



הוד השרון

קהילה וטבע מאוחד

דוח הממונה על תלונות הציבור שנת 2025

רו"ח משה שטיגליץ

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

י"א באייר תשפ"ו
28 באפריל 2026

לכבוד
מר אמיר כוכבי, ראש העירייה
חברי מועצת העיר

א.ג.נ.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הריני מתכבד בזאת להגיש לכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן - "החוק"). הדוח מסכם את פעילות הממונה בשנת 2025, לרבות הסקירה הכללית על הבסיס החוקי וכן נתונים ומידע בדבר התלונות שטופלו.

הממונה על תלונות הציבור ברשות מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ויחידותיה. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור. בנוסף, הוא משמש כלי בקרה על איכות עבודת הארגון ומאפשר לשפר את תפקודו וביצועיו.

במהלך שנת 2025 טופלו 112 תלונות.

ברצוני להודות למנהלי האגפים, מנהלי המחלקות ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה ומקווה שהדוח יסייע לארגון בתחום השירות לתושב.

אבקש להסב את תשומת ליבכם לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העיר בעניין הדוח השנתי בתוך חודשיים מיום הגשתו ולפרסומו באתר העירייה.

בכבוד רב ובברכה,

משה שטיגליץ, רו"ח
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתק:
מר רועי תומר, מנכ"ל העירייה

מבוא

הגדרת תפקידו של הממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו מפורטות בחוק, שקובע כי על מועצת הרשות החובה למנותו. בהתאם לחוק, ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים רשאית המועצה למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות ובלבד שלא יהיה בעיסוקו כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

באמצעות התלונות, לומד הממונה על עבודת היום-יום של האגפים והמחלקות השונות והשפעתה על הארגון כולו. לאחר בחינת התלונה הממונה יכול להעביר לגורמים הרלוונטיים המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. בנוסף, הוא יכול להחליט כי המקרה מצדיק עריכת ביקורת.

סעיף 3 לחוק קובע כי במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

אופן הגשת תלונה



אפשרויות להגשת תלונה
המתלונן בעצמו או באמצעות עו"ד



מי רשאי להגיש תלונה?
כל אדם



על מה ניתן להתלונן?

מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה **וגם כאשר** **המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט**

אופן הגשת התלונה

בהתאם לחוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בעל פה והיא תירשם על ידי הממונה ותיחתם על ידי הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון באתר העירייה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?

לא

הודעה למתלונן
 עילות אפשריות: גוף לא נילון, אין פגיעה במישרין, הנושא תלוי ועומד בבית משפט.

כן

בירור התלונה

- השלמת פרטים מהמתלונן (ככל הנדרש)
- בדיקה עובדתית של התלונה
- סקירת מסמכים ודוחות
- פנייה לנילון לשם קבלת התייחסותו. ככל שהוא עובד או נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות, תובא גם לידיעת הממונה עליו
- קבלת חו"ד משפטית (ככל הנדרש)

הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייצב לפניו לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

הכרעה

סיום הבירור ללא הכרעה
 עילות אפשריות: התלונה באה על תיקונה, המתלונן ביטל את תלונתו, התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.

התלונה אינה מוצדקת
 הודעה למתלונן ולנילון על ממצאי הבירור

תלונה מוצדקת

מעקב אחר תיקון ליקויים

הודעה לנילון על הליקוי ועל האופן בו יש לתקנו

הודעה למתלונן

תוצאות הבירור

בהתאם לסעיף 11 לחוק, מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך;
 - ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית, למעט המקרים הבאים:
 - התלונה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
 - החומר או הראיה עלולים לדעת הממונה לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 - גילוי החומר או הראיה יגרום לגילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
- מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

תלונות שאין לבררן

סעיף 7 לחוק קובע, כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

- א. תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור;
- ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים בעירייה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות באגפים והמחלקות השונות, יוגדר הדבר כ"פנייה". "פניות" אינן בתחום אחריות הממונה ויועברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים. "פניות" לא תשוקפנה בדוח ותהיינה במעקב על ידי הממונה.

סעיף 15 לחוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דוח הממונה על תלונות הציבור 2025: שקיפות, בקרה ושירות לתושב

הדוח מסכם את פעילות הממונה על תלונות הציבור בערייה לשנת 2025, בהתאם לחוק הרשויות המקומיות, ומנגיש לתושב את תפקיד הממונה, תהליך הגשת התלונה ותוצאות הפעילות.

זכות התלונה ודרכי ההגשה

112
תלונות טופלו
בשנת 2025

הממונה מהווה כתובת עצמאית ובלתי תלויה לכל אדם המבקש להגיש תלונה על יחידות העירייה.

על מה ניתן להתלונן?



בניגוד לחוק



ללא סמכות



בניגוד למנהל תקין

מעשה או מחדל הפוגעים בתושב, שנעשו בניגוד לחוק, ללא סמכות או בניגוד למנהל תקין.

דרכי הגשה נגישות



טופס מקוון
באתר



דוא"ל



דואר



בעל-פה
במקרים מיוחדים

מהגשה להכרעה: תהליך הבירור



שלבי הבדיקה והבירור

איסוף עובדות, סקירת מסמכים וקבלת התייחסות מהגורם הנילוון וממנהליו.

תוצאות הבירור והתיקון

קביעה אם התלונה מוצדקת, מתן המלצות לתיקון הליקוי ומעקב אחר ביצוען בשטח.

פנייה לעומת תלונה

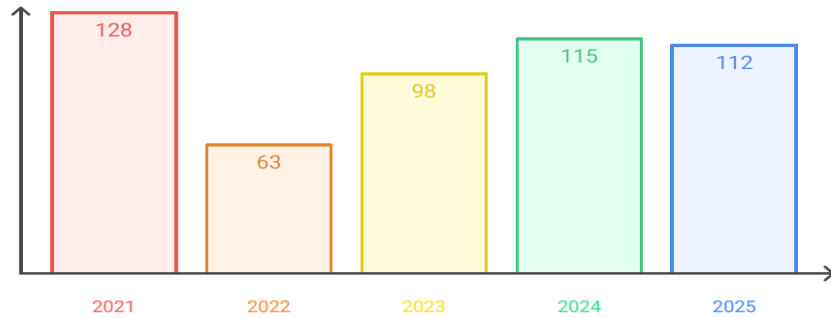
תלונה תבורר רק לאחר פנייה מוקדמת לאנף הרלוונטי בערייה שלא נענתה כראוי.

נתונים על התלונות לשנת 2025

התפלגות התלונות לפי שנים

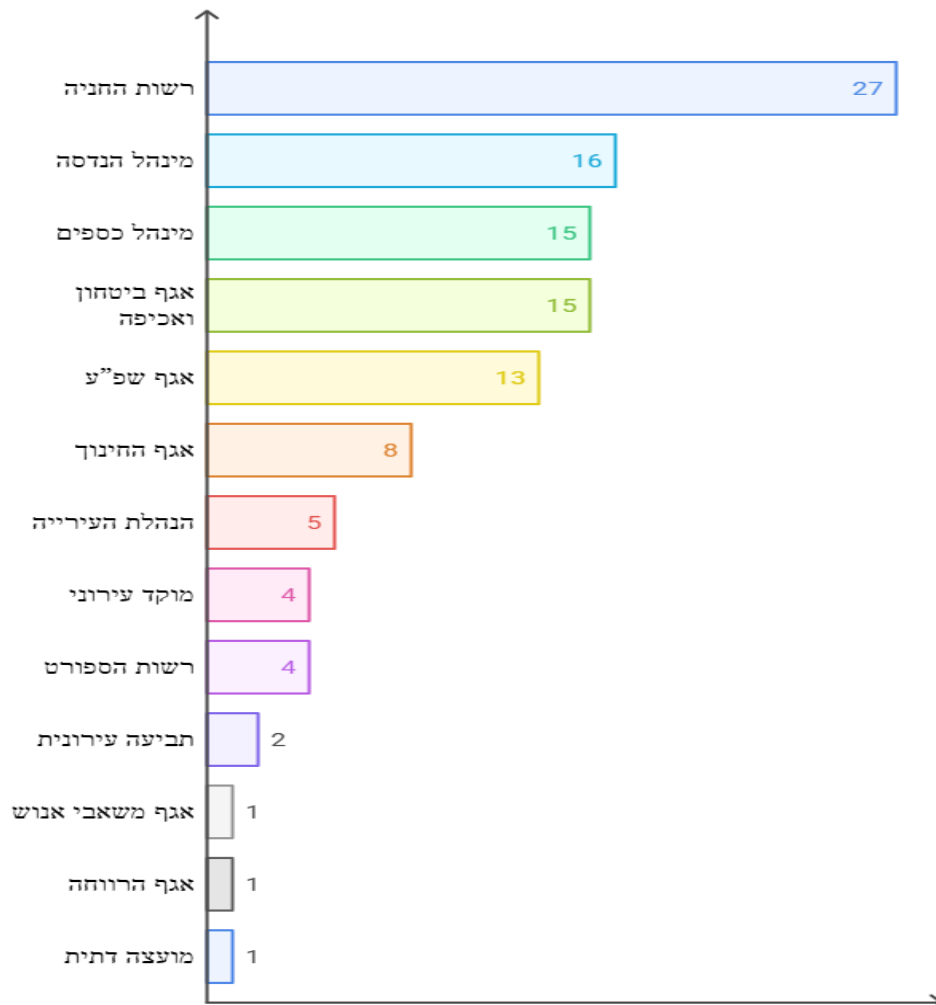
בין השנים 2024 ל-2025 נרשמה ירידה קלה במספר התלונות שטופלו: בשנת 2024 טופלו 115 תלונות, לעומת 112 תלונות בשנת 2025 – ירידה של כ-3% לעומת השנה הקודמת. להלן מספר התלונות בכל שנה:

התפלגות התלונות בין השנים

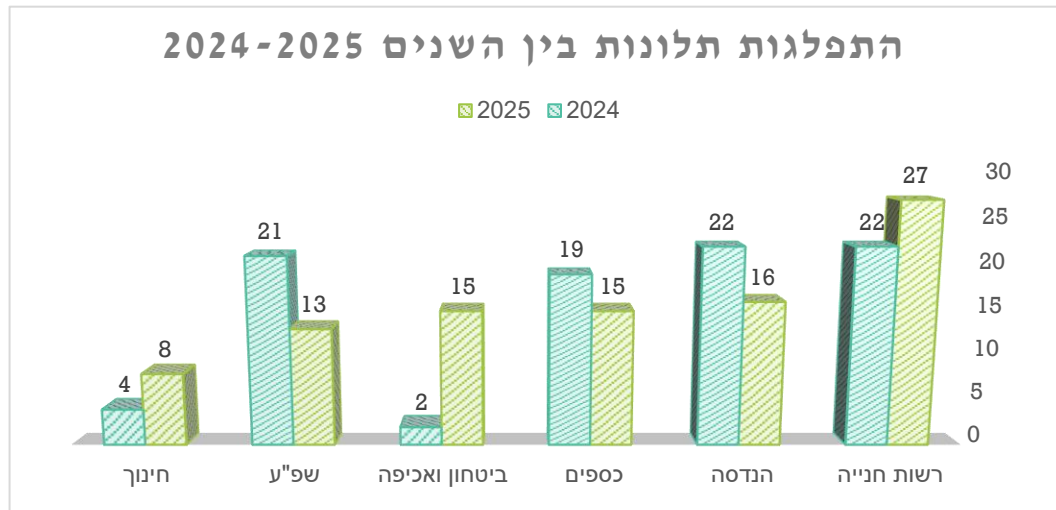


התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי תחומים:



התפלגות התלונות בין התחומים לשנים 2024-2025



○ החל מחודש ספטמבר 2024 הועברה מחלקת הפיקוח העירוני מאגף שפ"ע לאגף ביטחון ואכיפה ; בהתאם, נתוני התלונות בין האגפים הושפעו משינוי ארגוני זה.

1. רשות החנייה – 27 תלונות

מרבית התלונות עניינן באי קבלת מענה ובמענה לקוי שנתקבל מצד נציגי רשות החנייה ומשרד עו"ד סנדרוביץ', לצד תלונות נוספות בנושאי דוחות חניה, ערעורים ועיכובים בטיפול. **12 תלונות** עסקו בנושא אי קבלת מענה. **9 תלונות** בנושאי דוחות חניה כגון: ערעורים, דרישות תשלום, מתן דוחות וביטולם. **6 תלונות** בנושא מענה לקוי.

תלונות בנושא אי קבלת מענה ומענה לקוי:

מרבית התלונות כללו טענות הנוגעות להתנהלות רשות החנייה, בין היתר: חוסר מענה, מענה לקוי ולא מקצועי, אכיפת קנסות במהלך דין ודברים מול הפונים, שיח מזלזל ולא נעים, ניתוק שיחות, אי מענה לשיחות וידיאו שנקבעו מראש, הטלת עיקול טרם קבלת דוח חניה, וכן זמני המתנה ארוכים.

המלצת הביקורת:

לבחון את פעילות רשות החנייה, לרבות זמני המענה לפנייות ואופן ההתנהלות מול הפונים. בנוסף, מומלץ לוודא כי בידי הנציגים מצוי הידע המקצועי הנדרש לצורך מתן מענה מלא, מדויק ואחיד לפנייות הציבור.

2. מינהל הנדסה - 16 תלונות

התלונות עסקו בעיקר בליקויים במתן שירות, לרבות אי קבלת מענה, עיכובים בטיפול בבקשות, וכן בטיפול במפגעים ובנושאים תשתיתיים, תנועתיים ורגולטוריים.

- אגף תשתיות **5 תלונות**: **2 תלונות** בנושא בעיות ניקוז. **2 תלונות** בנושא מפגעים בטיחותיים. **1 תלונה** בנושא עבודת תשתית לקויה.

- מחלקת תנועה **5 תלונות**: **1 תלונה** בנושא מצוקת חניה עקב צמצום מקומות חניה. **1 תלונה** בנושא הסרת עמודי הסרת עמודי חסימה בכניסה לחצר בית משותף. **1 תלונה** בנושא אי קבלת מענה. **1**

- **תלונה** בנושא סירוב להצבת תמרור חנייה לרכב בעל תו נכה. **1 תלונה** בנושא עיכוב בהצבת תמרור חנייה לרכב בעל תו נכה.
- **לשכת מהנדסת העיר 2 תלונות**: **1 תלונה** בנושא שימוש בחניות ציבוריות כפרטיות. **1 תלונה** בנושא עיכוב בקבלת היתר הריסה.
- **אגף רישוי ופיקוח על הבניה 2 תלונות**: **1 תלונה** בנושא עבירות בנייה. **1 תלונה** בנושא מפגע בטיחותי.
- **מחלקת נגישות 1 תלונה** בנושא קושי נגישותי ביצירת קשר עם רשות החניה באמצעים מקוונים.
- **אגף התחדשות עירונית 1 תלונה** בנושא התנהלות הליך שיתוף ציבור.

תלונה בנושא התנהלות הליך שיתוף ציבור:

לשם בחינת התלונה הליך שיתוף ציבור נבדק על ידי הביקורת, לרבות מול הלשכה המשפטית, ונמצא כי לא נפל פגם משפטי בניהולו. יחד עם זאת, ועל מנת לחזק את עקרונות הסדר, האחידות והשקיפות, מצאה הביקורת לנכון להמליץ על הסדרת הליך שיתוף ציבור בנוהל כתוב.

המלצת הביקורת:

לפעול לגיבוש נוהל הליך שיתוף ציבור.

תלונה בנושא הסרת עמודי חסימה בכניסה לחצר בית משותף:

במסגרת בחינת התלונה בדקנו את פרוטוקולי ועדת התנועה, ערכנו סיור בשטח והועברו המלצות לגורמים המקצועיים הרלוונטיים לשיפור אופן התייעוד והנמקות בפרוטוקולים. בנוסף, הומלץ לבצע בחינה כוללת של האזור נשוא התלונה, לרבות ניתוח סיכוני בטיחות ותנועה, וגיבוש פתרונות ישימים תוך בחינת הסדר המצב בשטח.

המלצת הביקורת:

עריכת סיור ייעודי במקום לצורך ניתוח סיכונים, גיבוש פתרונות וקידום הסדרה.

3. מינהל כספים – 15 תלונות

- **אגף גבייה 12 תלונות**: התלונות עסקו בהתנהלות האגף, ובכלל זה אי קבלת מענה, עיכוב בטיפול בבקשות, סוגיות בתשלומים והנחות.
- **מחלקת שומה 2 תלונות**: **1 תלונה** בנושא אי קבלת מענה. **1 תלונה** בנושא אפליה בחיוב בתי עסק.
- **מחלקת ביטוחים ותביעות 1 תלונה** בנושא אי קבלת מענה.

4. אגף ביטחון ואכיפה – 15 תלונות

- **מחלקת פיקוח עירוני 13 תלונות**: מרבית התלונות עניינן בהתנהלות המחלקה ובכלל זה אי קבלת מענה, התנהלות פקחים, היעדר אכיפת חניה, השחתת רכוש ציבור וכן סוגיות הנוגעות לדוחות.
- **אגף ביטחון ואכיפה 2 תלונות**: **1 תלונה** בנושא מטרד רעש בשעות הלילה המאוחרות. **1 תלונה** בנושא אי אכיפה.

תלונה בנושא מטרד רעש בשעות הלילה המאוחרות

במסגרת הטיפול בתלונה ערכנו שיחה עם סגנית מנהלת אגף ביטחון, במסגרתה נמסר כי ייערך סיור קבוע במקום וכי המגרש נשוא התלונה ייסגר ראשון. בנוסף, ביצענו בדיקה רוחבית של כלל המגרשים ברחבי העיר, לרבות בחינת תלונות נוספות שהתקבלו במוקד העירוני באותו תחום.

המלצת הביקורת:

לאור הממצאים, מומלץ לקיים דיון בנושא במסגרת ועדת הספורט.

5. אגף שפ"ע – 13 תלונות

- רוב התלונות עסקו בנושאי ניקיון, אי קבלת מענה ומטרדים כתוצאה מפעילות בתי עסק בעיר.
- מחלקת גנים ונוף 4 תלונות: 3 תלונות בנושא אי קבלת מענה. 1 תלונה בנושא פרסום פרטים אישיים באתר העירייה.
- מחלקת רישוי עסקים 5 תלונות בנושאי מטרדי רעש וריח, מפגעי חניה וכן פגיעה במעברים נגישים, הנגרמים כתוצאה מפעילותם של בתי עסק בעיר.
- מחלקת תברואה 3 תלונות: 1 תלונה בנושא אי פינוי אשפה. 1 תלונה בנושא ניקיון. 1 תלונה בנושא אי קבלת מענה.
- אגף שפ"ע 1 תלונה בנושא מטרדי עטלפים.

6. אגף החינוך – 8 תלונות:

- אגף החינוך 4 תלונות: 2 תלונות בנושא תלמידי חוץ. 1 תלונה בנושא רישום. 1 תלונה בנושא טעות בהפקת חשבונית.
- מחלקת גני ילדים 2 תלונות בנושא תחזוקת גני ילדים.
- מחלקת צהרונים 2 תלונות בנושא התנהלות המחלקה בנושאי רישום, הנחות ומתן שירות.

תלונה בנושא התנהלות מחלקת צהרונים בבקשה למתן הנחה

במסגרת הטיפול בתלונה נמצא כי קיימים מספר היבטים הדורשים בחינה והסדרה, לרבות בהירות הקריטריונים, אופן הגשת הבקשה והמסמכים הנדרשים:

המלצות הביקורת:

- א. לבחון תיקון ועדכון הטפסים והמסמכים הנדרשים, תוך הבחנה בין מסמכי חובה למסמכי רשות.
- ב. לקבוע כי פנייה למבקש/ת להשלמת מסמכים תיעשה רק במקרים בהם חסרים מסמכי חובה שהוגדרו מראש.
- ג. לבחון את אופן פרסום הקריטריונים באתר העירייה.

7.  הנהלת העירייה – 5 תלונות

הנהלת העירייה 5 תלונות: 1 תלונה בנושא מינוי בעל תקפיד. 1 תלונה בנושא התנהלות החכ"ל. 1 תלונה בנושא אכיפת עבירות תנועה של רכבים דו – גלגליים. 1 תלונה בנושא היעדר מענה לבקשות חברי מועצה לעיון במידע. 1 תלונה בנושא אי קבלת מענה ממנכ"ל העירייה לנציג ציבור.

8.  מוקד עירוני – 4 תלונות


מוקד עירוני 4 תלונות: 2 תלונות בנושא סגירת פניה טרם ביצוע טיפול. 1 תלונה בנושא אי טיפול בפניית מוקד. 1 תלונה בנושא יחס מזלזל.

9.  רשות הספורט – 4 תלונות

רשות הספורט 4 תלונות: 1 תלונה בנושא נסיעת נבחרת אומנויות לדובאי בתקופת מלחמה. 1 תלונה בנושא מפגע לכלוך מתמשך בסקייטפארק. 1 תלונה בנושא היעדר מענה. 1 תלונה בנושא שינויים תכופים במיקום חוגים.

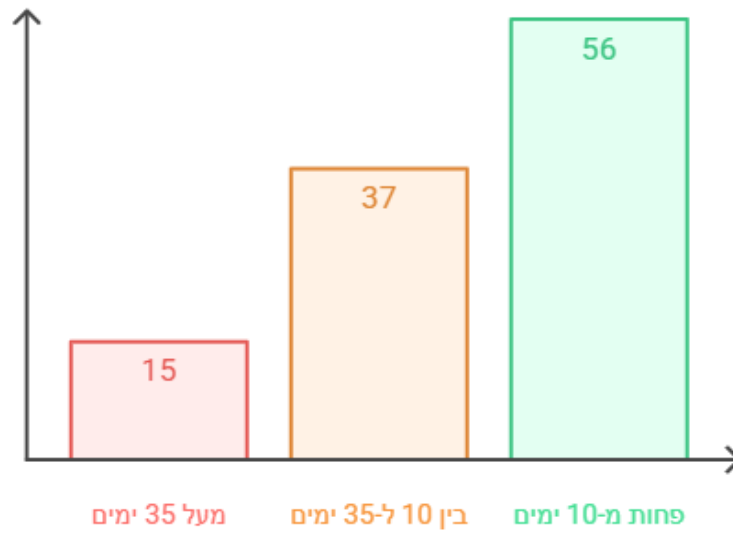
תלונה בנושא שינויים תכופים במיקום חוגים

התלונה נבחנה הן מול רשות הספורט והן מול מדריך החוג, ונקבע כי הנושא ייבחן מחדש לקראת שנת החוגים הבאה.

10.  אגף משאבי אנוש 1 תלונה בנושא אי קבלת טופס 161 וזכויות נוספות.

11.  אגף הרווחה 1 תלונה בנושא סירוב האגף למתן אישור לליווי פרטי בהסעות תלמידים.

12.  מועצה דתית 1 תלונה בנושא מענה בנוגע לחלקת קבר בבית העלמין.



- נכון למועד הגשת הדוח, 4 תלונות לרשות החניה טרם נסגרו: 3 תלונות בנושא אי קבלת מענה ו-1 תלונה בנושא מתן דוח לרכב בעל תו נכה.

- בשנת 2025 טופלו 112 תלונות, לעומת 115 תלונות בשנת 2024 – ירידה מתונה של כ-3% במספר התלונות.
- בנוסף למפורט בדוח, התקבלו פניות שאינן מוגדרות "כתלונות", אך יש בהן כדי להצביע על סוגיות הנוגעות לאיכות השירות לתושב.
- על אף הירידה בכמות התלונות, לא חל שינוי מהותי באופיין, כאשר עיקרן ממשיך לעסוק באיכות השירות לתושב, ובפרט בהיעדר מענה, עיכובים בטיפול ופערים בזמינות ובמקצועיות המענה.
- גם בשנת 2025 בלטה רשות החניה כמוקד מרכזי לתלונות, ואף נרשמה עלייה במספרן (27 לעומת 22 בשנת 2024). עיקר התלונות עסקו באי קבלת מענה בהתאם לשעות המענה המפורסמות באמצעים המקוונים ו/או במענה האוטומטי, וכן במענה לקוי ובהתנהלות שאינה שירותית.
- נרשמה ירידה במספר התלונות במינהל ההנדסה, העשויה להעיד על שיפור מסוים, לצד המשך קיומן של תלונות בנושאי שירות ועיכוב טיפול בבקשות.
- נרשמה עלייה משמעותית במספר התלונות באגף ביטחון ואכיפה, ומנגד ירידה משמעותית במספר התלונות באגף שפ"ע. יחד עם זאת, יש לציין כי החל מחודש ספטמבר 2024, הועברה מחלקת הפיקוח העירוני מאגף שפ"ע לאגף ביטחון ואכיפה. שינוי ארגוני זה משפיע על סיווג התלונות בין השנים ומהווה הסבר חלקי לשינויים בהיקפי התלונות בין האגפים.

המלצות הביקורת:

1. מומלץ להגדיר זמני טיפול ומענה לפניות תושבים בכלל האגפים והמחלקות, לרבות קביעת מדדי שירות ברורים ובקרה שוטפת על עמידה בהם.
2. מומלץ לשפר את מערך המענה הטלפוני והאמצעים המקוונים, בדגש על רשות החניה, תוך בחינת זמני ההמתנה, זמינות המענה בשעות המפורסמות ואיכות השירות הניתן לפונים.
3. מומלץ לחדד את נהלי העבודה בתחומי השירות לתושב, בדגש על מתן מענה מקצועי, אדיב ואחיד, לרבות התמודדות עם פניות מורכבות.
4. מומלץ לבחון ביצוע סקרי שביעות רצון תקופתיים, ככלי לאיתור פערים בשירות ולשיפור מתמיד של עבודת העירייה מול התושב.