



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

לכבוד

ראש המועצה

חברי המועצה

מועצה מקומית באר-יעקב

19 פברואר 2015
ל' שבט/תשע"ה
מב- 2015 - 12

הנדון: דוח על פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014

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 הקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הממונה.

במועצה המקומית באר-יעקב המבקר מכהן גם כממונה על תלונות הציבור. המבקר התחיל את תפקידו במועצה בתאריך 1.9.2014, והחל לטפל בתלונות הציבור באוקטובר 2014.

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.

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

בהתאם להוראות סעיף זה מגיש בזאת הממונה על תלונות הציבור את הדוח לשנת 2014.

סיכום

בין ה- 1.9.2014 עד ל 31.12.2014 הוגשו 4 תלונות:

א. 2 תלונות נמצאו מוצדקות, תלונה אחת נמצאה כלא מוצדקת ותלונה אחת נמצאה כמוצדקת חלקית.

ב. חלק מהתלונות כיסו יותר מנושא אחד - נושאי התלונות כללו: גיזום עץ גבוה, פינוי פסולת משטח פרטי, תיקון בור בכביש, דוחות חניה והסעות תלמידים הלומדים מחוץ לבאר-יעקב.

הטבלה שלהלן מסכמת את הטיפול בתלונות:

מספר	הנושא	מוצדק/לא מוצדק	תוצאות הטיפול בתלונה
1	בור כביש שלטענת המתלונן מהווה מפגע בטיחותי ולא טופל כנדרש	נמצא כי התלונה מוצדקת 1. התיקון שבוצע בכביש לא החזיק מעמד. 2. המועצה לאורך זמן לא פעלה כדי לאכוף את	בוצע תיקון חוזר ורציני יותר בכביש וסוכס שהנושא יקבל עדיפות במסגרת חוזה אחזקת כבישים כשיחתם.
	שטח פרטי פרוץ ממול לבית המתלונן - בו נזרקים קרטונים, פסולת בניין וגזם - אי אכיפה על ידי הרשות לאורך זמן	פינוי הפסולת מהמגרש הפרטי שממול לבית המתלונן.	לאחר התערבות הפיקוח העירוני בעל המגרש ממול פינה את הפסולת וגידר את המגרש.
2	גיזום עץ גבוה שלטענת המתלונן מהווה סכנה בטיחותית והמועצה אינה גוזמת אותה	נמצא כי התלונה מוצדקת חלקית - 1. העץ דרש גיזום אך הממונה על תלונות הציבור לא השתכנע שהעץ הווה מפגע בטיחותי. 2. המוקדנית הייתה הצריכה לחזור למתלונן כפי שהבטיחה.	הממונה על תלונות הציבור העיר למוקד העירוני שאם מבטחים לתושב שיחזרו אליו, צריך לעמוד בהבטחה.
	המוקדנית אמרה למתלונן שתחזור אליו, אך לא חזרה (היא שכחה).	מחלקת הגינון טיפלה בגיזום העץ לשביעות רצונו של המתלונן.	
3	דרישה לביטול דוחות חניה מרובים עקב מצוקת החניה	התלונה נמצאה לא מוצדקת - אין הצדקה לבטל את דוחות החניה גם אם יש מצוקת חניה.	התלונה נמצאה על תלונות הציבור מסר למתלונן שאין הצדקה לבטל את דוחות החניה.
	מציאת פתרון לבעיית חניה ביישוב בכלל וברחוב שא-נס בפרט	(נושא מצוקת החניה אינו עונה להגדרת תלונה)	מצוקת החניה ידועה, אך אין לכך פתרון מיידי.
4	למרות פניות חוזרות למועצה, לא נמצא פתרון להסעות תלמידים שלומדים מחוץ לעיר ומסיימים את הלימודים בשעה 16:00 ביום חול ובשעה 13:30 ביום ו'	התלונה נמצאה מוצדקת .	זמני ההסעות עודכנו כך שלכלל התלמידים שלומדים מחוץ לעיר קיימת הסעה חזרה מבית הספר, ללא קשר לשעת סיום הלימודים.



מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

ברצוני לציין את שיתוף הפעולה שזכיתי מעובדי המועצה אשר פעלו לפתרון הסוגיות שהועלו על ידי המתלוננים.

להלן מספר תובנות מהטיפול בתלונות:

- א. החשיבות לכך שהמועצה תאכוף את חוקי העזר שלה לטובת איכות החיים של התושבים.
- ב. החשיבות לכך שהמועצה תעמוד על זכויותיה כפי שמגיעות לה במסגרת ההסכמים עם הספקים.
- ג. הצורך בבחינה כוללת של מצוקת החניה באזורים מסוימים ברשות.
- ד. כשעובד המוקד העירוני מתחייב לחזור לפונה עליו להקפיד לעמוד בהבטחה.

יצוין כי נושא הממונה על תלונות הציבור במועצה הוא חדש והחל רק בסוף שנת 2014. בשנת 2015 הנושא ימוסד ואנו נפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור בערוצים השונים בהתאם לנדרש.

מעבר לטיפול בתלונות שמוגשות לממונה על תלונות הציבור במועצה, החל מדצמבר 2014 הממונה גם מרכז את ההתייחסות של המועצה לתלונות על המועצה שמטופלות על ידי נציב תלונות הציבור שבמבקר המדינה.

בכבוד רב,

משה מזרחי

הממונה על תלונות הציבור