

# תלונות הציבור - 2015

## 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, רשאת 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 תפקיד ממונה על תלונות הציבור, עת נתמנה על ידי מועצת העירייה לשמש בתפקיד מבקר הרשות ובנוסף, כממונה על תלונות הציבור.

### 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 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 בפרטניים שנבדקו.

### 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 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 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 לבירור התלונה, ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייבב 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 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.

### 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:

- התלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון;
- המעשה 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;
- המעשה 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 כדין.

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.

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 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 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 מחוייב להגיש לראש העיר ולמועצת העירייה, בתום כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו.
- החוק קובע לוח זמנים להגשת הדין וחשבון - שיהיה לא יאוחר מה-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.

## **מילות תודה 1.9**

הממונה על תלונות הציבור וצוות הלשכה מבקשים להודות לראש העיר, למנכ"לית העירייה, 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 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 הפונים, גם כאשר התלונות אינן מוצדקות, תורמים רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושביה ולציבור ולהצגת פניה החיוביות של העירייה. על כך הערכה ותודה.

## 2. הפניות והתלונות לממונה על תלונות הציבור בשנת 2015

### 2.1 הגדרות:

**פנייה:** "פנייה המועברת מתושב: בעל פה, טלפון, פקס, דוא"ל (e-mail) 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 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 מיועד על כך שפנייתו הועברה לטיפול במחלקה הרלבנטית. אם האגף/המחלקה לא טיפל בתלונה לשביעות רצונו של המתלונן או לא השיב 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 המגיעים למשרדיה ומכוונת אותם אל מוקד העירייה או המחלקה הרלוונטית, בטרם יגישו תלונה לממונה על תלונות הציבור.

**2.2** 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 באמצעות משרד 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 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.

**2.3** 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) למרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי פקודת העיריות, לביצוע עבודתו מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור.

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

### 3. הטיפול בתלונות:

עם הגעת התלונה בכתב, לממונה על תלונות הציבור, מועברת התלונה על ידו לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בתלונה או למנהל פניות הציבור באגף שרות וקהילה.

לאחר שהממונה על תלונות הציבור מקבל תשובה מהיחידה, נשלחת על ידו תשובה סופית למתלונן. ישנם מקרים שהממונה על תלונות הציבור דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובה ישירות למתלונן, עם העתק אליו. ישנן תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, הטיפול בהן עשוי להימשך זמן רב.

פניות טלפוניות מנותבות, בדרך כלל, ישירות למוקד העירייה/לאגפים ו/או למנהל פניות הציבור באגף שרות וקהילה.

פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת דרכים, הפסקות מאור ברחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים) מועברות לטיפול מיידי למוקד העירוני/מנהל פניות הציבור באגף שרות וקהילה/המחלקה הרלבנטית.

רישום התלונות ומאפייני כל תלונה מבוצע בטבלאות Excel המחולקת לפי אגפים, אולם המעקב אחר שלבי הטיפול בתלונות נעשה באופן ידני על ידי מנהלת לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

טרם נמצא פתרון מלא למחשוב הטיפול והמעקב אחר תלונות הציבור. במהלך שנת 2015 החלה להיכנס מערכת CRM DYNAMIC חדשה לעירייה ובמהלך שנת 2016 תיבדק היתכנות התממשקות למערכת ה-CRM DYNAMIC החדשה, תוך מענה הולם גם להיבטים של חיסיון; צנעת הפרט והרשאות משתמשים.

**3.1** בשנת 2015 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 303 תלונות. מתוכן, 50 תלונות התקבלו בלשכת המבקר, 211 ב-e-mail ו-42 במכתבים/פקס. מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2015 חלה ירידה של כ-26.63% בכמות התלונות לעומת שנת 2014 בה התקבלו 413 תלונות. כמו כן, בלשכת המבקר התקבלו 56 תלונות נוספות, שלאחר בירור, הועברו לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שהיו תלונות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור לא מטפל בהן על פי הגדרות החוק. הודעה על העברת התלונה לידי האגף לשרות וקהילה נמסרה לפונה. במבט לשנים עברו, עולה כי בשנים 2012-2013, נבלמה מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנים קודמות.

נתונים אלה - ירידה של כ-26.63%, במספר התלונות בשנת 2015, יחד עם ירידה של כ-22.37% בשנת 2014, על אף שכאמור, הינם נתונים מספריים בלבד, מצביעים על עלייה בשיפור תפקוד אגפי העירייה ביחס לשנים קודמות למרות, הגידול באוכלוסיית כפר סבא ואכלוס שכונות חדשות ועל אף, השימוש הנרחב הניתן בידי התושבים עם התפתחות האמצעים הטכנולוגיים.

מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לבחון הנתונים כפי שבאים לביטוי בדוח של שנת 2015, לשם ייעול ושיפור השרות ותהליכי העבודה בארגון.

להלן מוצגות טבלאות מרכזות ונושאיות ובהן, פירוט הנתונים: **(עמודים 26-8).**

### 3.2 התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות-2015<sup>1</sup>

אגף/מחלקה	e-mail	טלפוניות	במכתב/בפקס	במסירה אישית/ בפגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב מהסה"כ
הנדסה כולל תנועה	34	5	12	4	55	18.5%
איכות הסביבה כולל גינון	40	10	-	3	53	17.5%
רשות החנייה ופיקוח עירוני	40	5	8	1	54	18%
גזברות; הכנסות העירייה; ביטוח	35	5	9	3	52	17.5%
חינוך	18	3	1	-	22	7.5%
תרבות, נוער וספורט	14	2	2	1	19	6.5%
נושאים שונים	5	1	-	-	6	2%
ביטחון	3	1	-	-	4	1%
חברה כלכלית <sup>3</sup>	3	-	1	-	4	1%
מפעל המים	-	-	2	-	2	0.5%
משאבי אנוש כולל שכר	2	2	-	1	5	1.5%
תלונות מגורמים חיצוניים	5	-	5	-	10	3.5%
רווחה	4	2	-	-	6	2%
מחשוב ומערכות מידע	2	-	-	-	2	0.5%
דוברות העירייה	3	-	-	-	3	1%
רכש	-	-	2	-	2	0.5%
פארק עירוני	3	1	-	-	4	1%
סה"כ	211	37	42	13	303	100%

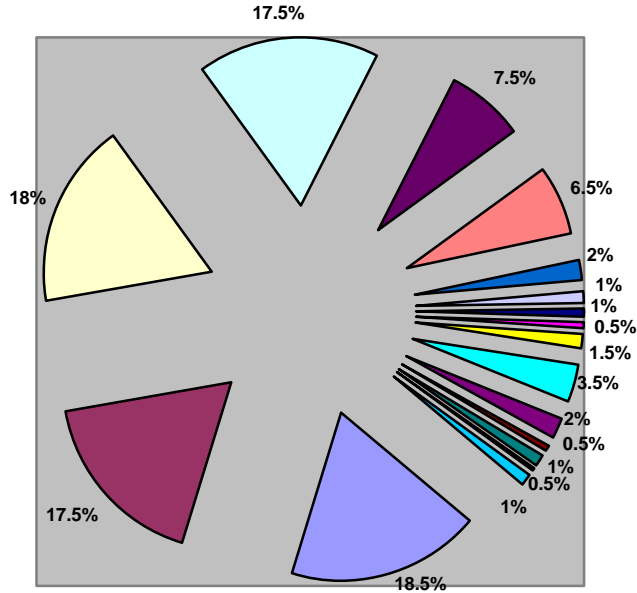
<sup>1</sup> מתוך 303 תלונות שהתקבלו בשנת 2015, בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור, יש לציין כי 7 מתוכן, המהוות כ-2.3%, לא הגיעו לכדי סיום טיפול.

<sup>2</sup> פנייה אחת, הגיעה גם ב-e-mail ולמניעת כפילות, לא נספרה שוב.

<sup>3</sup> כל הפניות קשורות לשכונה הירוקה.



**התפלגות התלונות באחוזים לפי נושאים**  
**ויחידות מטפלות לשנת 2015**



■ 18.5% - הנדסה	■ 17.5% - איכות הסביבה כולל גינון
□ 18% - רשות החנייה ופיקוח עירוני	□ 17.5% - גזברות/הכנסות העירייה/ביטוח
■ 7.5% - חינוך	■ 6.5% - תרבות, נוער וספורט
■ 2% - נושאים שונים	□ 1% - ביטחון
■ 1% - חברה כלכלית	■ 0.5% - מפעל המים
■ 1.5% - משאבי אנוש כולל שכר	■ 3.5% - נציב תלונות הציבור ומשרד הפנים
■ 2% - רווחה	■ 0.5% - מחשוב ומערכות מידע
■ 1% - דוברות העירייה	■ 0.5% - רכש
■ 1% - פארק עירוני	

### 3.3 זמני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2015<sup>4</sup>

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
-	11	13	27	הנדסה כולל תנועה
-	4	16	26	איכות הסביבה כולל גינון
-	5	6	36	רשות החנייה ופיקוח עירוני
-	2	11	35	גזרות; הכנסות העירייה; ביטוח
-	2	3	14	חינוך
-	1	4	14	תרבות, נוער וספורט
-	-	-	7	נושאים שונים
-	-	1	3	ביטחון
-	-	1	2	חברה כלכלית
-	-	2	-	מפעל המים
-	-	1	4	משאבי אנוש כולל שכר
-	5	2	3	תלונות מגורמים חיצוניים
-	2	-	4	רווחה
-	-	1	1	מחשוב ומערכות מידע
-	-	1	2	דוברות העירייה
-	-	-	2	רכש
-	-	-	3	פארק עירוני

#### הערות

- משך ימי הטיפול בתלונה מושפע מאופן הטיפול הנדרש וממספר גורמים מטפלים כגון: חוות דעת מקק"ל, יועץ משפטי, תובע עירוני וכדומה.
- כל תלונת תושב מלווה במכתב אישור קבלה מלשכת הממונה על תלונות הציבור.
- סעיף 8(ז) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 קובע כי בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

<sup>4</sup> הנתונים בטבלה זו כוללים את התלונות שהטיפול בהן הסתיים.

### 3.4 פירוט השינויים בשנת 2015 לעומת שנת 2014

מספר התלונות שעה/ירד	סה"כ <sup>5</sup>		במסירה/פגישה במכתב/בפקס		טלפוניות		e-mail		שנה אגף/מחלקה
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	
-49	<u>55</u>	<u>104</u>	16	21	5	12	34	71	הנדסה כולל תנועה
-14	<u>53</u>	<u>67</u>	3	5	10	12	40	50	איכות הסביבה כולל גינון
-20	<u>54</u>	<u>74</u>	9	11	5	11	40	52	רשות החנייה ופיקוח עירוני
-23	<u>4</u>	<u>27</u>	1	1	-	3	3	23	חברה כלכלית <sup>6</sup>
+10	<u>52</u>	<u>42</u>	12	19	5	3	35	20	גזרות; הכנסות העירייה; ביטוח
-4	<u>22</u>	<u>26</u>	1	1	3	4	18	21	חינוך
+13	<u>19</u>	<u>6</u>	3	-	2	3	14	3	תרבות, נוער וספורט
-16	<u>22</u>	<u>38</u>	3	8	4	9	15	21	נושאים שונים <sup>7</sup>
-4	<u>4</u>	<u>8</u>	-	-	1	1	3	7	ביטחון
-1	<u>2</u>	<u>3</u>	2	-	-	-	-	3	מפעל המים
-1	<u>10</u>	<u>11</u>	5	11	-	-	5	1	תלונות מגורמים חיצוניים <sup>8</sup>
-1	<u>6</u>	<u>7</u>	-	2	2	2	4	3	רווחה
<b>-110</b>	<b><u>303</u></b>	<b><u>413</u></b>	<b><u>59</u></b>	<b><u>79</u></b>	<b><u>40</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>261</u></b>	<b><u>274</u></b>	<b>סה"כ</b>

#### ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2015 סך מספר התלונות **ירד ב-26.63%** לעומת שנת 2014 וזאת לעומת ירידה של 22.37% בשנת 2014 לעומת שנת 2013. יש לציין, כי פרט לתלונות אלה, 56 תלונות נוספות התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור ולאחר בחינה הוחלט לקטלגן כפניות והן הועברו לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שהיו תלונות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור כאמור, לא מטפל בהן על פי הגדרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

סך התלונות ביחידות - הנדסה, איכות הסביבה, ורשות החנייה/פיקוח עירוני עמד על 54% אל מול 59% בשנת 2014, אל מול 68% בשנת 2013, ואל מול 78.2% בשנת 2012.

**ממצאים אלה מצביעים על ירידה במספר התלונות ועל מגמת שיפור בתפקוד יחידות העירייה.**

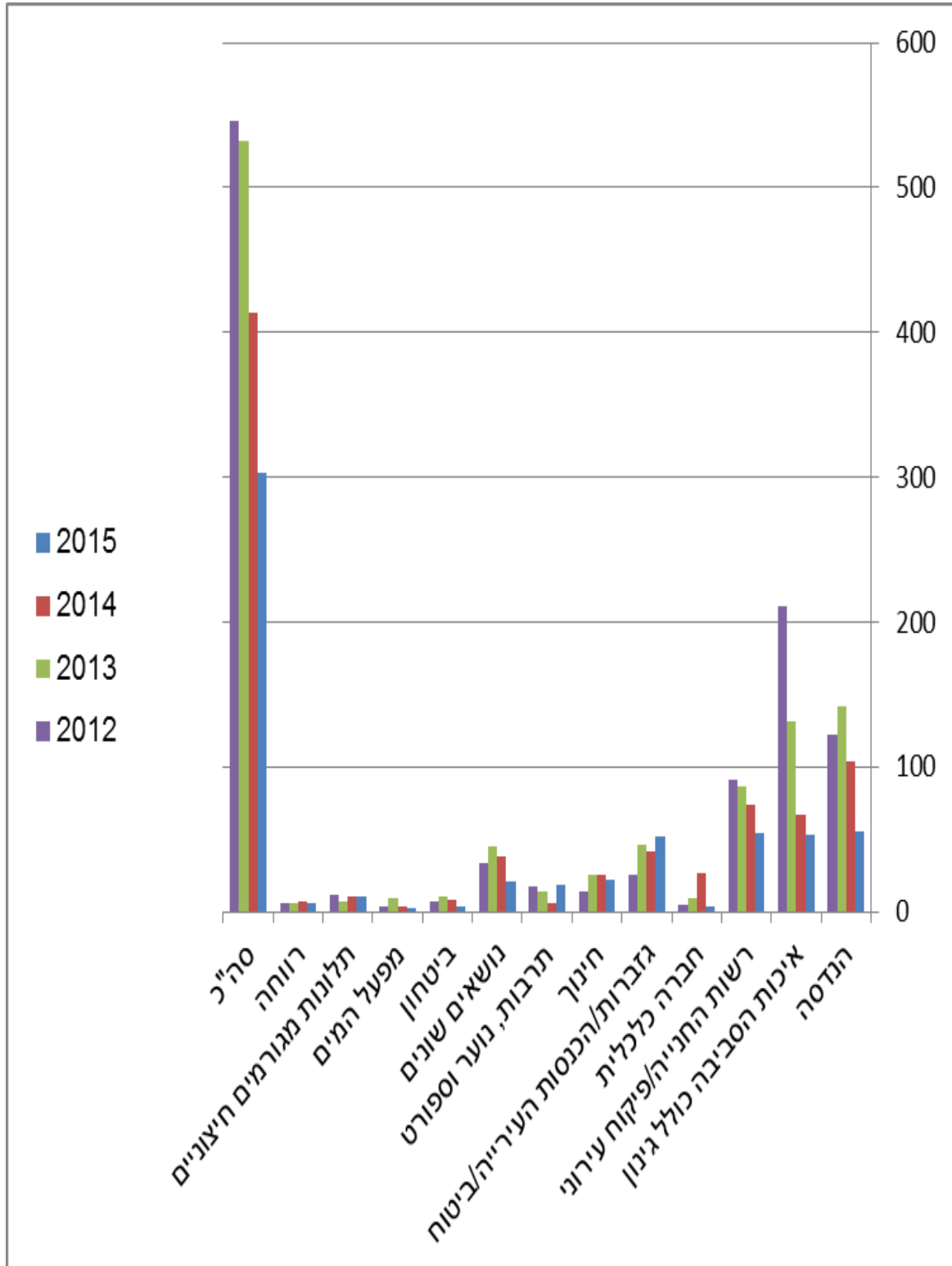
<sup>5</sup> שבע תלונות הגיעו במקביל בכתב/פקס וגם ב-e-mail ולמניעת כפילות, כל תלונה חושבה פעם אחת.

<sup>6</sup> כל התלונות של החברה הכלכלית קשורות לשכונה הירוקה.

<sup>7</sup> כולל משאבי אנוש ושכר; פארק עירוני; מחשוב ומערכות מידע; רכש; דוברות העירייה ונושאים שונים.

<sup>8</sup> תלונות מנציב תלונות הציבור (משרד מבקר המדינה) ומשרד הפנים.

## התפלגות התלונות ביחידות העירייה בשנים 2012-2015



<sup>9</sup> נושאים שונים כולל משאבי אנוש ושכר, מחשוב ומערכות מידע, דוברות העירייה, רכש, פארק עירוני ונושאים שונים

#### 4. פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות:

##### להלן התפלגות התלונות במחלקות אגף ההנדסה:

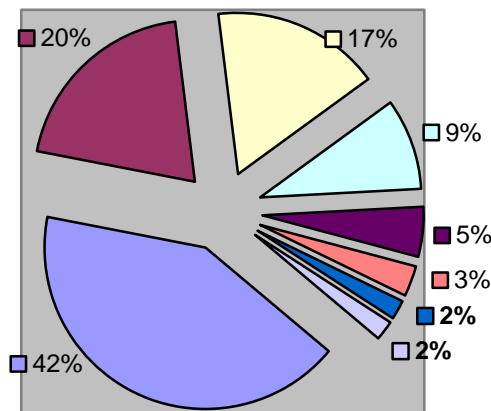
המחלקה/נושא	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים
חוסר בעמוד תאורה	1				1	
<b>סה"כ חשמל</b>	<u>1</u>				<u>1</u>	2%
בקשה לתוספת על הגג	1				1	
התנגדות להיתר בנייה			1		1	
<b>סה"כ רישוי ובניה</b>	<u>1</u>	=	<u>1</u>		<u>2</u>	4%
רישום בית משותף			1		1	
בניה ללא היתר	3	1	4	2	10	
<b>סה"כ פיקוח על הבניה</b>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>2</u>	<u>11</u>	20%
עיקוב בביצוע פיתוח		1			1	
הצפה עקב הפרשי גובה			1		1	
בקשה לבניית גדר	1				1	
<b>סה"כ תשתיות</b>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	=	<u>3</u>	5%
מדרכות פגומות	4		1		5	
אספלט חסר בין הכביש למדרכה	1				1	
מפגע במעבר חצייה	1			1	2	
שלט נפל מתחת אוטובוס	1				1	
<b>סה"כ עבודות ציבוריות</b>	<u>7</u>	=	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>9</u>	16%
מיקום רשות החנייה והפיקוח העירוני לא נגיש לנכים	1				1	
<b>סה"כ נגישות</b>	<u>1</u>	=	=	=	<u>1</u>	2%
מפגעי תנועה בטיחותיים	2	1			3	
סימון מעטפה לחנייה	1		1		2	
רפורמת החנייה	2				2	
בקשה לסידורי תנועה	1	1			2	
בקשה לשינוי תזמון רמזור	1				1	
הוספת חניות לנכים	1				1	
חוסר מקומות חנייה	2	1			3	
מראה פנורמית	1		1		2	
תחבורה ציבורית	2				2	
חניית נכים כפולה	1				1	
פס האטה לא תקין	1				1	
הזזת עמוד במדרכה	1				1	
ערעור על החלטת ו. תנועה	1				1	
אי ביצוע החלטת ו. תנועה			1		1	
<b>סה"כ תחבורה וועדת תנועה</b>	<u>17</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	=	<u>23</u>	42%

המחלקה/נושא	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים
סכנה בטיחותית בהיכל התרבות	2		1		3	
נזקים לבניין בעקבות סערה	1				1	
הטרדות מצד עובדת עירייה				1	1	
סה"כ הנדסה כללי	<u>3</u>	=	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	9%
סה"כ	<u>34</u>	<u>5</u>	<u>12</u>	<u>4</u>	<u>55</u>	100%
						18.5% מהסה"כ

### מהמצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2015, ירד ב-7.03% (55 מתוך 303 לעומת 104 מתוך 413).
2. מספר התלונות על אגף הנדסה ירד ב-49 תלונות המהווה ירידה של 47.12% בהשוואה לשנת 2014.

### התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



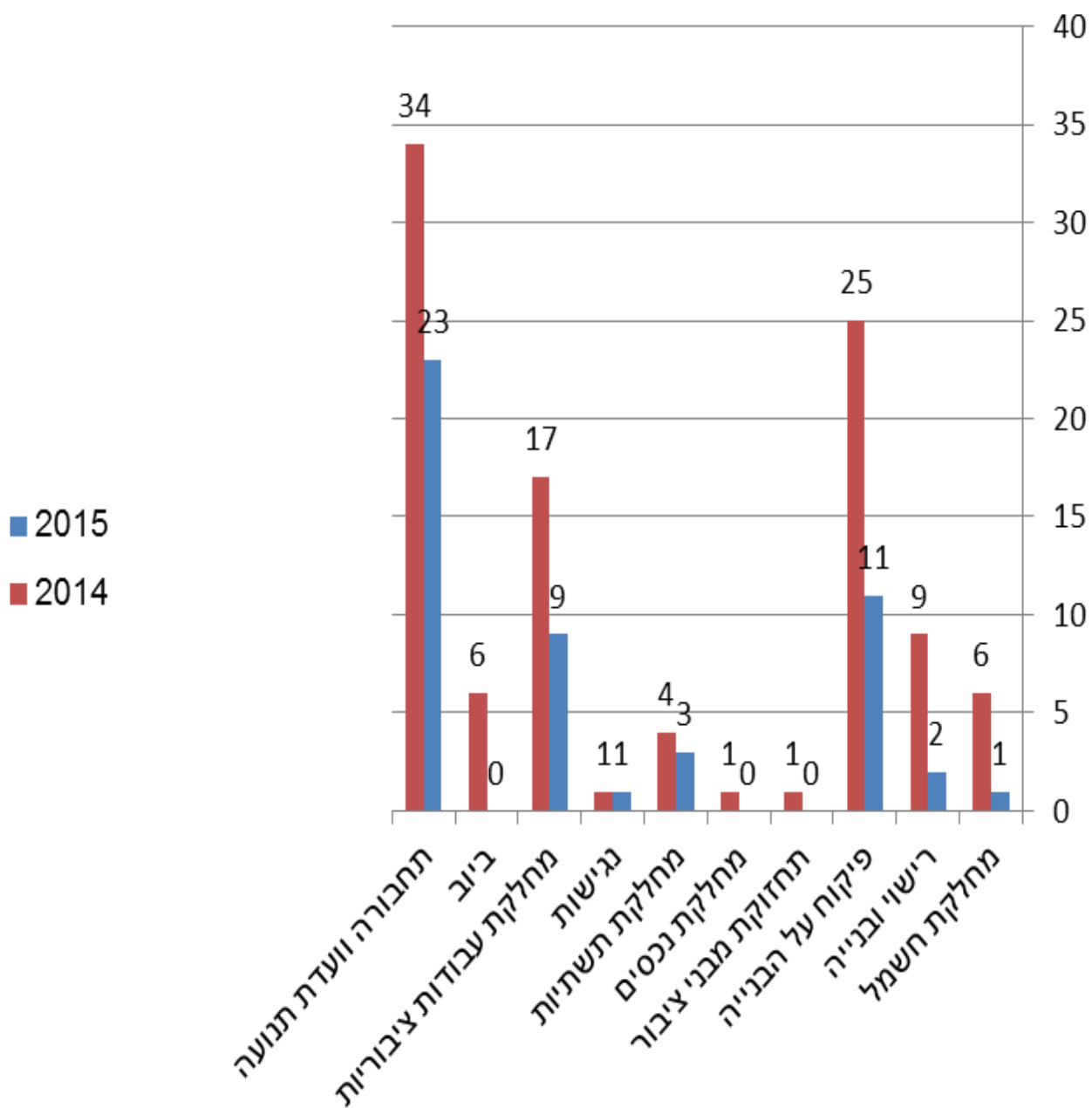
42% - תחבורה וועדת תנועה	20% - פיקוח על הבנייה	17% - מח' עבודות ציבוריות
9% - כללי	5% - תשתיות	3% - מח' רישוי ובנייה
2% - מח' חשמל	2% - נגישות	

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 55 תלונות):

1. תלונות על מדרכות פגומות;
2. תלונות על תיזמון רמזור;
3. תלונות על בניה ללא היתר;
4. תלונות על בעיות חנייה;

5. תלונה על מחסור בעמוד תאורה ;
6. תלונה על פיתוח רחוב באופן לקוי ;
7. בקשות להתקנת תאורה ;
8. תלונה על מבנה לא נגיש לנכים של רשות החנייה והפיקוח העירוני ;
9. תלונה על פס האטה ;
10. תלונות על תחבורה ציבורית ;

## התפלגות התלונות באגף הנדסה בשנים 2014-2015



### להלן התפלגות התלונות לגבי מחלקות אגף איכות הסביבה:

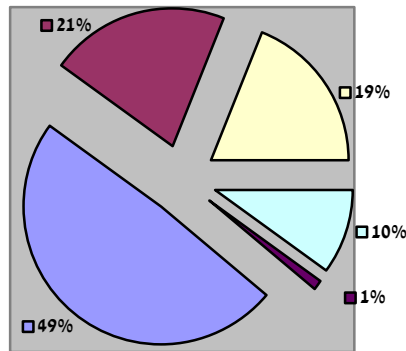
המחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים
איסוף ופינוי אשפה	6	4			10	
ניקיון של לכלוך	1				1	
<b>סה"כ ניקיון</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>=</b>	<b>=</b>	<b>11</b>	<b>21%</b>
מפגעי תברואה	4	1		1	6	
חתולים	2				2	
רישוי עסקים	2				2	
<b>סה"כ רישוי עסקים ותברואה מונעת</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>=</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>19%</b>
מס שילוט גבוה	1				1	
<b>סה"כ שילוט</b>	<b>1</b>	<b>=</b>	<b>=</b>	<b>=</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
שיפור גינון ציבורי	8	1			9	
בקשה לגיזום	9	1		1	11	
בקשה להחלפת מתקנים	1				1	
קולר עם זרם חלש		1			1	
החזרת כתובת הנצחה בגן	1				1	
פינוי עץ שנפל בסופה		1		1	2	
רעש ממפוח גינון	1				1	
<b>סה"כ גנים ונוף</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>=</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>49%</b>
החלפת גדר	1				1	
רכב נטוש	2	1			3	
התערבות בסכסוך שכנים	1				1	
<b>סה"כ כללי</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>=</b>	<b>=</b>	<b>5</b>	<b>9%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>=</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
						<b>17.5% מהסה"כ</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף איכות הסביבה מבין כלל התלונות בשנת 2015, נשמר (53 מתוך 303 לעומת 67 מתוך 413).
2. מספר התלונות על אגף איכות הסביבה ירד ב-14 תלונות המהווה ירידה של 20.9% בהשוואה לשנת 2014.



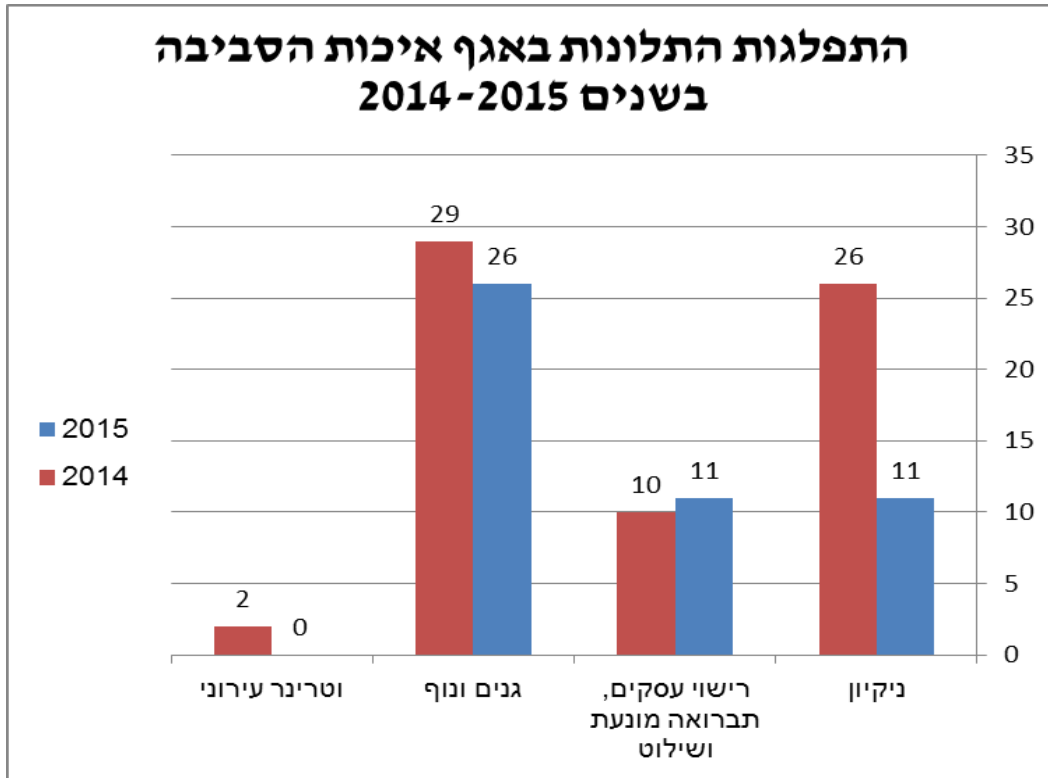
## התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי המחלקות



■ 49% - גנים ונוף	■ 21% - ניקיון העיר ופינוי אשפה
□ 19% - רישוי עסקים ותברואה מונעת	□ 10% - כללי
■ 1% - שילוט	

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף איכות הסביבה (מתוך 53 תלונות):

1. תלונות על איסוף ופינוי אשפה ;
2. תלונות על צמחייה מוזנחת ;
3. בקשות לגיזום ;
4. תלונות על ריחות ;
5. תלונות על חתולים ;
6. תלונה על גובה מס שילוט ;
7. תלונה על התערבות מנהלת אזור בסכסוך שכנים ;
8. תלונות על רישוי עסקים ;
9. תלונות על לכלוך שלא נוקה ;
10. תלונות על מפגעי תברואה שונים ;
11. בקשות לפינוי עצים שנפלו בסערה בחודש אוקטובר 2015.



### חברה כלכלית

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים
חוסר בתאורה במסלול הליכה	1				1	25%
אי עמידה בנספח הסביבתי של השכונה הירוקה	2				2	50%
מחסור בחניות			1		1	25%
<b>סה"כ</b>	<u>3</u>	<u>=</u>	<u>1</u>	-	<u>4</u>	100%
						<u>1%</u> מהסה"כ

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2015, ירד ב-5.21% (4 מתוך 303 לעומת 27 מתוך 413).
2. מספר התלונות על החברה הכלכלית ירד ב-23 בהשוואה לשנת 2014, המהווה ירידה של 85.19%.

### להלן דוגמאות לתלונות על החברה הכלכלית (מתוך 4 תלונות):

1. תלונה לגבי תאורה לאורך מסלול הליכה בשכונה הירוקה;
2. תלונות על אי עמידה של קבלנים הבונים בשכונה הירוקה, בנספח הסביבתי;
3. תלונה על מחסור בחניות בשכונה הירוקה.

## רשות החנייה והפיקוח העירוני

להלן התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה והפיקוח העירוני:

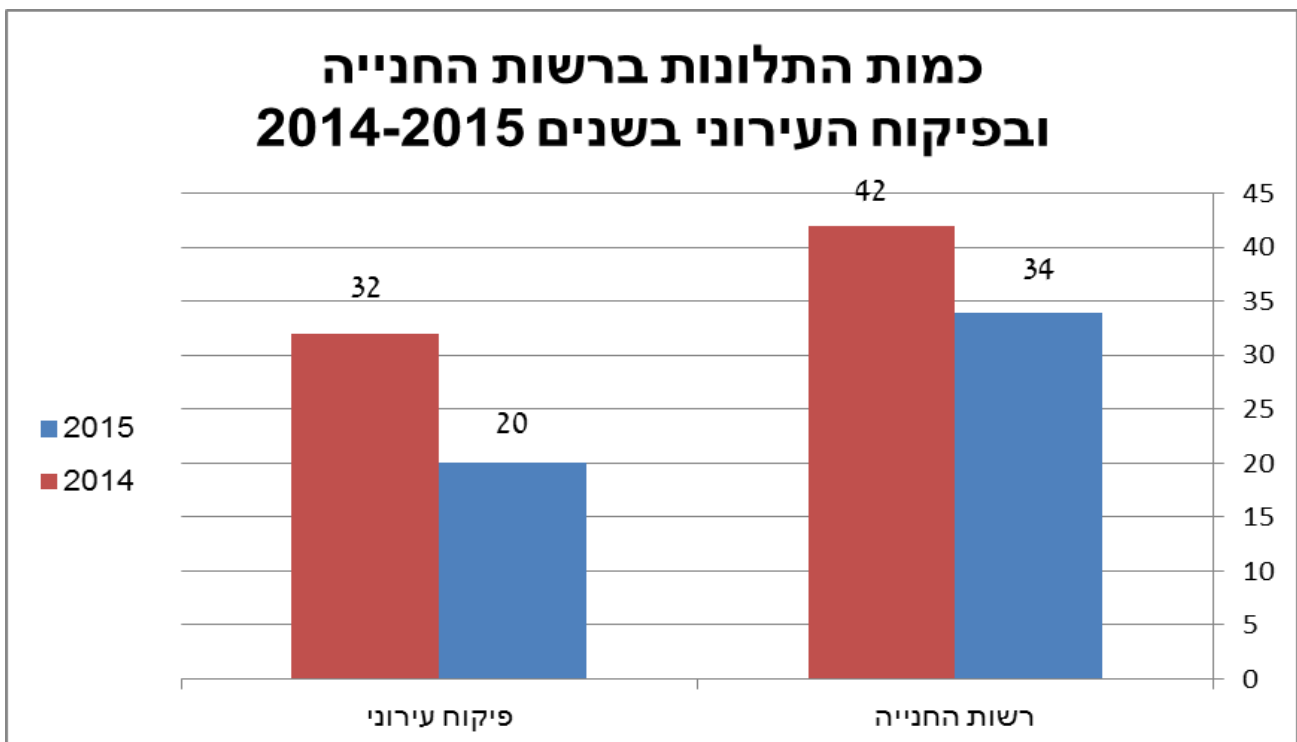
הנושא	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים
ביטול דוח חנייה	14	1	4	1	20	58%
תשלום כפול – סלופארק	1				1	3%
חיוב שגוי בפנגו	3				3	9%
קבלת אישור להסבת דוח חנייה	1				1	3%
תפיסת מקום חנייה ציבורית		1			1	3%
סכנה מחנייה מסוכנת	2				2	6%
חיוב כפול על דוח ששולם	1				1	3%
אי אכיפת חנייה	2				2	6%
תלונה על קבלת תביעה על דוח ששולם	1				1	3%
בקשה למשלוח שובר לתשלום דוח	1				1	3%
אי כיבוד פסק דין מצד העירייה	1				1	3%
<b>סה"כ רשות החנייה</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>100% המהווה 63% מהיחידה</b>
הנושא	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים
התראה לסילוק מפגע			1		1	5%
נביחות כלבים	1				1	5%
תלונה על קבלת דוח	1		2		3	15%
תלונה על הצבת מכולה עקב שיפוצים		1			1	5%
שימוש במפוח בצהריים	1				1	5%
תלונות לפיקוח עירוני	5	1	1		7	35%
כלבים לא קשורים	1				1	5%
עישון בבי"ח מאיר	1				1	5%
רישום גרפיטי	1				1	5%
מטרד מגינת כלבים	1				1	5%
הכנסת ציוד רב למקלט		1			1	5%
תפיסת מקומות חנייה עקב חניית נגררים	1				1	5%
<b>סה"כ פיקוח עירוני</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>100% המהווה 37% מהיחידה</b>
<b>סה"כ</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>100% מהסה"כ 18%</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני מבין כלל התלונות בשנת 2015, נשמר (54 מתוך 303 לעומת 74 מתוך 413).
2. מספר התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני, ירד ב-20 תלונות, בהשוואה לשנת 2014, המהווה ירידה של 27.02%.

### להלן דוגמאות לתלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני (מתוך 54 תלונות):

1. בקשות לביטול דוח חניה;
2. בקשות לאכיפת חניה;
3. תלונות על חיובים שגויים/כפולים בפנגו/סלופארק;
4. תלונות על סכנות מחנייה מסוכנת;
5. תלונה על אי כיבוד פסק דין מצד העירייה;
6. תלונות על מטרדי רעש;
7. תלונה על הפעלת מפוח בצהריים;
8. תלונה על רישום גרפיטי;
9. בקשות לאכיפת מטרדים מהפיקוח העירוני;
10. תלונה על עישון בבי"ח מאיר שהוא מקום ציבורי.



### גזברות, הכנסות העירייה וביטוח

להלן התפלגות התלונות לגבי גזברות, הכנסות העירייה וביטוח :

אגף/מחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %	
הכנסות העירייה	33	4	9	1	<u>47</u>	90%	
תביעות ביטוח	2	1	-	2	<u>5</u>	10%	
<b>סה"כ</b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>9</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>52</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>17.5%</u></b> <b>מהסה"כ</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על גזברות העירייה, הכנסות העירייה וביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2015, עלה ב-9.17% (52 מתוך 303 לעומת 33 מתוך 413).
2. מספר התלונות על גזברות העירייה, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח, עלה ב-19 תלונות, המהווה עלייה של 57.57% בהשוואה לשנת 2014.
3. יש לציין כי כמות הבקשות לאישורים לטאבו גדלה בכ-40% לעומת שנת 2014, וזאת לאור בקשות תושבים למחזור משכנתאות עקב שינוי במדיניות הריבית של בנק ישראל.

### להלן דוגמאות לתלונות על גזברות, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח (מתוך 33 תלונות):

1. תלונות על עיכוב בקבלת אישור לטאבו ;
2. תלונות על שירות לקוי ואי מענה טלפוני במחלקת גבייה ;
3. תלונות בגין חיוב שגוי ;
4. תלונות לגבי הנחה בארנונה ;
5. תלונות לגבי קבלת החזר בגין חיובים שגויים ;
6. תלונה על קבלת החזר בגין שומת היטל השבחה ;
7. תביעה ביטוחית לקבלת פיצוי עקב נפילה/פגיעה פיזית ;
8. תביעת ביטוחית לקבלת פיצוי על תקר בגלגל בגין כבישים משובשים ;
9. תביעה לקבלת החזר כספי בגין נזק משורשי עצים לביוב ;

## תרבות, נוער וספורט

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות, נוער וספורט:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית ו/או פגישה	סה"כ	באחוזים
ספורט	4	2	1	-	<u>7</u>	37%
תרבות	8	-	1	1	<u>10</u>	53%
נוער	2	-	-	-	<u>2</u>	10%
<b>סה"כ</b>	<b><u>14</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>19</u></b>	<b>100%</b>

### מהמצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט מבין כלל התלונות בשנת 2015, עלה ב-4.82% (19 מתוך 303 לעומת 6 מתוך 413).
2. מספר התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט, עלה ב-13 תלונות המהווה עלייה של 316% בהשוואה לשנת 2014.
3. לא נמצאה סיבה מובהקת לעלייה בכמות התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט.

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (מתוך 19 תלונות):

1. תלונה על בעיית נגישות באולם התיאטרון בהיכל התרבות;
2. תלונה על אפליה מגדרית באירוע שהתקיים רק לנשים בספרייה העירונית;
3. תלונה על צמצום שעות פתיחת הספרייה במרכז גלר;
4. תלונה על אורות דולקים באולם ספורט;
5. תלונה על שיפוץ בית ספר בחופשת הקיץ בזמן שמתקיימת קייטנה בבית הספר;
6. תלונה על עיכוב בתשלום למדריך בחוג התעמלות.

**אגף חינוך**

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף החינוך:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים
גני ילדים	11	1			<u>12</u>	55%
בתי ספר	3	1			<u>4</u>	18%
תיכונים	1				<u>1</u>	4%
כללי	3	1	1		<u>5</u>	23%
<b>סה"כ</b>	<b><u>18</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b>=</b>	<b><u>22</u></b>	<b>100%</b>
						<b>7.5% מהסה"כ</b>

**מהממצאים העיקריים עולה:**

1. חלקן **היחסי** של התלונות המשוייכות לאגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2015, **נשמר** (22 מתוך 303 לעומת 26 מתוך 413).
2. מספר התלונות על אגף החינוך, **ירד ב-4 תלונות**, המהווה **ירידה של 15.39%** בהשוואה לשנת 2014.
3. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהווה 70.5% מסך התלונות על אגף החינוך כשבשנת 2014 מספר התלונות על מחלקת גני ילדים היווה 65%.

**להלן דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 22 תלונות):**

1. תלונות על שיבוץ ילדים בגני ילדים ובתיכון;
2. תלונה על מפגעי בטיחות ובטחון בגן ילדים;
3. תלונה על אי תקינות מזגן בגן ילדים;
4. תלונות על אי מענה באגף החינוך;
5. תלונה על הבערת מדורה בחצר בית ספר בל"ג בעומר;
6. תלונה על רישום לבית ספר יסודי;
7. תלונה על ועדת שילוב;
8. תלונה על גיבוי חשמל לגני ילדים (בייחוד בזמן סופה);

**יחידות אחרות :**

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה :

אגף/מחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה/אישי/פגישה	סה"כ	באחוזים
משאבי אנוש ושכר	2	2	-	1	<u>5</u>	<u>1.5%</u> מהסה"כ
בטחון	3	1	-	-	<u>4</u>	<u>1%</u> מהסה"כ
רווחה	4	2	-	-	<u>6</u>	<u>2%</u> מהסה"כ
מחשוב ומערכות מידע	2	-	-	-	<u>2</u>	<u>0.5%</u> מהסה"כ
דוברות העירייה	3	-	-	-	<u>3</u>	<u>1%</u> מהסה"כ
רכש	-	-	2	-	<u>2</u>	<u>0.5%</u> מהסה"כ
פארק עירוני	3	1	-	-	<u>4</u>	<u>1%</u> מהסה"כ
נושאים שונים	5	1	-	-	<u>6</u>	<u>2%</u> מהסה"כ
מפעל המים	-	-	2	-	<u>2</u>	<u>0.5%</u> מהסה"כ
<b>סה"כ</b>	<b><u>22</u></b>	<b><u>7</u></b>	<b><u>4</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>34</u></b>	<b><u>10%</u></b> מהסה"כ

**מהממצאים העיקריים עולה :**

1. חלקן היחסי של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת

2015, ירד ב-2.33%. (34 מתוך 303 לעומת 56 מתוך 413)

2. מספר התלונות ירד ב-22 תלונות בהשוואה לשנת 2014, המהווה ירידה

של 39.28% בהשוואה לשנת 2014.

**להלן דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 34 תלונות):**

1. תלונה על אי קבלת אישור העסקה בעירייה ;
2. תלונה לגבי הפרשת כספים ;
3. תלונה על הצפת מקלט ;
4. תלונה על אי חיבור ביתני השומרים בבית ספר יסודי למערכת החשמל ;
5. תלונות על ילדים בסיכון ;
6. תלונה על בעיות לסביבה מהוסטל ;
7. תלונה על בעיית סנכרון נתונים בעירייה ;
8. תלונה על פרסום מודעה לא ראויה ב-"זמן איכות כפר סבא" ;
9. תלונה על אי מענה ב-facebook העירוני ;
10. תלונות על מכרז זוטא ועל מכרז פומבי ;
11. תלונות על שערי הפארק העירוני ;
12. תלונה על גינת הכלבים בפארק העירוני ;



## פירוט התלונות על מפעל המים (2 תלונות):

1. תלונה על נזילת מים ;
2. תלונה על צורך לתקן רחבת אספלט בכניסה לבניין עקב עבודות צנרת.

מפעל המים אינו נכלל בין היחידות המבוקרות בידי מבקר העירייה על פי חוק. הטיפול בהן 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 2015:

הגורם החיצוני הפונה	e-mail	בכתב	סה"כ	באחוזים
תלונות ממבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור	4	2	6	60%
משרד הפנים	1	3	4	40%
סה"כ	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>10</u>	<u>3.5%</u> <u>מהסה"כ</u>

## מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2015, נשמר (10 מתוך 303 לעומת 11 מתוך 413)
2. מספר התלונות ירד בתלונה אחת, המהווה ירידה של 9% בהשוואה לשנת 2014.

## להלן פירוט התלונות מגורמים חיצוניים (10 תלונות):

### משרד הפנים (4 תלונות):

1. תלונה על התנהלות עמותת מלב"י סניף כפר סבא ;
2. תלונה על הקצאת משאבים נמוכה לפיתוח סביבתי ;
3. תלונה של חבר מועצה בנוגע להתנהלות הוועדה לענייני ביקורת ;
4. תלונה על שימוש בנכס ללא היתר בנייה.

### מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (6 תלונות):

1. תלונה על אי אכיפת חוק איסור עישון במקומות ציבוריים ;

2. תלונה על דוחות חנייה, חריגות בנייה וביוב;
3. תלונה על הצפה בגן ויצ"ו;
4. תלונה על פדיון ימי מחלה;
5. תלונה על עבודה בכביש בשעות הלילה;
6. תלונה על שימוש בנכס ללא היתר בנייה.

רוב רובן של התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור **טופלו באופן מיידי בשיתוף פעולה מלא** עם לשכת ראש העיר ומנכ"לית העירייה והיחידות הנוגעות בדבר.