



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

לכבוד
ראש המועצה וחברי המועצה
מועצה מקומית באר-יעקב

07 אוגוסט 2020
י"ז אב תש"ף
מב - 2020 - 3

הנדון: פעילות הממונה על תלונות הציבור – סיכום שנת 2020

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.

כעת מגיש דוח ביניים לגורמים הרלוונטיים במועצה כדי שהמועצה תוכל ללמוד מהתלונות ולהשתפר תוך כדי השנה.

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

בשנת 2021 הוגשו 22 תלונות לעומת 33 בשנת 2021, 27 בשנת 2019, 27 בשנת 2018, 24 בשנת 2017, מתוכן:

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

בשנת 2020 היו 8 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית (24% מהתלונות) לעומת 12 בשנת 2019 (44%).

הטבלה שלהלן מציגה פילוח של התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגיע לפתרון/אין פתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	גביה	6		2	4	33%
2	שפי"ע	4	2		2	50%
3	יח' אכיפה	3			3	0%
4	כללי	2	1		1	50%
5	חינוך	2			2	0%
6	מנהלת הסכס גג	2	2			100%
7	מוקד עירוני	1	1			100%
8	ועדת נזיקין	2			2	0%
9	סה"כ	33	6	2	14	36%

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

להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנת 2018 - 2020 :

מספר תלונות 2021	מספר תלונות 2020	מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2018	חודש	מס"ד
-	2	1	6	ינואר	1
2	-	1	2	פברואר	2
-	2	2	1	מרס	3
4	2	2	2	אפריל	4
2	2	3	2	מאי	5
3	4	2	-	יוני	6
4	3	3	2	יולי	7
-	2	1	1	אוגוסט	8
2	3	1	4	ספטמבר	9
3	7	5	4	אוקטובר	10
3	4	4	1	נובמבר	11
-	2	2	2	דצמבר	12
22	33	27	27	סה"כ	13

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

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

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

נספח – פירוט תלונות

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
1	ביקשה הנחה על הגנים ולא קיבלה תשובה.		מבקשת לקבל תשובה והנחה.	מדובר בסיוע בתשלומים לגני ילדים שמחייבים מנגנון חלוקת מלגות. מאחר שכיום בעירייה לא קיים מנגנון שבאמצעותו ניתן לסייע לתושבים בתשלומים למוסדות החינוך באמצעות מלגה, אין אפשרות לסייע לתושבת.	ביקשתי עדכון האם נבנה מנגנון?
2	נהג משאית זבל צופר מעיר את המתלונן מוקדם בבוקר.	אגף שפייע	לטפל בעיין הצפירה של משאית הזבל מוקדם בבוקר.	הנושא טופל מייד עם קבלת התלונה.	משאית הזבל הפסיקה לצפור מוקדם בבוקר.
3	אי קבלת מענה ממחלקת הגביה לפניות ושירות לוקה בחסר.	מחלקת הגביה	לא פורט בתלונה.	בעקבות התלונה, מחלקת הגביה יצרה קשר עם התושב והפניה שלו טופלה. הוא קיבל הנחה.	הפניה טופלה והתושב קיבל הנחה.
4	חצר מוזנחת עם סכנה בטיחותית/בריאותית	יחידת האכיפה	לא פורט בתלונה.	התלונה מוצדקת.	הפיקוח העירוני התבקש לטפל בלויז' מידי בחצרות מוזנחות אשר מהוות סכנה תברואתית/בטיחותית, לרבות החצר שליד הבית ברב קוק.
5	רכבים חוסמים או מפריעים בכניסה לחנייה לבניין. הנושא לא מטופל.	יחידת האכיפה	מבקש לטפל בכלי רכב שמפריעים לכניסה ויציאה מהחניון.	התלונה מוצדקת. על יח' האכיפה לאכוף כלי רכב שחונים על המעטפה שנצבעה במקום על ידי העירייה.	לא התקבלו פניות נוספות 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	צלצול בתי ספר מפריע למתלונן.	מחלקת החינוך	לבדוק את מיקום הרמקולים של בתי הספר ולבדוק אפשרות העברתם על גבי המבנ או בתוך בית הספר עצמו.	ביקשתי ממנהל בתי הספר לעשות מאמץ מקסימלי להפחית את הרעש. במידה שהרעש חריג – על המתלונן לפנות למוקד העירוני.	לא למעקב.
7	רעש במרכז צמרות.	יחידת האכיפה	ביקש התייחסות.	חלק מהנושאים טופלו וחלק לא באחריות העירייה.	לא למעקב.
8	אי טיפול בחתול פצוע ליד השוק הסיטונאי.	הוטרנרית	אין פירוט.	התלונה נסגרה בעקבות חוסר שיתוף פעולה מצד המתלונן.	לא למעקב.
9	מבקש קירווי מעל גינת הכלבים בשכונת צמרות וברזיית כלבים בגינת הכלבים.	אגף שפייע	להתקין קירווי בגינת הכלבים וברזיות לכלבים.	ביקשתי לשקול מחדש (לחייב) התקנת קירווי גם בגינת הכלבים שבשכונת צמרות.	ביקשתי לבחון הוספת קירווי.
10	מפגעים ברחוב החצב שלא נאכפו ואשר פוגעים באיכות החיים של התושבים.	יחידת האכיפה	לטפל במפגעים ברחוב החצב.	התלונה מוצדקת. מדובר במפגע חוזר.	מהנדס העיר מתבקש להשלים את הפיתוח של הרחוב בהקדם.
11					
12	פסי האטה ברחוב אליהו בתלמי מנשה אשר היו, הוסרו לפני זמן מה.	אגף הנדסה	להחזיר את פסי האטה.	התלונה מוצדקת חלקית. פסי האטה ברחוב אליהו אינם תומאים את התכנית של ועדת התנועה.	נדרש לעדכן את התכנית בוועדת התנועה או להחזיר את פסי האטה החסרים.
13	אי סדר באישור אגרות לימודי חוץ	מחלקת החינוך	אין פירוט.	התלונה נסגרה על ידי המתלונן.	לא למעקב.
14	ביקש זיכוי הפרש עלות מים בגין טעות קריטית מלכתחילה במספר הנפשות.	מחלקת הגביה	החזר רטרו משנת 2017.	קיבל מענה לשביעות רצון המתלונן.	לא למעקב.

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
15	צריכת יתר של מים משותפים ברחוב הרב קוק.	מחלקת הגביה	אין פירוט	המלצתי לדיירים להזמין איש מקצועי כדי לאתר ולתקן נזילה אפשרית בין השעות הראשי לבין שעוני הדיירים.	עם קבלת חשבון איש המקצועי יבוצע זיכוי במידה ונדרש בהתאם לכללי רשות המים.
16	אנשים מטעם המועצה לקחו דברים מהשטח שלו	אגף שפי"ע	אין פירוט.	המתלונן הגיש תלונה במשטרה, לכן אין מקום להמשיך בבדיקת התלונה.	לא למעקב.
17	אי טיפול ברכב שחסם את המדרכה.	יחידת האכיפה	אין פירוט.	התלונה מוצדקת. יחידת האכיפה לא נתנה את המענה הנדרש ובכך נפגע השירות לתושב המתלונן.	בעקבות התלונה הופקו לקחים ביחידת האכיפה ומחדדים את הנהלים לטיפול במקרים דומים בעתיד.
18	בוצע עיקול בחשבון בנק מבלי שידע במה מדובר.	יחידת האכיפה	לקבל הסבר מפורט על מה החוב.	מוצדק חלקית. היה קושי לאתר בגין מה בוצע העיקול, דבר שעייב את הטיפול בנושא מצד המתלונן.	הדוח בוטל על ידי התובעת העירונית. כסף יוחזר.
19	חוב בגין הצלבת מונים.	מחלקת הגביה	מבקש לפטור אותו מהחוב שבמחלקת הגביה.	מחלקת הגביה נתנה הנחה מסוימת במסגרת האפשרויות העומדות בפניה והתושבת שילמה את החוב.	לא למעקב.
20	הסדר תשלום אגרות ביוב צמודי קרקע. פרק זמן קצר מדי לבצע את התשלום; אי העברת חשבון בדוא"ל.	מחלקת הגביה	לשנות את הסדרי התשלום.	התלונה מוצדקת. בעקבות התלונה ניתן אישור.	זמן החיוב עודכן מ-14 יום ל-30 יום. חשבון ישלח למתלונן בדוא"ל.
21	עיקוב במתן אישור לרשום בית משותף.	הגזברות	לקבל את האישור לרישום בית משותף.	התלונה מוצדקת	לא למעקב.
22	אי טיפול ברעש של תרנגולים.	הוטרינרית	אין פירוט.	התלונה מצודקת.	לטפל במפגע. לבחון חוק עזר שמאפשר טיפול במי שמחזיק בחיות משק באזורים שהם לא חקלאות.

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/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
23	חוסר יכולת ליצור קשר בשום ערוץ עם מחלקת הפיקוח והחניה.	יחידת האכיפה.	ביטול הדוח במידי; יש תג נכה.	לא ניתן להגיש ערעור דרך האתר מאחר שלדוח לא הוזן מספר תעודת זהות. ניתן היה ליצור קשר עם יחידת האכיפה ועם מיתר בערוצים שונים.	מזכירת יחידת האכיפה קלטה למערכת את הבקשה לביטול הדוח.
24	פנייה במייל שלא זכתה לתגובה.	מחלקת הגביה	ביטול חיוב הריבית.	העירייה שלחה את החשבונות בזמן. ככל הנראה העיכוב הוא של הדואר.	לא למעקב.
25	גרירת גרוטאות רכב השייך למתלונן.	יחידת האכיפה	שהעירייה תממן את הגרירה ואחסנה.	העירייה רשאית לסלק גרוטאות רכב בהתאם לחוק.	לא למעקב.

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

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