



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

לכבוד
ראש המועצה וחברי המועצה
מועצה מקומית באר-יעקב

29 מרץ 2020
ד' ניסן תש"ף
מב - 2020 - 9

הנדון: דוח על פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

כללי

ב-1.4.2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן: "החוק") המחייב רשויות מקומיות במינוי ממונה על תלונות הציבור. החוק קובע כי מליאת המועצה תמנה את המבקר הפנימי כממונה על תלונות 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 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. בנוסף, על פי סעיף 122 א. (א) לצו המועצות המקומיות, על וועדת הביקורת לדון בדוח.

בהתאם להוראות סעיף זה מגיש בזאת הממונה על תלונות הציבור את הדוח לשנת 2019.

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

סיכום

מספר התלונות בשנת 2019 היה זהה לשנת 2018. בשנת 2019 הוגשו **27 תלונות** (לעומת 27 בשנת 2018, 24 בשנת 2017 ו-14 בשנת 2016), מתוכן:

א. **מוצדקות – 10 (37%)** - לעומת 9 בשנת 2018 (33%).

ב. **מוצדקות חלקית – 2 (7%)** לעומת 4 בשנת 2017 (15%).

בשנת 2019 היו התלונות המוצדקות ומוצדקות חלקית (44% מהתלונות) לעומת 13 בשנת 2018 (48%).

הטבלה שלהלן מציגה פילוח של התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגי לפתרון/אין פתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	מח' הנדסה	6	4	-	2	67%
2	יח' האכיפה	5	1	-	4	20%
3	אגף שפ"ע (*)	5	3	2	-	100%
4	מח' הגביה	4	1	-	3	25%
5	מח' החינוך	2	-	-	2	0%
6	רישוי עסקים ושילוט	1	1	-	-	100%
7	קב"ט	1	-	-	1	0%
8	דוברות	1	-	-	1	0%
8	ועדת נזיקין	1	-	-	1	0%
9	ועדת תנועה	1	-	-	1	0%
10	סה"כ	27	10	2	15	44.4%

(*) התלונות באחריות אגף שפ"ע היו בתחום הגינון/ניקיון (2), חשמל (1), פינוי אשפה (1) ואחזקת כבישים (1).



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנת 2017 ו- 2018:

מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2018	מספר תלונות 2017	חודש	מס"ד
1	6	3	ינואר	1
1	2	2	פברואר	2
2	1	3	מרס	3
2	2	1	אפריל	4
3	2	-	מאי	5
2	-	3	יוני	6
3	2	4	יולי	7
1	1	6	אוגוסט	8
1	4	-	ספטמבר	9
5	4	-	אוקטובר	10
4	1	1	נובמבר	11
2	2	1	דצמבר	12
<u>27</u>	<u>27</u>	<u>24</u>	<u>סה"כ</u>	<u>13</u>

בנוסף, טיפל הח"מ ב- 6 תלונות למול מבקר המדינה (מתוכן אחת מוצדקת).

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

בכבוד רב,

משה מזרחי

הממונה על תלונות הציבור

העתקים

חברי מועצה
מנכ"ל
יועצת משפטית
גזבר
מהנדסת
סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש
מנהל אגף שפ"ע
דובר המועצה
מנהל מחלקת החינוך
קב"ט המועצה
מנהל המוקד העירוני
מנהלת מחלקת הגביה
מנהל מחלקת רישוי עסקים ושילוט
מנהל יחידת האכיפה
חשב מלווה

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

נספח – פירוט תלונות

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
1	כביש שבור בצמוד למדרכה ברחוב הרב קוק – כתוצאה מכך היו מעידות ונפילות.	מחלקת הנדסה	טיפול דחוף בתיקון הכביש.	התלונה מוצדקת – פרק הזמן מפתיעת הפניה עד לטיפול בנושא אינו סביר (טופל אחרי 3 חודשים לאחר התערבות הממונה על תלונות הציבור).	הכביש תוקן.
2	אי טיפול במי שמילא מקלט של בניין מגורים בציוד.	יחידת האכיפה	לנקוט בצעדים כדי להחזיר את המקלט למצבו הקודם על מנת שכל הדיירים ישתמשו בו בעת הצורך.	התלונה מוצדקת – למרות שדיירים פנו מספר פעמים למועצה, המועצה לא טיפלה בנושא.	(טרם התקבל עדכון בנושא)
3	מתן דוחות לכלב ללא רצועה, וזאת כשאין בבאר יעקב גינת כלבים; גובה הקנס אינו תואם להוראות החוק; אי התייחסות למכתבים במחלקת הפיקוח.	יחידת האכיפה	הקפאת הקנסות עד להקמת גינת הכלבים; ביטול הקנסות; עדכון גובה הקנסות	התלונה אינה מוצדקת – הפקחים ביצעו את תפקידם; אין טעות בקנס; יש להמתין בסבלות לבדיקת הערעור.	אין צורך בהמשך טיפול.
4	חברה אשר יושבת ליד השוק הסיטונאי משלמת ארנונה ולא מפנים לה את הזבל כבר 8 שנים.	מחלקת גביה	לפנות את הזבל של החברה פעם בשבוע.	נמצא פתרון לשביעות רצון המתלונן.	אין צורך בהמשך טיפול.
5	העדר תאורה בפארק חוטר, למרות שקיימים עמודי תאורה.	מחלקת הנדסה	לפתור את בעיית התאורה בפארק חוטר.	התלונה מוצדקת – למרות פניות חוזרות למוקד, המפגע לא טופל וגם לא נמסר לפונים צפי לפתרון. מדובר בבעיה של תשתית החשמל.	(טרם התקבל עדכון בנושא)

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

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
6	ממתין לתוצאות ערער בנושא חישוב ארנונה מרפסת "גג" שאינה מקורה שלא בקומה העליונה. לוקח זמן רב לקבל תשובה.	מחלקת גביה	לקבל תשובה בנושא תוצאות הערער בנוגע לגובה הארנונה של "מרפסת גג" – בקומה מתחת לקומה העליונה.	התלונה אינה מוצדקת - מאחר שהנושא בטיפול וועדת ערער שהיא וועדה שמונתה על פי חוק ואינה נמצאת בשליטת מנהל הארנונה.	המתלוננת התלוננה בפני משרד מבקר המדינה – נציב תלונות הציבור. טרם התקבלה החלטה של וועדת הערער.
7	העדר הצללה בגן ילדים למעלה מחודשיים.	מחלקת הנדסה	תליית הצללה באופן מיידי.	התלונה מוצדקת – פרק הזמן מקריסת ההצללה עד למתן פתרון היה ארוך מדי (כחודשיים וחצי) במיוחד כשמדובר בעונה חמה.	הנושא נפתר.
8	בור לכניסה לחניה – מתריע על כך במשך 3 חודשים.	מחלקת הנדסה	תיקון המדרכה.	אין קביעה – מאחר שאין כרגע התקשרות עם קבלן שמתקן מדרכות, אין פתרון מיידי.	טופל.
9	עובדת בגן ילדים של המועצה אינה מרוצה מהפתרון של וועדת הנזיקין בנוגע לפיצוי בגין המשקיים שנשברו לה בתפקיד.	וועדת הנזיקין	לקבל פיצוי הולם בגין משקפיים (מולטיפוקליים שנשברו בעבודה).	התלונה אינה מוצדקת – מצאתי שוועדת הנזיקים פעלה כשורה ולא רואה מקום להתערב בהחלטת הוועדה.	אין צורך בהמשך טיפול.
10	סכנה לשימור קיר הבוץ.	מחלקת הנדסה	בנוגע לקיר הבוץ – יש להתייחס אליו כמבנה לשימור.	התלונה מוצדקת – למרות שמדובר באתר היסטורי שסוכם לשמרו במסגרת וועדת השימור, המועצה לא ביצעה את הנדרש כדי לשמר את הקיר ולכן הוא נמצא בסכנה. בין היתר המועצה טרם הגישה תיק תיעוד.	מהנדסת המועצה מתבקשת להעביר תיק תיעוד לוועדת התכנון והבניה.
11	מצב תברואתי ירוד בגנים בגבעת חוטר ומכשולים המסכנים את העוברים ושבים.	אגף שפ"ע	ניקיון קבוע שבועי של הגינות ומשטחי הדשא הסינטטי בגבעת חוטר.	התלונה מוצדקת באופן חלקי – מצאתי כי מבוצע ניקיון בפארקים. מצאתי מקרים בהם לא פונתה צואת כלבים מדשא סינטטי וקיים ריהוט שבור וחלק ממנו מהווה סכנה בטיחותית – המחייב טיפול מיידי.	טופל חלקית. אגף שפ"ע נדרש להשלים טיפול בנושא.

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

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
12	כלב נטוש – שנפטר – יחידת האכיפה לא הגיעה אליו בזמן.	יחידת האכיפה	(לא נרשם)	נמצא כי האירוע המצער קרה עקב נהלי עבודה לא מספיק ברורים בטיפול במקרים מסוג זה במועצה ושהופקו לקחים.	מנהל אגף שפ"ע טרם העביר נוהל בנושא.
13	רעש מהבריכה + מגרש ספורט + תאורה שלא מכבים אותו.	אגף שפ"ע		התלונה מוצדקת – לא היה כיבוי של התאורה במגרש הספורט בשעה סבירה.	שעות התאורה עודכנו.
14	התלונן על רעש מחריש אוזניים מחצר השכן – הפקחים לא הגיעו למקום כדי להפסיק את האירוע.	יחידת האכיפה	לבדוק מדוע הפקחים לא פעלו להפסקת הרעש ולמנוע הישנות המקרה.	התלונה אינה מוצדקת – מדובר באירוע חתן-כלה חריג. על פי שיקול דעת הפיקוח הוחלט שלא להפסיק את האירוע לפני השעה 23:00. בשעה 23:20 דרשו להפסיק את הרעש – התלונה טופלה.	המתלונן פנה גם למבקר המדינה. מבקר המדינה הגיע לאותה מסקנה.
15	ערימות חול מאחורי בנין הרב קוק 4 שלא טופלו.	אגף שפ"ע	פינוי ערימת החול.	התלונה מוצדקת – במשך חודש וחצי המתלונן לא קיבל מענה לפניותיו.	ערימת החול פונתה.
16	ניקיון רחוב הבשור.	אגף שפ"ע	ניקיון השטח ברחוב הבשור.	התלונה מוצדקת חלקית – תדירות הניקיון ברחוב אינה נותנת מענה לצרכים.	בוצע ניקיון ברחוב.
17	אי מתן תשובה תוך זמן אשר נקבע ע"פ חוק – על השגה בגין מדידה.	מחלקת הגביה	לקבל את ההשגה	התלונה מוצדקת – מתן התשובה התעקב.	הנושא טופל.
18	המתלונן נדרש לבצע אבחון לילד באופן פרטי ולאחר מכן שונתה מדיניות המועצה והורים אחרים לא נדרשו להביא תוצאות אבחונים.	מחלקת החינוך	קבלת החזר כספי.	התלונה אינה מוצדקת – מדובר בשינוי מדיניות לגיטימית.	אין צורך בהמשך טיפול.
19	לא ברורה הסמכות החוקית לחייב על היטל בגין שצ"פ כשביקש אישור העדר חובות.	מחלקת הגביה	ביטול חיוב של היטל.	התלונה אינה מוצדקת – לא נמצא מקום להתערב בהחלטה לחייב את המתלונן בגין היטל אשר בוצע על פי חוק העזר.	אין צורך בהמשך טיפול.

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

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
20	אי קבלת מענה בנוגע להסעות בתי ספר.	מחלקת החינוך	החזרת הבן מבית הספר בסוף יום הלימודים.	התלונה אינה מוצדקת – מאחר שמשרד החינוך לא הסכים להשתתף בעלות ההסעה, המועצה אינה מחויבת לספק אותה.	אין צורך בהמשך טיפול.
21	בניית חומה לאדם פרטי במימון כספי ציבור + עבודות תשתית במחיר מופקע.	מחלקת ההנדסה	הפסקה מיידית של עבודת בניית החומה.	התלונה אינה מוצדקת – קיים הסבר הנדסי למוביל ולקיר; איני יכול לקבוע האם המחיר מופרז; הנושא אינו פוגע במתלונן עצמו.	אין צורך בהמשך טיפול.
22	אי קבלת תשובה בנוגע לבקשה לחניית נכים.	וועדת תנועה	(לא נרשם)	התלונה אינה מוצדקת – הבעיה הייתה בסניף הדואר ולא במועצה.	אין צורך בהמשך טיפול.
23	חוסר במקלט בתלמי מנשה.	ביטחון וחירום	הצבת מיגונית בחצר הבית.	התלונה אינה מוצדקת – ביישוב יש מקלטים לרבות בתלמי מנשה; המועצה אינה מספקת מיגוניות לתושבים. מדובר בהתחייבות של משרד השיכון ולא של המועצה.	אין צורך בהמשך טיפול.
24	אי טיפול המועצה בהצבת שלט של גניי באופן לא חוקי.	רישוי ושילוט עסקים	הסרת השלט.	התלונה מוצדקת – המועצה לא אכפה שלט שהוצב באופן לא חוקי בשטח ציבורי. ליצור שוויון.	בסוף התווסף שלט של גניי נוסף באישור המועצה כדי ליצור שוויון.
25	הטרדה על ידי פקחית.	יח' אכיפה	טיפול בנושא הטרדת הורים המגיעים לגן; טיפול בדוח.	התלונה אינה מוצדקת – הפקחית ביצעה את תפקידה.	אין צורך בהמשך טיפול.
26	אי תיקון אספלט ליד במפר, שנוצר מטעם המועצה.	אגף שפ"ע	תיקון מקצועי והולם לנגע בכביש.	התלונה מוצדקת – לא ניתן מענה בזמן סביר לתיקון מפגע אספלט שנגרם על ידי המועצה.	המפגע תוקן.
27	החלפת דגל היישוב, דבר שלא נעשה באף יישוב בארץ.	דוברות	לבטל את הדגל החדש ולהחזיר את הדגל הישן.	התלונה אינה מוצדקת – דגל היישוב לא הוחלף.	אין צורך בהמשך טיפול.

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

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