ולטענתה הובטח לה מענה בתוך שבועיים, למעשה לא ברור לה שיהוי מתן המענה שכן להבנתה משרד החקלאות אישר את הכריתתה, תוך שהיא מביעה חשש מהמשך נזק לקווי ביוב נוספים ופגיעה בקו המים.

**ב. ממצאים מסקנות**

מתברר שהמתלוננת השמיטה בתלונתה ולא ציינה את המענה שקיבלה חודש וחצי קודם לכן ממנהל אגף שפ"ע, ובו נרשם כי הבקשה היא לכריתת עצים אשר נמצאים בחצר השכנים, שזו צריכה להתבצע ע"י בעל השטח בו גדלים העצים, הסוגיה הופנתה לקק"ל, אך במענה ציינו כי הם אינם מוסמכים לתת תשובה מענה והפנו לקבלת תשובה למשרד החקלאות, שטרם הגיב, על כן נציג העירייה מנוע מלחתום על טופס בקשת הכריתה, זולת אם יוגש ע"י בעלי המגרש, וכאשר היא רשאית להעברת הטופס ללא המלצת נציג העירייה. לאחר מכן לא ציינה כי יערן מטעם קק"ל ביקר במקום, וציין כי העצים "נאים ומרשימים", וגם לא ששכנה בעל עצי הפיקוס קיבל היתר מוגבל לחיתוך שורשים מבוקר באישור אגרונום. מנהלת מחלקת הגינון ציינה כי מדובר בסכסוך שכנים שהעירייה אינה אמורה להיות מעורבת בו. ומשכך הסתיימה בדיקתי.

1.4.7- גיזום עשבייה

**א. כללי**

תושבת התלוננה בתחילת עונת האביב כי היא ממתינה לפתרון מזה 3 שבועות, לגבי צמחייה הגדלה פרא במגרש הסמוך לביתה שאינו בנוי, כששם מצטבר גם לכלוך ומזיקים רבים. בקשתה שהעירייה תגזום את השטח או לחלופין לדאוג שבעל הקרקע יבצע את הגיזום, שכן הצמחייה מהווה קרקע פורייה לחרקים, וחיות מזיקות ומסוכנות, כבקיץ הקרב ישנה גם סכנה להתלקחות אש.

**ב. ממצאים מסקנות**

התברר כי המתלוננת לא ביצעה בעניין פניה קודמת למוקד, ונשלח מענה כי לעירייה תכנית טיפול בצמחית החורף שיתבצע החל מחודש מאי, וזאת ככול ומדובר בקרקע עירונית, ובמקרה ומדובר בקרקע פרטית או קרקע השייכת למנהל, הטיפול יעשה ע"י הפיקוח העירוני. נוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

1.4.8- הצטברות לכלוך בגן "טפר"

**א. כללי**

תושבת התלוננה על אי מענה למרות פניותיה הרבות הלכלוך והזוהמה שהצטברו בגן, כולל זוהמה שנערים מעשני נרגילות משאירים במקום, וכי הגינה משרתת יותר את חתולי הרחוב מאשר את התושבים.

## ב. ממצאים מסקנות

התברר כי מדובר במתלוננת סדרתית שפנתה בעניין הגינה 13 פעם מאז סוף שנה קודמת, לרוב עם אותם טענות, ובחלקם בנושא תאורה וגיזום, הפניות טופלו וכללו גם ניקוי שטח מצואת כלבים, שכן הגן משמש ציר לבתים משותפים המקיפים אותו. בעבר התלוננה על חתולי הרחוב, בוצעו ביקורים רבים במקום והתברר כי ישנן שתי שכנות המאכילות חתולים במקום הובהר לפונה כי האכלת חתולי רחוב אינה מנוגדת לחוק ועל מנת להסדיר את הנושא הוצבה עמדת האכלה בפנינת הגן. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

1.4.9- סכנה מקריסת עץ של שכנה

### א. כללי

תושב התקשר והביע חשש מקריסת עץ של שכנתו הנוטה לחצרו מצדו הצפוני של המגרש, תוך שהשמיע את המסוכנות מכך.

## ב. ממצאים מסקנות

בבדיקה ויזואלית שערכה מנהלת מחלקת גנים ונוף במקום, לא נמצאה סכנה לחצר הפונה, מדובר בגדר חיה מברוש לימוני, כשאין צורך לבצע כריתה, אלא רק גיזום, סמכות הדרישה נתונה בידי הפיקוח ככל שעולה כי קיים מפגע, זאת עפ"י חוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003, שם נרשם:

"סעיף 1- הגדרות:"

"מפגע"- בין השאר:

(26)- דבר, שלפי קביעת המפקח, עלול לסכן א חייו, בטחונו, בריאותו, רכושו או נוחיותו של אדם או להפריע לאדם או למנוע ממנו שימוש בזכויותיו או העלול, לדעת המפקח, להוות מטרד לשכנים או לסביבה.

(30)- צמח הצומח בנכס והמהווה או עלול להוות סכנה או לגרום הפרעה או אי נוחות לציבור.

### סעיפי החוק-

3. אחריות לסילוק מפגע- בעל נכס או מחזיק בו יסיר, יתקן ויסקל מיד מפגע בנכס.
5. הודעה לסילוק מפגע- ראש העירייה או המפקח רשאי, לתת לכל אדם הוראות בכתב הדרושות, לדעתו, למניעתו למניעת הישנותו או לסילוקו של מפגע, לרבות הוראות לביצוע עבודות הנחוצות לשם סילוק המפגע ולמניעת הישנותו, בהתאם לפרטים, לתנאים ולמועדים הקבועים בהודעה. מי שחייב בסילוק מפגע, שנמסרה לו הודעה כאמור, ימלא אחריה.
7. סילוק מפגעים בידי העירייה- לא מולאה ההודעה כאמור בסעיף 5, רשאי המפקח או מי שהוא הסמיך לסלק מפגע הנמצא בחום העירייה, סולק המפגע כאמור, רשאית העירייה לגבות מהאדם החייב בסילוקו את הוצאות הסילוק. תעודה מאת המפקח על סכום ההוצאות תהווה ראיה לכאורה לדבר.

94. מניעת מפגע- נוכח ראש העירייה שעץ בולט לרחוב ומהווה מטרד לציבור או מסכן רכוש, או

עלול ליפול ולסכן חיי אדם או בריאותו, רשאי בהודעה בכתב לבעל הנכס שהעץ נמצא בתחומו, לדרוש ממנו לגדעו, לגזמו או לנקוט אמצעים אחרים כמפורט בהודעה, הדרושים, לדעתו של ראש העירייה, למנוע סכנה או מטרד. (כאן צריך כיום אישור ק.ק.ל- מתוקף שינוי ההגדרה בחוק של עץ מוגן). לא ביצע בעל הנכס את העבודות שנדרש לבצע כאמור, רשאית העירייה לבצע. ולגבות מבעל הנכס את הוצאות הביצוע...

#### 1.4.10- מפגע רחוב מערוגה ברח' התאנה

##### א. כללי

תושב פנה בעילום שם וטען כי ברחוב התאנה ערוגה ארוכה על המדרכה החוסמת 80 אחוז מרוחב המדרכה, ומאפשרת מעבר של 50 ס"מ בלבד, כך שרק הולך רגל אחד יכול לעבור שם, מציין כי המפגע קיים מזה שנים, וכי החליט להתלונן משום שאשתו רכבה שם על קורקינט בחושך, מעדה ונפצעה ברגלה, ועלולה הייתה להידרס בכביש. ביקש טיפול דחוף כי הערוגה אינה משרתת את התושבים במקום.

##### ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה ראש מטה ראש העיר כי ביקשה לבדוק עם אגף ההנדסה ואגף שפי"ע, אפשרות לביטול הערוגה, לפחות בחלק שאין בו עצים, מנהלת מחלקת גנים ונוף השיבה כי בערוגה אין נקודת מים פעילה, כך שמומלץ לרצף את המקום ולהשאיר רק ערוגה לעץ, אך בבחינה נוספת הודיע כי תפנה לקק"ל לשם כריתתו, ואכן נמצא כי העירייה החלה בטיפול בפינוי הערוגה, ומשכך הסתיימה בדיקתי ללא הערות.



#### 1.4.11- הזנחת גינן בשכונת טירת שלום

##### א. כללי

תושבת בשכונת טירת שלום קבלה כי לא קיבלה התייחסות לטענותיה בדבר הגינן בסביבת מגוריה, טענה כי עצים שנשתלו לא נקלטו ו/או לא מטופלים ולא מושקים, ולאור זאת מתים, עצים נשירים שבמהלך 5 השנים האחרונות מעטים נקלטו, ערוגות אינן מטופלות. טענות דומות לאלו הושמעו מאוחר יותר לראש העיר במסגרת סיור יזום בשכונה במסגרת מפגש ראש העיר והנהלת העיר עם תושבי השכונות.

### **ב. ממצאים מסקנות**

נמצא כי העירייה פועלת לשיפור המצב, בהיבט של קבלן הגינון האזורי, הצבת מפקח של מחלקת גנים ונוף ייעודי לאזור וגנן קבוע לשכונת טירת שלום החדשה. כמו כן מתבצע רה-ארגון עירוני בתחום הגינון שבו מחליפים פרחים רב עונתיים בגינון בר קיימא וירוק עד (באמצעות שיחי קלריסה וערערים), צוין כי תושבים זורקים בערוגות פסולת ביתית לפינוי משאיות פינוי גזם גם אחרי שתילה חדשה כאשר הפסולת ואיסופה פוגעים בשתילה, קיימת יוזמה לאפשר לתושבים את בחירת נטיעת העצים: ברוש (הדבר המתאים למקום)/כלריתריה/אלה סינית.

1.4.12- אי טיפול בגינה ציבורית

#### **א. כללי**

תושבת חדשה ברחוב ההסתדרות טענה כי הגינה המצויה בסמיכות לביתה נמצאת במצב מביש ובלתי שמיש, מהסיבה כי כל הנדנדות שבורות קרועות ומודבקות עם איזולירבנד, כך שאין ילדיה יכולים להנות מהן, ציינה כי פנתה למוקד לפני כ-3 חודשים אך טרם בוצע טיפול, והוסיפה כי גם משפחות עם ילדים קטנים אינם יכולים להשתמש בגינה. עניין נוסף שהלינה עליו על העטלפים בפירת רחובות ההסתדרות והמאה ואחד, שם יש עצי דקל מלאים בפרי והעטלפים יורקים את הפרי על גינתם, כך רצפת החצר, מערכות הישיבה הכביסה והקירות החיצוניים מלאים ביריקות שאינם ניתנים להסרה, וכאשר גם שכניה פנו למוקד ולא ניתן להם טיפול. על כן לנוכח פגיעה באיכות חייה **ביקשה לגזום את הפרי לא חלילה לפגוע בעטלפים**, אך לזאת לא קיבלה תגובה או התייחסות.

### **ב. ממצאים מסקנות**

מנהל אגף שפ"ע השיב כי לאחר בדיקה הכוללת סיור בשטח הגינה ברחוב ההסתדרות אינה גן משחקים "קלאסי", אלא ממוקמות שם 4 נדנדות המתוחזקות באופן סדיר ובמסגרת בדיקות התקן התקופתיות קיבלו אישור, בימים אלו מתבצעות בדיקות שנתיות בגני המשחקים בכל רחבי העיר ע"י מכון התקנים כאשר העירייה תפעל על בסיס התוצאות ככל שיידרש טיפול במתקנים, עוד ציין בסמיכות לביתה שודרגו גני משחק שכונתיים, דוגמת גן הטייסים, וגן גרנד-קוויל, ובגן כ"ט בנובמבר בשכונה בה מתגוררת הוקם לאחרונה מתחם כושר חדש. לעניין העטלפים הרי שאלו מגיעים ממרחקים לעיר ואינם מבחינים בין פירות של עצים עירוניים לבין עצי פרי של תושבים, אין העירייה מסירה פרי מאף עץ בעיר ומשאירה לטבע לעשות את שלו (כשמדובר במצב עונתי חולף). נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

### 1.4.13 - נזק משורשי עץ לשער כניסה

#### א. כללי

תושב התלונן על אי טיפול נאות לאחר שפנה בקשר לעץ הנמצא בשטח עירוני ושורשיו העבותים חדרו לביתו ופגעו בגדר בשער הכניסה ובשביל המרוצף לבית, אמנם העירייה ביצעה טיפול אך לא השלימה אותו מאחר ומאנה לתקן את שער החצר שהתרומם מצמיחת שורשי העץ.

#### ב. ממצאים מסקנות

במוקד נמצא כי התלונן 3 פעמים בנושא במהלך השנה, תחילה בחודש ינואר התלונן עת הליון כי העץ בשטח העירוני המצוי בסמיכות לביתו הרים את שער הכניסה והרים את הגדר של ביתו, העירייה טיפלה ע"י ניסור וניתוק שורשי העץ שהלכו לכיוון הבית בכדי שהעץ לא ימשיך לגדול, ותיקנה את הריצוף. חודש לאחר מכן שוב פנה והתלונן כי שער הכניסה לחצרו לא תוקן, ואין הוא מסכים למענה הממונה על פניות הציבור שהשיבה לו במכתב כי לאחר בדיקה השער לא נפגע משורשי העץ כשהראיה המרכזית לכך היא שהעמוד התומך בשער לא זז ממקומו. כאן הוסבר לו כי נעשתה בדיקה מקצועית וכי האסימטריות בשער אינה נובעת משורשי העץ. והוא אכן קיבל את המענה מתלונות הציבור והסכים לו, אלא ש-7 חודשים לאחר מכן שוב פנה למוקד ולאחר מכן אף הגיש תלונה, בה ציין את התופעה החוזרת, אך בדיקה במקום לא העידה על תזוזת עמוד השער. ומשכך סיימתי את בדיקתי.



### 1.5. שלוט

#### 1.5.1 - תיקוני חשמל במכוונים

#### א. כללי

מנהל השילוט דיווח לי כי מזה מספר חודשים ישנם מכוונים שהחשמל בהם אינו דולק, וכי הזכייני מאיים בתביעה נגדנו, כאשר שלח מכתב בו הוא מחזיק את העירייה כגורם אחראי שהביא לידי כך שהחשמל המכוונים לא דלק, וכי עלות הנזק שנגרמה לו הייתה בסך 36,000 ₪, ואכן נמצאה פנייה מאת הזכייני לאגף שפ"ע בו ציין כי מזה שבועיים כל מתקני הפרסום ברחוב ויצמן מול התחנה המרכזית חשוכים, וכי מתוקף ההסכם הזכייני מוזן מעמודי החשמל של העירייה, מברור עם חשמלאי העירייה עלה כי העירייה היא זו שניתקה את החשמל לאור העובדה

שבכוונתה להעתיק את עמודי החשמל ממרכז אי התנועה, הוסיף שבמצב זה כאשר המתקנים חשוכים, נגרם להם נזק כלכלי עצום.

### **ב. ממצאים מסקנות**

נוכח זאת ביקשתי את הלשכה המשפטית לבדוק אם עפ"י ההסכם עם הזכייין חלה חובת תיקון החשמל במכוונים על העירייה, התברר כי רזי ההסכם אינם מוכרים ולא בידיו של מנהל מדור השילוט. במענה הושב כי לפי סעיף 8 לחוזה האחריות לתקינות מערכת החשמל של המתקנים חלה לרוב על הזכייין, להלן סעיפי החוזה:

8" חשמל במתקנים (למעט במתקני השילוט באזורי התעשייה):

- 8.1 החברה תהיה אחראית לתקינות מערכות החשמל של כל המתקנים, בתקופת החוזה. החברה תבצע בדיקת תקינות של מערכות החשמל של כל המתקנים, לרבות תשתיות ואביזרי קצה ותדאג לכך שכל המתקנים יהיו מחוברים לרשת המאור העירונית, לרבות ביצוע תשתיות מתאימות לצורך כך, ושכל אביזרי הקצה הקשורים למערכת החשמל במתקנים יהיו תקינים ופעילים. אין באמור לעיל כדי לגרוע או לפגוע בסעיף 8.5 להלן.
- 8.2 החברה מתחייבת כי כל עבודה בקשר למתקנים, הקשורה לחיבורם לחשמל, לרבות עבודת תחזוקה ותיקון ליקויים, תתואם מראש עם המנהל.
- 8.3 החברה מתחייבת כי בנוסף לכל הוראות חוזה זה והוראות הדין, יבוצע הטיפול במתקנים בהתאם להוראות חוק החשמל תשי"ד - 1954 וכל התקנות והצווים אשר הוצאו מכוחו ו/או על פי כל חוק רלוונטי אחר ו/או תקנות ו/או צווים על פי הדין בישראל.
- 8.4 החברה מתחייבת כי התאורה במתקנים תופעל ותופסק יחד עם התאורה העירונית ברחובות העיר נס-ציונה. שעות התאורה יהיו בהתאם להחלטת הרשות, מעת לעת.
- 8.5 החברה תישא בעלויות צריכת החשמל עבור כל מתקן מבין המתקנים, כמפורט בפרק הרלוונטי לכל מתקן. ככל שמערכות החשמל של המתקנים, או חלקם, תחוברנה למערכת החשמל הארצית, או למערכת התאורה העירונית של הרשות, בין ביוזמת החברה (לאחר קבלת אישור הרשות לכך מראש ובכתב) ובין ביוזמת הרשות, עלות צריכת החשמל של אותם מתקנים המחברים לרשת החשמל הארצית, לחברת החשמל, כלולה מראש בתמורה המשולמת על ידי החברה.
- 8.6 סעיף 8 - סעיף יסודי הפרתו או הפרת איזה מתתי סעיפיו תהווה הפרה יסודית. התברר כי הוכנה הזמנה באגף שפ"ע שאושרה להתקנת עמודים חדשים, חל שיהוי בהצבתם שבוצע ע"י אגף ההנדסה, כך שנוצר פער של חודש במסגרת המכוונים היו חשוכים, בנסיבות אלו לא חלה אחריות על הזכייין.

### **ג. המלצות**

1. על העירייה להגביר תיאום בין אגפי בכדי להימנע מנזקים העלולים להיגרם לקבלנים, עת ביצוע שינויי תשתיות.
2. על מנהלי המחלקות (בפרט מנהל הרישוי) לקבל ולדעת את ההסכמים עם ספקים עליהם הם ממונים.



1.5.2- הצבת שלטי רחוב עם תרגום כתב שגוי  
**א. כללי**

תושבי העיר הפנו את תשומת לבי, לתרגום שגוי של 4 שלטים ברחבי העיר, מה שהעלה צורך בבדיקת הליך העריכה והפרסום, קודם הצבת השלטים. להלן הרשימה שנמסרה:

- דרך גבעות הכורכר- תיקון פונטי G'vaot Hakurkar Rd. GIVOT HAKURKAR rd.

- שד' עמק השושנים Emek Hashoshanim Av. SED EMEK HASHOSHANIM או

Emek Hashoshanim Blvd, התרגום של שדרה הינו Avenue או Boulevard

- שד' מנחם בגין Menahem Begin Av. SED. MENAHEM BEGIN או

Menahem Begin Blvd. התרגום של שדרה הינו Avenue או Boulevard

- רח' משה לוי Moshe Levi St. Moshe levi st. שם משפחה נכתב באות

גדולה בראש תיבה.

**ב. ממצאים מסקנות**

מנהל מדור השילוט מסר שקודם ההדפסה מתבצעת הגהה בעברית ובאנגלית ע"י רכזת עירייה זמינה, אשר השיבה בהמשך כי התיקונים נדרשים רק לגבי 2 השלטים האחרונים ברשימה, כאשר בהכנת השלטים החדשים בוצע תיקון.

**ג. המלצה**

יש לתת את תשומת הלב לתרגום והגהה באנגלית בעת הכנת שילוט רחובות חדש.

**2. גזברות וגביה -****2.1 - עיקולים שגויים****2.1.1 - טעות שליחים במסירת עיקולים****א. כללי**

תושבת הלינה על הטלת עיקולים בלא ידיעתה עבור חוב ארנונה, בבדיקה התברר כי נמסרו 2 עיקולים ע"י הנחתם בכתובת המגורים, אלא שנמצא כי השליח טעה בכתובת והניחם בשוגג במקום אחר (הטעות נגרמה נוכח הדמיון בשם הרחוב).

**ב. ממצאים מסקנות**

בעקבות הטעות הוסר העיקול ומנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה הנחה את עובדי השטח כי במקרים שהעברת הודעת הדרישה הינה במסירה ידנית יוודא השליח מעל לכל ספק את הנחת ההודעה במקום הנכון (בדיקת התאמה מלאה של כתובת נכס ושם חייב), וכי כאשר לא תהיה ודאות מלאה אזי הודעת הדרישה תוחזר לאגף הגבייה לבדיקת נוספת של הכתובת / הנכס .

**2.1.2 - אי קיום הנחיה לזיכוי חשבון****א. כללי**

תושבת הלינה על כך שהוטל עיקול על חשבונה למרות שאינה חייבת, שכן החוב הרשום בספרי הגבייה נובע מטעות, עקב אי מתן זיכוי שהוכח והובטח לנכס ריק, וזאת לאחר שמסמכי ההוכחה נמסרו פעמיים (לאחר שנטען בפעם הראשונה לאובדנם), בבירור עמה נמצא כי לא קיבלה לידיה מסמך זיכוי, ולפיכך התבקשה התייחסות אגף הגבייה לגבי: טענתה לאובדן מסמכים, ולאי מתן מענה ראוי ובכתב.

**ב. ממצאים מסקנות**

ואכן התברר כי לא קוימה הוראת המנהל למתן זיכוי, על כן הוסר עיקול.

**ג. המלצה**

אי קיום הוראת מנהל מלמדת על צורך בעריכת ישיבות פנים אגפיות, בס בין השאר יופקו לקחים על משגים שבוצעו, הגברת מוטיבציה של העובדים, וחיזוק קשר עם אגפים אחרים הקשורים בענייני עבודה. על כן שמנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה יקיים אחת לשבוע שיחת צוות עם עובדי האגף וידווח לגזבר להנהלת העיר על תוצאותיה.

**2.1.3 - עיקול על עמותה הזכאית לפטור****א. כללי**

עמותת חינוך בשפלה- הפועלת ללא מטרת רווח, אשר בין מטרותיה הקמת והפעלת מוסדות חינוך דמוקרטיים, לרבות בית ספר וצהרון, פנתה בקשר לעיקול שהושתת

לגבי נכס ברח' הסנונית שהושכר על ידה, לצורך הפעלתו כבית ספר וכצהרון, וביקשה להסירו ואת חובות הארנונה שנצברו עליו משום שלעמותה ניתן רישיון מוסד בהתאם להוראות פיקוח על בתי ספר תשכ"ט-1969. העמותה טענה כי מאז השכרת הנכס השתיתה העירייה ארנונה עליה, בעוד שהיא התנגדה וטענה לפטור, הגישה שלוש השגות ולא נענתה, ואף קיבלה התראה לפני עיקול, כאן ציינה כי מאחר שמנהל הארנונה לא השיב להשגה בתוך 60 יום, הרי שלפי סעיף 4(ב) לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), תשל"ו-1976, הרי שייחשב הדבר כאילו התקבלה ההשגה.

### **ב. ממצאים מסקנות**

ואכן לאחר קבלת פנייה זו, ציין מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, כי קיבל את האישור הרטרואקטיבי ממושרד החינוך, וזיכה את העמותה בהתאם.

## **2.2. - אי קיזוז חוב ששולם לחשבון שגוי**

### **א. כללי**

תושב הלין אצל נציבות תלונות הציבור על כי קיבל שיחת טלפון מאגף הגבייה בדבר קיום חוב בחשבון הארנונה שלו וזאת למעלה משנה לאחר שהגיע למשרדי העירייה לבצע גמר חשבון והעברת הנכס למחזיקים חדשים, וכי כרטיס האשראי שלו המשיך להיות מחויב לאחר גמר החשבון, לטענתו בעת הבירור הוא מצא קבלה שאותה שילם על שם המחזיק החדש (בסכום הנמוך מחובו הנקוב) אותו ביקש עת פנה בשנית לאגף הגבייה לקזז מחובו אלא שהעירייה סירבה לכך, וכי היחס מצד פקידת הגבייה לא היה הולם ("הרמת קול ומילים לא מתאימות ועזיבת עמדה"). הנציבות ביקשה לקבל תגובה והבהרות ופרטים אודות החוב, מדוע התושב לא נדרש לשלם את החוב בעת שביצע החלפת משלמים בנכס, ומדוע המשיכה העירייה לחייב את המתלונן בגין החודשים שלאחר עזיבתו את הנכס, כמו גם סירובה לקיזוז הסכומים הללו לחוב שנותר על שמו, ואת התייחסות העובדת לטענות על התנהגות שאינה הולמת.

### **ב. ממצאים מסקנות**

בבדיקה התברר כי בעת גמר החשבון שילם על דעת עצמו את השובר של המחזיק החדש בנכס, הנמוך מסכום חובו, וכי הובהר לו שלעירייה אין אפשרות לבצע קיזוז חוב, וכי עליו להסדיר את החוב אל מול המחזיק החדש בנכס. כמו כן לא נמצא כל דופי בהתנהלות העובדת בעת שביצע בירור אשר זו מצדה הבהירה לו את הפעולות שעליו לבצע בכדי לסגור את חובו. להלן המענה שנמסר לנציבות:



יום חמישי 28 מרץ 2019  
כ"א אדר ב, תשע"ט

**לכבוד:**

הגב' יעל אופן-קולה, עו"ד  
סגנית בכירה למנהל אגף.  
רח' מבקר המדינה 2 ירושלים  
ת.ד. 1081 ירושלים 9101001  
באמצעות מייל : [yaelofe@mevaker.gov.il](mailto:yaelofe@mevaker.gov.il)

ג, נ.

**הנדון: תלונת מר ת.א. בעניין חוב ארנונה והתנהגות שאינה הולמת של עובדת ציבור**  
סימוכין: מכתב נציבות תלונות הציבור מתאריך 28/10/2018, תיק מס' 10667794/1

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ע"י ראש העיר, ולהלן תשובתי:

1. מדובר על מקרה, בו המתלונן בעת העברת מחזיקים בנכס שבו התגורר, שילם על דעת עצמו שובר שאינו נוגע אליו, הנמוך מסכום חובו ושהיה שייך למחזיק הבא אחריו בנכס, כך שלא שילם את חובו שהצטבר עד למועד עזיבתו את הנכס.
2. המתלונן טוען לטעות העירייה בכך ששילם את השובר, אלא שהעירייה אינה מקבלת את טענתו משום שפעל על דעת עצמו בעניין, בלא קבלת הנחיה או הוראה בנושא.
3. אי לכך הובהר לו כי עליו לשלם את יתרת חובו לארנונה, ולהסדיר את התשלום ששילם בשגגה אל מול השוכר החדש בנכס, וזאת משום שאין לעירייה כל אפשרות להעברת החוב לשוכר החדש.
4. באשר להתנהגות העובדת, נמצא כי פעלה באופן תקין, וכי כל שעשתה היה להבהיר לו באופן נאות את הפעולות שהוא אמור היה לבצע, קרי סגירת חובו לעירייה, ופנייה בדרישה לשוכר החדש להחזר הכספים ששילם עבורו.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

העתקים: מר שמואל בוקסר, ראש העיר

## 2.3- אי מתן הנחה בארנונה

**א. כללי**

תושב הלין אצל נציבות תלונות הציבור על ביצוע עיקול על חשבונו בבנק ועל סירוב העירייה לזכותו בהנחה מאז 2011 לה לדעתו היה זכאי נוכח מיעוט הכנסותיו ומצבו הנפשי שגרם שלא טיפל בבקשת הנחות מאז ועד לפני שנתיים. להוכחת טענתו צירף מסמכים על קבלת גמלת הבטחת הכנסה מהביטוח הלאומי (באופן חלקי בשנות העבר).

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב לי מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה כי פניית התושב כוללת בין היתר טענת התיישנות, ולאור היכרותו את החייב והחוב בשנים האחרונות אין לטענה כל בסיס עובדתי, היות שכך וכדי לסתור את הטענות המועלות, היה צורך לאתר מסמכים רלוונטיים המעידים על פעולות אכיפה שננקטו לאורך השנים, מסמכים אלו מאוחסנים בארכיב הגבייה באופן שאינו מאפשר איתור מהיר והצריך השקעת זמן רב באיתור, ומה גם שנמצאו רק חלק מהמסמכים.

ואכן נמצא כי החייב אינו משלם את חובותיו השוטפים ולא את אלו השנויים במחלוקת. לאורך השנים העירייה פעלה לגביית החוב בשקידה יתרה ובמגוון של פעולות אכיפה מנהליות שכללו הודעות דרישה, עיקולי בנקים, עיקולי מיטלטלין ועיקול ברשם המקרקעין. הפעולות הניעו את החייב לבקש הנחת ארנונה בשנת 2011 פעולה שאותה לא השלים, ולהצטרף ל "מבצע גביה" שפורסם ע"י משרד הפנים בשנת 2017, אלא שגם כאן לאחר פעולות הכנה לא מימש החייב את תנאי המבצע ולא פרע את חובו. כמו כן הטענה להתיישנות החוב אינה מתקיימת שכן בוצעו פעולות אכיפה העוצרות את מרוץ התיישנות ושיהוי החוב. לגבי ההנחה לה זכאי מי שמקבל גמלת הכנסה, הרי שאין ההנחה ניתנת אוטומטית וכי היא נבחנת לגבי כלל הכנסות החייבים ובכפוף לקריטריונים של הנחות מארנונה בחוק ההסדרים במשק המדינה, יתרה מכך לשנת 2011 התושב לא השלים המסמכים שנדרש להם לאחר הגשת בקשתו, וכי לא הגיש מאז בקשות נוספות להנחה, וכי קבלת הנחה אינה מתאפשרת מעבר לשנה הקודמת לשנת התקציב.

## 2.4. הבהרות לקיומו של חוב

**א. כללי**

תושב שעבר מקום מגורים עקב תכנית פינוי בינוי, תמה על חוב ארנונה במקום מגוריו החדשים שלגביו לא קיבל הסבר מאגף הגבייה, לטענתו הוא זכאי להנחה כיוון שמקבל הבטחת הכנסה ואת יתרת החוב הוא נוהג לשלם.

### **ב. ממצאים מסקנות**

במענה השיב אגף הגבייה כי החוב לאחר מתן הנחת תושב בגין הכנסה נמוכה, ונובע מאי מתן הנחת נכס ריק, שלו הפונה יהיה זכאי במידה וימציא בתום תקופת הנכס ריק חשבונות של צריכת חשמל ומים, כשהסבר על כך נמסר לפונה.

#### **2.5. ניהול קופת העירייה**

##### **א. כללי**

הבדיקה בעקבות תלונת תושב כי מזה 3 שנים הוא מגיע ברציפות לקופת העירייה לשלם מראש את מסי הארנונה, אך בכל המקרים הוא מצא כי הקופה סגורה, מה שבלתי נסבל בעיניו מה גם שחווה בכך מפח נפש, לא נהיר לו מדוע העירייה מסכימה לכך, ואינה מעמידה מחליפה במקומה. נכון הדבר עת פנה לפקידות הגבייה הן קיבלו מידיו את תשלום החוב, אך ישנה סכנה שעובדות הגבייה אינן מפקידות את התשלום שקיבלו בכספת ביום הקבלה. לדבריו אין פתרונות חלופיים או שיש קופת עירייה או שאין, אך אם העירייה החליטה כי קופת העירייה תמשיך לשרת את התושבים הרי שעליה לעשות זאת בכל הימים והשעות שנקבעו לה, כמקובל בכל מתן שירות ציבורי. עניין נוסף שנדרש ע"י מבקר משרד הפנים וגזבר העירייה הוא ביצוע ביקורת פתע בקופת העירייה.

### **ב. ממצאים מסקנות**

באשר להיעדרות הקופאית מקופת העירייה נמסר ע"י מנהל אגף שומה וגבייה ומנהל הארנונה כי הבעיה ארוכת השנים טרם נפתרה הולכת ומתעצמת ומשפיעה באופן ישיר על השירות לתושב ובאופן עקיף על הכנסות העירייה, ומאלצת אותו ואת יתר עובדי האגף להפנות משאבים רבים וזמן יקר כדי להשלים את החסר. גזבר העירייה מסר כי העובדת מחסירה הרבה ימי עבודה, ורובם ללא הודעה מוקדמת, וכי כחלק מהתייעלות אגף השומה והגבייה מתבקש לבטל את תקן הקופאית ולתת מענה לתושבים ע"י תשלום ישיר לנותנות השרות באגף (3 מקבלות קהל), במקביל לאפשר תשלום באמצעות האינטרנט ע"י הוספת עמדה לקהל בקומה (מה שבוצע בפועל). המנכ"לית הוסיפה כי נדרש כבר כעת הכשרת מ"מ אחראית לקופה וככול שמדובר בשירות שהעירייה מציעה לתושבים במסגרת קבלת קהל הרי שתמיד הוא צריך להיות מאויש.

באשר לבדיקת הקופה הרי שזו נערכה ב-2 מפגשים ולאחר מכן התנהלה שיחה להשלמת בירורים, צוות הבדיקה במפגשים כלל את המבקר ואת מנהלת מח' תקציבים, במפגש הראשון הייתה בדיקת פתע, (נספח 1) ובמפגש השני שבוע לאחר מכן שנקבע מראש (נספח 2) הובהר חד משמעית לקופאית כי לא ניתן להשאיר את הקופה ללא איושה בשעות שנקבעו לקבלת קהל.

בבדיקה הראשונה נרשם כי לעירייה קופה מרכזית אחת המרכזת את תשלומי התושבים, מתן שירותי הפקדה למוסדות חינוך בגין תשלומים שאינם בסל של הורי התלמידים (ספורט, קייטנות, שחייה, ביטוחים, תאונות אישיות, מתל, הסעות, חוגים), קבלת כספים בגין שרותי רווחה (אלימות, שיניים, מועדוניות), תשלומים עבור אגף שפ"ע (רישיונות כלבים ועו'), הכנת קבלות להעברות בנקאיות, וביצוע קיזוזי ארנונה משכר עובדים בהנחיית מנהלת החשבונות הראשית. עד לפני למעלה משנה פעלה קופה מרכזית נוספת שהייתה בחינוך, ובהתאם להחלטת הגזבר היא נסגרה. הקופה על אף מורכבותה אינה מנוהלת עפ"י נוהל. לקופאית ניסיון וותק רב של 22 שנה, עם זאת בעת היעדרותה אין לה מחליפה זולת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה היכול להחליפה בעת היעדרות. בהיעדרות זמנית (שעתית, יומית), אין מחליף/פה, במצב כזה חסר הודעה לציבור האמורה להתפרסם ע"י הצבתה בכניסה לקופה. לפני שנים הייתה מחליפה זמנית אך נגרם חוסר בקופה, ויש לשים לב כי במקרים של איוש מחליפה לקופה עלול להיווצר מצב של גרעון, (מה שיכול להימנע ככול ותיערך ספירה לפני ואחרי ההחלפה). נמצא כי הפקדה אחרונה שהגיעה מבית ספר חב"ד ע"י אב הבית, הגיעה ללא תיאום בין סכום ההפקה לפרוט לפירוט שהוכן, אך ההפקדה לא הוחזרה לו, תוך שנאמר לו שיבקש ממזכירות בית הספר שיעשו בדיקה, כשדברי הקופאית מתקבלים הפקדות רבות מבתי ספר עם הפרשים. (הוער כי במצב זה ראוי לערוך בירור מידי עם מזכירות בתי הספר, וככול שאין פתרון, להחזיר את כספי ההפקדה לאב הבית ולא לקבלם, בכל אירוע כזה יש ליידע את מנהלת מח' התקציבים שבאגף החינוך, כמו כן על מנהל הגביה להוציא מכתב התראה לבתי הספר השולחים הפקדות עם הפרשים). נבחן הליך ביצוע של הקופה ובו נמצא כי בפתיחת קופה יש דמי מחזור קבועים המיועדים לפריטה - 400 ₪, בכל יום מתבצעת סגירת קופה ונעשית ספירת קופה תוך הפרדה בין מזומן, אשראי, ושקים. יש טיפול בהפרשי קופה והסבר לעודף/חוסר, מונפקות קבלות בעת תקבול, מתבצעת הפקדה יומית בבנק (או למחרת היום בבוקר), והתאמה בין ההפקדה לרישום בבנק. קיים ביטוח כספים בהעברת הכספים לבנקים המבוצעים ע"י השליח עובד העירייה, ואם סכום ההפקדה גבוה במיוחד (מעל 4-5 א' ₪) מוצמד לו עובד מהשיטור המקומי. קיים תיוק מסמכי הפקדה ושמירה על רצף סדרתי ומתבצע רישום בספרי העירייה. אין ממשק עם הכספים המתקבלים ממוסדות חינוך נוכח שימוש בתוכנות שונות. כל השקים המתקבלים מבתי הספר נרשמים בעת ההפקדה בקופה המרכזית מחדש וכך גם מתאפשרת בקרה על דוח ההפקדה המתקבל מהם. היקף האנשים המקבלים שרותי גביה נע בין 67 ל-70 ביום, כאשר בתקופת משלוח תלושי ארנונה מגיעים כ-150 איש, ויש ימים במ מגיעים מעט אנשים. בקופה מתקבלים: כספי מזומן, שקים לפירעון, שקים דחויים (מעוּתדים)

ותשלומים בכרטיס אשראי, (בשיחת ההשלמה עלה כי הקופה אינה מקבלת כספים חריגים הכוללים: כספי תרומות, ערבויות, כספי פיקדון, תווי שי, שקים מוסבים ע"י צד ג', שוברים תלושים וזיכויים למיניהם, ואצלה לא מתבצעים תשלומים באשראי טלפוני). ספירת הפתע שנערכה הייתה תואמת ליתרות הרשומות. אופן הפקדת הכספים מתבצע בתשדורת לבנק (לאומי), המשלוח הפיזי של הכספים נעשה במעטפות ניילון מיוחדות וסגורות, שבהן הפרדה להפקדות מזומן, ממסרים לפירעון מידי, והפקדות עם ממסרים דחויים (כל השקים המעותדים מועברים להפקדה), הממסרים מונחים ע"י השליח בתוך כספומט הבנק. הקופאית עורכת בקרת התאמות בין ההפקדות לרשום בבנק. אשתקד בוצעה ביקורת רו"ח מטעם משרד הפנים ללא מציאת ליקויים. החזר שקים- בקופה אינם שקים חוזרים בשל ההנחיה האוסרת על בנקים להחזירם, לעיתים נדרשים החזר שקים בהפקדות מעותדות, כשלכך הנישום מודיע זמן מספיק מראש (חודשיים), וההחלפה מתבצעת לאחר קבל מזכר ממנהל הארנונה, וכאשר השקים המעותדים מוחלפים ע"י: או תשלום מזומן, או שק חלופי ואו העברה בנקאית.

בבדיקה השנייה נמסר כי פתיחת סעיפי תקבול חדשים נעשית ע"י מנהלת מח' תקציבים אגף חינוך, כגון: קייטנה חדשה. הקודים מבוצעים עפ"י רצף. אך בכל הנוגע לסדר מבתי ספר- אזי אין סדר, כמו קורס חדש לשחייה. (הוער כי יש לארגן באופן אחיד את קודי התשלום החדשים ממוסדות חינוך- אכן לאחר מכן נשלח לבתי הספר מכתב ובו פירוט כל הקודים- לא נשנו התקלות). כל הפקדה נרשמת בקופה פעמיים- פעם אחת בעת קבלה לקופה, ופעם שנייה בעת ההפקדה ומשגור לבנק ומבחינת הקופאית הדבר חיוני לצרכי בקרה. התקבלו תלונות מאגף שפ"ע שעם מעברם למקומם החדש הרחוק מהעירייה, מקשה הדבר לקיום הליך שבו המשלמים נדרשים להציג אישור תשלום, שכן הם צריכים ללכת לקופה ולחזור לאגף למרות ריחוקו מהעירייה, (עולה צורך לבחון באגף שפ"ע קבלת תשלומים בלא צורך שהתושב יטורטר). בינתיים נפתח עבורם אתר תשלומים. עלה כי יש להעלות לפני הגזבר אפשרות להפקדת ממסרים בבנק של מוסדות חינוך ע"י פתיחת חשבונות בבנק מזרחי טפחות ששם עדיין ישנה קופה פעילה.

בשיחת ההשלמה עלה עוד כי לא מוכנים פרוטוקולים בעת עריכת ביקורות על הקופה, ואין טפסים במ נרשם תיעוד הבדיקה והממצאים שבוצעו, הקופית אינה מוצאת צורך לביקורות שיתבצעו ע"י או בהנחיית מנהל הארנונה שכן הנתונים מדויקים ומתאימים. באשר להימצאות פיזית של כספות היא ציינה כי ישנם 2 כספות, אחת בעמדה שלה המיועדת לכספים, והשני אצל מנהל ההכנסות המיועד לערבויות ומסמכי הסכם.



### ג. המלצות

תופעת היעדרות העובדת מהקופה ידועה ורבת שנים, בעבר ניתנו המלצות שלא לאפשר סיטואציה זו, וכן הייתה התדיינות בבית המשפט בין הגזבר הקודם לבין הקופאית, לכן:

1. מומלץ שלא להפסיק את שירותי הקופה הנועדים כעת בעיקר לתושבים בוגרים ועבור בתי הספר, מה גם שישנה מגמת סגירת קופות של מתן שירות ישיר בבנקים,
2. על מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה לעקוב בתיאום עם מש"א אחר ההיעדרויות של הקופאית ולדאוג למחליפה בעת הצורך.
3. טוב להכשיר קופאית/ת מחליפה בכדי להימנע ממצב בו הקופה תהיה סגורה, וככול שתמונה תתבצע ספירת קופה לפני ואחרי ההחלפה.
4. נוכח הטעויות בקבלת ממסרים מבתי הספר שאינם תואמים את רישומי ההפקדות, יוציא גזבר העירייה נוהל מנחה לבתי הספר בעניין בתיאום עם מנהלת אגף החינוך, (בו יצוין כי במצב בו יתגלו הפרשים ייערך בירור מידי עם מזכירות בתי הספר לפשר הליקויים, וככול שאין פתרון זמין, יש לדחות ולהחזיר את כספי ההפקדה לבית הספר ולא לקבלם, וכי יש ליידע את מנהלת מח' התקציבים שבאגף החינוך ועל מנהל הגביה להוציא מכתב התראה לבתי הספר השולחים הפקדות עם הפרשים).
5. יש לבחון פתיחת קופת מזומן בשפ"ע בכדי למנוע מהתושבים נוכח המרחק מהקופה המרכזית להציג אישורי תשלום.
6. במקרה של היעדרות הקופאית- הרי ככול שאין לה מחליפה, וההיעדרות היא למעלה מיום, אזי יש לפרסם ולהודיע זאת לציבור, ולהודיע על האפשרות לקבלת שירות חלופי. ואם ההיעדרות היא למספר שעות, יש לתלות שילוט מחוץ לקופה ולציין את זמן ההיעדרות.
7. יש לערוך וליישם נוהל קופה.
8. יש להכין טפסי מובנים לביקורת פתע, כשעל מנהל הארנונה לבצע כזו אחת לרבעון.

## נספח 1- ביקורת קופה

**ביקורת קופת עירייה - 13/02/19**

### **נוכחים:**

צוות הבדיקה- מבקר העירייה- שלמה אליהו

לימור נהון- מנהלת מח' תקציבים אגף חינוך

קופאית העירייה- מנהלת קופת העירייה

### **הבדיקה- ביקורת פתע קופת העירייה: שעת בדיקה 12:00**

**כללי-** לעירייה קופה מרכזית אחת המרכזת את תשלומי התושבים מתן שירותי הפקדה למוסדות חינוך בגין תשלומים שאינם בסל של הורי התלמידים (ספורט, קייטנות, שחייה, ביטוחים, תאונות אישיות, מתל, הסעות, חוגים), קבלת כספים בגין שרותי רווחה (אלימות, שיניים, מועדוניות), תשלומים עבור שפ"ע (רישיונות כלבים ועו'), הכנת קבלות להעברות בנקאיות, וביצוע קיזוזי ארנונה משכר עובדים בהנחיית מנהלת חשבונות ראשית.

מיפוי- עד לפני למעלה משנה פעלה קופה מרכזית נוספת שהייתה בחינוך, ובהתאם להחלטת הגזבר הוחלט לסגור אותה.

נוהל- הקופה על אף מורכבותה אינה מנוהלת עפ"י נוהל.

עבודת הקופאית- לקופאית ותק של 22 שנה. אין מחליפה בעת היעדרות, מנהל הגבייה יכול להחליף בעת היעדרות. בהיעדרות זמנית (שעתית, יומית), אין מחליף/פה, במצב כזה חסר הודעה לציבור האמורה להיות מוצבת בכניסה לקופה (תכף אשוב...הקופה סגורה היום, גם בלוח האלקטרוני של העירייה ובאתר העירוני אין הודעה לגבי היעדרות מהקופה).

הקופאית הסבירה כי לפני שנים הייתה מחליפה זמנית והיה חסר של 500 ₪, כך במקרים של מחליפת קופה עלול להיווצר מצב של גרעון. צוות הבדיקה ציין כי בעת החלפה, יש לערוך ספירה לפני וספירה אחרי ההתחלפות.

הקופאית ציינה כי אתמול הגיעה הפקדה חסרה מבית ספר חב"ד בסך 5,000 ₪, ההפקדה הגיעה מאב הבית, לא הוחזרה לו, נשארה בקופה, תוך שנאמר לו שיבקש ממזכירות בית הספר שיעשו בדיקה, לדבריה מתקבלים הפקדות רבות עם הפרשים.

הצוות העיר- כי במצב זה יש לערוך בירור מידי עם המזכירות, וככול שאין פתרון, יש להחזיר את כספי ההפקדה לאב הבית ולא לקבלם, כמו כן בכל אירוע כזה, יש ליידע את מנהלת מח' התקציבים שבאגף החינוך, כמו כן על מנהל הגבייה להוציא מכתב התראה לבתי הספר השולחים הפקדות עם הפרשים.

הליך קופה כללי-

- א. פתיחת קופה. (כסף בתחילת משמרת)- דמי מחזור קבועים המיועדים לפריטה- 400 ש"ח
- ב. סגירת קופה.
- ג. ספירת קופה. (הפרדה בין מזומן, אשראי, שקים). הטיפול בהפרשי קופה (וקבלת הסבר לעודף/חוסר).
- ד. הנפקת קבלות בעת תקבול. בדיקת נאותות, עמידה בהוראות רישום תקבולים וניהול ספרים. נאותות ניהול הקופה עפ"י הוראות רשויות המס.
- ה. הפקדה.

1. התאמה בין ההפקדה לרישום בבנק.
2. מועד הפקדה, (מיד לאחר הספירה, או יום למחרת בבוקר, שמירת מעבר הכספים להפקדה).
3. קיומו של ביטוח העברת כספים לפקדה.
- ו. אופן תיוק מסמכי הפקדה ושמירה על רצף סדרתי.
- ז. רישום בספרי העירייה.

ממשקי הפקדה עם הכספים המתקבלים ממוסדות חינוך- הקופות במוסדות החינוך אינם עובדים עם החברה לאוטומציה, לכן לא קיים ממשק. כל השקים המתקבלים נרשמים בעת ההפקדה בקופה המרכזית מחדש. וכך גם מתאפשרת בקרה על דוח ההפקדה המתקבל מבתי הספר. היקף האגפים המקבלים שרותי גביה- 67-70 ממוצע יומי, כאשר בתקופת משלוח תלושי ארנונה מגיעים כ-150 איש, ויש ימים שבהם מגיעים מעט אנשים. נמסר כי מידע מדויק של המשלמים בקופה ניתן לקבל אצל מנהל ההכנסות.

אפיון הגביה- בקופה מתקבלים:

- א. כספי מזומן
- ב. שקים לפירעון
- ג. שקים דחויים (מעוּתדים)
- ד. תשלומים בכרטיס אשראי.

ספירת פתע- בעת הספירה היו מזומנים ושקים לפירעון, הסכומים תאמו את היתרות המצוינות בקופה.

משלוח הכספים לבנק- מתבצע תשדורת לבנק (לאומי), עובד העירייה- אבי משיח מפקיד את הכספים במעטפות ניילון מיוחדות וסגורות, שבהן הפרדה להפקדות מזומן, ממסרים לפירעון מידי, והפקדות עם ממסרים דחויים, הממסרים מונחים ע"י השליח בתוך כספומט הבנק. הקופאית עורכת בקרת התאמות בין ההפקדות לרישום בבנק. ככול שההפקדות אינן עולות על 4-5 א' ש, שליח העירייה נשלח לבדו, אחרת מוצמד לו עובד מהביטחון.

ביקורת רו"ח מטעם משרד הפנים- עשה ביקורת אשתקד, ללא מציאת ליקויים.

החזר שקים מבנק- נדרש לעיתים להפקדות מעוּתדות, לעיתים מוחלפים השקים המעוּתדים בתשלום מזומן.

## נספח 2- ביקורת קופה (המשד)

19/02/19 - (המשד)

### נוכחים:

צוות הבדיקה- מבקר העירייה- שלמה אליהו

לימור נהון- מנהלת מח' תקציבים אגף חינוך

קופאית העירייה- מנהלת קופת העירייה

פתיחת סעיפי תקבול חדשים- נעשית ע"י מנהלת מח' תקציבים אגף חינוך, כגון: קייטנה חדשה. הקודים מבוצעים עפ"י רצף. אך בכל הנוגע לסדר מבתי ספר- אזי אין סדר, כמו קורס חדש לשחייה. הערת הצוות: יש לארגן באופן אחיד את קודי התשלום החדשים ממוסדות חינוך. רישום הפקדות- מוקלד פעמיים- פעם אחת בקופה, ופעם שנייה בעת ההפקדה ומשגור לבנק. קופת שפ"ע- התקבלו תלויות כי עם מעבר שפ"ע למקומם החדש, ועקב זה שיש משלמים הנדרשים להציג אישור תשלום, ואז צריכים ללכת קופה ולחזור לשפ"ע למרות ששפ"ע רחוקה מהעירייה, על כן יש לבחון קבלת תשלומים בשפ"ע בלא צורך לטרטר את התושב. בינתיים מנהל ההכנסות הסכים לפתוח עבורם אתר תשלומים. יש להעיר את הנושא לטיפול רימה בכר ברודסקי מנהלת מחלקת תקציבים באגפי העירייה (שפע, רווחה, מחשוב). הפקדת ממסרים בבנק של מוסדות חינוך- בתוך בירור הליך ההפקדה עלה שאולי כדאי לפתוח חשבונות בנק של מוסדות החינוך בבנק מזרחי טפחות ששם עדיין ישנה קופה פעילה. רישומי קבלות להעברות בנקאיות- עלה בתוך הבדיקה, עבור חברה מפתח תקווה שהעבירה תשלום ישירות לחשבון.

### 2.6. דרישה להחזר רטרואקטיבי

#### 2.6.1 מעקב-דרישה להחזר רטרואקטיבי בארנונה

##### **א. כללי**

הבדיקה משנת 2018 לתלונה שהתקבלה מנציבות תלויות הציבור, עת בעלי נכס טענו לזכות להחזר רטרואקטיבי בארנונה של 20 שנה לפחות עקב טעות במדידת הנכס, כשנמצא בבדיקה שערכת סטייה מהותית בשטחי בניה, וחויב ארנונה בחסר שאין העירייה יכולה לתובעו, (בשל רשלנות העירייה שלא בחנה את הפערים בין השומה שקבעה ובין החיוב בפועל לאחר המדידות שביצעה, ובשל החלטה שבכל מקרה לא תפעל לבצע חיובים רטרואקטיביים לאחר ביצוע מדידה חדשה, הרי שנשללה זכות העירייה להשבת כספים), והומלץ כי על יחידת הפיקוח ההנדסי לערוך בדיקה מקפת לגבי הנכס של המתלוננים, ולהעביר את ממצאיהם נוכח היקף השטחים החריגים שנמצאו בבדיקה לתובעת העירונית לבדיקת הכנת כתבי אישום נגד בעלי הנכס, ולמחלקת הארנונה לשם הגדלת שטחי החיוב.

**ב. ממצאים מסקנות**

והשנה פנתה הנציבות וביקשה להמציא לה העתק ממסמכים התומכים בבדיקה לרבות העתקי מכתבים בכדי למצות את בירור התלונה, ולאחר בדיקתם הם הודיעו כי נוכח ההבהרות והמסמכים המשלימים שהומצאו להם, אין עילה חוקית המצדיקה את התערבותם בעניין התלונה שבנדון.

**2.6.2 דרישת הנחת אזרח ותיק רטרואקטיבית****א. כללי**

תושב התלונן כי עקב טעות בגביה, הוא ורעייתו לא קיבלו את הנחת אזרח ותיק להם זכאים, הטעות אירעה בשנת 2016, בה רעייתו הגיעה לגיל 62, כשהעירייה איבדה מסמך שהגישה בנידון, כמו כן התרעם משום שאחראית הנחות מסרה לו כי יצא חוק ב-08/19 המונע את החזר, על כן חושב שנגרם לו וביקש בדיקה.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה מסר מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה כי העניין יידון בוועדת הנחות, וכי לא היה מדובר בחוק אלא בפסיקת העליון שעלה צורך לבחון השלכותיו. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

**2.6.3 עיכוב בקבלת הנחת אזרח ותיק רטרואקטיבית****א. כללי**

תושבת פנתה וקבלה כי אגף הגבייה לא חוזר אליה מזה חצי שנה, באשר לזכאותה להנחת אזרח ותיק עוד מ-02/19, עת סגנית מנהל מחלקת הגביה הודיעה לה על כך. מאז מילאה טפסים, שלחה מכתב באימייל ואף בפקס, ללא מענה.

**ב. ממצאים מסקנות**

אחראית הנחות השיבה כי לבן זוגה של הפונה ניתן תחילה מענה שהעירייה בוחנת את הזכאות להחזר רטרואקטיבי נוכח פסיקה אחרונה של בית המשפט העליון, ולאחר העברת התלונה שבה והשיבה כי אין מניעה לקיים דיון במתן ההחזרים רטרואקטיביים, על כן בקשתה תועבר לוועדת הנחות. ומשכך הסתיימה בדיקתי.

**2.7. מתן קבלות ואישורי תשלום****2.7.1. אי קבלת חשבונית ארנונה****א. כללי**

תושב פנה בטענה כי לא קיבל את חשבון הארנונה לתקופה 05-06/2019, למרות שביקש לקבלו במייל, וכי יודה לקבלת מענה אנושי.

**ב. ממצאים ומסקנות**

ממחלקת הגבייה נמסר כי הפנייה נבדקה והתברר כי נפלה טעות בהקלדת כתובת המייל, ניתן הסבר במענה אנושי, ותוקנה כתובת המייל. נוכח זאת הסתיימה הבדיקה.

2.7.2. טענה לאי קבלת אישור תשלום

**א. כללי**

תושב טען כי לפני מספר שבועות שילם קנס עירוני באמצעות האתר העירוני, אך טרם קיבל אישור תשלום, ומבקש לקבל בהקדם.

**ב. ממצאים ומסקנות**

התברר כי 3 ימים לאחר שפנה, קיבל את המידע שביקש, ובכך סיימתי בדיקתי.

2.8. החזר נסיעות תלמידת חוץ

**א. כללי**

פניה מאם על כי בתה שהיא תלמידת חוץ ברחובות צריכה לקבל החזר כספי, עקב אי קבלת כרטיסיות/טעינת רב קו החל מינואר ועד מאי השנה, לטענתה הטפסים מולאו והועברו למחלקת היסעים עוד בחודש מרץ וכאשר נמסר לה כי ההחזר יועבר בהקדם, אלא שמפנייה למחלקת היסעים התקבל מענה, כי ההחזר מתעכב בגזברות, כאשר לא ברורה הסיבה לכך, וכי מיותר לציין שבתה ממשיכה לנסוע לבית ספר ולא נשארת בבית.

**ב. ממצאים ומסקנות**

ממחלקת היסעים נמסר כי ההחזר יתבצע במהלך השבועיים הקרובים, וכאשר הם עובדים על-כך בשיתוף פעולה עם הגזברות. נוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

2.9. הנחה בארנונה להכנסה נמוכה

**א. כללי**

תושבת שהיא אם חד הורית לתינוקת בת 11 חודשים העובדת ב-70% משרה בבית ספר לחינוך מיוחד, מפרנסת יחידה, עם הכנסה נמוכה ביקשה לדעת מדוע לא קיבלה מענה מוועדת הנחות להגדלת שיעור ההנחה, למרות שפנתה למחלקת הגבייה פעמים רבות והסבירה להם שהיא מתקשה בעמידה בתשלומי הארנונה.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מנהל אגף שומה וגבייה ומנהל הארנונה השיב למתלוננת כי בקשתה להנחה מארנונה לשנת 2019 התקבלה בעירייה וממתינה לדיון בוועדת הנחות, וככל הנראה תידון בוועדה הקרובה, אגף הגבייה מאפשר לכל מי שפונה לוועדת הנחות ועדיין ממתין

להחלטתה, לשלם ע"ח 30% מחיובי הארנונה השוטפים ובכך לא ינקטו פעולות אכיפה מנהליות. לאחר החלטת הוועדה מתבצע חישוב של יתרת החוב ונשלח שובר תשלום מעודכן לאחר ההנחה. בהקשר זה יצוין כי היתרה לאחר עדכון ההנחה צוברת ריבית והצמדה עפ"י חוק. לאחר עיון בבקשה המנהל ביקש לקבל הסבר (כפי שכבר התבקשה) על הכנסות המופיעות בחשבון הבנק בסך 3,200 ₪ בכל חודש וכן הפקדות צ'קים שאינם שכר עבודה. עניין הבירור הופנה למתלוננת שעמדה בקשר ישיר בנושא עם אגף הגבייה, לנוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

2.10. מתן אישורי טאבו שגויים

2.10.1 שגיאה בציון שנת האישור

#### א. כללי

תושבת התלוננה כי קיבלה אישור שגוי לטאבו, שכן ביקשה אישור לשנת 2018, אך נמסר לה אישור לשנת 2019.

#### ב. ממצאים ומסקנות

הטיפול הועבר לידי האחראית על הנושא באגף הגבייה שמסרה, כי הנושא טופל ותוקן באופן מידי.

2.10.2 שגיאה בשם מקבל האישור

#### א. כללי

תושב התלונן לאחר שסירב לקבל אישור טאבו שהונפק, עקב טעות במיקום האות י בשמו כמקבל האישור, האות נרשמה באמצע המילה במקום בסופה, (נרשם שישי במקום ששי). על כן ביקש תיקון בדחיפות.

#### ב. ממצאים ומסקנות

ואכן בוצע תיקון במידי (חתימה וחתימת בסמיכות לתיקון), בלא צורך להכנת אישור חדש.

#### ג. המלצה

נוכח שגיאות ההגה, יש לבצע בדיקה בטרם ההדפסה והחתמת האישורים, רצוי ע"י עובד/ת אחר/ה.

2.11. מעקב- הטלת חובות על קבלן השייכים ללקוחותיו

#### א. כללי

נציג חברת הבניה שמשון זליג קבל כי טרם הוסדרו חיובי ארנונה שבמחלוקת עמם, (חיוב בעלים במקום חב' הבניה בארנונה), על אף שהדברים סוכמו עם הגזבר הקודם בחודש ינואר 2015, מכתב השגה שנשלח ביום 25.3.2019 לא נענה, כמו גם פניות

חוזרות ונשנות למנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה, ולמרות הבטחותיו כי יסדיר את העניין (שלמעשה כבר סוכם) עם היועצת המשפטית.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

הביקורת בנושא בוצעה בשנת 2015 וצוינה בדוח הביקורת לשנה זו בסעיף 3.6. שם נרשמה תלונת הקבלן על הטלת חובות נכסים שמסר ללקוחותיו, וכי למרות שסופק מידע לעירייה (כולל פגישה עם הגזבר) החיובים לא תוקנו החיובים והושתתו על הקבלן, במקרה אחד מדובר על העברת נכס במרכז מסחרי בשנת 2009, התקבל אישור מהעירייה להעברת זכויות בטאבו ב-05/05/09 והוסדרו החובות, אך לא נעשה עדכון בארנונה לפי שם בעלי הנכס, התראות בעבר הביאו אומנם לתיקון, אך בעת החלפת שוכרים נרשם בטעות שוב שם הקבלן, מקרה נוסף הקבלן שימש בפרויקט כקבלן ביצוע, ועיכב העברת הנכסים לטובת הבעלים עקב אי תשלום מלוא חובתם אליו, אך אין בשימוש זכות עיכובן על ידיו זיקה לנכס לצורך חיובי הארנונה (פסק דין בית המשפט העליון 16/03/08, 7856/06 איגוד ערים איילון נגד מ. אזורית חבל מודיעין), בסה"כ מדובר בחובות על סך של כ-50 א' שקל וכאשר בדיקת הלשכה המשפטית והגזבר העלתה כי הטענות צודקות. מנהל הגביה והשומה ומנהל הארנונה מסר לי בזמנו כי באשר לחיוב הארנונה במרכז המסחרי כי מתבצעת בדיקה מעמיקה של חיובי הארנונה במרכז, כאשר הבדיקה כוללת את שטחי הנכסים וסיווגם בהתאם לצו המסים ואת אופן חיוב השטחים המשותפים, הוא ערך פגישות עם הבעלים ועם חברת הניהול, ולכשתסתיים הבדיקה יעודכנו הבעלים בנכסי העירייה, וישלחו הודעות שומה למחזיקים בהתאם, ובאשר לחיוב הקבלן שעיכב את העברת הנכסים לבעליהם בגין אי תשלום חובות ציין כי העניין בבדיקה, נמצא אז כי 3 חודשים לאחר הבדיקה לא הועברו הנכסים ע"ש בעליהם, על כן הגזבר פנה שוב למנהל הגבייה, אלא שמאז התקבלה תלונה נוספת על העיכוב. כעת לאחר הפנייה החוזרת ציין הנציג כי הוא ישב עם מנהל אגף השומה ומנהל הארנונה, והודה על הטיפול, נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

2.12. שיהוי בהחזר אי קיום פעילות בגן ילדים

### **א. כללי**

תושבת התלונה כי פנתה פניות חוזרות ונשנות למחלקת החינוך ולגזברות אך טרם נענתה להחזר אי קיום פעילות ב-"גן תות" אשתקד, כאשר חלק מההורים קיבלו החזרים, אך חלקם טרם זכה לקבל החזר, וכאשר פנייה לפניות הציבור לא נענתה.



## ב. ממצאים ומסקנות

מתברר כי רק לאחר מעקב הביקורת כעבור 3 חודשים הושב החוזר, נמסר כי מדובר בחוגים בגן ילדים שלא התקיימו ועל כן הוחלט לזכות את ההורים בגין החיוב, את רשימת ההורים שיש לזכותם הכינה מחלקת גני ילדים, חלק זוכו בחשבון הארנונה וחלק ישירות בחשבון הבנק, מחלקת גני ילדים שלחה לגביה את הפרטים של ההורים והמתלוננת שהופיעה בקובץ המשלוח חסרה בדוח שליפת המידע שנשלח לגביה, (לקות טכנית בקובץ המשלוח), בכדי להימנע מהצורך לזכות הורים – צוות גני ילדים קיבל הדרכה על מערכת הגביה כדי שחיוב ההורים בתשלום על חוג בחודש העוקב יהיה תואם את הביצוע בפועל חודש הקודם. התברר גם כי הייתה תקלה גם ב"צור קשר", כך שפנייתה לא נקלטה בפניות הציבור. בחינת נהלי החינוך העלתה כי חסר נוהל קיומם של חוגים.

מתברר כי בשנת 2017 ערכתי ביקורת לגבי גביית כספי חוגים שלא מתקיימים, עקב קבלת 2 תלונות מאימהות על גביית כספי חוגים בצהרונים בהוראות קבע, בעוד שאלו למרות שחלפו חודשיים מתחילת שנת הלימודים, לא מתקיימים, כשדרישתן הייתה להפסקת החיובים ולהחזר על תשלום ביתר וקבלת הסבר על אי יידוע שהחוגים אינם מתקיימים. לעניין ההחזר הוכנה טבלה מסודרת של כל החוגים שלא בוצעו והוכנה רשימה של המשפחות הזכאיות והיא הועברה לגביה לצורך זיכוי ההורים, כשהובטח כי הכספים יוחזרו להורים, על כן הומלץ למסד נוהל החזרי כספים על ביטול/אי הפעלת חוגים.

## ג. המלצה

התברר שנוהל החזר כספי חוגים לא מתקיימים טרם הוכן, למעשה חסר נוהל חוגים כללי הכולל גם עניין החוזרים, על מנהלת אגף החינוך, מנהלת מחלקת גני ילדים למסד נוהל חוגים, ושם ירשם (בתאום עם הגזבר ועם מנהל אגף השומה וגביה ומנהל הארנונה), את הליך החזר לחוגים שאינם מתקיימים.

2.13. סירוב להמצאת נתונים לקבלת הנחת "נזקק"

## א. כללי

תושבת פנתה ללשכה המשפטית והופנתה משם אלי, באשר לאי קבלת הנחה השנה כנזקק, אותה קיבלה מאז שנת 2014 עת חלתה והיה לה מיעוט בהכנסות, לטענתה היא מילא טופס בקשת נזקק (טופס 2-להלן הטופס), והמציאה מסמכים בהתאם לדרישה בטופס כולל אישורי הכנסה, אלא שבנוסף נדרשה ע"י אגף הגביה לדווח על הוצאות, למרות שאלו אינן מצוינות בדרישות הטופס, לכן התעקשה שלא למוסרן. בנוסף טענה ליחס לא נאות מאגף הגביה הבא לידי ביטוי עת מנהל אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה ציין בפניה עת בא לברר את עניין ההנחה כי הוא "רק

צינור", ומציינת כי כך לא אמור מנהל עובד ציבור להתבטא, כמו כן טענה שגם מנהלת תחום הנחות לא הוכיחה את דרישת העירייה לדווח על ההוצאות!

### **ב. ממצאים ומסקנות**

אציין כי במעמד הבדיקה נמצאה טעות הגהה בטופס הנחה לנזקק, בסעיף 2 בהנחיות, שם נרשם "במוחד", במקום "מיוחד", וכן בעת משלוח המענה השלילי, מנהלת תחום ההנחות לא חתמה על המכתב ששלחה, והמכתב גם אינו נושא תאריך. אם כן האם קמה החובה עבורה להמציא את נתוני ההוצאות?

ככלל בעלי הכנסה נמוכה עשויים להיות זכאים להנחה בארנונה, ההנחה לפי מבחן הכנסה, תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) מפרטות לגבי זכאויות להנחות בתשלומי הארנונה, הרשויות המקומיות אינן מחויבות במתן ההנחות, ההנחות הן בשיקול דעת הרשות ולפי החלטתה, למעשה כל רשות יכולה לקבוע תנאים ומבחני משנה לזכאות לפי הכללים שנקבעו בתקנות, כך שמתן ההנחה מארנונה אינה חובה, הרשות רשאית שלא להעניקה או להעניקה באופן חלקי ו/או **בתנאים שתקבע**, שיעור ההנחה שנקבע בתקנות הוא המירבי וכל רשות מקומית רשאית להחליט על שיעור הנחה שהוא פחות ממנו. בירור תנאים לקבלת ההנחה יש לעשות אל מול הרשות המקומית. באשר למבחן ההכנסה ההתייחסות היא להכנסה ברוטו של המחזיק בנכס ושל המתגוררים אתו, **מכל מקור הכנסה שהוא**, למעט מספר סייגים.

המתלוננת הגישה דפי בנק במ צוין תנועות זכות בלבד ללא יתרות וללא תנועות חובה!

בתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993 נרשם בפרק ד- (מבקש נזקק)- בסעיף 11 "מבקש ימציא פרטים או מסמכים נוספים לצורך דיון בבקשתו, לפי דרישת הגזבר או מנהל מחלקת הרווחה או הועדה, לפי העניין".  
בצו המסים העירוני המפורסם מידי שנה לציבור התושבים נרשם בסעיף 6: "מתן הנחה מותנה בצירוף מסמכים מאמתים את העובדות".

הפסיקה גם היא התייחסה לצורך להמצאת מסמכים למערכת הגבייה ברשויות המקומיות ע"י אזרחים, וציינה שיש לקיימה מתוך חובת ההגינות הכללית שאלו נועדו ביסודם לקדם את האינטרס הציבורי בהקלה על מערכת הגבייה של מיסי העיריה ובחסכון לקופה הציבורית, שאחרת נדרש מהעירייה לקיים מנגנון מעקב אחר שינויים בשטח, ומדובר גם על מידע המצוי בעירייה במחלקות אחרות שכן התעסקות זו הייתה פוגעת ביכולת גביית מסים על ידה וכפועל יוצא השירות לתושב היה נפגע, מנגד חובת ההודעה שהוטלה על האזרח כלפי הרשות הציבורית היא מינימלית וקלה במידת ההכבדה שהיא מטילה על האדם כשכל שנדרש הוא להודיע על נתון המצוי בידיעתו, החוק לא במקרה לא קבע דבר באשר לחובת הרשות

המקומית לערוך בדיקות בעצמה שכן זו לו הייתה מחויבת הייתה עלולה להביא להתמעטות הקשר עם המחזיק ואפשרויות רבות יותר לאי דיווח. בסה"כ נדרש נטל קל של הודעה, ושחרור הרשות מהשקעת משאבים רבים מצד הרשות, וכפועל יוצא מאי מתן המידע מצד האזרח השירות לתושב נפגע, ושכרו של התושב במובן הרחב - אשר חובת ההודעה לרשות הייתה "נחסכת" ממנו, היה יוצא אם כן בהפסדו. באשר לדיווח על הוצאות בצירוף מסמכים מאמתים מידי שנה מאפשר הדבר למחלקת הגבייה לבחון את שלמות דיווח על ההכנסות, לעקוב ולבדוק אם הזכאי להנחה עדיין מתגורר בביתו או עבר לגור בדיור מוגן או עם בני משפחתו, אם הנכס הושכר חלקו ואם חל שינוי אחר במצבו המשפחתי, אם לא נצברו לחובתו חובות ארנונה, ואם אין הוא מקבל את אותה הנחה על נכס נוסף שברשותו. בנוסף לאופציית ההגעה למשרדי הגבייה למילוי טופס הבקשה להנחה, קיימת אופציה להורדת הטופס מאתר האינטרנט העירוני.

בפסק דין בבג"ץ 1384/04 נרשם תקנות ההנחות אותן הוסמך להתקין שר הפנים נעשו עפ"י הוראת סעיף 12 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992 (חוק ההסדרים), נקבעו עפ"י אמות-מידה כלל-ארציות, ברורות ואחידות שהרשות מחויבת לנהוג על פיהן, ועניינן מתן הנחות למשפחות וליחידים מעוטי-יכולת מתוך התחשבות במצב כלכלי קשה ומתוך סולידריות חברתית ואחווה ויש בהן מההגינות והצדק ואין העזרה פוגעת לא בעקרון השוויון ולא בכל עיקרון ראוי אחר, אך אין הם באות מהחובה השוויונית של כלל התושבים לתשלום ארנונה המשמשת למעשה למימון הוצאותיה ופעולותיה, כשכל חבר וחבר בקהילה נהנה מן השירותים המוענקים בידי הרשות המקומית, וממילא שומה על כל חבר ליטול חלק במימונם, ולא ניתן למעשה להשיל את החובה ולקבל את הזכות, שכן בנטל יישאו כל בני הקהילה בשוויון ובחלוקה הוגנת ביניהם. על כן היכולת לשאת בעול מהווה שיקול ראוי בקביעת הקלות בארנונה, ובנושא זה עלה כצעד חיובי הגבלת מתן הנחה בארנונה לתושבים ותיקים (Senior Citizens) לתושבים בעלי אמצעים כשלכך המחוקק נתן דעתו בסעיף 84 לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), התשס"ד-2004 ששם נרשם כי ההנחה [לאזרחים ותיקים] תינתן רק לאזרח ותיק שסך כל הכנסותיו, מכל מקור שהוא, אינו עולה על השכר הממוצע כפי שפורסם לאחרונה לפני הגשת הבקשה להנחה...". שכן ההנחה היא בת-לוויה לאי-יכולת; הנחה אינה בת-לוויה ליכולת. ועוד נרשם כי אי-מתן הנחה מתשלום אינו שקול כנגד הטלתה של חובת תשלום, שכן הטלתה היא חובה לשלם מס המחסיר על-פי דין - מרכושו של החייב במס ואילו אי-הענקת ההנחה - באשר היא - אין בה עצמה חיסור מרכושו של אדם,

ואין דין הזכאות להטבה והקלה שבתקנות ההנחה כדין הטלת תשלום חובה. הארנונה, אינה מחושבת על-פי הכנסתו של אדם אלא עפ"י סוג הנכס השימוש בו שטחו ומיקומו, וכך הדבר מאפשר לאמוד כראוי את מצבה הכלכלי של המשפחה ומתן הנחה מתוך עקרון השוויוניות ואי כרסום בהכנסותיה, ולא דין חיסור מהכנסתו של אדם (חיסור האסור על-פי הוראת סעיף 73 לחוק הביטוח) כדין אי הענקת הטבה. הכלל הוא שיש לשלם ארנונה במלואה; החריג לכלל הוא בהנחה בתשלום הארנונה. אם כן החוק והפסיקה מלמדים ש :

- א. אין מניעה לבקש נתוני הוצאות לצורך מתן הנחת "נזקק".
- א. בהוראות החוק נרשם שיש להתחשב במתן ההנחה ב "הכנסות מכל מקור שהוא" כאשר לא הוצא מכלל זה הכנסה המתקבלת מתמיכה משפחתית.
- ב. הארנונה מוטלת באופן מלא על כלל נכסים העירוניים לשם מימון פעולותיה של העירייה, תשלום הארנונה- חובה, אך ההנחה הינה זכות הניתנת לשם יצירת הוגנות ושוויוניות בנטל בהתאם להכנסה האישית.

### ג. המלצות

1. יש לערוך תיקון הגהה בטופס הנחה לנזקק, בסעיף 2 בהנחיות, לרשום "מיוחד" במקום "במיוחד",
2. יש להקפיד כי מכתבי מענה לתושבים הנשלחים ע"י מנהלת תחום הנחות יישאו תאריך וחתימה.
3. יש להוסיף סעיף בטופס נזקק-טופס 2, וכן בצו המסים כי עפ"י סעיף 11 בתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993 על מבקש להמציא פרטים או מסמכים נוספים לצורך דיון בבקשתו עפ"י דרישת העירייה, ובין השאר דיווח על הוצאות.

2.14. אי קבלת זיכוי בגין שטח משותף בקומת המרתף

### א. כללי

תושב התלונן כי פנה באופן חוזר ונשנה למנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה בנוגע לקבלת זיכוי לחיובי ארנונה מחודש מרץ 2017 ולעדכון תשלום שטח משותף שנמצא בקומת המרתף בגודל של 27 ממ"ר זאת עפ"י השרטוט אשר נעשה ע"י מודד מטעם העירייה (המראה כי מדובר במסדרון המוביל לכניסה מרתף), הזכאות מגיעה ע"פ הרשום בצו המיסים לשנת 2018, בו צוין כי מרתפים ייכללו בשיעור של 50% משטחם בחישוב הארנונה, והבקשה היא לקבל זיכוי רטרואקטיבי מחודש מרץ 2017 על התשלום ביתר, ולתקן עבור חיובים עתידיים, אלא שמנהל האגף טוען שלא מגיע זיכוי מכיוון שהשטח המדובר מצוין כחדר מדרגות, אך אין שום סעיף בצו המיסים שמאשר את טענת מנהל האגף, כיוון שכל השטח נמצא בקומת המרתף.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

העניין הועבר לבירור מנהל האגף אשר ביקר בנכס, ומצא כי מדובר בשטח בנוי שרובו מתחת לפני הקרקע אך מנגד הגובה שבין הרצפה לתקרה (נטו) עולה על 2.2 מ' (כ - 2.5 מ'). בצו המיסים של העירייה אין הגדרה למרתף ולכן כדי לבדוק האם חלק זה של הנכס (המסדרון) הינו מרתף, עולה צורך לבדוק את ההגדרה בתקנות התכנון והבניה או במקור רלוונטי אחר (תב"ע), כשעל פניו נראה כי חלק זה של הנכס אינו תואם את הגדרת מרתף, ותשובה סופית בעניין הזיכוי טרם התקבלה.

2.15. התראה על ביטול נוהל תביעות מנפגעים

#### **א. כללי**

תושב פנה וטען כי מעד באבן השפה ונפל כתוצאה משקיעה בכביש, נגרם לו שבר בכף הרגל, המציא אבחון רפואי ותמונות ממקום האירוע, וביקש את עמדת העירייה לגבי קבלת פיצוי.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

התברר כי מי שמטפלת בנושא היא מנהלת מחלקת ביטוחים, אלא שהיא אינה פועלת חסר נוהל המסדיר את הליכי הטיפול, ואינה מתריעה על הליקויים המצויינים בתביעות, כמו כן נוהל 8 במוקד-טיפול כאשר העירייה עלולה להיתבע או נגרם נזק לרכוש עירוני אינו מיושם, עפ"י הנוהל לכל תלונה על פגיעה הייתה נפתחת פניית מוקד לטיפול הגזברות והמוקד היה אחראי להפיץ פניות המשך לאגפים/מחלקות לשם טיפול במפגעים, הנוהל היה ישים במקרים של נזק, חבלה, תאונות, פגיעות שנגרמו לפונה או לרכושו בשל עבודתם של עובדי עירייה או עבודה של קבלנים, הנוהל קבע שעל העירייה לטפל בהיבט של תביעות למתן פיצוי כספי או אחר ובנוסף טיפול במפגע עצמו, הנוהל גם הכיל טיפול במקרים של נזק, חבלה, תאונות לפגיעות שנגרמו לרכוש או ולתשתיות העירייה בשל תאונה דרכים או עבודה של קבלן או של גורם כלשהו, שבגינן אם לא תינקט פעולה מיידית יאבדו פרטי גורם הנזק שממנו יש לדרוש פיצוי כספי, ואז נגרם מפגע העלול לסכן את הציבור ויש לטפל בו מיידית לדוגמה: פגיעה ברמזור. במקרים אלו נקבע שעל המוקד/ית להפנות את הפנייה לגורם המטפל למנהל מחלקה לפי תוכן הפנייה, ובנוסף, להתקשר לשמאי העירוני שיבדוק ויצלם את המפגע. לפעמים, בעיקר בתאונות דרכים נקבע כי על השיטור העירוני לצלם את המפגע וזאת בתאום עם השמאי העירוני, כל תאונה דווחה להנהלת העיר, מנהל האגף הרלוואנטי, השמאי עירוני ומנהל המוקד עירוני, ולגבי תאונות דרכים – דיווחים נמסרו גם לראש העיר, לוועדת בטיחות, לקב"ט, למנהל השיטור ולמנהלת פרויקט עיר ללא אלימות. על אף חשיבותו בוטל הנוהל בסוף הקדנציה של השלטון הקודם ביוזמת הגזברות. מבקר

העירייה התריע להנהלת העיר, בדבר חשיבות קיומו של נוהל וגם הצורך לתיקון מפגעים שהתגלו כתוצאה מהתביעות, ואכן מנכ"לית העירייה כינסה את הגורמים רלוונטיים כולל הגזבר, מנהלת מחלקת ביטוחים ומנהל המוקד לדיון בעריכת נוהל עירוני בנושא, ונוהל בנושא אכן מוסד.

בביקורת שנערכה בשנת 2013 בנושא שימוש הציבור במתקני ספורט עירוניים שבו עלו ליקויים בהגשת תביעה של שימוש במתקן ספורט עירוני, ניתנו בין השאר המלצות כי במידה ותובע נזקי רכוש/גוף את העירייה לא שוכנע לרדת מתביעתו, הרי שלאחר בדיקת רכז התביעות והביטוח העירוני, יימסר לתובע שאלון שבו יהיה עליו לפרט את פרטי המקרה ברזולוציות עומק, באופן שיקיף את:

- מועד האירוע (הפרדה בין מועד האירוע למועד קבלת טיפול רפואי).
  - מקום האירוע (נדרש פרוט מדויק).
  - מיקום הפגיעה (בגוף, ברכוש).
  - שמות העדים לאירוע (הקשר למתלונן לבחינת ניגוד עניינים).
  - המצב המוכח לאחר האירוע (השתפר, הורע, יציב).
  - מועד הגשת התביעה (ככול שרחוק יותר העדים זוכרים פחות...).
  - נכונות לבדיקה בפולגרף.
  - צילום האירוע.
  - כיסוי ביטוחי אישי.
  - הנסיבות שבס נכח במקום האירוע.
  - תיעוד מסמכים כללים ומסמכים פרטניים הקשורים לאירוע.
- בשולי הבדיקה עלה כי חסר נוהל קליטת פקח, וכי כאשר מנהלת מחלקת ביטוחים נעדרת מהמשרד אין היא מודיעה על תקופת היעדרותה. לאחר שהממצאים הוצגו בפני מנכ"לית העירייה, זומנה פגישה עם הנוגעים בדבר ונכתב נוהל.

### ג. המלצות

1. על מנהלת מש"א להנחות כי ככול שבכוונת עובד להיעדר מהעבודה, עליו להודיע זאת במייל למקושריו, ובמידה והוא מקבל קהל, עליו למסור פרסום פומבי ככול שההיעדרות היא מ-3 ימים ומעלה.
2. על הקב"ט ומנהלת מש"א לבחון מיסוד של נוהל קליטת פקח.
3. טוב שמנהלת מחלקת ביטוחים תמסד דף שאלות לתובע ברזולוציות עומק, (בנוסף לדרישת מסמכים וראיות) ואפשר שיהיה חלק מתצהיר הנסיבות.

## 2.16. חיוב שגוי בארנונה

**א. כללי**

תושבת טענה כי חויבה באופן שגוי על ארנונה, שכן חויבה על הדירה הקודמת, וכי התכתבה פעמיים בעניין למחלקת הארנונה ולא קיבלה מענה, כאשר קודם לכן הייתה באגף הגביה ולא קיבלה שירות משביע רצון.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מבדיקת מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה עלה כי בסמיכות לפנייתה לביקורת, האגף נתן מענה לשביעות רצונה. נוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

## 2.17. אי מתן מסמכים ואישורים

## 2.17.1. קבלה שלא נופקה לאחר תשלום

**א. כללי**

תושב התלונן על כי לפני שבועות מספר שילם דוח באמצעות האתר העירוני, אך לא קיבל עם התשלום אישור תשלום/קבלה, ומבקש לקבל בהקדם.

**ב. ממצאים ומסקנות**

במענה נמסר מאגף הגבייה, כי 3 ימים מעת קבלת התלונה, נשלח אישור תשלום, לנוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

## 2.17.2. אי מתן אישור לנכה צהל שהעתיק מגוריו

**א. כללי**

נכה צהל הזכאי להנחת ארנונה ממשרד הביטחון, ציין שגר עד 07/07/18 בנס ציונה, ועבר להתגורר בת"א, ועם המעבר ולשם קבלת הנחה זקוק לאישור העירייה שאינו מתגורר בעיר. טען כי מזה 3 חודשים פנה 8 פעמים למוקד התשלומים אך טרם זכה לטיפול בעניינו.

**ב. ממצאים ומסקנות**

לאחר שהפניתי את בקשתו לאגף הגבייה, נמסר לו האישור המבוקש, ולפיכך הסתיימה בדיקתי.

### 2.17.3. אי מתן אישור מגורים לתושב שהעתיק מגוריו

#### א. כללי

תושב קבל כי במשך 4 חודשים לא נענתה בקשתו לקבל אישור כי אינו מתגורר בעיר, אישור לו הוא זקוק על מנת לקבל הנחה מארנונה בגין 2 ילדיו הנכים, עוד ציין כי מילא פעמים טופס בקשה, והובטח שיקבל את האישור תוך 3 ימי עסקים, אלא שבפועל לא קיבל.

#### ב. ממצאים ומסקנות

לאחר הפניית התלונה לאגף הגבייה, בקשתו טופלה, ובכך סיימתי בדיקתי.

### 2.18. טענה להתיישנות חובות

#### א. כללי

תלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור בשם עו"ד שייצג זוג פנסיונרים שהוטל עיקול על חשבונם בטענות להתיישנות חובות וזכאותם להנחה בין השנים 2011-2016, הפניה לנציבות נעשתה מאחר שסברו כי המענה שקיבלו לא היה מספק. טענת המייצג הייתה להתיישנות ואו לשיהוי בגבייה, צוין כי הם אנשים קשיי יום שאינם עובדים ומתקיימים בקושי רב מקצבאות, ומגמלת הבטחת הכנסה, ובשל עסק שכשל לרבות עסקאות כושלות נוצרו קשיים כלכליים רבים וחובות לצדדים שלישיים גם לעירייה אשר בעטיים צברו ריביות, עוד צוין בתלונה כי מאז 2011 יש להם זכות להנחת ארנונה בשיעור 51% בהתאם לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשמ"ג-1993, ואולם העירייה סירבה לתת את ההנחה. במהלך שנת 2017 הם נפגשו עם נציגי העירייה, בניסיון להגיע להסדר חובות ללא הצלחה, כמו גם אי היענות לבקשת דוח המפרט את פעולות האכיפה אשר ננקטו במהלך השנים, וכאן הועלה חשש שהדבר נעשה בשל התיישנות מאחר והעירייה לא פעלה לגבייתם, העו"ד אזכר את עמדת בתי המשפט כי דיני התיישנות חלים גם על הליכי גבייה מנהליים אשר רשות מקומית המבקשת לגבות מתושבי הרשות שבתחומה לא פעלה בנדון ואו שהשתה את פעולותיה, על כן עולה שגם במקרה דנן על כל החוב חל שיהוי, בהתאם להנחיות היועמ"ש "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים גבייה" (הנחיה מס' 7.1002 מפברואר 2012), מנועה העירייה לנקוט הליכי גבייה בגין חובות שנצברו בתקופה העולה על 3 שנים, כאשר לאחר חלוף התקופה הקבועה בהנחיות כל חוב יהא מוטל בספק, עוד נטען כי אין העירייה זכאית לגבות חוב מים משנת 2110 בשל העובדה שבצידה של העירייה פועל תאגיד המים "מי ציונה" אשר עם הקמתו, הרשות המקומית אינה רשאית להוציא דרישת תשלום שעילתה קודם להקמת התאגיד, אפילו והעילה נוצרה קודם להקמת התאגיד.



## ב. ממצאים ומסקנות

במענה השיב מנהל הגביה לנציבות כי כבר השיב בנושא לעו"ד המייצג, ואף צירף את מכתבו והוכחות לביצוע האכיפה ע"י העירייה. במענה לעו"ד המייצג דיווח כי החובות שנצברו מגיעים לכדי כ-200 א' ש, וכוללים ארנונה, היטל שמירה, מים והוצאות אכיפה, ציין כי הטענות שהועלו היו טענות בעלמה שמטרתן התחמקות מתשלום, כולל אי תשלום חוב שוטף וחוב שאינו שנוי במחלוקת, כאשר העירייה במהלך השנים בהם נצבר החוב פעלה בשקידה יתרה כנגד החייבים, ובמגוון רחב של פעולות אכיפה מנהליות שכללו בין היתר: משלוח הודעות דרישה, עיקולי בנק, עיקול מיטלטלין, רישום ועיקול אצל רשם המקרקעין, פעולות אלו הניעו את החייבים לבקש בשנת 2011 הנחה מארנונה, בקשה אשר לא הושלמה, ובשנת 2017 לבקש להצטרף ל"מבצע גביה" שפורסם ע"י משרד הפנים, כאשר במהלך פגישה שהתקיימה עמם בתקופת המבצע, הוצג בפניהם הרכב החוב והוכן עבורם תחשיב סכום החוב לאחר הפחתה, אלה שאלו לא ממשו את תנאי המבצע ולא שילמו את החוב, עוד הוסיף כי הפסיקה הרווחת והנחיות היועמ"ש כי פעולות אכיפה עוצרים את מרוץ ההתיישנות/שיהוי, כמו כן הטענה להנחה מארנונה אינה נכונה, שכן הבטחת הכנסה אינה מזכה אוטומטית בארנונה, אלא זו נבחנת לפי כלל הכנסות החייבים ובכפוף לקריטריונים שבחוק ההסדרים במשק המדינה, וגם בקשת ההנחה נבחנת לאותה שנת מס בגינה היא מוגשת בהתאם למועדים שהעירייה מפרסמת ולצו המסים, אלא שהחייבים הגישו בקשה אחת בלבד בשנת 2011 שאותה לא השלימו, ובאשר לחוב המים הוא מתייחס לתקופה בה העירייה מכרה מים לתושבים על כן בסמכות העירייה לגבותו. לאור המענה השיבה הנציבות כי הם לא מצאו עילה שבדין להתערבות בתלונה שבנדון.

2.19. השתתת עיקול על חייבת לפני לידה

### א. כללי

אם חד הורית לפני לידה טענה כי אוימה עת התריעו בפניה להגיע לאגף הגביה ולבצע הסדר חוב, שכן במידה ולא, יתבצע עיקול על משכורתה וכן על חשבון הבנק שלה. ואכן היא הגיע לצורך ביצוע הסדר החוב כשהיא מתארת כי היא בחודש העשירי להריונה ועם חום וכאבים ושילמה ע"ח 1,000 ש, אלא שכעבור מסי ימים קיבלה הודעה על אי הסרת העיקול נוכח אי ביצוע הסדר חוב, כאן הבהירה כי היא לפני לידה וביקשתי ארכה, אלא שנתקלה בסירוב והגיעה בקושי רב וחתמה על

הסדר, אך למרות זאת עוקל לה סכום מהחשבון הבנק שיועד לברית, על כן ביקשה את הסרת העיקול בדחיפות מתוך הכורח של הזדקקות לכספים לקיום הברית.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

במענה השיב מנהל אגף שומה וגביה ומנהל הארנונה כי מדובר בשוכרת שעזבה את הנכס ואת העיר עוד קודם לביצוע האכיפה, הותירה חוב של כ- 5 אלף ₪ מהשנתיים האחרונות, על אף הודעת חדילת של שימוש בנכס. יח' האכיפה השיבה כי חודש ומחצה לאחר חדילת השימוש, בוצע ניסיון ליצירת קשר עמה אך ללא מענה ולנוכח אי הענות בוצע עיקול בבנק. כשבועיים ומחצה לאחר הטלת העיקול נוצר קשר עם החייבת והוסבר לה כי יתרות חובה נמצאות בהליכי אכיפה ואף בוצע עיקול בנק, על כן מומלץ לה להגיע להסדר את יתרת החוב לפני עיקול שכר ועיקול ברישום, כאן טענה כי צריכה להגיש מסמכים להנחה להורה עצמאי וכי תגיע יום למחרת, הובהר לה כי צריכה להזדרז מאחר ונותר זמן מועט לאפשרות להגשת בקשות להנחה. אלא שבמקום שתגיע לבצע הסדר, באה וביקשה שובר לתשלום ע"ס 1,000 ₪ מבלי להודיע כי היא נמצאת בהליך אכיפה וכשלא הגישה טופס הנחה ולא עשתה הסדר על יתרת החוב. על כן יחידת האכיפה יצרה עמה שוב קשר טלפוני והודיעה לה כי בכדי לבטל את עיקול הבנק ולעצור את המשך האכיפה עליה לעשות הסדר חוב, וכשהגיעה למחלקה, נפרסו בפנייה כל האופציות להסדר החוב וסוכם כי תחתים הוראת קבע בחשבון הבנק על החוב, ולאחר שתחזיר את ההוראה חתומה יוסרו העיקולים, כמו כן הייתה התחשבות בהחזרת ההוראה מהבנק של קרוב לחודש מאחר והחייבת נמצא בסוף חודש תשיעי להריונה, אלא שכאן החייבת מיאנה להמשיך בהליך הסדר החוב.

### **ג. המלצה**

טוב בעת שתושב מגיע לאגף הגבייה ומבקש שובר תשלום, לבחון את חובותיו כלפי העירייה, (כולל עיקולים, וזכאות להנחות), ולפעול באופן מיטבי להסדרי תשלום.

**3. נגישות-****3.1. תחנות אוטובוס****א. כללי**

אשתקד נבדקה תביעה ייצוגית שהוגשה כנגד העירייה בעניין הנגשת תחנות אוטובוס, התביעה הוגשה ע"י שתי עמותות נכים שאין ולא היה להם שום קשר לעיר, שהגישו תביעות ייצוגיות רבות בנושא. נעשתה בדיקת עומק ובסופה הצליחה העירייה השנה להזים את התביעה, עם זאת ניתנו המלצות לשיפור שכן עם הזמן חלק מסימני רחבת ההיערכות בתחנות דהו, תחנות הוחלפו ונוספו חדשים, כאשר רחבת ההיערכות לא נצבעה מחדש או שנצבעה שלא בהתאם לתקן, מחוסר מודעות הוצבו מכשולים שאינם מאפשרים גישה נוחה לכיסאות גלגלים לרחבת ההיערכות, כמו כן הוספו הנחיות בחוק שלא היו קודם (פס מוביל לתחנה לעיוורים וסימן זוהר בתחנה). נוכח הממצאים הומלץ לבחון מדי שנה: דהייה וצביעה מחדש של רחבת ההיערכות, בדיקת מכשולים מסביב לתחנה, היעדרות רחבת ההיערכות, ריצוף פסי הכוונה, סימן זוהר בתחנה, שילוט לא נגיש, מפלס סככה לא תקין, הזזת עמודי תחנה ממקומם המקורי, תנודות עמודי תחנה בהיעדר תשתית ראויה, מחיקת רחבת ההיערכות בתחנות שבוטלו, חלופות לתחנות שלא ניתנות להנגשה, והסתמכות על סקרי נגישות שביצע יועץ הנגישות.

**ב. ממצאים ומסקנות**

השנה נסקרו ע"י היועץ 6 סככות המתמנה חדשות, הוער לגבי חובת סימון אבני ריצוף ללקוי ראייה, סימון פס מוביל, תיקון אבני ריצוף, העתקת סככה, תיקון רחבת הערכות, הזזת פח. כמו כן הובאה בקשת אגף הגזברות לבדיקת החלפת סככות משנים - 2015-2016 לשם קבלת תקציב ממשרד התחבורה (כ-136 א' ש). כמו כן הוכנה רשימה פרטנית של תחנות לצורך טיפול בהגשתם.

**ג. המלצה**

הטיפול בליקויים שנמצאו בתחנות נמסרו לטיפול של ראש מטה ראש העיר, חלק מהליקויים אמורים להיות מטופלים עפ"י החוק ע"י "אגד", אך גם להם נדרש קשר עם "אגד", ולשאר נדרש מעקב ביצוע.

**3.2. מעקב- התקדמות ביצוע נגישות****א. כללי**

1. מבני ציבור ומוסדות- קיימת התקדמות פרטנית עפ"י פעימות, נמצא כי מאז הכנת הרשימה שהועברה לנציבות חלו שינויים, המייתרים את ביצוע ההנגשה, עקב: תכניות פינוי בינוי, הקמת מרכז לוגיסטי חדש, ומתן פתרונות חלופיים.
2. נגישות פרטנית- הנגישות הפרטנית באה מכוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם

מוגבלות-התשנ"ח 1998, באה להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, לעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, ולתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו, נדרשת ככול שעולה הצורך בהתאמות לעובדי הרשות ולמוריה. בשנת 2018 פורסמו תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות פרטנית לתלמיד ולהורה, תשע"ח-2018), שלה נדרשת היערכות לרישום מוקדם ולהתאמות, על כן יש צורך בנוהל שישרת באופן מיטבי את התלמידים והוריהם הנכנסים למערכת החינוך. במסגרת זו ניתן להכליל גם את הכיתות האקוסטיות לטובת תלמידים עם מוגבלויות. ובתוך כך התקשתה השנה העירייה בהתארגנות לביצוע הנגשה עבור מורה, בשל היבטי שיוך תקציב אגפי, ואימות הצורך.

3. נגישות המרחב- נדרשת מתוקף תקנות התאמות נגישות למקום ציבורי שאינו בניין (תשע"ד-2013), הוכנו רשימות וניתנו משימות עפ"י פעימות.
4. משימות נגישות אחרות- הנגשת אתר האינטרנט התבצע, כולל הנגשת העלאת מידע (שגם נעשו לגביו הדרכת עובדים), הדרכת עובדים בנגישות-בתכנון השנה לביצוע. עודכן נוהל בקשת הקצת מקום חניה שמור לנכה, כשעלה צורך לכך בעקבות תיקון בשנת 2017 לחוק חניה לנכים, תשנ"ד-1993 בשנת 2017 ובעקבות התנהלות לא תקינה של מקבלי זכויות ההקצאה במהלך ובתום שימוש. הנגשת אירועים מתבצע באופן תקין.

## **ב. המלצות**

- בעניין ההמלצות להתאמת נגישות פרטנית למורים, מומלץ:
- א. נוהל משרד החינוך- אימוץ הנוהל להורה ולתלמיד בהתאמות נדרשות.
  - ב. הקמת וועדה לאישור הנגשות פרטניות בהובלת ממונה ייצוג הולם ובשיתוף מנהלת אגף החינוך, מנהלת אגף מש"א, מנמ"ר ובמידת הצורך יועץ המגישות העירוני.
  - ג. קביעת מועדי טיפול מקסימאלי לתהליך.

## **3.3 ביקורות גורמי חוץ**

### **3.3.1 ביקורת נציבות השוויון מבנה ציבור ומוסדות חינוך**

#### **א. כללי**

הנציבות בדקה השנה 5 מוסדות חינוך ואת הנגשת מבנה קריית התרבות. באשר למוסדות החינוך מצא המפקח מטעם הנציבות כי בסה"כ העירייה ביצעה את ההנגשה עם זאת ניתן הנחיות לאבות הבית ב- 4 מבתי הספר לבצע שינויים ותוספות קלים, (בתי הספר של: לב המושבה, בן יהודה, ארגמן וניצנים- מצ"ב נספח 1- דוח

הבדיקה), באשר למבנה קריית התרבות קבע המפקח כי המבנה הונגש עם זאת הוסיף את הצורך בפסי אזהרה ומשטח אזהרה בכניסה למבנה.

### **ב. המלצות**

1. על אבות הבית בבתי הספר לב המושבה, בן יהודה, ארגמן וניצנים לבצע השלמות בהתאם להנחיות המפקח.
2. על מנהל אגף שפ"ע לדאוג לפסי אזהרה ומשטח אזהרה בכניסה למבנה.

נספח 1- ביקורת מפקח נציבות השוויון

#### **ביקורת מוסדות חינוך- נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.**

**מבקר-** מפקח מחוז ת"א- משרד המשפטים- נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות- דן בן דוד

#### **בי"ס לב המושבה-**

בי"ס יסודי, אב הבית אמנון משה. ביקורת בתאריך 14/11/19

1. פיר מעלית- קיים מוסתר.
2. דרך נגישה- קיימת.
3. שירותים נגישים- יוניסקס (בנים/בנות) בקומת קרקע תקינים- עם הערות לתיקונים:
  - שירותים במבנה לכיתות א, ג
  - א. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).
  - שירותים במבנה לכיתות ב, ד
  - א. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).
  - ב. סמל נגישות (כחול), בכניסה לשירותים מצד ימין.
  - שירותים במבנה לכיתות ה, ו
  - לא נבדק, לעקוב אחר ההערות הנ"ל, ולהשלים במידת הצורך.
4. הנגשה פרטנית- שנה הבאה יתקבל תלמיד עם מוגבלות, ויש להיערך לכך.
5. תקינות- חניות נכים, שבילי כניסה, שירותים- מאחז יד, דלת נפתחת החוצה, כיור, מראה, אסלה. סמלים. קולר.

#### **בי"ס בן יהודה-**

תיכון שש שנת-י אב הבית יניב נוי. ביקורת בתאריך 14/11/19

1. פיר מעלית- קיים, מוסתר.
2. דרך נגישה- קיימת.
3. שירותים נגישים (יוניסקס-בנים/בנות) - עם הערות לתיקונים:
  - שירותים במבנה 1
  - א. חיזוק מאחז יד רופף (עם ברגים ע"י אב הבית).
  - ב. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא, בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).

שירותים במבנים נוספים

- לתקן מאחזי יד ומתלים במידת הצורך בהתאם לני"ל, אב הבית ביקש מפתח מאסטר (רב מפתח) לכל תאי השירותים, (נורות הגעה לתלמידה נוקקת).
4. טענת אב הבית- ביקש שיוצא דוח ביקורת, שכן נוקק לאישור עירייה לשם ביצוע.
5. בקרה- טוב שאב הבית יבדוק אחת ל-6 חודשים את מאחזי היד, באם הברגים לא השתחררו.
6. התקנת מעלית- היה מכרז, טרם הותקן.

בי"ס שקד-

בי"ס יסודי- אב הבית אריאל רוטמן. ביקורת בתאריך 18/11/19

1. פיר מעלית- יש, הותקנה מעלית לצורך שירות ילדה עם מוגבלות.
2. דרך נגישה- קיימת.
3. שירותים נגישים- יש 2 תאים לבנים/בנות, נבנה לאחרונה, במקום חדר אב הבית, ללא הערות.

בי"ס ארגמן-

בי"ס יסודי- אב הבית יעקב גיגי. ביקורת בתאריך 18/11/19

1. פיר מעלית- קיים.
2. דרך נגישה- קיימת.
3. שירותים נגישים (יוניסקס-בנים/בנות) - עם הערות לתיקונים:

שירותים במבנה א

- א. חיזוק מאחזי יד רופף (בורג+ דיבל פרפר ע"י אב הבית).
- ב. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא, בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).

שירותים במבנה ב

- תלמידה משתמשת. מאחזי יד תקין.
- א. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא, בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).

שירותים במבנה ג-ד

- לתקן מאחזי יד (לפי אב הבית תקינים) ומתלים במידת הצורך בהתאם לני"ל.
4. תלמידה עם צרכים מיוחדים לומדת בבית הספר, הספרייה בקומה ב', הילדה לומדת בקומה א', אין לה נגישות לספרייה בקומה ב'. מומלץ להיערך להתקנת מעלית, לאחר קבלת תקציב ממשד החינוך.
5. בקרה- טוב שאב הבית יבדוק אחת ל-6 חודשים את מאחזי היד, באם הברגים לא השתחררו.

בי"ס ניצנים-

בי"ס יסודי- אב הבית רמי עובד. ביקורת בתאריך 18/11/19

1. פיר מעלית- יש, הותקנה מעלית במבנה א, במבנים ב ו-ג יש 2 פירי מעלית בהתאמה.
2. דרך נגישה- קיימת.
3. שירותים נגישים (יוניסקס-בנים/בנות) - עם הערות לתיקונים:

שירותים במבנה א

- א. מראה לא תקנית- להתקין מגובה הכיור 50 ס"מ רוחב, 80 ס"מ אורך.
- ב. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא, בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).

שירותים במבנה ב

- א. מראה לא תקנית- להתקין מגובה הכיור 50 ס"מ רוחב, 80 ס"מ אורך.  
 ב. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא, בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).

שירותים במבנה ג

- א. מראה לא תקנית- להתקין מגובה הכיור 50 ס"מ רוחב, 80 ס"מ אורך.  
 ב. מתלה- במרכז פנים הדלת/בתוך התא, בגובה 140 ס"מ מהרצפה. רצוי מכופף (מניעת פגיעה).

4. 3 תלמידים עם צרכים מיוחדים לומדים בבית הספר.  
 5. בכל ראש מהלך (ירידה מגרם מדרגות) יש להתקין משטח אזהרה, בין בניין ב-ג הותקן משטח אזהרה במרחק שמעל 20 ס"מ מהקצה, מכיוון שהמשטח 30 ס"מ מהקצוות נדרשת הדבקה מחדש, של 2 משטחים במקום 1 שקיים.  
 6. אב הבית הודיע- כי עדכן את מנהלת בית הספר בדרישות, והיא טענה שעלויות ההנגשה יחולו על העירייה ולא על בית הספר. (כמו דרישות שעלו מביקורת בטיחות שהייתה באותו יום בבוקר).

סיכום:

1. המפקח אישר את תקינות עמידה בחוק ב-5 מוסדות שבדק.
2. הודיע כי בכונתו להגיע בשנה הבאה לבדוק מוסדות חינוך נוספים.
3. ההערות הם עבור העירייה, וטוב שיטופלו בכדי שיעמדו בדרישות החוק.
4. המפקח החמיא על עבודת אבות הבית, ועל הרצינות, האכפתיות והמקצועיות שגילו בבדיקה.

ב. ממצאים ומסקנות-

באשר לתקציב מוצע כי תב"ר תשתיות נגישות ייכלל במסגרת אגף ההנדסה, יש לכלול בתב"ר את הנגשת המרחב (שצ"פים, מתקני משחק), מוסדות חינוך (השלמות נחוצות בבתי ספר- גולדה, אשכול, בן צבי, בעבר ציינו שלא נגיש את רעות ודקלים, אך יש לבצע הערכה מחדש), מבני ציבור (קונסרבטוריון, בניין העירייה ומת"ל, ובית הנץ. מנהלת מחלקת תב"רים ציינה כי אושר תב"ר לבקשת אגף שפ"ע להנגשת מתקני המשחק והגישה לשצ"פים ע"ס 4 מ' ש. ויתכן וחלק מבקשות ההנגשה יכולות להיות במסגרת תב"ר הזה, כמו גם תב"ר שיפורים והתאמות במוס"ח.

## 3.3.2 בדיקת הנגשת האתר העירוני ע"י עמותת נגישות ישראל

א. כללי

עמותת נגישות ישראל פנתה וציינה כי מידי פעם הם מבצעים בדיקות נגישות לקבצים באתרי האינטרנט מתוך מטרה להעלות את המודעות בחובת הנגשת מסמכים באתר, וכי מבדיקה אקראית הם מצאו מספר קבצים שאינם נגישים, על כן הפנו את תשומת הלב לתקנה 35 בתקנות נגישות השירות, בחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות, כי קיימת חובה להנגשת האתר לרבות מסמכים (כל סוגי האופיס וכתוביות לסרטונים) שעלו החל מ-17.10.27.

### **ב. ממצאים ומסקנות-**

ממצאי בדיקתם העלו טענות לגבי הנגשת מסמכי מכרז וכתב הכמויות. לעניין מסמכי מכרז עלה כי הם הונגשו בהתאם להוראות ההנגשה, העמותה לא הצביעה בפנייתה באופן ספציפי על בעיה נקודתית בכתב המכרז, על כן התבקשה לציין זאת, בבדיקה פנימית נוספת נמצאה בראש המכרז שורה ממוזגת שניתן להשמיטה. באשר לכתב הכמויות נמצא כי הוא מופק מתוכנה ייעודית בינארית אשר לא ניתן להנגשה. המענה בעניין ניתן ע"י רכזת שירותים דיגיטליים, אשר ציינה כי העירייה מנגישה מסמכים בהתאם להדרכות שהתקבלו ע"י מורשה נגישות השירות, וכי בכוונת העירייה לקיים הדרכת רענון נוספת. קובץ כתב הכמויות (כחלק מקבצי מכרז שונים) – הוא קובץ המופק ע"י חברת בינארית, שלגביו נאמר בהדרכה כי אין צורך להנגישו.

העמותה השיבה כי במסמך המכרז תיוגים לא נכונים יש חסרים של כותרות, רשימות, וטבלאות, תוכן העניינים אינו עשוי, ותיוגי הכותרות אינו נכון וחסר. עם זאת מציינת העמותה את ההתקדמות הרבה שעשתה העירייה בנושא הנגשת המסמכים, וכי מטרת העמותה להעלות את המודעות לכך.

### **ג. המלצה-**

על רכזת השירותים הדיגיטליים לבחון את החסרים בהנגשת המסמכים המופצים באתר האינטרנט, לתקנם, ולדווח עליהם למנמ"ר, ולמנכ"לית, ולציין בחותמת את דבר הנגשתם.

3.4 פטור מהגעת עובדים עם צרכים מיוחדים לעבודה בעת חירום.

### **א. כללי**

תושב שאשתו היא עם מוגבלות קשה, טען שאין היא אמורה לעבוד בעת חירום, נוכח הוראת פיקוד העורף בעניין.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

בבדיקה עם פיקוד העורף ומעיון בהנחיותיהם לציבור, לא נמצאה הנחייה שכזו, וכך גם הושב לו, התושב ענה כי נוכח הסכנה והבהלה בהגעה לחדרי ביטחון, ביקש את הבדיקה בפניה, מתוך חששו לשלומה, ומשכך הסתיימה בבדיקתו.



**4. ביטחון-**

## 4.1. קנסות חניה

## 4.1.1 דוח חניה ישן

**א. כללי**

תלונה על קבלת דוח מלפני למעלה מ- 6 שנים, שלו לא צורפו ראיות, על כן הועלתה בקשה לשלם את הקנס בסכומו המקורי.

**ב. ממצאים ומסקנות**

התברר כי דואר שנשלח למעונו חזר, עם זאת הייתה התחשבות בכך ששילם קנס מופחת.

## 4.1.2 חניון "גולדה מאיר"

**א. כללי**

התקבלו מספר תלונות על קנסות שהוטלו בחניון גולדה, אשר לטענת הפונים ניתנו שלא בצדק בנסיבות הבאות:

1. אי מתן תשומת לב הפקח להצמדת כרטיס תושב על עדן החלון של הרכב,
2. הטלת קנס על תושב על אף פטור קיים,
3. תשלום פאנגו לעיריית רחובות, ואי יכולת להגשת ערעור, (פקס לא התקבל, אח"כ נטען לא קריא, אי יכולת לערער דרך האתר מהסיבה של גודל הקבצים).
4. אי מתן מענה לערעור (מעל 4 ח'), על חניית תושב בחניון לאחר השעה 19:00, וכי בהיותו תושב העיר הוא זכאי לפטור.
5. פניית תושבת על הטלת קנס בלא שהגישה ערעור, על קבלת קנס לאחר 19:00, למרות שהוצמד לשמשת הרכב כרטיס חניה.

**ב. ממצאים ומסקנות**

בבדיקת הטענות נמצא כי:

1. מדובר על חניה משעה 19:00 שבו ניתן פטור לתושבי העיר, הובהר לפונה כי ניתן להגיש ערעור.
2. הפטור משעה 19:00, הפונה סברה שלא בצדק כי הפטור לכל היום (חנתה בבוקר).
3. הגשת הערעור לא במיקום נכון באתר, ניתן הסבר והתקבל ערעור.
4. נוצר צוואר בקבוק זה מספר שנים בטיפול בערעורים, כאשר התובעים שטיפלו בנושא פרשו, השנה ניתן תשומת לב מיוחדת לטיפול וחיסול פיגורים.
5. נמסר למחלקת החניה וביטחון כי עליהם לפנות לפונה ולהנחותה להגשת ערעור כחוק.

### 4.1.3. אי קבלת דוח במועד החוקי

#### א. כללי

תלונה על דוח שהתקבל לאחר שנתיים, שעם קבלתו לא טופל מחמת טענה לטיפול רפואי בחו"ל, כאשר הוטל גם עיקול על אי תשלום, והדוח הוטל בסמיכות למכון הרישוי, שבו קיימת צפיפות בחניית רכבים, ובקשתו הייתה לכל היותר להשיב את הדוח לסכומו המקורי.

#### ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקה התברר כי העבירה הייתה על חניית שני גלגלים על המדרכה, הודעת הקנס נשלחה בדואר רשום וחזרה כלא נדרש, הדוח הפך לחלוט והועבר לגביה, הודעת דרישה ראשונה נשלחה בדואר רגיל, והודעת דרישה שנייה נשלחה בדואר רשום ונמסרה לייעדה, אי תשלום גרר ביצוע עיקולי חשבונות בנק של החייב, ולאחר תגובת הבנק על תפיסת הכספים נשלחה לחייב הודעה על כך וכי עליו להסדיר את חובו בתוך שבועיים אחרת ישלח לבנק בקשה למימוש כספים, ומכאן הגיע תלונתו, שנמצאה כלא מוצדקת.

### 4.1.4. דרישה לביטול קנסות עקב הליך כינוס נכסים והתיישנות.

#### א. כללי

דרישה לביטול 2 דוחות חניה לתושבת מחמת קיום הליך של כינוס נכסים, וכן עקב התיישנותם לאחר קבלתם מעבר ל-3 שנים.

#### ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי לאחד הדוחות לא נשלחה הודעת דרישה למעלה מ 3 שנים, לכן הועבר מהליך גביה להליך קבלת ערעור, וכי עקב הליכי כינוס נכסים, לא מבוצעים פעולות אכיפה.

#### ג. המלצות

1. על מחלקת החניה להקפיד על משלוח דוחות למניעת התיישנותם.
2. אמנם מתקיים הליך כינוס נכסים, אך יש להקפיד לקבל תעודת הפטר בתום ההליך למחיקת החובות.

### 4.1.5. הטלת קנס ברחבת החולות במתחם העירוני

#### א. כללי

תושב טען לקבלת קנס שנראה לו תמוה בעיניו, משום שהוטל עת חנה ברחבת החול במתחם השוק העירוני.

**ב. ממצאים ומסקנות**

התברר כי הקנס הוטל מאחר וחסם את הכניסה של מתחם הווטרינר העירוני, ולנוכח הסכנה שבכך, עם זאת לאחר ערעורו בוטל הקנס והומר לאזהרה.

## 4.1.6. אי היענות טלפונית של מחלקת החניה

**א. כללי**

פנייה מחייב שטען כי הקנס שקיבל אבד, וכי אין הוא מצליח ליצור קשר עם מחלקת החניה על מנת לשלם דוח.

**ב. ממצאים ומסקנות**

שלחתי הודעה למחלקת החניה, אשר התקשרו לחייב שדאגו כי ישלם את חובו. כמו כן נמסר ע"י המחלקה כי החייב התקשר שלא בשעות מתן מענה.

## 4.1.7. זיופי לוחות רישוי

**א. כללי**

מתברר כי ישנה בארץ תופעה של זיוף לוחות רישוי, ועליהם יש תלונות של מקבלי קנסות. נוכח זאת נשאל מנהל מחלקת חניה וביטחון לקיומה של התופעה בעיר, ובמידה וכן, האם לפני הטלת קנסות/אזהרות על רכבים, הפקחים בודקים התאמה בין לוחות הרישוי לסוג הרכב?

**ב. ממצאים ומסקנות**

במענה השיב מנהל הפיקוח והחניה כי נדירים המקרים, ואם היו אז ממש מקרים בודדים, קיים הליך לצרף במקרים אלו אישור משטרה, כשבעקבותיו מועבר הדוח לביטול. הן ע"י הפקחים והן במערכת הממוחשבת נבדקת האפשרות לזיוף, כאשר בד"כ הזיוף נעשה לאותו סוג רכב ולאותו גוון צבע. (בשפת המשטרה מכונים המקרים "שכפול לוחיות רישוי"). בתוך כך התלונן אזרח שקיבל דוח כי נהג אחר שנוהג ברכב (אאודי) שאינו שלו משתמש במספר שהוחלף מהרכב שלי בטסט בינואר 2018 - הוא זה שחונה במקומות אסורים ו/או ללא תו חניה בשטח עיריית נס ציונה וגם בשטח עיריית רחובות, לכן ביקש לבטל עיקול שהוטל על חשבון הבנק שלו ואת קנסות החנייה שנשלחו אליו עד היום. הוסיף שהתלונן במשטרת זיכרון יעקוב על השימוש הלא חוקי במספר הרישוי של רכבו, ממחלקת החניה נמסר כי עניינו הועבר לערעור.

#### 4.1.8. קושי בהגשת ערעור חניה דרך האתר העירוני

##### א. כללי

בבדיקה שערכתי, התברר כי נחסמתי עת ביקשתי לבחון הגשת ערעור דרך האתר העירוני, כאשר לא נרשמה סיבת החסימה, אך יתכן והדבר נובע מדרישה למלא שדות חובה שאינם קיימים אצל חלק מהאוכלוסייה (מס' בית, ת.ד.). העניין הופנה למנהל מחלקת חניה וביטחון, אשר דאג להעביר את ממצאי הבדיקה לקבלן המפעיל.

##### ב. ממצאים מסקנות

בבדיקה שערך הקבלן המפעיל לא נמצא פגם בהגשת הערעורים, עם זאת הוא העביר את המידע לבדיקה מעמיקה, והתברר כי הסיבה לדחייה הייתה טכנית בעת הקשה שגויה, באשר למילוי שדות חובה, נמסר כי הינם הכרחיים מאחר ומדובר בשדות של מרשם האוכלוסין, ועל פי השדות הללו שולחים מענה לפונה. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי. ובתוך כך נעשו מספר פניות לקבלת מידע על סטטוס הערעורים, ולהגשת ערעורים, הנתונים נשלחו למחלקת החניה שהתבקשו למסור לפונים כי הגשת הערעורים תהיה דרך המחלקה ולא הפנייתם למבקר.

#### 4.1.9. דרישת תשלום לאחר קבלת ערעור

##### א. כללי

תושב שקיבל דוח חניה, בשנת 2017, ערער עליו משום שלא נכח בעיר בעת הטלת הקנס, הערעור התקבל עם התנצלות, בא דווח לו כי הפקח טעה בהקשת מס' הרכב. אלא שכעת קיבל שוב דרישה לתשלום החוב.

##### ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקת מחלקת החניה התברר שבזמנו טען התושב כי לא היה בעיר מעולם, והתברר כי צדק, הפקח טעה בהקלדת מס' הרכב, והוצא לו מכתב התנצלות, אך בפועל לא בוצע תיקון מס' הרכב לפי התמונה, והמשכנו בפעולות אכיפה כרגיל, על כן שוב הייתה התנצלות של מחלקת החניה, והדוח הועבר כערעור לביטול.

##### ג. המלצה

על מחלקת החניה להקפיד בעת ביטול דוחות חניה עקב טעויות בזיהוי, להשתית באופן מידי את הקנסות על הרכבים הנכונים, מומלץ גם לערוך בדיקה מדגמית שבם תיערך התאמה בין מס' הרכב הרשום בדוח, לבין מס' הרכב המופיע בתמונת הקנס.

## 4.1.10. עיקול חשבון בנק ללא ידיעה

**א. כללי**

תושב טען כי עת שביקש לסגור את חשבון הבנק שלו, נודע לו שיש עיקול על חשבון הבנק מעריית נס ציונה, בעוד שאין לו שום קשר עם העירייה, מה גם שהוא נושא בתו נכה. כמו כן לא נשלחה אליו קודם הודעת חיוב.

תושב נוסף טען שקיבל התראה על עיקול חשבון בגין דוח שלא שולם. אלא שאין הוא מודע לקיום החוב, וגם הפרטים מהבנק לא סיועו, השאיר הודעות למחלקת חניה ולא חזרו אליו, וכשהתקשר למחלקת החניה השיחות נותקו, מוקדנים ששוחח עמם לא ידעו להיכן להפנותו. על כן חש אובד עצות ומשום כך מצא לנכון לפנות למבקר, וכאשר חשבון הבנק שלו מעוקל והוא חייב לשחררו בדחיפות.

**ב. ממצאים ומסקנות**

במקרה הראשון התברר כי לאחר פנייתו למחלקת החנייה, פנייתו טופלה והוסר העיקול.

במקרה השני בתחילה היה קושי למחלקת החניה והביטחון תחילה באיתורו, אך עם יצירת הקשר עמו עניינו טופל (הדוח בוטל והוסר העיקול).

## 4.1.11. אי התייחסות מחלקת החניה והמבקר לערעור שהוגש

**א. כללי**

תושב טען כי הן מחלקת פיקוח וחניה והן המבקר אינם מתייחסים למכתב ששלח לאחר שקיבל דוח חניה, את הדוח קיבל בתאריך 19.9.2019 ואת מכתבו שלח למחלקת פיקוח וחניה בתאריך 24.9.2019 עם צרוף של תמונות מקום קבלת הדוח שהודבק על הרכב, ואינו מבין שלמרות וחלפו כ-חודשיים טרם קיבל מענה או התייחסות לפנייתו.

**ב. ממצאים ומסקנות**

בעניין זה הובהר לו ע"י מנהלת לשכת המנכ"לית כי הגשת מכתבו נעשתה במסגרת הגשת ערעור, הממתין לטיפול התובעת העירונית, ומשום שמתקיים כאן הליך מעין שיפוטי מנוע מבקר העירייה כממונה על תלונות הציבור להיות מעורב בהליכים שיפוטיים/מעין שיפוטיים, זאת עפ"י סעיף 7 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, ואכן הפונה בא על סיפוקו במתן המענה.

## 4.1.12. אי מתן מענה על בקשה להישפט

**א. כללי**

תושבת טענה כי במשך 5 פעמים ניסתה לתפוס טלפונית את מחלקת פיקוח וחניה אך הופנתה לשיחה חונה, וכאשר חזרו אליה הטלפון צלצל מצדו השני עד שהתנתק.

ציינה כי בקשתה היא להישפט על עבירת תנועה מיום 20.3.19, אך לא קיבלה תאריך למשפט כפי שהובטח לה טלפונית, כשבמקום זאת נשלח לה הוראת תשלום בתוספת קנס פיגורים.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

הושב כי המחלקה שוחחה עם המתלוננת, היא התבקשה והשאירה מספר טלפון להשבה (שהיה חסר למחלקה), וכי היא טרם נענתה עקב היות המחלקה עסוקה בקבלת קהל, וכי המחלקה משיבה בטלפון חוזר לאזרחים הפונים ושטרם נענו. לאחר מכן המחלקה יצרה קשר עם המתלוננת, ניתן לה הסבר מדויק על השתלשלות הדוח, וכי היא טרם קיבלה מענה לערעור שהגישה (כשהמענה ישלח לה בדואר רשום), על כן האופציה להישפט עדיין אינה רלוונטית.

#### **4.1.13. החלת קנסות בוואלי (שכונת העמק)**

##### **א. כללי**

תושב התלונן על החלטת העירייה לאכוף חניה ברחוב העמק שלטעמו אינה הגיונית, משום שאין מקומות חניה במקום, ובליט ברירה מחנים שם. למעשה מדובר בגזרה שאין הציבור יכול לעמוד בה מיפעת אי מתן פתרון רשותי למצוקת החניה בשכונה, עוד ציין כי הנחת הרשות כי הדיירים במקום מעדיפים להחנות בחנייה הציבורית ולא בחנייתם הפרטית אינה נכונה, שכן לרוב הדירות יש רק חניה אחת ולכן אין להם ברירה אלא להחנות בחוץ, וגם כאן הם מתקשים מאוד למצוא חניה, הוסיף כי יש הרבה דיירים מבוגרים והרבה משפחות עם תינוקות, שיתקשו במאוד למצוא חניה. על כן כל עוד העירייה אינה מסדירה את החניה במקום אל לה לתת דוחות.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

במענה השיב הקב"ט כי המתלונן אינו צודק, הוכשרה במקום חניה נוספת לפני ביצוע האכיפה, עת הוגדלו מקומות חניה בצדו השני של הכביש, כאשר האכיפה נועדה למנוע את חסימת שדה הראיה ליוצאים מרחוב הכרמים לשדרות העמק ולבאים מדרך רבין לשדרות העמק, שכן החונים שם יוצרים מפגע בטיחותי.

#### **4.1.14. הטלת קנס על עובד "אל אופ"**

##### **א. כללי**

עובד "אל אופ" אשר קיבל קנס עת חנייה בחניית עובדי "אל אופ" קבל על התמשכות מתן מענה לערעור שהגיש, וביקש בנוסף הוספת מספר רכבו למאגר עובדי אל-אופ במסוף העירייה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

במענה נמסר ע"י מחלקת פיקוח כי הגשת הערעור הייתה דרך אתר האינטרנט, ובטרם העברתו לתובעת נבחן במסוף אם הרכב מופיע במאגר רכבי אל אופ והתברר כי מדובר בעובד חדש שלא נמצא במאגר, על כן קיבל מענה כי ערעורו מטופל ותשובה יקבל בהקדם.

#### **4.2. אלימות שומר בבית ספר**

##### **א. כללי**

תושב פנה אלי בליווי עורכת דין, על אלימות שהפגין כביכול שומר בית הספר יסודי, עת ביקש מבנו, שלא נענה, לא להציק לחתולי רחוב, לדבריו השומר נתן לבנו מכה על גבו ואמר כי הוא "דפוק", על כן הוא ורעייתו ביקשו לפטר את השומר לאלתר, ומכיוון שדבר נודע ברשתות החברתיות "געשו" בנושא, הצדיקו דווקא את השומר, כאשר תוכננה הפגנה אל מול פתח ביתם, פנו לעירייה בנידון, בבקשה לעצור את ההפגנה, ולקבל הסבר למעורבותה של מזכירת ראש העיר אשר לטענתם עוררה מחדש את הנושא עת ציינה במכתב נושא לוגו העירייה שהופץ ברשתות החברתיות, כי השומר הינו מאבטח וותיק, שמו לא נקשר לאירוע אלים כלשהו, אך ההורים עומדים איתן על דעתם שהשומר לא ימשיך עבודתו בבית הספר, אך הקב"ט מגבה את השומר, ובנסיבות אלו השומר לא יוצא ממערכת החינוך והוא לא ייפגע, וככול שדרישת ההורים לסלקו מבית הספר תרד אזי יש מקום להמשך העסקתו במקום, מה שהביא כאמור להתארגנות הורים, אשר הצדיקו את פעולת השומר, לתכנן במידי הפגנה בסמיכות לביתם.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

בנסיבות האמורות טענות ההורים לא חוזקו בעדויות על אלימות "כביכול" שאירעה, עם זאת בנסיבות המקרה הועבר השומר לבית ספר אחר. מכיוון שלא מכבר התקבלה לעירייה דוברת חדשה, הומלץ כי רק לה תהיה הסמכות לפנות ולפרסם בשם העירייה. ואכן המנכ"לית קיבלה את ההמלצה והנחתה את העובדים בישיבת ראשי אגפים, נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה בנושא.

#### **4.3. קלקול מתמשך בשער חשמלי של גן ילדים**

##### **א. כללי**

תושבת פנתה על כי קיימת בעיה מזה חודשיים וחצי בשער החיצוני של הגן, שאינו נעל באופן חשמלי, מה שמקשה צוות הגן (אשר נדרשים לצאת בכל פעם לפתוח/לנעול את השער, כשיש חשש ליציאת ילד מתחום הגן), וההורים עצמם

(המביאים/מחזירים את ילדיהם ונתקלים בחוסר נוחות), ציינה שפנתה למוקד בנושא, אך הטיפולים הזמניים שנעשו לא החזיקו מעמד.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

קב"ט העירייה השיב כי אכן בנושא יש פניות מוקד, והתקלה נמשכת זמן רב, על כן התקבלה החלטה שיש להחליף את המנגנון, אלא כשהקבלן הגיע למקום הסתבר לו כי לא ניתן להתקין מערכת חדשה ואיכותית בגלל שהשער והגדר עקומים וכי לא ניתן לתקנם (וכשארין דרך ביניים לתיקון), לפיכך הוכנה הזמנה לקבלן הגידור בכדי שיחליף את השער והגדר קודם התקנת המנגנון, אך יש לגלות אורך רוח לביצוע עקב סדרי העדיפויות של הקבלן, מה גם שאין מדובר בבעיה בטיחותית, אלא רק כזו הגורמת לחוסר נוחות גדול לגננות ולהורים. בדיקת מעקב לאחר חודש התברר כי קבלת הגידור החל בהליך של החלפת הגדר והשער, ולנוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

### **4.4. רכיבת באופניים על מדרכות**

#### **א. כללי**

תושב פנה ולטענתו לא נענה, עת ביקש להתריע על תופעה מדאיגה ומסכנת חיים, מדובר על רכיבה באופניים בדרך כלל חשמליות על מדרכות, כשהן מיועדות להולכי רגל בלבד, ציין כי הרכיבה על מדרכות במהירות של עשרות קמ"ש עלולה לגרום לפציעה קשה של הולכי רגל, במיוחד לפציעה של ילדים קטנים. בשבועות האחרונים דיווח מספר פעמים על אופניים הדוהרים על מדרכות, אך התופעה לא פסקה או הופחתה. לדעתו ההליך הראשוני יתחיל במניעת הפקחים לרכוב באופניים חשמליים על מדרכות, כמו גם שהעירייה תאכוף את אי הנסיעה על מדרכות. בעניין זה, פנתה אשתקד תושבת וקבלה על אופן הסיור באופניים של הפקחים ברחבי העיר, שכן לא היה ברור לה מדוע חלקם רוכבים על מדרכות וחלקם רוכבים על כבישים, ומדוע אין הם מצוידים בקסדות, עוד הוסיפה כי כשהם רוכבים על המדרכה וגם כשירודים לכביש במעבר חציה הם לא בודקים אם הכביש פנוי ועושים זאת בהפתעה גמורה. הקב"ט השיב בזמנו כי הפקחים לא נדרשים לרדת לכביש, וגם לא אוכפים רוכבי אופניים היורדים לכביש. חבישת קסדות- טרם ישנה חובת חבישה מעל גיל 18. הצעות חוק חדשות אשתקד הצביעו על מגמת החמרה בכל הנוגע לרכיבה על אופניים וקורקינטים עם מנוע חשמלי נוכח המסוכנות וריבוי תאונות: הוגשה הצעת חוק לתיקון פקודת התעבורה (רישיון נהיגה לאופניים חשמליים), התשע"ט-2018, שם מוצע להגביל מגיל 16 את הרכיבה, וכן לחייב בהוצאת רישיון וגם להשתתף בקורס הדרכה לבטיחות ברכיבה לשם הכרת חוקי התעבורה ולעבור מבחן עיוני, הצעה נוספת הוגשה ב-14/07/2018 לתיקון פקודת התעבורה (חובת חבישת קסדת מגן בעת רכיבה על אופניים חשמליים או על



קורקינט ממונע), התשע"ט–2018, ובה נרשם כי לא חלה חובה לחבוש קסדת מגן על בגיר הרוכב על אופניים וקורקינט חשמליים בדרך עירונית (הייתה הוראת חוק עד 2011 שבוטלה), אלא אם כן הוא מבצע פעילות ספורטיבית בעיקרה, הצעת החוק נועדה לחייב בחבישת קסדת מגן, הקשורה ברצועה למניעת נפילתה, ב- 29/10/2018 התקבלה הצעת חוק להגדלת קנס על אי חבישת קסדה בעת רכיבה מסך של 250 ₪ ל-1,000 ש"ח.

### **ג. ממצאים ומסקנות**

ראש מטה ראש העיר השיבה כי תקנות התעבורה, תשכ"א-1961 החמירו את התנאים לנסיעה על אופניים חשמליות וכלים ממנועים אחרים, כשסמכות האכיפה נתונה בידי המשטרה, בהעדר אלטרנטיבה ממשית בעיר של שבילי אופניים הורדת הכלים לכביש מסוכנת ומסכנת מאוד, במיוחד שלרוב המשתמשים הוא ילדים. מדיניות העיריה (בלא שהן סותרות את התקנות)- הפקחים ימשיכו לרכב באופניים חשמליות על המדרכות.

קב"ט העירייה הוסיף כי החוק שונה בכל הנוגע לחבישת קסדות, כיום הפקחים מחויבים לחבוש קסדות, וציין גם הוא כי רכיבה באופניים על הכביש מסוכנת, (מדגיש- שבוע לפני מתן המענה נהרג רוכב אופניים, בעת שרכב על הכביש), וכשאין מסלול לאופנים, בטוח יותר לילדים ולפקחים לרכב על המדרכה.

בשנים האחרונות החלו להתנועע רכבים ואביזרי תנועה זעירים, אשר הנוהגים בהם צעירים ומבוגרים כאחד אינם ערים לרוב למסוכנות בתנועתם, כשלרוב הם נטולי הכשרה בהבנת התנועה והמסוכנות ממנה, וכך קרה שחוסר ידע, חוסר תובנה, ואי מתן הדרכה ראויה הביאו לידי כך שנגרמו תאונות (חלקם עם תוצאות קשות), כאשר הסברה הייתה שמשמעת, סדר, ארגון, חינוך היו מצמצמים את התופעה. בקבלת תובנה זו של סביבת תנועה המשתנית בעקבות שינויים טכנולוגיים, החל המחוקק לקבוע כללים אשר באו לידי ביטוי בתקנות התעבורה, ומתוך ראייה ודאגה לשלום ציבור הולכי רגל, נהגי רכבים, רוכבי אופנועים, הנוהגים ברכבים ואביזרי תנועה זעירים, בעלי חיים, ורכוש הציבור. וכך נקבעו לגביהם מגבלות מקום נסיעה, גיל, מהירות, תנועה.

להלן טבלה המצביעה על מגבלות שנחקקו לפי סוג רכב/אביזר תנועה זעיר:

| רכב/אביזר<br>תנועה זעיר       | רישיון<br>רכב | רישיון<br>נהיגה | גיל<br>מותר | מהירות<br>קמ"ש | מצב<br>גופני<br>ונפשי | בקיאות<br>בהפעלה | קסדת<br>מגן | מכניקה<br>סימון | נסיעה  | תקנות התעבורה, תשכ"א-1961   |
|-------------------------------|---------------|-----------------|-------------|----------------|-----------------------|------------------|-------------|-----------------|--|---|
| קולנועית                      | פטור          | פטור            | 16<br>14    | 12<br>12       | תקין<br>תקין          | חובה<br>חובה     |             |                 | אסור בכביש למעט חציה ודרך לא<br>תקינה<br>אסור בכביש למעט חציה ודרך לא<br>תקינה | 39ח;39ט;39(א);39(ב);39(ג);39(א)א;39(ב)ג;<br>נכה-39(א);39(ב);39(ג);39(א)א;39(ב)ב |
| רכינזע (סגווי)                | פטור          | פטור            | 16          | 13             |                       | חובה             | חובה        |                 | אסור בכביש למעט חציה ודרך לא<br>תקינה  | 39ב;39ג;39ד(א);39(ב)ג;39טו  |
| אופנים/<br>אופנים חשמ'        |               | חובה            | 12<br>16    | 6              |                       | חובה             | חובה        | תקין            | אסור במדרכה המיועדת ברגל בלבד<br>אם מסומן נתיב- נסיעה ללא סטייה                | 129;123 א<br>39טז(1)(2)(3)(4),  |
| גלגלנוע-קורקינט<br>חשמלי      | פטור          | פטור            | 16          |                |                       | חובה             | חובה        |                 | שביל/נתיב מיוחד, אם אין-בכביש, אסור<br>הרכבת נוסע, חצית כביש-ברגל              | 39ח(1);122א,ב,ג;  |
| כיסא גלגלים עם<br>הינע חיצוני | פטור          | פטור            | 16          | 12             |                       |                  |             | תקן             | אסור בכביש למעט חציה ודרך לא<br>תקינה  | 39א;39כב,39כג   |
| רכב זעיר                      |               |                 |             |                |                       |                  |             |                 | דרך עירונית בלבד   | 39כד  |

בהגדרת מדרכה בתקנות התעבורה, נרשם - "מדרכה" - חלק מרוחבה של דרך שאינו כביש, המצוי בצד הכביש, ומיועד להולכי רגל בין אם נמצא במפלס אחד עם הכביש ובין אם לאו; - למעשה נרשם שהמדרכה מיועדת להולכי רגל, אלא שהמחוקק לא ציין "בלבד", מאידך נכון הדבר שרכיבה של אופניים על מדרכות מהווה סכנה להולכי רגל, ככול שאלו חורגים במהירות הנסיעה, מה גם שמדובר בכלים שקטים שעל הרוכבים עליהם להזהיר את הולכי רגל הנעים באותו כיוון תנועה. מכאן שיש משקל רב לזהירות שאותם צריכים רוכבי האופניים לנהוג בדרכים, (ולא בכדי נקבע לאופניים חשמליות חובת רישיון נהיגה ומגבלת גיל על רכיבה עליהם של 16 שנה), וכי כאשר על המדוכה עומד השיקול של הסכנה של רכיבתם על הכביש או על מדרכה, נעשה שיקול שהסכנה בכביש גבוהה יותר, בלא לשלול את הסכנה מרכיבתם על מדרכה, ובכל מקרה אפשרות האכיפה אם יש מבניהם הנוהגים במהירות מסכנת את עצמם ואת הולכי הרגל נתונה בידי המשטרה. לסיכום הביקורת מקבלת את שיקול הדעת של הנהלת העירייה אשר זה מבחינת "הרע במיעוטו".

#### 4.5. הרחבת פרסום לתושבים על התועלת מפעילות השמירה

##### א. כללי

אשתקד הופנה בירור למנהל הגבייה, לגבי גבייה כפולה של אגרת השמירה, (פעם בתשלום מראש לכל השנה ופעם בהוראת קבע) וכאן עלה כי תשלום האגרה נמצא במסלול של הוראת קבע, כאשר הצעה לתשלום מראש בדומה לתשלום הארנונה סורבה. עם זאת הועלתה טענה נוספת לגבי התועלת שהתושבים מפיקים מפעילות העירייה בנושא השמירה, (י"מדוע צריך לשלם אגרת שמירה כשפורצים לבית, כשאינן גם שיטור ואין גם שמירה, וכשהסבר התנהלות עפ"י חוק עזר עירוני ובסיס חיוב הינו עפ"י שטח הנכס לא התקבל"), כשהסבר שנמסר לגבי חוקיות האגרה לא שכנע, והתברר כי חסר פרסום עירוני בנידון, והומלץ את הפרסום בעשייה למען ביטחון התושבים. נוכח מהותיות הנושא, בוצע השנה הרחבת הבדיקה, והתברר שהייתה עצומת תושבים כנגד הטלת האגרה אגרת השמירה, (בה נשאל אם לא מדובר בכפל מס מיותר וספק אם חוקי, האגרה הוטלה בעקבות מלחמת המפרץ 1991 כמס נוסף על הארנונה, כשמשלמים כמעט 100 שקל כל חודש, כאשר הארנונה מתעדכנת בכל שנה עגולה, והכספים מיועדים לאירועים, לסגני ראשי ערים ולהטבות לנבחרי הציבור ולמקורביהם, כאין שום ערך לאגרת שמירה עבור שמירה מופשטת, ואין לשמירה סמכויות בדומה למשטרה, ועדיף אם הנהגת העיר הייתה מחליטה על מספר מצומצם של פקחים, ופונים למשטרת ישראל להערכת מצב חדשה ולתגבור ניידות המשטרה בעיר מ-2 ל-4 שזה מספק, שכן לתושבי העיר הזכות לדעת מה נעשה בכספם, על כן יש להרבות בחתימות שיביאו לסילוק האגרה).

## ב. ממצאים ומסקנות

מתברר שהעצומה שנכתבה ע"י גורמים מכוונים, נעשתה מתוך בורות לשמה, מתוך חוסר הבנת העשייה, החוק והתנהלות העירייה, ומתוך חוסר אכפתיות ורצון להישגיות דרך הכפשת העירייה הנהגתה ועובדיה בבואם לשרת את התושבים, על כן הנהלת העיר החליטה שיש לעצור את ההליך השלילי המסולף זה ובצדק, והיא נערכה למתן מענה שבו יוסבר על טיב השירות, ההיגיון וההיבט החוקי בתשלום האגרה, ושיהיה בכך בכדי להפסיק את המידע המוטעה בשיח ברשת, ויפורט על: אגרת השמירה מיום הקמת השיטור העירוני המשולב בשנת 2001, יעוד השיטור העירוני המשולב, תכנית השמירה המאושרת על ידי משרד הפנים ותחומי הפעילות הנכללים בתכנית זו, השינוי שחל במתכונת השיטור העירוני המשולב מחודש אוגוסט 2018, המדיניות החדשה של ראש העיר לקידום הקמתו של מערך שיטור עירוני בנס ציונה בשיתוף המשרד לביטחון הפנים. בנוסף התבקשו ראשי האגפים כי ככול ומתקבל מכתב הנוגע למדיניות עירייה ולא נוגע רק לאגף ספציפי, יש להעלות את הנושא בפורום האגפים הרלבנטיים + מנכ"לית, ראש מטה, מבקר, ודוברת, שכן הסנכרון הוא קריטי במתן מענה רשותי. להלן המענה שהוכן:

### תגובת העירייה לנושא עצומה לביטול אגרת השיטור העירוני בנס ציונה

גביית היטל השמירה, המעוגן כיום בחוק עזר עירוני - חוק העזר לנס ציונה (שמירה אבטחה וסדר ציבורי) התשע"ח-2017, החלה בשנת 2001 בעקבות גל הפיגועים שפקד את המדינה. בשנה זו החליטה העירייה על הקמת יחידות עירוניות שמטרתן להגביר את הביטחון של התושבים ובעלי העסקים בעיר. לשם כך הוקם השיטור העירוני ויחידת אבטחת גני ילדים ובנוסף תוגבר המוקד העירוני. יש לזכור שעד הקמתו של השיטור העירוני לא היה מענה בעיר נס ציונה לאירועי פח"ע (פעילות חבלנית עוינת).

בשיטור פועלים צוותים מיומנים, חמושים שייעודם העיקרי אבטחת שלום הציבור בעיר והוא פועל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע. השיטור מטפל ב: הפרות הסדר הציבורי, מניעת פריצות ועבירות רכוש, סיוע למשטרה, מניעת ונדליזם, טיפול בתאונות דרכים, הפרת חוקי עזר עירוניים ועוד. זאת, באמצעות ביצוע סיורים יזומים, אבטחה סטאטית, מענה לפניות 106, יציאה לאזעקות ולחצני מצוקה, מתן דו"חות, מניעת הקמות רעש, מחסומים, תצפיות ושימוש במערכת של מעל 500 מצלמות אבטחה הפרוסות בעיר.

עיריית נס ציונה קיבלה את אישור שר הפנים לגביית היטל השמירה מיום 1.1.18 עד יום 31.12.19 על פי חוק העזר הנ"ל. התעריף שאושר עפ"י חוק העזר הינו 2.38 ש"ח למ"ר לשנה. דהיינו, משפחה המתגוררת בדירת בת 4 חדרים בגודל 100 מ"ר תשלם סכום של 19.8 ₪ בחודש. על מנת לקבל את אישור משרד הפנים לגביית היטל השמירה, הגישה העירייה בשנת 2017 את תכנית השמירה המעודכנת לאישור אגף חירום וביטחון במשרד הפנים. תכנית השמירה הינה על פי צרכי הרשות ובהתאם לכללים המוגדרים בחוק ומטרתה לספק שירותי אבטחה שמירה וסדר ציבורי בשטחי עיריית נס ציונה, בין היתר בנושאים הבאים:

- שמירה ואבטחה במרחב הציבורי ושמירת הסדר הציבורי.

- העלאה ושיפור רמת הביטחון של בעלי העסקים ובשטחי המגורים.
- הגברת האכיפה וסיוע למשטרת ישראל בפעולותיה לשמירת שלום הציבור.

#### **תחומי הפעילות הנכללים בתכנית השמירה:**

**סיוור רכוב** - רכבי סיוור 24/7. פעילות הסיירים תיתן מענה אבטחתי ע"י הפעולות הבאות:

נוכחות וסיורים רכובים וגלויים למניעת בריונות רחוב. מניעת ונדליזם במרחב העירוני.

סיורים ונוכחות באזורים חמים באזורי התעשייה ובאזורי המגורים לשם הרתעה מפני אלימות והתנהגות אנטי חברתית.

שמירה על הסדר ואבטחת אזורי המגורים והמסחר.

**סיירים רכובים על קטנועים** – 5 אופנועים חמושים, בוגרי קורס אבטחת מוסדות חינוך, מבצעים סיורים רכובים על קטנועים במהלך כל שעות הלימודים.

**מוקדן** – תגבור המוקד העירוני באמצעות מוקדן 24/7. תפקיד המוקדן הינו צפייה במצלמות ועדכון דרך מכשירי הקשר לסיירים על אירועים חריגים בתחום הרשות.

**מצלמות אבטחה** - ברחבי העיר נס ציונה מותקנות למעלה מ-500 מצלמות אבטחה שנותנות תמונת מצב בכל רגע נתון על המתרחש במקומות עיקריים בעיר, דבר המקנה יכולת אכיפה טובה יותר ומגביר את הביטחון של התושבים.

#### **בהתייחס לשינוי שחל במתכונת השיטור המשולב מחודש אוגוסט 2018**

השיטור העירוני פעל במתכונת של שיטור משולב מיום הקמתו בשנת 2001 ועד חודש אוגוסט 2018. המשמעות היא שבכל משמרת של הסיור הרכוב הוצב שוטר ממשטרת ישראל. בעקבות החלטה של משטרת ישראל השתנתה המתכונת כך שהיום בנוסף לרכבי הסיור העירוניים (אכיפה עירונית) נוספה ניידת של משטרת ישראל המאוישת בשני שוטרים.

מיד עם כניסתו לתפקיד, הציב ראש העיר שמואל בוקסר על סדר יומו את נושא הקמת מערך שיטור עירוני בעיר נס ציונה. הפגישה המקצועית הראשונה עם מפקד תחנת משטרת רחובות ומפקד נקודת המשטרה בנס ציונה יוחדה לנושא זה.

**להלן דו"ח השוואתי על נתוני פשיעה עבריינית (פע"ר) בנס ציונה שהתקבלו ממשטרת ישראל,**

**בין השנים 2006 ו-2017:**

| ירידה באחוזים | 2017 | 2006 |                  |
|---------------|------|------|------------------|
| 63%           | 107  | 293  | פריצה לדירה      |
| 63%           | 61   | 168  | גניבת רכב        |
| 94%           | 15   | 273  | גניבה מרכב       |
| 93%           | 4    | 59   | פריצה לעסק       |
| 76%           | 187  | 793  | סה"כ עבירות רכוש |

בעניין הסתירות בין הנכתב בעצומה לבין המצב בפועל אציין כי כספי השמירה מופקדים בחשבון בנק ייעודי, שאינו יכול לשמש לצרכים שאינם קשורים לשמירה ואבטחת התושבים, (בניגוד לנאמר בעצומה).

מנהל הגביה הוסיף כי תעריף השמירה השנתי למ"ר אינו מוצמד למדד במהלך השנה (מנובמבר עד אוקטובר בשנה שלאחר מכן), ומסר טבלה מסודרת של היקפי הגביה עם ממוצע חיוב חודשי למשפחה, תוך בידול נכסים למגורים ואלו שלא, (מה שמצביע על המרחק העצום בין המחיר שצוין בהסטה ברשת לבין בפועל - כ-25%). כמו כן גם המגמה ומטרת המשטרה היום היא לאפשר לרשויות לפעול לשמירה ואבטחת התושבים עם פחות מעורבות. (בניגוד להמלצה שנרשמה בעצומה).

להלן תמצית נתונים כספיים רלוונטיים להיטל השמירה במונחי 2018:

| היטל שמירה שנת 2018 |                |                        |                         |                     |
|---------------------|----------------|------------------------|-------------------------|---------------------|
| כמות נישומים        | חיוב שנתי בש"ח | חיוב שנתי ממוצע לנישום | חיוב חודשי ממוצע לנישום |                     |
| 13,901              | 4,433,993      | 319                    | 26.58                   | נכסי מעורים         |
| 2,299               | 1,122,299      | 488                    | 40.68                   | נכסים שאינם למעורים |
| 16,200              | 5,556,292      |                        |                         | סה"כ                |

#### ג. המלצות

1. על אגף הביטחון לפרסם לפחות אחת לרבעון את עשייתו בתחום זאת לשם הגברת תחושת ביטחון בציבור ומניעת רינונים.
2. על ראשי אגפים לשתף ולהעביר להנהלה, מקרים בהם יש קשר לאגפים נוספים והנוגעים גם במדיניות ראש העיר.

4.6. חניה באדום לבן לשם פיזור ואיסוף ילדי גן

#### א. כללי

תושבת פנתה בכדי לברר את ייתכנות עמידת רכבים על שפת המדרכה המסומנת באדום-לבן ליד גני ילדים בעת פיזור ואיסוף ילדי הגן, שכן בכל בוקר היא שמה לב לנהגים העוצרים במקומות אסורים כדי להוריד את הילדים, על כן היא תהתה את המותרות והלגיטימיות לכך, ומדוע העירייה אינה נותנת דוחות. עם זאת היא מציינת כי בעיר ברחובות מאפשרת העירייה להחנות על שפת מדרכה המסומנת באדום-לבן בשעות הפיזור והאיסוף.

**ב. ממצאים ומסקנות**

במענה נמסר כי החוק אינו מאפשר חניה באדום לבן, זולת פטורים לרכבי חילוץ והצלה ונכים, בדגש של אי הפרעה לתנועה. מאידך הבאת ילדי גן ולקחתם בתום שעות הגן, מתבצעת באופן מהיר, כשהתנועה די מהר חוזרת לסדרה, בנוסף ככול שאין מענה חלופי של חניות בסביבת הגן עלולה אכיפה להכביד על ההורים, ולהיות מסוכנת. ככלל, המדיניות הנהוגה (ברחבי העיר, מלבד מרכזים מסחריים), ככול שאין תלונות מפעילים שיקול דעת, ואם אין פרעה לתנועה (במקרים במ הולכי רגל נאלצים לרדת לכביש), לא רושמים דוחות, בנוסף סעיף 6(א) בחוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995, מאפשר על אף האיסור, להוריד ולהעלות נוסעים או טעינה ופריקה מידיים ובלתי פוסקים. נוכח זאת סיימתי בדיקתי.

**4.7. אכיפת כלבים משוחררים****א. כללי**

תושבת משכונת ארגמן פנתה בבקשה לאכיפה מסיבית כנגד בעלי כלבים המשחררים את כלביהם בגנים ציבוריים, כאשר מוצב גם שילוט האוסר על כך.

**ב. ממצאים ומסקנות**

במענה מסר קב"ט העירייה כי יתבצע במקום מבצעי אכיפה בוקר וערב. נוכח זאת הסתיימה הבדיקה.

**4.8. אכיפת עישון בבתים משותפים****א. כללי**

התקבלו 2 תלונות על שכנים המעשנים בבניין מגורים, דבר המהווה מפגע עבורם, במקרה 1- ציינה המתלוננת כי היא מתגוררת במבנה ישן, ללא מעלית, כאשר גרם המדרגות היחיד שמאפשר מעבר לדירות. הבניין משנות ה-60 ואין ועד בית, הדיירים מאוד מבוגרים, ומלפני מס' חודשים אחד הדיירים מעשן בשבת בגרם המדרגות, מה שמוביל לסירחון, עשן, ולכלוך. מכיוון ומדובר בבניין מאוד ישן, אין הרקה לבניין, הדייר המעשן הניח כוס המים בארון חשמל ומשתמש בה כמאפרה, מה שמהווה סיכון. נעשתה פנייה לעירייה שטענה כי המקרה לא בסמכותה כיוון ומדובר בשטח פרטי, אך לטענתה העירייה אמורה לאכוף כיוון שהיא משלמת ארנונה גם עבור גרם המדרגות, ובמה שונה המקרה עת העירייה פועלת במפגעי רעש בבתים משותפים, וכאשר קיים חשש ממשי להתחשמלות כתוצאה מהתנהגות חסרת התחשבות ואחריות של הדייר.

במקרה 2- אשר הגיע בסמיכות, מסרו מתלוננים כי מזה 4 שנים, שכניהם מקומה ראשונה מעשנים בכניסה לבניין בחדר המדרגות, כאשר העשן עולה לכיוון ביתם והם נחנקים, ניסיון לדבר אל לבם של המעשים לא צלח, וכאשר ניסו בדרך יצירתית יותר, כגון העלמת מאפרה, המעשנים ביצעו חבלות בכניסה לביתם.

### **ב. ממצאים מסקנות**

בשני המקרים נמסר כי הטיפול אינו במסגרת אכיפה העירונית, וכי ניתן לפנות לאגודה לתרבות הדיור ככול שהבניין משלם דמי חברות באגודה, לחלופין ניתן לפנות למפקח על הבתים המשותפים, על מנת שיאכוף את הוראות החוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, תשמ"ג-1983, ובפרט סעיף 14 שבתוספת, האוסר על העישון בחדרי מדרגות, זולת חדר מיוחד שהוקצה למטרת עישון ע"י נציגות הבניין. לצד זאת אוסיף כי מטרדי רעש בבתים משותפים מהווים מטרדים סביבתיים, ואילו מפגעי עישון בגרם מדרגות אינם כאלה, ולמעשה הם סכסוך בין שכנים, לעניין תשלום ארנונה (חלקית) על חלקים משותפים בבניין מגורים אינם רלוונטיים לעצם האכיפה העירונית. נוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

4.9. היעדר אישור עירייה להצבת מגונית בחצרו

### **א. כללי**

תושב התלונן כי בחודשים האחרונים הוא מנהל רצף פניות עם גורמים בעירייה לשם קבלת היתר להצבת מיגון לשעת חירום בחצרו, אך לדבריו לא זכה להתייחסות מסודרת.

### **ב. ממצאים מסקנות**

לעניין הצבת המגונית, הנושא עלה עת ביקשו זאת גם גני ילדים פרטיים בעת מלחמה, כשהמענה היה הפנייה לפיקוד עורף לטיפול בעניין. ככלל הצבת מגונית אינה מהווה תוספת לשטח המגורים, כשגם לא נקבע לגביה תקן, עלותה כשליש מעלות בניית ממד והיא ניתנת לניוד, צו התכנון והבנייה (פטור מתכנית ומהיתר להצבת מגונית ולשימוש בה) (הוראת שעה), התשע"ט 2019- מתנה על אף הפטור כי הצבתה תהייה בידי המדינה או הרשות המוסמכת במקום, (לרוב מומלץ לוותר עליהן ולחזק את אחד החדרים הפנימיים בבית (באמצעות התזת בטון או עיטוף בלוחות פלדה), אם כי העלויות יקרות יותר.

### **ג. המלצה**

ככל שמתקבלת בקשה להצבת מגונית, על העירייה לפעול בהתאם לצו התכנון והבנייה (פטור מתכנית ומהיתר להצבת מגונית ולשימוש בה) (הוראת שעה), התשע"ט 2019, ולדאוג גם להצבת המגונית ולחיוב בעלויות ההצבה.



## 4.10. היעדר יכולת לשלם דוח בכרטיס אשראי דיינרס

**א. כללי**

תושב ביקש לשלם באתר העירוני דוח חניה באמצעות כרטיס אשראי דיינרס, ולא הצליח וביקש לדעת מדוע.

**ב. ממצאים מסקנות**

במענה מסרה מחלקת החניה כי העירייה החליטה שלא יתאפשר לשלם בכרטיס האשראי דיינרס, כאשר אין מניעה לשלם בכרטיסי אשראי אחרים, אלא שהודעה על מגבלה זו לא פורסמה לציבור.

**ג. המלצה**

על מחלקת חניה וביטחון לדאוג לפרסם באתר העירוני ובדוחות שהיא מנפיקה את אי אפשרות התשלום בכרטיס האשראי דיינרס. וככול שמגבלה זו קיימת בשאר תקבולי העירייה, עליה להודיע זאת לציבור.

## 4.11 תלונה על אי קבלת מידע על דוח

**א. כללי**

תושב פנה וציין כי קיבל דוח על אשפה עת נמצא בחו"ל, מקרה דומה אירע גם לשכנתו, מציין כי לא זכה לקבל פרטים וביחס מחפיר וחוסר זמינות על אף ששלח אימייל בעניין, וכאשר אינו מצליח להשיג את המוקד מזה 3 ימים.

**ב. ממצאים ומסקנות**

במענה השיבה מחלקת חניה וביטחון כי לאחר ששבו לתושב הובן שלא קיבל את התמונות בגין הדוח שנשלחו איליו באימייל, על כן נשלחו בשנית, והתושב הודיע כי בכוונתו לערער על הדוח, ומשכך הסתיימה בדיקתי.

**5. הנדסה -****5.1. פגיעה מבמפר (פסי האטה) חדש****א. כללי**

קצין בטיחות מאשכול אגד (אזור ראשון לציון-רחובות), התלונן אצלי כי לא זכה למענה ראוי מהמוקד, עת ביקש להודיע כי באמפר חדש שהוצב ברח' התאנה, שיפועו נבנה גבוה מצד אחד ונמוך מצד שני, כך שהוא פוגע בפגוש האחורי עת אוטובוסים נוסעים שם במהירות מעל 10 קמ"ש, ובכך נפגע המנוע שעלותו עשרות אלפי שקלים.

לשאלתי באשר ליחס במוקד ציין כי אמרו לו- זה מה יש.

כמו כן שאלתי לקשר בין העירייה לבין אגד תעבורה ציין כי הקשר נותק, כך שלא מתבצעים פעולות במסגרת בתי ספר- הדרכה ובטיחות בדרכים.

**ב. ממצאים ומסקנות**

טוב לדעת את התועלות מבאמפרים אשר נועדו להפחתת מהירות התנועה ובכך מפחיתים את המסוכנות בכביש, אלא שיש צדדים לא חיובים שכן אותן גבשושיות מאספלט יוצרות לא מעט בעיות מכניות והסחת דעת הנהג, שינויי גובה פתאומיים גורמים (גם במהירות נמוכה) לעומס ישיר על מערכת המתלים של הרכב, ובכך בלאי הרכב גדל כמו גם הזדקקותו לתיקונים, כאשר גם מערכת מתלים "עייפה" ולא תקינה - מקטינה את רמת הבטיחות של הרכב. המעבר מעל באמפרים במהירות קצת יותר גבוהה מזחילה, מייצרת כוחות הלם שמגיעים דרך מערכת המתלים גם למרכב המכונית, כאשר גם יכולת המרכב לשאת חבטות - מבלי לשנות צורתו או לאבד מיכולתו - מוגבלת. בכל מפגש עם במפר, החבטות מפעילות לחצים ברכב וגורמות גם להשתחררות ברגים, עומס על המפרקים, מתיחת גומיות, שחיקת מסבים וכן פגיעה בצמיגים הגורמת להם לאבד מחוזקם המבני. במידה ובמפר נבנה שלא לפי המלצת התקן עלול להיגרם פגיעה באגן השמן של הרכב ולטפטוף שמן על הכביש, אשר מעבר לתיקונו היקר במוסך, מייצר גם סכנת החלקה. כלי רכב בעלי מרווח גחון נמוך עלולים (גם בנסיעה איטית) לפגוע עם פגוש הרכב בכביש ולגרום לנזק משמעותי ועלות תיקון גבוהה, שינויי המשקל בשל הבלימה והמעבר על פני הבאמפרים פוגעים גם בתשתיות הדרך, כל כלי רכב גורם לגלי הלם בקרקע, הורס את יסודות הכביש ועלול אפילו לגרום לנזקים לבתים וחומות סמוכים. האטה והאצה לסירוגין מגדילות את צריכת הדלק, את רמת הגזים הרעילים וכך גם את זיהום האוויר.

נמצא כי הבמפר נבנה במקום בשל המהירות הגבוה שבה נהגים נוהגים במקום, המפתחים מהירות לא סבירה ובכך יוצרים סכנה סביבתית.

תמוה בעיני הטענה ליחס שקיבל קצין הבטיחות עת פנה למוקד, כמו גם לאי יצירת קשר מידי, עם גורם מקצועי שיש לו נגיעה לרשות, וכשלא הייתה חשיבה להפעלת נוהל מס' 20- פניות לוועדת תחבורה, לפיכך פעלתי במידי והפגשתי אותו עם ראש העיר, מנהלת מחלקת התנועה ומנהל תחום פיתוח ותשתיות. בחינה במוקד העלתה כי בפרק זמן של שבוע (בשלהי חודש אוגוסט ובתחילת ספטמבר) התקבלו 6 תלונות מתושבים אשר התלוננו לרוב על הסכנה מהבמפר הגבוה הפוגע בתחתית הרכבים, שלגביהן לא נמצא המשך טיפול וכשפניית קצין הבטיחות לא רשומה במוקד.

במפגש עם מנהלת התנועה עלה כי אכן הקשר נותק, עת היו חילופי גברי באגד, אך כן עולה צורך לבחון הקמת בוטקה לתחנה הסופית לקו אגד בקריית החינוך השש שנתית "פארק המדע" נס ציונה, בהיכרות עם מנהל תחום פיתוח ותשתיות נקבע במידי שקצין הבטיחות ייצא באופן מידי לשטח, ייפגש עם מפקח מטעם העירייה וייבחנו את הבאמפר, ואת הצורך בשינוי הנדסי, וכן 2 באמפרים נוספים, בבדיקה מקדמית נראה שאוטובוסים החולפים במהירות של 40 קמ"ש הפגוש האחורי אינו משפשף את הבאמפר, ולבסוף עלה כי אין צורך להנמיך ולתקן את הבאמפר.

### ג. המלצות

בביקורת אשתקד על הצבה מחדש של תחנת אוטובוס הומלץ כי מנהלת מחלקת התנועה תוצב כאשת קשר עם אגד, או לחלופין אשת הקשר תהיה מ"מ מנהלת תחום מערך תחבורה ואדמיניסטרציה באגף ההנדסה. מהבדיקה השנה עולה כי:

1. מוקד עירוני- בכל מקרה של פניות בנושא תנועה כולל הפרעות בתנועה שנגרמו כתוצאה מהצבת חסימות, באמפרים וכו'- עליהם לפעול עפ"י נוהל 20 של המוקד, (פניות לוועדת התחבורה), וכן ככול שמדובר בגורמים מקצועיים הפועלים בעיר, יש להפנות בקשתם ישירות למנהלת מחלקת התנועה על מנת שתיצור עמם קשר.
2. צירוף כמוזמן את נציג אגד לוועדת בטיחות בדרכים ולוועדת תחבורה ותנועה- נוכח זאת שלאגד יש משקל רב בתנועה ברחבי העיר, שיכולה להוביל גם לחסכון ויעילות, יש לשקול צירוף נציגים לוועדות, או לפחות בעת דיונים בנושאים רלוונטיים להם.
3. צירוף כמוזמן את קב"ט העירייה שכיום נושא במינוי מנהל הבטיחות (במקום עובד שפרש), לוועדה לבטיחות בדרכים.
4. שיתוף נציגות מאגד במסגרת חינוך בתי הספר לבטיחות בדרכים.
5. בחינה וקבלת אישורים כי הבאמפרים בעיר עומדים בתקנים המחמירים.

## 5.2. חסימת תנועה לפארק המדע עקב עבודות הנדסיות

### א. כללי

הבדיקה בעקבות תלונת בעלי מסעדת "רות" שבפארק המדע, (לאחר שלטענתם פנו ולא הסתייע בעדם), אשר טענו כי מזה מס' חודשים מתבצעים בלילה עבודות תשתית ברח' הנפת הדגל וכתוצאה מכך נחסם רח' ההדרים לסירוגין בשעות הלילה המשמש דרך גישה אחת בלבד למסעדה, במצב זה נגרם להם סבל בכל ימי השבוע, המתבטא בירידה דרסטית במחזורי ההכנסה, וכשאינן אף דרך חלופית יכולה לסייע בעדם, וכאשר המסעדה בקשיים מאז תחילת העבודות, בעוד היא מחויבת להוצאות קבועות, שכן היא מעסיקה מעל 20 עובדים ונותנת שירות לתושבי העיר בפרט, ומכיוון שהעבודות טרם הושלמו, ולמעשה יימשכו זמן רב (כל חודשי הקיץ), עלול עסקם להמשיך ולהיפגע.

### ב. ממצאים ומסקנות

בבדיקה עם מנהל הפרויקט הוא ציין כי הכניסה היחידה לפארק המדע הינה מרחוב ההדרים, עד היום רחוב ההדרים נסגר רק כ-5 פעמים, וייסגר (בעת מתן המענה) עוד פעמיים, כשצפוי שיהיו עוד מספר סגירות בהמשך הפרויקט, בכללי סגירת הרחוב רק מהשעה 21:30 עד השעה 5:00 בבוקר, כאשר סגירה מאוחרת יותר עלולה לעכב את פתיחת הכביש בשעות הבוקר.

נמצא כי למעשה יש צדק בתלונה, ואכן חסימת הרחוב גורמת נזק למסעדה, אך מאידך יש אילוץ של פתיחת הכביש לתנועה בשעות הבוקר. תשובת מנהל הפרויקט הועברה אליהם, הם חלקו על הנאמר על ידו כי הכביש נסגר רק 5 פעמים, טענו לפגיעה קשה בעסק, וביקשו שהכביש ייסגר מהשעה 23:00. עוד ציינו כי הם מצאו עצמם לא אחת מכוונים את התנועה.

בעניין זה ביקשתי קיום דיון מעמיק למציאת הקו המאזן שכן מחד טען מהנדס הביצוע טוען כי סגירה מאוחרת יותר תאריך את זמן הביצוע בשעות הבוקר (כשעד אז הרח' יהיה חסום לתנועה), מאידך בעלי המסעדה שטענו כי במצב הנוכחי נגרם להם נזק כלכלי שקשה להם לעמוד בו.

הטיפול נמסר לפתחה של עוזרת ראש העיר, אשר קיימה התייעצות משותפת עם מנהלת מחלקת התנועה, מנהל מחלקת תשתיות ומפקח הפרויקט הוחלט ותואם עם בעלי המסעדה כי כל עבודות הלילה יחלו בשעה 23:00 במקום ב-21:00 ויסתיימו עד 7:00 במקום עד 5:00, כאשר אישור להארכת הזמן לשעה 7:00 תטופל במידך, כשהסבר לפתרון הוא מאחר ומדובר באזור תעשיית הייטק אפשרי בהחלט שעד השעה 7:00 בבוקר הגישה לפארק המדע תהיה רק דרך הצומת המרכזי ולא דרך רחוב ההדרים, וכאשר הקבלן בשטח אחראי להציב שלט לחסימת רחוב ההדרים בזמן שלא ניתן להיכנס דרך הרחוב, וכאשר מנהל מחלקת תשתיות יפקח על הנושא.

עוד הוסיפה עוזרת ראש העיר כי ניתן היה להיערך מראש ולמנוע אי נעימות המסעדה. הצלחת המסעדה היא מטרה שלנו לא פחות משל בעל המסעדה.

### **ג. המלצה**

בעת תכנון פרויקטים סביבתיים, העלולים לחסום גישה לעסקים, על מהנדס העיר להיפגש עם בעלי העסקים על מנת לצמצם למינימום את הפגיעה בהם.

### **5.3. אי קבלת היתר למגונית**

#### **א. כללי**

תושב התלונן בפני מזכירת המנכ"לית כי אין העירייה משיבה לו על בקשתו להצבת מיגון נגד טילים, וערר שהגיש בנושא הרישוי, כאשר מחלקת הרישוי מתעלמת מפנייתו.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

התברר כי התושב לא פעל באופן נאות לקבלת היתר, הגיש תכניות ברמה ירודה, הגיש גם בקשה ברישוי מקוצר כשהדבר אינו מקובל, ביקש אישור פטור ממדידה עדכנית, פיטר את עורך הבקשה שלא עמד במשימותיו והעסיק אחר. בנוסף החלטת רשות רישוי שקיבל בתנאים למגונית לא הייתה מקובלת עליו, משום שהתבקש לסמן להריסה מרפסת שאינה חוקית שהייתה אמורה להיהרס ע"פ היתר מקורי, לא עמד בערבות להבטחת תנאי היתר ע"פ ס' 70 לתקנות רישוי בניה, ופנה לוועדת ערר, שם נדרש ל-4 השלמות אשר לא עמד בהם, (הגשת מפה מצבית עדכנית חתומה ע"י מודד מוסמך, בה יסומנו המבנים הקיימים בשטח וכן המיגונית המבוקשת, הגשת טופס הצהרה של עורך הבקשה כי לא נעשו שינויים מרחביים במגרש בעקבות בקרת התכן בעניין מבנה המיגונית, הגשת ערבות בנקאית להבטחת תנאי ההיתר, תשלום אגרות והיטלים/מי ציונה. לו היה מגישם היה כבר בידו היתר בניה), לאחר החלטת ועדת ערר, פיטר גם את האדריכל החדש. לכן ובהתאם למערכת רישוי זמין נדרש להגיש את הבקשה מחדש במערכת עם הנתונים החדשים ואז שוב יש לדון בבקשה ולאשרה. אלא שכאן הגיש רק את ההשלמות, ובמערכת היו חסרים תכנים בסיסיים על מנת שניתן יהיה לדון בבקשה, כגון: תכנית ראשית לדיון בישיבת רשות רישוי, כשללא התכנית לא היה במה לדון. כאן ניתנה לו הקלה בקבלת אישורים קודמים על אף שבתכניות להיתר הינם עם שם האדריכל הקודם. מכאן שהתושב לקה בהבנה בסיסית של הליך הרישוי הזמין, ופגע בעצמו בכך שפיטר את אנשי המקצוע שקידמו את ענייניו.

עניין נוסף הוא הפנייה למזכירת המנכ"לית על אי עשייה או מחדל של העירייה, אלא שתלונה לא הוגשה, האפשרות להגשת תלונה יכולה להיות בכתב או בע"פ לאחר שהמתלונן חתם בכתב על תלונתו. קיימות אפשרויות תקשורת מגוונות

להגשת תלונה, ויכול גם אם לא היה מענה טלפוני, ליצור קשר עם מזכירות העירייה או המוקד והיה משאיר הודעה לחזור, היה יכול לפנות דרך צור קשר עירוני, והיה יכול להמציא מכתב תלונה.

עם זאת גם אם היה מגיש תלונה, הרי שלא היה מקום לבררה, שכן מדובר בתלונה קנטרנית או טורדנית, שכן לגביה מתקיים הליך ביצועי שטרם הסתיים, והיא על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית (סימון הריסת מרפסת). לבסוף התרצה הפונה ביקש ונפגש עם מנהלת מחלקת רישוי ופיקוח, לקיום המשך ההליך לקבלת ההיתר. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

#### 5.4. תלונה על אי מענה לפניות בדבר חילופי שטחים

##### א. כללי

עו"ד פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש להלין על אי מתן מענה לפניותיו מיום 17.9.18 ומיום 2.10.18 שהפנה ליועצת המשפטית של העירייה, בדבר ביטול החלטה שנתקבלה ביום 5.9.18 על ידי מועצת העיר נס ציונה בנושא "עשייה במקרקעין בחלקות שבבעלות העירייה במסגרת טבלת הקצאות בתוכנית איחוד וחלוקה נס/15/129", מאחר ולטענתו, ההחלטה התקבלה שלא כדין, שכן נעשתה הצבעה טלפונית של אחד מחברי המועצה לצורך השגת הרוב הנדרש, וגם התכנית שהתקבלה בוועדה המחוזית פקעה.

##### ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי המתלונן פנה אשתקד לממונה על חופש המידע בכדי לבחון את עמידת העירייה בתנאי שקבעה הוועדה המחוזית והוא קבלת אישור לפי ס' 188 לפקודת העיריות (אישור לפן הקנייני בתכנית אשר בא לידי ביטוי בהעברת קרקע ציבורית לידיים פרטיות), וכאשר הוועדה נתנה תוקף לקיום התנאי של 9 חודשים, במענה הושב לו כי כיוון שמדובר ברשות איתנה אין העירייה צריכה לעמוד בתנאי לקבלת האישור, והוא מבחינתו ראה בכך כי התכנית עודנה טעונה אישור מועצת העיר, על כן פנו תושבים מהשכונה והחתימו על עצומה.

באשר להצבעה הרחיב העו"ד וטען כי היא אינה מתיישבת עם הוראת תקנה 43 לתקנות בדבר ישיבות המועצה, זימונן והנוהל בהן, כקבוע בתוספת השנייה לפקודת העיריות (נוסח חדש) ששם נרשם כי ההצבעה תהיה בהרמת ידיים, זולת אם שליש מחברי המועצה הנוכחים באותה ישיבה החליטו על הצעה שמית, ועל כן על מנת שההצבעה תחשב לחוקית על חברי המועצה להיות נוכחים פיזית בישיבה, מה גם שלא מדובר בהחלטה דחופה שאז ניתן היה להפעיל את ת' 47.

במענה לנציבות הושב כי פנייתו לבטול ההחלטה נעשתה עוד קודם פרסום מלא של פרוטוקול מועצת העיר, וכאשר בפנייתו הראשונה כי הסתמך על פרסומי תקשורת

שכן טרם פורסמה הקלטת הישיבה או הפרוטוקול בכתב, ובפנייתו השנייה הוא הסתמך על הקלטת הפרוטוקול מבלי לציין את הפרוטוקול בכתב, מכאן שפניותיו היו נמהרות ולא התבססו כראוי על הפרוטוקול החתום בכתב. בעניין פקיעת תוקף התכנית הרי שהוועדה המחוזית אישרה אורכה לתכנית על כן תוקפה לא פג. ובעניין אופן ההצבעה הרי שחבר המועצה נשוא הפניה נכח במרבית הישיבה, קיבל עוד קודם את הזימון לישיבה שבו נרשמו נושאי סדר היום, והחומרים המצורפים להם, ובכללם נושא אישור טבלת ההקצאה הכלולה בתכנית ועל כן ההצבעה הייתה כדין. יש גם לציין כי המועצה דנה בהיבט הקנייני ולא בהיבט התכנוני של התכנית שכן זו כבר נדונה במסגרת הערכאות התכנוניות, הוועדה המחוזית דנה בתכנית כולל מיצוי הליך ההתנגדויות, ולאחר ששמעה את כל הנוגעים בדבר ציינה כי התכנית ראויה וחשובה, ועל כן התכנית בתוקף.

הנציבות השיבה כי מהמענה שנמסר נראה לכאורה כי אכן המתלונן לא נענה לפניותיו ליועצת המשפטית של העירייה, על כן ביקשו לעדכנם אם נשלח מענה למתלונן עוד קודם ואם לאו, להשיב למתלונן, באופן מידי, על פניותיו ליועמ"ש ולהעביר העתק מהמענה לנציבות.

במענה הוצג לנציבות מכתב תשובה נוסף לעו"ד שבא בנעליו עו"ד הראשון ואשר העלה את אותם טענות ללא חידוש, וכשלמעשה העירייה המתינה בזמנו לפנייה נוספת לאחר קבלה וקריאת הפרוטוקולים ע"י העו"ד ולא שיתבסס על פרסומי תקשורת. במענה לעו"ד השני נרשם כי מיוצגיו סברו כי הדרך לתקוף את החלטת הוועדה המחוזית היא בתקיפה עקיפה ופסולה של אופן קבלת אישור טבלת ההקצאות במליאה, חלף שלל כלים משפטיים רלוונטיים שעמדו להם, בין היתר פנייה לערכאות המנהליות הרלוונטיות שיבחנו בכלים מנהליים את החלטת הוועדה המחוזית התכנונית לגופה, כשלמעשה מטרת הפנייה שהוגשה בשיהוי כה משמעותי הן ביחס להחלטת הוועדה המחוזית, הן ביחס להחלטת מליאת העירייה, ולמעלה משלושה חודשים לאחר פרסום אישורה של התכנית מהווה ניסיון פסול ליצור לוחות זמנים חדשים ופיקטיביים לפנייה לערכאות- וכל זאת תוך פגיעה רבתי בבעלי הזכויות התכנית. הנציבות השיבה תלונת העו"ד על אי מתן מענה למכתביו הייתה מוצדקת, שכן הוא לא נענה ישירות על מכתביו בניגוד להוראות הדין. עם זאת הם השתכנעו כי מכתבו של עו"ד השני נשלח על דעתו וככל הנראה בידיעתו של המתלונן ולכן ישנה סבירות גבוהה ביותר, כי המענה שנשלח על ידי העירייה ביום 4.6.19 הועבר לעיונו של המתלונן. בנסיבות אלה, הם לא מצאנו מקום להמשך בירור בתלונה, אף על פי כן, הם מצאנו כי מלכתחילה היה על העירייה לשלוח למתלונן מענה על מכתב. הערת הנציבות הועברה ליועמ"ש, אך לא מצאתי כי יש להמליץ על פעולה/הליך נדרש, שכן הפניות היו בימים של חילופי השלטון וחילופים ואיושי

משרות בלשכה המשפטית, מה גם כשהיה מדובר בתלונה הבאה לנסות לעכב הליכים כשלא נחה דעת המתלונן מהמענה שניתן לו. להלן התשובה שנמסרה לנציבות:



**עיריית נס-ציונה**  
**Municipality of Ness Ziona**  
 לשכת מבקר העירייה

יום רביעי 27 מרץ 2019  
 כ' אדר ב, תשע"ט

**לכבוד:**

הגב' יעל אופן-קולה, עו"ד  
 סגנית בכירה למנהל אגף.  
 רח' מבקר המדינה 2 ירושלים  
 ת.ד. 1081 ירושלים 9101001

באמצעות מייל : [yaelofe@mevaker.gov.il](mailto:yaelofe@mevaker.gov.il)  
 ג, נ.

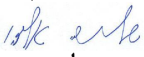
**הנדון: תלונת עו"ד ר. בעניין אי מתן מענה לפנייתו**

סימוכין: מכתב נציבות תלונות הציבור מתאריך 05/02/2019, תיק מס' 1070914/1

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ע"י ראש העיר, ולהלן תשובתי:

1. המתלונן פנה לראשונה בנושא לעירייה בתאריך 17/09/2018 ולאחר מכן פנה שוב בתאריך 02/10/2018, בעניין החלטת מועצת העיר מיום 05/09/2018 בנושא: "אישור עשייה במקרקעין בחלקות שבבעלות העירייה במסגרת טבלת הקצאות בתכנית איחוד וחלוקה נס/15/129", בטענה שהחלטה זו דינה להתבטל מסיבות אופן ההצבעה ופקיעת תוקפה, כאשר בשני המקרים ציין כי פנייתו נעשית טרם פרסום מלא של הפרוטוקול.
2. טענותיו לעניין פרסום הפרוטוקול הוא כתב בפנייתו הראשונה בסעיף 12 כי הוא מסתמך על פרסומי תקשורת שכן טרם פורסמה הקלטת הישיבה או הפרוטוקול בכתב, ובפנייתו השנייה הוא ציין בסעיף 1 רק את הקלטת הפרוטוקול מבלי לציין את הפרוטוקול בכתב.
3. דא עקא כי הקלטת הפרוטוקול פורסמה באתר העירוני ב-12/09/2018 והפרוטוקול החתום פורסם באתר העירוני ב-15/09/2018, מכאן שפניותיו היו נמהרות ולא התבססו כראוי על הפרוטוקול החתום בכתב.
4. באשר לטענה לפקיעת תוקף התכנית הרי שהוועדה המחוזית אישרה אורכה לתכנית נשוא הבדיקה (אחוד וחלוקה נס/15/129), על כן תוקפה לא פג.
5. באשר לאופן ההצבעה הרי שחבר המועצה נשוא הפניה נכח במרבית הישיבה, קיבל עוד קודם את הזימון לישיבה שבו נרשמו נושאי סדר היום, והחומרים המצורפים להם, ובכללם נושא אישור טבלת ההקצאה הכלולה בתכנית, על כן ההצבעה הייתה כדין.
6. אציין כי המועצה דנה בהיבט הקנייני ולא בהיבט התכנוני של התכנית שכן זו כבר נדונה במסגרת הערכאות התכנוניות. הוועדה המחוזית דנה בתכנית כולל מיצוי הליך ההתנגדויות, ולאחר ששמעה את כל הנוגעים בדבר ציינה כי התכנית ראויה וחשובה.
7. נכון להיום התכנית בתוקף (י.פ. 8109 מיום 11.2.19).



בכבוד רב,  
  
 שלמה אליהו, רו"ח  
 מבקר העירייה  
 וממונה על תלונות הציבור

#### 5.5. סימון מעטפת לדירת מגורים

##### א. כללי

פנייה לסימון מעטפת בכביש עירוני, בכדי למנוע חסימת רכבים את הכניסה לחניה של דירת גן בבניין מגורים, כאשר החניה נפרדת מהחניון עם כניסה נפרדת, הבקשה מאחר והחניה צמודה לבית ספר ויש חשש מרכבים שיחסמו את החניה. הפניה הגיע מאחר ולא הייתה הענות נאותה לבקשה.

##### ב. ממצאים מסקנות

במענה ממנהלת מחלקת התנועה נמסר כי בוועדת תנועה מקומית מס' 201901 דנו בנושא: סימון איסור חניה/עצירה בכניסה/יציאה מחניה הפרטית, ונתקבלה החלטה גורפת כמדיניות שלא לסמן 818 (אדום לבן)/820 (מעטפה) בכניסה/יציאה מחניה הפרטית המאושרת בהיתר הבניה, וכי הפקוח יפקח על פי תקנה מס' 72 לתקנות התעבורה תשכ"א-1961 (מקומות אסורים בעצירה, בהעמדה ובחניה). נוכח זאת הסתיימה הבדיקה.

#### 5.6. תלונה על חריגת בניה

##### א. כללי

תלונה אנונימית מאחד השכנים הגר בבניין משותף חדש שדיווח על חריגות בנייה ותוספות בנייה, כאשר הבניין קיבל לאחרונה את אישורי האכלוס, הבנייה הלא חוקית נמצאת בקומת גג הבניין, שהוא שטח משותף של כל השכנים, אשר הפך לחדרים בבנייה קלה של קירות גבס ובנוסף עבר קירוי בתצורת גג של לוחות קלקר מוקצף מבודדים, וכי במקום נערכו עבודות חשמל, אך חיבור חשמל נלקח מהשטח ציבורי המשותף, במקום נעשו גם עבודות אינסטלציה, כך שמדובר בתוספת בנייה לטובת שימוש פרטי, ומצוין כי הבנייה טרם הסתיימה. מבוקש שליחת צוות פיקוח בדחיפות.

##### ב. מסקנות וממצאים

הגם שמדובר בתלונה אנונימית, הרי שמדיניות היא לטפל גם בתלונות אנונימיות הקשורות לתכנון ובניה, ולאחר העברת התלונה למחלקת רישוי ופיקוח נמסר כי נעשתה ביקורת באתר, וכי הממצאים נמצאים בטיפול בהתאם לחוק התכנון והבניה, כרגע בטיפול פנימי. (דווח כי מדובר ביח"ד שלמה שנבנתה ללא היתר על גג

הבניין, הבניה בעיצומה כולל הכנה לחיבור חשמל, קיבלו התראה להרוס תוך כמה ימים, והתראה לטיפול במשפט חמור). נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

#### 5.7. שינוי מיקום לתמרור

##### א. כללי

אזרח שרכב על אופנוע התלונן כי באחד מימי השישי עת עשה פרסה מכיוון צפון לדרום בסמיכות למשתלת האירוסים, פגע באופנוע אחר, משום שהוצב במקום תמרור בקוטר 60 ס"מ ובגובהו כ-160 ס"מ שהסתיר ראייתו של התנועה ממול. ובקשתו הייתה לשנות את מיקום התמרור או את גובהו מכיוון שהוא מסכן את המשתמשים בדרך.

##### ב. מסקנות וממצאים

המיקום המתואר בפניה הוא בכביש 412, בסמיכות לגבול העיר עם העיר ראשון לציון, והשילוט המתואר אמור היה להימצא במתחם העיר נס ציונה, אלא שהמתלונן לא צרף תיאור לתמרור נשוא תלונתו, וכשהבדיקה בשטח הראתה כי לא נמצא שילוט המסתיר תנועה.

משרד התחבורה הנפיק תקנות והנחיות להצבת תמרורים (מהדורה אחרונה-2018), ושם ניתנו הנחיות להצבת כל סוגי התמרורים, כולל בדרכים, ובגבולות ערים, ובשיתוף כל הגורמים הנוגעים בדבר, כאשר כל הצבת תמרור מחייבת את אישורה הנחיות כלליות להצבת תמרורים. בהנחיות נרשמו העקרונות להצבתם, לוח התמרורים, גובהם, תיאור עמודי התמרורים, מידות ממדים וסמלים, זווית ההצבה, מרחק משפת הכביש, מרחק ההצבה, הצד שבו יוצב התמרור, והצבתם בזוגות. באשר לגובה התמרורים נרשם שיש לפעול על פי מספר שיקולים, בניהם מניעת הסתרת שדה הראיה ויצירת תנאים מיטביים לראיית התמרור בלילה, מבלי שהתמרור עצמו יהיה מטרד, וכאשר התמרור יוצב על פני הדרך, הרי שיש צורך ביצירת תנאים מיטביים להבחנה בתמרור במקרה תאונה או אירוע. נקבעו סטנדרטים לתחתית התמרור, ואלו אמורים להיות תואמים על פני השטח, לגבי הנחיות להצבת עמודי תמרורים נרשם שיש להציבם במקום ובצורה שלא יסכנו את כלי הרכב והולכי הרגל הנוסעים או ההולכים סביבם או בסמוך להם. באשר למידות וממדי התמרורים נרשם כי עליהם להיראות היטב לעיני הנהג תוך כדי נסיעה, וכי נקבעו נתונים בהתאם לסוגי הדרכים.

לסיכום- לא נמצא תמרור המסכן, מסתיר תנועה, כזה שהוצב שלא עפ"י הנחיות משרד התחבורה והדורש טיפול. לנוכח זאת הסתיימה בדיקתי.

## 5.8. תנועה מסכנת לאחר פתיחת ציר חדש

**א. כללי**

תושב בשכונת העמק (וואלי) טען כי מאז פתיחת הכביש החדש (שד" העמק)- יש תנועה גדולה של רכבים הנוסעים במהירות כאשר הם מגיעים לשכונה ומסכנים את עוברים ושבים, על כן הוא ביקש למקם באמפרים בכניסה לשכונה (ליד רחוב הכרמים ועד עונות השנה).

**ב. מסקנות וממצאים**

במענה השיבה מנהלת מחלקת התנועה כי רח' שדרות העמק מוגדר כעורק העירוני, ועל פי הנחיות משרד התחבורה, ברחובות מסוג זה לא מומלץ למקם פסי האטה כאמצעי ריסון, על כן לצורך ריסון תנועה בכניסה לחלק הבנוי של שד' העמק הוחלט: בשלב המידי לבצע הגבהת מעברי חציה + תמרורים 707 מוארים (פנס מעבר חציה) בשדרות העמק בצמתים של רח' הכרמים ושל רח' הפרדסים, בשלב עתידי תיבדק ייתכנות ביצוע של מעגל תנועה בצומת שד' העמק/רח' הכרמים, נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

## 5.9. עיכוב תנועה עקב פעימת רמזורים קצרה

## 5.9.1 פניה ממרגולין לישראל שמיד בשעות הערב

**א. כללי**

תושב התלונן על כך שרמזור מס' 8 הנמצא בסמיכות לכביש 431 בפניה מרחוב מרגולין לרחוב ישראל שמיד קצר מידי בין השעות 16:00 ל-20:00, כך שמצליחות לעבור 2-4 מכוניות בכל פעימה, נוצרים פקקים ארוכים, וכאשר נהגים עוברים באדום, בעוד התנועה בשאר נתיבי הצומת דלה.

**ב. מסקנות וממצאים**

במוקד נמצאה פניה בחודש 01/19, וניתן מענה מנומק, אך התושב פנה שוב ב-02/19 עת ביקש לשנות תזמון כל 60 יום, אך לאחר מכן ביקש לבטל את פנייתו, 10 ימים לאחר מכן פנה שוב וביקש לשוחח עם מנהל המוקד, הוסבר לו שכדי לשנות תזמון הרמזור בכביש ראשי נדרשת בדיקה מעמיקה של גורמים מקצועיים ואישורים, התהליך לוקח ויתכן שהמענה יהיה שלילי, אך כאן לא הסתפק במענה וביקש התערבות ראש העיר ומהנדס העיר לקדם את בקשתו. במענה מנומק (כבעת פנייתו הראשונה) נמסר לו כי הפעימות תוכננו כדי למנוע תנועה ניכרת בשכונות המגורים "לב המושבה" ו"סביוני נצר" הנמצאות דרומית למרגולין, וכי התמרור והסימון מאושר על ידי ועדות תנועה המרכזית ומשרד התחבורה. לאחר פתיחת כביש מס' 423, העירייה תבדוק מחדש את מצב התנועה והתאמתו לפרוגרמת הרמזור. לאחר מתן המענה פנה ודרש ליווי עירוני למקום, העניין הועבר למנהלת מחלקת התנועה

שהוסיפה כי בתכנית למקם רמזור בצומת רח' מרגולין/רח' נחשון ולבדוק צורך בגל ירוק בין רמזורים בציר מרגולין, במסגרת התכנון, ייבדק גם רמזור צומת רמב"ם/אלי כהן, אין צפי לסיום הפרויקט כשעולה צורך לתמיכה התקציבית. לאחר מסירת המידע הנוסף התושב לא פנה שוב, אך נמצא כי מתחילת השנה ועד סוף אוקטובר היו 21 פניות נוספות, בהם העירייה הייתה איתנה בהחלטתה שלא לשנות את תזמון הרמזור, ובזאת הסתיימה בדיקתי.

#### 5.9.2 פניה מויצמן למרגולין בבוקר

##### **א. כללי**

תושב הלין שפעימת הרמזור מרחוב ויצמן מכיוון ראשון לציון לכיוון רחוב מרגולין קצרה מאוד בשעות הבוקר.

##### **ב. מסקנות וממצאים**

במענה נמסר ע"י מנהלת מחלקת ההנדסה כי נעשה שינוי בפרוגרמה של רח' ויצמן/101/מרגולין לצורך שיפור הבטיחות. על פי תזמון הקודם כיוון ישר מצפון לדרום ברח' ויצמן נפתח בנפרד מאור ירוק בפניה שמאלה לרח' מרגולין, **כתוצאה מכך התרחשו תאונות קשות בצומת**, התזמון הנוכחי ברמזור הומלץ בוועדת בטיחות בתאריך 21.08.18 ואין הצדק בטיחותי להחזיר את תזמון הקודם ברמזור. לפיכך הסתיימה בדיקתי ללא הערות.

#### 5.10. חוקיות שימוש במבנה

##### **א. כללי**

תושבת המתגוררת ברח' ז'בוטינסקי הוטרדה מפעילות המתרחשת במבנה "חרות", ברחוב, חששה מפתיחת גני ילדים (מעל 50 ילד), שאו אז צפויים עומסי תנועה ופקקים הבלתי ניתנים לשליטה הצפויים לאורך כל היום משום שצפוי שיופעלו שם גם צהרונים, עוד ציינה כי יש לה ניסיון בעניין שכן עד לפני שנתיים היו גנים במקום, ובאשר לחניה בעת הבאה ולקיימת הילדים, צפוי פקקים בכל האזור שכן החניות האזוריות לא יספקו מענה, מה גם שצפוי לכלוך ורעש, על כן מבקשת לבטל רישיון עסק לגנים במידה וניתן.

##### **ב. מסקנות וממצאים**

במענה השיב מנהל הרישוי כי גן הילדים אינו פריט הדורש רישוי, עם זאת התברר כי מתקיים הליך משפטי לבחינת זכות השימוש והבעלות במקום. ומשכך סיימתי את בדיקתי.

## 5.11. בחינת חישוב הצמדה להשבחה

**א. כללי**

תושב פנה בבקשה לבחון את חישוב הצמדת מס השבח על מרתף לצורך העברת זכויות, ציין שהמרתף טרם נבנה, עפ"י תחשיבו, הסך לתשלום נמוך בכ-50% מחישוב העירייה, שכן חישוב ההצמדה אמור להיות לפי פסק דין בעניין בו הופחתה הרבית וההצמדה, וכשאינן לו מחלוקת באשר לחוב המקורי.

**ב. מסקנות וממצאים**

במענה השיב מנהל מחלקת השבחה ופיתוח כי עפ"י חוק התכנון והבנייה החבות בהיטל השבחה נוצרת במועד מימוש הזכויות- עסקת מכר או הוצאת היתר בנייה. ההיטל נובע בעקבות תכנית המשביחה את המקרקעין. ההתייחסות אינה לבנייה בפועל אלא האם הזכויות הנוספות השביחו את הנכס ובכך ערכו עלה. חישוב הצמדת סכום ההיטל הינה מהתאריך הקובע של התוכנית ועד מועד מימוש הזכויות קרי עסקת המכר, עפ"י מדד מחירים לצרכן או מדד תשומות הבנייה – הנמוך מבניהם. מעסקת המכר ועד ליום התשלום יש לחייב בהצמדה וריבית עפ"י חוק הרשויות המקומיות. דרישת התשלום הינה עפ"י חקיקה ופסיקה עדכנית ולא נתונה לשיקול דעתה של הועדה. אי לכך, אין העירייה רואה לנכון לשנות את אופי חיוב היטל השבחה. ומשכך פעל התושב לשלם את חובו.

## 5.12. בחינת מעבר במדרכה

**א. כללי**

הבדיקה בעקבות פניית תושבת, שלדבריה בית קפה הנמצא באזור מסחרי פעל להרחיב את השטח החיצוני על המדרכה ע"י תחומו באדניות, המסכנות את תנועת הרכבים וההולכים והשבים במקום, משום חסימתן את הראות בגובה נמוך לרכבים היוצאים מהחניון העלי במקום, וכי כמעט היו שם 2 תאונות שבם עלולים היו להיפגע ילדים, וכן הן אינן מאפשרות מעבר בטוח למעבר חציה הנמצא בסמיכות, כאשר מדובר בתופעה ממושכת, כשחילופי מכתבים עם העירייה לא סייעו, שכן העירייה טענה כי מדובר בשטח פרטי, ועל כן ידיה כבולות.

**ב. מסקנות וממצאים**

ראשית נבדקה הבחנה בין שטח ציבורי לשטח פרטי. בית המשפט קבע כי ישנה אחריות מושגית של רשות מקומית (עירייה) גם לגבי שטח פרטי המשמש כרחוב, לדוגמא, השטחים המרוצפים המקורים ופתוחים לציבור, המוליכים מן הרחוב הראשי למבנה המשמש כקניון ולאורך החנויות בתוך מבנה הקניון, והמיועדים לתנועת הציבור ייחשבו כ"רחוב" מבחינה משפטית ובמקרים מסוימים תוטל על העירייה אחריות לנעשה בשטחים אלו במידה ויוכח כי נהגה ברשלנות.

גבולות האחריות של עירייה לשטח שבעלות הפרט- ישנו הבדל בולט באחריותה של עירייה לגבי רחובות שהם גם רכוש הפרט. סעיף 235 לפקודת העיריות, קובע כי אחריותה של עירייה ל"רחובות" מכילה את החובה לדאוג לתיקונם, ניקוים, הזלפתם, תאורתם וניקוזם של רחובות שאינם רכוש הפרט ולהסיר מכשולים והסגת גבול ברחוב. בתי המשפט מבחינים בין רחוב ציבורי לבין רחוב שהוא גם בבעלות הפרט ועל כן חובת תיקונו של רכוש הפרט רובצת על הפרט שהוא הבעלים של הרכוש, אך חובת העירייה למנוע מכשולים שיש בהם כדי ליצור סיכון לעוברים ושבים ב"רחוב", והיא כללית וחלה על כל רחוב.

לאחר שסיירתי במקום, לא מצאתי מקום לטענות שהועלו. אפשר אמנם לבקש מבעלי המקום לעגל את פינת הצבת האדניות לכיוון המדרכה אך אין בכך חובה. כמו כן היקף המרווח במדרכה הנו 130 ס"מ, והדבר עומד בתקן 1918 חלק 2, עם זאת בעת תנועה צפופה של אנשים עלול להיות האטה ושיהוי בתנועת הולכי רגל, אך כאמור לא קיימת סכנה ואף לא חסימה.

5.13. בטיחות בהגעה לבתי ספר

5.13.1. שביל גישה לבי"ס בן יהודה

#### א. כללי

תושב קבל כי מאות מתלמידי בבי"ס בן יהודה, עושים דרכם ללימודים דרך שביל גישה לא מוסדר ולא מואר מאחורי אולם הספורט צימרמן, לאורך השביל מתבצעות עבודות בנייה וכי הוא חייב להיות מסודר עם תאורה ולכלול גם סיורי ביטחון.

#### ב. מסקנות וממצאים

במענה השיבה ראש מטה ראש העיר כי השביל אושר במסגרת עבודות שנכנסו לתהליך ביצוע בפיקוחו של מנהל תחום פיתוח ותשתיות, ראש העיר אישר את יישור הקרקע ופריסת מצע הדוק שימנע היווצרות שלוליות, תלמידים עוברים שם בדרכם לבית הספר ובחזרה ממנו בשעות האור, וכי כל עוד הפיתוח של השכונה החדשה לא הסתיים אין הצדקה להשקעה בפיתוח מלא כולל תאורת רחוב. לפיכך סיימתי את בדיקתי.

5.13.2. בטיחות בהגעה לתיכון החדש בפארק המדע

#### א. כללי

תושבת הביעה דאגתה לאחר שלטענתה בתה נפגעה מגדר פח רעועה בדרכה לבית הספר, וציינה שאין דרך בטוחה להגעה לבית הספר באופן רגלי שכן: המדרכות חסומות, כלי רכב רבים לרבות רכבי עבודה מסוכנים נעים באזור, אין הכוונת תנועה

לילדים ויש גדרות פח רעועות ומסוכנות, כאשר לפגיעה שחוותה בתה אמרה טרם קיבלה מענה.

### **ב. מסקנות וממצאים**

באשר לתאונה של בתה, נמצא כי התושבת לא מסרה למנהלת מחלקת ביטוחים מסמכי ראייה ומסמכים רפואיים. באשר למסוכנות השיבה מנהלת מחלקת התנועה כי היו הפרעות לתנועת הולכי רגל בחודש אוגוסט עקב עבודות פיתוח וסלילת כבישים ותשתיות בפארק במדע, ונקבעו הסדרי תנועה זמניים, המשתנים בהתאם להתקדמות הביצוע, אך בכל מקרה לא קיימות הפרעה ומסוכנות להגעה לביה"ס. נוכח זאת סיימתי את בדיקותי.

### **5.14. הצורך בשיפוץ מבנה הביטחון**

#### **א. כללי**

נוכח הערה שקיבלתי מהעובדים על מצב מבנה הביטחון, שבו מצוי עובש ולחות, כתוצאה מצינור ביוב בקומה מעל, כשאת מקור הרטיבות לא נמצא, מצאתי לנכון לצאת ולבדוק אותו בשטח, ולראיין את עובדי העירייה הנמצאים במקום, הרגישות גברה עקב כך שמזכירת הביטחון הייתה בהיריון.

### **ב. מסקנות וממצאים**

הוצע להחליף את מקום מושבה של העובדת באופן זמני, כתוצאה מהבדיקה הוצע והוחלף מקום מושבה של העובדת באופן זמני, ובוצע שיפוץ קוסמטי ע"י אב הבית.

#### **ג. המלצה**

על מחלקת תשתיות לבחון את בטיחות המבנה ונאותותו, וככול הנדרש לפעול לשפץ, לתקן ולדאוג לאוורור המבנה.

### **5.15. מצוקת חניה עם בניית בניין חדש**

#### **א. כללי**

תושב פנה בשמו וציין כי הוא פונה גם בשם דיירים נוספים המתגוררים בקצה רחוב ללא מוצא, לאחר שהתברר להם כי לאחר תחילת הבנייה ברחוב סמוך, שחניית מכוניותיהם תהיה מרחוב רמז, כך שתפגע באפשרות שיחנו ברחוב, על כן פנו למהנדס העיר והעלינו בפניו את הבעייתיות והפגיעה האפשרית בהם, כאשר הבעייתיות לא הוצגה לפני דיירי הרחוב. לטענתו מהנדס העיר מסר להם שלפי החוק אינו מחויב לידע את הדיירים ברחוב לגבי אישורי הבנייה והחנייה בכלל, וכי נושא החנייה נבדק ונמצא ראוי, וכי היות והרחוב בו מתבצעת הבניה מרכזי יותר וקטע הרחוב יורחב ויהפוך מחד סתרי לדו סתרי וצפוי, שאלמלא שינוי החניה, ברחובם

עומס התנועה יגבר וכך גם יגדל העומס ברחוב הסמוך המוביל למרכז העיר שגם כך הוא די עמוס. עוד ציין כי המהנדס העמיד אותם בפני עובדה שאין להם אפשרות לערער עליה, לפיכך התנהלות זו אינה תקינה.

### **ב. מסקנות וממצאים**

במענה השיב מהנדס העיר כי הנושא נדון מספר פעמים בישיבה בלשכת מהנדס העיר, ולאחר סיור בשטח (בהשתתפות גורמי אגף הנדסה) הוחלט להוסיף מקומות חניה ברחוב ללא מוצא על חשבון הרחבת דרך מאושרת. תרשים והוראה לביצוע להסדרת חניות נוספות הועברה למחלקת תשתיות, אך הוחלט להתחיל את הביצוע לאחר סיום בניית הבית החדש. לפיכך סיימתי בדיקתי בעניין ללא הערות.

5.16. חוסר טיפול במתן אישורים לטאבו

#### **א. כללי**

תושב אשר מכר פנטהאוז וביקש חודשיים קודם אישור לטאבו, טרם קיבלו, על אף שהובטח לו טיפול בתוך 10 ימים, טען כי חש חוסר אונים, עת זכה לתשובה מעובד הנדסה שאמר לו "את שלי עשיתי... העברתי ל... ב-..." שוחח בנושא עם מנהל אגף השומה וגבייה ומנהל הארנונה, שהבטיח לחזור ולהשיב, אך לא חזר, הבין שמי שהיה אמור לטפל נסע לחו"ל למשך חודש, וגם הייתה חופשת חגים, אך כשזו הסתיימה והעובד חזר מחו"ל, לא נעשה טיפול בעניינו, הוא מצפה לקבל מאות אלפי שקלים בסגירת העסקה, הרוכש כבר מתגורר בנכס, ויש לו נזק מעיכובי ההליך.

### **ב. מסקנות וממצאים**

נמצא כי בעבר היו תקלות ועיכובים בהליך מתן האישורים, אך לא היה כזה מצב של חוסר טיפול, כאשר לא מתקיים הליך תקין אליו כיוון המבקר, שבעקבותיו אכן יחול שיפור. במענה מסר האחראי בטיפול באישורים באגף ההנדסה את שלבי הטיפול:

1. הועבר להנדסה אחרי כחודש מפתחת הבקשה,
2. הוחזר לגבייה עקב מידע חסר (לא צוין אם שולמו היטלים),
3. הוחזר שנית להנדסה בתקופת החגים,
4. טיפול לאחר חופשת 30 יום של עובד- ע"י חיוב תיעול מבנה + קרקע במקום חיוב קרקע,
5. תוקן והועבר למנהל מחלקת השבחה ופיתוח בשנית.

בעקבות החריגה שציין במועדי הטיפול, ביקשתי התייחסות הגורם המטפל בגבייה, תוך הדגש לכך שהבקשה הייתה חודש בגבייה! וכחודש מאז העברה להנדסה- בוצעה הבדיקה!, על כן נשאל-

1. האם קיימות התראות במערכות לחריגה במועדים?
2. האם קיים קשר עם המבקש, ככול שיש עיכוב בבקשה?



3. אבקש לקבל דוח בקשות כולל מהחודשיים האחרונים, הכולל את כל הליכי הביצוע.

התברר האחראי בהנדסה לא דיבר אמת בעניין קבלת באישור לבדיקה, שכן בדוח מצב נרשמו בתוכנת בר טכנולוגיות הפעולות הבאות:

מספר: 20191223 סטטוס בתהליך 734892 תאריך הגשה 29/08/2019

| תהליך | סוג  | שלב                                    | תאריך שלב  | מבצע / מטפל | תאריך סיום | תזכורת                              | הערה | התראה                    |
|-------|------|--|------------|-------------|------------|-------------------------------------|------|--------------------------|
| נכחי  | 5030 | הועבר למנהל מחלקת היטלים \ היטלי השבחה | 23/10/2019 | רון רוזברגר |            | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5065 | לא קיימת חריגת בניה - שטח הבית תואם    | 23/10/2019 | רון רוזברגר | 23/10/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5060 | בדיקת מחלקת פיקוח                      | 06/10/2019 | אוסנת אלוני | 23/10/2019 | <input checked="" type="checkbox"/> |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5020 | הועבר למנהל מדור פיקוח                 | 26/09/2019 | אוסנת אלוני | 06/10/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5050 | החזרת הבקשה למחלקת הגביה להשלמת פרטים  | 26/09/2019 | רון רוזברגר | 26/09/2019 | <input checked="" type="checkbox"/> |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5020 | הועבר למנהל מדור פיקוח                 | 29/08/2019 | אוסנת אלוני | 26/09/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5010 | פתיחת בקשה להעברת זכויות וצרוף מסמכים  | 29/08/2019 | אוסנת אלוני | 29/08/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |

אסמכתא  
סכום  
תאריך סיום מתוכנן  
תאריך מועד תזכורת:  
דרישות לשלב בוצעו:  
קביעת פגישה שעה:  
תאריך עברי:  
כ"ו אלול תשע"ט

הערת

תאריך קליטה: 26/09/2019

המשך תהליך | דרישות | ארכיב קבצים | הפקת מסמכים | תזכורת | יציאה

מספר: 20191223 סטטוס בתהליך 734892 תאריך הגשה 29/08/2019

| תהליך | סוג  | שלב                                    | תאריך שלב  | מבצע / מטפל | תאריך סיום | תזכורת                              | הערה | התראה                    |
|-------|------|--|------------|-------------|------------|-------------------------------------|------|--------------------------|
| נכחי  | 5030 | הועבר למנהל מחלקת היטלים \ היטלי השבחה | 29/10/2019 | רון רוזברגר |            | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5065 | לא קיימת חריגת בניה - שטח הבית תואם    | 29/10/2019 | רון רוזברגר | 29/10/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5060 | בדיקת מחלקת פיקוח                      | 29/10/2019 | רון רוזברגר | 29/10/2019 | <input checked="" type="checkbox"/> |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5020 | הועבר למנהל מדור פיקוח                 | 29/10/2019 | רון רוזברגר | 29/10/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5030 | הועבר למנהל מחלקת היטלים \ היטלי השבחה | 23/10/2019 | רון רוזברגר | 29/10/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5065 | לא קיימת חריגת בניה - שטח הבית תואם    | 23/10/2019 | רון רוזברגר | 23/10/2019 | <input type="checkbox"/>            |      | <input type="checkbox"/> |
| סגור  | 5060 | בדיקת מחלקת פיקוח                      | 06/10/2019 | אוסנת אלוני | 23/10/2019 | <input checked="" type="checkbox"/> |      | <input type="checkbox"/> |

אסמכתא  
סכום  
תאריך סיום מתוכנן  
תאריך מועד תזכורת:  
דרישות לשלב בוצעו:  
קביעת פגישה שעה:  
תאריך עברי:  
ל' תשרי תש"פ

הערת

תאריך קליטה: 29/10/2019

המשך תהליך | דרישות | ארכיב קבצים | הפקת מסמכים | תזכורת | יציאה

ובניגוד לדברי האחראי בהנדסה, המועד שבו מחלקת הגבייה העבירה את הבקשה היה מועד הקבלה, ולא כחודש אחרי כפי שציין! בעניין זה ובעניינים נוספים כתבה פקידת הגבייה שהנושא היה בטיפול, ולאחר שזימנה אותי לבדיקה: "בעקבות התדיינות בתהליך אישור טאבו, מצאתי לנכון לזמן את המבקר ולהצביע על כך שעוד ביום הבקשה 29/8/19 ולא כעבור 30 יום כפי שמהמבקר ציין. העברתי להמשך לטיפול אגף ההנדסה. כעבור חודש ימים 26/9/19 האחראי בהנדסה מצא לנכון להחזיר את הבקשה לגבייה לצורך בירור באשר לתשלום ההיטלים, ואם יש לחשב היטלים עבור קרקע ומבנה. בבקשת האחראי ההנדסה נפלו 2 פגמים:

1. עת כתב-רשמתי בעת הכנת אישור טאבו כי היטל מבנה שולם ב-2007,
2. המידע שאחראי בהנדסה שלח, לא הוחזר לי, אלא נשלח לאימייל הפנימי של פקידת גבייה, שנעדרה ממושכות מהעבודה מיפעת מחלה, והיה תקוע עד ליום 23/10/19, עת הגיעה אשת המבקש לערוך בירור לאי קבלת האישור.

מאז פניתי לאחראי בהנדסה לבדוק, והסברתי לו לגבי האישור ואז האחראי העביר למנהל מחלקת השבחה ופיתוח, לשם חישוב היטל תיעול לקרקע. בשיחה עם המבקר עלה כי בלתי נסבל שהעירייה לא תספק שרות איכותי מיטבי ובמועד, וכי במידה והעירייה לא יכולה לעמוד באמות המידה למתן האישור תוך 10 ימים, יש להודיע על כך לתושבים, ושמתי האישורים יהיו בין חודשיים לשלושה. ולפי בדיקתי עדיין יש אישורים להכנה מחודש יולי שטרם טופלו!"

בהמשך מנהל מחלקת השבחה ופיתוח נתן קדימות לטיפול, ואפשר תשלום בכרטיס אשראי ובכל לחסוך מהמבקש את טרחת הגעה לעירייה לביצוע ההליך, כך שתוך 5 ימים מעת שהתחלתי את בדיקתי ניתן האישור.

בעניין זה הערתי למבוקרים כי עליהם לקחת לתשומת לב את חמשת אבני היסוד שקבעו עובדי העירייה בשיתוף הנהלת העיר, בעת הכנת התעמ"ת (תכנית עבודה מקושרת תקציב) כשהאבן הראשונה: "עם הפנים לתושב ומצוינות ארגונית- מתן שירות מתקדם ומיטבי תוך חיזוק התשתיות הפנים ארגוניות בדגש על קידום שקיפות ושיתוף ציבורי". מהנדס העיר השיב כי "אגף הנדסה חרט על דגלו תמיד עם הפנים לתושב".

בעניין הבדיקה השיב האחראי למתן אישורים שבאגף ההנדסה:

1. "מערכת בר-טכנו" מאפשרת הוצאת דוחות כולל יצוא לאקסל. אני משתמש בדוח בקשות.
2. ביקשנו מבר טכנו' להוסיף התניות למניעת השמטת נתונים של הגבייה לפני העברה להנדסה.
3. יש מקום לשיפור התהליך וניהולו".

לעניין הבדיקה מסר מנהלן אגף הגבייה כי יש קרוב ל-100 אישורים שהוכנו ושטרם נמסרו למבקשים, אך כעת עם קבלת עובדת לאגף במקום העובדת הנעדרת זמן ממושך, יינתן קדימות למשלוח האישורים.

מלשכת ראש העיר נמסר כי התקבלו אצלם פניות בדבר עיכובים במתן אישורים. ובתוך כך פנה אזרח והתלונן על הימשכות הליך קבלת האישור, שכן הגיש טופס בקשה לאישור, קיבל שובר לתשלום היטל, ההיטל שולם דרך מערכת אוטומטית

במענה קולי, שבועיים לאחר מכן הגיע לקבל את האישור, אך נאמר לו שתשלומו אינו נצפה. לאחר חיפוש ארוכים התשלום נמצא, אך מכיוון שעדיין היו חסרים בטפסים שמילא המבקש, וכאשר אף פקיד רשותי לא עדכנו בכך, הודיע מנהלן הגבייה שהמידע החסר יישלח אליו באותו יום וכאשר המנהלן יחזור אליו באופן מיד לראות שאכן קיבל את המסמכים. מנהלן הגבייה הודיע למבקש שהמידע החסר יישלח אליו באותו יום וכאשר המנהלן יחזור אליו באופן מידי. אלא שהמנהלן לא שב אליו, ולא השיב לאימייל שהמבקש שלח אליו (ולשאר האגף), וגם אף אחד מהאגף לא שב אליו, עוד ציין כי היו מספר ניסיונות ליצור קשר דרך מוקד התשלומים בכדי לדעת את סטאטוס הטיפול, ללא הצלחה. גם שליחת פקס לא הועילה. מה שכן התבקש להגיע פיזית שוב למחלקה, כפי שכבר הגיע בעת הבקשה, כשהטיפול לקח שעתיים. לפיכך מצא לנכון לפנות למבקר.

לקולא יש לציין, את היעדרותה הממושכת של עובדת גביה מיפעת מחלה פגמה במתן השירות באגף הגבייה, כמו גם מינוי מנהלן חדש, באשר לאחראי ההנדסה לבחינת מתן אישורים גם הוא חדש בתפקיד, והחליף עובד ותיק שיצא לגמלאות. עם זאת נוכח הרגישות והצורך במתן שירות מיטבי לתושב, הועבר המידע למנכ"לית, אשר החליטה להחליף את האחראי לטיפול באישורים באגף ההנדסה.

#### **ג. המלצות:**

1. יש לבצע רענון לנוהל אישורי טאבו, ולהדריך את העובדים הנוגעים בדבר בהתאם.
2. יש לקיים מערך של בקרה פנימית לבחינת שלבי הטיפול, ושחרור מחסמים במידה ומתגלים.
3. מיפעת חיוניות התפקיד של אימות שטחי החיוב, יש למנות עובד נוסף שיהיה בקיא בהליכים, ושיחליף את העובד שמונה בעת היעדרויותיו מהעבודה.

## 5.17. צורך בחנייה/מפרץ להורדה ואיסוף ילדי גן

**א. כללי**

הורים לתינוקת בת כ-6 חודשים הנמצאת במעון "וייצמן" השייך לרשת נעמ"ת ברחוב איינשטיין בקריית המדע טענו למצוקת חניה קשה שאינה מאפשרת גישת כלי רכב בקרבת המעון בעת הבאת בתם לגן, כאשר הכביש שם צר מאוד. בשל כך הם נאלצים לתור במשך זמן רב אחר מקום חניה כאשר פעמים רבות הם והורים אחרים שילדיהם בגן נאלצים ללכת עם תינוקם מרחקים ארוכים בכל תנאי מזג אוויר. בעקבות מצוקת החנייה, לעיתים הם נאלצים להחנות במקומות מסוכנים, על כן הם מבקשים להכשיר מקום חניה/מפרץ להורדה ואיסוף ילדי הגן. עוד טענו כי נעשו פניות רבות מטעם צוות הגן והורי הגן, אך ללא פתרון.

**ב. מסקנות וממצאים**

הנושא הועבר למנהלת מחלקת התנועה, אשר העבירה לבחינת וועדת התנועה המקומית שבחנה בקשה לסימון 2 מקומות חניה- "נשק וסע" בכניסה למעון, והחליטה לערוך דיון חוזר, כיוון שמתוכננים שינויים בהסדרי חניה ותנועה בקרבת המקום, על כן קבעה שהנושא ייבדק לאחר סיום התכנון. 3 חודשים לאחר מכן קיימה הוועדה דיון חוזר והוחלט להנפיק תג חניה ל-3 חודשים, לעובדי הגן (לא להורים שילדיהם בגן) וכשהוחלט שתתקיים בחינה מחודשת בעניין. יצוין שהוועדה קיימה דיון לפני 10 שנים והחליטה כי לא נמצאת הצדקה לשינוי הסדרי החניה הקיימים במקום. במוקד נמצאה בקשה יחידה בשנת 2017 אשר נדחתה מהסיבה למקומות חניה בתשלום רבים באזור. מכאן שהוועדה לא מצאה שיש מקום לטענת ההורים שלא פנו שוב בעניין, ומשכך סיימתי בדיקתי ללא הערות.

## 5.18. סכנה מתנועת משאיות בטון

**א. כללי**

תושב פנה לנציבות בשל טענה כי לא קיבל מענה על כך שהתריע כי ברחוב המניין הראשון ישנה תנועה ערה מדי של משאיות בטון, וכי בשל כך שהרחוב צר מדי ומהווה עורק תחבורה, יש סיכון לילדי בית ספר וגני ילדים הממוקמים ברחוב.

**ב. מסקנות וממצאים**

טענת המסוכנות מתנועת משאיות הבטון ברחוב נבדקה עם מנהלת מחלקת התנועה, הקב"ט ומנהל מחלקת פיקוח וחניה שבחנו את הנושא וערכו סריקה במקום, ולא נמצא מסוכנות תנועה ממשאיות בטון, כמו כן נבחנו במוקד תאונות שהיו מקום, ולא נמצא כי משאיות בטון היו מעורבות בתאונות, לפיכך לא מצאתי כי יש צורך לבחינת "גורמי סיכון תעבורתיים" במסגרת נבחנים רמות הסיכון ועיתויים, איתור והערכת גורמי סיכון, ניתוח פעילות כלי רכב, ניתוח בטיחות, אסטרטגיית מניעה, והפחתת רמת הסיכון. טענת אי מתן מענה נבדקה אך היא ונמצא כי התושב זכה לקבל מענה דרך המוקד. להלן המענה שנשלח לתושב עם העתק לנציבות:

יום שלישי 14 ינואר 2020  
י"ז טבת, תש"פ

**לכבוד:**

מר שוקי חן  
המניין הראשון 16/9  
נס ציונה 7404309  
באמצעות מייל : shukic52@gmail.com

**א, נ.**

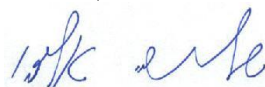
**הנדון: תלונת בעניין טיפול בפנייתך על מפגע בטיחותי ברחוב המניין הראשון, נס ציונה**

סימוכין: מכתב נציבות תלונות הציבור מתאריך 22/09/2019, תיק מס' 1083283/1

מנציבות תלונות הציבור הגיעה תלונתך אלי, בכדי שתברר על ידי, ולהלן תשובתי לאחר שעיינתי בפנייתך וביצעתי בדיקה בעניין:

במהותה מתייחסת הפניה כי משאיות בטון החולפות ברח' המניין הראשון בסמיכות לבית ספר וגני ילדים מהוות לטענתך מפגע בטיחותי, כמו כן התלוננת באשר להיעדר מענה רשותי, לפיכך ולאחר שערכת בירור מצאתי כי לא קיימת סכנה בטיחותית כפי המתוארת בתלונתך, כמו כן מענה נמסר לך גם דרך המוקד העירוני.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

במענה השיב התושב לעירייה ולנציבות: "התייחסותכם הלא עניינית לתלונה לאחר יותר משנה של תכתובות, כולל משרד מבקר המדינה, מצביעה על זלזול וחוסר רצינות. אדוני ראש העיר, מבחינתי אתה אחראי. נתראה בבחירות, כי רק שם הקול שלי שווה משהו".

ומכיוון שלא השתכנע במענה רשמתי לו: "דבריך אינם מקובלים, לעירייה אחריות רבה על כל הנעשה בשטחה, הדברים נבחנו לעומק ע"י הגורמים האחראיים, כולל תרחישים ואירועים שקראו. במקום ההתכתבות הלא ראויה, אתה מוזמן להגיע ללשכת המבקר ולקבל הסברים". אלא שכאן בחר שלא להגיע, ומן הסתם הפנים כי תלונתו הייתה תלונת סרק. בכל מקרה הקב"ט הביע נכונות לצאת עם המתלונן לשטח בכדי שיצביע על מקום נקודתי של סכנה, אך כאמור לא הגיב, ולמעשה יצר מצב שיש בו משום חשש עתידי, שכאשר המענה אינו מספק יהיה משום "איוס" על עובדי העירייה, ועניין זה הובהר להנהלת העיר, ולפיכך סיימתי את בדיקתי.

#### 5.19. קשיי תחבורה בשכונת מליבו

##### א. כללי

חיילת משוחררת משכונת "מליבו" טענה לקשיים תחבורתיים ציבוריים מהשכונה, שכן למעט קו 13 היוצא מהשכונה כל שעה עגולה (ולא תמיד), וקו 4 היוצא בשעות הבוקר המוקדמות ופעמיים אחר הצהריים מרכבת רחובות (כאשר שכונת "מליבו" זו התחנה האחרונה, מעל 25 דקות נסיעה מפארק המדע), אין מענה בשאר הזמנים לתושבי השכונה, כך שהיא נאלצת להוציא מכספיה על מוניות ואו לחכות לאוטובוס מעל ל- 30-40 דקות, בתקופת הקיץ החמה קשה ולא נוח לה ללכת ברגל עד לתחנה המרכזית, על כן מבקשת פתרון של הוספת קווים/שעות/שטלים לתושבי השכונה ולמרכז העיר אשר יוכלו להביא לפתרון משמעותי.

##### ב. מסקנות וממצאים

במענה השיבה מנהלת מחלקת התנועה "עיריית נס ציונה, ביוזמת ראש העיר, מצטרפת לפרויקטים תחבורתיים של מדינת ישראל:  
- מהיר לעיר, (פרויקטור – חב' נתיבי אילון)  
- רה ארגון תחבורה עירונית, (פרויקטור – משרד התחבורה – פרופ' רוברט אסחאק/ טכניון).  
במסגרת פרויקטים הנ"ל, מתוכנן תגבור משמעותי של קווי אוטובוס עירוניים ושינויים במסלולם".

באתר העירייה פורסמה תכנית תחבורה חדשה לאחר הצבעת והשפעת תושבי העיר, אשר הוגשה למשרד התחבורה ונבנתה ע"י צוות המומחים מטעם חברת נתיבי איילון בראשותו של ד"ר רוברט אסחאק ועיריית נס ציונה, כעת, התכנית ממתינה לאישורה ותקצובה על ידי משרד התחבורה. התכנית היא במסגרת פרויקט מהיר לעיר בה הוכנו תחילה 3 הצעות לשיפור השירות העירוני, בתהליך היה שיתוף

הציבור והתקבלו התייחסויות רבות, נבנתה הצעה רביעית שלוקחת בחשבון את יתרונות כל חלופה ואת תגובות הציבור. ההצעה שהוגשה וממתינה לאישור ותקצוב בנויה מארבעה קווים: כל הקווים יפעלו מ-6 בבוקר ועד 23 בלילה, כל הקווים הם סימטריים דו כיווניים, כל הקווים יופעלו גם בימי שישי ובמוצ"ש, שלושה קווים יפעלו בתדירות של כל 20 דקות בכל כיוון, ומספקים קישוריות בין חלקי העיר, לפארק המדע ותחנת הרכבת רחובות, קו רביעי מקשר את שכונות טירת שלום והוואלי לפארק המדע, התיכון ותחנת הרכבת רחובות. תוספת השירות המוצעת מוערכת ב-פי 3.5 ק"מ-רכב שבועי (5,800 במצב הקיים לעומת כ-22,000 בהצעה), וצפויה להביא לשיפור משמעותי בשירות התחבורה הציבורית, בנוסף צוות התכנון ממשיך לתכנן את שירות התחבורה הציבורית לערים סמוכות ולתל אביב. עבור התושבת הפונה יתאים קו אחד - שייצא מאזור התעשייה, דרך מערב העיר - מליבו, ארגמן, רחוב המאה ואחת, רחוב ההסתדרות, הקניותר, ויצמן, פארק המדע ועד תחנת רכבת רחובות, וקו שלישי - יוצא מטירת שלום, דרך הוואלי, מליבו, דרך גבעות הכורכר, רחוב השריון, הקניותר, רחוב הבנים, בן גוריון וחזרה לאזור התעשייה. לנוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

5.20. חניית משאיות כבדות וצמ"ה (ציוד מכני הנדסי) ברח' השקד

#### א. כללי

קבוצת תושבים מרחוב שקד טענו כי הם נפגעים מחניית משאיות כבדות וצמ"ה (ציוד מכני הנדסי הכולל: טרקטורים, שופלים, בובקט ועו'), החונים ב-2 מגרשים ריקים ברחוב, הקבוצה 19 במספר הגישה מכתב חתום על ידם, צרפה תמונות ותארו את המטרדים שהתבטאו בכך ש:

- א. יש רעש וצפצופים בלתי פוסקים במשך כל שעות היום, אך בעיקר בשעות הבוקר המוקדמות, עת הכלים יוצאים לעבודה,
- ב. הרחוב הוא משולב ללא הפרדה בין כביש למדרכות ויש סכנה בתנועתם ברחוב.
- ג. בשטח יש פחי דלק וחומרי בניה המהווים סכנה,
- ד. יש לכלוך וסירחון ממתפעלי הרכבים האוכלים ומטלים מימהם שם,
- ה. נוצרים נזקים ברחוב שאינו הולם תנועת רכבים כבדים,
- ו. בתוך תנועת הרכבים הכבדים ברחוב מתפזרים חולות לבניה ואספלט.
- ז. באביב ובקיץ מצטבר שם אבק ואדי דלק, בחורף בוץ מלכלך ומהווה מטרד,
- ח. פגיע אסטטית.

**ב. מסקנות וממצאים**

בכדי שרכבים כבדים לא יחנו ברחבי העיר הסדירה העירייה בעבר חניות מסודרות למשאיות עפ"י חוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995. בעניין תלונה לא נמצא כי השכנים התלוננו קודם על עצם חניית הרכבים במקום במוקד העירוני, עם זאת נמצאו 3 פניות מוקד בעניין פסולת וחומרי בניין שהושארו במגרש, בורות שנוצרו שם שהיוו סכנה ובוץ ברחוב כתוצאה מתנועתם הרכבים הכבדים. משיחה עם נציג המתלוננים הוא הבהיר כי מי שמחנה שם את הרכבים הוא קבלן תאגיד המים, שהמשיך להחנות אותם גם לאחר שסיים פרויקט שביצע באזור, הייתה הבטחה מצד העירייה לטפל בנושא אך הנושא לא טופל, לשאלתי לא ידע לענות באשר להתנגדות קיימת של בעלי המגרש לחניה במקום, והוסיף כי הדבר המציק ביותר הוא הרעש הנשמע בהתנעת הרכבים הכבדים בשעות הבוקר המוקדמות. העניין הופנה לקב"ט שהודיע כי יישלח למקום את הפיקוח על מנת לאכוף את איסור חניית הרכבים הכבדים במקום, ומאז לא התקבלה תלונה נוספת בעניין במוקד, והתושבים לא שבו ופנו בשנית בעניין, ומשכך הסתיימה בדיקתי.



**6. חינוך-****6.1- הגשת ערעורים באיחור****6.1.1. הגשת ערעור באיחור לשיבוץ לקייטנה****א. כללי**

אם אשר ביקשה לרשום את בנה בן ה-5 לקייטנה (גן נרקיס) לחצי יום, טענה כי לא הצליחה להירשם דרך האתר העירוני, הגיעה לאגף החינוך אך באותו מעמד לא נכחו עובדי מחלקת גני ילדים שיכלו לסייע בעדה, השאירה הודעה שיחזרו אליה אך הם לא חזרו, לאחר מכן התקשרה להנהלת העירייה ולא קיבלה מענה, עוד טענה כי היחסים בין הסייעות אינן יחסי אחווה וגיבוש, מה שפוגם באיכות השירות. (הוסיפה שהפייסבוק העירוני גדוש בנושא), וכי הדבר אינו אופייני בעיר אחרת אותה היא מכירה היטב. השמיע טענה גם בהקשר להתנהלות לקויה של הוטרניר העירוני לגבי חתולה עם גורים שהשתכנו בגן נרקיס, כשיש חשש לתקיפת ילדים, ועל המענה שמסר לה שאינו מספק, עת טען "כי לא ניתן לנגוע בחתולים מפני שזו חייה מוגנת".

**ב. מסקנות וממצאים**

מנהלת מחלקת גני ילדים השיבה כי לצערה פניה זו לא הגיעה לידה, וכי האם לא הצליחה לרשום את בנה מכיוון שאין רישום לחצי יום לקייטנת הגן אלא רק לקייטנה הציבורית, וכי היא תשיב לאם. באתר העירוני בפרסום ההרשמה לקייטנות לא ניתנה התייחסות לרישום מלא/חלקי, על כן ניתנו המלצות בהמשך בהתאם.

באשר למערכות היחסים בין הסייעות, בשיטוט בפייסבוק לא נמצא אותה מערכת יחסים טעונה שהאם מתארת. בביקורות מהעבר עולה כי התקבלו מקרים בודדים של התנהגות לא נאותה של סייעות שדרשה התערבות הנהלת החינוך, כך גם עלה בבחינת הפניות במוקד בשנתיים האחרונות ששם נמצאו מקרים בודדים ליחס לא נאות של סייעות שהועברו לטיפול הנהלת החינוך, ולרוב לא היה מדובר ביחסים של סייעות בינן לבין עצמן. יש לציין כי סייעות שלא נקלטו היטב הועברו לגנים אחרים לשם מתן הזדמנות נוספת, או הוצאו מהמערכת, ככול שלא נמצא כי התפקיד מתאים להם. למעשה הסייעות מהוות מרכיב חשוב בכל גן ילדים במערכת החינוך, פועלות לצד הגננות בשיתוף מלא לכל הפעילויות במהלך היום בגן. מהות התפקיד עבר שינויים לא מעטים, אם בעבר הסייעות הוגדרו ככוח עזר בלבד היום הן מהוות סיוע מהותי לצדה של הגננת שיש לו פן פדגוגי ניכר ואחריות רבה. לסיכום- לא נמצא מקום לטענת האם על יחסים עכורים בין הסייעות.

באשר למענה הוטרניר בנוגע לחתולי רחוב, הרי שהעירייה פעלה אשתקד לעקר ולסרס אותם במבצע שעשתה ובשיתוף מאכילי חתולים, בכדי לטפל במקומות בהם

בס ישנם ריכוזי החתולים גבוה, וזאת מתוך מטרת של שמירה באופן הומאני ומבוקר על הריבוי הטבעי שלהם במרחב הציבורי, של צמצום הסכנות האורבות להם ברחוב, ושל צמצום המטרד לתושבים. חתול העובר סירוס או עיקור מחוסן גם מפני כלבת, מסומן באוזנו ומושב לאחר התאוששות לאזור ממנו נאסף. כמו כן קבעה העירייה 10 מקומות להאכלת חתולי רחוב בכפוף להנחיות שפרסמה, לאי האכלה בשטחים המסכנים אותם והמהווים מטרד לתושבים, האכלה במזון יבש ואיכותי, בזמנים ומקומות קבועים, בכמות הנדרשת לכל ארוחה ולא מעבר לכך, ניתנו הנחיות להקפיד על אסוף שאריות המזון וכלי האוכל בגמר ההאכלה, ודאגה להשארת מקום האכלה נקי, סביבה נקיה מפסולת פחי אשפה סגורים, כמו גם למי שתייה נקיים, לגלות ערנות למצבם הרפואי, ולשמור על בריאותם ככל הניתן. עיון בפניות מוקד בחודשים 08-09/2019 הצביעה אמנם על מס' תלונות של תקיפות או יחס אגרסיבי של חתולים, אך רק במקרה בודד נלקח חתול להסגר, ובשאר המקרים לא נמצאה עדות. לסיכום - לא נמצא כי מענה הווטרינר לא היה מספק וכי אין מקום לחששותיה של האם הנובעים מחוסר הבנה וידיעה לגבי התנהגויות של חתולים.

### **ג. המלצות**

בעניין ההרשמה לקייטנות אני מוצא כי יש מקום להמליץ על:

1. לקראת הרישום לקייטנות ממליץ כי יירשם בפרסום שניתן להירשם לקייטנות גני ילדים אך ורק ליום שלם, וכי לא יתאפשר רישום חלקי ליום.
2. לפרסם רישום לקייטנות ציבוריות מומלץ להוסיף כי ניתן להירשם לחצי יום.

6.1.2. הגשת ערעור באיחור לשיבוץ לגן ילדים

### **א. כללי**

אם אשר בנה בן השלוש שובץ לשנת הלימודים הקרובה לגן אלון התלונה כי הידיעה על שיבוצו נודעה לה באיחור, כיוון שלא הייתה ערה לכך כי השיבוצים מתפרסמים באתר העירייה והיא סברה שעדיין ההורים מקבלים מכתב על השיבוץ לביתם, כפי שהיה עם ילדיה הגדולים יותר, אך מודה שזו אחריותה שנבעה מתום לב. עם זאת הגישה ערעור למרות שהבינה סיכוי קלושים.

### **ב. מסקנות וממצאים**

במענה נמסר ממחלקת גני ילדים, כי האם לא הגישה ערעור בזמן ולמרות זאת ניתנה לה האפשרות לערער, לאחר בדיקת כל הנתונים בוועדה משותפת שקיימו הוחלט לא לאשר את המעבר מגן אלון וההודעה נמסרה לאם, וכי על פי הנתונים הרשומים במחלקה הילד לומד בגן אלון ולא התקבל דיווח אחר מהגננת. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

## 6.2. טיפול העירייה בעת פרוץ אלימות בקייטנת ילדים

### א. כללי

הבדיקה בעקבות פניית שתי אימהות לנציבות תלונות הציבור ואשר רשמו את בנותיהן לקייטנה בגן ילדים וטענו על אלימות שחוו בנותיהן כבר בימים הראשונים של הקייטנה, כאשר הבנות חזרו לביתן עם חבלות על גופן, חל אצלן שינוי התנהגותי, תוך שהן התלוננו על אלימות מקרב ילדי הגן כלפי ילדים נוספים וכלפי צוות הגן, עוד הוסיפו כי היו מספר אירועים חריגים אשר גרמו להן להחליט להוציא את בנותיהן מהקייטנה לאחר 3-4 ימים שבנותיהן שהו בגן מתוך דאגה לשלומן, אלא שכאן העירייה קנסה אותן בגין ההוצאה מהקייטנה, לאחר שניהלה עמן משא ומתן, בקשתן מהעירייה להסיר את סירובה ולבטל כליל את חיובן הכספי עבור הקייטנה וכן להפיק לקחים מהמקרה למניעת הישנותו, עוד מסרו כי אם נוספת הוציאה את בתה מהקייטנה, כך שנותרו 18 ילדים במקום 25 שנרשמו.

### ב. מסקנות וממצאים

בדיקת המקרה העלתה כי הקייטנה התקיימה במסגרת שרות שניתן על ידי העירייה בלא שהיא תהא חייבת לתת, הקייטנות התקיימו בגני הילדים בנס ציונה בין התאריכים 1-31/7/19, בניהם הקייטנה המדוברת, ואשר התנהלה בהתאם לנוהל משרד החינוך: חינוך חברתי וחינוך בלתי פורמאלי, קייטנות ומחנות קיץ, עפ"י חוזר מנכ"ל תשע"ד/9(א), ז' באייר תשע"ד, 07 במאי 2014.

במעמד הרישום לקייטנה מאשרים ההורים בחתימתם על **כתב התחייבות בלתי חוזר** בו לא יוכלו לבטל את דמי השתתפותם בקייטנה וכי מובהר להם כי לא יהיו החזרים בגין היעדרויות, אלא שבקייטנה המדוברת נשוא התלונה היו התנהגויות לא מקובלות בימים הראשונים, מדובר למעשה ב 3-4 הימים הראשונים (שאו אז החליטו האימהות להוציא את בנותיהן מהגן, **למעשה זו הייתה תופעה נדירה**, אך לה היתכנות שכן נסיבותיה הן מסגרות חינוכיות שונות והיכרויות קצרות מועד. הצוות המקצועי של מחלקת גני הילדים, ביניהם מנהלת הקייטנה והמדריכה פדגוגית, נתנו מענה חינוכי ומקצועי במידי לאורך הימים הראשונים שכללו: סיוע בזיהוי ההתנהגויות ומתן כלים לצוות, מתן מענה לילדים שהתנהגו בצורה לא הולמת תוך אפשרות לצוות להמשיך את שגרת היום של הקייטנה, הרחקת ילדים שהתנהגו בצורה לא הולמת מהקייטנה, החלפת מובילת הבוקר (יש לציין שמובילת הבוקר נבחרה בהתאם לקריטריונים והוחלפה לבקשת ההורים ולא בשל התנהלות לא תקינה שזוהתה), המשך מעקב צמוד לאורך השבוע הראשון ומעקב שוטף לאורך המשך הקייטנה. בינתיים בתום השבוע הראשון פנו שתי אימהות במייל לבטל את דמי השתתפות בנותיהן בקייטנה. הנהלת החינוך בשיתוף צוות מחלקת גני ילדים, בחנו את הנושא והחליטו כי במידה ויבחרו ההורים להפסיק את השתתפות ילדיהם

בקייטנה, יוכלו לעשות כן בתנאי של 30% דמי ביטול, והודעה על כך נמסרה להן, כמו גם מידע על השינוי החיובי בקייטנה שילדיהן לא חוו, עת הוא התנהל בצורה תקינה וראויה, הוצגו בפניהן התהליכים החינוכיים שנעשו, והן התבקשו להביא את ילדיהן לקייטנה בכדי שיוכלו להמשיך את הקייטנה במסגרת תקינה, והוצע להן לשמר את עלות הביטול עד סופו של אותו שבוע כדי שייחשפו להתנהלות התקינה והאוירה החיובית, אלא שהאימהות בחרו שלא להביא את ילדיהם, למעשה החליטו להוציאם מהקייטנה, ופנו בשנית על מנת לשקול את חיוב דמי הביטול. לאור פניית ההורים להתחשב בבקשתם משום הנסיבות החריגות, נידונה הבקשה בשנית והוחלט לאשר את בקשתם להפסקת ההשתתפות עם ניכוי ימי השהייה ו-10% דמי ביטול וזאת למרות שההורים בחרו שלא לבחון את המענה שניתן על ידי הצוות. וכעת פנו בשלישית דרך הנציבות כשכל מטרתם ביטול לחלוטין של דמי ההשתתפות.

**עמדת העירייה היא כי לא מדובר בקנס כפי שהציגו ההורים באופן מעוות, אלא בדמי ביטול אשר נועדו למימוש ההתחייבויות הכלכליות שנעשו לקייטנה מראש וכנקבע בהסכם עם ההורים לא ניתן היה לבטלן, הביטול התאפשר לפנים משורת הדין ובאופן חד פעמי כאשר ההסכם של ההורים היה חיוב באופן מלא ללא דמי ביטול, על כן העירייה לא הסכימה למתן פטור ואו הנחות נוספות. יש גם לציין כי מחיר הקייטנה סובסד ע"י הרשות והינו נמוך ממחיר הקייטנות בצו הפיקוח.**

לעניין ההורה הנוסף אשר בחר להוציא את ילדו מהקייטנה, ההתנהלות מולו הייתה זהה להתנהלות מול ההורים הפונים והביטול נעשה בניכוי של 10% דמי ביטול. גם במקרה הזה, הילד בחר לעזוב מבלי שהיה נוכח בימים שלאחר השינוי. יש לציין כי ההתנהלות בקייטנה תקינה הן בהיבט החינוכי והן בהיבט ההתנהגותי ובוצעה עפ"י הכללים שנקבעו ע"י משרד החינוך. המאמצים שעשה צוות הקייטנה לתת מענה נשאו פירות והילדים חוו חוויה חיובית ומשמעותית במסגרתה. ההורים למעשה בחרו שלא לבחון את העבודה המקצועית שנעשתה אלא להוציא את ילדיהן מהקייטנה ללא מתן אפשרות לילדיהן לחוות את השינוי החיובי שחל. מבדיקות שביצעתי בעבר, לא עלה כי העירייה הסכימה להפחתת תשלום הנוגדים הסכמים חתומים.

**עמדת נציבות תלונות הציבור אשר לה נשלח מענה העירייה היה שונה, שכן היא ראתה כי לכאורה העירייה סיפקה שירות כ-"עוסק" עפ"י הגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, (הצביעה על סעיף 42 לחוק הגנת הצרכן הקובע כי, "לעניין חוק זה דין המדינה כעוסק כדין כל עוסק אחר."), בעוד שמעמדם של התושבים הצורכים שירות זה הינו כמעמד "צרכן" וכי דיני הצרכנות חלים כאן, על כן העירייה לא הייתה רשאית להחתים את המתלוננות על כתב התחייבות בלתי**

**חוזרת לרישום לקייטנות**, ועל כך שלא יהיו החזרי תשלום בגין היעדרות ילדיהן מהקייטנה מכל סיבה שהיא, אלא לאפשר לנהוג בהן כצרכניות, (קרי- להתחרט בתנאים מסוימים ולבטל עסקאות צרכניות מסוימות באופן חד צדדי וללא סיבה כלשהי ולקבל את כספם בחזרה) לאור (תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010). משכך ולאור הוראות הדין הנציבות התקשתה לקבל את עמדת העירייה בהתאם לכתב ההתחייבות שאין אפשרות כלל לבטל את השתתפות ילדי הנרשמים בקייטנות, (חוזה מסוג זה הוא בדרך כלל חוזה אחיד שמנוסח על ידי העסק והתנאים בו לא מהווים תוצאה של מו"מ בין הצדדים, ותנאי האוסר על צרכן באופן גורף לבטל את העסקה ללא התחשבות בנסיבות המקרה הוא, ככלל תנאי מקפח), הנציבות סברה כי מדובר ב-"עסקת מכר מרחוק", שכן עסקה זו, באמצעות כתב ההתחייבות, בוצעה באמצעות שליחת כתב ההתחייבות לדוא"ל או לפקס, וכן צוין באתר העירייה ש-"הרישום באמצעות אתר הרישום בלבד". החוק מאפשר ללקוח של עסקת מכר מרחוק לבטל את העסקה בשירות בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת פרטי העסקה- לפי המאוחר. סעיף 14ג(א) לחוק מחייב את העוסק לגלות לצרכן פרטים בנוגע לעצמו ולשירות אותו הוא מוכר, הפרטים אותם מחויב המוכר לגלות הם, בין היתר, פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה. סעיף קטן (ב) מחייב את העוסק לספק לצרכן בכתב בעברית או בשפה שבה נעשתה הפנייה לשיווק, (ולא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל, בין היתר, גם פרטים באשר לאופן בו יוכל הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה בהתאם להוראות בסעיף קטן (ג) לחוק, עוד הוסף כי מסמך גילוי פרטים לפי הדין באשר לאפשרות לביטול הרישום לקייטנה, לא הומצא למתלוננות, וכי כתב ההתחייבות אינו עונה על מלוא הפרטים שיש להביא לפי הדין לידיעת הצרכן, ונראה שבמועד הודעת הביטול על-ידן לעירייה בכתב קרי ב-07.07.2019 טרם חלפו 14 הימים לצורך ביטול עסקת מכר מרחוק, שכן, ימים אלו נמנים החל מיום עשיית העסקה או ממועד קבלת פרטי העסקה, לפי המאוחר. הוראות הדין קובעות עוד לעניין זה שכאשר צרכן מממש את זכותו לביטול העסקה, מתקיימת השבה הדדית בין הצדדים: העוסק משיב לצרכן את התמורה או מבטל את החיוב בניכוי דמי ביטול ואילו הצרכן משיב את המוצר. ביטול עסקה מאפשר לעוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר השירות או 100 ש"ח, לפי הסכום הנמוך מבניהם, וכי אם ביטול העסקה נעשה בשל פגם במוצר או אי התאמה, לא ניתן לנכות דמי ביטול. ניתן אף לטעון שבנסיבות הביטול היו ההתנהגויות החריגות בימי הקייטנה הראשונים, לכן חלה הפרה יסודית של החוזה המקנה לצרכן את האפשרות לביטול העסקה ללא חיוב בדמי ביטול. ב-סעיף 32א לחוק נרשם כי "נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או

ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות העניין, ובהטעיה - אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין. סעיף קטן (ב) קובע כי, "בוטלה עסקה כאמור בסעיף קטן (א), ישיב העוסק לצרכן, בתוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן...". לפי הוראות סעיפים 14 ו-32 לחוק נראה לכאורה שאי המצאת מסמך גילוי הפרטים כאמור מהווה הטעייה על זכות הביטול, שבגינה לא יגבו מהצרכן דמי ביטול.

### ג. המלצות

המקרה מלמד כי על העירייה להיות ערוכה יותר לאי התאמת ילדים לקייטנות, על כן מומלץ:

1. לשכלל את ההבהרות הנמסרות בעת הרישום, כשלשם יתווסף "מובהר מראש כי אחד הגורמים המשמעותיים המשפיע על הצלחת הקייטנה זו היכולת להחזיק קבוצה מבחינת "משמעת", החשובה ליצירת קבוצה שיש בה כבוד והקשבה הדדית, וככול שיתברר כי ישנה חריגה שלרוב הינה דרך שגויה לקבל תשומת לב, ייטפל הצוות המקצועי ליצור תיאום ציפיות ויתעל את תשומת הלב לאמפטיה ומתן אחריות, עם זאת במקרי אלימות מצד הילדים, נוהיר בפעם הראשונה ובפעם השנייה ניידע את ההורים ובמקרה של חזרה על התנהגות אלימה בפעם השלישית – יורחק הילד/ה מהקייטנה ללא החזר כספיים!!!".
2. אל לעירייה לנהל משא ומתן להחזרים כספיים בגין הוצאת ילדים מהקייטנות.
3. על הנהלת החינוך לקבוע כללים להחזרים כספיים, בהתאם להמלצת הנציבות שבו התייחסו לנרשמים כ "צרכנים" עפ"י חוק הגנת הצרכן.
4. ראוי כי יוכן נוהל לעניין כללי הרישום לקייטנות, כללי התנהגות מחייבים, מסירת מידע להורים לגבי נסיבות של השעיה/הרחקת ילד מקייטנה, כללים להחזרים כספיים ככול שיימצא לנכון.

### 6.3. הצללה בעת קיום קייטנה

#### א. כללי

בעת קיום קייטנה התלוננה תושבת כי בגן אין צל עקב הוצאת הקירווי הקיים, כך שצוות הקייטנה נמנע מהוצאת הילדים לחצר, למרות שלאחרונה נשתל דשא, ומבקשת לדעת אימתי יותקן הקירווי.

#### ב. ממצאים מסקנות

במענה נמסר כי צוות מחלקת גינון הגדיל את חצר בגן לכן יש חלק לא מוצלל, נלקחו מידות להגדלת ההצללה, ומתקיים כעת הליך הביצוע. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי.

### 6.4. הסעת תלמידים למרכז רון ורדי

#### 6.4.1- הסעת תלמיד למרכז רון ורדי

#### א. כללי

תושבת פנתה בתחילת חודש אוקטובר בהקשר לכך שבנה הלומד במרכז רון ורדי (לטיפוח תלמידים מחוננים ומצטיינים) מזה שלוש שנים, ונוסע בהסעות העירייה הלוך ושוב, טרם מוסע, למרות שלפני תחילת שנת הלימודים שילמה את חוב ההסעות דרך האתר העירוני, וכשבעת התשלום טרם נקבעה חברת הסעות. באי יכולת העירייה לתקשר עם מרכז רון ורדי (כפי שנמסר לה) ובהודעת העירייה כי בינתיים על בנה להגיע למרכז באופן עצמאי, הבינה כי המרכז מצוי בחופש במהלך חודש ספטמבר, אלא שעם קבלת אימיילים מהם, וכי מזה שנים ימי הלימוד במרכז בחודש ספטמבר מתקיימים, ולתלמידים אין אפשרות להגיע למרכז זולת שימוש בהסעה, היא הבינה מכך שהמרכז כן עובד ושמחלקת ההיסעים טרם דאגה להסעות, וכשאלה היא מקבלת את שנאמר לה כי המחלקה אינה מצליחה ליצור קשר עם המרכז, ומוצאת פסול בנאמר לה כי על ילדה להגיע למרכז באופן עצמאי, על כן מצאה לנכון לפנות למבקר, שכן ההסעות מגיעות לבנה מתוקף חוק.

#### ב. ממצאים מסקנות

במענה מסרה מחלקת ההיסעים כי המקרה טופל וכי לתלמיד הוסדרה ההסעה למרכז, ולפיכך סיימתי את בדיקתי.

### 6.4.2- תפקוד לקוי של מערך ההסעות למרכז רון ורדי

#### א. כללי

הורים חתמו על מכתב בו התלוננו כי מתחילת שנת הלימודים, מערך ההסעות אינו מתפקד וכי ילדיהם עמדו בפני סיטואציות לא נעימות שכללו המתנה ארוכה, כשלעיתים ההסעה כלל לא הגיעה, משך נסיעה לא סביר של למעלה משעה וחצי,

איחוד הסעות כשלא תמיד לתלמידים היה מקום ישיבה, התחלת נסיעות לפני שכל התלמידים ישבו, הקדמת נסיעות בלא התראה, שינוי מסלול, נהיגה פרועה, ניבולי פה, וצעקות, אי דאגה שבנסיעה הילדים יהיו חגורים וכך קרה שאחד הילדים עף ממקום מושבו, רצון הנהגים להוריד את הילדים בני 8-9 באמצע הכביש לבדם, וכך קרה שחלק מההורים הסיעו את ילדיהם למרות ששילמו עבור ההסעות, וחלק מההורים אף שמשו סדרני מסלול כשתקנו את מסלול ההסעה. ההורים ציינו כי הם לא מסתפקים במענה העירייה בכך שחברת ההסעות הוזהרה ונקנסה, שכן אין בכך לסייע למניעת הישנות המקרים משום שמדובר בהתנהלות שנמשכת כבר כחודשיים, יש חוסר וודאות, ואין מענה מספק וברור. על כן ביקשו תינתן עדיפות גבוהה ומידית לפתרון הבעיה, כאשר אין הם מוכנים לעמוד באותה סיטואציה בהסעה הבאה.

### **ב. ממצאים מסקנות**

מנהל ההיסעים השיב כי מדובר על הסעות תלמידים מנס-ציונה למרכז רון ורדי למחוננים, בכל יום בשבוע נאספים תלמידים משכבות אחרות ובמסלול שונה. בעקבות תלונות על איחורים חברת ההסעה נקנסה והוא הוציא להם מכתב התראה על הפסקת התקשרות. בעל חברת ההסעות שלח מכתב תשובה שבו התחייב לעמוד בלוח הזמנים ובתנאי המכרז. יום לאחר קבלת המכתב התקשר לנציגת ההורים שפנו בעניין והסביר לה על אופן הטיפול שלו בנושא, ומאז לא היו בעיות חריגות במסלול זה.

### **6.5. בחירות לנציגות הורים ג"י יישובית**

#### **א. כללי**

נוכח אי תקינות בעת בחירות קודמות לוועד ההורים, התבקשתי להיות נוכח בהליך הבחירה, כאשר הדבר התאפשר מ- תוקף סמכותי כמבקר וכממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוזר מנכ"ל משרד החינוך הון בנושא הבחירה והפיקוח ("נציגות הורים בבית הספר ובגן הילדים" חוזר מעודכן מיום 12/09/19 - לחוזר יש התנגדות מנציגות ההורים הארצית מחשש להגבלת פעילות והכפפה למנהלי בתי ספר, על כן החליטו להגיש עתירה בעניין), ועפ"י חוות דעת משפטית המאפשרת נוכחות בכל עניין שיש בו את טובת העיר והעירייה. נוכחות המבקר עוררה התנגדות מאוחרת של אחד ההורים (לאחר חודש וחצי מעת הבחירה כשהתנגדות לא הייתה חפה מאינטרסים פוליטיים בעיקר בשל הוספת בחירת נציגת צהרונים, מהקלטה לא חוקית בה השמיע גידופים, ומלשון הרע שפרסם לציבור).



## ב. ממצאים ומסקנות

ככלל הבחירות התנהלו כשורה, (הבוחרים שהוזמנו היו נציגי ההורים בגני הילדים, הבחירה הורחבה ונקבע כי יהיו 4 נציגים- במקום 3 בבחירות הקודמות, 2 נציגים/ות לגנים, נציג/ה לחינוך מיוחד, ונציג/ה לצהרונים), מלבד אי סדר בתחילת הבחירה בו נקבעו בחירת 3 מועמדים לנציגות הגנים במקום 2 כפי שנקבע מלכתחילה (ופסילת אלו שבחרו ב-3 מועמדים). לאחר נוכחות הביקורת הומלץ לוועד לאמץ את ההנחיות והמלצות בנוהל הוועד הארצי ובחוזר מנכ"ל ולבחור מקרב החברים וועדת ביקורת וועדת בחירות, וועדות נוספות ככול שימצאו לנכון, בכדי שיסיעו בעדם ביצוע פעילות תקינה. ובאשר להתנהגות הלא תקינה של ההורה, החלטתי שלמרות האפשרות להגשת תביעה שלא להגישה ולהשתמש ביכולת ובמדיניות ההכלה מול הציבור.

### 6.6. החזר נסיעות מחוץ לשטח המיפוי

#### א. כללי

אם לחמישה ילדים התלוננה אצל נציבות תלונות הציבור כי שני ילדיה הגדולים לומדים בבית ספר חרדי (חב"ד ממ"ח<sup>1</sup>) בראשון לציון היות ואין בית ספר עם זרם חינוכי תואם/דומה בעיר, וכי מזה 5 שנים ההסעות לבית הספר ממומנים מכספיה, כשהעירייה אינה משתתפת במימון<sup>2</sup> למרות היעדר מענה חינוכי הולם ופניות רבות למחלקת ההיסעים שנדחו שוב ושוב.

#### ב. ממצאים ומסקנות

מקרה דומה עלה בשנים 2015-2016, שלגביו גם כן הייתה פניה לנציבות, והוא טופל והוכן לגביו דוח ביקורת, אז מנהל ההיסעים סירב לבקשת אב למימון הסעות בנו לשיבת בני עקיבא בראשון לציון, על אף הטענה לזכאות מחמת העדר בעיר בתי ספר על יסודיים המתאימים לזרם החינוכי שלהם. בקשתו נדחתה ע"י מנהל מחלקת היסעים נוכח המיפוי של משרד החינוך שקבע את העיר רחובות כמקום בו ניתן להירשם לזרמי לימוד היכן שאלו חסרים בעיר, אלא שכאן הוסיף כי בנו ניסה להתקבל לשיבה התיכונית אמי"ת ברחובות, אך נדחה עקב ביקוש רב והעדפת תלמידים תושבי העיר רחובות, ברחובות יש בית ספר נוסף דתי נוסף, אך שם שר הלימוד גבוה במיוחד, אלא שבבדיקה עלה כי הבן סומן במצבת התלמידים במשרד החינוך כמי שעבר ללמוד בכיתה ח' ברחובות בישיבת הדרום, ומאותה שנה יהיה זכאי למימון הסעות, אך האב העדיף כי בנו ילמד בראש"צ. העירייה פנתה אז למשרד החינוך בבקשה למיפוי כפול (הכללת ראש"צ במסגרת זו), אולם נענתה בשלילה. בזמנו האב המליץ כי לפני תחילת כל שנת לימודים, תפעל העירייה אצל המוסדות הקרובים הנמצאים באזור המיפוי מחוץ לעיר להקצאת מקומות לתלמידי יסודי המסיימים לימודים באפיון מיוחד (לדוגמא תשאול ובירור עם תלמידי ביי"ס "רעות", כשבסה"כ מדובר במספר תלמידים לא רב-שיהיו מעוניינים המשיך וללמוד בממ"ד). עוד עלה בבדיקה כי תקנות הרישום אינן מחייבות את הרשויות לממן את העלות הכרוכה בהגשת בית הספר לתלמיד, להבדיל מן החובה לדאוג כי תתקיים נגישות; חוזר מנכ"ל

משרד החינוך קובע כי הרשות המקומית המבקשת סיוע ממשרד החינוך במימון הסעות חייבת להשתתף גם היא במימון, אך איננו נוקב בשיעור השתתפות (משמע כשאין אישור- אין חובת מימון); הגשמת של שוויון במערכות מנהליות היא הנהגת קריטריונים שינחו את הרשות בקבלת החלטותיה, קריטריונים אלו הם חובה בהקשרים שבהם הרשות מופקדת על חלוקתם של משאבים ציבוריים, ויש בהם לצמצם את מרחב השרירות ולהרבות בשוויון" (דפנה ברק ארז משפט מנהלי, כרך ב' בעמודים 695-696 (התש"ע - 2010)); והגם שהעירייה אמורה להתחשב ולתת הנחות בהשתתפות הורים "נזקקים" בהסעות ילדיהם, הרי שאין זה המקרה שנבדק היה שיש לדון ולהתחשב בו שכן אין המדובר בהורה "נזקק"; **בסיכום הבדיקה** נכתב כי **אין ולו גם נימוק אחד המצביע כי על כך שהעירייה אמורה הייתה לממן את הוצאות הנסיעה מחוץ למסגרת המיפוי**. במענה לבדיקה השיבה הנציבות: "עם סיום בירור התלונה שבנדון, נבקש להודיעך כי לא מצאנו עילה להתערבות הנציבות. תודה רבה על שיתוף הפעולה".

אף במקרה דנן נדחתה הבקשה למימון, במסקנת ביניים בבדיקה עלה כי המחוקק לא קבע חובה על הרשות המקומית לארגן ולממן הסעות לתלמידי חוץ, עם זאת רשות החינוך המקומית ממנת הסעות ככול ומדובר בתלמידים עד כיתה ח' (וגם מוודאת כי לתלמיד אפשרות להסדרי תחבורה נאותים ובכלל זה גם תחבורה ציבורית "מספקת ומתאימה"- כשבמצב זה הרשות ממנת את ההסעות גם בהיעדר תקצוב ממשרד החינוך), וכי הרישום נעשה אצלה בהתאם למיפוי שקבע משרד החינוך, ולהורים זכות לבחור את זרם החינוך שבו יתחנך הילד, אך לא את המוסד החינוכי הספציפי. בהמשך נעשה בירור עם מנהל ההיסעים שהשיב תחילה כי "עיריית נס ציונה פועלת בהתאם לקריטריונים ולהנחיות של משרד החינוך עפ"י מיפוי לרחובות. העירייה משתתפת בהוצאות נסיעה לחטיבות ותיכון ממ"ד<sup>4</sup> ברחובות ושני בתי ספר ממ"ח<sup>1</sup> ברחובות" ומתשובתו עלה כי העיר הסמוכה השנייה- ראשון לציון נקבעה מחוץ למסגרת. וכך גם השיב לאם שלא הסתפקה במענה ופנתה לנציבות בעניין. בהמשך הבדיקה עמו תהיתי למשמעו של סעיף 2.14 בחוזר מנכ"ל בו נרשם, "רשות מקומית המעוניינת לקבל את השתתפות המשרד בהסעות שאינן עונות על קני המידה שפורטו לעיל רשאית לפנות אל ועדת ההסעות המרכזית. הפנייה תיעשה באמצעות הוועדה המחוזית ועל גבי טופסי בקשה שאפשר להשיג בלשכה המחוזית של משרד החינוך. **חריגות מקני המידה לזכאות או משיעורי ההשתתפות בהסעות למוסדות חינוך ממלכתיים חרדיים** תובאנה לפני מנהל האגף להסעות ולהצטיידות, והוא יטפל בהן במסגרת ועדת הסעות מרכזית, ... מנהל מחלקת ההסעות ירכז את עבודת הוועדה. במידת הצורך יוזמן לדיון גם נציג הרשות המקומית ו/או נציג הוועדה המחוזית", כאן הסביר כי תכלית הנסיעות החריגות מיועדות לילדים עם צרכים מיוחדים, אך בטופס משרד החינוך כי הבקשה פתוחה לכלל החריגות, והמלצתי שלא להסתמך על ההחלטה כללית קיימת באשר למיפוי, ולנסות ולבחון אותה שוב, מנהל מחלקת היסעים השיב כי המיפוי נקבע

עפ"י המרחק הקצר ביותר, והיות והמרחק עם רחובות קרוב יותר מהמרחק לראשון לציון, נקבע המיפוי באופן גורף, ונקבעו בתי הספר בעיר רחובות שניתן להפנות אליהם תלמידים מהעיר, ראשון לציון לא נבחרה בשל המרחק ובשל היותה עיר גדולה המצריכה נגישות ההגעה למוסדות החינוך רבה יותר (מבחינת החלפת קווי אוטובוס), אלא שלאחרונה חל שינוי והתקבלו ממשרד החינוך 2 מוסדות שהוכרו כרשמיים, (אחד ברחובות ואחד בראשון לציון שהוא בית ספר חב"ד מזרח בו לומדים ילדי האם), ובהיותו בסמיכות לעיר, קיבל את המלצתי לפנות לוועדה המחוזית בתקווה שיתקבל אישור להכללת בית הספר במסגרת המיפוי. ואכן לאחר שהוועדה ישיבה ודנה בנושא היא אישרה את מימון ההסעות לילדי האם.

### סיכום הבדיקה-

נכון וטוב שהעירייה פועלת עפ"י החוקים וההנחיות באי מתן מימון להסעות שאינן מאושרות, אך טוב כי נעשתה פנייה למשרד החינוך ובו הועלתה בקשה להרחבת המיפוי שיכלול גם את בית ספר חב"ד בראשון לציון בשל קרבתו לעיר.

### **ג. המלצות**

1. על מנהל מחלקת היסעים ליזום הרחבת המיפוי אל מול משרד החינוך שיכלול גם את ראשון לציון (לפחות בבתי הספר עם זרמים חינוכיים שונים והגובלים בעיר), ובכך לאפשר אופציות רבות יותר ללימוד לתלמידים הבאים מזרמי חינוך אחרים.
2. על מנהל מחלקת היסעים לאסוף מידע מבתי ספר עם זרמים שונים, קודם סיום לימודים היסודיים, וליידע את ההורים והתלמידים על זכויותיהם ללימוד מחוץ לעיר כולל הסעות. ולפעול אצל המוסדות הקרובים הנמצאים באזור המיפוי מחוץ לעיר להקצאת מקומות לתלמידי יסודי המסיימים לימודים באפיון מיוחד (לדוגמא תשאול ובירור עם תלמידי ב"ס "רעות", כשבסה"כ מדובר במספר תלמידים לא רב-שיהיו מעוניינים המשיך וללמוד בממ"ד).

להלן המענה שנשלח לנציבות:

יום שלישי 02 נובמבר 2021

ט"ו שבט, תש"פ

לכבוד:

צפורה פיליפס, עו"ד

סגנית בכירה למנהל אגף

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

באמצעות מייל: [phi\\_tzip@mevaker.gov.il](mailto:phi_tzip@mevaker.gov.il)

### **הנדון: תלונת הגב' גב' ימית אלטרס בעניין הסעות תלמידים**

סימוכין: מכתבך למנהל מחלקת היסעים מר תמיר אשכנזי מיום 9 בפברואר 2020, תיק מס' 1084470/1 חלף המועד הקצר שהתאפשר למתן מענה בנידון, ביקשתי לקבל מידע מורחב בנושא ממנהל מחלקת היסעים, ולאחר שגם עיינתי בהוראות החוק בעניין, מצאתי לנכון להציג את מענה העירייה:

#### **התלונה-**

עניינה של התלונה נסב על אי מתן החזר הוצאות נסיעה עבור שני ילדי המתלוננת הלומדים במוסד חרדי בראשון לציון זאת לנוכח שאין בית ספר חרדי בעיר.

#### **חוקים, תקנות, פסק דין וחוזר מנכ"ל-**

##### **הוראות החוק-**

סעיף 7 לחוק לימוד חובה, תש"ט - 1949 (להלן: "החוק") מטיל את האחריות לחינוך חינוך בהתאם לאמור בו, על המדינה ובמקביל גם קובע אחריות משותפת של המדינה ושל הרשות המקומית (בכובעה כרשות חינוך מקומית), לקיים מוסדות חינוך רשמיים לתלמידים בתחום שיפוטה של הרשות, **בסעיף 7א לחוק נרשמו הסדרים ביחס לשליחת תלמידים לבתי ספר אחרים שאינם בתחום שיפוטה של רשות החינוך המקומית ואשר לא קיים בתחומה מוסד חינוך מתאים לתלמידים המתגוררים בתחומה** (להלן: "תלמידי חוץ"), **החוק אינו קובע או מחייב את הרשות לארגן או לממן הסעות לתלמידי חוץ**, אך בסעיף 7א(א)(3) נרשם "רשות שולחת, השולחת ילד או נער, למוסד חינוך מתאים ברשות קולטת, תשלח אותו למוסד כאמור הסמוך ביותר למקום מגוריו, אלא אם כן קבע השר או מי שהוא הסמיך לכך, בהסכמת הרשות השולחת, ובהתחשב, בין השאר, בהסדרי התחבורה הציבורית, כי ילד או נער יישלח למוסד חינוך מתאים אחר". בתקנות לימוד חובה (תלמידים הלומדים ברשות חינוך מקומית אחרת), תשס"ה-2005 פורטו מוסדות החינוך המתאימים והוגדר המרחק המקסימלי אליהן, ולאחר שבסעיף 7א(ג) לחוק הוגדרו סוגי בתי הספר שעליהן יחולו הוראות החוק. בתקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), תשי"ט-1959 נרשמת חובת הרישום ברשות החינוך המקומית, גם לאלו שילמדו בבתי ספר אזוריים.

##### **פסק דין-**

בעע"מ 1761/12 ועד ההורים של היישובים בנימינה וגבעת עדה ו- 47 אחי נ' ראש המועצה המקומית גבעת עדה בנימינה, קבע בית המשפט העליון את ההלכה כי הזכות לחינוך חינוך אינה כוללת את הזכות להסעות חינוך: "הזכות לחינוך חינוך איננה כוללת זכות למימון תחבורה לבית הספר; תקנות הרישום אינן מחייבות את הרשויות לממן את העלות הכרוכה בהנגשת בית הספר לתלמיד, להבדיל מן החובה לדאוג כי תתקיים נגישות"

##### **חוזר מנכ"ל-**

חוזר מנכ"ל משרד החינוך- הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים (כ"ה בכסלו תשע"ט, 03 בדצמבר 2018), (להלן: "חוזר המנכ"ל"), מסדיר את הזכאות של תלמידים/עובדי הוראה להסעות ואת שיעורי ההשתתפות של רשות החינוך המקומית במימון הסעות אלו וחובת הארגון של ההסעות, הוטלה על הרשות המקומית. הסעת התלמידים במערכת החינוך מסייעת ליישום חוק חינוך חובה לתלמידים שבאזור מגוריהם אין בית ספר, או שבית הספר נמצא בריחוק ניכר מביתם. ההסעות מתבצעות על-פי אמות מידה שנקבעו לצורך זה. **הבסיס להפעלת מערכת היסעים מושתת על קביעת מיפוי ואזורי רישום, תוך הקפדה על ויסות נכון של תלמידים בין מוסדות החינוך השונים ושמירה על שילוב חברתי – אינטגרציה.** הסעות תלמידים מאושרות רק אם הם מתגוררים ביישוב שתושביו יושבים בו כחוק והם מוסעים למוסדות חינוך הפועלים ביישובים שהוקמו כחוק. כמו כן, ההסעות מאושרות רק

למוסדות חינוך בעלי רישיון בתוקף מטעם משרד החינוך. **תלמידים הבוחרים ללמוד בבתי ספר על-אזוריים, ניסויים וייחודיים וממ"ד תורניים המשרד אינו משתתף במימון הסעות של תלמידים הבוחרים ללמוד בבתי ספר על-אזוריים, ניסויים וייחודיים ובבתי ספר ממ"ד תורניים שמונהגת בהם הפרדה בין המינים.** השתתפות משרד החינוך בהסעות מותנית בכך שהתלמיד לומד בבית הספר היסודי או בחטיבת הביניים על-פי אזור הרישום שלו או על-פי המיפוי הבין-יישובי, ולגבי התלמיד לומד בחטיבה העליונה או בבית ספר ארבע-שנתי (ט'-י"ב), השתתפות המשרד בהסעות מותנית בכך שלומד בבית הספר הקרוב ביותר למקום מגוריו והנמצא בתחום הרשות המקומית שבה הוא מתגורר או בחטיבה העליונה שהיא מסגרת המשך לחטיבת הביניים שבה למד. בהתאם לכללים אלה תלמיד יכול להעדיף מסגרת חינוכית רצויה לו, קרי מסגרת חינוכית הנמצאת בפיקוח ממלכתי או ממלכתי-דתי בלבד. כל מסגרת אחרת אינה מזכה בהשתתפות המשרד בהוצאות ההסעה, ואם ההורים מעוניינים במסגרת אחרת מסיבה כלשהי עליהם לשאת בהוצאות ההסעה.

### **סיכום ביניים-**

המחוקק לא קבע חובה על הרשות המקומית לארגן ולממן הסעות לתלמידי חוץ, עם זאת רשות החינוך המקומית ממנת הסעות ככול ומדובר בתלמידים עד כיתה ח' (וגם מוודאת כי לתלמיד אפשרות להסדר תחבורה נאותים ובכלל זה גם תחבורה ציבורית "מספקת ומתאימה"- כשבמצב זה הרשות ממנת את ההסעות גם בהיעדר תקצוב ממשרד החינוך), וכי הרישום נעשה אצלה בהתאם למיפוי שקבע משרד החינוך, וכי להורים זכות לבחור את זרם החינוך שבו יתחנך הילד, אך לא את המוסד החינוכי הספציפי.

### **המענה ממנהל מחלקת היסעים-**

לבירור השיב תחילה כי "עיריית נס ציונה פועלת בהתאם לקריטריונים ולהנחיות של משרד החינוך עפ"י מיפוי לרחובות. העירייה משתתפת בהוצאות נסיעה לחטיבות ותיכון ממ"ד (מוסד ממלכתי דתי) ברחובות ושני בתי ספר ממ"ח (מוסד ממלכתי חרדי) ברחובות" ומתשובתו עולה כי העיר הסמוכה השנייה- ראשון לציון נקבעה מחוץ למסגרת. וכך גם השיב לאם שלא הסתפקה במענה ופנתה לנציבות בעניין.

### **בירור שעשה מבקר העירייה עם מנהל מחלקת היסעים**

בבדיקה תהיתי למשמעו של סעיף 2.14 בחוזר מנכ"ל בו נרשם, "רשות מקומית המעוניינת לקבל את השתתפות המשרד בהסעות שאינן עונות על קני המידה שפורטו לעיל רשאית לפנות אל ועדת ההסעות המרכזית. הפנייה תיעשה באמצעות הוועדה המחוזית ועל גבי טופסי בקשה שאפשר להשיג בלשכה המחוזית של משרד החינוך. **חריגות מקני המידה לזכאות או משיעורי ההשתתפות בהסעות למוסדות חינוך ממלכתיים חרדיים** תובאנה לפני מנהל האגף להסעות ולהצטיידות, והוא יטפל בהן במסגרת ועדת הסעות מרכזית, בהרכב זה: מנהל מינהל הפיתוח, מנהל האגף להסעות ולהצטיידות ו/או סגנו, נציג חשב המשרד, נציג המינהל לכלכלה ולתקציבים במשרד ונציג משרד האוצר. מנהל מחלקת ההסעות ירכז את עבודת הוועדה. במידת הצורך יוזמן לדיון גם נציג הרשות המקומית ו/או נציג הוועדה המחוזית", אלא שכאן הסביר כי תכלית הנסיעות החריגות מיועדות לילדים עם צרכים מיוחדים, אלא שבטופס משרד החינוך נרשם: "משרד החינוך מינהל הפיתוח – תחום הסעות והצטיידות, בקשה לאישור הסעה חריגה בוועדת הסעות מרכזית לשנה"ל \_\_\_\_\_" ובתוך הטופס נרשם: "סוג חינוך מ"מ / ממ"ד / מוכר שאינו רשמי / רגיל סוג המוסד: גן / גן חובה / בי"ס יסודי / חטי"ב על-יסודי / על אזורי / פנימייה / אחר \_\_\_\_\_, חינוך מיוחד \_\_\_\_\_ פרט לאיזה סוג לקות". בשיחה המלצתי שלא להסתמך על ההחלטה כללית קיימת באשר למיפוי, ולנסות ולבחון אותה שוב.

וכאן ציין כי המיפוי נקבע עפ"י המרחק הקצר ביותר, והיות והמרחק של עירנו לעיר רחובות קרוב יותר מהמרחק לעיר ראשון לציון, נקבע המיפוי באופן גורף, ונקבעו בתי הספר בעיר רחובות שניתן להפנות אליהם תלמידים מהעיר. העיר ראשון לציון לא נבחרה בשל המרחק ובשל היותה עיר גדולה המצריכה נגישות ההגעה למוסדות החינוך רבה יותר (מבחינת החלפת קווי אוטובוס), אלא שלאחרונה חל שינוי והתקבלו ממוסד החינוך 2 מוסדות שהוכרו כרשמיים, (אחד ברחובות ואחד בראשון לציון שהוא בית ספר חב"ד מזרח בו לומדים ילדי האם), ובהיותו בסמיכות לעיר, מקבל הוא את המלצתי והוא יפנה לוועדה המחוזית בתקווה שיתקבל אישור להכללת בית הספר במסגרת המיפוי.

**סיכום** - נכון וטוב הדבר שהעירייה פעלה עפ"י החוקים וההנחיות באי מתן מימון להסעות שאינן מאושרות, אך טוב כי שנעשית פנייה למשרד החינוך ובו תועלה בקשה להרחבת המיפוי שיכלול גם את בית ספר חב"ד בראשון לציון בשל קרבתו לעיר.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, ר"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

#### הערות:

1. ממ"ח- מוסד ממלכתי חרדי.
2. השתתפות במימון- נקבע במסגרת חוזר מנכ"ל משרד החינוך: "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים" (להלן חוזר מנכ"ל), בסעיף 2.3 א 1 נרשם- "אוכלוסיות התלמידים הזכאים להשתתפות המשרד בהסעה- תלמידים בגיל חובה בחינוך הרגיל, בית המשפט העליון קבע (בערעור ע"ס 1761/12) כי הזכות לחינוך חינם אינה כוללת את הזכות למימון הסעה לבית הספר. עם זאת, המשרד משתתף בהוצאות הסעה לגני חובה ולבתי ספר רשמיים בלבד, מכיתה א' עד כיתה י' ועד בכלל". בסעיף קטן א 3 נרשם-"במקרה של צורך בהסעת תלמידים מרשות מקומית אחת לרשות מקומית אחרת, הנובע מהיעדר בית ספר מתאים ברשות שבה התלמידים מתגוררים, לא תהיה גבייה מן ההורים בעבור ההסעה... במקרה כזה, וכאשר הרשות מבקשת את השתתפות המשרד, תתחלק עלות ההסעה בין הרשות המקומית ובין משרד החינוך בהתאם לשיעורי ההשתתפות המקובלים".
3. חט"ב- חטיבת ביניים
4. ממ"ד- מוסד ממלכתי דתי
5. מיפוי- נקבע במסגרת חוזר מנכ"ל משרד החינוך בסעיף 1- "הסעת התלמידים במערכת החינוך מסייעת ליישום חוק חינוך חובה לתלמידים שבאזור מגוריהם אין בית ספר, או שבת הספר נמצא בריחוק ניכר מביתם. ההסעות מתבצעות על-פי אמות מידה שנקבעו לצורך זה. הבסיס להפעלת מערכת היסעים מושתת על **קביעת מיפוי ואזורי רישום**, תוך הקפדה על ויסות נכון של תלמידים בין מוסדות החינוך השונים ושמירה על שילוב חברתי – אינטגרציה. מערכת היסעים היא פתרון חלופי לבניית בתי ספר, במקום שמספר התלמידים קטן ואינו הצדקה להקמת מוסד חינוכי במקום מהיבטים פדגוגיים וכלכליים...".
6. מיפוי בינישובי- מסמך משרד החינוך מיום 22/12/2013, ששם נקבע כי עפ"י החלטת מנכ"לית משרד החינוך גם חטיבות עליונות יכללו במסגרת המיפוי.

## 7. שירותים חברתיים-

### 7.1. סירוב חתימת התקבל על מכתב

#### א. כללי

תושב הלין על סירוב עובדת סוציאלית לחתום על עותק מכתב שהגיש, למרות שדרש זאת בכדי שישמשו בידו כעדות למסירה.

#### ב. ממצאים מסקנות

בוצעה פנייה בנושא לממלאת מקום מנהל אגף הגביה, אך זו לא הגיבה ולא נימקה את סירובה.

חוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 מנחה עובדי ציבור למתן מענה ככול שמדובר בסמכותם לעשות כן, זולת מגבלות שנקבעו בחוק זה, אך יש לציין את הסיבות במקרה של דחייה. בחוק פורטו המקרים בהם ניתן לא לתת מענה, ובכל מקרה יש להודיע על כך לפונה.

בהנחיות היועץ המשפטי לממשלה בהקשר להליך הטיפול בפניות בכתב אל עובדי ציבור, נרשם כי "פניה בכתב הבאה אל עובד ציבור, צריכה להיענות בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מארבעים וחמישה יום מיום קבלת הבקשה. כאשר נראה לעובד שלא יוכל להשיב לפניה תוך זמן סביר או כי מתן התשובה יהיה כרוך בבדיקות או דיונים נוספים - יש לשלוח תחילה אישור לקבלת המכתב".

בהצעת חוק סדרי מנהל (הסדרת עבודת הרשות המנהלית וזכויות הפונה לרשות), התשע"ד – 2014, נרשם בסעיף 7 "באשר לטוהר מידות ומנהל תקין כי רשות מנהלית תפעל תוך שמירה על טוהר המידות ומנהל תקין", בפרשנות לסעיף נרשם: "כ"רשות מנהלית תפעל על פיהן, ועל אף שבית המשפט העליון נוהג לעשות שימוש בביטויים אלו של טוהר מידות ומנהל תקין המונחים לא הוגדרו בפסיקה, אך מופיעים לצד מונחים אחרים אשר מבטאים את אותם הרעיונות המבטאים: יושר, הגינות, נאמנות, תקינות, יעילות, מקצועיות, חיסכון, חוסר פניות, ניקיון כפיים ותום לב ובאים גם בעקרונות יסוד אחרים שנקבעו בהצעת החוק. הסעיף נועד להבטיח כי הרשות המנהלית תפעל תוך שמירה על כל עקרונות אלה, תוך הימנעות ממעשי שחיתות. חוק-יסוד: מבקר המדינה קובע בסעיף 2(א) כי המבקר מוסמך לבחון בין היתר, את טוהר המידות ואת הניהול התקין של הגופים המבוקרים. סמכות זו של המבקר משלימה את החובה אותה מוצע לעגן בהצעת החוק".

בהצעת החוק בפרק ה' בסעיף 17 באשר להנחיות מנהליות נרשם:

"(א) רשות מנהלית רשאית לקבוע הנחיות מנהליות בעניינים שבתחום סמכותה.

(ב) רשות מנהלית לא תסטה מהנחיה מנהלית שקבעה לעצמה, כולה או חלקה, אלא כאשר

קיימים טעמים מיוחדים שבהם ראתה לנכון לעשות כן, ומנימוקים שיירשמו".

בהצעת החוק בפרק ז' בסעיף 28 באשר לפניה לרשות המנהלית נרשם:

"(א) פניה לרשות מנהלית תהיה בכתב, לכתובתה הרשמית; פניה כאמור יכול שתעשה באמצעות

הדואר, לרבות בדואר אלקטרוני, באמצעות פקסימיליה, במסירה ביד, או בהתאם להסדר

אחר שפרסמה הרשות.

(ב) פניה לרשות מנהלית יכול שתהיה בעל-פה, מקום שבו העמידה הרשות המנהלית לרשות הציבור הסדר מתאים לכך או במקרה שבו נסיבות העניין מצדיקות זאת; פניה בעל פה תירשם, במידת הצורך, בידי הרשות המנהלית".

בנוהל העירייה- דואר משנת 2012, נרשם "באשר לקבלת וחלוקת דואר כי מטרת הנוהל- תיאור תהליך קבלה וחלוקה של דברי דואר רשום המכותבים לעירייה, הדואר רשום המכותב לעירייה, מגיע למזכירות ושם עובר תהליך של רישום וחלוקה מתועדת למחלקות. הנוהל מונע מצב שבו אין שרשרת אחריות על כל פריט דואר רשום והמגיע לעירייה וניתן לעקוב ולאשר את הגעתו ליעדו הסופי של כל פריט דואר. קבלת הדואר באחריות מזכירות העירייה, לשכות האגפי ומזכירות המחלקות".

לסיכום: הן עפ"י החוק והן עפ"י ההנחיות העירוניות הייתה חובה להיעתר לבקשת הפונה ולחתום בחותמת התקבל נושאת תאריך על המכתב שהמציא לאגף השירותים החברתיים, כמו כן הייתה חובה על מ"מ מנהל האגף, להיענות לדרישות הביקורת ולנמק את סירוב ההחתמה. מבחינת הביקורת לא נמצא עילה לסירוב, (אומנם הפונה פנה רבות עד כדי הטרדת האגף, אך אין כאן נסיבה, לאי ההחתמה, ואי מסירת הנימוק לסירוב).

### **ג. המלצה**

אומנם דרך פעולה זו של מ"מ מנהל האגף קודם כניסת מנהל האגף לתפקידו, לא הייתה מקובלת עליו, אך עם זאת על האגף לשירותים חברתיים לאפשר החתמת עדות לקבלת מכתבים/הודעות, וככול שיסורב התושב, תימסר לו בכתב את מהות הסירוב.



**8. שירותי דת****8.1 שטחי קבורה בעיר****א. כללי**

הבדיקה התבקשה ע"י ראש העיר בכדי לבחון ולענות לטיטוט דוח ביקורת מבקר המדינה באשר להערותיו בנושא שטחי קבורה בעיר אשר כללו:

- שטח הבית העלמין הורחב לקבורה בשטח חקלאי,
- אי מתן היתרי קבורה לשטח הקבורה שהורחב,
- נגישות נדרשת בבית העלמין.

**ב. ממצאים מסקנות**

לעניין שטחי הקבורה נמסר למבקר כי העירייה מטפלת בשינוי ייעוד הקרקע וביצירת שטחי קבורה נוספים, והדבר צפוי עם אישור תכנית שהופקדה בוועדה המחוזית. (מצ"ב המענה שנמסר).

לעניין היתר קבורה ניתן מענה כי חוק תכנון ובניה אינו קובע שתבנית קברים מחויבת בהיתר, שכן עפ"י חוק תכנון ובניה (ת' 101 לחוק, ס' 23) ובעקבותיו תקנות התכנון והבניה (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר), תשע"ד-2014 בס' נרשם בסעיף 31(א)- "ריצוף חצר, הקמת מסלעה ועבודות פיתוח- ביצוע עבודות פיתוח, לרבות מסלעה, חיפוי קרקע וריצוף חצר פטור מהיתר, ובלבד שעבודות הפיתוח אינן כוללות מסלעות או קירות פיתוח בגובה העולה על 1 מטר ואינן פוגעות בניקוז הקיים ובערכי טבע" מתאפשר פטור מעבודות פיתוח בבית עלמין, אלא שלדעת המבקר כך נדרש היתר נוכח פסקי דין שהתקבלו בנדון, הכוללים:

1. רע"פ 4731/13 חברת אויסון ישראל בע"מ נ. מדינת ישראל- בו ביקשה המדינה למתן צו שיפוטי להפסקת עבודות (להלן: הצו), בהתאם להוראות סעיף 239 (א) לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965 (להלן: חוק התכנון והבניה). זאת, בנוגע לעבודות בניית תבניות קברים שבוצעו בהר המנוחות בגבעת שאול בירושלים, שכן מדובר בעבירה על הוראות חוק התכנון והבניה. בערכאות קודמות נעתר בית המשפט לעניינים מקומיים לבקשה וציווה על הפסקת העבודות, החברה ביקשה ונענתה לביטול הצו מהסיבה שאין מדובר בעבודות בניה, אלא ב"חפירה לשם הנחת תבניות קרקע ויישור קרקע לקו אפס" בלבד, וכי לפי חוק התכנון והבניה לא נדרש היתר בניה לשם כך, ודי באמור בתוכנית המפורטת, המסדירה זאת. בית המשפט קבע, כי ריעת המחלוקת, אשר התגלעה בין הצדדים, הצטמצמה לשאלה אחת, היינו: האם לצורך ביצוען של העבודות המתוארות, נדרש היתר בניה, או שמא די בהוראות התוכנית. לצורך הכרעה בסוגיה, הפנה בית המשפט לעניינים מקומיים, לסעיף 145(א)(3) לחוק התכנון והבניה ( "א) לא יעשה אדם אחד מאלה ולא יתחיל לעשותו אלא לאחר שנתנה לו הועדה המקומית או רשות הרישוי המקומית, לפי העניין, היתר לכך ולא יעשה

אותו אלא בהתאם לתנאי ההיתר: (3) כל עבודה אחרת בקרקע ובבניין וכל שימוש בהם שנקבעו בתקנות כעבודה או כשימוש הטעונים היתר כדי להבטיח ביצוע כל תכנית. ("), ולתקנה 1(2)(ב) לתקנות התכנון והבניה (עבודה ושימוש הטעונים היתר), התשכ"ז-1967, ("1. אלה העבודות בקרקע ובבניין והשימושים בהם הטעונים היתר לפי פרק ה' לחוק כדי להבטיח ביצוע כל תכנית: (2) כל חציבה, חפירה, כרייה או מילוי המשנים את פני הקרקע, יציבותה או בטיחותה, למעט – (ב) עבודה הנעשית בהתאם לתכנית מפורטת מאושרת הכוללת הוראות בדבר ביצוע עבודות החפירה, המילוי או היישור, לפי העניין;"), בהינתן העובדה, כי מדובר בתוכנית "מפורטת מאוד", קבע בית המשפט לעניינים מקומיים, כי בנסיבות העניין, בהן מדובר בעבודות מקדימות, לשם הכנת המקרקעין לקבורת שדה עתידית (להבדיל מקבורה בפועל), עבודות המסתכמות בחפירה ובהטמנת תבניות קברים "עד לקו אפס של הקרקע ולמילויין בחול, זאת ותו-לא", הרי שאין צורך בהיתר. עוד נקבע, כי ניתן להסתפק בביצוע הפעולות האמורות, בהתאם להוראותיה המפורטות של התוכנית, כפי שאכן נהגה המבקשת, ועל-כן, הוחלט לבטל את הצו. בערעור למחוזי (ע"פ 14133-04-13), קבע בית המשפט כי על-אף ש"התוכנית כוללת הוראות של תכנית מפורטת", למעשה אין היא מפורטת דיה, בכדי לאפשר את ביצוען של העבודות במקרקעין, ללא קבלת היתר וכי התוכנית אינה יכולה לשמש תחליף להיתר ספציפי, שכן אין פירוט במסגרתה של "הוראות בדבר ביצוע עבודות החפירה, המילוי או היישור, לפי העניין". הווי אומר, התוכנית איננה עומדת בתנאי הבסיסי לפטור מהיתר, כאמור בסעיף 1(2)(ב) לתקנות. זאת ועוד בית המשפט ציטט חלקים ממספר סעיפים המופיעים בתוכנית, בהם נקבע, בין היתר, כי מילוי הוראותיהם הינו תנאי מקדים למתן היתר בניה וקבע כי "לשונם של סעיפים אלו, מעידה על כי התוכנית לא נועדה מעולם לבוא במקומם של היתרי בניה פרטניים, אלא, אך להיות שלב בדרך אליהם", בנוסף, הוא ניתח את הוראות סעיף 9(ו) לתוכנית, בגדרן נאסרה הקבורה בפועל, טרם סיומן של כל פעולות "הפיתוח והטיפול הנופי" במקרקעין, ומצא, כי "הרציונאל העומד בבסיסה של הוראה זו, הינו, כי יש לסיים את עבודות הפיתוח, ורק לאחר מכן, ניתן להתחיל בכל עבודה אחרת, העלולה להגבילן". על-כן, סבר כי באותה מידה, "יש לאסור על ביצוען של פעולות שעניינן הכנות לקבורה עתידית, בטרם יושלמו עבודות הפיתוח – וזאת, מאחר שאף בביצוען של פעולות מקדימות אלה, יש כדי לפגוע באפשרות לבצע עבודות פיתוח עתידיות במקרקעין. כך למשל, יש בפעולות אלה, כדי לפגוע בתכנונם של שבילי הגישה לקברים, שהרי אותן "תבניות קברים", עשויות בטון, והעבודות המקדימות כוללות את הנחתן בעומק הקרקע", סתירה נוספת מצא בין ביצוע העבודות מושא הצו, בהתאם להוראות התוכנית וללא קבלת היתר בניה, לבין הוראות סעיף 12(א) לתוכנית, בהן נאמר, כי "תנאי מקדים למתן "היתר בניה, הריסה וחפירה", הוא "הגשת תכנון מפורט" באשר לנדבכים שונים בעבודות הפיתוח, כאשר אין מחלוקת, כי תכנון מפורט שכזה, טרם הוגש". ועל כן ציווה על הפסקת העבודות "עד לקבלת היתר ועמידה בכל תנאי התוכנית כנדרש". בערעור לעליון נטען כי מדובר בעבודות

מקדימות בלבד, והן מפאת היותה של התוכנית בגדר "תכנית מפורטת", כמשמעה בסעיף 1(2)(ב), לחוק התכנון והבניה, אשר פוטר מן הצורך בקבלת היתר בניה, לביצוע של עבודות אלו. וכן מדובר בבקשת רשות ערעור החורגת מעניינם של הצדדים לה, ועשויה להשפיע על ציבור רחב. זאת, מאחר שפסק הדין, מושא הבקשה, יצר תקדים, כך נטען, לפיו נאמר לראשונה, כי יש חובה לקבל היתר בניה, לשם קבורת שדה, "ואף לצורך ביצוע עבודות תשתית", הקודמות לה. עוד נטען, כי "הבקשה מציגה בפני בית משפט זה, שאלות עקרוניות ואף חוקתיות, כגון, מידת יכולתו של הריבון לפגוע בזכות הקניין של האזרח, על רקע עקרון המידתיות". בית המשפט העליון דחה את הטענות וציין כי "המחלוקת נסבה סביב שאלת פרשנות הוראות חוק התכנון והבניה ותקנותיו, ויישומה הקונקרטי, והיא אינה מעלה כל עניין עקרוני, ולא כל-שכן חוקתי, ולא נמצאה טעות בפסק דינו של בית המשפט המחוזי, והמסקנה שהתוכנית אינה מפורטת די הצורך, כדי לאיין את הדרישה לקבלת היתר בניה עבור העבודות המדוברות, נומקה כדבעי, ואין בסיס להתערב בה. וכי התוכנית נועדה לשמש כשלב מכין, לקראת הנפקת היתרי בניה, וכי תנאי לקבלת אותם היתרים, הינו קיום תנאיה של התוכנית, קודם לכן".

2. רע"פ 7099/17-אוויסון בע"מ, אווה צרפתי נגד מדינת ישראל, בהמשך למשפט לעיל המשיכו הנתבעים לבנות תבניות קבורה למרות צו הפסקה שיפוטי שהוצא בעניין, הוגש נגדן כתב אישום והן הורשעו, בטענות ההגנה נטען כי "לא נדרש היתר בניה לביצוע העבודות, במסגרת ההליך הפלילי, אלא שהטענות נידונו והוכרעו, ולא ניתן לתקוף את הכרעת הדין הקודמת שניתנה במסווה של הגשת בקשה חדשה לביטול הצו השיפוטי להפסקת עבודות". עוד נקבע, כי "הדרך הנכונה להשיג על הקביעות שנעשו במסגרת ההליך הפלילי היא באמצעות הגשת ערעור לבית המשפט המחוזי, ולא בהגשת בקשות חוזרות ונשנות לביטולו של צו הפסקת העבודות השיפוטי". ולכן נדחתה הבקשה להורות על ביטולו של הצו. כנגד הנתבעים הוגשה לבית המשפט בקשה לצו הריסה שיפוטי לפי סעיף 241 לחוק התכנון והבניה, לגבי תבניות קבורה שנבנו בניגוד לצו הפסקת העבודה השיפוטי, וכאן הבהיר בית המשפט לעניינים מקומיים, כי אין מחלוקת כי "צו ההפסקה השיפוטי, נותר על כנו, ולמרות זאת כאמור המשיבות המשיכו בביצוע עבודות של הנחת תבניות קבורה, לאחר מתן צו הפסקת העבודה השיפוטי, וכי העבודות של הנחת תבניות קבורה טעונות היתר, בניגוד לנטען על ידי המבקשות". נדחתה גם טענה בדבר קיומה של אכיפה בררנית, ועל כן אושרה הבקשה למתן צו הריסה שיפוטי, בתנאים שנקבעו. כאן הנתבעים הגישו ערעור למחוזי, ושם סקר בית המשפט בהרחבה את הרקע להגשת הערעור ועמד על החלטות ופסקי דין רבים שניתנו בעניינן של המבקשות, ולבסוף קבע כי "אין מקום להתערב בהחלטות שניתנו על ידי בית המשפט לעניינים מקומיים, לרבות בקביעה העובדתית כי המבקשות המשיכו בעבודות הנחת תבניות קברים ועבודות תשתית אחרות, לאחר מתן צו הפסקת העבודה השיפוטי". **אשר לטענה, כי "העבודות שבוצעו פטורות מהיתר בניה, בהתאם לתקנות התכנון והבניה (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר), התשע"ד 2014 - (להלן: תקנות הפטור), ציין בית המשפט המחוזי כי "עבודה של הנחת תבניות קבורה היא עבודת מילוי,**

המשנה את פני הקרקע ועל כן אין לקבל את הטענה כי עבודות אלה אינן טעונות היתר". בין נימוקו הזכיר בית המשפט טענה שנדונה ונדחתה בפסק דין קודם של בית המשפט המחוזי בירושלים (כאמור לעיל), ואת הערעור לעליון שנדחה. עוד הבהיר כי "קיימת קביעה שיפוטית מחייבת של בית המשפט העליון לפיה עבודות הנחת תבניות קבורה טעונות היתר". בנוסף דחה גם את הטענה, לפיה "העבודות המבוצעות על ידי המבקשות אינן טעונות היתר מכוח הוראות תקנה 5(א) ותקנה 31 (א) לתקנות הפטור, מאחר שיש לראות את העבודות שבוצעו כהקמת גדר או עבודות פיתוח, כדוגמת מסלעה. לטעמו תקנות אלה אינן חלות, שכן אין מדובר בהקמת "גדר" כלל ועיקר, שתכליתה להפריד בין חלקות שונות ולהקים ביניהם חיץ. כמו כן, אין מדובר ב"מסלעה", שהיא חלק מפיתוח סביבתי", ונקבע, כי "תבניות לקברים המונחות זו לצד זו לא עומדות בתנאים של הוראות אלה, והחלת הוראות אלה עליהן היא מלאכותית ואינה מתיישבת עם התכלית שלשמן תוקנו התקנות". בהמשך התייחס בית המשפט על הטענה כי "מדובר במקרה דנן באכיפה בררנית, שכן לפי טענת המבקשות, במקרים אחרים של הקמת תבניות קברים לא בוצעה כל אכיפה". בית המשפט המחוזי ציין, בהקשר זה, כי "המבקשות" לא הוכיחו קיומה של אפליה בין דומים", ומעבר לכך "הן אף לא הניחו ראשיתה של תשתית ראייתית כדי ללמד שבפעולות האכיפה של המשיבה מצוי מניע פסול, שרירותי או זר". אשר לאינטרס הציבורי, המחייב מתן צו הפסקה שיפוטי, קבע בית המשפט המחוזי כי "הייתה הצדקה מלאה לעשות שימוש בסמכות הנתונה לפי סעיף 239 (א) לחוק התכנון והבניה, על מנת להקפיד את המצב, זאת שעה שמבוצעת בניה תוך חריגה מהיתר או מתכנית, הודגש כי מאחורי סעיף זה עומדת תכלית מניעתית "הנוגעת להקפאת הבניה ומניעת מצב שבו יהיה קשה להשיב את הגלגל לאחור". הובהר כי "סעיף 241 לחוק התכנון והבניה מסמיך את בית המשפט ליתן צו הריסה שיפוטי כנגד מבנה שהוקם בניגוד לצו הפסקה שיפוטי או בניגוד לצו הפסקה מנהלי". בית המשפט המחוזי ציין, כי "תכליתו העיקרית של צו ההריסה השיפוטי, היא "מתן מענה אפקטיבי ומידי למניעת יצירת עובדות מוגמרות כאשר מופר צו הפסקת עבודה, וזאת בנוסף לאפשרות הענישה הפלילית ובנפרד ממנה". במקרה דנן, כך נקבע, הייתה הצדקה מלאה ליתן צו הפסקה שיפוטי, ומשזה הופר ברגל גסה, היה "מקום למנוע עובדה מוגמרת, ולפעול במקביל להליך הפלילי, באמצעות צו הריסה". לפיכך, נדחה הערעור ונקבע "כי צו ההריסה יישאר על כנו". הנתבעים הגישו ערעור לעליון בטענה כי "הקמת תבניות קבורה פטורה מהיתר בניה, וכי מדובר בקבורת שדה במקרקעין, שאינה מצריכה היתר", עוד נטען, כי "בחלקות קבר אחרות לא נדרש היתר בניה להנחת תבניות קבורה באדמה וכי בעניינן קיימת אפליה ואכיפה בררנית, וזה המקרה הראשון שבו יינתן היתר בניה לצורך הנחת קברים באדמה". עוד נטען, כי "עניינן של המבקשות נופל לגדר המקרים המפורטים בתקנות הפטור, שכן תקנות הפטור משנת 2014 יצרו שינוי נסיבות, המחייב את ביטול הצו להפסקת העבודה שניתן בעניינן, וכי שגו הערכאות הקודמות משקבעו כי תקנות הפטור אינן חלות על העבודות המתבצעות על ידן", לבסוף, נטען כי "הן פעלו וממשיכות לפעול בתום לב, שעה שהן פתחו בהליכים לשם הכשרת הבניה ולקבלת היתר בניה, ואולם "המשיבה מצאה את הדרך שלא לדון בבקשה, ולמנוע זאת מהן".

בתגובת לטענות מסרה המשיבה כי "מטרתן של המבקשות להשיג עיכוב מלאכותי של צו ההריסה לצורך המשך ביצוע העבודות תוך הפרת צווים ללא היתר. הטענות עלו בעשרות הליכים משפטיים, בכל הערכאות האפשריות, ונדחו פעם אחר פעם, כאשר צווי בתי המשפט "מופרים באופן סדרתי ע"י המבקשות אשר ממשיכות למכור לקבור על אף שמתנוסס מעל ראשן צו הפסקת עבודה וצו הריסה. אשר לתקנות הפטור, אין הם חלות משום שהעבודות שביצעו ומבצעות המבקשות, "אינן תואמות את העבודות המפורטות בתקנות הפטור". בנוסף לכך, העבודות מבוצעות שלא בהתאם לתב"ע מאושרת, כמו כן המבקשות לא הופלו לרעה מאחר ומבוצעת אכיפה, ובאשר לבקשה להיתר באופן שיכשיר את הבניה, הובהר כי הבקשה הוגשה בניגוד לתב"ע המאושרת החלה במקום, ולכן הבקשה להיתר אינה יכולה להכשיר את מתחם הקבורה במתכונתו הנוכחית". בהכרעתו לא מצא בית המשפט העליון חריגים המעוררים שאלה משפטית כבדת משקל או סוגיה ציבורית רחבת היקף, החורגת מעניינם הפרטי של הצדדים להליך או שיש חשש ממשי מפני עיוות דין מהותי או אי-צדק שנגרם ומטעם זה בלבד דין הבקשה להידחות. עוד ציין בית המשפט כי "טענותיהן של המבקשות, רובן ככולן, כבר הועלו בפני ערכאת הערעור, אשר התייחסה אליהן ודחתה אותן לגופן, ומשכך, נראה כי הבקשה מהווה ניסיון לערוך מעין מקצה שיפורים לתוצאת הערעור ושאינו להיעתר לכך, באשר לטענה כי אין צורך בהיתרי בניה, לשם ביצוע העבודות במקרקעין, שעיקרן הנחת תבניות קברים הנושא כבר נדון בערכאות קודמות והוכרע מהנימוקים שהתכנית הרלוונטית החלה במתחם אינה מפורטת די הצורך, כדי לאיין את הדרישה לקבלת היתר בניה עבור העבודות המדוברות וכי עיון בהוראותיה של התכנית מצביע כי היא נועדה לשמש שלב מכין לקראת הנפקת היתרי בניה, וכי תנאי לקבלתם של אותם היתרים, הינו קיום תנאיה של התכנית, קודם לכן, ומשלא עשו כן הרי שמדובר בבניה שנעשתה שלא כדין, על כל המשמעויות שיש לדבר. אשר לטענה כי חלות במקרה דנן תקנות הפטור, התשובה לכך היא בשניים. ראשית, צו הפסקת העבודות ניתן בשנת 2012, ואין חולק כי עד למועד כניסתן לתוקף של תקנות הפטור, בשנת 2014, המשיכו המשיבות בהפרת החוק תוך זלזול בצווי בית המשפט, ובנו עשרות רבות של תבניות קבורה, ללא קבלת היתר כדין. שנית, גם לאחר כניסתם לתוקף של התקנות, אין המבקשות יכולות להסתייע בהן, **שכן אין מדובר בבניית גדר או בהקמת מסלעה, ונראה בבירור כי מחוקק המשנה לא התכוון לפטור מקבלת היתר בניה לעבודות של הקמת תבניות קבורה**. באשר לטענה, כי לא היה מקום להוציא צו הפסקה שיפוטי בעניינן של המבקשות, שעקב הפרתו גם ננקטו הליכים פליליים וניתן צו הריסה שיפוטי, אזי לטענה זו אין כל בסיס ונטענה בחוסר תום לב. בעקבות הפרות חוזרות ונשנות של המבקשות, ניתן בשנת 2012 צו להפסקת עבודה, ובהחלטת בית המשפט לעניינים מקומיים, מיום 21.11.2016, נדחתה הבקשה לבטלו. הובהר באותה החלטה, כי תכליתו של צו ההפסקה היא מניעתית, כדי למנוע המשך הפרת החוק ויצירת עובדות בשטח, ולטעמו של בית המשפט העליון לטעמי, החלטה זו מתבקשת בנסיבות, ולאור התנהגותן של המבקשות, אשר הפרו ברגל גסה את צו ההפסקה שניתן בשלהי שנת 2012, החלטה זו בדין יסודה. בהמשך, ננקטו הליכים פליליים נגד המבקשות שהסתיימו בהרשעה, הגם שטרם ניתן, ככל הנראה, גזר הדין בעניינן. בנסיבות אלה, הייתה הצדקה מלאה ליתן צו הריסה לגבי המבנים שנבנו שלא כדין, וזאת בהתאם לסעיף 241 לחוק התכנון והבניה, כפי שעשה בית המשפט

לעניינים מקומיים, בהחלטתו מיום 19.2.2017. זוהי החלטה מתבקשת ומחויבת המציאות, לאחר שהמבקשות הפרו פעם אחר פעם כל צו והחלטה שניתנו בעניינן".

**ומכאן המסקנה נוכח ההחלטה הנחרצת של בית המשפט העליון ותפיסת מבקר המדינה שמדובר בליקוי שיש לפעול לתיקונו, עולה כי על העירייה לדאוג להכשרת שטחי הקבורה ומתן היתר לבניית קברים לחברה קדישא. וכפי המתבקש על הנהלת חברה קדישא נס ציונה לפעול להפקיד את תכניות הקבורה כשניתן יהיה לעשות זאת.**

במענה למבקר המדינה השיבה הנהלת חברה קדישא נס ציונה כי היא מתחייבת מיד לאחר אישור תכניות המתאר להגיש תכניות למתן היתר קבורה בהתאם להוראות כל דין.

לעניין הנגישות נמצא כי מבקר המדינה לא ביקר בבית העלמין, אלא נסמך על מפות ותרשימים, ולהלן המענה שהתקבל לברור שערכתי: "לפי תצ"א בחלקו הדרום מערבי של בית העלמין – נראה לכאורה כי גושי הקבורה הרציפים שאינם מאפשרים מעבר אינם עומדים בתנאי התקנות של הנגשת מקום ציבורי שאינו בניין משנת 2013 בחלקו העוסק בבתי עלמין, אך קשה לדעת אם מדובר בקבורה חדשה או כזו שקדמה לתקנות. בחלקו הצפון מערבי של בית העלמין, נראה כי אין נגישות לקברים המערביים ביותר. במידה וקיימים מעברים מתאימים בהם קשה להבחין בתצ"א, אודה הפנייתך. כמו כן, במידה ובדיקה קצרה של נציג האכיפה מטעם העירייה תראה שמדובר בקבורה ישנה וכל הקבורה החדשה מתבצעת על פי הנחיות תקנות הנגישות לעניין מרחקים דרכים ומעברים, נודה עדכונכם". בכל מקרה מדובר באחריות חברת קדישא המחזיקה את המקום, ולה יועץ נגישות, וכאשר העירייה פנתה אליה בעבר בכדי שתקיים את הוראות הנגישות, ומענה בנושא נמסר על ידה למבקר המדינה.

### **ג. המלצות**

1. על ההנדסה להמשיך ולפעול לאישור תכנית המתאר הכוללת את שטחי הקבורה.
2. על העירייה בשיתוף הנהלת חברה קדישא נס ציונה לפעול להגיע להסכם לשטחי קבורה נוספים.
3. על החברה קדישא להמציא לעירייה אישור מיועץ הנגישות כי היא דואגת ופועלת להנגשת בית העלמין בהתאם להוראות החוק.

להלן המענה שנמסר למבקר המדינה:

יום רביעי 06 פברואר 2019  
א' אדר א, תשע"ט

לכבוד  
הגב' תמר מנס  
מנהלת אגף בכירה  
אגף ב' לביקורת השלטון המקומי  
משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור  
רח' הארבעה 19, תל-אביב  
ת"ד 7024, תל-אביב 61070

ג.נ.

הנדון: **טיוטת דוח הביקורת- כשלים במערך הקבורה בישראל**  
סימוכין: מכתבם לראש העיר מיום 20 ינואר 2019

מכתבכם שבסימוכין נמסר לטיפולי ע"י ראש העירייה ולהלן תשובתי:

**א. שטחי קבורה**

בהתייחסות למכתבכם בנדון, ולשרטוטי המפה ששלחתם, מדובר בגושים ובחלקות הבאים:

1. 3852/22
2. 3852/41
3. 3852/42

עיון בתיקי ההנדסה מלמד שמדובר בתכניות מתאר בסמכות הוועדה המחוזית ושם נרשם לגביהם:

נערך דיון עקרוני בתאריך 08/07/1997 (ישיבה 9702) במליאת הוועדה המקומית לתכנון ובניה לשינוי ייעוד הקרקע, כשמטרות הישיבה היו בין השאר לשנות ייעוד מקרקע חקלאית להרחבת שטח בית העלמין, קביעת עקרונות לגודל השטח, וכן קביעת עקרונות מחייבים להכנת תכנית מפורטת שתאושר ע"י הוועדה המקומית, והוחלט לאפשר תכנון תכנית מתאר מפורטת במסגרת תכנית אב לעיר נס/2020.

**ב.** בשנת 12/11/2003 אישרה הוועדה המחוזית את תכנית תממ/21/3 אשר הגדירה את השטחים המדוברים כאזור נופש מטרופוליני, התכנית אפשרה ליעד 15% מסך השטח המטרופוליני כשטח לפיתוח (על פי הנחיות הוועדה המחוזית שטח בית העלמין נחשב כשטח פיתוח) בתנאי אישורו במסגרת תכנית מתאר מחוזית. בימים אלו הפקידה הוועדה המחוזית את תכנית המתאר המחוזית תממ/37/21/3, כאשר חלק ממטרותיה הרחבת בית העלמין בנס ציונה, לרבות השטח שבו התבצעה הקבורה הנדונה. לאחר אישור תכנית תממ/37/3/21 ניתן יהיה להגיש לאישור תכנית מתאר מפורטת להסדרת שטחי הקבורה.

**ג.** לפיכך וכמתבקש **המלצתי** בפני הנהלת חברה קדישא נס ציונה כי יפעלו להפקיד את תכניות הקבורה כשניתן יהיה לעשות זאת בהתאם לאמור לעיל, ובכוונתי להמשיך ולעקוב אחר התקדמות ההליך.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

## 9. משאבי אנוש

## 9.1 מעקב – טיפול בהגשת הצהרות הון

## א. כללי

בשנת 2017 בוצעה בדיקה למילוי הצהרת הון במסגרת הוראות חוק שירות הציבור (הצהרת הון), תשע"ז-2016\* (להלן חוק), ששם נקבע כי כל "בעל תפקיד בכיר" המנוי בטור א' בתוספת הראשונה, יגיש "הצהרת הון אישית", את ההצהרה עליו להגיש בתוך 90 ימים מיום שהתמנה לתפקיד, בתום כל שש שנים ממועד הגשת הצהרת הון קודמת, ואולם בעל תפקיד בכיר יגיש עדכון להצהרתו אם חל שינוי משמעותי בתוכנה (גידול מעל 1 מיליון ₪) (סכום צמוד מדד המתעדכן מידי שנה)), גם אם טרם חלפו שש שנים כאמור, ובתוך 90 ימים מתום כהונתו בתפקיד, אלא אם כן עבר לתפקיד אחר שבו חלה עליו חובה להגיש הצהרת הון לפי חוק זה, חוק שירות המדינה (מינויים), או אחד מחוקי נושאי משרה שיפוטית. כן נקבע כי יש להגיש הצהרת הון ראשונה 90 יום מיום תחילת החוק ומי שאחראי על הביצוע ברשויות הוא אגף משאבי אנוש או גורם אחר באישור השר, ועל הדיווח למפקח אחראי ראש הרשות המקומית, והגורם המפקח מטעם המדינה הינו שופט כהגדרתו בחוק ראש הרשות המקומית וסגניו (הצהרת הון), התשנ"ד-1993, וכאשר יחידת ההון האנושי ברשומ"ק מרכזים את הנתונים המתקבלים מהרשויות המקומיות. לאחר הבדיקה הומלץ לאגף משאבי אנוש, כי בנהלי תחילת וסיום עבודה יכללו הדרישות למילוי הצהרת ההון, ישלח מכתב רענון מידי שנה לבעלי התפקיד הבכיר, ולאזכר להם כי אם חל "שינוי משמעותי" בהונם כהגדרתו בחוק אזי עליהם למלא הצהרת הון נוספת ולעדכןם בדבר חובת הגשה הבאה ולפתוח תיק מעקב הצהרות הון.

השנה נוכח חילופי השלטון ויציאה לגמלאות של עובדים, חל שינוי מסוים במשרות עובדים בכירים, וכתוצאה מכך עלה הצורך במילוי הצהרת הון בתחילה ובתום תפקיד.

נעשתה גם בדיקה לגבי הצהרת הון לנבחרים עפ"י הוראות חוק ראש הרשות המקומיות וסגניו (הצהרת הון), התשנ"ד-1993. הקובע, כי על ראש הרשות וסגניו חלה חובה להגיש הצהרת הון בתוך 60 יום מיום היבחרותם, וכן תוך 60 יום ממועד סיום הכהונה וכל אימת שחל, לדעתם, שינוי משמעותי בתוכן ההצהרה.

## ב. ממצאים מסקנות

נמצא כי בכירי הרשות הגישו הצהרת הון כנדרש, ולגבי הנבחרים אלו שסיימו הגישו הצהרת הון במועד הנדרש, והנבחרים החדשים הגישו לאחר המועד הקובע, ותוך שהביקורת התריעה לגבי חובת ההגשה.



## 9.2 המצאת אישורי העסקה

### א. כללי

מוקדנית שעבדה במוקד העירוני בין השנים 2015-2016, טענה כי ביקשה מזה שנה לקבל ט' 161 ואישור סיום העסקה, הובטח לה מהחברה הכלכלית שבה הועסקה כי תקבל, אך בפועל טרם קיבלה, לכן מצאה לנכון להתלונן על כך.

### ב. ממצאים מסקנות

סעיף 11(ב) לתקנות מס הכנסה (ניכוי ממשכורת ומשכר עבודה), תשנ"ג-1993, מטיל חובה על המעסיק להגיש טופס 161 לפקיד השומה, ועל העובד חלה חובה למסור למעסיק או לפקיד השומה טופס 161א (הודעת עובד עקב פרישה מעבודה). התברר כי המסמכים הוכנו ונשלחו אליה בתום העסקתה, אלא שאלו לא הגיעו ליעדם, וכשבקשה לאשר קבלת המסמכים, מס' הטלפון שמסרה לא היה זמין, ונמצא כי מסרה מספר טלפון שגוי, כעת משיצרה קשר עמי, התאפשר משלוח המסמכים בשנית, ואכן אלו נשלחו שוב, והיא אישרה כי קיבלה אותם.

10. לשכה משפטית

10.1- מעקב- הטיפול בערעורים לאחר קבלת מידע נוסף

#### א. כללי

אשתקד תושבת פנתה לאחר דחיית ערעורה, לגבי קנסות שקיבלה על שוטטות כלבתה, בבקשה לבחינה מחודשת מצבה, בבדיקה התברר כי בערעור שהגישה לא נכלל צו כינוס נכסים, והידרדרות במצבה הרפואי. באותו מעמד היא הציגה קנסות נוספים שקיבלה בת זוגתה. למעשה היה מדובר על 6 דוחות שקיבלה, ו-4 דוחות שקיבלה בת זוגתה, הדוחות הופנו לתובע העירוני אשר החליט להמיר באזהרה את הדוחות שהיו על שמה בלבד, וזאת לאור המסמכים החדשים שהוצגו, ובדגש על כך שלא יבוטלו דוחות נוספים בגין ביצוע אותה עבירה, במעמד הביטול הבטיחה שתסדיר את החובות ע"ש בת זוגתה. 4 חודשים לאחר מכן פנתה שוב ובאופן תוקפני דרשה לבטל את הקנסות של בת הזוג, מהסיבה כי יש בידה צו כינוס נכסים, ולאור חוק השיתוף המשליך גם על הפטור מחובות בת זוגתה, (ניהול אורך חיים משותף בם החובות והזכויות חד הם). התובע דחה את הבקשה מכיוון שהליך ההפטר אינו פוטר מחוב קנסות לעירייה (שאלו נועדו לשמור על שלטון החוק), ע"ש בת הזוג רשום הכלב השני נשוא הקנסות, מעת שנקבע חוק יחסי ממון בין בני זוג-1974, נקבע איזון זכויות שאין בם קדימות בזכויות ובחובות זולת במקרה פטירה או גרושים, כמו כן מצב כלכלי כזה או אחר מלכתחילה אינו מקנה היתר לביצוע עבירות חוזרות ונשנות על החוק בפרט מאותו הסוג. למענה הוסר כי זכאית לפנות לבית הדין בנידון.

#### ב. ממצאים ומסקנות

התושבת מיאנה לקבל את דחיית בקשתה, לא פנתה לבית הדין, אך פנתה לנציבות תלונות הציבור, אשר פנו וציינו כי ככלל אין הנציבות מתערבת בהחלטות התובעים העירוניים אולם נוכח הנסיבות המתוארות בתלונה, ביקשו התייחסות לטענות המתלוננת באשר לאי ביטול הדוחות ע"ש בת הזוג, על אף שלכאורה הנסיבות של מתן הדוחות דומות, וכי עפ"י הטענה כי הכלבים שוחררו עקב התנכלות מצד השכנים, ואם התובע שקל בהחלטתו את המצב הכלכלי המתואר בתלונה. פניית הנציבות הועברה לתובעת העירונית החדשה, אשר החליטה לבטל גם את דוחות בת הזוג, תוך שהיא ציינה את הדו"חות הרבים בגין שוטטות הכלבים שהן קיבלו, אך הואיל ומדובר בבנות זוג המתגוררות יחד ומנהלות חיים משותפים והדו"חות נגד שתיהן ניתנו בגין עבירה של שוטטות כלבים, היא אינה רואה מקום להבחין ביניהן, מה גם שמקריאת הפנייה שלהן הן מנהלות משק בית משותף ומצויות במצב כלכלי קשה שנתמך באסמכתאות, על כן היא סברה שיש לבטל גם

את הדו"חות של בת הזוג. ומענה בהתאם נמסר לנציבות. אך לצד זאת אציין את חוק יחסי ממון בין בני זוג-1974 המציין את ביטול חובות רק בעת פטירה/גירושין, לכן התקבלה החלטה שלא עפ"י הוראותיו, עניין הטרדות והתנכלות שגרמו לשחרור כלבים ולקבלת הדוחות, אינן סבירות ובשקר יסודם ונועדו להביא לביטול הדוחות, מה שלבסוף צלח להן, וגם בכך היה גם טעם לפגימה בהחלטה, מכאן שהתובעת העירונית שגתה עת החליטה לבטל את הדוחות עבור בת הזוג.

### ג. המלצה

ככול שיוחלט בעתיד לבטל קנסות לבני/בנות זוג עקב יחסי שיתוף ומצב רפואי/כלכלי קשה, יש להביא בחשבון את חוק יחסי ממון בין בני זוג-1974, המציין את ביטול חובות רק בעת פטירה/גירושין. להלן המענה שנמסר לנציבות תלונות הציבור:



יום שני 02 ספטמבר 2019  
ב' אלול, תשע"ט

לכבוד:

נציבות תלונות הציבור

רוניה בריטברד, עו"ד

עוזרת למנהלת נציבות תלונות הציבור

משרד מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

באמצעות מייל: [ronia\\_b@mevaker.gov.il](mailto:ronia_b@mevaker.gov.il)

ג, ל.

### הנדון: מענה לתלונת ל.א.

סימוכין: מכתבכם למנהל מחלקת פיקוח וחניה מה-30 במאי 2019, תיק מספר 1068695/0 לאחר קבלת המכתב הנ"ל, הובא הנושא לפתחה של התובעת העירונית, אשר החליטה כי יש מקום להקל ולבטל את הדוחות, ומבדיקה עם מחלקת ביטחון וחניה נמצא כי הדוחות אכן בוטלו.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

## 10.2- משך הזמן לטיפול בערעורים

**א. כללי**

עניין של משך הטיפול בערעורים עלה בביקורת אשתקד, הומלץ לזרז את מתן המענה, כך שלא יוותרו מעל 500 ערעורים הממתינים למענה, ובכל מקרה מתן המענה יהיה עד 4 חודשים, בביקורת גם אוזכר הוראות נוהל פנימי מיום 19/11/2008 שם נקבע 75 יום למתן מענה לערעור, מתוכם 60 יום טיפול התובעת העירונית, וכן אוזכר הוראות החוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, ששם נקבע באופן כללי מתן מענה לא יאוחר מ-45 יום. ביקורת בשנת 2009 הומלץ מתן תשובה לערעורים עד 120 יום, כשטיפול התובעת עד 60 יום.

השנה פנתה תושבת בקשר לקבלת הודעת קנס נוספת לאחר שנה, עבור קנס לפי חוק עזר עירוני שקיבלה לפני למעלה משנה, בהודעה החדשה צוין הסכום המקורי של הקנס, אך לא צוין כי הגישה ערעור, (הקנס היה על שתילת עץ מחוץ לחצר ביתה, אשר אותו הסירה, אך למרות זאת הוטל עליה קנס), ציינה כי היא לחוצה משום חובת התשלום עד למחרת היום. נוכח זאת המלצתי כי תפנה לבקש הקפאת החוב עד למתן מענה לערעור. בבירור עם התובעת עלה כי התובע הקודם השתית בתוקף סמכותו מדיניות- כי במקרה של ערעורים שיימסר להם מענה מאוחר, סכום הקנס יוקפא לסכומו המקורי. תושבת אחרת הלנה השנה על כי לא קיבלה מענה במשך חודש וסברה כי היה עליה לקבל מענה. האיחור במתן מענה לערעורים הוביל אותי להמליץ ללשכה המשפטית לנסח מתן מענה אחיד לציבור שישרת את העירייה בעת פניית תושבים לבירור סיבת עיכוב של מתן מענה לערעורים, כשבמענה יירשם גם כי תשלום הקנס מוקפא עד לאחר בחינת הערעור, ולהוציא גם מכתב למערערים הממתינים מעל 3 חודשים.

**ב. ממצאים מסקנות**

התברר כי התושבת שקבלה קנס לפני שנה ערערה והמתינה לקבלת מענה מעל שנה, עם מסירת המידע לגביה למחלקת החניה, נציגי מחלקת החניה שוחחו עמה, והיא התבקשה להמתין בסבלנות עד לקבלת תשובה על הערעור. מכיוון שהלשכה המשפטית פעלה ופועלת במרץ לחיסול הפיגורים בערעורי חניה, וכן ישנה התקדמות ניכרת כך שנותרו ערעורים רק מהשנה השוטפת, אזי לא מצאתי לנכון להמליץ לפרסם את מדיניות הקפאת סכום הקנס במקרה של איחור במתן תשובה, גם מהסיבה שמצבים אלו אינם רצויים (מתוך שאיפה שערעורים לא יעוכבו מעבר לזמן שהוקצב למתן המענה).

**ג. המלצה**

מומלץ למחלקת החניה לזרז את המענה למערערים ככל שממתינים מעל 3 חודשים.

**11. מוקד עירוני****11.1 - תלונה על המוקד בבידוי שם****א. כללי**

התקבלה תלונה על אי טיפול נאות של המוקד למפגע רעש מטרקטור בשכונת טוסקנה שהחל בשעות לילה מאוחרות והסתיים לקראת בוקר, וכשהמענה שניתן היה המקום המתואר אינו בשטחה של העיר. אלא שכאן נטען כי המענה שמסר המוקדן שגוי, ויש צורך לחדד למוקד העירוני את גיאוגרפית העיר, כשמתבקש מענה עם הסבר הגיוני.

**ב. ממצאים מסקנות**

נמצא כי גם שם המוקדן שנמסר בתלונה אינו בנמצא, וגם שם הפונה לא היה נכון, התברר כי מי שפנה עפ"י רישומי המידע היה מוקדן שפוטר, ואפשר היה לראות זאת מאפיון הפניה למוקד כי הוא מכיר את עבודת המוקדן, כמו כן המענה מהמוקדן כביכול מתבסס על מידע מהשיטור ולא נעשה על דעת המוקדן. נוכח זאת סיימה הביקורת את עבודתה.

## 12. כלל אגפי

## 12.1 מעקב- חופש המידע

## 12.1.1 - בניית אבני יסוד למתן מענה עפ"י חוק חופש המידע

## א. כללי

חוק חופש המידע צובר תאוצה, בתי המשפט נוטים יותר ויותר לקבל את צד העותרים לחשיפת מידע (בתוך הקלה להם והתעלמות מההשקעה ומהמשאבים הנדרשים מהרשויות למתן המידע), וחיוב בהוצאות של רשויות שאינן נוהגות עפ"י כללי החוק תוך תפיסה הולכת ומתעצמת כי הרשויות הם נאמנות על המידע הציבורי, והציבור הוא זה שמפקח על מעשי הרשות (נמצא כי ברוח הזמן בתי המשפט לקחו החלטות הפוכות לטובת מתן המידע, כגון: חשיפת מידע על תיקי הוצאה לפועל), יתרה מכך יש בהם כעס על רשויות המספקות את המידע לאחר הגשת עתירות. מאז 2016 קיימת מגמה של גידול עקבי בבקשות למידע מרשויות מקומיות, (20%- צמיחה שנתית), ישנה הקלה של מבקשי המידע מבחינה זאת שהם אינם חייבים להיות תושבי המקום ואינם חייבים לנמק את בקשתם, יצוין כי 95% מהעתירות שנפתחו כנגד רשויות מקומיות התקבלו (מצביע על- חוסר הכשרת ממונה על חופש המידע, אי שיתוף פעולה פנימי ואי הבנה ומודעות ברשויות לגודל השינוי המגמתי שחל).

נסיבות אלו הצביעו שאין להסתפק בידע הקיים ויש צורך בהתמקצעות, כולל הכשרה מתמדת של הממונה על חוק חופש המידע, על אף זאת שהחוק עדיין לא נתן אמירתו בנושא (בדומה לרכז נגישות שגם שם נדרשת התמקצעות נוכח גידול במגמת הדרישות להגשה בעשור האחרון), נדרש גיבוי פנים מערכתי לממונה ושיתוף פעולה, אך זה יכול לקרוא רק מתוך זה שהעובדים יבינו את החוק ואת משמעותו. מתברר כי שיקול הדעת הנדרש למתן/אי מתן המידע הינו כבד, שכן לא פעם נדרשת חשיבה עמוקה, תוך הפעלת האיזון הנדרש בין זכות הציבור לקבלת המידע, לבין החוקים (בעיקר חוק הגנת הפרטיות), הבאים לאזן ולשמור אי חשיפת מידע העלול לגרום נזק לרשות ולאחרים בעת פרסומו.

נוכח משקל כבד זה ובמטרה לצמצם נזקים בעת העמדה נכונה של משקל אי מתן המידע והשלכותיו, מצאתי לנכון לעיין בפסקי דין שניתנו בנושא (בעיקר בפסקות בבית משפט העליון ובבית משפט לעניינים מנהליים), לרכזם ושוב לסננם, ולהגיע לאמות מידה (שאותם אני מכנה "אבני דרך") היכולות לסייע בחשיבה הנדרשת למתן מידע או אי נתינתו. חשוב שיצוין כי על כל בקשה למידע להיבחן! גם אלו שהם בקשות המשך, ואלו שיודעים כי כוונתם הגשת תביעות ייצוגיות, או עתירות, (שגם לגביהם יש חובה לענות), ואפשר גם ש"אבני הדרך" יתווספו וישתנו לאחר קבלת

הכרעות נוספות וממקרי הטיפול שיגיעו, לכן חשוב לשמור על הכללים הנכונים ומתן תשובה מדויקת.

ומהם אותם כללים חשובים שיש להקפיד עליהם? אלו למעשה נקבעו בחוק, בתי המשפט מקפידים על יישומם, ופוסקים הוצאות למי שאינו עומד בהם, והכוונה- הקפדה על מתן מענה תוך 30 יום, אורכה של 21 יום עת פניה (בעת הצורך) לצד ג' לבקש הסכמה, אורכה נוספת של 30 יום לאחר הודעת הממונה על חוק חופש המידע בכתב תוך ציון נימוק הדחייה, אורכה של 60 יום נוספים מלווה במכתב ראש העיר המציין את הנימוקים הנדרשים לדחייה. תשומת לב העובדים לכך שהרשות מחויבת בלוחות זמנים הגם שהבקשות/התנגדויות אינן מגיעות ישירות לממונה, וכאן חובת העובד להעביר את המידע באופן מידי לממונה, וכלל חשוב שאישור קבלת הבקשה, ומתן המידע חייב להיעשות בכתב (בשל חובת התיעוד).

המסקנות התקבלו מניתוח פס"ד יכולות למנף ולהעשיר את היכולת המענה, בעת הגשת בקשות, פניה לצד ג', והתמודדות במקרה של תביעות/עתירות. (כמו כן תומצתו פסקי הדין עד 2018 והם הועמדו לרשות העובדים במידה ויתלבטו באשר למתן מענה, כשעליהם לתת תשומת לב להחלטות ושינויים נוספים עתידיים). נכון הדבר שהיחידה לחופש המידע שבמשרד המשפטים פרסמה נוהל מדריך, אך אבני דרך אלו באים להוסיף עליהם.

### **ב. ממצאים מסקנות**

להלן הכללים כפי שנאספו:

1. מידע פנים מערכת- (כגון חוות דעת פנימיות, תכתובות פנימיות) לרוב לא יימסר, אך יש להפעיל שיקול דעת לבחינת האינטרס והתועלת הציבורית, נוכח פסיקה מאוחרת (14-01-59818).
2. חוזים בין הרשות לגוף פרטי- יש למסור, בתי המשפט קבעו כי חזקה על גוף פרטי המקיים עסקה עם רשות ציבורית שהמידע יוכל להתפרסם. (מנגד ככול ומדובר בחשיפה של סוד מסחרי לא יסופק המידע, יתכן ויידרש לכך חשיפת המידע בהליך אזרחי).
3. דוחות ביקורת פנימיים- יש למסור, אך רק לאחר המועד שניתן לפרסמו עפ"י פקודת העיריות, מבוקר זכאי לקבל טיוטת הדוח וזכות תגובה לפני פרסום.
4. נהלים פנימיים- ניתן לפרסום ויש למסור.
5. דוחות שטרם הושלמו ומידע שטרם גובש- לא יימסר. חשיפת המידע בטרם השלמת פעולות עלול לשבש את תפקודה התקין של רשות המסים ותפגע בפעולותיה מול גורמים חיצוניים.
6. חומרי חקירה- לרוב אסורים לפרסום, אך ככול וייטען אכיפה בררנית והגנה מן הצדק יש לשקול את מתן המידע.

7. פרוטוקולים- יש למסור (ככול שאין בהם מידע פרטי שיש להשמיטו/לסננו).
8. מתן מענה למידע שפורסם- הגם שמידע יצא לאור ופורסם, על הרשות לכוון את המבקש ולהודיע לו היכן יוכל למצוא מידע זה.
9. אי עיבוד מידע שיימסר- הרשות אינה חייבת לעבד את המידע על אף בקשת המבקש ועל אף נכונותו לממן את עלות הביצוע.
10. הקצאת משאבים בלתי סבירה- רשות הטוענת זאת כסיבה לאי מתן מידע, תצטרך לנמק את הקושי באיתור המידע, ולפרט את היקפים ואומדנים, זאת אל מול מטלותיה האחרות העלולות להשתבש בהשקעה במתן המידע. בקשה לפריטי המידע שאינו קיים במערכת הממוחשבת והטיפול בשליפת הנתונים שלא הוזנו למערכת הממוחשבת הינו בבחינת הקצאת משאבים בלתי סבירה העלול לשבש את סדרי העדיפויות של הרשות באופן שיחייבה להסיט משאב קיים ממשימתו העיקרית למשימה אחרת והדבר בבחינת הכבדה ממשית על עבודתה. סוגיית הקצאת משאבים בלתי סבירה לפי סי' 18(1) לחוק חופש המידע נבחנת באופן מהותי ולא טכני ובמסגרת זו נבחנת השאלה איזה מידע יכול לאתר המבקש בעצמו, כמו כן נדרש איזון בין שיקולים שונים ובהם הצורך בקבלת המידע על ידי המבקש.
11. מסמכים מעל 7 שנים- אין חובה למסרם, ככול שיש קושי במציאתם ושאינו מדובר בהליך מתמשך (תפעול מתמשך מזה שנים אינו מצדיק להניח כי המידע המקורי זמין ומרוכז), וכשקיימת אפשרות לקבלם בדרך אחרת שלא במסגרת חוק חופש המידע. הסטת המשאבים של פעולות הרשות גוברת על האינטרס של המבקש לקבלת המידע.
12. פרסום ע"י חקיקות אחרות- ישנם חוקים בהם הוסדר באופן פרטני הליכי פרסום המידע, ויש להעדיף על מתן המידע עפ"י חוק חופש המידע, וכך גם לגבי מידע המתנהל בדלתיים סגורות (או אז נדרשת החלטה שיפוטית למסירת המידע). עם זאת הובהר בהקשר של בקשה לחשיפת פרוטוקולים של ועדת מכרזים (עע"מ 2416/18) ע"י משתתפי מכרז לגבי תקנה 6 לתקנות העיריות ותקנה 43 "שמירת סודיות" בתקנות חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, כי אלו לא נועדו להסדיר מסירת מידע או את איסור מסירתו לפונה מקרב הציבור במסגרת בקשה לחופש מידע לפי חוק חופש המידע, הוראות אלה כמו דומיהן בחקיקה עניינן ותכליתן באיסור על עובד הציבור למסור מידע שמגיע אליו בתוקף תפקידו למי שאינו מוסמך לקבלו וכי יש לשמור על סודיות המידע המגיע לידיהם בתוקף תפקידם ולמנוע מסירה בלתי מבוקרת לגורמים שלא הוסמכו לקבלם, זאת בכפוף להסדרים בדין-ספציפיים וכלליים כדוגמת חוק חופש המידע (3), התקנות אינן הופכות את כל המידע הנוגע למכרז של רשות ציבורית



- ל "מידע אשר אין לגלותו על פי דין" במובן סעיף 9(א)(4) לחוק חופש המידע, ואילו באשר לבקשות מקרב הציבור לקבלת מידע בנוגע למכרז ציבורי אזי צריכות להיבחן לגופן על פי הוראות חוק חופש המידע ובעיקר הוראות סעיפים 8 ו-9 לחוק, ולאחר נקיטה בהליך לפי סעיף 13 לחוק.
13. מיגור מעשי שחיתות- אינו מחייב את הרשות לשקול סירובה למסירת המידע, נוכח ס' 10 לחוק חופש המידע המוגבל לטעמים של שמירה על בריאות הציבור או בטיחותו, או שמירה על איכות הסביבה. ואולם בפסק דין מאוחר יותר (עע"מ 2416/18) נקבע כי שיקול של בקרה על רשויות השלטון לשם מניעת מעשי שחיתות, לא רק שאינו בגדר שיקול זר אלא הוא אחד התכליות העיקריות של חוק חופש המידע. עניין ציבורי בגילוי מידע מטעמים של שמירה על טוהר המידות הוא שיקול שעל הרשות הציבורית לתת דעתה עליו בבואה לבחון בקשה למידע, מכוח סעיף 10 לחוק חופש המידע, שאינו מוגבל רק לענייני בריאות הציבור, בטיחותו או שמירה על איכות הסביבה.
14. דיוני התנגדות בוועדה לתכנון ובניה- מדובר בהתייעצות פנימית, אי תעודה אינו מהווה פגם הפוסל את החלטתה.
15. המועד להגשת עתירה- 45 יום לאחר תום המועד למתן המידע.
16. ימים שאינם במניין ימי הספירה למתן מענה- ימי ראש השנה ופסח לא יבואו במניין, שאר החגים יבואו במניין, ימי חופשה של הממונה יבואו במניין ספירת הימים כך גם חופשת לידה, בתקופת החופשה יש למנות מחליף (בכל מקרה תוצא הודעה על כך למבקש).
17. מידע או נהלים שאינם קיימים- אין חובה למסרם, ואין גם חובה להפיק חומר במתכונת שמבקש המידע דורש (גם אם הוא מוכן לשלם עליו). (מידע לא קיים- אין מדובר במידע כמשמעו בס' 2 לחוק חופש המידע- (כל מידע המצוי ברשות ציבורית, והוא כתוב, מוקלט, מוסרט, מצולם או ממוחשב).
18. אי חובת המבקש להתריע על אי מתן המידע- מאחר והמועדים נקבעו בחוק לא קיימת חובה, אך בעתירות שלגביהם נדרשו הוצאות, בית המשפט נוטה למתן את מתן ההוצאות ככול שהעותר לא שלח תזכורות.
19. הזכות להחזר הוצאות בעת עתירה- אינה נשללת גם במקום בו פעלה הרשות בתום לב וללא כוונת זדון. (אך כאן לא יזכה המבקש לייחס מועדף).
20. תפיסת בתי המשפט לגבי עמותות המגישות עתירות- עתירות של עמותות ציבוריות שפועלות ללא מטרות רווח למען הבטחת זכויות ואינטרסים ציבוריים הן בעלות חשיבות רבה שיש לעודדה במקרים המתאימים (הגם שפועלות מתוך אינטרס כלכלי). עתירות אלה הן כלי חשוב לקידום שלטון החוק, עקרונית חוקתיים ותיקון פגמים מהותיים בפעולות המנהל הציבורי. יש חשיבות

- בפסיקת הוצאות ריאליות לגופים שכאלה באותם מקרים בהם עתירתם מתקבלת או כאשר הגשת העתירה היא שהביאה לתיקון הפגם שנפל בפועלה של הרשות. מדובר בהחזר הוצאות הכרוכות בפנייה לרשות, הכנת החומר והגשת העתירה, (עת"מ 5233-09-17).
21. הליכים מקבילים לקבלת מידע- שימוש בהליך אזרחי ( שתכליתו- חקר האמת או עשיית משפט) אינו מונע את מתן המידע עפ"י חוק חופש המידע (שתכליתו- לאפשר לאזרח לעיין במידע ציבורי). היחסים שבין שתי מערכות דינים אלו- "אין מלכות נוגעת בחברתה". צד להליך בבית דין אינו זכאי לזכויות יתר על פי חוק חופש המידע ומעמדם "ככל אדם", העובדה כי העותרים הם צד להליך בבית הדין לעבודה ומעוניינים לבסס תובענה ייצוגית נגד החברה, אינה מעניקה להם זכויות עודפות.
22. שימוש לרעה בחוק חופש המידע- בקשה למידע מסחרי המצוי בהסכמים (הגם לאחר השמטת מידע מהמסמכים) לשם תחרות לא הוגנת ופגיעה בעסקים (במקרה זה האינטרס הקנייני-סוד מסחרי, גובר על אינטרס גילוי המידע- יתרון מסחרי). הטרדת הרשות הנדרשת להקצאת משאבים בלתי סבירה, בקשות למידע שחלקו מתפרסם ברבים וחלקו פוגע בפרטיות צדדי ג' שלא צורפו. בקשה למידע בעת קיום עתירה (מותרת), בקשות מידע כלליות ורחבות היקף. עריכת "מסע דיג" באמצעות חוק חופש המידע על מנת לאתר תקלות אם בכלל היו כאלה. בקשת מידע שאינו מוגדר בסעיף 2 לחוק חופש המידע- סוג של "שאלון" או מתן מענה שהוא בבחינת יעוץ משפטי שאינו בגדר "מידע" כקבוע בחוק. בקשה לייצר מסמכים שאינם קיימים. עתירה על מתן תשובה בעבר שלא נעתרה. אי מיצוי הליך בקשה למידע ע"י פניות חוזרות ונשנות באותו נושא (ככול שאינן בנושאים משתנים או מתעדכנים). פעולות לא חוקיות של רשות שחייבו גילוי מידע. הגשת עתירה תוך פרק זמן סביר ובאיחור של ימים בודדים. פסול בהפיכת בית המשפט המנהלי "כצינור להעברת מידע" באופן שרק עם הגשת עתירה והתערבות הליך משפטי, המידע נמסר.
23. טענות מנוגדות לאי מתן מידע- טענה בדבר היכולת למצוא את המידע באופן עצמאי ובאותה עת מסירת המידע פוגעת בפרטיות, אינן יכולות לדור בכפיפה אחת, היות והמשמעות לכך הינה כי הרשות חוטאת בתפקידה ופוגעות בפרטיותם של אזרחים.
24. אומדן עליות המידע חייב להיות קרוב למציאות- בית המשפט העניש על הערכת עלויות בחסר, בכך שאת רוב ההוצאה לא אישר.
25. חובת איתור מידע חסר- מידע חסר שחובה שימצא ברשות, עליה לפנות לצדדי ג' לקבלת המידע.

26. חובת עמידה בכללי החוק- יש לבקש אורכות בכדי להימנע מהגשת עתירות מיותרות.
27. הלכת "שנרוס"- יש לתת מידע מתוך מאגרי המידע ככול ומדובר בתאגידים (לאחר פנייה אליהם בהיותם צדדים שלישיים), ולגבי פרטיים יש לפנות אליהם קודם בבקשה לגילוי המידע, ככול שאין מדובר בהקצאת משאבים בלתי סבירה, כשהמידע יימסר ללא פרטים אישיים. חוק הגנת הפרטיות, ככלל, והסעיפים הנוגעים למאגרי מידע מגנים על פרטיות האדם ולא על פרטיות התאגיד.
28. בקשה לעיון בהיתרי בנייה- הותרה בתקנות התכנון והבניה (רישוי בניה)- התשע"ו-2016, באתר האינטרנט (בכפוף לחריגים- ולא מכוחו של חוק חופש המידע) לאחר שקודם בקשות להיתרים נדחו בבתי המשפט (שבם גם לא הוגשו בקשות עפ"י חוק חופש המידע).
29. זכות עיון פרטית- לכל אדם יש זכות לעיין במידע הנוגע אליו ישירות ובמנותק מההסדר הקיים בחוק חופש המידע. זכות העיון הפרטית אינה מקנה זכות לעיין במידע על אחרים, מחמת סודיות וחיסיון המידע הגם שיושמטו זהויות.
30. האינטרס הציבורי להעברת מידע - עת נדרש מידע מתוך הרשות על ספקים, דוחות כספיים, ומידע על שכר העדיף בית המשפט אינטרס הגילוי על פני טענות לפגיעה בפרטיות וניהול פנימי. (עת"מ-12-03-19078). האינטרס הציבורי הגם שבה לשנות קיפוח של זכויות סוציאליות, אינו גובר על סודותיה המסחריים והכלכליים של חברה (פרטית). (עת"מ-14-03-25336). ככל שמבקש המידע יצביע על אינטרס אישי חזק יותר תיטה יותר הכף לטובת גילוי המידע, ככל שהאינטרס של מבקש המידע כללי יותר, כך ייטו כפות המאזנים לטובת חיסוי המידע.
31. אי אישור עיון בחוות דעת שמאית עפ"י חוק חופש המידע- מהסיבה כי במסמך צופה פני התדיינות משפטית, הכולל ציטוטים נרחבים מחוות דעת משפטית שניתנה למערערת (ואשר אין חולקים כי לא היה מקום לגלותה).
32. הזכות למתן מידע על אדם נשללת ככול שהמידע מבוקש לשם יצירת ריווח למבקש- הזכות נשללת גם בשל שימוש בידיעה על ענייניו הפרטיים, או מסירתה לאחר, שלא למטרה שלמה נמסרה, ובכך יש פגיעה בפרטיות, וכשאינן גם אינטרס ציבורי המצדיק את מתן מידע (כשיש אינטרס יש לשקול העברת המידע בכפוף לס' 23ב(א) לחוק הגנת הפרטיות).
33. על הבקשות לחופש המידע להיות ממוקדות- אין מקום להגשת בקשות בהיקף מוגזם מתוך תקווה שחלק מהמידע יימצא ראוי להעברה. כשהבקשה היא רחבת היקף חסרת יסוד, אין מוטלת על הרשות החובה לבחון את הבקשה בדקדקנות.
34. מתן מידע על תיקי הוצ"ל – המידע אינו חסוי ויש לתתו (שולל פס"ד קודם שלא

לאפשר בשל חוק הגנת הפרטיות).

35. בקשות למידע של יומני ראש העיר- נקבע שהם אינם נטל רב מידי, המידע יימסר בכפוף להשמטת פרטים חסויים.
36. בקשת מידע בעת הליך בוררות- ישנה הכרה בזכות יחסית של פרטיות וחשאיות בהליכי בוררות, בשונה מפומביות הדיון בהליכים משפטיים ככול שהמדינה אינה צד לה (לאור האינטרס הציבורי בגילוי המידע הנוגע למדינה כצד לבוררות), המסגרת לבחינת היחס בין חשאיות הבוררות לבין חופש המידע, נמצאת בחוק חופש המידע. כשיש אנשים פרטיים שהיו מעורבים בבוררות, כגון העדים והבוררים יש לפנות אליהם לפי סעיף 13 לחוק.
37. חובת פרסום מדיניות והנחיות מנהלתיות- מדיניות אכיפה (חניה) הן בגדר הנחיות מנהלתיות החייבות בפרסום (ס'6 לחוק חופש המידע). יש להבחין בין שיקולי אכיפה והדיון בהם בישיבות פנימיות, לבין מדיניות אכיפה כתובה אשר כבר גובשה ושאינה מסמך פנימי.
38. אכיפה בררנית המקימה הגנה מן הצדק- במסגרת סעיף 74 לחוק סדר הדין הפלילי המעניק זכות לעיין בחומר הגנה לנאשם, הסעיף אינו מתאים לשמש אכסניה לבקשת נאשם לקבלת נתונים לצורך ביסוס טענה בדבר אכיפה בררנית. בקשה כזו צריכה להתברר לפני המותב הדין בטענה בדבר אכיפה בררנית ועל פי הכללים כפי שהותוו בפסיקה לדיון בטענה זו. כך, לרבות הצורך בהבאת תשתית ראייתית ראשונית מפי הנאשם לביסוס טענתו, ולסתירת חזקת התקינות המנהלית העומדת לתביעה.
- ככל שעלה בידי הנאשם להציג תשתית ראייתית כאמור המעבירה את הנטל לשכם התביעה, כי אז נתונה לבית המשפט הסמכות ליתן צו לפי הוראת סעיף 108 לחסד"פ בדבר הצגת נתונים ומסמכים שיש להם רלוונטיות לטענה בדבר האכיפה הבררנית. ביה"ד לא הביע דעתו באשר לקבלת המידע במסלול המנהלי לפי חוק חופש המידע.
39. חשיבות הנמקת החלטת הרשות בעת דחיית בקשות למידע- עליה למסור למבקש המידע את כלל הנימוקים שביסוד דחיית בקשת המידע, זאת כיוון שהדבר יכול להועיל לבלימת הגשת עתירות נגדה.
40. תיאור "סוד מסחרי"- רשימת לקוחות של חברה (פרטית), טופס דיווח נתונים לצורך ערבות הכולל מספר העובדים והשכר ששולם, טפסי 102, מאזן בוחן ודו"חות כספיים. שהינו גם מידע בעל ערך כלכלי או מקצועי. מסמכים פנימיים הנדסאים, מקצועיים שנערכו על ידי יועצים, לשם קביעת גובה הוצאות הפיתוח לפרויקט מגרשים שרובם טרם שווקו, הם בגדר סוד מסחרי, מקצועי, בעלי ערך כלכלי וחשיפתם עלולה לפגוע פגיעה ממשית באינטרס הרשות עצמה ובאינטרס

הציבורי לרבות האינטרס הכלכלי שלה.

41. מתן מענה ע"י הממונה על חופש המידע בלבד - מענה ע"י גוף רשותי אחר, עלול להוביל לחיוב בהוצאות. (עת"מ 16-07-34169).
42. הגנה על מאגרי המידע ברשות - כאשר רשות מקיימת מרשם בעלי מקצוע על פי חוק, הרי שהמידע האצור במרשם אינו הופך נחלת הכלל, מסירה גורפת של פרטי העוסקים בתחום מסוים לצורך מסחרי או אחר, אינה מובנת מאליה.
43. מתן מידע על צד ג' רק בהתקיים אינטרס ציבורי חיוני שיצדיק זאת - החוק לא נועד לגרום פגיעה במי שמסר מידע לרשות או במי שמידע על אודותיו הגיע לידיה. (עע"מ 10845/06).
44. צו ירושה אינו מהווה נסיבה לחשיפת המידע - מחמת סעיף 9(א)(3) לחוק חופש המידע הקובע אי מסירת מידע שגילוי מהווה פגיעה בזכות לפרטיות, (כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981), אלא אם כן הגילוי מותר על פי דין. לא ניתן לאפשר חשיפת נכסי אדם פלוני מבלי שניתנה לו כל אפשרות להביע דעתו בעניין זה, הממונה אינו חייב לאתר ולמסור את המידע הנוגע למכלול נכסיו של אדם פרטי ויש בה הן משום פגיעה מופלגת בפרטיותו של אדם והן משום פגיעה במרקם החיים בחברה כולה. אדם זכאי לשמור על צנעת חייו, ובכלל זה על היקף הונו ורכושו, ואין מקום להנחלת אמת מידה לפיה רשאי כל אדם לעקוב אחר היקף נכסיו של הזולת ללא כל סיבה, ולו כדי לספק את יצר הסקרנות. אמנם, סעיף 13(א) לחוק הגנת הפרטיות קובע "שכל אדם זכאי לעיין במידע שעליו מוחזק במאגר מידע". אך זאת במידע הנוגע לו אישית. למרות שלבקשה צורף צו ירושה יש לבחון את טיב זכות הפונה בנכסיו וזכויותיו של אדם אחר שלגביו מתבקש מידע, אך אין זה מתפקידו של ממונה על חופש המידע לבחון מה המצב המשפטי המדויק של הפונה אליו, לוודא אם לא הוגשו הליכים נוספים בעניין זכויותיו הנטענות, לבדוק האם המסמכים שהוצגו משקפים את מלוא הזכויות, ולעסוק בשאלות עובדתיות ומשפטיות נוספות, שמטבע הדברים אמורות להתברר בבית משפט, אין זה תפקידו של ממונה על חופש המידע לשמש כמעין רשות שיפוטית. לא לו מסורה הסמכות להכריע בסוגיית טיב הזכויות של הפונה אליו, ואין הוא משמש תחליף לפניה לבית משפט מוסמך. (עת"מ 18-10-41355).

**ג. המלצות**

1. מומלץ לממונה על חוק חופש המידע ולמנהלי העירייה להשתמש ב"אבני היסוד" הנ"ל בבואם לתת מענה למבקשים.

2. מומלץ שלא להסתפק בהוראות החוק ובנוהל של היחידה המשפטית לחופש המידע שבמשרד המשפטים ולבנות נוהל עירוני מתאים לחופש המידע שישרת את עובדי העירייה.

12.1.2- מעקב- בחינת מתן מענה ע"י הממונה על חוק חופש המידע.

**א. כללי**

אשתקד עלו מקרים של אי המשך מתן מענה שהתולדה שלהם הייתה, הגשת 2 תביעות כנגד העירייה, כאשר ימים מותרים למתן מענה עפ"י החוק לא נספרו, ולא הוגשו בקשות לאורכה, לא ניתנו אזהרות פנים ארגוניות לימים ההולכים אוזלים למתן המענה, הייתה הסתמכות יתר ואימון בעובדים שהתבקשו לספק מידע, אך לא ניכרה ידה של מנהיגות מובילה ומוליכה, הגם שהדברים נאמרו והוצפו ע"י הנהלת העיר, לא הוביל הדבר לשינוי. על כן הומלץ למנות מקרב עובדי העירייה ממונה על חוק חופשה המידע ולהודיע על דבר מינויו ליחידה הממשלתית לחופש המידע שבמשרד המשפטים, להדריך להטמיע בקרב העובדים את הוראות החוק וליצור אינטגרציה בין העובדים והממונה שתסייע ליישום החוק, ומיסוד נוהל שיסייע בעניין. מבחינת הקווים המאפיינים של מבקשי המידע אשתקד עלה כי ישנם מבקשי מידע שבקשתם נרחבת ואינה ספציפית וכאלו שבקשתם היא נטל רב מידי, מבקשים שלא מונו כנציגים לקבלת מידע, מבקשים שבעניינם מתקיים הליך מעין משפטי, מבקשים שפנו למרות שהמידע בעירייה אינו המקור, וגם מקרים בס עוכב המידע ע"י עובדי העירייה.

**ב. ממצאים מסקנות**

ואילו השנה מונתה ממונה, כשהודעה על מינויה נמסר ליחידה הממשלתית לחופש המידע שבמשרד המשפטים ונעשה פרסום עירוני בעניין, כולל אפיקי התקשרות למסיר בקשות. הטיפול בבקשות נעשה השנה ביתר זהירות, תוך בחינת ימי מתן מענה ושיתוף עובדים אשר נדרשו לספק מידע, וכאשר הם גם יודעים להפנות מבקשי מידע לממונה במקרים בהם יש להשקיע חשיבה וכובד ראש למתן מידע. נרכשה מיומנות הן בביצוע ההליך כולל מתן מענה לאחר גביית כספים, בדיקה בציניות של עמותות מבקשות מידע כולל אם ברשותם אישור ניהול תקין תקף, בדיקת מבקשים אם הם מוסמכים לבקש מידע בשם קבוצה או כמייצגים, ובדיקה כללית על פי הוראות החוק ואבני היסוד המאוזכרים בסעיף 12.1.1 לעיל, כמו כן הוכנה טבלה מרכזת שתשמש לפרסום ודיווח בסוף שנה. מבחינת הקווים

המאפיינים את המבקשים השנה, יש בניהם כאלו שביקשו מידע שישמש אותם בהגשת תביעות פוטנציאליות, וכאלו שביקשו ידע שישמש אותם לצרכי לימוד או עבודה. לסיכום חלה התקדמות רבה השנה בטיפול וביישום הוראות החוק, וכל שנותר הוא להכין נוהל בהתאם להמלצה מאשתקד.

## 12.2 מעקב-נהלים עירוניים

### א. כללי

עם כניסת ראש העיר החדש לתפקידו הוא יזם שינוי בתפיסה הארגונית, מתוך ראייה הצופה אל פני העתיד של ההתפתחות העירונית, אשר בא לידי ביטוי בשינוי המבנה הארגוני ובניית תכנית עבודה מקושרת תקציב, כך שאחריות והסמכות הועברה למנהלי האגפים ולמנהלי המחלקות, כאשר כל מנהל בתחומו אחראי לביצוע משימותיו, השגת יעדיו, וניהול תקציבו, תוך סנכרון בין אגפי ואיגום משאבים שמקורם בהבנת המשמעויות התקציביות ועומקם, כאשר גם כלל העובדים שותפים בשקיפות מלאה לדרך שבה יינתן הדגש לטובת התושב בעיר איכותית צומחת ומתפתחת.

לנוהלי העירייה חשיבות רבה באשר ליישום מדיניות העירייה בביצוע תהליכים ארגוניים, יישום תהליכי עבודה תקינים ועבודה על פיהן, קביעת סמכויות ותחומי אחריות, תפעול שוטף באופן קבוע וידוע מראש על פי: הוראות החוק, כללים מוסכמים של פעילות ארגונית, עקרונות מדיניות מותבים ע"י ראש העיר, הבטחת המשכיות אחידה בתפעול העירייה עם החלפת בעלי תפקידים, תיאום בין האגפים והיחידות במנהל העירייה, בקרה וביקורת תקנית על דרכי ביצוע, צמצום סיכונים העלולים לפגוע בארגון; וביצוע פעולות עפ"י חוקים, תקנות, תקשיר מחייב וחוזרי מנכ"ל.

בשנת 2013- ערכתי ביקורת מקיפה ואגדתי את הנהלים שעלו אז, מתוך מטרה לבחון את ההסתמכות עליהם, את משקלן וחשיבותן בעבודה השוטפת, מידת עדכונם, והתאמתם למדיניות העירייה ולהוראות והנחיות החוק כולל אלו המתחדשים ומשתנים. ניתנו המלצות, שהעלו כי חשוב שהעירייה תמנה רכז נהלים, ותבצע קידוד פר מחלקות.

מבחינת נהלי הארגון הועלה כי הם מורכבים מנהלים פנים אגפיים- נהלים פנימיים ביחידות הארגון שאין להם כל השפעה והשלכה מעבר ליחידה שבה יושמו, ונהלים כלל עירוניים בעלי השפעה והשלכה על יותר מאגף אחד בארגון.

ממצאי הבדיקה אז העלו כי נהלים הכלל עירוניים לא עדכנו מזה שנים רבות, נעשו ניסיונות לעדכון, אך אלו לא יצאו לפועל, נהלים פנימיים נכתבו בחלקם אך לא עפ"י מבנה תהליכי אחיד התואם לכלל הארגון (מטרה, ייעוד, הגדרת מושגים, אחריות, תהליך,

נספחים נלווים, מדיניות הכוללת: הגדרת מטרות עקרוניות וקריטריונים, ביצוע הכולל: הגדרת התהליך, האמצעים, והשיטה להשגת המטרה, הליך ההכנה הבדיקה ואישור ועדת היגוי להפצה), וכך גם לגבי מספורם, (בבדיקה נמצא כי ישנן יחידות בעירייה המייחסות ערך ומשמעות רבה לעריכה רישום ועדכון הנהלים, בעוד ישנן יחידות שבם נרשמו נהלים אך לא תמיד פועלות על פיהן וכן ישנן גם יחידות שלהן נהלים מועטים, ושחלקם כלל אינם מתועדים. כך נמצא כי רמת נהלים נאותה ביחידות ההנדסה, הגבייה, המוקד, ביטחון וחינוך, לעומת זאת ליחידות הרווחה, שפ"ע מחשוב, ולשכה משפטית לא היו נהלים פנימיים). על אף שהעירייה קבעה רכז אחראי לנוהלי העירייה בפועל לא ביצע עבודתו, נהלים פורסמו בלא שהייתה ועדת היגוי שבחנה אותם בטרם הפצתם, ( למעשה היו קיימים הנחיות להגדרת שיטה אחידה להכנת נהלים, עריכת שינויים ועדכונים, הגדרת הסמכויות, מתן אחריות, וכללי ייזום הכנה ועריכה עדכון ופרסום, נקבע כל יחידה בעירייה רשאית ליזום נהלים חדשים, כשהיישום עפ"י יישום הליך שסיומו באישור ועדת היגוי), למעשה אי אחידות בכתיבת הנהלים הפנימיים, מנע מחויבות לשמירתם, לעדכונם, ורענונם, ובכך איבד הארגון כלי חשוב ליישום המדיניות ופיקוח על דרכי פעולה. נמצא גם הנהלים הפנימיים לא קובצו במקום נפרד ונגיש, כשלמעשה בלבול בארגונם, כשלא ניתן היה לדעת את שייכותם האגפית. לא נכתבו נהלים חדשים החיוניים לתפקוד העירייה, כך לדוגמה נמצא כי היה חסר: נוהל הביטחון בישוב, נוהל עדכני לטיפול בפיקוח על חוקי עזר עירוניים ונוהל הנגשה.

להלן התייחסות ספציפית לפי אגפים (כפי שהעלו הממצאים):

- א. גזברות- למחלקת הגבייה נהלי IZO. לכספים 5 נהלים במבנה אחיד עפ"י נוהל הנהלים לא ממוספרים.
- ב. חינוך- נהלים מפורטים, חלקם שלא במנה אחיד עפ"י נוהל הנהלים.
- ג. רכש ומחסן-2 נהלים ללא מבנה אחיד עפ"י נוהל הנהלים.
- ד. מש"א- 6 נהלים במבנה אחיד מאז 1/2004, נוהל שימוע ללא מבנה אחיד.
- ה. ארכיב- 3 נהלים שלא עפ"י המבנה האחיד עפ"י נוהל הנהלים.
- ו. מוקד- תקין, נהלים מפורטים המתעדכנים תדיר.
- ז. שפ"ע- לא התקבלו נהלים מלבד איכות הסביבה בעל מבנה אחיד.
- ח. דובר-5 נהלים, ללא ממוספרים, חלקם לא במבנה אחיד.
- ט. ביטחון- 4 נהלים מבנה אחיד+ נהלי בטיחות.
- י. לשכה משפטית- אין נהלים.
- יא. מחשוב- 6 נהלים שלא עפ"י המבנה האחיד עפ"י נוהל הנהלים, לא סופק לי מידע על כלל הנהלים.
- יב. הנדסה- תקין, נהלי IZO.
- יג. רווחה- אין נהלים.



בסיכום הבדיקה ניתנו המלצות לפעול בדרך של מכרז לבחירת ממומחה בעריכה ויישום נהלים שיוביל את עריכת נהלים חדשים ורענון הקיימים בכל הנוגע לנהלים כלל עירוניים תוך בדיקת התאמתם עפ"י החוקים, תקנות, חוזרי מנכ"ל, הוראות והנחיות חדשות ונוספות, עפ"י מבנה קבוע ואחיד שנקבע ונמסר לעירייה, וכן עפ"י הליך מסודר ליישום, הפצה, הטמעה (הדרכה, פרסום עדכונים וסקרי הטמעה), השלמת נהלים חסרים, קידוד נהלים עפ"י מבנה אחיד, איחוד נהלים בעלי הקשר ויצירת נוהל כוללני, הטמעת נהלים בדרך שתכלול בין השאר הדרכות קבוצתיות ואישיות אחת לרבעון, מסירת ריכוז נהלים רלוונטיים שיהיו לו שמישים בעבודתו, קביעת רכז אחראי לטיפול בנהלים (קבלת הצעות לנהלים חדשים או עדכונים, לוי יזום של כלל ההליך עד ליישום בפועל ובצוע עדכונים שוטפים), אחסון נהלים חוצי ארגון והנהלים הפנים מחלקתיים במבנה אחיד במערכת המחשוב נגישה לעובדי הרשות. בסיום הבדיקה נמסר נספח, ובו המלצה כיצד יש לבצע את הליך הכנת הנוהל או עדכנו, כדלהלן:

המלצת ביצוע-הליך הוצאת נוהל/נוהל חוצה ארגון ואו עדכון נוהל קיים

| הערות   | הנחיות לנוהל חוצה ארגון חדש או עדכנו לפי נוהל הנהלים  |     |
|---|---|-----|
|   | <b>א. יוזמה</b>   |     |
| ע"י היחידה, הוראת ראש עיר ואו מנכ"ל, והמלצת המבקר הפנימי ופנייה לאחראי על הנהלים עם הקבלה יינתן מספור מובנה עוקב ואחיד. | יזום נוהל חדש או עדכון נוהל קיים מלווה בהסבר ונימוקים   | 1   |
|   | אחראי על הנהלים מקבל/ דוחה  | 2   |
|   | במקרה של דחייה – אפשרות ערעור למנכ"ל  | 3   |
|   | <b>סעיפי ההצעה לנוהל יכללו לפחות את:</b>  | 4   |
| סיווג במתכונת של: שם היחידה, נושא עיקרי, נושא משנה, מס' הנוהל, תאריך תוקף ואחראי.                                       | (1) - נושא הנוהל המוצע  | 4.1 |
|   | (2) - סיבת הדרישה לנוהל חדש/עדכון נוהל או מהות השינויים לעומת הקיים   | 4.2 |
|   | (3) - התייחסות לנהלים בנושא   | 4.3 |
|   | (4) - עיקרי הנוהל החדש או העדכונים המוצעים  | 4.4 |
|   | (5) - התייחסות הממונה הישיר להצעה   | 4.5 |
|   | במקרה של קבלה ע"י האחראי או המנכ"ל  | 5   |
|   | אחראי על הנהלים יפעל עם מנהלי האגפים היחידות הנוגעות בדבר, ועם המומחה שייבחר לגיבוש הנוהל.  | 6   |
|   | הנוהל כטייטה יועבר להערות (קבלה עד 14 יום), במידה ויש תוכן טייטה נוספת. שתועבר לוועדת ההיגוי  | 7   |
|   | <b>ב. עקרונות עריכת הנוהל</b>   |     |
|   | <b>מבנה הנוהל יכלול את הפרקים הבאים, כולם, חלקם, או פרקים נוספים:</b>   | 8   |
|   | (1) - כללי  | 8.1 |
|   | (2) - מטרה  | 8.2 |
|   | (2) - יעוד  | 8.2 |
|   | (3) - הגדרות  | 8.3 |
|   | (4) - אחריות ביצוע ומעקב  | 8.4 |
|   | (5) - תהליך   | 8.5 |
|   | (6) - נספחים נלווים   | 8.6 |
| באוגדן כל נוהל נושא מספור בן 6 ספרות לפי: נושא הנוהל, נושא ראשי, נושא משנה  | סיעוף הנוהל   | 9   |
| הכותרות באוגדן ניתנות באופן קבוע לפי מתכונת   | כותרות דפי הנוהל  | 10  |
|   | <b>ג. פרסום נהלים</b>   |     |
|   | הצעת נוהל תופץ להתייחסות לגורמים המהווים ישירות חלק מתהליך ביצוע הנוהל ולגורמים שהנוהל נוגע להם בעקיפין כפי שייקבע ע"י האחראי לנהלים.                 | 11  |
|   | הגורמים הכלולים בתפוצה יעבירו התייחסותם להצעת הנוהל תוך שבועיים מיום הפצתה.   | 12  |
|   | בהתבסס על ההתייחסות לנוהל, ייערכו שינויים נדרשים.   | 13  |
|   | בעקבות ההתייחסות - במידה ויהיו שינויים משמעותיים ומהותיים תופץ גרסה נוספת להערות  | 14  |
|   | <b>ד. ועדת היגוי</b>  |     |
|   | האחראי על הנהלים יביא את הגרסה הסופית של הנוהל (ב-א.7) לאישור וחתימת ועדת היגוי מורכבת מ: יו"ר הוועדה – מנכ"ל, גזבר, מנהל מש"א, מבקר העירייה, יועמ"ש. | 15  |
|   | ועדת ההיגוי תדון בנהלים ותאשרם או שתמליץ על תיקונים   | 16  |
|   | לאחר התיקונים הנוהל יקבל תוקף בתאריך החתימה   | 17  |
|   | <b>ה. תפוצה</b>   |     |
|   | הנוהל המאושר יופץ ע"י האחראי על הנהלים לכל הנהלה ומנהלי העירייה.  | 18  |
|   | כל מנהלי היחידות שבתפוצה אחראים להביא את תוכן הנהלים לידיעת העובדים המתאימים הכפופים להם  | 19  |

בדיקת נהלים נערכה גם בשנת 2016 ושם נרשם כי בפורטל העובדים היחידות הבאות אינם מפרסמים נהלים מחשוב, רכש, שפ"ע, מחסן, דובר, תרבות הדיור, ביטחון, מוקד, לשכה משפטית, תרבות ואירועים, מש"א, תרבות תורנית, נכסים ונגישות, ומן הראוי כי יעשו כן, וכי בפורטל חסרים עדכוני נהלים של היחידות: הנדסה, גזברות, חינוך, ארכיב, עוד הוסף כי ראוי כי בכל יחידה ימונה "נאמן נהלים" שתפקידו יהיה לעדכן/לשנות נהלים פנימיים, מיד עם השינוי.

### **ב. ממצאים מסקנות**

במהלך עבודות הביקורת בעירייה שמתני לב כי ליחידות בהם מערכת נהלים מאורגנת ומסודרת אזי הרמה הביצועית גבוהה ויעילה. תשומת הלב ניתנה השנה מחדש לכתיבת הנהלים בשל הצורך שמצאה ההנהלה החדשה לכתיבת נהלים חדשים התואמים לשינויים בתפיסה ובמבנה הארגוני, בשל החשיבות הרבה ליישום מדיניות העירייה בביצוע תהליכים ארגוניים, ובשל כך שנוהלי העירייה ביותר מאוגדים ומעודכנים יכולים להטיב ולקדם שלב נוסף באיכות הניהולית והביצועית לצמצם ולמנוע סיכונים, כך שטוב שייקבעו ויכתבו תהליכי עבודה תקינים ושהעבודה תתבצע לאורן, ובם ייקבעו סמכויות ותחומי אחריות, תפעול שוטף באופן קבוע וידוע מראש על פי: הוראות החוק, כללים מוסכמים של פעילות ארגונית, עקרונות מדיניות מוכתבים ע"י ראש העיר, הבטחת המשכיות אחידה בתפעול העירייה עם החלפת בעלי תפקידים, תיאום בין האגפים והיחידות במנהל העירייה, בקרה וביקורת תקנית על דרכי ביצוע, צמצום סיכונים העלולים לפגוע בארגון, וביצוע פעולות עפ"י חוקים, תקנות, תקשיר מחייב וחוזרי מנכ"ל והכול באופן גמיש הניתן לקידום ושכלול. קיימת חשיבות למספור כלל הנהלים בכדי למנוע שכתוב נהלים ומניעת היעלמותם.

חשיבותם של נהלים אחידים עולה גם בשל שהבדיקה השנה העלתה כי נהלים החדשים נכתבים ללא מבנה אחיד, בלא קידוד, ובחלקם אין קיום הליך תקני של כתיבת נהלים, וכאשר פורטל העובדים אינו משמש עוגן לשימור נהלים, והתברר כי היו מקרים ברשויות אחרות של מעילות בהיעדר נהלים או בשל אי קיומם של נהלים תקינים, החשיבות לנהלים אחידים קיימת גם בשל הגידול והמשך צמיחת העיר.

### **ג. המלצות**

בהמשך להמלצות שנמסרו, ההמלצות הינם:

1. יש להנפיק דף הנחיות להליך כתיבת נהלים במבנה אחיד.

2. יש לקבוע אחראי/רכז נהלים שתפקידו יהיה:

א. פיקוח וקיום הליך תקני של כתיבת נהלים חדשים ועדכון קיימים,

ב. שמירה סדר וארגון נהלים קיימים,

ג. הטמעת נהלים חדשים בקרב העובדים, (בעיקר ע"י קיום הדרכות, ושליחת

הבהרות והסברים),

ד. איסוף מדעים רלוונטיים לעדכון נהלים,

ה. איחוד נהלים בעלי אותו הקשר,

ו. עדכון/שינוי/קידוד נהלים פנימיים מיד עם השינוי.

3. יש לדאוג לשימור ואיגום כלל הנהלים בפורטל העובדים.

4. יש למנות "נאמן יחידתי" לנהלים.

5. קידוד כלל הנהלים בעירייה- ככלל לא מומלץ לשנות קידוד קיים, (גם לנהלים

פנים אגפיים, ורק להוסיף את הסיווג החדש). מומלץ להיצמד לסיווג הארגוני

הראשי עפ"י התעמ"ת לשנת 2018 – ספר תכניות עבודה מקושרות תקציב, (מלמטה

למעלה ומאפיין נוהל תת אגפי/מחלקתי או כלל ארגוני, מציין את האחראי עם אופציה למס'

עדכון ומועדו, ומאפשר בתוך האגף לקבוע אם הוא יחידני או קשור למחלקות נוספות):

**סעיף ראשי :**

|      |                 |
|------|-----------------|
| 01-  | מנהל כללי-      |
| 02 - | יח' מטה-        |
| 03 - | חכ"ל נס ציונה-  |
| 04 - | שפ"ע-           |
| 05 - | הנדסה-          |
| 06 - | בטחון-          |
| 07 - | מחשוב-          |
| 08 - | שירותים חברתיים |
| 09 - | חינוך-          |

**סעיף משני-** גם כן לפי תעמ"ת – אך מלמעלה למטה, **עפ"י תת סיווג ארגוני**, מציין את האחראי

לנוהל:

|       |                               |
|-------|-------------------------------|
| 01-01 | סעיף משני – מנהל כללי-מנכ"ל   |
| 01-02 | סעיף משני- מנהל כללי- מש"א    |
| 01-03 | סעיף משני- מנהל כללי- נוער    |
| ....  |                               |
| 02-02 | סעיף משני- יח' מטה- ראש העיר  |
| 02-02 | סעיף משני- יח' מטה- מבקר      |
| 02-03 | סעיף משני- יח' מטה- קשרי חוץ  |
| 02-04 | סעיף משני- יח' מטה-קהילה      |
| 02-05 | סעיף משני- יח' מטה- ל. משפטית |
| 02-06 | סעיף משני- יח' מטה-גזברות     |
| ....  |                               |

יודגש (גם אם אין נהלים – יש לשמור על עקביות הקידוד).

**סעיף שלישי** - יסווג את הנוהל, כנוהל כלל ארגוני או אגפי/מחלקתי

כלל ארגוני : 00

מחלקתי/אגפי : 01

דוגמאות- נהלים כלל ארגוניים :

תת סעיף משני- מנהל כללי- כלל ארגוני- כללי 01-01-00 – נוהל נהלים- אחריות מנכ"לית,  
תת סעיף משני- מנהל כללי- כלל ארגוני- מכרזים 01-01-00 - נוהל חוצה ארגון- מכרזים- אחריות  
מנכ"לית,

תת סעיף משני- מנהל כללי- תקציב 02-06-00 - נוהל חוצה ארגון- תקציב- אחריות גזבר,  
תת סעיף משני- מנהל כללי- ארכיב 02-06-00 - נוהל חוצה ארגון- ארכיב- אחריות מנמ"ר,

...

**אופציה** - ( ניתן להוסיף קידוד- מס' עדכון הנוהל ותאריך עדכון).

**סעיף רביעי** יסווג את הנושא העיקרי :

תת סעיף משני- מנהל כללי- כלל ארגוני- כללי 01-01-00-000

תת סעיף משני- מנהל כללי- כלל ארגוני- מכרזים 01-01-00-001

תת סעיף משני- מנהל כללי- תקציב 02-06-00-002

תת סעיף משני-מנהל כללי- ארכיב 07-04-00-003

...

תת סעיף משני- ירכז לפי נושאים, חשוב שתישמר אחידות וכל הנהלים הכלל ארגוניים ירשמו  
ויקודדו כאן.

דוגמא נוספת – נוהל פנימי שפ"ע תברואה- החלפת פח פגום :

קוד נוהל : 04-06-01-001

**אופציה**- גם בתוך האגפים אפשר לקדד אם הנוהל יחידני או קשור למחלקות נוספות. (אפשר  
להוסיף מקף נוסף ולציין 01 – יחידני, 02- כלל מחלקתי).

### 12.3 - סיכום פעילות שנתית

#### א. כללי

הבדיקה בעקבות פניית תושב על אי פרסום באתר העירוני את סיכומי פעילות  
השנתיים לשנים 2017-2018, בעוד שעד לשנת 2016 פורסמו הנתונים, כאשר מועד  
הפרסום האחרון היה 17/05/2017.

#### ב. ממצאים מסקנות

בחינת הנחיות לפרסום מעלה ש :

בהנחיות משרד המשפטים-דו"ח שנתי על ניהול העירייה- נרשם בסעיף 55, "סעיף  
231 בפקודת העיריות מעניק סמכות לראש העירייה לפרסם את תמצית הדו"ח השנתי בעיתון או  
באופן אחר. לטעמנו, במקרה כזה רשאי ואף ראוי כי ראש העירייה יפרסם את תמצית הדו"ח גם  
באתר האינטרנט של העירייה".

בדוח הביקורת של מבקר העירייה לשנת 2007, נרשם: "העמדת מידע נוסף לרשות הציבור- לדעת משרד מבקר המדינה, על מנת להגשים את עקרון חופש המידע והשקיפות בשלטון המקומי, להגביר את אמון הציבור במערכת המוניציפאלית ולאפשר את השתתפותו בתהליכים המקומיים, מן הראוי שהרשויות המקומיות תיזומנה העמדת מידע לציבור מעבר לחובה שנקבעה בחוק חופש המידע ובפקודת העיריות, כמו למשל פרסום יזום של פרוטוקולים מדיוני מועצת הרשות המקומית וועדותיה או פרסום של דוח מבקר הרשות המקומית. טכנולוגיית המידע והתקשורת, ובעיקר האינטרנט, יכולה לספק כלים נוחים וזמינים להעמדת מידע לציבור, ויש מקום שהרשויות המקומיות יעשו שימוש בכלי זה כדי להביא לידיעת הציבור מידע רב ככל הניתן. עם זאת, מאחר שלחלק מהציבור עדיין אין נגישות למדיה אלקטרונית, מן הראוי שהרשויות המקומיות יפצו לציבור התושבים גם עלוני מידע כתוב באותם נושאים שעשויים להיות בעלי חשיבות עבורם". במסקנותיו ציין המבקר- "העמדת מידע לציבור על ידי הרשויות הציבוריות, הן ביוזמתן והן במענה לבקשת התושבים, חיונית כדי להגביר את השקיפות בפעילותן של הרשויות המקומיות, לאפשר בקרה על עבודתן ולסייע בידי הציבור לממש את זכויותיו. משרד מבקר המדינה מדגיש בפני הרשויות המקומיות, כי עליהן לשאוף להעמיד לרשות הציבור את מרב המידע העשוי להיות לו חשוב, הן במדיה אלקטרונית והן בפרסומים בכתב".

בתקנות חופש המידע- תשנ"ט-1999, נקבע בסעיף 5- דין וחשבון שנתי כי "על הרשות לפרסם דו"ח שנתי אודות פעילותה ותחומי אחריותה והסבר על תפקידיה וסמכויותיה אחת לשנה ולא יאוחר מהראשון ביולי כל שנה, ושיפורסמו בין היתר בהתאם לתקנה 8(ד) באתר הרשות, פירוט נושאי הפרסום מפורט בתקנה 6, וכולל בין השאר את סקירת עיקרי פעילות הרשות הציבורית בשנה החולפת; ואת סקירת עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית";

במענה לתושב נמסר, כי לנוכח הבחירות בשלהי שנת 2018, לא ניתן היה להנהלה החדשה לבצע סיכום עבור פעילות שהיא לא הייתה צד לה, וכשסיכום הפעילות ייערך עבור ומהשנה הראשונה לכהונה.

ובבדיקה מאוחרת יותר נמצא כי העירייה נערכת לפרסום סיכום הפעילות השנתית, ומשכך סיימתי את בדיקתי.

**12.4- העברת בעלות על טוס טוס****א. כללי**

תושב פנה לאחר שנואש מלקבל העברת בעלות על טוס טוס טילון מודל 1976 שרכש בזמנו מהעירייה במכירה פומבית, זאת משום ששם הבעלות של הטוס טוס היא של המועצה המקומית נס ציונה, ובמשרד התחבורה התקשו לבצע העברת בעלות עקב כך. למעשה הטוסטוס הורד מהכביש עקב התיישנות אך התושב השקיע בשיפוצו והכשירו לשימוש, כך שהיום הוא כלי בטוח לרכיבה, וכשלאחרונה עבר בהצלחה בדיקת מעבדה שהגדירו את הכלי כשמיש אחרי בדיקות מעמיקות, אלא שלא הצליח כאמור להעביר בעלות.

**ב. ממצאים מסקנות**

עניינו הופנה להנהלת רשות הרישוי אשר העבירה את הטיפול לרכזת בכירה של מחלקת רכב באגף הרישוי-משרד התחבורה, התושב עמד בקשר ישיר עמה להעברת הבעלות ולאחר שנמסר לו מידע נוסף שנדרש ומתן אישור הועברה הבעלות.

## 13. נבחרים וועדות

## 13.1 דרישה לפסילת מינוי רמי סקליטר כחבר ועדת ביקורת

**א. כללי**

יו"ר ועדת הביקורת פנה בדרישה להסרת חברותו של מרמי סקליטר מוועדת הביקורת בהיותו חבר וועדת הנהלה.

**ב. ממצאים מסקנות**

סעיף 149ג(ב) בפקודת העיריות קובע כי ראש העיר סגניו וחברי ועדת הנהלה לא יהיו לא יהיו חברים בוועדה לענייני ביקורת. בישיבת המליאה מתאריך 12.2.19 עת מונו חברי ועדת הנהלה, שמו של רמי סקליטר לא היה ברשימת החברים. להלן נוסח החלטת המליאה: "מאשרים את הרכב ועדת הנהלה: שמואל בוקסר, סמדר אהרוני, נאור ירושלמי, שאול רומנו, עמוס לוגסי, אליהו לוי, אריאל אלמוג". ומשכך חברתו של מר רמי סקילטר בוועדת הביקורת אינה נפסלת. נוכח זאת סיימתי את בדיקתי ללא הערות.