



דוח ממונה תלונות הציבור 2025

תוכן עניינים	
3	1. כללי
3	1.1. מבוא
3	2. רקע חוקי
3	2.1. מסגרת חוקית
3	2.2. תפקיד ממונה תלונות הציבור
3	2.3. עצמאות וסמכויות
4	2.4. חוק ההנמקה וההודעה למתלונן
4	2.5. דרך פעולת הממונה
4	2.5.1. קבלת תלונות
4	2.5.2. בדיקה מוקדמת של התלונה
5	2.5.3. בירור התלונה
6	2.5.4. מתן מענה למתלונן
6	3. סוגי תלונות בשנת 2025
6	3.1. תלונות בערוץ ישיר
7	3.2. תלונות מבקר המדינה
7	3.3. להלן פילוח התלונות
9	4. תרשים זרימה - מסלול טיפול בתלונה

1. כללי

1.1. מבוא

דוח זה מתאר את פעילות ממונה תלונות הציבור ברשות מקומית במהלך שנת 2025. הדוח מוגש בהתאם לדרישות חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), התשס"ח-2008, ובהתאמה לעקרונות שנקבעו בחוק תיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958. הדוח משקף את המחויבות לשקיפות, אחריות ולוחות זמנים בטיפול בתלונות הציבור

2. רקע חוקי

2.1. מסגרת חוקית

ממונה תלונות הציבור ברשות מקומית פועל בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008, להלן ה"חוק". מועצת הרשות תמנה את המבקר הפנימי כנציב תלונות הציבור, אולם היא רשאית, במקרים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כנציב תלונות הציבור. הקשר בין עבודת המבקר לתלונות הציבור הינו שריבוי תלונות בנושא מסויים יכול להצביע על נושא שמהווה בעיה/סיכון לרשות והמבקר ישקול להכניסו לתכנית הביקורת שלו.

2.2. תפקיד ממונה תלונות הציבור

בהתאם לחוק, ממונה תלונות הציבור אחראי ל:

- קבלת תלונות מתושבי הרשות
- בדיקה ובירור של התלונות בהתאם להליכים שנקבעו בחוק
- הפנייה לגורמים מתאימים בתוך הרשות לשם בירור וטיפול בתלונה
- מתן מענה מנומק למתלונן בדבר תוצאות הבירור
- דיווח שנתי לראש הרשות ולמועצת הרשות על פעילותו לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה
- פרסום דוח שנתי לציבור באתר האינטרנט של הרשות, לאחר קיום דיון במועצה בתום חודשיים מיום שהדוח הוגש לה.

2.3. עצמאות וסמכויות

ממונה תלונות הציבור פועל בעצמאות, ללא התערבות בטיפולו בתלונות. סמכויותיו כוללות:

- בדיקת מסמכים ותיקיות בתוך הרשות
- דרישת הסברים מעובדי הרשות
- דחיית תלונות שאינן בתחום סמכותו

2.4. חוק ההנמקה וההודעה למתלונן

בהתאם לחוק תיקון סדרי המינהל, כל החלטה בדבר טיפול בתלונה חייבת להיות מנומקת וברורה. על ממונה תלונות הציבור להודיע למתלונן:

- על תוצאות הבירור
- על הנימוקים להחלטה
- על האפשרויות העומדות לפניו לערעור או למענה נוסף

2.5. דרך פעולת הממונה

2.5.1. קבלת תלונות

התלונות מתקבלות בדרכים הבאות:

- **בכתב:** באמצעות דוא"ל, דרך אתר הרשות, בשיגור דואר או במסירה ישירה למשרדי הממונה
- **בעל פה:** תלונה שנרשמה מיפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, מועד האירוע וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה (סעיף 6 לחוק)

2.5.2. בדיקה מוקדמת של התלונה

לאחר קבלת התלונה, ממונה תלונות הציבור מבצע בדיקה מוקדמת:
סעיף 7 לחוק קובע רשימה של תלונות שאין לבררן:

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות

הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירור:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 בחוק או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

2.5.3. בירור התלונה

כאשר התלונה כשירה לבדיקה, החוק בסעיף 8 מפרט את דרכי בירור התלונה ע"י הממונה.

דרכי בירור תלונה

(א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 בחוק – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) לחוק להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה. כמו כן ישנם נושאים שהבירור בהם מופסק עוד בשלבי בירור התלונה, משום שהעניין בא על תיקונו.

איסור הפרעה

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

2.5.4. מתן מענה למתלונן

לאחר בירור התלונה, לפי סעיף 11 לחוק :
מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה **מוצדקת**, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן: ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה **אינה מוצדקת**, לפי סעיף 13 לחוק יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

3. סוגי תלונות בשנת 2025

3.1. תלונות בערוץ ישיר

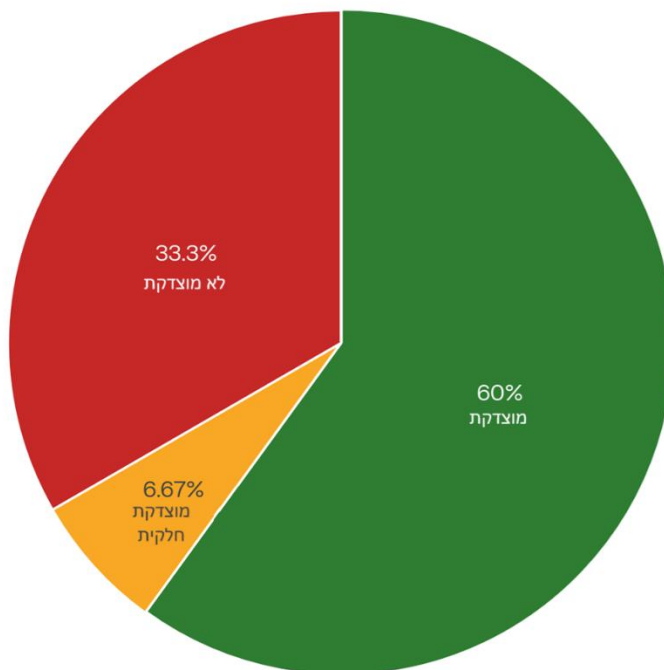
- 8 תלונות נמצאו מוצדקות
- 3 תלונות נמצאו לא מוצדקות
- 1 מוצדקת חלקית
- 3 תלונות עדיין בטיפול

בנוסף, התקבלו עשרות פניות, אשר הועברו לטיפול המחלקה המתאימה.

חלוקה לפי נושא

לא מוצדקת	מוצדקת חלקית	מוצדקת	סה"כ	גורם מטפל
2	1	2	5	ארנונה / גביה
0	0	2	2	שפ"ע
0	0	1	1	רישוי עסקים
2	0	1	3	פיקוח / דוחות חניה
0	0	1	1	היסעים
0	0	1	1	רווחה
1	0	0	1	משפטית
0	0	1	1	הנדסה
5	1	9	15	סה"כ

התפלגות סטטוס תלונות



3.2. תלונות מבקר המדינה

במהלך שנת 2025 התקבלו ממבקר המדינה 3 תלונות:
 בקשה בנושא חיובי ריבית ארנונה
 בקשה בנושא היסעים של בעלת צרכים מיוחדים (פניה טלפונית)
 בקשה בנושא העלאת אגרת השמירה

תלונות המגיעות ממבקר המדינה, לרוב מורכבות יותר ודורשות מעורבות של מספר גורמים במועצה.
 על כל הפניות העבירה המועצה את עמדתה למשרד מבקר המדינה.

3.3. להלן פילוח התלונות

תלונות בטיפול מחלקת הגביה

- תלונה בגין אי מתן מענה מהמחלקה מחודש 05.2024 בקשר לנכס של חברה.
- תלונה בשל חיוב ריבית על פיגור בתשלום מעונות.
- בקשה לביטול חיוב אגרת שמירה בנכס מפוצל שאינו מאוכלס
- בקשה להנחה לפי מבחן ההכנסה, שנדחתה. התושבת ביקשה להגיש ערעור, אך נאמר לה שאינה יכולה לערער, שניתן לערער אחת ל 5 שנים. בינתיים עברה להתגורר בחריש, והחוב הקיים כרגע במועצה ממשיך לתפוח. מבקשת לקבל את ההנחה ע"פי מבחן ההכנסה ולסגור את החוב
- תלונה על חיוב בגין אגרת שליחת מכתב התראה על חוב.

תלונות בטיפול מחלקת שפ"ע

א. מתקני כושר במעלה שומרון ישנים וחלודים עם חורים ולא ראויים לשימוש.

ב. עובד משאית פגע במראות רכב פרטי עם פח אשפה

תלונות בטיפול מחלקת היסעים

לקבל רכב מותאם לבעל צרכים מיוחדים עם מלווה מתאים וללא ביטולי הסעות

תלונות בטיפול מחלקת הנדסה

הנגשה אקוסטית בכיתת לימוד עבור תלמיד

תלונות בטיפול מחלקת משפטית

מבקש החזר הוצאות על החלפת צמיגים בגין מחסום דוקרנים שבאחריות המועצה

תלונות בטיפול מחלקת פיקוח

א. נגישות באזור הסופר מארקט -העגלות חוסמות את הדרך לסופר

ב. בקשה לביטול דוח חניה של עגלה נגררת

ג. בקשה לביטול דוח חניה שלדבריו ניתן ע"י פקח שאינו בעל הסמכה מתאימה

תלונות בטיפול מחלקת רווחה

בקשה לקבלת מענה טיפולי לנערה במצוקה רגשית

תלונות בטיפול מחלקת רישוי עסקים

בקשה לביטול אגרת שילוט שלטענתו ניתנה שלא כדין

תלונות מבקר המדינה

א. בקשה לביטול חיוב ריבית בגין אי גביית הוראת קבע, הזנת יוחא

ב. בקשה למלווה אישה עבור בעלת צרכים מיוחדים, וכן איחוד הסעות עם מספר בתי ספר

בבני ברק כך שבעלת הצרכים המיוחדים תצטרף להסעת האחים.

ג. תלונה בשל העלאת אגרת השמירה

4. תרשים זרימה - מסלול טיפול בתלונה

