



# דוח הממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית  
קדימה צורן

---

## 2024

דרך לב השרון 1

קדימה צורן

09-7889000

DIKLAN@KADIMA-ZORAN.MUNI.IL

## דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

יום שני 20 ינואר 2025  
כ' טבת תשפ"ה

לכבוד

קרן גרין, ראש המועצה

לכבוד

חברי המועצה

שלום רב,

### הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

אני מתכבדת להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, זאת בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.

לתפקיד הממונה על תלונות הציבור חשיבות רבה - בהעמדת ערוץ יעיל ונגיש אליו יכול הפרט לפנות כאשר הוא מוצא עצמו נפגע מפעולות הרשות המקומית ומוסדותיה.

התלונות מתבררות באופן יסודי וממצה, כאשר הטיפול בהן נעשה בשני מישורים: במישור הפרטני ניתן מענה מקיף למתלונן וסיוע נקודתי, ככל שניתן, בבעיה לשמה פנה; במישור הכללי התלונות מאפשרות למועצה להפיק לקחים מערכתיים ולשפר את הטעון שיפור.

בדוח זה מוצגים נתונים על התלונות שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2024, לרבות נתונים על כמות התלונות, אופן הגשתן, משך זמן הטיפול בהן, היחידות הנילוונות ותוצאות הבדיקה.

יצוין כי הדוח מהווה אינדיקטור חלקי לטיפול המועצה בתלונות, שכן תלונות ציבור מופנות לעיתים לגורמים אחרים במועצה ומטופלות על ידם.

אבקש להודות למנהלים ולעובדים, על שיתוף הפעולה במהלך בירור התלונות וההכרה בחשיבות מענה מהיר ומקיף למתלוננים.

אני מקווה כי הדוח ישמש ככלי למידה ויתרום לשיפור השרות ולחיוזוק אמון הציבור בשלטון המקומי.

בברכה,



דקלה נדב

מבקרת המועצה

והממונה על תלונות הציבור

## תוכן עניינים

| פרק                                            | עמוד |
|------------------------------------------------|------|
| א. הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור | 3    |
| ב. כמות התלונות                                | 7    |
| ג. הגורם שהעביר את התלונה                      | 7    |
| ד. דרך קבלת התלונה                             | 8    |
| ה. משך ימי הטיפול בתלונה                       | 9    |
| ו. תוצאות הבדיקה                               | 10   |
| ז. התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות             | 11   |
| ח. דוגמאות לתלונות ואופן הטיפול בהן            | 13   |

## א. הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור

ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן גם - החוק), אשר מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע, בין היתר, הסדרים למינויו ולפעולתו.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 ונוהל טיפול בתלונות ציבור מפורסמים באתר המועצה.

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות, מתוך החוק והנוהל:

### 1. מינוי לתפקיד הממונה על תלונות הציבור

בהתאם לסעיף 2(א)(1) לחוק, ברירת המחדל היא כי מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. אחת הסיבות לכך היא היתרון הבולט של שילוב התפקידים, היוצר סינרגיה ביניהם: באמצעות התלונות, נחשפת הביקורת לעבודת היחידות במועצה ולעיתים לליקויים בעלי השלכות רחבות יותר. תלונות חוזרות ביחידה מסוימת או בנושא מסוים, יכולות להוביל לעריכת ביקורת בנושא זה.

### 2. עצמאות בתפקיד

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

### 3. מי רשאי להתלונן, על מי ועל מה ניתן להתלונן?

לפי סעיף 5 לחוק:

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 גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה, או על ממלא תפקיד בו.

ב. תלונה כאמור, תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות או אי צדק בולט.

### 4. פרטים שיש לציין בתלונה

לפי סעיף 6 לחוק, תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן,

תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה.

### 5. תלונות שאין לברר

לפי סעיף 7(א) לחוק, לא יהיה ברור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבימ"ש או בבית דין, או שבימ"ש 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, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).

לפי סעיף 7(ב) לחוק, לא יהיה ברור 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 הנמנים בסעיף (א)(1) דן בהם.

(2) תלונה שעבר שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

יובהר כי הממונה על תלונות הציבור אינו משמש כתחליף לממלאי התפקידים השונים במועצה מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים, ומשכך, ככלל, הוא אינו משמש ערוץ לפנייה ראשונית של המתלונן. כפוף לאמור, ככלל, טיפול הממונה על תלונות הציבור מותנה בכך שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

במקרה של פניה ראשונית הנוגעת לעבודת המועצה, יופנה המתלונן ליחידה הרלוונטית במועצה או למוקד שירות לתושב, לצורך קבלת מענה.

### 6. דרכי בירור התלונה

לפי סעיף 8 לחוק:

א. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני ראיות.

ב. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך 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, תוך 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 בחוק, להתייצב בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

### **7. איסור הפרעה**

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

### **8. תיקון ליקויים**

לפי סעיף 11(א)(3) לחוק, 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.

### **9. פרסום דרכי התקשרות עם הממונה על תלונות הציבור**

לפי סעיף 17 לחוק, על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים. דרכי התקשרות מפורסמות באתר המועצה.

### **10. משך זמן בירור התלונה**

לפי סעיף 8(ו) לחוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה. כחלק מעיקרון מתן שרות מהיר ויעיל בתלונות, נקבע בנוהל המועצה "טיפול בתלונות ציבור", כי תלונה תיענה בתוך 45 ימים מיום קבלתה, ככל שניתן, וכי אם בדיקת התלונה תתארך מעבר לכך, תישלח על כך הודעה למתלונן.

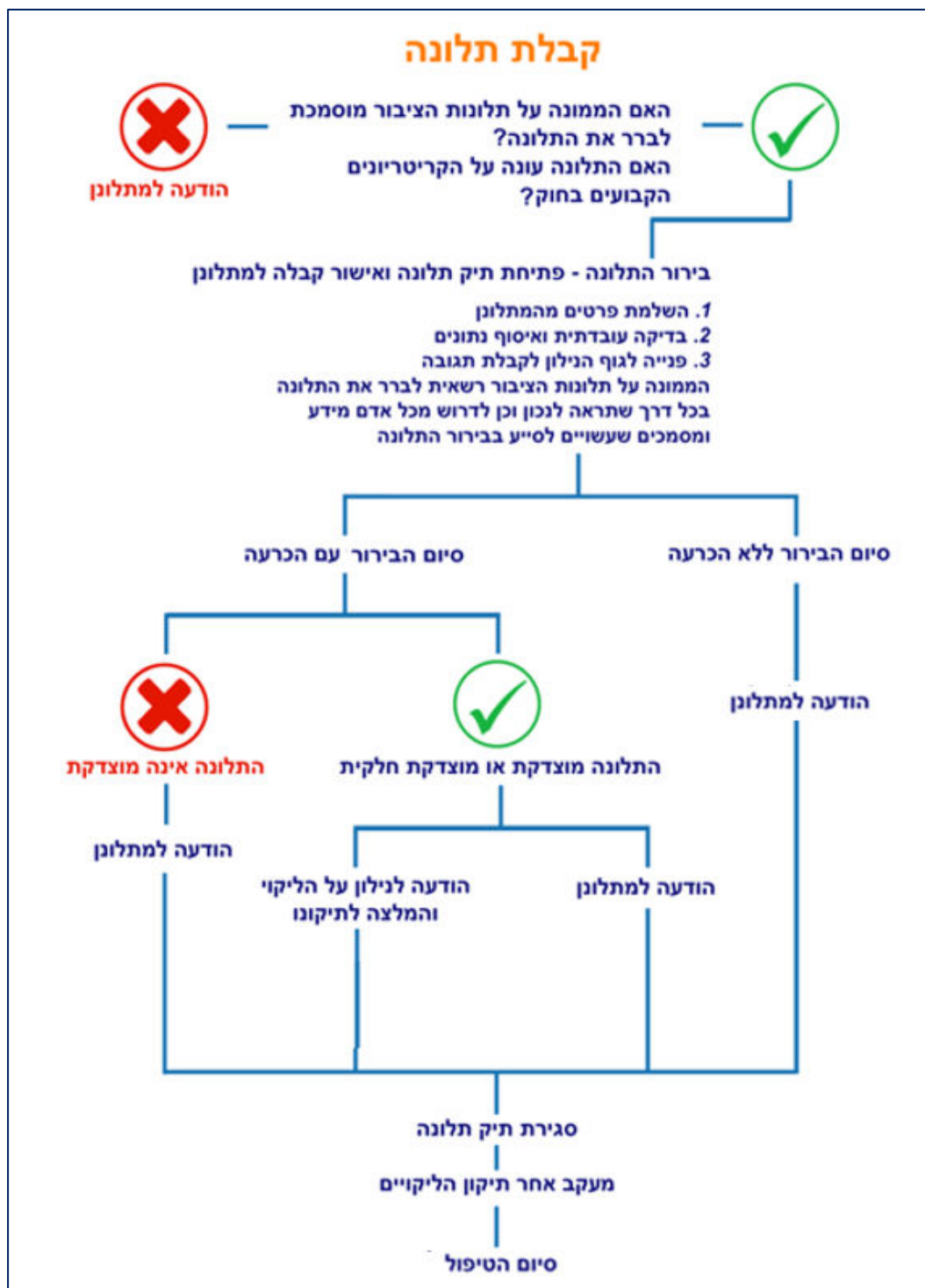
### **11. חובת סודיות**

לפי סעיף 4 לחוק, הממונה על תלונות הציבור מחויב לשמור בסודיות כל ידיעה אשר הגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו כממונה על תלונות הציבור או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

### **12. דיווח ופרסום דוח שנתי**

לפי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דוח על פעולותיו לא יאוחר מ-1 מאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יפורסם באתר האינטרנט של הרשות. דוחות הממונה על תלונות הציבור מפורסמים באתר המועצה.

13. תרשים זרימה המתאר את תהליך הטיפול בתלונה:

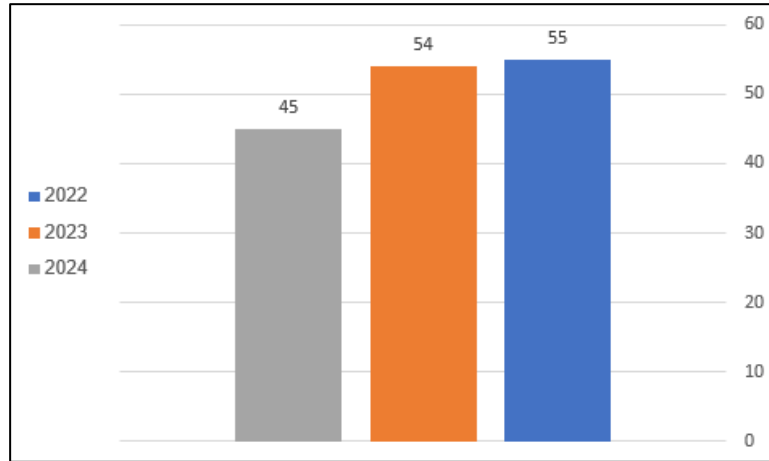




## ב. כמות התלונות

בשנת 2024 התקבלו 45 תלונות.

להלן תרשים המציג את כמות התלונות בשלוש שנים האחרונות (במספרים):



## ג. הגורם שהעביר את התלונה

תלונות הציבור מתקבלות הן באופן ישיר מהפונים (או באי כוחם) והן באמצעות גורמים שונים במועצה ומחוצה לה, אליהם הגיעו התלונות.

להלן תרשים המציג מי הגורם שהעביר את התלונה לממונה התלונות על הציבור (במספרים):



מהתרשים עולה:

96% מהתלונות התקבלו ישירות מהמתלונן.

2% מהתלונות (תלונה אחת) התקבלו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

2% מהתלונות (תלונה אחת) התקבלו מגורם בתוך הרשות.



## ד. דרך קבלת התלונה

המועצה מעמידה כמה ערוצים להגשת תלונה :

- דואר אלקטרוני (מייל)

- טופס מקוון.

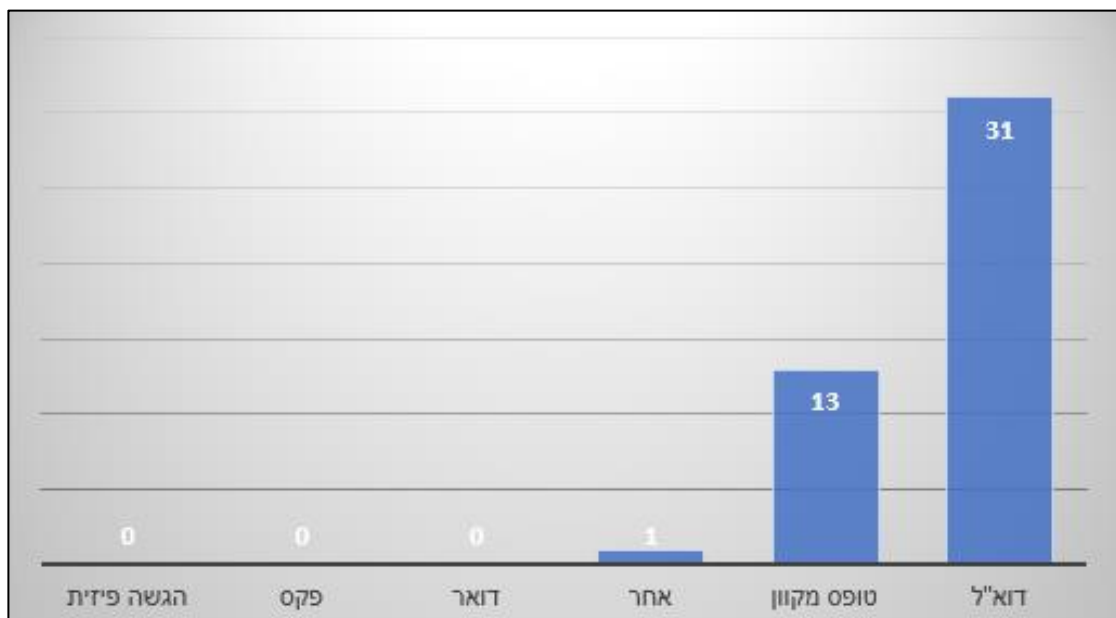
- דואר.

- פקס.

דרכי ההתקשרות מפורסמות באתר המועצה.

יצוין כי ככלל, לא ניתן להגיש תלונה בשיחת טלפון, שכן על פי חוק על התלונה להיחתם בידי המתלונן. עם זאת, ניתן להקדים שיחת טלפון לפני הגשת תלונה בכתב או לבקש לתאם פגישה עם הממונה על תלונות הציבור לצורך הגשת התלונה.

להלן תרשים המציג את דרך קבלת התלונה (במספרים):

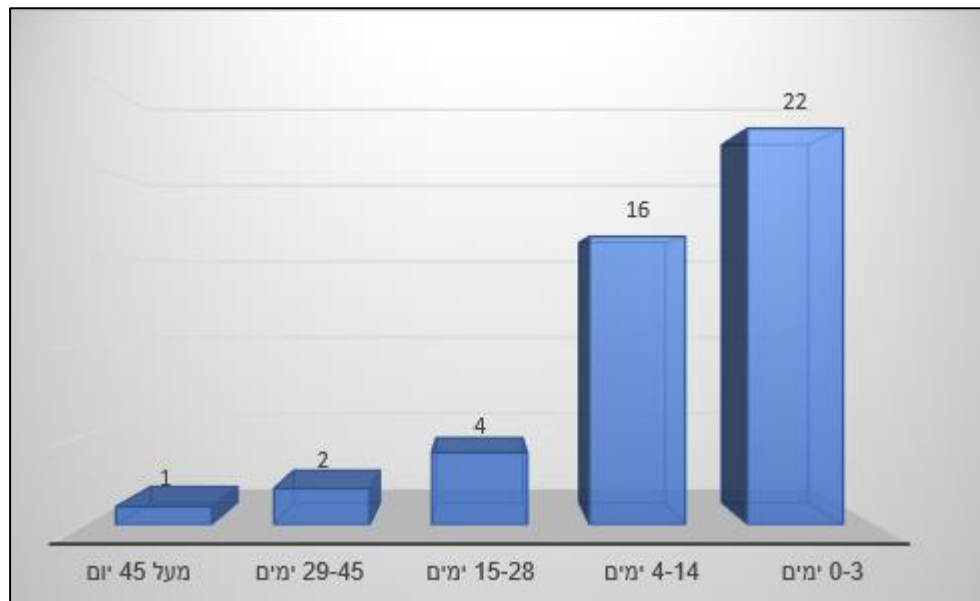


מהתרשים עולה כי רוב המתלוננים (98%) בחרו לפנות באמצעי קשר דיגיטלי (דוא"ל או טופס מקוון) וראו בדרך זו את הדרך הנגישה והמהירה ביותר להגשת תלונה.

## ה. משך ימי הטיפול בתלונה

ממוצע ימי הטיפול בתלונות<sup>1</sup> בשנת 2024 עמד על 8.5 ימים בלבד. נתון זה עשוי להעיד על מתן שרות מהיר ויעיל למתלוננים ועל שיתוף פעולה פורה בין הממונה על תלונות הציבור לבין המנהלים והעובדים ביחידות הנילונות.

להלן נתונים על משך זמן הטיפול בשנת 2024, לפי טווחי זמנים (במספרים):



מהתרשים עולה:

- 49% אחוז מהתלונות טופלו בתוך 0 – 3 ימים.
  - 36% מהתלונות טופלו בתוך 4 - 14 ימים.
  - 9% מהתלונות טופלו בתוך 15 – 28 ימים.
  - 4% מהתלונות טופלו בתוך 29 – 45 ימים.
  - 2% (תלונה אחת) טופלו בחלוף 45 ימים. יצוין כי מדובר בתלונה אנונימית שנערך לגביה בירור פנימי ללא מתן מענה לפונה. הטיפול ארך 66 ימים.
- לרוב, ככל שהתלונה מורכבת יותר ודורשת בדיקה מול מספר גורמים רב יותר, זמן הטיפול בה ארוך יותר.

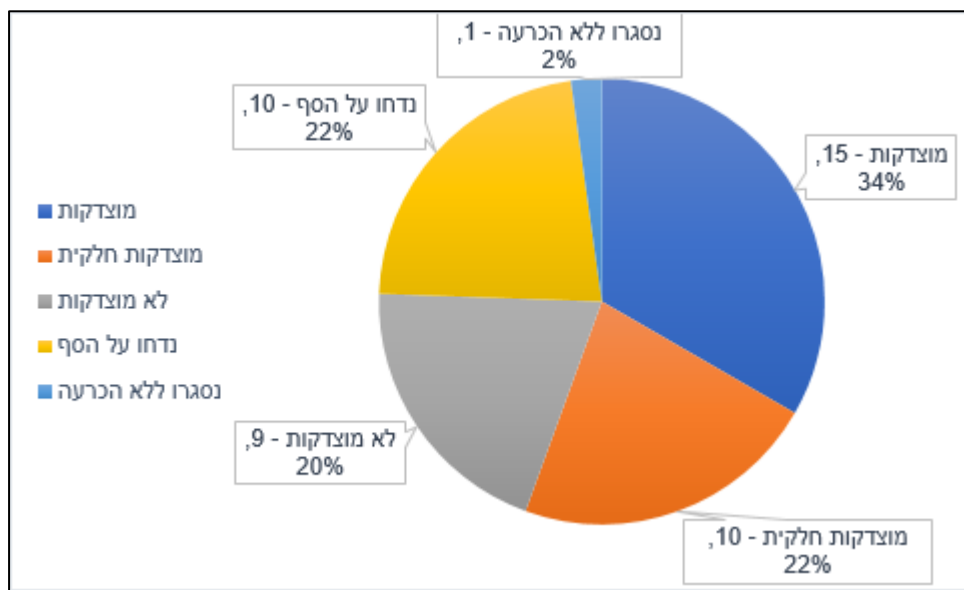
<sup>1</sup> ימי הטיפול ברוטו, כולל מספר הימים בהם התלונות המתוונות לתגובות הנילונים וכולל ימי שישי-שבת וחגים.

## ו. תוצאות הבדיקה

בשלב סיום הטיפול בתלונה, ובהתאם לממצאים ולמסקנות שעלו מבדיקתה, היא מסווגת לפי תוצאת הבדיקה:

- תלונה מוצדקת או מוצדקת חלקית – תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו באופן שגוי (אם באופן מלא ואם באופן חלקי).
- תלונה שאינה מוצדקת – תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו כנדרש.
- תלונה שנסגרה בלי הכרעה – תלונה לגביה לא ניתן היה להכריע 'מי צודק' (לדוגמה, במקרה של 'מילה כנגד מילה').
- תלונה שנדחתה על הסף – תלונה שאינה עומדת בקריטריונים להגשת תלונה כהגדרתה בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור), התשס"ח-2008, או תלונה שאין לבררה בהתאם לסעיף 7 לחוק.

להלן תרשים המציג את מיון תוצאות הבדיקה בסיום בירור התלונות (במספרים ובאחוזים):



מהתרשים עולה:

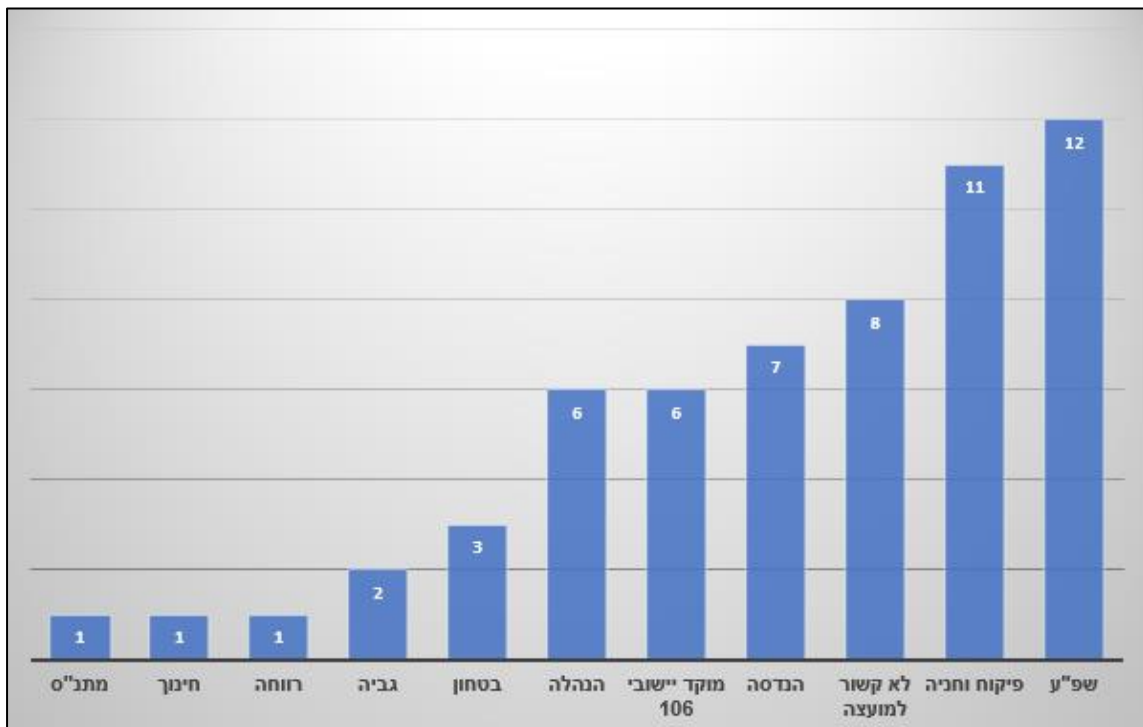
- 34% מהתלונות נמצאו מוצדקות.
- 22% מהתלונות נמצאו מוצדקות חלקית.
- 20% מהתלונות נמצאו לא מוצדקות.
- 22% מהתלונות נדחו על הסף.
- 2% מהתלונות (תלונה אחת) נסגרו ללא הכרעה.

## ז. התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות<sup>2</sup>

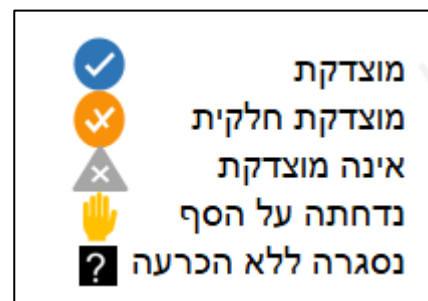
בפרק זה מופיעים נתוני התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות, קרי כמות התלונות ותוצאות בדיקתן בכל יחידה. נתונים אלה עשויים לתת לנו אינדיקציה לגבי היחידות או הנושאים, שבהם יש להתמקד בתהליכי שיפור השרות.

**יצוין כי סכום המספרים בתרשימים שלהלן עולה על כמות התלונות שהתקבלו בשנת 2024, מאחר שחלק מהתלונות שהתקבלו כוללות טענות על יותר מיחידה אחת.**

להלן תרשים המציג את כמות התלונות על כל יחידה (במספרים):



להלן תרשימים המציגים את תוצאות הבדיקה לפי היחידות הנילונות, בהתאם למקרא הבא:



<sup>2</sup> המתנ"ס, הנכלל בפרק זה, אינו יחידה מיחידות המועצה אך הוא משמש מעין זרוע ביצועית של הרשות המקומית ובו מרוכזות פעילות התרבות, הנוער והספורט לטובת תושבי היישוב.



## ח. דוגמאות לתלונות ואופן הטיפול בהן

להלן דוגמאות לתלונות שהתקבלו, תוצאות הבדיקה בהן ופירוט אופן הטיפול:

| התלונה                                                                                                                                                                                                                                                             | תוצאת הבדיקה | פירוט אופן הטיפול או המענה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 תושבת התלונה על היעדר פיקוח ואכיפה של עבירות חנייה בסביבת בית ספר יגאל אלון והיעדר חיץ מגן בין המדרכה לכביש, המסכנים את התלמידים.                                                                                                                                | תלונה מוצדקת | הותקנו מעקות בטיחות ועמודים על רחוב בן צבי למניעת התפרצות לכביש ולמניעת עליית מכוניות על המדרכה. הותקנה מצלמה נייחת בקרבת בית הספר לצורך אכיפת עבירות חניה בנסיבות שבהן החניה עלולה ליצור מפגע בטיחותי למשתמשי הדרך, הפרעה לתנועה, או למשתמשי הדרך האחרים או לפגוע בסדר הציבורי. כמו כן, כדי להקל על העומס באיסוף והורדת תלמידים הוסדרה חניה לצוותי מוסדות חינוך ומורשים נוספים מאחורי המתנ"ס. |
| 2 תושב התלונן כי שדה הראייה במעבר חצייה בפנינת הרחובות בן צבי - כצלסון מוגבל בשל מיקומם של ארונות חברת הוט (פילרים) והדבר מהווה סכנת נפשות.                                                                                                                        | תלונה מוצדקת | המועצה פנתה לחברת הוט כדי להעתיק את הפילרים למקום אחר ופועלת בימים אלה לאיתור מקור תקציבי והוצאת הזמנת רכש לעלויות הכרוכות בהעברת הפילרים (למהנדס חשמל לתכנון, לחברת החשמל והסדרי תנועה ולחברת הוט).                                                                                                                                                                                           |
| 3 תושבת התלונה כי רכבים שמוצעים למכירה חונים ברחוב הרצל בניגוד לתמרור האוסר על כך. הרכבים תופסים מקומות חניה לתקופות ארוכות ויוצרים מצוקת חניה לתושבים המתגוררים באזור. לדברי המתלוננת, למרות פניות חוזרות ונשנות למוקד המועצה, לא נעשה דבר לצורך טיפול בתופעה זו. | תלונה מוצדקת | העבירה הרלוונטית (תקנה 73 לתקנות התעבורה) לא הופיעה במסופון הפקחים, ובעקבות התלונה התבררה הטעות ותוקנה. בחודשים שלאחר מכן ניתנו מספר קנסות לרכבים שהוצעו למכירה וחנו באזור זה.                                                                                                                                                                                                                 |
| 4 המתלוננת גרה בצמוד למגרש נטוש ומוזנח ברחוב גד, עם צמחיה פולשת. לטענתה, פנתה מספר פעמים למוקד בבקשה שינקו את השטח אך פנייתיה לא טופלו כנדרש.                                                                                                                      | תלונה מוצדקת | הפניות למוקד הועברו לטיפול היחידות המקצועיות הרלוונטיות, אך הטיפול לקה בחסר. בפניה הראשונה צוין ע"י אגף שפע כי מדובר בשטח פרטי אך הפניה נסגרה ללא העברה לטיפול מחלקת הפיקוח לשם הוצאת התראה לבעל השטח. בפניה השנייה הנושא הועבר למחלקת הפיקוח אך הפקח בדק בטעות שטח אחר.                                                                                                                       |

## דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

| התלונה | תוצאת הבדיקה       | פירוט אופן הטיפול או המענה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    | בעקבות התלונה מחלקת הפיקוח שלחה התראה לבעל המגרש לניקוי השטח ומשהשטח לא נוקה ניתן קנס בספטמבר 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5      | תלונה מוצדקת       | לפי סעיף 24.ד(ג) לחוק חניה לנכים, תשנ"ד 1993 "הרשות המקומית תקצה מקום חניה לפי סעיף זה בתוך 60 ימים מיום שהוגשה לה בקשה לכך". לפי סעיף 24.ד(ד) לחוק זה "רשות התימור המקומית תציב במקום החניה שהוקצה לפי סעיף זה, על חשבונה, תמרור המייחד את מקום החניה לרכב כאמור בסעיף קטן (א), אשר את פרטיו מסר לה הנכה, והם יצוינו על גבי התמרור". בעקבות התלונה סומנה החנייה והוצב תמרור אך נכון לסוף 2024 טרם הותקן מספר הרכב על גבי התמרור.                                                                                                                                                                                                                        |
| 6      | תלונה מוצדקת       | המייל נשלח לכתובת דוא"ל <a href="mailto:pikuach@kadimazoran.muni.il">pikuach@kadimazoran.muni.il</a> אשר אינה פעילה עוד, אך הפונה לא קיבל שום חיווי על כך שהכתובת אינה פעילה ועל כן סבר שפנייתו נזנחה. בעקבות התלונה טופלה פנייתו באופן מידי. כמו כן, הוגדר ב-outlook כלל לפיו בעת שליחת מייל לכתובת זו יישלח מענה אוטומטי לשולח לפיו המייל אינו ניתן למסירה. יצוין כי כתובת המייל המעודכנת של מחלקת הפיקוח פורסמה עוד לפני הגשת התלונה באתר המועצה.                                                                                                                                                                                                     |
| 7      | תלונה נדחתה על הסף | הוסבר לפונה כי לפי סעיף 229 (א) לחוק סדר הדין הפלילי, הסמכות לדון בבקשות לביטול דוחות נתונה לתובע העירוני.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8      | תלונה מוצדקת חלקית | הממונה על תלונות הציבור התרשמה כי הייתה כוונה טובה ורצון של אגף החינוך לסייע למתלוננת בתהליך ונעשו פעולות שונות כדי לסייע לה. עם זאת, נמצאו שני כשלים בתהליך הטיפול: <ol style="list-style-type: none"> <li>נמסר למתלוננת שאין צורך לעלות לוועדת אפיון מחודשת, בין היתר מאחר שלילדה נקבעו שני אפיונים בוועדה (איפיון 57 – נפשי; איפיון 58 – לקות למידה והפרעות קשב וריכוז) ולגבי אחד מהם (58) ממילא ההחלטה מתאימה הן לבית ספר ללקויות למידה והן לבית ספר המטפל בילדים עם קשיים נפשיים.</li> <li>בפועל, במקרה הספציפי, בית הספר אליו ניסתה האם לרשום את בתה סירב לקבל את הילדה על רקע האפיון הנפשי הקיים (57) ונדרש היה להעלות את הילדה לוועדת</li> </ol> |



## דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

| התלונה | תוצאת הבדיקה                                                                                                                                                         | פירוט אופן הטיפול או המענה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                      | <p>אפיון מחודשת. כלומר, המידע שניתן לאם היה לא מדויק וגרם לעיכוב בהליך הרישום לחטיבה.</p> <p>2. לאחר שהתברר כי נדרש לעלות לוועדת איפיון, המזכירה שלחה למתלוננת קישור להגשת החומר לוועדה באופן עצמאי, על אף שמדובר בוועדה רגילה ולא חריגה, ובמקרה כזה אגף החינוך אמור לשלוח את החומר לוועדה.</p> <p>בעקבות התלונה, ובסיוע אגף החינוך, הוקדמה ועדת האפיון כבר לאותו שבוע. כמו כן, נמסר מאגף החינוך כי הוא ייקח לתשומת לבו את הנקודות לעיל ויחודדו הנהלים בנושא.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9      | תושבת התלונה כי סגרו את המים במהלך ביצוע עבודות ברחוב שבט שמעון וזאת ללא כל הודעה מראש לתושבים.                                                                      | <p>תלונה אינה מוצדקת</p> <p>סגירת המים נעשתה על ידי תאגיד המים מעינות השרון. ככלל, הודעות ממעיינות השרון לגבי עבודות ביישוב נשלחות דרך קבע לגורמים רלוונטיים במועצה קדימה צורן, ובהתאם לכך המועצה מעדכנת את התושבים. עם זאת, במקרה הספציפי לא התקבלה במועצה הודעה ממעיינות השרון בדבר סגירת מים ביום 30/4/24 ועל כן המועצה לא יכלה להודיע על כך לתושבים.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10     | תושב התלונן על העדר טיפול מצד המועצה ביחס להשלכת פסולת בחלקת האדמה שבבעלותו. לטענתו, משאיות משליכות פסולת בניין באופן שיטתי ומתמשך ובעצם השטח הפך לאתר פסולת פיראטי. | <p>תלונה אינה מוצדקת</p> <p>מהבירור עלה כי גורם כלשהו (לא המועצה), משליך פסולת בשטח פרטי (ולא ציבורי). המועצה אחראית על טיפוח וטיפול השטחים הציבוריים שבתחומה. במקרה שבו מדובר במפגע הקיים בשטח פרטי, הכלי של המועצה מכוח חוקי העזר הוא להטיל קנסות ו/או להוציא צווים כלפי בעלי הזכויות (בעלים או חוכרים, בהתאם לעניין) של המגרש הפרטי, שכן המועצה אינה רשות חוקרת אלא פועלת על פי הכלים החוקיים הנתונים בידיה, בין היתר לשם הסרת מפגעים.</p> <p>במקרה הספציפי בעל השטח הוא רשות מקרקעי ישראל ואם המועצה תוציא את הדרישות/קנסות כלפי רמ"י, סביר להניח שהיא מיד תבהיר בחוזר על אודות החוכרים הפרטיים שהם בעלי הזכויות והמחזיקים בפועל של השטח וכי על הקנסות והצווים להיות מופנים כלפיהם. במקרה שבענייננו, הצווים לסילוק המפגע וגידור השטח, כמו גם הקנסות מכוח חוק העזר, יוטלו בסופו של יום על בעלי הזכויות והמחזיקים בפועל בשטח הפרטי שבו קיים המפגע, קרי – הם יופנו כלפי המתלונן עצמו. לאור האמור, טוב יעשה המתלונן אם "יקדים תרופה למכה", יסלק את הפסולת מהשטח הפרטי השייך לו ויגדר את השטח באופן כזה שלא ייווצרו בו עוד מפגעים.</p> |