



תמליל

ישיבת מועצה שלא מן המניין מס' 53/16

מיום ראשון, כ"ד באלול תשפ"ו, 06.09.2026

- הופק ע"י: בונוס פרוטוקולים בע"מ, טלפון: 03-5373237 -

www.bonuspro.net

תמליל משיבת מליאת מועצת העיר שלא מן המניין מס' 53/16

מיום ראשון, כ"ד באלול תשפ"ו, 06.09.2026

נוכחים:

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. ראש העיר | - מר רועי גבאי |
| 2. סגן ומ"מ רה"ע | - מר חיים מסינג |
| 3. סגן ראש העיר | - מר פאלי כהן |
| 4. סגן ראש העיר | - מר שחר סימנה |
| 5. משנה לרה"ע | - עו"ד מאיר דהן |
| 6. חברת מועצת העיר | - גבי ענבל בועז |
| 7. חבר מועצת העיר | - עו"ד דוד שחר |
| 8. חבר מועצת העיר | - מר אלון רוזן |
| 9. חברת מועצת העיר | - גבי רוחה תורג'מן |
| 10. חבר מועצת העיר | - מר יוסי כהן |
| 11. חברת מועצת העיר | - גבי רונית ארנפרוינד |

חסרים:

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 12. חבר מועצת העיר | - מר ליאור דדוש |
| 13. חבר מועצת העיר | - מר אליהו מזוז |
| 14. חבר מועצת העיר | - עו"ד דורון מלכה |
| 15. חבר מועצת העיר | - מר יהודה דנינו |
| 16. חבר מועצת העיר | - מר בנימין אשר |
| 17. חבר מועצת העיר | - מר ליאור כהן |

משתתפים:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. מנכ"ל העירייה | - מר לוי איטח |
| 2. גזבר העירייה | - מר אריאל אלון |
| 3. לשכה משפטית | - עו"ד איתן בראש |
| 4. יועצת משפטית | - עו"ד טובה שפירא-אלטמן |
| 5. מבקר העירייה | - מר ינון ביטון |
| 6. דובר העירייה | - מר אריאל הלר |
| 7. עוזר ראש העיר | - מר רוני רווח |
| 8. מזכירות העירייה | - יעל יצחק פור |

על סדר היום:

1. דוח תלונות הציבור לשנת 2025.
2. דוח ביקורת מפורט של משרד הפנים לשנת 2024.

רועי גבאי: אנחנו פותחים את ישיבה 53/16 שלא מן המניין. ינון, בבקשה, דוח תלונות, דוח ביקורת מפורט של משרד הפנים. בבקשה.

ליאור דדוש: תודה רבה, ינון.

רועי גבאי: תכבדו את המבקר.

ליאור דדוש: תכבדו אותנו בנתונים שסופרים את הציבור. ולא מהנדסים תודעה.

רועי גבאי: רציתי להגיד חג שמח ושנה טובה. אני אגיד את זה כבר עכשיו. תודה. כן, ינון, בבקשה. גם את השי לא קיבלו, לגמרי.

1. דוח תלונות הציבור לשנת 2025.

ינון ביטון: טוב, אני אעבור בקצרה על רשימת התלונות לשנת 2025. התלונות מגיעות אלי ברובן דרך אתר האינטרנט. יש טופס ייעודי. בשנת 2025 היו 110 פניות ותלונות. ירידה משנים קודמות, עקב מספר סיבות. גם פתיחה של רכזת פניות ציבור בלשכת ראש העיר, גם טופס ייעודי שמפנה את האנשים שמתלוננים ישר לפתרון עצמו, ככה שלא נפתחת פנייה במיוחד. בן אדם רוצה למשל לערער על דוח, זה מפנה אותו ישירות לערעור על הדוח והוא לא צריך לעבור איזשהו טיפול אצלי. וגם טיפול ענייני בתלונות, שמפחית את הכמות שלהן.

רונית ארנפרינד: ינון, איך אתה נותן לנו נתון כזה, כשאנחנו, באמת, ואני לא צינית, אנחנו מקבלים בלי סוף, גם ... בעיסוק בשכונות. שאנחנו מקבלים בלי סוף. 'לא עונים לנו, לא עונים לנו, לא עונים לנו'. איך זה יכול להיות?

חיים מסינג: אולי הם לא פנו.

רונית ארנפרינד: לא, פנו. לא עונים.

ינון ביטון: קודם כל אני אגיד. אני לא מוחק שום תלונה שמגיעה אלי. אין לי פה איזה הנדסת תודעה. אלו התלונות, הכמות שהגיעה אלי. יש עוד הרבה אגפים ויחידות בעירייה שמקבלות תלונות ופניות. מה שהגיע אלי זה מה שכתוב פה. אין לי שום אינטרס להוריד.

- ענבל בועז:** זה נשמע כאילו יש כאלה שהם ... באוויר.
- ינון ביטון:** מתלוננים למוקד. מתלוננים למוקד ההסעות של אגף החינוך. מתלוננים לאגף החינוך עצמו. קודם כל, אני גם מנחה את האנשים,
- ענבל בועז:** אתה מדבר על כל דרכי הפנייה לשמיעה של הרשות?
- ינון ביטון:** עוד לפני שמגיעים אלי. אני אמור להיות התחנה האחרונה, אחרי שפנו לאגפים, מה זה?
- ענבל בועז:** אתה מדבר גם על דרכי פנייה, מה שרשום פה. בטופס ...
- ינון ביטון:** פה אני מפרט רק את מי שפנה אלי. זאת אומרת עבר את כל התחנות, לא קיבל מענה,
- אלון רוזן:** ינון, סך כל הפניות זה סך כל הפניות שהגיעו אליך.
- ינון ביטון:** אלי, כן, בוודאי.
- אלון רוזן:** זה מה שענבל שאלה.
- ינון ביטון:** פניות מגיעות בעשרות אלפים. אז מה שמגיע אלי, הוא מחולק או לתלונה או לפנייה. פנייה זה משהו יותר שגרתי שצריך להעביר ליחידה המתאימה, לקבל ממנה התייחסות, ותוך כדי זה לטפל. תלונה זה מצריך בירור יותר לעומק שלי. עם ממש עבודה, יותר ירידה לעומק הדברים. אז מתוך כל ה-110, 18 היו תלונות שמתוכן 6 נמצאו מוצדקות. 33%. כשהשנה החינוך היה עם הכי הרבה תלונות. 27 פניות ותלונות. ואגף שפ"ע אחריו, עם 22. התלונות לגבי אגף החינוך הן בעיקר על ההצעות.
- רונית ארנפרינד:** כמה אגף שפ"ע הגיעו אליך?
- ינון ביטון:** 22 פניות ותלונות. אגף שפ"ע לא צריך להגיע, אם למישהו מלוכלך מחוץ לבית או יש לו מפגע, זה קודם כל צריך להגיע למוקד. אני כמבקר לא נותן ערך מוסף לטיפול.
- רונית ארנפרינד:** ואם הם לא מקבלים מענה מהמוקד?
- ינון ביטון:** אם הם לא מקבלים מענה מהמוקד, הם פנו כמה פעמים והם מראים, אני גם יכול להיכנס למערכת של המוקד, לראות את היסטוריית הפניות, אז כן. אני נכנס ומבקש הבהרות,
- רונית ארנפרינד:** מה שאתה אומר, שבכל השנה, רק 27 תושבים לא קיבלו מענה

מהמוקד.

ינון ביטון: הגיעו אלי. שפנו. חלק מגיעים ללשכת ראש העיר. חלק מגיעים לאגפים עצמם. (מדברים ביחד)

רועי גבאי: אני אסביר את זה בצורה אחרת. יש פנייה לאדם, מן דהוא. יכול להיות שהדרך הנכונה היא לפנות אחרי זה למנכ"ל העירייה. יכול להיות ששם זה נפתר, ולא הגיע אליו. יכול להיות שהוא פנה לראש העיר, ויכול להיות ששם זה נפתר. זה לא הגיע אליו.

עו"ד מאיר דהן: יכול להיות שפנו אלי או לכל חבר מועצה אחר.

רועי גבאי: אם מחליט אותו תושב לפנות לממונה על תלונות הציבור, בסדר? לינון, אז ינון נכנס לפעולה. לבחון האם הפנייה היא פנייה מוצדקת, האם קודם כל מדובר בפנייה או תלונה. כי יכול להיות שהוא לא באמת מיצה את התהליכים. ושתיים, האם מדובר בפנייה מוצדקת או לא פנייה מוצדקת.

רונית ארנפרינד: אנחנו גרים בעיר הזאת, נכון? כולנו יודעים מה קורה. יש לך מקום מסוים, לינק מסוים של פניות הציבור לך?

ינון ביטון: דרך האתר.

רונית ארנפרינד: תשלח בבקשה לחברי המועצה את זה, בסדר?

רועי גבאי: אין בעיה. תיכנסו לאתר ותרשמי,

ינון ביטון: ממונה תלונות הציבור באתר העירייה, יש שם לינק -

רועי גבאי: ייעודי לזה.

אלון רוזן: ביחס לשנים קודמות. האגפים שיש עליהם הרבה תלונות, בדוח הזה, בהשוואה לשנים קודמות זה אותם אגפים?

ינון ביטון: לא, בדרך כלל אגף שפ"ע מקבל את מירב התלונות. השנה ספציפית זה היה חינוך. וגם בגלל הנושא של הסעות. היו שם הרבה תלונות שהצטברו. ורישום ושיבוץ, תמיד יש את הנושאים האלה שעולים. בדרך כלל זה אגף שפ"ע ואחר כך זה ביטחון, אכיפה. אלו האגפים שמככבים בתלונות ובפניות.

אלון רוזן: והחינוך השנה עלה -

ינון ביטון: החינוך השנה טיפה נטה לכיוון החינוך. בגדול, הגיעו גם תלונות

ממבקר המדינה, שזה גם נכנס בחישוב הזה. בסוף אני מראה את שיעור התלונות המוצדקות. שבחינוך יש 3 תלונות מוצדקות מתוך 6. בגבייה היו שתי תלונות. אחת מוצדקת. ומשפטית היתה תלונה אחת מוצדקת. אני לא זוכר על מה הנושא. ואז יש מיקוד בתוך האגף, בחינוך, היו שתי תלונות לגבי רישום שיבוץ למוסדות, לגבי הסעות היתה תלונה אחת, שירות לקוי תלונה. זה בגדול הפירוט.

יוסי כהן: סך הכל כמה בכל השנה היו?

ינון ביטון: תלונות היו 18.

יוסי כהן: כל השנה?

ינון ביטון: ו-110 תלונות ופניות. אני בכוונה עושה את ההבדל, כי תלונות זה משהו שאני נכנס אליו יותר לעומק ולא רק איזה מייל מה קורה עם זה, לקבל התייחסות. אלא קצת יותר לתחקר את זה ולענות מענה מסודר ורשמי.

רוחה תורג'מן: מה אנחנו עושים עם הדוח הזה? זאת אומרת, הבנו את הנתונים, אנחנו מבינים שיש עלייה נגיד באגף החינוך. מה עכשיו אנחנו עושים מכאן והלאה?

ינון ביטון: בעיקרון הדוח הזה מופץ גם פנימה בתוך העירייה, וגם באתר העירייה הוא מפורסם.

יוסי כהן: בכל האגפים.

עו"ד מאיר דהן: האגפים הרלוונטיים. מנכ"ל העירייה, שצריך לשפר. אם צריך לשפר משהו בחינוך, לוקחים לתשומת לבנו. משפרים. שפ"ע, משפרים.

רועי גבאי: עצם המהלך, אגב, הוא לא מתחקר את זה, אבל הוא בוחן את הנושא. וכבר זה בא לפתחנו, לפתחו את המנכ"ל, לפתחי. עצם העובדה שהדבר הזה עובר. ויש דברים ... יש דברים שנדרשים מאיתנו. חידוד נהלים מסודרים, לפעמים דורשים מאיתנו להביא עובד מסוים לביור, שימוע, או כל דבר שצריך. בהתאם לתלונות השונות.

רוחה תורג'מן: אז בעצם אתה עכשיו מגיש לראש העיר את ההמלצות שלך לפי הדוח הזה?

רועי גבאי: מביא את זה לידיעת המועצה, להכיר את ...

ינון ביטון: זה יותר לחשוף את המידע ולחשוף בפני הנהלת העירייה וכל תושבי העיר את הדוח הזה, את הכמויות ואת החיתוכים האלה. ואחר כך צריך ליישם מזה את הדגשים. אם תרצו שנה הבאה שאני אוסיף פה את סך הפניות למוקד, ואז אולי יהיה לכם את כמות הפניות. זה אבל

לא קשור אלי. זאת אומרת אני יכול להוסיף את זה כמידע נוסף, אבל לא משהו שאני טיפלתי בו.

רוחה תורג'מן: לא באמת נותן איזשהו שיקוף, זה לא נותן באמת שיקוף. זה נותן שיקוף רק למה שפנו אליך.

לוי איטח: רוחה, אני מצטער, אבל זה לא במנדט שלו. בכל ארגון גדול, ואני חוויתי את זה גם בבנק לאומי, יש נציב תלונות הציבור. במהלך השגרה יש גם פניות. כשזה מגיע לתלונות הציבור, זה במנדט שלו לחקור ולבדוק אם תלונה מוצדקת או לא. פניות זה משהו שהוא שוטף.

רוחה תורג'מן: רגע, שנייה. בתור בן אדם שאכפת לו ... הוא רוצה לדעת, לקבל איזשהו פילוח או איזשהו חתך של איזה תלונות מגיעות על איזה נושאים.

לוי איטח: אני אסבר לך את האוזן ותראי מה זה פנייה. מדי יום, הלוא יש לנו דשבורד בהנהלת העיר, שאנחנו עוקבים אחרי הפניות שנפתחות במוקד ויש לי פילוח, לאיזה אגפים. בממוצע נפתחות ביום 250 פניות במוקד. במגוון אגפים. וטרינריה, שפי"ע, ביטחון, וואטאבר, הנדסה.

עו"ד מאיר דהן: חינוך.

לוי איטח: הם מקבלים מענה ב-SLA. עכשיו, בן אדם שראה שהוא לא קיבל מענה וכלו כל הקיצין, אז יש לו עוד פלטפורמה אחת, שנקראת הממונה על פניות הציבור. על תלונות הציבור. אוקיי? אי אפשר להציף אותו לטפל בשוטף.

רוחה תורג'מן: לא, ברור.

לוי איטח: תראי, אנחנו מעודדים פניות ציבור במוקד. כי אנחנו לא מספיקים לראות את כל המפגעים שיש בעיר. ולכן הפלטפורמה הזאת מנוהלת במעקב. אנחנו מנהלים מעקב אחרי הפניות הללו. לכל פנייה יש SLA. יש עכשיו עמוד חשמל עם מפגע, ותוך 12 שעות צריך לטפל. יש שקיעה במדרכה, אז יש 3 ימים, 4 ימים. אוקיי? זו לא תלונה, זו פנייה.

רוחה תורג'מן: לא, ברור.

לוי איטח: לכן פניות, יש עשרות אלפי פניות. תכפילי, אני אומר לך ממוצע 250 כפול 365, בשבת נכנסים 40, 50 תלונות. בשבת. בסדר?

רוחה תורג'מן: יופי. אני לא באה בטענות לינון.

לוי איטח: לא, רק אני אומר. אל תחשבו שהוליום הזה זה אומר שהציבור לא פונה. הציבור פונה. וזה בסדר. אבל יש הבדל בין פנייה לבין תלונה. זה מה שהתכוונתי.

רוחה תורג'מן: אני מבינה ומקבלת את מה שאתה אומר. אני רק רוצה להגיד כזה

דבר. אני שומעת הרבה מאנשים שפנו למוקד שלנו, ל-106, שהם מקבלים 'פנייתך טופלה ונסגרה', בסדר? יש איזה הודעה כזאת, כנראה גנרית, שנשלחת.

לוי איטח:

נכון. לא, לא גנרית.

רוחה תורג'מן:

רגע, שנייה. וזה לא ... אבל זה לא באמת נפתר.

רועי גבאי:

את רוצה, את יכולה לפתוח את זה מחדש.

לוי איטח:

רוחה, לא הכל מושלם. לא תשמעי ממני שהכל מושלם. לא, שנייה רגע. לכן אנחנו עושים, אני יודע למה את מתכוונת. בן אדם קיבל סגירת תלונה, סגירת פנייה, למרות שהיא לא טופלה. מבחינתנו זה רג'קט. אני לא אגיד לך שהכל 100% כל מי שנסגרת לו תלונה. ולכן אנחנו עושים מדגם על הפניות האלה שנסגרות. אוקיי? ... ברור, אבל זו עדיין פנייה.

עו"ד מאיר דהן:

אני רוצה להגיד לך מילה, שנייה, מילה.

רוחה תורג'מן:

אני לא מזלזלת. כי אנחנו, בתור אנשי ציבור שרוצים לעזור לציבור שלנו, רוצים לשפר. נקודה.

לוי איטח:

חד משמעית.

רוחה תורג'מן:

אז אני רוצה רגע שנחשוב. אני רוצה שנקבל ... לא רק מינון. אני אומרת, ... שינון הציג פה, הוא נהדר, וזה אחלה. אבל אני רוצה גם לדעת מהמוקד מה קורה, וכמה תלונות יש על כל אגף. כי כרגע אני מרגישה -

לוי איטח:

זה לא תלונות, פניות.

רוחה תורג'מן:

בסדר, פניות. אני אתקן את עצמי. אני כרגע מרגישה שכל הנושא של החינוך שבוער, בוער כאילו ברמות -

לוי איטח:

אלה לא פניות שמגיעות למוקד, מה שאת מתכוונת. חוסר ... ודברים כאלה. זה לא מגיע למוקד. בואי נבדיל. את רוצה סקירה על פניות הציבור ממרכז שליטה העירוני, בציק אני משקף לך את זה.

רוחה תורג'מן:

מעולה. אז אני אשמח.

לוי איטח:

אין בעיה. אני אתן לך תמהיל מה קורה השנה, באיזה כמות, ... יש לנו רזולוציה של איזה מפגע גם.

רונית ארנפרוינד:

מתוך כל התלונות, כל פרק זמן יושבים ועוברים, רואים אם יש

משהו? שזה חוזר על עצמו?

לוי איטח: בדרך כלל יש ישיבה חוזרת, כל יום שלישי. במוקד. אנחנו משקפים. ההיפך, אנחנו, היום המיקוד שלנו בתלונות שלא טופלו. כדי לראות מה לא עמדנו ב-SLA. ומי שקובע זה אנשי האגפים. אנחנו עושים רזולוציה. כי כל פעם אנחנו בוחרים ואנחנו מתמקדים ואנחנו בודקים תלונות חוזרות ואיפה יש פינג פונג. חבר'ה, זה מערך מטורף. זה מרכז העצבים של העיר. שווה לראות. אנחנו מטפלים, באמת, עובדי העירייה, וזה המקום, ולא סתם ... פה אנשים, בעיקר אם ראיתם פה, עובדי אחזקה, עובדי מוקד, אבות בית, אם בית. אלו האנשים שעושים באמת. ואני יכול לשקף לכם, אתם יודעים מה? מפה אנחנו נראה את העשייה של עובדות ועובדי העירייה, של כמה מטפלים במשך השנה בתלונות.

רונית ארנפרינד: אפשר לראות מה חוזר על עצמו?

לוי איטח: כן. יש תלונות חוזרות.

רועי גבאי: תודה.

2. דוח ביקורת מפורט של משרד הפנים לשנת 2024.

רועי גבאי: דוח ביקורת מפורט, בבקשה, אלון. התייחסות.

אלון רוזן: כן. קודם כל תודה ינון. גם על הדוח וגם על הדוח הקודם. דוח של ביקורת מפורט של משרד הפנים לשנת 2024. דנו בדוח הזה במסגרת ועדת הביקורת. עלו מספר ממצאים. שום דבר לא דרמטי, צריך להגיד, למען הסר ספק. אני חושב שנעשית עבודת ביקורת מצוינת בעיר, בהובלתו של ינון. זהו, אנחנו על הדברים, בודקים את הדברים. יישר כוח גדול על העבודה שנעשית, באמת, לאורך שנים, בצורה הדוקה, עניינית, רצינית, עמוקה. ויישר כוח על כך. והבמה שלך.

עו"ד מאיר דהן: אני רוצה מילה. אני רוצה לענות לרוחה לגבי פניות שכתוב שהן נסגרו אבל הן לא טופלו כמו שצריך. מה שקורה בעניין הזה, שאנחנו מעסיקים קבלני גינון, קבלני ניקיון. והם אומרים שהם טיפלו בעניין מסוים והם לא טיפלו. ואנחנו קונסים אותם. פשוט הם לא עושים את העבודה. זה בכל עיר. אני מכיר את כל ראשי הערים כמעט מהליכוד בישראל. עבדתי ברשות גדרה, אני מכיר את זה לעומק. טיפלתי בפניות ציבור. פשוט זה העניין. לגבי פניות כאלה. שאותו קבלן לא עושה את עבודתו כמו שצריך, והוא כותב שזה נסגר למרות שהוא לא טיפל.

רועי גבאי: ינון, יש לך משהו להתייחס מעבר? לא. ינון, תודה רבה, יישר כוח גם לכם חברי הוועדה. קראתי את הפרוטוקול. ינון, כנ"ל, באמת על התהליך והעבודה הנדרשת. יישר כוח גדול גם על פניות הציבור, על המעקב אחר ליקויים וגם כמובן על דוח הביקורת המפורט. תודה, אלון,

על המילים.

אני רוצה לחדד ולבקש, לאור לוחות זמנים שלי, אני כבר מודיע מראש, שנובמבר אנחנו מקיימים את הישיבה ב-8.11. בסדר? לא ב-15 שמתוכנן, מקדים בשבוע. חשוב לי שתיערכו בהתאם. יישלח זימון, אבל חשוב לי להדגיש ולחדד את זה. וזהו. אני מאחל לכולנו חג שמח, שנה טובה ומבורכת. משהו קטן לסגור את הדברים. אפשר לסגור.

לוי איטח
מנכ"ל העירייה

רועי גבאי
ראש העיר