

29 ינואר 2025
כ"ט טבת תשפ"ה
מב- 2025 - 03

הנדון: פעילות הממונה על תלונות הציבור – סיכום שנת 2024

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 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 דין בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית".

בעיריית באר יעקב מבקר העירייה משמש כממונה על תלונות הציבור בנוסף על תפקידו.

בהמשך לנ"ל הנני מתכבד להגיש את דו"ח פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024.

סיכום

בשנת 2024 הוגשו 26 תלונות לעומת 33 תלונות בשנת 2023, 25 בשנת 2022, 22 בשנת 2021, 33 בשנת 2020, 27 בשנת 2019, 27 בשנת 2018, מתוכם 9 (35%) מוצדקות/מוצדקות חלקית, כדלקמן:

- א. מוצדקות – 7 – (27%) לעומת 10 בשנת 2023 (30%)
- ב. מוצדקות חלקית – 2 – (8%) לעומת 5 בשנת 2023 (15%)

בשנת 2024 היו 9 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית (35% מהתלונות) לעומת 15 בשנת 2023 (45%).

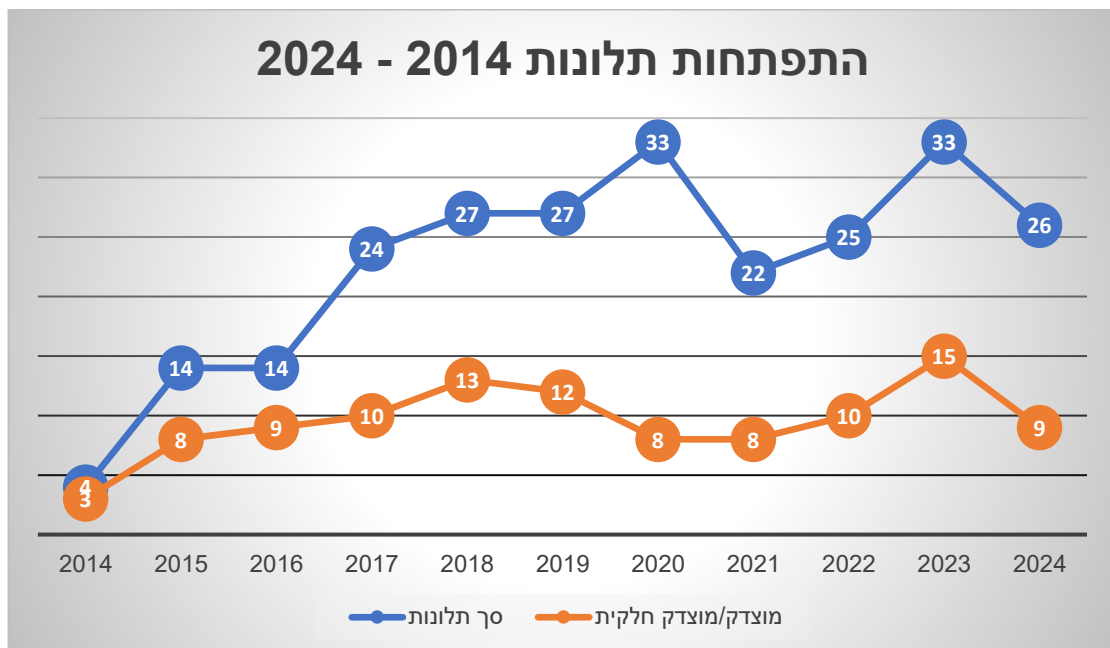
להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנים 2017 – 2023.

מס"ד	חודש	מספר תלונות 2017	מספר תלונות 2018	מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2020	מספר תלונות 2021	מספר תלונות 2022	מספר תלונות 2023	מספר תלונות 2024
1	ינואר	3	6	1	2	-	2	2	2
2	פברואר	2	2	1	-	2	1	1	2
3	מרס	3	1	2	2	-	-	-	3
4	אפריל	1	2	2	2	4	1	1	-
5	מאי	-	2	3	2	2	5	4	5
6	יוני	3	-	2	4	3	5	5	1
7	יולי	4	2	3	3	4	4	5	2
8	אוגוסט	6	1	1	2	-	1	3	3
9	ספטמבר	-	4	1	3	2	-	4	2
10	אוקטובר	-	4	5	7	2	1	1	1
11	נובמבר	1	1	4	4	3	2	3	3
12	דצמבר	1	2	2	2	-	3	4	2
13	סה"כ	24	27	27	33	22	25	33	26

הטבלה שלהלן מציגה פילוח של התלונות לפי יחידות העירייה:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגיע לפתרון/אין פתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	יח' האכיפה - פיקוח	11	4	1	6	45%
2	מחלקת הגביה	5	1	-	4	20%
3	שפ"ע - מח' התברואה	4	-	-	4	0%
4	מוקד עירוני	1	-	1	-	100%
5	הנדסה - כבישים ומדרכות	1	1	-	-	100%
6	חינוך - שפ"ח	1	1	-	-	100%
7	חינוך - הסעות	1	-	-	1	0%
8	חינוך - כללי	1	-	-	1	0%
9	שפ"ע - שירות וטרינרי	1	-	-	1	0%
10	סה"כ	26	7	2	17	35%

התרשים שלהלן מציג את התפתחות התלונות על פני שנים:



1. 5 התלונות המוצדקות/מוצדקות חלקית שבאחריות יח' האכיפה:
 - א. אי טיפול במפגעים כנדרש – 4 מקרים.
 - ב. פקח העמיד את הרכב באופן לא חוקי בעת ביצוע התפקיד – מקרה 1.
2. 4 תלונות מוצדקות נוספות:
 - א. אגף חינוך שפ"ח – אי טיפול בילד עקב התנהגות הורים.
 - ב. מחלקת הגביה – עיכוב בהסרת עיקול לאחר הסדרת התשלום.
 - ג. המוקד העירוני – אי טיפול במפגע בטיחותי לאורך זמן.
 - ד. אגף הנדסה – תחזוקת כבישים ומדרכות – אי טיפול במפגע וסימון מפגע כטופל למרות שלא טופל.

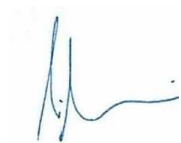
תלונות שהגיעו לפתרון תוך כדי בדיקת התלונה - בנוסף היו כ- 8 תלונות (כ-30%) שהגיעו

לפתרון לשביעות רצון המתלונן תוך כדי בדיקת התלונה:

1. יח' האכיפה – 3 מקרים.
2. מחלקת הגביה – מקרה 1
3. מחלקת התברואה – 2 מקרים.
4. השירות הווטרינרי – מקרה 1.

ברצוני לציין את שיתוף הפעולה שזכיתי מאגפי/מחלקות העירייה ועובדיהם אשר סייעו ו/או פעלו לפתרון הסוגיות שהועלו על ידי המתלוננים.

בכבוד רב,



משה מזרחי

העתקים

מנכ"ל העירייה
 גזברית
 יועצת משפטית
 מהנדס העיר
 מנהל אגף הבטחון והחירום
 מנהל אגף שפ"ע
 מנהלת אגף החינוך
 מנהלת מחלקת הגביה
 מנהל המוקד העירוני
 תובעת עירונית

נספח – פירוט תלונות

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
1	גרירת רכב משטח פרטי ותשלום קנס בגין הרכב שנגרר.	יחידת האכיפה	להחזיר את הרכב בחזרה ללא קנסות וללא עלויות ולהחזירו לבעליו ממקום שבו נגרר וביטול הדוח.	לא מוצדק – מדובר בגרוטאת רכב ברשות הרבים. (רכב משנת 2005 שהורד מהכביש לפני יותר משנה). נשלחו התראות בדואר רשום טרם גרירת הרכב ויש אישור מסירה. בעל הרכב מסר את הרכב למישהו שמתגורר בבאר יעקב מבלי להעביר בעלות.	הסברתי למתלונן שבקשה לביטול דוח מטופל רק באמצעות התובעת העירונית.
2	עיקול חשבון.	יחידת האכיפה	מבקש לבטל דוח – נמצא בתהליך כינוס נכסים.	נסגר . הנושא הגיע לפתרון.	העיקול הוסר.
3	רעש חריג מתנועת הצופים ברחוב הגולן בימי שישי בין 14:00-16:00 באזור מגורים.	יחידת האכיפה	החזרת השקט לשכונה או העברה של פעילות הצופים מלב שכונת מגורים או לכל הפחות הזזה של פעילות הצופים לשעות מאוחרות יותר שלא בין 14-16.	מוצדק . למרות מספר פניות לעירייה, הנושא לא טופל.	טופל מול הנהגת השבט.
4	שימוש בברז מים פרטי על ידי קבלני עירייה.	מחלקת הגביה	לקבל זיכוי על הפרשי מים במידה שיש חריגות.	לא מוצדק - לא נמצאה צריכה חריגה בתקופה הנדונה.	
5	לא קיבל פתרון מחזור לבניין.	אגף שפייע – מחלקת תברואה	מבקשים פתרון מחזור לבניין (כתום, קרטונים).	לא מוצדק – בעת התלונה לא היה פתרון למחזור בעיר. פועלים כדי שיהיה.	פועלים כדי שיהיה פתרון מחזור בעיר.
6	ביצוע עיקול מבלי שקיבל את הדוח הראשוני.	יח' האכיפה	מבקשת לבטל את הדוח כי לא הייתה לו אפשרות להגיב לפני העיקול.	לא מוצדק - לא מצאתי פגם בתהליך. יחד עם זאת, יכול להיות שהיינו חוסכים תלונה אם ניתן הסבר ברור למתלונן בנוגע לנושא (מה כלול באשפה ומה כלול בפסולת).	הגישו פניה לתובעת העירונית.
7	רעש חריג ממסיבת פורים שלא טופל.	יח' האכיפה	(לא נרשם)	מוצדק – מצאתי כי הפיקוח העירוני לא טיפל כנדרש בפניה בקשר לרעש החרוג. (יצוין כי בפורים מותר לעשות מסיבות אך על הרעש להיות בגדר הסביר).	ביקשתי מהגורמים הרלוונטיים להפיק לקחים.
8	השפי"ח לא מוכן לטפל בילדה בגן בעקבות התנהגות האב.	אגף החינוך – שפי"ח	השפי"ח יסכים לטפל בילדה.	מוצדק – אין למנוע טיפול בילדה עקב התנהגות הורים (יחד עם זאת, התנהגות האב אינה מקובלת).	עבר לטיפול מול משרד החינוך.
9	דוח פיקוח נשלח לכתובת בו הוא כבר לא מתגורר.	יח' האכיפה	(לא נרשם)	נסגר . הנושא הגיע לפתרון.	שילם את הקנס המעודכן לאחר טיפול התובעת העירונית.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
10	דחיית שעת ההסעה עקב שביתת המורים.	אגף החינוך – מחלקת ההיסעים	לקבל את החזר על הנסיעה הזו שבאחריות העירייה הייתה לבצע אותה וטיפול שזה לא יחזור על עצמו.	לא מוצדק - ההתראה הייתה קצרה ולכן לא ניתן פתרון. יצוין כי במקרים לאחר מכן, מחלקת ההיסעים הצליחה לתת פתרון.	ניתן לקבל החזר בסך 18 ש"ח בגין המקרה.
11	לאחר מספר פניות במייל והבוקר שיחת טלפונית עם מחלקת הגביה טרם קיבל מענה והסבר אנושי לחיוב השטחים בארנונה.	מחלקת הגביה	מבקש לקבל הסבר לאופן חישוב השטח המשותף והמרפסת הפתוחה.	לא מוצדק – מצאתי כי מחלקת הגביה נתנה מענה לפניות.	סוכם שמחלקת הגביה תזמין את המתלונן כדי להסביר לו.
12	הזנחה נוראית של המרכז הישן בבאר יעקב – מבחינת פינוי אשפה ומחזור.	אגף שפ"ע – מחלקת תברואה	לטפל במפגעים.	נסגר . התלונה נסגרה כי הבעיה נפתרה. כמו כן, לא קיבלתי יפוי כוח מהאיש שעל שמו התלונה.	הבעיה נפתרה.
13	אי טיפול בפניות למוקד – סוגייה בטיחותית (ברגים בולטים).	המוקד העירוני	שיתקנו את הליקויים הבטיחותיים.	מוצדק חלקית – הפניה שפורטה בתלונה טופלה, אך פניה אחרת בנושא בטיחותי לא טופלה.	המפגע הבטיחותי טופל. המוקד העירוני התבקש להפיק לקחים.
14	טיפול "מביש" בתיקון מדרגות שבורות.	הנדסה – כבישים ומדרכות	לטפל במפגע.	מוצדק – פניות פתוחות לאורך זמן ופניות שנסגרו למרות שלא טופלו. מדובר בנושא בטיחותי.	ביקשתי מהגורמים בעירייה להפיק לקחים מהמקרה.
15	מנסה להשיג את מוקד תשלום דוחות חניה ללא הצלחה.	יח' האכיפה	מבקשים שיחזרו אליו.	לא מוצדק – המתלונן פנה ל"מיתר" במקום ל"מלגם". מבדיקה שביצעתי - תוך 5 דקות מיתר הפנו אותי למלגם.	מלגם יצרו קשר עם המתלונן.
16	עיכוב בהסרת עיקול על חשבון בנק לאחר תשלום החוב.	מחלקת הגביה	(לא נרשם)	מוצדק – פרק הזמן להסרת העיקול לאחר תשלום החוב היה חריג. לקח יותר משבוע.	ביקשתי ממחלקת הגביה להפיק לקחים ומהמתלונן לעשות הוראת קבע.
17	אי טיפול ברכב נטוש שתופס מקום חניה לאורך זמן.	יח' האכיפה	טיפול במפגע לטובת פינוי מקום מחניה שנתפס על ידי הרכב.	מוצדק – יח' האכיפה לא טיפלה בפניה כנדרש. הפניה נסגרה במוקד למרות שלא טופל.	יח' האכיפה פעלה מול בעל הרכב כדי שיפנה אותו מהמקום.
18	ביטול ועדת חריגים בעבור הילד.	אגף החינוך	ביקשו כינוס ועדת חריגים.	הנושא אינו בסמכות העירייה, אלא משרד החינוך.	הפנתי את המתלונן למשרד החינוך.
19	משאיות עושות רעש בבוקר בשכונה.	אגף שפ"ע – מחלקת תברואה	שלא יתנו למשאיות להיכנס לרחוב, אלא דרך כיכר גדולה יותר.	לא מוצדק – למרות שבתלונה כתוב שפנה למוקד העירוני מספר פעמים – במוקד העירוני של באר יעקב אין תיעוד לפניות אלה. מסתבר שלא פנה למוקד של באר יעקב.	הפנתי את המתלונן למוקד העירוני.
20	אי קבלת מענה ממחלקת הגביה.	מחלקת הגביה	ביקש לקבל מידע ממחלקת הגביה.	נסגר – לבקשת המתלונן לאחר ששוחח עם מחלקת הגביה.	המתלונן שוחח עם מחלקת הגביה.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
21	רעשים בלתי סבירים מבית ספר בעת הורדת ואיסוף ילדים. גם הפרעה לתנועה.	יח' האכיפה	(לא נרשם)	מוצדק חלקית – מדובר בשטח שמוגדר כשטח חום והוקדם בו בית ספר ולא ניתן למנוע הפרעות כתוצאה מפעילות בית ספר. יחד עם זאת, ניתן להקטין את ההפרעות ולטפל בחלק מהמפגעים.	העברתי לגורמים בעירייה לטפל בנושא. נדרש פתרון מערכתי.
22	שינוי פרק זמן נכס ריק בדיעבד. וקבלת התראה על אי תשלום ארנונה כולל קנסג.	מחלקת הגביה	(לא נרשם)	נסגר – יטופל בערוץ של השגה.	כתבתי לו שיגיש השגה.
23	פקח העמיד רכב בניגוד לחוקי התנועה והפריע לתנועה.	יח' האכיפה	(לא נרשם)	מוצדק – הפקח העמיד את הרכב באופן לא חוקי בעת ביצוע תפקיד.	יח' האכיפה חידדה את הנושא בין הפקחים – שאין לבצע עבירות חניה בתפקיד.
24	אי טיפול ברעש חריג מבסיס חיל אוויר בצריפין בכל שעות היום. (היו 3 תלונות במקביל).	יח' האכיפה	לשמור על השקט.	נסגר . לא בסמכות העירייה.	הסברתי להם שיפנו בערוצים אחרים ולא דרך העירייה. יחד עם זאת, ראש העירייה מנשא לטפל בנושא מול מפקד הבסיס.
25	פח שבור ללא מכסה סמוך לגדר של הושב.	אגף שפ"ע – מחלקת התברואה	"לפנות את הפח השבור שבכלל לא אמור להיות אצלנו פרט לשני פחים השלמים".	הגיע לפתרון .	
26	האכלת חתולים על ידי השכנים ברחבת החניה. אי טיפול בנושא.	אגף שפ"ע – שירות וטרינרי.	לטפל במפגע.	הגיע לפתרון .	לאחר שיחה של נציגי העירייה עם המאכיל – הפסיקו להאכיל את החתולים במקום החניה. מתקן האכלת חתולים מועבר למקום אחר.