



# דוח תלונות הציבור לשנת 2022

ערך: רואי מסורי, מבקר המועצה  
וממונה תלונות הציבור

# חוק הרשויות המקומיות

## (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008

(סעיף 5) "כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות  
הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא  
משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית...."

תלונות מתקבלות באמצעות טופס תלונה באתר המועצה  
תלונות מטופלות הן על ידי הממונה והן על ידי מחלקות המועצה.

# חוק הרשויות המקומיות

## (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008

(סעיף 15) "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות

המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על

פעולותיו...המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך

חודשיים מיום שהוגש לה...."

# התפלגות רב שנתית - תלונות הציבור

4

| נושא                 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
|----------------------|------|------|------|------|
| גבייה                | 4    | 14   | 15   | 12   |
| הנדסה, תפעול וביטחון | 8    | 4    | 8    | 2    |
| ועדה לתו"ב           | 1    | 1    | 4    | 3    |
| חינוך, תרבות רווחה   | 2    | 2    | 2    | 2    |
| איכות סביבה          | 9    | 2    | 6    | 6    |
| תחבורה, קנסות ועוד   | 7    | 3    | 8    | 1    |
| ועדים מקומיים וכללי  | 4    | 4    | 11   | 4    |
| סה"כ                 | 35   | 30   | 54   | 30   |

70% מהתלונות בנושאי איכות סביבה, תחבורה ותפעול

# פניות למוקד מועצה

הנתונים מוצגים לצרכי השוואה לתלונות הציבור

| שיעור תלונות<br>ביחס לפניות | תלונות הציבור | פניות למוקד<br>המועצה |      |
|-----------------------------|---------------|-----------------------|------|
| 0.34%                       | 54            | 16,039                | 2020 |
| 0.12%                       | 30            | 25,433                | 2021 |
| 0.12%                       | 35            | 28,010                | 2022 |

מגמת עלייה בפניות למוקד המועצה.

לעומת ירידה בשיעור תלונות ביחס לפניות.

## לקט תלונות בנושא איכות סביבה

- "ריחות שפכים וביוב בלתי נסבלים מהוואדי. אין ספור בקשות וטענות והתלוננויות בקשר לריח הריח בלתי נסבל שלא ראוי לגור לידו. יש לי 3 ילדים ואני לא יכולה להתקרב לסוף החצר בגלל הריחות המזעזעים" (תושבת עדנים).
- "אני מתגוררת כל חיי בנירית, ישוב שקט ופסטורלי. רעש המטוסים הבלתי פוסק מערער את חיי במקום." (תלונות רבות של תושבי נירית)
- "מזה 3 שנים ובמשך כל התקופה סובלת ממפגעי זהום אויר, פיצוצי חומר נפץ, אבק וריחות ואזור תעשייה חצב נחשונים שבתחום אחריותכם." (תושבת ראש העין)

## לקט תלונות בנושא תחבורה

- "אני מתגורר בירחיב מזה כשנה וחצי. מאז הקורונה הפקקים ביציאה מאשכול גוש חורשים עלו משמעותית, ובשעות העומס נסיעה של כ-10 דקות לוקחת 55 דקות. בנוסף תחנת הרכבת ראש העין נמצאת בקשיי חניה רציניים, וכשמגיעים אחרי השעה 9:00 אין היכן לחנות (כולל מדרכות, צידי הכביש ואתרי בנייה סמוכים)." (תושב ירחיב)
- "המוני רוכבי האופניים שנמצאים משעה חמש בבוקר ביום שבת. אתם טוענים שאין מה לעשות. אז הגיע זמן שתתייחסו לפניות התושבים." (תושב מתן)
- "בניית פסי האטה בישוב נעשו ללא התראה מראש, לפחות לא הגיע לאוזני. בערב הראשון שעשו אותם לא דאגו לסמנם לכן אפילו שנסעתי 50 קמ"ש, הצלחתי לדפוק את הרכב." (תושב מתן)