

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי לשנת 2025

מועצה מקומית להבים



שמואל לביא
מבקר המועצה

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.
- 1.2.3 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 שהחלטה 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 10.11.2

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**