



ממונה תלונות ציבור

דוח מסכם לשנת 2025

א. כללי

- בהתאם ל"חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008", מינתה המועצה את מבקר המועצה לממונה על תלונות הציבור. החוק לעיל קבע, בין היתר, את סמכויותיו של הממונה על תלונות הציבור, סוגי התלונות ואופן הגשתן, בירורן ועוד, להלן עיקרי החוק:

א.1. ממונה תלונות

- על הממונה לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר אלא לשם ביצוע תפקידיו.
- 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 170 א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

א.2. סוגי תלונות והגשתן

- תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
 - 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.
- דרך הגשת התלונה - 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 לבירור יעיל של התלונה.
- תלונות שאין לבררן:
 - תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
 - תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
 - תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
 - תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
 - תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1592 (נוסח משולב).

א. כללי (המשך)

א.3. דרכי בירור תלונה

- הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 9 גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור :
 - לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
 - לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) לחוק לעיל להתייצב לפניו (במועד שיקבע) לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור לעיל.
 - אין בהוראות סעיף קטן 8(ד) לחוק לעיל כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
 - בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

א.4. הפסקת בירור התלונה

- הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק לעיל, 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 ויציין את הנימוקים לכך.

א. כללי (המשך)

א.5. תוצאות הבירור

- מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.
- היה הנילון ראש הרשות המקומית תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.
- 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.
- הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור לעיל.
- בהודעה לפי סעיף לעיל יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו כאשר:
- התלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
- החומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.
- כשיש לדעתו של הממונה על התלונות בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

א.6. דחיית התלונה

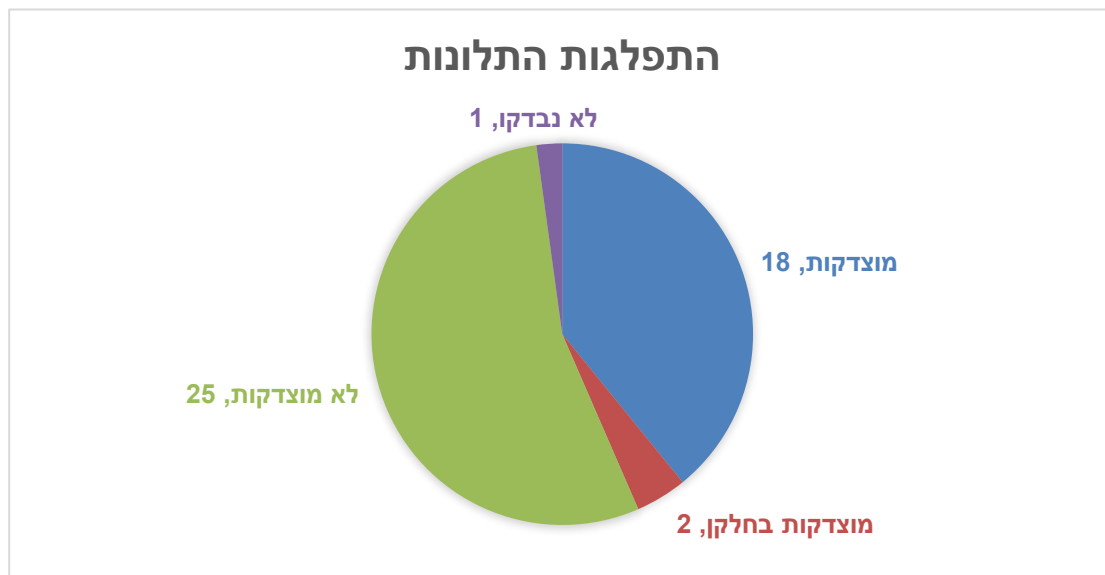
- מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

ב. נתוני תלונות

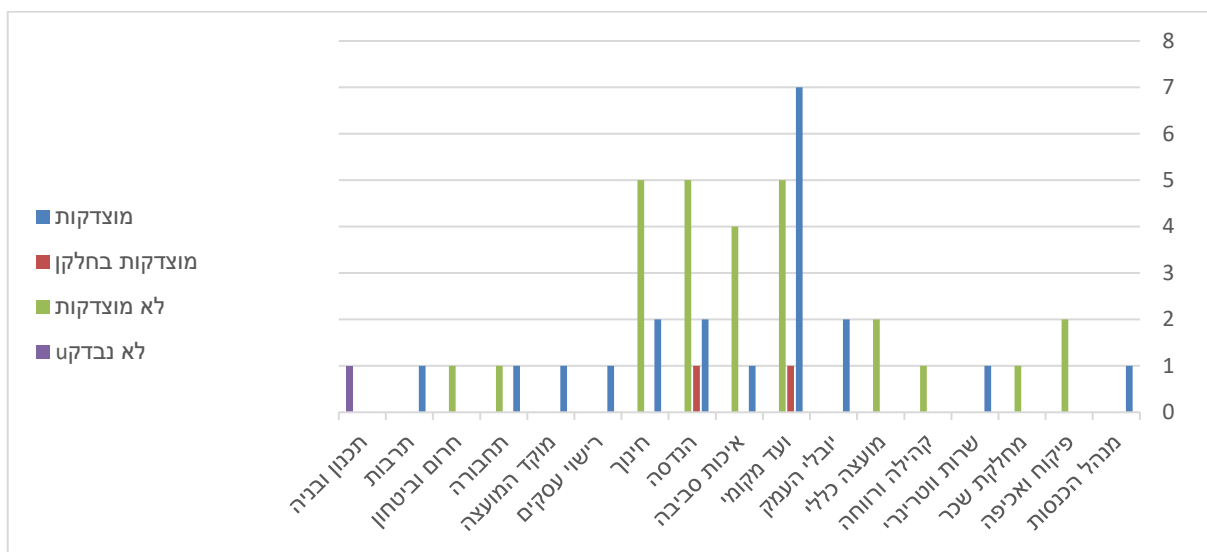
ב.1. להלן נתוני כמות תלונות שהתקבלו אצל הממונה תלונות הציבור, במהלך השנים 2022-2025.

שנה	2025	השינוי	2024	השינוי	2023	השינוי	2022
תלונות מוצדקות	18	63%	11	1000%	1	(83%)	6
תלונות מוצדקות בחלקן	2	100%	1	(75%)	4	200%	2
תלונות לא מוצדקות	25	108%	12	(29%)	17	--	17
תלונות שלא נבדקו	1	--	--	--	--	--	2
סך מספר התלונות	46	92%	24	9%	22	(18%)	27
מספר תושבים לסוף שנה	44,655	1.2%	44,095	0.5%	43,882	0.5%	43,645
יחס תושבים : תלונות	1:971	(47%)	1:1,837	(8%)	1:1,994	23%	1:1,616

ב.2. להלן תרשים המתאר את התפלגות ממצאי בירור התלונות לשנת 2025:



3. ב. להלן התפלגות תלונות שנבדקו בשנת 2025 לפי מחלקה וממצאי הבירור:



4. ב. להלן פירוט התלונות לשנת 2025. (מטעמי צנעת הפרט מצוינים נושא התלונה, הגוף הנילון ומסקנת הבירור):

מסקנת בירור	פירוט	הגוף הנילון	מתלונן	
התלונה מוצדקת. מפקח רישוי עסקים טיפל באירוע. בעל עגלת הקפה (בעל רישיון כחוק), התחייב לטפל במטרד ולא להרעיש.	עגלת קפה הפועלת בישוב יוצרת מטרד רעש וחסימות בכביש.	רישוי עסקים	תושב עדי	1
התלונה לא מוצדקת. קו האוטובוס הנכנס לישוב מגיע לתחנת רכבת בחיפה. נושא התחבורה הציבורית אינו באחריות המועצה.	האוטובוס הציבורי המגיע לישוב נוסע ריק בשל העובדה כי אינו מגיע לתחנת הרכבת.	מועצה כללי	תושב גבעת אלה	2
התלונה לא מוצדקת. הנושא נבדק על ידי היועץ המשפטי שהוא הסמכות בנוגע לכך. היועץ המשפטי קבע, כי מדובר בקונפליקט מובנה על פי חוק ולא ניתן למנוע מחברי האגש"ח לדון בנושאים	ניגודי עניינים של חברי הועד המקומי החברים באגש"ח מונע בעדם מלדון בתב"ע מקומית שהגישה האגש"ח ואשר מניבה להם רווח כספי.	ועד מקומי	תושב בלפוריה	3

				ציבוריים ולכן, אין מניעה בהשתתפותם בדיון. הועדה לתכנון והניהל התבקשה לשרוע את 2 הצדדים (המתנגדים מבין חברי הוועד המקומי והתומכים בתב"ע).
4	תושב יפעת	ועד מקומי	האגש"ח בישוב מתכננת הקמת מתקן לאגירת חשמל. התושב מלין, כי הוועד המקומי אינו מוכן לשכור יועץ בטיחות חיצוני שיחווה את דעתו בעניין בטיחותו של המתקן לתושבים. התושב מלין חברי אגש"ח המכהנים בוועד, שיהנו מרווחי הפרויקט, אינם יכולים לדון בכך בשל ניגודי עניינים.	התלונה לא מוצדקת. הנושא הועבר ליועץ המשפטי שטען שאין ניגודי עניינים. ראה הסבר בתלונה לעיל.
5	תושב תל עדשים	איכות הסביבה	מלין על מטרד ריח ועשן כתוצאה משריפות שתחומי הישוב איכסאל. למרות פניותיו לא נעשה דבר.	התלונה לא מוצדקת. המדובר בשריפות הנמצאים בתחום המועצה המקומית איכסאל. המועצה מטפלת בנושא ופנתה לגורמים האחראים: המשרד להגנת הסביבה ולמשרה.
6	תושבת נופית	איכות הסביבה	מטרד רעש המגיע מהמסגד של סוואעד חמירה.	התלונה לא מוצדקת. מבדיקה של המרחקים הגיאוגרפיים עולה, כי ככל הנראה הרעש מגיע מהישוב ראס עלי שאינו בתחום המועצה שנמצא קרוב יותר לביתה של המתלוננת.
7	תושבת כפר החורש	איכות הסביבה	מטרד ריח שעולה מהקמין של השכן.	התלונה לא מוצדקת. בבדיקה נמצא, כי מדובר בקמין תקני, הארובה נמצאה גבוהה והעץ לשריפה תקין ויבש. בבדיקה של מריח מוסמך, לא נמצאו סימנים למטרד ריח.
8	אגש"ח תל עדשים	חברת יובלי העמק	מטרד של סתימות ביוב, הגורמות לגלישת ביוב ומפגע סביבתי.	התלונה מוצדקת.

				מדובר בהזרמת רפס של רפתות למערכת הביוב. הנושא מטופל על ידי מחלקת הפיקוח וחברת יובלי העמק.
9	תושב כפר ברוך	פסולת ומחזור	עובדי פינוי אשפה אינם מחזירים את הפח הירוק למקומו, למרות פניותיו לא נעשה דבר.	התלונה מוצדקת. התלונה טופלה ועובדי המחלקה התבקשו להחזיר את הפח למקומו.
10	תושבת תמרת	ועד מקומי	פלישות של תושבים לתחום הציבורי, מונעות מעבר רכבי חרום ושירות.	התלונה מוצדקת. בבדיקה נמצא, כי אכן ישנם פלישות לשטחי ציבור. הישוב התבקש לטפל בנושא.
11	תושבת שריד	אגף חינוך	מלינה, על ליקויים בניהול חשבון הורים בבית הספר העמק המערבי.	התלונה מוצדקת. הנושא נבדק ונערך דוח שנדון בוועדה לענייני ביקורת המועצתית.
12	תושב עין דור	ועד מקומי אגף הנדסה	העדר שקיפות בביצוע עבודות שכונת ההרחבה ובניית גדר הפרדה ללא התחשבות בבטיחות התושבים	התלונה לא מוצדקת. בבדיקה נמצא, כי קיימת שקיפות על ידי פרסומים לקהילה, קיים היתר והגדר המפרידה בוצעה בתיאום עם נציגות הישוב ומיועדת לשמירה על בטיחות התושבים.
13	תושב מנשה זבדה	אגף חינוך. מנהל בית ספר יסודי	בית הספר קולט ילדי חוץ ופוגע באיכות הלמידה של ילדי הישב. הוצבו קרוונים שאינם קרובים למרחב מוגן.	התלונה לא מוצדקת. קליטת ילדי חוץ הובילה לפתיחת כיתה נוספת ובכך מספר התלמידים בכיתה פחת ובכך, שופרו תנאי הלמידה. הקרוונים הונחו בהתאם לתכנון והוראות חוזר מנכ"ל.
14	תושב אחוזת ברק	מחלקת פיקוח ואכיפה	מטרד רעש מפעילות עסקית בחצר השכן שאינה מטופלת	התלונה לא מוצדקת. התנהלות מחלקת האכיפה בטיפול נמצאה תקינה. לא נמצאו ראיות לפעילות עסקית במקום. בנוגע לרעש, ניתן לפנות למשטרת ישראל.
15	תושב תל עדשים	הנהלת המועצה	המלצת הנהלת המועצה על חברי ועדת הביקורת אינה חוקית	התלונה לא מוצדקת. אין מניעה חוקית והנהלת המועצה רשאית להמליץ בפני מליאת המועצה לגבי מועמים לוועדת הביקורת של הועד המקומי.

16	תושבת בלפוריה	ועד מקומי	התנהלות לא תקינה של חבר ועד מקומי בריענון מערכת השערים בישוב והסרת משתמשים, ללא התייעצות עם הועד המקומי	התלונה מוצדקת בחלקה. חבר הועד מונה כרפרנט ביטחון ובסמכותו לרענון ולבדוק את שמות המשתמשים במערכת השערים. בשל הזמן שחלף, היה על חבר הועד להביא את הנושא לדיון בישיבת הועד.
17	תושב הרדוף	אגף איכות הסביבה	אשפה באתר "עין יבקע" מצטברת ואינה מטופלת.	התלונה אינה מוצדקת. המדובר באתר הנמצא באחריות רשות ניקוז קישון ואל באחריות המועצה. מנהל אגף איכו"ס יפנה את התלונה לרשות ניקוז קישון.
18	תושבת תמרת	ועד מקומי	תלונה שניה, פלישת תושבים לשטח הציבורי שאינה מטופלת ופוגעת במעבר רכבי שרות.	התלונה נמצאה מוצדקת. על המועצה והוועדה לתכנון ובניה לוודא את תיקון הליקוי ולפנות את השטח הציבורי.
19	תושבים מקיבוץ הסוללים	ועד מקומי	מינוי רב"ש זמני ללא בדיקת התאמה.	התלונה לא מוצדקת. המינוי בוצע בשל דחיפות וחשש לפגיעה בביטחון התושבים תוך התייעצות עם מנהל אגף חרום וביטחון במועצה. על הועד המקומי להוציא קול קורא לתפקיד ולמנות רב"ש קבוע.
20			מינוי גזבר בניגוד להחלטת הועד המקומי	התלונה לא מוצדקת. בשל דחיפות העניין, הועד המקומי שינה את החלטתו בישיבה ומינה גזבר.
21	תושב אלון הגליל	אגף הנדסה הנהלת אגש"ח אלון הגליל	בשל ביצוע כביש למרלוג נפגע הניקוז במשק החקלאי שלו.	התלונה מוצדקת בחלקה. החובה לוודא שהניקוז ימשיך לזרום מוטלת על האגודה השיתופית אשר יזמה ותכננה את הכביש. מהנדס המועצה הציע פתרון שלדעתו נותן מענה ראוי. מומלץ לבחון את הניקוז בחורף ולקבל כתב שיפוי מהאגודה השיתופית.

22	תושב רמת ישי	אגף הנדסה	צמיג רכבו נפגע מ"עין חתול" שהושאר בצומת תמרת בשל עבודות פיתוח	התלונה לא מוצדקת. הכביש נמצא באחריות חברת נתיבי ישראל.
23	תושבת שמשית	מחלקת שכר	לא קבלה שכר לחודש 8/25.	התלונה לא מוצדקת. השכר משולם בחודש העוקב בשל הצורך לקבל דוחות עבודה ולעבדם. התושבת קבלה את שכרה בחודש העוקב.
24	תושב תל עדשים	ועד מקומי	אי מענה של הועד המקומי לגבי טיפול במפגעי בטיחות בישוב	התלונה נמצאה מוצדקת. כחלק מהשרות לתושב, על הועד המקומי לתת מענה תוך פרק זמן סביר. על הועד המקומי לטפל במפגעי הבטיחות בהתאם לדירוג דחיפות שיקבע מהנדס המועצה.
25	תושבת עדי	מחלקת פיקוח	מטרד מעגלת קפה הממוקמת בסמוך לביתה	התלונה לא מוצדקת. לעגלת הקפה קיים רישיון בתוקף. לא נמצאה ראייה למטרד.
26	ועד הורים בגן כוכבים מנשיה זבדה	אגף חינוך אגף הנדסה	הדרך מהשער הראשי לגן ארוכה ומסורבלת, במיוחד בימי גשם וימים חמים, מבקשים לפתוח שער אחורי.	התלונה לא מוצדקת. משיקולי בטיחות, לא ניתן לפתוח שער אחורי באופן קבוע.
27			קיים מחסור במשחקים בגן והדבר אינו מאפשר סביבת והתפתחות	התלונה מוצדקת. הוזמנו משחקים וציוד ריהוט.
28			אין שירותי צוות בגן	התלונה לא מוצדקת. קיים תא ששימש לשירותים שפורקו לבקשת הגננות ומשמש היום, כמחסן. עם פינוי הציוד, תיבדק האפשרות להתקין שוב את השירותים.
29			המרחק מהמקלט גדול ואינו מאפשר הגעה בזמן.	התלונה לא מוצדקת. אין התכנות לבניית ממ"ד, ההוראות קובעות להגיע למקום "הכי מוגן שיש". יש לוודא, כי

				הדרך למקלט הקרוב תהיה פנויה ממכשולים.
30	תושב גבעת אלה + תושב עדי	אגף הנדסה	המדובר בתושבים הבונים בית בהרחבה בישוב. התושבים התבקשו לתת ערבות כספית, לשמירה על תשתית ציבורית המוחזרת ללא הצמדה.	התלונה מוצדקת. כיום התושבים מתבקשים לתת צ'ק ביטחון בלבד.
31	תושבת קיבוץ מרחביה	אגף קהילה ורווחה	בגן חינוך מיוחד ניצנים בקיבוץ, אין מרחב מוגן	התלונה לא מוצדקת. הגן נמצא באחריות משרד הרווחה. קיים מקלט היכול להכיל את כל ילדי הגן והעובדים.
32	תושבת שדה יעקוב	מוקד המועצה	פתחה קריאה במוקד המועצה בבקשה לקבל קבלה בגין תשלום לקייטנה ולא נענתה.	התלונה נמצאה מוצדקת. נמצאו כשלים בהליך למעקב אחר הטיפול בקריאה. נמסרו המלצות לתיקון.
33	תושב יפעת	מחלקת תחבורה	הסעת הילדים לבית הספר איחרה והילדים חיכו ללא מלווה.	התלונה לא מוצדקת. אכן ההסעה איחרה אולם, היה מלווה במקום.
34			נהג הסעות ילדים נהג בצורה מסוכנת.	התלונה מוצדקת. הנושא טופל והנהג הודח.
35	תושב שכונת אום סחאלי	אגף חרום וביטחון	היעדר מיגון מתאים בשכונה.	התלונה אינה מוצדקת. המדובר בשכונה שאינה מוסדרת סטטוטורית ותכנונית. כל נושא המיגון נמצא באחריות פיקוד העורף.
36	תושב עילוט	מנהל הכנסות	למרות שהגיש נסחי טאבו על מכירת מגרש, עדיין מקבל חיובי ארנונה על כל המגרש בגודל 7 דונם.	התלונה מוצדקת. בוצע תיקון גודל בשומה במחלקת מנהל הכנסות.
37	תושב אלון הגליל	מחלקת תרבות	רכש כרטיס להופעה שבוטלה וקיבל במקומה הופעה של אומן אחר ללא שנתנה לו אפשרות להחליט האם הוא מעוניין	התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם התושב שקבל את הסברי המחלקה.

			בכך. פנה למחלקת תרבות, ולא קיבל מענה.	
38	תושב שריד	ועד מקומי	הלין בפני הועד המקומי לגבי מטרד ריח רע מחצר השכן בשל צואת כלבים שאינה מטופלת.	התלונה מוצדקת. נערכה בדיקה של פקח המועצה, השכן קיבל הנחיות לניקוי החצר.
39	תושב חיפה	ועדה לתכנון ובניה	נעשה שימוש חורג במבנה בבית במושב בית לחם הגלילית. התושב פנה לוועדה ולא נענה.	התלונה לא נבדקה. נמצא, כי התושב פנה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור ולכן, בהתאם לנהלים התלונה לא נבדקה.
40	תושבת תל עדשים	ועד מקומי	ליקויים במתקני משחקים שלא מטופלים.	התלונה מוצדקת. הליקויים טופלו על ידי הועד המקומי. הוסבר לתושבת, כי היה עליה לפנות תחילה לוועד המקומי.
41	תושבת יפעת	אגף חינוך	התושבת לבורנטית בבית הספר העמק המערבי. מלינה, כי התנהלות של רכז אדמיניסטרציה אינה תקינה והיא אינה כפופה אליו.	התלונה לא מוצדקת. התושבת בעבודתה כפופה מנהלית לרכז האדמיניסטרציה, הוסבר לתושבת את תפקידי הרכז וסמכויותיו.
42	תושב דברת	ווטרינריה	למרות שהובטח, לוכדי החתולים במבצע מיצי לעיקור וסירוס חתולי רחוב לא חזרו להשלמת המשימה.	התלונה מוצדקת. המשימה הושלמה. הומלץ, כי השרות הווטרינרי המועצתי יטפל בנוגע למרפאה המבצעת את מבצע מיצי.
43	תושבת עדי	ועד מקומי	מטרד רעש בגין הפעלת מפוח עלים של עובדי הועד המקומי	התלונה מוצדקת. חודדו ההנחיות לעובדים בנוגע להפעלת מפוח עלים.
44	תושבת אחוזה ברק	ועד מקומי	למרות פניותיה, הועד המקומי לא טיפל במטרד הנוצר מעצים בשטח הציבורי	התלונה מוצדקת. המטרד טופל על ידי הועד המקומי.
45	תושב מזרע	חברת יובלי העמק	פנה לחברת יובלי העמק לבירור זיכוי ביוב ולא קיבל מענה	התלונה מוצדקת. בקשתו טופלה על ידי החברה.

46	תושב שמשית	מחלקת פיקוח	השכן שבונה לידו חסם את השביל בשטח הציבורי והרס את הגינן שם.	התלונה לא מוצדקת. השכן נמצא בהליך בניה, אין חסימה של השביל ואין לכלוך. פקח מועצה עוקב אחר הבניה ועם סיום הבניה, יוחזר המצב לקדמותו.
----	---------------	----------------	--	---