

לכבוד
ראש העירייה וחברי המועצה
עיריית באר-יעקב

17 מרץ 2026
כ"ח אדר תשפ"ו
מב- 2026 - 02

הנדון: פעילות הממונה על תלונות הציבור – סיכום שנת 2025

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 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".

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 2025.

סיכום

בשנת 2025 הוגשו 34 תלונות לעומת 26 תלונות בשנת 2024 , 33 בשנת 2023, מתוכן 14 (41%) מוצדקות/מוצדקות חלקית, כדלקמן:

- א. **מוצדקות – 12 (35%) לעומת 7 בשנת 2024 (27%)**
- ב. **מוצדקות חלקית – 2 (6%) לעומת 2 בשנת 2023 (8%)**

בשנת 2025 היו 14 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית (41% מהתלונות) לעומת 9 בשנת 2023 (35%).

להלן פילוח תלונות לפי חודשים בהשוואה לשנים 2018 – 2025.

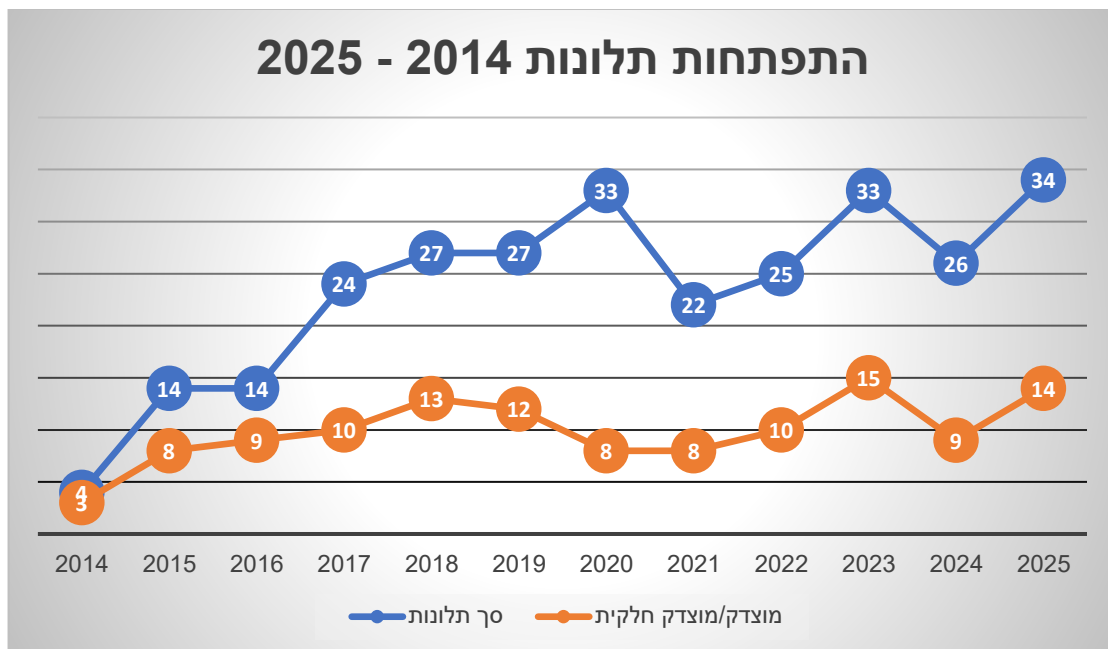
מס"ד	חודש	מספר תלונות 2018	מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2020	מספר תלונות 2021	מספר תלונות 2022	מספר תלונות 2023	מספר תלונות 2024	מספר תלונות 2025
1	ינואר	6	1	2	-	2	2	2	4
2	פברואר	2	1	-	2	1	1	2	4
3	מרס	1	2	2	-	-	-	3	3
4	אפריל	2	2	2	4	1	1	-	5
5	מאי	2	3	2	2	5	4	5	1
6	יוני	-	2	4	3	5	5	1	-
7	יולי	2	3	3	4	4	5	2	2
8	אוגוסט	1	1	2	-	1	3	3	3
9	ספטמבר	4	1	3	2	-	4	2	2
10	אוקטובר	4	5	7	2	1	1	1	3
11	נובמבר	1	4	4	3	2	3	3	3
12	דצמבר	2	2	2	-	3	4	2	4
13	סה"כ	27	27	33	22	25	33	26	34

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	אגף שפ"ע – ללא וטריריה	7	4		3	57%
2	הנדסה	4	1	1	2	50%
3	הסעות	4	1		3	25%
4	חינוך - כללי	3			3	0%
5	מחלקת גביה	3	2		1	67%
6	ועדת ביטוח	2	1		1	50%
7	מים וביוב	2		1	1	50%
8	השירות הוולטריני	2			2	0%
9	אחר	7	3		4	43%
10	סה"כ	34	12	2	20	41%

הערה: אחר כולל מתנ"ס, גזברות, משאבי אנוש, אגף ביטחון, מנהלת הסכמ גג – כאשר לכל אחד מהם תלונה אחת בלבד.

התרשים שלהלן מציג את התפתחות התלונות על פני שנים:



להלן פילוח 14 התלונות המוצדקות/מוצדקות חלקית

1. 4 התלונות המוצדקות שבאחריות אגף שפ"ע:
 - א. אי טיפול בפניות למוקד העירוני – 2 מקרים (גן המשחקים ברחוב האורן, פינוי פסולת)
 - ב. אי טיפול כנדרש ב"פרדס" ליד בית ראשונים – מקרה 1
 - ג. גינת כלבים לא תקנית – מקרה 1
2. 2 תלונות מוצדקות באחריות מחלקת הגביה:
 - א. אי טיפול בקשה לעדכון גודל נכס עקב אי התכנסות ועדת ערער – מקרה 1
 - ב. טעות חוזרת בחיוב אגרת שילוט – מקרה 1
3. 2 תלונות מוצדקות/מוצדקות חלקית בתחום ההנדסה:
 - א. אי הקפדה על שמירה על עצים בעת ביצוע עבודות בסביבת עצים – מקרה 1
 - ב. אי טיפול בליקויים בעבודות הקבלן ברחוב השושנים – מקרה 1
4. תלונות מוצדקות נוספות:
 - א. ועדת ביטוח – פניה לוועדת ביטוח לא עלה לדיון במהלך חודש וחצי
 - ב. מים וביוב – בעיית לחץ מים – סגירת פניות למוקד למרות שלא טופל
 - ג. כללי – אי אכיפת מחסום בשטח ציבורי של העירייה
 - ד. מתנ"ס - אי תיקון כסא שמוריד אנשים עם מוגבלויות פיזיות לתוך הבריכה
 - ה. הסעות תלמידים – איחור קבוע באיסוף ילד
 - ו. מנהלת הסכם גג – אי טיפול כנדרש בפניות חוזרות בנוגע לריח של ביוב בסביבת המבנה

תלונות נוספות שהגיעו לפתרון תוך כדי בדיקת התלונה - בנוסף היו כ- 7 תלונות (כ-21%)

- שהגיעו לפתרון לשביעות רצון המתלונן תוך כדי בדיקת התלונה כתוצאה מהבדיקה:
1. השירות הוותרני – תלונה בנושא האכלת חתולים בשטח ציבורי – הוותרנירית הגיעה להבנה עם המאכיל
 2. ועדת ביטוח – תושב קיבל את הכסף שנקבע בגין הנזק שנגרם
 3. אגף שפ"ע – גינון – הוגברה תדירות הניקיון של גינת הכלבים בצמרות
 4. חינוך – הגבלת השימוש במערכת הכריזה בבית הספר – רק למקרי חירום
 5. מים וביוב – יינתן פתרון לסלעים בשביל למחלקת מים וביוב במסגרת שיפוץ גן החי"ל.
 6. אגף שפ"ע – תחזוקה – תיקון של שלט בגן ציבורי
 7. מחלקת הגביה – מחלקת הגביה חזרה למתלונן כדי לטפל בפניה שלו

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 השירות הווטרינרי
מנהל המוקד העירוני

נספח – פירוט תלונות

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
1	פניות למוקד העירוני בנוגע לגן המשחקים ברחוב האורן אינן מטופלות.	אגף שפייע - כללי	לטפל בפניות שהועברו למוקד העירוני.	התלונה מוצדקת. פניות שהגיעו למוקד העירוני בנושא גן המשחקים ברחוב האורן לא טופלו.	טופלו מפגעים בגן המשחקים.
2	טענות בקשר להתנהלות לא תקינה של מכרז כוח אדם בקשר למועמדות של המתלונן.	מחלקת משאבי אנוש	קבלה לעבודה על בבסיס מכרז הוגן.	התלונה לא מוצדקת. לא מצאתי פגם בתהליכים בעירייה. לא מצאתי בסיס לטענות המתלונן.	פנו גם לנציב תלונות ציבור במבקר המדינה. גם הם לא מצאו שהתלונה מוצדקת.
3	נושאי לימוד שנוגדים את היהדות ללא פיקוח, אלימות מילולית ופיזית ללא אכיפת התנהלות של הבלגה.	אגף החינוך	(לא נרשם)	התלונה נסגרה. לא ראיתי מקום להתערב.	נמצא בטיפול מנהלת בית הספר ולא ראיתי סיבה להתערב.
4	חוסר במיגון בבית הספר (כגון מיגונית).	מנהל הנדסה	(לא נרשם)	לא מוצדק. העירייה פועלת על פי הנחיות פיקוד העורף.	נושא המיגון מטופל במסגרת תכנית עבודה מנהל הנדסה ובהתאם להנחיות פקע"ר.
5	נגרם נזק לרכב בגין חניה בשטח של העירייה.	ועדת ביטוח	מבקש פיצוי כספי לתקן את הטמבון של הרכב.	התלונה מוצדקת בכך שלא עלה לדיון בוועדת ביטוח חודש וחצי - ביקשתי מוועדת הביטוח להחזיר את הנושא לדיון בוועדה ולקבל החלטה. אני לא מקבל החלטה בנוגע לנזק, אלא ועדת הביטוח.	הנושא חזר לדיון בוועדת ביטוח. התקבלה החלטה שהנזק לא באחריות העירייה.
6	פעילות גני ילדים ללא רישיון עסק וללא אישור כיבוי אש.	אגף הביטחון	(לא נרשם)	התלונה לא מוצדקת. לא מצאתי בסיס לטענות המתלונן.	
7	חוסר היענות לקריאה במוקד העירוני לטיפול בבעיית פינוי פסולת.	אגף שפייע - ניקיון	התערבות מבקר העירייה בפתרון הבעיה.	התלונה מוצדקת. מנהל אגף שפייע דאג לניקוי השטח.	טופל בעקבות התלונה.
8	חוסר היענות העירייה לבקשה להעביר את הילד גן.	אגף החינוך	(לא נרשם)	התלונה לא מוצדקת. לא ראיתי מקום להתערב בהחלטות מקצועיות בתחום החינוך.	
9	האכלת התולים בחניה ציבורית – תלונה חוזרת משנת 2024.	השירות הווטרינרי	(לא נרשם)	התלונה נסגרה. הנושא הגיע לפתרון. הווטרינרית הגיעה להבנה עם המאכיל.	הגיע לפתרון בעקבות הטיפול בתלונה.
10	עיכוב בקבלת כסף שסוכם שיקבל בגין תקר בגלגל.	ועדת ביטוח	(לא נרשם)	התלונה נסגרה. הנושא הגיע לפתרון. התושב קיבל את הכסף.	מדובר בתקלה חריגה וחד פעמית אשר תוקנה לאחר שהתערבתי.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
11	פגיעה בעצים שגילם מעל 100 שנה.	מנהל הנדסה	שיגיע אגרונום לבדוק את העצים ולנסות להציל אותם.	התלונה מוצדקת חלקית. אין הוכחה שהעבודות במקום גרמו למותם של העצים. מצד שני בעירייה לא ננקטו האמצעים הנדרשים כדי לשמור על העצים.	
12	דגם פרדס ליד בית ראשוניים לא לפי הכללים הנדרשים והעצים אינם מטופלים כנדרש.	אגף שפי"ע - גינון	לסדר את העצים ולטפל בהם.	התלונה מוצדקת. נדרש לשפר את הפיקוח המקצועי שקשור לטיפול בעצים.	התקבלה תלונת המשך בדצמבר 2025. לאחר תלונת המשך הוחלפו מספר עצים על חשבון קבלן הגינון ששתל את העצים. טופל ללא קשר לתלונה.
13	בעיה בתיאום הסעות	מחלקת הסעות	(לא נרשם)	התלונה נסגרה. הנושא הסתדר.	
14	טעות חוזרת בחיוב אגרת שילוט.	מחלקת הגביה	(לא נרשם)	התלונה מוצדקת. טעות חוזרת בחיוב מדי שנה בלי לתקן את הבסיס.	הנתונים במערכת תוקנו בעקבות התלונה.
15	ליקויים בתחזוקת גינת הכלבים בצמרות.	אגף שפי"ע - גינון	להגביר את הניקיון של גינת הכלבים.	הגיע לפתרון. הדשא הוחלף ללא קשר לתלונה. הגבירו את תדירות הניקיון.	הוגברה תדירות הניקיון של הגינה.
16	רעש ממערכת הכריזה בבית הספר.	אגף החינוך	(לא נרשם)	התלונה נסגרה.	בהמשך לתלונה, המנהלת עדכנה שהנחתה שלא יתבצע שימוש בכריזה פרט למצבי חירום.
17	אי טיפול בבעיית התרבות חתולים בבית חולים אסף הרופא.	השירות הווטרנרי	לשים קץ לחיי הסבל של החתולים.	לא מצאתי מקום להתערב – בית החולים אמור לפעול על פי הנחיות משרד הבריאות. לא קשור לעירייה.	הנהלת בית החולים ביצעה עיקורים של כ 100 חתולי רחוב בשטח בית החולים על חשבונה. בנוסף הסדרת נושא האכלה בשטח בית החולים בתהליך משותף של בית החולים עם המחלקה הווטרנרית שלנו.
18	בעיית לחץ מים בבניין במאיר בעל הנס.	הנדסה/מחלקת מים וביוב	(לא נרשם)	התלונה מוצדקת חלקית – הסגירה של הפניות לא תואמת למצב בפועל. נרשם "טופל" ו"לא נמצא מפגע" למרות שהבעיה ידועה ולא טופלה.	ביקשתי להקפיד שהסגירה של הפניה תהיה נכונה. לתת פתרון לפי טווח קצר, בינוני וארוך.
19	התקנת מחסום במקום ציבורי	כללי	(לא נרשם)	התלונה מוצדקת. מחסום לא חוקי מונע חניה במקום ציבורי.	ביקשתי לחזור למצב הקודם שהמחסום פתוח במהלך השבוע.
20	סלעים שהונחו בצדי הדרך בעלייה למחלקת מים וביוב מהווים מפגע.	מחלקת מים וביוב מנהל הנדסה	לפנות את הסלעים לרווחת רווחת הולכי הרגל.	לא בטיפול ממונה תלונות ציבור.	ביקשתי שבמסגרת השיפוץ של גן החי"ל לתת פתרון לסלעים בצדי הדרך.
21	חוסר נגישות בבריכת השחיה.	המתנ"ס	שיהיה כיסא שבאמצעותו בעל מוגבלויות יוכל להיכנס למים.	התלונה מוצדקת – המעלון היה תקול במשך מספר חודשים ולא תוקן.	המעלון תוקן בעקבות הטיפול בתלונה.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
22	אי התכנסות ועדת ערער כדי לדון בגודל הנכס על בסיס המדידה שבוצעה על ידם בהתאם להחלטת ועדת ערער.	מחלקת הגביה	שתתקבל החלטה בנוגע לעדכון גודל נכס.	התלונה מוצדקת – למרות שהתושבים פעלו על פי החלטת ועדת ערער, לא התקבלה החלטה לגבי עדכון גודל הנכס מאחר שוועדת ערער לא התכנסה תקופה ארוכה.	מחלקת הגביה קיבלה את המדידה מהתושבים ועדכנה את גודל הנכס בהתאם (בהתייעצות עם יועץ משפטי).
23	גינת כלבים לא תקינה.	אגף שפי"ע	להחליף בדחיפות את הגדר הנמוכה עם הקוצים וממליץ על שער כפול בכניסה למתחם.	התלונה מוצדקת – הגדר אינה תקנית בטיחותית לכלבים. נדרש להחליפה.	הגדר הוחלפה בעקבות התלונה.
24	הילד לא קיבל הסעה וגם לא החזר.	מחלקת הסעות.	לא קיבל – מבקש לקבל החזר על הסעות.	התלונה לא מוצדקת – לא מגיע למשפחה החזר בגין הסעות.	
25	אי קבלת הסעה שמגיע לילד.	מחלקת הסעות	מבקשים הסעה.	התלונה נסגרה . סגרת את התלונה כי פנו גם למבקר המדינה.	מבקר המדינה לא מצאה שהתלונה מוצדקת.
26	בשכונת אקליפטוס לא בנו בית כנסת וגני ילדים הפכו לבית כנסת.	מחלקת נכסים	לקבל תגובה מהעירייה.	התלונה נסגרה – המתלונן לא ענה לדוא"ל לצורך קבלת השלמות מידע במסגרת בירור התלונה.	
27	אי טיפול בליקויים בעבודות פיתוח ברחוב השושנים.	מנהל הנדסה	מבקשים לתקן את הליקויים ברחוב השושנים.	התלונה מוצדקת – פניות למוקד העירוני בנוגע לתיקון ליקויים ברחוב השושנים לא טופלו.	הליקויים תוקנו בעקבות התערבות ממונה תלונות הציבור.
28	איחורים חוזרים בהסעות (מונית).	מחלקת הסעות	שההסעה תגיע בזמן ושיהיה נהג קבוע.	התלונה מוצדקת – היו איחורים בהסעות לאורך זמן – המונית הגיעה באיחור לעיתים קרובות.	לאחר הטיפול בתלונה הנושא הוסדר. לא ניתן להבטיח נהג קבוע.
29	טוען שנפגע מכך שנתקל בעמוד שחסר עליו השלט.	אגף שפי"ע - מחלקת תחזוקה	תיקון המפגע ופיצוי כספי על העדשה.	התלונה הנסגרה – הפנתי את המתלונן לוועדת ביטוח.	השלט תוקן. כנראה הוסר על ידי תושב.
30	אי קבלת מענה ממחלקת הגביה, חוסר בתחבורה ציבורית וסוגיית פינוי אשפה.	מחלקת הגביה	(לא נרשם)	התלונה נסגרה – שלחתי את הפניה למחלקת הגביה והן חזרו אליו. לגבי יתר הסוגיות הפניתי את המתלונן למוקד העירוני.	מחלקת הגביה חזרה למתלונן. הוא התבקש לפנות למוקד העירוני לגבי יתר הנושאים.
31	חיוב כפול בגין דוח חניה-אין מענה.	גזברות	החזר עקב טעות שנעשה כולל הצמדה.	התלונה נסגרה - החיוב הכפול נוצר עקב הצמידות בין תאריך תשלום הדוח לבין תאריך העיקול. הנושא כבר היה בטיפול הגזברות בעת הגשת התלונה.	ניתן החזר לתושב.
32	אי פינוי קרטונים בשכונה חדשה.	אגף שפי"ע - מחלקת תברואה	שיפנו את הקרטונים בתדירות גבוהה יותר.	התלונה נסגרה – מדובר בבניין חדש שנכנסים בו תושבים חדשים מדי יום ולכן ישנה כמות גדולה של קרטונים. יצוין כי התושב עדיין לא גר בבניין בעת הגשת התלונה.	
33	מספר תלונות מדיירי בניין בנוגע לריח חריף של ביוב	מנהלת הסכם גג	לטפל במפגע.	התלונה מוצדקת – המנהלת לא התייחסה לפניה של התושבים בנושא שצריך לטפל בו.	טופל בשיתוף של המנהלת עם הקבלן בעקבות התלונה.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי בעירייה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
34	חלוקת משאבים לא שוויונית בין השכונות.	מנהל הנדסה	לקבל התייחסות עניינית ומפורטת לטענה שלו.	נסגר. הנושא אינו בטיפול ממונה תלונות הציבור - הפניתי את המתלונן לגורמים המקצועים בעירייה.	