

הממונה על תלונות הציבור דו"ח שנתי לשנת 2024 מועצה מקומית להבים



שמואל לביא
מבקר המועצה



דו"ח ממונה תלוונות הציבור לשנת 2024

1. תלוונת מתאריך 7/02/2024

1.1 תמצית התלוונת:

התושבת מתלווננת כי באפריל 2021 ובמאי 2021 נגנבו שני רכבים מהחניה של ביתם ובנוסף הרכב שנמצא נטוש נגנב בשלישית בתאריך 2/12/2022. פעם רביעית בתאריך 7/06/2023 נגנב רכב חדש מביתה. התושבת סבורה שקיימת פה אחריות של המועצה כאחת שמפעילה שירותי שמירה בישוב וכתושבת המשלמת אגרת שמירה חודשית. התושבת מבקשת פיצוי בגין הנזקים שנגרמו לה מעבר לפיצוי הכספי החלקי שהתקבל מחברת הביטוח בגין גניבת הרכבים. התושבת סבורה כי השמירה בישוב לקויה ולמועצה יש אחריות כלפי התושבים כשנגרמים להם נזקים וחייבת לפצות את התושב שנגרם לו נזק בגין פריצות וגניבות בשטחים הפרטיים של התושבים. התושבת צרפה תחשיב מלא על כל העלויות שנגרמו לה ודורשת פיצוי מהמועצה בסכום 73,744 ₪.

1.2 בדיקת התלוונת:

נבדק חוק העזר של המועצה בנושא אגרת השמירה. חובת התשלום על פי הכתוב ברשות שבה מתקיימים שירותי שמירה פרטיים ומוקד ביטחון רשאית המועצה לגבות אגרת שמירה. לא נמצא בחוק חובה למתן פיצוי כל שהוא במקרה של אירועי פריצה וגניבה של רכוש ומכונית משטח. המועצה אינה רשאית לשלם תשלום פיצוי כל שהוא בגין נזקים הנגרמים כתוצאה מפריצות לרכוש הפרטי. באחריות כל תושב לבטח את רכושו בהתאם.

1.3 סיכום:

1.3.1 התלוונת התקבלה בתאריך 7.2.24. התשובה נשלחה בתאריך 14.2.24.

1.3.2 התלוונת נמצאה לא מוצדקת.

2. תלוונת מתאריך 12.3.24

2.1 תמצית התלוונת:

תושבת מתלווננת כי היא תושבת להבים וסורבה לרשום את ילדיה למערכת החינוך של להבים. התושבת לא קבלה כל הסבר לסירוב. התלוונת הגיעה מנציב תלוונות הציבור של מבקר המדינה.

2.2 בדיקת התלוונת:

נבדקה תלוונת נציב תלוונות הציבור המציין כי קיים ביה"ס תיכון בלהבים בשם כוכבי המדבר. נציב תלוונות הציבור כלל לא בדק את נכונות העובדות האם קיים ביה"ס תיכון בלהבים. מבדיקה עולה כי קיים ביה"ס תיכון בשם כוכבי המדבר אך נמצא בישוב קיבוץ להב.

2.3

2.3.1 התלוונת התקבלה בתאריך 1.3.24 תשובה נשלחה בתאריך 12.3.24.

2.3.2. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

3. תלונה מתאריך 7.1.24

3.1. תמצית התלונה:

התלונה התקבלה במייל ובפגישה במשרדי המבקר. התושב סבור כי פקח המועצה לא אוכף כלל את איסור החנייה בהם מסומן איקס על הכביש המהווה תמרור 820 האוסר חנייה במקום שקיים סימון זה על הכביש. התושב טוען כי שלח מספר פעמים תמונות לפקח ואף שוחח איתו ישירות.

3.2. בדיקת התלונה:

- 3.2.1. נערך סיור בישוב על מנת להבין את מיקומם של הסימונים.
- 3.2.2. התקיימה פגישה עם פקח המועצה. מהשיחה עם הפקח הסתבר כי המקרה ידוע לו והיה בקשר עם התושב.
- 3.2.3. הפקח הסביר לתושב כי שילוט זה נמצא בתהליכי אכיפה ראשוניים ומנסים להסביר יותר את הפירוש לסימון זה על הכביש שמהווה תמרור לכל דבר.
- 3.2.4. במהלך חודש יולי הורחב הפיקוח בנושא חנייה במקומות אסורים כמו אדום לבן וגם שילוט 820 סימון על הכביש. במהלך החודש ניתנו דוחות אזהרה בלבד.
- 3.2.5. ראש המועצה הנחה את הפיקוח לבצע אכיפה מוגברת בנושא חנייה במקומות אסורים לטובת שיפור רווחת התושבים.
- 3.2.6. שינוי מדיניות האכיפה הינו תהליך מתמשך והשיפור יכול להראות במהלך החודשים הבאים.
- 3.2.7. על פי החוק לא ניתן לרשום דוח חנייה על בסיס שליחת תמונות שלא צולמו ע"י הפקח באופן אישי במסופון שלו.

3.3. סיכום:

- 3.3.1. התלונה התקבלה בתאריך 7.7.24. תשובה נשלחה בתאריך 14.7.24.
- 3.3.2. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4. תלונה מתאריך 27.6.24

4.1. תמצית התלונה:

התושב טוען כי האחראי על שיבוץ המגרשים אינו זמין ברוב שעות היום וכשהוא עונה הוא אינו אדיב והמענה שלו לרוב חלקי. מסרב לתת מידע מי הזמין מגרש ואף מאיים כי לא ישבץ את התושב עקב כך שנראה לו שהתושב מטריד אותו. התושב מרגיש שהוא בעדיפות אחרונה ואף סירב לתת לו את הטלפון של המנהל מעליו. כמו כן הופתע התושב מכך שאין פעילות במגרשים בשבתות ובחגים.

4.2. בדיקת התלונה:

- 4.2.1. נערכה פגישה עם העובד האחראי על שיבוץ המגרשים ועם מנהלת המתנ"ס האחראית על תפעול והבקרה על מגרש הכדור רגל.

- 4.2.2. נוהל זימון המגרשים מתבצע בהודעת וואטסאפ בלבד בטלפון.
אין אפשרות להתקשר טלפונית בניגוד למופיע בתקנון.
- 4.2.3. המגרשים אינם פעילים בשבתות וחגים. בתקנון אין תיעוד על כך.
- 4.2.4. קיימים שני מגרשים לפעילות משחקי כדור רגל. כמות הבקשות גדולה כך שיש לבצע איזונים בין הבקשות על מנת לאפשר לפחות פעם בשבוע אפשרות לתושב המעוניין לשחק.
- 4.2.5. קיימת הנחייה לתת עדיפות לתושבי להבים ורק לאחר מכן לשחקנים מחוץ ליישוב.
- 4.2.6. העובד טוען כי הוצאו לתושב אופציות נוספות אך הוא התעקש על יום מסויים בשבוע ומסרב לקבל אופציות אחרות.
- 4.2.7. מדיניות השיבוצים אינה מתחייבת לשמור יום קבוע בכל שבוע ושעה קבועה באופן גורף.
- 4.2.8. מדיניות המתנ"ס כי חייב להיות שיח מכבד מול נותן השירות. כל דיבור או התנהגות אלימה תגרור אי מתן שירות לתושב החורג מנורמות התנהגות מקובלות במרחב הציבורי.
יש לציין כי מדיניות זו אינה כתובה בתקנון וראוי לכתוב אותה.
- 4.3. **סיכום:**
- 4.3.1. התלונה התקבלה בתאריך 27.6.24. התשובה נשלחה בתאריך 14.7.24.
- 4.3.2. התלונה נמצאה כלא מוצדקת.

5. תלונה מתאריך 15.7.24.

5.1. תמצית התלונה:

התושבת מתלוננת שהיא לא מזמן עברה ללהבים מהמרכז. וכמות האבנית שיש במים לאבנית גדולה מאוד ולראיה היא חייבת לנקות את הקומקום פעם בשבוע. דבר שבמרכז היה קורה אחת לחודש. מבקשת לבדוק האם המועצה מודעת לנושא וכיצד היא מתכננת לטפל בבעיה.

5.2. בדיקת התלונה:

- 5.2.1. במועצה לא מבצעים בדיקות אבנית. על פי החוק הניטור היחיד שנדרש ע"י משרד הבריאות לבצע זה נושא בדיקת חיידקי קולי במים העומדים בתקן הנדרש.
תוצאות דגימות המים מפורסמות גם באתר האינטרנט של המועצה.
- 5.2.2. בבדיקה מול מקורות מסתבר שגם הם אינם מנטרים את כמות האבנית במים.
- 5.2.3. לפני משורת הדין אישר ראש המועצה לבצע ניטור מיוחד ולבצע בדיקה במעבדה של כמות האבנית. נלקחה דגימה מהכניסה המזרחית לבריכה של מקורות ודגימה שנייה מקו הראשי המוביל מים לשכונה שבה גרה התושבת, צמוד ככל האפשר לבית שלה.
- 5.2.4. תוצאות הבדיקה הן בכניסה לבריכה 293 ובקו לשכונה הספציפית נמצאה תוצאה 291.
- 5.2.5. נעשתה פניה למנהל מחלקת איכות המים במקורות האחראי על איכות המים נגב מזרחי. מנהל המחלקה העביר את התוצאות למהנדס המים של מקורות על מנת שייתן את דעתו על התוצאות. ממקורות נמסר כי המים בלהבים הם מים מותפלים שעוברים העשרה ומהילה עם מי קידוח על מנת להעלות את רמת המינרלים והמגנזיום במים. למקורות אין תקן בנושא אך להבנתי התוצאות הן בגדר הנורמה.

- 5.2.6 פתרון נושא האבניית במים ראוי שיעשה ברמה הביתית בלבד ועל פי שיקול דעתם של הצרכנים.
אין המלצה בנושא של משרד הבריאות ו או מקורות.
- 5.2.7 המועצה אחראית על ניטור תברואתי של כמות חיידקים ומיקרו אורגניזמים אחרים שיעמדו בתקן הנדרש.
- 5.3 **סיכום:**
- 5.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 15.7.24. התשובה נשלחה בתאריך 15.7.24.
- 5.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת.
- 6. תלונה מתאריך 10.8.24.**
- 6.1 **תמצית התלונה:**
- התושב טוען כי לא לקחו בחשבון בנושא החנייה מתן מענה לאנשי צבא תושבי להבים שמגיעים עם רכבים לא קבועים אינם זכאים לקבל את הפטור מתשלום חנייה שלהם זכאים כתושבי להבים. התושב טוען כי בישוב קטן כמו להבים הנושא צריך להיות מוסדר ולתת לכך מענה. התושב הציג דוח חנייה של בנו תושב להבים אשר הגיע עם רכב מהצבא עם לוחית רישוי צהובה וקיבל קנס. מבקש לבטל את הקנס.
- 6.2 **בדיקת התלונה:**
- 6.2.1 נערכה בדיקה מול מערך הטיפול בדוחות החנייה, קביעת מדיניות, אופן האכיפה והתייעצות עם התובע העירוני בנושא. לא נמצא פתרון לנושא של רכבים מזדמנים. לא נמצא ישוב כזה. בכל הישובים בארץ רכבים מזדמנים לתושב אינם זכאים לפטור מתשלום חנייה.
- 6.3 **סיכום:**
- 6.3.1 התלונה התקבלה במשרדי המבקר בתאריך 10.8.24. בתאריך 15.8.24 נשלחה תשובה.
- 6.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת.
- 7. תלונה מתאריך 3.12.24.**
- 7.1 **תמצית התלונה:**
- התושב מתלונן כי החנה את רכבו בשטח המסומן כחול לבן. התושב נכה וזכאי לפטור מתשלום. החנה את רכבו בחניית נכים. למרות זאת קיבל דוח חנייה. עוד טוען התושב כי בבדיקה שערך מסתבר כי החליף את רכבו לחדש, הודיע למשרד התחבורה על השינוי וחשב שהכול תקין. מסתבר שהרכב לא עודכן בזמן אלא אחרי מספר ימים. התושב טוען כי הוא נכה שנים רבות ומדי פעם הוא מחליף לרכב חדש ומודיע למשרד התחבורה. התושב הגיש בקשה לביטול הדוח מתוך בקשה להתחשב במצבו ונענה בסירוב של התובע העירוני. מבקש כי ממונה תלונות הציבור יבדוק את התנהלות ושיקול הדעת של התובע העירוני.
- 7.2 **בדיקת התלונה:**
- 7.2.1 נערכה שיחה מול התובע העירוני מסתבר כי אין סמכות לתובע לבטל דוח שהופק כדין. מול המידע שהיה קיים במאגרי משרד התחבורה במועד האירוע.
- 7.2.2 הסמכות לביטול הדוח לפניים משורת הדין ובהתחשב בנכותו של המתלונן הינה על בית המשפט בלבד.
- 7.2.3 ממונה תלונות הציבור אין בסמכותו לקבוע כי יש לבטל את הדוח ולהתחשב במצבו.



7.3. סיכום:

7.3.1. הדוח התקבל בתאריך 15.11.24. תשובה נשלחה בתאריך 3.12.24.

7.3.2. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

8. סיכום:

8.1. סה"כ בשנת 2024 התקבלו 25 תלונות מתוכן נמצאו 7 תלונות שעמדו ברף הנדרש לבדיקה עבור ממונה תלונות הציבור. שאר התלונות הועברו לטיפול במחלקות השונות.

8.2. במהלך השנה עבר אתר המועצה שדרוג והנגשה. בימים אלו יוכנס גם טופס מקוון לתלונות הציבור.

8.3. כיום איוש תפקיד של מנהל השירות לתושב פניות תושבים אשר נותן מענה טוב יותר ונגיש מול התושב ומייעל את הטיפול של המחלקות בתלונות תושבים במוקד הישוב.

8.4. סה"כ תלונות שטופלו ע"י ממונה תלונות הציבור 7.

סה"כ תלונות שנמצאו מוצדקות 0.

סה"כ תלונות שנמצאו לא מוצדקות 7.