

תלונות הציבור - 2012

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 כדן.

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.

1.7 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 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.

1.8 דין וחשבון

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 החיוביים של העירייה. על כך הערכה ותודה.

2. הפניות והתלונות לממונה בשנת 2012

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 אל הממונה על תלונות הציבור, קודם שפנה לחלקה. 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 בהתייחסותו 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 האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

במקרים כבדי משקל, על מנת לנסות להביא לפתרון ראוי בגין התלונות, הממונה על תלונות הציבור מערב גורמים בכירים ביותר

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 מסייעים 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 עלול 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 מיידי.

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.

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

בכוונתי כממונה על תלונות הציבור, לפעול ביחד עם ראש העיר ומנכ"ל העירייה ולהנהיג נוהל עבודה פנימי בו ייקבעו לוחות זמנים מחייבים לטיפול בתלונות ולמתן מענה לפונים הן מצד לשכת הממונה על תלונות הציבור והן מצד הגורמים המקצועיים בעירייה.

ניצול מושכל ויעיל של הכלים בצירוף מסגרות עבודה מחייבות, עשוי לדעת הממונה לקדם את הנושא בכללותו ולאפשר בעזרתן לגלות נקודות כשל ולפעול לתיקונן, ובכך להעלות את רמת השירות. בנוסף, בדעת המבקר לפעול להצגת פילוח של תלונות צודקות ותלונות לא צודקות, יחד עם פירוט של סיבות למתן/אי מתן מענה הולם לתלונה.

6. בשנת 2012 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 546 פניות, מתוכן 108 פניות ישירות או טלפוניות ועוד 438 פניות בכתב, (384 ב-e-mail ו-54 מכתבים).

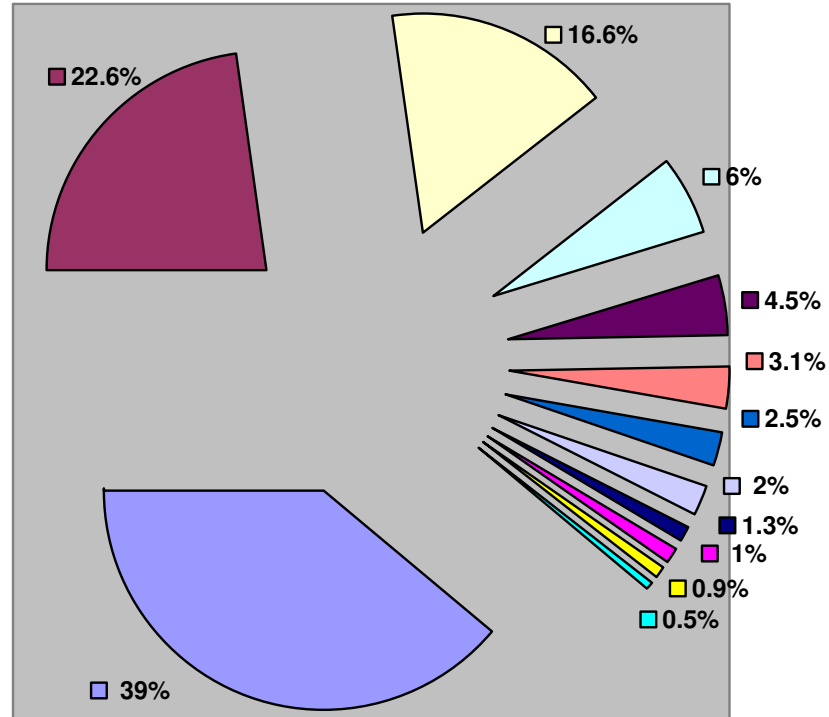
כמות פניות זו מצביעה על יציבות ואף שיפור בהתייחס אל שיעור זהה של תלונות לשנת 2011, בה התקבלו 545 פניות. בשנת 2011 היתה עלייה של 15.2% לעומת שנת 2010, בה התקבלו 473 פניות.

המספרים לעיל, הינם נתונים סטטיסטיים בלבד ויש להתייחס אליהם בתור שכאלה. על אף זאת, יש לציין כי בשנה זו פסקה העלייה בכמות התלונות. ולמעשה התייצבות זו מצביעה על שיפור לאור הגידול בקרב אוכלוסיית כפר סבא והשימוש הנרחב שניתן בידי התושב עם ההתפתחות המדיה התקשורתית. בשנת 2012 כמות התלונות נשארה זהה לשנת 2011. בשנת העבודה 2008 עמד מספר התלונות על 206 והגיע עד ל- 545 תלונות בשנת עבודה 2011, עלייה של 164% ב- 4 שנים.

התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות - 2012 .7

אחוזים %	סה"כ	בכתב/בפקס	e-mail	טלפוניות	המחלקה
39%	<u>211</u>	19	157	35	איכות הסביבה כולל גינון
22.6%	<u>122</u>	8	83	31	הנדסה כולל ועדת תנועה
16.6%	<u>91</u>	5	71	15	רשות החנייה
6%	<u>33</u>	3	22	8	נושאים שונים ובקשת מידע
4.5%	<u>25</u>	6	12	7	כספים כולל גבייה
3.1%	<u>17</u>	1	12	4	תרבות, נוער וספורט
2.5%	<u>14</u>	-	10	4	חינוך
2%	<u>12</u>	11	1	-	תלונות מגורמים חיצוניים
1.3%	<u>7</u>	-	6	1	ביטחון
1%	<u>6</u>	1	4	1	רווחה
0.9%	<u>5</u>	-	3	2	חברה כלכלית
0.5%	<u>3</u>	-	3	-	מפעל המים
100%	<u>546</u>	<u>54</u>	<u>384</u>	<u>108</u>	סה"כ

התפלגות התלונות באחוזים לפי נושאים ויחידות מטפלות
לשנת 2012



■ 39% - איכות הסביבה	■ 22.6% - הנדסה כולל ועדת תנועה
□ 16.6% - רשות החנייה	□ 6% - נושאים שונים ובקשת מידע
■ 4.5% - כספים וגבייה	■ 3.1% - תרבות, נוער וספורט
■ 2.5% - חינוך	□ 2% - תלונות מגורמים חיצוניים
■ 1.3% - ביטחון	■ 1% - שירותים חברתיים (רווחה)
■ 0.9% - חברה כלכלית	■ 0.5% - מפעל המים

איכות הסביבה

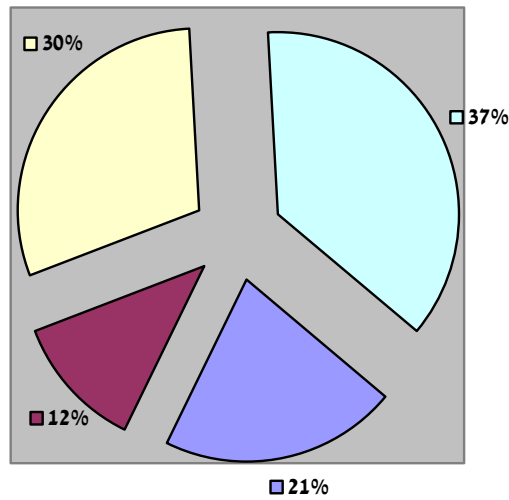
להלן התפלגות התלונות לגבי יחידות אגף איכות הסביבה:

המחלקה	טלפונית	e-mail	בכתב/פגישה	סה"כ	אחוזים %
איסוף ופינוי אשפה	2	9	-	11	
הזזת פח/מתקן מחזור	1	1	-	2	
מתקני מחזור	-	5	-	5	
מחסור במתקני מחזור	-	1	-	1	
אי פינוי פסולת במתקני מחזור	-	3	-	3	
העלמות פח לאחר איסוף אשפה	1	1	-	2	
מחסור בשקיות לצואת כלבים	-	1	-	1	
בקשה להתקנת עמוד עם שקיות לצואת כלבים	-	1	-	1	
מחסור בפחי אשפה ברחוב	1	2	-	3	
נזק לפח אשפה פרטי	1	-	-	1	
הפרעה לתנועה עקב פינוי פסולת במנוף	-	2	-	2	
דרישה לביעור עשבייה	-	1	-	1	
ניקיון של לכלוך	2	8	1	11	
סה"כ ניקיון	8	35	1	44	21%
מפגעי תברואה	4	4	-	8	
דרישה להדברה	2	11	1	14	
אסבסט	-	-	1	1	
היתר להוצאת סחורה לרחוב	-	1	-	1	
רישוי עסקים	2	-	-	2	
סה"כ רישוי עסקים ותברואה מונעת	8	16	2	26	12%
דרישה לפיקוח	-	5	2	7	
כלבים-תקיפה/נביחה/לכידה	-	5	-	5	
רכב נטוש	-	3	2	5	
מטרדי רעש	1	21	4	26	
רעש ממפוחי עלים	-	3	-	3	
עישון במקום ציבורי	1	6	-	7	
שילוט	2	4	2	8	
שילוט מספרי בתים	-	2	-	2	
סה"כ פיקוח עירוני	4	49	10	63	30%

המשך :

המחלקה	טלפוניות	e-mail	בכתב/פגישה	סה"כ	אחוזים %
נזילת מים	-	1	-	1	
כלי גינון מרעישים	-	2	-	2	
לכלוך בגנים ציבוריים	3	2	2	7	
השקיה חסרה ואו עודפת	-	5	-	5	
מתקני משחק חסרים	-	4	-	4	
רשתות הצללה קרועות	-	2	-	2	
אי טיפול/טיפול לקוי	3	11	1	15	
גיזום והרמת נוף	3	8	-	11	
גיזום עקב נגיעה בחוטי חשמל	1	1	-	2	
ברזיות מים מקולקלות	1	3	-	4	
מתקני משחק מקולקלים	-	2	-	2	
שיפור תשתיות בגן ציבורי	1	2	-	3	
בקשה להתקנת משטח גומי	-	2	-	2	
הוספת ספסלים לגן ציבורי	-	1	-	1	
הסרת ספסלים בגן ציבורי	-	2	-	2	
השארית גזם על המדרכה	-	1	-	1	
נזק משורשי עצים/גיזום	3	-	-	3	
עטלפים	-	-	1	1	
גינון מועט/גינון חסר	-	8	2	10	
סה"כ גנים ונוף	15	57	6	78	37%
סה"כ	35	157	19	211	100%
					39% מהסה"כ

התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי מחלקות



גנים ונוף- 37% פיקוח עירוני- 30% רישוי עסקים ותברואה מונעת- 12% ניקיון- 21%

להלן דוגמאות לתלונות על הפיקוח העירוני (מתוך 63 תלונות):

1. תלונה על מטרד מכלב נובח.
2. תלונה על כלבים משוטטים.
3. תלונה על תקיפת כלב.
4. תלונה על חניית רכבים נטושים (5 תלונות).
5. תלונה על מטרד רעש (29 תלונות, 3 מתוכן על רעש ממפוחי עלים).
6. תלונה על עישון במקום ציבורי (7 תלונות).
7. תלונה על שילוט שמותקן באופן לא תקין.
8. תלונה על חוסר בשילוט מספרי בניינים.
9. תלונה על סמכות כניסת פקח לשטח פרטי לחיפוש חשד למקור מים פתוח הגורם לדגירת יתושים.

להלן דוגמאות לתלונות על גינון בעיר (מתוך 78 תלונות):

1. תלונה על גינה ציבורית מוזנחת ולא מטופלת.
2. תלונה על הסרת מגלשה מגן ציבורי ואי החלטה באחרת.
3. תלונה על עץ מסוכן שענפיו נכרכים בחוטי חשמל על אף, שלטענת המתלונן, פנה 3 פעמים למוקד העירוני בנושא לא תופל.
4. תלונה על מחסור של: רשתות הצללה, ספסלים וברזיית מים סגורה בגינה.
5. תלונה על מערכת השקיה לא תקינה ועקב כך הגינה הציבורית מתייבשת.
6. תלונה על שטחים עם קוצים המהווים מקום מסתור לנחשים ולמכרסמים.
7. תלונה על עץ פיקוס הנטוע בגן ילדים עירוני המזהם את חצר הגן.
8. תלונה על אי טיפול בגינת כלבים עם דרישה ליישר את שטח הגן.
9. תלונה על מחסור בשקיות לצואת כלבים במתקני השקיות בשני גנים.
10. תלונה על מגלשות בגן ציבורי שיש להחליפן כי הן מחוספסות.

להלן דוגמאות לתלונות על ניקיון העיר ואיסוף אשפה (מתוך 44 תלונות):

1. 11 תלונות על מחסור בניקיון.
2. 3 תלונות על מחסור בפחי אשפה ברחוב.
3. תלונה על אי החזרת פח אשפה לחדר אשפה.
4. 3 תלונות על אי פינוי הפח האורגני.
5. שתי תלונות על משאית מנוף המפריעה לתנועה בשעות הבוקר.
6. 11 תלונות על איסוף ופינוי אשפה לקויים.
7. דרישה לביעור עשבייה.

להלן דוגמאות לתלונות על רישוי עסקים ותברואה מונעת (מתוך 26 תלונות):

1. תלונה על עכברושים ויתושים רבים בשוק העירוני.
2. תלונה על תקיפת כלב רוטוילר.
3. 14 תלונות על כמויות גדולות של יתושים ומכרסמים ודרישה להדברה.
4. תלונה על גג אסבסט.
5. 8 תלונות על מפגעי תברואה.

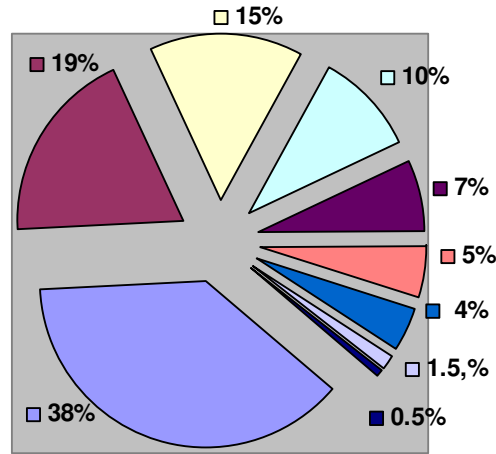
הנדסה

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

להלן התפלגות התלונות לגבי יחידות אגף הנדסה:

	אחוזים %	סה"כ	בכתב/פגישה	e-mail	טלפוניות	המחלקה
	0.5%	1	1	-	-	בקשה לפגישה עם מהנדס העיר
		7	1	6	-	תאורת רחובות וגנים
		1	-	1	-	תאורה דולקת ביום
	7%	8	1	7	-	סה"כ חשמל
		2	-	2	-	רישוי ובניה-תכנית שינויים
		2	-	2	-	חיוב שגוי של היטל פיתוח
		2	1	-	1	פיקוח על ביצוע פרויקט בניה
	5%	6	1	4	1	סה"כ רישוי ובניה
		2	-	1	1	שימוש חורג
		8	4	4	-	בניה ללא היתר
		4	-	4	-	חריגות בניה
		1	-	1	-	ליקויי בניה
		3	-	1	2	השתלטות על שטח משותף
	15%	18	4	11	3	סה"כ פיקוח על הבניה
		5	-	2	3	תחזוקת מבני ציבור
	4%	5	-	2	3	סה"כ תחזוקת מבני ציבור
		2	-	-	2	שימוש בנכס ציבורי
	1.5%	2	-	-	2	סה"כ מחלקת נכסים
		5	1	3	1	תשתיות
		3	-	2	1	פיתוח רחוב באופן לקוי
		1	-	1	-	דרישה לסיום פיתוח רחוב
		2	-	2	-	דרישה לשיפוץ רחוב
		1	-	1	-	מספור בתים ברחוב
	10%	12	1	9	2	סה"כ תשתיות
		1	-	1	-	התקנת תחנת הסעה
		2	-	1	1	ניקוז פגום
		4	-	1	3	בורות בכביש/כביש משובש
		8	-	3	5	מדרכות פגומות
		1	-	1	-	רעש מתיקון כביש מוקדם
		1	-	1	-	סימון מעטפה לא חוקית
		1	-	-	1	הסדרת תמרור
		1	-	-	1	חידוש סימון חניית נכה
		4	-	2	2	ליקויים לנגישות נכים
	19%	23	-	10	13	סה"כ עבודות ציבוריות
		47	-	40	7	הסדרי תנועה ותמרורים
	38%	47	-	40	7	סה"כ ועדת תנועה
22.6% מהסה"כ	100%	122	8	83	31	סה"כ

התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



ועדת תנועה - 38%	עבודות ציבוריות - 19%	פיקוח על הבנייה - 15%
תשתיות - 10%	חשמל - 7%	רישוי ובניה - 5%
תחזוקת מבני ציבור - 4%	מחלקת נכסים - 1.5%	מהנדס העיר - 0.5%

להלן דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 122 תלונות):

1. תלונה על מדרכות פגומות.
2. תלונות על תאורה חסרה בגן ציבורי ובשכונה הירוקה.
3. תלונה על תאורה פגומה ברחוב.
4. תלונה על תיקון פגום של ניקוז.
5. תלונה על נזילת מים חוזרת בחצר בית ספר יסודי.
6. תלונה על ביצוע פגום של החלפת קו מים ושיפוץ מדרכה.
7. תלונה על שינוי במיקום של דוד שמש שהותקן על גג גן ילדים עירוני עקב הסתרת נוף לשכן כתוצאה מהמיקום החדש.
8. תלונה על תאורת רחוב שאינה פועלת.
9. תלונה על תאורת רחוב אשר דולקת בשעות היום.
10. תלונה על פנסי תאורה שלא תוקנו על הודעה למוקד העירוני.
11. תלונות על חריגות בנייה.
12. תלונה על השתלטות שכן על שטח משותף.
13. תלונה על סימון לא חוקי של מעטפת חניה.
14. תלונה על עבודות פיתוח הגורמות להפרעה.

15. תלונה על בניה ללא היתר.

להלן דוגמאות לנושאי פניות לוועדת תנועה (מתוך 47 פניות):

1. בקשה להצבת תמרורים.
2. תלונה על סכנות בטיחות בדרך לבית הספר משכונת האוניברסיטה.
3. תלונה על מחסור בקו אוטובוס לבית העלמין החדש "פרדס החיים".
4. תלונות על סגירת מעבר החצייה ברחוב ויצמן/התחיה.
5. תלונה על הסדר תנועה חדש במגרש החנייה הסמוך למגדל המים.
6. תלונה על עיכב בסימון מעטפת חנייה.
7. תלונה על צומת מסוכן מאוד בשכונה הירוקה.
8. בקשה להנהגת תנועה דו-כיוונית ברחוב חד כיווני.
9. בקשה להחזרת חסם לשביל גישה לגן ציבורי.
10. 5 בקשות לשינוי הסדרי תנועה.
11. בקשה לקבלת פירוט שמות "הגורמים הציבוריים" החברים בוועדת התנועה.
12. בקשה להנהגת חנייה אזורית.
13. בקשה להגברת תדירות קווי אוטובוס לאזור התעשייה "עתיר ידע".
14. בקשה להתקנת מעברי חצייה.
15. תלונה על סימון לקוי של תאי חנייה הגורם להפסד מקומות חנייה.
16. תלונה על פסי האטה ("במפרים") גבוהים מדי.
17. 2 בקשות להתקנת פסי האטה ("במפרים") להאטת התנועה.
18. 5 בקשות לשינוי תזמון רמזורים לשיפור זרימת התנועה.
19. 3 בקשות לשינוי הסדרי חנייה.
20. תלונה על מצוקת חנייה.
21. תלונה על סימון על ידי עובד עירייה של "אדום לבן" בשטח פרטי.
22. תלונה על עומסים כבדים בכניסה לעיר בשעות אחר הצהריים.
23. תלונה על ביצוע תשתיות תחבורה ללא תכנית תחבורה לעיר.
24. תלונה על נהיגה מסוכנת בקטע כביש מסויים הדורשת הגברת אכיפה במקום.

8. רשות החנייה :**להלן התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה :**

המחלקה	טלפונית	e-mail	בכתב/פגישות	סה"כ	אחוזים %
בקשה לביטול דוח חנייה	3	24	3	30	33%
בקשה לאכיפת חנייה	4	15	1	20	22%
היעדר מקומות חנייה	-	5	-	5	5.5%
לא עונים לטלפון	2	1	-	3	3.4%
תלונה על דוח לא תקין	-	2	-	2	2.3%
בקשה לביטול סימון חנייה אזורית	1	-	-	1	1%
מדבקה לחנייה אזורית	1	2	-	3	3.4%
בקשה לקבלת תו לחניה אזורית לבעל חנות	-	1	-	1	1%
בקשה לקבלת מפת אזורי חניה אזורית	-	1	-	1	1%
תפיסת מקומות חניה על ידי רכבים ממוסכים	-	2	-	2	2.3%
בקשה לשינוי הסכום שחויב ב-pango	-	1	-	1	1%
בקשה לקבלת העתק החלטה על הצבת תמרור	1	1	-	2	2.3%
בקשה לקבלת תו תושב	-	2	-	2	2.3%
חניית נכים	-	1	-	1	1%
אופן טיפול חברת שוהר בדוח	3	6	1	10	11%
קבלת שיחה מוקלטת	-	1	-	1	1%
תלונה על אי פיקוח חנייה אזורית בשבת	-	5	-	5	5.5%
תלונה על החלטת התובע העירוני	-	1	-	1	1%
סה"כ	15	71	5	91	100%
					16.6% מהסה"כ

להלן דוגמאות לתלונות על רשות החנייה (מתוך 91 תלונות) :

1. 30 בקשות לביטול דוח חניה עקב אי קבלתו/חוקיותו וכו'.
2. 20 בקשות לאכיפת חניה.
3. 10 תלונות על אופן הטיפול של חברת "שוהר" בדוח.
4. 5 תלונות על היעדר מקומות חניה.
5. 3 תלונות על אי מענה לטלפון ברשות החנייה.
6. 2 בקשות לקבלת תו תושב.

7. שתי בקשות לקבלת העתק החלטה על הצבת תמרור.

9. **כספים וגבייה :**

להלן התפלגות התלונות לגבי כספים (תביעות ביטוחיות) וגבייה:

המחלקה	טלפונית	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
גבייה	5	8	5	18	72%
גזברות - תביעות ביטוחיות	2	4	1	7	28%
סה"כ	7	12	6	25	100%
					4.5% מהסה"כ

להלן דוגמאות לתלונות על מחלקת הגבייה (מתוך 18 תלונות):

1. תלונה תושב על דרישת תשלום על אף שלטענתו שילם.
2. תלונה על דחייה חוזרת על בקשה להנחה בארנונה עבור ילד נכה.
3. תלונה על חיוב ארנונה גבוה באזור התעשייה.
4. תלונה על עיכוב בקבלת תדפיסי ארנונה היסטוריים.
5. תלונה להגדלת שטח לחיוב ארנונה עקב הוספת מרפסת מקורה לשטח המחויב.
6. תלונה לקבלת החזר חלקי לארנונה ששולמה ביתר על ידי נכה הזכאי להנחה.
7. שתי תלונות על עיכוב בקבלת אישור לטאבו לאחר מכירת בית.
8. תלונה על המשך שליחת חיובי הארנונה לתיבת I-POST על אף, שבוטלה.
9. שתי תלונות על חיוב היטל פיתוח שגוי.
10. בקשה לביטול חובות.
11. תלונה על התנהגות של פקידת קבלת קהל במחלקת הגבייה.
12. תלונה על קבלת התראה על חוב בגין אי תשלום אגרת ביטוח לתלמידה על שלטענת הפונה לא קיבל מעולם כל הודעה בנושא.
13. תלונה על אי קבלת החזר על תשלום עודף של ארנונה.

להלן דוגמאות לתלונות על אי טיפול בתביעות ביטוח (מתוך 7 תלונות):

1. חבלה במרפק של ילד עקב נפילה ממתקן משחקים בפארק העירוני.
2. בקשה לקבלת פיצוי עקב הצפת חצר פרטית כתוצאה מסתימת בויב ברחוב.
3. חבלות לתושב עקב נפילה במדרכה בגלל מרצפות בולטות.

10. **תרבות, נוער וספורט:**

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות, נוער וספורט

המחלקה	טלפונית	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
ספורט	1	7	-	8	47%
תרבות	2	3	-	5	29%
מוזיאון ארכיאולוגי	-	-	1	1	6%
נוער	-	2	-	2	12%
קונסרבטוריון	1	-	-	1	6%
סה"כ	4	12	1	17	100%
					3.1% מהסה"כ

פירוט נושאי התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (17 תלונות):

1. תלונה על חיוב יתר לחוג ילדים.
2. תלונה על עוצמת קול גבוהה במופע באודיטוריום.
3. תלונה על השארת תאורה במגרשי ספורט בבתי ספר עד שעות מאוחרות.
4. תלונה על אפליה ויחס לא הוגן, מטעם מרקיד בחוג ריקודי עם, המתקיים באולם ספורט עירוני.
5. שתי תלונות על משקל אדם לא תקין במסלול להולכי רגל.
6. שתי תלונות לנזק לחדר מדרגות מהדבקת מדבקה לעידוד עליה במדרגות.
7. תלונה על אי יידוע פרטי אפשרויות ביטול בהרשמה לחוג ספורט לילדים.
8. תלונה על אי שילוב באופן נאות של ילד בעל לקות של אוטיזם בתזמורת הקונסרבטוריון.
9. תלונה על התנהגות לא הולמת מצד עובדת אגף תרבות בעת הצגה של "סל תרבות" לבתי ספר יסודיים.
10. תלונה על רעש המוקם על ידי חניכי תנועת נוער בעת קיום פעילות סמוך לבית מגורים.
11. תלונה של גמלאי על תשלום מחיר מלא ללא קבלת הנחה בחוג מקהלה.

12. תלונה על עיכוב בקבלת החזר כספי על תשלום עודף לחוג ספורט.
13. תלונה על מיעוט אירועי תרבות לעומת כמות אירועי התרבות בערים שכנות.
14. תלונה של ספק על קיזוז בתשלום בגין הובלה ופינוי ציוד שביצע מהיכל התרבות.
15. תלונה על אי החזרת מסמכים אישיים שנמסרו לטובת תיעוד בספר היסטורי על העיר כפר סבא.

11. יחידות אחרות :

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה:

המחלקה	טלפונית	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
חינוך	4	10	-	14	4.5% מהסה"כ
שירותים חברתיים (ריוחה)	1	4	1	6	1% מהסה"כ
עיר ללא אלימות	-	1	-	1	0.02% מהסה"כ
לשכה משפטית	-	1	3	4	0.7% מהסה"כ
משאבי אנוש ומחלקת שכר	1	4	-	5	0.9% מהסה"כ
ביטחון	1	6	-	7	1.3% מהסה"כ
נושאים שונים ובקשת מידע	4	9	-	13	2.4% מהסה"כ
חברה כלכלית	2	3	-	5	0.9% מהסה"כ
מועצה דתית/רבנות	-	2	-	2	0.04% מהסה"כ
מפעל המים	-	3	-	3	0.5% מהסה"כ
סכסוך שכנים	3	5	-	8	1.5% מהסה"כ
סה"כ	16	48	4	68	12.5% מהסה"כ

להלן פירוט הנושאים לגבי תלונות אלו:

להלן פירוט תלונות על מפעל המים (3 תלונות):

1. תלונה על נזילת מים סמוך לבית אבות.
2. תלונה על הפסקות מים חוזרות ונשנות.
3. תלונה על הפסקת מים ללא התרעה.

מפעל המים אינו נכלל בין היחידות שבסמכות מבקר העירייה-הממונה על תלונות הציבור לטפל בתלונות לגביהן. יחד עם זאת, עקב מערכת תקינה של שיתוף פעולה, כל התלונות בנושאי מפעל המים אשר הגיעו לידי הממונה על תלונות הציבור הועברו לטיפול מפעל המים.

להלן פירוט תלונות על החברה הכלכלית (5 תלונות):

1. תלונה על עיכוב בפיתוח בשכונה הירוקה.
2. תלונה על ליקויים בביצוע יציקות בטון למבנה.
3. תלונה על מחסור בפחי אשפה במתחם 80 בשכונה הירוקה.
4. תלונה על התקנת מתקני משחק לילדים גדולים בלבד, ללא התקנת מתקני משחק לפעוטים, בגן ציבורי בשכונה הירוקה.
5. תלונה על שילוט רחובות פגום.

להלן פירוט תלונות על הלשכה המשפטית (4 תלונות):

1. תלונה על עיכוב בטיפול הלשכה המשפטית בנקיטת צעדים משפטיים נגד מפירי חוק התכנון והבניה.
2. בקשה לביטול קנס על כלב משוטט.
3. בקשה לפגישה עם התובע העירוני לשיחה לגבי מהות דוח חנייה.
4. תלונה על כי התובע העירוני אינו אובייקטיבי ו-"דואג" לקופת העירייה.

להלן דוגמאות לתלונות על אגף החינוך (מתוך 14 תלונות):

1. תלונה על התנהגות לא נאותה של גננת בגן ילדים עירוני.
2. בקשה לשיבוץ תלמיד בחטיבת ביניים שונה מזו ששובץ אליה.
3. תלונה על שיבוץ תלמיד בחטיבת ביניים.
4. תלונה למחסור במקומות באוטובוסים של ההסעות לחטיבות הביניים.
5. שני ערעורים על שיבוץ בגן ילדים.
6. תלונה על סכנה בטיחותית בגן ילדים שלא מטופלת מזה זמן רב.
7. תלונה על גן ילדים שאין בו מספיק אמצעים לחימום.
8. תלונה על הפיכת גן חובה לגן יול"א טרום טרום על פי כתבה במקומון.
9. תלונה על אי קבלת מענה לשיבוץ ילד בגן יול"א.
10. תלונה על גן ילדים שלא שופץ על אף, שהובטח לשפצו שיפוץ כללי, בשנת לימודים קודמת.
11. תלונה על מפגעי בטיחות בגן ילדים.

להלן 5 דוגמאות לבקשות מידע כללי:

1. בירור פרטים לגבי גובה הנחה בארנונה.
2. בקשה לקבלת מידע על תהליך עיקול בגין תשלום חוב עקב דוח חניה.
3. בקשת מידע כללי לגבי עבודות תשתית.
4. בקשה להנהגת זמנים לשחייה נפרדת לגברים ולנשים בבריכת גלי השרון.
5. בקשת מידע על מייסדי בית כנסת ששמו כשם נעוריו של המבקש.

להלן דוגמאות לתלונות הקשורות לסכסוך שכנים (מתוך 8 תלונות):

1. תלונה על הנחת קו ביוב בחצרות בתים שכנים.
2. תלונה על דיירים אשר השתלטו על שטח פרטי משותף.
3. הגשת תלונות הדדיות על חריגות בניה.
4. הגשת תלונה על בניה ללא היתר.
5. תלונה על פגיעה ברכב מעץ בחצר בניין.
6. תלונה על שכן אשר החליף את מנעול המקלט בבניין משותף ובנוסף, סגר חלק מהגינה המשותפת לשימושו הפרטי.
7. סכסוך על מקום מעבר הגבול בין שני בתים.

להלן פירוט תלונות בנושאי ביטחון, רווחה, משאבי אנוש, ושונות (29 תלונות):

1. תלונה על אי טיפול של השיטור הקהילתי באלימות בני נוער על אף, תלונות בנושא למשטרה.
2. תלונה על איסור כניסה לבית ספר יסודי, להורה עם נשק אישי, על אף, שהציג לשומר רישיון נשיאת כלי נשק, בתוקף.
3. תלונה על הפרעת מנוחת התושבים בשכונה בשעות היום והלילה.
4. תלונה על גניבת רכבים מרובה.
5. בקשה לצפייה בצילום מצלמת אבטחה בחניון ציבורי על מנת לזהות מי הגורם שפגע ברכב של המבקש.
6. תלונה על אורות מסנוורים של ניידת השיטור הקהילתי.
7. תלונה על אי הצבת שומר בגן ילדים הנמצא בסמוך לאתר בניה.
8. תלונה על מטרדים הנגרמים על ידי בני נוער בגן ציבורי.
9. תלונה של עובדת עירייה, על תשלום שכר, בחסר.

10. תלונה על משרדים סגורים של האגודה לתרבות הדיור בשעות קבלת הקהל ללא שלט המודיע על שעות הסגירה.
11. בקשת עובדת לקבלת החזר הוצאות משפטיות בגין ייעוץ וליווי לחקירה משטרתית שנוהלה נגדה בגין תלונת תושבת.
12. תלונה של עובדת על מניעה ממנה של האפשרות לעיין בתיקה האישי באגף משאבי אנוש.
13. תלונה על עיכוב באגף משאבי אנוש ובמחלקת שכר בפתרון בעיות של עובדת.
14. תלונה על פרסום לקוי של מודעת דרושים של העירייה ועל אי מענה טלפוני באגף משאבי אנוש.
15. תלונה על אי מתן הנחה על אגרת נישואין.
16. תלונה על אי הסכמה לספק שירותי מוניות לשכונה הירוקה מתחנות המוניות במרכז העיר.
17. תלונה על מרחק גדול מבית המתלונן של תחנת הסעה להסעות לבתי ספר.
18. תלונה על ליקויים חמורים במקווה טהרה.
19. תלונה על דרישה לתשלום לפעילות במועדון קשישים בשונה ממועדון קשישים אחר.
20. תלונה על גביית תשלום בחטיבת ביניים, ללימודי אנגלית מתלמידים דוברי אנגלית.
21. תלונה על אי הוצאת הסעה לתלמיד הלומד במוסד חינוכי פרטי ברעננה.
22. תלונה על כך שאין כל יום שבת בית מרקחת תורן בעיר.
23. תלונה על מחסור במעונות יום בשכונה הירוקה.
24. תלונה על הודעה באיחור על אי פתיחת מועדונית לחינוך מיוחד.
25. תלונה על התנהגות עובד האגף לשירותים חברתיים.
26. תלונה על חוסר תיאום בין אגף רווחה לאגף החינוך בעניין תשלום ועד הורים במועדונית המופעלת על ידי עמותת עמיחי.
27. תלונה על אי עדכון באתר האינטרנט העירוני.
28. תלונה על לוח זמנים חסר בתחנת אוטובוס.
29. תלונה על הימצאות מהגרי עבודה ברחבי העיר.

12. במסגרת תפקידו מטפל הממונה על תלונות הציבור גם בתלונות המגיעות באמצעות גורמים חיצוניים.

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור בשנת 2012:

הגורם החיצוני הפונה	טלפונית	e-mail	בכתב	סה"כ	אחוזים %
תלונות ממבקר המדינה – נציבות תלונות הציבור	-	-	11	11	
תלונות ממשרד הפנים	-	1	-	1	
סה"כ	-	1	11	12	2.2% מהסה"כ

להלן פירוט תלונות מגורמים חיצוניים (12 תלונות):

משרד הפנים (תלונה אחת):

1. תלונה על שימוש לכאורה, בניוד זכויות בניה, מבניין לשימור.

מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (11 תלונות):

1. תלונה על אי שיקום ערוגה ודיווח שיקרי לתושב.
2. תלונה על מפגע רעש ממטווח ירי הממוקם באזור מגורים.
3. תלונה על הזזת קו בניין באופן לא חוקי.
4. תלונה על בניית בניינים מסביב לבית המתלונן בניגוד ל-ת.ב.ע..
5. תלונה על אי חוקיות בנייה.
6. תלונה על מטרדי רעש וריח הנובעים מבית אוכל.
7. תלונה על התיישנות דוח חנייה.
8. תלונה על הטרדות ממשלוח התראות לתשלום חובות לעירייה.
9. תלונה על גובה התשלום הנגבה בחניון בית חולים מאיר.
10. תלונה על אי חיבור תושבת לרשת המים ושיעור גובה תשלום הארנונה הנדרש ממנה.
11. תלונה על אי הנגשת מבני ציבור ומוסדות חינוך.

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.

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