



**דוח הממונה על
תלונות הציבור
דין וחשבון
לשנת 2025**

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



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

ב' באייר, ה'תשפ"ו
19 באפריל, 2026
מבשרת ציון

לכבוד
חברי המועצה הנכבדים
מ"מ מבשרת ציון

לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

נכבדי,

אני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, 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 2025 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 במטרה לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה, לשמור על זכויות הציבור ולקבל 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 המועצה 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 לפרנטיס 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

1	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 בפניות הציבור	6
13	ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור	7
18	תלונות שטופלו	8
21	תלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות	9
23	פירוט תוצאות בירור התלונות שהתקבלו על כל מחלקה	10
30	דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה	11



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

1 מבוא

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 ופרנטיס 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 במתלון עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע, במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלון 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 המתלון תיחתם בידי המתלון ויצוינו בה שם המתלון 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 לברר

- (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 למתלון, 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 למתלון, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין 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 ויצוין 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 בחיפוק, 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 העיריות, 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, הכולל 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.



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

5.2 פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2025 לדצמבר 2025, הוגשו למועצה, שישים (60) 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 שישים (60) הפניות, עשר (10) פניות נשלחו ישירות לגורמים שונים במועצה, והוגשו כעותק לממונה על תלונות הציבור והוגדרו "כפנייה" (להלן: "**פניות**").
3. חמישים (50) 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 בפניות הציבור

יחס שיעור סה"כ פניות	התפלגות פניות			סה"כ פניות	אגף/מחלקה	מס"ד
	לא ניתן לקבוע	לא מוצדקות	מוצדקות			
10%	1	0	0	1	מחלקת הנבייה	1
10%	1	0	0	1	אגף התפעול	2
20%	2	0	0	2	מחלקת הנדסה	3
40%	0	3	1	4	אגף הבטחון והחירום	4
10%	0	1	0	1	יועמ"ש	5
10%	0	1	0	1	ממונה על תלונות הציבור	6
100%	4	5	1	10	סה"כ	

הנתונים המוצגים בטבלה שלעיל מתייחסים לקטגוריית 'פניות ציבור' – פניות שנשלחו וממוענות ישירות על ידי המתלוננים לגורמים המקצועיים והרלוונטיים במועצה. המענה והטיפול בפניות אלו התבצע ישירות על ידי הגורמים הממוענים.



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

7 ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

כאמור, במהלך שנת 2025 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור שישים (60) פניות, כאשר מתוכם, חמישים (50), 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:

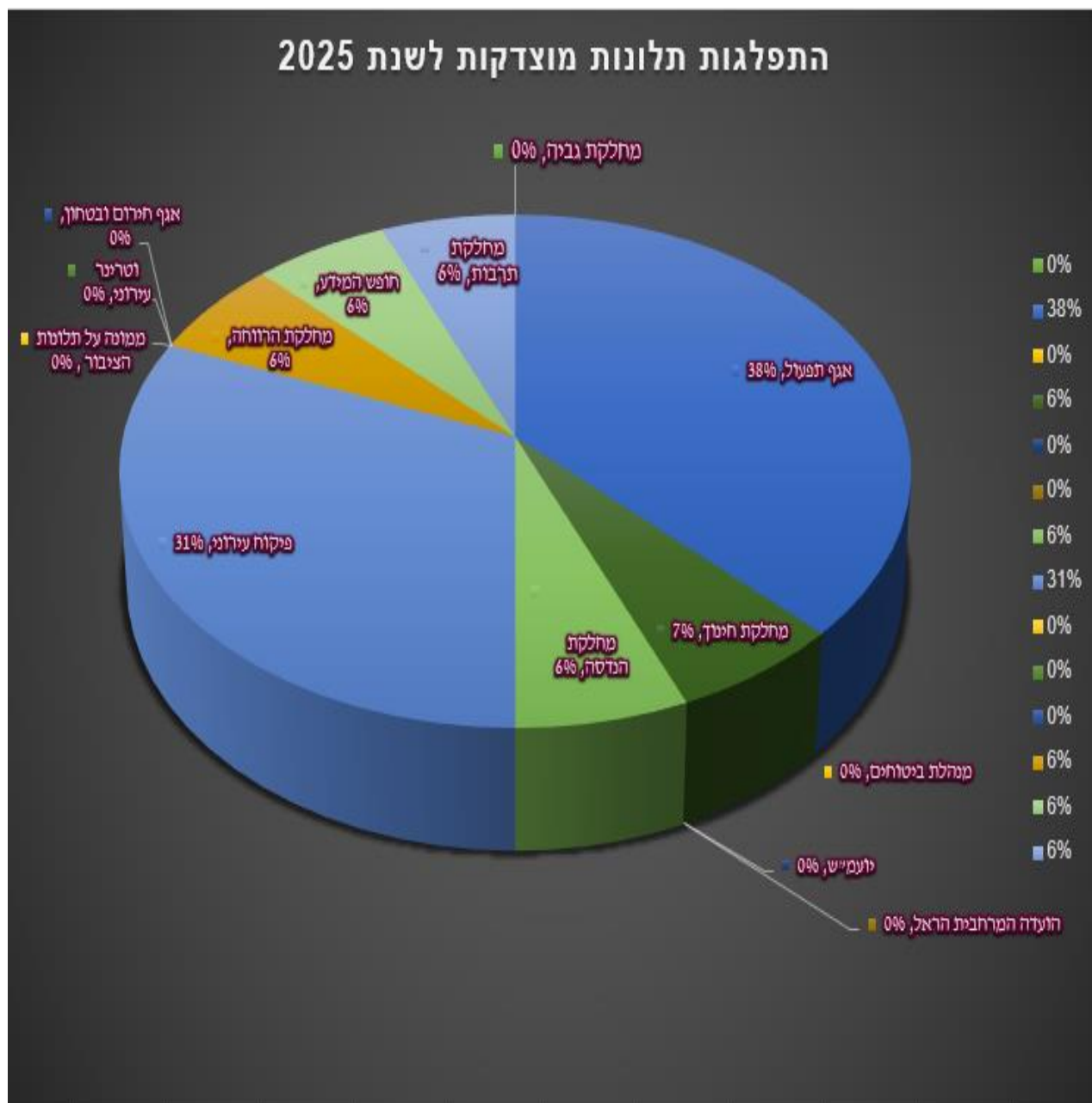
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	התפלגות תלונות			יחס שיעור סה"כ תלונות
			מוצדקות	לא מוצדקות	לא ניתן לקבוע	
1	מחלקת גביה	8	0	5	3	16%
2	אגף תפעול	11	6	2	3	22%
3	מנהלת ביטוחים	1	0	0	1	2%
4	מחלקת חינוך	3	1	1	1	6%
5	יועמ"ש	2	0	0	2	4%
6	הועדה המרחבית הראל	2	0	2	0	4%
7	מחלקת הנדסה	3	1	2	0	6%
8	פיקוח עירוני	10	5	3	2	20%
9	ממונה על תלונות הציבור	4	0	3	1	8%
10	וטרינר עירוני	1	0	1	0	2%
11	אגף חירום ובטחון	1	0	1	0	2%
12	מחלקת הרווחה	2	1	0	1	4%
13	חופש המידע	1	1	0	0	2%
14	מחלקת תרבות	1	1	0	0	2%
	סה"כ	50	16	20	14	100%



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

7.2 התפלגות תלונות מוצדקות לשנת 2025





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

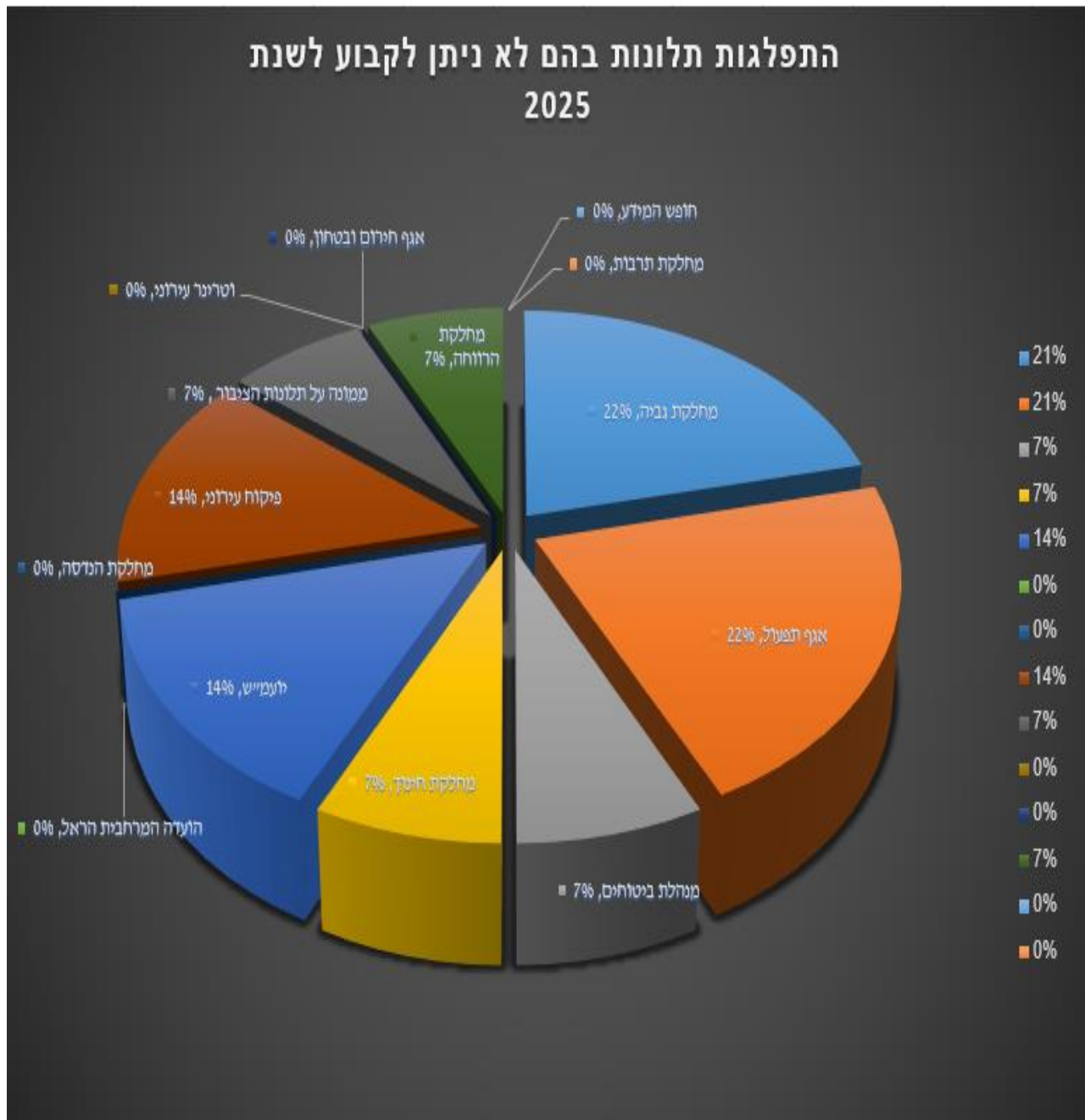
7.3 התפלגות תלונות לא מוצדקות לשנת 2025





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

7.4 התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2025





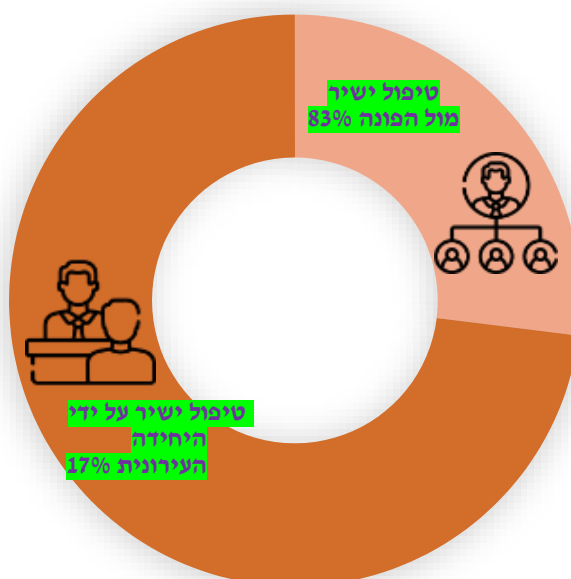
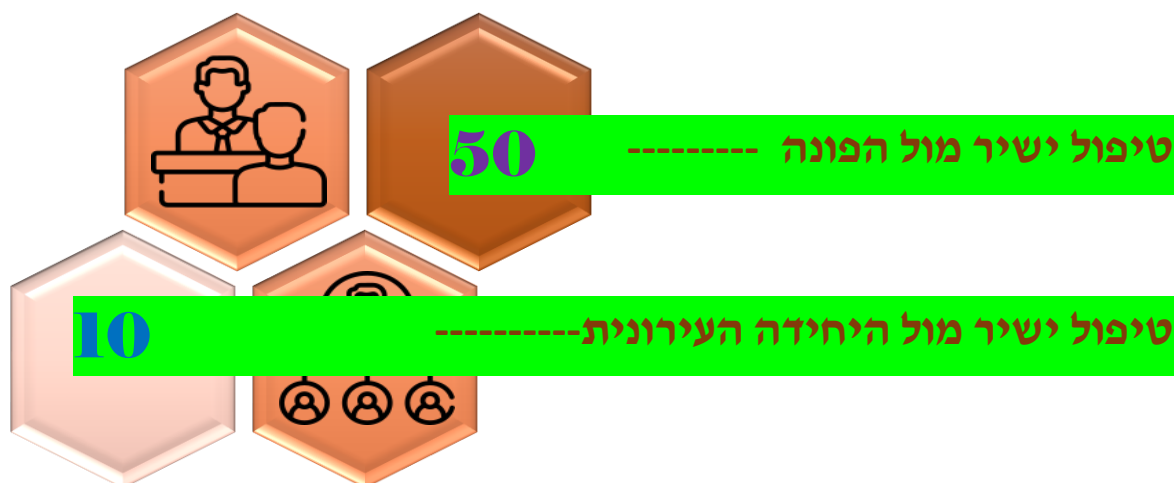
מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

8 תלונות שטופלו

כאמור, בשנת 2025 טופלו חמישים (50) תלונות, כאשר 83% מהן הופנו ישירות לממונה על תלונות הציבור, ומשכך סווגו כ'טיפול'. תלונות אלו טופלו באמצעות היחידות העירוניות הרלוונטיות, ובסיומן ניתן מענה לפונים.

כמו כן, נמצאו עשר תלונות בהן הממונה היה ממוען כעותק בלבד, אשר בהתאם מסווגות 'כפניות' ו/או 'טיפול במעקב' – תלונות המטופלות מול היחידות במועצה, תוך שהמענה לפונה ניתן ישירות על ידי היחידה ו/או באמצעות הממונה.

עם זאת, במקרים מסוימים, תלונה שסווגה בתחילה כ'טיפול במעקב' סווגה בהמשך כ'טיפול', וזאת בהתאם לשיקול דעת הממונה ובהתקיים צורך בהתערבותו בהליך הטיפול. להלן תרשים המתאר את התפלגות התלונות שטופלו על ידי הממונה, בפילוח בין תלונות ב'טיפול' לבין תלונות ב'טיפול במעקב'.





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

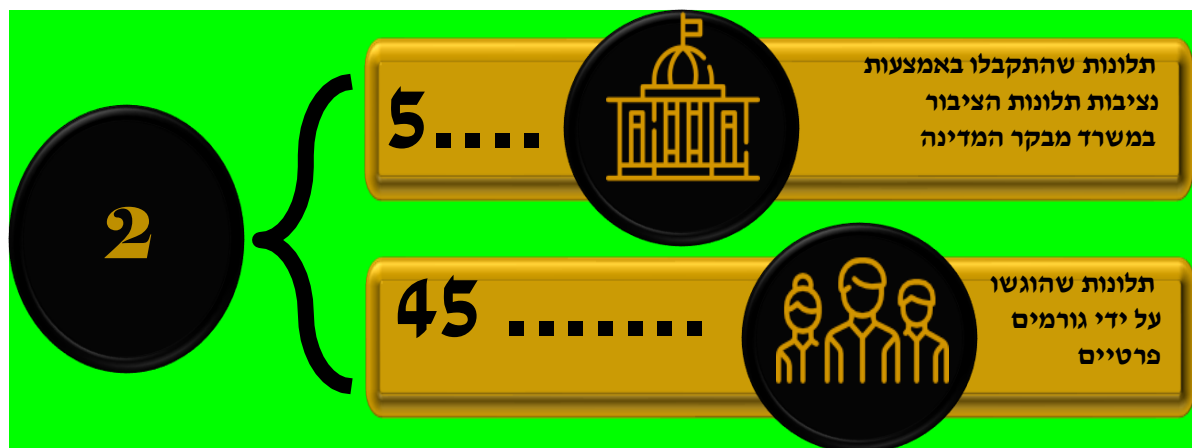
8.1 זהות המתלוננים

פונים 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 2025 טופלו 5 פניות, שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור במחוז ירושלים, המהוות 10% מכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה באותה שנה.

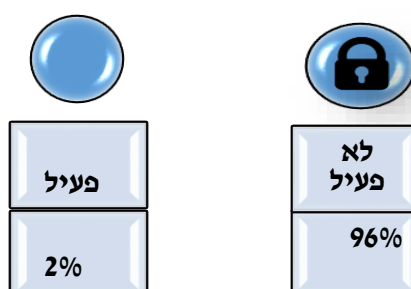




מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

8.2 תוצאות בירור התלונה

על פי הוראות החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר בתוך שנה אחת מיום הגשתה, ותוצאת הבירור שנערך תימסר לפונה בהודעה מנומקת.
מן הנתונים עולה כי הטיפול בארבעים ושמונה (48) תלונות הסתיים, והן מהוות 96% מכלל התלונות. הטיפול בתלונות אלו הושלם בתוך פרקי הזמן הקבועים בדיון.
נכון למועד עריכת הדוח, שתי (2) תלונות נוספות מצויות עדיין בהליכי טיפול.



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

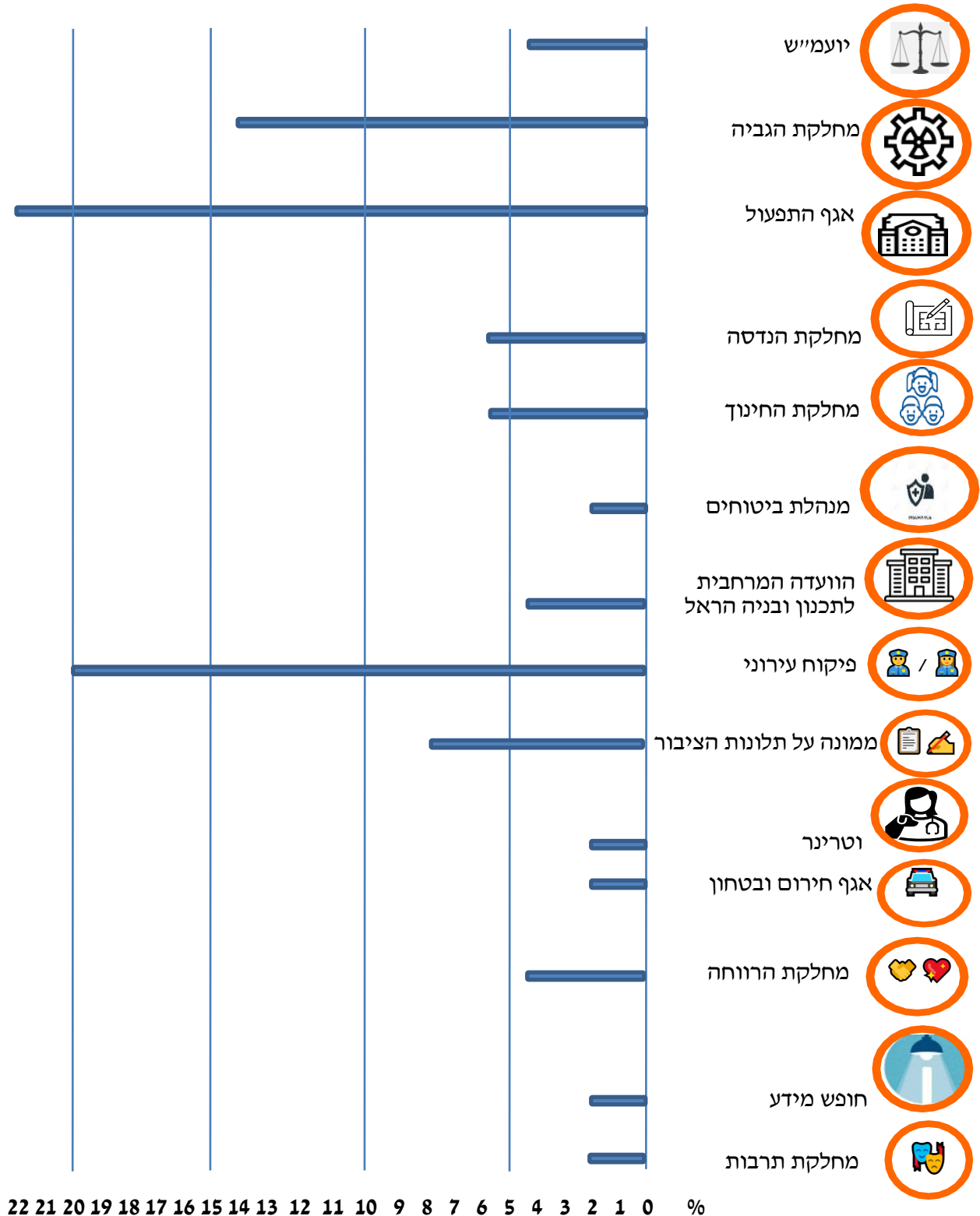
יובהר, כי הסיווג אינו נקבע לפי תוצאות הטיפול (כגון: ביטול דוח, הורדת ריביות ופיגורים, ביצוע פעולה מסוימת).



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

9 תלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

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

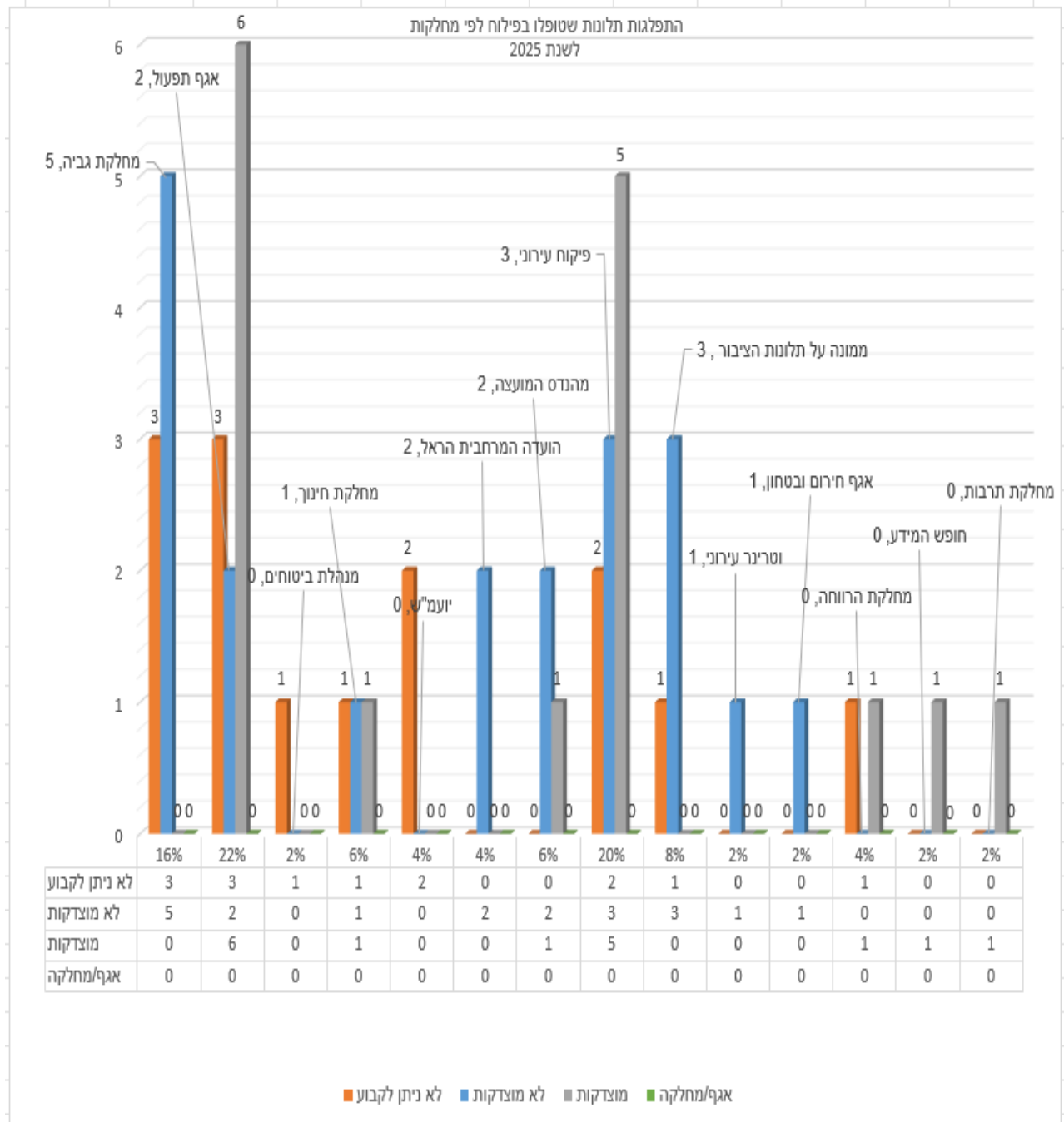




מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

9.2 התפלגות תלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות לשנת 2025

להלן מוצגות היחידות במועצה שלגביהן התקבלו חמישים (50) תלונות ואשר טופלו במהלך שנת 2025.





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

10 פירוט תוצאות בירור התלונות שהתקבלו על כל מחלקה

9.1. מחלקת גביה

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

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
מחלקת הגביה	0	5	3
סכום כולל	0	5	3

במחלקת הגביה התלונות עסקו בעיקר בנושאים הבאים:

- חובות ארנונה.
- בקשה לאישור מועצה לצורך רישום בטאבו.
- בקשה להעברת מחזיקים בנכס לצורך תשלום ארנונה.

9.2. אגף תפעול

להלן אגף התפעול אשר בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
אגף תפעול	6	2	3
סכום כולל	6	2	3

באגף התפעול התלונות עסקו בנושאים הבאים:

- פניה לניקוי עשביה.
- נושאי תברואה.
- שיבושים ובורות במדרכה ברחוב הכרמל.



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

9.3. מנהלת ביטוחים

להלן מנהלת הביטוחים אשר בגינה התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
מנהלת ביטוחים	0	0	1
סכום כולל	0	0	1

באגף מנהלת ביטוחים התלונה עסקה בנושא:

- תביעות נזיקין.

9.4. מחלקת חינוך

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

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

במחלקת חינוך התלונות עסקו בנושאים הבאים:

- תלונה על גננת בגן פרטי, גן שאינו באחריות המועצה.
- פגיעה בחסר ישע - גן טרום חובה תבור.



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

9.5. יועמ"ש

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

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
יועמ"ש	0	0	2
סכום כולל	0	0	2

במחלקה המשפטית התלונות עסקו בנושאים הבאים :

- טענה להתנהלות לא תקינה במכרז פומבי 02/2024.
- תביעת נזיקין.

9.6. הועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל

להלן הועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל אשר בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן :

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
הועדה המרחבית לתכנון ובניה	0	2	0
סכום כולל	0	2	0

בוועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל התלונות עסקו :

- בנושאים הנמצאים בסמכות הוועדה המרחבית לתכנון ובניה הראל.



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

9.7. מחלקת הנדסה

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

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
מחלקת הנדסה	1	2	0
סכום כולל	1	2	0

במחלקת הנדסה התלונות עסקו בנושאים הבאים :

- חניות כפולות בסמוך לגני ילדים.
- מפגע סביבתי בשטח מוניציפלי שאינו שייך לתחום אחריות המועצה.

9.8. פיקוח עירוני

להלן פיקוח עירוני בגינו התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן :

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
פיקוח עירוני	5	3	2
סכום כולל	5	3	2

בפיקוח העירוני התלונות עסקו בנושאים הבאים :

- בקשת להסבת דוח של הפיקוח.
- בקשות ערעור על דוחות חניה.
- טעות בזיהוי כלי רכב.
- מטрд רעש.
- חסימת מעבר הולכי רגל במדרכה.



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

9.9. ממונה על תלונות הציבור

להלן ממונה על תלונות הציבור בגינו התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
ממונה על תלונות הציבור	0	3	1
סכום כולל	0	3	1

פניות בנושאים שטופלו ישירות על ידי הממונה על תלונות הציבור:

- בקשה אשר במהותה נמצאת בהליך משפטי.
- מענה לתושבים בהקשר לאופן הגשת ערעור על דוחות חניה.

9.10. וטרינר עירוני

להלן וטרינר עירוני בגינו התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
וטרינר עירוני	0	1	0
סכום כולל	0	1	0

פניה בנושא הנוגע לוטרינר העירוני עסקה:

- מטרד רעש – נביחות כלבים.



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

9.11. אגף חירום ובטחון

להלן אגף חירום ובטחון בגינו התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
אגף חירום ובטחון	0	1	0
סכום כולל	0	1	0

באגף חירום ובטחון התלונה עסקה בנושא:

- אכיפת חוקי תנועה.

9.12. מחלקת הרווחה

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

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

במחלקת הרווחה התלונות עסקו בנושאים הבאים:

- תלונת הורה על התנהלות מחלקת הרווחה.
- שיפור נגישות ושירותים רפואיים.



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

9.13. חופש המידע

להלן חופש המידע בגינו התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן :

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
חופש מידע	1	0	0
סכום כולל	1	0	0

תלונה הנוגעת לחופש המידע עסקה בנושא :

- העדר אפשרות להגיש למועצה בקשה לפי חוק חופש המידע באופן מקוון.

9.14. מחלקת תרבות

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

סכום כולל	מוצדקת	לא מוצדקת	לא ניתן לקבוע
מחלקת תרבות	0	2	0
סכום כולל	0	2	0

במחלקת התרבות תלונה עסקה בנושא :

- בקשה להחזר כספי.



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

11 דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה

11.1 מספר דוגמאות נבחרות לפניות הציבור שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2025

להלן הדוגמאות שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2025:

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
1	התלונה בסקירה להלן הינה רלוונטית למחלקת הגביה - תלונה בנושא: מכתב התראה בטרם נקיטת הליכים משפטיים מצד התושב בדבר הסרת עיקול.	מענה מחלקת הגביה: בתאריך 03.03.2025 נשלח מכתב מענה לתושב מאת יועמ"ש המועצה המפרט את הסיבות להטלת עיקולי ארנונה, בסיפא של המכתב בסעיף 12: "כמו כן, אף טענות מרשך בדבר הטלת עיקול שלא כדין נדחות...."	לא מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
2	התלונה בסקירה להלן הינה רלוונטית למחלקת הגביה - תלונה בנושא: חריגות בניה.	מענה מחלקת הגביה: בהתאם להוראות חוק התכנון והבנייה, ה'תשכ"ה - 1965, הגוף האמון על אכיפת דיני התכנון והבנייה מצוי בסמכות הוועדה המרחבית לתכנון ובנייה הראל (להלן: "הועדה המרחבית").	לא ניתן לקבוע.
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
3	התלונה בסקירה להלן הינה רלוונטית למחלקת הגביה - תלונה בנושא: חוב ארנונה למועצה.	מענה מחלקת הגביה: הנכס נמצא ביתרת חוב ארנונה.	לא מוצדקת



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

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
4	התלונה בסקירה להלן הינה רלוונטית למחלקת הגביה - תלונה בנושא : בקשה דחופה להסרת חוב/עיקול ופתיחת בדיקה	מענה מחלקת הגביה : התיק נמצא בטיפול משפטי.	לא מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
5	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול : פניה לניקוי עשביה.	מענה אגף התפעול : הנושא טופל.	מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
6	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול : תברואה.	מענה אגף התפעול : הוצב פח אשפה כך שהנושא טופל.	מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
7	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול : שביל עוטר מבשרת מול מעון הרופא מוצא עילית.	מענה אגף התפעול : לאחר בדיקה נמצא כי השביל שבנדון אינו מצוי באחריות מועצה מקומית מבשרת ציון, אלא באחריות קק"ל.	לא מוצדקת



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

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
8	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול: תלונה בנוגע למחדל בתיקון מפגע ברחוב כרמל.	מענה אגף התפעול: ממנהל אגף התפעול נמסר כי המפגע תוקן.	מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
9	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול: פניה על מפגע מסוכן.	מענה אגף התפעול: "תחום ביוב באחריות חברת הגיחון תאגיד מים אזורי. המפגע טופל על ידי הגיחון. העניין נבדק מול מנהל אזור חברת הגיחון".	לא מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
10	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לפיקוח עירוני: בירור סטאטוס טיפול בבקשות הסבה.	מענה פיקוח עירוני: טעות בהקלדת מס' רישוי רכב שבצע התושב.	לא מוצדקת
מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
11	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לפיקוח עירוני: ערעור על קנס חניה.	מענה פיקוח עירוני: מאחר שנאסף דואר רשום ע"י - ראה למטה אישור מסירת דואר הדוח הועבר לאחר המועד למרכז לגביית קנסות כחוק. על כן הדו"ח נמצא לתשלום במרכז לגביית קנסות.	לא מוצדקת



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

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
12	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לפיקוח עירוני: תלונה על קנס דוח תנועה.	מענה פיקוח עירוני: טעות בהקלדה שבצע הפקח הדוח יתוקן וישלח לבעל הרכב הנכון.	מוצדקת
13	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לפיקוח עירוני: טעות בזיהוי רכב.	מענה פיקוח עירוני: אכן הצדק עם הפונה. הדו"ח שגוי - ואכן המחשב טעה בזיהוי מס הרכב הדו"ח יבוטל ויונתב מחדש לבעלים החוקי של הדו"ח.	מוצדקת
14	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לפיקוח עירוני: בקשה לביטול דוח חניה.	מענה פיקוח עירוני: כמענה נמסרה כתובת דוא"ל פניות לתביעה העירונית.	לא ניתן לקבוע
15	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לחופש המידע: פניות שלא נענו לפי חופש המידע.	מענה חופש המידע: נמצאה תקלה בפרטי חשבון הבנק של המועצה, והמועצה פעלה להסדרת התקלה.	מוצדקת