

**דוח ממונה פניות ציבור – 2018:**

מס"ד	נושא:	תאריך:	מהות הפנייה/התלונה:	אופן טיפול / תוצאה:
1.18	<b>צריכת מים:</b> חיובי צריכה הכרה בנזילה סמויה	27.05.18	הפנייה בנוגע לחיובי צריכת המים בנכס בבעלות הפונה, וכך בדבר הסיכומים בנוגע לזיכוי בגין חיובי צריכת מים, עליהם סוכם עם גזבר המועצה ומנהל מח' הגבייה. לטענתו הסיכום הכתוב לא משקף הלכה למעשה את מה שסוכם בפגישה.	המבקר בדק את טענותיו מול מחלקת הגבייה וגזבר המועצה. הובהר כי המחלוקת היא על גובה הזיכוי: 1. בעניין גובה הזיכוי מצא המבקר כי נדרש לתקן את הזיכוי שניתן לני"ל- זכאי לזיכוי גבוה יותר. <b>טענה מוצדקת.</b> 2. בעניין הכרה בנזילת מים וקבלת הפרשי זיכוי: לא נמצא פגם בהתנהלות הרשות המקומית. הרשות פעלה לפני משורת הדין, ובכפוף לכללי רשות המים. <b><u>טענה לא מוצדקת.</u></b>

<p>נעשתה בדיקה מול המחלקה לשירותים חברתיים במועצה, בכפוף כמובן לשמירה על צנעת הפרט וחסינון מסמכים.</p> <p>הובהר כי נעשתה פנייה מצד הפונה גם למחוז במשרד הרווחה. המחלקה תיתן מענה למחוז ששייב לפונה.</p> <p>נמסרה תשובה לפונה ולעו"ד מטעמו כי יקבל תשובה מהמפקחת המחוזית.</p> <p>כמו כן נמסר לעו"ד מטעם הפונה - כי <b>מדובר בעניין המנוהל במסגרת בית משפט לענייני משפחה, ולפיכך כל הסתייגות או תהיה על דרך ההתנהלות יש להפנות לערכאה המשפטית.</b></p>	<p>הפונה טוען כנגד התנהלות עו"ס במחלקת הרווחה, בכל הנוגע לסדרי דין בין בני זוג הנמצאים בהליך גירושין וקביעת הסדרי ראייה.</p>	<p>16.07.18</p>	<p>התנהלות מח' רווחה : הסדרי ראייה</p>	<p><b>2.18</b></p>
--	--	-----------------	--	--------------------

<p>נמצא כי ישנה התכתבות ענפה בעניינו של הנ"ל במחלקת הגבייה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ישנו תיעוד מסודר לכל החלפת מונה מים שבוצע בנכס של הפונה.</li> <li>- מח' הגבייה פעלה לפני משורת הדין בעניינו בנושא צריכת מים חריגה.</li> <li>- נשלח לפונה מסמך המפרט את הפעולות אותן הוא נדרש לבצע על מנת להחליף מונה מים או בדיקת מונה מים- הנ"ל לא החזיר תשובה.</li> <li>- נשלח לפונה מכתב המסביר מדוע יש יתרת חוב בחשבון הארנונה התקופתי.</li> </ul> <p>למעט העובדה כי נשלחה לחייב התראה שנייה במקום התראה ראשונה- לא נמצא פגם בהתנהלות מחלקת הגבייה בעניינו.</p>	<p>הפונה טוען כי מזה זמן רב יש לו השגות כנגד התנהלות מחלקת הגבייה בעניינו.</p> <p>שעון מים שלא נשלח לבדיקה. הסרת שעון/החלפתו – ללא תיעוד.</p> <p>חשבון תקופתי המראה יתרת חוב, ששולמה בפועל.</p> <p>הודעת דרישה לתשלום לפני נקיטת אמצעים משפטיים- פוגענית ומעליבה</p>	<p>24.08.18</p>	<p>חיובי צריכת מים וחיובי ארנונה</p>	<p>3.18</p>
--	--	-----------------	--------------------------------------	-------------

<p>מבקר המועצה בדק את הטענות, בנוגע למשלוח מכתבי התראה לפני נקיטת אמצעים בגין חוב ארנונה וכן את סוגיית חיובי צריכת המים בנכס בבעלותו {לרבות הסיכומים בנוגע לזיכוי בגין חיובי צריכת מים, עליהם סוכם עם גזבר המועצה ומנהל מח' הגבייה}.</p> <p>- חיובי צריכת מים : לא מצא המבקר פגם בהתנהלות מח' הגבייה בנוגע לזיכוי בגין צריכת מים חריגה. הזיכוי התבצע בהתאם לסיכום.</p> <p>- בנוגע לטענות הפונה כי סיכם עם מחלקת הגבייה כי כל התשלומים שהוא משלם הינם לארנונה בלבד – לא נמצא תיעוד לבקשה שכזו במח' הגבייה.</p> <p>- מכתבי התראה : הפונה לא הסדיר את יתרת החוב בגין ארנונה ומים, ולכן פעלה מח' הגבייה לשלוח מכתבי התראה בגין יתרות החוב הקיימות בחשבונו של הנ"ל – בכפוף לנוהל הגבייה הקיים במועצה.</p> <p><b><u>תלונה לא מוצדקת.</u></b></p>	<p>הפונה טוען כי המועצה לא עמדה בסיכומים עימו לתשלום חוב ארנונה ומים.</p> <p>לטענתו מחלקת הגבייה שמה לה למטרה להתעמר בו. טוען שביקש שכל התשלומים יועברו לארנונה ולא לתשלום מים. מכתבי התראה לתשלום חוב- התעמרות מכוונת.</p>	<p>20.09.18</p>	<p>חובות ארנונה ומים, משלוח מכתבי התראה :</p>	<p>4.18</p>
--	---	-----------------	---	-------------

<p>הפנייה נבדקה מול מח' הרווחה. כמו כן נבדקה פנייה זו ע"י המפקחת המחוזית. נמצא כי בניגוד לטענותיה – מח' הרווחה פועלת בעניינה של הנ"ל { בכפוף להוראות }. פניותיה של הפונה- תועדו במחלקת הרווחה. מחלקת הרווחה מודעת למצבה המורכב של המשפחה, ופועלת לסייע באמצעים העומדים לרשות המחלקה. הנחה מארנונה- עפ"י החלטות שנתקבלו במליאת המועצה- הוגבלו הנחות על פי מבחן הכנסה. לפיכך ההנחה הגבוהה לה זכאית המשפחה היא של ילד נכה. גן חינוך מיוחד- הובהר ע"י מחלקת החינוך כי נקבעה השמה. ממתנינים למוסד החינוכי שיאשר את קבלת הילדה { מינוי סייעת נוספת במוסד }.</p> <p>נדרש לזכור כי מח' הרווחה יכולה לסייע אך ורק במסגרת תקנות משרד הרווחה.</p>	<p>בפנייתה ציינה שורה של מקרים המצביעים לכאורה על אי תפקוד מח' הרווחה בטיפול בנושאים הקשורים אליה.</p> <p>- אי קבלת סיוע מהמחלקה.</p> <p>- חוסר נכונות לעזור והתעלמות ממצוקותיה של המשפחה.</p> <p>מבקשת מענה מידי בנושא הנחות מארנונה, מענה ראוי מצד מח' הרווחה, שעות לילדה בסיכון, קדימות לאוכלוסייה מוחלשת, ושמחלקת הרווחה תלמד את התיק כנדרש על מנת לקבל מענה ראוי והנכון לילדה.</p>	<p>24.10.18</p>	<p>התנהלות מחלקה לשירותים חברתיים - טיפול בילדה נכה ובסידורים למשפחה</p>	<p>5.18</p>