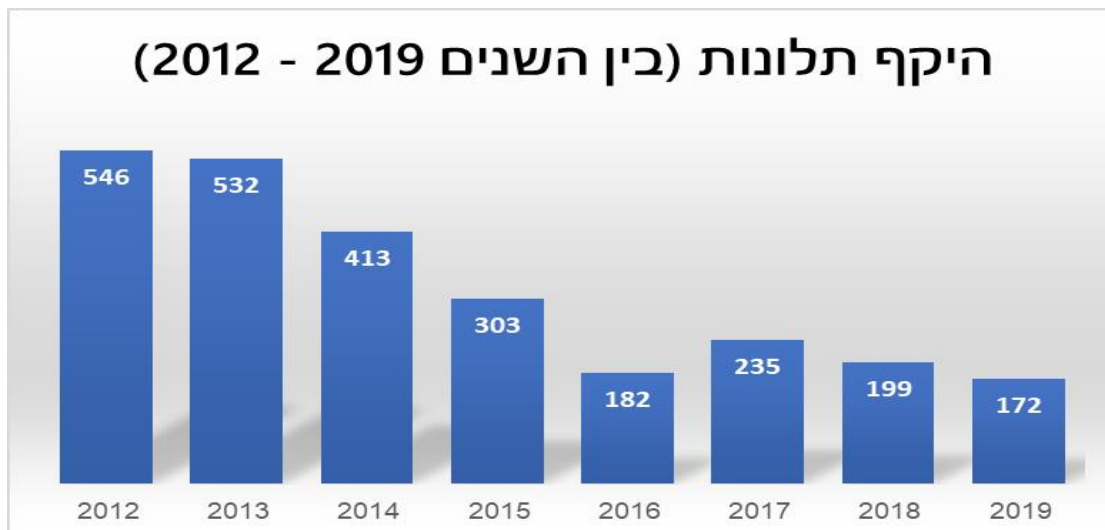


דוח תלונות הציבור לשנת 2019

1. עיקרי ממצאי הדוח

- א. בשנת 2019 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 172 תלונות אל מול 199 תלונות אשר התקבלו בשנת 2018, משמע ירידה של כ-14% במספר התלונות לעומת השנה הקודמת. (ראה פירוט בסעיף 4.4)
- ב. מהגרף מטה עולה כי בין השנים 2012-2019 נמשכה מגמת הירידה במספר התלונות פרט לשנת 2017 בה הנתונים הצביעו על עלייה נקודתית של כ-29%. בשנת 2019 מספר התלונות המשיך לרדת ועמד על 172 תלונות, נתון שהינו הנמוך ביותר מזה 8 שנים. להלן תרשים המרכז את ממצאינו, כלהלן:



- ג. בנוסף לתלונות שהתקבלו בלשכת הממונה בשנת 2019, התקבלו גם 10 פניות אשר אינן נמצאות בטיפול של הממונה על תלונות הציבור ואשר הועברו לטיפול של מנהל פניות הציבור וחופש המידע. בשנה קודמת, קרי, שנת 2018 התקבלו 66 פניות, דבר המצביע על ירידה של כ-85%. (ראה הגדרות ומושגים בסעיף 3.1)
- ד. בשלוש השנים האחרונות נוהגת לשכת הממונה למיין את התלונות למוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית. מתוך 172 תלונות נמצאו: 97 (59%) מוצדקות, 36 (22%) לא מוצדקות, 31 (19%) מוצדקות חלקית.

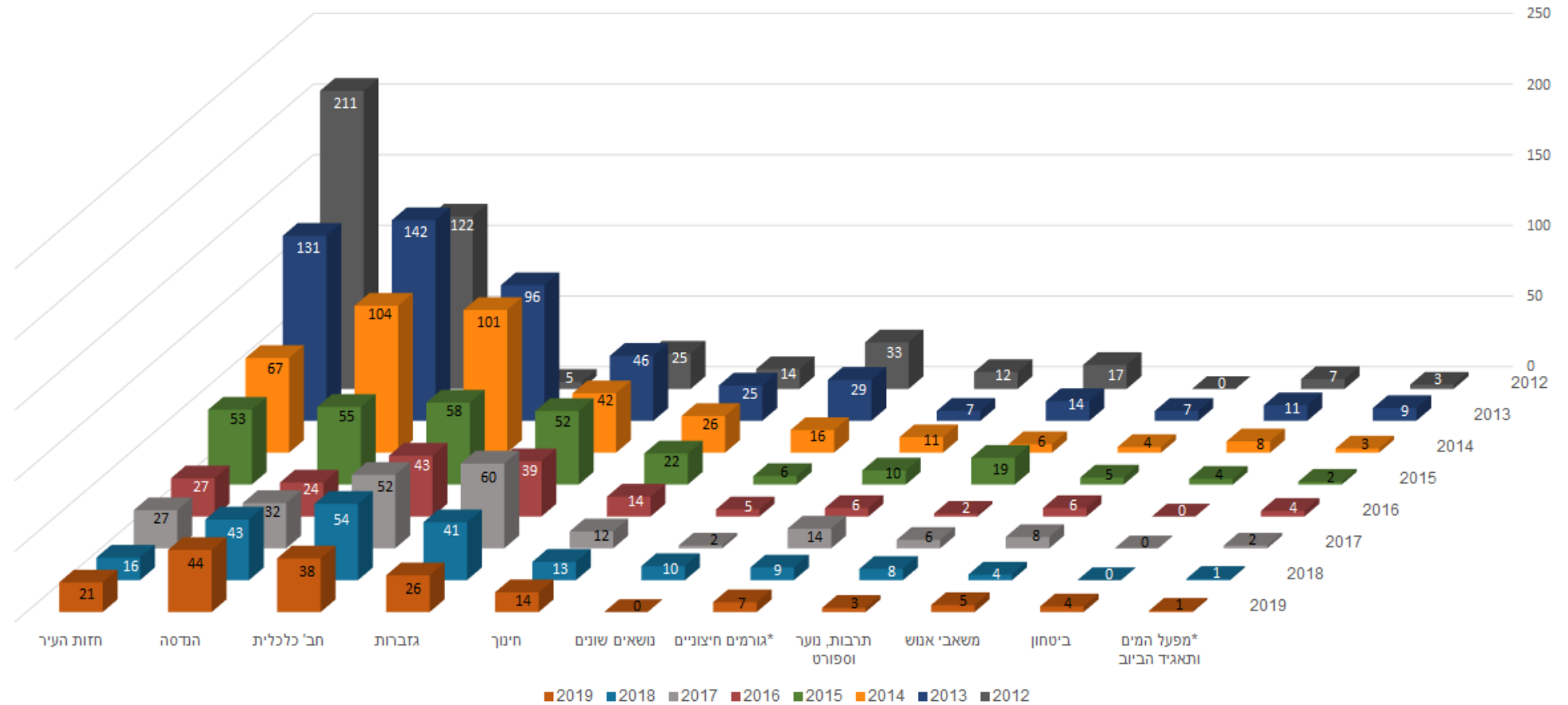
טבלה מרכזת לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לשנת 2019

סה"כ	מספר התלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים	מוצדקות חלקית	לא מוצדקות	מוצדקות	אגף/מחלקה
30		5	14	11	דוחות חנייה
26		3	8	15	תנועה
24	5	1	3	15	הנדסה
22		4	4	14	הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו
21		6	3	12	חזות העיר כולל גינון
14	1	2		11	חינוך
8		4		4	חברה כלכלית כולל פיקוח עירוני
7	1	1		5	גורמים חיצוניים ¹
5			1	4	משאבי אנוש כולל שכר
4		1		3	ביטחון ושיטור עירוני
4	1	1		2	תביעות ביטוח
3		1	2		תרבות
2		1		1	שח"ק (רווחה)
1		1			מועצה דתית
1			1		מפעל המים
172	8	31	36	97	סה"כ
	5%	18%	22%	56%	באחוזים

ה. מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לעיין בממצאינו ולבחון את הנתונים המוצגים בדוח זה, לשם ייעול ושיפור השירות ותהליכי העבודה בארגון.

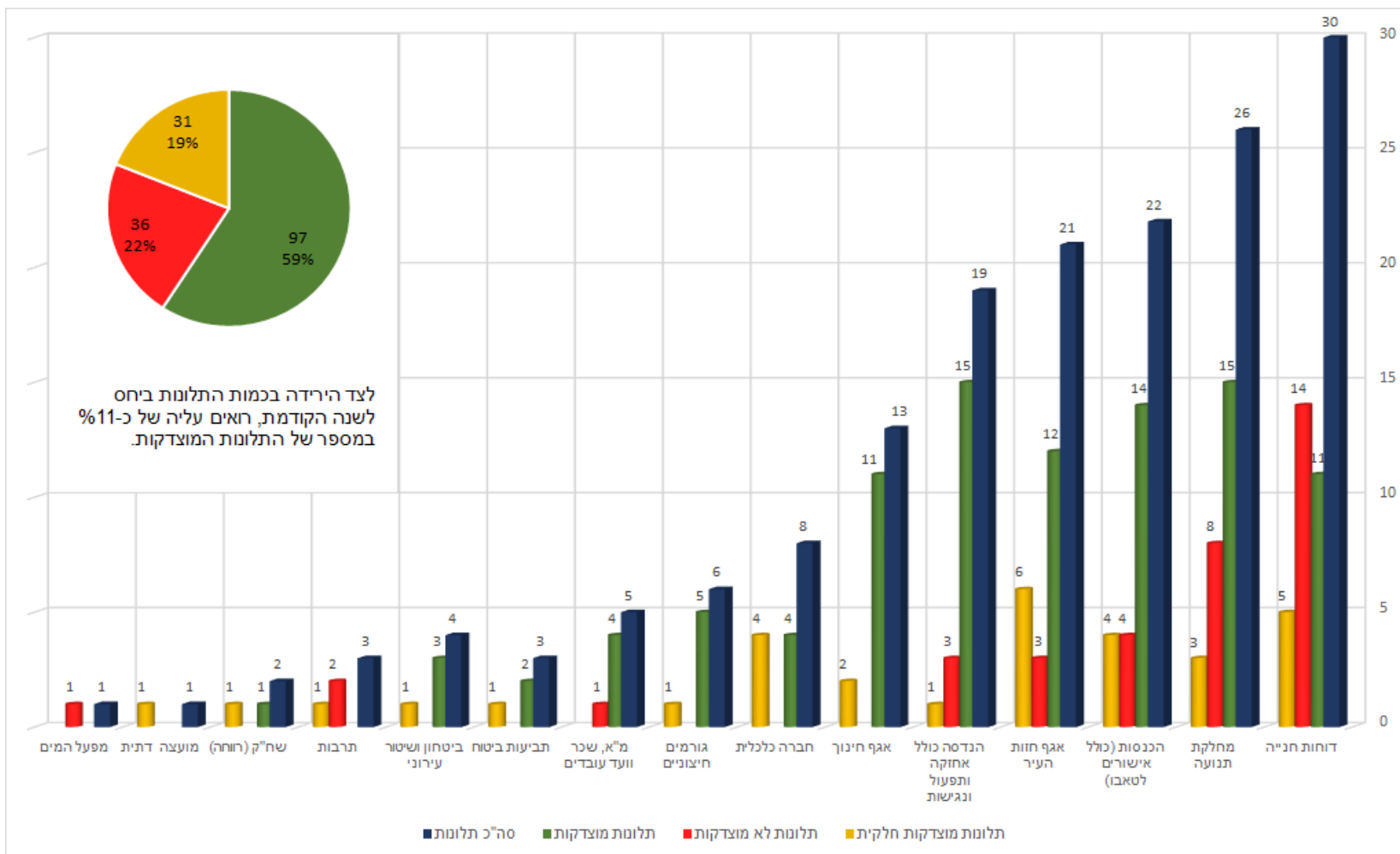
⁵¹ תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ו-2 תלונות מאמון הציבור.

להלן תרשים, המציג את התפלגות התלונות לפי יחידות בין השנים 2012 – 2019:



* מפעל המים ותאגיד הביוב – תאגידים שאינם באחריות העירייה
 * גורמים חיצוניים - תלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה וארגון אמון הציבור

להלן תרשים, המציג את חלוקת התלונות למוצדקות/ לא מוצדקות/ מוצדקות חלקית, נכון לשנת 2019:



בהתאם לכך, יש לציין כי:

- דוחות חניה - 70% מהתלונות הינם ערעורים.
- אישורים לטאבו - כמות התלונות ירדה לעומת השנה הקודמת, כאשר בשנת 2018 התקבלו 40 תלונות, לעומת 22 שהתקבלו בשנת 2019.

2. מבוא כללי

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

2.1 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 מועצת העיר, למנות לתפקיד, 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 את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עת התמנה על ידי מועצת העירייה לשמש בתפקיד מבקר העירייה.

2.2 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 יחידותיה, ומקבלת מהציבור תמונת מצב עדכנית על פעולותיה. מנגד, הממונה על תלונות הציבור, בהיותו חלק אורגני מלשכת מבקר העירייה, נהנה מהיכרות 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 תלונות נקודתיות, שיש להן כאמור, השלכות, מעבר למקרים הפרטניים שנבדקו.

2.3 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 2.6-2.7, להלן.

בנוסף, הממונה על תלונות הציבור, 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 כאמור, בסעיפים 2.6-2.7, להלן.

דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

2.4 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 לבירור התלונה, ולדרוש מכל אדם להתייצב לפניו, לשם מסירת ידיעות או מסמכים, כאמור.

2.5 פרסום

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור ואת דרכי הגשת תלונה אליו באמצעות: מודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית; באתר האינטרנט של הרשות המקומית; בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ובדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

בחשבון הארנונה לשנת 2020 פורסמה הודעה על הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה.

2.6 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. התלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה; או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או משום שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

הממונה **לא** יבדוק, בין היתר, תלונות אלה:

- תלונה בעניין התלוי ועומד בפני בית משפט או בפני בית 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, ואולם תתברר תלונה של **עובד** הרשות המקומית על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

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

2.7 דרכי בירור התלונה

- 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 את העניין גם לידיעת הממונה עליו, וייתן בידיהם הזדמנות נאותה, להשיב. הממונה על תלונות הציבור רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שייקבע בדרישתו ובאופן שייקבע;
- 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 אינה מוצדקת או מוצדקת חלקית;
- 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.

2.8 דין וחשבון

- על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור מחוייב להגיש לראש העיר ולמועצת העירייה, בתום כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו.
- החוק קובע לוח זמנים להגשת הדין וחשבון - שיהיה לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.
- בנוסף, החוק קובע כי המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. כמו כן, החוק קובע כי הדין וחשבון, יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

2.9 מילות תודה

הממונה על תלונות הציבור וצוות הלשכה מבקשים להודות לראש העיר מר רפי סער, למנכ"ל העירייה, מר איתי צחר, למנהלי אגפים, למנהלי מחלקות ולעובדי עירייה אחרים, על שיתוף הפעולה ועל הכרתם בצורך לבצע בירור מעמיק של תלונות הציבור, גם אם הדבר כרוך לעיתים, בהשקעה של זמן ומאמץ נוספים.

תודה מיוחדת שלוחה לעובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור, מר אייל מגיני, סגן מבקר העירייה והגב' אריאלה ברנשטיין, מנהלת הלשכה על המסירות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים ובבירור תלונותיהם, פעילות אשר תורמת לבניית אמון ושקיפות הטיפול בין העירייה לתושביה ולציבור הפונים.

על כך הערכה ותודה.

כמו כן, אני מאחל קליטה מוצלחת לגב' שרה יעקובוב, מבקרת בכירה, עם תחילת עבודתה בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

3. הפניות והתלונות לממונה על תלונות הציבור בשנת 2019

3.1 הגדרות:

פנייה: "פנייה המועברת מתושב: בעל פה, טלפון, פקס, אימייל 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 2.6, לעיל.

פנייה למעקב: פנייה ישירה של תושב לממונה על תלונות הציבור קודם שפנה למחלקה. במקרים כגון אלה, הפנייה נרשמת ברישומי לשכת הממונה על תלונות הציבור והיא מועברת לטיפול למוקד העירייה/ המחלקה/ האגף הרלוונטי. כמו כן, התושב מיודע על כך, כי פנייתו הועברה לטיפול באגף/ המחלקה הרלוונטית.

אם האגף/ המחלקה לא טיפל/ה בתלונה לשיעור רצונו של המתלונן או לא השיב/ה על פנייתו במועד סביר, נדרשת התערבותו של הממונה על תלונות הציבור.

יש לציין, כי, לשכת הממונה על תלונות הציבור, מדריכה, באופן שוטף, את הפונים אליה טלפונית או מגיעים למשרדיה ומכוונת אותם אל מוקד העירייה או המחלקה הרלוונטית, בטרם יגישו תלונה לממונה על תלונות הציבור.

תלונה מוצדקת: תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא מוצדקת.

תלונה לא מוצדקת: תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא לא מוצדקת.

תלונה מוצדקת חלקית: תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא מוצדקת/ לא מוצדקת, בחלקה.

3.2 תפקידו העיקרי של הממונה על תלונות הציבור, לפיכך, הינו, לברר ולטפל בתלונות, לאחר שאלה לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל.

בנוסף, מטפל הממונה על תלונות הציבור בבירור ובמתן תשובות לתלונות המגיעות אל ראש העיר ממשרד מבקר המדינה-נציבות תלונות הציבור, משרד הפנים וגורמים ציבוריים אחרים. הממונה על תלונות הציבור ועובדי לשכתו עורכים במידת הצורך, סיורים ומפגשים עם 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 לתלונות, הממונה על תלונות הציבור מערב גורמים בכירים יותר בעירייה, עד לכדי פגישה יחד איתם 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 המופיעים בתלונות 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 העירייה (שאסור לו להיות שותף לקבלת החלטות) לבין תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

3.3 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. בנוסף לקבוע בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי פקודת העיריות, לביצוע עבודת מבקר העירייה, מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור.

ב. חלק מתלונות הציבור מסייעות למבקר בבואו לבחור נושאי ביקורת.

4. הטיפול בתלונות:

עם הגעת התלונה בכתב, לממונה על תלונות הציבור, מועברת התלונה להתייחסות היחידה האחראית או לטיפול מנהלת פניות הציבור באגף שירות והסברה במידה של ריבוי נמענים.

לאחר בירור התלונה, נשלחת תשובה בכתב למתלונן. לעיתים ישנם מקרים שהממונה על תלונות הציבור דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובה בכתב, ישירות למתלונן, עם העתק לממונה על תלונות הציבור.

אציין כי ישנן גם תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, הטיפול בהן עשוי להימשך זמן רב.

פניות טלפוניות, שאינן תלונות - מנותבות, בדרך כלל, ישירות למוקד העירייה/לאגפים ו/או למנהלת פניות הציבור באגף שירות והסברה.

פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת דרכים, הפסקות מאור ברחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים) מועברות לטיפול מידי למוקד העירוני/מנהלת פניות הציבור באגף שירות והסברה/המחלקה הרלבנטית.

הרישום והמעקב אחר התלונות מבוצע בלשכת הממונה על תלונות הציבור על גבי גיליונות Excel בחלוקה לאגפים באופן ידני על ידי מנהלת הלשכה. נציין, כי בתחילת שנת 2018, התקיימו פגישות ובדיקות היתכנות עם חברת תוכנות טכנולוגיות, לשם התאמת תוכנת מדף לצרכי עבודת לשכת הממונה על תלונות הציבור, אולם, תוכנות אלה נמצאו לא בשלות.

4.1 כאמור, בשנת 2019 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 172 תלונות. מתוכן, 141 באמצעות אימייל (82% באופן אלקטרוני), 4 במכתב/פקס, 17 בטלפון ו-10 בפגישה אישית.

מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2019 התקבלו 27 תלונות **פחות** מאשר בשנת 2018, משמע ירידה של כ-14% בכמות התלונות לעומת שנת 2018 בה התקבלו 199 תלונות. **הנתון הנמוך ביותר מזה 8 שנים**. ראו גרף בעמוד 2 ופירוט בסעיף 4.4 בעמוד 15

כמו כן, בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלו 10 **פניות** נוספות, 56 פניות פחות מאשר בשנת 2018, בה התקבלו 66 פניות, משמע מדובר **בירידה של 85%**.

לאחר בירור, הועברו פניות אלה לטיפול מנהלת פניות הציבור באגף שירות והסברה מכיוון שאלה היו פניות ראשוניות ועל פי הגדרות החוק, הממונה על תלונות הציבור לא מטפל בהן. הודעה על העברת התלונה לידי מנהלת פניות הציבור באגף שירות והסברה נמסרה לפונה.

בנוסף, בשנת 2019 התקבלו כ-45 פניות לבירורים שונים שלא קשורים לממונה על תלונות הציבור. פונים אלה הונחו מיהם הגורמים בעירייה אליהם, יש לפנות.

במבט לשנים עברו, עולה כי בשנים 2012-2013, נבלמה מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנים קודמות ומשנת 2014 החלה ירידה בכמות התלונות.

בשנת 2017, הנתונים הצביעו על עלייה נקודתית של כ-29% בכלל התלונות ללא מאפיין אחיד ומשנת 2018 חזרה מגמת הירידה בכמות התלונות שממשיכה בשנת 2019 בה היתה ירידה של כ-14% כאמור, בכמות התלונות.

תוצאות בירור התלונות מצביעות כי בשנת 2019 נתקבלו, כאמור, 172 תלונות: 97 תלונות (59%) היו מוצדקות, 36 תלונות (22%) היו לא מוצדקות, 31 תלונות (19%) היו מוצדקות חלקית וב-8 תלונות (5%) לא הסתיים הטיפול עד לחודש פברואר 2019.

מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לעיין בממצאינו ולבחון את הנתונים המוצגים בדוח זה, לשם ייעול ושיפור השירות ותהליכי העבודה בארגון.

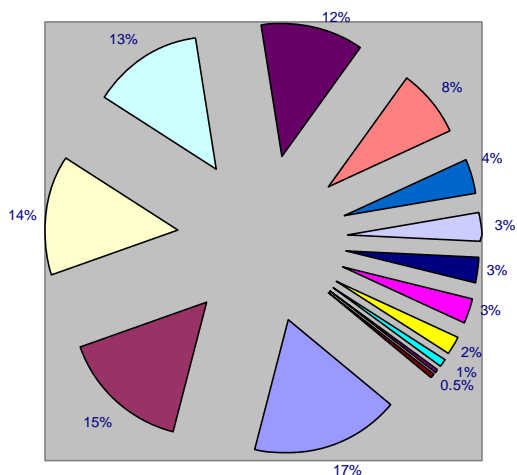
להלן, מוצגות טבלאות מרכזות ונושאות ובהן, פירוט הנתונים:

4.2 התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות-2019:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפוניות	במכתב/בפקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב מהסה"כ
דוחות חנייה	25	3	1	1	30	17
תנועה	23	1		2	26	15
הנדסה	22			2	24	14
הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו	18	2	2		22	13
חזות העיר כולל גיבון	13	4	1	3	21	12
חינוך	11	3			14	8
חברה כלכלית	7	1			8	4
גורמים חיצוניים ²	7				7	4
משאבי אנוש כולל מח' שכר	4			1	5	3
תביעות ביטוח	3	1			4	3
ביטחון ושיטור עירוני	3			1	4	3
תרבות	2	1			3	2
שח"ק (רווחה)	1	1			2	1
מועצה דתית	1				1	0.5
מפעל המים	1				1	0.5
סה"כ	141	17	4	10	172	100%

² 5 תלונות ממשרד נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ו-2 תלונות מארגון אמון הציבור.

**התפלגות התלונות באחוזים
לפי נושאים יחידות מטפלות לשנת 2019**



- 17% דחוחת חנייה
- 15% תנעה
- 14% הנדסה
- 13% הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו
- 12% חזות העיר כולל גימון
- 8% חינוך
- 4% תלונות מגורמים חיצוניים
- 3% משאבי אנוש כולל שכר
- 3% תביעות בטוח
- 3% ביטחון ושיטור עירוני
- 2% תרבות
- 1% שח"ק
- 0.5% מועצה דתית
- 0.5% מפעל המים

4.3 זמני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2019³:

מספר התלונות שטופלו בין חצי שנה לשנה	מספר התלונות שטופלו בין חודש לחצי שנה	מספר התלונות שטופלו בין שבוע לחודש	מספר התלונות שטופלו עד שבוע ימים	אגף/מחלקה
1	4	5	20	דוחות חנייה
	6	7	11	תנועה
1	6	3	11	הנדסה כולל נגישות, עבודות ציבוריות, ואחזקה ותפעול
	5	6	11	הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו
	2	7	12	חזות העיר כולל גיבון
1	4	4	4	חינוך
	2	3	3	חברה כלכלית כולל פיקוח עירוני
		2	4	גורמים חיצוניים ⁴
			5	משאבי אנוש כולל שכר
1		3		ביטחון ושיטור עירוני
		1	2	תביעות ביטוח
		1	2	תרבות
		1	1	שח"ק (רווחה)
			1	מועצה דתית
			1	מפעל המים

1. משך ימי הטיפול בתלונה מושפע מאופן הטיפול הנדרש לפי סוג התלונה וממספר גורמים מטפלים.
2. סעיף 8(z) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 קובע כי בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.
3. הטיפול ב-8 תלונות שהוגשו במהלך שנת 2019 לא הסתיים, נכון למועד פרסום דוח זה.

³ הנתונים בטבלה זו כוללים את התלונות שהטיפול בהן הסתיים.

⁴ תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ותלונות מארגון אמון הציבור.

4.4 פירוט השינויים בשנת 2019 לעומת שנת 2018:

מספר התלונות שעלה/ירד	סה"כ		במסירה/פגישה במכתב/בפקס		טלפוניות		אימייל		אופן פניה/שנה
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	אגף/מחלקה
-15	26	41	2	1	3	3	21	37	הכנסות עירייה; תביעות ביטוח
-16	38	54	2	11	4	6	32	37	חברה כלכלית-רשות החנייה ופיקוח עירוני
+5	21	16	4	2	4	2	13	12	חזות העיר כולל גיבון
+7	50	43	4	10	1	1	45	32	הנדסה כולל תנועה
-3	7	10	-	-	-	-	7	10	תלונות מגורמים חיצוניים ⁵
+1	14	13	-	-	3	-	11	13	חינוך
-4	3	7	-	1	1	-	2	6	תרבות, נוער וספורט
-	1	1	-	-	-	-	1	1	מפעל המים ותאגיד הביוב
-1	10	11	2	2	-	-	8	9	שונות ⁶
-1	2	3	-	-	1	-	1	3	שח"ק (רווחה)
-27	172	199		27		12		160	סה"כ

ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2019 התקבלו 27 תלונות פחות מאשר בשנת 2018 כך שסך מספר התלונות ירד בכ-14% לעומת שנת 2018.

בנוסף, פרט ל-172 תלונות שהתקבלו בשנת 2019, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 10 תלונות נוספות, 56 פניות פחות מאשר בשנת 2018, בה התקבלו 66 פניות, משמע מדובר בירידה של 85%. לאחר בחינה הוחלט להעביר לטיפול אגף שירות והסברה מכיוון שאלה היו תלונות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור, כאמור, לא מטפל בהן, על פי הגדרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

ממצאים אלה מצביעים על ירידה מתמדת במספר התלונות, פרט לעלייה נקודתית בשנת 2017 וזאת כתוצאה מהעמקת המעקב והפיקוח בלשכת הממונה על תלונות הציבור ומשיפור בתפקוד יחידות העירייה.

⁵ תלונות מנציב תלונות הציבור (משרד מבקר המדינה) ומארגון אמון הציבור.
⁶ כולל משאבי אנוש, שכר וועד עובדים; ביטחון ושיטור עירוני; מועצה דתית.

5. פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות:

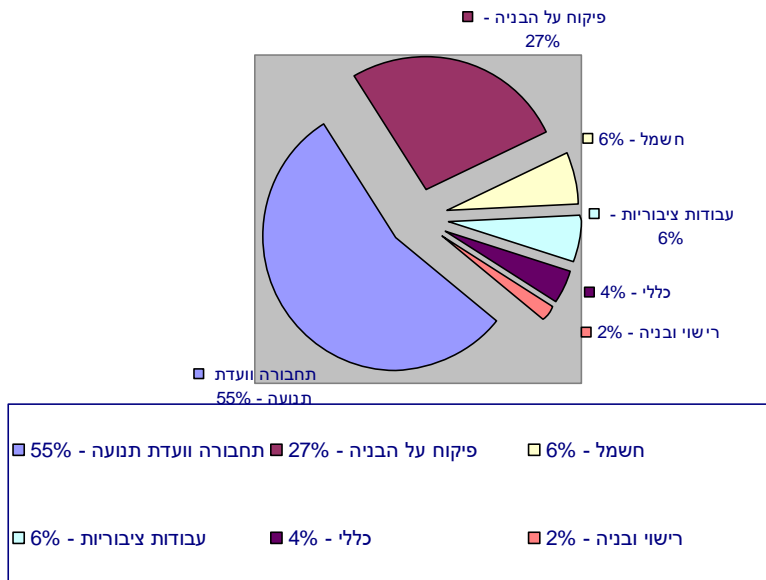
להלן, התפלגות התלונות במחלקות אגף ההנדסה:

המחלקה/נושא	אימייל	טלפונית	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
אי התאמה לתוכנית בנייה מאושרת	1				1	
סה"כ רישוי ובניה	1				1	2%
בניה תמ"א 38	3				3	
חריגות בניה	4			1	5	
עיכוב בקבלת מסמכים	1				1	
הפרעה כתוצאה מבנייה	1				1	
אכלוס ללא טופס 4	1				1	
סכנה בטיחותית	2				2	
סה"כ פיקוח על הבניה	12			1	13	27%
עבודות לא בטיחותיות	1				1	
ארון חשמל לא תקין	1				1	
תאורת רחוב המאירה שטחים פרטיים	1				1	
סה"כ חשמל	3				3	6%
צביעת מעבר חצייה	1				1	
מפגע במדרכה	1				1	
טיפול לקוי בשורשי עצים	1				1	
סה"כ עבודות ציבוריות	3				3	6%
חניית נכים	3	1			4	
בעיות חניה	1			1	2	
תמרורים וסימוני דרך	9			1	10	
שינוי הסדרי תנועה	3				3	
רמזורים	3				3	
תעריף חניה גבוה בחניון פרטי	4				4	
איחור בהגעת קו אוטובוס	1				1	
סה"כ תחבורה וועדת תנועה	24	1		2	27	55%
אי השלמת פיתוח מדרכה	1				1	
נגישות	2				2	
סה"כ כללי	3				3	4%
סה"כ	46	1		3	50	100%
						29% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2019, **עלה ב-4%**, ומסתכם **בעלייה של 5 תלונות** (50 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 45 מתוך 199 בשנת 2018).

התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות

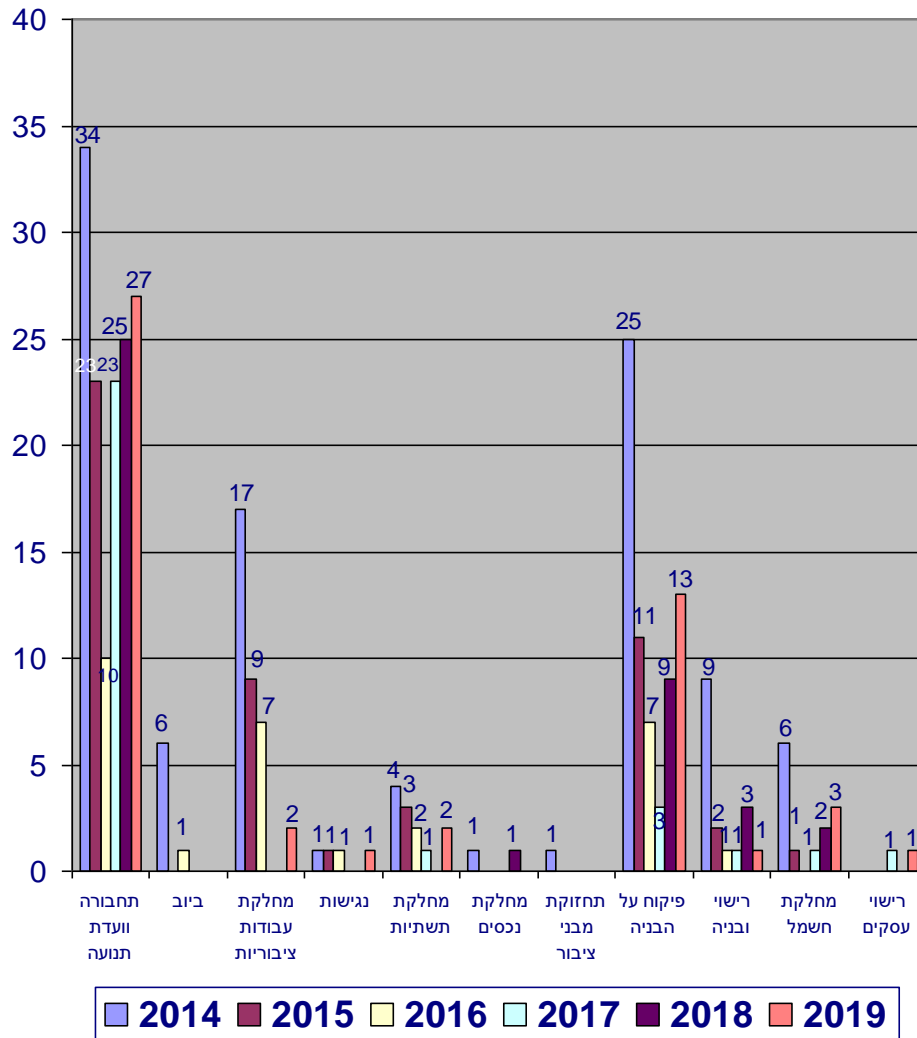


להלן, דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 50 תלונות):

1. תלונות על פיקוח על הבניה;
2. תלונה על רישוי בניה;
3. תלונות על חניות נכים;
4. תלונות על שינויי תמרורים, סימני דרך, הסדרי תנועה;
5. תלונות על תאורת רחוב;
6. תלונה על מפגע במדרכה;
7. תלונה על נגישות;
8. תלונה על רישוי עסקים;
9. תלונה על תחבורה ציבורית;

יש לציין כי בשנת 2019 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת עבודות ציבוריות עברה מאגף חזות העיר לאגף הנדסה.

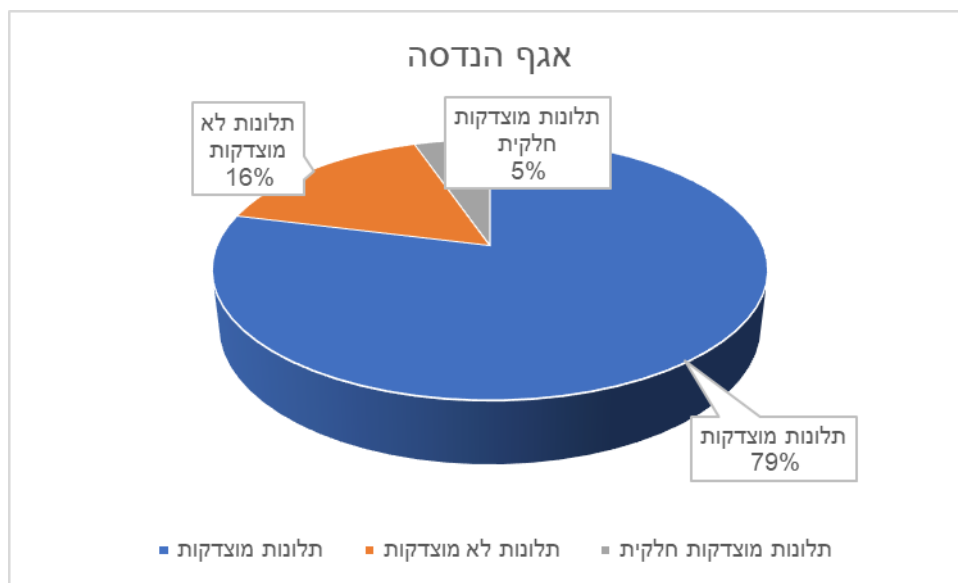
התפלגות התלונות באגף הנדסה בשנים 2014-2019



בשנת 2019 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת עבודות ציבוריות עברה מאגף חזות העיר לאגף הנדסה.

בשנת 2016 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת רישוי עסקים עברה מאגף איכות הסביבה לאגף הנדסה.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף הנדסה:



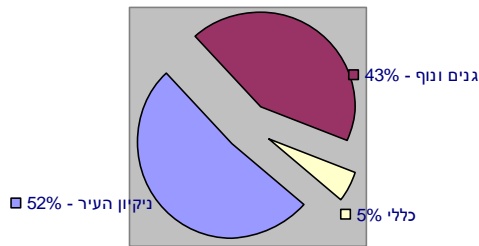
להלן, התפלגות התלונות לגבי מחלקות אגף חזות העיר:

המחלקה	אימייל	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
פינוי אשפה	5				5	
ניקיון רחובות	2				2	
מיקום מתקן מחזור	1				1	
אי פינוי פח נייר	1				1	
סה"כ ניקיון	9				9	43%
גינון ציבורי	2			1	3	
טיפול בגינת כלבים	1				1	
גיזום עצים		3		2	5	
גיזום צמחייה	2				2	
סה"כ גנים ונוף	5	3		3	11	52%
שונות		1			1	
סה"כ כללי	1	1			1	5%
סה"כ	14	4		3	21	100%
						12% מהסה"כ

ממצאים אלה מצביעים:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף חזות העיר מבין כלל התלונות בשנת 2019, **עלה בכ-4%**, ומסתכם **בעלייה של 5 תלונות** (21 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 16 מתוך 199 בשנת 2018).

התפלגות התלונות באגף חזות העיר לפי מחלקות

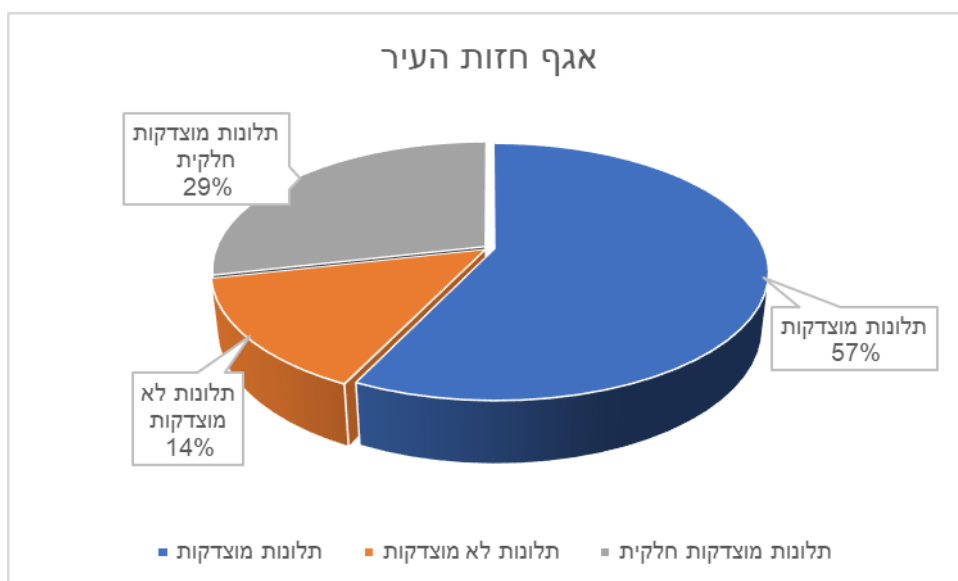


ניקיון העיר - 52% גנים ונוף - 43% כללי - 5%

להלן, דוגמאות לתלונות על אגף חזות העיר (מתוך 21 תלונות):

1. תלונה על הנחת מכולות עם ציוד גינון במקומות חנייה;
2. תלונות על לכלוך במקומות ציבוריים בעיר;
3. תלונה על פינוי אשפה;
4. תלונה על מתקן מחזור;
5. תלונות על גינון ציבורי לקוי;
6. תלונות על גיזום עצים;

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות באגף חזות העיר:



להלן, התפלגות התלוונות לגבי החברה הכלכלית:

הנושא	אימיל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה /אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב	
פציעה ממפגע בתחנת אוטובוס		1			1	50%	
ליקויים במבנה באזור התעשייה	1				1	50%	
סה"כ	1	1			2	100%	1% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלוונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלוונות בשנת 2019, **עלה ב-0.34%**, ומסתכם **בירידה של תלוונות אחת** (2 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 3 מתוך 199 בשנת 2018).

להלן, פירוט התלוונות על החברה הכלכלית:

1. תלוונות על בעיות רישום וניהול מבנה באזור התעשייה;
2. תלוונות על פציעה ממפגע בטיחותי בתחנת אוטובוס.

רשות החנייה והפיקוח העירוני:

להלן, התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה:

הנושא	אימייל	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
ערעור על דוח חנייה	20	2			22	73%
חניות נכים	2	1			3	10%
בקשה להסבת דוחות			1		1	3%
תעריף חניה גבוה בחניון פרטי	1				1	3%
תלונה על עיקול חשבון בנק				1	1	3%
תלונה על אי קבלת קבלה	1				1	3%
תלונה על אי אכיפת עבירת חנייה	1				1	3%
סה"כ רשות החנייה	25	3	1	1	30	100% המהווה 83.3% מהיחידה

להלן, התפלגות התלונות לגבי הפיקוח העירוני:

הנושא	אימייל	טלפוניות	מכתב/פקס	בפגישה אישית	סה"כ	באחוזים בקירוב
מפגעים בסניף סופרמרקט	1				1	16.6%
אי יכולת הליכה במדרכה עקב הוצאת סחורה	1				1	16.6%
ערעור על קבלת דוח	3				3	50%
דרישה לאיסור עישון משכן שמעשן במרפסת ביתו	1				1	16.6%
סה"כ פיקוח עירוני	6				6	100% המהווים 16.7% מהיחידה
סה"כ	31	3	1	1	36	100% מהסה"כ 21%

מהממצאים העיקריים עולה:

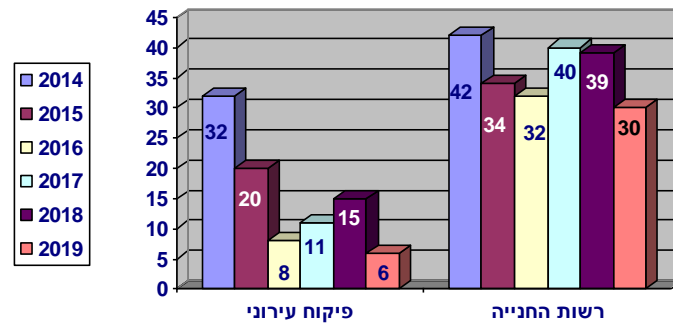
חלקן **היחסי** של התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני מבין כלל התלונות בשנת 2019, **ירד ב-6.2%**, ומסתכם **בירידה של 18 תלונות** (36 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 54 מתוך 199 בשנת 2018).

להלן, דוגמאות לתלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני (מתוך 36 תלונות):

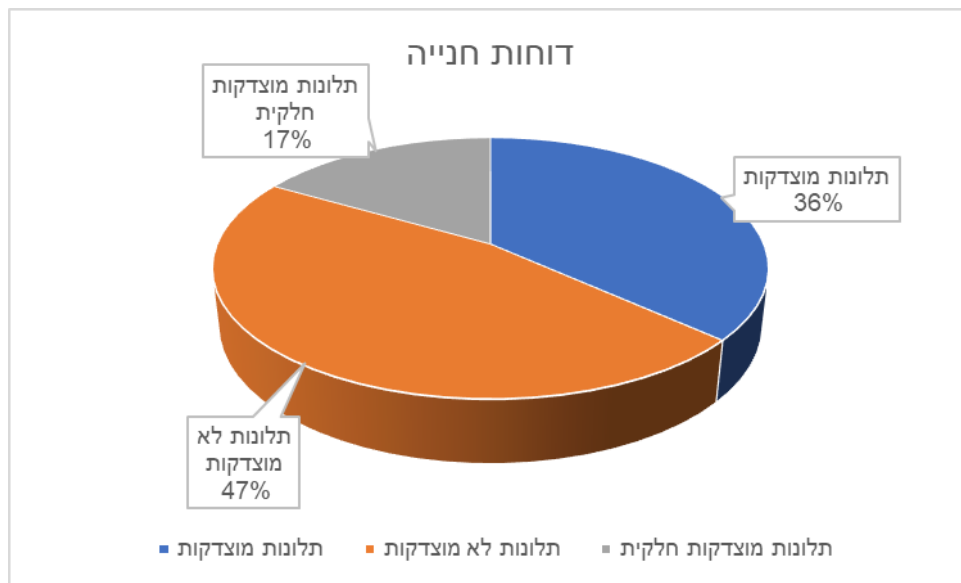
1. ערעורים על דוח חנייה;
2. תלונות על חניות נכים;
3. תלונה על אי אכיפת עבירת חנייה;
4. תלונה על הסבות דוחות;
5. תלונה על גביית כסף דרך פנגו על אף הזכאות להנחה כתושבת;
6. תלונה על עיקול חשבון בנק;

- 7. ערעורים על קבלת דוחות מהפיקוח העירוני;
- 8. תלונה על אי אכיפת איסור עישון;
- 9. תלונה על הוצאת סחורה לרחוב המהווה מכשול והפרעה להולכים ברחוב.

כמות התלונות על רשות החנייה ועל הפיקוח העירוני בשנים: 2014-2019



להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לגבי דוחות חנייה:



הכנסות העירייה וגזברות כולל ביטוח:

להלן, התפלגות התלונות לגבי הכנסות העירייה וגזברות כולל תביעות ביטוח:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
הכנסות העירייה	18	2	2		22	88%
תביעות ביטוח	3				3	12%
סה"כ	21	2	2		25	100% מהסה"כ 15%

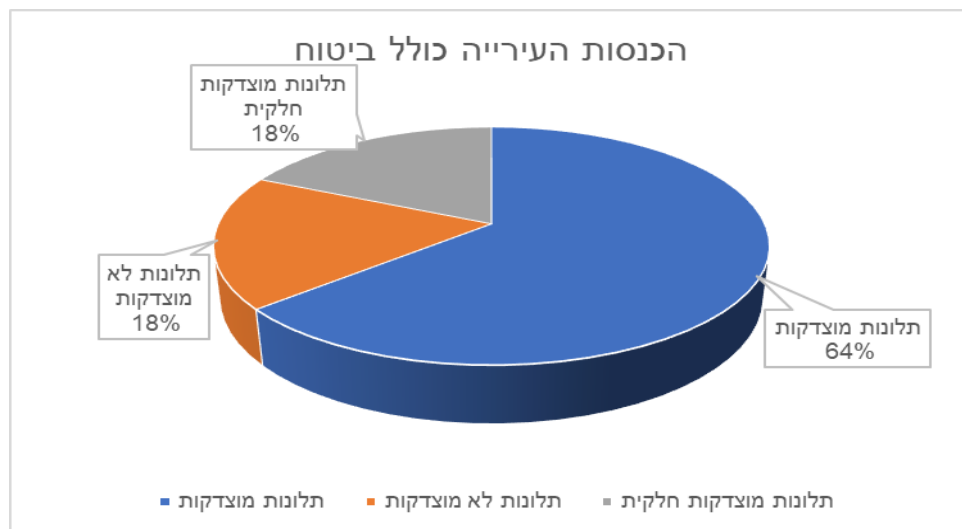
מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על הכנסות העירייה וגזברות כולל ביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2019, **ירד ב-6.07%**, ומסתכם **בירידה של 16 תלונות** (25 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 60 מתוך 199 בשנת 2018).

להלן, דוגמאות לתלונות על הכנסות העירייה וגזברות כולל ביטוח (מתוך 25 תלונות):

1. תלונות על משך זמן ארוך לקבלת אישור על היעדר חובות לעירייה לצורך רישום בטאבו;
2. תלונות על דרישת תשלום חוב;
3. תלונות של ערעור על חישוב ארנונה;
4. תלונות על הנחות בארנונה;
5. תלונה על בעיות ברישום לאתר MAST;
6. תלונה על איחור בהגעת הודעת תשלום חשבון ארנונה;
7. תלונה על נזק לגדר בניין;
8. תלונה על נזק למשאית כתוצאה מנפילת עץ.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף הכנסות העירייה כולל ביטוח:



תרבות, נוער ורשות הספורט:

להלן, התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות, נוער ורשות הספורט:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
תרבות	2	1			3	100%
סה"כ	2	1			3	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף תרבות, נוער ורשות הספורט מבין כלל התלונות בשנת 2019, **ירד ב-1.77%**, ומסתכם **בירידה של 4 תלונות** (3 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 7 מתוך 199 בשנת 2018).

להלן, 3 התלונות על אגף תרבות:

1. תלונה על אי הנפקת קבלות להרשמה לחוגים;
2. תלונה על אי מתן אפשרות לרכישת כרטיסים לאירוע פרסי אופיר של האקדמיה לקולנוע וטלוויזיה;
3. תלונה על הזמנת כרטיסים בקופת היכל התרבות.

אגף חינוך:

להלן, התפלגות התלונות לגבי אגף החינוך:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
גני ילדים	7	2			9	64%
בתי ספר	4	1			5	36%
סה"כ	11	3			14	100%
						8% מהסה"כ

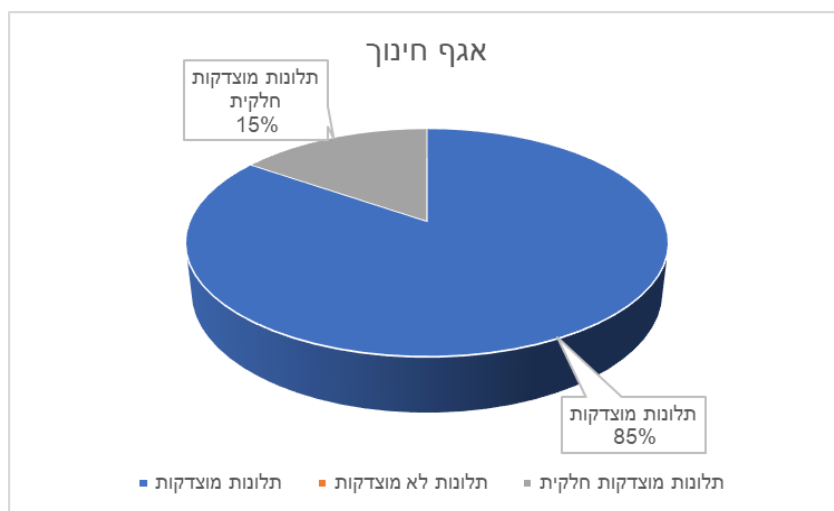
מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן **היחסי** של התלונות המשוייכות לאגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2019, **עלה ב-1.6%**, ומסתכם **בעלייה של תלונה אחת** (14 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 13 מתוך 199 בשנת 2018).
2. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהוות 64% מסך התלונות על אגף החינוך, כשבשנת 2018, התלונות על מחלקת גני ילדים היוו 54%, **משמע ירידה של 10%, על אף עלייה ב-2 תלונות.**

להלן, דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 14 תלונות):

1. תלונות על שיבוצים לגני ילדים;
2. תלונות על הסעות לבתי ספר ברחבי העיר;
3. תלונה על רעש בצהריים מצהרון בית ספר יסודי;
4. תלונה על הסרת מתקני משחק מחצר גן ילדים;
5. תלונה על זיהום בצואת חתולים בחצר גן ילדים;
6. תלונה בדרישה לקבלת החזר כספי על תוכנית ביה"ס של החגים.

להלן תרשים חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף חינוך:



יחידות אחרות:

להלן, התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
משאבי אנוש, שכר וועד עובדים	4			1	5	38%
ביטחון ושיטור עירוני	3			1	4	31%
שח"ק (רווחה)	1	1			2	15%
מועצה דתית	1				1	8%
מפעל המים	1				1	8%
סה"כ	10	1		2	13	100%
						8% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2018, **עלה ב-0.02%**, על אף, שישנה **ירידה של 2 תלונות** (13 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 15 מתוך 199 בשנת 2018).

להלן, דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 13 תלונות):

1. תלונה על הזנחה בבית העלמין פרדס החיים;
2. תלונה על אי קבלת מסמכים לפורש לגמלאות;
3. תלונה על עיכובים ועומסים במחלקה באגף הנדסה בשל חוסר בכ"א;
4. תלונה על רעש חזק מאזעקות ותפילות מכיוון קלקיליה;
5. תלונה נגד פקידות סעד;
6. תלונה על שוטר סיור מתחנת משטרת כפר סבא;
7. תלונה על בעיית בטיחות קשה מרכבים שמחנים כל בוקר כאשר מגיעים לאסוף פועלים דבר שגורם לסכנה בפני הנהגים בכביש;
8. תלונה על התנהלות לא תקינה במועצה הדתית.

להלן, פירוט התלונה על מפעל המים:

בקשת סיוע בטיפול מול מפעל המים בנוגע לחיוב יתר עבור הצריכה המשותפת של המים מזה קרב לשנה תלונה לביטול תוצאות מכרז;

מפעל המים אינו נכלל בין היחידות המבוקרות בידי מבקר העירייה על פי חוק. הטיפול בתלונות על מפעל המים נעשה במסגרת של רצון טוב והתלונות אשר מגיעות לידי הממונה על תלונות הציבור מועברות לטיפול מפעל המים.

טיפול בתלונות המגיעות מגורמים חיצוניים:

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, בשנת 2019:

הגורם החיצוני הפונה	אימיל	בטלפון	סה"כ	באחוזים בקירוב	
תלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	5		5	71.5%	
ארגון אמון הציבור	2		2	28.5%	
סה"כ	7		7	100%	4% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2019, **ירד ב-0.96%**, ומסתכם **בירידה של 3 תלונות** (7 מתוך 172 בשנת 2019 לעומת 10 מתוך 199 בשנת 2018).

להלן, פירוט התלונות מהגורמים החיצוניים (7 תלונות):

- נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה - (5 תלונות):
 1. תלונה על קווי אוטובוסים לקופות החולים בעיר;
 2. תלונה על הסעות לבתו לבית ספר בחינוך מיוחד;
 3. תלונה על אגרת תלמידי חוץ בבתי ספר תיכוניים בכפר סבא;
 4. תלונה על מנף איסוף גזם של העירייה ששבר עמוד טלפון וגרם לניתוק לחצן מצוקה לאישה מבוגרת;
 5. תלונה על בית ספר יסודי;
- ארגון אמון הציבור – חל"צ (2 תלונות):
 1. תלונה על בירור החיוב החודשי בגני יול"א - אי מענה במוקד גני ילדים ובאתר;
 2. תלונה על מפגעים חמורים בבניין מגורים של עמידר.

רובן של התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה **טופלו באופן מהיר בשיתוף פעולה מלא** עם היחידות הנוגעות בדבר.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לגבי תלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים:

