



ב' סיון תשע"ח

16 מאי 2018

מ/ 264

לכבוד

מר אריה טל

ראש העיר

טירת כרמל

שלום וברכה..

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור

תלונות שטופלו בשנת 2017

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 2017.

להלן פרוט התלונות בכתב אשר הופנו לממונה וטופלו במהלך שנת 2017.

1. בתאריך 22 בפברואר 2017 התקבלה תלונה מתושבי העיר ולטענתם , עקב נזילה סמויה

בצנרת המים חויב חשבון המים שלהם בצריכה של 90 קוב למשך חודשיים כאשר

הצריכה הממוצעת שלהם לחודשיים היא 8.9 קוב.

לטענתם , העירייה התרשלה בכך , שלא קראה את מונה צריכת המים אחת לחודשיים

כמתחייב.

פניתי למנהל מחלקת הגביה בעירייה וביקשתי את תגובתו למכתב התלונה.

בתאריך 26 בפברואר 2017 קיבלתי מכתב תשובה מפורט ממנהל מחלקת הגביה

כדלהלן :

הנדון : תלונה של משפחת – נזילה בצנרת המים של הדירה

סימוכין: פנייתך מיום 22 בפברואר 2017

בתשובה לפנייתך שבסימוכין בעקבות תלונת משפחת ...:

1. בחשבון מים לתקופה 7-8/2016, בדירת מגורים ברחוב החרוב 28/6 בטירת כרמל, ע"ש משפחת ..., נכס מספר 4310000, נמדדה צריכה גבוהה וחריגה של 1,175 קוב וזאת כתוצאה מנזילה בצנרת המים של הנכס.
2. כל החיובים כמו גם החיוב ליום 1/9/16, הינם בהתאם לקריאות בפועל של מד המים.
3. ברצוני לציין, שזו לא הפעם הראשונה שנקראה קריאה גבוהה בצריכת המים של הנכס, גם בקריאה מיום 27/7/2015 נקראה קריאה גבוהה מהצריכה הרגילה.
4. החשבון נערך בהתאם לקריאה בפועל של מד המים שסיפק מים לנכס ובהתאם לתקנות, קריאה לתקופה של פעם בחודשיים.
5. הקריאה החריגה נקראה ביום 27/7/16 ע"י הקבלן, נבדקה ואושרה ע"י ראש צוות.
6. ביום 31/7/16, עם קבלת נתוני קריאות מדי המים במחלקת הגביה, עוד באותו יום, התקשרו למשפחת ... ממחלקת הגביה ומסרו למר על הקריאה החריגה. שהודעה לפקידה שהתקשרה ואף מסר לה שאכן קיימת נזילה רצינית ביותר בנכס.
7. ביום 11/8/16, (מאחר שתשלומי המים של המשפחה משולמים באמצעות הוראת קבע בבנק), נשלח מכתב ממחלקת הגביה למשפחת ..., לקבלת הנחיות, כיצד לנהוג, האם לגבות את החוב באמצעות הוראת קבע או להשאיר את החוב.
8. ביום 31/8/15, בפגישה שהתקיימה במשרדי העירייה מסר מר ... מכתב בקשה להנחה בתשלום המים, וזאת בהתאם לתקנות ולקריטריונים הקבועים במקרים שבהם נמצאה נזילה סמויה בצנרת הנכס.

9. בהמשך לקבלת מכתב בקשה, החשבון תוקן בהתאם לתקנות וההנחיות, וחשבון המים והביוב של הנכס זוכה בסך של 10,207.60 ש"ח. יתרת החוב נגבתה באמצעות הוראת קבע.

10. ביום 4/1/17, בפגישה שהתקיימה במשרדי העירייה בין גברת ... ובין החתום מטה, הוסבר לגברת ... באריכות ובצורה מפורטת, שהעירייה פעלה במקרה זה עפ"י התקנות, ושהזיכוי שניתן הינו הזיכוי המרבי שהתקנות מאפשרות.

בתאריך 5 במרץ 2017 השבתי לפונים כדלהלן:

" הנדון: מכתבכם מיום 22.02.2017

בעניין צריכת מים חריגה עקב נזילה בצנרת המים של דירתכם

במענה למכתבכם שבנדון, פניתי למנהל מחלקת הגביה בעירייה וביקשתי את תגובתו לטענותיכם.

רצ"ב העתק מכתבו המפורט של מנהל מחלקת הגביה, אשר תכנו מדבר בעד עצמו "



2. בתאריך 6 במרץ 2017 התקבלה תלונה ממתלוננת שאיננה מתגוררת בעיר. לטענתה ,

פקידת עירייה שפנתה אליה דיברה אליה בגסות ואף קיללה אותה. פניתי לממונה על אותה עובדת שמסר לי , כי המתלוננת פנתה אליו וביקשה ממנו אישור שלא ניתן להנפיק עקב חוסר מידע . פניה דומה היתה למתלוננת מול אותה עובדת מחלקה שטענה שהתייחסה אליה בגסות ואף קיללה אותה. זימנתי את העובדת לשיחה והיא הכחישה שהתנהגה בגסות כלפי המתלוננת . לטענת העובדת , המתלוננת סירבה לקבל את התשובה שקיבלה הן ממנהל המחלקה והן ממנה , ומכאן הכעס שיש לה כלפיה.

3. בתאריך 19 במרץ 2017 התקבלה תלונה של תושב העיר המתגורר עם הוריו הקשישים

ברחוב גורדון , התלונה הוגשה לעירייה באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

התלונה נמסרה לי לטיפול.

המדובר בפניה של תושבים לעירייה , לפירוק ופינוי של גגות אסבסט שבורים , שלטענתם מהווים סכנה מוחשית לבריאות הדיירים. יש לציין , כי מדובר בתחום הפרט שהעירייה מנועה מטיפול במפגע.

בשיחה שקיימתי עם היועמ"ש לעירייה , הבהיר לי , כי פנה למשרד להגנת הסביבה אשר קיבל על עצמו את הטיפול בפינוי האסבסט. תשובה ברוח הדברים הללו נמסרה לנציג נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

4. בתאריך 26 באפריל 2017 פנה המתלונן לעירייה והתלונן על כלבים משוטטים באזור מגוריו, שלטענתו מסכנים את הציבור.

בתלונתו טוען המתלונן כדלהלן :

- " מספר חודשים אני מתלונן על כלבים משוטטים שמסכנים את הציבור. לאחר שיחה עם המוקד לפני מס' שבועות, ביקרו אצלי מהפיקוח הפקחים שמעון ואסף וטענו שהעבירו את התלונה ללכוד כלבים של העירייה מור. לפני מס' חודשים גם התלוננתי ובשיחה עם ד"ר סער טוען שלא מצליחים ללכוד ולתפוס את הכלבים והביאו לוכד חיצוני שגם לא הצליח ללכוד אותם. המייל הזה נכתב והתלונה שלי חוזרת שוב **והפעם לא סתם !** לאחר שאתמול בשעות הערב אחד הכלבים (הזכר הלבן שבתמונה) תקף וכמעט שנשך את אחותי בת ה - 12 סתם ללא סיבה כי היא עברה לידם ברחוב היא לא ישנה כל הלילה כמעט מהבהלה והלחץ. הכלבים הנ"ל תוקפים ילדים חתולים וכלבים אחרים שנמצאים ברחוב השייכים לאנשים, וגורמים למטרדים ומפגעים שונים כמו :
- (1) תוקפניים כלפי מי שעובר לידם עיקר לילדים קטנים או כלבים אחרים.
 - (2) פרעושים קרציות ומזיקים שיש בשכונה עקב המלטת גורים של הכלבה החומה לפני מס' חודשים מור הגיע לקח את הגורים.
 - (3) מטרד של רעש בכל לילה הם נובחים בלי הפסקה לאחר שפניתי למשטרה טוענים שהעירייה צריכה ללכוד אותם.
 - (4) הכלבים משוטטים ונראים חולים ללא השגחה וללא פיקוח וטרינרי וסיכוי גדול שנושאים איתם מחלות.
 - (5) צואה של אותם הכלבים ברחבי השכונה.



אני לא מקבל את תשובתו של ד"ר סער שטוען שהוא לא מצליח ללכוד אותם וכמו שאמר לי בשיחה לפני מס' חודשים תקשור אותם ותביא אותם אלי אני יטפל בהם.

חייבים לתת לתושבים את הפתרון כי ילדים כבר מפחדים לשחק ולעבור ברחוב !!
אנא טפלו בנושא לפני שיקרה אסון/מחדל ושאחד הכלבים ינשך ילד ויגרם לנזק רב !!

אנחנו מרגישים כי לא אכפת לכם ומזניחים את תושבי השכונה ומורחים אותנו עם תשובות לא הגיוניות ברי ככל עיר מתוקנת היו עושים מאמצים ולוכדים את הכלבים הנ"ל."

בתאריך 3 במאי נתקבלה התייחסותה של מנהלת המוקד העירוני כדלהלן :

" הכלבים ברחוב ירושלים , סיפור מתמשך , בעבר המוקד העביר פניות רבות בנושא. לדברי דוקטור סער דאז , ניסו לתפוס אותם בכל דרך, הביאו קבלן חיצוני ואף ירו בחיצי הרדמה , הכלבים נרדמו מתחת לבניין ולא הצליחו להגיע אליהם. חלק מהכלבים נלקחו מהמקום.

בעקבות מכתב זה ששלחת היום שוחחתי עם דוקטור סער שיצא למקום היום פעמיים ולא ראה אותם , לדבריו , ינסה בדרכים שונות ללכוד אותם. ממש עכשיו נמצאים שם מנהל המחלקה ועובדים נוספים. שוחחתי עם התושב והבהרתי לו את הנעשה. לדבריו גם הוא ינסה לעזור לעירייה כלכידתם. לבקשתו , מסרתי את מספר הטלפון שלו לעובדי מחלקת וטרינריה. בכוחות משולבים ימצא פתרון."

המתלונן פנה לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה וביקש את התערבותו.
נציב תלונות הציבור פנה אלי וביקש שאערוך בירור בקשר לתלונה.

פניתי למנהל המחלקה האחראית על התחום המדובר וביקשתי את התייחסותו.

בתאריך 7 ביוני 2017 התקבלה תשובתו של תברואן העירייה לאחר טיפולו בנושא
כדלהלן :

" בתאריך 5.6.17, הורדמו הכלבים משכ' גיורא, רח' ירושלים (לאחר תקופה
ארוכה של ניסיונות מצדנו, דר' סער, מור, הח"מ וכן לוכד בשם שחר – קבלן
ללכידת כלבים).

מבצע לכידת הכלבים הצליח הפעם, בזכות שיתוף של תושבי המקום.
א. גב' אלה ושכנתה, מרח' גיורא 53, הודרכו על ידינו להאכיל את הכלבים
ולהרגילים לקבל מזון במתחם מגודר, תהליך שלקח זמן רב, עד שהכלבים
התרגלו לנ"ל, למרות המרחק מהבית שלהן.

ב. נלקח קבלן מקצועי, מר טל שולמרק, המצויד ברובה טלסקופי (שאין ברשותנו),
עקב המרחק הגדול בין הירי למיקום הכלבים, ובאמצעות חומרי הרדמה טריים
ומגוונים שסופקו על ידי א.א. אספקה וטרינרית ובהנחייתו של דר' סער צבי וטרינר
העירייה, הצלחנו ללכוד את הכלבים הנ"ל, לאחר ירי של מספר חיצים ואלה
הועברו מידית ל"פנסיון" אשר משמש אותנו למטרה זו".

בתאריך 8 ביוני 2017 שלחתי מכתב תשובה למתלונן עם העתק לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה . למכתב התשובה צירפתי את מכתבו של תברואן העירייה הנ"ל.

5. בתאריך 26 בפברואר 2017 נתקבלה פניה לפי (חוק חופש המידע) פניה מיו"ר עמותת הורות משותפת = טובת הילד כדלהלן :

הנדון : קבלת תשובות לגבי הרישום לשנת הלימודים התשע"ח

הרישום לגני הילדים וכיתה א' הסתיים , נבקש לקבל מספר תשובות לגבי הורים החיים בנפרד.

1. רישום לגני הילדים :

א. האם הרישום נעשה באופן ידני ברשות עצמה או באמצעות האינטרנט ?

במידה והרישום נעשה באופן ידני :

האם נעשה שימוש רק בטופס העדכני שפרסם משרד החינוך בתוכנית הרישום

(כנספח) בו רשום למעלה שהטופס הוא לשנת הרישום התשע"ח ?

במידה והרישום נעשה באמצעות האינטרנט :

האם הרשות דאגה להטמיע בהליך הרישום דף/טופס בו על ההורה הרושם להצהיר האם הורי הילד חיים בנפרד, כאשר במידה והתשובה לכך חיובית על ההורה למלא את הפרטים המלאים , כולל כתובת , של שני הורי הילד ?

ב. בהתאם להנחיות משרד החינוך , לאחר סיום הליך הרישום על הרשות לשלוח

ברואר (בלי קשר אם המידע נשלח גם באמצעים אחרים) את אישור ביצוע הרישום

להורה האחר , זה שלא ביצע את הרישום.

ב(1) מהו מספר הילדים לגביהם נשלח אישור ביצוע הרישום לגן הורה האחר ?

ב(2) באיזה תאריך נשלחו אישורים אלו ?

ב(3) איזה אחוז מהווה מספר זה מתוך כלל הילדים אשר נרשמו השנה לגני

הילדים ?

2. רישום לכיתה א' :

א. האם הרישום נעשה באופן ידני ברשות עצמה או באמצעות האינטרנט ?

במידה והרישום נעשה באופן ידני :

האם נעשה שימוש רק בטופס העדכני שפרסם משרד החינוך בחוברת הרישום (כנספח) בו רשום למעלה שהטופס הוא לשנת הרישום התשע"ח ?

במידה והרישום נעשה באמצעות האינטרנט :

האם הרשות דאגה להטמיע בהליך הרישום דף/טופס בו על ההורה הרושם להצהיר האם הורי הילד חיים בנפרד, כאשר במידה והתשובה לכך חיובית על ההורה למלא את הפרטים המלאים, כולל כתובת, של שני הורי הילד ?

ב. בהתאם להנחיות משרד החינוך, לאחר סיום הליך הרישום על הרשות לשלוח בדואר (בלי קשר אם המידע נשלח גם באמצעים אחרים) את אישור ביצוע הרישום להורה האחר, זה שלא ביצע את הרישום.

- ב(1) מהו מספר הילדים לגביהם נשלח אישור ביצוע הרישום לכיתה א' להורה האחר ?
- ב(2) באיזה תאריך נשלחו אישורים אלו ?
- ב(3) איזה אחוז מהווה מספר זה מתוך כלל הילדים אשר נרשמו השנה לכיתה א' ?

3. קבלת פרטי ההורים:

בחוכרת הרישום של משרד החינוך נכתב בסעיף 4.2 :

"הדפסת פרטים

טופסי הרישום ימצאו בידי הרשויות כאשר כל פרטי הזיהוי של הנרשמים מודפסים

מראש.

כמו כן , יופקו על ידי הרשות טפסים ריקים שיאפשרו לרשום את התלמידים שפרטיהם

נשמטו ממרשם האוכלוסין . הרישום יתבצע רק לאחר בדיקת הפרטים בתעודות הזהות

של ההורים ."

האם הרשות מקבלת/שולפת מראש את פרטי שני הורי הילד החיים בנפרד כולל

כתובתם?

במידה והרשות מקבלת/שולפת מראש את פרטי שני ההורים החיים בנפרד , כולל

כתובות שני הורי הילד , דבר נהדר כשלעצמו , נבקש לדעת מהיכן מקבלת/שולפת

הרשות נתונים אלו?

האם בטופס (ידני או באינטרנט) אותו ממלא ההורה הרושם מראש פרטי שני ההורים

או שההורה רואה טופס ריק ועליו למלא ידנית את פרטי שני הורי הילד?

כתאריך 3 באפריל 2017 השיב מנהל מחלקת החינוך בכתב ליו"ר העמותה כדלהלן :

גיא רזה שלום רב,

בעיריית טירת כרמל הרישום נעשה במערכת ממוחשבת מרבית התלמידים נרשמו דרך

אתר האינטרנט , פרט למשפחות חדשות בעיר שהגיעו פיזית למשרדי המחלקה.



באתר הרישום של חברת האוטומציה נעשה רישום מצב משפחתי ושל כתובות
כפולות גם ברישום הידני מולאו הפרטים של שני בני זוג.
לכל המשפחות הפרודות נשלח אישור רישום כפול
כמו כן נשלחה הודעת שיבוץ כפולה.

מערכת הרישום של עיריית טירת כרמל פועלת לפני הנהלים
ובהתאם לחוק.

מעבר להצהרה זאת אין בכוונתי להעביר נתונים מספרים.
בהצלחה.

בתאריך 3 באפריל 2017, הגיש יו"ר העמותה תלונה למשרד מבקר המדינה – נציב
תלונות הציבור בטענה שפנייתו לא טופלה.

בתאריך 25 באפריל 2017, קיבלתי פניה ממשרד מבקר המדינה – נציב תלונות הציבור
לבירור פנייתו של יו"ר העמותה.

תזכורת למכתב התקבלה בתאריך 04.06.2017.

בתאריך 6 ביוני 2017, השבתי למכתב של מבקר המדינה – נציב תלונות הציבור
כדלהלן :

" במענה למכתבכם מיום 4 ביוני 2017 , רצ"ב תשובתו המפורטת של מנהל מחלקת החינוך למר גיא רוח , שנשלחה אליו בתאריך 3 באפריל 2017 ."

6. בתאריך 7 ביוני 2017 הגיעה למשרדי תושבת העיר , אישה מבוגרת , והתלוננה על כך שנדרשה לשלם צריכת מים בסך של 558 ₪ עבור החודשים 7-8/15 .
לטענתה , במשך כל השנים , צריכת המים שלה היתה בסביבות 30 ₪.

פנתה למחלקת הגביה בעירייה וקיבלה הנחה בסך של 250 ₪ ונדרשה לשלם את היתרה.
לטענתה , הבחינה , כי לשכניה אין מונה מים ויתכן שהם התחברו אליה.

פניתי למנהל מחלקת הגביה , אשר הסביר לי , כי בפגישה שערך עם המתלוננת בעבר , הוסבר לה פעם נוספת , שקיבלה את ההנחה המקסימלית בהתאם לתקנות.

כמו כן , הוסבר לה פעם נוספת שהחוב נערך על סמך קריאה של מונה המים הביתי שלה ולא עקב צריכה משותפת ולכן , אין כל קשר לשאלה אם היה מונה מים לשכנים או לא היה.

לפנים משורת הדין , הועמד חובה של המתלוננת על סך של 225 ₪.

המתלוננת שילמה את חובה במחלקת הגביה.



7. בתאריך 19. ביוני 2017 התקבלה תלונה מתושב העיר כדלהלן :

" בתאריך יום חמישי כא' בסיוון התשע"ז 15/06/2017 שעה 9:45 בקרוב , בסמוך לבית הדואר ברחוב ששת הימים כאן טירת כרמל , ובסמוך לחניית הנכים אשר הייתה תפוסה על ידי רכב שאינו מורשה לכך.

ניסיתי להחנות את רכבי בצמוד מאוד למעקה הגם שהמקום הינו צבוע באדום לבן.

לפתע נשמעו יללות כריזה חזקים , וברמקול נאמר בקול גבוה ותוקפני , לא לעצור ולא להחנות את הרכב במקום. ניסיתי להסביר לפקח בשם עזרא שעל שעל פי חוק: " רכב נכים , אשר אין לו מקום חנייה בקרבת מקום , יכול להחנות רכבו גם במקום אסור בתנאי מפורש, שאין הוא מפריע במידה לזרימת התנועה, ואינו מפריע לתנועת הולכי רגל וכן לעגלות נכים". ניסיונות ההסבר לא הועילו תוך שניידת הפיקוח , היללות בכריזה נשמעות ללא הפסק . משום כך , נאלצתי לעזוב את המקום , ולחנות את רכבי במרחק רב מן המקום.

להפתעתי הרבה , בעת שחזרתי , הבחנתי שרכב הפיקוח , שניהל עימי " מלחמה" על מנת שלא אעצור או אחנה שם , זה הרכב ברוב חוצפה ותעוזה וכוודאי בניגוד לחוק , חונה שם. אך הפתעה נוספת ציפתה לי , בהיכנסי לבית הדואר , הבחנתי באחד הפקחים , עומד בתור לדלפק השרות לסידורים אישיים.

אדוני הנכבד ,

התנהגות מכוערת ופוגענית ונלוזה ביותר , מצד אנשי הפיקוח במדים של העירייה, פגעה בי בצורה קשה ביותר . החוצפה ועזות הפנים לסלק אדם נכה, על מנת לקחת בכוח הזרוע את מקומו בניגוד מוחלט לחוק , הינו דבר שבוודאי מאמין אני שלא נעשה מעולם כאן ביישוב. ואינו מוסיף כבוד לרשות, ואף פוגע בחבריהם לפיקוח הממלאים את עבודתם נאמנה.

הנני מבקש ממך בזאת , לערוך תחקיר בנדרון , ולהודיעני דבר."

פניתי למנהל הפיקוח העירוני וביקשתי ממנו לקבל את התייחסותו.

בתאריך 24 ביוני 2017 קיבלתי את התייחסותם של הפקחים שהיו מעורבים בעניין כדלהלן :

ב – 15.6 יום חמישי בשעות הבוקר כמהלך סיור שגרתי , נתקלנו ברכב החונה על נתיב נסיעה הצמוד לצומת וצבוע באדום לבן , נעמדתי מאחוריו מכיוון שרציתי לפנות ימינה, אבל הוא פשוט לא זז , כרזתי לו מספר פעמים כדי שיזוז כי הוא עומד על נתיב נסיעה.

הבחור ברכב פשוט לא התייחס והתכוון לתדהמתנו להעמיד את רכבו במקום הנ"ל !! מכיוון שהנהג לא התייחס , הפקח ירד לעברו והסביר לו שהוא לא יכול להחנות שם. הבחור היה מאוד נסער וצעק לעברינו שהוא נכה , ומותר לו לחנות שם , הפקח הסביר לו שהחניה במקום הנ"ל מהווה הפרעה תמורה לתנועה , ואם ישאיר את רכבו במקום הוא יקבל דוח , אף על פי שהוא נכה !! אחרי דין ודברים נכנס לרכב ונסע נסער.

טענתו של המתלונן שטוען שסילקתי אותו כדי לתפוס את מקומו הזויה , ושקרית,



מפני שלא החניתי על הנתיב ונסעתי מהמקום מיד אחריו וגם אם הייתי רוצה לחנות
על הנתיב הייתי חונה אחריו, ולא מתעסק כך שטענתו שרציתי את מקומו וחניתי
במקומו, שקרית בעליל !

בתאריך 25 ביוני השבתי למתלונן כדלהלן :

" נערך בירור עם 2 הפקחים שהיו ברכב הפיקוח העירוני ולטענתם, נסיבות המקרה
שונות מאלו המפורטות במכתבך הנ"ל.

לטענתם, החנית את מכוניתך במקום אסור בחניה, כאשר אבני השפה צבועות
באדום לבן, וחסמת נתיב נסיעה צמוד לצומת.

ניסיונות הכריזה של הפקחים אליך לא הועילו, ולכן ירד אחד הפקחים וביקש ממך
להזיז את מכוניתך.

לטענת הפקחים, מכוניתם לא חנתה במקום, אלא המשיכה בדרכה לאחר שנסעת
עם מכוניתך.

לעניין סידורים אישיים, שערך אחד הפקחים בסניף הדואר במהלך העבודה
המנהל הישיר שלו ערך איתו בירור משמעתי, והעמיד אותו על חומרת מעשיו.

8. בתאריך 3 ביולי 2017 התקבלה תלונה מתושבת העיר, לפיה, בתה הסטודנטית קיבלה מכתב ממנהל מחלקת החינוך, בקשר להחזר חלק ממלגה שקיבלה בייתר כתוצאה מטעות.
במכתבו של מנהל מחלקת החינוך לסטודנטית מתאריך 05.06.2017 נכתב כדלהלן:

הנדון: מלגות הרשות המקומית לשנת תשע"ז

שלום רב,

בשנת הלימודים תשע"ז הצליח מרכז הצעירים של טירת כרמל להגדיל את המלגות של הסטודנטים בעיר בזכות שותפות של מפעל הפיס, פר"ח ועיריית טירת כרמל כך שכל סטודנט בתוכנית זוכה למלגה של 10,000 ₪
חלקכם קיבלו בטעות צ'ק השלמה של 1000 או 2000 ₪ במקום 5000 ₪ ולכן אתם ואתם מתבקשים להחזיר את הצ'ק ההשלמה של הרשות המקומית לטובת קבלת הסכום הגבוה יותר להשלמת המלגה.
במכתבה אלי, ביקשה אמה של הסטודנטית שהעירייה תוותר על בקשת ההחזר ואם אין ברירה, תיאלץ להשיב במקום בתה את הכספים שקיבלה בייתר וכיצד ולפקודת מי צריך להחזיר את התשלום.

בתאריך 3 ביולי הודעתי טלפונית לפונה שעליה למשוך שיק על הסכום העודף, לפקודת העירייה – מרכז צעירים.

9. בתאריך 26 ביולי 2017, נתקבלה תלונה מנציגה של חברה אשר השתתפה במכרז, למתן שירותי שמירה ואבטחה ולא זכתה במכרז. לטענתו, ביקש לצלם את ההתכתבויות וההתנהלות שיש לעירייה עד רגע הודעת הזכייה של ועדת המכרזים על כל היבטיה על פי חוק.
מאחר וטרם נענתה לבקשתו הופנתה אלי הבקשה כדי שאתערב.



במכתבו אלי, ביקש נציג החברה כדלהלן:

1. לקבל הודעה על אי זכייה במכרז.
2. לקבל את פרוטוקול ועדת המכרזים וההתנהלות מרגע קבלת מעטפות המכרז, הפתיחה, ועד להחלטה על הזוכה.
העתק המכתב נשלח, בין היתר, גם ליועץ המשפטי לעירייה.
בשיחה שקיימתי עם היועץ המשפטי לעירייה נמסר לי על ידו, כי המתלונן קיבל מענה לפנייתו, צילם את כל מסמכי המכרז ופרוטוקול ועדת המכרזים כפי שביקש.
10. בתאריך 30 ביולי 2017 התקבלה תלונה מתושבת העיר, לפיה נטען, כי בתאריך 18.07.17 בעת שמכוניתו של בעלה, שהוא נכה, חנתה במקום שהוא אסור בחניה, קיבל דוח בזמן חניה במקום אסור מהפיקוח העירוני, למרות שעל המכונית ישנו תו נכה.
המתלוננת ובעלה פנו למנהל הפיקוח העירוני ולטענתם דחה אותם בגסות.
פניתי למזכיר העירייה, אשר קיים שיחת הבהרה עם מנהל הפיקוח העירוני.
11. בתאריך 2 באוגוסט 2017 התקבלה תלונה מספק של ציוד עזרה ראשונה ובה הוא מתלונן כי העירייה מסרבת לעבוד איתו, למרות שהוא עובד עם הרבה רשויות מקומיות.
פניתי לקב"ט מוסדות חינוך, שבאחריותו להזמין ציוד עזרה ראשונה למוסדות החינוך.

בתאריך 20 באוגוסט 2017, התקבלה תשובתו של הקב"ט כדלהלן :
" ... נכון שבשיחתנו בתאריך 31.07.16 מסרתי שהזמנתי מחברה אחרת את תיקי העזרה ראשונה ".
אבקש לעדכן, ... מאז ההזמנה האחרונה לא הזמנתי כל ציוד עזרה ראשונה ובשלב זה עד 2018 אני לא מזמין ציוד בשלב זה.
אני מודיע לכשאזמין, אני אדבר עם החברה לקבלת הצעת מחיר כנדרש".
תשובתו של הקב"ט נמסרה למתלונן.

12. בתאריך 12 ביוני 2017 התקבלה תלונה מב"כ של תושב העיר לעניין הסבת מקלט ציבורי לחמ"ל של העירייה.
כמו כן, נטען, כי המקום מזמין תנועה רבה גם בשעות הלילה המאוחרת, דבר שגורם מטרד ואי נוחות לתושבים המתגוררים בסמוך.
כמו כן, לטענת המתלוננים קיימת מצלמות על בנין החמ"ל שעלולה לפגוע בפרטיות שלהם.

בתאריך 5 בספטמבר 2017 הועברה לעירייה תלונתו של התושב באמצעות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, שבה נתבקשה העירייה להתייחס לתלונה.

בתאריך 23 באוקטובר, נשלחה תשובתו של היועץ המשפטי לעירייה לממונה על תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה כדלהלן :



" במענה לפנייתכם בעניין שבנדון להלן תשובתי :

1. עיריית טירת כרמל החלה בתהליך הסבת מקלט עירוני למוקד עירוני לפני כ – ארבע וחצי שנים.
2. המוקד נפתח לפעילות מבצעית לפני כשנה וחצי בשיתוף פיקוד העורף.
3. טענות ב"כ הפונה לפיהן המקלט אשר הוסב לחמ"ל אמור לשמש את הדיירים בעתות מלחמה ומצבי חירום אינו רלוונטי בהתאם ללוח הזמנים לפינוי אשר נקבע על ידי פיקוד העורף. בשל המרחק בין המקלט והדירות באזור זה ובשל העובדה כי המקלט אינו יכול להכיל את תושבי השכונה חסרי המיגון , נבנתה תוכנית על ידי מחלקת הביטחון העירונית שבשעה שהמדינה תיתן הוראה לפינוי תושבים יהיה על העירייה לפנות את התושבים על פי הנחיות מחלקת הביטחון העירונית.
4. כמו כן , החמ"ל פועל באופן שקט ומופתי ואינו מהווה כל הפרעה לסביבה ולאופן החיים השקט והשלו ברחוב.
5. החמ"ל והמוקד מאוישים על ידי צוות מקצועי ומיומן ואין כל מחסור בחנייה שכן בכל רגע נמצאים שני עובדים במשמרת אשר לחלקם אין בכלל כלי רכב.
6. ישנם מקרים חריגים בהם פקחים עירוניים מגיעים בשעות מאוחרות לחמ"ל במסגרת תפקידם אך העירייה פעלה ופועלת על מנת להפחית את שהייתם בחמ"ל עד כדי הפרעה אפסית לסביבה.
7. החמ"ל העירוני מוקף מצלמות אבטחה אשר כוונן מקצועית על ידי מחלקת הביטחון העירונית , אך ורק לצילום סביבת מבנה החמ"ל ודרכי הגישה אליו ואין כל בסיס לטענה כי מצלמות אלו מכוונות לדירות המגורים.



8. למען הסדר ספק יובהר כי עיריית טירת כרמל רואה בחומרה את הניסיון לטעון טענה שכזאת ולא יעלה על הדעת כי תטען טענה כנגד רשות המקומית אשר תפקידה לדאוג לביטחון התושבים ולפרטיותם ואיכות חייהם שמצלמות עירוניות מכוונות לחדרי שינה של תושבים. עוד אוסיף ואדגיש כי מדובר במצלמות בעלות רזולוציה נמוכות ללא אפשרות מיקוד תמונה (זומים).
יתרה מזאת מנהל מחלקת הביטחון עירונית נתן הנחייה ברורה לנטרל מצלמה אחת ספציפית אשר הותקנה על גבי זרוע וכוונה באופן שאינו ניתן להטיה לחצר המוקד בלבד. טענת הפונה לפיו לא אפשרו לו לראות את המצלמות מובנות שכן מדובר במבנה שפעילותו חסויה ומאובטחת."

13. בתאריך 13 בנובמבר 2017 התקבלה תלונה מספק, שלטענתו, היה אמור לקבל תמורה בגין הרצאה שביצע בתאריך 27.03.17. לטענתו, השיק המיוחל הגיע אליו בסוף אוקטובר 2017, לאחר שתוקפו פג (חלפו 60 ימים מתאריך השיק).

הספק פנה למחלקת הנהלת חשבונות בעירייה שהבטיחו לו לבצע העברה בנקאית, אך לטענתו לא עמדו בהבטחתם.

בשיחה שקיימתי עם מחלקת הנהלת חשבונות, בתאריך 12.11.2017, נמסר לי, כי בתאריך 15.11.2017 תבוצענה העברה בנקאית וכך היה.

14. בתאריך 9 בנובמבר 2017, התקבלה תלונה של תושבת העיר, באמצעות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
לטענת התושבת, קיימת בביתה חניה פרטית אשר נחסמת ע"י שכניה וע"י תושבי העיר.

לטענתה, היא חבה רצף של אירועים קשים ופוגעניים מצד השכנים, ישנן התבטאויות קשות מצד השכנים בעת שהיא קוראת לסיוע מצד גורמי האכיפה ומרגישה מאוימת באופן חריף מצד הפוגעים.

לטענתה, גורמי האכיפה הן בעירייה והן במשטרה מתרשלים בעבודתם פעם אחר פעם, מספר פעמים רב, מסיבות וממניעים שאינם ברורים ביחד הם נותנים יד לאי מתן אכיפת החוק ולפגיעה צורמת וקשה בה אישית ובביטחונה.

העברתי את התלונה למנהל מחלקת הביטחון וביקשתי את התייחסותו למקרה.

בתאריך 26 בנובמבר 2017 התקבלה התייחסותו של מנהל מחלקת הביטחון לתלונה כדלהלן:

" בהמשך למכתבך אלי ערכתי בדיקה:

1. אכן התקבלו מס' פניות מהגב' בדבר כך שחוננים על המעטפת שהעירייה סימנה בכניסה לחנייה הפרטית שלה.
2. הגב' פנתה אלי בטל' וטענה שלא מטפלים ואישרתי לה שאם תהיה בעיה כלשהי בעת פנייתה הטל' למוקד שתבקש שהם יצרו קשר איתי להנחיות.
3. הנחייתי את המוקד לפתוח פנייה ואת הפיקוח להגיע למקום ולרשום דוחות כנגד הנהגים שיחנו על המעטפה.
4. במקרה אחד נרשם דוח כנגד הנהג שחנה במקום, במקרה אחר אותר הנהג מאחר והיה רשום לוגו וטל' על הרכב, במקרה שלישי כאשר הגיעו הפקחים הרכב לא היה במקום.

5. בתלונות נוספות של הגב', היא ביקשה רק לפנות את הרכב ולא לרשום דוחות נגד בעל הרכב בטענה שהיא לא רוצה להסתכסך עם השכנים ומבקשת רק לאתר אותם ושיפנו את הרכב.
- הסברתי לגב' שזה לא ישים וזה גם לא מתפקידנו ולפקח בשטח אין אפשרות לאתר את בעלי הרכב אם אין אמצעי לזיהוי בעלי הרכב, ע"ג הרכב.
6. יש לציין שבעבר טרם התחלת אכיפת דוחות החנייה, הגב' הופנתה להזמין משטרה, כי להם יש אפשרות לאתר את בעלי הרכב.
7. לדעתי גב' ... אמורה להחליט האם נרשום דוחות או שהיא מחפשת גישה סלחנית ואזי עליה להתמודד עם התוצאות."

15. בתאריך 20 בנובמבר 2017 התקבלה תלונה מספק של העירייה, המספק שירותי צילום תוכניות למחלקת הנדסה.
- לטענתו, קיימות חשבוניות מס שהגיש בשנת 2016 ו- 2017 שטרם נפרעו. בשיחה שקיימתי עם גזבר העירייה, נמסר לי על ידו כי החשבוניות שהוגשו נבדקות ומטופלות במחלקת הנהלת חשבונות לפני אישור לתשלום.
- נוסף לתלונות הנ"ל, שנמסרו לי בכתב, טיפלתי בתלונות נוספות אשר נמסרו לי בעל פה, הקשורות לתפקודן של מחלקות העירייה השונות.
- לידיעתך.

בכבוד רב,
יאיר זהבי, עו"ד

הממונה על תלונות הציבור

העתק : חברי מועצת העיר