



לשכת הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2024

אפריל 2025

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

לכבוד

יאיר מעיין – ראש עיריית ערד

מועצת עיריית ערד

הריני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה לשנת 2024.

הממונה על תלונות הציבור פועל על פי חוק **הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008** (להלן "החוק").

בין שאר המטלות המוגדרות בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור בעירייה :

- א. יברר תלונות על העירייה ומוסדותיה.
- ב. יברר תלונות על עובדי העירייה.
- ג. יברר תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
- ד. יברר תלונות על גוף עירוני מבוקר על עובדיו ונושאי המשרה בו.

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

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.

בכל שנה על הממונה על תלונות הציבור להעביר דין וחשבון מסכם לראש העירייה ומועצת העירייה על פעולותיו, להלן הדוח לשנת 2024.

בכבוד רב,

שי אהרונוף – רו"ח

הממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

עמוד	נושא
4	1. המקור החוקי לקיום וטיפול בדין והחשבון.
4	2. הממונה על תלונות הציבור.
5	3. מי רשאי להגיש תלונה.
5	4. דרך הגשת התלונה.
6-7	5. הליך ברור התלונות.
7	6. סוגי התלונות שלא יבוררו.
8	7. זכויות או סעדים.
8	8. חומר שאינו ראיה.
8	9. פרסום.
9-12	10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2024.
13	11. פרוט התלונות שנמצאו מוצדקות.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

1. המקור החוקי לקיום וטיפול בדין וחשבון.

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן "החוק"), נקבע כי:

1. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.
2. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
3. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

2. הממונה על תלונות הציבור

בעיריית ערד, מינתה מועצת העירייה את מבקר העירייה לממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק על העירייה להעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו. במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת העירייה בלבד. 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.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

3. מי רשאי להגיש 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.

4. דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלון תיחתם בידי המתלון ויצוינו בה:

- א. שם המתלון.
- ב. מענו.
- ג. תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה.
- ד. המועד שבו אירע העניין שעליו נסבה התלונה.
- ה. כל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

5. הליך ברור התלונות

1. (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 - 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 העירוניים המבוקרים 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 האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.
2. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
3. ממונה 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.
4. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום 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;

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

(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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

5. בהודעה לפי סעיף 4(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -

(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.

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

6. סוגי התלונות שלא יבוררו

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי [חוק מבקר המדינה](#), התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 3 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

7. זכויות או סעדים

- (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.

8. חומר שאינו ראיה

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

9. פרסום

- הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה -
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית ;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית ;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

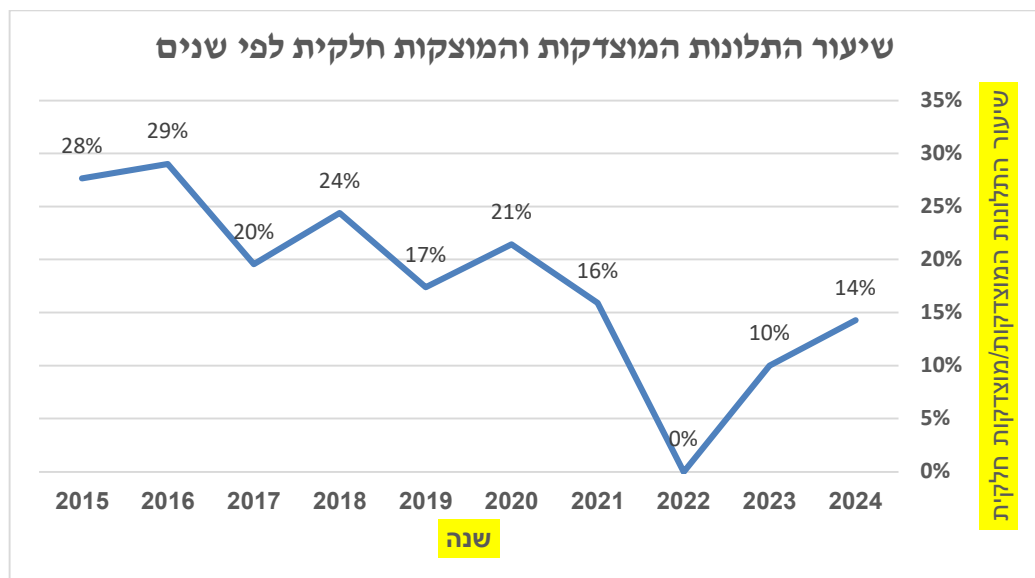
דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2024

בשנת 2024 מתוך 36 פניות שהוגשו ללשכת הממונה על תלונות הציבור, טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור 21 תלונות אשר עמדו בתנאים שהוגדרו בחוק לתלונה שבסמכות הממונה לברר אותה (בשנת 2023 טופלו 30 תלונות מתוך 46 שהוגשו ללשכת הממונה על תלונות הציבור).



מתוך 21 התלונות שטופלו על ידי הממונה, נמצאו 3 תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית (בשנת 2023 גם נמצאו 3 תלונות מוצדקות/מוצדקות חלקית), מכאן שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות/מוצדקות חלקית מכלל התלונות לשנת 2024 עומד על כ-14% (בשנת 2023 - 10%).



כל 21 התלונות לשנת 2024 נענו על ידי הממונה על תלונות הציבור נכון לתאריך הגשת דוח זה.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

זמן הטיפול והמענה הממוצע לכל תלונה עמד כ- 11 ימים קלנדריים (בשנת 2023 זמן המענה הממוצע עמד על כ- 14 ימים), כאמור, החוק מאפשר זמן מענה של עד שנה מיום התלונה.

מקור התלונות לשנת 2024, כללו בין השאר:

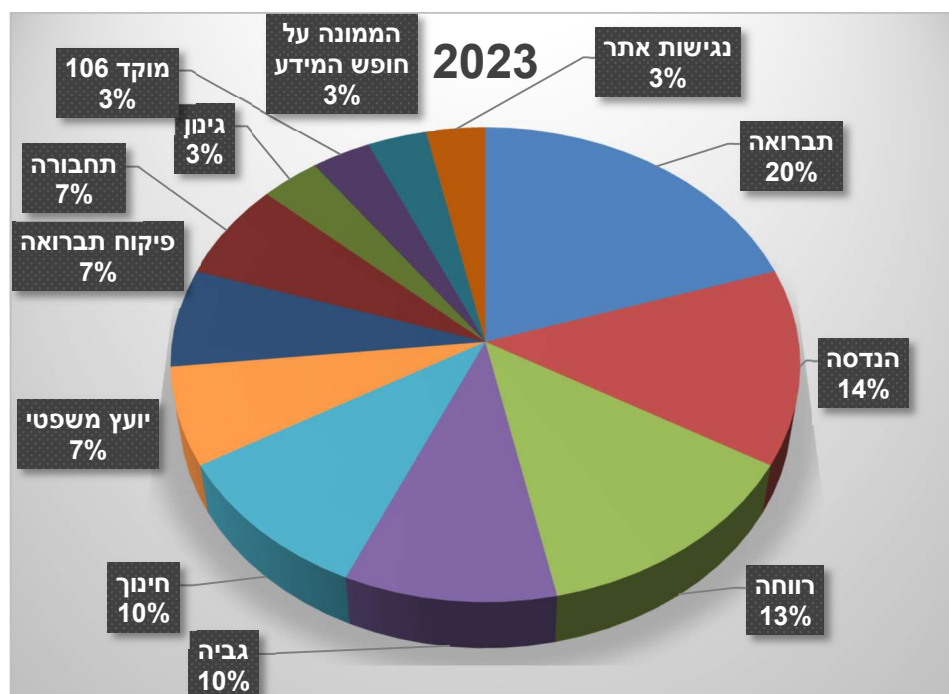
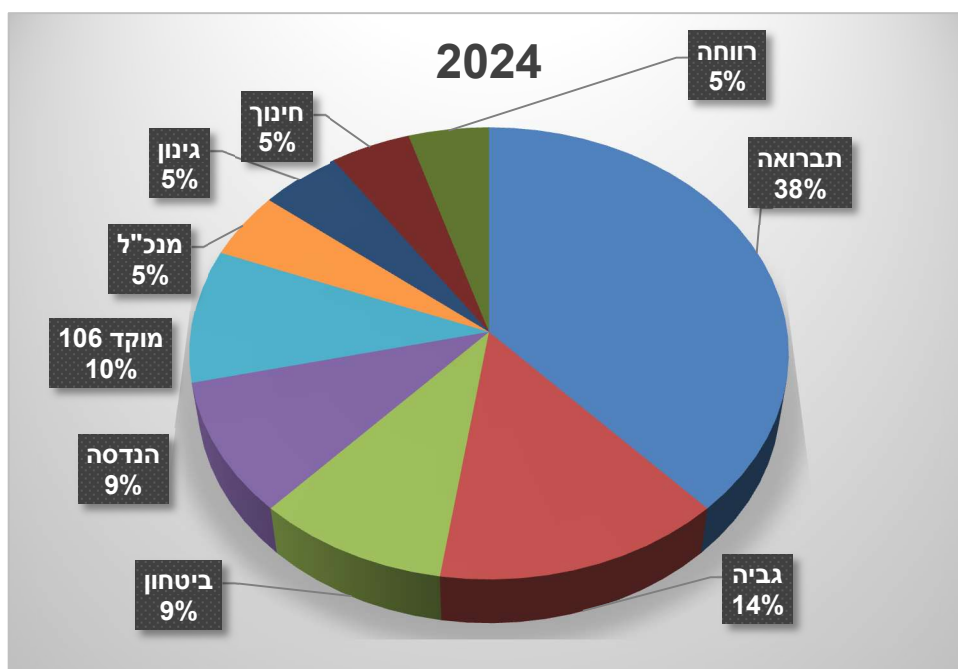
1. פניות ישירות ללשכת הממונה על תלונות הציבור (בדואר/בפקס/בפגישה פנים מול פנים/או בדואר אלקטרוני/טופס תלונה מקוון).
2. פניות שהועברו מגורמים שונים בעירייה, בבקשה שהממונה יברר, במידה ונמצא כי התלונה עומדת בהגדרת תלונה בהתאם לחוק ממונה על תלונות הציבור.

חלוקת התלונות לפי נושאים :

נושא התלונה	סך התלונות שנמצאו מוצדקות/מוצדקות חלקית	סך התלונות שנמצאו לא מוצדקות	סה"כ התלונות לנושא
תברואה	2	6	8
גביה	---	3	3
ביטחון	---	2	2
הנדסה	---	2	2
מוקד 106	---	2	2
מנכ"ל	---	1	1
גינון	1	---	1
חינוך	---	1	1
רווחה	---	1	1
סה"כ	3	18	21

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הצגה גרפית של שיעור התלונות, מכלל התלונות לפי נושא בשנים 2023-2024 :



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

מעבר לתלונות אלה ולפעילות המוקד העירוני, טופלו במהלך שנת 2024 על ידי לשכת ראש העירייה, האחראית על פניות הציבור והממונה על חופש המידע עוד עשרות פניות/תלונות שלא עומדות בקריטריונים של תלונה על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, הפניות/תלונות שטופלו על ידי לשכת ראש העירייה, האחראית על פניות הציבור והממונה על חופש המידע כללו בין השאר פניות/תלונות ושאליות בנושאים הבאים :

1. תלונות שהופנו ממבקר המדינה בכובעו כנציב תלונות הציבור.
2. בקשת מידע.
3. בקשה להפניה לגורם המקצועי לעזרה בעירייה.
4. תלונות שלא קשורות לעירייה (משטרת ישראל, תקלות לדיווח לתאגיד המים, נושאים שיש להפנות למועצה דתית וכד').
5. תלונות שלא עונות על הגדרת תלונה בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.
6. הודעות ודיווחים שונים.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

11. פירוט התלונות שנמצאו מוצדקות בשנת 2024

- 1. תלונה מספר 3708 – פיקוח תברואה – אי אכיפת טיפול נזילת ביוב.**

התלונה עסקה בנזילת ביוב לחדר מדרגות בבניין משותף מתוספת בניה לא חוקית. נמצא כי הפיקוח העירוני ביקר במקום והוציא הנחייה לתיקון הנזילה, משזו לא נענתה המשיך לפעול בדרכים נוספות אך ללא הועיל בין השאר מאחר ופג תוקף חוק העזר שנועד לאכוף מקרים מעין אלה, חוק העזר לא חודש על ידי העירייה במועד הקובע, מבחינת מחלקת ההנדסה הוגדר מקרה שאינו בעדיפות אכיפה. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה (אופן טיפול בנושא שלא באמצעות העירייה הוצע למתלונן).
- 2. תלונה מספר 3709 – תברואה – השתת חיוב על ניקיון שטחים משותפים שלא כדין.**

התלונה עסקה בטענה של תושב בבניין משותף שמצא כי חויב בעלות ניקיון שטח משותף בהתאם לחוק עזר לערד (ניקוי מגרשים, חצרות וכניסה לבניינים) תשכ"ו 1966, זאת ללא כל התראה מוקדמת על הצורך לנקות את השטח. נמצא כי העירייה לא מסרה את ההנחיה לנקות את השטח כמוגדר בחוק העזר ולכן ללא קביעת עמדה באם ההנחיה התקבלה או לא התקבלה על ידי המתלונן, קמה לו עילה לדרוש את ביטול החיוב. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
- 3. תלונה מספר 3735 – גינון – גבית תשלום עבור הסדר גינון, בניגוד להודעת העירייה על הפסקת השירות.**

התלונה עסקה בחיוב עבור שירותי הסדר גינון (הסדר ייחודי לעירייה בו התושבים בבתים משותפים משלמים דמי הסדר ובתמורה העירייה דואגת לגינון השטחים המשותפים בבניין וכן עוזרת במקרים של בעיות ביוב). מצד אחד העירייה שלחה הודעה כי באי מילוי תנאים מסוימים ההסדר יופסק, בפועל למרות אי עמידה בכללים שהגדירה העירייה, לאחר שעל פי מכתב העירייה לא היה אמור להינתן שירות הסדר גינון העירייה המשיכה לספק את שירותי הגינון ולגבות את דמי ההסדר, זאת לכאורה בניגוד לרצון התושבים. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.