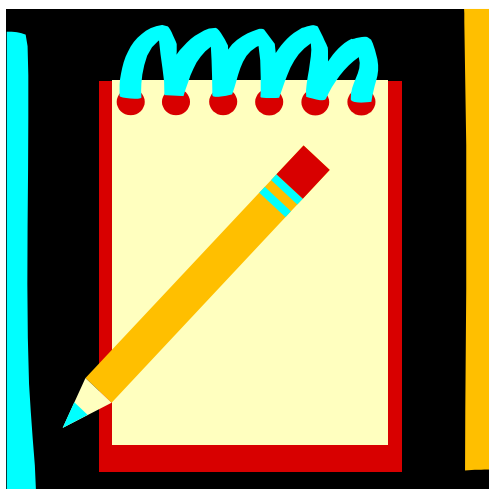




## היחידה פניות הציבור



כתיבה ועריכה - עמר יפה  
הופץ בחודש ינואר

דו"ח שנת 2006  
מס' 7

## דבר וציבת פניות הציבור

דו"ח נציבות פניות הציבור בעיריית דימונה לשנת 2006 סוקר את עיקרי פעילותנו בשנה זו ומאיר, בדוגמאות המובאות מפניות של תושבים, שהגיעו לנציבת פניות הציבור, דרכי הטיפול בהן והפתרונות שהושגו, רובן הגדול נפתרו לשביעות רצונם של הפונים.

יש להודות כי לא תמיד ימצא פתרון לכל פניה או שהפתרון איננו עולה בקנה אחד עם ציפיותיו של התושב, אם בשל מגבלות החוק, אם בשל מגבלות אובייקטיביות, גם אז לשמחתי, יודעים הפונים כי עשינו כמיטב יכולתנו ומיצינו את כל הדרכים לסייע בידיהם והם יוצאים מאיתנו, בדרך-כלל ברוח טובה ובהבנה.

היחידה משמשת זרוע ביצועית למדיניות השירות של העירייה, שמבוסס על העיקרון בו, אנו שליחי ועובדי הרשות קשובים לרחשי-ליבם של התושבים בכל נושא ועושים כל שביכולתנו לסייע בידיהם בכל פנייה, מתוך רצון טוב, אכפתיות ומסירות.

כדי למלא מטרה זאת, נתן ראש העיר מר מאיר כהן את הסכמתו, כי היחידה לא תהיה תלויה בגורם כלשהו ותהיה חובה על כל משרדי העירייה להעמיד לרשותה מסמכים ותיקים שידרשו למען פעילותה התקינה, ואמנם קיים שיתוף פעולה מלא עם כל אגפי העירייה, וזאת כדי לתת את השרות הטוב ביותר לאזרח.

תפקיד חשוב אני רואה לנציבות בשינוי נוהלי עבודה בתוך הרשות המקומית ואחד ההישגים החשובים בעבודתנו: להסיק מסקנות מרצף פניות בנושא מסוים, להעמיק ולחקור בו ולשפר, כתוצאה מכך, את נוהלי העבודה, כדי למנוע הישנותם של פניות חוזרות בנושאים אלה.

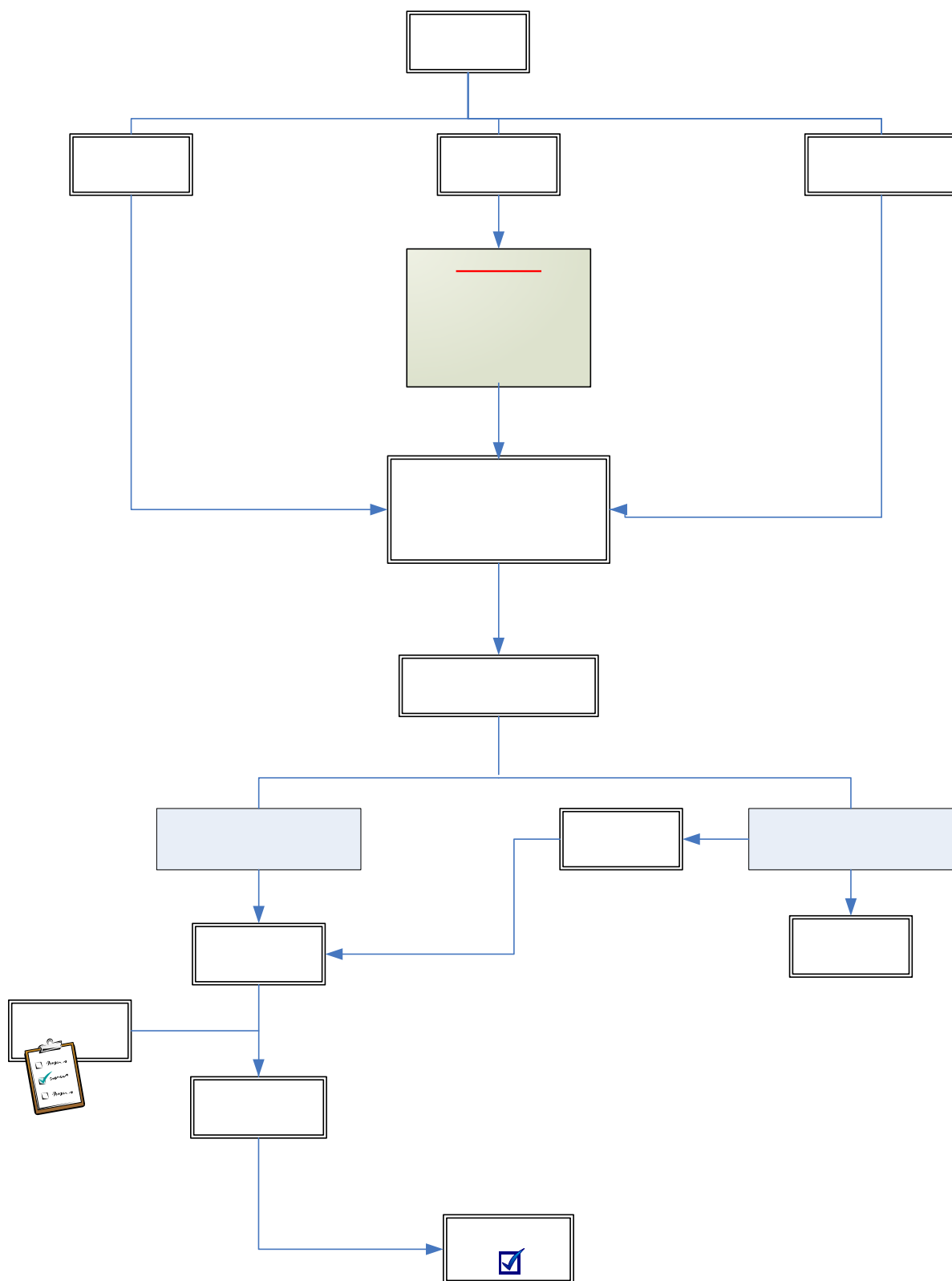
בברכה,



עמר יפה

מנהלת פניות הציבור

## תרשים זרימה לטיפול



## פניות לנציבות הציבור

### פניות טלפוניות

כל תושב דימונה ראשי לפנות לנציבת פניות הציבור בכל שאלה ועניין, ומחלקת נציבות הפניות תשיב לפונים תוך 26 יום, מהגעת הפניה.

### אופן הטיפול בפניה טלפונית יתבצע עפ"י השלבים הבאים:

1. ימולא טופס ע"י הנציבה בעניין הפניה .
2. הנציבה תבדוק את הפניה עם הגורמים הרלוונטיים בתוך העירייה ולעיתים אף מחוצה לה.
3. אם נציבת פניות הציבור תגיע למסקנה שהטיפול יארך למעלה משבועיים, יקבל התושב הודעה טלפונית שפנייתו נמצאת בבדיקה וטיפול, עם סיום הבדיקה ו/או הטיפול יקבל האזרח הפונה הודעה טלפונית על תוצאות סיום הבדיקה/טיפול.
4. הנציבה תשיב לפניות מסוימות גם בטלפון באופן מיידי, הכל בהתאם למהות הפניה.
5. טיפול בפניה יתועד תמיד במחשב, בשיתוף המוקד.
6. פניות כגון: תלונות שאינן בתחום אחריות העירייה או שאינן ברוח ביצוע, תיענה בשלילה.
7. הפניה תתויק למעקב עד סיום טיפול.

## פניות בכתב

1. פניות בכתב של תושבי דימונה יגיעו לנציבת פניות הציבור באופן ישיר, או אם יועברו אליה על ידי ראש העירייה, מזכיר העירייה ומנהלי האגפים, בהתאם לשיקול דעתם.
2. אם נציבת פניות הציבור תגיע למסקנה שהטיפול יוכל להיות מיידי, תסיים את הטיפול במהירות האפשרית ותודיע לפונה בכתב שהנושא נפתר.
3. פניות כגון: תלונות שאינן בתחום העירייה או שאינן ברוח ביצוע, תיענה בשלילה.
4. פניות שהטיפול בהם יהיה ממושך, ישלח לפונה מכתב המאשר את קבלת הפניה ותודיע על המשך טיפול בפניה.
5. כל פניה שנעשתה בכתב תענה בכתב, במקרים יוצאי דופן, בהם הפניה תענה בטלפון, היא תתועד בכתב.
6. הפניה תתויק למעקב עד סיום טיפול.

## פגישות אישיות

- תושבים שירצו לפנות אישית למשרד היחידה לפניות הציבור יוכלו לעשות כן, בכל זמן בימי קבלת קהל ובתאום פגישה.
1. בפגישה אישית ימולאו פרטי הפניה בטופס נציבת פניות הציבור והטיפול יהיה לפי נוהל הטיפול בפניות טלפונית או בכתב.
  2. הפניה תתויק בתיק מעקב עד לסיום הטיפול.

## פניות באמצעות האינטרנט

1. פניה באמצעות האינטרנט תענה באינטרנט במהירות האפשרית לפי אופי הפניה.
2. הפניה תועבר לטיפול הגורמים המקצועיים.
3. הפניה תתויק בתיק מעקב עד לסיום הטיפול.

## אחריות ביצוע

- נציבת פניות הציבור
- ראשי אגפים
- גורמים מקצועיים

## תפוצה

### התפוצה תשלח עפ"י אופי התלונה

1. ראש העיר
2. מ"מ ראש העיר
3. סגני ראש העיר
4. מזכיר העיר
5. ראשי אגפים
6. מנהלי מחלקות


## תהליך הטיפול בפניות

פניות שהגיעו וטופלו ע"י מנהלת היחידה לפניות הציבור . תהליך תיעוד הפניות, דרכי הטיפול בהן והצגת הפתרונות- המתועד במערכת ממוחשבת ומתואמת לצורכי היחידה. עבודת הנציבה מבוצעת על פי נוהל עבודה, המעוגנים בנהלים וזאת לאיכות השירות במגזר הציבורי, ראשי כל אזור לפנות אל נציבות פניות הציבור ולהסתייע בה לקבלת שירות ברמה ובאיכות שקבעה עיריית דימונה.

## דרכי הגעת הפניות

- מכתבים ישירים לנציבות
- מכתבים שנשלחו לראש העירייה והועברו לטיפול היחידה.
- הגעה יזומה של תושבים למשרד הנציבות בעירייה.
- הפניית תושבים למשרדי הנציבות בעירייה.
- הפניית תושבים למשרדי הנציבות על ידי מחלקות אחרות בעירייה.
- שיחות טלפוניות.
- פקסים.
- דואר אלקטרוני.

## תשובה לפניית התושב




על פי נוהלי העבודה בעיריית דימונה, משיבה נציבת פניות הציבור תשובה בתוך 30 יום הגעת הפנייה, ברוב המקרים, משיבה לפונים אליה בתוך זמן קצר יותר.

במקרה של מציאת פתרון באופן מיידי, יקבל הפונה תשובה זמנית טלפונית לפנייתו.

מכתב תשובה סופי יישלח לפונה, כאשר הפתרון לבעיה נמצא תוך פרק זמן קצר או אם הבעיה אינה בתחום אחריותה של העירייה או שהפתרון אינו בר-ביצוע.

כאשר הטיפול בבעיה דורש זמן ממושך יותר, נשלחת לתושב תשובת ביניים, במקרה כשה עורכת הנציבה מעקב שבועי אחר הטיפול בפנייה במחלקות הקשורות אליה, המעקב מתועד בתיק תזכורת, בתום הטיפול נשלחת לתושב תשובה מסכמת סופית.

## השפעת נציבות פניות הציבור





מענה לפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של עובד הציבור, על פי החוק ועל פי נוהלי העירייה, תשובה לפנייה במועד מהווה גם מרכיב חשוב באיכות השירות לאזרח.

רוב הפניות טופלו תוך שבוע עד שבועיים, ממועד הפנייה.

להלן מועדי התגובה שנמשכו מעל חודש ימים בחלוקה לאגפי העירייה, בפניות שהועברו לטיפולם:

תשובת האגף	תאריך העברה לטיפול	מחלקה/אגף
18/5/05	24/2/05	הנדסה
3/7/05	31/5/05	הנדסה
30/8/05	17/7/05	הנדסה
4/7/05	30/5/05	הנדסה
2/10/05	30/8/05	שפי"ע
22/11/05	16/10/05	שפי"ע

ההפרדה בין היחידה לפניות הציבור לבין משרד מבקר

קיימת הפרדה והבחנה ארגונית בין עבודת היחידה לפניות הציבור לבין משרד מבקר העירייה, וישנן מספר סיבות לכך כמפורט להלן: -  
יצירת ערכאה נוספת לפניות/תלונות תושבים ועובדים.  
הכפפת היחידה לפניות הציבור למבקר העירייה מבחינה מקצועית, ליצירת ראייה כוללת של מכלול פעולות העירייה הנבדקות על ידו.  
ככלל, עבודת הביקורת מאופיינת בבחינת פעולות העירייה לאור חוקים ונהלים, ואילו עבודת היחידה לפניות הציבור מאופיינת בטיפול הקשור לשירות ועמידה בהנחיות ומדיניות נבחרים הציבור.

לכן מבקר העירייה במידה והוא מקבל פניות שכאלה, הוא מעביר אותם לטיפול היחידה לפניות הציבור.  
רק במקרים מיוחדים מבקר העירייה מטפל בפניות, וזאת רק כאשר מתברר שקיימת מגמה של אי קיום נהלים או חריגה מהוראות חוק.

## פניות - ליחידה לפניות הציבור

בשנת 2005 היו 40 פניות בכתב ופניות רבות בע"פ שטופלו במקום. ביחס לשנת 2004, מספר הפניות ירד ב 18.5%

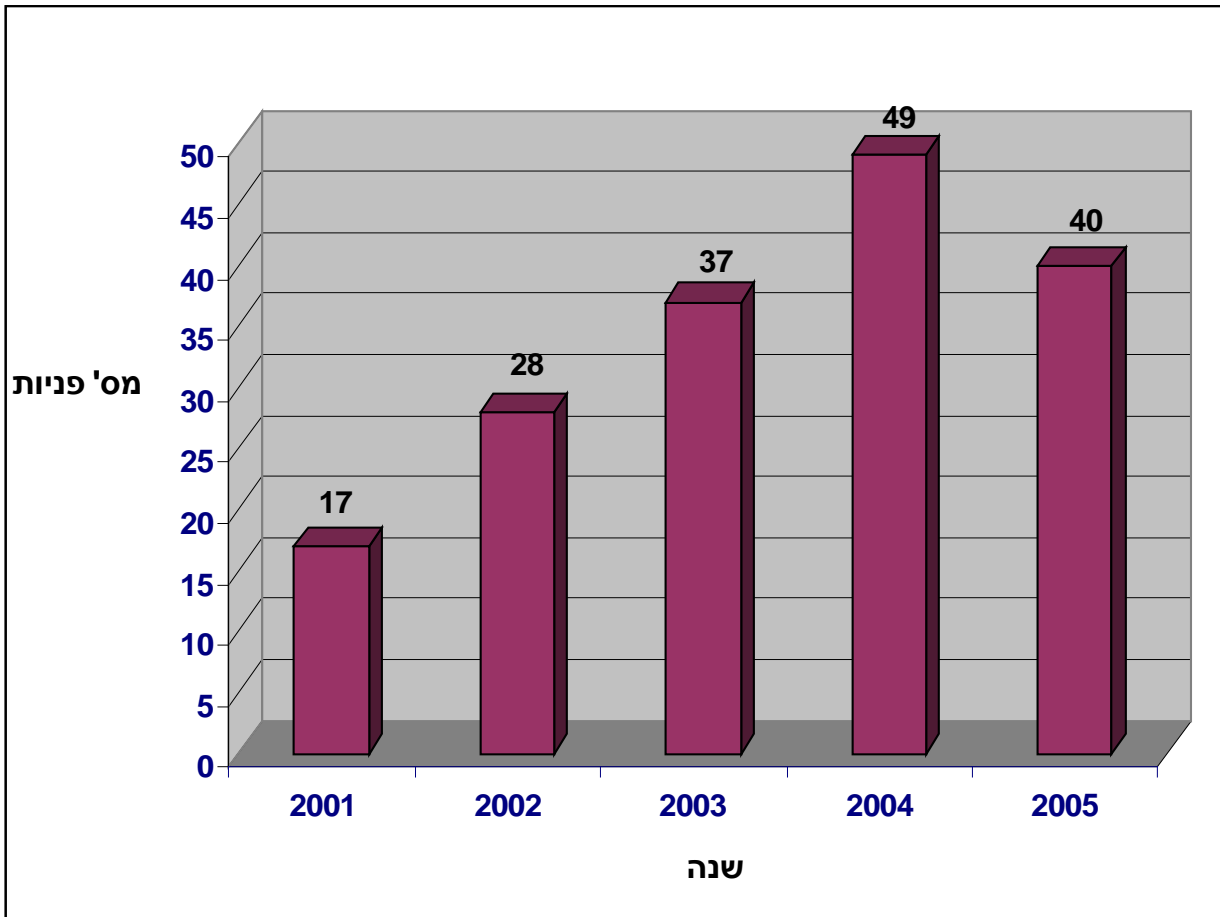
להלן התפלגות הפניות בכתב לפי האגפים והנושאים:

רוב הפניות הנ"ל טופלו או נמצאות בהליכי בדיקה וכתוצאה מכך חלקם נמצאו מוצדקות, מוצדקות בחלקן, או לא מוצדקות.

### להלן התפלגות הטיפול ונכונות הפניות:

סטאטוס נכונות הפניה					מצב הטיפול				האגף
סה"כ	לא מוצדקת	בטיפול	מוצדקת חלקית	מוצדקת	סה"כ	בטיפול	טופל חלקית	טופל	
10	1	-	3	6	10	-	-	10	הנדסה ותשתיות
15	6	-	1	8	15	-	-	15	שפ"ע
7	3	-	-	4	7	-	-	7	גבייה
1	-	-	-	1	1	-	-	1	רווחה
2	1	-	-	1	2	-	-	2	פיקוח
1	1	-	-	-	1	-	-	1	לשכה
4	-	-	-	4	4		1	3	שלא בתחום העירייה
40	12	0	4	23	40	0	1	38	סה"כ
100%	31%	0	10%	59%	100%	0	2.5%	97.5%	התפלגות באחוזים

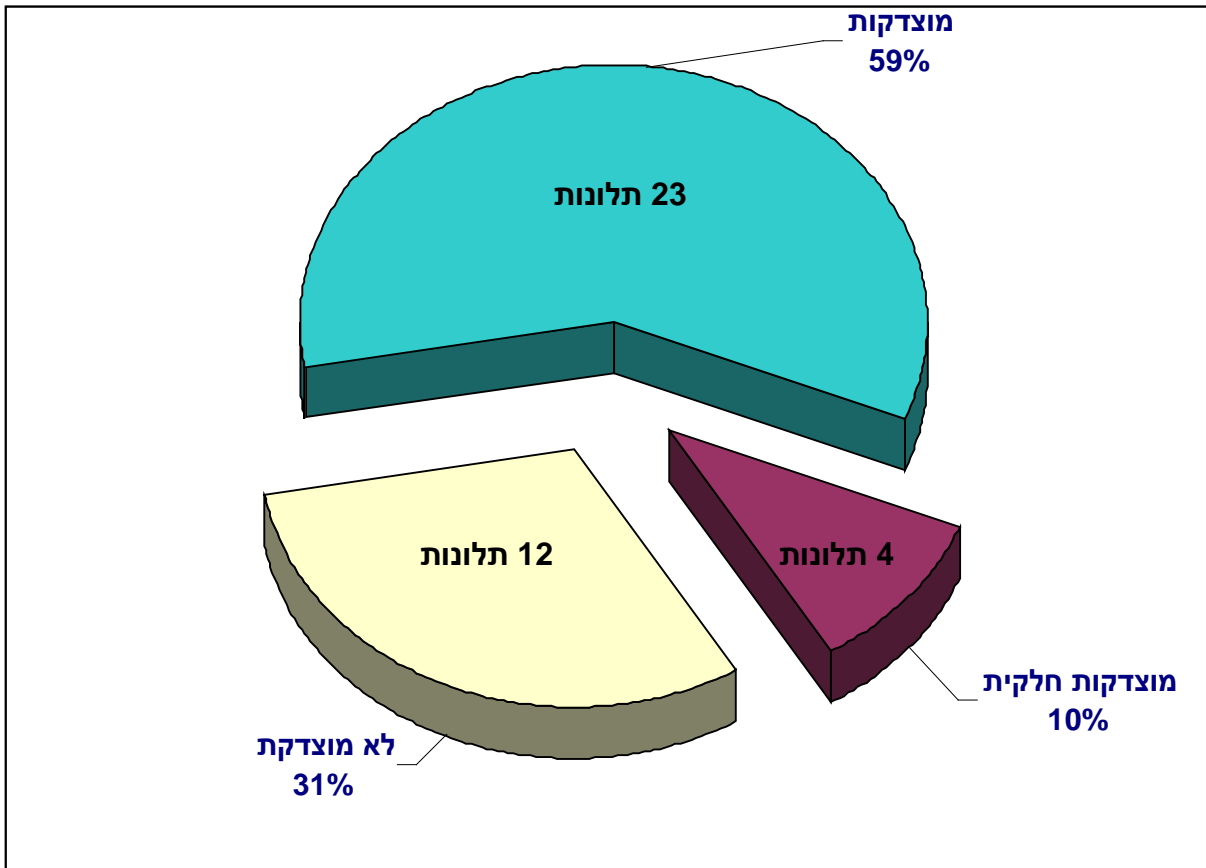
### מספר הפניות בין השנים 2001-2005



נתונים אלו מצביעים כי השנה חלה תפנית

ומספר הפניות ירד ב- 18.5%

## תלונות בכתב שטופלו ולגביהן נקבעה עמדה לשנת 2005

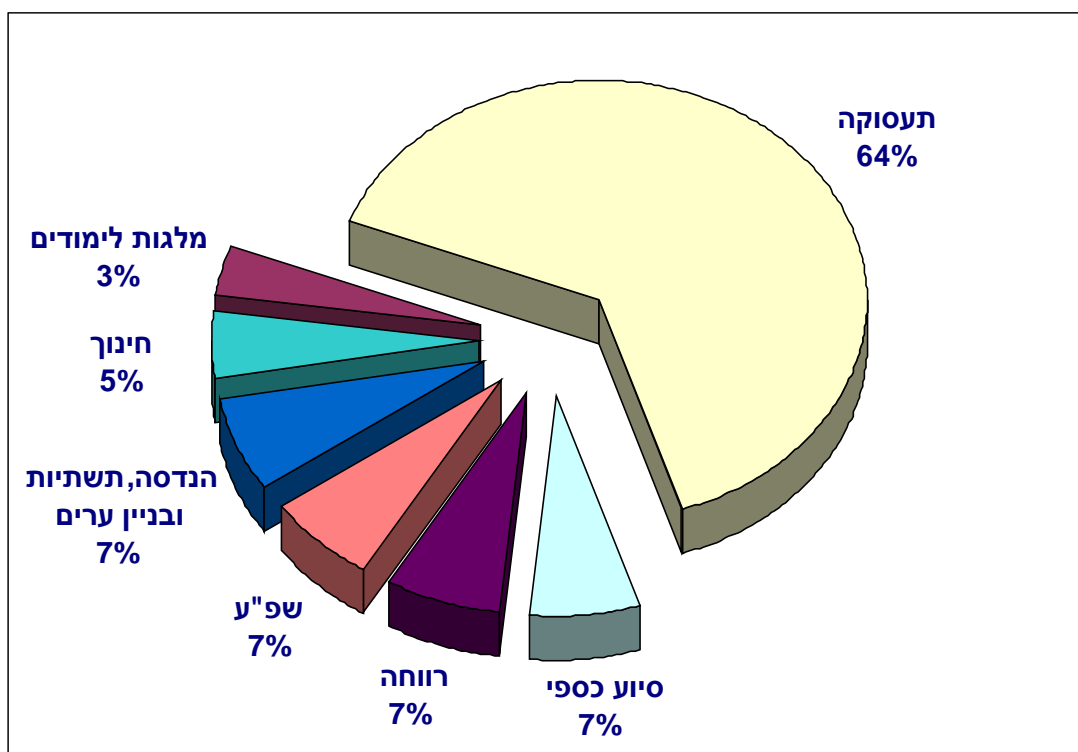


## נתונים על פניות הציבור

הציבור הרחב פונה לא רק ליחידה לפניות הציבור, אלא גם לגורמים נוספים שעיקרם ללשכת ראש העיר ולמוקד 106.

### פניות בכתב ללשכת ראש העיר

במהלך שנת 2005 פנו בכתב 585 תושבים ללשכת ראש העיר בנושאים שונים ומגוונים ופניותיהם טופלו.



להן התפלגות הפונים בפניות בכתב בחתך נושאים ואגפים:

40	: רווחה	30	: חינוך
40	: שפ"ע	20	: מלגות לימודים
40	: הנדסה, תשתיות ובניין ערים	375	: תעסוקה
		40	: סיוע כספי

\*\*בנוסף במסגרת מדיניות הדלת הפתוחה, במהלך שנת 2005, התקבלו לפגישה אישית בלשכת ראש העיר 670 תושבים.

# תיאור הטיפול

## במבחר של

### תלונות



להלן מספר מקרים לדוגמא בתחום תרבות הדיור

צביעת חדר מדרגות ובעיות אחרות

דייר המתגורר בדירה פרטית כאשר רוב דיירי הבית הם בשכירות עמידר, התלונן על הזנחה בכניסת הבניין, מדובר בצביעת הכניסה לבלוק, תיקון הצנרת, תיקון מעקה וארון חשמל.

\*\*בשיתוף פעולה עם תרבות הדיור בהנהלתו של מר יוסי קסטיאל אשר קידם וטיפל בסוגיה זו, ננקטו פעולות הנ"ל:

- א. הוקם ועד בית, מנהל האגודה דאג לתקציב לרכישת צבע לצביעת חדר המדרגות שתעשה ע"י הדיירים עצמם.
- ב. פיצוץ המים בדירת אחד הדיירים, טופל.
- ג. תוקן המעקה וארון החשמל בכניסה.

### בקשה לשיפוץ בלוק וטיפול סביבתי

ברחוב המעפיל בלוק 1209 פנתה דיירת, בשם דיירי הבלוק, בנושאים שונים ושיפוץ הבלוק.

\*\* מטיפול האגודה לתרבות הדיור אשר פעלה לגיבוש הדיירים וקידום המטרה בנושא, ננקטו מספר פעולות ולהלן:

- א. באסיפת הבניין, נבחר ועד בית לכל כניסה, הועסקה מנקה וחובר החשמל, במקביל טופחה הגינה המשותפת.
- ב. לגבי שיפוץ כללי של הבניין נאמר לדיירים שקיימת אפשרות לערב בנדון את משרד השיכון והבינוי לטובת שיפוץ הבניין במסגרת פרויקט "שיקום שכונות" או אפשרות נוספת השתתפות של 2200 ₪ לכל בעל דירה וזאת בתנאי שכל הדיירים משתתפים ללא יוצא מהכלל.

### פיצוץ בצינור ראשי מתחת לבניין

התקבלה תלונה בנושא פיצוץ צינור בבלוק והצפת מים במקלט, בעלי הדירות רובם ברכישה פרטית וחלקם בשכירות חברת עמידר.



**\*\*מטיפול ובשיתוף פעולה עם מנהל האגודה לתרבות הדיור, ננקטו הצעדים הבאים.**

- א. אגף שפ"ע תיקן את הפיצוץ מצנרת המים.**
- ב. בוצעה שאיבת מים מהמקלט.**
- ג. כל דיירי הבלוק חויבו בהתאם דרך אגף הגבייה.**
- ד. בהמשך המשיך מנהל האגודה לתרבות הדיור, בתהליך הצטרפות הדיירים אשר מעניקה מגוון רחב של שירותים ואף מענקים כספיים.**

**אגף גבייה**

**נוהלי עבודה**

**\*\* במשרדי היחידה, התקבלה תלונה, המתייחסת על דרך תפקודה של עובדת שמסרה פרטים כלשהם ללא רשותה, לעובדת עירייה שהתעניינה ובמקרה זה העובדת שהתעניינה, היא האחיות של בעל המתלוננת.**

**\*\*מבירור העניין עם מנהל האגף נאמר כי ישנו נוהל ברור לכל העובדים כי אין למסור פרטים כלשהם על תושבים לכל גוף שהוא ללא ידיעת/אישור מנהל האגף, מלבד נתונים על כתובת ו-ת.ז בלבד.**

לעניין תוכן תלונתה, נערכה בדיקה עם העובדות, עובדת העירייה במקרה היא אחות של בעל הנכס, ביקשה לדעת מהו הנוהל להוציא אישור לטאבו, הוסבר לה הנוהל וכמו כן נאמר לה בתום לב שאין אפשרות להוציא אישור שכזה, מאחר והחשבון האחרון לתשלום הארנונה טרם הושלם.

### **דיווח שטח דירה לאחר תוספת בנייה ללא חיוב מס' ארנונה.**

התקבלה תלונה מדייר שקיימת תוספת בנייה בדירת שכנו, לטענתו הרשות אינה מחייבת מסי ארנונה מלא לפי שטח הדירה לאחר הבנייה.

מבירור הנושא עם מנהל האגף התברר כי קיימת הצדקה לדבריו. במהלך הבדיקה הנ"ל התגלה כשל פנימי, אך הוא תוקן בו במקום.

### **בקשת שינוי הפירוט המצורף לקוד סעיף הנחה בחשבון ארנונה**

התקבלה פניה של הפונה לשנות את פירוט המצורף לקוד ההנחה בחשבון מסי ארנונה, עקב מניעת חשיפת פרטיים אישיים.

**\*\*בקשת המתלונן טופלה ע"י הגורמים המקצועיים ועודכן הפירוט המילולי בטופס לתשלום מסי ארנונה.**

### **אגף הנדסה**

התקבלה תלונה בעניין חשש לקריסת בלוק מגורים.

**\*\*מבדיקת מהנדס העיר אשר הגיע למקום מיד ע"מ לבדוק את החשש, הובהרו הפרטים הבאים:**

**א. בבדיקה לא נימצא כי קיימת סכנת קריסה כלשהיא במבנה.**

- ב. המהנדס התריע כי קיימת דליפת ביוב שיש לתקנה בדחיפות.
- ג. המהנדס מצא כי לא קיימת הארקת יסוד למבנה, מה שיכול לגרום לבעיות חשמל ואף מהווה סכנה לדיירים.
- ד. כמו כן הומלץ בפני דיירי הבלוק לפנות לאגודה לתרבות הדיור, אשר מעניקה מגוון רחב של שירותים לשיפור חזית המבנים.

### **תוספת בנייה ללא היתר על ברכת ביוב משותפת**

שכנים התלוננו כי שכנם בנה תוספת בנייה על בריכת ביוב המשותפת להם וכתוצאה מכך נגרם למשפחה המתלוננת סבל רב מבעיות הצפה של מי ביוב וכי אין הם יכולים לעשות דבר לפתרון הבעיה.

**\*\*מבדיקה, נמצא שהמשפחה אכן בנתה ללא היתר על בריכת הביוב המשותפת להם ולשכנים, להלן הצעדים שננקטו:**

- א. לאור זאת ולאחר מספר התראות שקיבלו בעלי הדירה, אשר בנו ללא היתר בנייה, הנושא הועבר להמשך טיפול בלשכה המשפטית ולהערכתם יתקיים דיון בבית המשפט בחודש מרץ 2006.
- ב. משרדנו תיאם עם מנהל מח' הביוב להגיע למשפחת המתלונן בתאריך ובשעה מסוימת וזאת כדי להדריך את האינסטלטור מטעם המשפחה הנפגעת, כיצד לטפל בפתרון הבעיה, דהיינו העתקת ברכת ביוב.
- ג. לשאלתם, נאמר להם כי באפשרותם לתבוע באופן אישי את שכנם אשר בנה ללא היתר על הברכת הביוב המשותפת להם ולשאת בהוצאות של העתקת ברכת ביוב.

### **הפעלת גן ילדים בדירה פרטית**

המתלוננת מדגישה במכתבה שכאשר רכשה את הדירה לא נאמר לה שבדירה הסמוכה לה יפעל גן ילדים, ומצביעה על תוספת בנייה ללא היתר. כמו כן שאלה באם קיים שימוש חורג או באם מחויבת שכנתה בקבלת רישיון לניהול עסק מסוג זה. בנוסף מצביעה המתלוננת על הפרעות רעש ומטרד שלהם חשופה המשפחה בשעות היום עקב הפעלת גן הילדים.

**\*\* במסגרת הטיפול בנושא ע"י הגורמים המקצועיים.  
נבדקו כל הפרטים ולהלן :**

- א. תוספת הבניה נמצא בשלבי הסדר באגף הנדסה.**
- ב. למקום הנ"ל אין שימוש חורג, ועל פי חו"ד היועץ המשפטי אין צורך באישור חורג במקרה הנ"ל.**
- ג. כמו כן לדברי מנהלת רישוי עסקים, מקרה זה אינו מחייב קבלת רישיון לניהול עסק.**
- ד. אפשרות נוספת, נאמר לפונה כי היא רשאית לפנות באופן אישי לבית המשפט ולהגיש תביעה משפטית.**

#### **הפעלת מזרקה במתחם בית המשפט**

פנתה גבי' (בשם חברות וחברים נוספים) פנסיונרים המבלים ליד המזרקה, ששימשה להם כמקום מרגוע והנעימה את זמנם בשעות הפנויות, אך לצערם הרב המזרקה לא עבדה מזה זמן ועל כך הצטערו מאוד.

**\*\*מלשכת ראש העיר וההנדסה נמסר כי הפסקת פעילות המזרקה נבעה משיפוץ כללי שנדרש במקום, ואכן לאחר זמן קצר ביותר הגן עבר שיקום יסודי הכולל את המזרקה, שנפתחה מיד לשירות הציבור ולשיפור איכות חייהם.**

#### **אגף שפ"ע**

##### **ניקיון וטיפול שכונה**

מספר פניות שהגיעו ליחידה בנושא ניקיון טיפוח הגינון .

**\*\*אגף שפ"ע תגבר כח אדם בתחום הניקיון אשר שיפרו את שירותם וזאת במגמה להקפיד על עבודה יסודית והתמודדות קבועה בתחום חשוב זה.**

באשר לטיפול בגינון, ומתשובתו של מנהל המחלקה, צוות ההנהלה גיבש החלטה לסרוק את כל השכונות העיר ולבצע טיפול יסודי לאורך זמן בתשתית הגינון ולשם כך דרוש זמן וסבלות.

### **גיזום עצים**

מספר תלונות נוספות הגיעו בתחום גיזום עצים ומטרד לכלוך מנשירת עלים ופרחים מהעצים.

\*\*תקופת הפריחה היא כחודש עד חודשיים בשנה, כל מה שניתן לעשות, לתגבר את ניקיון האזור ולגזום את העצים במועד, וזאת בכדי למנוע עד כמה שאפשר את נשירת הפרחים מהעצים המהווים מטרד. משאלת המתלוננים שעלתה על אפשרות עקור את העצים נאמר כי חברת קק"ל לא מאפשרת בשום אופן לעקור עצים אלו.

### **חידוש מתקני משחקים**

נציג ועד שכונה פנה ובקש לחדש את מתקני המשחקים בגן שבשכונתם, בטענה שאינם בטיחותיים ואף מהווים סכנה לילדים, כמו כן קיימת בעיה של הצטברות לכלוך והזנחה, וביקש לחדש את הספסלים ופחי אשפה שאינם ניתנים לשימוש.

\*\* מטיפול אגף שפ"ע, הותקנו מתקני משחקים חדשים העונים לדרישות מכון התקנים, כמו כן הוחלפו והותקנו ספסלים חדשים ופחי אשפה קטנים לשרות הולכי רגל בשכונה.

### **סכנת החלקה ממי שטיפה**

תושב התלונן על הזרמת מי שטיפה מחוץ לאולם שמחות בשטח המשמש מעבר לציבור ומהווה סיכון להחלקה. הפונה התריע על הסכנה הקיימת ושאל האם הוא עצמו החליק כתוצאה מכך.

\*\*מטיפול הגורמים המוסמכים לכך, נמסר כי תברואן העירייה ערך ביקורת במקום ומצא כי אכן הוזרמו מי השטיפה לשטח הציבורי ומהווים סכנה לעוברי אורח.

בעל האולם התבקש לדאוג לניקוז מי השטיפה בכניסה לעסק.

ממעקב, מנהלת רישוי עסקים ציינה כי בעלי האולם דואגים שלא יזרימו מי שטיפה מחוץ לעסק, באשר להתקנת תא לניקוז המים, טרם נמצא פתרון.

### חנות מינימרקט

בעל עסק מינימרקט העלה טענות כי הינו סובל מהטרדות מצד עובדי המוקד "סיירת שקד" שהפכו להיות אף הטרדות אישיות. הפונה מצביע במכתבו שפוקדים אותו פקחים מספר רב של פעמים, מאחר שקיים חשש שבעל החנות מוכר בקבוקי שתיית אלכוהול לצורך שתייה.

\*\* מבירור הנושא עם כל הגורמים המקצועיים עולים הפרטים הבאים :

א. פקחי "סיירת שקד" פקדו את חנות המינימרקט עקב תלונות חוזרות למוקד ולגורמים מקצועיים, בטענה שהקונים פותחים את המשקאות תכף ומיד אחרי קנייתם ושותים אותם בסמוך או בסביבת החנות וגורמים להפרעות וקטטות שאליהם חשופים הדיירים באזור, עקב כך מספר פעמים הוזמנה המשטרה לעשות סדר במקום.

ב. חשוב להבהיר כי העסק מאושר כמרכול בלבד ובמרכול אסורה צריכת משקאות משכרים במקום, באשר לצריכת המשקאות בסביבת העסק, אין הדבר בתחום אחריותו של בעל העסק, אם הוא לא מאפשר להם לעשות זאת, למעט מכירתם מבקבוקים סגורים.

ג. מדו"ח התברואן ועדותו עולה כי ראה לקוחות צורכים משקאות משכרים על סף הכניסה לעסק, הדוח' הועבר להמשך טיפול בלשכה המשפטית, תאריך לדיון בבית המשפט יינתן בחודש מרץ.

ד. הפקחים רשמו התראה על קיום מפגע בבית הפרטי של בעל העסק, עקב קריאה שדיווחה כי השער מהווה סכנה בטיחותית.

הומלץ לשקול אפשרויות אחרות למציאת פתרון הולם לסוגיה זו.

- לשקול את האפשרות לבטל במסגרת רישיון העסק, את הרשות למכירת משקאות.
- לאכוף את חוק העזר של שעת סגירת העסק.

### בקשה לביטול קנס

עקב הפרעות של מספר כלבים בשכונה, התלוננו השכנים למוקד, הכלבים נלקחו בבוקר יום חמישי להסגר, ומבדיקה נמצא כי כל הכלבים ללא חיסון.

בבוקר של יום ראשון, המתלונן הודה על פי דברו בפני המשטרה והוטרנירית שביצע פעולה אלימה, פרץ לשטח עירוני ופתח את הכלבייה במטרה לשחרר את כלבו, מה שנעשה בתום לב מאחר שלא עמד בלחץ הפרידה, משום אהבתו לכלב ועקב כך שלא יכול היה לראותו סגור כך.

המתלונן הלין על חפיפה של העונשים שקיבל.

\*\* בטיפול בבעלי חיים, העירייה פועלת לאור חוק עזר המבוסס על חוק עזר לדוגמא שפורסם בפקודת העיריות ועל חוק הכלבת ותקנותיו שפורסם ע"י בית המחוקקים.

עפ"י חוק העזר הנ"ל חובה על כל מחזיק בעל חיים, כל שהוא, לחסנו אחת לשנה במסגרת שמירה על בריאות הציבור.

אי ביצוע האמור להלן מחייב הטלת קנס על מי שעובר את העבירה הנ"ל, שעפ"י מכתב המתלונן הינו מאשר שנעברה ולא ביצע את החיסונים הדרושים במועד.

בלי קשר לאמור לעיל, על ביצוע החיסונים והשתלת השבב חלה חובת תשלום, שאף היא נקבעה בחוק ובחוק העזר, תשלום זה בה לכסות את עלות החומרים המשמשים לצורך החיסון, כך שגם מתשלום זה לא ניתן להימנע.

חלק מסעיפי חוק העזר, עוסקים בכך שכלבים לא ישוטטו ללא רסן ורצועה וללא פיקוח ובמידה והדבר קורה, כפי שקרה עם כלבו של המתלונן, חלה

חובה על הרשות, במסגרת הגנה על בריאות הציבור, לתפוס את הכלב ולהחזיקו בהסגר בכלבייה.

גם לעניין זה ישנה חקיקה נפרדת המחייבת גביית עלות אחזקת הכלב בכלבייה לפי ימים, ומכאן שגם הוצאה זאת, היא הוצאה שלא ניתן להימנע ממנה.

ללא קשר לכל האמור לעיל, גם על פי דבר המתלונן, הוא ביצע פעולה אלימה, פריצה לשטח עירוני ופתיחת הכלובים בכלבייה במטרה לשחרר את כלבו, בפעולה זאת שנגמרה במקרה הנדון רק בשחרור כלבו, יכלו להשתחרר גם כלבים נוספים שנמצאו באותו כלוב, דבר שיכול היה לגרום נזק לרשות, עקב תביעת בעלי הכלבים שיכולו להשתחרר או על כך שכלבם נעלם, או הצורך לתפוס מחדש את הכלבים אילו היה ביניהם כלב הנגוע בכלבת.

בנוסף לכך, פעולה זאת נוגדת את החוק הפלילי בהיותה פריצה לכל דבר ועניין הפנייה למשטרת ישראל לטפל בנושא, הייתה מחויבת המציאות, ואין לה קשר לפעולות הנוגעות לחיסון הכלב והתשלום בגינו, קליעת הכלב והתשלום בגינו וברירת הקנס שהוטלה עליו עקב אי עמידה בהוראות חוק עזר מקומי.

## אגף הפיקוח

### תלונה בעניין ניצול סמכות של עובד/ת הפיקוח

זוהי תלונה שהתקבלה ללשכת ראש העיר והועברה לטיפול היחידה. המתלוננת מצביעה על שכנתה, הזורקת אשפה ושופכת מים עם סבון באופן קבוע בחצר הבלוק, תחת חלון ביתה והצביעה עליה האחראית למטרד הלכלוך. הגבי' הצביעה בתלונתה שפקח/ית שהגיעה למקום ניצלה את סמכותה, ולא ביצעה את עבודתה כראוי עקב קשריה האישיים עם שכנתה.



\*\*\* התלונה נבדקה ונמצאה כי לפקח/ית לא היה קשר או הכרות עם השכנה של התלוננת.

כאמור ישנם נהלים ברורים כיצד על הפקחים לנהוג כאשר קיימת קירבה כל שהיא מצד פקח/ית המגיע/ה לטפל במטרד וכך היא נהגה.

נמצא שהגב' הנ"ל היא לא זאת שגרמה ללכלוך, ועקב כך כל דיירי הבניין קיבלו התראה לסילוק המפגע בהתאם לחוקי העזר העירוניים וכנהוג בשאר המקומות המתגלים מצבים דומים.  
\*המפגע טופל ע"י דיירי הבלוק.

#### התנהגות בלתי הולמת של עובד/ת בשרות המוקד

אזרח בשנות ה-75 שנה לחייו הגיע למוקד בכוחות עצמו להודיע על מטרד שהווה סכנה להולכי רגל בטיילת הספורט וזאת לאחר שהודיע מספר פעמים בטלפון למוקד, האזרח נעלב מיחס מעליב שספג, ולדבריו אף הוזמנה המשטרה לסילוקו מהמקום.

\*\*\* המטרד בעקבותיו פנה האזרח טופל מיידית.

יחד עם זאת, בעקבות תלונתו הוזמן/ה העובד/ת לבירור הנושא בלשכת ראש העיר.

הובהר לעובד/ת שיש לתת מעל הכל שרות טוב ואדיב ולהפגין סבלנות לאזרח באשר הוא.

ראש העיר בעצמו התפנה מכל עיסוקיו וזאת כדי להתנצל בפני האזרח על היחס שספג ואף הודה לו והוקירו על היותו אזרח טוב ואכפתי בדיווח על הסכנה.

## סיכום

נושאי הפניות מתרכזים בנושאים פרטניים הקשורים לתושב הפונה, מתקבלות פניות המתייחסות למדיניות העירייה בכל הקשור לבניה, פיתוח ושיפור פני העיר ועוד.

מטרתנו לסייע ולקדם מכלול נושאים העוסקים ברווחת התושב, ותפקידנו מתמצא בהסברה, בכל הקשור למדיניות העירייה בראייה כלל עירונית וממגבלותיה התקציביות והחוקיות.

פניית התושב בעיקרה מביאה רווחה לתושב עצמו, אך חשיבותה בכך שהיא מקדמת גם את ענייני הרשות ומציבה אופק ראייה מול האוכלוסייה.

היחידה לפניות הציבור משתדלת להביא לכדי סיום כל פנייה, קלה כחמורה, באדיבות וביעילות מתוך רצון טוב ובאכפתיות, לשביעות רצונו המלאה של הפונה.

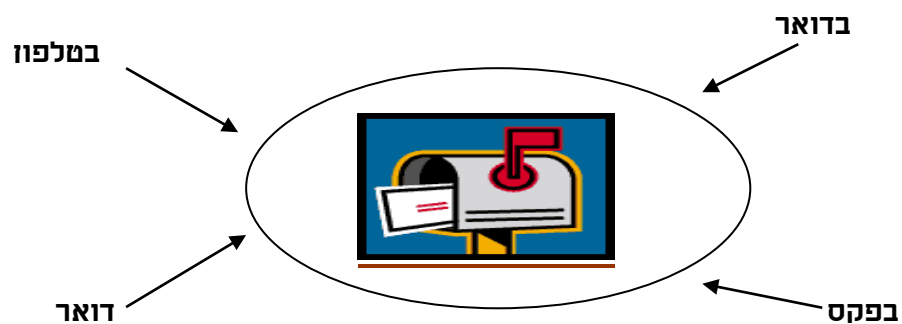
אומנם לא תמיד נמצא פתרון לכל פנייה, אך במקרים אלו לשמחתנו יודעים הפונים כי עשינו כמיטב יכולתנו למצוא תשובה לבעיה ולהביא לפתרונה המלא של הבעיה וכל זאת ברוח טובה ובהבנה.

לשכת המבקר

היחידה לפניות הציבור

לשכת ראש העיר

**בכל תלונה ובכל ביקורת  
יש צד חיובי  
מכל תלונה ומכל ביקורת  
אפשר ללמוד לתקן ולשפר  
אז בכל מקרה בו אתם מרגישים  
שיש לכם בעיה הקשורה לעירייה  
פנו אלינו!**



**אנחנו "ביחידה לפניות הציבור"  
נשמח להיות לכם לכתובת:  
טלפון 08-6563226/5 פקס 08-6563161  
או ת.ד 1 דימונה 86000  
דואר אלקטרוני: [pniotd@iula.org.il](mailto:pniotd@iula.org.il)**