



מבקר העירייה

דו"ח

ממונה על טיפול

תלונות הציבור

דוח שנתי לשנת 2025

רחובות

לכבוד

ראש העיר, מר מתן דיל

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

הדו"ח משקף את הפעילות שהתבצעה במשרדי במסגרת הטיפול בתלונות הציבור במהלך 2025 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, הדוח השנתי כולל נתונים על התלונות שהתקבלו, תוצאות הבירור, ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מתוך סך כל התלונות אשר יש לממונה סמכות לבררן.

דו"ח זה אינו רק סיכום של נתונים סטטיסטיים, אלא מראה המשקפת את טיב השירות העירוני, את נקודות החוזק שלנו ואת המקומות הדורשים שיפור והתייעלות.

תלונות משמשות אמצעי חשוב לבקרה על איכות השירות לציבור ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בעירייה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. לעיתים, מידע העולה מבירור התלונות משמש נושאים לביקורת, כאשר הבדיקה נעשית בראייה רחבה יותר של העניין הציבורי.

אין חולק כי הגשת שירות איכותי לתושבי העיר הינו אחד מהיעדים המרכזיים אותם הציבה הנהלת העירייה כחלק מתפיסת השירות שלה ועל כן, ניתוח הנתונים והדוגמאות המוצגות נועד לשמש את הנהלת העירייה והאגפים המקצועיים לצורך הפקת לקחים בשיפור השירות לתושבים.

התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את איכות תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

אבקש לציין בהערכה את שיתוף הפעולה המלא מצד כלל מנהלי האגפים בעירייה, באופן המלמד על אחדות דעים בנוגע לצורך והחשיבות להביא לשיפור השירות ולסייע בצמצום כמות הפניות החוזרות ובכך לצמצום מספרן הכולל של התלונות.

הטיפול בכל פנייה נעשה באחריות רבה, תוך הבנת צרכי התושב ומתוך רצון לתת מענה מהיר מיטבי על בסיס ערכי השירות וזאת תוך שקיפות מלאה ביחס למדיניות העירייה ולפעילותה

אני מודה לעובדת הביקורת במשרדי הגב' בטיטו אתי ולמנהלת הלשכה הגב' שולי סלילת על המסירות והרצינות הרבה שהן מגלות בסיוע לפונים בבירור תלונותיהם ועל האכפתיות שהן מפגינות כלפיהם. הדבר תורם רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושבים, ולהצגת פניה החיוביים של העירייה.

אבקש להסב את תשומת ליבך לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העירייה בעניין הדו"ח השנתי שלהלן, בתוך חודשיים מיום הגשת הדו"ח.

בברכה

נפתלי אקרמן

מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור

העירייה הינה גוף ציבורי, אשר נדרש על פי חוק לקיומם ותפקודם התקין של מנגנוני בקרה וביקורת פנימית.

מנגנונים אלו אמורים לסייע בידי ראש העירייה והנהלתה, בשמירה על הנורמות המחייבות בביצוע תפקידם, כדי להבטיח שפעילותה של הרשות המקומית תיעשה בידי מי שהוסמך לכך, בהתאם להוראות החוק והחיסכון.

מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור

תפקיד המבקר לבדוק את פעילות העירייה ככלל, לרבות פעולות לפי חוק תכנון ובנייה נעשו כדין, בידי המוסמכים לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון.

בנוסף על תפקידו זה משמש מבקר העירייה גם בתפקיד - **נציב תלונות הציבור**.

בתוקף תפקידו זה משמש הנציב כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על עוולה שנגרמה לו כתוצאה מפעילות לקויה ו/או פעילות הנוגדת את החוק של הרשות המקומית.

רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור, כל אדם שנפגע בגין מעשה שנעשה בניגוד לחוק, או בלי סמכות חוקית, או בניגוד לכללי מינהל תקין, או על כל מעשה שיש בו משום נוקשות יתרה או משום אי-צדק בולט (לעניין זה "מעשה" הוא גם מחדל או פיגור בעשייה).

תלונות שאין לדון בהן:

בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו; תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית; תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב 1458). בנוסף, נקבע נוהל עבודה לפיו בטרם פנייה לנציב תלונות הציבור, הפונה נדרש למצות את אפשרות הטיפול מול הגורם המקצועי הרלוונטי, למעט טיפול בדרישות להסרת מפגעים בטיחותיים מהמרחב הציבורי שמועברים ישירות על ידינו לאגף הרלוונטי.

נתונים על התלונות בשנת 2025

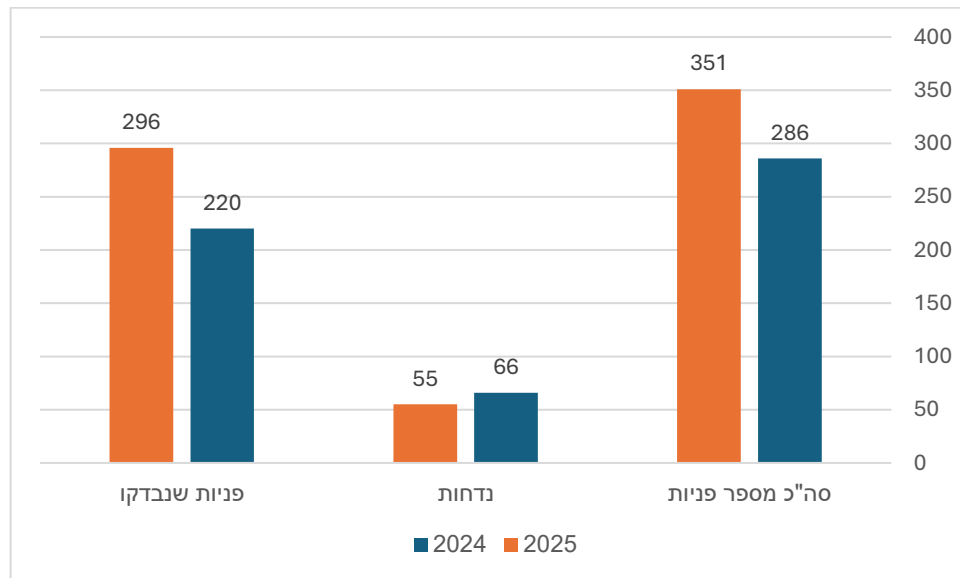
להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/2025 ועד 31/12/2025 נפתחו בלשכת הממונה על הטיפול בתלונות הציבור 351 פניות, כאשר 291 פניות מקוונות בנוסף ל- 60 פניות שהגיעו בערוצים אחרים (פגישות, פקס, מכתבים וכו').

מתוך כלל הפניות (351) שהתקבלו בשנת 2025 כ- 55 פניות נדחו על הסף (16%) בשל אי מיצוי הבירור ו/או הפניה מול הגורמים המקצועיים ו/או חוסר סמכות של המבקר, כגון תאגיד המים.

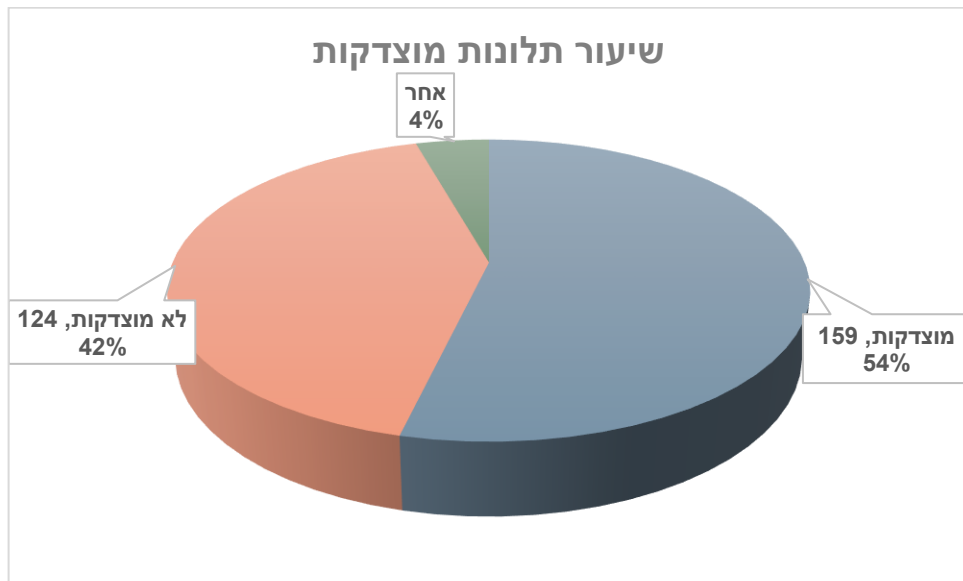
להלן השוואה ביחס לשנת 2024:



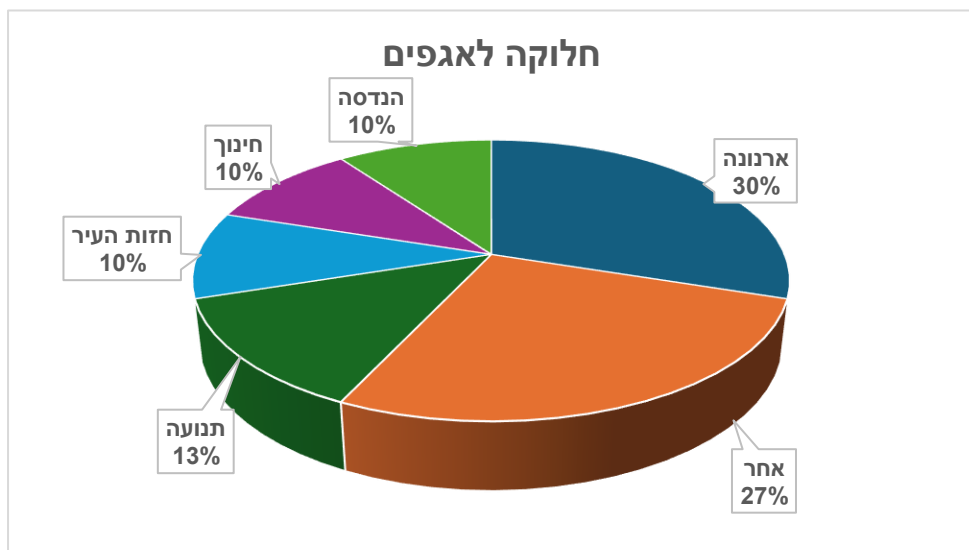
ניתן לראות כי חל גידול של כ- 22% ביחס למספר הפניות בשנה הקודמת וכי כאשר גורעים את הפניות שנדחו הרי שחל גידול של כ- 35% במספר התלונות שנמצאו ראיות לבדיקה וטיפול.

לסיכום, סה"כ נבדקו וטופלו ע"י משרד המבקר 296 תלונות שהתקבלו בשנת 2025. (296=351-55).

סיווג תוצאות בדיקת הפניות

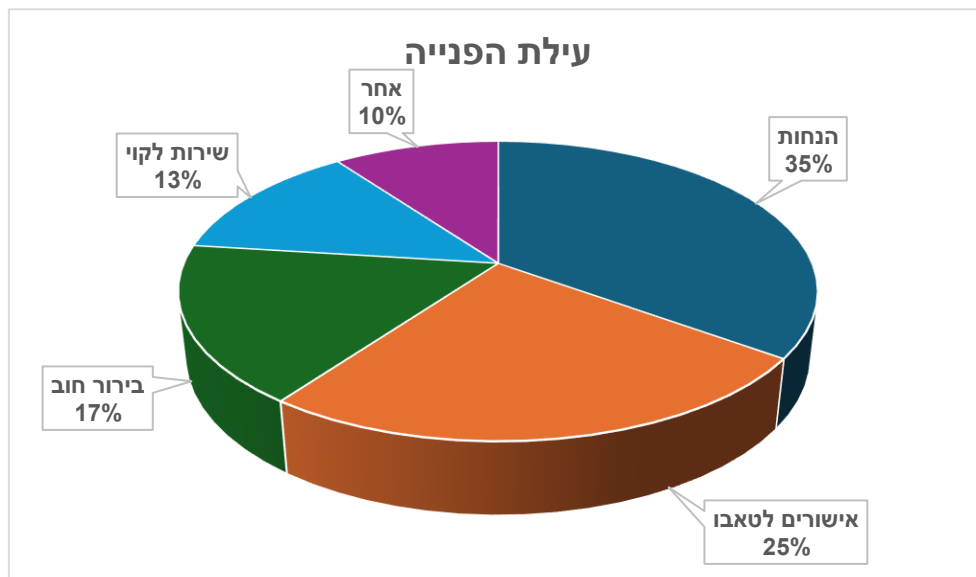


חלוקה לאגפים



כפי שניתן לראות, **רוב** התלונות לממונה, עוסקות בנושאים המצויים בתחום אחריות אגף המיסים - ארנונה (30%).

ארנונה (90 תלונות)

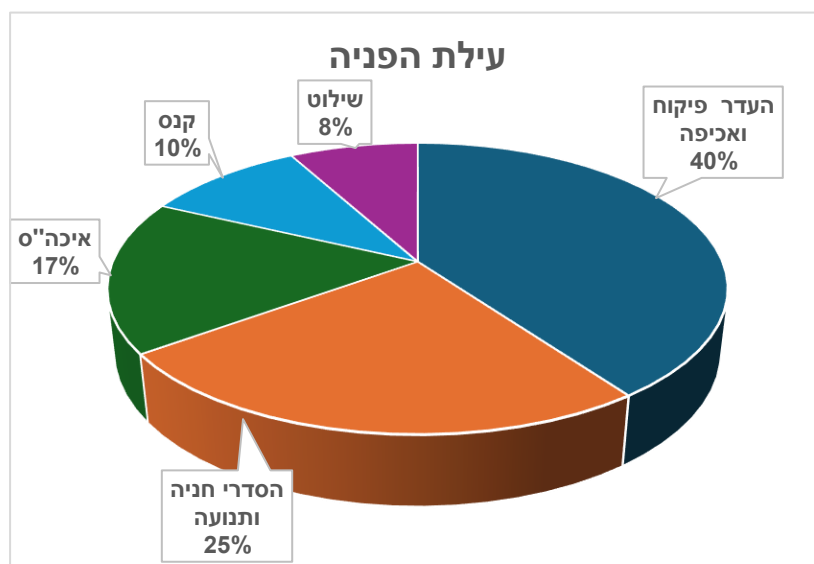


כפי שניתן לראות, אחוז גדול מהפונים בנושא ארנונה, מלינים על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחות וכן נתקלים בקושי בקבלת אישורים לטאבו. יצוין כי כחלק מתהליך קבלת המסמך, נדרש גם אישור ממנהל ההנדסה ולעיתים הטיפול בפנייה מתעכב בשלב זה.

אגף התנועה, שילוט, פיקוח איכה"ס ושיטור עירוני (40 תלונות)

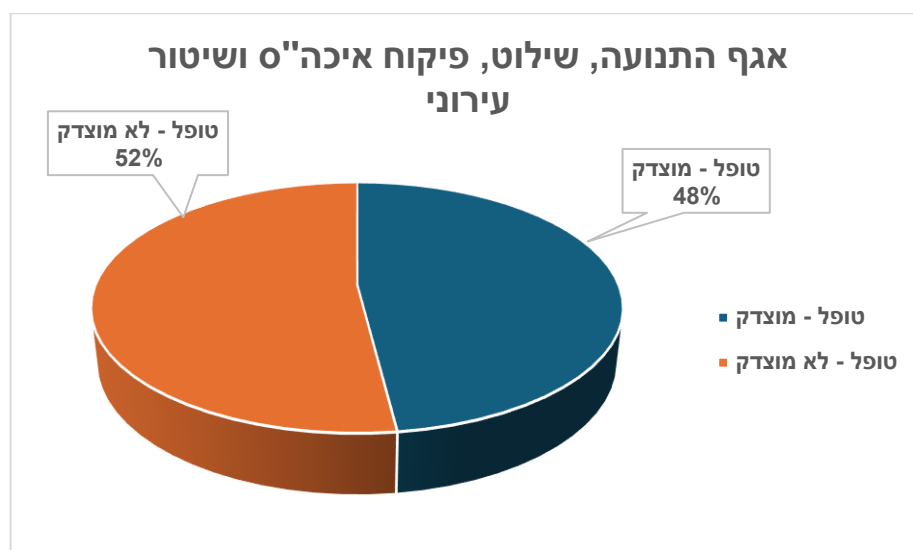
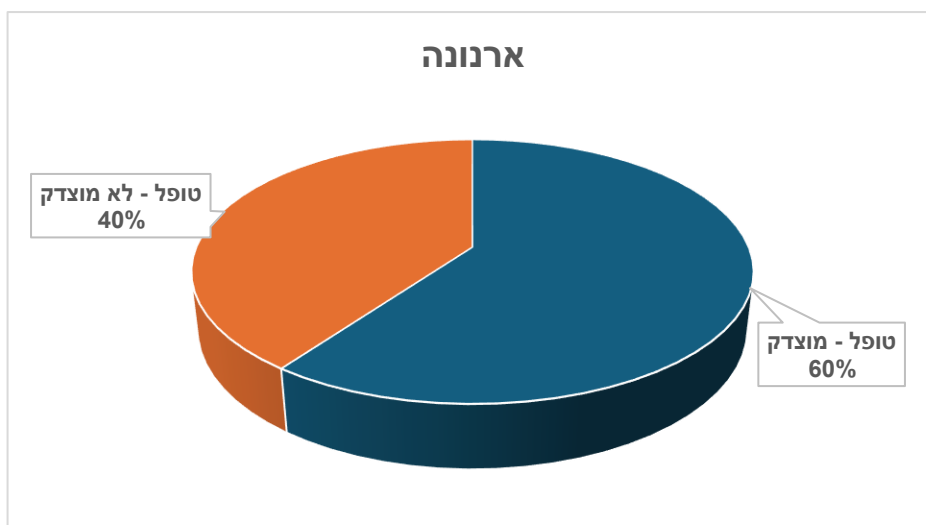
קיטון במספר התלונות לאגף

סך התלונות לאגף השנה עמד על 13%, כאשר מדובר בקיטון משנה קודמת בה עמד שיעור התלונות על 21%.



ע"פ התפלגות עילות הפניה בנושאים המצויים באחריות האגף, 39% מהפונים מלינים על העדר פיקוח ואכיפה.

שיעור התלונות המוצדקות ו/או שבאו על תיקונם בעקבות פניה לביקורת



להלן דוגמאות לטיפול בתלונות

פניית התושבת מ.ג תלונה בנושא מעלית תקולה בגן ילדים

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה על חוסר נגישות בגן ילדים, אשר ממוקם במתחם גנים בקומה השנייה בשל מעלית תקולה.

לאחר בירור באגף הלוגיסטיקה, הביקורת יצרה קשר עם מחלקת גני ילדים ונציגי ה.ל.ר, אך לנוכח חוסר שיתוף פעולה של קבלן הביצוע, וקושי בתיאום מול מכון התקנים, הנושא לא התקדם.

הביקורת פנתה להנהלת העירייה והנהלת הל"ר דבר שהביא לזירוז הטיפול בתקלה. המעלית תוקנה והיא פועלת כעת לנוחיות ההורים והילדים ולשביעות רצון הפונה.

פניית התושב א.ס. תלונה בנושא מפגע בטיחות

במשרדי הביקורת התקבלה תלונת תושב בדבר צמחיית פרא הגדלה ברחוב חיים אורבך פינת רמז. בתלונה נמסר כי הצמחייה הסתירה את שדה הראייה באופן שהיווה סכנה בטיחותית ממשית למשתמשי הדרך.

הפונה ציין כי פנה בעבר למוקד העירוני בנושא, אך נענה בתשובה כי פקח הגינן לא זיהה חריגה הדורשת טיפול; בעקבות התערבות משרד הביקורת וקיום בירור מעמיק מול אגף גנים ונוף, נבחן המפגע בשנית.

לאחר שהובהרה חומרת העניין, ניתנה הנחיה מיידית למנהל האזור לבצע עבודות גיזום מקיפות לצורך הסרת המפגע.

בשיחה שנערכה עם הפונה, הוא אישר כי המפגע הוסר לשביעות רצונו המלאה והביע את תודתו והערכתו על הטיפול היסודי והמהיר של הביקורת ושל גורמי המקצוע.

פניית התושב א.ק. בנושא גינן וניקוי מעבר רחובות

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה של תושב אשר הביע חוסר שביעות רצון מאיכות הטיפול בגינן והזנחת המעבר שבין רחוב פקיעין 2 לבין רחוב בן גוריון 1 בעיר. לטענתו, המקום מלא בצמחייה יבשה ולכלוך, זבובים, שתן וצואת כלבים.

בפנייתו לביקורת טען התושב כי כבר פנה בעבר למוקד ולמחלקות רלוונטיות, אך הנושא לא טופל. בעקבות פנייתו, הביקורת יצרה קשר עם סגן מנהל אגף גנים, מר אבישי שרעבי אשר יצר קשר אישי עם הפונה ונפגש עימו במקום.

אגף גנים ונוף בשיתוף עם אגף חזות העיר, דאגו לניקוי המקום. צמחייה יבשה נעקרה ונשתלה חדשה. התושב מסר את תודתו על ההתייחסות והטיפול המסור.

פניית התושבים מ.י.נ. בנושא כרטיסי אש"ל

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה של זוג תושבים בנוגע לכרטיסים נטענים לרכישת מזון לשנת 2025, אשר באמצע שנה טרם חולקו לתושבים הזכאים (מקבלי הנחה בארנונה).

בתגובה לפניית הביקורת למנהל אגף הגבייה, נמסר כי ממתנינים לביקורת נוספת של משרד הפנים אשר יאשרו לאשל חב"ד לחלק את התווים.

לאחר פניית הביקורת למנכ"ל העירייה בנושא, נמסר בתוך ימים ספורים כי הנושא טופל לשביעות רצון הפונים.

פניית התושבת ע.ל בנושא הנחת ארנונה לפנסיונרים

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה של תושבת אשר לטענתה זכאית להנחה בארנונה מגיל 62. בנוסף לתלונה על אי קבלת תלונה הפונה הלינה על יחס לא ראוי כלפיה מצד המוקדן.

הפניה הועברה לקבלת תגובת מנהל אגף הגביה הן בהיבט הטיפול בהנחה והן לעניין טיב השירות והיחס של המוקדן.

מבדיקת התלונה עולה כי הפונה אינה עומדת בשלב זה בתנאי הזכאות להנחה בארנונה, מאחר שטרם הגיעה לגיל הפרישה ואינה זכאית לגמלה מביטוח לאומי. יודגש כי בעקבות התלונה יצרו נציגי האגף קשר עם הפונה, והוסבר לה באופן יזום ומפורט כי עם הגעתה לגיל הפרישה תוכל להגיש בקשה בצירוף אישור מביטוח לאומי, והזכאות תיבחן בהתאם.

לעניין טענותיה בדבר טיב השירות, נמצא כי המענה ניתן על ידי מוקד חייוני אשר היה פעיל בזמן הטיפול בפניה. **האגף הכיר בקיומם של פערים בשירות ופעל להקמת מוקד פנימי, במטרה לשפר את איכות המענה והיחס לתושבים.**