



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

י"ג אייר תשפ"ו

30 אפריל 2026

לכבוד :

גב' ליזי דלריצ'ה

ראש העיר

גני תקווה

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הנני מתכבדת להגיש לך, את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2025 הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות, ממונה על תלונות הציבור, התשס"ח-2008 (להלן : החוק) לראש הרשות ולחברי העיריה.

הדו"ח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2025 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות.

הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. לעיתים, קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים ועל הרשות לדאוג כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על הרשות ועל יחידותיה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין הרשות שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי.

ישנם מקרים בהם ברור התלונה שמביאה פתרון לבעיית המתלונן, מצביעה על בעיה כללית או עקרונית, הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון.

התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור, ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו, ובכך מתאפשר לנו כארגון, לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

אני מברכת אותך, על הדגש שאת נותנת לטיפול בפניות ותלונות התושבים, ועל ההשקעה באיכות חיי התושבים. רוח זו מועברת גם לעובדי העירייה, וניתן לחוש זאת במענה המהיר והאיכותי המתקבל במסגרת הבירורים והבדיקות הנעשות.

בכבוד רב,



נעמה קורן

מבקרת העירייה

והממונה על תלונות הציבור

1. הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור

הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור הינו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור לרבות באשר למינוי ולמקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

1.1 מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

לפי סעיף 1(א) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008, מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. המליאה מינתה את נעמה קורן המבקרת לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

1.2 הגדרת התפקיד

הממונה מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי העירייה ולעיתים אף מייצג את התושבים בפניותיהם אל מול כלל המערכת העירונית. במסגרת תפקידו בודק הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד הרשות, נושאי משרה, ממלאי תפקיד, וכלל עובדי הרשות המקומית בין אם נתקבלה מתושב או כל אדם אחר, בנושאים המצוינים בחוק. עצמאות הממונה במילוי תפקידו במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

1.3 סמכות דרכי בירור התלונה

הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני ראיות. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.

הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- ✓ לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- ✓ לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים להתייצב בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה.
- ✓ 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.
- ✓ בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

1.4. פרסום דרכי התקשרות לממונה

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

1.5. דרך הגשת תלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה.

1.6. תלונות שיש לברר

בסעיף 5 לחוק נקבע:

1. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות על נושא משרה, או על ממלא תפקיד בו.
2. תלונה כאמור בסעיף 1 תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:
 - 2.1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה. והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
 - 2.2. המעשה נעשה בניגוד לחוק, או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נזק או אי צדק בולט.

1.7. תלונות שאין לברר:

לא יהיה ברור 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, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).

1.8. לוחות זמנים לבירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונות שנתקבלו, ועושה כל שניתן על מנת להשיב לפונים במהירות ובמקצועיות. התלונות מופנות, ראשית, למחלקה המטפלת ורק אם הטיפול איננו מסתיים שם, הממונה מבצע בירור של התלונה. יש לציין כי על פי החוק בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

טיפול בתלונות כנגד עובדים, נושאי משרה או ממלאי תפקיד ברשות המקומית - הטיפול בתלונות כנגד עובדים מטבעו הינו טיפול מורכב ועדין, ושמירה על סודיות פרטי העובד מחויבת בדין.

במקרה של תלונה כנגד עובד הרשות, מוזמן העובד לבירור המקרה, ולאחריו מגבש הממונה על תלונות הציבור את מסקנותיו ומשיב לתושב. במידה ומוצא הממונה על תלונות הציבור מקום לערב את מנהלו הישיר של העובד ו/או מנכ"ל/ית הרשות, הינו רשאי לעשות כן.

1.9. נהלים

בשנת 2023 נכתבו נהלים בנושא הטיפול בתלונות ציבור. נהלים בנושא מהות התלונות, אופן הגשת התלונות ותהליך העבודה של הטיפול בתלונות הציבור בעירייה.

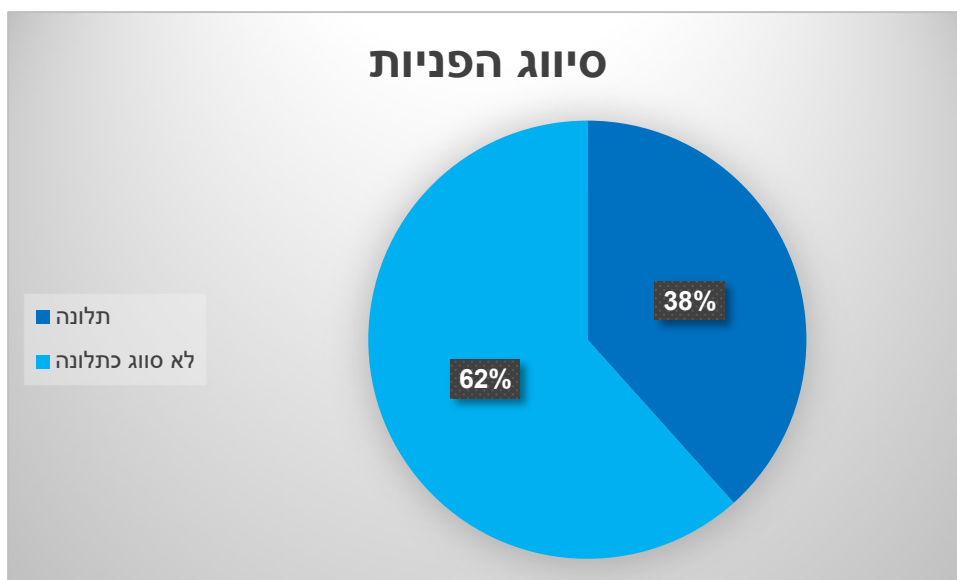
2. נתונים על תלונות בשנת 2025

בשנת 2025 התקבלו 86 פניות.

לכלל הפניות ניתן מענה על ידי הממונה על פניות הציבור או על ידי האגף המטפל.

סיווג הפניות:

33 פניות סווגו כ"תלונות" עפ"י חוק הממונה על תלונות ציבור.



תלונות מוצדקות:

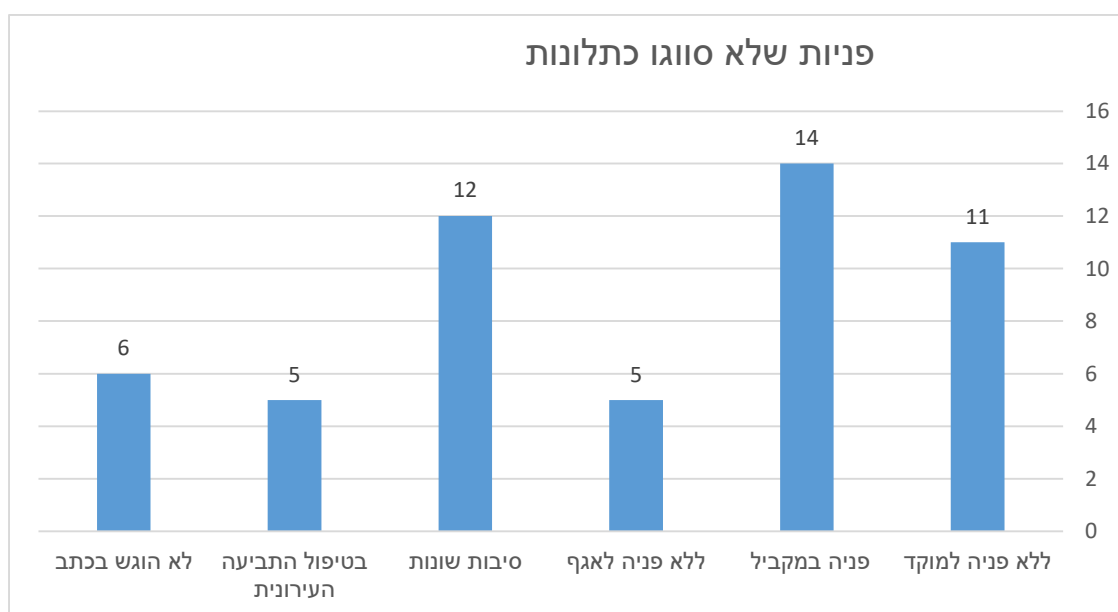
11 תלונות נקבעו כמוצדקות.



פניות שלא סווגו כתלונות:

פניות רבות המגיעות לממונה על תלונות הציבור אינן מוגדרות כתלונות לטיפול, מכיוון שאינן עומדות בהגדרה של תלונה על פי החוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

להלן פילוח הסיבות לפניות שלא סווגו כתלונות:



להלן דוגמאות לסיווג "סיבות שונות" שבגינן הפניות לא סווגו כתלונות:

פניות בנושא וטיפול התאגידים העירוניים, פניות אנונימיות, פניה קנטרנית, פניות שהטיפול בהן אינו באחריות העירייה.

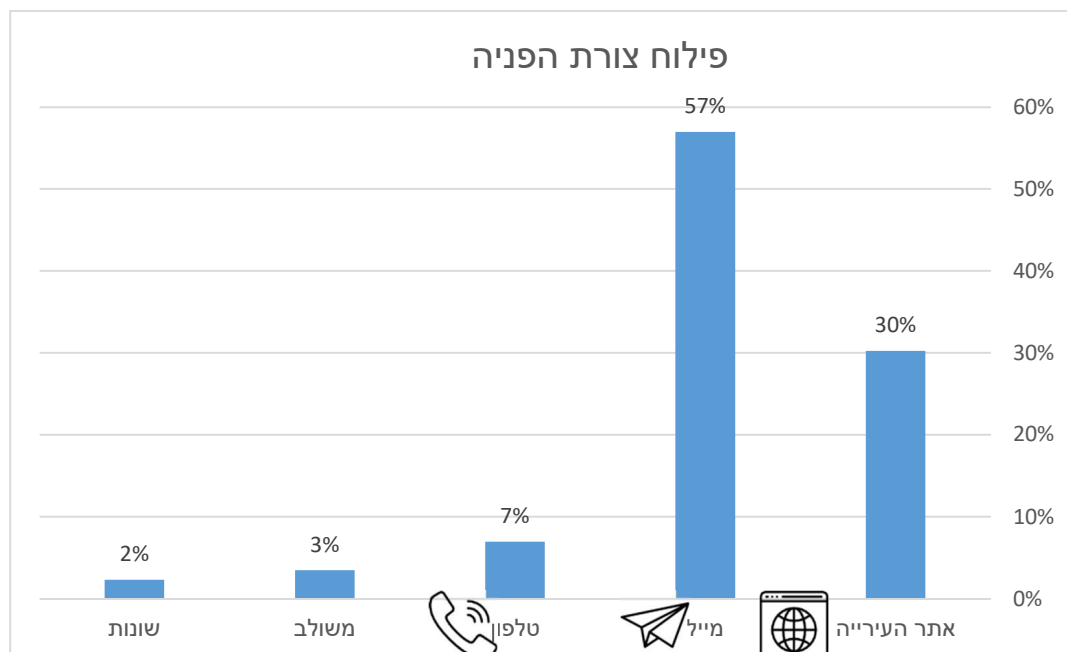
כל הפניות קיבלו התייחסות מקיפה והדרכה מדויקת לגבי תהליך ההגשה המתאים וכן הופנו לגורם המקצועי הרלוונטי לטיפול בכל סוג פניה.

מקור התלונות:

כל הפניות התקבלו מגורמים פרטיים.

אופן קבלת התלונות :

- לחלן אופן פילוח קבלת כל הפניות שהתקבלו :



3. דוגמאות לתלונות שהתקבלו בשנת 2025

3.1. תלונה בגין דוח חניה שגוי

בתאריך 04.08.2025 התקבלה תלונה על דוח חניה שגוי, המתלונן ציין כי הדוח נרשם על שמו, למרות מספר הרכב שבדוח אינו בבעלותו. לתלונתו, פנה למוקד מספר פעמים ובמשך 5 חודשים אינו מצליח לבטל את הדוח.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה הנושא הועבר לבדיקת מחלקת הגבייה, התלונה בצירוף כל המסמכים הועברה לתביעה העירונית והדוח בוטל.

תוצאות הבדיקה

התלונה נמצאה מוצדקת.
התלונה טופלה באופן מיידי.

3.2. תלונה בגין פסי האטה לא תקינים

בתאריך 08.08.2025 התקבלה תלונה אודות פסי האטה שאינם עומדים בתקן 37 של משרד התחבורה, וגורמים לקפיצה חריגה של כלי הרכב ולנזקים, במיוחד לרכבים בעלי מרכב נמוך.

המתלונן מציין כי לאחר מספר התכתבויות עם נציגי העירייה קיבל מענה כי הפס יתוקן "לאחר ביצוע עבודות זיפות".

לתלונתו, מדובר במענה כללי, ללא לוחות זמנים, וללא נקיטת צעדים זמניים להפחתת הסיכון.

לדבריו, מאז ועד להגשת התלונה, המפגע לא תוקן והוא מהווה סיכון ממשי לחיי אדם ולבטיחות המשתמשים בדרך, בניגוד לחוק הרשויות המקומיות (בטיחות בדרכים), תקנות התעבורה ותקני משרד התחבורה.

לפי תקן ישראלי 37 – פסי האטה :

גובה פס האטה לא יעלה על 7.5 ס"מ.

אורך המשטח העליון יהיה 40 ס"מ לפחות.

שיפוע העלייה והירידה לא יעלה על 10:1.

הפס יסומן בצבעים בולטים ובחומר מחזיר אור בהתאם לת"י 5438.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה הנושא הועבר לבדיקת הגורמים המקצועיים הרלוונטיים באגף ההנדסה והתשתיות של העירייה.

נעשתה בדיקת השטח, ומבדיקה ההנדסית שנערכה, נמצא כי אכן קיימת אי-תקינות בפסי ההאטה המדוברים, וכי הם חורגים מהמפרט הנדרש.

תוצאות הבדיקה

התלונה נמצאה מוצדקת.

לאור הממצאים, הנושא הועבר לטיפול של קבלן התשתיות המבצע מטעם העירייה. עבודות התיקון וההתאמה לתקן הנדרש הושלמו בהצלחה.

3.3. תלונה בגין תיקון מכסי ניקוז שלא הושלם

בתאריך 2.11.2025 התקבלה תלונה על תיקון מכסי ניקוז שלא הושלם. המתלונן ציין כי פנה למוקד העירוני מספר שבועות לפני הגשת התלונה בבקשה לתקן מכסי הניקוז שאינם מהודקים וללא ברגים, והדבר מסוכן למכוניות. לדבריו, כל מכונית שעוברת מרעידה את המכסים והדבר יכול לגרום נזק לצמיגים, וכן נגרם גם רעש מיותר. לתלונתו, הגיע עובד עירייה, שהסתכל ובדק, אך לא תוקן דבר.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה, הנושא נבדק על ידי מחלקת אחזקה. לאחר בדיקה נמצא כי לאחר הפנייה הראשונית למוקד העירוני בוצע ניסיון תיקון, אך הטיפול הראשוני לא הניב את התוצאה הנדרשת. לאחר קבלת התלונה ובדיקתה, הוחלט על התערבות של קבלן מטעם העירייה.

תוצאות הבדיקה

התלונה נמצאה מוצדקת ובוצע תיקון של כל האספלט והחלפת רשתות ניקוז לרשתות חדשות.

3.4. תלונה בגין עיכוב שכר עבודה

בתאריך 28.12.2025 פנתה מפעילה של סדנאות לממונה על תלונות הציבור, מכיוון שלתלונתה לא קיבלה שכר עבור פעילויות וסדנאות העבירה במהלך חודש יולי. לתלונתה, התכתבה עם אגף הרווחה שבו הועברו הסדנאות ועם הגזברות ושכרה טרם התקבל.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה, התלונה הועברה למחלקת הרווחה והשירותים החברתיים. מחלקת רווחה ושירותים חברתיים העבירה את התלונה באופן מיידי לגזברות והתשלום הועבר למתלוננת.

תוצאות הבדיקה

התלונה נמצאה מוצדקת וטופלה על ידי מחלקת רווחה והגזברות באופן מיידי. התשלום הועבר למתלוננת באופן מהיר, לאחר ארבעה ימים בלבד.