

תלונות הציבור - 2013

1. מבוא כללי :

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, לרבות באשר למינוי ומקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

1.1 מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

בשנת 2008 חוקק חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן החוק), המחייב את מועצת הרשות המקומית למנות **ממונה על תלונות ציבור**. על פי החוק ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאית המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור, ושיעמוד בדרישות התפקיד כמפורט בחוק.

מבקר העירייה ממלא תפקיד ממונה על תלונות הציבור, עת נתמנה על ידי מועצת העירייה לשמש גם בתפקיד זה בנוסף לתפקידו כמבקר רשות.

1.2 איחוד תפקיד המבקר והממונה על תלונות הציבור

במהלך השנים הוטל תפקיד הממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא על מבקר העירייה. מאז הוא משמש בתפקיד "מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור". החל משנת 2008 איחוד התפקידים, כאמור, קיבל גושפנקא חוקית.

הניסיון מוכיח כי יש יתרון בולט לאיחוד התפקידים ולשיוכם למסגרת ארגונית אחת. באמצעות התלונות נחשפת לשכת מבקר העירייה לעבודת השטח של עובדי העירייה ויחידותיה, ומקבלת מהציבור תמונת מצב עדכנית על פעולותיה. מנגד, הממונה על תלונות הציבור בהיותו חלק אורגני מלשכת מבקר העירייה, נהנה מהיוקרה ומהאמינות של מוסד הביקורת.

בירור תלונות הציבור בידי הממונה על תלונות הציבור, פותח צוהר נוסף ממנו ניתן לדלות נושאים נוספים רלוונטיים לעריכת ביקורות. אי לכך, מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בכפר סבא יביא מידי שנה בחשבון, בעת הכנת תכנית הביקורת השנתית נושאים לביקורת שנחשפו מבירור תלונה נקודתית שיש לה כאמור השלכות מעבר למקרה שנבדק.

1.3 הגדרת התפקיד

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יברר, בכל דרך שיראה לנכון, תלונה שהגיש כל אדם על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, כמפורט בסעיפים 1.6 - 1.7 להלן.

בנוסף, הממונה ישמור על זכויות אזרחי העיר בזיקה לצמצם למסגרת ולתחום פעולת העירייה; יטפל בתלונות אזרחים, גופים ומוסדות, במטרה להבטיח ולפקח על פעולה תקינה וללא משוא פנים של העירייה, על כל שלוחותיה, מחלקותיה ומוסדותיה, כמפורט בסעיפים 1.6 - 1.7 להלן. דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

1.4 עצמאות במילוי התפקיד

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד. זו האחרונה תעמיד לרשותו משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו. הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה, ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייצב לפניו לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור.

1.5 פרסום

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור ואת דרכי הגשת תלונה באמצעות: פקס, דואר אלקטרוני, מכתבים, פגישות וכדומה.

1.6 תלונות לבירור

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יבדוק תלונה של כל אדם על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, בתנאי ש:

- שהתלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון;
- שהמעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה; או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- שהמעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או משום שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

וכן, תלונה של עובד הרשות המקומית על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו כדון.

הממונה לא יבדוק, בין היתר, תלונות אלה :

- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שהם הכריעו בו לגופו ;
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד.

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעולה המוניציפאלית, לאחר שהמתלונן פנה תחילה בצינורות המתאימים בעירייה, ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו.

דרכי בירור התלונה

1.7

הממונה על תלונות הציבור, רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות ;

הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, יביא העניין גם לידיעת הממונה, וייתן בידיהם הזדמנות נאותה להשיב. הממונה על תלונות הציבור רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו ;

הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר ;

הממונה על תלונות הציבור יסיים את בירור התלונה, לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה ;

הממונה על תלונות הציבור ימסור הודעה בכתב על תוצאות הבירור שערך ; וינמק את קביעתו אם התלונה מוצדקת או שאינה מוצדקת ;

הממונה על תלונות הציבור רשאי להצביע על ליקוי ולהמליץ על הדרך לתיקונו.

הנילון או הממונה עליו נדרשים להודיע לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור.

דין וחשבון

1.8

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור מחויב להגיש לראש העיר ולמועצת העירייה, בתום כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו.

החוק קובע לוח זמנים להגשת הדין וחשבון - עד ליום 1 במאי בכל שנה. המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

מילות תודה

1.9

הממונה על תלונות הציבור וצוות הלשכה מבקשים להודות לראש העיר, למנכ"ל העירייה, למנהלי אגפים, למנהלי מחלקות ולעובדי העירייה האחרים, על שיתוף הפעולה ועל הכרתם בצורך למצות את בירור תלונות הציבור, גם אם הדבר כרוך לעיתים בהשקעה נוספת של זמן ומאמץ.

תודה מיוחדת שלוחה לעובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור, הגב' אריאלה ברנשטיין, מנהלת הלשכה ומר אייל מגיני, סגן מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור, על המסירות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים ובבירור תלונותיהם. היחס והקשב שהם מפגינים כלפי הציבור, גם כאשר התלונות אינן מוצדקות, תורמים רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושביה ולציבור ולהצגת פניה החיוביות של העירייה. על כך הערכה ותודה.

2. הפניות והתלונות לממונה בשנת 2013

2.1 הגדרות

פנייה: "פנייה המועברת מתושב: בעל פה, טלפון, פקס, דוא"ל או מכתב בנושא הקשור לתחומי טיפולה ואחריותה של העירייה, יחידותיה או גופים מבוקרים הקשורים אליה".

תלונה: תלונה לממונה על תלונות הציבור, כהגדרותיה בחוק, כמפורט בסעיף 1.6 לעיל.

פנייה למעקב: פנייה ישירה של תושב אל מוקד העירייה או המחלקה העירונית הרלוונטית, בהעתק לממונה על תלונות הציבור; או פנייה ישירה של תושב לממונה על תלונות הציבור קודם שפנה למחלקה. במקרים אלה הפנייה נרשמת ברישומי לשכת הממונה על תלונות הציבור והיא מועברת לטיפול למוקד העירייה/המחלקה/האגף הרלוונטי. אם המחלקה/האגף לא טיפל בתלונה לשביעות רצונו של המתלונן או לא השיב על פנייתו במועד סביר, נדרשת התערבותו של הממונה על תלונות הציבור.

יצוין כי לשכת הממונה על תלונות הציבור מדריכה באופן שוטף את הפונים אליה טלפונית או המגיעים למשרדה, ומכוונת אותם אל מוקד העירייה או המחלקה הרלוונטית, בטרם יגישו תלונה לממונה על תלונות הציבור.

3. תפקידו העיקרי של הממונה על תלונות הציבור הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות, **לאחר שאלה לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל**. בנוסף, הממונה מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בתלונות הציבור שהועברו דרכו ומוודא, בדרך כלל, שהתלונות נענו על ידי הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה. תוצאות טיפולו של הממונה על תלונות הציבור מוצאות ביטוי בהתייחסות בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

בנוסף, מטפל הממונה על תלונות הציבור בבירור ובמתן תשובות לתלונות המגיעות אל ראש העיר באמצעות משרד מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור, משרד הפנים וגורמים ציבוריים אחרים. הממונה בעצמו ועובדי לשכתו (לשכת מבקר העירייה) מבצעים לעיתים סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה, תוך איתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי היחידות הביצועיות.

הממונה על תלונות הציבור ועובדיו עורכים במידת הצורך, מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון אפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

במקרים כבדי משקל, על מנת לנסות להביא לפתרון ראוי בגין התלונות, הממונה על תלונות הציבור מערב גורמים בכירים יותר בעירייה, עד לכדי פגישה עם המתלוננים על מנת שגורמים אלה ישפיעו.

הממונה על תלונות הציבור מהווה למעשה גוף מתווך דו-כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה. הממונה מסייע במקרים לא מעטים ומציע פתרונות שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הממונה מעורב למעשה בקבלת החלטות, עלינו להבחין הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

4. הלכה זאת, של צירוף תפקיד ממונה על תלונות למבקר - הינה ייחודית למדינת ישראל וכמעט אינה קיימת במדינות אחרות. איחוד שני התפקידים תורם, הן לביקורת והן לטיפול בתלונות הציבור: (א) למרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי פקודת העיריות, לביצוע עבודתו מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור.
- (ב) חלק מתלונות הציבור מסייעות למבקר בבואו לבחור נושאי ביקורת.

5. **הטיפול בתלונות:** עם הגעת התלונה בכתב, מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בה. לאחר שמתקבלת תשובת היחידה לממונה על תלונות הציבור, נשלחת תשובה סופית למתלונן. ישנם מקרים שהממונה דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הממונה. ישנן תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, הטיפול בהן עשוי להימשך זמן רב. פניות טלפוניות מנותבות, בדרך כלל, ישירות למוקד העירייה/לאגפי הביצוע. פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת דרכים, הפסקות מאור ברחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים) מועברות לטיפול מידי.

המעקב אחר הטיפול ושלבי הטיפול בתלונות נעשה באופן ידני על ידי מנהלת לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

ראוי לציין כי טרם נמצא פתרון למחשוב הטיפול והמעקב אחר תלונות הציבור, למרות הפעילויות הנעשות בכיוון זה.

פן נוסף הראוי לציון הוא העלייה בשימוש באתר האינטרנט של העירייה, המאפשר שימוש זמין, קל ונוח, ובשל כך התרבו התלונות המגיעות בדרך זאת.

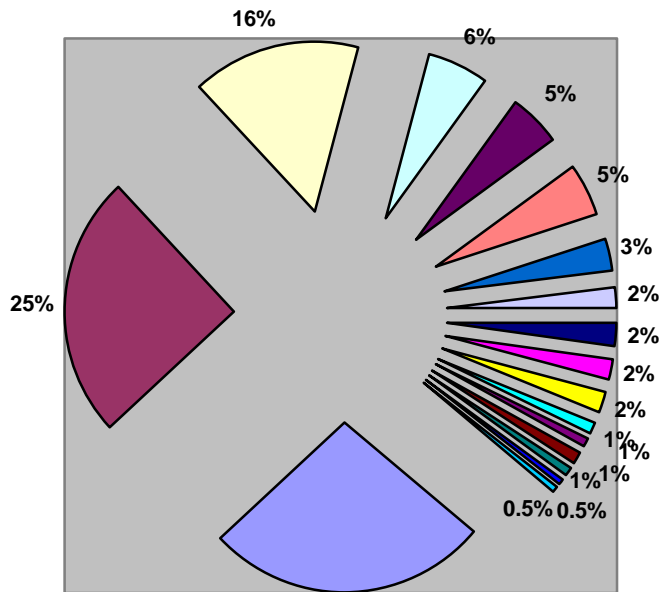
6. בשנת 2013 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 532 פניות : מתוכן 130 פניות ישירות או טלפוניות ועוד 402 פניות בכתב, (314 ב-e-mail ו-88 במכתבים/פקס).
- כמות פניות זו מצביעה על **ירידה של כ-2.6%** בכמות התלונות לעומת שנת 2012, שנה בה התקבלו 546 פניות.
- בשנת 2012 **נבלמה** מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנת 2011. בשנים אלה התקבלו כמות זהה של פניות 545 ו-546 בכל שנה.
- נתונים אלה (ירידה של כ-2.6%), על אף שכאמור הינם נתונים סטטיסטיים בלבד, הם **מצביעים על שיפור בתפקוד אגפי העירייה** ביחס לשנים קודמות, בעיקר לאור הגידול בקרב אוכלוסיית כפר סבא ואכלוס שכונות חדשות וכן בשל השימוש הנרחב שניתן בידי התושב עם התפתחות המדיה התקשורתית.
- מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לנתח את הנתונים כפי שבאו לביטוי במהלך שנת 2013 ובשנים קודמות וזאת על מנת להתייעל ולשפר את תהליכי העבודה בארגון וכתוצאה מכך, גם את השירות הניתן לתושבים.
- ראה פירוט הנתונים בטבלאות מרכזות בעמודים 8-11 המצורפות, ובאופן מפורט יותר בטבלאות האגפים הרלוואנטיים.

7. התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות - 2013¹

פלח באחוזים מסה"כ	סה"כ	במסירה אישית/ בפגישה	במכתב/בפקס	טלפונית	e-mail	המחלקה
27%	<u>142</u>	8	19	17	98	הנדסה
25%	<u>131</u>	3	13	35	80	איכות הסביבה כולל גינון
16%	<u>87</u>	3	26	15	43	רשות החנייה כולל פיקוח עירוני
6%	<u>33</u>	4	5	11	13	גזברות כולל הכנסות העירייה
5%	<u>29</u>	2	-	6	21	שונות
5%	<u>25</u>	1	2	5	17	חינוך
3%	<u>14</u>	-	1	2	11	תרבות, נוער וספורט
2%	<u>13</u>	1	6	1	5	תביעות ביטוח (גזברות)
2%	<u>11</u>	-	2	4	5	ביטחון
2%	<u>9</u>	-	2	1	6	חברה כלכלית
2%	<u>9</u>	1	-	1	7	מפעל המים
1%	<u>7</u>	1	2	-	4	משאבי אנוש כולל שכר
1%	<u>7</u>	-	6	-	1	תלונות מגורמים חיצוניים
1%	<u>6</u>	2	3	1	-	רווחה
1%	<u>5</u>	-	-	3	2	הופנו למוקד העירוני למענה ראשוני לתלונה
0.5%	<u>3</u>	-	-	2	1	מועצה דתית/חברה קדישא
0.5%	<u>1</u>	-	1	-	-	דוברות העירייה
100%	<u>532</u>	<u>26</u>	<u>88</u>	<u>104</u>	<u>314</u>	סה"כ

¹ מתוך 532 תלונות שהתקבלו וטופלו בשנת 2013, על ידי הממונה על תלונות הציבור, יש לציין כי 22 מתוכן, המהוות כ-4.1%, לא הגיעו לכדי סיום טיפול.

התפלגות התלונות באחוזים לפי נושאים ויחידות מטפלות
לשנת 2013



- 27% - הנדסה
- 25% - איכות הסביבה כולל גינון
- 16% - רשות החנייה כולל פיקוח עירוני
- 6% - גזברות כולל הכנסות העירייה
- 5% - שונות
- 5% - חינוך
- 3% - תרבות, נוער וספורט
- 2% - תביעות ביטוח (גזברות)
- 2% - ביטחון
- 2% - חברה כלכלית
- 2% - מפעל המים
- 1% - משאבי אנוש כולל שכר
- 1% - תלונות מגורמים חיצוניים
- 1% - רווחה
- 1% - הופנו למוקד עירוני למענה ראשוני לתלונה
- 0.5% - מועצה דתית/חברה קדישא
- 0.5% - דוברות העירייה

פירוט השינויים בשנת 2013 לעומת שנת 2012

מספר התלונות שעה/ירד	סה"כ		במסירה/פגישה במכתב/בפקס ⁴		טלפוניות ³		e-mail ²		המחלקה
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	
+20	<u>122</u>	<u>142</u>	8	27	31	17	83	98	הנדסה
-80	<u>211</u>	<u>131</u>	19	16	35	35	157	80	איכות הסביבה כולל גינון ⁵
-4	<u>91</u>	<u>87</u>	5	29	15	15	71	43	רשות החנייה ⁶
+4	<u>5</u>	<u>9</u>	-	2	2	1	3	6	חברה כלכלית
+21	<u>25</u>	<u>46</u>	6	16	7	12	12	18	גזברות כולל הכנסות העירייה ⁷
+9	<u>14</u>	<u>25</u>	-	3	4	5	10	17	חינוך
-3	<u>17</u>	<u>14</u>	1	1	4	2	12	11	תרבות, נוער וספורט
+12	<u>33</u>	<u>45</u>	3	6	8	11	22	28	שונות ⁸
+4	<u>7</u>	<u>11</u>	-	2	1	4	6	5	ביטחון
+6	<u>3</u>	<u>9</u>	-	1	-	1	3	7	מפעל המים
-5	<u>12</u>	<u>7</u>	11	6	-	-	1	1	תלונות מגורמים חיצוניים
-	<u>6</u>	<u>6</u>	1	5	1	1	4	-	רווחה
-14	<u>546</u>	<u>532</u>	<u>54</u>	<u>114</u>	<u>108</u>	<u>104</u>	<u>384</u>	<u>314</u>	סה"כ

ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2013 סך כל מספר התלונות המשויות לאגפים ירד ב-2.6% לעומת שנת 2012.

סך התלונות ביחידות איכות הסביבה, הנדסה, ורשות החנייה עמד על 68% אל מול 78.2% בשנת 2012.

נמצא כי הוחלפו מקומות בין אגפי איכות הסביבה והנדסה בהשוואה אל מול שנת עבודה 2012.

(ראה תרשים מצורף בעמוד הבא).

² בשנת 2013 הייתה ירידה של 70 פניות המהווה ירידה של 18.3%

³ בשנת 2013 הייתה ירידה של 4 פניות המהווה ירידה של 3.8%

⁴ בשנת 2013 היתה עליה של 60 פניות המהווה עליה של 111%

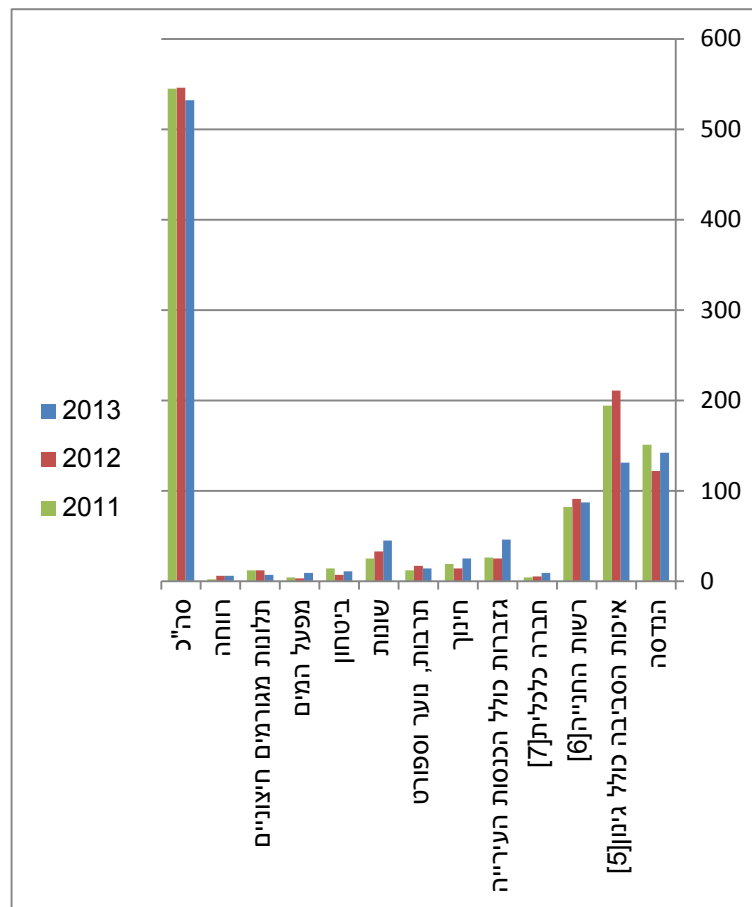
⁵ מחלקת הפיקוח העירוני עברה מאגף איכות הסביבה לרשות החנייה במחצית שנת 2013

⁶ מחלקת הפיקוח העירוני עברה בחצי השני של שנת 2013 לרשות החנייה מאגף איכות הסביבה

⁷ כולל תביעות ביטוח

⁸ כולל השכונה הירוקה והפארק העירוני

התפלגות התלונות באגפי העירייה בשנים 2011-2013



8. פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות:

להלן התפלגות התלונות ביחידות אגף ההנדסה:

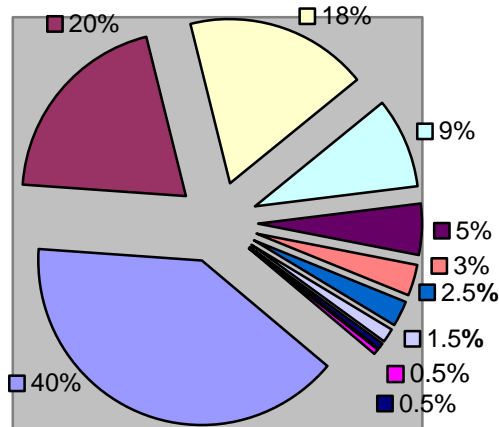
המחלקה	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
פנס מהבהב	-	1	-	-	1	
בקשה להתקנת תאורה	3	-	-	-	3	
תאורה מסנוורת	-	1	-	-	1	
תאורה לא עובדת	2	-	-	-	2	
סה"כ חשמל	5	2	2	2	7	5%
היתר בניה	2	-	-	-	2	
שימוש חורג	1	1	-	-	2	
סה"כ רישוי ובניה	3	1	1	1	4	3%
פלישה לחצר/שטח משותף	1	1	-	-	2	
בניה ללא היתר	3	-	6	2	11	
חריגות בניה	1	-	1	-	2	
מפגע מבניין בבניה	1	1	-	-	2	
אנטנות סלולאריות	2	-	1	-	3	
הפרה של היתר בניה	1	-	-	-	1	
מפגעים מבניין בנוי	1	-	-	-	1	
עיכוב בקבלת טופס 4	1	-	-	-	1	
אי קיום צו הריסה	1	-	-	-	1	
פסולת בניין	1	-	-	-	1	
סה"כ פיקוח על הבניה	13	2	8	2	25	18%
שיפוץ מקלט	-	1	-	-	1	
סה"כ תחזוקת מבני ציבור	2	1	2	2	1	0.5%
אי קבלת מידע	-	-	-	1	1	
סה"כ מחלקת נכסים	2	1	1	1	1	0.5%
תשתיות	2	1	1	1	5	
פיתוח רחוב באופן לקוי	3	-	-	2	5	
דרישה לפיתוח שטח ציבורי	2	-	-	-	2	
מטרדים עקב עבודות פיתוח	1	-	-	-	1	
סה"כ תשתיות	8	1	1	3	13	9%
גן ילדים חדש לא נגיש	1	-	-	-	1	
הנגשה לבית ספר	-	1	-	-	1	
סה"כ נגישות	1	1	1	1	2	1.5%

	אחוזים %	סה"כ	במסירה אישית/ פגישה	מכתב/פקס	טלפונית	e-mail	המחלקה
		1	-	-	-	1	איטום מקלט
		1	-	1	-	-	רטיבות בקיר תומך
		6	-	-	-	6	בורות בכביש/כביש משובש
		18	-	4	2	12	מדרכות פגומות
		1	-	-	-	1	תיקון גדר
		1	-	1	-	-	חידוש סימון חניה
	20%	<u>28</u>	<u>=</u>	<u>6</u>	<u>2</u>	<u>20</u>	סה"כ עבודות ציבוריות
		1	-	-	1	-	בעיה בביוב - פרטי
		1	1	-	-	-	מכסי ביוב
		1	-	1	-	-	חיוב בגין קו מים
	2.5%	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>=</u>	סה"כ ביוב
		3	-	-	-	3	כניסה למגרש חניה
		13	-	1	-	12	מפגעי תנועה
		2	-	-	-	2	שינויים בהסדרי חניה
		1	-	-	-	1	הורדת תחנת הסעה
		8	-	1	-	7	מעברי חצייה
		11	1	1	2	7	תמרור ורמזורים
		2	-	-	-	2	הוספת חניית נכים
		1	-	-	1	-	כיווני נסיעה
		2	-	-	2	-	חניית נכה פרטית
		1	-	-	-	1	בקשה לתכנון תחבורה
		4	-	-	-	4	חניה ציבורית
		3	-	-	-	3	תחנות אוטובוס
		4	-	-	-	4	תחבורה ציבורית
		2	-	-	1	1	סימון חניה
		1	-	-	-	1	בקשה למרסן תנועה
	40%	<u>58</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>48</u>	סה"כ תחבורה וועדת תנועה
27% מהסה"כ	100%	<u>142</u>	<u>8</u>	<u>19</u>	<u>17</u>	<u>98</u>	סה"כ

מהמצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לאגף הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2013, עלה בכ-4.4% (142 מתוך 532 לעומת 122 מתוך 546).
2. כמות התלונות המשויכות לאגף הנדסה בשנת 2013 בהשוואה לשנת 2012 עלו בכ-16.3%.

התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



40% - תחבורה וועדת תנועה	20% - מח' עבודות ציבוריות	18% - פיקוח על הבניה
9% - תשתיות	5% - חשמל	3% - רישוי ובניה
2.5% - ביוב	1.5% - נגישות	0.5% - תחזוקת מבני ציבור
0.5% - מח' נכסים		

להלן דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 142 תלונות):

1. תלונות על מדרכות פגומות.
2. תלונה על תאורה מסנוורת.
3. תלונה על תאורת רחוב לא עובדת.
4. תלונה על מכסי ביוב.
5. תלונה על רטיבות בקיר תומך.
6. תלונה על צורך בתיקון גדר בטון.
7. תלונות על פלישה לשטח משותף/חצר.
8. תלונות על חריגות בנייה.
9. תלונות על מפגעים מבניינים.
10. תלונה על אי חידוש סימון חניה.
11. תלונה על מטרדים עקב עבודות פיתוח.
12. תלונות על בניה ללא היתר.
13. בקשות להצבת תמרורים.
14. בקשה להצבת מרסן תנועה (פס האטה).
15. תלונות על תחבורה ציבורית.

להלן התפלגות התלונות לגבי יחידות אגף איכות הסביבה:

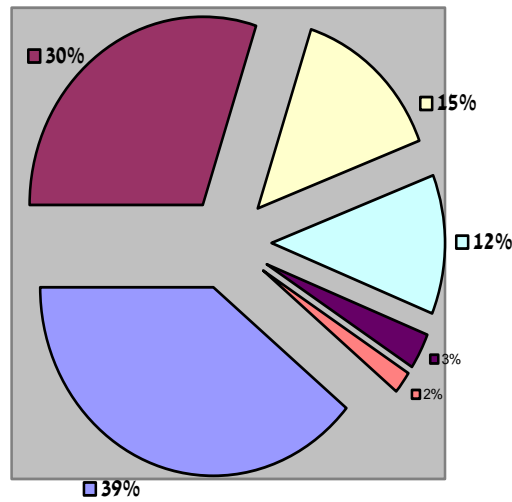
המחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
איסוף ופינוי אשפה	2	2	1	-	5	
מתקני מחזור	6	3	1	-	10	
העלמות פח אשפה	1	-	-	-	1	
נזק לפח אשפה פרטי	4	2	1	-	7	
ניקיון של לכלוך	4	5	1	1	11	
איסוף אשפה מוקדם/מאוחר	3	-	-	-	3	
נזק לרכב/בית	1	-	1	-	2	
סה"כ ניקיון	21	12	5	1	39	30%
מפגעי תברואה	4	-	-	-	4	
רעש	2	1	1	-	4	
מטרד יונים	-	-	-	1	1	
יתושים	2	-	-	-	2	
עטלפים	1	-	-	-	1	
לול תרנגולות	-	1	-	-	1	
השכרת דוכן בחג	-	1	-	-	1	
תרבות הדיור	1	-	-	-	1	
סה"כ רישוי עסקים ותברואה מונעת	10	3	1	1	15	12%
דרישה לפיקוח	2	1	-	-	3	
פאב/מסעדה	1	1	-	-	2	
רכב נטוש	5	1	2	-	8	
מטרדי רעש	-	1	2	-	3	
קבלת קנס	-	1	-	-	1	
לול תרנגולות	-	1	-	-	1	
אכיפת איסור עישון	1	-	-	-	1	
סה"כ פיקוח עירוני⁹	9	6	4	=	19	14%
הדבקת מודעות	1	-	-	-	1	
תשלום על שילוט	-	-	-	1	1	
שלט מסתיר ברחוב	-	1	-	-	1	
סה"כ שילוט	1	1	=	=	3	2%
כלבים	2	-	-	-	2	
חתולים	1	-	1	-	2	
סה"כ וטרינר עירוני	3	=	1	=	4	3%

	אחוזים %	סה"כ	במסירה אישית/ פגישה	מכתב/פקס	טלפונית	e-mail	המחלקה
		17	-	-	1	16	גינון ציבורי
		2	-	-	-	2	גן שעשועים
		2	-	-	-	2	ספסל
		3	-	-	2	1	לכלוך חצר מעץ
		4	-	2	1	1	שורשי עץ
		10	-	-	6	4	עיכוב בגיזום עצים
		3	-	-	1	2	פיצוץ צינור/ בזבוז מים בהשקיה
		3	-	-	-	3	לכלוך בגן ציבורי
		1	-	-	-	1	הצללה
		1	-	-	-	1	בקשה לעקירת עץ
		2	-	-	-	2	בקשה לפיתוח סביבתי
		2	-	-	1	1	מפגע מסוכן
		1	-	-	1	-	עץ שפוגע בחוטי חשמל
	39%	<u>51</u>	=	<u>2</u>	<u>13</u>	<u>36</u>	סה"כ גנים ונוף
25% מהסה"כ	100%	<u>131</u>	<u>3</u>	<u>13</u>	<u>35</u>	<u>80</u>	סה"כ

מהממצאים העיקריים עולה :

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לאגף איכות הסביבה ירד בכ- 14% מסך התלונות הכולל בשנת 2013.
2. מספר התלונות המשויכות לאגף איכות הסביבה ירדו בכ- 38% בשנת 2013 בהשוואה לשנת 2012.
3. הגורמים המרכזיים לירידה במספר התלונות המשויכות לאגף איכות הסביבה הם ירידה במספר התלונות משויכות למחלקות : גנים ונוף, רישוי עסקים, תברואה מונעת ופיקוח העירוני.
4. יש לציין כי חלק ניכר מהירידה במספר התלונות המשויכות לאגף איכות הסביבה נובע מהעברת / הכפפת הפיקוח העירוני לרשות החנייה במחצית שנת 2013.

התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי מחלקות



■ 39% גנים ונוף	■ 30% ניקיון
□ 14% פיקוח עירוני	□ 12% רישוי עסקים ותברואה מונעת
■ 3% וטרינר עירוני	■ 2% שילוט

להלן דוגמאות לתלונות על אגף איכות הסביבה (מתוך 131 תלונות):

1. תלונה על אי אכיפת איסור על עישון במקום ציבורי.
2. תלונות על כלבים וחתולים.
3. תלונות על חניית רכבים נטושים.
4. תלונות על מטרדי רעש ממקורות שונים.
5. תלונות על טיפול לקוי בגינות ציבוריות.
6. תלונות על עיכוב בגיזום עצים.
7. תלונות על שורשי עצים.
8. תלונות על רשתות הצללה וספסלים בגינות ציבוריות.
9. תלונות על חוסר בפיתוח סביבתי.
10. תלונה על לכלוך חצר פרטית מעץ ציבורי.
11. תלונות על פיצוצים בצינורות השקיה ובזבוז מים בהשקיה.
12. תלונות על מפגעים מסוכנים בגינות ציבוריות.
13. תלונות על גני שעשועים.

14. תלונות על לכלוך בגינות ציבוריות.
15. תלונות על נזק לפחי אשפה בעת פינויים.
16. תלונות על אי פינוי אשפה.
17. תלונות על חוסר ניקיון ברחוב.
18. תלונות על נזק לבית/רכב בעת פינוי אשפה.
19. תלונות על איסוף ופינוי אשפה במועדים מוקדמים ו/או מאוחרים.
20. תלונות על יונים.
21. תלונות על יתושים ודרישה להדברה.
22. תלונה על לול תרנגולות.
23. תלונה על עטלפים.
24. תלונות על מפגעי תברואה.
25. תלונה על מחיר השכרת דוכן ביום העצמאות.
26. תלונות על פאב/מסעדה.
27. תלונה על שילוט שמותקן באופן לא תקין.
28. תלונה על הדבקת מודעות.
29. תלונה על תשלום בגין שילוט.

רשות החנייה והפיקוח העירוני¹⁰

להלן התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה והפיקוח העירוני :

	אחוזים %	סה"כ	במסירה אישית/ פגישה	מכתב/פקס	טלפונית	e-mail	המחלקה
	64%	56	1	24	9	22	בקשה לביטול דוח חנייה
	6%	5	-	-	1	4	בקשה לאכיפת חנייה
	1%	1	-	-	-	1	היעדר מקומות חנייה
	1%	1	-	-	1	-	בקשה להנפקת תו תושב
	4%	3	-	2	-	1	אופן טיפול חברת שוהר בדוח
	2%	2	-	-	1	1	חנייה אזורית
	4%	3	1	-	-	2	ניצול חניית נכים
	1%	1	-	-	-	1	אי אכיפת אדום לבן
	1%	1	-	-	-	1	בקשה להצבת שלט
	16%	14	1	-	3	10	פיקוח עירוני
16% מהסה"כ	100%	87	3	26	15	43	סה"כ

¹⁰ הפיקוח העירוני עבר לאחריות רשות החנייה במחצית שנת 2013

מהמצאים העיקריים עולה :

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לרשות החנייה ירד בכ-3% מבין כלל התלונות בשנת 2013,
2. יש לציין כי חלה ירידה בכמות התלונות על רשות החנייה, על אף הכפפת מחלקת הפיקוח העירוני במחצית שנת 2013.
3. כמות התלונות המשויכות לרשות החנייה, ירדו בשנת 2013 בכ-20% ביחס לשנת 2012.
4. הגורמים המרכזיים לירידה במספר התלונות המשויכות לרשות החנייה הם הירידה בכמות התלונות של בקשות לאכיפת חנייה וכן הירידה בתלונות על אופן הטיפול של חברת שוהר (חברה לגביית חובות), זאת לצד עלייה במספר התלונות שהוגשו כבקשה לביטול דוח חנייה.

להלן דוגמאות לתלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני (מתוך 87 תלונות):

1. בקשות לביטול דוח חנייה עקב אי קבלתו/חוקיותו וכו'.
2. בקשות לאכיפת חנייה.
3. תלונות על אופן הטיפול של חברת "שוהר" בדוח.
4. תלונות על מצוקת חנייה.
5. בקשה להנפקת תו תושב.
6. תלונות על ניצול חניית נכה.
7. בקשה להצבת שלט.
8. תלונות לגבי חנייה אזורית.
9. תלונות על צואת כלבים.
10. תלונות על בנייה בשעות אסורות.

גזברות, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב / פקס	במסירה אישית / פגישה	סה"כ 2013	סה"כ 2012	אחוזים %
הכנסות העירייה	12	11	4	4	<u>31</u>	<u>18</u>	68%
תביעות ביטוח	5	1	6	1	<u>13</u>	<u>7</u>	28%
גזברות	1	-	1	-	<u>2</u>	-	4%
סה"כ	<u>18</u>	<u>12</u>	<u>11</u>	<u>5</u>	<u>46</u>	<u>25</u>	<u>9% מהסה"כ</u>

מהמצאים העיקריים עולה :

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לגזברות, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2013, עלה בכ-4.5%.
2. הגורמים המרכזיים לעלייה הם : העלייה בכמות התלונות של תביעות ביטוחיות וכן בעלייה בכמות התלונות על אגף הכנסות העירייה.

להלן דוגמאות לתלונות על גזברות, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח (מתוך 46 תלונות):

1. תלונות על אי קבלת תשלום מהעירייה.
2. תלונות על הנחה בארנונה.
3. תלונות על אי מענה לטלפון.
4. תלונה על חוסר פירוט בחשבון הארנונה הדו-חודשי.
5. תלונות על עיכוב בקבלת אישור לטאבו.
6. בקשות לכינוס ועדת ערר לענייני ארנונה.
7. תביעות לקבלת פיצוי עקב נפילה/פגיעה פיזית.
8. תביעה בגין פגיעת עץ בבניין.
9. השגות על חוב ארנונה.

תרבות, נוער וספורט

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות, נוער וספורט :

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב / פקס	במסירה אישית / פגישה	סה"כ	אחוזים %
ספורט	3	1	-	-	<u>4</u>	29%
תרבות	4	1	-	-	<u>5</u>	35%
נוער	3	-	1	-	<u>4</u>	29%
קרן המוסיקה	1	-	-	-	<u>1</u>	7%
סה"כ	<u>11</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	=	<u>14</u>	100%
						<u>3%</u> מהסה"כ

להלן דוגמאות לתלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (מתוך 14 תלונות):

1. תלונה על מתקן כושר בגינה ציבורית.
2. תלונה על עמוד כדורסל מסוכן.

3. תלונה על דרישת תשלום בספריה העירונית.
4. תלונה על אי אפשרות לימוד של סטודנטים בספריית העיון.
5. תלונות על בית תרבות בשיכון עליה.
6. תלונות על עלות צהרונים בבתי ספר.
7. תלונה על מכירת כרטיסים לשבת תרבות.
8. תלונות עובד קרן המוסיקה על אי הפרשת כספים לקרן פנסיה.
9. תלונה על אי קבלת שם מפיק שבת תרבות.
10. תלונה על ליקויי בטיחות במבנה תנועת נוער.
11. תלונות על עלות גבוהה של קייטנה.

אגף חינוך

להלן התפלגות התלונות לגבי חינוך:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב / פקס	במסירה אישית / פגישה	סה"כ 2013	סה"כ 2012	אחוזים %
גני ילדים	13	3	2	1	<u>19</u>	<u>9</u>	76%
בתי ספר	4	1	-	-	<u>5</u>	<u>5</u>	20%
מת"י	-	1	-	-	<u>1</u>	-	4%
סה"כ	<u>17</u>	<u>5</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>25</u>	<u>14</u>	100%
מהסה"כ							<u>5%</u>

מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לאגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2013 בדרך כלל נשמר, עלה בכ-0.5%.
2. כמות התלונות המשויכות לאגף החינוך ביחס לשנת 2012, עלו בשנת 2013 בכ-78%.
3. הגורם המרכזי לעלייה במספר התלונות המשויכות לאגף החינוך הם העלייה בכמות התלונות המשויכות לרישום / שיבוץ גני ילדים.

להלן דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 25 תלונות):

1. תלונות (ערעור) על שיבוץ בגן ילדים.
2. תלונה על שורשי שיחים בחצר גן ילדים.
3. תלונה על עקיצות ילדה מחול.

4. תלונה על התנהגות סייעת.
5. תלונה על רישום לבית ספר.
6. תלונה על הסעות תלמידים לחטיבות ביניים.
7. תלונה על איסור הגעת תלמידים עם אופניים חשמליות לבית ספר.
8. תלונה על זמני הסעה ארוכים.

חברה כלכלית

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב /פקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ 2013	סה"כ 2012	אחוזים %
שילוט רחוב	5	1	-	-	6	1	67%
שונות	1	-	1	-	2	1	22%
קבלת צו לניקוי	-	-	1	-	1	-	11%
סה"כ	6	1	2	-	9	5	100%
מהסה"כ							2%

מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לחברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2013, עלה בכ-1.1%.
2. הגורם המרכזי לעלייה במספר התלונות המשויכות לחברה הכלכלית הוא שילוט רחובות.

להלן דוגמאות לתלונות על החברה הכלכלית (מתוך 9 תלונות):

1. תלונות על שילוט רחוב פגום ו/או חסר.
2. תלונה על קבלת דרישה לניקוי מגרש באזור התעשייה.

יחידות אחרות :

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה :

אחוזים %	סה"כ 2012	סה"כ 2013	במסירה אישית/ פגישה	מכתב/ פקס	טלפונית	e-mail	המחלקה
<u>1.3% מהסה"כ</u>	<u>5</u>	<u>7</u>	1	2	-	4	משאבי אנוש ושכר
<u>2% מהסה"כ</u>	<u>7</u>	<u>11</u>	-	2	4	5	בטחון
<u>1.1% מהסה"כ</u>	<u>6</u>	<u>6</u>	2	3	1	-	רווחה
<u>0.25% מהסה"כ</u>	<u>-</u>	<u>1</u>	-	-	-	1	מוקד עירוני
<u>1.7% מהסה"כ</u>	<u>3</u>	<u>9</u>	1	-	1	7	מפעל המים
<u>6.4% מהסה"כ</u>	<u>12</u>	<u>34</u>	2	-	9	23	נושאים שונים
<u>0.5% מהסה"כ</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	-	-	2	1	מועצה דתית/חברה קדישא
<u>0.25% מהסה"כ</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	-	1	-	-	דוברות העירייה
<u>13.5% מהסה"כ</u>	<u>36</u>	<u>72</u>	<u>6</u>	<u>8</u>	<u>17</u>	<u>41</u>	סה"כ

מהממצאים העיקריים עולה :

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות ליחידות אחרות מבין כלל התלונות בשנת 2013, עלה בכ-6.9%.
2. הגורם המרכזי לעלייה במספר התלונות המשויכות ליחידות אחרות הם : כמות התלונות המשויכות למחלקת בטחון, מפעל המים ובנושאים שונים הכוללים בין היתר את השכונה הירוקה והפארק העירוני.

להלן דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 63 תלונות):

1. תלונה על אי תשלום פנסיה.
2. תלונות על הלנת שכר.
3. תלונה על אי תשלום חופשת מחלה.
4. תלונות על רעש.
5. תלונה על אזעקת שווא.
6. בקשה להגבלת כניסת ערבים לפארק העירוני.
7. תלונה על עובדת סוציאלית.
8. תלונות על השכונה הירוקה – שילוט, תאורה, ניקיון, פיתוח, בטיחות.
9. תלונות על הפארק העירוני – שירותים, מפוח, כיבוי אורות, חי פארק.

10. תלונה על התנהגות משפחה שנמצאת בטיפול האגף לשירותים חברתיים.
11. ערעור על החלטת ועדת רווחה.
12. תלונה על טיפול לקוי של המוקד העירוני.
13. תלונה על כלבים משוטטים (הופנה למוקד העירוני - כמענה ראשוני לתלונה).
14. תלונה על עשן ממנוף (הופנה למוקד העירוני - כמענה ראשוני לתלונה).
15. תלונה על תמרור מכופף (הופנה למוקד העירוני - כמענה ראשוני לתלונה).
16. בירור לגבי הגשת ערר על חוק עזר עירוני.
17. תלונה על דרישה לתשלום חוב בית משפט.
18. תלונה על שרות בית מרקחת תורן.
19. תלונה על חסימת מעברי גישה בבית קברות.
20. תלונה על חברה קדישא.
21. תלונה על נזק למצבה בבית קברות.
22. תלונה על איחור בקבלת חוברת זמן איכות.

להלן דוגמאות לתלונות על מפעל המים (מתוך 9 תלונות):

1. תלונה על טעם לא טוב במים.
 2. תלונות על הסגת גבול על ידי עובד קבלן של מפעל המים.
 3. תלונה על חיוב מנופח בגין צריכת מים.
- מפעל המים אינו נכלל בין היחידות המבוקרות על פי חוק בידי מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור. הטיפול בהן נעשה במסגרת של רצון טוב, והתלונות אשר מגיעות לידי הממונה על תלונות הציבור מועברות לטיפול מפעל המים.

טיפול תלונות הציבור המגיעות מגורמים חיצוניים

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור בשנת 2013:

אחוזים %	סה"כ	בכתב	e-mail	הגורם החיצוני הפונה
<u>86%</u>	<u>6</u>	<u>6</u>	-	תלונות ממבקר המדינה – נציבות תלונות הציבור
<u>14%</u>	<u>1</u>	-	1	עמותת אמון הציבור
<u>1.3% מהסה"כ</u>	<u>7</u>	<u>6</u>	<u>1</u>	סה"כ

קיימת ירידה של 41.7% בכמות התלונות שהגיעו מגורמים חיצוניים, רובן המכריע ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

להלן פירוט התלונות מגורמים חיצוניים (7 תלונות):

עמותת אמון הציבור (תלונה אחת):

1. תלונה על דוח חנייה.

מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (6 תלונות):

1. תלונה על מקום בניית חדר שנאים.
2. תלונה על מטרדי רעש באזור מגורים מפעילות במבנה תנועת נוער.
3. תלונה על אנטנות סלולאריות.
4. תלונה על עיכוב בקבלת אישור לטאבו.
5. 2 תלונות על דוחות חנייה.

בעקבות הבדיקות, הבירורים וההתייחסויות שנשלחו בתגובה לתלונות אלה, החליט במרבית המקרים, מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור לסגור את הטיפול בתלונות, כלא מוצדקות. מכתב על כך, הועבר לעירייה במרבית המקרים.

9. רוב רובן של התלונות טופלו באופן מיידי בשיתוף פעולה מלא עם לשכת ראש

העיר ומנכ"ל והיחידות הרלוואנטיות.

תשובות לתלונות הועברו לפונים על ידי הממונה על תלונות הציבור / האגף הרלוואנטי.