

פרוטוקול ועדת הביקורת 3/2022

הישיבה התכנסה ב 29/11/22

משתתפים :

רונית לב – יו"ר ועדה הביקורת

מיכל נתנאל - חברת ועדת הביקורת

עו"ד אילנה תמם – יועמ"ש

טלי פז – מנהלת המוקד העירוני

דוד שרוני – מבקר

נושא הישיבה : דיון בתחום הפעילות של נציב תלונות הציבור , הממשק עם המוקד העירוני וסקירה אודות פריסה, פעילות ותקנות מוקד רואה

הרקע לישיבה :

במסגרת סמכויותיו של מבקר העירייה מתאפשר לכלול במסגרת עבודותיו ם את תחום הטיפול בתלונות הציבור. במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני במילוי תפקידו. חובת סודיות- הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית ובלבד שהתקיימו שני אלה :

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית הוא שליח תושבי הרשות המקומית על מנת לשמור על זכויות הפרט מפני פגיעה בהם ע"י הרשות המקומית.

הנחת היסוד הנמצאת בבסיס פעולתו של הממונה על תלונות הציבור היא קיומן של זכויות המוקנות על פי דין המגיעות לכל אחד מן התושבים כפרטים, זכויות שהפרט זכאי לאכוף את מימושן כלפי כל מי שמנסה לפגוע בהן, בין אם הפוגע הינו הרשות המקומית ובין אם הפוגע הוא אדם אחר.

תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר לא מתגשמות ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית. מצב זה מתקיים כאשר ישנו פער, להערכתו של המתלונן – הערכה סובייקטיבית, בין מה שמגיע לו על פי דין לבין מה שהוא מקבל בפועל.

(1) תלונות שאין לדון בהן

(א) בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

- (ב) תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (ג) תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב) 1958;
- (2) תלונות אנונימיות - ההחלטה אם לברר תלונה אנונימית צריכה להתבסס על שלושה מרכיבים עקריים:
- א. מידע שיש לממונה מכוח סמכותו כמבקר הרשות או מתלונות אחרות, המאשש, במידה מסוימת של סבירות, את האמור בתלונה.
- ב. המיומנות המקצועית והניסיון המצטבר במהלך העבודה שיש לממונה והכרתו את המערכת בכללותה.
- ג. במקרים מסויימים על סמך בדיקה מקדימה דיסקרטית שהממונה מבצע בשטח.

כל אדם רשאי לפנות לממונה על פניות הציבור בכל שאלה ועניין.

פניות יתקבלו באמצעות המוקד העירוני, הדואר, דוא"ל, פניה טלפונית או פניה אישית לממונה על פניות הציבור.

פניות שיתקבלו באמצעות המוקד העירוני יתועדו במערכת הממוחשבת. פניות ישירות לממונה על פניות ציבור יתויקו בתיקים ייעודים – תיק שוטף הכולל פניות שטרם הסתיים בהם הטיפול ותיק פניות שנסגרו.

יש להבחין בין פניה של תושב אל הרשות המקומית לבין תלונה.

רק פניה שלא נענתה בכלל לשביעות רצונו של התושב תוגדר כתלונה, אם התושב יעמוד על כך שעניינו יבורר על ידי הממונה.

רק תלונה שנשלחה לממונה כנמען ראשי תחשב לתלונה.

במידה והתלונה נשלחה לראש הרשות או לאגף מאגפי הרשות, הממונה על תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בתלונה ע"י האגף הנילון ויבקש לקבל העתק תשובתו למתלון.

פניות/תלונות שאינן בתחום אחריות המועצה או שאינן ברורות ביצוע, תענינה בשלילה. עם זאת ייעשה ניסיון להפנות פניות אלו לגורם הרלוונטי מחוץ למועצה.

אסור באסור חמור לגלות לנילון את שמו של המתלון, אלא אם נתן המתלון את הסכמתו לכך במפורש.

משך זמן הטיפול בפניות:

אם הממונה על פניות הציבור יגיע למסקנה שהטיפול יוכל להיות מידי, תסיים את הטיפול במהירות האפשרית ותודיע לפונה על סיום הטיפול בפנייתו.

פניות שהטיפול בהם יהיה ממושך, (למעלה מ-72 שעות) ישלח לפונה מכתב ראשוני המאשר את קבלת הפניה ומודיע על המשך טיפול בפניה.

אם מתברר שתהליך הברור יהיה ממושך, למעלה מחודש ימים, יש לכתוב מכתב הסבר להתמשכות הברור.

הפניה תועבר לבעל התפקיד המתאים. באחריות הגורם המטפל לבצע את הפעולה המתקנת הנדרשת.

1. הנושא הראשון שעלה לדיון נסב על תלונה שחוזרת על עצמה ואין לה מענה ועם הזמן היא מסווגת כקנטרנית. התלונה התמקדה בניצול ההטבה של תו האורח שניתן לתושבי רמת אילן להחנות רכבים גם לצורך מסחר וסחר. רונית לב יו"ר הועדה העלתה הצעה לתחום את האפשרות לחנייה עם תו האורח לאיזור מסויים בלבד, כך ששימוש בתו האורח לא ינוצל לחניה במפריצי חניה שצמודים לבתים המשותפים. מפריצי החניה חיוניים ושימושיים עבור הדיירים הקבועים ששבים מקניות.
2. בחלק השני של הדיון הציגה מנהלת המוקד טלי פז בפני ועדת הביקורת את כל נושא מוקד רואה, תוכניות פריסה עתידיים, נהלי העבודה, חובת השמירה על הסודיות ואיסור העברת מידע לגורמי חוץ ללא צו בית משפט ו/או דרישה ישירה מהמשטרה ובנוכחות שוטר. כל פניה או בקשה עוברת לאישור היועמ"ש. מנהלת המוקד פועלת בשיתוף פעולה הדוק עם המחלקה המשפטית ופועלת אך ורק בהתאם להנחיות ברורות וכתובות שמנוסחות ע"י המחלקה המשפטית. כדי ליעל את נוהל קבלת מידע מארכיון הצילומים יש לדייק ככל שניתן לגבי טווח הזמן בו התרחש האירוע אחרת בדיקה כזו גוזלת זמן רב ואינה מעשית. מנהלת המוקד הציגה את תרשים הזרימה לקבלת מידע / צילום מתוך הצלמות המוקד. ברחבי הישוב פרוסים כ- 200 מצלמות ב 42 אתרים. הכניסות לישוב מרושתות במצלמות פר ברזולוציה גבוהה. המוקד משתמש במערכת כריזה בפארקים במצבים בהם מופר הסדר הציבורי. טלי פז הציגה את תוכניות הפריסה העתידית המתוכננת על פי התקציב לשנת 2023 הכוללת את פארק פינלס, כנפי רוח, פארק דקר, שדרת העצמאות, רחוב הנשיא ויוני נתניהו. המצלמות המותקנות אינן מוסתרות מעיני הציבור וסמוך למתחם הצבת המצלמות מוצב שילוט המתריע על כי האיזור מצולם. המצלמות בצומת ירושלים (פיטרוזליה) לא פועלות מישום שטרם חוברו לחשמל (עיכובים של חברת החשמל). בנוגע לחיבור מוקד רואה למפסקי מצוקה (שו"ב שליטה ובקרה אנליטיקה/ עיר חכמה) מתוכננים להתחבר בשלב בראשון 10 אתרים כפיילוט.
3. ועדת הביקורת ביקשה לבחון הפעלת רחפן בעת אירוע חירום באמצעות עובד יעודי במחלקת הביטחון שיעבור הכשרה מתאימה.

רשם : דוד שרוני