



**דוח הממונה על
תלונות הציבור
דין וחשבון
לשנת 2024**

נערך ע"י: מבקר הפנים – עו"ד מנחם בלילוס



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

כ"ג בניסן, ה'תשפ"ה
21 באפריל, 2025
מבשרת ציון

לכבוד
חברי המועצה הנכבדים
מ"מ מבשרת ציון

לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

נכבדי,

אני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 (להלן: "החוק"), לראש המועצה ולחברי מליאת הרשות. הדוח כולל ניתוחים סטטיסטיים המציגים את התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2024 והטיפול בהן. החוק קובע את החובה למנות ממונה על תלונות הציבור והוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם.

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על ליקוי כללי או עקרוני הדורש תיקון ברמת הארגון. התלונות משמשות אמצעי חשוב לבקרה על איכות השירות לציבור ובכך מאפשרות לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית. מטרת הדוח השנתי אינה רק להצביע על ליקויים, אלא להציב מראה שתשקף עבור הרשות את התמונה העולה מבירור התלונות, ובכך לאפשר לה לשנות ולשפר את דרך פעולתה. כולי תקווה כי הנתונים העולים מהתלונות יהיו גם ככלי עבודה שימושי לשיפור השירות לאזרח.

אני מברך אותך ראש המועצה מר יורם שמעון, על הדגש שאתה נותן לטיפול בפניות ותלונות התושבים, ועל המשקל הרב שאתה שם בניסיון לשפר את נראות העיר ואיכות חיי התושבים. רוח זו מועברת גם לעובדי המועצה, וניתן לחוש זאת במענה המהיר והאיכותי המתקבל במסגרת הבירורים והבדיקות הנעשות. אני מודה לעובדי המועצה, מנהלי האגפים והיחידות השונות, ראשי המחלקות ובראשם המנכ"ל מר תמיר פרץ, על שיתוף הפעולה ועל הנכונות לפעול לשיפור השירות, ובייחוד לרפרנטים בכל אחת מהיחידות האחראיים על הטיפול במשימות הנשלחות אליהם לטיפול, ואשר מבצעים זאת במסירות רבה.

בכבוד רב,


מנחם (מני) בלילוס, עו"ד
מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

4	מבוא	1
5	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור	2
8	המדיניות בנוגע לבירור תלונות	3
9	דרכי הגשת תלונות	4
10	טיפול בתלונות הציבור	5
12	ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור	6
17	תלונות שטופלו	7
20	תלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות	8
22	פירוט תוצאות בירור התלונות שהתקבלו על כל מחלקה	9
26	דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה	10



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

1.1. כללי

בתאריך 08.07.2008, נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008, המסדיר את נושא תפקיד הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית, על פי דין.

במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה"), לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור (להלן: "היחידה"), עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

היחידה, בלשכת מבקר הפנים במועצה, מהווה צומת המקשר בין תושבי המועצה, בעלי עסקים והבאים בשעריה לבין ראש המועצה, ההנהלה ויחידות המועצה. היחידה מטפלת בתלונות, פניות, הצעות ותודות הקשורות לכל תחומי העשייה במועצה. התפיסה במועצה של הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי במיקומה הארגוני של היחידה, ולחשיבות שמר יורם שמעון, ראש המועצה, מייחס לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים.

ראש המועצה מר יורם שמעון מעורב בפעילות היחידה ונותן דגשים לטיפול בפניות ובנושאים העולים מהן. היחידה מאתרת ומזהה נושאים מערכתיים העולים מן הפניות, מציגה אותם בפני הנהלת המועצה ומקדמת את הטיפול בהם. נושאים אלו מהווים תשתית לעבודתה של יחידת השירות. היחידה משמשת ככתובת לאנשי קשר בין מחלקותיהם לבין היחידה לפניות הציבור.

היחידה מטמיעה תרבות ארגונית של מיקוד בתושב ומחויבות לשיפור מתמיד במענה לפניות. מטרתנו להעלות את רמת השירות לפונים למועצה ולהבטיח איכות חיים ביישוב. כדי לאפשר שירות נגיש ונוח יותר העולה בקנה אחד עם סגנון החיים המודרני, פועלת היחידה בכל ערוצי הקשר לעיתים קרובות אף מעבר לשעות הפעילות המקובלות במועצה.

יובהר כי כל תלונה היא פנייה אך לא כל פנייה היא תלונה, ועל כן תכלול ההגדרה ל"פניות" גם את תלונות הציבור וההגדרה ל"תלונות" תתייחס לתלונות בלבד. היחידה לפניות הציבור מטפלת בתושבי חוץ (תושבים, בעלי עסקים, אורחים) ובתושבי פנים (מנהלים ורפרנטים ביחידות המועצה).



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

2 הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

2.1. הגשת תלונה

- (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 עובד 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 להגיע 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.

2.2. דרך הגשת התלונה

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.

2.3. תלונות שאין לבררן

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



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

2.4. דרכי בירור תלונה

- (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 לחוק - 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 לפעול כדלקמן:
- (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) לחוק להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1) לעיל.
 - (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) לעיל כדי לגרוע מכללי חסיונות 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;
 - (ז) בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
 - (ח) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

2.5. איסור הפרעה

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

2.6. הפסקת הבירור

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 ויצין את הנימוקים לכך.

2.7. תוצאות הבירור

- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה 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



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

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) לעיל.

2.8. סייגים להודעה

הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו במקרים הבאים:

- (1) משהתלונה 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.

2.9. דחיית התלונה

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

2.10. זכויות וסעדים

(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.

2.11. דין וחשבון

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. 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) לפקודות העירויות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונות לממונה יוגשו רק במידה שבוצעה פנייה ראשונית לגורם הנילון ונתקבלה ממנו התייחסות בכתב בהתאם ו/או במקרים של מעשים בניגוד לכל דין, כל זאת בהתאם לנוהל הטיפול בתלונות ציבור של הממונה.

על פי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

3 המדיניות בנוגע לבירור תלונות

בהתאם למדיניות שנקבעה, הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה כתובת ראשונה לפנייה. במקרה כזה, על הפונה לפנות תחילה לגורמים הרלוונטיים לטיפול בפנייתו כלהלן:

✓ המוקד העירוני – באמצעות חיוג 106 ובאתר המועצה.

✓ מחלקת פניות ציבור – טלפונים: 054-8805455, 02-5348565 ובאתר המועצה.

✓ היחידות המקצועיות השונות.

מדיניות זו מפורסמת באתר המועצה. פניה תוגדר כ"תלונה" ותתברר על ידי הממונה רק לאחר שהמתלונן פנה לגורמים הרלוונטיים במועצה, ולדעתו לא קיבל מענה ו/או קיבל מענה שאינו מספק ו/או פנייתו טופלה באופן שאינו משביע רצון. אחרת, הפונה יקבל יחד עם אישור קבלת פנייתו, הודעה כי פנייתו אינה עונה להגדרת תלונה, תוך ציון הגורמים האמורים לעיל אשר אליהם יש לפנות תחילה.

יוצא מן הכלל, פניות ותלונות על עובדים, המטופלות על ידי הממונה גם כאשר מדובר בפניה ראשונית, הואיל והסמכות לטיפול בפניות ובתלונות מסוג זה נתונה רק בידי הממונה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

4 דרכי הגשת תלונות

על פי החוק, על התלונה להיות מוגשת בכתב וחתומה בידי המתלונן, וכוללת מידע אודות שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

להלן הדרכים בהן ניתן להגיש תלונה:

דואר אלקטרוני	
טופס מקוון דרך אתר המועצה	
טלפון	
פקס	
קבלת קהל	
מכתב	

יצוין, כי במידה ומתקבלת פניה בטלפון או במועד קבלת קהל - הפונה מתבקש להעלות את פנייתו על הכתב.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

5 טיפול בתלונות הציבור

5.1 הליך בירור התלונות

הליך בירור התלונות על פי החוק, הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. לצורך כך הוא רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה, וכן, לדרוש מכל עובד להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

בנוסף, הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

וכן - הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

במסגרת מבירור התלונות והטיפול בהן, בהתאם לאמור בחוק, ננקטות אחת או יותר מהפעולות הבאות:





מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

1. בתקופה שבין ינואר 2024 לדצמבר 2024, הוגשו למועצה, שלושים וחמש (35) פניות על ידי תושבים, כשהן מופנות ישירות לממונה על תלונות הציבור ו/או למוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור ו/או למחלקות במועצה, כמפורט להלן.
2. מתוך שלושים וחמש (35) הפניות, עשרים (20) פניות נשלחו ישירות לגורמים שונים במועצה, והוגשו כעותק לממונה על תלונות הציבור, הוגדרו "כפנייה" (להלן: "פניות").
3. וחמש עשרה (15) הפניות הנותרות, הוגדרו "כתלונה" (להלן: "תלונות"). התלונות הוגשו על ידי תושבי הישוב ישירות לממונה על תלונות הציבור או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור, ובהמשך טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור.
4. הגדרות:
תלונה מוצדקת פירושה - נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא מסוים לא בוצע/טופל כיאות על ידי המועצה.
תלונה לא מוצדקת פירושה - לא נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה על המועצה.
לא ניתן לקבוע פירושה - כל בקשה או פניה בין אם לקבלת הבהרות או מידע, שאינה בגדר תלונה כלפי פעילות המועצה.
טרם נקבע פירושו - תלונה אשר טרם נסתיים הטיפול בה וטרם סווגה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

6 ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

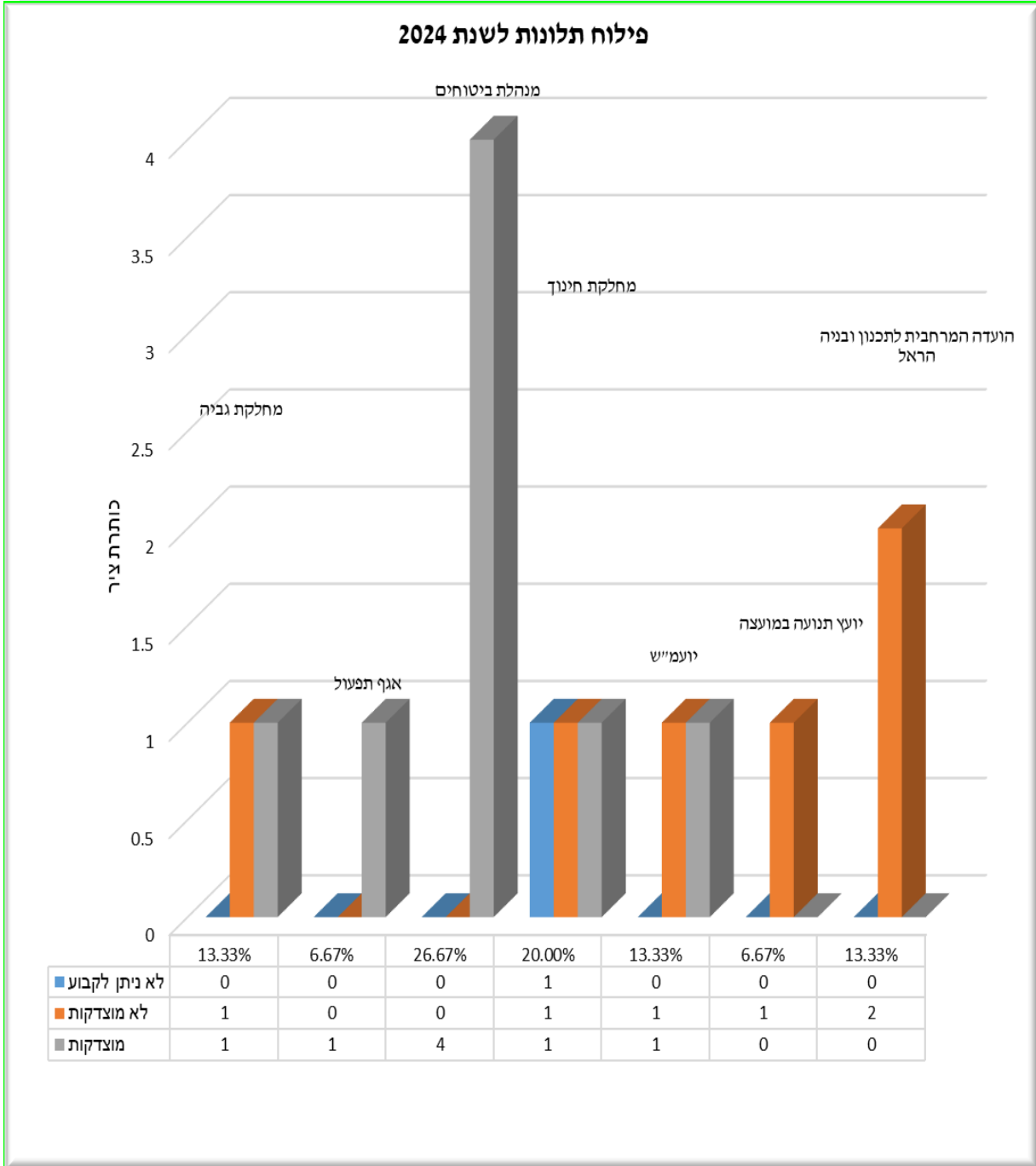
כאמור במהלך שנת 2024 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור שלושים וחמש פניות (35), כאשר מתוכם, חמש עשרה (15), פניות ענו להגדרת "תלונה".
להלן תרשימים המציגים את מספר התלונות שהתקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור, בחלוקה על פי אגפים ומחלקות, ואשר טופלו על ידו:

ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

יחס שיעור סה"כ תלונות	התפלגות תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
	לא ניתן לקבוע	לא מוצדקות	מוצדקות			
13%	0	1	1	2	מחלקת גביה	1
7%	0	0	1	1	אגף תפעול	2
27%	0	0	4	4	מנהלת ביטוחים	3
20%	1	1	1	3	מחלקת חינוך	4
13%	0	1	1	2	יועמ"ש	5
7%	0	1	0	1	יועץ תנועה במועצה	6
13%	0	2	0	2	הוועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל	7
100%	1	6	8	15	סה"כ	



מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

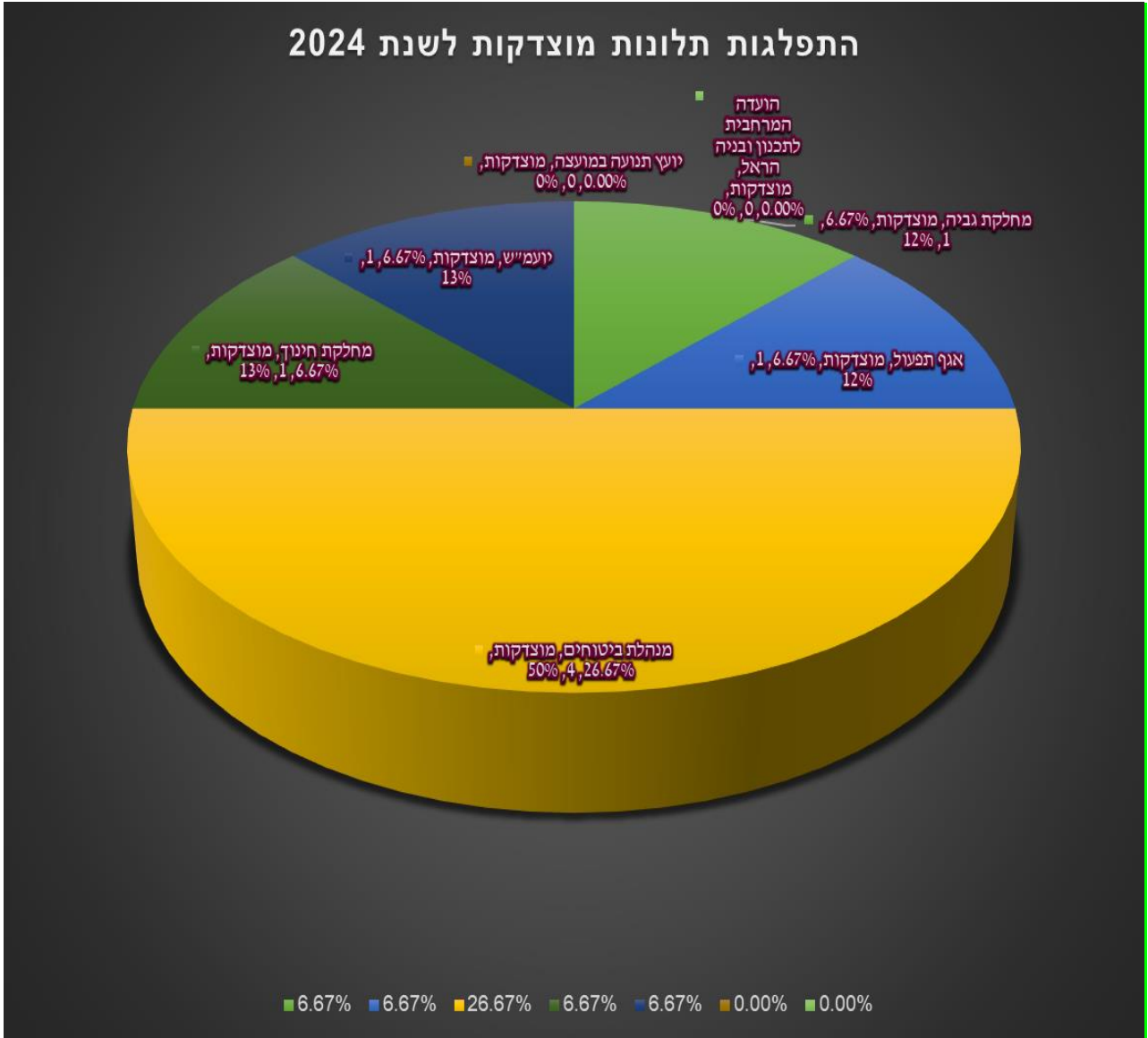


במסגרת קבלת הפניות, הפונים נדרשים לצרף אסמכתאות ומסמכים המבססים את פנייתם, תיעוד התנהלות מול הגורמים הרלוונטיים איתם יצרו קשר טרם פנייתם לממונה, וכן ציון מספר קריאת המוקד שנפתחה על שמם או מספר הדוח נשוא הפניה, במידה והדבר רלוונטי, וכן כל מסמך אחר העשוי לסייע בבחינת הפניה ובטיפול בה.

לאחר בחינה ראשונה של הפניה, במידה ומתקבלת ההחלטה כי היא עונה להגדרת "תלונה" על פי החוק ו/או בהתאם לנוהל, הפונה מקבל הודעה כי פנייתו מופנית לגורמים הרלוונטיים לשם טיפול בפנייתו.



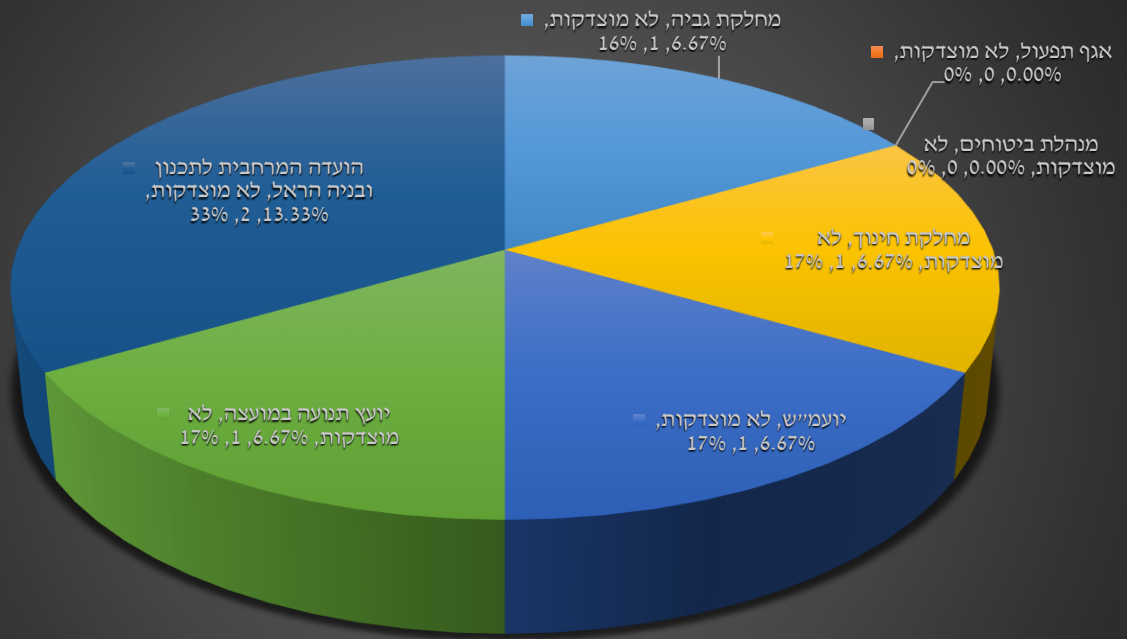
מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור





מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

התפלגות תלונות לא מוצדקות לשנת 2024

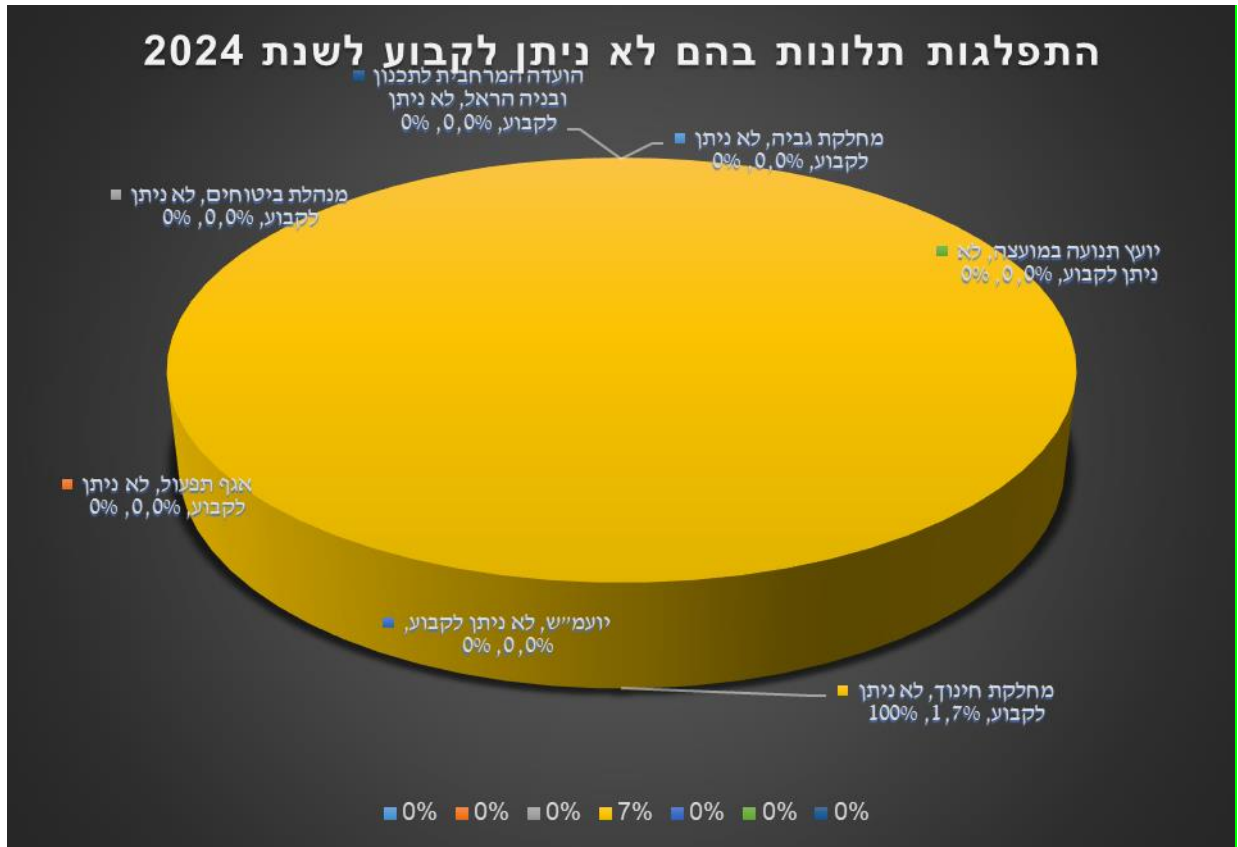


■ 6.67% ■ 0.00% ■ 0.00% ■ 6.67% ■ 6.67% ■ 6.67% ■ 13.33%



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

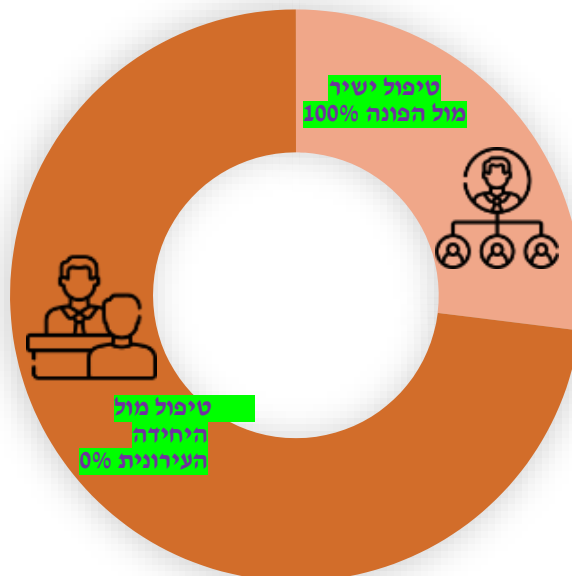
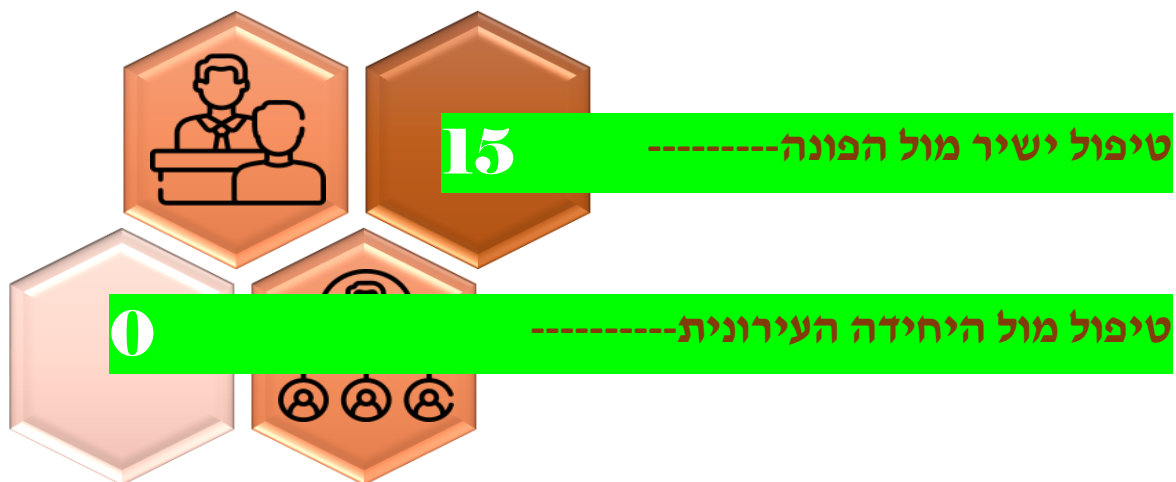
6.4 התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2024





מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

כאמור בשנת 2024 טופלו 15 תלונות, אשר הופנו ישירות לממונה ובשל כך הוגדרו כ"טיפול", וטופלו באמצעות היחידה העירונית הרלוונטית, ובסיום הטיפול, ניתן מענה לתושב. לא נמצאו תלונות כאשר הממונה מכותב גם הוא לתלונה, והמוגדרות בשל כך כ"טיפול במעקב", תלונות אשר מטופלות "מאחורי הקלעים", מול היחידה במועצה, אשר נדרשת להוציא את המענה ישירות לתושב ו/או באמצעות הממונה. עם זאת, לעיתים, תלונה שהוגדרה תחילה כ"טיפול במעקב", סווגה בהמשך כ"טיפול", כאשר על פי שיקול הממונה נדרשה התערבות בטיפול התלונה. להלן תרשים המתאר את התלונות והפניות שטופלו על ידי הממונה, בפילוח לתלונות ב"טיפול" ותלונות ב"טיפול במעקב":





מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

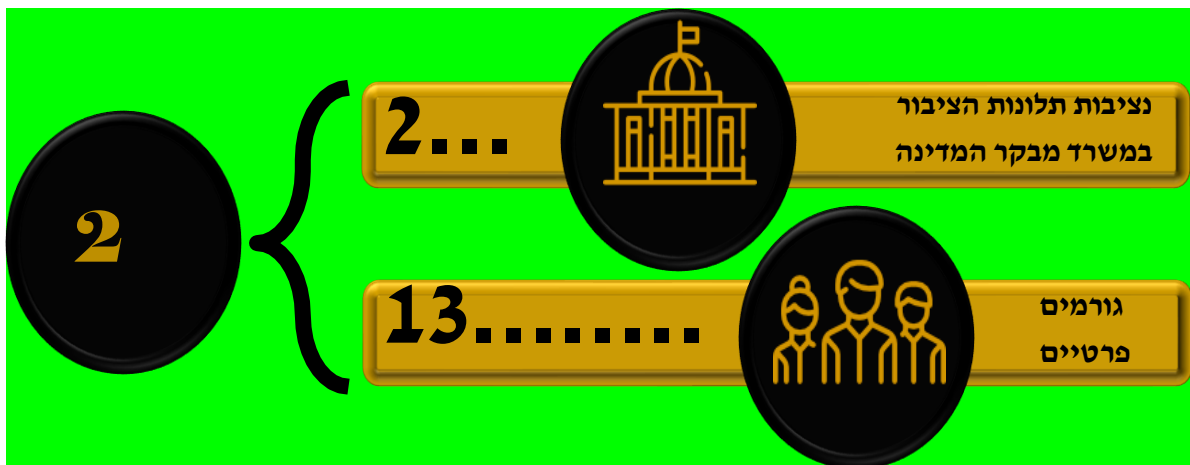
7.1 זהות המתלוננים

הפונים והמתלוננים הינם גורמים פרטיים – תושבי המועצה, תושבי חוץ, בעלי עסקים וחברות, וכן עורכי דין באי כוחם. פנייתם עוברת בחינה ראשונית, ובמידה והיא עונה להגדרת תלונה, היא מטופלת ישירות מול המתלוננים (להלן: "טיפול"), או מול היחידות המקצועיות (להלן: "טיפול במעקב"), עם זאת, חלק מהתלונות מתקבלות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן: "נציבות תלונות הציבור").

תלונה המתקבלת מנציבות תלונות הציבור בנוגע לפעילותה של המועצה המקומית מבשרת ציון, תופנה על ידם ישירות לממונה על תלונות הציבור.

תלונה מסוג כזה תוגדר כ"טיפול", ותתברר על ידי הממונה.

בשנת 2024 טופלו 2 פניות, שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור במחוז ירושלים, המהווה 13.33% מכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה באותה שנה.

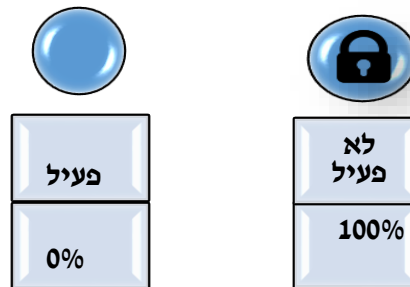




מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

7.2 תוצאות בירור התלונה

על פי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה ותוצאת הבירור שנערך יימסר בהודעה מנומקת. יצוין כי הטיפול בכל - 15 התלונות הסתיים, המהווים 100% מהתלונות, ואשר הטיפול בגינן עומדות בפרקי הזמן לסיום התלונה כנדרש על פי הוראות החוק.



במידה ובירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע לגורם הרלוונטי על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, ובאחריותו של האחרון להודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שנקבע.

תוצאות בירור התלונות והפניות החריגות שטופלו על ידי הממונה מסווגות על ידי הממונה כאחת מהאפשרויות הבאות:

מוצדקת



לא מוצדקת



ללא קביעה



הסיווג נקבע ביחס למעשה עליו מלין המתלונן ובהתאם לקבוע בחוק. כלומר, האם המעשה עליו הוא מתלונן עונה לאחת הקטגוריות הבאות:

נעשה בניגוד לחוק

נעשה בלא סמכות חוקית

נעשה בניגוד למנהל תקין

יש בו משום נוקשות יתירה

יש בו אי צדק בולט

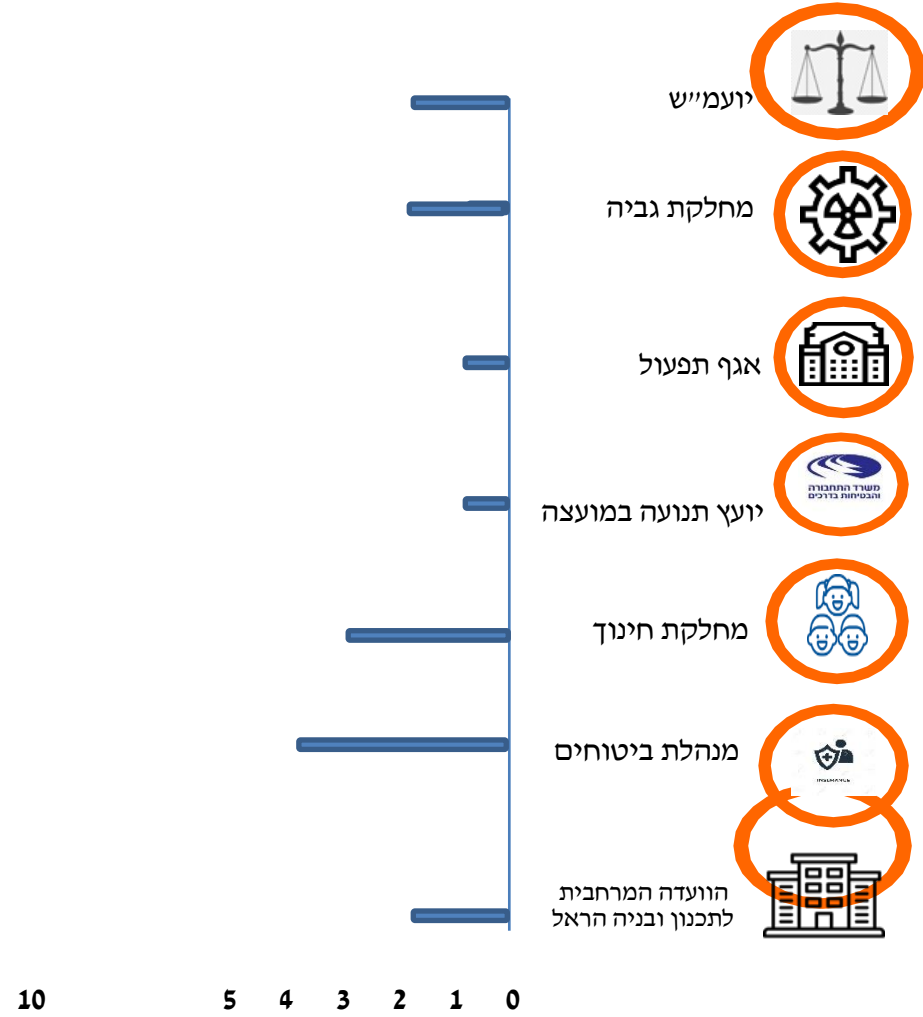
יובהר, כי הסיווג אינו נקבע לפי תוצאות הטיפול (כגון: ביטול דוח, הורדת ריביות ופיגורים, ביצוע פעולה מסוימת).



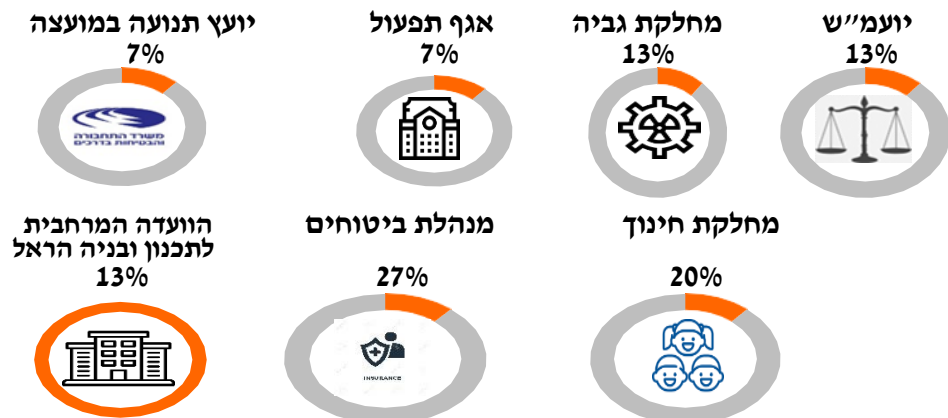
מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASSET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

8 תלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

8.1 מספר התלונות שהתקבלו במיון על פי מחלקות, כולל תלונות שנמצאו לאחר בירור כלא מוצדקות



להלן שיעור התלונות שהתקבלו על כל מנהל ביחס לכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה:

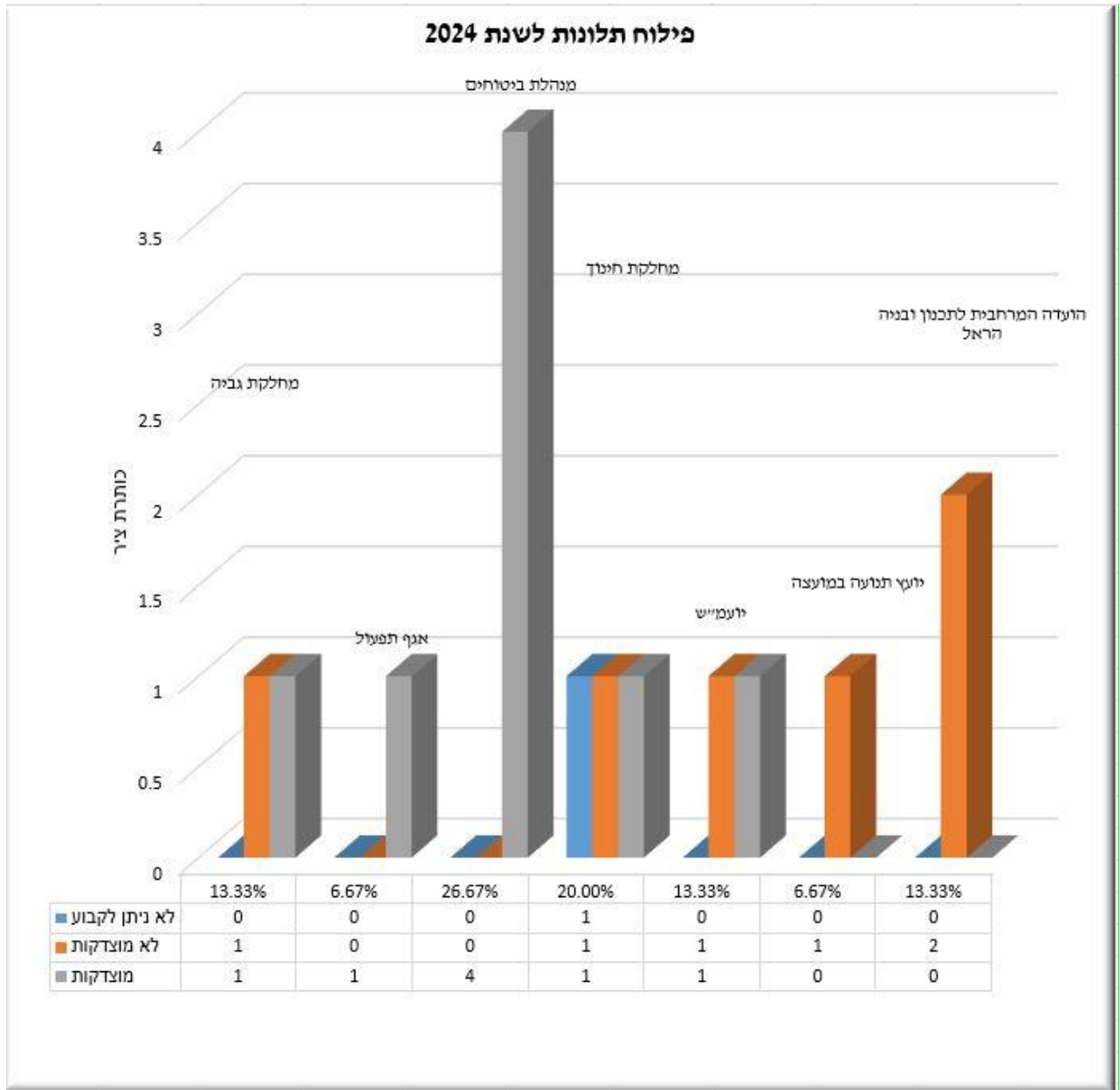




מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

8.2 תלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

להלן מוצגות היחידות במועצה שלגביהן התקבלו 15 תלונות במהלך שנת 2024





מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

9 פירוט תוצאות בירור התלונות שהתקבלו על כל מחלקה

9.1. מחלקת גביה

להלן מחלקת הגביה בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
0	1	1	מחלקת הגביה
0	1	1	סכום כולל

במחלקת הגביה עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- בקשה לתיקון שומה.
- בקשה לבדיקה האם החניה חיובה בארנונה.

9.2. אגף תפעול

להלן אגף התפעול בגינה התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
0	0	1	אגף תפעול
0	0	1	סכום כולל

באגף התפעול עסקה התלונה בנושא הבא:

- בקשה להצללה בפארק כושר גו ציבורי אבני חן.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

9.3. מנהלת ביטוחים

להלן מנהלת הביטוחים בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
0	0	4	מנהלת ביטוחים
0	0	4	סכום כולל

באגף מנהלת ביטוחים התלונות עסקו בנושא:

- תביעות נזיקין.

9.4. מחלקת חינוך

להלן מחלקת חינוך בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
1	1	1	מחלקת חינוך
1	1	1	סכום כולל

במחלקת חינוך התלונות עסקו בנושאים:

- בקשה לקליטת תלמיד חוץ בגן דתי שבמועצה.
- תלונת הורים בעניין דרישתם ליצירת סביבה בטוחה ונטולת אלימות עבור ילדיהם.
- בעיית בטיחות בהסעות.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

9.5. יועמ"ש

להלן המחלקה המשפטית בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
0	1	1	יועמ"ש
0	1	1	סכום כולל

במחלקה המשפטית עסקו התלונות בנושאים הבאים:

- תביעה בנושא נזיקין.
- פניה של תושב בבקשה לאכיפה במקרקעין הנמצאים בשטח פרטי.

9.6. יועץ תנועה במועצה

להלן אגף יועץ תנועה במועצה בגינו התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
0	1	0	יועץ תנועה
0	1	0	סכום כולל

במחלקת ההנדסה אגף התנועה עסקה התלונה בנושא:

- בקשה לסימון תמרור 820 בכניסה לחניה פרטית.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

9.7. הועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל

להלן חופש המידע בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדקת	מוצדקת	סכום כולל
0	2	0	חופש מידע
0	2	0	סכום כולל

פניות בנושאים הנוגעים לוועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל:

- בקשות לשינויים בתוכניות תב"ע.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

10 דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה

10.1 מספר דוגמאות נבחרות לפניות הציבור שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2024

להלן הדוגמאות שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2024:

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
1	<p>התלונה בסקירה להלן הינה רלוונטית ליועץ תנועה שבמועצה - פניה בנושא סימון תמרור 820 בכניסה לחניה: מהתקשרות עם מחלקת הנדסה לסימון תמרור 820 בכניסה לחניה הבנתי כי סימון אורך התמרור ע"י המועצה הוא כרוחב הפתח. כיוון שהסימון החוקי לתמרור זה הוא במינימום כרוחב הפתח פלוס מטר לכל צד, ביקשתי גם בכתב (צירוף צילום) וגם בע"פ שינתנו לי פרטי האישור לפני הסימון על הכביש, ועובדת מחלקת ההנדסה הסכימה. אתמול התקשרתי לפי בקשתה של עובדת מחלקת ההנדסה שוב לברר לגבי האישור ואמרה לי כי רק בימים הקרובים יינתן האישור ואוכל לקבלו. היום גיליתי, לדאבוני, כי התמרור סומן על הכביש בניגוד לבקשתי המפורשת ובניגוד לספר תקנות סימון התמרורים. בשיחה היום עם עובדת מחלקת ההנדסה היא טענה כי ביקשה מאנשי הביצוע לתת לי את פרטי האישור למרות שברור שאין זה מתפקידם ולמרות שאמרו שלא ביקשו מהם כלל להתקשר. עובדת מחלקת ההנדסה סירבה לתת את אישור הסימון כתוב. אשמח לדעת אם שונו הוראות החוק המופיעות בספר, מקום המתעד את השינוי שנעשה ולטיפול בשאר הבעיות שהוצגו.</p>	<p>מענה יועצת התנועה במועצה בנוגע לתמרור 820: • עפ"י מסמך מדניות חניה של הועדה המקומית לתכנון ובניה "הראל" סעיף 4.2 לכל מגרש תותר כניסה ברוחב 3.0 מ' ע"ח מקום חניה ציבורי אחד. מצ"ב המסמך. • עפ"י הנחיות לסימון 820 - תקנות והנחיות להצבת תמרורים 2022 עמוד 421-422. אורך המעטפה נגזר מרוחב כניסה לחניה 3 מ' + 1.50 מ' מכל צד, יחד 6 מ'. לפי כך חושב אורך סימון המעטפה. מצ"ב מסמך מתוך ההנחיות. • בנוסף נבדק תמרון כניסה ויציאה מחניה מצ"ב תרשים עם הצגת בדיקת התמרון. מצ"ב תכנית. • הגדלת אורך המעטפה מעבר למוצג בתוכנית יפגום/ יבוא על חשבון חניות בתחום הרחוב. • בנוסף מצ"ב מסמך חוות דעת קודם שהכנו בנושא.</p>	<p>לא מוצדקת</p>



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
2	<p>הפניה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול במועצה.</p> <p>שלום רב.</p> <p>אנו תושבי מבשרת ציון, משתמשים במתקני הכושר שבגן ציבורי אבני חן למטרות אימון וספורט. במהלך אימונינו אין כלל הצללה במהלך שעות היממה, והשהייה בשעות היום תחת השמש קשה ומגבילה את השהייה בפארק. בשם כל משתמשי הפארק, אנו פונים בבקשה למועצה לשקול התקנה של הצללה מתאימה מעל פארק הכושר. פתרון כזה יתרום רבות לנוחות ולבריאות של משתמשי הפארק, ויעודד שימוש נרחב יותר במתקנים, לאורך כל שעות היום - נודה לטיפולכם המסור, בברכה, כלל משתמשי הפארק.</p>	<p>הנושא טופל, על פי התוכנית במהלך חודש אפריל 2025 תותקן הצללה בגן הציבורי אבני חן.</p>	<p>מוצדקת</p>



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
3	התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת החינוך: הילדים שלי לא נאספו על ידי ההסעה, מבדיקה של בית הספר התגלה שההסעה עמדה במרחק רב מבית הספר, מאלץ את הילדים לעבור את הכביש. לאחר בירור של בית הספר התגלה שההסעה חנתה בניגוד לחוקים מעבר לכביש במרחק גדול מבית הספר. אנו מבקשים לחדד את הנהלים לטובת הילדים של כולנו גם מיקום ההסעה וגם התנהלות אחראית ההסעות.	לדברי מנהלת מחלקת החינוך: הנושא טופל. שוחחו עם הנהג, והנהג מאז, כלומר מאמצע חודש נובמבר, אוסף ממפרץ ההסעות.	מוצדקת



מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס'
לא מוצדקת	<p>הנדון: ביטול רישום גן עירייה דתי שלום חובה.</p> <p>סימוכין: דוא"ל מיום 15.08.2024.</p> <p>במענה לפנייתך בסימוכין, ולאחר בדיקה, נמסר על ידי אגף החינוך, כדלקמן: מדיניות המועצה - בעניין כלל מוסדות החינוך הינה כי ישנה קדימות לילדי היישוב במוסדות החינוך במבשרת ציון, וניתן לקלוט ילד חוץ באישור חריג ובחתימת מנכ"ל או ראש הרשות, רק על בסיס מקום פנוי ולא על חשבון ילדי מבשרת ציון".</p> <p>בעניין שבנדון - על ההורים לרשום את ילדיהם במטה יהודה, שם המשפחה מתגוררת כאמור. בשולי הדברים נציין כי הנ"ל בוצע בליווי המחלקה המשפטית, בזמן אמת לפני ותוך כדי ההודעה להורים.</p>	<p>משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, נציבות תלונות הציבור: הנדון: תלונה בעניין ביטול רישום לגן חובה בסוף חודש יולי 2024.</p> <p>התושבת מתגוררת בנווה אילן, רשמה את בנה לגן דתי במבשרת ציון והוא שובץ בגן זה. לטענתה ב- 29.7.24, נשלחה אליה הודעת דוא"ל ולפיה הרישום בוטל עקב ביקוש של תושבי האזור, שלהם קדימות. לטענתה למעלה מחודש קודם לכן קיבלה הודעת שיבוץ בגן במבשרת ציון, היא הסתמכה על הודעה זו, וההודעה לא כללה התניה כאמור.</p> <p>לדבריה במועד הנוכחי, כחודש לפני תחילת שנת הלימודים, אין באפשרותה לחפש מוסד דתי אחר עבור בנה. התושבת הדגישה כי שיבוץ בנה בגן החובה במבשרת ציון, הממשיך את גן קדם החובה שבו למד עד כה, יחד עם חבריו, חיוני במיוחד עבורו, מהטעמים שפירטה בתלונה המצורפת. נבקש את בדיקתכם ותגובתכם המפורטת על טענות המתלוננת. נוכח הנסיבות המתוארות בתלונתה - האם אין מקום לשבץ את בנה בגן במבשרת ציון, כפי שהיא מבקשת?</p>	4



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס'
לא מוצדקת	<p>הנדון: פנייתך בנושא פגיעה בנוף עקב עצים גבוהים ברחוב ... מבשרת ציון. סימוכין: דוא"ל מיום 16.09.2024, 15.09.2024.</p> <p>במענה לפניותיך שבסימוכין, להלן תגובת יועמ"ש המועצה: "לא מכירה חקיקה המאפשרת אכיפה בשטח פרטי בנושא הנ"ל. למעט אם מדובר במפגע המסכן את הדיירים ואז - תברואן יכול לקבוע שמדובר במפגע וזאת בכפוף להוצאת צו שיפוטי לכניסה למקרקעין".</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת המשפטית.</p> <p>הנדון: פגיעה בנוף עקב עצים גבוהים ברחוב ... במבשרת ציון. שלום רב,</p> <p>אני פונה אליך בזאת בבקשה דחופה לטפל בבעיה חמורה שנגרמת לי עקב עצים גבוהים השייכים לשכנתי המתגוררת בכתובת ...</p> <p>העצים הנ"ל, הגדלים בחצר של השכנה, הגיעו לגובה ניכר של כ-10 מטרים וחוסמים כמעט כליל את הנוף הנשקף ממרפסת הנוף שלנו. מצב זה גורם לפגיעה משמעותית באיכות חיינו, הן מבחינה אסתטית והן מבחינה נפשית.</p> <p>אני מודע לכך שלפי חוקי העזר המקומיים, קיימות תקנות הנוגעות לגובה העצים בחצרות. לאור זאת, אני מבקש מכם לבדוק את הנושא ולנקוט בפעולות הנדרשות על מנת להורות לשכנתי לגזום את העצים לגובה סביר, כך שלא יפריעו לנו כשכנים שעברו לגור במבשרת בכדי להתרחק מהעיר ולהנות מהנוף והאווירה של הרי ירושלים.</p> <p>אני מצרף למכתב זה סרטון וידיאו שצולם ממרפסת דירתי וממחיש באופן ויזואלי ברור את תלונתי. אודה לכם מאוד אם תטפלו בבקשתי בדחיפות ותעדכנו אותי על ההתקדמות.</p>	5