



דוח הממונה לתלונות הציבור לשנת 2025

אייר התשפ"ו | מאי 2026

"שיפור השירות לציבור אינו רק יעד, אלא תהליך מתמשך
המחייב הקשבה, למידה ונכונות לשינוי"...

—מבקר המדינה, מתוך דוח השירות לציבור

תוכן העניינים

04 רקע

05 תמונת מצב

06 פילוח פניות לפי מקורות הגעה

07 פילוח פניות לפי אגפים ומחלקות

08 ניתוח זמני מענה

09 דוגמאות לתלונות

10 נושאים חוזרים

11 נקודות לשימור

12 יעדים לשיפור השירות לשנת 2026

המורשה לטיפול בתלונות הציבור בעיריית בית שמש הוא מבקר העירייה, הממונה מברר תלונות על פעולות העירייה, על עובדיה וכן על גוף עירוני מבוקר, תלונות מתקבלות מהציבור בכתב ובאמצעי תקשורת מגוונים נוספים, על המורשה לסיים את הבירור בתוך שנה מיום קבלת התלונה.

הממונה פועל באופן עצמאי ורשאי לדרוש הצגת מסמכים שיסייעו לו בבירור התלונה, על הגופים המבוקרים להיענות לדרישתו וכן לאפשר למורשה גישה לכל התיקים והדיונים שלהם.

פנייה תטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו: המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה וכאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין.

הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. תלונה אנונימית או טלפונית מטופלת כפנייה, החוק קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנדונה או הוכרעה בבית משפט, או תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית או תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר תלונה בכל דרך שימצא לנכון, לרבות דרישה מכל אדם כי ימסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור בבירור התלונה וכן לדרוש מכל עובד עירייה להתייב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה, בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיו למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת, הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי- רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי והעובד או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי.

על פי החוק, באחד במאי בכל שנה נדרש הממונה להגיש דוח שנתי ועל מליאת העירייה לקיים דיון על ממצאיו בתוך חודשיים מיום הגשתו. הגדרת "תלונה": על פי נוהלי העבודה של הממונה "תלונה" מוגשת בעקבות פנייה של המתלונן לאגפים הרלוונטיים בעירייה, שלדעתו לא נענתה כלל או שלא נענתה לשביעות רצונו.

אם פנה האזרח אל הממונה טרם פנייתו לערוצי הטיפול המקובלים ביחידות העירייה הרלוונטיות לפנייתו, יעביר הממונה את פנייתו לטיפולן.

פניות הציבור לגורמי העירייה בכלל ובפרט לממונה, הן בבחינת מדד לתחושות התושבים ויכולות לשמש כלי ניהולי של העירייה לבחינת כל מה שדורש שיפור ותיקון.

תמונת מצב: היקף פעילות שנתי

159

פניות התקבלו ב - 2025

השנה החולפת התאפיינה בשיפור ניכר בנגישות הדיגיטלית, ריכוז הפניות במערכת ה - CRM העירונית מאפשר מעקב ובקרה בזמן אמת, קיצור זמני תגובה ושיפור השירות לתושב.



* הנתונים בדוח מתייחסים לפניות שעברו מיון וסינון, וכוללות אך ורק נושאים המצויים בסמכות הממונה על תלונות הציבור

פילוח מקורות הגעת הפניות



6

דואר אלקטרוני

פניות שהתקבלו ישירות במייל
הממונה.



34

מבקר המדינה

פניות שהתקבלו מנציבות תלונות
הציבור.



119

מערכת מקוונת

פניות שהוגשו דרך אתר העירייה
- הגשה תלונה מקוונת לממונה
תלונות הציבור.

פילוח פניות לפי אגפים ומחלקות



ניתוח זמני מענה וחריגות



דוגמאות לתלונות שנבדקו ונמצאו מוצדקות בשנת 2025

אופן הטיפול	מהות התלונה	אגף / מחלקה
מבדיקה שנערכה מול מחלקת היטלי השבחה התברר שהעיכוב נגרם כיוון שפגו החוזים מול השמאים העירוניים הקודמים ונוצר עיכוב משמעותי במכרז החדש, מה שהוביל להצטברות של תיקים ללא מענה. אישור הטאבו הונפק ונמסר לתושב. במקביל, הוסדר המכרז החדש, נקלטו שמאים נוספים והעומס הכבד של התיקים הממתינים צומצם באופן משמעותי. הממונה קבע שהתלונה מוצדקת,	תושב פנה פעמים רבות למחלקה בבקשה לקבלת אישור טאבו ונאלץ להמתין זמן רב מאוד לקבלת האישור לצורך השלמת עסקת מקרקעין.	היטלי השבחה
הממונה פנה למחלקת הפיקוח והם התקינו באותו שבוע שלטי אזהרה גדולים ברחוב כדי לשמור על עקרון ההרתעה לפני ענישה, הממונה קבע כי התלונה מוצדקת, וכי לא ניתן להפעיל מצלמה קבועה ללא התרעה ושילוט מתאים.	תושב חטף קנס חניה ממצלמה ניידת חדשה שהוצבה ברחוב מורדי הגטאות בזמן שעצרו לפרוק קניות לביתם. התלונות הצביעה על כך שלא הוצב שילוט המזהיר את הנהגים מפני הימצאותה של המצלמה והאכיפה האוטומטית שמתבצעת במקום.	פיקוח עירוני
מבירור מול מחלקת חניה הייתה תקלה במצלמה שצלמה את הרכבים פעמיים שלא כנהוג בעירייה לתת דוח אחד ביום על אותה העמדה, הוחלט כי אחד משני הדוחות בוטלו. בנוסף, כדי לפתור את המפגע וריבוי התלונות שהתקבלו על המקום, הוחלט להציב עמודונים פיזיים המונעים חניית כלי רכב במקום על המדרכה, הממונה קבע כי התלונה מוצדקת.	תושב חוץ, נכה הרתוק לכיסא גלגלים שהגיע לבדיקה רפואית במכון מור בקניון "השדרה", קיבל שני דוחות חניה כפולים בהפרש של שעה וחצי בלבד על אותה העמדה. הערעור שהגיש התושב נדחה.	אכיפה ופיקוח
לעניין ההטעה וחוסר התיאום בפרסום. המידע הלא מעודכן באתר העירייה הוסר ותוקן מיד כדי להתאים להחלטת מועצת העיר, והתושב קיבל מכתב התנצלות והסבר מסודר על המדיניות, הממונה קבע כי התלונה מוצדקת.	תושב משרת מילואים ביקש להחיל את הנחת הארנונה על כל שטח ביתו כפי שהיה רשום ומפורסם באתר האינטרנט של העירייה, אך בפועל גילה כי העירייה מגבילה את מתן ההנחה הזו ל-100 המטרים הראשונים של הנכס בלבד.	אגף הגבייה
הממונה דרש לבצע בדיקה חוזרת וממוקדת לאור התמונות. הבדיקה מצאה כי אכן מדובר במפגע בטיחותי ומחלקת התפעול שיגרה מיד איש מקצוע לשטח שחתך והסיר פיזית את בליטת המעקה המסוכנת והסדיר את האזור, הממונה קבע כי התלונה מוצדקת .	תושב פנה לגבי מעקה בולט ומסוכן בגינה ציבורית ברחוב הרב המנוגא שגרם לפציעת ילדה. תחילה פנייתו נדחתה בטענה ש"אין מפגע", אך התושב פנה שוב ושלח צילומים מזוויות נוספות שהראו בבירור בליטה חדה ומסוכנת מעבר לקו החומה.	תפעול וחזות העיר

נושאים חוזרים



אכיפת חנייה

בקשות לביטול דוחות עקב תקלות
טכניות בקבלת דואר רשום ואי
יכולת להגיש השגות כתוצאה מכך.



הנדסה ופיקוח

עיכוב בטיפול בפניות הנדסה
וטיפול בחריגות בנייה.



מחלקת הסעות

תלונות על אורך מסלולים,
איחורים והסעות שאינן מגיעות
בזמן.

נקודות לשימור



ייעול זמנים

חתירה מתמדת למתן מענה מהיר
ככל הניתן באגפים המקצועיים.



שקיפות

שיקוף סטטוס הפנייה לתושב לאורך
כל התהליך להפחתת פניות חוזרות.



מענה מקצועי

מתן מענה ענייני הממוקד בפתרון
הליקוי וסגירת מעגל טיפול מלאה.

יעדים לשיפור השירות לשנת 2026



הטמעת SLA

הטמעת אמנת שירות (SLA) מחייבת לקיצור זמני המענה והטיפול בפניות התושבים.



חדשנות

הטמעת שיפורים טכנולוגיים לשדרוג חווית השירות לתושב.



מענה טלפוני

שיפור הזמינות והמענה הטלפוני באגפי העירייה.

יחד משפרים את השירות!

אנו כאן לשירותכם לכל הבהרה נוספת



www.betshemesh.muni.il



02-9909980



dinab@bshemesh.co.il