



# מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

לכבוד  
ראש המועצה  
חברי המועצה  
מועצה מקומית באר-יעקב

19 פברואר 2015  
י"א שבט תשע"ו  
מב - 2016 - 4

## הנדון: דוח על פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

### כללי

ב-1.4.2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 המחייב רשויות מקומיות במינוי ממונה על תלונות הציבור. החוק קובע כי מליאת המועצה תמנה את המבקר הפנימי כממונה על פניות הציבור, אולם היא רשאית, במקרים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הממונה.

סעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008, קובע כי:  
"א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית....  
ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, 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;
- 2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט."

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008, קובע כי "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 סעיף זה מגיש בזאת הממונה על תלונות הציבור את הדוח לשנת 2015.

באר-יעקב ת.ד. 5 מיקוד 70300, טל. 08-9785444 פקס. 08-9281595

--- "וימצאו שם באר מים חיים"... (בראשית כ"ו יט') ---



# מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

## סיכום

בשנת 2015 הוגשו 14 תלונות - שמונה תלונות נמצאו מוצדקות, ארבע תלונות נמצאה כלא מוצדקת והטיפול בשתי תלונות הופסק מאחר שהנושא הגיע לפתרון והמתלונן לא היה מעוניין להמשיך בטיפול בתלונה.

יצוין כי חלק מהתלונות הגיעו ממבקר המדינה אשר ראה לנכון להעביר אותם לטיפול, לפי סמכותה שבסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 [נוסח משולב].

לפירוט התלונות ראו נספח

להלן פילוח התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	לא מוצדק	אחר	הערות
1	ארנונה ומים	4	2	2	-	חיובי מים וארנונה, הנחות
2	שפי"ע	4	3	1	-	ניקיון
3	חשמל ותאורה	2	2	-	-	בעיית תאורה, חיוב בגין חשמל ציבורי
4	חינוך	2	-	1	1	מימון הסעות, רישום לבית ספר
5	פיקוח עירוני	1	-	-	1	רעש ממפעל
6	הנדסה	1	1	-	-	במפר לא תקין ברחוב האיילה
7	סה"כ	14	8	4	2	

להלן פילוח תלונות לפי חודשים:

מס"ד	חודש	מספר תלונות
1	ינואר	2
2	פברואר	-
3	מרס	-
4	אפריל	-
5	מאי	3
6	יוני	1
7	יולי	2
8	אוגוסט	1
9	ספטמבר	-
10	אוקטובר	1
11	נובמבר	1
12	דצמבר	3
13	סה"כ	14

באר-יעקב ת.ד. 5 מיקוד 70300, טל. 08-9785444 פקס. 08-9281595

--- "וימצאו שם באר מים חיים"... (בראשית כו' יט') ---



# מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

ברצוני לציין את שיתוף הפעולה שזכיתי ממשרד לפניות הציבור וממחלקות המועצה ועובדיהם אשר סייעו לי ו/או פעלו לפתרון הסוגיות שהועלו על ידי המתלוננים.

בכבוד רב,

משה מזרחי

הממונה על תלונות הציבור

## העתקים

מנכ"ל

יועצת משפטית

גזבר

מהנדסת

מנהל מחלקת שפ"ע

מנהלת מחלקת הגביה

מנהל מחלקת החינוך

מ"מ מנהל מחלקת הפיקוח העירוני

באר-יעקב ת.ד. 5 מיקוד 70300, טל. 08-9785444 פקס. 08-9281595

-----"וימצאו שם באר מים חיים"...(בראשית כ"ו י"ט)-----



# מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

נספח – פירוט תלונות

מספר	הנושא	מוצדק/לא מוצדק	תוצאות הטיפול בתלונה
1	חיוב ריבית והצמדה בגין תשלומי ארנונה ששולמו באיחור עקב אי קבלת החיובים בדואר.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> . 1. החשבון לא נמסר למתלוננת והוחזר למשרדי המועצה על ידי הדואר. 2. המתלונן פעל נכון כשפנה למחלקת הגביה כדי לברר מדוע אינו מקבל את החיוב.	1. הגזבר בחן את הבקשה של המתלוננת ואישר לבטל את הריבית ההצמדה. 2. הממונה הגיש תלונה לדואר ישראל על בעיות בחלוקת דואר במועצה.
2	חיוב תושבים בגין תאורה ציבורית ברחוב החצב.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> מאחר שהתאורה שייכת למועצה.	1. שרון החשמל הועבר לאחריות המועצה. 2. התושבים זוכו רטרואקטיבית.
3	רעש ממפעל בקרבת מגורים.	התלונה <b>הוקפאה</b> על ידי המתלונן.	לאחר פניה של הח"מ למשרד להגנת הסביבה המצב השתפר.
4	"במפר" לא תקין ברחוב האיילה – גורם לרעש חריג אצל השכנים בעת נסיעת משאיות בכביש.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> למרות שבחודש מאי 2014 המהנדסת כתבה לדיירים בקרבת המקום שהתיקון יצא לדרך בימים הקרובים, התיקון לא בוצע.	הכביש תוקן בסוף 2015 (הקבלן עדיין נדרש לבצע תיקון לעבודה שבוצע – הרעש הופחת בצורה משמעותית).
5	אי פינוי אשפה ברחוב הרב קוק, גם לאחר פניה למוקד.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> הזמן מפתחת התלונה במוקד עד לסגירתה ערכה יותר מחודש – זמן לא סביר לנושא פינוי אשפה. בפועל האשפה לא פונתה לפחות שבוע.	האשפה פונתה.
6	בעיות אשפה ומתקן מחזור עודף ברחוב דוד הכהן.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> מאחר שהמתלונן לא קיבל מענה לפניות למועצה.	הצפרדעים הוחלפו בצפרדעים חדשים ומתקן המחזור המיותר פונה מהרחוב.
7	רישום לבי"ס שלא בהתאם להעדפות ההורה.	התלונה <b>הוקפאה</b> על ידי המתלונן.	מאחר שההורה קיבל את מה שרצה לא נשארה הילה לתלונה.
8	אי מתן הנחה לדיירי הוסטל.	נמצא כי התלונה <b>אינה מוצדקת</b> . התלונה הוגשה טרם מיצוי התהליכים הרגילים מול המועצה.	הבקשה לא אושרה על ידי היועץ המשפטי. מנכ"ל הוסטל הגיש הערעור – הנושא נמצא בבדיקת וממתין להשלמת מסמכים.
9	אי החזר נסיעות לתיכון בנס ציונה.	נמצא כי התלונה <b>אינה מוצדקת</b> – התיכון אינו בתכנית המיפוי של באר-יעקב	
10	אי ביצוע ניקיון ברחוב הזר.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> – מאחר שהבית נמצא קרוב לסוף הרחוב, כנראה	הכביש נוקה וניתנה הנחיה להקפיד על הניקיון.

באר-יעקב ת.ד. 5 מיקוד 70300, טל. 08-9785444 פקס. 08-9281595

--- "וימצאו שם באר מים חיים"... (בראשית כ"ו יט) ---



# מועצה מקומית באר-יעקב

## מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא	מוצדק/לא מוצדק	תוצאות הטיפול בתלונה
		שעובדי הניקיון אינם מגיעים למקום.	
11	תלונה על אי קבלת זיכוי רטרואקטיבי בארנונה ל"נרדפי הנאצים".	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> . למרות שעברו מעל 3 שנים מאז שהמתלונן פנה למועצה, המועצה טרם דנה במקרה שלו.	הבקשה עלתה לוועדת הנחות ואושר החזר רטרואקטיבי לשנים 2009-2011.
12	חיוב בגין חשבון מים חריג בחיוב אחד ללא הסכמת המתלונן.	נמצא כי התלונה <b>אינה מוצדקת</b> – המתלונן העביר את המכתב ואת העתקי החשבוניות למחלקת הגביה באיחור.	
13	פינוי אשפה ואי אכיפת חוק – תלונה שהגיעה דרך מבקר המדינה – נציב תלונות הציבור.	נמצא כי התלונה <b>אינה מוצדקת</b> – המתלונן הגיש תלונה בלי לנסות קודם לפנות למועצה בערוצים המקובלים.	למרות שהתלונה אינה מצודקת, המועצה מנסה לפתור את הסוגיות שהועלו על ידי המתלונן.
14	תאורה בכביש שליד חר"פ צריפין אינה עובדת וחיילים נאלצים ללכת בחושך.	נמצא כי התלונה <b>מוצדקת</b> – במועצה טענו שהבעיה היא של חברת נתיבי ישראל – אך לאחר בדיקה נמצא כי התאורה היא באחריות המועצה.	הנושא מטופל – נכון לכתובת הסיכום, התאורה חזרה באופן חלקי.