



עיריית אריאל  
מבקרת העירייה  
והממונה על תלונות הציבור

# דוח הממונה על תלונות הציבור 2025







19 ינואר 2026

לכבוד  
מר יאיר שטבון – ראש עיריית  
אריאל  
חברי מועצת עיריית אריאל

**הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025**

1. הריני מתכבדת להגיש לכם בזאת את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025.
2. הדוח שבנדון נערך בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, ובהתאם להוראות סעיף 66 לתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), התשמ"א-1981, אשר מכוחו הוחל באזור - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, בשינויים הנדרשים.
3. הדוח כולל סקירה אודות תפקיד הממונה ודרכי הבדיקה והטיפול בתלונות הציבור, וכן ניתוח סטטיסטי של נתוני התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2025.
4. במהלך השנה התקבלו 31 תלונות: ממצאי הבירור מצביעים, כי כ-87% מן התלונות נמצאו מוצדקות/מוצדקות חלקית, וכ-13% אינן מוצדקות. הטיפול בתלונות נעשה בממשק שוטף מול היחידות העירוניות, תוך תיעוד הבירור ומתן מענה מסודר למתלוננים.
5. בהיבט זמני הטיפול, נרשמה תגובתיות מהירה: כ-87% מהתלונות טופלו תוך 4 ימים, מתוכן כ-42% מן התלונות טופלו באותו היום. זמן הטיפול המקסימלי שנמדד עמד על 15 ימים. נתונים אלה משקפים עבודה יעילה ושיתוף פעולה של הגורמים המקצועיים, והם תומכים בהעלאת רמת השירות לתושב, תוך הקפדה על מענה מהיר, ממוקד, מקצועי ואיכותי.
6. ברצוני להודות לכל הגורמים בעירייה על שיתוף הפעולה הפורה, ועל ההיענות במתן תשובות ובקידום טיפול בתלונות, במטרה ליעל ולשפר את השירות לתושב, ולחזק את אמון הציבור.

בכבוד רב,

חני בריקמן  
מבקרת העירייה  
והממונה על תלונות הציבור

העתק:  
מר דודו ג'ימו, מנכ"ל העירייה  
חברי המועצה – עיריית אריאל

# תוכן העניינים

5	מבוא	1
5	1.1 רקע כללי	
6	1.2 עיקרי חוק הממונה על תלונות הציבור	
8	1.3 תרשים זרימה – הליך הטיפול בתלונות הציבור	
8	1.4 תלונות הציבור מול פניות הציבור והממשק עם עבודה הביקורת	
10	2. נתונים על התלונות שהתקבלו	2.
10	2.1 תמונת מצב – נתונים נבחרים	
10	2.1 כמות התלונות	
11	2.1 דרכי הפניה לממונה	
12	2.2 כמות התלונות שהתקבלו במיפוי לפי יחידות עירוניות	
13	2.3 מיפוי נושאי התלונות	
14	2.4 ממצאי בירור התלונות	
15	2.5 מיפוי התלונות לפי חודשי השנה	
16	2.6 זמני בירור התלונות	
17	3. פירוט מדגם תלונות שנבדקו	3.
17	3.1 הנדסה	
17	3.2 שירות	
18	3.3 חכ"ל	
18	3.4 שפ"ע ווטרינריה	
19	3.5 לשכת מנכ"ל – תחבורה ציבורית	
20	3.6 גזברות – תביעת ביטוח	

## 1.1 רקע כללי

עבודתו של הממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") הוגדרה בהוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"), ואלו הוחלו על עבודת הממונה על תלונות הציבור בעיריית אריאל מכוח הוראות סעיף 66 לתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), התשמ"א-1981 (להלן: "התקנון"), הקובע כדלהלן:

- הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – "החוק"), לרבות חקיקת משנה מכוחו, כפי תוקפם בישראל מעת לעת, יחולו במועצות המקומיות, בשינויים המפורטים להלן:
- (א) בכל מקום בו מאוזכר דבר חקיקה ישראלי יבוא אחרי האזכור "כפי תוקפו בישראל מעת לעת";
- (ב) בכל מקום, במקום "השר" יבוא "הממונה";
- (ג) בסעיף 1 לחוק –
- (1) בהגדרה "רשות מקומית", במקום "עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים" יבוא "מועצה מקומית או איגוד רשויות מקומיות כהגדרתו בסעיף 75א לתקנון";
- (2) ההגדרה "השר" – תימחק;
- (ד) בסעיף 5(א) לחוק, במקום "170א(ב) לפקודת העיריות" יבוא "66כח(ב)";
- (ה) בסעיף 7 לחוק –
- (1) בסעיף קטן (א)(4), אחרי "הסכם קיבוצי", "דין, תחיקת בטחון";
- (2) בסעיף קטן (ב)(1), אחרי "דין" יבוא "או תחיקת בטחון";
- (ו) בסעיף 12(3) לחוק, אחרי "דין" יבוא "תחיקת בטחון או דין בישראל".

סעיף 2(א) לחוק מחייב את מועצת הרשות המקומית למנות את מבקר הרשות כממונה על תלונות הציבור, כדלהלן:

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 בלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

סעיף 15 לחוק מחייב את הממונה להגיש לראש הרשות המקומית ולמועצה דין וחשבון על פעולותיו, כדלהלן:

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.

**(א) עצמאות הממונה במילוי תפקידו**

סעיף 3 לחוק מגדיר את עצמאותו של הממונה במילוי תפקידו, כדלהלן:

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

**(ב) חובת סודיות**

סעיף 4 לחוק מגדיר את חובת הסודיות המוטלת על הממונה, כדלהלן:

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית - רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

**(ג) הגשת תלונה**

סעיף 5 לחוק מגדיר מי רשאי להגיש תלונה, כדלהלן:

(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 נזקשות יתרה או אי-צדק בולט.

**(ד) דרך הגשת התלונה**

סעיף 6 לחוק קובע את אופן הגשת תלונה לממונה, כדלהלן:

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפני 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 לברור יעיל של התלונה.

**(ה) תלונות שאין לבררן**

סעיף 7 לחוק קובע אילו תלונות הממונה לא יברר, כדלהלן:

- (א) לא יהיה ברור 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 ברור 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 ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן:
- (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 ויציין את הנימוקים לכך.  
**(ו) דרכי בירור התלונה**

סעיף 8 לחוק קובע את דרכי בירור התלונה על ידי הממונה, כדלהלן:

- (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 חסויות.
- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחריים 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.

#### **(ז) הפסקת בירור**

סעיף 10 לחוק קובע את סמכות הממונה להפסיק בירור של תלונה, כדלהלן:

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.

#### **(ח) תוצאות הבירור**

סעיף 11 לחוק קובע את אופן הודעת הממונה על תוצאת הבירור שערך, כדלהלן:

- (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).

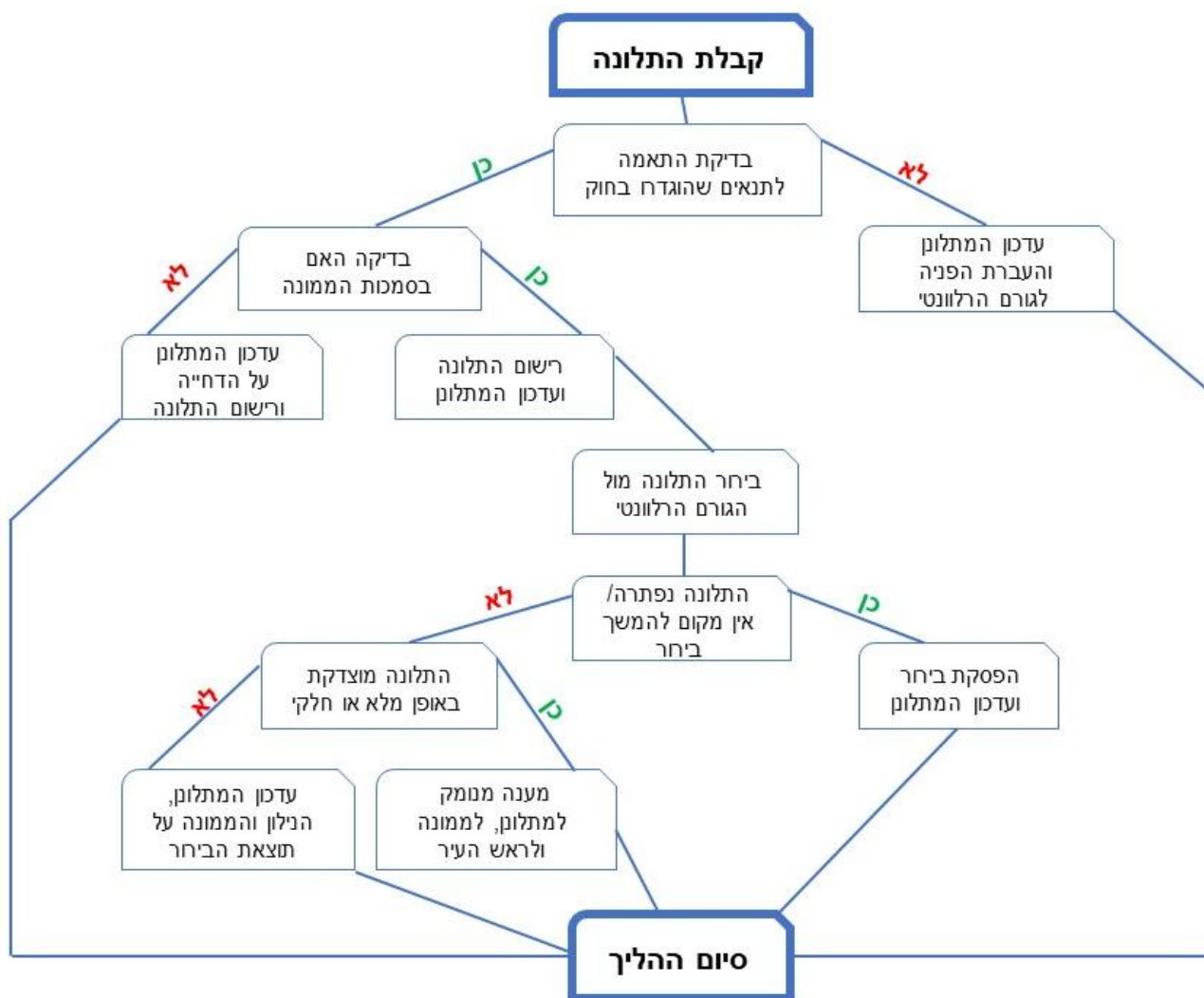
על אף האמור, סעיף 12 לחוק קובע סייגים מסוימים להודעת הממונה, כדלהלן:

- 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.

#### **(ט) חומר שאינו ראיה**

סעיף 16 לחוק קובע שדוחות הממונה לא ישמשו כראיות בהליכים שונים, כדלהלן:

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



1.4 תלונות הציבור מול פניות הציבור והמשק עם עבודה הביקורת

1.4.1 תלונות הציבור מול פניות הציבור

**פניות הציבור:**

פניות הציבור נועדו לטיפול בבעיה נקודתית של תושב, ומטופלות בדרך כלל באמצעות המוקד העירוני. המוקד העירוני מהווה יחידת שליטה ובקרה מרכזית, האמונה על מתן מענה לפניות תושבים בנושאים של קבלת ומסירת מידע אודות פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית, וכן על קליטה וטיפול בדיווחים בדבר מפגעים ומטרדים בתחום השטח המוניציפלי של הרשות.

**תלונות הציבור:**

תלונות הציבור מטופלות ע"י הממונה על תלונות הציבור, במסגרת בירור תלונות פרטניות שמטרתן סיוע בפתרון בעיות ביחסים שבין הציבור לבין העירייה והגופים המבוקרים, תוך שמירה על זכויות הפונה וקידום מתן שירות יעיל, איכותי והוגן. ככלל, הטיפול בתלונה נעשה לאחר שהפנייה הועברה

תחילה לגורמים המקצועיים הרלוונטיים באגפי העירייה (לרבות באמצעות המוקד העירוני), אך לא טופלה, לדעת הפונה, באופן משביע רצון.

#### **1.4.2 הקשר עם עבודת הביקורת**

ראוי להדגיש כי במסגרת הטיפול בתלונות הציבור, השאיפה היא להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, אלא להביא לתיקון ליקויים בראייה כוללת ומערכתית, המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור, כך שהטיפול בתלונות הציבור יהווה כלי ניהולי בשיפור השירות לציבור, ויהווה מכשיר רב השפעה, הפועל לייעול המערכת. במקרים בהם מחליטה המבקרת, בתפקידה כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, ואז יישקל שילוב הנושא במסגרת תוכנית העבודה השנתית של הביקורת.

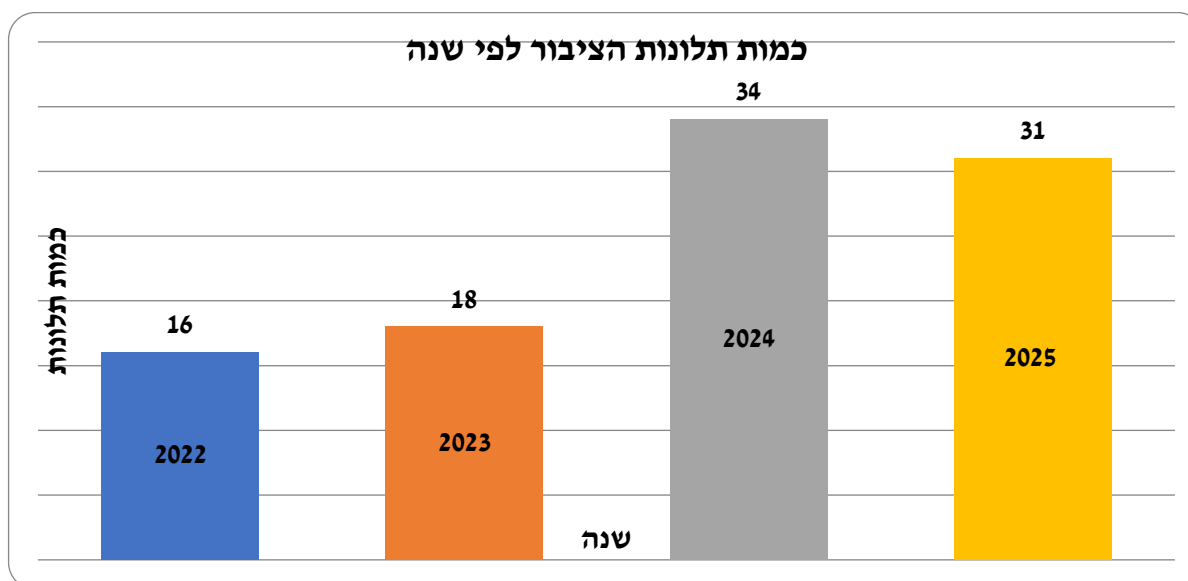
2.1 תמונת מצב – נתונים נבחרים

מדד	נתון לשנת 2025 (כמות ושיעור מכלל התלונות לשנת 2025)
סך התלונות שהתקבלו	31
סה"כ תלונות מוצדקות/מוצדקות חלקית	27 (87%)
סיום טיפול ביום הגשת התלונה	13 (42%)
סיום טיפול תוך עד 4 ימים מיום הגשת התלונה	27 (87%)
זמן טיפול מקסימלי	15 ימים
אופן פנייה – אתר העירייה	30 (97%)
יחידה מובילה במספר תלונות	שפ"ע, 16 (52%)
החודשים עם מספר תלונות גבוה ביותר	יולי ונובמבר, 5 תלונות בכל חודש

2.1.2 כמות התלונות

במהלך שנת 2025 התקבלו 31 תלונות ציבור.

להלן השוואה בין כמות התלונות בין השנים 2022 – 2024



- קיימת עליה של יותר מ- 50% בכמות תלונות הציבור בין השנים 2022 – 2023, אשר אירעה ככל הנראה מהסיבות הבאות:
  - ✓ פרסום והטמעת דרכי הפניה לממונה מס' פעמים ברשתות החברתיות ובעיתון המקומי.
  - ✓ טיפול מקצועי, איכותי ומהיר בתלונות בהתאם לזמני תקן שקבעה הממונה, כמפורט לעיל, מה שמגביר את אמון התושבים בטיפול הממונה בתלונות.
- קיימת ירידה של כ- 9% (3 תלונות) בין השנים 2024 – 2025. אשר ארעה ככל הנראה מהסיבות הבאות:

- ✓ הקטנה משמעותית של כמות תלונות חוזרות בנושאי שפ"ע ממתלוננת ספציפית, באמצעות הסברה ובניית אבני דרך לטיפול בתלונותיה באמצעות גורם מתכלל (ראה סעיף 3.4.1).
- ✓ מיצוי – קיימת כמות תלונות דומה בעיריות דומות.

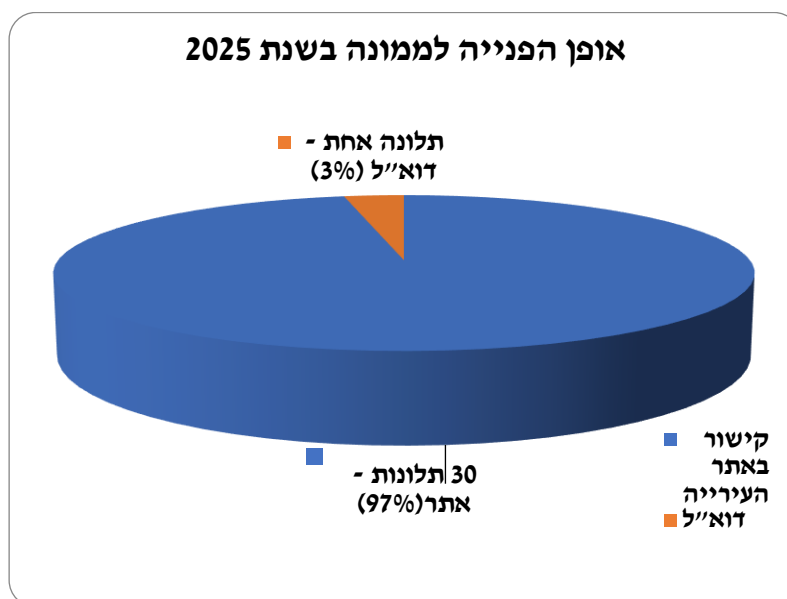
## 2.1 דרכי הפניה לממונה

להלן פירוט דרכי הפניה אל הממונה:

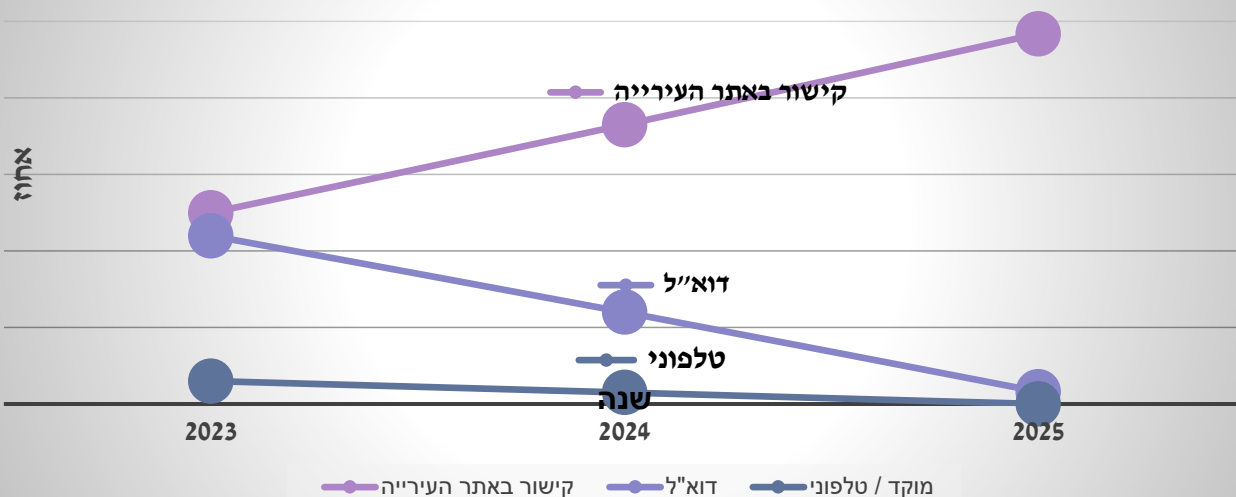
- (א) פניה באמצעות טופס מקוון באתר העירייה;
- (ב) פניה באמצעות הדוא"ל;
- (ג) פניה במכתב;
- (ד) פגישה אישית עם הממונה לאחר תיאום;

התפלגות אופן הגשת התלונות אל הממונה:

2025 (כמות)	2025 (%)	2024 (%)	2023 (%)	אופן פנייה
30	97	73	50	קישור באתר העירייה
1	3	24	44	דוא"ל
0	0	3	6	מוקד / טלפוני



### מגמת אופן הפנייה לממונה לפי שנים (אחוזים)

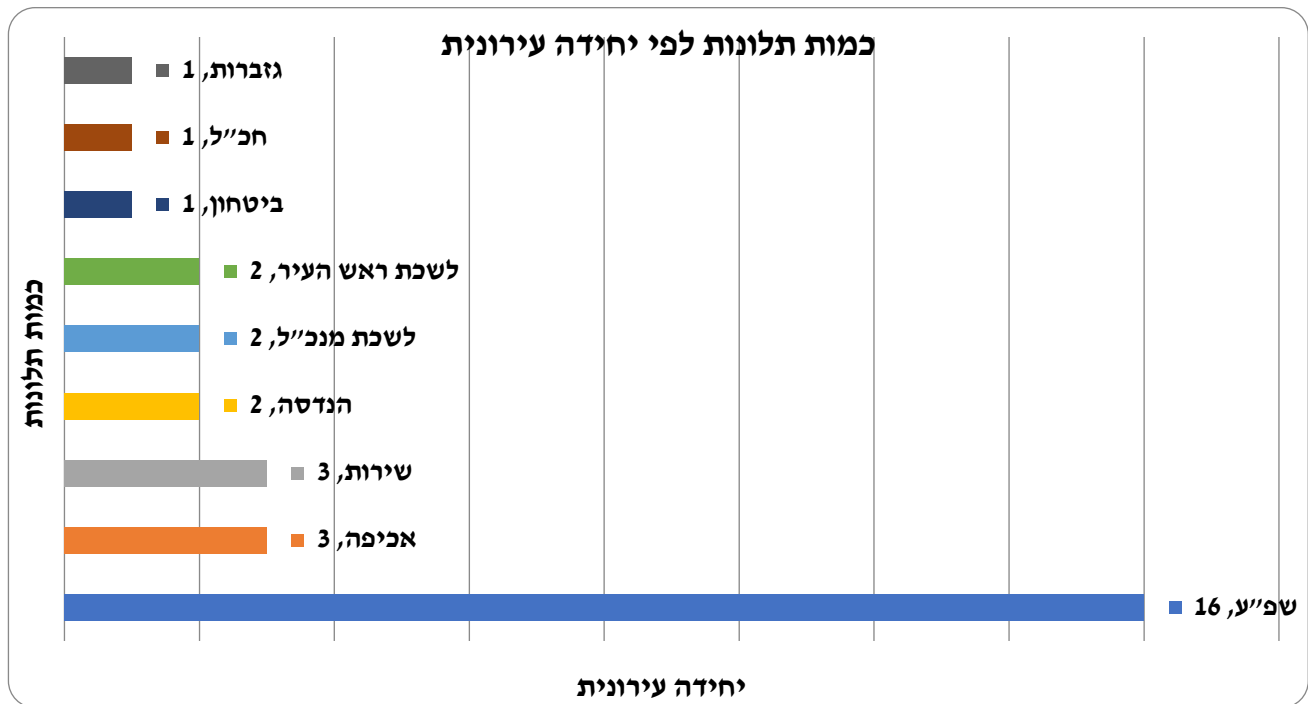


- בשנת 2025 הרוב מוחלט של התלונות הוגשו דרך קישור באתר העירייה.
- קיימת מגמה חיובית עם השנים למשלוח תלונות הציבור באמצעות ערוץ מקוון - אתר העירייה, מה שמחזק תיעוד, שלמות נתונים, אחידות וטיפול מקצועי בתלונות.

### 2.2 כמות התלונות שהתקבלו במיפוי לפי יחידות עירוניות

להלן התפלגות תלונות הציבור לפי יחידות עירוניות:

דירוג	אחוז מסך הכול	כמות תלונות	יחידה עירונית (מחלקה)
1	51.6	16	שפי"ע
2	9.7	3	אכיפה
3	9.7	3	שירות
4	6.5	2	הנדסה
5	6.5	2	לשכת מנכ"ל
6	6.5	2	לשכת ראש העיר
7	3.2	1	ביטחון
8	3.2	1	חכ"ל
9	3.2	1	גזברות



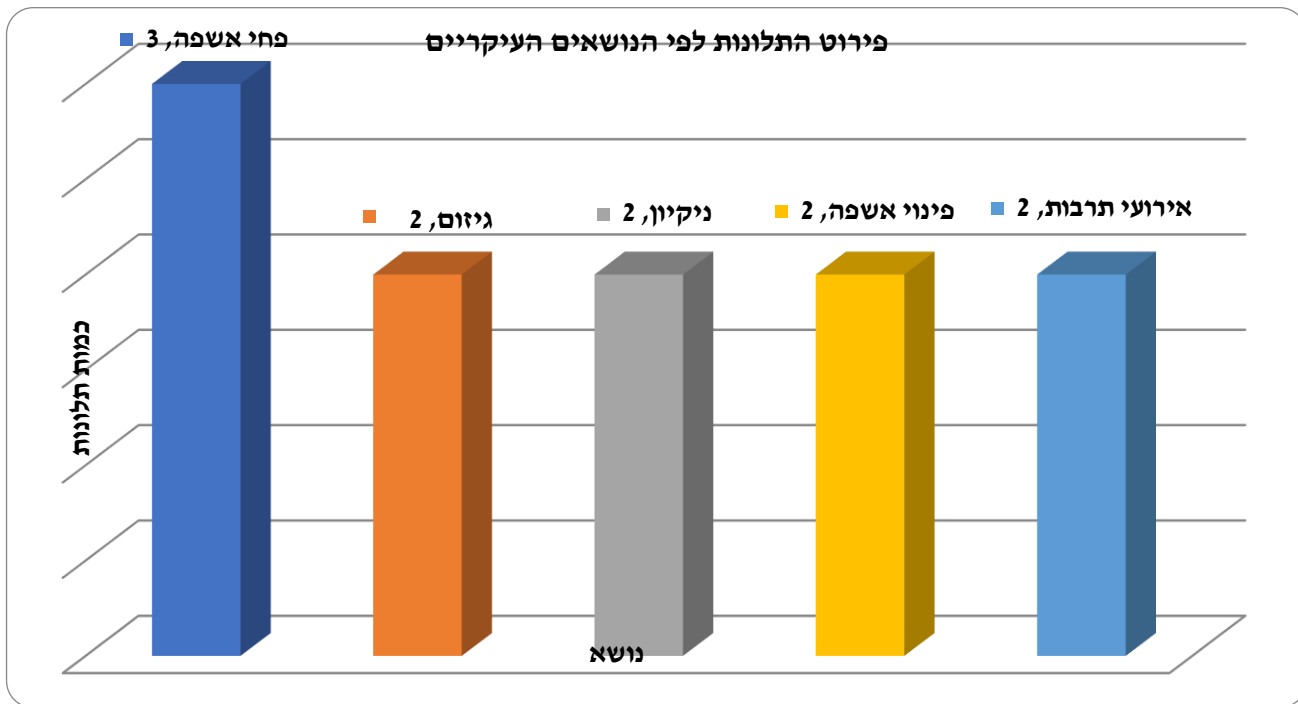
- 16 תלונות (כ-52%) מתוך 31 התלונות שהתקבלו הינן בתחום טיפולם של אגף שפ"ע. 14 מתוך 16 תלונות אלה מוצדקות / מוצדקות חלקית.

### 2.3 מיפוי נושאי התלונות

להלן מיפוי נושאי התלונות:

- שפ"ע (16):** פחי אשפה (3), פינוי אשפה (2), גיזום (2), ניקיון (2), גיזום ותאורה (1), מפגעים בגן שעשועים (1), בור בכביש (1), גינת כלבים (1), וטרינריה (1), גיזום עצים (1), נזקי הגשם (1)
- אכיפה (3):** טיאוט, חניות, פייסבוק (1), חניות ותחב"צ (1), עישון חריג (1)
- שירות (3):** פניה באינטרנט (1), מידע באתר העירייה (1), אתר העירייה (1)
- הנדסה (2):** פיצול דירה (1), חניה כחול לבן (1)
- לשכת מנכ"ל (2):** אירועי תרבות (1), תחב"צ (1)
- לשכת ראש העיר (2):** אירועי תרבות (1), פייסבוק ראש העיר (1)
- חכ"ל (1):** קאונטרי (1)
- ביטחון (1):** אבטחה בגני ילדים (1)
- גזברות (1):** תביעת ביטוח (1)

להלן התפלגות נושאי התלונות שחזרו במספר פעמים גבוה:

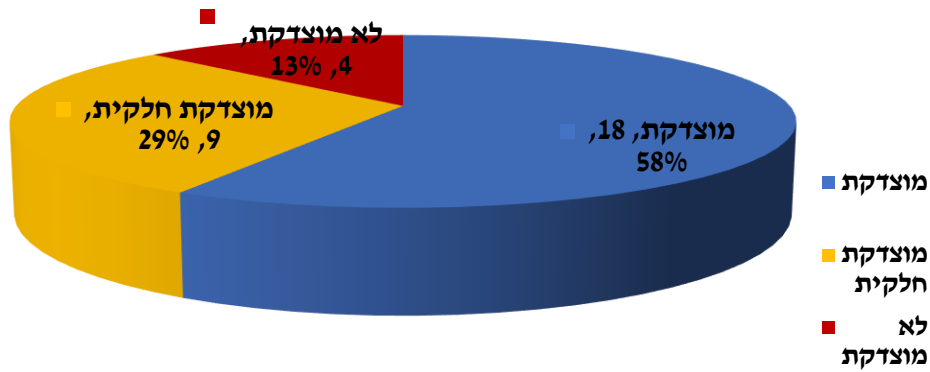


**2.4 ממצאי בירור התלונות**

להלן פירוט התלונות במיפוי לפי ממצאי בירורן:

ממצא בירור	כמות	אחוז
מוצדקת	18	58.1
מוצדקת חלקית	9	29
לא מוצדקת	4	12.9

### התפלגות ממצאי בירור התלונות - 2025



להלן פירוט התלונות במיפוי לפי ממצאי בירורן ובהשוואה לשנת 2025:

ממצא בירור	כמות 2024	אחוז 2024	כמות 2025	אחוז 2025	שינוי (נק' אחוז)
מוצדקת	16	47.1	18	58.1	11
מוצדקת חלקית	10	29.4	9	29	-0.4
לא מוצדקת	7	20.6	4	12.9	-7.7
לא ניתנת לבירור	1	2.9	0	0	-2.9
<b>מוצדקת + מוצדקת חלקית</b>	<b>26</b>	<b>76.5</b>	<b>27</b>	<b>87.1</b>	<b>10.6</b>

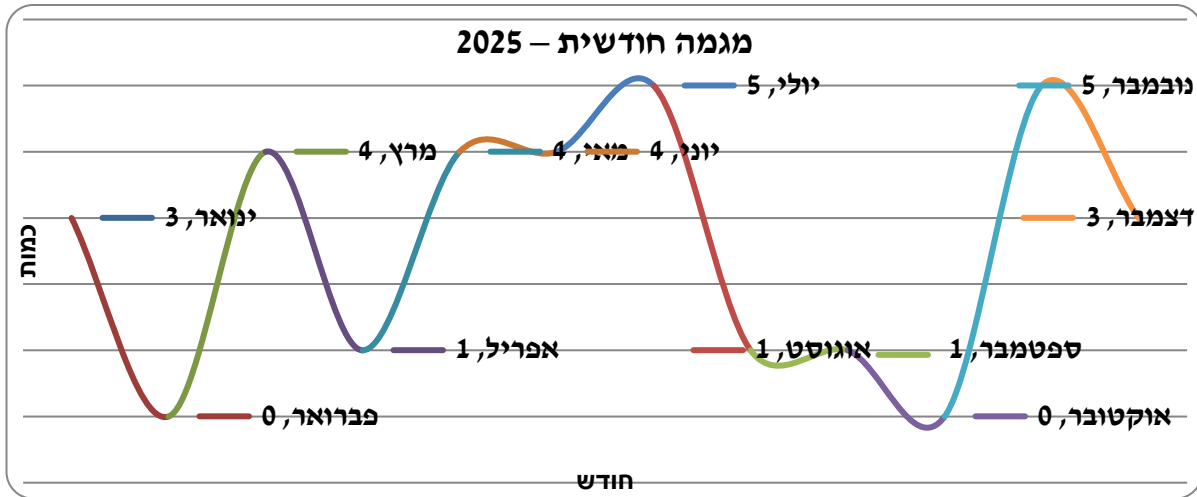
- בירור התלונות שהתקבלו העלה, כי כ- 87% מהתלונות שהתקבלו במהלך שנת 2025, נמצאו כמוצדקות / מוצדקות חלקית, וכ-13% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות.
- שיעור התלונות המוצדקות + מוצדקות חלקית עלה מכ- 77% בשנת 2024 לכ- 87% בשנת 2025.

### 2.5 מיפוי התלונות לפי חודשי השנה

להלן התפלגות התלונות לפי חודשי שנת 2025:

חודש	כמות
ינואר	3
פברואר	0
מרץ	4
אפריל	1
מאי	4
יוני	4
יולי	5
אוגוסט	1

חודש	כמות
ספטמבר	1
אוקטובר	0
נובמבר	5
דצמבר	3



- בחודשים יולי ונובמבר נמצאה כמות התלונות הגבוהה ביותר (5 תלונות בכל חודש), אחריהם נמצאה כמות תלונות גבוהה בחודשים מרץ, מאי ויוני (4 תלונות בכל חודש).
- 14 מתוך 22 התלונות בחודשים אלה הם לשפ"ע.

## 2.6 זמני בירור התלונות

### 2.6.1 הגדרת זמני תקן (SLA) לטיפול בתלונות ע"י מבקרת העירייה

למרות שאין הדבר נדרש בחוק, הממונה קבעה לעצמה זמני תקן לטיפול בתלונות, אשר מפורסמים באתר העירייה, זאת לצורך מתן שירות איכותי ומקצועי מקסימאלי. יצויין, כי בהתאם לחוק (כאמור בסעיף 1.2): "בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה".

להלן זמני הטיפול, כפי שהוגדרו ע"י הממונה:

לוי"ז לטיפול בתלונה	הטיפול בתלונה
תוך 3 ימים	1. אישור קבלה ראשוני
תוך שבועיים ממועד הגשת התלונה	2. עדכון ראשוני בנוגע לטיפול בתלונה
תוך חודשיים ממועד הגשת התלונה, ובכפוף למורכבות התלונה.	3. עדכון על טיפול וסגירת התלונה
* בפניות הדורשות טיפול מורכב לתקופה שמעבר לחודשיים, יינתן עדכון דו-שבועי למתלונן על התקדמות בטיפול בתלונה.	

### 2.6.2 בדיקת זמני הטיפול בתלונות

זמן טיפול (ימים)	מספר תלונות	אחוז מסך הכול	מצטבר (%)
0	13	41.9	41.9
1	4	12.9	54.8
2	2	6.5	61.3

זמן טיפול (ימים)	מספר תלונות	אחוז מסך הכול	מצטבר (%)
3	4	12.9	74.2
4	4	12.9	87.1
6	1	3.2	90.3
7	1	3.2	93.5
9	1	3.2	96.8
15	1	3.2	100

- הממונה ככלל עומדת בזמני הטיפול (ואף יותר) במסגרת הטיפול בתלונות.
- זמן הטיפול בתלונות מתפלג בין 0 ימים (טיפול ביום הגשת התלונה) ל- 15 יום במקסימום.
- כ- 87% מהתלונות טופלו תוך 4 ימים מיום הגשת התלונה, מתוכם כ- 42% מהתלונות טופלו ביום הגשת התלונה.
- כ- 94% מהתלונות טופלו תוך שבוע מיום הגשת התלונה.

### 3. פירוט מדגם תלונות שנבדקו

#### 3.1 הנדסה

##### 3.1.1. פיצול דירה – השלכות סביבת מגורים ואכיפה

###### פירוט התלונה

תושבת הלינה כי מזה שנים היא סובלת מהשלכות של דירה מפוצלת בבניין מגוריה, לרבות תחלופה גבוהה של דיירים ועומס מגורים חריג. לטענתה, בעבר לא קיבלה מענה מספק, והיא מבקשת לדעת כיצד ניתן להסדיר את הנושא.

###### בדיקת התלונה ע"י הממונה

הפנייה הועברה לבדיקת אגף ההנדסה ולמחלקת הפיקוח. נמסר כי התקיים ייעוץ משפטי בנושא, וכי בכוונת הפיקוח לפעול מול הגורם הרלוונטי במכתב רשמי, ובהמשך לנקוט באמצעי אכיפה מחמירים יותר בהתאם לשיקול דעת הגורמים המוסמכים.

###### תוצאות הבדיקה

המתלוננת עודכנה כי מחלקת הפיקוח תטפל במקרה שעליו דווח, וכי הנושא נמצא בהליך טיפול מול הגורמים המקצועיים.

#### 3.2 שירות

##### 3.2.1. פניה באינטרנט – היעדר אישור/מעקב

###### פירוט התלונה

תושבת הלינה כי בעת פנייה דרך טופס "יצירת קשר עם בעלי תפקידים בעירייה" אין אישור קבלה אוטומטי במייל, ובמסך "הטופס נשלח בהצלחה" לא מופיעים פרטי פנייה או מספר פנייה, כך שלא ניתן לעקוב אחר הטיפול.

###### בדיקת התלונה ע"י הממונה

הנושא הועבר לבדיקת הגורמים האחראים באתר/מערכות. נמסר כי בכוונתם לבצע התאמות כך שיוחזר המנגנון המאפשר כתובת מייל/חיווי, ובהמשך יופעל טופס מקוון שייקלט במערכת ייעודית ויכלול אישור קבלה ומעקב.

## **תוצאות הבדיקה**

המתלוננת עודכנה בדבר המצב הקיים ובדבר הפעולות המתוכננות לשיפור החיווי והיכולת לעקוב אחרי פניות.

### **3.2.2. מידע באתר העירייה – צווי ארנונה ופרטי בעלי תפקידים**

#### **פירוט התלונה**

תושבת הלינה כי באתר העירייה לא מופיעים צווי ארנונה לשנים 2024–2025 (גם לא בארכיון), למרות שפנייה דומה נשלחה בעבר, וכן נטען בפרסום עירוני כי הצווים קיימים באתר. בנוסף, הלינה כי טרם עודכנו באתר פרטי תפקידים/מחלקות של בעלי תפקידים רלוונטיים (לרבות עדכון פרטי יועמ"שית חדשה).

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

הנושא הועבר לגורמים המקצועיים האחראים על תכני האתר. נמסר כי יוחזרו לארכיון צווי הארנונה לשנים הרלוונטיות, וכי הועברה בקשה להשלמת פרטי בעלי התפקידים החסרים באתר.

## **תוצאות הבדיקה**

המתלוננת עודכנה כי הנושא בטיפול, וכי צפויים להתבצע תיקונים/עדכונים באתר ביחס לצווי הארנונה ולפרטי בעלי התפקידים.

### **3.2.3. אתר העירייה – ארכיון מכרזי כוח אדם**

#### **פירוט התלונה**

תושבת הלינה כי החל משנת 2024 לא מופיעים בארכיון אתר העירייה מכרזי כוח אדם.

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

הנושא הועבר לבדיקת הגורמים האחראים על האתר/התוכן. נמסר כי התקלה טופלה ותוקנה.

## **תוצאות הבדיקה**

המתלוננת עודכנה כי האתר סודר, והמידע הוחזר/עודכן בהתאם.

## **3.3 חכ"ל**

### **3.3.1. קאונטרי – מדיניות תעריפים והטבות**

#### **פירוט התלונה**

תושבת הלינה כי בעקבות שינוי בתחום האחזקה/הניהול חלה עליית מחירים בקאונטרי. לטענתה, כתושבת ותיקה בעיר, ציפתה להתחשבות/הטבה, וביקשה כי הפנייה תועבר ליעד המתאים.

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

הנושא הועבר לקבלת התייחסות הגורם האחראי בקאונטרי. נמסר כי קיימת מדיניות תעריפים מסודרת, וכי קיימות הטבות ייעודיות לפנסיונרים, וכי ניתן לפנות לצוות הקאונטרי לצורך בדיקת זכאות להטבה בהתאם למדיניות.

## **תוצאות הבדיקה**

המתלוננת קיבלה מענה מסודר לגבי בקשתה להנחה לפנסיונרים.

## **3.4 שפ"ע ווטרינריה**

### **3.4.1. תדירות ניקיון**

#### **פירוט התלונה**

תושבת הלינה כי תדירות ניקיון הרחובות צומצמה לפעם בשבוע, וכי בשבוע מסוים לא בוצע ניקיון ברחוב מגוריה ובאזור גן השעשועים. לדבריה, פתחה פניות במוקד לקבלת הסבר אך לא קיבלה מענה, והיא מבקשת תשובה מסודרת ושיפור השירות והמענה לתושב.

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

הוחלט לטפל רוחבית בנושא ריבוי פניות בנושא שפ"ע מאת התושבת, ומעתה הטיפול בפניות מסוג זה ירוכז באמצעות גורם מתכלל, שיוודא טיפול בפניות וסגירתן. הובהר כי שינוי תוכניות עבודה מתבצע לפי שיקולים מקצועיים ובדרך כלל רק בהתקיים אירוע חריג.

#### **תוצאות הבדיקה**

המתלוננת עודכנה בדבר אופן הטיפול שנקבע (ריכוז/תכלול ומענה מסודר), ובדבר כללי העבודה בנוגע לתוכניות הניקיון.

יצויין, כי תלונות בנושאי שפ"ע מהמתלוננת הוקטנו משמעותית.

### **3.4.2 וטרינריה – כלבים משוטטים**

#### **פירוט התלונה**

תושבים הלינו על להקות כלבים משוטטים/כלבי בר באזור מגוריהם, המהווים מטרד וסיכון, וביקשו טיפול ואכיפה.

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

התקבלה התייחסות הווטרינר העירוני, ולפיה מדובר בתופעה מורכבת המצריכה פעולות מתמשכות והקצאת משאבים. נמסר כי לאחר קבלת התלונה יופנו משאבים בהקדם לטיפול באזור המדובר.

#### **תוצאות הבדיקה**

הפונים עודכנו כי הנושא הועבר לטיפול וטרינר העירייה, וכי יבוצעו פעולות לטיפול במפגע באזור.

### **3.4.3 נזקי הגשם**

#### **פירוט התלונה**

תושבת הלינה כי באירוע מזג אוויר חריג מיום 25.11.2025 נגרמו הצפות/נזקים באזור רחוב גילה (מספר בניינים סמוכים), וכי לטענתה נדרש טיפול במערכות ניקוז/קולטנים, וכן התייחסות למענה בשטח במהלך האירוע.

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

התקבלה התייחסות הגורמים המקצועיים: צוין שמדובר באירוע גשם חריג וקיצוני; נמסר כי בוצעה היערכות מוקדמת שכללה ניקוי קולטנים בעיר ובפרט ברחוב הרלוונטי. בנושא אי סיוע מצד עובדי קבלן—נבדק ונמסר כי רכב טיאוט שפעל במקום ניזוק במהלך האירוע ונאלץ לעזוב. לעניין התיקונים: נמסר כי בשטח הציבורי תוקנו כלל הנזקים; וביחס לשטח פרטי משותף—נבחנה אפשרות לסיוע כמחווה ולפנים משורת הדין בכפוף להסדרה נדרשת. בנוסף, בוצע ניקוי חוזר לקולטנים והותקן פתרון ייעודי לצמצום סתימות עתידיות מסחף.

#### **תוצאות הבדיקה**

המתלוננת עודכנה בפרטי בירור הגורמים המקצועיים, בפעולות שבוצעו, ובכוונת העירייה להמשיך לעקוב ולשפר את המענה באירועים חריגים מסוג זה.

## **3.5 לשכת מנכ"ל – תחבורה ציבורית**

### **3.5.1 שינוי קווי תחבורה ציבורית**

#### **פירוט התלונה**

תושב הלין על שינויי קווי תחבורה ציבורית בתוך העיר, ובפרט על השלכות השינויים על תלמידים (לרבות צורך בפתרון נסיעה עבור ילדים משכונות מסוימות הלומדים במוסד חינוכי שאינו באזור הרישום שלהם).

#### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

התקבלה התייחסות מהגורם המקצועי: הובהר כי קווי התחבורה נועדו לחבר בין שכונות למוקדי שירות ועניין בעיר. נמסר, כי ככל שבחירת ההורים היא לשלוח ילד לבית ספר שאינו באזור הרישום של השכונה, האחריות להסעה היא בדרך כלל פרטית. יחד עם זאת נמסר, כי נבחנת מול משרד התחבורה אפשרות להוספת קו ייעודי (נסיעת הלוך בבוקר וחזור אחר הצהריים) לשם מתן מענה.

#### **תוצאות הבדיקה**

הפונה עודכן בעמדת העירייה ובאפשרות שנבחנת מול משרד התחבורה.

---

### **3.6 גזברות – תביעת ביטוח**

#### **3.6.1 תביעת ביטוח – נזק לרכב עקב מפגע תשתיתי**

##### **פירוט התלונה**

התקבלה פנייה בנושא תביעת נזק לרכב עקב מפגע תשתיתי (פתח ביוב שלא נסגר כהלכה) שאירע ביום 24.11.2025, בצירוף דרישה לטיפול ותשלום בהתאם למסמכים נלווים (שמאי/חשבוניות/טפסים ועוד).

##### **בדיקת התלונה ע"י הממונה**

הפנייה הועברה לגורם האחראי על תחום הביטוחים והטיפול בתביעות, לצורך המשך טיפול מקצועי ובדיקת המסמכים הנדרשים.

##### **תוצאות הבדיקה**

הפונה הונחה להעביר לגורם המטפל את הפנייה בצירוף כלל המסמכים והנספחים לצורך קידום הבדיקה והטיפול בתביעה.

