

תלונות הציבור - 2011

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 ונציב תלונות התושבים, 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) 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 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.

הטיפול בתלונות:

.8

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 היחידה 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 ברחובות 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 למחשב 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 ובשירות 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 2011 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 545 פניות, מתוכן 144 פניות ישירות או טלפוניות ועוד 401 פניות בכתב, (358 ב-e-mail ו-43 מכתבים). כמות פניות זו מצביעה על עלייה בשיעור של כ-15.2% לעומת שנת 2010 בה התקבלו 473 פניות. בשנת 2010 היתה עלייה של 34% לעומת שנת 2009, בה התקבלו 353 פניות.

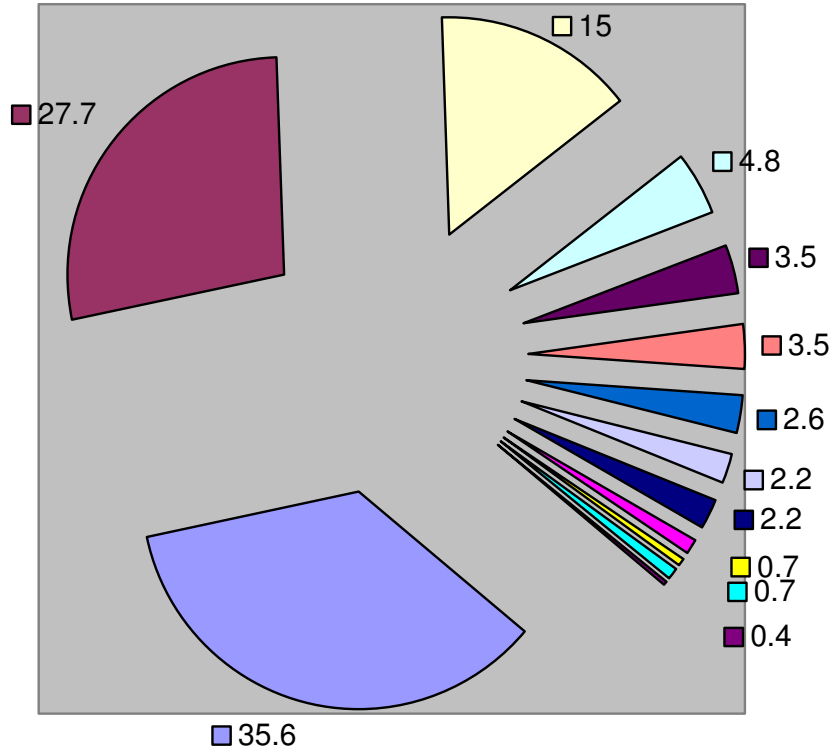
המספרים לעיל, הינם נתונים סטטיסטיים בלבד ויש להתייחס אליהם בתור שכאלה.

התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות - 2011

המחלקה	טלפוניות	e-mail	בכתב/בפקס	סה"כ	אחוזים %
איכות הסביבה כולל גינון	54	134	6	194	35.6%
הנדסה כולל ועדת תנועה	38	102	11	151	27.7%
רשות החנייה	25	53	4	82	15%
כספים כולל גבייה	7	11	8	26	4.8%
חינוך	7	12	-	19	3.5%
נושאים שונים ובקשת מידע	5	13	1	19	3.5%
ביטחון	4	9	1	14	2.6%
תלונות מגורמים חיצוניים ¹	-	-	12	12	2.2%
תרבות, נוער וספורט	-	12	-	12	2.2%
מוקד עירוני	4	2	-	6	1.1%
חברה כלכלית	-	4	-	4	0.7%
מפעל המים	-	4	-	4	0.7%
רווחה	-	2	-	2	0.4%
סה"כ	144	358	43	545	100%

¹ משרד הפנים, משרד מבקר המדינה-נציבות תלונות הציבור וכו'

התפלגות התלונות באחוזים לפי יחידות ונושאים לשנת 2011



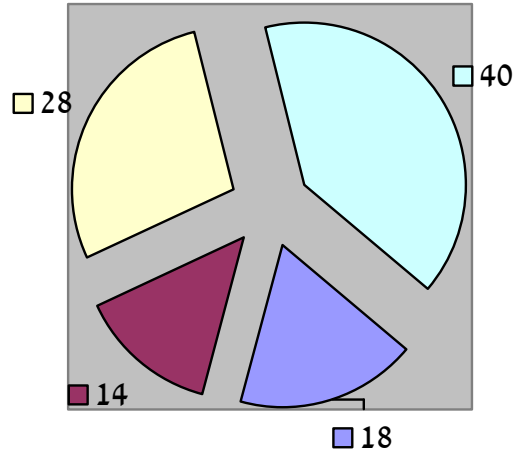
35.6% - איכות הסביבה	27.7% - הנדסה
15% - רשות חנייה	4.8% - כספים כולל גבייה
3.5% - חינוך	3.5% - פניות בנושאים שונים
2.6% - ביטחון	2.2% - תלונות מגורמים חיצוניים
2.2% - תרבות, נוער וספורט	1.1% - מוקד עירוני
0.7% - חברה כלכלית	0.7% - מפעל המים
0.4% - רווחה	

11. איכות הסביבה

התלונות לגבי אגף איכות הסביבה, התייחסו כלהלן:

המחלקה	טלפוניות	e-mail	בכתב/בפקס	סה"כ	אחוזים %
ניקיון	11	23	2	36	18%
איסוף ופינוי אשפה	4	6	-	10	
פינוי מכולות אשפה	-	1	-	1	
מתקני מחזור	1	2	-	3	
פינוי פסולת במנוף	1	3	-	4	
נזק לפח אשפה פרטי	-	2	-	2	
ניקיון של לכלוך	5	9	2	16	
רישוי עסקים ותברואה מונעת	5	22	-	27	14%
מפגעי תברואה	4	12	-	16	
דרישה להדברה	1	8	-	9	
פגרי חיות	-	2	-	2	
פיקוח עירוני	8	44	2	54	28%
דרישה לפיקוח	2	13	-	15	
רכב נטוש	-	5	-	5	
רעש	6	21	1	28	
עישון במקום ציבורי	-	1	-	1	
שילוט	-	4	1	5	
גנים ונוף	30	45	2	77	40%
נזילת מים	3	-	-	3	
כלי גינון מרעישים	1	-	-	1	
לכלוך בגנים ציבוריים	5	7	1	13	
השקיה חסרה ו/או עודפת	-	4	-	4	
עטלפים	2	2	-	4	
אי טיפול/טיפול לקוי	3	10	1	14	
גיזום והרמת נוף	10	7	-	17	
פינוי עץ שקרס	-	1	-	1	
מתקני משחק מקולקלים	-	3	-	3	
שיפור תשתיות בגן ציבורי	-	3	-	3	
התנהגות עובדי קבלן גינון	-	1	-	1	
הקמת גן ציבורי	-	1	-	1	
כניסת רכב לגן ציבורי	-	1	-	1	
גינון מועט/גינון חסר	6	5	-	11	
סה"כ	54	134	6	194	100%
					35.6% מהסה"כ

התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי מחלקות



גנים ונוף-40% פיקוח עירוני-28% רישוי עסקים ותברואה מונעת-14% ניקיון-18%

להלן דוגמאות לתלונות על הפיקוח העירוני (מתוך סה"כ-54 תלונות):

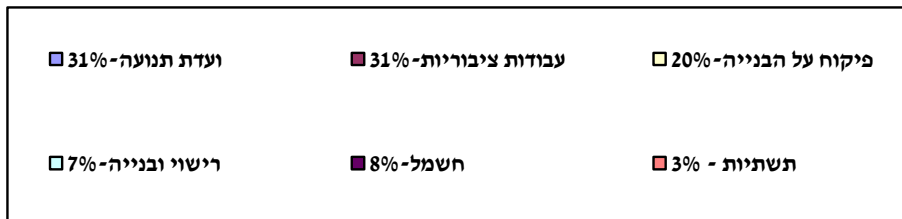
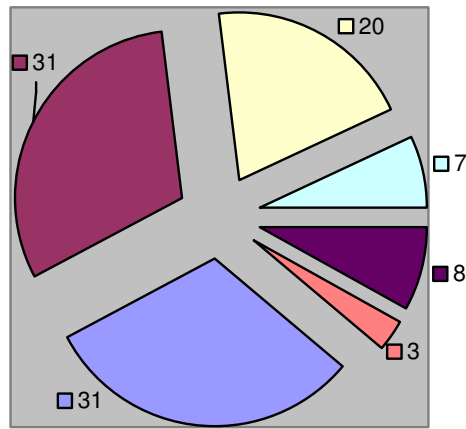
1. תלונה על מטרד מכלבים של שכנים.
2. תלונה על בטלת קנס בגין אי איסוף גללי כלב.
3. תלונה על הצבת שלט בחזית בניין.
4. תלונה על חניית רכבים נטושים (5 תלונות).
5. תלונה על מטרד רעש (28 תלונות).
6. תלונה על עישון במקום ציבורי.
7. תלונה על פעולת אזעקה מתמשכת מדי ערב בשעה מאוחרת.
8. תלונה על חסימת יציאה מחנייה פרטית בעקבות חניית רכב של פקח עירוני.
9. תלונה על הסרת מודעות מלוחות המודעות הקטנות באופן תכוף ולא בימי ג'.
10. תלונה על כלב משוחרר שתקף את כלבתו המתלונן.
12. תלונה על הצבת פח אשפה פרטי בשביל משותף לדיירים.

12. הנדסה

התפלגות התלונות בנושאים הקשורים לאגף הנדסה מצביעה על מגוון רב של נושאים אשר טופלו ביחידות אגף הנדסה.
להלן ההתפלגות:

	אחוזים %	סה"כ	בכתב/בפקס	e-mail	טלפוניות	המחלקה
	8%	12	-	9	3	חשמל
		10	-	8	2	תאורת רחובות
		1	-	1	-	רמזורים
		1	-	-	1	מזגנים
	7%	10	-	3	7	רישוי ובניה
		7	-	-	7	רישוי הבניה
		1	-	1	-	אפליה במתן היתרי בניה
		1	-	1	-	פיקוח לקוי על ביצוע פרויקט בניה
		1	-	1	-	בטיחות באתר בניה
	20%	31	5	16	10	פיקוח על הבניה
		3	-	-	3	פסולת בניין
		1	1	-	-	אחסון חומרי בניה
		4	1	2	1	שימוש חורג
		9	1	6	2	בניה ללא היתר
		6	1	2	3	חריגות בניה
		2	-	1	1	מתקני שידור לקריאת מוני מים
		3	-	3	-	מתקן גישה אלחוטית (סלולארי)
		2	-	2	-	ליקויי בניה
		1	1	-	-	השתלטות על שטח משותף
	3%	5	-	3	2	תשתיות
		4	-	3	1	תשתיות
		1	-	-	1	אי מימוש הפקעה
	31%	47	2	33	12	עבודות ציבוריות
		5	-	5	-	סלילת כביש
		7	-	5	2	ניקוז פגום
		14	-	10	4	בורות בכביש/כביש משובש
		12	-	9	3	מדרכות פגומות
		1	-	1	-	בקשה לחסימת מעבר קטנועים
		1	-	1	-	תיקון אספלט לאחר תיקון מערכת ביוב
		4	1	-	3	הסדרת תמרור
		1	1	-	-	חידוש סימון חניית נכה
		2	-	2	-	נגישות נכים
	31%	46	4	38	4	ועדת תנועה
		46	4	38	4	בקשות להסדרי תנועה, חנייה ותמרורים
27.7% מהסה"כ	100%	151	11	102	38	סה"כ

התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



דוגמאות לנושאי הפניות לוועדת תנועה (מתוך סה"כ 46 פניות):

1. תלונה על רחוב דו-סטרי שאינו עביר לרכבים.
2. בקשה להתקנת עמודי חסימה במדרכה.
3. בקשה להצבת מראה פנורמית.
4. בקשה להתקנת תמרורים לאיסור חנייה לרכבים מעל 3.5 טון.
5. בקשה לצמצום חניות למוניות עקב הפרעה לתנועה.
6. בקשה לשינוי הסדרי תנועה.
7. בקשה להנהגת חנייה אזורית.
8. בקשה לשינוי מסלול של אוטובוסים.
9. בקשה להתקנת "במפרים" להאטת תנועה.
10. בקשה להקצאת חניית נכים שמורה.
11. בקשה לשינוי תזמון רמזורים לשיפור זרימת התנועה.
12. בקשה לשינוי הסדרי חנייה.

13. רשות החנייה**82 תלונות כנגד רשות החנייה התייחסו לנושאים הבאים:**

	אחוזים %	סה"כ	בכתב/בפקס	e-mail	טלפוניות	המחלקה
	40.2%	33	3	23	7	בקשה לביטול דוח חנייה
	20.8%	17	1	12	4	בקשה לאכיפת חנייה
	9.8%	8	-	7	1	היעדר מקומות חנייה
	8.6%	7	-	-	7	לא עונים לטלפון
	4.9%	4	-	1	3	תלונה על דוח לא תקין
	3.7%	3	-	3	-	בקשה לסימון חנייה אזורית
	2.4%	2	-	-	2	מדבקה לחנייה אזורית
	2.4%	2	-	2	-	סימון חנייה לא תקין
	1.2%	1	-	1	-	אי קבלת הנחת תושב למשתמש ב-pango
	1.2%	1	-	1	-	בקשה לקבלת העתק החלטה על הצבת תמרור
	1.2%	1	-	1	-	בקשה לקבלת תו תושב
	1.2%	1	-	-	1	חניית נכים
	1.2%	1	-	1	-	טיפול חברת שוהר בדוח
	1.2%	1	-	1	-	תלונה על פיקוח חנייה בשבת
15% מהסה"כ	100%	82	4	53	25	סה"כ

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

	אחוזים %	סה"כ	בכתב	e-mail	טלפוניות	המחלקה
	-	-	-	-	-	גזברות
	77%	20	8	5	7	גבייה
	23%	6	-	6	-	ביטוח
4.8% מהסה"כ	100%	26	8	11	7	סה"כ

פירוט תלונות מחלקת גבייה (סה"כ-20 תלונות):

1. עליית מחירי הארנונה.
2. לא עונים לטלפון במחלקת הגבייה (2 תלונות).
3. חיוב בהיטל סלילת כביש על אף, שאין כביש סלול.
4. אי קבלת הנחה עקב תשלום בהוראת קבע.
5. בירור אופן רישום דירה שנרכשה ועתידה להיות מושכרת.
6. תלונה על חיוב כפול בתשלום ארנונה לעסק.
7. עיכוב בקבלת אישור לטאבו.
8. הנחה בארנונה לאלמנת צה"ל.
9. הנחה בארנונה לנכה ביטוח לאומי.
10. הצגת חוזה שכירות מזויף והעברת שם המחזיק בנכס לאחר.
11. בקשה לקבלת הנחה רטרואקטיבית מארנונה עקב אישור נכות זמנית רטרואקטיבית.
12. בקשה לקבלת הנחה למחזיק במספרה עקב תעריפים נמוכים בערים שכנות.
13. השגה על חיוב מקלט בארנונה בכלל ובתעריף מגורים בפרט.
14. השגה על גובה ההנחה מארנונה הניתנת לנכה צה"ל.
15. ערעור על גובה היטלי פיתוח (2 תלונות).
16. בקשה להחזר היטל השבחה ששולם.
17. ערעור על גובה היטל סלילת כביש.
18. ערעור על גובה היטל סלילת מדרכה.

פירוט תלונות בגין תביעות ביטוח (סה"כ-6 תלונות):

1. עץ נפל ופגע ברכב.
2. נפילת ילדה לבור פתוח במדרכה.
3. פגיעה מרכב מעץ הנוטה ליפול.
4. פיצוי על נזק לצמיג עקב בור ניקוז מים שבור.
5. חבלה ברגל עקב בורות במדרכה.
6. תקר בגלגל עקב עבודות פיתוח.

15. תרבות, נוער וספורט**התפלגות התלונות היא כלהלן:**

המחלקה	טלפונית	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
ספורט	-	4	-	4	34%
רשות למלחמה בסמים ואלכוהול	-	3	-	3	25%
תרבות	-	2	-	2	17%
מוזיאון ארכיאולוגי	-	1	-	1	8%
נוער	-	1	-	1	8%
קונסרבטוריון	-	1	-	1	8%
סה"כ	-	12	-	12	100%
					2.2% מהסה"כ

פירוט נושאי התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (סה"כ-12 תלונות):

1. מכירת משקאות אלכוהוליים בקיוסק בהיכל התרבות.
2. תלונה על נערות בנות 12 אשר צולמו מעשנות סמים בפארק העירוני.
3. אי כיוון שעון הדלקת התאורה בספורטק, דבר הגורם לבזבוז כספים ולמטרדי רעש מחבורות בני נוער אשר מתאספות במקום ומפריעות לשכנים.
4. מכשירי כושר לא תקינים המותקנים בספורטק העירוני.
5. תלונה על כך שהמוזיאון העירוני סגור בחופשת סוכות.
6. הקמת רעש ביום שבת בשבט הצופים מוקדם בבוקר ובשעות הצהריים.
7. אי הדלקת תאורה במסלול הריצה בחטיבת אלון בסופי שבוע.
8. מחסור בתאורה במגרש כדורסל ברחוב פרישמן.
9. גבייה בלתי תקינה במרכז למוסיקה ולמחול ועיכוב בהחזר חוב.
10. התנהלות לקויה מצד העירייה מול נותני שרות (מפעילי חוגים) בבתי תרבות.
11. עישון נרגילות ושתיית אלכוהול על ידי חבורת בני נוער בגן ציבורי.
12. בזבוז כסף עקב השארת תאורה בלילות במבנה בית ספיר.

16. יחידות אחרות

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה:

המחלקה	טלפוניות	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
חינוך	7	12	-	19	3.5% מהסה"כ
נושאים שונים ובקשת מידע	5	13	1	19	3.5% מהסה"כ
ביטחון	4	9	1	14	2.6% מהסה"כ
מוקד עירוני	4	2	-	6	1.1% מהסה"כ
חברה כלכלית	-	4	-	4	0.7% מהסה"כ
מפעל המים	-	4	-	4	0.7% מהסה"כ
רווחה	-	2	-	2	0.4% מהסה"כ
סה"כ	20	46	2	68	12.5% מהסה"כ

להלן פירוט הנושאים אליהן התייחסו תלונות אלו:**פירוט תלונות על מפעל המים (סה"כ-4 תלונות):**

1. תלונה על עלייה של 37.5% בתעריפי המים.
2. תלונה על חיוב גבוה ושגוי.
3. בקשה לבדיקת נזילת מים בבניין משותף הגורמת לחיוב גבוה.
4. דרישה לתיקון פיצוץ בצנרת מים פרטית.

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. סכנת היפגעות הולכי רגל בשבילי הפארק העירוני עקב שימוש מעורב של הולכי רגל ושל רוכבי אופניים בשבילי הפארק.
2. חוסר בתאורה בפארק בעת חגיגת יום הולדת.
3. נסיעה פרועה של אופנוענים במגרש החנייה של הפארק העירוני.
4. סגירת הפארק בשעות ערב לקהל הרחב, עקב אירוע פנימי של העירייה.

פירוט תלונות בנושאי ביטחון, רווחה ונושאים שונים (סה"כ-30 תלונות):

1. שמירה חסרה בגן יול"א אחרי השעה 14:00.
2. תלונה על פעולות קב"ט מוסדות חינוך בנוגע לגניבה של ארנק ממורה.
3. תלונה על היעדרות שומר בגן ילדים עירוני ועל אי תקינות של לחצן המצוקה.
4. עצומת הורים נגד ביטול שמירה צמודה בשני גני ילדים בשכונת תקומה.
5. תלונה על מערך האבטחה בגני הילדים.
6. תלונה על מטרד קבוע עקב פעולה קבועה של מערכת האזעקה בחט"ב שז"ר.
7. התקהלות רועשת של בני נוער בלילה בגן ילדים.
8. תלונה על ניסיון לחטיפת תיק מקבוצת נערות ששהו בגן ציבורי.
9. תלונה על אי שמיעת האזעקה באזור התעשייה במהלך קיום תרגיל של פיקוד העורף.
10. הבערת מדורות ל"ג בעומר המפריעות את מנוחת התושבים.
11. תלונה על נעילת שער חצר בית ספר במהלך החופש הגדול.
12. תלונה על הפיכת מקלט בבניין משותף למחסן על ידי אחד הדיירים המתגורר בדירה שכורה.
13. סכסוך בין שכנים בגין הנחת שקית זבל באופן קבוע בחדר מדרגות.
14. תלונה על התנהלות מפלה במלב"י (4 תלונות).
15. פנייה על אי מענה לגבי פנייה הנוגעת לקיום הסכם גירושין.
16. תלונה על אי הקצאת מטפלת לקשיש סיעודי.
17. תלונה על טיפל לקוי בנוגע להסכם גירושין.
18. סכסוך בין שכנים לגבי חלוקת חצר משותפת.
19. תלונה על השארת רכב עירייה מונע בחנייה.
20. תלונה על חוסר בתחבורה ציבורית בשכונה הירוקה.
21. תלונה על עבירות תנועה של אוטובוסים של חברת מטרופולין (2 תלונות).
22. אובדן תעודת זהות.
23. תלונה על אי מתן אפשרות לפגישה עם ראש העיר.
24. תלונה על רעש מכונות ומכונות מדיירת בבית אבות.
25. תלונה על אי קבלת דברי דואר באופן תקין.
26. תלונה על נסיעה פרועה של טרקטורונים בשכונת הדרים.

פירוט תלונות על המוקד עירוני (סה"כ-6 תלונות):

1. תלונה על חשיפת פרטים אישיים של תושב שפנה למוקד העירוני העירוני.
2. תלונה על הטעייה לגבי בית מרקחת תורן מצד מוקדנית.
3. תלונה על אי מענה טלפוני ו/או זמן המתנה ארוך למענה (4 תלונות).

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

1. האם העירייה מתערבת במקרה ושכן מלכלך את הגינה המשותפת.
2. בירור פרטים לגבי פרויקט הבנייה לזוגות צעירים בשטח חטיבות הביניים שז"ר ושרת.
3. בקשה לצפות בצילומי צומת רחובות עקב תאונת דרכים.

פירוט תלונות על אגף החינוך (סה"כ-19 תלונות):

1. תלונה על אי קיום פגישות עם הורי ילדים לפני פתיחת שנת הלימודים בגנים.
2. תלונה על מזגן לא תקין בגן ילדים.
3. תלונה על אי אישור המשך טיפול באומנות לילד בבית ספר יסודי.
4. ערעור על שיבוץ בגן ילדים (5 תלונות).
5. תלונה על מחסור בגני ילדים בשכונה הירוקה.
6. תלונה על מחיר גבוה בקייטנות בגני העירייה.
7. תלונה על אי קבלת הודעת שיבוץ לגן ילדים במועד מוקדם מספיק.
8. תלונה על מערך האבטחה בגני הילדים.
9. תלונה על גן ילדים שלא מאובזר במספיק משחקים ומתקני חצר ועל כך שגדר הגן הגובלת בגן ציבורי בו שוהים אנשים זרים אינה מכוסה ביוטה.
10. בקשה להחזר כספי יחסי ו/או הוספת חצי שעה עקב הכנסת תכנית "אופק חודש" בגני הילדים.
11. תלונה על רעש מגן ילדים בשעות המנוחה.
12. תלונה על מפגעי בטיחות בגן ילדים (2 תלונות).
13. תלונה על קיום מפגש בתיכון עם קרוב משפחה של מחבל.
14. תלונה על אי מסירת מידע מלא להורים גרושים.

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

גורמים חיצוניים.

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו ואשר טופלו על ידי נציב תלונות התושבים בשנת 2011:

הגורם החיצוני הפונה	טלפונית	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
תלונות ממבקר המדינה – נציבות תלונות הציבור	-	-	9	9	
תלונות ממשרד הפנים	-	-	3	3	
סה"כ	-	-	12	12	2.2% מהסה"כ

פירוט תלונות מגורמים חיצוניים (סה"כ-12 תלונות):

משרד הפנים (סה"כ-3 תלונות):

1. פנייה למעקב אחר תיקון ליקויים שנמצאו בבדיקה בחברה הכלכלית לפיתוח כפר סבא בע"מ.
2. תלונה בנוגע לבטיחות עגורן המשמש לבניית בניין בשכונה הירוקה.
3. תלונה על תחזוקה שוטפת של העירייה בשכונת גני השרון (תשלו"ז).

מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (סה"כ-9 תלונות):

1. תלונה על זניחת ילדה אוטיסטית על ידי מלווה בהסעה.
2. תלונה על שעות פעילות מסעדה/בית קפה וגרימת רעש עקב פעולתה.
3. תלונה על הסדרי תנועה ליד בית הספר הדמוקרטי.
4. תלונה על ניהול קייטנות בבית ספר יסודי.
5. תלונה על עיכוב במתן היתר בניה.
6. תלונה על פעילות סניף הדואר המרכזי בשעות לא מקובלות.
7. תלונה על מחלקת פיקוח על הבניה.
8. תלונה על נכסים שנעשו בהם חריגות בניה ובנוגע לתשלומי ארנונה.
9. תלונה על הזזת קו גבול בין מגרשים.

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.

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.