



המועצה המקומית קריית טבעון הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

להגשת תלונה ניתן לסרוק



אפריל 2026

עורך הדוח: גל רוזנטל



30.04.2026

לכבוד:

מר עידו גרינבלום – ראש המועצה המקומית קריית טבעון

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הנני מתכבד להגיש לך את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. הדוח מכיל נתונים על תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2025 (ושטיפולן הסתיים בשנת 2025) במשרד הממונה על תלונות הציבור, תמצית של סיכומי התלונות בהן נמצאו ליקויים שיש לתקן וכן תוצאות מעקב אחר תיקון ליקויים שעלו מהתלונות שטופלו.

ברצוני לציין, כי התחלתי את תפקידי כממונה על תלונות הציבור במועצה במהלך חודש פברואר 2025. לפיכך, חלק מדוח זה מתאר טיפול בתלונות שהוגשו טרם כניסתי לתפקיד. מבקש להדגיש, שזכיתי לשיתוף פעולה מלא מהגורמים הרלוונטיים שנדרשו לצורך ברור התלונות ומתן התייחסויות. שיתוף פעולה זה מניב תוצאות חיוביות רבות וטיפול מידי בנושאים אותם מעלה הממונה על תלונות הציבור. ראוי להדגיש, כי הדוח אינו מאפיין את כלל פעולות המועצה, אלא רק את הפעולות בנושאים שנבדקו בהקשר התלונות.

עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, עליך להביא דוח זה לדיון במליאת המועצה בתוך **חודשיים** מיום קבלת הדוח, כלומר עד לתאריך 30.6.2026, וכן לפרסם דוח זה באתר האינטרנט של המועצה.

בברכה,

גל רוזנטל

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית קריית טבעון

העתק:

גב' סיגלית עין קדם, מנכ"לית המועצה המקומית קריית טבעון

חברי מליאת המועצה המקומית קריית טבעון



תוכן העניינים

4	מבוא	1
6	נתונים סטטיסטיים על התלונות	2
11	דוגמא לתלונות מוצדקות בהן נמצאו ליקויים	3
13	דוגמא לתלונות נוספות שטופלו	4
16	מעקב תיקון ליקויים	5
17	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008	6

1. מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 קובע כי "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".

מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על המועצה ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד במועצה, וכן על גוף עירוני מבוקר, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- 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;
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

התלונה תוגש בכתב על ידי המתלונן. במקרים בהם יראה לנכון, יאפשר הממונה על תלונות הציבור הגשת תלונה בעל פה, שתירשם מפי המתלונן ותחתם על ידו. תלונה שהוגשה בשם המתלונן על ידי אדם אחר, תוגש בצירוף ייפוי כוח מטעם המתלונן.

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור קיים באתר המועצה: [/https://www.ktv.org.il/804](https://www.ktv.org.il/804)

תלונות שלא יטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור

- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].



לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שבית משפט או בית דין דן בהם;
- תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- תלונה אנונימית.

דרכי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד במועצה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך 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, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- לדרוש מכל עובד של המועצה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור.

הממונה על תלונות הציבור יברר את התלונה באופן מעמיק, ענייני, ביושרה וללא משוא פנים, ועל פי עקרונות השוויון והצדק, תוך שמירה על כבוד המתלונן ועל כבוד הנילון. 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 החוק או תפקידו כמבקר המועצה, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר המועצה – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר המועצה לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

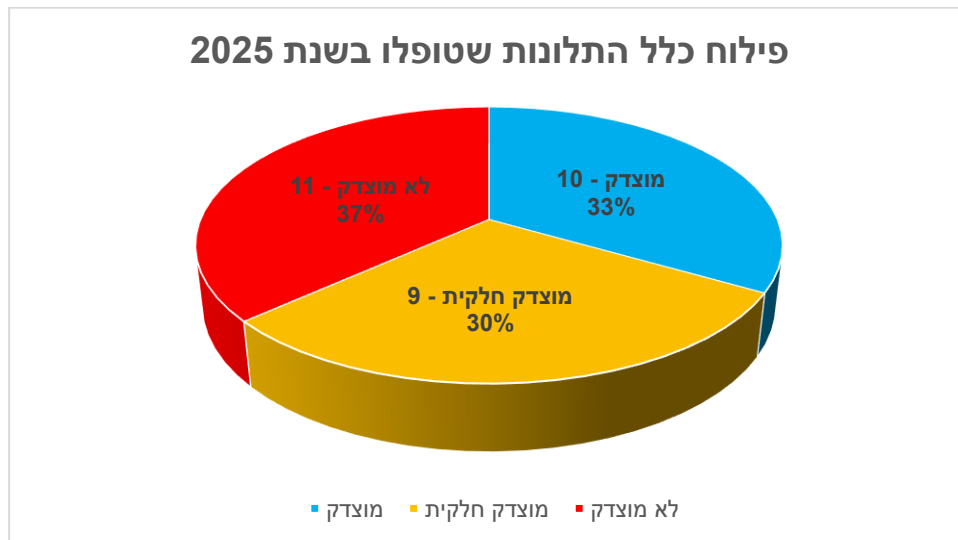
מצא לנכון הממונה על תלונות הציבור כי בעקבות התלונה קיימים ליקויים אשר יש לתקנם, יכתוב סיכום של בירור התלונה לרבות המלצותיו לתיקון הליקויים. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



2. נתונים סטטיסטיים על התלונות

במהלך שנת 2025 הופנו לממונה על תלונות הציבור 43 תלונות (לעומת 20 תלונות שהופנו בשנת 2024), מתוכם - 28 תלונות (כ-65%) נבדקו והטיפול בהן הסתיים (או בשלבי סיום); 11 תלונות (כ-25%) לא טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור (המתלוננים הופנו לגורמים רלוונטיים במועצה להמשך טיפול או שהממונה היה מכותב בהן לידיעה); ו-4 תלונות (10%) נמצאות עדיין (ינואר 2026) בתהליך של בירור וטיפול. בנוסף, במהלך השנה הושלם הבירור והטיפול ב-2 תלונות שהופנו לממונה בשנת 2024.

להלן פילוח התלונות לפי תוצאות הבירור מתוך כלל התלונות שנבדקו ונסגרו בשנת 2025 לרבות תלונות שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2024 והטיפול בהן הסתיים בשנת 2025.

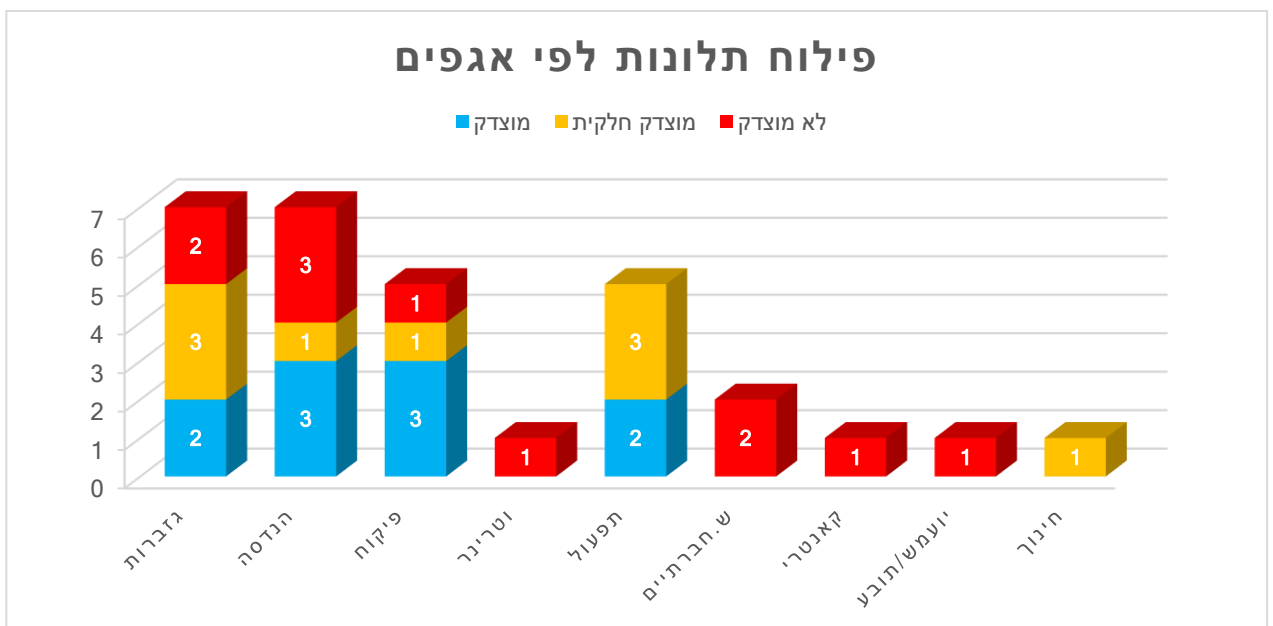


מתוך התרשים להלן עולה, כי 19 תלונות (כ-63%) מתוך 30 תלונות שטופלו בשנת 2025 נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית; בעוד ש-11 תלונות (כ-37%) נמצאו לא מוצדקות.



הטבלה והגרף להלן מציגים את התפלגות התלונות שנבדקו, לפי אגפים/ מחלקות:

אגף	מוצדק	מוצדק חלקי	לא מוצדק	סה"כ
גזברות	2	3	2	7 (כ- 23%)
הנדסה	3	1	3	7 (כ- 23%)
פיקוח	3	1	1	5 (כ- 16%)
וטרינר			1	1 (כ- 3%)
תפעול	2	3		5 (כ- 16%)
ש. חברתיים			2	2 (כ- 6%)
חינוך		1		1 (כ- 3%)
יועמ"ש/תובע			1	1 (כ- 3%)
אחר / קאנטרי			1	1 (כ- 3%)
סה"כ	10	9	11	30

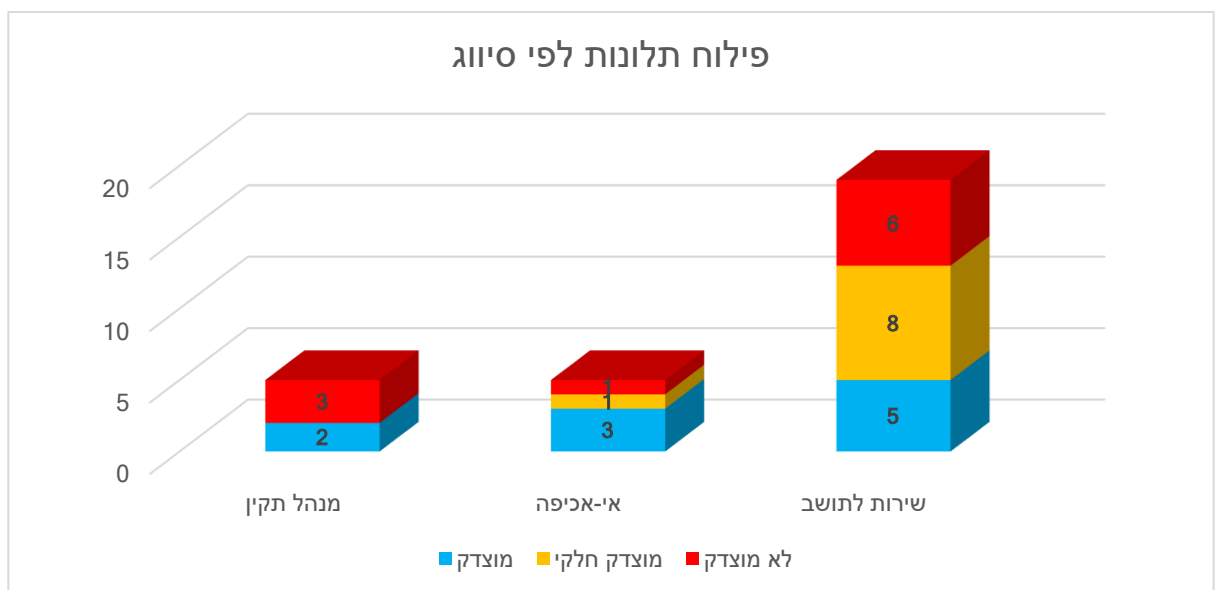


מתוך הטבלה והתרשים להלן עולה, כי רוב התלונות (80%) עסקו בנושאי אגף הנדסה, גזברות, פיקוח ותפעול, כאשר מתוכן - 18 (60%) תלונות נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית בחלוקה דומה בין האגפים.



הטבלה והגרפים להלן מציגים את התלונות שנבדקו בחלוקה לפי סיווג התלונה:

סה"כ	סיווג התלונה			הצדקה
	מנהל תקין	אי-אכיפה	שירות לתושב	
11	2	3	5	מוצדק
9	0	1	8	מוצדק חלקי
10	3	1	6	לא מוצדק
30	5	5	19	סה"כ

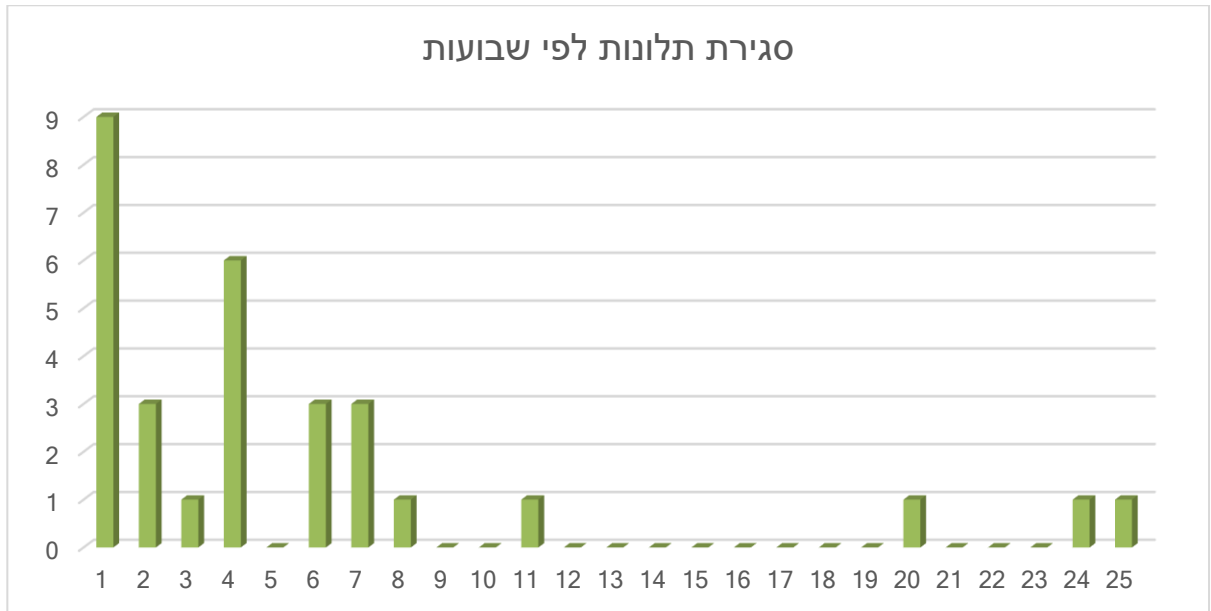


מתוך הטבלה והתרשים להלן עולה, כי רוב התלונות סה"כ 19 תלונות (כ- 63%) סווגו בנושאי שירות לתושב, מתוכן 13 תלונות (כ- 68%) נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית; בנושאי אי-אכיפה הוגשו 5 תלונות (כ- 16%), כאשר מתוכן 4 תלונות (80%) נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית.



משך הטיפול בתלונות:

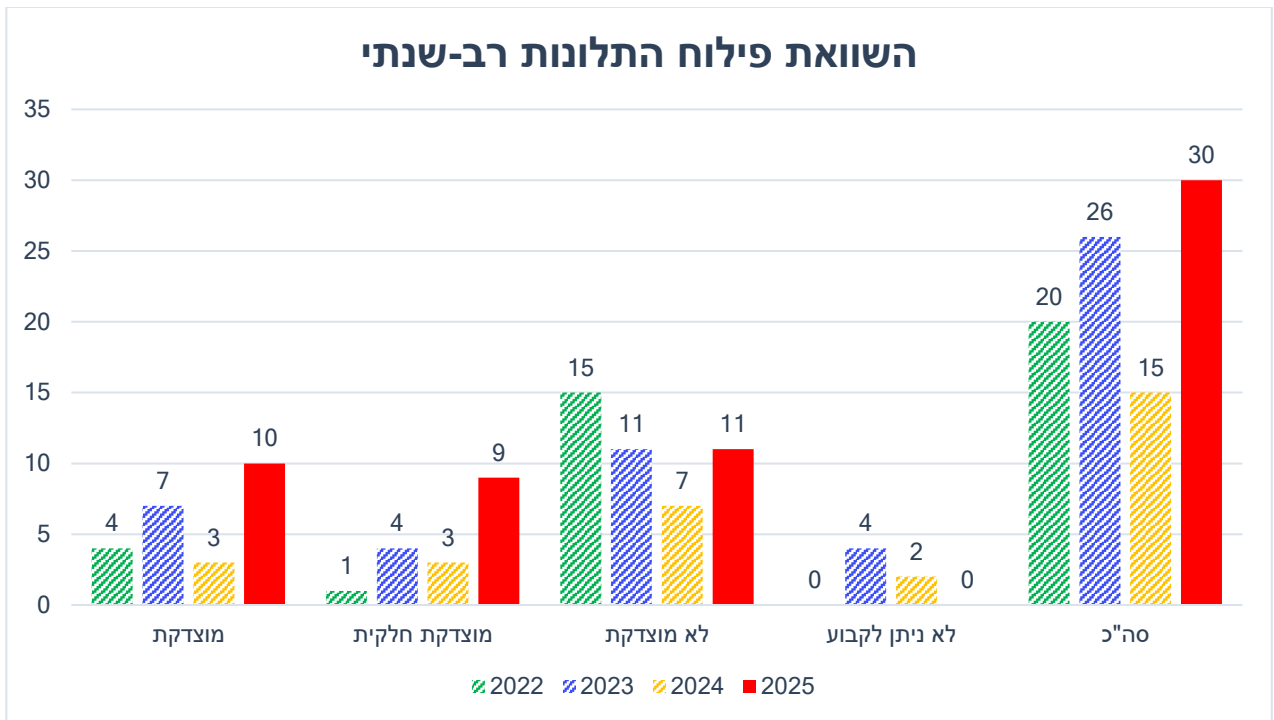
סעיף 8 (ז) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 קובע, כי משך הזמן לסיום בירור תלונה הינו עד לכל היותר שנה מאז הוגשה התלונה לממונה על תלונות הציבור. הגרף הנ"ל מתאר את משך הטיפול בתלונות לפי מספר שבועות בשנת 2025.



מהגרף הנ"ל ניתן ללמוד, כי **כלל התלונות בוררו תוך כחצי שנה מאז הגשתן**.
19 תלונות מתוך 30 סך הכל (כ- 63%) שבירורן הסתיים במהלך שנת 2025 הסתיימו **תוך כחודש** מאז קבלתן; וכי **26 תלונות** (כ- 86%) בוררו **תוך כחודשיים** מקבלתן.
3 תלונות (10%) התבררו **לאחר 4-6 חודשים**.



הגרף הבא מציג את השינויים בכמות התלונות בשלוש השנים החולפות:



מהגרף לעיל עולה, כי **כמות התלונות הכוללת** שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2025 היתה 30. כמות זו משקפת **עליה** בהשוואה לכמות התלונות שבוררו ונסגרו בשנתיים החולפות - 15 תלונות בשנת 2024 (עליה של 100%) ומ- 26 תלונות בשנת 2023 (עליה של כ- 15%).

בהשוואה **למשקל היחסי של מוצדקות התלונות** עולה, כי יחס **התלונות המוצדקות והמוצדקות באופן חלקי** לעומת סך התלונות השנתי ב- 2025 היה כ- 63%. יחס המשקף **עליה** בהשוואה לנתון זה בשנת 2024 (40%) ובשנת 2023 (כ- 42%).

בהשוואה **למשקל היחסי של התלונות הלא מוצדקות** עולה, כי בשנת 2025 יחס זה עמד על כ- 36%. יחס המשקף **ירידה** בהשוואה לנתון זה בשנת 2024 (כ- 46%) ולשנת 2023 (כ- 42%).



3. דוגמא לתלונות מוצדקות בהן נמצאו ליקויים

הדוגמאות מובאות ללא ציון פרטים מזהים ותוך שמירה על צנעת הפרט.

3.1 תלונה בנושא "חניה מסוכנת בסמוך למגרש הכדורגל"

תמצית התלונה:

התקבלה ב 16/2/2025. תושב המועצה התלונן על חוסר התייחסות לפנייתו בנושא חניה מסוכנת באזור רחבת החניה בכניסה לאצטדיון והירידה לרחוב אלונים. התושב ביקש למנוע חניה באמצעות שילוט ואכיפה.

תמצית תוצאות הברור:

הפניה למוקד בוצעה לראשונה בדצמבר 2024 ולאחר מיכן בינואר 2025. המנהל ההנדסי קידם טיפול מול יועץ תנועה וועדת תמרור שאמורה היתה להסדיר את השילוט והסימון למניעת החניה באזור המסוכן.

תיקון ליקויים:

לאחר הסדרת הנושא בוועדת התמרור, בוצע סימון במקום המדובר.

3.2 תלונה בנושא "פגיעה ביכולת תנועה של עיוור לנוע במרכז טבעון"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה התלוננה על קושי לנוע עם מקל נחיה במדרכה מול משרדי המועצה בשל הוצאת מרכולת של חנויות סמוכות. התלונה הוגשה טלפונית ב- 5.6.2025.

תמצית תוצאות הברור:

בניגוד לתקנות המחייבות רוחב מינימלי של 1.3 מ', הסחורה שהוצאה מקטינה את רוחב הדרך לפחות ממטר. מדיניות המועצה בנושא מתירה הוצאת סחורה. אין אכיפה על רוחב השביל הפנוי.

תיקון ליקויים:

הגדרת רוחב מרבי להוצאת סחורה באופן שיאפשר תנועה בטוחה כחוק, כולל סימון על גבי המדרכה. בחינת אפשרות להרחבת יכולת תנועה על השביל ע"י הזזת תחנת האוטובוס.

3.3 תלונה בנושא "הודעה על עיקול"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על קבלת עיקול לחשבון בנק שלו ושל ערב בגין חוב שלא היה קיים כנגדו אלא כנגד היזם הבונה בשכונת צל אורנים. התלונה הוגשה ב- 18/8/2025.

תמצית תוצאות הברור:

המתלונן אכן קיבל אישור לכך שאין נגדו חוב והעיקול הוסר. הפער נמצא בהעברת נתונים בין מערכת ניהול החובות והגביה באוטומציה לבין מערכת מטרופארק. לא עודכן קובץ יתרות לאחר ההסבה.

תיקון ליקויים:

ריענון פנימי של נהלי הגביה, בדגש על פעולות מקדימות לפני ביצוע של עיקולי חשבון.

דוא"ל: mevaker@kiryat-tivon.muni.il

טופס להגשת תלונה: <https://www.ktv.org.il/804>



3.4 תלונה בנושא "חוסר טיפול בפניה בנושא סיכון שנגרם כתוצאה בניה בהפרשי גובה גדולים"

תמצית התלונה:

תושבת התלונה על כל שבמשך חצי שנה לא מטופלת פניה לגבי סיכון בטיחותי שנוצר לאור בניה בהפרשי גובה גדולים ללא מענה כנדרש. התלונה הוגשה ב- 21/8/2025.

תמצית תוצאות הבירור:

מספר פניות ללא טיפול למנהל ההנדסי להפעיל אמצעי פיקוח והאיכפה לטיפול בבניה פרטית סמוכה שיצרה סיכון בטיחותי. נתפח תיק פיקוח.

תיקון ליקויים:

בוצעו השלמות חקירה. לאור הימשכות תהליך הפיקוח וכיוון שמדובר בסיכון בטיחותי, יצא צו מבנה מסוכן ונקצב זמן לטיפול במפגע. ככל שלא יטופל, הנושא יבוצע ע"י המועצה בחיוב בעל הנכס הנדון.

4. דוגמא לתלונות נוספות שטופלו

הדוגמאות מובאות ללא ציון פרטים מזהים ותוך שמירה על צנעת הפרט.

4.1 תלונה בנושא "אי החזרת פח אשפה למקומו ברחוב מעלה אבשלום"

תמצית התלונה:

תושבת התלונה על כך שלאחר פינוי אשפה, הפח אינו מוחזר למקומו. מצב זה נמשך פעמים רבות למרות פניותיה למוקד ולאגף התפעול. התלונה התקבלה ב- 24/6/2025.

תמצית תוצאות הבירור:

הפניה טופלה במוקד וע"י מנהל מחלקת תברואה. למרות זאת, הפניה חזרה ונמשכה.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

לאור התלונה הומלץ לבצע בחינה עיתית של פניות הציבור בנושא שירותי פינוי האשפה, לזהות מגמות או איזורים בעייתיים ולבצע עליהם בקרה ממוקדת ולהעיר לקבלן במסגרת ההגדרה על מנגנוני פיצוי וקנסות בחוזה.

4.2 תלונה בנושא "יחס פוגעני כלפי ילד בהסעות"

תמצית התלונה:

תושבת התלונה על יחס פוגעני ומזלזל של מלווה הסעות כלפי הילד שלה וכן על העדר מענה של מחלקת החינוך לתלונותיה. התלונה התקבלה ב- 8/6/2025, ובמהלך הטיפול בה, נוספו נושאים נוספים שהובילו להימשכות תהליך הבירור.

תמצית תוצאות הבירור:

בנושא יחס המלווה כלפי הילד, בשל הבדלי גרסאות לא ניתן לגבש עמדה, אך לא השתכנעתי שהדברים נעשו במזיד. הנילון סיימה עבודתה בתפקיד זה. באשר למענה של מחלקת החינוך נמצא, כי הוא נבע מנסיבות העניין אולם ניתן היה לשפר אותו ולהתנהל לפי אמות מידה לשירות של המחלקה.



התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

לאור התלונה וכחלק מהבירור שלה בוצעה פגישה יזומה משולבת של המתלוננת, מח' חינוך והממונה על תלונות הציבור לליבון הפערים וטיפול בהם. הפגישה פתחה פתח לשיפור השיח בין המתלוננת לבין מחלקת החינוך ותחום ההסעות, לטיפול בנושאים שהיו נדרשים לתיקון, ולשיפור המענה שניתן לצרכים ולאישורים שהתקבלו.

4.3 תלונה בנושא "תאורת רחוב באזור יצחק רבין"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על תקלה מתמשכת בתאורת רחוב ברחוב רבין. התלונה התקבלה ב- 17/12/2025.

תמצית תוצאות הבירור:

הפניה התקבלה וטופלה בלוחות זמנים קצרים (פחות מיממה). לאור חזרת הבעיה בוצעה בדיקה נוספת, אותר מקור התקלה. הרכיב התקול הוחלף והתאורה חזרה לפעול.

התלונה נמצאה כלא מוצדקת.

4.4 תלונה בנושא "התנהלות לא ראויה של מנהל השירות הווטרינרי"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על אופן התשובה של וטרינר המועצה לפניה שהועברה אליו בנושא טיפול בחתול שנשך. התלונה הוגשה ב- 5/8/2025.

תמצית תוצאות הבירור:

הווטרינר תיאר באופן שונה את המענה והסביר, כי הוא מתבסס על חוק צער בעלי חיים ועל נוהל של המועצה שאינו מיועד לחתולי חצר בעל מטפל קבוע ולחתולים פרטיים.

התלונה נמצאה כלא מוצדקת.

4.5 תלונה בנושא "סיוע לאזרח ותיק"

תמצית התלונה:

תושבת התלוננה על העדר מענה לפנייתה לטיפול באמה המבוגרת שסובלת מבעיות רפואיות המונעות ממנה ללכת. התלונה הוגשה ב- 19/8/2025.

תמצית תוצאות הבירור:

המענה ניתן ביום הפניה למוקד, וכלל תיאום ביקור בית ומתן מענה לצרכי התושבת ובהתאם לתוכנית בני המשפחה המטפלים.

התלונה נמצאה כלא מוצדקת.



5. מעקב תיקון ליקויים וטיפול בהמלצות

להלן טבלה המכילה את תיקון הליקויים שעלו מתלונות שטופלו בשנת 2025 ועדכון על סטאטוס הביצוע של תיקון הליקוי:

נושא התלונה	תיקון ליקויים	סטאטוס טיפול
דרישה לתשלום חוב משנת 2010 (1096); ביטול דוח חניה משנת 2017 (1097); הודעה על עיקול חשבון בגין חוב ששולם (1124); עיקול רשלני על חשבון בנק (1125)	למסד תהליך עבודה/נוהל בין מחלקות המועצה מקדים לשליחת התראות לתשלום חובות וביצוע עיקולים בגין חובות, בדגש על מצבים של בקשה להישפט ובערעורים	הרשות עובדת באופן מתמיד לשפר את תהליכי העבודה בכל נושא הגבייה והאכיפה, חשוב לרשות לציין שלא מבוצע עיקול לפני שניתנו לפחות 2 התראות מראש בכתב. בימים אלו אנו עוברים לשליחת וואטסאפ בניסיון להגדיל את הסיכוי שהתושב יקרא את הודעת החוב. בכל הנושא של בקשה להישפט וערעורים, קיים פער מובנה בהליך העבודה מול הרשות השופטת שעדיין לא נמצא לו פתרון.
עבודה בלילה בקריית חרושת (1109)	להודיע מראש לתושבים על שינוי בשעות פינוי אשפה ועל כוונה לצביעת כבישים בלילה	מח' תפעול: הוסקו מסקנות וחודדו ההנחיות. עבודות מסוג זה בדגש בשעות הלילה - תצא הודעה מסודרת לתושבי האזור על פי הערכת מצב של הנהלת הרשות- סמנכ"ל, מנכ"לית, וראש המועצה. לגבי שינוי שעות איסוף האשפה- ככל, אנו משתדלים שבכל שינוי בשעות יצא עדכון בעיקר במועדים חריגים כמו ערבי חג שבהם נאלצים. החשיבות מובנת וברורה.
פגיעה ביכולת תנועה של עיוור במרכז טבעון (1110)	לקיים אכיפה בהתאם לחוק ולשקול לעדכן את מדיניות המועצה בנושא	מח' תפעול: הוצא מכתב לבעלי העסקים ונעשה סיורי אכיפה. במקביל עודכנה המדיניות, ואנו בוחנים אופציה לאפשר הקלה לבעלי עסקים על פי קריטריונים מסוימים.
בריכה ללא היתר (1111)	לקדם את הטיפול בתיק בהתאם לתוכנית האכיפה	מנהל הנדסי: נפתח תיק פיקוח, המשך הטיפול יבוצע בהתאם למדיניות האכיפה ובכפוף לתוכנית העבודה.



נושא התלונה	תיקון ליקויים	סטטוס טיפול
חניות מסוכנות בסמוך למגרש הכדורגל (1101)	הסדרת סימון החניה ושילוט עד להשלמת תוכנית הפיתוח	מנהל הנדסי: הפנייה הנ"ל טופלה וסומנה מעטפה שאושרה בוועדת תמרור ואף נשלח מכתב תשובה של המבקר לתושב. מנהל הנדסי ידאגו לסגור את הפנייה במוקד.
חוסר טיפול בתלונה בנושא סכנה בטיחותית בגין בניה פרטית (1122)	לקדם טיפול בתיק הפיקוח ולטפל במפגע הבטיחות	מנהל הנדסי: הנושא בטיפול והוצא צו מבנה מסוכן על מנת שנוכל לזרז את הטיפול במפגע הבטיחותי. במליאת פברואר 2026 הוגדל תב"ר בין היתר לטובת נושא זה ולאחר מכן נצא לביצוע.
בקשה דחופה לטיפול בעצים (1126)	ווידוא טיפול בעצים	מח' תפעול: מצאנו כי העץ לא מסכן חיים אך נדרש טיפול. ניתנה התראה לבעל הנכס. לאחר בדיקה בעל הנכס לא ביצע את ההנחיות, הועבר לאגף החרום והביטחון לאכיפה.
פינוי אשפה רשלני (1131) אי החזרת פח למקומו פניה חוזרת (1115)	ביצוע תהליך בקרה על איתור חריגות/ מגמות לחיזוק הבקרה על הקבלן	מנהל מחלקת תברואה קיים ישיבות רענון נהלים מול הקבלן ומפקח. במסגרתה חודדו ההנחיות והדרישות. הוחלט על הטמעת תהליך בקרה נוסף לאיתור חריגות ומדדים. המנגנון נועד לאפשר זיהוי מוקדם של כשלים תפעוליים וחיזוק הקבלן בשטח, נציגת המוקד מציגה ריכוז פניות מהשבוע וניתוח התלונות.



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

הגדרות

1. בחוק זה –

- "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
- "מעשה" – לרבות מחדל;
- "רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
- "השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

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 תפקידו 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 הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

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, 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.

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 גוף 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 תפקידו 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.

דרך הגשת התלונה

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.

תלונות שאין לבררן

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 ויצייץ את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

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) להתייצב 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.

דוא"ל: mevaker@kiryat-tivon.muni.il

טופס להגשת תלונה: <https://www.ktv.org.il/804>



איסור הפרעה

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

הפסקת הבירור

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.

תוצאות הבירור

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).

סייגים להודעה

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.

דחיית התלונה

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

זכויות וסעדים

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

דין וחשבון

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.

חומר שאינו ראיה



16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

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.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

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).