



לשכת מבקר העירייה

# דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

תשפ"ה-תשפ"ו 2025

עיריית רמלה

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



רמלה, י"ב טבת בשבט תשפ"ו  
1 לינואר 2026

לכבוד  
מר מיכאל וידל - ראש העירייה  
חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור.

אני מתכבד להגיש בזאת דין וחשבון על הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2025, כנדרש בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן "החוק").

בהתאם לסעיף 15 לחוק - יגיש הממונה לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו.

הדוח מסכם את פעולות הממונה וכולל סקירה כללית של סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול בהן. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם. יצוין, כי החל מדצמבר 2008, מבקר העירייה ממלא את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה, מוסדותיה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.



הממונה מברר תלונות פרטניות ולעיתים בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון. התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית. מידע העולה מהתלונות משמש לעיתים גם נושא לביקורת כאשר בדיקת נושא התלונה נעשית בראייה כוללת המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור.

בהזדמנות זו, אני מודה לעובדת לשכתי לשעבר, מנהלת מחלקת ביקורת על עבודתה המסורה, המקצועית ותרומתה החשובה בהליך בירור התלונות.

בברכה,

יהושע קלפוס

יהושע קלפוס  
מבקר העירייה  
וממונה תלונות ציבור

העתקים:  
מר רועי מוסט – מנכ"ל העירייה



### טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2025 לדצמבר 2025 הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. הוגשו 29 תלונות ע"י תושבי העיר ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור.
3. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כיאות ע"י העירייה.
4. תלונה לא מוצדקת פרושה – אין בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה חלה על העירייה.

לוט: \* ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.

\* התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות העירייה.



### מבוא כללי

הרשות המקומית מספקת שירותים בתחומים רבים ומגוונים ומשפיעה על איכות החיים של התושבים, ועליה לספק מענה לצרכיהם באמצעות שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן – החוק), מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור (להלן – הממונה). על פי חוק, מועצת הרשות תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה. החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות, עצמאות הממונה, אי תלותו ועוד, נותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו והוא אחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

המועצה אישרה בדצמבר 2008 את מינוי מבקר העירייה לתפקיד הממונה, המשמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן על גוף עירוני מבוקר, כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

ראוי להדגיש, כי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א – 2001 קובע שהוראות פקודת העיריות לא יחולו עליהם ולכן, תאגיד "מי ת.מ.ר" תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ (להלן – מי ת.מ.ר) אינו בסמכות הממונה.



### בירור התלונות

תלונה שהוגשה בכתב או בעל פה ונרשמה מפי המתלונן, תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, ואינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה, כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק וכן רשאי להפסיק אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. הממונה יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

בהליך בירור התלונה הממונה מקבל את התייחסות הגוף הנילון, עוקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, כלומר האם היתה מוצדקת כולה או חלקה או לא.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

### דוח שנתי

הממונה יגיש לראש העיריה ולמועצה דוח על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.



### חומר שאינו ראייה

דוחות הממונה, או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.



## ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2025

תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
לא מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות			
2			2	מוקד	1
2		1	3	הכנסות	2
2			2	רווחה	3
3		1	4	ווטרינרית	4
8	2	1	11	חינוך	5
2		2	4	תברואה	6
		1	1	מועצה דתית	7
1			1	פיקוח	8
	1		1	ספורט	9
20	3	6	29	סה"כ	

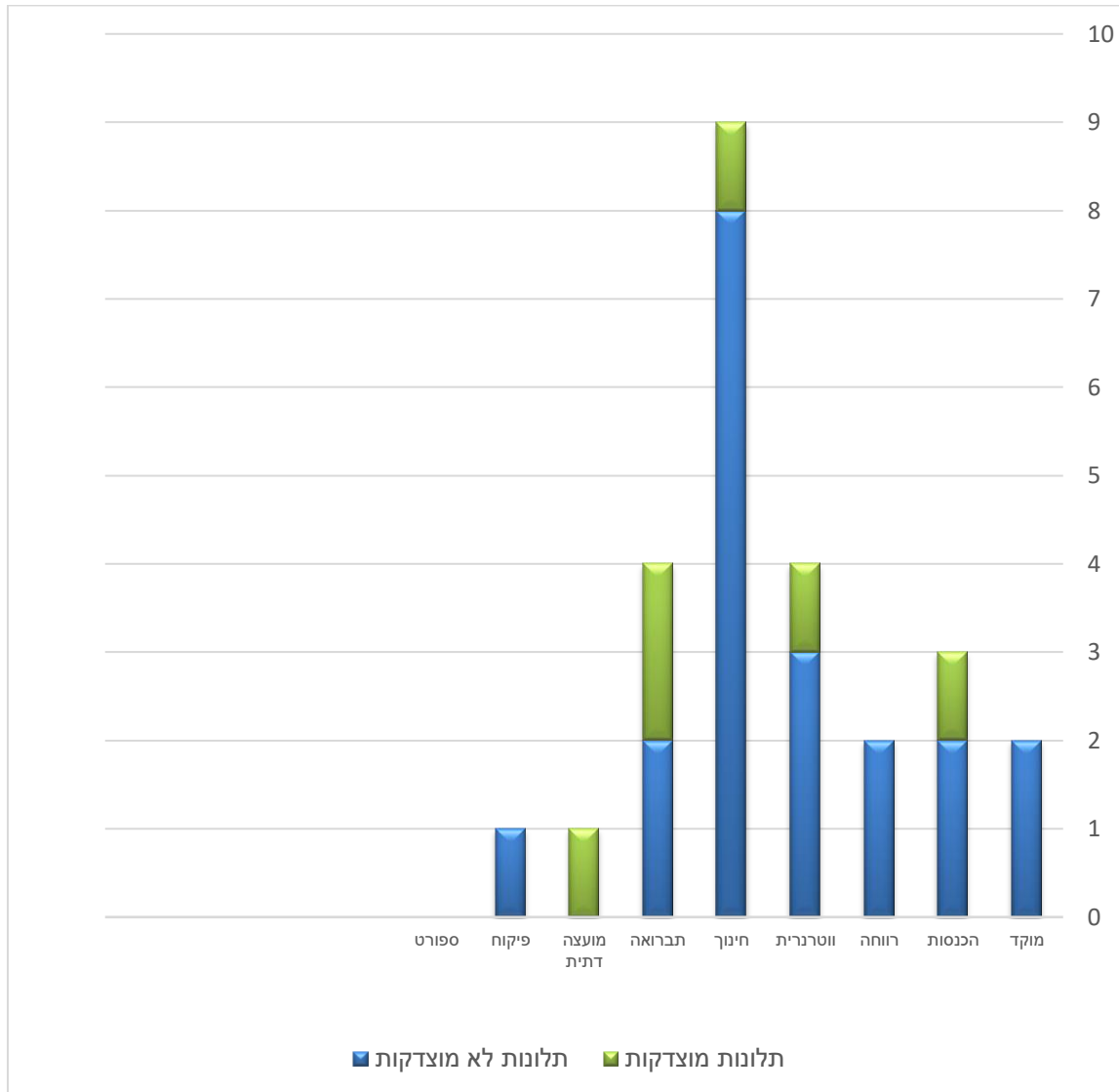


## תלונות הציבור לשנים 2025/2024/2023

תלונות מוצדקות חלקית 2025	תלונות מוצדקות חלקית 2024	תלונות מוצדקות חלקית 2023	תלונות לא מוצדקות 2025	תלונות לא מוצדקות 2024	תלונות לא מוצדקות 2023	תלונות מוצדקות 2025	תלונות מוצדקות 2024	תלונות מוצדקות 2023	סה"כ תלונות 2025	סה"כ תלונות 2024	סה"כ תלונות 2023	אגף/מחלקה
		-		3	6	-	-	2	-	3	8	הנדסה
		-	2	2	3	1	-	1	3	2	4	הכנסות
		-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	פיקוח
		-	3	2	1	1	-	-	4	2	1	ווטרינרית
2	1	-	8	2	6	1	3	2	11	6	8	חינוך
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	מועצה דתית
1		1		1	3		-	-	1	1	4	ספורט ואירועים
-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-	4	ביטחון ושיטור עירוני
-		1	2	-	1	2	-	-	4	-	2	תברואה
-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	רישוי עסקים מוקד
-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	רווחה
-	-	-	2	2	1		1	-	2	3	1	תחזוקה
-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	תלונה רב מחלקתית
-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	פיתוח ותשתית
-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	תיירות
-	-	-	-	-	-	-	1	-	--	1	-	איכות הסביבה
<u>3</u> <u>(10%)</u>	<u>1</u> <u>(5%)</u>	<u>2</u> <u>(6%)</u>	<u>20</u> <u>(69%)</u>	<u>14</u> <u>(67%)</u>	<u>26</u> <u>(74%)</u>	<u>6</u> <u>(21%)</u>	<u>6</u> <u>(28%)</u>	<u>7</u> <u>(20%)</u>	<u>29</u>	<u>21</u>	<u>35</u>	סה"כ

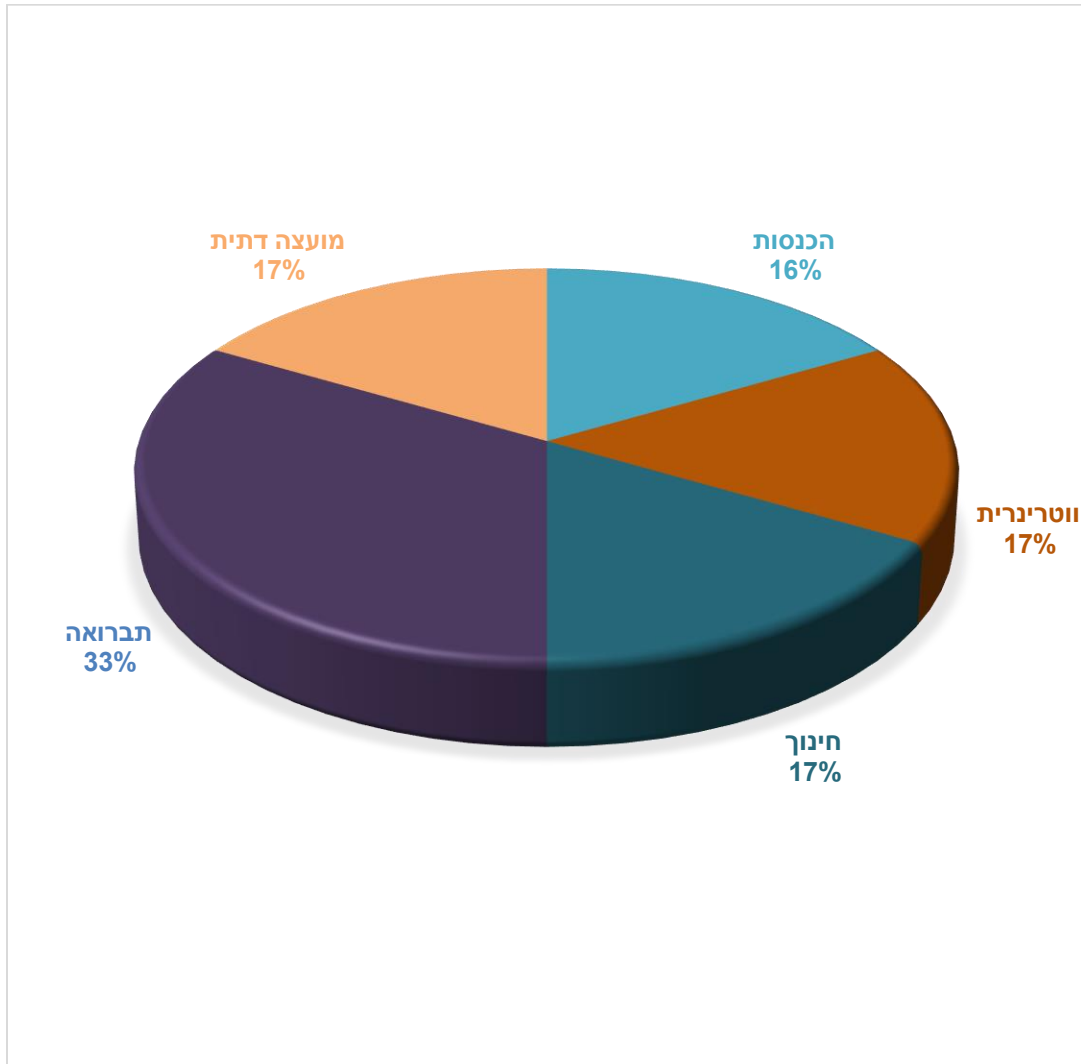


## תלונות הציבור – 2025



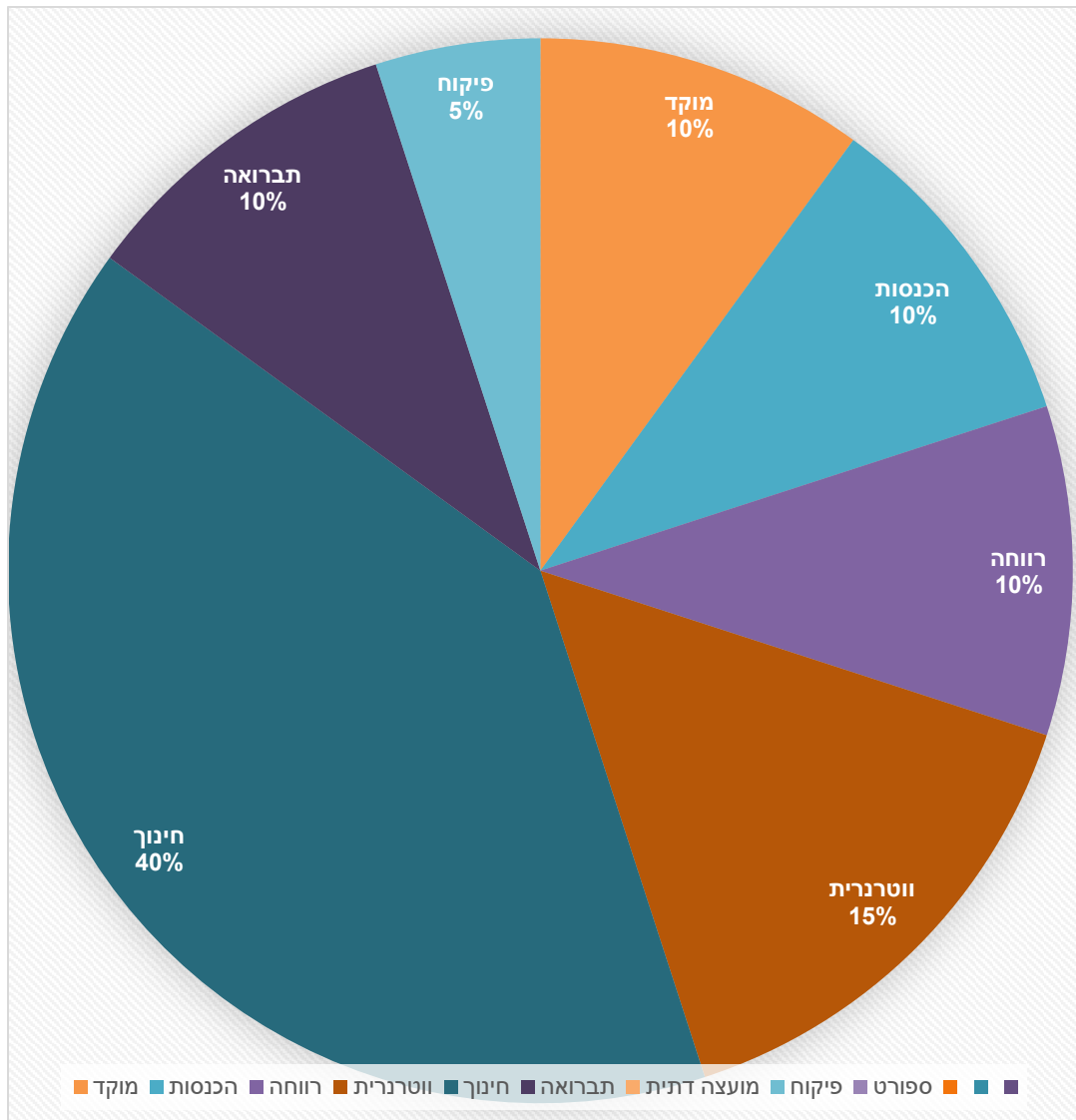


## תלונות מוצדקות – 2025





## תלונות לא מוצדקות – 2025





### פירוט התלונות

מספר סידורי	מחלקה/אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
1	הכנסות	עיקול חשבון	למתלוננת נודע כי חשבונה עוקל ללא הסבר מי הגורם המעקל ובגין מה.	למתלוננת עיקול ישן על חוב ארנונה שהוסר אולם קיימים חובות גם עבור דוחות מהפיקוח הוטרנירי ודוחות חניה.	לא מוצדקת
2	הכנסות	תשלום חוב ארנונה	אינה מקבלת שוברי חשבון לתיבת הדואר ולכן נוצר חוב של 4 חודשים. במוקד התשלומים לא חוזרים לפנייתה על אף שפנתה מספר פעמים.	אגף ההכנסות יצר קשר עם המתלוננת לצורך הסדרת התשלום והועברו לה כל דרכי ההתקשרות לאגף. בנוסף, מנהלת מוקד התשלומים תבדוק את חוסר המענה לפנייותיה.	מוצדקת
3	הכנסות	בקשה לקבלת הנחה בהתאם לפרסום העירוני.	בחוברת הארנונה פורסם כי תושב שישלם ארנונה בכרטיס אשראי או בהוראת קבע "לא יחולו הפרשי הצמדה על התעריף". המתלונן טען כי לאור הפרסום שילם את הארנונה בהוראת קבע באמצעות כרטיס האשראי ולמרות הפרסום חויב בהפרשי הצמדה. המתלונן מבקש לקבל זיכוי על החיוב וטוען כי מדובר בהטעיה של הציבור ע"י הרשות המקומית.	החוק הוא המסמך המשפטי המחייב ולא הפרסום העירוני, פרסומים של הרשות נועדו להסביר ולהנגיש את הוראות החוק. במידה וישנה טעות בפרסום היא אינה מבטלת הוראות חוק קיימות. בכל מקרה, גם בחוברת עליה מסתמך המתלונן מצוין בפירוט כי "אין בכל האמור כדי להחליף, להוסיף או לגרוע מן האמור בחוקים, בתקנות ובצו הארנונה, החוברת מוגשת כשירות לתושב. ובכל מקרה של אי התאמה, או סתירה, הנוסח המחייב הוא נוסח החוק והתקנות..."	לא מוצדקת
4	וטרניר	תשלום דוחות	קנסות בגין אחזקת כלבים ללא רישיון וללא חיסונים. לטענת המתלוננת מדובר ב 2 כלבים שחוסנו והוחזקו ברישיון והשלישי נמסר.	הדוחות ניתנו על אחזקת 3 כלבים ללא רישיון, 2 מתוכם מסוכנים ולא מעוקרים. כמו כן הכלבים לא מחוסנים ומחוזקים בתנאים ירודים. הדוחות נתנו לאחר קבלת התראות לחיסון הכלבים והוצאת רישיונות. הדוחות נשלחו בדואר רשום כדין. לאור מצב כלכלי ומצב בראותי קשה ניתנה אפשרות להגיש בקשה להפחתת ריבית על פיגור בתשלום.	לא מוצדקת



מספר סידורי	מחלקה/ אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
5	ווטרינר	אי טיפול בחתולה תוקפנית ובקשת פיצויים על חבלה כתוצאה מכך.	במהלך טיול עם כלבתו בשכונת מגוריו הותקף המתלונן ע"י חתולה משוטטת. החתולה נראתה במצב רפואי ירוד ובעקבות המקרה ולאחר התייעצות עם רופאה בלשכת הבריאות המחוזית, נדרש להתחיל סידרה של חיסונים נגד כלבת. הטיפול לווה בתופעות לוואי לא נעימות וזכה לתיעוד רפואי ואישור ימי מחלה מרופא המשפחה. המקרה דווח לעירייה אולם בפועל לא ננקטו צעדים למחרת החתולה תקפה את זוגתו של המתלונן, כתוצאה מכך נגרם נזק רפואי לשניהם והפסד כספי בשווי גבוה. המתלונן מבקש פיצוי כספי על כך.	השירות הווטרינרי פועל לצמצום מספר החתולים ע"י עיקור וסירוס, מתן טיפול רפואי במידת הצורך וחינוך להאכלה נכונה של מאכלי החתולים. במקרה של נשיכה וקבלת גיליון נשיכה מלשכת הבריאות המורה על סגר מתבצע חיפוש אחר בעל החיים והוא נכנס להסגר. לדברי הפונה, הוא וכלבתו הותקפו בתאריך 16.7.2025 והא דיווח על כך לעירייה וללשכת הבריאות. בבדיקה במוקד העירוני לא קיימת פניה על שם המתלונן, במוקד קימת תלונה זהה על שם פונה אחר אולם ניסיונות ליצור קשר עמו לא צלחו. כמו כן לא התקבל גיליון נשיכה מלשכת הבריאות על שם המתלונן ולפיכך לא ניתנה ההוראה על הסגר לבדיקת כלבת. בנוסף נערכו מספר ביקורות במקום אולם לא נמצאה החתולה המוזכרת בפניה	לא מוצדקת
6	ווטרינר	טיפול בכלב נובח	המתלוננת מלינה כי לשכן יש כלב פייטבול שנובח בכל שעות היממה ומוחזק בתנאים ירודים, פנייתו למוקד העירוני לא הועילה.	בבדיקה שנעשתה מול המוקד העירוני לא נמצאה פנייה של המתלוננת בנושא זה. בביקורת שנערכה בכתובת המצוינת בכל הדירות באותה הקומה לא נשמעו נביחות כלל. מהשירות הווטרינרי נמסר כי יערכו ביקורות נוספות בהמשך.	לא מוצדקת
7	ווטרינר	תשלום דוח	הכלב נדרס וחצי שנה לאחר מכן קבלנו קנס על אי תשלום אגרת כלבת. לבקשת המתלוננת לביטול הקנס נמסר לה כי אין עילה לביטול הקנס.	הדוח בוטל וישלח מכתב רשמי לפונה	מוצדקת
8	חינוך כספיים	החזרים כספיים	א. שילמה עבור קייטנה בחנוכה ולא קיבלה החזר כספי לאחר שביטלה את ההרשמה ב. בגן שילדיה שובצו בוטלה ההזנה בשל חוסר תשלום ע"י חלק מההורים אולם היא המשיכה לשלם. ג. המתלוננת הוציאה את ילדיה מהגן לטובת "חינוך ביתי", אולם החיובים הכספיים נמשכו.	א. תאריך ביטול ההרשמה לקייטנה יבדק ובמידה והביטול נשלח טרם התאריך האחרון האפשרי לביטול הכסף יוחזר. ב. ההזנה בגן לא בוטלה. ג. הילדים הוצאו מהגן ללא ההליך החוקי שנקבע במשרד החינוך "לחינוך ביתי", ילדיה משובצים ורשומים לגן כדין ולכן חלים עליה כל החיובים הכספיים.	לא מוצדקת
9	חינוך	רישום לקייטנת פסח ולשעת הארכה בצהרון	א. מבקשת להירשם באיחור של 3 שבועות לקייטנת פסח. ב. מבקשת להירשם לשעת הארכה בצהרון על אף שנמסר לה שאין מקום.	א. המתלוננת נרשמה באיחור ולכן אין באפשרות העירייה לרשום את בנה לקייטנה. ב. באפשרותה לפנות ישירות שוב למח' גני ילדים ולבדוק אם התפנה מקום.	לא מוצדקת



מספר סידורי	מחלקה/ אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
10	חינוך	סייעת לילד עם אלרגיה מסכנת חיים	בנו של המתלונן סובל מאלרגיה מסכנת חיים. לילד סייעת רפואית צמודה שתפקידה לשמור על הילד מחשיפה לאלרגנים המסכנים אותו. לטענתו, פעם אחר פעם הסייעת כושלת בתפקידה ולכן נכנסים מאכלים המסכנים את בנו.	נערכה שיחת הבהרה לסייעת ע"י מנהלת מח' גני ילדים וחודדו בפניה הנהלים בדגש על מניעת חשיפה לאלרגנים מסכני חיים. נערך בירור מקיף מול כלל הגורמים בגן והובהר להם המצב הרגיש של הילד. במידה ומצב דומה יחזור על עצמו העירייה תפעל כנגד הגורמים האחראים.	מוצדקת
11	חינוך	אישור לוועדה חריגה לאפיון וזכאות	ביתה של המתלוננת אובחנה עם הפרעות נפשיות ולא קיבלה אישור לוועדת אפיון וזכאות כתוצאה מרשלנות של המוסד החינוכי. מבקשת סיוע מול משרד החינוך של העירייה.	בקשה לוועדה חריגה הוגשה על ידי האם ישירות למשרד החינוך, לרשות אין גישה למערכת ואין לאגף נגיעה לנושא. תשובה של המשרד נמסרת ישירות למגיש הבקשה. הדבר הוסבר למתלוננת ע"י מזכירת המחלקה וגם ע"י מנהלת מחלקת חינוך ופרט. באפשרותה לפנות בשנית למשרד החינוך או לחזור לבית הספר לגבי קבלת מענים לילדתך.	לא מוצדקת
12	חינוך	שיבוץ גן	שיבוץ לגן שאינו לרצון המתלוננת והתנהגות עובדת שאינה הולמת עובד ציבור	השיבוץ בוצע בהתאם לכל הקריטריונים והנהלים העירוניים ובהתאם להוראות משרד החינוך. במידה ויתפנה מקום בגן תבחן האפשרות לשיבוץ בהתאם לסדר העדיפויות שנקבע. לנושא ההתנהגות-צוות העובדים דיווח כי השיחה אתך יצרה תחושת אי נוחות. במידת הצורך נסייע בהליך ובניסיון למצוא פתרון הולם.	לא מוצדקת
13	חינוך	בקשת שיבוץ לכיתה א' לביה"ס "רונה רמון".	המתלוננת מבקשת כי בנה ישובץ לבית ספר "רונה רמון" בהתאם לכתובת המגורים העדכנית ולאור בעיות אישיות, חברתיות ומשפחתיות. הגישה מספר ערערים בעבר על השיבוץ אולם בקשות הערעור לא התקבלו.	בעת הגשת הבקשה לרישום כתובת המגורים היתה ברחוב האורן ולא בשכונת נאות שמיר. החוזה על מעבר הדירה לשכונת נאות שמיר התקבל באגף החינוך לאחר סיום הליכי השיבוץ האחרונים. כמו כן בהתאם לנתוני הארנונה העדכניים, כתובת מגורי המשפחה היא ברחוב האורן, שאינו בתחום בית ספר "רונה רמון". בנוסף, כיתה א' בבית ספר "רונה רצון" נמצאת בתפוסה מלאה.	לא מוצדקת



מספר סידורי	מחלקה/אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
14	חינוך	בקשה מעבר לגן טיפולי אחר.	הגן הנוכחי שהינו גן טיפולי אינו מעניק את הטיפולים הבסיסיים להם זקוקה בתו. המטפלים הועברו לגנים אחרים וכתוצאה מכך טיפולים להם זקוקה בתו אינם מתקיימים בגן.	בהתאם לזכאותה הילדה שבוצעה לגן חינוך מיוחד. בגני החינוך המיוחד ישנם "סלים" של שעות טיפול הניתנים ע"י משרד החינוך. במסגרת "סלים" אלו נעשה מאמץ לאיושם באנשי מקצוע/טיפול כדוגמת קלינאית תקשורת, ריפוי בעיסוק, טיפול ריגשי וכו'. במקרים בהם יש מחסור באנשי מקצוע צוות הגן מקבל הדרכה מהמתי"א המלווה אותם ע"י מומחים בתחומים שונים, המשמעות היא שהאלמנטים השונים שזורים בפעילות שנעשית בגן לאורך יום הלימודים. בעת השיבוץ לגן לא נלקח בחשבון אם יש צוות טיפולי כזה או אחר וקריטריון זה אינו חלק משיקול השיבוץ וזאת בהתאם לחוזר מנכ"ל בנושא. בקשתך למעבר למסגרת אחרת תיבחן אולם לא בהכרח שבגן החדש יהיו מטפלים אליהם זקוקה בתך.	מוצדקת חלקית
15	חינוך	בקשה לשינוי רישום לבית ספר תיכון.	המתלוננת מבקשת להירשם לתיכון שאינו באזור מגוריה מאחר ובעבר סבלה הילדה מחרמות ואיומים. לאור סירוב אגף החינוך מבקש סיוע מהממונה.	מאחר והאם העדיפה להירשם לבית ספר שאינו בעיר, במשך תקופת הרישום לא בוצע רישום ולא התקבלה פניה מההורים עד לאחר סיום תאריך הרישום. בית הספר אותו הם מבקשים אינו באזור הרישום שלהם ואין באפשרות העירייה לענות לבקשתה. חשוב לציין, כי אילו היתה נערכת הרשמה בעת תקופת הרישום ולאור הנסיבות המיוחדות ניתן היה לענות לבקשת המשפחה. העירייה מסוגלת להציע חלופות חינוכיות אחרות, טובות לא פחות אשר עומדות במסגרת הנהלים וניתן להגיש לגביהם ערר מסודר. בשלב זה ולאור אפשרות הערעור העומדת למתלוננת אין מקום להתערבות הממונה.	לא מוצדקת
16	חינוך	בקשה להחזר כספי	א. בקשה להחזר כספי עבור הזנה וצהרונים בימי מלחמת "עם כלביא" בהם לא היו לימודים. ב. לקבל החזר עבור כספי הזנת בוקר של חודש יוני מאחר ולא הוטענו הכספים על כרטיס הגנת וההורים שילמו את הארוחה מכספם. ג. החזרים עבור סיום הצהרון בשעות מוקדמות בחלק מימות השבוע עקב חוסר במובילה בצהרון.	א. ביום 19.6.2025 נשלחה הודעה להורים כי מתבצע חישוב פרטני לכל תלמיד וההחזרים יבוצעו עד לסוף חודש אוגוסט בהתאם להנחיות משרד החינוך. ההחזרים יבוצעו בצירוף חישוב מסודר. ב. בחודש יוני בוצע גמר חשבון וכל גנת קיבלה את יתרת הכספים מגביית ההורים עבור הזנת הבוקר, פנייתך בנושא זה לא ברורה. ג. צהרון בגן לא הופסק, בגן פעלו שני אנשי צוות לאורך	מוצדקת חלקית



מספר סידורי	מחלקה/ אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
				כל התקופה על אף הודעות ששלחה אשת צוות להורים שפורשה כהפסקת פעילות, הנושא טופל מול הצוות.	
17	חינוך	בקשה לקיצור זמן ההסעה לתלמיד בעל צרכים מיוחדים.	מדובר בילד בן 5 בעל צרכים מיוחדים הסובל מבעיות רפואיות נוספות. הגן נמצא 7 דקות נסיעה מביתו אולם זמן הנסיעה אורך כשעה וחצי. לטענת אמו מדובר בהסעה המרכזת 3 גנים שונים.	לאור הפניה, רכזת ההסעות צמצמה את הקו והוא נמשך כ-15 דקות בלבד. בנוסף נתבקשה התערבותו של קצין בטיחות בתעבורה של העירייה לבדיקת זמן הנסיעה. ראוי לציין כי הקווים עוברים את אישור משרד החינוך ולכן לא ניתן לפצל קווים לכל מסגרת בודדת.	לא מוצדקת
18	חינוך	תלונה על גובה תשלום שנתי בגין גני ילדים.	המתלוננת ציינה כי יש לה משמורת משותפת ולכן ביקשה שהעירייה תנפיק 2 חיובים בגובה חצי מהסכום כל אחת, בעבורה ובעבור האב אך לא נענתה.	העירייה מבצעת גביה במוסדות חינוך להורים גרושים ולא נדרשה עד כה לפיצול הגביה. בפני ההורה קיימים מנגנונים חילופיים שאינם קשורים לעירייה הקשורים להסדרים שנקבעו בניהם כגון: החזר הוצאות כנגד קבלות וכו'. צוין בפני האם כי באפשרותה לפנות לחברת הגביה החיצונית לבירור לגבי הסדר במקרה וההורים גרושים.	לא מוצדקת
19	מועצה דתית	גידור חלקת הכהנים	המתלונן, שהינו כהן, מבקש גישה לחלקת הכהנים לאחר שהחלקה גודרה והכניסה למתחם מתאפשרת רק לאחר פניה ותיאום עם האחראי שלא זמין בכל עת.	סוכם מול המתלונן, שאינו תושב העיר, כי מפתח לחלקה יהיה זמין במשרדי המועצה הדתית בקבלה והוא יוכל לקבלו ישירות מהם.	מוצדקת
20	מוקד עירוני	חוסר טיפול בפניה	התלונן מספר פעמים על רעש בכל שעות היממה מהמזרקה ברחוב משה לוי ללא שהנושא טופל.	המזרקה עובדת בין השעות 08:00-13:00 ובין השעות 17:00-23:00. המזרקה אינה עובדת בכל שעות היממה ולכן התלונה לא טופלה. נעשתה פניה לראש העיר בבקשה להקדים את הכיבוי של המזרקה לשעה מוקדמת יותר	לא מוצדקת
21	מוקד עירוני	טיפול בתלונות ריח	פניות שנפתחות במוקד על ריחות לא נעימים מכיוון מושב מצליח וסגירתם כטופל על אף שהריח ממשיך ולא בוצע טיפול להפסקתו. כמו כן התנהגות מוקדן שאינה הולמת עובד ציבור.	במקרה של ריחות שמקורם במועצה שכנה האחראיות לטיפול נתונה לגורמי האכיפה של אותה מועצה. במוקד נמצאו 4 פניות של המתלוננת למוקד העירוני, 2 מתוכם נסגרו לאחר סיור שנערך במקום ולא נמצא ריח חריג, 2 מתוכם עדיין בסטטוס טיפול ומטופלים מול המועצה האזורית גזר. לגבי התנהגות המוקדן-	לא מוצדקת



מספר סידורי	מחלקה/ אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
				מהאזנה לשיחה בין המתלוננת למוקדנית לא נמצא כי מדובר בשיחה חריגה בהתנהגותה.	
22	ספורט	יחס פוגעני וחוסר מענה במועדון ספורט גירסי	בנה של המתלוננת משחק בקבוצת ילדים טרום ב.מ.ס. רמלה החל משנת 2023. לטענתה הילד סובל מיחס לא הוגן, התנשאות ואף התעמרות ממאמן הקבוצה ואינו מקבל דקות משחק. פניות שלה למנהל הקבוצה לא טופלו ולא ניתנה תגובה עניינית. בנוסף בנה שובץ לתוכנית "מפתחות" המקנה הנחה משמעותית אולם היא משלמת מחיר מלא.	בבירור מול מנהל הקבוצה עולה כי כל שחקן מקבל לפחות 15 דקות משחק בהתאם לתקנון. בעונת 2024 הילד שותף בכל המשחקים והאימונים עד שהפסיק לשמוע בהוראות המאמן, עזב את האימון ושטח המגרש וסיכן את עצמו. נערכו מספר שיחות בין המאמן לילד ולהוריו בתקווה שהדבר יביא לשיפור התנהגות הילד. הפנייה בנושא הכספי מטופלת באמצעות מזכירות ענף הכדורגל.	מוצדקת חלקית
23	פיקוח עירוני	השתלטות על מרחב ציבורי	במתחם חנויות להם שטח משותף, השתלט בעל חנות על המרחב ומתייחס לכך כשטחו פרטי.	מדובר בשטח פרטי משותף של דיירי הבניין ובסכסוך שכנים, הפיקוח העירוני לא מתערב בכך. ניתן לפנות למפקחת על הבניינים המשותפים.	לא מוצדקת
24	רווחה	סיוע בתחומים שונים	המתלוננת מוכרת ברווחה, לטענתה מנסה להשיג את עו"סית המשפחה תקופה ארוכה ללא הצלחה.	מתנהל קשר רצוף מול המתלוננת כולל קבלת סיוע לחג. קיים פער משמעותי בין התיאור בתלונה לדיווח ולתיעוד הנמצאים באגף הרווחה. לאור פנייתה לממונה אגף הרווחה יצור קשר מול המתלוננת.	לא מוצדקת
25	רווחה	שילוב בעל צרכים מיוחדים במועדונית	מדובר בעולה חדש שאינו אזרח ישראלי המתגורר עם משפחתו ברמלה- אושר שילובו של הילד במועדונית אולם לצורך אישור שהייתו במועדונית, המשפחה נדרשת לשלם ולשם כך על הרווחה להנפיק עבורו מספר זהות זמני, כדי שהמשפחה תוכל לקבל פרטים לתשלום בכרטיס האשראי. על אף שחלפו למעלה מחודשיים מאז אישור המועדונית, טרם הוסדר מספר זהות זמני לילד.	מכיוון שהילד אינו אזרח ישראלי האגף צריך היה לפתוח תיק על שמו במערכת הממוחשבת של הרווחה. נעשתה פניה למשרד הרווחה לצורך קבלת "זיהוי משרדי" אולם ההליך התעכב כיוון שהאם לא הגישה את כל המסמכים והיא נדרשה לבצע השלמות. בסיום בירור התלונה האם קבלה את מספר הזיהוי המשרדי, נפתח תיק על שם הילד והעירייה מקדמת את שילובו במועדונית.	לא מוצדקת
26	תברואה	חוסר ניקיון	הרכב החליק על הכביש כתוצאה מבטון וחול שנשפכו מבקש לבצע ניקיון רחובות.	קרן רמלה יצאה במכרז לעבודות טיאוט וניקיון רחובות באזור התעשייה במסגרת מנהלת פארק נשרים. תחילת עבודות הניקיון מתוכננות ליום 29.01.2025	מוצדקת



מספר סידורי	מחלקה/אגף	נושא	מהות התלונה	בירור התלונה	סטטוס התלונה
27	תברואה	לכלוך וריח לא נעים בבנין	ברחוב משה לוי קיימת דחסנית זבל בתוך מבנה מגורים המופעלת ע"י הקבלן שבנה את הבית	מדובר בשטח פרטי שאינו בסמכות העירייה. הומלץ למתלוננת לפנות ללשכת המפקח על הבניינים המשותפים.	לא מוצדקת
28	תברואה	אי פנוי אשפה	המתלונן גר ברחוב רפאל איתן 9-13. לטענתו משאית האשפה נמנעת מכניסה למתחם כתוצאה מרכבים חונים שחוסמים את הגישה לפחים. בקשתו היא לפעול להסרת החסימה ולא לעזוב עד לפינוי האשפה.	במידה ורכב חונה מפריע לפינוי האשפה (ורק במקרה הזה) העירייה מבצעת אכיפה גם בחניון פרטי משותף. במקרים דומים בעבר ניתנו דוחות ע"י הפיקוח העירוני. ממומלץ במקרה כזה לפנות לפיקוח שיפעל לאיתור בעל הרכב. משאית האשפה ממשיכה בעבודתה מאחר וזמן הפינוי לרוב אורך זמן ואין ביכולתה להמתין לפיקוח, לרוב המשאית חוזרת לאחר פינוי החסימה.	מוצדקת
29	תברואה	בקשה להחלפת מיכלי זבל בטמונים.	הפונה מרחוב שמחה הולצברג 16 מבקש להחליף את 3 המכולות בטמונים. המצב הנוכחי יוצר מפגע קשה של ריח לא נעים, חתולים רבים וסכנה לבריאות הסביבה.	בעבר הוצבו שלוש מוטמנים שהוסרו כתוצאה מפניות של וועד הבניין. כחלופה למוטמנים שהוסרו הוצבו שלוש מכולות לטובת דיירי הבניין בלבד ופינוי מתבצע מדי יום. בשלב זה אין בכוונת העירייה להקים מוטמנים חדשים במקום לאור העלויות הגבוהות להקמתם ולאור בקשת וועד הבניין בעבר. לאור פנייתך ניתנה הוראה למחלקת הפיקוח לבצע אכיפה בתדירות גבוהה יותר במקום.	לא מוצדקת

קבלת פנייה

העונה לתנאים בחוק המוגדרים

ניתוב הפונה או העברת הפנייה לגורם הרלוונטי והודעה לפונה

בסמכות הממונה

לא

כן

דחיית התלונה על הסף, רישום והודעה למתלונן

העברה לגורם הרלוונטי ובירור התלונה

עניין התלונה בא על תיקונו או אין מקום להמשך בירור

לא

כן

התלונה מוצדקת כולה או חלקה

לא

כן

הודעה על תוצאות הבירור למתלונן, לנילון ולממונה עליו

הודעה מנומקת למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש העירייה

הפסקת בירור ומענה למתלונן ע"י הגורם הרלוונטי או הממונה

סיום התהליך



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

#### הגדרות

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) (1) 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 והתקיימו 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 וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר 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.

### עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

### 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 תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת 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 תפקידו של הנילוך, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- (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 למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.



### דרך הגשת התלונה

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 לבירור יעיל של התלונה.

### תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבת 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 בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
  - (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 בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה 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.

### דרכי בירור תלונה

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 הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.



(ד) לצורך הבירור 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 בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות 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; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### איסור הפרעה

9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

### הפסקת הבירור

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 ויציין את הנימוקים לכך.

### תוצאות הבירור

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 בתיקון 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).

### סייגים להודעה

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 כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

### דחיית התלונה

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

### זכויות וסעדים

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 יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

### דין וחשבון

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 דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.



### חומר שאינו ראייה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.  
(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

### פרסום

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 תשלום ארנונה לחייבים;  
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

### ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

### תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

### הוראות מעבר

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 תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).