

# מועצה מקומית סביון

דוח הממונה על תלונות ציבור

לשנת 2025



לכבוד  
מר מוטי לנדאו – ראש המועצה  
חברי המועצה  
סביון

א.ג. נ.,

### הנדון: דוח הממונה על תלונות ציבור לשנת 2025

הנני מתכבדת להגיש לך את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025. הדוח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"), לראש הרשות ולחברי העירייה. הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2025 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, נתונים סטטיסטיים ומידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. לעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים, ועל הרשות לדאוג כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על הרשות ועל יחידותיה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין הרשות, לשמור על זכויותיו ולהבטיח קבלת שירות יעיל ואיכותי. ישנם מקרים בהם בירור התלונה, מעבר לפתרון הבעיה של המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור, ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו. בכך מתאפשר לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

בכבוד רב,

עידן מנחם

מבקר פנים

וממונה על תלונות ציבור

מ"מ סביון

## דין וחשבון הממונה על תלונות ציבור לשנת 2025

### שיטת בירור התלונות - כללי

- א. דוח זה מתייחס לתלונות שהופנו לממונה על תלונות הציבור, מתוקף מינויו בהתאם החוק. הדוח אינו כולל פניות נוספות, שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור אשר הועברו לטיפול הגורם הרלוונטי (פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע הסברים וכו'), לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה).
- ב. הדוח אינו כולל את המקרים בהם נשלחו תלונות למנהלים במועצה עם עותק לממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק, במצבים אלו התלונות נותרו למעקב ולא לטיפול של הממונה על תלונות הציבור (אלא אם כן רואה הממונה לנכון שראוי שהוא יטפל).
- ג. התלונות, שהתקבלו, הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה. במידת הצורך נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה על מנת להבין יותר טוב את הרקע לתלונה ולדון בדרכים לטיפול בתלונה.
- ד. תלונה יכולה להיות על הרשות המקומית או על עובד או נושא משרה ברשות המקומית או בגוף עירוני מבוקר ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:
- 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.
  - המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- ה. **הפנייה לממונה על תלונות הציבור מיועדת אך ורק למי שכבר פנה למחלקה הרלוונטית ולא נענה כראוי או שלדעתו המענה לא היה צודק.**
- ו. התלונות, שהתקבלו, הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה ונערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה במידת הצורך.
- ז. בהתאם לחוק, התפקיד היחיד אותו מותר למבקר המועצה למלא הוא ממונה תלונות הציבור. באמצעות התלונות, נחשף מבקר המועצה לעבודת המחלקות השונות ולעיתים במהלך בירור התלונות הוא יכול לראות תהליכים, שאינם מתבצעים בצורה נכונה, ומתוקף תפקידו כמבקר המועצה הוא יכול לכתוב דוח ביקורת על נושא זה.

## דיווח על תלונות בשנת 2025

במהלך שנת 2025 התקבלו 2 פניות בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור. להלן הפירוט:

(1) **בתלונה על קבלת דוח חניה, להלן התלונה:**

שלום רב,

נכנסתי לאתר של [gov.il](http://gov.il) היום ולתדהמתי ראיתי שנפתח לי תיק הנ"ל. איני יודע במה מדובר. הייתי מצפה מרשות מקומית לידע אותי במכתב ובו פירוט ומהות הדו"ח.

קל וחומר, לפני שמטילים עליי קנס פיגורין. אודה לקבל את פרטי האירוע בדו"ח, כמקובל. להזכירכם, עצם אי קבלת הדו"ח מונעת ממני את הזכות החוקית לערר ו/או להישפט. בברכה, יותם ברק

### בדיקת המבקר

לאחר בדיקה עלה כי מדובר בדוח משטרה והוא אינו באחריות או בטיפול המועצה.

(2) **תלונה על בעיות ביוב, להלן התלונה:**

הצפה של מי ביוב בחצר הבית, הזמנתי אנשי שירות של משאבת הביוב שלי כדי לפתור את הבעיה, הם בדקו והתברר שהבעיה בסתימה במערכת היוב הציבורית. השארתי הודעה במוקד ולמחרת בבוקר הנושא טופל. בדיקת המשאבה עלתה לי 531 ₪. מבקר זיכוי לסכום זה.

### בדיקת המבקר

לאחר בדיקה מול מחלקת ההנדסה עלה כי :

1. אכן היתה סתימת ביוב במערכת העירונית לאורך רחוב הורדים שנפתחה על ידנו.
2. אין הסתימה היתה צריכה להשפיע על התושבים אם ביצעו את החיבורים לפי התקן.
3. במקרה זה היה על בעל הנכס להתקין שסתום אלחוזר בתוך בריכת הביוב שלו.
4. אין הרשות בודקת את חיבורי הביוב בשטחים פרטיים.

5. במקרה זה ממליץ להשתתף באופן חד פעמי במחצית הסכום.

המלצת הממונה הובאה בפני ראש המועצה, אשר אישר השתתפות בעלות הזמנת הביובית בשיעור של 50%. הממונה על תלונות הציבור ביצע מעקב אחר יישום ההחלטה, ווידא כי הסכום הועבר למגיש התלונה וכי התלונה באה על פתרונה לשביעות רצונו.