

1 במאי 2026

לכבוד
מר אלי אטון- ראש המועצה
חברי המועצה
א.ג.נ.,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

אני מתכבדת להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025 (להלן: "הממונה"), זאת בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008 (להלן: "החוק").

תפקידי כממונה על תלונות הציבור הינו בנוסף לתפקידי כמבקרת המועצה (בהתאם לחוק) ובאמצעותו אני משמשת כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה, מוסדותיה והגופים הנתונים לביקורת.

לתפקיד זה קיימת חשיבות רבה בהעמדת ערוץ נוסף ונגיש אליו יכול הפרט לפנות כאשר הוא מוצא עצמו נפגע מפעולות המועצה ומוסדותיה. על כן, בכל תלונה המתקבלת, מתבצע בירור יסודי מול הגורמים הרלוונטיים וככל שהתלונה נמצאת מוצדקת, מציעה הממונה את הדרך לתיקון הליקוי. ישנם מקרים בהם התלונה מביאה לבירור רחב יותר, במטרה לשפר את הטעון שיפור ולהפיק לקחים ברמה מערכתית.

התלונות משמשות גם אמצעי חשוב לבקרה על איכות השירותים ובכך, מאפשרות לשפר את תפקודם של הגורמים במועצה ובגופים הנתונים לביקורת. מידע העולה מהתלונות, משמש לעיתים גם נושא לביקורת, כאשר הבדיקה נעשית בראייה כוללת של אינטרס כלל הציבור.

בדוח השנתי שלהלן מוצגים הנתונים על התלונות והפניות ובכלל זה מספר התלונות שהתקבלו וטופלו לפי קטגוריות חלוקה שונות לרבות תוצאות הבירור של התלונות אשר לממונה היתה הסמכות לבררן עפ"י המבחנים הקבועים בחוק.

אבקש להסב את תשומת ליבכם לחובה החוקית לקיים דיון במליאת המועצה בעניין הדוח השנתי שלהלן, בתוך חודשיים מיום הגשתו ועל פרסומו באתר המועצה.

בהזדמנות זו, אבקש להודות למנהלים ולעובדים על שיתוף הפעולה במהלך בירור התלונות וההכרה בחשיבות מענה מהיר ומקיף למתלוננים ולפונים.

בברכה,

מירב לביא, רו"ח

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

העתק:
מר ניסן כנפי- מנכ"ל המועצה

מבוא

הגדרת תפקידו של הממונה וסמכויותיו מפורטות בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 (להלן: "החוק"). החוק קובע, כי על מועצת הרשות למנות ממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק, ימלא את התפקיד, מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאית המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר, כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

באמצעות התלונות, נחשפת הביקורת לעבודת המחלקות השונות ולעיתים להשלכות רוחב רחבות יותר. במקרים אלו, מבקרת המועצה מתוקף תפקידה, תעביר לנוגעים בדבר המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. יתר על כן, מספר התלונות/ליקויים במחלקה בפעילות מסוימת יכולה להוביל אף לעריכת ביקורת בנושא זה.

הממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

אופן הגשת תלונה



אפשרויות להגשת תלונה
המתלונן בעצמו או באמצעות עו"ד
או מיופה כח



מי רשאי להגיש תלונה?
כל אדם



על מה ניתן להתלונן?

המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט

וגם כאשר

מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה

אופן הגשת התלונה

עפ"י החוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בע"פ אשר תירשם ע"י הממונה ותיחתם ע"י הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת
הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון
באתר המועצה

תלונות שלא יבוררו

סעיף 7 לחוק קובע, כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

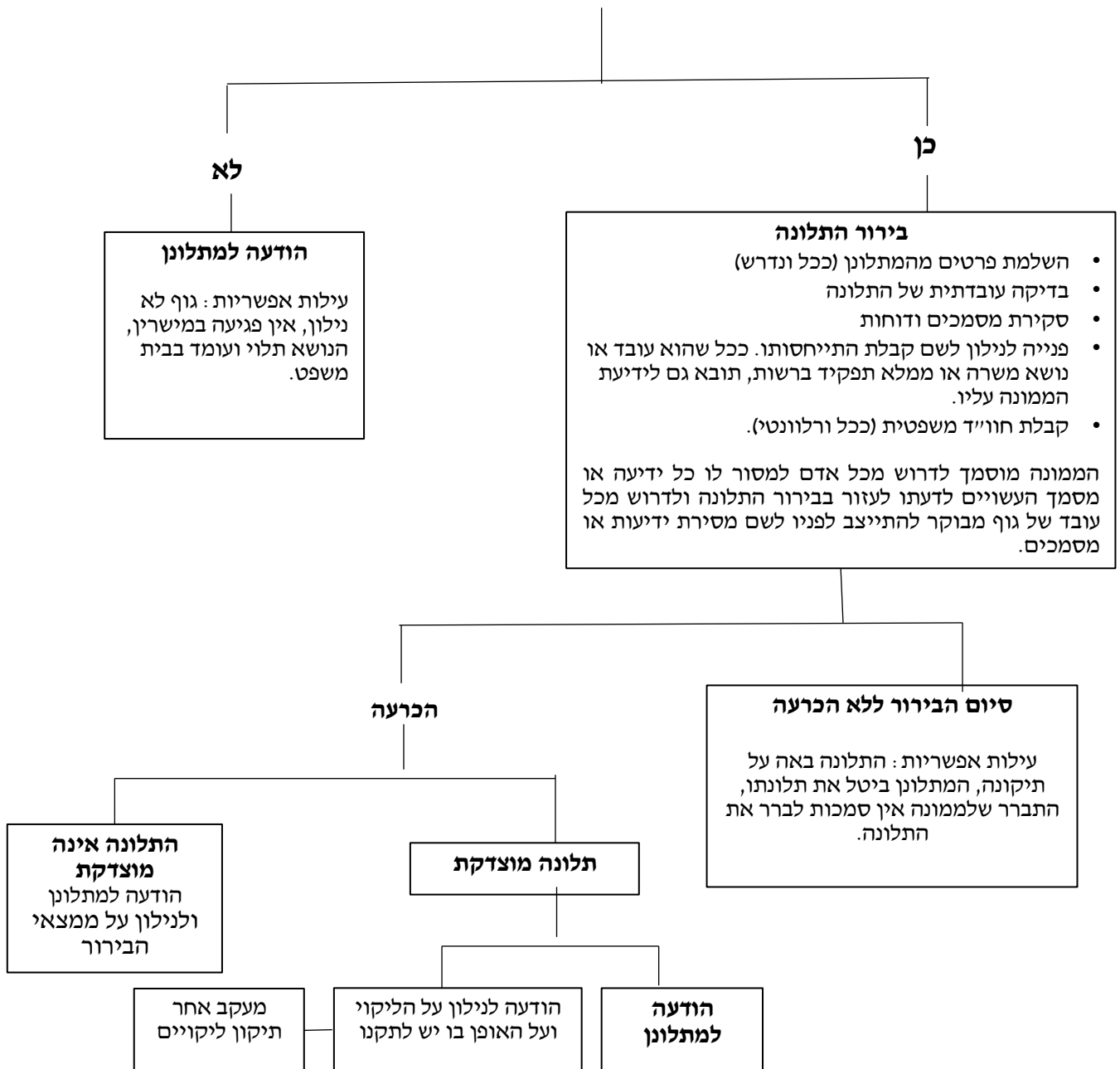
- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
 - ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
 - ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
 - ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
 - ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- זאת ועוד לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- א. 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;
 - ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.....”.

תהליך בירור התלונה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?



תוצאות הבירור

הממונה תמסור הודעה בכתב על תוצאות הבירור שערכה ותנמק את קביעתה האם התלונה מוצדקת או שאינה מוצדקת.

הממונה רשאית להצביע על ליקוי ולדרוש את תיקונו. הנילון או הממונה עליו נדרשים להודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור.

הממונה מסווגת את תוצאות התלונות כדלהלן: "תלונה מוצדקת", "תלונה לא מוצדקת" ו"תלונה ללא הכרעה".

- תלונה תסווג **כתלונה מוצדקת** בין היתר עפ"י התבחינים הבאים:
 - (1) זכות המתלונן נפגעה
 - (2) בשיקול הדעת אשר דחתה את הבקשה נתערבבה מידה רבה של נוקשות או חריגה מכללי מינהל תקינים.
 - (3) הרשות פעלה באי צדק בולט.
 - (4) חוסר מענה במועד סביר או עפ"י חוק או תוך טרטור התושב.
 - (5) התלונה נדחתה תחילה ע"י הרשות ונענתה רק לאחר התערבות הממונה.
 - (6) הרשות פעלה בלא סמכות חוקית או שלא מימשה סמכות חוקית לאכיפת החוק עליו הופקדה.
 - (7) המחלקה פעלה בניגוד לחוק.
 - (8) הרשות פעלה בניגוד לנהלים או הסכם.
 - (9) עפ"י שיקול דעת של הממונה
- תלונה תסווג **כתלונה שאינה מוצדקת**, בין היתר, עפ"י התבחינים הבאים:

תלונות שהתבררו על ידי הממונה ולא הוכרעו כמוצדקות, בין היתר, בהתאם לתבחינים שנקבעו באשר לסיווג תלונות אשר מצוינות לעיל.
- תלונה שנתבררה **"ללא הכרעה"**

בתלונות בודדות מסתיים הבירור "ללא הכרעה", בין היתר עפ"י התבחינים הבאים:

 - (1) התלונה באה על תיקונה במהלך הבירור.
 - (2) המתלונן ביטל את תלונתו במהלך הבירור.
 - (3) התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.
 - (4) אין אפשרות לקבוע אם התלונה מוצדקת אם לאו (כגון: גרסה מול גרסה כאשר ללא שקיימת אפשרות לאשר/להפריך מי מהגרסאות).

בהתאם לסעיף 11 לחוק, במידה והממונה על תלונות הציבור מצא, כי בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה תברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית, **רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים במועצה** ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות במחלקות השונות, מוגדרת פנייתו כ"פנייה", היא אינה בתחום טיפול הממונה ותועבר לטיפול במחלקה הרלוונטית. הגם שהפניות שהגיעו לממונה אינן משוקפות בדוח, הן נמצאות, למען הסדר הטוב, במעקב ע"י הממונה, במטרה להבטיח מתן מענה לפונה.

זאת ועוד, במקרים בהם נשלחה תלונה למספר גורמים במועצה עם עותק לממונה. בהתאם לחוק, במצבים אלו התלונה נותרת במעקב ולא לטיפול הממונה, אלא אם כן, הממונה רואה לנכון שהתלונה תטופל על ידה.

דוח שנתי ופרסומו

בחוק נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, **לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה. המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.**

הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

נתונים על התלונות לשנת 2025

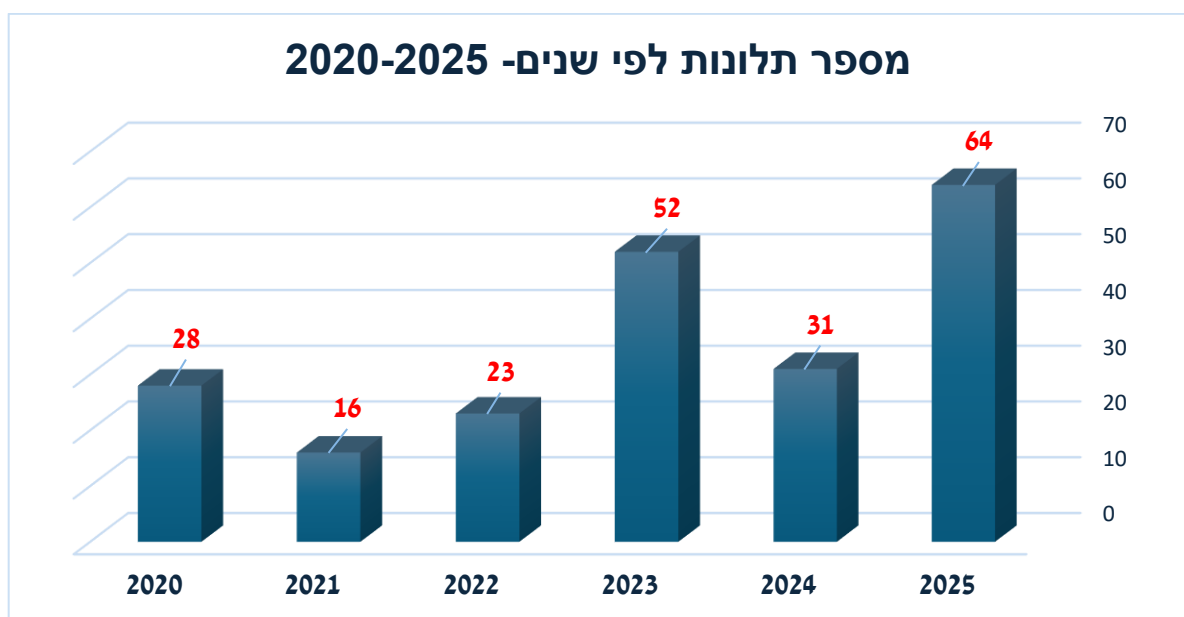
התפלגות מספר התלונות לפי שנים:

בשנת 2025 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 64 תלונות. היקף התלונות בשנה זו, נמצא במגמת עליה ביחס לשנים קודמות.

בנוסף, הוגשו 23 תלונות למבקר המדינה בכובעו כנציב תלונות הציבור. 2 מהן התבררו ע"י החתומה מטה לבקשת מבקר המדינה (בנושא סלי מזון ועץ בתחום היישוב). 14 מהתלונות שהוגשו למבקר המדינה היו בגין ביטול יוח"א (יום חינוך ארוך) אשר בירורן הופסק ע"י מבקר המדינה (לאור התביעה שהוגשה לבית המשפט בעניין זה, בהתאם לדין החל), יתר התלונות שהוגשו למבקר המדינה היו בעניינים שונים בתחום איכות הסביבה (בעיקר דוחות חניה ופיקוח).

הדוח שלהלן מציג רק תלונות שבירורן נערך ע"י הממונה בלבד.

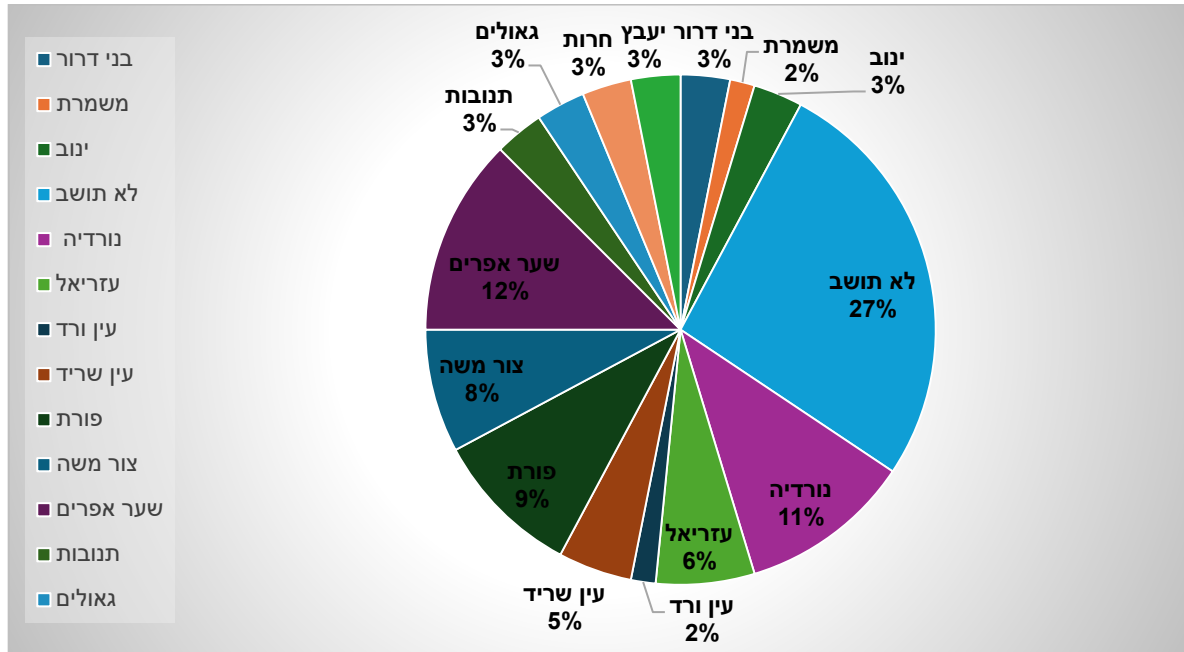
להלן התפלגות התלונות לפי שנים (לא כולל תלונות שהוגשו למבקר המדינה):



התפלגות תלונות לפי מיקום גאוגרפי :

בשנת הדוח הוגשו כאמור 64 תלונות. 47 תלונות הוגשו ע"י תושבי המועצה (הווה אומר 73%) והיתר הוגשו ע"י גורמים אחרים שאינם תושבים .

להלן התפלגות התלונות לפי אזור הפניה לשנת 2025 :



התפלגות התלונות לפי נושאים :

מרבית התלונות שהוגשו בשנת 2025 היו בתחום איכות החיים והסביבה (בעיקר דוחות חניה ופיקוח ופינוי אשפה).

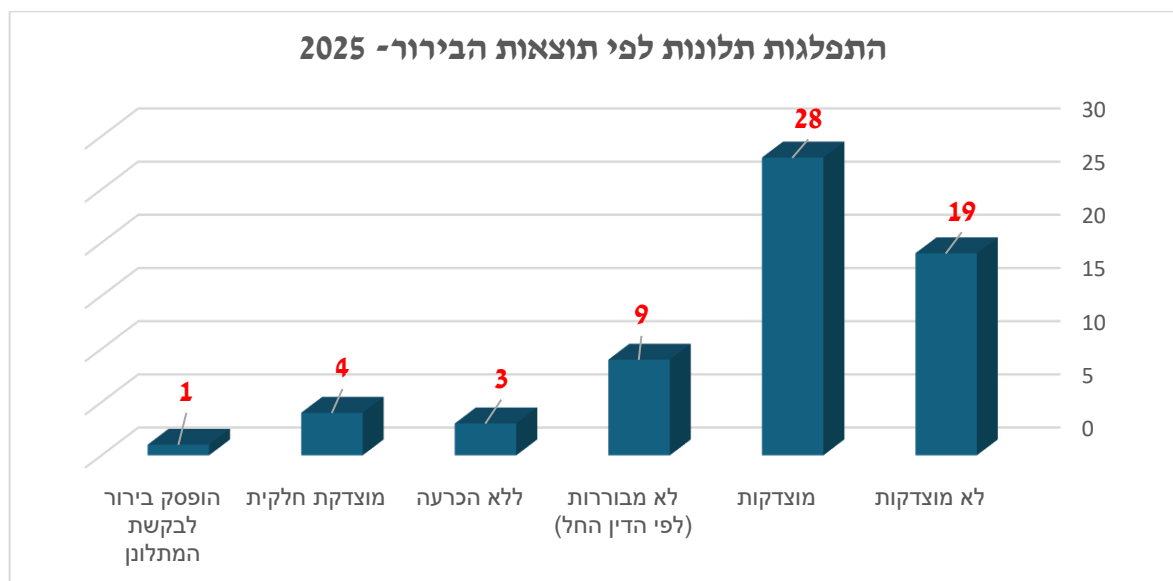
להלן התפלגות התלונות לפי נושאים ב-5 השנים האחרונות לצד מגמת השינוי בשנת הדוח ביחס לשנת 2024 :

מחלקה	2021	2022	2023	2024	2025	מגמה מול 2024
מוניציפלי	9	4	20	13	34	↑
ועדים מקומיים	2	7	7	2	7	↑
ועדה לתכנון ובנייה	1	2	1	4	4	-
תחבורה	2	6	3	1	2	↑
גביה			8	10	6	↓
חינוך				-	6	↑
אחר	4	4	6	1	2	↑
סכום כולל	18	23	52	31	64	↑

התפלגות תלונות לפי תוצאות בירור- שנת 2025 :

בשלב סיום הטיפול בתלונה ובהתאם לממצאים ומסקנות הבירור, כל תלונה מסווגת לפי תוצאות הבירור (מוצדקת, מוצדקת חלקית, לא מוצדקת, ללא הכרעה, תלונות שאינן מבוררות לאור הדין החל)- ההבחנה מובאת בהקדמה לדוח זה.

להלן תרשימים התפלגות התלונות של שנת 2025, לפי תוצאות הבירור :



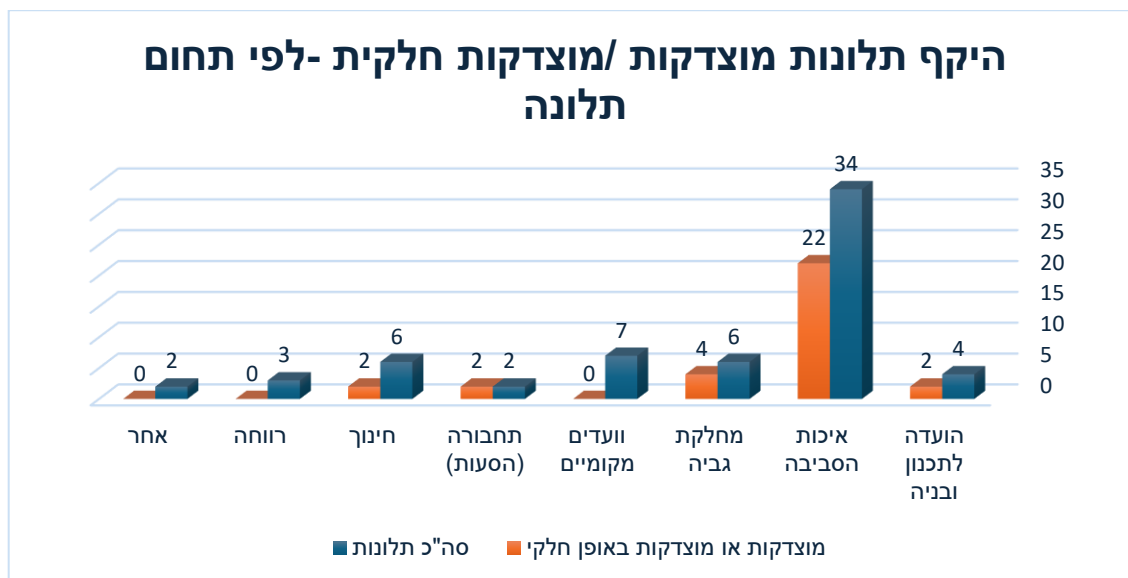
מהתרשימים עולה, כדלהלן :

- 44% מהתלונות נמצאו מוצדקות.
- 31% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות.
- 14% מהתלונות לא נערך בירור (עקב הדין החל בסעיף 7 לחוק).
- 5% מהתלונות נמצאו מוצדקות באופן חלקי.
- 5% נסתיים הבירור ללא הכרעה (גרסה מול גרסה).
- 1% הופסק הבירור לבקשת המתלונן.

כלל התלונות טופלו.

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

להלן התפלגות התלונות שנמצאו מוצדקות או מוצדקות באופן חלקי, לפי תחום הפניה:



להלן שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות באופן מלא או חלקי, לפי נושא התלונה:

תחום התלונה	סה"כ תלונות בשנת 2025	מוצדקות או מוצדקות באופן חלקי	%
הועדה לתכנון ובניה	4	1	25%
איכות הסביבה	34	22	65%
מחלקת גביה	6	4	67%
וועדים מקומיים	7	0	-
תחבורה (הסעות)	2	2	100%
חינוך	6	2	33%
רווחה	3	0	-
אחר	2	0	-
סה"כ	64	31	48%

היקף פניות:

כאמור, הממונה תברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית, רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים במועצה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות במחלקות השונות, מוגדרת פנייתו כ"פנייה", היא אינה בתחום טיפול הממונה ומועברת לטיפול במחלקה הרלוונטית.

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

הגם שפניות אלו אינן בתחום טיפול הממונה וכחלק ממתן השירות לתושב, הוחלט על ידי שגם הפניות שהגיעו אלי, ימצאו במעקב שוטף שלי כממונה על תלונות הציבור עד למתן מענה ע"י היחידות המקצועיות וסגירתן.

בשנת הדוח התקבלו אצלי כממונה על תלונות הציבור 24 פניות תושבים בנושאים שונים בעיקר בתחום המוניציפלי (אי פיננסי אשפה, שבירת פח, דוחות חניה ופיקוח וכיו"ב). בשנה קודמת היקף הפניות עמד על 25 פניות, עליהן התנהל מעקב עד סגירתן.

יצוין, כי ערוץ פניה זה הינו מעבר לפניות המגיעות בשוטף למועצה באמצעות המוקד ואשר מטופלות ישירות ע"י הגורמים המקצועיים הרלוונטיים.

כלל הפניות שהגיעו לפתחי, קיבלו מענה ע"י הגורמים הרלוונטיים במועצה.

דוגמאות לתלונות ואופן הטיפול

מהות התלונה באופן כללי	תוצאות הברור	מהלך הברור והסעד שניתן
1	פגיעה בזכאות להסעה חד שבועית של תלמידה מחוננת הלומדת בב"ס למחוננים.	מוצדקת נבחנה הזכאות אל מול חוזר משרד החינוך ואל מול משרד החינוך. נמצא כי קיימת זכאות. תוצאת הברור: הוסדרה הסעה לתלמידה, בהתאם להוראות החוזר ומשרד החינוך.
2	פח של המלין נעלם בזמן הפינוי ופניות במוקד נענות שלא בהתאם לעניין עליו הלין.	מוצדקת נסקרו פניות קודמות, מענים לתושב, בוצעה תצפית במצלמות (רטרואקטיבית)- התלונה נמצאה מוצדקת. הסעד: לתושב סופק פח חלופי דומה.
3	טעות במתן דוח חניה- לא נעברה עבירה ע"י המתלונן.	מוצדקת בוצעה הצלבה בין הדוח ותמונת הרכב לבין רישיון הרכב של המתלונן - נמצא שרישום הדוח שוייך בטעות למתלונן, עקב שיכול ספרות ברישום של מספר הרישוי. ממצאי הבדיקה עברו לבחינת התובע אשר החליט על ביטול הדוח.
4	שונה מסלול הורדה בהסעות, ללא עדכון. ילדה בגיל גן ירדה בישוב אחר.	מוצדקת נערך ברור מול מחלקת חינוך, תחבורה, נהג ההסעה וההורים מצד שני, נמצא כי שינוי מסלול הנסיעה שונה ע"י מחלקת תחבורה, ללא עדכון ההורים. ההנחיות חודדו לכל הגורמים המעורבים על מנת שאירוע זה לא ישנה.
5	המלין הגיש תלונה כנגד אדגף חינוך בשל אי שיבוץ במוסד חינוכי בעיריית חריש.	לא מוצדקת עיון בחוזר מנכ"ל (מספר תשנ"ט/8)א ובחינת מען מגורים רשום של המלין. תוצאת ברור: האחריות היא של רשות החינוך המקומית שבתחום שיפוטה התלמיד מתגורר אל מול הורי התלמיד. במקרה דנן, נוכח המען הרשום

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

מהות התלונה באופן כללי	תוצאות הבירור	מהלך הבירור והסעד שניתן
		של התלמיד, האחריות היא על עיריית חריש ולא מועצת לב השרון.
6 אי העמדת מלווה אישי לילד בהסעה	לא מוצדקת	עיון בחוזר משרד החינוך (334), בחינה מול אגף החינוך ומשרד החינוך העלה, כי אין המדובר במקרה חריג, המצריך מלווה אישי. לצד זה נמצא שיש מלווה בקו המשגיחה על כלל התלמידים המוסעים בקו זה.

טיפול בתלונות עם השלכת רוחב

מעבר לטיפול הפרטני בתלונה, במקרים מסוימים ובהתאם לעניין עולה הצורך להרחיב את הבדיקה לטובת בחינת המצב בפועל ברמה המערכתית והצורך בשיפור מערכתי.

בשנת 2025 לא היו תלונות בהן עלה הצורך לערוך תחקיר רוחבי.

בברכה,

מירב לביא, רו"ח (CIA)

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור