

הממונה על תלונות הציבור דו"ח שנתי לשנת 2024 מועצה מקומית להבנים



שמואל לביא
מבקר המועצה



8.4.2025

לכבוד
מר אלעד ארזי
ראש המועצה

א.נ.

הנדון: דוח ממונה תלונית הציבור לשנת 2024

1. הנני מתכבד להגיש לעיוןך את דוח ממונה תלונית הציבור לשנת 2024.
2. הינך מתבקש להביא לדיון במליאת המועצה את הדוח כנדרש בחוק וזאת תוך חודשיים מיום שהוגש לעיוןך בהתאם לסעיף 15 לחוק.

בברכה
שמואל לביא
מבקר המועצה וממונה תלונית הציבור

העתק: גבי שירי בן שחר – מנכ"לית להבים.

מועצה
מקומית להבים

(101 קס)
4/5/25



מבוא:

בעקבות המלצת מנכ"ל משרד הפנים למנות ברשויות ממונה תלונות הציבור החליטה המועצה למנות בשנת 2006 את מבקר המועצה שיטמש גם כממונה על תלונות הציבור, מתוך מטרה לשאוף לטפל בתלונה באופן אמצעי ע"י גורם ככל שניתן ניטרלי שאינו שותף לעשייה ולפעילות היום יומית. בנוסף בשנת 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור) 2008 (ראה בנספחים). אני כמבקר המועצה רואה חשיבות עצומה בכך שתפקיד זה שהוטל עלי מתוך ראייה רחבה של תחום הביקורת תוך חשיפה רבה לכשלים ותקלות הנובעות מפעילות המועצה ודורשות בדיקה מיידית ו/או המלצה על בניית נוהלי עבודה מתאימים אשר לא יאפשרו חזרה על תקלה שתוקנה ו/או מניעת תקלות דומות בעתיד.

סבור אני כי שילוב של שתי הפונקציות כפי שגם חוק הביקורת מאפשר יגרום לאפקטיביות רבה יותר שלי כמבקר ומצד שני מאפשר לי מתוקף היותי מבקר המועצה לטפל באופן בלתי אמצעי ונטרלי בתלונות התושבים מתוך מיקסום אפקטיביות התלונות לצורך שיפור תהליכי העבודה והבקרה במועצה.

שיתוף התושבים בתהליך הבקרה הינו תהליך חשוב המאפשר לתושב להשפיע על קבלת שירות איכותי יותר מהמועצה המקומית.

סבור אני כי אתר האינטרנט המשודרג ומוקד CRM שודרגו כשירות לתושב יתרמו את חלקם העיקרי בקידום חזון זה של הביקורת ותלונות הציבור למען איכות שירות טובה יותר לתושב.

תחומי פעילותו סמכויות ודרך הגשת התלונות

1. תלונת תושב תהיה כל פניה של תושב אל המועצה, אשר יש בהן הערה לגבי איכות השירות שהמועצה מספקת בכל תחומי האחריות של המועצה.
2. נציג המועצה המקבל ומרכז את התלונות ונותן מענה מידי למתלונן ואף עוקב אחר תיקון הליקוי הינו הממונה על תלונות הציבור כפי שהמליץ למנות מנכ"ל משרד הפנים וכפי שהחוק מאפשר למנות את מבקר המועצה גם כממונה על תלונות הציבור.
3. האמצעים לקבלת התלונות יהיה מוקד עירוני, אתר האינטרנט של המועצה, תלונות בכתב.
4. מטרת השירות הינה מתן שירות, איכותי המתאפיין בקבלת תפוקות בהן:
 - 4.1. הענות לצורכי הלקוחות.
 - 4.2. פתרון בעיות תושבים.
 - 4.3. קיום תדמית נאותה.
5. שירות טוב לתושב מוגדר כאחד היעדים המרכזיים במועצה.
6. כל תושב להבים רשאי לפנות לממונה על תלונות התושבים בכל תקלה הקשורה בשירות המועצה לתושב תלונות תהיה חסויה לחלוטין.
7. תשובת הממונה על תלונות הציבור תינתן תוך שלושה שבועות באמצעות: הדואר האלקטרוני, בלבד.
8. הגורמים המטפלים מחויבים לסיים את הטיפול בפנייה תוך 14 יום.



9. ממונה על תלונות הציבור ינהל תיעוד שבו ירוכז המידע בנושא תאריך קבלת התלונה וסיום הטיפול ופירוט אופן הטיפול.
10. הממונה על תלונות הציבור יטפל בפניות שהתקבלו באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות הדואר בכתב. פניות טלפוניות יטופלו רק לאחר קבלת תלונה רשמית בכתב.
11. באם אופי המסקנות שבטיפול בתלונה מחייבות על פי שיקול דעתו של הממונה על תלונות הציבור במועצה נקיטת פעולה מתקנת, ינקטו פעולות ע"י מנכ"לית המועצה.
12. בנוסף לנהל זה חוקק חוק תלונות הציבור בשנת 2008 המסדיר בחוק נושאים שונים כמו: חובת מינוי, דרך הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור תלונה, זכויות יעדים, דין וחשבון, פירסום ועוד. (ראה בנספח)



דו"ח ממונה תלונות הציבור לשנת 2024

1. תלונה מתאריך 7/02/2024

1.1 תמצית התלונה:

התושבת מתלוננת כי באפריל 2021 ובמאי 2021 נגנבו שני רכבים מהחניה של ביתם ובנוסף הרכב שנמצא נטוש נגנב בשלישית בתאריך 2/12/2022. פעם רביעית בתאריך 7/06/2023 נגנב רכב חדש מביתה. התושבת סבורה שקיימת פה אחריות של המועצה כאחת שמפעילה שירותי שמירה בישוב וכתושבת המשלמת אגרת שמירה חודשית. התושבת מבקשת פיצוי בגין הנזקים שנגרמו לה מעבר לפיצוי הכספי החלקי שהתקבל מחברת הביטוח בגין גניבת הרכבים. התושבת סבורה כי השמירה בישוב לקויה ולמועצה יש אחריות כלפי התושבים כשנגרמים להם נזקים וחייבת לפצות את התושב שנגרם לו נזק בגין פריצות וגניבות בשטחים הפרטיים של התושבים. התושבת צרפה תחשיב מלא על כל העלויות שנגרמו לה ודורשת פיצוי מהמועצה בסכום 73,744 ש"ח.

1.2 בדיקת התלונה:

נבדק חוק העזר של המועצה בנושא אגרת השמירה. חובת התשלום על פי הכתוב ברשות שבה מתקיימים שירותי שמירה פרטיים ומוקד ביטחון רשאית המועצה לגבות אגרת שמירה. לא נמצא בחוק חובה למתן פיצוי כל שהוא במקרה של אירועי פריצה וגניבה של רכוש ומכונית משטח. המועצה אינה רשאית לשלם תשלום פיצוי כל שהוא בגין נזקים הנגרמים כתוצאה מפריצות לרכוש הפרטי. באחריות כל תושב לבטח את רכושו בהתאם.

1.3 סיכום:

1.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 7.2.24. התשובה נשלחה בתאריך 14.2.24.

1.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת.

2. תלונה מתאריך 12.3.24

2.1 תמצית התלונה:

תושבת מתלוננת כי היא תושבת להבים וסורבה לרשום את ילדיה למערכת החינוך של להבים. התושבת לא קבלה כל הסבר לסירוב. התלונה הגיעה מנציב תלונות הציבור של מבקר המדינה.

2.2 בדיקת התלונה:

נבדקה תלונת נציב תלונות הציבור המציין כי קיים ביה"ס תיכון בלהבים בשם כוכבי המדבר. נציב תלונות הציבור כלל לא בדק את נכונות העובדות האם קיים ביה"ס תיכון בלהבים. מבדיקה עולה כי קיים ביה"ס תיכון בשם כוכבי המדבר אך נמצא בישוב קיבוץ להב.

2.3

2.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 1.3.24 תשובה נשלחה בתאריך 12.3.24.



2.3.2. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

3. תלונה מתאריך 7.1.24

3.1. תמצית התלונה:

התלונה התקבלה במייל ובפגישה במשרדי המבקר. התושב סבור כי פקח המועצה לא אוכף כלל את איסור החנייה בהם מסומן איקס על הכביש המהווה תמרור 820 האוסר חנייה במקום שקיים סימון זה על הכביש. התושב טוען כי שלח מספר פעמים תמונות לפקח ואף שוחח איתו ישירות.

3.2. בדיקת התלונה:

- 3.2.1. נערך סיור בישוב על מנת להבין את מיקומם של הסימונים.
- 3.2.2. התקיימה פגישה עם פקח המועצה. מהשיחה עם הפקח הסתבר כי המקרה ידוע לו והיה בקשר עם התושב.
- 3.2.3. הפקח הסביר לתושב כי שילוט זה נמצא בתהליכי אכיפה ראשוניים ומנסים להסביר יותר את הפירוש לסימון זה על הכביש שמהווה תמרור לכל דבר.
- 3.2.4. במהלך חודש יולי הורחב הפיקוח בנושא חנייה במקומות אסורים כמו אדום לבן וגם שילוט 820 סימון על הכביש. במהלך החודש ניתנו דוחות אזהרה בלבד.
- 3.2.5. ראש המועצה הנחה את הפיקוח לבצע אכיפה מוגברת בנושא חנייה במקומות אסורים לטובת שיפור רווחת התושבים.
- 3.2.6. שינוי מדיניות האכיפה הינו תהליך מתמשך והשיפור יכול להראות במהלך החודשים הבאים.
- 3.2.7. על פי החוק לא ניתן לרשום דוח חנייה על בסיס שליחת תמונות שלא צולמו ע"י הפקח באופן אישי במסופון שלו.

3.3. סיכום:

3.3.1. התלונה התקבלה בתאריך 7.7.24. תשובה נשלחה בתאריך 14.7.24.

3.3.2. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4. תלונה מתאריך 27.6.24

4.1. תמצית התלונה:

התושב טוען כי האחראי על שיבוץ המגרשים אינו זמין ברוב שעות היום וכשהוא עונה הוא אינו אדיב והמענה שלו לרוב חלקי. מסרב לתת מידע מי הזמין מגרש ואף מאיים כי לא ישבץ את התושב עקב כך שנראה לו שהתושב מטריד אותו. התושב מרגיש שהוא בעדיפות אחרונה ואף סירב לתת לו את הטלפון של המנהל מעליו. כמו כן הופתע התושב מכך שאין פעילות במגרשים בשבתות ובחגים.

4.2. בדיקת התלונה:

- 4.2.1. נערכה פגישה עם העובד האחראי על שיבוץ המגרשים ועם מנהלת המתנ"ס האחראית על תפעול והבקרה על מגרש הכדור רגל.



- 4.2.2. נוהל זימון המגרשים מתבצע בהודעת וואטסאפ בלבד בטלפון.
אין אפשרות להתקשר טלפונית בניגוד למופיע בתקנון.
- 4.2.3. המגרשים אינם פעילים בשבתות וחגים. בתקנון אין תיעוד על כך.
- 4.2.4. קיימים שני מגרשים לפעילות משחקי כדור רגל. כמות הבקשות גדולה כך שיש לבצע איזונים בין הבקשות על מנת לאפשר לפחות פעם בשבוע אפשרות לתושב המעוניין לשחק.
- 4.2.5. קיימת הנחייה לתת עדיפות לתושבי להבים ורק לאחר מכן לשחקנים מחוץ ליישוב.
- 4.2.6. העובד טוען כי הוצאו לתושב אופציות נוספות אך הוא התעקש על יום מסויים בשבוע ומסרב לקבל אופציות אחרות.
- 4.2.7. מדיניות השיבוצים אינה מתחייבת לשמור יום קבוע בכל שבוע ושעה קבועה באופן גורף.
- 4.2.8. מדיניות המתני"ס כי חייב להיות שיח מכבד מול נותן השירות. כל דיבור או התנהגות אלימה תגרור אי מתן שירות לתושב החורג מנורמות התנהגות מקובלות במרחב הציבורי.
יש לציין כי מדיניות זו אינה כתובה בתקנון וראוי לכתוב אותה.

4.3 סיכום:

- 4.3.1. התלונה התקבלה בתאריך 27.6.24. התשובה נשלחה בתאריך 14.7.24.
- 4.3.2. התלונה נמצאה כלא מוצדקת.

5. תלונה מתאריך 15.7.24.

5.1 תמצית התלונה:

התושבת מתלוננת שהיא לא מזמן עברה ללהבים מהמרכז. וכמות האבנית שיש במים לאבנית גדולה מאוד ולראיה היא חייבת לנקות את הקומקום פעם בשבוע. דבר שבמרכז היה קורה אחת לחודש. מבקשת לבדוק האם המועצה מודעת לנושא וכיצד היא מתכננת לטפל בבעיה.

5.2 בדיקת התלונה:

- 5.2.1. במועצה לא מבצעים בדיקות אבנית. על פי החוק הניטור היחיד שנדרש ע"י משרד הבריאות לבצע זה נושא בדיקת חיידקי קולי במים העומדים בתקן הנדרש.
תוצאות דגימות המים מפורסמות גם באתר האינטרנט של המועצה.
- 5.2.2. בבדיקה מול מקורות מסתבר שגם הם אינם מנטרים את כמות האבנית במים.
- 5.2.3. לפנים משורת הדין אישר ראש המועצה לבצע ניטור מיוחד ולבצע בדיקה במעבדה של כמות האבנית. נלקחה דגימה מהכניסה המזרחית לבריכה של מקורות ודגימה שנייה מקו הראשי המוביל מים לשכונה שבה גרה התושבת, צמוד ככל האפשר לבית שלה.
- 5.2.4. תוצאות הבדיקה הן בכניסה לבריכה 293 ובקו לשכונה הספציפית נמצאה תוצאה 291.
- 5.2.5. נעשתה פניה למנהל מחלקת איכות המים במקורות האחראי על איכות המים נגב מזרחי. מנהל המחלקה העביר את התוצאות למהנדס המים של מקורות על מנת שייתן את דעתו על התוצאות. ממקורות נמסר כי המים בלהבים הם מים מותפלים שעוברים העשרה ומהילה עם מי קידוח על מנת להעלות את רמת המינרלים והמגנזיום במים. למקורות אין תקן בנושא אך להבנתי התוצאות הן בגדר הנורמה.



5.2.6 פתרון נושא האבנית במים ראוי שיעשה ברמה הביתית בלבד ועל פי שיקול דעתם של הצרכנים. אין המלצה בנושא של משרד הבריאות ו או מקורות.

5.2.7 המועצה אחראית על ניטור תברואתי של כמות חיידקים ומיקרו אורגניזמים אחרים שיעמדו בתקן הנדרש.

5.3 סיכום:

5.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 15.7.24. התשובה נשלחה בתאריך 15.7.24.

5.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת.

6. תלונה מתאריך 10.8.24.

6.1 תמצית התלונה:

התושב טוען כי לא לקחו בחשבון בנושא החנייה מתן מענה לאנשי צבא תושבי להבים שמגיעים עם רכבים לא קבועים אינם זכאים לקבל את הפטור מתשלום חנייה שלהם זכאים כתושבי להבים. התושב טוען כי בישוב קטן כמו להבים הנושא צריך להיות מוסדר ולתת לכך מענה. התושב הציג דוח חנייה של בנו תושב להבים אשר הגיע עם רכב מהצבא עם לוחית רישוי צהובה וקיבל קנס. מבקש לבטל את הקנס.

6.2 בדיקת התלונה:

6.2.1 נערכה בדיקה מול מערך הטיפול בדוחות החנייה, קביעת מדיניות, אופן האכיפה והתייעצות עם התובע העירוני בנושא. לא נמצא פתרון לנושא של רכבים מזדמנים. לא נמצא ישוב כזה. בכל הישובים בארץ רכבים מזדמנים לתושב אינם זכאים לפטור מתשלום חנייה.

6.3 סיכום:

6.3.1 התלונה התקבלה במשרדי המבקר בתאריך 10.8.24. בתאריך 15.8.24 נשלחה תשובה.

6.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת.

7. תלונה מתאריך 3.12.24.

7.1 תמצית התלונה:

התושב מתלונן כי החנה את רכבו בשטח המסומן כחול לבן. התושב נכה וזכאי לפטור מתשלום. החנה את רכבו בחניית נכים. למרות זאת קיבל דוח חנייה. עוד טוען התושב כי בבדיקה שערך מסתבר כי החליף את רכבו לחדש, הודיע למשרד התחבורה על השינוי וחשב שהכול תקין. מסתבר שהרכב לא עודכן בזמן אלא אחרי מספר ימים. התושב טוען כי הוא נכה שנים רבות ומדי פעם הוא מחליף לרכב חדש ומודיע למשרד התחבורה. התושב הגיש בקשה לביטול הדוח מתוך בקשה להתחשב במצבו ונענה בסירוב של התובע העירוני. מבקש כי ממונה תלונות הציבור יבדוק את התנהלות ושיקול הדעת של התובע העירוני.

7.2 בדיקת התלונה:

7.2.1 נערכה שיחה מול התובע העירוני מסתבר כי אין סמכות לתובע לבטל דוח שהופק כדין. מול המידע שהיה קיים במאגרי משרד התחבורה במועד האירוע.

7.2.2 הסמכות לביטול הדוח לפני משורת הדין ובהתחשב בנכותו של המתלונן הינה על בית המשפט בלבד.

7.2.3 ממונה תלונות הציבור אין בסמכותו לקבוע כי יש לבטל את הדוח ולהתחשב במצבו.



7.3. סיכום:

7.3.1. הדוח התקבל בתאריך 15.11.24. תשובה נשלחה בתאריך 3.12.24.

7.3.2. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

8. סיכום:

8.1. סה"כ בשנת 2024 התקבלו 25 תלונות מתוכן נמצאו 7 תלונות שעמדו ברף הנדרש לבדיקה עבור

ממונה תלונות הציבור. שאר התלונות הועברו לטיפול במחלקות השונות.

8.2. במהלך השנה עבר אתר המועצה שדרוג והנגשה. בימים אלו יוכנס גם טופס מקוון לתלונות

הציבור.

8.3. כיום איוש תפקיד של מנהל השירות לתושב פניות תושבים אשר נותן מענה טוב יותר ונגיש מול

התושב ומייעל את הטיפול של המחלקות בתלונות תושבים במוקד הישוב.

8.4. סה"כ תלונות שטופלו ע"י ממונה תלונות הציבור 7.

סה"כ תלונות שנמצאו מוצדקות 0.

סה"כ תלונות שנמצאו לא מוצדקות 7.



נספחים

רשויות מקומיות

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

*1. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מצעה" – לרבות מהדל;
"רשות מקומית" – עיירה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

הגדרות

*2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

(א) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי התפקידו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יעבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדן לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

*3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

חובת סודיות

*4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, וזאת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

הגשת תלונה

*5. (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, וכן על גו, עידוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בענין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הנכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

- (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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

*6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

דרך הגשת התלונה

*7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שכית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

תלונה שאין לברר

- (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 כדן;
- (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 בירורן:

- (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 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציק את הנימוקים לכך.

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

הדי בירור תלונה

- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או כמלא תפקיד כאמור בסעיף 5 - גם לידעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע כודישתו.
- (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 כודישתו ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המגויים בסעיף 5 (א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי הסיגנות עדים או כללי ראיות חסויות.
- (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.

איסור הפרשה

*9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או

- (3) בהודעות שלום ארנונה לחייבים;
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

*18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

*19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

*20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבידור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל כבידור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יהקימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

ביצוע

תחילה

הוראות ששר

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
דשבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה

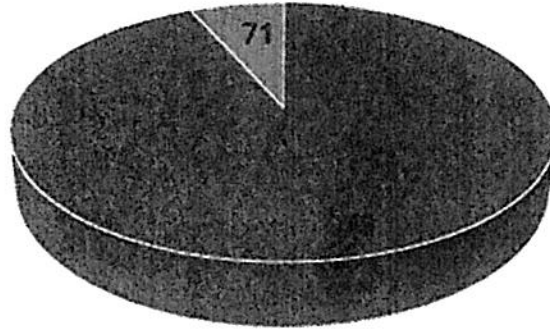
מרכז השירות לתושב – נתונים

מצ"ב נתונים מיולי 2024 (שהתחלנו לעבוד עם המוקד CRM ועד פברואר 2025

- נפתחו 1049 פניות

- טופלו 978 פניות

סה"כ פניות שנפתחו 1049



פניות בטיפול • פניות שטופלו

מתוכם:

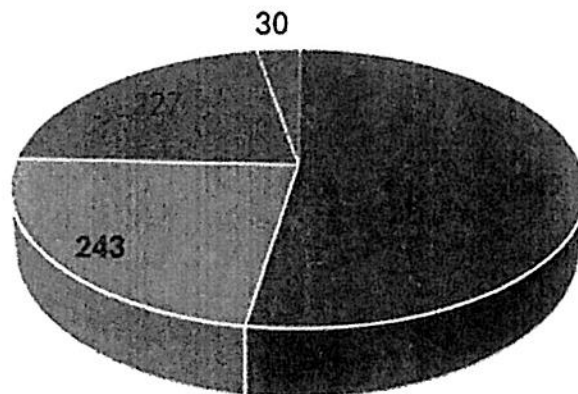
- 549 פניות דרך המוקד

- 243 פניות דרך הוואטסאפ

- 227 פניות דרך האפליקציה

- 30 פניות דרך האתר

סה"כ פניות שנפתחו 1049



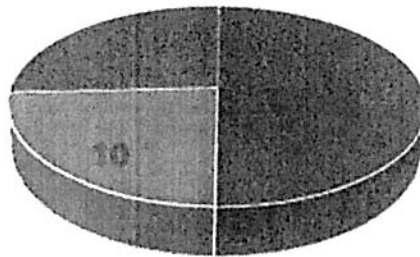
דרך המוקד
דרך הוואטסאפ
דרך האפליקציה
דרך האתר

סה"כ 42 משובים (מצורף קישור למשוב על כל פנייה שנסגרת) שניתנו עד כה (מהתושבים לפניות שנסגרו) :

- 21 מרוצים מאוד
- 10 מרוצים
- 11 לא מרוצים כלל (עם כולם נוצר קשר ישיר וניתן מענה לפנייתם)

סה"כ משובים - 42

- מרוצים מאוד
- מרוצים
- לא מרוצים כלל



מאז השקת האתר החדש (נובמבר 2024)

- כ-6,300 כניסות בשלושת החודשים האחרונים, 82 כניסות ב-24 השעות האחרונות, 481 בשבוע האחרון, 2800 כניסות בחודש האחרון
- 476 הזנות בטפסים באתר המועצה
- 75 פניות למועצה דרך האתר בטופס "יצירת קשר עם המועצה"

בברכה,

יהונתן חבורה

מנהל המרכז לשירות התושב

שדרות תמר להבים | 08-9554766 | www.lehavim.muni.il

