



עיריית יבנה

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

סיכום נתוני פניות ותלונות הציבור – שקיפות, שירות ואחריות

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור



לכבוד
מר רועי גבאי
ראש העיר

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025 – עיריית יבנה

אני מתכבד להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, וזאת בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) - 2008.

בדוח מפורטים נתונים מהם ניתן ללמוד על הפניות והתלונות שהתקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בשנת 2025.

במסגרת הליך הטיפול בתלונות, מבוצעת פנייה לאגפים/מחלקות הרלוונטיים לבדיקת התלונות, תוך ביצוע מעקב אחר הטיפול בתלונות אלו.

במהלך התקבלו בלשכת מבקר העירייה 110 פניות ותלונות בנושאים שונים, כפי שיפורטו בגוף הדוח.

ברצוני להודות על שיתוף הפעולה המלא מצד מנהלי האגפים והמחלקות בעירייה בבירור ובטיפול בתלונות התושבים.

בברכה,

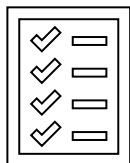
ינון ביטון

מבקר העירייה

וממונה תלונות הציבור

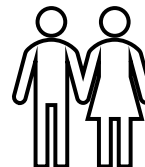


הגשת תלונה לממונה



על מה ניתן להגיש תלונה?

- ✓ המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה.
- ✓ מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה.
- ✓ המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד לכללי מינהל תקין.
- ✓ יש במעשה משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט



מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה בעצמו או על ידי מיופה כח.



תלונות אשר לא ניתן לברר:

לא יהיה בירור בתלונות אלו:

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או שבית משפט הכריע בו
2. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית
3. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית
4. תלונה של עובד עירייה בעניין הנוגע לשירותו כעובד.



על מי ניתן להגיש תלונה?

- הרשות המקומית ומוסדותיה
- עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית
- גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או ממלא תפקיד בו



דרך הגשת התלונה

ניתן להגיש תלונה לממונה במספר דרכים:



**מסירה ידנית
בלשכת המבקר**



בפקס



**בדואר
רגיל**



**בדואר
אלקטרוני**



**בטופס ייעודי
באתר העירייה**

מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה?

כל פניה שמתקבלת עוברת תהליך של סיווג. המבקר מחליט לגביה האם לסווג אותה **כתלונה** בהתאם להוראות החוק, או לחלופין לסווגה **כפניה** שראוי שתהיינה מטופלת על ידי יחידת פניות הציבור, המוקד העירוני או ישירות על ידי אחת המחלקות המקצועיות הרלוונטיות לנושא. כמו כן, ישנן פניות המתקבלות בלשכת המבקר ואין בסמכותו לבררן. וישנן פניות שהמבקר מכותב בהן לידיעה בלבד. יצוין כי מידי שנה מקבל המבקר תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה הנספרות במניין התלונות.

תלונה שעומדת בקריטריון שהגדיר החוק והממונה החליט לבררה או תלונה שהועברה לממונה מנציב תלונות הציבור במבקר המדינה

תלונה

פניה שיש לטפל בה במסגרת היחידה לפניות הציבור, המוקד העירוני ו\או המחלקה המקצועית הרלוונטית לנושא הפניה

פניה

פניה שהממונה מכותב בה לידיעה בלבד

לידיעה

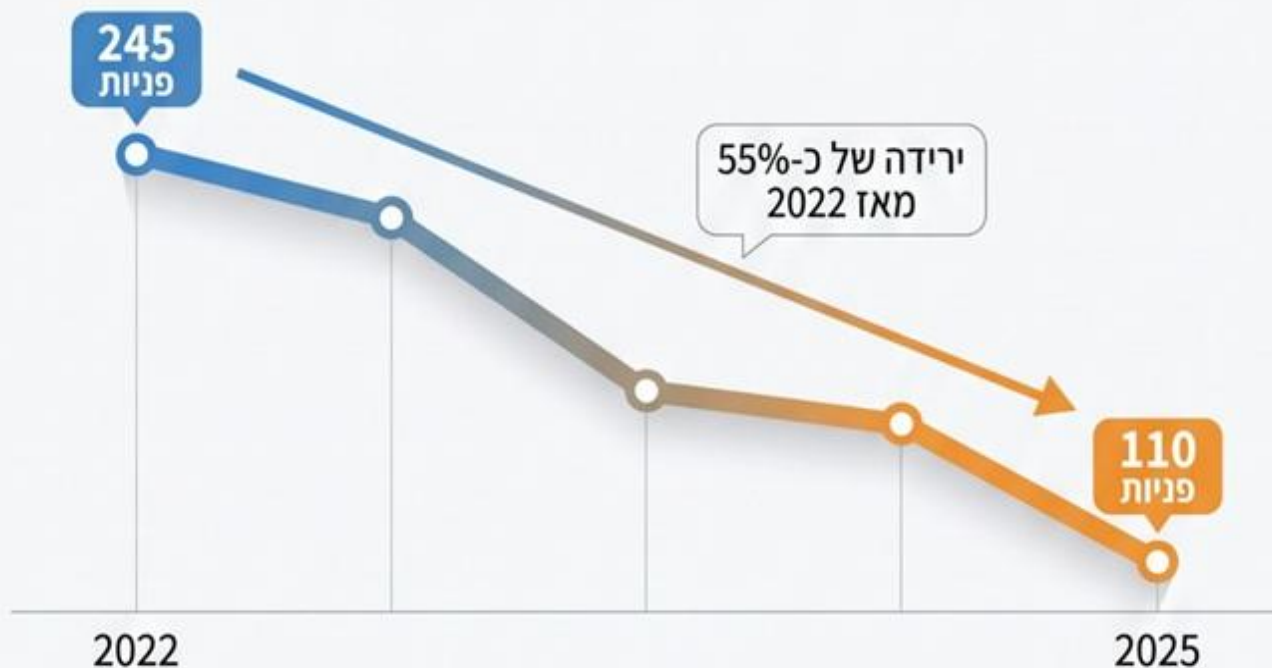
נושא העומד בבית משפט \ פניה לתאגידים שאינם בסמכות העירייה החלטות תובע עירוני\ ערעור על דוחות וכו'

**אין סמכות
לבירור**



סיכום נתוני פניות ותלונות הציבור - עיריית יבנה 2025

מגמת ירידה רב-שנתית בפניות (2022-2025)



תמונת מצב

110
פניות ותלונות
סה"כ בשנת 2025



92

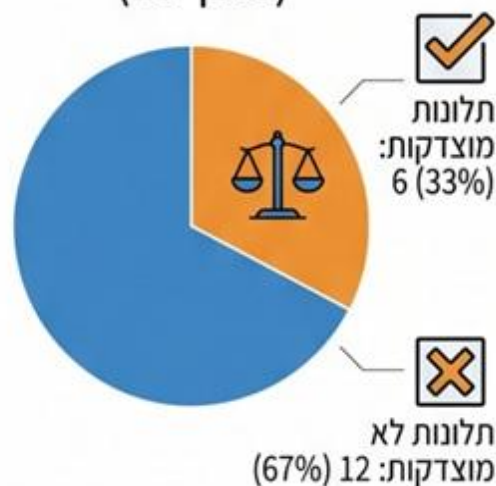
הוגדרו כפניות



18

הוגדרו כתלונות

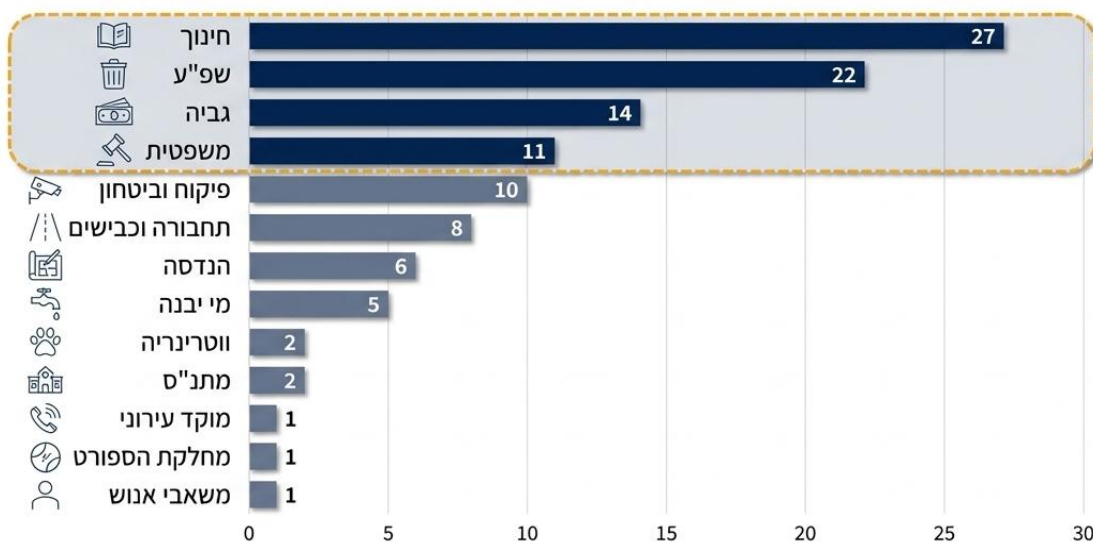
תוצאות בירור תלונות (מתוך 18)





פילוח פניות עירוני מקיף: ריכוז העומס בארבעה אגפי ליבה

67% מכלל פניות הציבור בשנת 2025 מרוכזות בארבעה אגפים בלבד (74 מתוך 110 פניות).



מוקדי הפעילות המרכזיים: 4 האגפים המובילים



אגפים אלו מרכזים את עיקר הממשק היומיומי מול התושב.



אגף החינוך

הסעות

טענות חוזרות על איחורים וקשיים בתיאום מערך ההיסעים.



רישום ושיבוץ

תקלות נקודתיות וקשיים בירוקרטיים מול התושבים בתהליכי הרישום למוסדות.



גני ילדים

פערים בתחזוקה פיזית ותלונות על תנאי השהות בגנים.



27



פניות ותלונות

אגף שפ"ע

ניקיון במרחב הציבורי

חוסר שביעות רצון מרמת הניקיון השוטף ברחובות.



פינוי אשפה

עיכובים בפינוי ותקלות חוזרות (כולל סתימות בפירים פנאומטיים).



מפגעים סביבתיים

מטרדי יתושים עונתיים והשלכות של עבודות תשתית ברחבי העיר.



22



פניות ותלונות



מחלקת הגבייה

14



פניות ותלונות

חובות והסדרים

פערים ואי-הבנות לגבי עדכון ובקרת הסדרי חוב קיימים.



הנחות ותשלומים

עיכובים משמעותיים בעדכון הנחות ותקלות טכניות בתשלומי ארנונה מקוונים.



שירות לקוי במוקד

זמני המתנה ארוכים וקושי בקבלת מענה מקצועי ורציף מנציגי המחלקה.



המחלקה המשפטית

11



פניות ותלונות

דוחות חניה וערעורים

ריבוי בקשות לביטול דוחות חניה, לצד תלונות על מורכבות תהליכי הערעור.



אכיפה במרחב הציבורי

חוסר שביעות רצון הנובע מטענות על חוסר אכיפה מספקת או אכיפה בררנית.

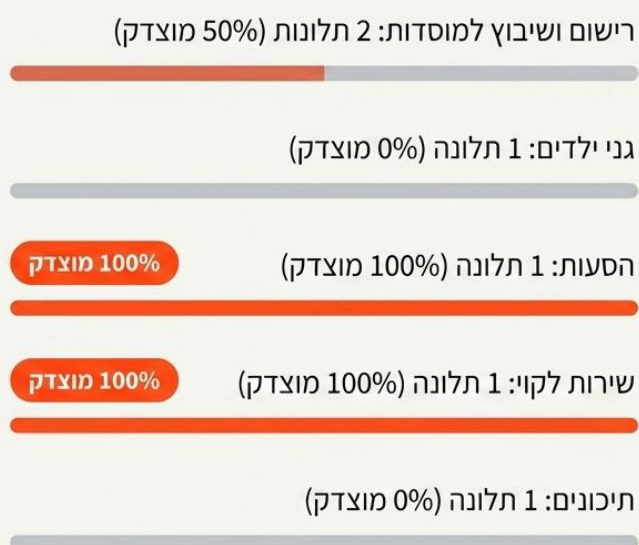




ריכוז נתונים ארגוני: תלונות ושיעור מוצדקות

חינוך	6 תלונות	50.0% מוצדק
שפ"ע	3 תלונות	0.0% מוצדק
תחבורה וכבישים	3 תלונות	33.3% מוצדק
גביה	2 תלונות	50.0% מוצדק
פיקוח וביטחון	2 תלונות	0.0% מוצדק
ווטרינריה	1 תלונה	0.0% מוצדק
משפטית	1 תלונה	100.0% מוצדק

מיקוד אגף: חינוך





המרחב הציבורי: שפ"ע ותחבורה



תחבורה וכבישים (3 תלונות | 33.3% מוצדקות)

חניה וכבישים: 1 תלונה (0% מוצדק)

פסי האטה: 1 תלונה (100% מוצדק)

רמזורים ותמרורים: 1 תלונה (0% מוצדק)



שפ"ע (3 תלונות | 0% מוצדקות)

רישוי עסקים: 2 תלונות (0% מוצדק)

גיבון: 1 תלונה (0% מוצדק)

מינהל, אכיפה ושירות לתושב

פיקוח וביטחון (2 תלונות | 0% מוצדק)

חירום: 1 (0% מוצדק)

ערעור על דוחות: 1 (0% מוצדק)

גביה (2 תלונות | 50% מוצדק)

חובות ותשלומים: 1 (0% מוצדק)

שירות לקוי: 1 (100% מוצדק)

ווטרינריה (1 תלונה | 0% מוצדק)

כלבים משטטים: 1 (0% מוצדק)

משפטית (1 תלונה | 100% מוצדק)

שירות לקוי: 1 (100% מוצדק)



מהשטח: דוגמאות נבחרות לטיפול בפניות

שפ"ע

נושא: פינוי אשפה פנאומטי

הפנייה:

תושבים בשכונת נאות שמיר התלוננו על השבתת פרים לפינוי אשפה בבניין, סירחון ופחי אשפה חלופיים פתוחים המהווים מטרד.

התוצאה (טופל ונסגר):

התערבות מהירה מול החברה המפעילה (ריקטק) ומחלקת שפ"ע להחזרת השאיבה לפעילות, הסדרת הפירים וניקוי המפגע התברואתי באופן מיידי.

גבייה

נושא: חישוב הנחת ארנונה

הפנייה:

תושב הלין כי לאחר עליית הארנונה, הנחת הנכות עבור בתו התכווצה משמעותית.

התוצאה (טופל ונסגר):

בירור מול מחלקת הגבייה העלה כי המערכת עודכנה להעניק את ההנחה הגבוהה מבין השתיים רפואית 40% ולאחר מכן הנחת ילד נכה 33%, והנושא הוסדר לשביעות רצון התושב לכל שנת 2025.



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;
 "מעשה" – לרבות מחדל;
 "רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
 "השר" – שר הפנים.

2. (א) (1) 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 תפקידיו 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 יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

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

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

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת 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.

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



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, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, 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.

6. * תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

7. * (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 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

8. * (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 – 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) להתייבב 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 חסיונות.

(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.

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

10. * הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

11. * (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(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.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12. בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו:

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת



המתלונן ;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן ;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

15. 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.

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית ;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית ;

(3) בהודעות תשלום 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 לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור 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, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).