



5.1.2025

לכבוד
מר יחיאל זוהר, ראש העירייה
חברי מועצת העיר
ח.נ.,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2024

הנני מתכבדת בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2024 לפי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008.

1. רקע כללי

לפי החוק, ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאת המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור, ושיעמוד בדרישות התפקיד כמפורט בחוק.

בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור להגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיה, לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. החוק קובע שהמועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.

הממונה על תלונות הציבור מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי העיר. במסגרת תפקידה, בודקת הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד העירייה, נושאי משרה, ממלאי תפקיד וכלל עובדי העירייה, בין אם נתקבלה מתושב או מכל אדם אחר, בנושאים המצויינים בחוק.

2. נוהל עבודה

נוהל עבודתה של הממונה על תלונות הציבור הוצע על ידה ואושר על ידי מועצת העירייה.

הנוהל אושר כאמור על ידי המועצה בתאריך 30.3.2022. במסגרת הנוהל, נקבעו גם תפקידיה וסמכויותיה של הממונה על תלונות הציבור.

נוהל העבודה מפרט, בין השאר, את סמכויותיה של הממונה על תלונות הציבור את דרכי בירור התלונה, את דרכי הגשת התלונה, אילו תלונות יש לבררן ואילו תלונות שאין לבררן, פרסום ודרכי התקשרות לממונה, דין וחשבון וכיוצ"ב.



3. תלונות הציבור

תלונה הינה טענה של אי שביעות רצון ממעשה או מחדל של העירייה ומוסדותיה על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בעירייה וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

בשנת 2024 הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור 47 תלונות במגוון נושאים ותחומים. יש לציין כי בשנת 2023, הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור בעירייה 34 תלונות במגוון נושאים ותחומים.

בנוסף, הועברו לטיפול ו/או לידיעה תלונות ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במגוון נושאים לבדיקה. מספר התלונות שהגיעו וטופלו בעירייה ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנת 2024 הינו 53.

להלן התפלגות התלונות, כפי שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור (ללא תלונות שהגיעו ממשרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור), לפי גורם מטפל בעירייה :

ארנונה	הנדסה	חינוך	ביטחון	כללי	סה"כ
12	5	13	5	12	47

באשר להצדקתן של התלונות, אותרו 14 תלונות שהינן מוצדקות שמהוות כ- 30% משיעור התלונות.

(א) דוגמאות לתלונות/פניות שאינן מוצדקות:

- בקשות שונות בנושא קידום ביצוע של תשתיות.
- פניות ארנונה שלא הועברו כלל המסמכים הנדרשים לקבלה של הקלות והסדרת תשלומים.
- פניות בנושאים שאינם בטיפול העירייה, לרבות המחלקה הוטרינרית (אשכול נגב מערב), חברות תקשורת וכיוצ"ב.

(ב) דוגמאות לתלונות/פניות מוצדקות:

- גיזום עצים במרחב הציבורי.
- פרסום פרוטוקולי ועדות העירייה.
- נושא הסעים במערכת החינוך המיוחד.

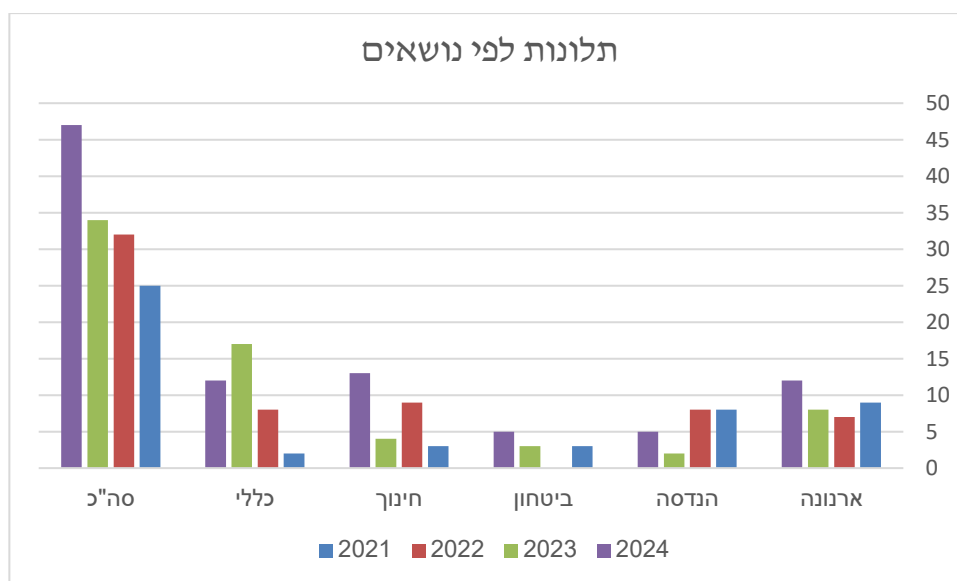


לשכת מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

להלן השוואה של תלונות שהוגשו בשנת 2024 לעומת השנים 2021-2023, לפי נושאים:

שנה	ארנונה	הנדסה	ביטחון	חינוך	כללי	סה"כ
2021	9	8	3	3	2	25
2022	7	8	-	9	8	32
2023	8	2	3	4	17	34
2024	12	5	5	13	12	47

להלן תרשים התואם את הנתונים:



4. סיכום

מנתוני הפניות/תלונות, כפי שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה בשנת 2024, עולה כי קיימת עלייה במספר התלונות שהתקבלו בשנת 2023 וכי קיימת עלייה מתמדת במספר התלונות שמוגשות לממונה על תלונות הציבור בעירייה לאורך השנים. יש לציין כי העלייה במספר התלונות נמצא בהלימה לגידול המשמעותי של מספר התושבים בעיר.

חשוב לציין כי מרבית התלונות שהתקבלו אינן מוצדקות.

ברצוני להודות לראש העירייה, למנהלים השונים ולעובדי העירייה על הסיוע, על שיתוף הפעולה ועל ההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול ומענה לתלונות הציבור, וכן לאבישג אלמסי על העזרה ושיתוף הפעולה בכל הנוגע לטיפול בתלונות הציבור לרווחתם של תושבי העיר.

בברכה,

ליהי אהרון פלקוביץ
מבקרת העירייה
וממונה על תלונות הציבור