

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

לכבוד

ראש המועצה וחברי המועצה

מועצה מקומית באר-יעקב

18 ינואר 2021
ה' שבט תשפ"א
מב - 2021 - 5

הנדון: פעילות הממונה על תלונות הציבור – סיכום שנת 2020

כללי

ב-2008.1.4 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 הנילו, 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 2020.

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

סיכום

בשנת 2020 הוגשו 33¹ תלונות לעומת 27 בשנת 2019, 27 בשנת 2018, 24 בשנת 2017. ב
שנת 2020 היו 8 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית (24% מהתלונות) לעומת 12 בשנת 2019 (44%),
מתוכן:

- א. מוצדקות – 5 – (15%) לעומת 10 בשנת 2019 (37%)
- ב. מוצדקות חלקית – 3 – (9%) לעומת 2 בשנת 2019 (7%) .

הטבלה שלהלן מציגה פילוח של התלונות לפי תחום (ראו פירוט בנספח):

מס"ד	התחום	סה"כ	אחוז מה תלונות	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגיע לפתרון/אין פתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	גביה	11	33.3%	1		10	9%
2	שפייע (*)	5	15.2%	1	2	2	60%
3	הנדסה	3	9.1%		1	2	33%
4	יח' אכיפה	3	9.1%	1		2	33%
5	כללי	3	9.1%			3	0%
6	חינוך	2	6.1%			2	0%
7	תשתיות	2	6.1%			2	0%
8	מוקד עירוני	1	3.0%	1			100%
9	שירות וטרנרי	1	3.0%	1			100%
10	לשכה משפטית	1	3.0%			1	0%
11	ועדת נזיקין	1	3.0%			1	0%
12	סה"כ	33	100%	5	3	25	24%

(*) התלונות באחריות אגף שפייע היו בתחומי הניקיון, גינון, פינוי אשפה.

¹ בפועל הוגשו 37 אך מתוכם 3 היו באותו נושא בדיוק ולכן אוחדו לתלונה אחת, תלונה אחת הייתה עם פרטים פיקטיביים ולכן לא ניתן היה ליצור קשר עם המתלונן, ומתלונן אחד לא שיתף פעולה ולכן לא ניתן היה להתקדם עם בדיקת התלונה.

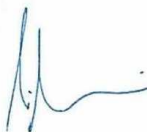
מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנים 2017 - 2019 :

מספר תלונות 2020	מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2018	מספר תלונות 2017	חודש	מס"ד
2	1	6	3	ינואר	1
-	1	2	2	פברואר	2
2	2	1	3	מרס	3
2	2	2	1	אפריל	4
2	3	2	-	מאי	5
4	2	-	3	יוני	6
3	3	2	4	יולי	7
2	1	1	6	אוגוסט	8
3	1	4	-	ספטמבר	9
7	5	4	-	אוקטובר	10
4	4	1	1	נובמבר	11
2	2	2	1	דצמבר	12
33	27	27	24	סה"כ	13

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

בכבוד רב,



משה מזרחי

הממונה על תלונות הציבור

העתקים

ראש המועצה
מ"מ מנכ"ל וגזבר המועצה
יועצת משפטית
מהנדס המועצה
סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש
מנהל אגף שפי"ע
מנהל מחלקת החינוך
מנהל מחלקת תשתיות
מנהל המוקד העירוני
מנהלת מחלקת הגביה
מנהל יחידת האכיפה
מנהל מחלקת רישוי עסקים
הוטרנרית

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

נספח – פירוט התלונות

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
1	הפסקת הסעות לתלמיד כיתה ד'.	מחלקת החינוך	לסיים את השירות עד סוף שנת הלימודים הנוכחית 2020. או לחילופין החזר נסיעות מותאם לשירות.	לא מוצדק – משרד החינוך לא מוכן לממן את ההסעה.	
2	נזק למשאבת ביוב (של המתלונן).	מחלקת תשתיות	סעד כספי.	לא מוצדק – הנזק נגרם עקב חיבור לא חוקי ע"י המתלונן.	
3	ביטחון ותברואה בית ספר מונטיסורי.	אגף שפייע	לטפל בנושא בטיחות וניקיון.	הגיע לפתרון - הנושא טופל כבר ביום התלונה.	
4	השחתת גינון ציבורי.	יח' האכיפה	טיפול המועצה בשטח שנהרס.	מוצדק.	המועצה התבקשה לפעול מול הקבלן כדי שיתקן את הנזק בהקדם האפשרי או לחילופין לתקן את הנזק ולחייב את הקבלן.
5	נזק לפחי אשפה.	אגף שפייע	אספקת שני פחי אשפה לבניין.	הגיע לפתרון – שני פחי אשפה הוחלפו.	
6	פיקוח עירוני – מתן דוח בניגוד לנהלים.	יחידת האכיפה	(לא נרשם)	לא מוצדק – כמו כן, הערעור בטיפול התובעת העירונית.	
7	אי בדיקת מד מים – מחלקת הגביה לא חוזרת אל המתלונן.	מחלקת הגביה	מתבקש לשלוח פירוט דוח בורות.	הגיע לפתרון – המתלונן עדכן כי ניתן לסגור את התלונה.	
8	חשבון מים מוגזם מאוד.	מחלקת תשתיות	החלפת שעון ובדיקת הרשות שאין התחברות לשעון המים של גורמים נוספים.	לא מוצדק – המד היה תקין.	

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
9.	מוזיקה בווליום גבוה במשך כל שעות הלימוד החל מ 08:00 בבוקר ודיבורים בכריזה שלא לצורך.	מחלקת החינוך	לבטל את מוזיקה השמע במשך כל שעות הפעילות, פרט לאירועי ביה"ס. כמו כן, קריאות בכריזה מפריעה מאוד וגם חזרות במיקרופון בווליום גבוה מאוד ופונה לכיוון השכונה.	הגיע לפתרון - מנהלת בית הספר הפחיתה את גובה הרעש.	מנהלת בית הספר מתבקשת להפחית את המוזיקה ככל שניתן ולהקפיד שלא יעלו אותו חזרה כל פעם. כמו כן, לנסות לא לכוון את הרמקולים ומערכת הכריזה לכיוון רחוב הדיירים. כמו כן, הנני מבקש ממנהל מחלקת רישוי עסקים לדרוש מהקייטנות שיופעלו בקיץ במתחם בית הספר שלא לכוון מוזיקה וכריזה לכוון רחוב השושנים ולנסות שגובה המוזיקה לא יהיה גבוה מדי.
10	חוסר פעילות שוטפת בתחזוקת הישוב ובעיקר בתחום גינון, ניקיון וגינות כלבים.	אגף שפייע	טיפול יעיל ורציף בכל נושא הניקיון בכל רחבי הישוב. טיפול בגינות הכלבים, תחזוקה וניקיון מסיבי, מספר פעמים בשבוע	מוצדק חלקית – לא מקבל טענה שאין ניקיון כלל ביישוב. גינות הכלבים אינן מתוחזקת כראוי.	נדרש לטפל בגינות הכלבים.
11	מתן דוח לילדה בת 10 ללא מסירת דוח לילדה, בעקבות כך הדוח לא הגיע לידי המתלונן דבר שגרם לכפל קנס.	יח' האכיפה	לבטל את הדוח	לא מוצדק . בנוגע לביטול הדוח – הערעור יבחן על ידי התובעת העירונית.	
12	סירוב יועמ"ש לתת אישור לטאבו.	יועמ"שית	מתן אישור לטאבו.	התלונה נסגרה . (היועמ"ש אינה קשורה למתן אישור לטאבו).	
13	שקיות צואה בפארקים.	אגף שפייע	למלא שקיות במתקנים.	מוצדק – הפניות למוקד אינן מטופלות כנדרש.	לטפל בפניות למוקד.
14	תשלומי רשות גני ילדים.	מחלקת הגביה.	לבטל את החוב בגין תשלומי רשות אליהם לא המתלונן לא הסכים.	מוצדק – היה צריך לבטל את החוב. בהתאם לאישור הגזבר.	ביטול החוב.

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
15	פניה בלתי אפשרית בכניסה לבית.	מחלקת הנדסה	(לא מולא)	מוצדק חלקית – מחלקת הנדסה לא התייחסה כלל לפניית המוקד.	המהנדסת התבקשה להיפגש עם המתלונן עד סוף ספטמבר 2020.
16	חישוב לא נכון של הטילים.	מחלקת הגביה	לבטל את תיעול הקרקע מגרש וותיק עם מבנה ולשנות את המטרים לפי הבנייה.	לא מוצדק – לא נמצא כי החיוב מוטעה.	על מחלקת הגביה להפיק לקחים מהטעויות בחישובי האיטלים.
17	מים זורמים לחצר מאז בניית שכונת תלמי מנשה.	מחלקת ההנדסה	לפתור את בעיית זרימת המים.	לא נמצא מוצדק.	בזרימת המים הבאה – מחלקת ההנדסה מתבקשת לבדוק האם ניתן למצוא פתרון.
18	תשואה ושתן של כלבים ברחובות ובדשאות – העדר טיפול.	המוקד העירוני	(לא נרשם)	מוצדק - עובדת המוקד העירוני לא רשמה את הפניה של המתלוננת כשקיבלה אותה במוקד.	המועצה מתבקשת לשים לב מיוחד לסמטה המדוברת מאחר שיש נטיעה לאנשים להביא לשם את הכלבים כדי שיעשו את הצרכים שלהם. אבקש לבחון הצבת שילוט במקום והגברת האכיפה. כמו כן, בעת ניקיון לשים לב לנושא.
19	הגעת מודד ללא תאום מראש.	מחלקת הגביה	שיגיע מודד ללא תשלום	הגיע לפתרון.	סוכם שתבוצע מדידה בביתו של המתלונן ללא תשלום.
20	נזק לרכב כתוצאה ממפגע בכביש.	ועדת הנזיקין	בקשה לפיצוי כספי על הנזק לצמיגים.	הועבר לטיפול הגורמים המתאימים במועצה.	הועבר לבדיקת וועדת הנזיקין.
21	עץ פיקוס שגדל בוואדי וגורם לנזק לעצים ולמערכת הביוב.	מחלקת הנדסה	להוריד את העץ.	נמצא פתרון שנותן מענה.	
22	מועצה אינה מטפלת תרנגולים שיוצרים רעש	השירות הווטרינרי	(לא נרשם)	מוצדק – המועצה לא טיפלה בפניות כנדרש.	התרנגולים נלכדו ונלקחו.
23	הטרדה חוזרת ונשנית באמצעות דרישת תשלום לחובות פיקטיביים.	מחלקת הגביה.	שהמועצה תפסיק לחייב בגין חוב פיקטיבי.	לא מוצדק – דרישות התשלום לא היו פיקטיביות.	

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
24	אי טיפול בבקשה להמציא אישור היעדר חובות למועצה.	מחלקת הגביה	קידום דחוף של הנפקת האישור, ובפרק זמן שלא יעלה על שבוע.	לא מוצדק - נמצא כי בתקופה בה הוגשה הבקשה היה מצב ייחודי ובלתי רגיל שהביא לעיכוב – הצירוף של תקופת חגים והקורונה, עם הסגר והצורך לעבוד מהבית.	
25	קבלת הנחה לארנונה ומים.	מחלקת הגביה	עזרא לבצע רישום של מספר נפשות ולקבל הנחה גם בארנונה וגם במים.	לא מוצדק – מחלקת הגביה נתנה תשובה והציעה להגיש בקשה להנחה על פי מבחן הכנסה.	
26	אי התייחסות למכתב תלונה.	כללי	(לא נרשם)	לא מוצדק – הפניה הועברה למייל הלא נכון (של הגזבר במקום מנכ"ל)	
27	שני דוחות חניה בסכומים שונים על אותה עבירה.	מחלקת הגביה	מדוע הדוח השני גבוה פי שניים מהראשון ומדוע מחייבים קנס על טעות של המועצה.	לא מוצדק – נמצא כי מדובר על שני דוחות חניה שונים – שהסכום שלהם שונה.	
28	סגירת רחוב אלות לחניית כלי רכב.	כללי	הסרה מלאה ומיידית של השער	דיירי הרחוב הציבו מחסום בכניסה לרחוב באופן לא חוקי וללא אישורים – בטיפול הוועדה לתכנון ובניה.	הווער לוועדה לתכנון ובניה לצורך אכיפה.
29	גידול משמעותי בחיובי מים. (מדובר ב-3 תלונות שונות באותו נושא – אוחדו לתלונה אחת)	מחלקת הגביה	(לא נרשם)	מאחר שמדובר בגניבת מים על ידי אחד הדיירים הנושא בטיפול המשטרה.	בטיפול המשטרה.
30	חוסר ניקיון סביב מקום המגורים ואי טיפול בעץ של המועצה.	אגף שפייע	(לא נרשם)	מוצדק	מנהל אגף שפייע מתבקש לטפל בעץ ובניקיון באזור מגדל המים. מנהל אגף שפייע ומהנדס מתבקשים לבחון פתרונות קבועים למקום.
31	אי מנתן הנחה בגין צריכה חריגה בעקבות נזילה	מחלקת הגביה	קבלת הנחה	לא מוצדק – כבר קיבל הנחה ולא ניתן לתת החנה על תקופה נוספת.	

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
32	מהירות מותרת, תאורה לקויה, סיור פיקוח עירוני מוגבר	כללי	לשים במפרים לגרום להאטה, לסמן מעבר חציה, לתקן תאורה לקויה, סיורים מוגברים של פיקוח, שלט מהירות מותרת.	<p>להלן התייחסות לכל אחד מהסעיפים:</p> <p>1. <u>בנוגע במפרים</u> – הנושא ייבדק מבחינה מקצועית בהתייעצות עם יועץ תנועה.</p> <p>2. <u>בנוגע לסימון מעבר חציה</u> - הנושא ייבדק מבחינה מקצועית בהתייעצות עם יועץ תנועה.</p> <p>3. <u>בנוגע לתיקון תאורה לקויה</u> – התאורה תוקנה.</p> <p>4. <u>בנוגע לגרום לפקחים ולסיורים מוגברים</u> – הפקחים יסיירו בהתאם לצרכי היישוב.</p> <p>5. <u>לגבי שלט מהירות מותרת</u> – לא מקובל לשים שלט בכל רחוב המזכיר את המהירות המותרת.</p>	נורה בתאורה הוחלפה. לגבי מעבר חציה ובמפרים – נמצא בבדיקה.
33	חשבונות מים גבוהים ולא הגיוניים.	מחלקת הגביה	מוקד הגביה יתן מענה יעיל לתושבים ולא יתעלם מהודעות חוזרות ומשנות. לבדוק את הגידול בצריכת המים החרیגה.	התלונה נסגרה בתאום עם המתלונן – נמצא בקשר עם מחלקת הגביה.	