

**כללי**

1. בתאריך 1 אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008. החוק מחייב את הרשויות המקומיות למנות ממונה תלונות ציבור
2. החוק קובע, כי מליאת המועצה תמנה את המבקר הפנימי לתפקיד נציב תלונות הציבור, אולם היא רשאית, במקרים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית. ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר את דרכי העבודה של נציב תלונות הציבור ברשות.
3. המבקר הפנימי של המועצה קדימה צורן, מונה לתפקיד נציב תלונות הציבור עם מינוי לתפקיד מבקר הרשות על ידי מליאת המועצה. והחל מחודש יולי 2017 מכהן בשני התפקידים בחלקיות משרה.
4. סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 קובע:  
*"הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית".*

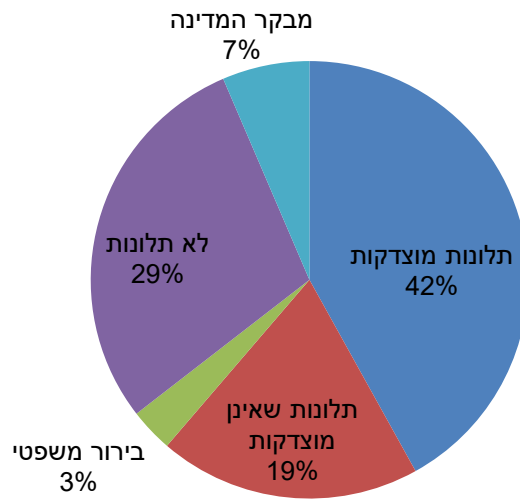
**בהתאם להוראות החוק, מתכבד הח"מ להגיש לכבודה ראש המועצה ולמליאת המועצה את דוח נציב תלונות הציבור לשנת 2019.**

**שנת 2019 התאפיינה בגידול משמעותי בנושא תלונות ציבור. גידול של 36% בתלונות משנת 2018, וגידול של 52% משנת 2017. במהלך שנת העבודה הבאה תבחן האפשרות להכניס מערכת ממוחשבת לניהול מיטבי של תלונות הציבור לאור הגידול הניכר בתלונות.**

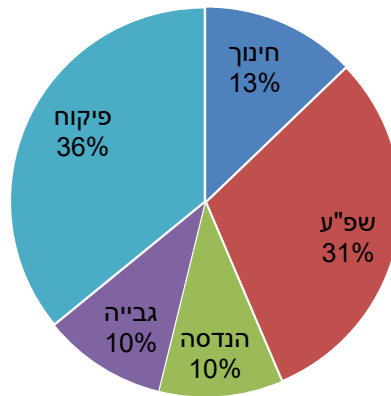
**מחודש ינואר-דצמבר 2019 הוגשו 93 תלונות להלן יובא פירוט של התלונות שהתקבלו:**

1. תלונות שנבדקו ונמצאו מוצדקות – 39 סה"כ.
  2. תלונות שנמצאו לא מוצדקות – 18 סה"כ.
  3. תלונות שנמצאות או שנצרכות בירור משפטי – 3 סה"כ.
  4. פניות שאינן מהוות תלונה על פי החוק – 27 סה"כ.
  5. תלונות שהתקבלו ממבקר המדינה לתגובת והתייחסות מבקר המועצה – 6 סה"כ.
- בשנת הביקורת הנוכחית, יוצג פילוח חזותי של הנתונים וכן בוצע פילוח בחתך נוסף של התלונות שנבדקו ונמצאו מוצדקות על פי מחלקות המועצה.**

## פילוח נתוני התלונות לשנת 2019



## פילוח התלונות המוצדקות על פי מחלקות לשנת 2019



# תוצאות בירור תלונה

## בנושא:

# תשלום יתר באפליקציות "פנגו" ו"סלופארק"

להלן יובאו עיקרי התלונה (בנושא זה התקבלו מספר תלונות הנסובות על אותן טענות):

1. תושב הישוב או תושב חוץ אשר ביקש לשלם על חנייה באמצעות אפליקציה ייעודית פנגו או סלופארק והקיש בטעות על חניה חודשית במקום שעתית.
2. התושבים התלוננו שאין הם מקבלים תשובה בחברות השונות, ולא בחברת הגבייה של המועצה – מילאון ולא מממוקד המועצה או מחלקת הגבייה.
3. התלונות נמצאו מוצדקות.

## **להלן יובאו הפעולות שבוצעו בעקבות התלונות על ידי הביקורות ועל ידי אגף הכספים במועצה:**

מבקר המועצה ביצע בירור מי הגורם שאליו צריך להפנות את המתלוננים על מנת לקבל החזר (חברות פנגו/סלופארק, חברת מילאון, אחר). יצוין, כי המתלוננים פנו הן למוקד העירוני, הן למחלקת הגבייה והן לחברות השונות אך לא קיבלו תשובות מספקות והדבר הביא לתסכול ובלבול אצל המתלוננים.

לאחר הבירור הוחלט להעביר את התלונות שהתקבלו לטיפול גזבר המועצה, ובהמשך לכך בוצעו הפעולות הבאות באגף הכספים.

### **פילוח טענות המתלוננים העלה את הנתונים הבאים:**

1. רכישה בטעות של מנוי חודשי במקום חניה לפי שעות.
2. סיווג מקום החניה בקדימה-צורך במקום בלב השרון (באיזה"ת המשותף).
3. רכישה בטעות (שימוש מוטעה באפליקציה) של מנוי חודשי בקדימה צורך.

### **להלן יובאו פעולות אגף הכספים לטיפול בנושא החזר כספי למתלוננים בצורה יעילה ומהירה:**

1. הוגדרה עובדת ייעודית לטיפול בנושא מול המבקשים זיכוי. הגב' גלית יהודה מאגף הכספים.
2. הוגדר תהליך העבודה במקרה של צורך בזיכוי חיוב תושב שבוצע בטעות מנוי במקום שעת/טעות במיקום ברחבי קדימה צורך והארץ.
3. בוצע ריכוז הפניות ממגוון מקורות: חברת מילאון, מהתושב/מתלונן, חברת פנגו, חברת סלופארק, הממונה על פניות הציבור, המוקד העירוני. – כול התלונות רוכזו אצל העובדת היעודית לטיפול בנושא.

### **תהליך הבדיקה:**

1. העובדת מקבלת ומרכזת את הפניות מכלל הגורמים.
2. העובדת מבצעת בדיקה הכוללת: מהות הטעות, ובמקרה שזה מוצדק - מעבירה למנכ"ל המועצה לצורך אישור על הביטול חיוב.
3. העובדת מעבירה לחברה (פנגו, סלופארק) את אישור הזיכוי.
4. העובדת עוקבת אחר הזיכוי לתושב בדו"חות של החברות (שמצבעות זיכוי בתוך 14 ימי עבודה).
5. מיד כשמתבצע הזיכוי – העובדת מיידעת את התושב שפנייתו טופלה והוא יראה את הזיכוי בחשבון האשראי שלו, כדי שיוכל לעקוב.

**להלן יובאו תוצאות בדיקת הביקורת לאחר כינון תהליך טיפול במתלוננים ומינוי עובדת ייעודית:**

1. המבקר, בדק את תהליך ביצוע הזיכוי באגף הכספים וכן ביצע משוב חוזר באמצעות שיחות עם המתלוננים לצורך קבלת משוב אודות מהירות הטיפול בתלונה, יעילות וכד'.
2. לאחר שאובחנו הליקויים, הוסדר התהליך ומונתה העובדת הייעודית נערך שוב משוב חוזר עם המתלוננים ונמצא, כי המתלוננים היו מרוצים מאופן הטיפול, ממהירות התגובה ומריכוז החומר מבלי להפנותם לגורמי חוץ באופן עצמאי וזאת ביחס למצב הקודם בו לאף גורם לא היו תשובות מספקות עבורם.
3. הביקורת מבקשת לציין לחיוב את הפעולות שבוצעו באגף הכספים, מיד ובסמוך לגילוי התקלה וכן לציין את עבודתה של הגב' גלית יהודה על הטיפול המהיר במתלוננים.

# **תוצאות בירור תלונה**

## **בנושא:**

### **בקשת הנחה בארנונה**

**להלן יובאו עיקרי התלונה:**

1. המבקשת ביקשה לקבל הנחה בארנונה.
2. בקשתה נדחתה על ידי מחלקת הגבייה במועצה.
3. המבקשת פנתה למבקר המועצה אשר ביצע בדיקה של התהליך ומצא כי לא נפלו פגמים בתהליך הבקשה להנחה וקבע כי צדקה המועצה בדחיית בקשתה.
4. המתלוננת פנתה בשנית לארגון אמון הציבור אשר הפנה מכתב תלונה למועצה.
5. המבקר ריכז את תשובת המועצה לארגון אמון הציבור.
6. להלן תוצג התשובה, שם המתלוננת לא יוצג מפאת צנעת הפרט וחובת השמירה על הפרטיות.



**מבקר המועצה ונציב פניות ציבור**

ט' אייר התשע"ט

14, מאי 2019

הודעת מייל

info@emon.org

לכבוד

אמון הציבור

המסגר 5

תל אביב

לידי: יפעת רוסו, עו"ד

תחום רשויות מקומיות

א.נ.,

**הנדון: תלונת הגב' פלונית מספרכם: 321492**

בהמשך לשיחתנו ובשם מועצת קדימה צורן הריני להשיב לתלונה שבנדון.

1. מועצת קדימה צורן פועלת על פי חוק, הנחיות משרד הפנים, משרד האוצר, נהלים ומדיניות רשמית שנהוגה במועצה.
2. המועצה אינה רשאית להעניק הנחות בארנונה לכל דורש באופן שרירותי אלא לפי חוק הקובע קריטריונים ברורים ושקופים והנחיות שמתקבלות מעת לעת ממשרד הפנים.
3. המתלוננת פלונית, הגישה ערר על החלטה של הדרג המקצועי במועצה שקבע שאין להמשיך ולהעניק לה הנחה בתשלומי מיסי הארנונה.
4. החלטה זו, נבחנה בשנית על ידי הגורמים המקצועיים במועצה, וכן על ידי הח"מ מבקר המועצה בכובעו כנציב תלונות הציבור.
5. בתאריך 4, מרס 2019 נשלחה תשובת הח"מ בשם המועצה למתלוננת ובה נכתב בפירוט, כי לאחר בחינת הדברים בשנית וישיבה שנערכה עם מ"מ גזבר המועצה: **"למצער הגודמים המקצועיים במועצה איתנים בדעתם כי לא נפלה טעות"** פועל יוצא מכך שהמתלוננת אינה זכאית להנחה שהיא דורשת.

6. בפגישה שנערכה במשרדי מסרתי למתלוננת, כי בידה לפנות לערכאות שיפוטיות ולהגיש ערעור על החלטת הגורמים המקצועיים וככל שבית המשפט יורה למועצה להעניק הנחה היא תקבל את ההנחה המבוקשת. המתלוננת בחרה שלא לעשות כן.
7. בתדפיסי ח-ן הבנק שהציגה המתלוננת נראית הכנסה והוצאה של כספים שאינם תואמים ועל כן עפ"י הנחיות משרד הפנים יש לראות בכך הכנסה.
8. עוד יצוין, כי מדיניות המועצה הינה להעניק - לפני משורת הדין - הנחות למשפחות שילדיהם בגירים ועד לגיל 21. החוק מחשיב ילד כקטין עד גיל 18. המתלוננת מציינת בפנייתה אליכם, כי הצעיר בין ילדיה הינו חייל בשירות סדיר. **מעיקר הדין כלל אין לבחון את בקשתה להנחה**.
9. הח"מ סובר כי **בצדק דחתה המועצה את בקשת המתלוננת להנחה** וזאת מהטעם כי אין בידיה להציג טענה ממשית לקבלת ההנחה המתבקשת. למתלוננת הוסבר, כי על פי הנחיות משרד הפנים כל הכנסה לח-ן הבנק יש להחשיב כהכנסה למעט קצבת שארים, קצבת ילדים וגמלת ילד נכה לאור כך לא נותר אלא להשלים עם קביעת הגורמים המקצועיים.
10. בשולי הדברים ולעניין דרישתכם להשיב למכתבכם תוך 14 ימים יצוין, כי הח"מ פועל על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008. על פי סעיף 8 (ז) לחוק מועדי ברור התלונה הינם שנה אחת.

בכבוד רב ובברכה,

ליעוז קדוש, עו"ד

מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור

**העתקים:**

מנכ"ל המועצה, מר עמיקם לוי-נגר

גזבר המועצה, מר אבישי יצחקי

המתלוננת, פלונית



# תוצאות בירור תלונה

## בנושא:

# הסדר חנייה ברחוב ללא מוצא

להלן יובאו עיקרי התלונה

1. התלונה התקבלה ממבקר המדינה לאחר מספר תלונות שהתקבלו ונענו על ידי הביקורת.
2. מדובר במקרה פרטי, אשר חרג מגבולות המקרה הפרטי בגלל התנהגות חריגה של המתלונן כנגד עובדי ציבור.
3. המתלונן מלין על חניית רכב כבד (להגדרתו) מול פתח ביתו ברחוב ללא מוצא.
4. המתלונן לא קיבל את התשובות שניתנו לו על ידי המועצה ובחר להמשיך להתלונן לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. בתלונתו בחר המתלונן להלין גם על התנהלות עובדי המועצה אשר עמדו עמו בקשר.
5. להלן תובא תשובת מבקר המועצה לנציבות תלונות הציבור. שם המתלונן הוסר מהתלונה וכן הנספחים בהם עלול להופיע שמו על מנת לשמור על צנעת הפרט ובהתאם לחוק הגנת הפרטיות.
6. יצוין, כי לאחר קבלת תשובת המבקר על נספחיה, החליט מבקר המדינה לסיים את הטיפול בתלונה ובמכתבם לביקורת מיום 22 אוקטובר 2019 נרשם כך: "לאחר בחינת הדברים, פגישה ושיחות שבוצעו עם מבקר המועצה, נציבות תלונות הציבור לא מצאה עילה שבדין להתערב בפעולות המועצה".



## מבקר המועצה ונציב פניות ציבור

כו', מנחם-אב התשע"ט

27, אוגוסט 2019

לכבוד

משרד מבקר המדינה

נציבות תלונות הציבור

עו"ד נדב צימרמן הנכבד

ח.ג.,

הנדון: תלונת מר פלוני

סימוכין: תיק מספר 1078176/1

על מנת לקצר את השתלשלות העניינים יובאו עיקרי הדברים בקיצור. כל השתלשלות העניינים בין המלין למשרד התחבורה ובין המלין למועצה מובא בנספחים על פי סדר היררכי של התאריכים וההתרחשויות וניתן לקרוא ולהתרשם מתשובות משרד התחבורה לתלונות המלין, וכן מתשובות ופעולות המועצה בעניינו של המלין.

פרק א' - פניית המתלונן למועצה במהלך שנת 2016:

1. בחודש אוגוסט 2016 פנה המתלונן למועצה והליך על חניית רכב גדול ברחוב ללא מוצא. הוא ביקש להתקין תקנה/הוראה/תמרור למניעת חניית רכב מסחרי גדול ברחוב פלוני – בו הוא מתגורר ושטח את טענותיו.

2. בחודש דצמבר 2016 התכנסה וועדת תנועה במועצה (יחד עם נציג משרד התחבורה – כך על פי דברי המלין – אשר סירב שיופיעו אזרחים בפני וועדה מקצועית). המלין טוען, כי לאחר 3 שבועות שהוא פנה למועצה עשרות פעמים, פגש אותו מהנדס המועצה ומסר לו מסמך חלקי שבו הוועדה דוחה את טענותיו מסיבות מקצועיות אך ללא נימוקים והסברים.

פרק ב' - פניית המתלונן למשרד התחבורה במהלך שנת 2017:

3. בתאריך 30.07.2017 שלח המתלונן למהנדס המועצה וכן למנכ"ל המועצה היוצא את התכתבותו עם משרד התחבורה בעניינינו.
- רצ"ב חלקים מהתייחסותו של הממונה לתכנון מערכתי משולב – אגף בכיר לתכנון תחבורתי במשרד התשתיות מר שי קדם.
4. המתלונן הלין שוב על חניית רכב גדול (להגדרתו) ברחוב ללא מוצא קטן וצר. המתלונן דרש לקבוע ולהתקין תקנות המיטבית עמו ועם בקשתו – תקנות שמתאימות לחניית רכב ברחובות קטנים ללא מוצא וזאת כדי להימנע מתביעה כספית גבוהה על מתן הכשר של המועצה לחניית רכב גדול, דבר המהווה – הכשר של המועצה לשימוש חריג שגורם לירידת ערך הנכס עם מטרד מתמשך. **כך לדבריו של המלין.**
5. תשובת משרד התחבורה – אשר מצורפת לתשובה זו, הייתה הפניית המתלונן לתקנה 18 (א) לתקנות התעבורה – בדבר אחריות וסמכות הרשות המקומית להציב, לסמן או לסלק בכל דרך שבתחומה תמרורי אזהרה והתראה וכיוצא'. **(מסומנת כנספח א')**
- בין היתר נכתב למלין כך:
- (2) כל עוד לא הוגבלה כניסתו של רכב מסוג כזה או אחר לדרך, או הוגבלה חנייתו באמצעות תמרור, רשאי הרכב לחנות. זאת בכפוף לכל דין.
6. המלין פנה שוב בשאלתה למשרד התחבורה – וזאת לאחר שקיבל תשובה מנומקת על כך שהרשות המקומית הינה הסמכות להצבת תמרור בעניינינו.
- ונענה כך:
- (1) למיטב הבנתי הרחוב עליו אתה מדבר הוא רחוב משולב. בהנחיות לתכנון רחובות משולבים **אין הגבלה על סוג הרכבים אשר יכולים להשתמש בהסדר**... (ההדגשות לא במקור).
- (2) מבלי להיכנס לפרטי המקרה, איני מבין את השימוש במונח "שימוש חורג" בהקשר זה. האם הוגבלה כניסת רכבים כבדים לרחוב על ידי הרשות המקומית?
7. בתשובה לתשובת משרד התחבורה כתב המלין כך:
- "ברישא התאכזבתי מאוד לראות את מענה משרד התחבורה שלא מביע עמדתו ומעביר לי את תשובת המועצה במקום לשמש ראש ומוביל ולא צינור !! "*
- עוד המשיך המלין להטיח אשמות במשרד התחבורה כי הם נותנים יד כך להגדרתו "בניגוד מוחלט לתכנון ומן הראוי שהם (משרד התחבורה) יתנו את הדעת לשימוש חורג".

**פרק ג': פנייה נוספת למבקר המועצה**

8. בתאריך 06.08.2017 פנה המתלונן בשנית בעניינו הפעם לח"מ – מבקר המועצה בתפקידו כממונה על תלונות הציבור. **(מסומן נספח ב')**  
**עוד באותו היום ביקר הח"מ את המתלונן על מנת להתרשם מהמצוקה אשר מתוארת בתלונתו.**

9. בתאריך 07.08.2017 – יום לאחר פנייתו הנ"ל כותב המתלונן למבקר המועצה כך :  
**"פעם ראשונה מזה 15 שנים שהגיע נציג מהמועצה בכיר לשמוע את תלונתי". (מסומן נספח ג')**

בהמשך מכתבו הוא שוטח בין היתר את טענותיו לעניין חניית רכב גדול והצעתו לתקנה שעל המועצה להתקין בנושא.

10. מבקר המועצה פנה לאגף ההנדסה, ולמרכזת וועדת תנועה וזו השיבה כי עניינו של המתלונן חלוט – מכיוון שהנושא נדון על ידי וועדת תנועה בתאריך 12.12.2016 וגם תשובת משרד התחבורה (כאמור לעיל) מלמדת כי הסמכות נתונה לרשות המקומית וכי לא יוכל להתערב בהחלטות מקצועיות ועל כן אין לאפשר דיון נוסף/ערר בעניינו אלא באופן חריג.

11. מבקר המועצה ביקש לפגוש משורת הדין ולאור מצוקתו הרבה של המתלונן להביא את עניינו בשנית בפני וועדת תנועה, ואף לחרוג מהנהוג שאין מקום לשתף תושבים בוועדה מקצועית זו, וזאת לאור תלונתו המתמשכת של המתלונן.

12. לאחר בדיקה ובירור, מבקר המועצה נענה בחיוב וניתן אישור להביא את עניינו של המתלונן בפני וועדת תנועה ואף ניתן אישור למתלונן להיות נוכח בישיבה, יצוין, כי גם מבקר המועצה ביקש להיות נוכח בישיבת וועדת תנועה בעניינו של המתלונן. ואכן כך היה כפי שיפורט בפרק הבא - וועדת התנועה השנייה.

#### **פרק ד' - וועדת התנועה השנייה – מרס 2018**

13. בראשית הדברים, יצוין כי וועדת התנועה השנייה שהתבקשה לדון בעניינו של המתלונן, הייתה אמורה להתכנס עוד בחודש ינואר 2018, אך מכיוון שטרם הוחלט אם להביא את עניינו בשנית נקבעה הישיבה בתאריך 13 מרס 2018. המתלונן זומן לישיבה זו כמו גם מבקר המועצה. **(מצ"ב זימון מתאריך 19.02.2018 נספח ד')**

14. בתאריך 13.03.2018 וועדת התנועה התכנסה, המתלונן הופיע בפני הוועדה שטח את טענותיו והוועדה סיכמה את מסקנותיה והמלצותיה.

15. עוד באותו היום פנה המתלונן וביקש לקבל לידי את מסקנותיה והמלצותיה של הוועדה. הוסבר לו, כי לוועדה יועץ חיצוני (יועץ תנועה) אשר עורך את הפרוטוקול ועד שיש פרוטוקול מאושר וחתום הדבר לוקח מספר שבועות. **מצ"ב תכתובות רבות מאוד בין המתלונן למבקר המועצה בדבר אי המצאת פרוטוקול ישיבת וועדת תנועה וכן הקלטות הוועדה.**

16. המלין התלונן שוב ושוב וטען כי התנהלות המועצה אינה תקינה וכי אי פרסום תשובות וועדה התנועה בעניינינו עולים כדי חריגה ממינהל תקין.

17. לעניין זה יצוין, כי מבקר המועצה העיר לבעלי התפקיד הקודמים – כי התארכות הזמן בהמצאת פרוטוקול וכתובת סיכום וועדת התנועה לא סבירה. בתשובה להערת מבקר המועצה נענה, כי מדובר בוועדה מקצועית והפרוטוקול מכיל בין היתר תרשימים שאמורים להיות מוכנים על ידי יועץ התנועה ולא רק מלל/סטנוגרמה של הדברים שנאמרו בדיונים.

יחד עם זאת, לאור התנהלות זו של יועץ התנועה - החליטה הנהלת המועצה להחליפו ביועץ תנועה אחר אשר נכנס לתפקידו לפני מספר חודשים.

מצ"ב פרוטוקול וועדת תנועה מתאריך 13.03.2018 סעיף 45 : לעניין בקשת המועצה לאיסור חניית רכב כבד ברחוב פלוני. נימוקים והחלטות: הוועדה ממליצה לאשר כדי למנוע סיכון והפרעה ברחוב. בהתאם לתרשים מצורף.

#### **פרק ה' - אישור והצבת שלט איסור העמדת רכב וחנייתו**

18. בתאריך 01.07.2018 לאחר שחלפו כ-4 חודשים מהתכנסות וועדת תנועה השנייה בעניינינו של המתלונן – כתב ראש המועצה היוצא למתלונן בין היתר כך :

(1) איסור העמדת רכב אושר בוועדת תנועה ונחתם על ידי. אנו ממתינים לאישור המשטרה על מנת להציב את התמרור שאושר.

(2) פרוטוקול וועדת תנועה כאמור קיים, ולכשיאושר על ידי המשטרה תוכל גם אתה לקבל העתק ממנו (זה הנוהל). אכן לוקח זמן רב להוציא פרוטוקול של הוועדה בעיקר מכיוון שלפרוטוקול מצורפים שרטוטים המבוצעים על ידי יועץ התנועה של המועצה.

19. בתאריך 22 יולי פנה המתלונן בשנית למבקר המועצה בהמשך לתשובה שקיבל מראש המועצה, וטען כי הדברים מתארכים ויתכן וכדאי לו (למתלונן) לפנות ישירות למפקד תחנת שדות על מנת לזרז את אישור הצבת השלט.

20. לאחר קבלת אישור המשטרה, הוצב שלט המורה איסור חנייה במקום.

21. יחד עם זאת יצוין, כי כפי שנמסר למבקר המועצה מדיניות לא פורמלית של המועצה גם לאחר הצבת השלט ברחוב יונק הדבש אינה של הטלת קנסות וענישה, אלא התראה ואזהרה וכינון סדר ציבורי ולא העשרת קופת המועצה.

#### **פרק ו' – המתלונן חוזר ובו ומבקש להציב שלט אחר במקום**

22. לאחר הדברים האלה, פנה המתלונן שוב לתאריך 12.09.2018. בתלונתו זו, הוא מלין על המועצה כי הציבה שלט במקום והדבר גרם לסכסוך שכנים אשר הביא להחמרת המצב במקום לכינון יחסים טובים וסדר ציבורי. (מסומן נספח ו')

23. יצוין, כי עוד טרם פנייה זו, נעשו ניסיונות בין היתר מצד מבקר המועצה ומהנדס המועצה להגיע להבנות עם השכן שמחנה במקום על מנת שזה יתחשב במתלונן, וכן על מנת שיכון סדר ציבורי ברחוב. אך למצער מדובר בסכסוך שכנים ארוך שנים והמועצה אינה יכולה ליטול חלק בסכסוך זה חרף ניסיונות שונים להקל/לשנות את המצב התחבורתי.

24. המתלונן, מלין שוב, כי השלט שהוצב במקום לדרישתו ולפנים משורת הדין, אינו מתאים כלל וזאת מכיוון שהרכב שחונה במקום הינו מתחת ל-4 טון – לשם הבהרת טענותיו יובאו הדברים מתוך פנייתו כאשורם: (מסומן נספח ז')

יצוין, כי מתוך דברי המתלונן עולה בבירור כי מדובר בסכסוך שכנים רב שנים. עוד כותב המתלונן כך:

- רכבים אילו לרוב במשקל גבולי בכוונה של 3950 ק"ג
- רכבים אילו ארוכים ולא מתאימים למשבצות החנייה המתוכנן
- השילוט לא עונה לתקנות החניות ברחוב ללא מוצא כפי שהוצג על ידי המתלונן בוועדה.

הוא מוסיף וכותב כי:

*"היות והשילוט הוצב רק ברחוב פלוני – הדבר מראה בבירור שהמועצה לא נתנה תוקף לתקנה לכל הישוב ולא טרחה להציב שלטים ברחובות מקבילים עם בעיה דומה שבכך מסכנת את השכנים – המתלוננים"*

המתלונן ממשיך ודורש במכתבו לבצע את הפעולות הבאות:

- לזמן את התושב ואשתו (המחליטה) לישיבה למניעת פגיעה מכוונת בתושבים ולהגיע להבנות ככל שניתן באווירה מפויסת וחיובית.
- לתקן את השילוט באופן מידי ולהמיר אותו ברכבים מעל 3.5 טון ומעל 5 מטר אורך.
- להתקין שילוט דומה בכל הרחובות המקבילים וברחובות ללא מוצא ולהראות שהתקנה היא לכל הישוב.

בהקשר זה ולאור הדברים שמעלה המתלונן, יצוין, כי לאורך השנים שבהם מכהן מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור הנוכחי לא התקבלה תלונה דומה על חניית רכב גדול ברחוב ללא מוצא/ רחוב הולנדי וכי מדובר בתלונה ייחודית בעוד ברחבי קדימה יש לא מעט רחובות דומים.

## **פרק ז' - הוראות ראש המועצה לאכוף את השלט האוסר חנייה במקום**

25. במכתב מיום 14.04.2019 אשר נשלח בין היתר למבקר המועצה ולעוזרת ראש המועצה, ולאחר סיור שבוצע במקום הנחתה ראש המועצה לאכוף את התמרור. עוד כתבה למתלונן כי: "עם זאת כמו ששוחחנו, הדרך הטובה ביותר, היא שיחה משותפת בין השכנים, כי בסופו של יום מדובר ביחסי שכנות בינכם שלא יפתרו רק בקנסות והתראות".

26. עוד בהקשר זה יצוין, שמבקר המועצה מבצע מעת לעת סיורים (בשעות לא שגרתיות) ועד כה בביקורים שבוצעו לא נראה כי הרכב המדובר חונה במקום.

27. עוד יצוין, כי המועצה אינה מסירה אחריות, וכי לאור הדברים הנ"ל ולאור הנחיית כב' ראש המועצה תבוצע במקום אכיפה מוגברת. אך יחד עם זאת, כפי שנאמר על ידי ראש המועצה אכיפה לא תביא לכינון סדר בהכרח אלא הבנות בין השכנים.

28. מבקר המועצה פנה ליועץ התנועה החדש משרד מגל הנדסת כבישים ותנועה אשר העביר את התייחסותו. (מצ"ב מסומן נספח ח'). להלן יובאו עיקרי הדברים:

(א) הרכב המדובר אינו עונה על ההגדרה של רכב כבד, ועל כן הוא רשאי לחנות ברחוב במקומות המותרים.

(ב) בהתאם לתמונה שצורפה ובהתאם לסיור בשטח על המועצה לאכוף את השלט ולאסור חניית כל כלי רכב באזור זה של הרחוב (כולל רכבו של המתלונן) מכיוון שקטע הרחוב אינו מתאים לחנייה. על הרשות המקומית/המשטרה לאכוף את תמרור 432 המוצב במקום.

29. תמונת מצב נכונה למועד כתיבת התייחסות המועצה לתלונת המליץ: פקחי המועצה מגיעים לרחוב מעת לעת ולפחות מספר פעמים בשבוע בשעות לא שגרתיות. פקחי המועצה, נתנו התראות לכל הרכבים שחונים במקום (לאו דווקא רכבו של השכן נשוא התלונה). החל מהשבוע הבא, יחלו פקחי המועצה לאכוף את השלט – ולא תתאפשר חניית כלי רכב בסמטה משני הצדדים לאורך כל שעות היום וכל כלי הרכב שיחנו במקום. האכיפה תחל במהלך השבוע הבא ורק לאחר מתן ההתראות כאמור.

### **סיכום:**

1. לאור השתלשלות הדברים שלעיל, נראה כי המועצה עשתה ככל שהיה בידיה על מנת לסייע למתלונן ולהביא לשיפור במצב התחבורתי/חנייה ברחוב פלוני.

2. מדיניות המועצה גם לאחר הצבת השלט ברחוב יונק הדבש- לאור דרישת המתלונן - אינה של הטלת קנסות וענישה, אלא התראה ואזהרה וכינון סדר ציבורי ולא העשרת קופת המועצה.
3. לעניין אכיפת כתמי שמן – הנהלת מועצה בדעה, שאין לה כלי אכיפה אפקטיביים וכי מדיניות המועצה בנושא זה הינה כי אין לבצע אכיפה בררנית של כתמי שמן מרכבים חונים.
4. בשולי הדברים, אך לא בשולי חשיבותם, אבקש לציין כי לאור התנהלות המועצה בעניינו של המלין, שעולה כדי סיוע והתחשבות לפנים משורת הדין וזאת מבלי להסיר אחריות בדבר שיהוי ניכר בקבלת פרוטוקול וועדת התנועה השנייה, אין הדעת נותנת ואין גם בשיהוי ניכר להתיר למתלונן להשתלח בעובדי ציבור בכללם עוזרת ראש המועצה, ראש המועצה ואף מבקר המועצה ולהתיר לו לכתוב ככל העולה על רוחו ועל חרצובות לשונו ולהטיח אשמות שווא, עלבונות וכיוצ' בעובדי ציבור אשר לאור הדברים המוצגים כאן ניסו לעזור למתלונן ככל הניתן והאפשר במסגרת החוק.

ליעוז קדוש, עו"ד

מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור

העתקים:

כב' ראש המועצה, הגב' קרן גרין

מנכ"ל המועצה, מר עמיקם לוי- נגר

מהנדס המועצה- מר חנן טויטו

עוזרת ראש המועצה, עו"ד איה קאופמן

המתלונן – מר פלוני