

מועצה אזורית יואב



דו"ח ביקורת פנימית בנושא תלונות הציבור לשנת 2025

ליאת רותם, עו"ד
מבקרת המועצה האזורית יואב
וממונה תלונות הציבור

מאי 2026

תוכן עניינים

3.....	מבוא
4.....	המצב העובדתי
4.....	מה בין תלונה לפנייה?
4.....	מי רשאי להגיש תלונה ?
4.....	אופן בירור התלונה
5.....	ממצאים
6.....	תוצאות בירור התלונות

מבוא

ב 8.4.2008 פורסם בספר החוקים של מדינת ישראל, "חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008" אשר נכנס לתוקף לאחר 90 יום מיום פרסומו.

על פי חוק זה חל על מועצת הרשות המקומית חובה למנות את מבקר הרשות 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 תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

המודל של מינוי מבקר הרשות המקומית גם כממונה על תלונות הציבור, מתבסס על הנהוג אצל מבקר המדינה הנושא בשני הכובעים יחד, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, כפי שנקבע בחוק מבקר המדינה בשנת 1958. טעם האיחוד בין התפקידים נובע מן הצורך לאפשר למבקר לעקוב בראייה כוללת ורחבה אחר פעולות המינהל הציבורי מהאספקטים השונים שלהן – הן מן ההיבט של תיקון הליקויים והן מההיבט הציבורי הכללי של ההתייחסות לאזרח בבואו במגע עם המינהל. לשני היבטים אלה מכנה משותף: רשות הלוקה בחוסר יעילות מוסדית, לא תיטיב להעניק את השירות שהיא חבה לאזרח, ולהפך. מכאן אפשר להבין מדוע האזרח רואה במבקר כתובת להגשת תלונתו.

תפקידו של ממונה על תלונות ציבור ברשות המקומית, כרשות ציבורית, לפקוח עינו על הרשות המקומית לבל תזניח את חובתה כלפי האזרח – לנהוג בו בהגינות ובתום לב, ותוך שמירה על זכויותיו החוקיות, כבודו וחירותו.

אולם, יש להבהיר, כי אין בידי הממונה על תלונות ציבור (כל ממונה) את הכלים לדון בחלק מהתלונות הנכנסות לגדר המשפט הפרטי (ביחס שבין השלטון והאזרח), והמצריכות הכרעה עובדתית בנושא השנוי במחלוקת, הכרוך בשמיעת עדויות והצגת ראיות, וקביעת מהימנות.

סעיף 15 לחוק האמור קובע את הצורך בהגשת "דין וחשבון" אחת לשנה לראש המועצה ולמליאת המועצה:

"הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאחר מ- 1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית".

ברצוני להודות למנהלי המחלקות השונות במועצה, המתמודדים עם פניות הציבור מדי יום ביומו, איש איש בתחומו, על הסיוע בהכנת הדו"ח.

המצב העובדתי

תשבי מועצה אזורית יואב מעודכנים על אפשרות הפניה לממונה בכמה דרכים. בהתאם לדרישות החוק קיים פירסום דרכי פנייה לממונה באתר האינטרנט של המועצה ועל גבי שוברי הארנונה התקופתיים.

מעבר לאמור, פורסמה כתבה בעיתון הבית של המועצה, פורסמה ידיעה ב"דף הבית של יואב" המגיע לדואר האלקטרוני של תושבי המועצה המנויים וכן נשלח מידע באופן אישי לרכזי הקהילות ביואב, הכולל את נוהל תלונות הציבור, שגובש על ידי המבקרת, על מנת שיעבירו לרשימות התפוצה המלאות ולתלייה בלוח המודעות היישובי.

בנוסף קיימת אפשרות פנייה ממחשבת באמצעות אתר המועצה הנגיש לכל.

מה בין תלונה לפנייה?

"פניות" - אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות המועצה, להסרת מטרדים/ מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים אלה הנו בסמכות היחידות המועצתיות הביצועיות ולכן יש להפנות ישירות אל בעלי התפקידים במועצה או ליחידות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד המועצתי (קישורית), הפועל 24 שעות ביממה.

הפניות מתקבלות תדיר באותם מחלקות אשר נותנות שירות לתושבים דרך קבע, כגון מחלקת התחבורה אשר מקבלת כ-100 פניות בחודש בנושאים שונים כגון: זמן המתנה, משמעת באוטובוס, מקום עצירה והורדה וכדומה ומחלקת תפעול אשר מקבלת כ-100 פניות בשנה בעיקר בנושא כלבים וחתולים. פניות אלו מטופלות ברמה היומיומית.

"תלונות" – אלו טענות על פגיעה במישרין במתלונן ומדובר במעשה או מחדל בניגוד לחוק או בחוסר צדק. מטיבן הן דורשות בירור ותיקון ברמה הארגונית תוך כדי הפקת לקחים מערכתית. פנייה החוזרת על עצמה מספר רב של פעמים, נהפכת לתלונה.

מי רשאי להגיש תלונה?

- כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה. על עובד, על נושא משרה, וכן על גוף עירוני מבוקר (עפ"י סעי' 170א (ב) לפקודת העיריות) ובלבד:
1. שהמעשה או המחדל פגע במתלונן באופן ישיר או באדם אחר אשר הסמיכו להתלונן עבורו.
 2. שהמעשה נעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או שיש בו אי צדק בולט.
 3. שהמתלונן פנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו הצודק.

אופן בירור התלונה

על פי חוק, רשאית הממונה לברר את התלונה בכל דרך שתמצא לנכון. על פי הנוהל הפנימי, מיד עם קבלת התלונה, נשלח מכתב המודיע על קבלת התלונה ועל בירורה. הממונה פונה לראש המחלקה הרלוונטית על פי נושא התלונה, על מנת לקבל את תגובתו בכתב

לתלונה. לאחר קבלת התגובה ובירור מידע נוסף, ככל שיש צורך, משיבה הממונה למתלונן במהירות האפשרית ועד ולא יאוחר משנה.

ממצאים

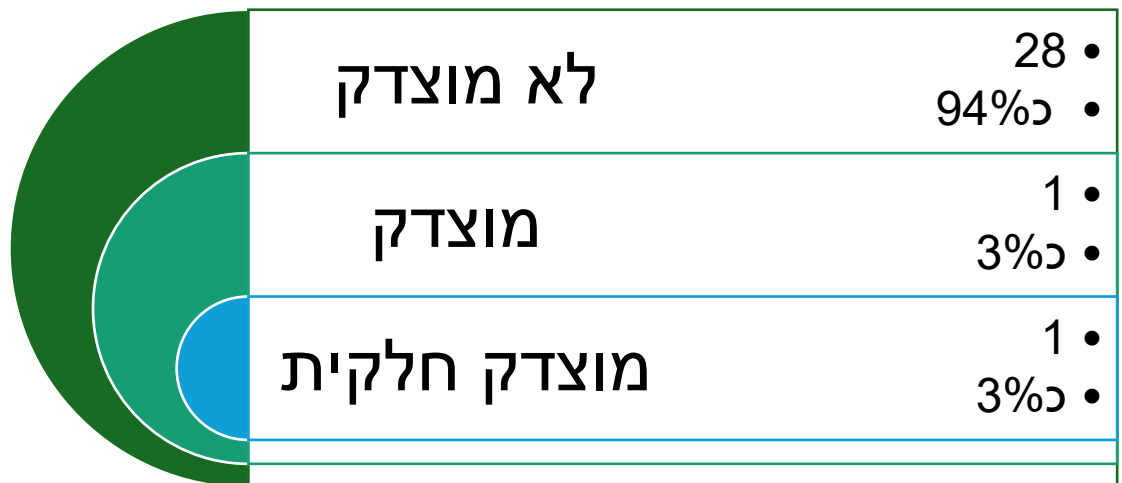
בשנת 2025 נתקבלו 30 תלונות לשולחן מבקרת המועצה. מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. יש לציין כי חלק מאותם תלונות הגיעו במקביל אל ראש המועצה ו/או גורמים נוספים, לפעמים כיידוע ולפעמים כבקשת סיוע – לא בכולם נדרשה התערבות המבקרת אך בכולם נדרש תיקון ו/או מעקב אחר מתן מענה.

להלן פילוח התלונות שהתקבלו בשנת 2025 לפי המחלקות השונות:

מחלקה	מס' תלונות	% מכלל התלונות
תפעול:		
תברואה + דת	1	
איכות הסביבה + רישוי	1	
סה"כ	2	7%
חכ"ל	0	
הנדסה/ועדה	5	16%
חינוך	4	13%
תחבורה	12	40%
רווחה	0	
גזברות-		
ארנונה	2	
הנחות בארנונה		
אגרות והיטלים		
מיס		
כללי	1	
סה"כ	3	10%
מתנ"ס	2	7%
ביטחון	0	
דוברות	0	
תיירות		
כללי	2	7%
סה"כ	30	100%

תוצאות בירור התלונות

מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	סה"כ
1 כ- 3%	28 כ- 94%	1 כ- 3%	30



כל התלונות שבסמכות המועצה, טופלו לשביעות רצון המתלונן.

פניות- מוקד כללי

מוקד עירוני מהווה צומת מידע מרכזי עבור המועצה ועבור התושבים גם יחד. הוא מהווה מעגל שירות ראשוני, קבוע זמין (24 שעות ביממה) לתושבים ומאידך מהווה צינור מידע מרכזי עבור מחלקות המועצה.

תוכנת המוקד תהיה מקושרת למוקד "כל יכול" ותפקידה יהיה, בין היתר, לתעד ולרכז את כל הפניות והתלונות בפורטל אחד. המערכת תפנה את הטיפול למחלקות השונות בהתאם לאופי, מהות וסוג הבעיה והפתרון הנדרש. המערכת מוודאת סגירת טיפול מול המחלקה ומול התושב הפונה וכן מבצעת בקרה על תהליכי וזמני טיפול.

כמו כן, התוכנה מאפשרת מתן הודעות לתושב בחירום.

בשנת 2025 נרשמו במערכת א.ש בינה 2476 פניות.

הביקורת ערכה פילוח נתונים של הפניות שהתקבלו במערכת.

להלן התפלגות לפי מחלקות מועצה על פני השנה:

[illegible]

סה"כ פניות

#	מחלקה	סהכ פניות	אחוז מתוך הסהכ	מס' פניות פתוחות	מס' פניות סגורות
1	הנדסה/ועדה מקומית	405	16.3%	0	405
2	מתנ"ס	368	14.8%	4	364
3	תברואה ואיכות הסביבה	299	12.0%	0	299
4	חינוך	239	9.6%	0	239
5	גביה	159	6.4%	0	159
6	רווחה	129	5.2%	0	129
7	גזברות	105	4.2%	1	104
8	תפעול	101	4.1%	4	97
9	לשכת ראש המועצה	95	3.8%	0	95
10	תרבות	81	3.3%	0	81
11	משאבי אנוש - כח אדם	68	2.7%	0	68
12	חברה כלכלית	60	2.4%	0	60
13	ספורט	60	2.4%	0	60
14	חינוך גיל הרך	59	2.4%	0	59
15	מנכלית	54	2.2%	0	54
16	רישוי עסקים	53	2.1%	0	53
17	שרות פסיכולוגי חינוכי	38	1.5%	1	37
18	ותיקים	35	1.4%	0	35
19	פיקוח רישוי הבניה	22	0.9%	0	22
20	תחבורה	18	0.7%	1	17
21	בטחון	10	0.4%	0	10
22	דוברות	9	0.4%	0	9
23	דת	4	0.2%	0	4
24	*ללא מחלקה*	4	0.2%	0	4
25	חינוך - קצין ביקור סדיר	3	0.1%	0	3
26	יזמות	3	0.1%	0	3
27	מחלקת ישובים	3	0.1%	0	3
28	מבקר המועצה	2	0.1%	0	2
29	חדר מצב	1	0.0%	0	1
30	סהכ	2487	-	11	2476

הערות הביקורת :

1. ריכוז גבוה של פניות במספר מצומצם של מחלקות

חמש המחלקות הראשונות מרכזות יחד כ-59% מכלל הפניות :

- הנדסה/ועדה מקומית – 16.3%
- מתנ"ס – 14.8%
- תברואה ואיכות הסביבה – 12% + תפעול 4.1% = 16.1%
- חינוך – 9.6%
- גביה – 6.4%

המשמעות היא שמרבית הממשק בין התושב למועצה מתרחש בתחומים של : תכנון ובניה, שירותים קהילתיים, איכות חיים, חינוך וחובבים כספיים . מדובר בתחומים בעלי רגישות ציבורית גבוהה, שהם ליבת העשייה של כל רשות מקומית ולכן מספר פניות גבוה הינו מתבקש, צפוי ומעיד דווקא על שימוש פעיל בשירותים. יחד עם זאת, הוא מצביע על מוקדי עומס המחייבים: כוח אדם מותאם, SLA ברור לזמני טיפול, ומנגנוני בקרה ייעודיים.

2. במחלקת הנדסה הביקורת תמליץ לבחון :

- א. סוגי הפניות החוזרות ,
- ב. זמני טיפול ממוצעים ,
- ג. שיעור פניות חוזרות מאותו תושב ,
- ד. האם קיימים צווארי בקבוק בשלבי רישוי.

כמו כן, לאור שיעור הסגירה הגבוה מאד שמציגה המחלקה מומלץ לבחון האם מדובר בסגירה טכנית בלבד או שמא קיימת מדידת שביעות רצון מצד התושב.

3. בחברה למתנסים המציעה פעילות ענפה, מומלץ לבחון ולנתח :

- א. עונתיות (תחילת שנה/קיץ) ,
- ב. נושאי פנייה עיקריים ,
- ג. קשר אפשרי בין פניות לבין עומסים בהרשמה.

4. מחלקת תפעול ואיכות סביבה הם "חזית השירות" של המועצה.

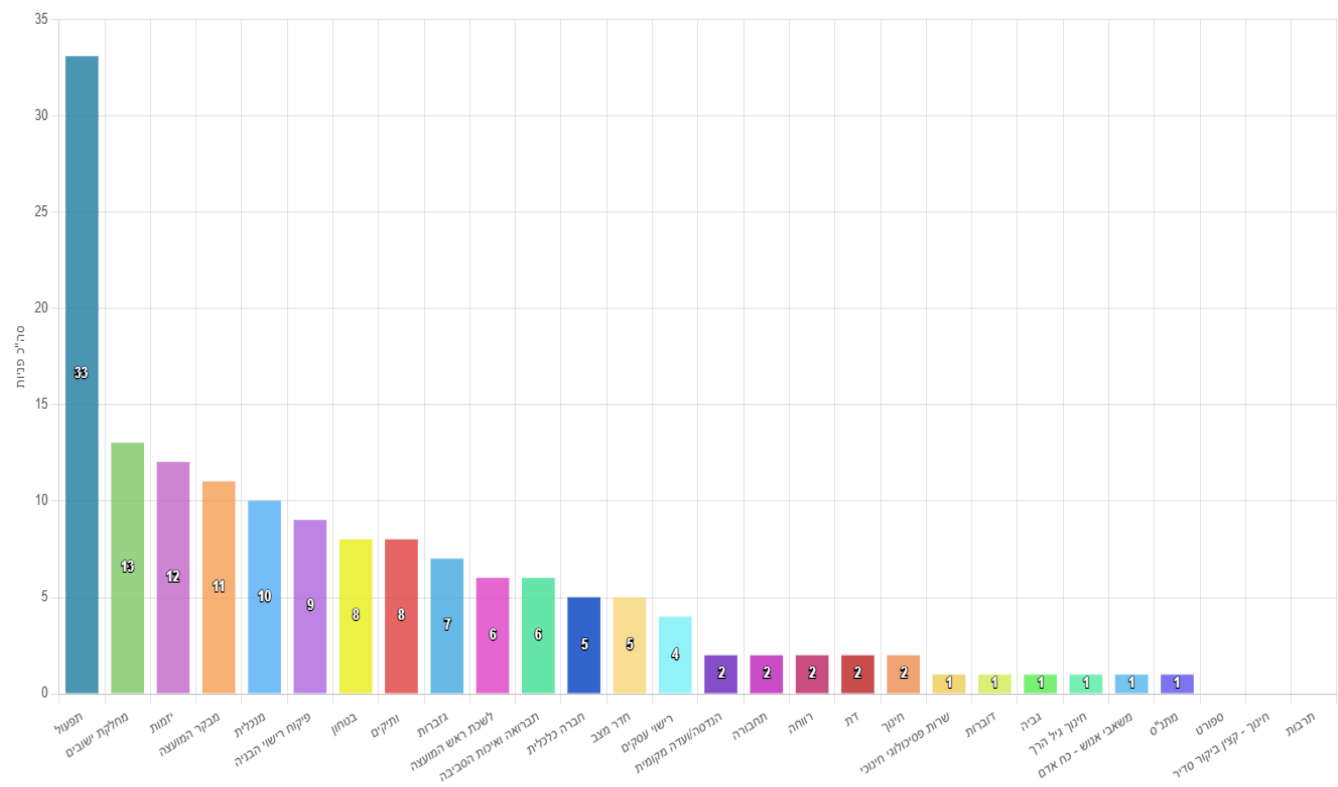
מדובר בתחום שנוגע ישירות לחיי היומיום של התושב: ניקיון, פסולת, גזם, תאורה, כבישים, מפגעים, תחזוקה, בטיחות, שטחים ציבוריים. זהו סוג השירות שהתושב "פוגש" כל יום, ולכן טבעי שהיקף הפניות גבוה מאוד. המשמעות הניהולית היא שהמחלקה הזו אינה רק מחלקה תפעולית אלא מוקד מרכזי של חוויית השירות הציבורי. במהלך השנה, נצפה קושי בסגירת פניות לטיפול. ויש לבחון מה הסיבות לכך ואם יש צורך בחיזוק הניהול השוטף של המחלקה. בין היתר מומלץ לבחון

א. כמה פניות חוזרות יש על אותו מפגע

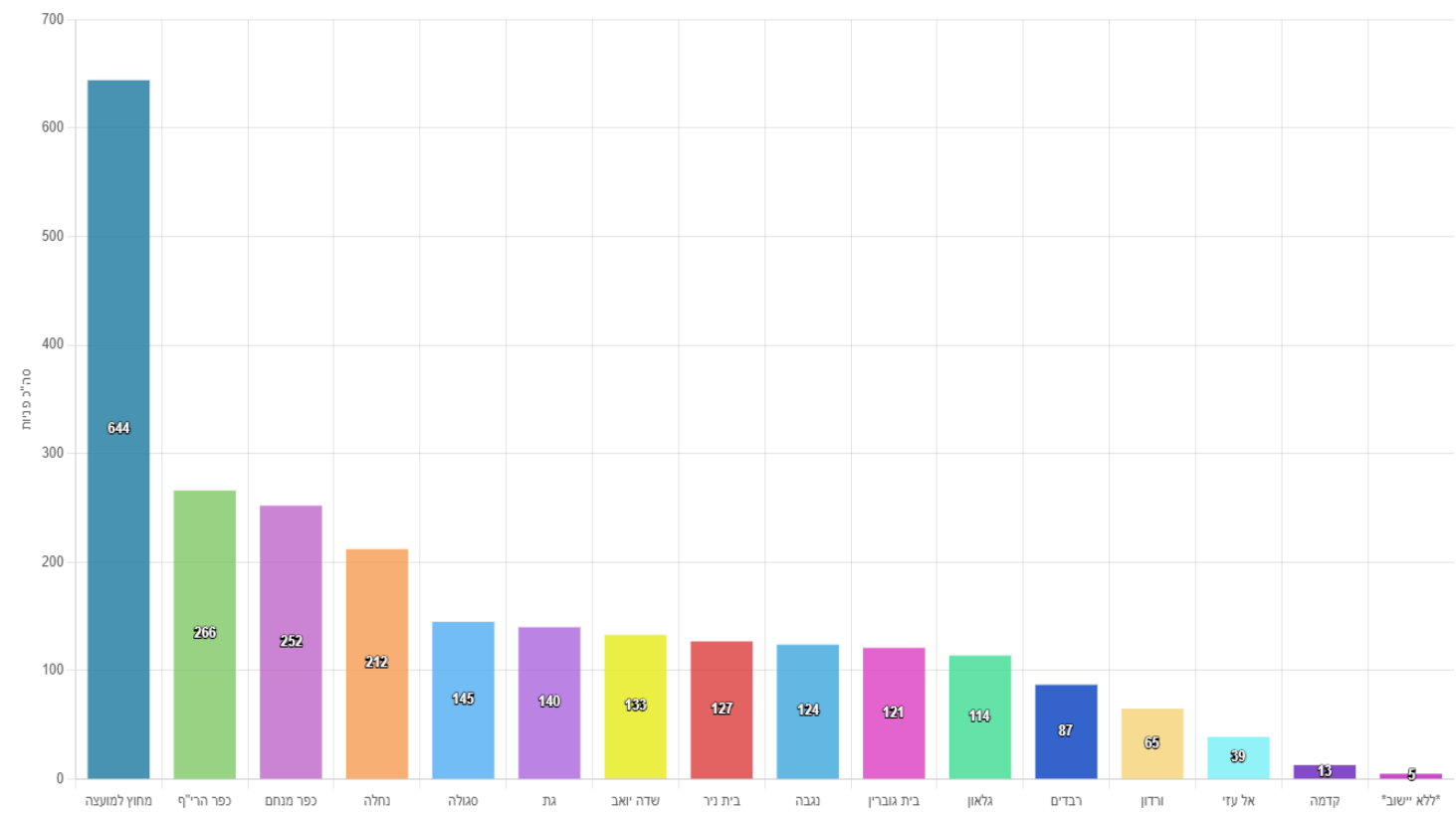
ב. האם קיימים "מוקדי עומס" ביישובים מסוימים (ראו טבלה), ומה זמני הטיפול לפי סוג

תקלה (טבלה נוספת).

זמן (ימים) טיפול ממוצע לפי מחלקה :



התפלגות לפי יישוב-



לסיכום

מניתוח נתוני פניות הציבור במועצה עולה כי עיקר הממשק בין התושבים לבין הרשות מتركז במספר מצומצם של תחומי ליבה, ובראשם תחומי ההנדסה, התפעול ואיכות הסביבה, והשירותים הקהילתיים. מחלקות אלו מרכזות יחד חלק משמעותי מכלל הפניות במועצה, באופן המלמד על היקף פעילות רחב ועל חשיפה ציבורית גבוהה במיוחד.

עוד עולה כי שיעור סגירת הפניות במועצה גבוה מאוד, כאשר מתוך 2,487 פניות שהתקבלו, 2,476 פניות נסגרו ורק 11 נותרו פתוחות במועד הבדיקה. נתון זה עשוי להעיד על רמת מעקב ושליטה תפעולית טובה מצד המועצה והמחלקות המטפלות.

עם זאת, הביקורת סבורה כי אין די במדידת שיעור סגירת הפניות בלבד, ויש לבחון גם מדדים איכותיים נוספים, ובהם זמני טיפול, שביעות רצון התושבים, שיעור פניות חוזרות ואופן תיעוד הטיפול בפנייה עד להשלמתה בפועל. הדבר נכון בפרט, בתחומי התפעול ואיכות הסביבה, שבהם נדרש לעיתים טיפול פיזי בשטח ותיאום עם גורמים חיצוניים, עשוי להיווצר פער בין "סגירת פנייה" במערכת לבין פתרון מלא של המפגע או הבעיה שעליה דיווח התושב וכן למידת הצרכים ותדירותם לצרכי קבלת החלטות ותעדוף.

הביקורת רואה בחיוב את עצם קיומו של מנגנון פניות פעיל ושימוש תדיר של התושבים במערכת, שכן הדבר עשוי להעיד גם על מודעות ציבורית ואמון ביכולת הרשות לתת מענה. לצד זאת, מומלץ למועצה להמשיך ולפתח כלי בקרה וניתוח נתונים בתחום פניות הציבור, לצורך זיהוי מגמות חוזרות, מוקדי עומס, צווארי בקבוק ותיעדוף משאבים בהתאם לצרכים העולים מן השטח.