



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

לכבוד
ראש המועצה וחברי המועצה
מועצה מקומית באר-יעקב

27 פברואר 2019
כ"ב אדר א' תשע"ט
מב - 2019 - 3

הנדון: דוח על פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

כללי

ב-2008.1.4 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 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 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. 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 2018. מודגש כי, בניגוד להוראות החוק, המליאה לא דנה בדוח של שנת 2017, אלא ועדת הביקורת בלבד.

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 2018 היה המשך גידול במספר התלונות שהוגשו אצל הממונה על תלונות הציבור.

בשנת 2018 הוגשו **27 תלונות** (לעומת 24 בשנת 2017 ו-14 בשנת 2016), מתוכן:

א. **מוצדקות – 9 – (33%)** - לעומת 7 בשנת 2017.

ב. **מוצדקות חלקית – 4 – (15%)** לעומת 3 בשנת 2017.

להלן פילוח התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגי ע לפתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	תברואה	5	3		2	60%
2	הנדסה	5	2	2	1	80%
3	גביה	4	-	2	2	50%
4	פיקוח עירוני	4	2		2	50%
5	חינוך	3	1		2	33%
6	מים וביוב	2			2	0%
7	מתנ"ס	2			2	0%
8	חשמל	1	1			100%
9	שילוט	1			1	0%
10	סה"כ	27	9	4	14	48%



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנת 2017:

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

בנוסף, טיפל הח"מ ב- 11 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

מנכ"ל
חשב מלווה
יועצת משפטית
גזבר
מהנדסת
סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש
מנהל אגף שפ"ע
דובר המועצה
מנהל המוקד העירוני
מנהלת מחלקת הגביה
מנהל מחלקת הפיקוח העירוני
מנהל מחלקת התברואה
מנהל מחלקת התשתיות
מנהל מחלקת רישוי עסקים ושילוט

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	<u>ערעור בגין הודעת תשלום קנס בגין רכב נכה - מסמכי הערעור נמצאו ליד תיבות הדואר בקניון.</u>	מחלקת הגביה	תחקור בעניין "זליגת המידע וזריקת החומר לפח".	לא ניתן לקבוע האם המסמך שנמצא ליד תיבת הדואר בחניון של הקניון נאבד על ידי נציג המועצה/"מלגס" או מי שהגיש את התלונה.	בעקבות התלונה, ללא קשר לאשמה, "מלגס" בחן את תהליך הטיפול במסמכי ערעור שמגיעים למחלקת הגביה ושיפר אותו.
2	<u>מחלקת גביה – שירות – עימות בין עובדי מחלקת הגביה לבין התושבת.</u>	מחלקת הגביה	התנצלות משני הצדדים.	התלונה בוטלה – המתלונן קיבל מענה לשביעות רצונו במסגרת פגישה עם מנהלת מחלקת הגביה.	ביטול תלונה – הצדדים הגיעו להבנה.
3	<u>רעש ממתחם הבריכה העירונית בעת הפעלתה</u>	פיקוח עירוני	מניעת רעש מהבריכה בעונת הרחצה	לא ניתן לקבוע – הפניה הגיעה בעת שהבריכה סגורה (התלונה הוגשה בינואר 2018).	לא הגיעה למבקר תלונה על הרעש בעת עונת הרחצה.
4	<u>תאורת רחוב – העדר תאורת רחוב ברחוב הסביון.</u>	מחלקת החשמל	פטור מתשלום ארנונה (לא רלוונטי).	התלונה מוצדקת – הבעיה נובעת מכך שהחשמל שמזין את תאורת הרחוב מחובר ללוח החשמל של הבריכה העירונית ומפעיל הבריכה הפיל את השלטר כדי שלא יחויב על החשמל.	לוח החשמל של תאורת הרחוב הופרד מלוח החשמל של הבריכה.
5	<u>מטרד תרנגולים – רעש תרנגולים ברחוב הגולן ללא הפסקה.</u>	הפיקוח העירוני + ווטרינרי	טיפול במטרד (רעש).	התלונה מוצדקת – למרות פניות חוזרות של התושב, עובדי המועצה לא נתנו מענה לפניותיו.	טרם הוסר המפגע.
6	<u>מתקני ספורט – מתקני ספורט לא תקינים בפארק המושבה.</u>	מחלקת הנדסה	תיקון מתקני הספורט.	התלונה מוצדקת – למרות פניות חוזרות לאורך זמן, המועצה לא תיקנה את מתקני הספורט.	עדיין לא הסתיים הטיפול – בטיפול מחלקת הנדסה; קיימת הזמנת עבודה. התשלום התקבל.
7	<u>מתנ"ס – ספק עדיין לא קיבל תשלום בגין שירות למתנ"ס.</u>	המתנ"ס	קבלת תשלום בסך 600 ₪.	המתלונן סגר את התלונה עם קבלת תשלום.	

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
8	תשתית ניקוז לקויה – ברחוב היסעור.	מחלקת מים וביוב	פתרון לבעיות הניקוז.	תלונה חוזרת – ניתן פתרון חלקי – הפתרון הקבוע יהיה עם שיפור התשתיות.	מתוכנן במסגרת שיפור תשתיות באר יעקב.
9	שילוט חוצות – העברת זכויות לחברה אחרת ללא מכרז.	מחלקת רישוי עסקים ושילוט	ביטול המכרז.	התלונה אינה מוצדקת – המועצה רשאית להסכים בכתב להסבה. בעת התלונה לא הייתה הסבה.	לא רלוונטי.
10	חוב ארנונה שלא טופל כראוי – אי מתן תשובה לפניית התושב ובמקביל פניה לערכאות על ידי המועצה. (נכס ריק)	מחלקת הגביה	טיפול מהיר בחוב וביטולו וביטול ההליכים שבהם החלה המועצה.	התלונה מוצדקת חלקית – בעל הדירה לא הודיע למועצה על כניסת הדייר לדירה מראש כפי שהתחייב בטופס הבקשה לכן אינו זכאי לפטור מארנונה. מחלקת הגביה התחייבה לחזור לתושב – ולא חזרה ולמרות זאת המשיך בהליכים.	הוחלט לזכות את הדייר בתנאי שימציא מסמכים.
11	הריסת פח אשפה (של בניין) בעלות של 2,000 ₪.	מחלקת התברואה	לתקן כדי שיהיה פח אשפה תקין.	התלונה מוצדקת – פרק הזמן מהמועד בו נגרם נזק לפח אשפה על ידי הקבלן עד להחלפתו (כמעט חודשיים) אינו סביר.	הפח הוחלף.
12	אי פינוי אשפה - ברחוב הנקר.	מחלקת התברואה	לפחות יומיים נורמאליים לפינוי אשפה בשבוע כגון יום ראשון ויום חמישי	התלונה אינה מוצדקת – היו מקרים של אי פינוי אשפה, אך טופל עם פניה למוקד.	לא רלוונטי.
13	אי קבלת החזר כספי בגין רישום לקייטנה בחוה"מ פסח – אשר שולם בטעות.	מחלקת החינוך	החזר כספי בסך 100 ₪ + ריבית והצמדה כחוק	התלונה מוצדקת – למרות פניות חוזרות של המתלונן לגורמים במועצה בקשר להחזרת הכסף במשך תקופה ארוכה הוא לא קיבל מענה.	קיבל זיכוי.
14	התנהגות עובדי קבלן פינוי אשפה – עקב השתוללות פגעו בכלי רכב.	מחלקת תברואה (+ ועדת נזיקין)	פיצוי בין הנזק ולדבר עם קבלן פינוי האשפה.	סגרת את התלונה – על המתלונן לפעול בערוצים המקובלים – פניה לוועדת נזיקין.	המתלונן הופנה לוועדת נזיקין להמשך טיפול.

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

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



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
15	אי קבלת תשובה ממחלקת הגביה – בקשה למדוד מחדש שטח + בקשה לביטול ריבית הוצמדה עקב אי קבלת חיוב.	מחלקת הגביה	לקבל תשובה ממחלקת הגביה	התלונה מוצדקת חלקית – הטיפול במתלונן היה תקין – אך לא הוצא לו תשובה בכתב.	
16	"מבצע חיסול גדר חיה" – טענה בנוגע לקבלת התראה לגזום את צמחיה הפולשת	פיקוח עירוני	"חקירה יסודית ופעילות מתקנת"	לא ניתן לקבוע אך ניתן לראות את התלונה כהזדמנות להשתפר ולבחון את נוסח מכתב ההתראה.	נוסח מכתב ההתראה נבחן – אין שינוי.
17	הסעות – החזרת הילדה (בחנינוך מיוחד) באיחור עקב סידור ההסעות.	מחלקת החינוך	בדיקה ופיצוי	התלונה אינה מוצדקת – דובר ביום הראשון של הלימודים והילדה שוחררה מבית הספר מוקדם יותר. מנכ"ל המועצה ומנהל מחלקת החינוך התערבו באופן אישי, מנהלת מחלקת ההסעים חזרה למתלונן.	לא רלוונטי
18	המתני"ס – חוסר מענה טלפוני. רצה לרשום ילד לחוג.	מתני"ס	לקבל מענה טלפוני מהמתני"ס	הגיע לפתרון – המתלונן קיבל מענה מהמתני"ס.	התקבל מענה מהמתני"ס. המתני"ס מתבקש לבחון את המענה הטלפון בתקופות לחץ. לא רלוונטי.
19	אי קבלת החזר בסך 80 ₪ בגין רישום לקייטנת מדעים – לאחר ביטול השתתפות עקב נסיבות אישיות.	מחלקת חינוך	לקבל החזר בסך 80 ₪.	הנושא קיבל פתרון מייד עם הגשת התלונה – התלונה נסגרה.	לא רלוונטי.
20	אי ניקיון מרכז "אלמוגי".	פיקוח עירוני	לדאוג שהמקום יהיה נקי.	התלונה מוצדקת – המועצה לא עשתה מספיק כדי לאכוף את הניקיון בשטח ששייך למרכז המסחרי ושנמצא באחריות החברה המנהלת של המרכז.	הפיקוח העירוני הגביר את האכיפה במקום.
21	פח זבל חדש הוחלף בפח זבל ישן.	מחלקת התברואה	להחזיר את פח הזבל החדש.	התלונה מוצדקת – למרות פניות חוזרות של התושב הפח לא הוחלף.	התושב קיבל פח חדש.

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
22	חנית נכים – אי הקצאה חניה מותאמת לנכה עם כיסא גלגלים.	מחלקת ההנדסה	לקבל חנית נכים אישית מותאמת בדחיפות.	לקבל חנית נכים עם פתרון לשביעות רצון המתלונן. לקח זמן כי נדרש פתרון הנדסי.	התקבל פתרון לשביעות רצון המתלונן.
23	פגיעה בחומה - על ידי קבלן עבודות תשתית.	מחלקת הנדסה	לתקן את הגדר במייד.	התלונה מוצדקת חלקית – התושב פנה למנהל העבודה במקום לפנות למוקד העירוני. לאחר שהפניה הגיעה למחלקת הנדסה – הטיפול ארך זמן רב.	הטיפול בין התושב לבין המוקד/מחלקת הנדסה.
24	סדר וניקיון ברחוב סביון – פיתוח ותחזוקת רחוב סביון בבאר יעקב – משאית חונה, לכלוך של מטאטא כביש נשפך ברחוב, שפיכת ערימות אספלט ברחוב.	מחלקת הנדסה	לטפל בליקויים.	התלונה מוצדקת (ברובה) – המועצה נדרשה למצוא פתרון לשמירה על סדר וניקיון ברחוב; על המועצה להימנע מלרוקן לכלוך של מטאטא כביש ולשפוך ערימות אספלט ברחוב ולטפל במשאית שחונה ברחוב.	טופלו כל המפגעים למעט מה שדורש השקעות בתשתיות אשר יבוצע בהמשך.
25	פח אשפה – המועצה לקחה פח ישן ולא החזירה חדש.	מחלקת תברואה	לספק פח חדש.	התלונה אינה מוצדקת – קיבל פח חדש אך לא היה מודעת לכך.	לא רלוונטי.
26	תשתיות – בעיה בכביש כניסה למפעל באזור התעשייה – הצפות.	מחלקת מים וביוב	לסדר את הכביש דחוף.	התלונה אינה מוצדקת - קיבלו טיפול בכל פעם שהייתה הצפה.	מתוכנן לשדרג את התשתיות.
27	מים עומדים בגלל הגשם – ריח של ביוב ויתושים.	מחלקת ההנדסה	למצוא פתרון להצפה.	התלונה מוצדקת חלקית – מדובר במי גשמים – ולא מים עומדים; המועצה לא חזרה למתלונן.	מתוכננת חניה ציבורית במקום.

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

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