

# תלונות הציבור - 2010

1. מבקר העירייה, המשמש גם בתפקיד נציב תלונות התושבים 'Ombudsman' מברר ומטפל בתלונות בנושאים שונים המתקבלות מתושבי העיר הפונים ישירות אליו.  
מבקר העירייה ממלא תפקיד נציב תלונות התושבים מאז 1994, עת נתמנה על ידי מועצת העירייה לשמש גם בתפקיד נציב תלונות בנוסף לתפקידו כמבקר רשות.
2. הבסיס החוקתי לפעילות מבקר הרשות כנציב תלונות התושבים ניתן למצוא בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח - 2008 (להלן "החוק"): "2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור ..."  
3. בסעיף 5 לחוק, נקבע:  
"5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.  
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:  
(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;  
(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט."

4. כעקרון מבחין מבקר העירייה, בתפקידו כנציב תלונות התושבים בין "תלונות", כהגדרתן בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 ו/או על פי הגדרת סעיף 37 בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב), לבין "פניות".

"פניות" לצורך זה ועל פי מיטב הבנתו של מבקר העירייה, אלו בקשות תושבים להסדרת עניינים הקשורים לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שרות עירוני או טובת הנאה המגיעה על פי דין. הטיפול בעניינים כאלה הינם בסמכות המוקד העירוני ו/או של היחידות העירוניות הביצועיות ולכן הן מופנות ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או ליחידות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.

5. נציב תלונות התושבים, מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ו/או לבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בעצמו בתלונותיהם של המתלוננים.

החוק מציין בסעיף 7 מהן התלונות אותן אין לברר. יחד עם זאת, החוק מסמיך את הממונה לבררן על פי שיקול דעתו אם מצא שישנה סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן.

6. תפקידו העיקרי של נציב תלונות התושבים הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הנציב מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא, בדרך כלל, שפניותיהם נענו על ידי הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה, כולל ראש העירייה, סגניו, מנכ"ל העירייה ומנהלי היחידות.

תוצאות טיפולו של נציב התלונות מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

בנוסף, מטפל נציב תלונות התושבים בבירור ובמתן תשובות לתלונות המגיעות אל ראש העיר באמצעות משרד מבקר המדינה-נציבות תלונות הציבור, משרד הפנים וגורמים ציבוריים אחרים.

הנציב בעצמו ועובדי לשכתו (לשכת מבקר העירייה) מבצעים סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה, תוך איתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי היחידות הביצועיות.

נציב תלונות התושבים ועובדיו עורכים מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

במקרים כבדי משקל, על מנת לנסות להביא לפתרון ראוי בגין התלונות, נציב תלונות התושבים מערב גורמים בכירים ביותר בעירייה (ראש העיר, סגניו, מנכ"ל העירייה וכו') עד לכדי פגישה עם המתלוננים על מנת שגורמים אלה ישפיעו.

**נציב תלונות התושבים מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה. הנציב אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הנציב מעורב ישירות בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה על תלונות.**

7. הלכה זאת, של צירוף תפקיד ממונה על תלונות, למבקר - הינה ייחודית למדינת ישראל וכמעט אינה קיימת במדינות אחרות. איחוד שני התפקידים תורם לדעתנו, הן לביקורת והן לטיפול בפניות הציבור:

(א) הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי חוק, לביצוע עבודתו מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות התושבים.

(ב) חלק משמעותי של תלונות התושבים מסייעים למבקר בבואו לבחור נושאי ביקורת וממילא חלק מהתלונות הופכות לעבודות ביקורת הן מבחינת חשיבותן והן מבחינת הזמן המוקדש לטיפול בהן.

## 8. הטיפול בתלונות:

מייד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף לנציב תלונות התושבים, ובממוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב המתלונן. ישנם מקרים שהנציב דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הנציב. ישנן תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, יתכן שזמן הטיפול ימשך אף מעבר לזמן שצויין לעיל.

פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע או בבקשה לתושב לפנות בכתב. פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת דרכים, הפסקות מאור רחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים) מטופלות מיידית עם עדכון התושב המתלונן, בטלפון. לחילופין הפונים מופנים/מועברים ישירות אל המוקד העירוני.

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

לצערנו, למרות דיונים וסיכומים רבים בעבר ובהווה, טרם נמצא פתרון למחשב את נושא הטיפול בתלונות התושבים, והדבר פוגע בעיקר במעקב אחר הטיפול בתלונות. גם במקרה שימצא פתרון למחשוב הנושא, עדיין קיימת בעיית הזנת המערכת בנתונים ותחזוקתה בהמשך, היות ובעבודת נציב תלונות התושבים אסור לה להיות גורם המפריע לעבודתו כמבקר ושהיא תתבצע על חשבון הביקורת בעירייה.

עם פתיחת אתר האינטרנט של העירייה המאפשר שימוש בדואר אלקטרוני, התרבו התלונות המגיעות בדרך זאת.

ללא ביצוע מעקב נאות אחר הטיפול בתלונות, אפשרויות הנציב לטיפול הולם בתלונות - פוחתות ומצומצמות יותר ופוגעות בעבודתו התקינה, אך בעיקר בתושב המתלונן ובשרות שהוא זכאי לקבל ואשר חובה להעניק לו.

9. עבודתו של נציב תלונות התושבים מתבצעת במסגרת הקהילה ומושפעת מאירועים המתרחשים בעיר.

תושבי העיר מושפעים מהנעשה סביבם והדבר בא לידי ביטוי בתלונותיהם.

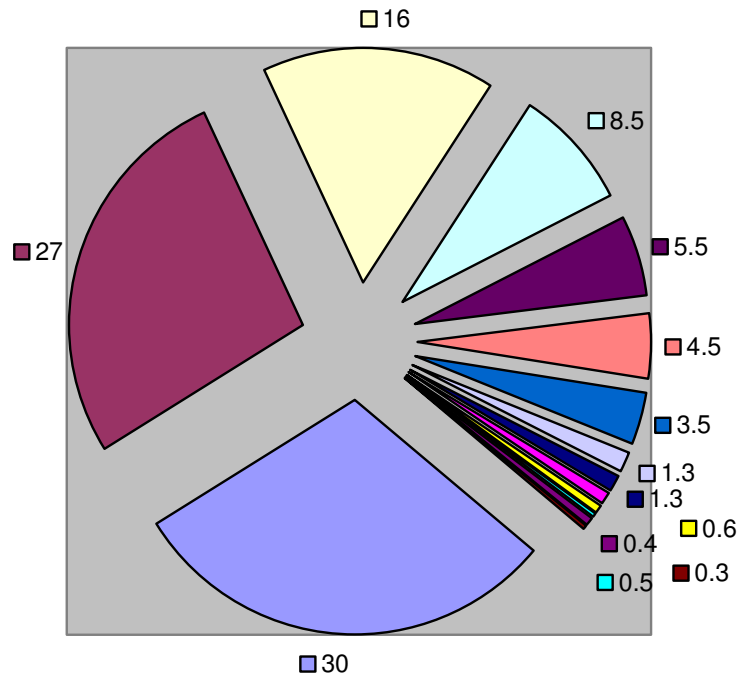
10. בשנת 2010 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 473 פניות, מתוכן 81 פניות ישירות או טלפוניות ועוד 392 פניות בכתב, (290 ב-E-MAIL ו-102 מכתבים). כמות פניות זו מצביעה על עלייה בשיעור של כ-34% לעומת שנת 2009 בה התקבלו, 353 פניות.

אין לראות במספרים אלה כמצביעים על מגמה כלשהי בדבר תפקוד העירייה ו/או הטיפול בתלונות וזאת כיוון שהנתונים אינם מייצגים.

### התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות - 2010

אחוזים %	סה"כ	בכתב/בפקס	E-MAIL	טלפוניות	המחלקה
30%	143	14	97	32	איכות הסביבה כולל גינון
27%	127	25	84	18	הנדסה כולל ועדת תנועה
16%	76	15	55	6	רשות החנייה
8.5%	40	19	11	10	כספים
5.5%	25	9	12	4	חינוך
4.5%	21	2	16	3	נושאים שונים ובקשת מידע
3.5%	15	15	-	-	תלונות מגורמים חיצוניים
1.3%	6	1	5	-	תרבות, נוער וספורט
1.3%	6	1	3	2	מפעל המים
0.6%	4	1	1	2	משאבי אנוש
0.6%	4	-	3	1	חברה כלכלית
0.5%	3	-	2	1	רווחה
0.4%	2	-	-	2	בטחון
0.3%	1	-	1	-	מוקד עירוני
100%	473	102	290	81	סה"כ

## התפלגות התלונות לפי יחידות ונושאים לשנת 2010



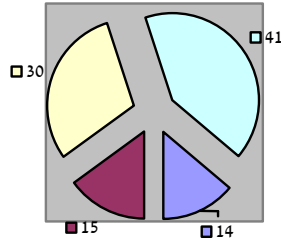
30% - איכות הסביבה	27% - הנדסה
16% - רשות החנייה	8.5% - כספים
5.5% - חינוך	4.5% - פניות בנושאים שונים
3.5% - תלונות מגורמים חיצוניים	1.3% - תרבות, נוער וספורט
1.3% - מפעל המים	0.6% - משאבי אנוש
0.6% - חברה כלכלית	0.5% - רווחה
0.4% - בטחון	0.3% - מוקד עירוני

### 11. איכות הסביבה

התלונות לגבי אגף איכות הסביבה, התייחסו כלהלן:

המחלקה	טלפוניות	E-MAIL	בכתב/בפקס	סה"כ	אחוזים %	הערות
<b>ניקיון</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>14%</b>	
פינוי אשפה	-	3	2	5		(1 מתוכן כיכר העיר)
העלמות עגלות אשפה	1	-	-	1		
מתקני מחזור	-	1	1	2		
פינוי פסולת במנוף	-	1	-	1		
נזק לפח אשפה	-	1	-	1		
ניקיון העיר	2	6	2	10		(1 מתוכן כיכר העיר)
<b>רישוי עסקים ותברואה מונעת</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>15%</b>	(2 מתוכן כיכר העיר)
הדברה	-	10	-	10		
<b>פיקוח עירוני</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>30%</b>	
פיקוח	6	5	3	14		(4 מתוכן כיכר העיר)
רכב נטוש	1	-	-	1		
רעש	2	17	2	21		(5 מתוכן כיכר העיר)
עישון במקום ציבורי	-	1	-	1		
שילוט	-	2	1	3		
<b>גנים ונוף</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>61</b>	<b>41%</b>	
נזילת מים		1		1		
מפוחי עלים מרעשים	1	2		3		
חול מלוכלך בגינה		2		2		
השקיה	2	2		4		1 הפסקת השקיה עקב גניבת מים
עטלפים	2	8		10		
אי טיפול	2	7		9		1 שינוי תכנון פיתוח גינון עקב בקשת תושבת
גיזום והרמת נוף	7	11	1	19		
דרישה לכריתת עץ מתושב	1			1		
מתקני משחק		2	1	3		
בקשה לשדרוג מתקני משחק		1		1		
לכלוך בגנים ציבוריים	1	1		2		1 חוסר באשפתונים
גינון מועט/גינון חסר	1	4	1	6		
<b>סה"כ</b>	<b>32</b>	<b>97</b>	<b>14</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>30% מהסה"כ</b>

התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי מחלקות



גנים ונוף - 41% פיקוח עירוני - 30% רישוי עסקים ותברואה מונעת - 15% ניקיון - 14%

**להלן דוגמאות לתלונות על הפיקוח העירוני (מתוך סה"כ 40 תלונות):**

1. קנס צמחייה פולשת לשטח ציבורי.
2. רכב נטוש.
3. עישון במקום ציבורי (פאב).
4. התנהגות פקח עירוני.
5. איומים מצד פקח עירוני והתנכלות מצידו.
6. תלונה על טריקת הטלפון מצד מנהלת המחלקה.
7. מטרד בכניסה לבניין קופת חולים עקב רוכלת במקום.
8. קבילה על דרישת לפינוי פסולת משטח מגרש פרטי.
9. אחסון ביצים במקום לא נאות.
10. התנכלות מצד פקח עירוני.
11. דוחות לחנות בשוק ולא לחנויות אחרות על אותה עבירה.
12. אי מתן כניסה עם כלב לכיכר העיר בחגיגות יום העצמאות.

**12. הנדסה**

התפלגות התלונות בנושאים הקשורים לאגף הנדסה מצביעה על מגוון רב

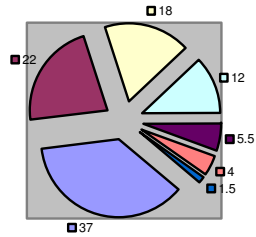
של נושאים אשר טופלו ביחידות אגף הנדסה.

**להלן ההתפלגות:**



המחלקה	טלפונית	E-MAIL	בכתב/בפקס	סה"כ	אחוזים %	הערות
חשמל	-	7	-	7	5.5%	
תאורת רחובות	-	5	-	5		
רמזורים	-	2	-	2		
רישוי ובנייה	4	6	5	15	12%	
רישוי	4	3	2	9		(1 מתוכן כיכר העיר)
טענות לשחיתות במחלקה	-	1	-	1		
היעדר תשתיות	-	1	-	1		
שימוש חורג	-	1	1	2		
עיכוב בדיון בבקשה	-	-	1	1		
היטל השבחה לתמ"א 38	-	-	1	1		
פיקוח על הבנייה	2	9	12	23	18%	
פסולת בניין	-	2	-	2		
בנייה ללא היתר	-	3	4	7		
חריגות בנייה	-	2	7	9		
רעש עקב בנייה בשעה מאוחרת	-	1	-	1		
ליקויי בנייה	1	1	1	3		
פגיעה בשטח הציבורי	1	-	-	1		
תשתיות	1	2	2	5	4%	
תשתיות	1	2	-	3		
אי מימוש הפקעה	-	-	2	2		
עבודות ציבוריות	7	20	1	28	22%	
תחנת אוטובוס נפלה	-	1	-	1		
ניקוז	-	1	-	1		
שלטים	-	1	-	1		
בורות כביש/כביש משובש	1	5	-	6		
מדרכות	4	7	-	11		
השתלטות על חניון ציבורי	-	-	1	1		
שקעים בשבילים בגן ציבורי	1	-	-	1		
הסרת תמרור	-	2	-	2		
סימון מעטפת חנייה	-	1	-	1		
נגישות נכים	1	2	-	3		
אדריכל העירייה ומידע תכנוני	-	2	-	2	1.5%	
פינוי ובינוי שכונת כיסופים	-	1	-	1		
מידע על ייעוד גוש/חלקה	-	1	-	1		
ועדת תנועה	4	38	5	47	37%	
סה"כ	18	84	25	127	100%	27% מהסה"כ

התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



ועדת תנועה - 37%	מחלקת עבודות ציבוריות - 22%
פיקוח על הבנייה - 18%	רישוי ובנייה - 12%
חשמל - 5.5%	תשתיות - 4%
אדריכל העירייה ומידע תכנוני - 1.5%	

**דוגמאות לנושאי הפניות לועדת תנועה (סה"כ 47 פניות):**

1. עומסי תנועה.
2. סימון מעבר חצייה.
3. מחסור בחניות.
4. מעטפות חנייה.
5. זמני רמזורים.
6. סימון תמרורים חסרים.
7. חנייה אזורית.
8. סכנות תחבורתיות.
9. פגיעה עקב הסדר תנועה חדש.

**13. רשות החנייה****76 תלונות כנגד רשות החנייה התייחסו לנושאים הבאים:**

המחלקה	טלפונית	E-MAIL	בכתב/בפקס	סה"כ	אחוזים %	הערות
היעדר מקומות חנייה	-	14	1	15	20%	
לא עונים לטלפון	1	-	-	1	1.5%	
בקשה לתשלום חוב על אף ששולם	1	-	-	1	1.5%	
פיקוח חנייה	-	9	-	9	12%	
מדבקת תושב לחנייה אזורית	-	4	1	5	6.5%	
צילום רכב עירייה החונה לא כחוק	-	1	-	1	1.5%	
בקשה לאכיפת חנייה	-	4	-	4	5%	(3 מתוכן כיכר העיר)
דוחות חנייה	4	17	11	32	42%	
חניית נכים	-	6	2	8	10%	
<b>סה"כ</b>	<b>6</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>16% מהסה"כ</b>

**14. גזברות וגבייה****התפלגות התלונות היא כלהלן:**

המחלקה	טלפונית	E-MAIL	בכתב	סה"כ	אחוזים %	הערות
גזברות	1	-	-	1	2.5%	
גבייה	6	4	13	23	57.5%	
ביטוח	3	7	6	16	40%	
<b>סה"כ</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>8.5% מהסה"כ</b>

**פירוט תלונות מחלקת גבייה (סה"כ 23 תלונות):**

1. הסבת חשבון ארנונה על שם הדיירים בחוזה שכירות מתחדש.
2. ערעור על חוב בגין אגרת ביטוח תלמיד מ-10/2004.
3. תלונה על התנהגות של פקידת קבלת קהל.
4. דרישת תשלום על אף שהסכום שולם מראש.
5. הגדלת שטח הדירה ועקב כך העלאת גובה תשלום הארנונה.
6. ביטול הנחה על אף שיש למחזיקים בת נכה.
7. תלונה על אופן ההתנהגות בתהליך גביית חוב.

8. עיקוב בקבלת אישור לטאבו (2 תלונות).
9. פנייה לגביית חוב מחייבת שלטענתה החוב חל על הגרוש שלה עפ"י פסה"ד.
10. השגה על הגדלת שטח הדירה.
11. השגה על הודעת חוב שגוי.
12. בקשה לביטול ריבית פיגורים שהצטברה על חוב ארנונה.
13. השגה על הגדלת שיעור הארנונה מתחילת השנה ב-3% על אף שקנו את הדירה באמצע השנה.
14. בקשת מידע על אופן אישור העלאת תעריפי הארנונה וקבלת אישורי השרים לכך.
15. בקשה לתיקון חיוב בגין הרחבת רחוב מכיוון ששולם ביתר.
16. בקשה לביטול הוצאות גבייה עקב הגעה להסדר תשלומים בגין חוב.
17. בקשה לרישום שוכרים כמחזיקים בנכס תוך התחשבות באופציית ההארכה בחוזה השכירות.
18. בקשה לדעת מדוע לא נותנים הנחה בארנונה באופן רטרואקטיבי.
19. לא עונים בטלפון במחלקת הגבייה והשיחה מתנתקת.
20. בקשה לתיקון חיוב הארנונה וביטול התוספת עקב שליחת החשבון לכתובת אחרת מזו שביקשו.
21. בקשת פרטים על אגרת השמירה.
22. חוב גן ילדים שנדרש באיחור לאחר שביתה (התשלום לא זוכה עקב השביתה)

### פירוט תלונות בגין תביעות ביטוחיות (סה"כ 16 תלונות):

1. עץ נפל על הבית ופגע בו.
2. עץ נפל על רכב ופגע בו (2 תלונות).
3. תקלה ברכב עקב שלולית ענק – בקשה לאישור על השלולית למעסיק שגרר לו את הרכב.
4. ערעור על דחיית תביעה של נפילה עקב מדרכה שבורה (2 תלונות).
5. פגיעה בגלגל עקב בור ביוב פתוח בכביש.
6. בור בכביש.
7. נפילה בחנייה.
8. נפילה במדרכה עקב כתם שמן.
9. נפילה ברחוב עקב מרצפות עקומות.
10. ערעור על דחיית תביעת ביטוח בגין נפילה בשביל מרוצף בגינה ציבורית.

11. נפילה ברחוב עקב הפרשי גובה במדרכה.
12. פגיעה בצמיג עקב סף מדרכה גבוה.
13. עמוד נפל על הרכב – תביעת ההשתתפות העצמית.
14. נפילה לפתח ניקוז פתוח.

### 15. תרבות, נוער וספורט

#### התפלגות התלונות היא כלהלן:

אחוזים %	סה"כ	בכתב	E-MAIL	טלפונית	המחלקה
	1	-	1		ספריה עירונית
	4	1	3	-	ספורט
	1	-	1	-	קונסרבטוריון
1.3% מהסה"כ	6	1	5	-	סה"כ

#### עיקר הנושאים לתלונות של אגף תרבות, נוער וספורט היו (סה"כ 6 תלונות):

1. בקשה לסיוע בהסעת ילדים למקום החלופי של הקונסרבטוריון עקב השיפוץ בבית ספיר.
2. תלונה על גביית תשלום על שירותי הדפסה וצילום בספריה העירונית.
3. תלונה על "סילוק" ילד מקבוצת כדורסל.
4. היעדר מיזוג באולם הספורט בבית ספיר על אף השיפוץ הנרחב שנעשה בבית ספיר.
5. תפיסת השימוש במגרש כדורסל בבית ספר סורקיס על ידי חוגים כך שנמנע שימוש לילדים.

**16. יחידות אחרות**

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה:

אחוזים %	סה"כ	בכתב	E-MAIL	טלפוניות	המחלקה
5.5% מהסה"כ	25	9	12	4	חינוך
4.5% מהסה"כ	14	2	11	1	פניות בנושאים שונים
	7	-	5	2	בקשת מידע כלליות
0.6% מהסה"כ	4	1	1	2	משאבי אנוש
0.5% מהסה"כ	3	-	2	1	רווחה
0.4% מהסה"כ	2	-	-	2	בטחון
0.3% מהסה"כ	1	-	1	-	מוקד עירוני
0.6% מהסה"כ	4	-	3	1	חברה כלכלית
1.3% מהסה"כ	6	1	3	2	מפעל המים

להלן פירוט הנושאים אליהן התייחסו תלונות אלו:

פירוט תלונות על מפעל המים (סה"כ 6 תלונות):

1. חיוב מים גבוה שאינו סביר.
2. גביית צריכת מים משותפת לא תקינה.
3. נפילת הולכת רגל עם עגלת ילדים בכביש משובש עקב עבודות מפעל המים.
4. דרך משובשת עקב עבודות של מפעל המים (3 תלונות).

מפעל המים אינו נכלל בין היחידות שבסמכות מבקר העירייה – נציב תלונות התושבים לטפל בתלונות לגביהן. יחד עם זאת, עקב מערכת תקינה של שיתוף פעולה כל התלונות בנושאי מפעל המים אשר הגיעו לידי נציב תלונות התושבים הועברו למנהלת מפעל המים וטופלו על ידה.

פירוט תלונות על החברה הכלכלית (סה"כ 4 תלונות):

1. שילוט.
2. איסור כניסה עם כלב לפארק העירוני.
3. שביל לא בטיחותי ליד רחוב החסידה.
4. גניבת מים על ידי קבלן של החברה הכלכלית.

**פירוט פניות בנושאים שונים (סה"כ 14 פניות):**

1. סכסוך בין שכנים בנושאים הנדסיים בבניין (2 תלונות).
2. שימוש בטלפן לא לצרכי עבודה.
3. בניין קולנוע עמל העזוב משמש מקום בילוי מסוכן לנוער.
4. תלונה על שמיעת שיחה בין שלושה שוטרים שמדברים ביניהם על "מעשיהם".
5. רמת תחזוקה נמוכה של בית הקברות פרדס החיים.
6. סכסוך בין שכנים על תפיסת חנייה.
7. תלונה על אי קבלת תשובה למכתב שנשלח לראש העיר.
8. הטרדה משכנים.
9. פרסום שלט חוצות מטעם העירייה המאחל "הצלחה" למתמודד בתוכנית כוכב נולד.
10. בקשה להקמת גן לכלבים.
11. תלונה על קו 567 של אגד.
12. דגל המדינה בכניסה לעיר קרוע ומרופט.
13. ניקוז סתום (נמצא בשטח פרטי).

**פירוט תלונות על המוקד עירוני (סה"כ תלונה אחת):**

1. בקשת קבלת תיעוד שיחות תושבים למוקד העירוני.

**דוגמאות לבקשות מידע כללי (סה"כ 3 דוגמאות של פניות):**

1. האם העירייה אחראית על מפעל המים.
2. מדוע שונה שם רחוב מרחוב הטייסים לרחוב תל אביב-יפו.
3. בקשת מידע על בעל דירה מושכרת כיוון שהשוכר לא משלם מיסי ועד בית.

**פירוט תלונות על אגף החינוך (סה"כ 25 תלונות, מתוכן 3 פגישות עם נציב תלונות**

**התושבים):**

1. ליווי לא נאות של ילד בחינוך המיוחד מההסעה.
2. אופן פנייה לא ראוי על חוב כספי לגן ילדים.
3. היעדר מאבטח ותחזוקה לקויה בגן ילדים.
4. ערעור על שיבוץ תלמיד בכיתה רגילה בתיכון.
5. תלונות הורי תלמיד על התנהגות מנהלת תיכון כלפי בנם התלמיד.

6. קשיים בקבלת אישור תלמיד חוץ.
7. פעילות המאורגנת על ידי ההורים בבית ספר אחר הצהריים בעלות כספית גבוהה.
8. אי קבלת כרטיסייה לתלמידה שלומדת בהרצליה.
9. היעדר פעמון בגן ילדים.
10. בקשה לשיבוץ ילד בכיתה א' בבית ספר אחר.
11. ליווי ילד נכה בבית ספר בו הוא לומד.
12. תלונה על מנהלת חטיבת ביניים.
13. תלונה על סגירת גן ילדים ב-ט' באב.
14. שמירה לקויה בגני ילדים.
15. סכנה בפתיחת גן ילדים ב-1/9 כיוון שהגן עדיין בבנייה.
16. בקשת מידע על גני ילדים בשכונת הדורים החדשה מתושבת חדשה בעיר.
17. מיעוט מתקנים בחצר גן ילדים לחינוך מיוחד.
18. בעיות אבטחה בגן ילדים.
19. טיפול לא תקין בילדה עם קשיי למידה.
20. אי עליית תלמיד לכיתה י"א והפסקת לימודיו בתיכון.
21. ערעור על שיבוץ בגן ילדים (2 תלונות).
22. חוסר טיפול מצד אגף החינוך והפניית המתלוננים לפיקוח של משרד החינוך.
23. פרסום לא ברור גרם לפספוס ההרשמה לגן יול"א (יום לימודים ארוך).
24. מדוע אין גן יול"א (יום לימודים ארוך) דתי.

#### 17. במסגרת תפקידו מטפל נציב תלונות התושבים גם בתלונות המגיעות באמצעות

גורמים חיצוניים.

להלן, פירוט התלונות אשר התקבלו ומהותן, אשר טופלו על ידי נציב תלונות התושבים

בשנת 2010:

הגורם החיצוני הפונה	טלפונית	E-MAIL	בכתב	סה"כ	אחוזים %
תלונות מהוועדה לפניית הציבור של כנסת ישראל	-	-	1	1	
תלונות ממשרד הפנים	-	-	5	5	
תלונות ממבקר המדינה – נציבות תלונות הציבור	-	-	8	8	
תלונות מ-"אמון הציבור"	-	-	1	1	
סה"כ	-	-	15	15	3.5% מהסה"כ



**פירוט תלונות מגורמים חיצוניים (סה"כ 15 תלונות):**

**משרד הפנים (סה"כ 5 תלונות):**

1. שכונת תשלו"ז – אחריות לגינון, ניקיון, אחזקה.
2. רעש ומטרד ממעון חוסים ברחוב משה דיין.
3. העברת כספים וביצוע תוספות תקציביות על ידי המנכ"ל וגזבר העירייה.
4. אישור פטור מארנונה על פי נוהל מחיקת חובות.
5. סגירת פארק כפר סבא לאירוע פרטי (אירוע הוקרה למערכת החינוך).

**הוועדה לפניית הציבור כנסת ישראל (סה"כ תלונה אחת):**

1. מפגעים בתחנת האוטובוסים בצומת רעננה (לא בשטח השיפוט של עיריית כפר סבא).

**מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (סה"כ 8 תלונות):**

1. דירה ללא היתר (רישוי ובנייה).
  2. דוחות חנייה.
  3. היעדר מעבר בטוח בצלע המזרחית של כביש 55 ליד "הום סנטר".
  4. אי קיום הבטחה לפיצוי עבור נזק.
  5. חנייה על מדרכה בסמוך לגני ילדים – דבר המפריע לו כבעל רכב נכה.
  6. הסעות תלמידים.
  7. זימונים לדיונים בבית המשפט לעניינים מקומיים.
  8. התנכלות לאשת המתלונן (גננת עירייה) על אי שליחתה כמלווה למשלחת תלמידים לפולין כפי שהובטח לה על ידי מנהלת מחלקת גני ילדים.
- בעקבות הבדיקות, הביירוים וההתייחסויות שנשלחו בתגובה לתלונות אלה, החליט מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור לסגור את הטיפול בתלונות כלא מוצדקות. מכתב על כך, הועבר לעירייה במרבית המקרים.**

**אמון הציבור (סה"כ תלונה אחת):**

1. תעריף חנייה גבוה דרך מכשיר פנגו.

18. רוב רובן של התלונות טופלו באופן מיידי בשיתוף פעולה מלא עם היחידות  
האחראיות לנושא ותשובות נמסרו לפונים על ידי נציב תלונות התושבים או על  
ידי היחידה המטפלת בעצמה.