



ב' סיון תשפ"א

13 מאי 2021

מ/

לכבוד

מר אריה טל

ראש העיר

טירת כרמל

שלום וברכה..

הגדרון : דוח הממונה על תלונות הציבור

תלונות שטופלו בשנת 2020

בהתאם לאמור בסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור),

התשס"ח 2008 , מוגש בזאת דוח על פעילות הממונה לגבי השנה שהסתיימה

ביום 31 בדצמבר 2020.

להלן פרוט התלונות בכתב אשר הופנו לממונה וטופלו במהלך שנת 2020.



1. התקבלה תלונה מתושבת העיר על מפגע של תרנגולים המצויים בחצר של בית משותף שבו היא מתגוררת.

נעשו מספר ניסיונות ע"י הוטרנר העירוני כדי למצוא פיתרון לבעיה אולם כל הניסיונות לא צלחו מאחר, ובין היתר, חלק מהדיירים עצמם מאכילים את התרנגולים.

להלן הפעולות שנעשו ע"י הוטרנר העירוני:

1. שיחה עם התושבים לגבי האכלת התרנגולים.

2. בקשה מהדיירים לחסום את קומת העמודים.

3. לכידה של מספר תרנגולים.

4. התייעצות עם וטרנר חיפה וטבעון הסובלות מבעיה דומה, גם

כן ללא פתרון מוצלח.

5. קבלת הצעות מחיר מלוכד תרנגולים (אין הבטחה להצלחה)

הפעולות שנקוט בעתיד הקרוב:

1. מצאתי למי שייכות התרנגולים כביכול. מחר אחז"צ אגש לשם עם פקח.

2. שוחחתי עם אנשים בבניין, לא ישימו גדר.

3. לאחר הביקור, אם לא ימצא בעלים נשים שילוט ומארכ כדי לתפוס את

המאכיל.

תודה

ד"ר עידו שיאון וטרנר העירייה"

המתלוננת פנתה לקבלת עזרה מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

בתאריך 27.05.2020 התקבל מכתב מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה

לגבי התלונה המדוברת.



בתאריך 22.06.2020 שלחתי מכתב תשובה לנציב תלונות הציבור, וצירפתי את מכתבו של הוטריוגר העירוני לגבי הפעולות שנעשו והפעולות שייעשו בהמשך.

בתאריך 30.06.2020 נתקבל מכתב ממשרד נציב תלונות הציבור כדלהלן:
"אנו מאשרים קבלת מכתבכם מיום 22.06.20.
רשמנו בפנינו כי עיריית טירת כרמל פועלת לאיתור בעלי התרנגולים ואם לא יעלה בידי הוטריוגר למצוא מי מהבעלים יוצב במקום שלט ופקח מטעם העירייה יארוכב באזור על מנת לתפוס את מאכילי התרנגולים.
בנסיבות האמור נציבות תלונות הציבור אינה מוצאת, בשלב זה, מקום להמשך התערבותה בתלונה.
נבקשכם לעדכן את משרדנו בהתפתחויות הטיפול במפגע.
במידת הצורך נשוב ונפנה אליכם".

2. בתאריך 01.07.2020, התקבלה תלונה מתושב העיר. בתלונתו טוען התושב, כי מאבטחים מטעם העירייה מנעו ממנו להיכנס לאולם בספריה העירונית, שעה שהתקיימה בו ישיבת מועצת העיר.
לטענתו, מספר המשתתפים בישיבה לא עבר את ה- 50 אנשים, בסה"כ השתתפו רק 11 חברי מועצת עיר ושתי נשים עובדות העירייה.
בתאריך 06.07.2020 השבתי למתלונן כדלהלן:



”בשיחה שקיימתי עם ראש העיר, נמסר לי על ידו, כי הדבר נובע מהצורך לשמור מהתפשטות נגיף הקורונה. כידוע לך, לישיבת מועצת העיר מוזמנים חברי מועצת העיר ומנהלי המחלקות בעירייה בלבד, ולכן, לא מתאפשר, בשלב זה, לפתוח את האולם גם לקהל הרחב, כדי שלא ליצור צפיפות באולם ולמנוע התפשטות מחלת הקורונה.

בברכה,

יאיר זהבי, עו”ד

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור”

3. בתאריך 05.07.2020 התקבלה תלונה מאם לילדה בת 12 שלטענתה, בתה חזרה מהספרייה העירונית עם דמעות בעיניים עקב יחס מעליב ודיבור פוגעני שספגה הילדה מהספרנית.

עוד מוסיפה האם :

” לדברי הילדה, הספרנית צעקה עליה, דרשה לשלם קנס על נזק שהיה קיים בספר עוד בזמן השאלה, לא התייחסה כלל לדברי הילדה. כמו כן, הספרנית האשימה אותה שזאת כבר לא פעם ראשונה, למרות שמעולם קודם לכן לא נתקלנו בבעיה. הספרנית לא יצרה קשר עם ההורים, אלא מצאה לנכון לפגוע בילדה חסרת אונים.

הייתי מצפה כבעלת המנוי שבו משתמשת הילדה, שכל דרישה, במיוחד דרישה כספית תופנה ישירות אלי ולא תעבור דרך הילדים, במיוחד שמספר הטלפון שלי מופיע במנוי”.



העברתי את תלונתה של האם לתגובתה של מנהלת הספרייה העירונית ולהלן

חלק מתגובתה:

” באף שלב לא היו צעקות ובטח לא יחס בלתי הולם :

לפי חוק הספריות הציבוריות במקרה של החזרת ספר פגום וקרוע זכות הספרייה

לגבות עד מחיר 15 % ממחיר הספר.

אף שהילדה שהתנגדה ומחתה והסבירה שהספר נלקח פגום לא הראתה שום סימן

של בכי או מצוקה. הילדה בוגרת לגילה דעתנית ונבונה. הוסבר לה שמשום שמדובר

במקרה חוזר לא נוכל לוותר הפעם ושחלק מהאחריות הקורא היא לוודא שהוא לא

שואל ספר פגום.

כמו כן נאמר לילדה על ידי....ועל ידי שהיא יכולה לשאול ספר ואת

התשלום לרחות לפעם הבאה שתחזור לספרייה. הילדה סרבה לשאול ספר ובחרה

לצאת מהספרייה לאחר השיחה.

המדיניות שלנו היא לעודד הקריאה ולכן אנו תמיד בוחרים לאפשר לשלם את

הקנסות מאוחר יותר. אנו יודעים שלא תמיד אנשים מגיעים עם כסף. כל רצוננו

תמיד לאפשר שירות קריאה.

אני מצטערת מאוד , אך לא מוצאת בהתנהלות הספרייה כלפי הילדה שום פגם.

האמא....., תצטרך כמו כל קורא אחר בספריית טירת כרמל לשלם את מחיר

הספר שניזוק. או לחילופין לספק את אותו ספר בדיוק שאותו תרכוש בעצמה.



באתי לקראת בכך שגביתי רק מחצית מערך הספר. אני חושבת שצריך להעריך זאת כרצון טוב וניסיון להקל ובטח לא להרתיע ילד משימוש בספרייה. אני מקבלת שהיה מקום לפגות אל האמא ישירות. הילדה נשלחה עם המסר ציפינו שהאמא תרים טלפון ותדבר עם נציג הספרייה אם יש לה השגות. אך בדיעבד, אולי היה גם מקום שלא לשלוח ילדה לספרייה לבדה כשמדובר בהחזרת ספר קרוע. ולכל הפחות להרים טלפון מקדים בכדי להסדיר את הנושא טלפונית אם האמא חושבת שהילדה אינה מספיק בוגרת לקבל מסר על קנס ולהעבירו אלי."

4. בתאריך 09.07.2020 התקבלה תלונה ביחס לחוף הים השייך לטירת כרמל. המתלוננת איננה תושבת העיר. בתלונתה קובלת המתלוננת כדלהלן: "אני אמנם לא תושבת עירכם, אולם כמו כל תושבי ישראל זכאית ליהנות מחוף הים שסגרתם כבר לפני כמה שנים בשער ומנעול. פניתי גם למשרד הפנים, לפיקוח על החופים ועדיין אני דורשת להבין מדוע החוף סגור, דבר שאינו מתקבל על הדעת במדינה שבה חופי הים הם משאב ציבורי" בתאריך 15.07.2020 השבתי למתלוננת כדלהלן:



” לימור שלום

במענה לפנייתך הריני להשיבך כדלהלן :

חוף הים המדובר , לא מוכרז כחוף ים המותר לרחצה ע”י משרד הפנים.
החוף נסגר ע”י העירייה , כדי למנוע ממרחצים לרחוץ בו , וזאת , כדי למנוע אסון .
בברכה,

יאיר זהבי , עו”ד

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור ”

5.

בתאריך 09.09.2020 התקבלה תלונה מניצבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בשמו של תושב העיר , שלטענתו , שכנו ביצע עבירות בניה הפוגעות בו ובמשפחתו. המוקדנית במוקד העירוני ניסתה להשיגו טלפונית כדי לברר את מהות התלונה , כדי שתוכל להעבירה לגורם המטפל בעירייה , אולם , המתלונן סירב לשתף פעולה.
בתאריך 10.09.2020 הישבתי לניצבות תלונות הציבור כדלהלן :
במענה לפנייתך , בעניינו של המתלונן , עליו להגיש את תלונתו לוועדה המרחבית “מורדות כרמל” המטפלת בעבירות בניה.

בתאריך 10.09.2020 התקבלה פניה נוספת מהנציבות לפיה , “ כאמור במכתבנו, נבקש התייחסותך לטענת המתלונן כי לא קיבל מענה לפנייתו מ – 23.07.2020 .
ככל שהשבת / עומד להשיב לפונה בנדון , נבקש לקבל העתק תשובתך אליו”.
ביקשתי ממנהלת המוקד העירוני להשיב בכתב למתלונן. בתאריך 14.09.2020
השיבה מנהלת המוקד העירוני למתלונן כדלהלן :



” שלום רב,

הנדון : פנייתך מתאריך 26/07/20

בנושא פניות הציבור

בעקבות פנייתך למוקד העירוני בתאריך 26.7.20 יום למחרת יצרתי עמך קשר בכדי להבין את מהות פנייתך ובכדי לשלוח את הפנייה למחלקה הרלוונטית, סירבת לשוחח עמי ואף סירבת שנוציא פנייה בשמך.

נשמח לעמוד לשירותך במידת הצורך.

בתודה על תשומת הלב.

המוקד העירוני לשירותך.

בברכה,

ליזי סיאג

מנהלת מוקד עירוני

ופניות הציבור

עיריית טירת כרמל ”

העתק המכתב נשלח לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

6. בתאריך 16.09.20 התקבלה תלונה מתושבת העיר. לטענתה, קנתה דירה בפרויקט החותרים. הדירה התקבלה בתאריך 18.05.2020 וילדה את בתה בתאריך 15.05.2020 לאחר ניתוח קיסרי. הדירה היתה בשיפוצים של מטבח, חשמל ושרותים, כך שלא יכלה להתגורר בדירה.



המתלוננת מבקשת פטור מתשלום ארנונה בגין נכס שלא ראוי לשימוש לתקופת השיפוצים.

התקיימה פגישה בענין בהשתתפות מנהל מחלקת הגבייה, היעומ"ש ומבקר העירייה.

הוחלט להעניק פטור בגין הנכס שלא ראוי לשימוש בהתאם לסעיף 330 לפקודת העיריות לתקופה 9.9.20 עד 9.10.20, וכמו כן, נתבקשה המתלוננת לצרף לבקשתה אסמכתאות התומכות בבקשה לקבלת פטור מתשלום ארנונה כללית למשך תקופת השיפוץ.

7. בתאריך 14.10.2020 התקבלה תלונה ע"י תושב בענין רצונו לשלם ארנונה באמצעות הוראת קבע כדלהלן:

"שמי.... אני תושב חדש בטירת כרמל, רח' אגמית 7 דירה אני כותב לך מייל זה עקב עבודה לקויה של מחלקת הגבייה. כבר כחודש ימים אני מנסה לעדכן הוראת קבע דרך כרטיס אשראי לתשלומי ארנונה. שלחתי כ-4 מיילים למנהל מחלקת גבייה, התקשרתי אליו כמעט כל יום. אין מענה לא במייל ולא בטלפון. עד עכשיו כמעט חודש מאז בקשה ראשונה שלי, עדיין לא עודכנה הוראת קבע. דיברתי עם נציגת מחלקת גבייה, נאמר לי על ידה שרק ... מטפל בנושא הזה. רק הוא יכול לעדכן, אני באמת לא מבין איך מתנהלת מחלקה בעיריית טירת כרמל. לגבי חשמל ומים עדכנו אצלי הוראת קבע תוך יום אחד האמת אני לא יודע מה לעשות, למי לכתוב".



בתאריך 16.10.2020 שוחחתי טלפונית עם מנהל מחלקת הגביה שהסביר לי , כי

קיימת בעיה שקשורה לחברה לאוטומציה , שאמורה לפתור את הבעיה.

סיכמתי איתו שיעדכן ישירות את המתלונן.

בתאריך 20.10.2020 השיב מנהל מחלקת הגביה למתלונן כדלהלן :

” שלום רב

התקלה טופלה וניתן להירשם דרך אתר העירייה להוראת קבע באמצעות כרטיס

אשראי.

תודה על הסבלנות וההבנה.”

בתאריך 10.05.2020 פנתה תושבת העיר בתלונה על שבקשתה להנחה בארנונה

נדחתה ע”י העירייה. לטענתה , הכנסותיה בשנת 2019 נמוך מ – 2,500 ש”ח לחודש.

משבקשתה נדחתה ע”י העירייה , פנתה המתלוננת לנציבות תלונות הציבור במשרד

מבקר המדינה.

בתאריך 06.07.2020 השיב מנהל מחלקת הגביה לנציבות כדלהלן :

” שלום רב,

במענה למכתבך הריני להשיבך כדלקמן :

1. למתלוננת אין ילדים מתחת לגיל 18 ולפיכך , אינה עונה על ההגדרה ”חד הורית”

במובן החוק.

2. בכפוף להוראת חוק ההסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה) התש”פ – 2020.

רצ”ב טבלת זכאות בהנחה בארנונה.



3. הכנסתה החודשית של המתלוננת עפ"י דיווחה לרשויות החוק (נטו)
הינן כ – 5150 ₪.
4. אשר על כן ועפ"י הטבלאות המצורפות לתשובתי זו , המתלוננת אינה זכאית לקבלת הנחה בארנונה הכללית.
5. עלי לציין , כי על סמך השומה למס הכנסה לשנת 2018 שצורפה לפנייתה אלינו , וכן עפ"י דוח רווח והפסד , המתלוננת דיווחה על הוצאת תשלום הארנונה לעירייה , כהוצאה לצורך החזרי המס."

- בתאריך 06.12.2020 נשלח מכתב מהנציבות , כדלהלן :
" אנו מאשרים בתודה קבלת מכתבכם שבסימוכין ולנוכח האמור בו נבקש להודיעכם כי נציבות תלונות הציבור סיימה את הבירור בתלונה זו".
9. בתאריך 12.11.2020 התקבלה תלונה מתושבת העיר , לפיה , בתה לומדת בגן החטיבה הצעירה בבית ספר " אפרים צמח" . לטענתה , אין בגן חצר תקנית. מדובר על חצר בגודל של כ – 30 מ"ר עבור 33 ילדים . אין להם מרחב לימוד , אין ארגז חול ואין מתקני משחק כמו שאר גני ישראל.
- בתאריך 16.11.2020 השבתי למתלוננת כדלהלן :
שוחחתי בעניין פנייתך עם מנכ"ל העירייה ועם מנהל מחלקת החינוך.
נמסר לי , כי העניין יוסדר עד סוף חודש ינואר 2021 ."



10. בתאריך 19.11.2020 התקבלה תלונה מתושבת העיר. לטענתה בקשתה לקבלת הנחה מארנונה נדחתה על אף שבשנים עברו קיבלה בין 50 % - ל - 70 % הנחה.

העברתי את תלונתה לטיפולו של מנהל מחלקת הגביה. בתאריך 02.12.2020 השיב מנהל מחלקת הגביה למתלוננת כדלהלן :
" הפנייה והטיפול נעשו ע"י ועדת ההנחות. פנייתך מיום 19.11.2020 הועברה לוועדת ההנחות.

עם קבלת תשובה נשיב לך"
בתאריך 06.04.2021 נשלח מכתב תשובה למתלוננת ובו נמסר לה , כי ועדת ההנחות אישרה לה הנחה בשיעור של 30 % .
נוסף לתלונות הנ"ל, שנשלחו אלי בכתב , טפילתי בתלונות נוספות אשר נמסרו לי בעל פה , הקשורות לתפקודן של מחלקות העירייה השונות.

לידיעתך.

בברכה
יאיר זיב, עו"ד

ממונה על תלונות הציבור

העתק : חברי מועצת העיר

מר אבישי כהן – מנכ"ל העירייה