



# מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

לכבוד  
ראש המועצה וחברי המועצה  
מועצה מקומית באר-יעקב

14 ינואר 2018  
כ"ז טבת תשע"ח  
מב - 2018 - 1

## הנדון: דוח על פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

### 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.

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 2017.

### סיכום

בשנת 2017 היה גידול משמעותי במספר התלונות שהוגשו אצל הממונה על תלונות הציבור, הגידול היה בעיקר בתלונות לא מוצדקות ותלונות שאינן בטיפול הממונה, או שהגיעו לפתרון במסגרת הטיפול השוטף.

בשנת 2017 הוגשו **24 תלונות** (גידול בשיעור של כ-71% לעומת השנים 2015 ו-2016), מתוכן:

- א. **מוצדקות** – 7 - לעומת 6 בשנת 2016 ו-8 בשנת 2015
- ב. **מוצדקות חלקית** – 3 – זהה לשנת 2016 (בשנת 2015 לא היו תלונות מוצדקות חלקית)
- ג. **לא מוצדקות** – 7 - לעומת 3 בשנת 2016 ו-4 בשנת 2015
- ד. **הגיעו לפתרון/לא בטיפול הממונה** – 7 - לעומת 2 בכל אחד מהשנים 2015-2016

יצוין כי חלק מהתלונות הגיעו ממבקר המדינה אשר ראה לנכון להעביר אותם לטיפול, לפי סמכותה שבסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 [נוסח משולב]. לפירוט התלונות ראו נספח

להלן פילוח התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	הופסק טיפול (*)	לא מוצדק
1	שפייע ותברואה	4	3		1	
2	גביה	6	1	2	1	2
3	פיקוח עירוני	3	1			2
4	הנדסה ותשתיות	5			4	1
5	וטרינריה	2			1	1
6	וועדת תנועה	2		1		1
7	וועדת נזיקין	2	2			
9	סה"כ	24	7	3	7	7

(\*) לא בטיפול הממונה על תלונות הציבור או שהגיעו לפתרון.



# מועצה מקומית באר-יעקב

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור  
להלן פילוח תלונות לפי חודשים:

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

בנוסף, טיפל הח"מ ב- 6 תלונות למול מבקר המדינה.

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  
דובר המועצה  
מנהל המוקד העירוני  
מנהלת מחלקת הגביה  
מנהל מחלקת הפיקוח העירוני  
ווטרינרית

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	נביחות כלב – המועצה אינה מטפלת בכלב שנובח במהלך היום ללא הפסקה ונמצא ככל הנראה במצוקה/דכאון מאחר שנמצא לבד כל היום.	ווטרינריה	לדבר עם השכן, ובמידה שהכלב ממשיך לנבוח להעביר את הכלב לכלביה.	<b>התלונה לא מוצדקת</b> – במספר ביקורים של הביקורת, הפיקוח, הווטרינרית והשיטור לא נמצא שיש חריגה.	למועצה אין עילה להתערב בסוגיה. ככל הנראה סכסוך שכנים.
2	פגיעה ברכב – העדר התייחסות לתושב שפנה למועצה בעקבות פגיעה בכלי רכב על ידי מרצפת אבן שנשברה בכניסה לקניון.	וועדת נזיקין	לקבל התייחסות.	<b>התלונה מוצדקת</b> – אף גורם למועצה לא התייחס לתושב.	הוקמה וועדת נזיקין והמקרה נדון בוועדה.
3	חוסר טיפול בהוצאת הילדה מרישומי הגן (עברו דירה)	מחלקת הגביה	למחוק את החוב כי הילדה לא נמצאת בגן ואת הרישום של הילדה מהגן.	<b>התלונה מוצדקת חלקית</b> מדובר באי ביצוע תהליך מסודר גם על ידי המתלונן וגם על ידי המועצה.	המתלונן זוכה – החזר בסך 724 ₪.
4	אי הצבת קיר תומך לתעלת ניקוז פתוחה בתלמי משנה – גורמת להצפות.	מחלקת הנדסה	לעשות קיר תומך לתעלה כפי שהובטח על ידי המועצה כפתרון ביניים	<b>התלונה לא מוצדקת</b> – על פי חווי"ד מקצועית של מהנדסת קיר תומך אינו פתרון נכון.	מתוכננת תעלת ניקוז תת קרקעית.
5	חנייה לא מוסדרת בסמוך לתחנת הרכבת	כללי	לא פורט	<b>טיפול של גורם אחר</b> - הועבר לטיפול הדובר שהוא הכתובת הנכונה.	הועבר לדובר המועצה למתן תשובה.
6	עלות הזנה בגני הילדים – משלמים המון הזנה ללא סיבה	מחלקת הגביה	הורדת עלות ההזנה	<b>טיפול של גורם אחר</b> (הנהגת הורים) - המתלוננת סגרה את התלונה.	המתלוננת הפנתה להנהגת ההורים.
7	תשלומי הורים – גבית כסף מהורה שהביע התנגדות לתשלום תשלומי רשות	מחלקת הגביה	שהמועצה לא תגבה כסף ללא תשלום.	<b>התלונה מוצדקת.</b> המועצה חייבה את התושבת על תשלומי רשות למרות שהיא כתבה במפורש שאינה מוכנה לשלם אותם.	עדכון טופס אישור השתתפות בתשלומי הורים. המתלונן הסכים לשלם את תשלומי הרשות.

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
8	הפקת חשבונית מים ללא קריאת מונה	מחלקת הגביה	להורות למחלקת הגביה לציין את קריאות המונה	<b>התלונה לא מוצדקת</b> – החיוב תקין – על החשבון יש פירוט של קריאות מונה.	
9	בור שנפער ברח' ז'בוטינסקי – לא ניתן פתרון מספק.	מחלקת הנדסה	לסתום את הבור בצורה מקצועית	<b>הגיע לפתרון</b> - ניתן מענה ע"י מחלקת הנדסה תוך כדי טיפול בתלונה.	הבעיה נפתרה לאחר פניית למחלקת הנדסה
10	ניקיון רחובות (כלנית) – רחוב מוזנח, אי פינוי גזם באופן קבוע – למרות פניות חוזרות למוקד.	מחלקת שפ"ע	לטפל בפינוי גזם וניקיון	<b>התלונה מוצדקת</b>	הגזם פונה והרחוב נוקה
11	בקשה להצבת תמרור נכה ליד הבית. אי קבלת אישור בכתב.	וועדת תנועה	בחינת הבקשה מחדש וקבלת תשובה בכתב.	<b>התלונה מוצדקת חלקית.</b> (עקב אי הוצאת תשובה בכתב).	המועצה החלה להוציא תשובות לבקשות חנית נכה בכתב.
12	הגבלת חופש התנועה בדרך ציבורית המובילה לבית (מאחר שלא משתתפים בעלות השמירה – לא קיבלו אפשרות לפתוח את המחסום עם טלפון נייד).	מחלקת הנדסה	החזרה מיידיית של חופש התנועה – מתן אפשרות להרים את המחסום עם הטלפון הנייד.	<b>לא באחריות המועצה</b> – קשור ל"מצפה אפק"	הוסבר להם שעליהם לפעול מול הוועדה החקלאית של "תלמי מנשה" וועדת "מצפה אפק".
13	המתלונן ביקש החזר תשלום בגין נזק שנגרם לכלי הרכב – עץ שנפל על הרכב – אי קבלת התייחסות במהלך שישה חודשים.	וועדת נזיקין	העלאת הפניה לוועדת נזיקין – בקשה להחזר מלא בגין הנזקים.	<b>התלונה מוצדקת</b> - פרק הזמן מפניית המתלונן עד שהפניה עלתה לדיון בוועדת הנזיקין אינו סביר.	המקרה עלה לדיון בוועדת הנזיקין. (הממונה על תלונות הציבור אינו מתערב בהחלטה).
14	אי טיפול המועצה בהתפרקות אבני שפה במשטח איסוף פסולת וגזם	מחלקת הנדסה	טיפול/חיזוק/התקנת אבני שפה חדשות במקום	הבעיה נפתרה – שה היה עניין של זמן.	הנזק תוקן – זה לוקח זמן.
15	הצבת קרטוניה על חניה פרטית	מחלקת התברואה	פינוי קרטוניה ופיצוי כספי	<b>התלונה מוצדקת</b> (אך אין הצדקה לפיצוי כספי) – המועצה לא הייתה צריכה להציב קרטוניה על חניה פרטית.	הקרטוניה הועברה למקום אחר.

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

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



# מועצה מקומית באר-יעקב

## מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
16	פיר אשפה מתמלא ונסתם לעיתים קרובות	מחלקת התברואה	מציאת פתרון	הגיע לפתרון – מדובר בבעייה טכנית של הדחסן	נמצא פתרון בפגישה משותפת של חברת האחזקה של הבניין, אחראי לאישור טופס 4, תברואן המועצה ומבקר המועצה.
17	"כלב מסוכן" במסדרון בבניין מגורים ללא רסן וללא רצועה.	הווטרנריה	קנס לבעל הכלב	לא ניתן לקבוע האם מוצדק או לא.	נמסר למתלונן שבמידה שהכלב שוב משוטט בבניין לפנות לפיקוח העירוני.
18	דרישת תשלום בצירוף הוצאות גביה מינואר שנודע למתלונן רק בעת קבלת התראה.	מחלקת הגביה	מבקש לשלם את קרן החוב ללא קנסות.	התלונה מוצדקת חלקית ההתראה הופצה במועד, אך מחלקת הגביה התעכבה במתן תשובה לתושב, דבר שגרר הוצאות גביה.	המועצה וויתרה על הוצאות הגביה.
19	בעיות ניקיון וגינון בשכונת חוטר	שפ"ע/מחלקת הניקיון	טיפול בהשקייה ובניקיון.	התלונה מוצדקת	יש שיפור משמעותי מאז הגשת התלונה
20	מפגע רעש כל ערב שישי – מומשעת ברחבי היישוב מוסיקה בקולי קולות וכריזה המודיעה על כניסת השבת.	מחלקת הפיקוח העירוני	להפסיק את הרעש באופן מיידי וסופי.	התלונה לא מוצדקת מדובר בכריזה שכבר קיים עשרות שנים. צריך לשקול בין הפרעה לפרט במשך מספר דקות בשבוע לעומת תועלת לתושבים רבים.	סוכם עם המשטרה שפעמים הבאות היא תפנה אליהן ישירות.
21	נפגעים רבים ברחוב היסמין	מחלקת הפיקוח	טיפול מעמיק בכל הנפגעים ברחוב היסמין – פינוי משאיות (סולר), טיפול ואכיפה כנגד בית החוסים, פינוי ערימת אשפה וגזם.	התלונה מוצדקת	רוב הנפגעים ברחוב טופלו.
22	אי מתן הנחת נכים המגיע על פי חוק	מחלקת הגביה	לקבל את הנחת הנכים.	התלונה לא מוצדקת – על בסיס חו"ד היועצת המשפטית.	

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
23	המועצה אינה פועלת כנגד משתלה בתלמי משנה בה מצטבר זבל מול בית מגורים.	מחלקת הפיקוח	שבעל המשתלה יפנה/יסתיר את הזבל	<b>התלונה לא מוצדקת</b> לא מדובר במזבלה ואין שם אשפה רטובה. גם יתושים לא קשור למשתלה – אלא יש מים עומדים במרזב בחניה של הבניין.	בעל המשתלה יתבקש לנקות.
24	אי אישור חנית נכה	וועדת התנועה	לאשר חנית נכה	<b>התלונה לא מוצדקת</b> על פי חוק למתלונן לא מגיע חניה	

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

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