



פרוטוקול ישיבת מועצה שלא מן המניין מס' 41/17

מיום ה 19 למאי 2026

נוכחים:

מתן כצמן – ראש המועצה
מי-גל אבינועם – סגנית ראש המועצה
טל רגב – חברת מועצה
שלומית גוטרמן-כספי – חברת מועצה
טל הרמן – חבר מועצה
אמיר טטרסקי – חבר מועצה
טלי אגסי עידו – חברת מועצה
שמשון רחמנפור – חבר מועצה

לא נוכחים:

לימור גיל שני – סגנית ראש המועצה
מירב שניר – חברת מועצה
אייל רובין – חבר מועצה
שירלי עזרא שרון – חברת מועצה
יוסי אלבז – חבר מועצה

משתתפים:

רינת אורן – מנכ"לית המועצה
אשר שמע – גזבר המועצה
עו"ד קרן קדמי – יועצת משפטית
שירה שאול – מבקרת המועצה

על סדר היום:

1. דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025



1. דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

מתן כצמון: שלום לכולם, אנחנו פותחים את ישיבת המועצה והנושא הראשון שעל סדר היום: דו"ח הממונה על תלונות הציבור. שירה, מבקרת המועצה, היא גם הממונה על תלונות הציבור. שירה בבקשה.

שירה שאול: מוגש לפניכם דו"ח הממונה על תלונות הציבור שצריך להגיש למועצה עד הראשון למאי (הוא נשלח לכם גם במייל). מדובר במבנה דו"ח שדי חוזר על עצמו כל שנה, מבחינת הפורמט. אני מפנה אתכם לעמוד 10 לפירוט נתונים על הפניות והתלונות. פנייה זו בעצם תלונה שעוד לא הגיעה ליחידות המועצה, אז אני מפנה אותם בחזרה ליחידות לטיפול. אם התושב או המתלונן, לא מרוצה, הוא יכול להגיש שוב את הפניה כתלונה. בשנת 2025 היו 18 פניות ותלונות. 10 סווגו כתלונות, 8 כפניות. בעמוד 11 יש התפלגות של התלונות לפי יחידות מטפלות ובטבלה למטה יש את ההתפלגות לפי ההכרעה כאשר 2 מוצדקות, 1 מוצדקת חלקית, 3 לא מוצדקות ו 4 ללא ההכרעה. השנה עשיתי פירוט קצת יותר מובחן לגבי ללא ההכרעה: ללא סמכות, ללא נתונים, זאת אומרת שאין בידי מספיק נתונים לקבוע את מהות התלונה, או שבאו לידי תיקון, זאת אומרת שהמחלקה פעלה, בעקבות התלונה, לתקן את הנושא. בעמוד 12 יש דוגמאות לתלונות שיכולתי לפרט מה הן, מבחינת צנעת הפרט. אני נותנת דוגמא לתלונה אחת שהיא לא מוצדקת ודוגמא לתלונה מוצדקת.

שמשון רחמנפור: אני לא ראיתי ציר זמן של טיפול בכל תלונה. איך זה מתבצע? זה נחמד שזה מטופל אבל זה יכול להיות בראשון לינואר והטיפול יהיה בדצמבר. אי פעם נתתם את הדעת על הדבר הזה?

שירה שאול: לפי החוק, אני צריכה לטפל בתלונה עד שנה.

שמשון רחמנפור: את צריכה לטפל בתלונה, או מישהו אחר?

שירה שאול: ברגע שזה מוסב אליי כתלונה, אני, כממונה על פניות הציבור, צריכה להשיב למתלונן עד כשנה.

מי-גל אבינועם: אני שומעת שמשון שאתה מדבר על מה זמני התגובה של המועצה, לא של שירה.

שמשון רחמנפור: נכון, של המועצה, לא שלה.



מי-גל אבינועם: אנחנו במועצה מגדירים בדיוק מהם טווחי הזמנים לטיפול בפניות מסוגים שונים. זאת אומרת פנייה לטיפול בגזם, לא שווה לפנייה בטיפול במחלקת חינוך. ואנחנו מגדירים את ציר הזמן, והמוקד בהחלט מנהל מעקב אחרי ומתי הם סוגרים את הפניות.

רינת אורן: SLA של המוקד.

מי-גל אבינועם: בדיוק, מנהלת המוקד פועלת מול מנהלי המחלקות והאגפים לסגור פניות ויש גם קצת תחרות, מי סוגר יותר מהר, אפשר לראות את הנתונים האלה במוקד המועצה. כמובן שמאז שהכנסנו את זה, בעבר זה לא היה קיים, מדברים על השנה וחצי האחרונות.

רינת אורן: שאלות נוספות לשירה? אז אנחנו נבקש לאשר את הדו"ח כולם בעד, תודה רבה

החלטה: מליאת המועצה מאשרת פה אחד את דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת

2025

תם הדין

מתן כצמן
ראש המועצה

רינת אורן
מנכ"לית המועצה