

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי לשנת 2025

מועצה מקומית להבים



שמואל לביא
מבקר המועצה

12.5.2025

לכבוד :

מר אלעד ארזי
ראש המועצה
להבים

א.נ.

הנדון : דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2025

1. הנני מתכבד להגיש לעיונך את דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2025.
2. אתה מתבקש להביא לדיון במליאת המועצה את הדוח כנדרש בחוק תוך חודשיים מיום שהוגש לעיונך בהתאם לסעיף 15 לחוק ממונה תלונות הציבור 2008.
3. מועד סופי להנחת הדוח בפני המליאה 1.8.2026.

בברכה
שמואל לביא
מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור



העתק : גב' חלי יום טוב – מנכ"לית המועצה

מבוא:

בעקבות המלצת מנכ"ל משרד הפנים למנות ברשויות ממונה תלונות הציבור החליטה המועצה למנות בשנת 2006 את מבקר המועצה שישמש גם כממונה על תלונות הציבור, מתוך מטרה לשאוף לטפל בתלונה באופן אמצעי ע"י גורם ככל שניתן ניטרלי שאינו שותף לעשייה ולפעילות היום יומית. בנוסף בשנת 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור) 2008 (ראה בנוספים). אני כמבקר המועצה רואה חשיבות עצומה בכך שתפקיד זה שהוטל עלי מתוך ראייה רחבה של תחום הביקורת תוך חשיפה רבה לכשלים ותקלות הנובעות מפעילות המועצה ודורשות בדיקה מיידית ו/או המלצה על בניית נוהלי עבודה מתאימים אשר לא יאפשרו חזרה על תקלה שתוקנה ו/או מניעת תקלות דומות בעתיד.

סבור אני כי שילוב של שתי הפונקציות כפי שגם חוק הביקורת מאפשר יגרום לאפקטיביות רבה יותר שלי כמבקר ומצד שני מאפשר לי מתוקף היותי מבקר המועצה לטפל באופן בלתי אמצעי וניטרלי בתלונות התושבים מתוך מיקסום אפקטיביות התלונות לצורך שיפור תהליכי העבודה והבקרה במועצה.

שיתוף התושבים בתהליך הבקרה הינו תהליך חשוב המאפשר לתושב להשפיע על קבלת שירות איכותי יותר מהמועצה המקומית.

סבור אני כי אתר האינטרנט המשודרג ומוקד CRM שודרגו כשירות לתושב יתרמו את חלקם העיקרי בקידום חזון זה של הביקורת ותלונות הציבור למען איכות שירות טובה יותר לתושב.

תחומי פעילותו סמכויות ודרך הגשת התלונות

1. תלונת תושב תהיה כל פניה של תושב אל המועצה, אשר יש בהן הערה לגבי איכות השירות שהמועצה מספקת בכל תחומי האחריות של המועצה.
2. נציג המועצה המקבל ומרכז את התלונות ונותן מענה מידי למתלונן ואף עוקב אחר תיקון הליקוי הינו הממונה על תלונות הציבור כפי שהמליץ למנות מנכ"ל משרד הפנים וכפי שהחוק מאפשר למנות את מבקר המועצה גם כממונה על תלונות הציבור.
3. האמצעים לקבלת התלונות יהיה מוקד עירוני, אתר האינטרנט של המועצה, תלונות בכתב.
4. מטרת השירות הינה מתן שירות, איכותי המתאפיין בקבלת תפוקות בהן:
 - 4.1. הענות לצורכי חלקוחות.
 - 4.2. פתרון בעיות תושבים.
 - 4.3. קיום תדמית נאותה.
5. שירות טוב לתושב מוגדר כאחד היעדים המרכזיים במועצה.
6. כל תושב להבים רשאי לפנות לממונה על תלונות התושבים בכל תקלה הקשורה בשירות המועצה לתושב תלונות תהיה חסויה לחלוטין.
7. תשובת הממונה על תלונות הציבור תינתן תוך שלושה שבועות באמצעות: הדואר האלקטרוני, בלבד.
8. הגורמים המטפלים מחויבים לסיים את הטיפול בפנייה תוך 14 יום.



9. ממונה על תלונות הציבור ינהל תיעוד שבו ירוכז המידע בנושא תאריך קבלת התלונה וסיום הטיפול ופירוט אופן הטיפול.
10. הממונה על תלונות הציבור יטפל בפניות שהתקבלו באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות הדואר בכתב. פניות טלפוניות יטופלו רק לאחר קבלת תלונה רשמית בכתב.
11. באם אופי המסקנות שבטיפול בתלונה מחייבות על פי שיקול דעתו של הממונה על תלונות הציבור במועצה נקיטת פעולה מתקנת, ינקטו פעולות ע"י מנכ"לית המועצה.
12. בנוסף לנוהל זה חוקק חוק תלונות הציבור בשנת 2008 המסדיר בחוק נושאים שונים כמו: חובת מינוי, דרך הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור תלונה, זכויות יעדים, דין וחשבון, פירסום ועוד. (ראה בנספח)

דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2025

1. תלונה מתאריך 19.01.25

1.1 תמצית התלונה :

עובד בחברת האבטחה בתפקיד מאבטח מוס"ח מלין כי זכה ביחס משפיל ומבזה שנמשך לאורך זמן מול הנהלת ביה"ס היסודי. לדברי המלין לאחר התייעצות עם עו"ד החליט לעזוב את המשמרת בשער ביה"ס בפתאומיות וללא עדכון הקב"ט ומנהלת ביה"ס. מבקש למצות את הדין עם הנהלת ביה"ס היסודי.

1.2 בדיקת התלונה :

התקיימה שיחה עם הנהלת ביה"ס, מנהלת מחלקת חינוך וקב"ט המועצה. להלן הממצאים :

1.2.1 תלונה על יחס משפיל ולא מכבד לא ניתן לאמת אלא אם קיים תיעוד.

1.2.2 על פי הוראות חוזר מנכ"ל מאבטח מוס"ח מקבל הוראות רק מקב"ט המועצה אשר קובע את נוהלי העבודה של מאבטח מוס"ח בין השאר קובע החוזר כי חל איסור מוחלט להפקיר את שער הכניסה לבית הספר. נושא התלונה לא הגיע לידיעת הקב"ט לפני המשלוח לממונה תלונות הציבור ולא נבדק על ידיו בזמן אמת.

1.2.4 תלונה של עובד על מנהל מחויב שתבוא לידי בדיקה מול המנהל הישיר שהוא קב"ט המועצה ומנכלית המועצה. רק לאחר קבלת מענה מהממונים על העובד וככל שההחלטה אינה סבירה לעובד רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

1.3 סיכום :

1.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 19.1.25 התשובה נשלחה בתאריך 26.1.25

1.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת.

2. תלונה מתאריך 29.5.25

2.1 תמצית התלונה :

התושבת בקשה לקבל פטור מארנונה לבית שלטענתה אינו מאוכלס . הוסבר לתושבת כי ניתן לקבל פטור מארנונה לבית שאינו מאוכלס וריק מחפצים לחלוטין . זהו תנאי בסיסי למתן הנחה .
תשובת מחלקת הגביה לא סיפקה את התושבת ובקשה כי ממונה תלונות הציבור יתערב היות שמבדיקת התושבת עולה כי במיתר ובבאר שבע כן נותנים הנחה על נכס ריק בדיוק כמו שיש לה בלהבים .

2.2 בדיקת התלונה :

התקיימה שיחה עם מחלקת הגביה להלן הממצאים :
2.2.1 מחלקת הגביה טוענת כי התושבת אינה עומדת בתנאים לפטור מארנונה לחצי שנה הדורשים פינוי כל החפצים כך שיוגדר כבית פנוי מרהיטים וחפצים למגורים .
2.2.2 גם הצעת ממונה תלונות הציבור לסגור את כל החפצים בחדר אחד כך שהארנונה תחויב רק על חדר אחד סורבה ע"י המשפחה , כך שלא נבדקה כלל התכנות ההצעה ברמה המשפטית .

2.3 סיכום :

2.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 25.5.25 תשובה נשלחה בתאריך 29.5.25 .
2.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת .

3. תלונה מתאריך 7.7.25

3.1 תמצית התלונה :

תושבת להבים אמא לתאומות בעלות צרכים מיוחדים מתחנכות בעדי נגב . התושבת עברה ללהבים החל מתאריך 1.7.25 מערך ההסעות בלהבים אינו נותן מענה למסגרת החינוכית של בנותיה .

3.2 בדיקת התלונה :

התקיימה שיחה עם מנהל ההסעות ומנהלת מחלקת חינוך אשר נחשפו לנושא לראשונה . הבעיה נפתרה לשביעות רצון המשפחה . מסתבר כי התושבת לא פנתה לכתובת הנכונה לבקשתה .

3.3 סיכום :

3.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 7.7.25 התשובה נשלחה בתאריך 9.7.25 .
3.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת .

4. תלונה מתאריך 9.7.25

4.1 תמצית התלונה :

תושבת מתלוננת כי היא גרה בשרונית מרגישה שהיא באתר בניה . סובלת מאבק וכמויות חול גבוהות שדורשות תחזוקה שוטפת של הבית בניקיונות עם שטיפה של מים חלונות וחצר בכמויות גבוהות . טוענת כי פנתה לקבלן שבונה צמוד לביתה ובקשה שיבצע הרטבה של האדמה מסביב . כמו כן פנתה לעובדי האחזקה ולמחלקת ההנדסה של המועצה אך ללא תוצאות , על כן היות וכמות צריכת המים בביתי עלתה באופן ניכר התושבת מבקשת זיכוי בגין הצריכה המוגברת בדיוק כמו נוהל זיכוי על נזילה סמויה . פניה שלה למחלקת הגביה סורבה בטענה כי רק לנזילה סמויה כהגדרתה בחוק אפשר לקבל זיכוי . התושבת חושבת כי בקשתה סבירה ומבקשת את התערבות ממונה תלונות הציבור .

4.2 בדיקת התלונה :

- נערכה שיחה עם מחלקת ההנדסה והגביה להלן הממצאים :
- 4.2.1 מחלקת ההנדסה מודעת לבעיה של עבודות בניה הסמוכים לבתי תושבים הקבלנים מקבלים הנחיות אך עדין לא ניתן לבצע אכיפה בנושא מלבד נסיונות חוזרים לדבר עם הקבלנים .
- 4.2.2 מחלקת הגביה מסתמכת על נוהל זיכוי נזילה סמויה שרשות המים פרסמה והרשות נדרשת לפעול על בסיס נוהל זה . אין בתקנות רשות המים כל התייחסות לשימוש חריג במים כתוצאה מאירועים חריגים אחרים מלבד נזילה סמויה .
- 4.2.3 לא נמצאה כל אפשרות חוקית לעזור לתושבת .

4.3 סיכום :

- 4.3.1 התלונה התקבלה במייל בתאריך 9.7.25 תשובה נשלחה ב- 15.7.25
- 4.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת .

5. תלונה מתאריך 9.11.25

5.1 תמצית התלונה :

תושב מתלונן כי פנה מספר פעמים למחלקת שפע על מנת שיטפלו במפגע של התפורות טרסות וחומות סביב הבית ברחוב יערה 17 הגובל במרחב הציבורי .
לטענת התושב המבנה שייך למועצה . התלונה לא זכתה לטיפול ע" המועצה .

5.2 בדיקת התלונה :

- נערכה בדיקה מול השירות לתושב ומחלקת ההנדסה להלן הממצאים :
- 5.2.1 התושב לא פתח קריאה במוקד המועצה כנדרש .
- 5.2.2 מחלקת ההנדסה לא עודכנה .
- 5.2.3 מנהל השירות לתושב לא ידע על תלונת התושב .
- 5.2.4 לאחר יצירת קשר עם התושב ע"י מנהל השירות לתושב , הוסבר לו כיצד היה צריך לפעול . נפתחה קריאה במוקד ועבר לטיפול מחלקת ההנדסה.
- 5.2.5 מנהל השירות לתושב מבצע מעקב אחר הטיפול בתלונה מול מחלקת ההנדסה .

5.3 סיכום :

- 5.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 9.7.25 התשובה נשלחה לתושב ב 10.11.25 ע" מנהל השירות לתושב .
- 5.3.2 התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה .

6. תלונה מתאריך 4.11.25

תושב שלח תלונה לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה שהועברה לטיפולו של ממונה תלונות הציבור במועצה .

6.1. תמצית התלונה :

המועצה הודיעה לתושבים כי ביום הכיפורים השערים יסגרו מכניסת יום הכיפורים ועד יציאתו . התושב סבור כי היות והישוב אינו מוגדר כדתי אין סמכות להחליט החלטה שרירותית שאינה מתיישבת עם רצון חלק מהתושבים . לא נעשה משאל תושבים בנושא . התושב מבקש מנציב תלונות הציבור להודיע למועצה כי אין זה בסמכותה להחליט כי הישוב יישאר סגור ביום הכיפורים .

6.2. בדיקת התלונה:

ממונה תלונות הציבור בדק את החלטת המועצה להלן הממצאים :
6.2.1 מליאת המועצה עודכנה בהחלטה לסגור את השערים ביום הכיפורים מכניסת יום הכיפורים ועד צאתו למחרת מטעמי ביטחון ובטיחות . לא היו התנגדויות .
6.2.2 כל תושב המעוניין לצאת או להיכנס לישוב מתקשר למוקד אשר דואג ללוות את התושב עם רכבו ליציאה מהישוב .
6.2.3 אופן ניהול הישוב מתבצע בסמכות על פי הנחיות ראש המועצה ומליאת המועצה ואינה זקוקה להסכמות כאלה ואחרות של כלל תושבי הישוב אלא רק ביום הבחירות לרשויות המקומיות אחת לחמש שנים .

6.3. סיכום :

6.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 4.11.25 התשובה נשלחה ב- 15.1.26

6.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת .

7. תלונה מתאריך 15.12.25

תושב התלון בפני נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה שהועבר לטיפול ממונה תלונות הציבור במועצה .

7.1 תמצית התלונה :

התושב מתלון כי העביר הודעה בנושא ליקוי בתשתיות בגובה המדרכה ברחוב נחל יבוק 4 שבו מתגורר . בשנת 2024 הובטח לתושב כי המפגע יטופל אך בפועל לא נעשה דבר למרות פניות נוספות שלו למחלקת ההנדסה .

7.2 בדיקת התלונה :

התקימה בדיקה מול מנהל השירות לתושב ומחלקת ההנדסה להלן הממצאים :
7.2.1 התלונה שנפתחה בשנת 2024 בנושא נסגרה בטענה כי הנושא הועבר לטיפול חברת מבנה , הסגירה נעשתה בטעות בניגוד למדיניות המועצה.

7.2.2 לאחר קבלת התלונה החדשה באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה , נפתחה במערכת תלונה חדשה שהועברה לטיפול של מהנדס התשתיות של המועצה שהעביר פניה מסודרת ומתועדת לחברת מבנה לטיפול בליקוי התשתיות שבאחריות חברת מבנה . מנהל השירות לתושב ימשיך לעקוב אחר סטטוס התלונה .

7.2.3 יש לציין כי תשתיות שכונת שרונית עדין בפיתוח ולא נמסרו לאחריות המועצה . כל ליקויי התשתית נמצאים באחריות החברה המפתחת אשר מחויבת לבצע תיקון כנדרש .

7.2.4 מנהל השירות לתושב ימשיך לעקוב אחר התלונה עד לתיקונה .

7.3 סיכום :

7.3.1 התלונה התקבלה בתאריך 15.12.25 תשובה נשלחה ב- 25.12.25

7.3.2 התלונה נמצאה מוצדקת .

8. תלונה מתאריך : 15.12.25

תושב התלון בפני נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה שהועבר לטיפול ממונה תלונות הציבור של המועצה .

8.1 תמצית התלונה :

התושב מתלון כי מערכת סולארית שהותקנה על גג ביתו של השכן לקויה בטיחותית ואינה עומדת בתקנים הנדרשים . התושב מסתמך על תקן ישראלי ת"י 1142 מעקים ומסעדים והתקנות מערכות אנרגיה סולארית על גבי גגות של המוסד לבטיחות וגהות .

8.2 בדיקת התלונה :

נערכה בדיקה מול מחלקת ההנדסה להלן הממצאים :

8.2.1 התושב פנה למוקד בתאריך 23.10.25 וקבל מענה ממחלקת ההנדסה בתאריך 2.11.25

8.2.2 טענת התושב נבדקה ע"י אנשי המקצוע הבכירים במועצה , מהנדס המועצה , מנהל ועדת הרישוי , פיקוח , יועמ"ש המועצה .

8.2.3 הוסבר לתושב כי המערכת עומדת בתנאי הרישוי הנדרשים נשלח לתושב גם מכתב בהתאם ממחלקת ההנדסה .

8.3 סיכום :

8.3.1 התלונה התקבלה מנציב תלונות הציבור בתאריך 15.12.25 תשובה לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה נשלחה ב- 25.12.25 .

8.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת .

9. תלונה מתאריך 25.12.25

9.1 תמצית התלונה :

התושבת מתלוננת כי במהלך השנה חוג האקרובטיקה לא פעל באופן מלא , בוטלו מספר מפגשים עקב מצב החירום ולא קבלו החזר כספי , כך גם בחוג כדורסל . נכון למועד התלונה כל הפניות של התושבת להנהלת המתנ"ס לא נענו.

9.2 בדיקת התלונה :

נערכה פגישה עם מנהלת המתנ"ס להלן הממצאים :

- 9.2.1 הנהלת המתנ"ס הייתה קשובה לפעילות הילדים מתוך מטרה להמשיך בשגרת החוגים למרות מצב החירום המתמשך אשר פגע בכולם כולל במדריכים . הנהלת המתנ"ס מתוך מדיניות לשמר את כ"א האיכותי שלה החליטה לשלם למדריכים שלה את מלא שכרם כמו שנעשה בכל המשק.
- 9.2.2 בחוג האקרובטיקה הושלמו כל השעות בחנוכה וקראת פורים , לסיכום כל קבוצה בחוג קבלה 3 שעות ו45 דקות יותר מהמחויב .
- 9.2.3 בחוג כדורסל נמצא כי הפסידו מספר אמונים מתוך 20 אימונים המחויבים על פי הרישום . הנהלת המתנ"ס החליטה לזכות בחלק היחסי מעלות חוג הכדורסל .
- 9.2.4 בכוונת המתנ"ס היה לסיים את ההתחשבנות ולהודיע להורים כמתבקש . אולם התמשכות מצב החירום עיכב את מתן התשובה וביצוע ההתחשבנות .

9.3 סיכום :

9.3.1 התלונה נשלחה בתאריך 24.11.25 התשובה נשלחה ב- 25.12.25

9.3.2 התלונה נמצאה לא מוצדקת .

10. סיכום :

- 10.1 סה"כ בשנת 2025 התקבלו 35 תלונות מתוכן נמצאו 9 תלונות שעמדו ברף הנדרש לבדיקה על פי חוק ממונה תלונות הציבור . שאר התלונות הועברו למחלקות השונות ולמנהל השירות לתושב .
- 10.2 יש לציין לטובה את המשך הייעול , הבקורות והשיפור במתן השירות לתושב באמצעות מנהל השירות לתושב .
- 10.3 מבקש תשומת לב מיוחדת למסמך דוח סיכום שנתי של פניות תושבים לשנת 2025 המצורף בנספחים . הדוח כולל פילוח התלונות בהתאם למחלקות . כמו כן מצורפת אמנת השירות שהכנתה הושלמה באוקטובר 2024 ומיושמת החל משנת 2025 .

10.4

- סה"כ תלונות שטופלו ע"י ממונה תלונות הציבור **9**
- סה"כ תלונות שנמצאו מוצדקות **1**
- סה"כ תלונות שנמצאו לא מוצדקות **7**
- סה"כ תלונות שנמצאו מוצדקות בחלקן **1**



נספחים

תאריך: 28.01.26

נתוני מערכת פניות תושבים + אתר חדש מועצה לשנה"ע 2025

השוואת פניות שנתית:

שנה מפתחת המוקד (נפתח ביולי 2024) אל מול שנה לפני פתיחת המוקד

- יולי 2024 ועד יוני 2025 עם 1843 פניות
- אל מול שנה קודמת/מקבילה יולי 2023 ועד יוני 2024 עם 205 פניות
- עלייה של 900%

סה"כ פניות בחציון שני של 2024
785

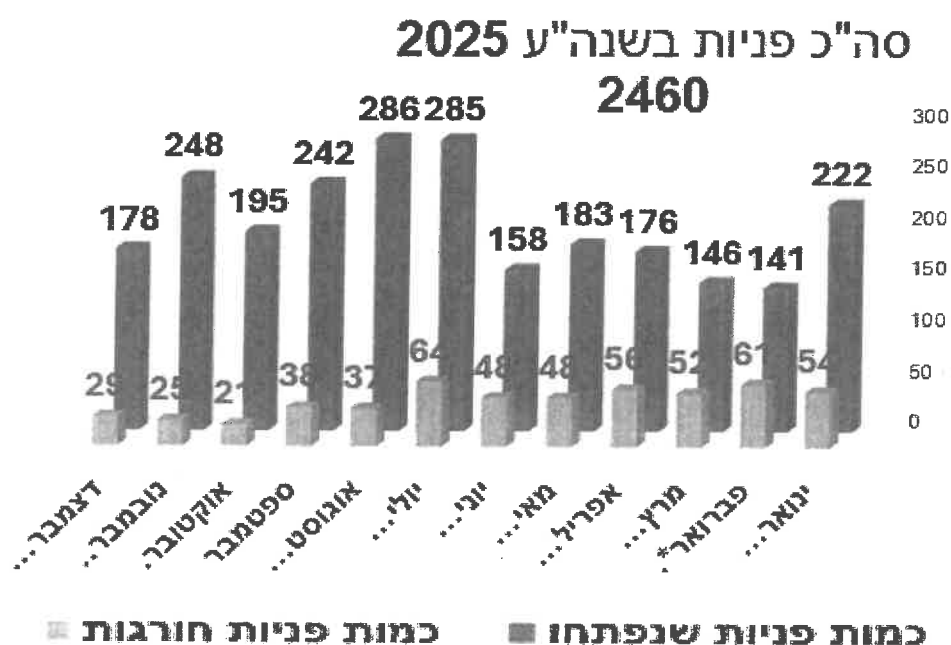


השוואת פניות חציון שנה:

- חציון 2 2024 – 785 פניות מול חציון 2 2025 – 1434
- עלייה של 182% בכמות הפניות

מע' מוקד 106 / פניות תושבים:

במהלך שנה"ע 2025 נרשמו 2460 "פניות לטיפול" של תושבים.



באילו "ערוצים" נפתחו הפניות:

- 938 פניות דרך הוואטסאפ
- 849 פניות דרך המוקד
- 482 פניות דרך האפליקציה
- 153 פניות דרך הטלפון
- 38 פניות דרך האתר

משובים מהתושבים על הפניות שנסגרו :

סה"כ 214 משובים שניתנו בגין סגירת הפניות ב-2025 :

- 158 מרוצים מאוד/מרוצים
- 56 לא מרוצים כלל (עם כולם נוצר קשר ישיר וניתן מענה לפנייתם)
- 3 מכל 4 משובים ששלחו – הוא משוב חיובי !
- יוצא מכך, שעל כ-9% מסך הפניות ממלאים משוב.

31/12/2025

מחלקה	לא מרוצה כלל	מרוצה	מרוצה מאוד	סה"כ	יחס משובים חיובי
אחזקה	5	5	12	22	77%
ביטחון	1			1	0%
גזברות	1		1	2	50%
גינה	34	35	43	112	70%
הנדסה	9	9	10	28	68%
וטרינריה	1			1	0%
מוקד				0	#DIV/0!
ניקיון	4	8	28	40	90%
פיקוח עירוני	1	1	1	3	67%
שירות לתושב		1	4	5	100%
סה"כ	56	59	99	214	אחוזים

214

26%

26.17%

=

אחוז

27.57%

=

אחוז מרוצה

74%

46.26%

=

אחוז מרוצה מאוד

100.00%

נתונים ממערכות הדיגיטציה :

אפליקציות שירות לתושב –

סה"כ הורדות (ע"י תושבים): אנדרואיד - 1,550, איפון - 364
סה"כ 1914 תושבים משתמשים באפליקציות הפניות!

אתר מועצה חדש -

במהלך שנה"ע 2025 נרשמו באתר 59,233 כניסות
מתוכם כ-32,094 עם "אינטרקציה" (בממוצע 7 פעולות) והורידו 2874 טפסים

מס'	פעולה / הורדת טופס מהאתר	סך פניות
1	טופס הרשמה למערכת שערים LPR	1607
2	טופס יצירת קשר עם המועצה	327
3	טופס רישום להסעה לתלמידי ביה"ס להבים	218
4	טופס משוב	214
5	טופס רישום להסעות לתלמידי ביה"ס להבים לשנת תשפו	198
6	טופס הזמנת חומרים לשימוש הגן תשפ"ד/ה	139
7	טופס פניה למוקד	118
8	טופס פניה לבקשת הצטרפות למשמר השכונה	24
9	טופס הזמנת חומרי ניקוי מהספק	5
10	הצטרפות למרכז המתנדבים בלהבים	3
11	טופס פניה שלישי אישי לתושב	3
12	טופס רישום להסעות עבור תלמידי פרויקט אמירים בביה"ס להבים- שנה"ל תשפ"ה	3
	סה"כ	2874

בברכה,

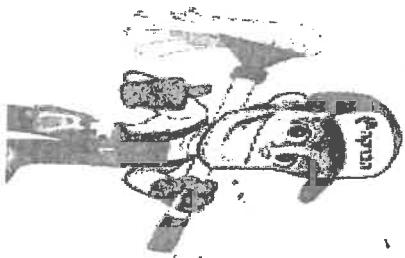
יהונתן חבורה

מנהל המרכז לשירות התושב

שדרות תמר להבים | 08-9554766 | www.lehavim.muni.il



מסגרת הזמן



עד 14 ימים
עד 14 ימים
עד 7 ימים
עד 7 ימים
עד 24 שעות
עד 7 ימים
עד 3 ימים
עד 12 שעות
עד 6 שעות
עד 12 שעות
עד 2 ימים
עד 2 ימים
עד 7 ימים
עד 24 שעות

מסגרת הזמן

עד 2 שעות
עד 2 שעות
עד 4 שעות
עד 24 שעות
עד 2 ימים
עד 4 שעות
עד 4 ימים
עד 2 שעות
עד 2 ימים

המפגש

מתקן מיוחד וזכרית מלא
מתקני מיוחדים לא תקינים
מתקני מיוחדים פלסטיק מלאים
מתקני נייר וקרטונים מלאים
נקיון - לא בצע פיניי אשפה
נקיון - פח אשפה שבור
נקיון - שבייל מבוטח בוז
נקיון - לכלוך/אשפה
נקיון - פח לא הוחזר למקום
נקיון - פח אשפה חסרים
נקיון - רחוב מלוכלך
נקיון - עשבייה במדרכה
עופים וגזם מפוזרים

שפ"ה / אחזקה

אחזקה - ארון חשמל פרוץ
אחזקה - ברז שתה נורל
אחזקה - סניקה פיצור צנרת מים (מייד)
אחזקה - דגל קרוע/בלוי
אחזקה - תיחום (במייד) בור בבבש (תקין)
אחזקה - ברז כיבוי דולף
אחזקה - גרפיטי על קירות
אחזקה - דליפת מנוף מים
אחזקה - חלון בבית ספר/גנים שבור (מענה מייד)

המפגש



מסגרת הזמן

מייד
עד 15 דקי
מייד
עד 15 דקי
עד 15 דקי
עד 15 דקי
עד 3 שעות
מייד
שעה
מייד
מייד
עד 15 דקי
שעתיים

מסגרת הזמן

עד 6 ימים
עד 24 שעות
עד 14 ימים
עד 10 ימים
עד 14 ימים
עד 4 ימים
עד 2 ימים
עד 14 ימים
עד 2 ימים

בטחון

לפירות המלא של כלל סניפי האמנה בתחומים השונים
מוזמנים לבקר באזור החדש של המועצה WWW.LEHA.VIM.MUNIL.IL
050-3620130 או 08-6165357 או 106 לרובים בחיג 24/7 מקד 106 לרובים בחיג 106

מדדי הזמן המפורסמים כפופים לזמנים ולשעות פעילות המועצה

יום שווה ל-24 שעות

האמנה מתרחשת לזמנים ע"פ ממוצע למפגש (יחבן שינויים ברחמם לאילוצים/מקרים חריגים)

מוגשת לכם בזאת אמנת חשידות של המועצה המקומית להגים
מסורת אמנה זו היא לקבוע עקרונות מוסריים של התחייבות בעלי התפקידים במועצה כלפיכם, התושבים
ולייגל את עבודת המועצה עבורכם.

באמנה זו תוכלו למצוא זמנים מוגדרים לטיפול המחלקות בפניותיכם.
מועצה להגים חרטה על דגלה לספק לכם את חשידות הטוב ביותר בכל הממשקים והמחלקות.

הנדסה / תשתיות



מייד
עד 15 דקי
מייד
עד 15 דקי
עד 15 דקי
עד 15 דקי
עד 3 שעות
מייד
שעה
מייד
מייד
עד 15 דקי
שעתיים

מסגרת הזמן

עד 6 ימים
עד 24 שעות
עד 14 ימים
עד 10 ימים
עד 14 ימים
עד 4 ימים
עד 2 ימים
עד 14 ימים
עד 2 ימים

המפגש

אירוע אלימות/תקיפה
אירוע נדלדלים
אירוע שריפה - מייד
אשמים חשודים
החלפת אש בשטח ציבורי
הטרדות חולכי רגל
הרכב רשום ואינו מורשה בשערים
טיפול בפריצה/נגיפה שכבר קרתה
לחץ מצוקה - מייד
מטרדי רעש
ניסיון לנגיבת רכב - מייד
ניסיון להתפרצות - מייד
רכב חשוד
שתיית אלכוהול בשטח ציבורי

המפגש

איכות הסביבה - כללי (ככל וידרש ניתן מענה מייד)
איכות מים - חידוקים (נבצע פעולות מיידיות)
מבנים - מבני מועצה לא תקינים (ככל וידרש ניתן מענה מייד)
תחתית אוטובוס לא תקינה (ככל וידרש ניתן מענה מייד)
בטיחות - מתקני משחק לא תקינים (מענה מייד)
פיקוח בניה - כללי (מענה/טיפול - ניתן בשוק)
לחץ מים גבוה/נמוך (מענה מייד)
תאורה - עידף תאורה
תאורה - תאורת הרחוב רב/כול לא דולקת

עד 2 ימים
עד 6 שעות
עד 24 שעות
עד 12 שעות
עד 14 ימים
עד 5 ימים
עד 2 ימים



מסגרת הזמן
עד 12 שעות
עד 10 ימים
עד 10 ימים
עד 21 ימים
עד 24 שעות
עד 7 ימים
עד 4 ימים
עד 14 ימים



מסגרת הזמן
עד 24 שעות
עד 2 ימים
עד 4 ימים



מסגרת הזמן
עד 3 שעות
עד 8 שעות
עד 24 שעות
עד 2 ימים

גינון

אחזקה - מעלל בבית/ענינים לא תקין
בית - שטח פרטי / ציבורי - סתת/מח / גלישת בית
בית - מכסה בית חסר / פתוח / שבור (מעלה מידד)
תאורת רחוב - מנעל בטיחותי / חשמל חשוף (מעלה מידד)
תחזוקה - סימון בבישים/מעברי חציה - מחסר
תחזוקה - שלט/מנורה חסר / שבור / בלי
תחזוקה - שלט / תמרור נפל

המפעל

גינון - דליפת צנרת חשקיה (כמל פניקול מועצה במידד)
גינון - מדשאות מנורה
גינון - נזק לצמחים
גינון - צמחים מנורה
גינון - קריסת עץ/ענפים
גינון - שטח גינון מנורה
מנורה חשקיה - תקלה
צמחים שפליטה לרחוב מערונה ציבורית

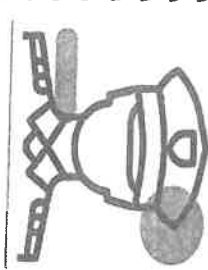
רוחות

המפעל

אלמני כנוד קטינים וחסרי ישי
גיל שליש
חסרי שירות
המפעל
תברואה - איכות מים
תברואה - נחשים
תברואה - גזיקים/דבורים
תברואה - עכברים /חולדות



עד 14 ימים
עד 2 ימים
עד 7 ימים
עד 30 ימים
עד 7 ימים
עד 2 ימים
עד 2 ימים



מסגרת הזמן
עד 30 ימים
עד 2 ימים
עד 3 שעות
עד שעה
עד 3 שעות
עד 7 ימים
עד 14 ימים
עד 2 ימים

פיקוח עירוני

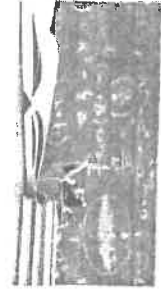
תאורה - תאורת רחוב חלשה
תאורה - תאורת רחוב מנורה
תאורת רחוב פנס עמוך נמוך כבי
תאורת רחוב - עמוד נמוך חסר
תאורת רחוב - פנס עמוד גבוה כבי
תאורת רחוב - נור בבטי (מעלה מידד)
תשתיות - מנורה שבורות (מעלה מידד)

המפעל

גרטאות רכב
גינה ציבורית מנורה
דויות - חניה במקום אסור
מסד רעש
חשכלת פסלת במקום ציבורי (דיווח בזמן אמת)
פסלת בנין
צמחים שפליטה לרחוב מחסר פריטית
שלטים ומנורות



מסגרת הזמן
עד 24 שעות
עד 5 שעות
עד 5 שעות



מסגרת הזמן
עד 24 שעות
עד 24 שעות
עד 24 שעות
עד 24 שעות

חינוך

המפעל
חיות בר משוטטות בישוב
חיתולים משוטטים
כלבים משוטטים

המפעל
אחזקה - בית ספר
אחזקה - גנים
אחזקה - כללי
חינוך - כללי
חינוך מיוחד

רשויות מקומיות

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

*.1 בחוק זה -

"ממונה על תלונות הציבור" - מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" - לרבות מחדל;

"רשות מקומית" - עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" - שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

*.2

(א) 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 ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית ותתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכחונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית תחול ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יעבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

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

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

חובת סודיות

*.4 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, וזאת 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.

הגשת תלונה

*.5 (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 גו, 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 תפקידיו של הגילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

* פורסם ס"ת תשס"ח כס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ת הכנסת תשס"ח כס' 200 עמ' 138).

(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 למתנה חקן, או שיש בו משום נזק או יתרה או אי-צדק בולט.

*.6 תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי 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 לבידוד יעיל של התלונה.

*.7 (א) לא יהיה בידור 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 בידור על מעשה החודג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדן;
(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 בידור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בידורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטתה 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

*.8 (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 הנגלן, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות גאוה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנגלן וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבידור 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 בבידור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המוגדרים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי הסיונות 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; בבידור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בידור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

*.9 לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או

דרך הגשת התלונה

תלונות שאין לברר

דרכי בידור תלונה

איסור הפרעה

בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

10. * 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.

11. * (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 בהיקון 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).

12. * 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 כדק בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

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

14. * (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 יאריך המועד בשל הגשת התלונה או בבירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

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

16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תישמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

17. * 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 שלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

*18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

*19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

*20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו הנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

ביצוע

תחילה

הוראות מעבר

מאיר שטרית

שר הפנים

אהוד אולמרט

ראש הממשלה

דליה איציק

יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס

נשיא המדינה