

# תלונות הציבור - 2014

## 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 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 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 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 מביור תלונות נקודתיות שיש להן כאמור השלכות, מעבר למקרים 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 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 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 אליו באמצעות: מודעות שתציג על לוחות המודעות המשרדי 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 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 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 שיקבע ;
- 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 ובנוסף, החוק קובע כאמור, 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 העירייה האחרים, 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 2014

### 2.1 הגדרות:

**פנייה:** "פנייה המועברת מתושב: בעל פה, טלפון, פקס, דוא"ל (e-mail) או מכתב בנושא הקשור לתחומי טיפול 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 לממונה על תלונות הציבור קודם שפנה למחלקה. במקרים אלה הפנייה נרשמת ברישומי לשכת הממונה על תלונות הציבור והיא מועברת לטיפול למוקד העירייה/המחלקה/האגף הרלוונטי. אם מחלקה/האגף 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 למשרדה, 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, 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 והממונה על תלונות הציבור) 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 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 בגין התלונות, 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 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 העירייה (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) 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, מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בתלונה. לאחר שהממונה על תלונות הציבור מקבל תשובה מהיחידה, נשלחת תשובה סופית למתלונן. ישנם מקרים שהממונה דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובה ישירות למתלונן, עם העתק אל הממונה. ישנן תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, הטיפול בהן עשוי 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.

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, למרות הפעילויות לבדיקת היתכנות התממשקות למערכת ה-CRM של המוקד העירוני תוך מענה הולם גם להיבטים של חיסיון; צנעת הפרט והרשאות משתמשים.

פן נוסף הראוי לציון, הוא העלייה בשימוש באתר האינטרנט של העירייה לאורך השנים, המאפשר שימוש זמין, קל ונוח, ובשל כך התרבו התלונות המגיעות בדרך זאת.

**3.1** בשנת 2014 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 413 תלונות: מתוכן 80 פניות ישירות או טלפוניות ועוד 333 פניות בכתב, (274 ב-e-mail ו-59 במכתבים/פקס). כמות פניות זו מצביעה על ירידה של כ-22.37% בכמות התלונות לעומת שנת 2013 בה התקבלו 532 פניות. יש לציין כי בשנת 2012 נבלמה מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנים קודמות.

נתונים אלה (ירידה של כ-22.37%), במספר התלונות, יחד עם ירידה של כ-2.6% בשנת 2013, על אף שכאמור הינם נתונים מספריים בלבד, מצביעים על עלייה בשיפור תפקוד אגפי העירייה ביחס לשנים קודמות (הקמתו של אגף שירות וקהילה), וזאת לאור הגידול באוכלוסיית כפר סבא ואכלוס שכונות חדשות, והשימוש הנרחב שניתן בידי התושבים עם התפתחות האמצעים הטכנולוגיים.

מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לנתח את הנתונים כפי שבאים לביטוי בדוח של שנת 2014, וזאת על מנת להמשיך ולהתייעל ולשפר את תהליכי העבודה בארגון ואת השירות הניתן לתושבים.

להלן מוצגות פירוט הנתונים בטבלאות מרכזות ונושאות: **(עמודים 8 - 26).**

### 3.2 התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות - 2014<sup>1</sup>

אגף/מחלקה	e-mail	טלפונית	במכתב/בפקס	במסירה אישית/ בפגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב מהסה"כ
הנדסה	71	12	10	11	104	25%
איכות הסביבה כולל גינון	50	12	5	-	67	16%
רשות החנייה ופיקוח עירוני	52	11	9	2	74	18%
גזברות; הכנסות העירייה; ביטוח	20	3	16	3	42	10%
חינוך	21	4	-	1	26	6%
תרבות, נוער וספורט	3	3	-	-	6	1.5%
נושאים שונים	6	5	4	1	16	4%
ביטחון	7	1	-	-	8	2%
חברה כלכלית <sup>2</sup>	23	3	-	1	27	7%
מפעל המים	3	-	-	-	3	0.5%
משאבי אנוש כולל שכר	4	-	-	-	4	1%
תלונות מגורמים חיצוניים	(1) <sup>3</sup>	-	11	-	11	2.5%
רווחה	3	2	2	-	7	1.5%
הופנו למוקד העירוני למענה ראשוני לתלונה	1	3	-	-	4	1%
מועצה דתית	1	-	-	-	1	0.5%
דוברות העירייה	2	-	-	-	2	0.5%
מוקד עירוני	3	-	-	-	3	0.5%
רכש	-	1	1	1	3	0.5%
פארק עירוני	4	-	1	-	5	2%
סה"כ	274	60	59	20	413	100%

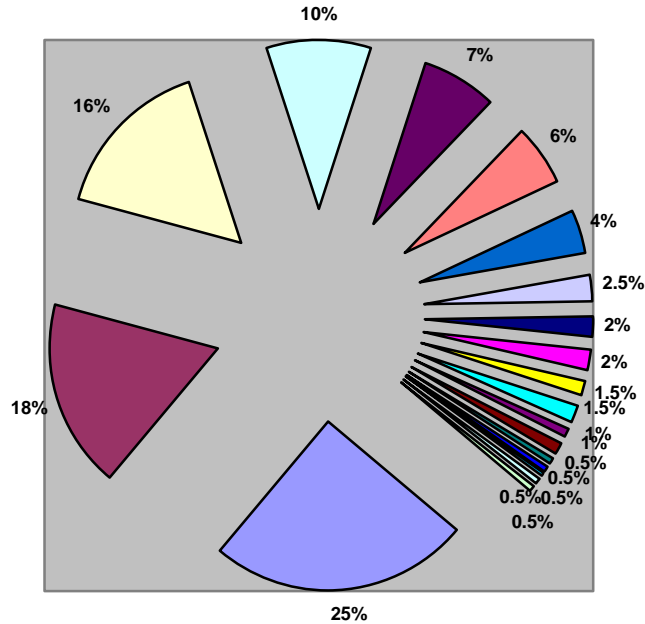
<sup>1</sup> מתוך 413 תלונות שהתקבלו בשנת 2014, על ידי לשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור, יש לציין כי 58 מתוכן, המהוות כ-14%, לא הגיעו לכדי סיום טיפול, לעומת שנת 2013 בה מתוך 532 תלונות 22 המהוות 4.1% לא הגיעו לכדי סיום טיפול.

<sup>2</sup> כולל השכונה הירוקה ושיפוץ היכל התרבות.

<sup>3</sup> אותה תלונה הגיע גם ב-e-mail וגם בפקס ועל כן, חושבה פעם אחת.



**התפלגות התלונות באחוזים לפי נושאים ויחידות מטפלות**  
**לשנת 2014**



25%	הנדסה
18%	רשות החנייה/פיקוח עירוני
16%	איכות הסביבה כולל גינון
10%	גזברות/הכנסות העירייה/תביעות ביטוח
7%	חברה כלכלית
6%	חינוך
4%	נושאים שונים
2.5%	תלונות מגורמים חיצוניים
2%	ביטחון
2%	פארק עירוני
1.5%	רווחה
1.5%	תרבות, נוער וספורט
1%	משאבי אנוש כולל שכר
1%	הופנו למוקד העירוני למענה ראשוני לתלונה
0.5%	דוברות העירייה
0.5%	מוקד עירוני
0.5%	רכש
0.5%	מועצה דתית
0.5%	מפעל המים

### 3.3 זמני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2014<sup>4</sup>

זמן טיפול ממוצע <sup>5</sup> בימים	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	סה"כ תלונות שטופלו	אגף/מחלקה
25.172	1	27	24	31	83	הנדסה
13.015	-	6	15	43	64	איכות הסביבה כולל גינון
22.745	-	12	16	27	55	רשות החנייה ופיקוח עירוני
13.475	-	3	10	15	28	גזברות; הכנסות העירייה; ביטוח
8.76	-	2	5	14	21	חינוך
3.71	-	-	1	6	7	תרבות, נוער וספורט
7.57	-	-	4	3	7	ביטחון
11.52	-	3	6	14	23	חברה כלכלית
1.33	-	-	-	3	3	מפעל המים
16.25	-	-	2	2	4	משאבי אנוש כולל שכר
17.71	-	2	4	2	8	תלונות מגורמים חיצוניים
9.5	-	-	2	4	6	רווחה
1	-	-	-	1	1	דוברות העירייה
4.58	-	-	2	10	12	מוקד עירוני
3	-	-	-	2	2	רכש
15	-	-	2	2	4	פארק עירוני
<u>10.89</u> <sup>o</sup>	<u>1</u>	<u>55</u>	<u>93</u>	<u>179</u>	<u>328</u>	סה"כ

#### הערות

1. משך ימי הטיפול בתלונה מושפע מאופן הטיפול הנדרש וממספר גורמים מטפלים כמו: חו"ד מקק"ל, יוע"מ, תובע עירוני, בימ"ש וכדומה.
2. כל תלונת תושב מלווה במכתב אישור קבלה מלשכת הממונה על תלונות הציבור.
3. 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 רק תלונות שהטיפול בהן הסתיים  
<sup>5</sup> הממוצע אינו משוקלל, משמע לא ניתן משקל לכמות התלונות

### 3.4 פירוט השינויים בשנת 2014 לעומת שנת 2013

מספר התלונות שעה/ירד	סה"כ		במסירה/פגישה במכתב/בפקס		טלפוניות		e-mail		אגף/מחלקה
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	
-38	<u>142</u>	<u>104</u>	27	21	17	12	98	71	הנדסה
-64	<u>131</u>	<u>67</u>	16	5	35	12	80	50	איכות הסביבה כולל גינון
-13	<u>87</u>	<u>74</u>	29	11	15	11	43	52	רשות חנייה ופיקוח עירוני
+18	<u>9</u>	<u>27</u>	2	1	1	3	6	23	חברה כלכלית <sup>7</sup>
-4	<u>46</u>	<u>42</u>	16	19	12	3	18	20	גזרות; הכנסות העירייה; ביטוח
+1	<u>25</u>	<u>26</u>	3	1	5	4	17	21	חינוך
-8	<u>14</u>	<u>6</u>	1	-	2	3	11	3	תרבות, נוער וספורט
-7	<u>45</u>	<u>38</u>	6	8	11	9	28	21	נושאים שונים <sup>8</sup>
-3	<u>11</u>	<u>8</u>	2	-	4	1	5	7	ביטחון
-6	<u>9</u>	<u>3</u>	1	-	1	-	7	3	מפעל המים
+4	<u>7</u>	<u>11</u>	6	11	-	-	1	(1) <sup>9</sup>	תלונות מגורמים חיצוניים
+1	<u>6</u>	<u>7</u>	5	2	1	2	-	3	רווחה
<b>-119</b>	<b><u>532</u></b>	<b><u>413</u></b>	<b><u>114</u></b>	<b><u>79</u></b>	<b><u>104</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>314</u></b>	<b><u>274</u></b>	<b>סה"כ</b>

#### ממצאים אלה מצביעים:

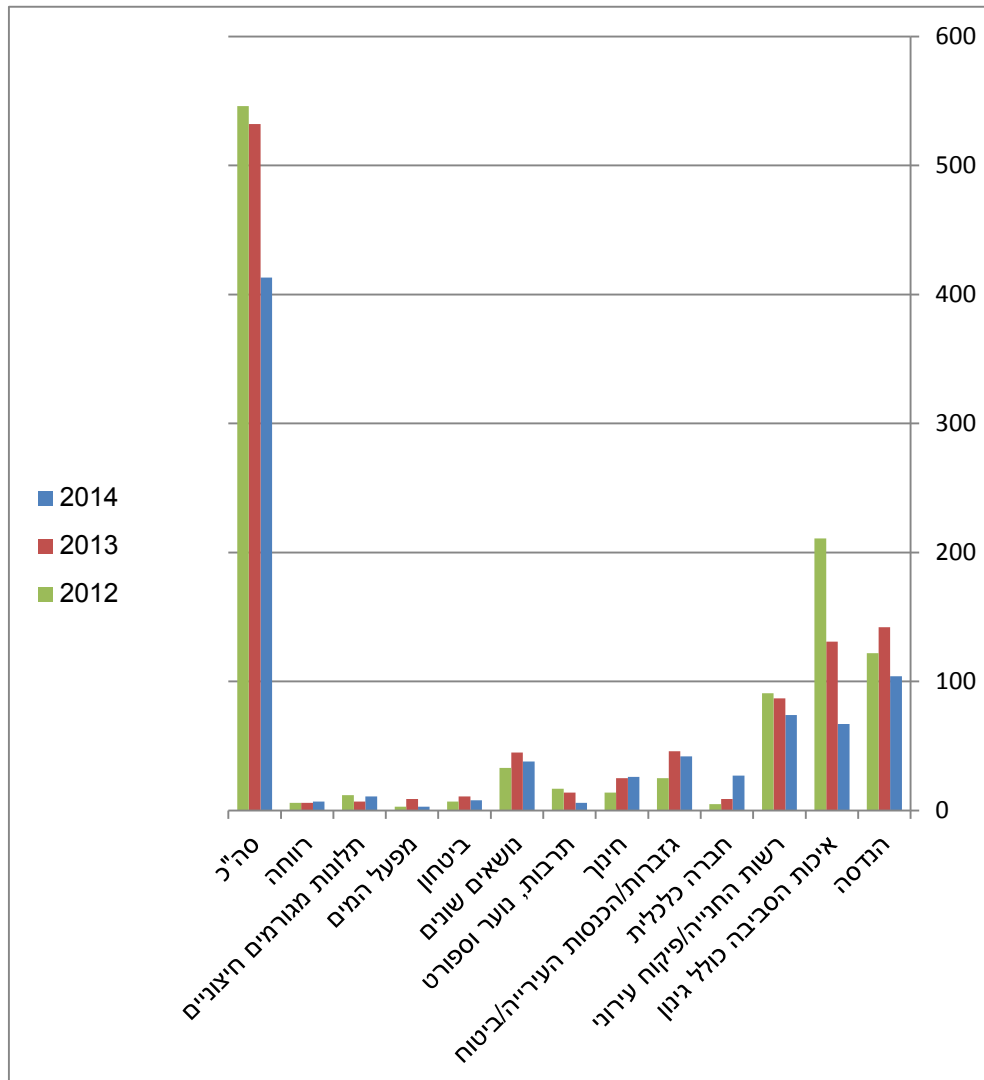
בשנת 2014 סך כל מספר התלונות ירד ב-22.37% לעומת שנת 2013 וזאת לעומת ירידה של 2.6% ירידה בשנת 2013 לעומת שנת 2012. סך התלונות ביחידות - הנדסה, איכות הסביבה, ורשות החנייה/הפיקוח העירוני עמד על 59% אל מול 68% בשנת 2013 ואל מול 78.2% בשנת 2012. ממצאים אלה מצביעים על מגמת שיפור בתפקוד יחידות העירייה וגם לאור הקמת אגף שירות וקהילה.

<sup>7</sup> כולל השכונה הירוקה – (בשנת 2013 התלונות של החברה הכלכלית לא כללו את השכונה הירוקה ואת שיפוץ היכל התרבות)

<sup>8</sup> כולל משאבי אנוש ושכר; מוקד עירוני; פארק עירוני; רכש; דוברות העירייה; הופנו למוקד העירוני למענה ראשוני לתלונה; מועצה דתית ונושאים שונים

<sup>9</sup> אותה תלונה הגיעה גם ב-e-mail וגם בפקס ועל כן חושבה פעם אחת

## התפלגות התלונות ביחידות העירייה בשנים 2012-2014



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

##### להלן התפלגות התלונות ביחידות אגף ההנדסה:

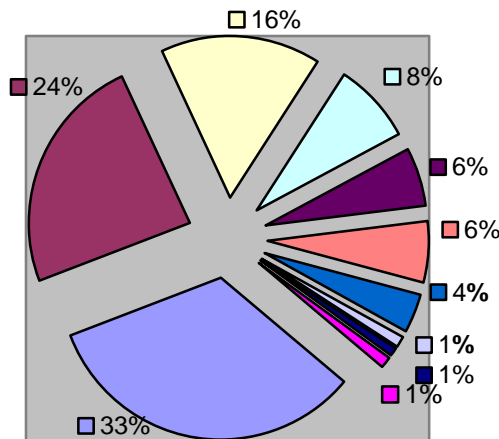
המחלקה	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	אחוזים %
תאורה חלשה	2				2	
בקשה להתקנת תאורה	2				2	
תאורה חלשה בגני משחק	1				1	
תאורה לא עובדת	1				1	
<b>סה"כ חשמל</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6%</b>
היתר בניה	3	1			4	
היטל השבחה		1			1	
אישור לרישום חכירה			1		1	
קבלת מידע על נכס			1		1	
העדפת ספק לצילום				1	1	
שימוש חורג			1		1	
<b>סה"כ רישוי ובניה</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>8%</b>
פלישה לשטח משותף	1				1	
בניה ללא היתר	3	2	2	2	9	
חריגות בניה	3			1	4	
מפגע מבניין בבניה	2				2	
בעיית כיבוי אש בפרויקט	1				1	
שימוש חורג	2	1	1		4	
מפגעים מבניין בנוי	1		1		2	
בירוקרטיה ועיכוב תמ"א 38	1				1	
רפורמת הפרגולות	1				1	
<b>סה"כ פיקוח על הבניה</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>24%</b>
אחזקת מקלט שכור	1				1	
<b>סה"כ תחזוקת מבני ציבור</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
התנגדות להשכרת מקלט				1	1	
<b>סה"כ מחלקת נכסים</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
תשתיות	1				1	
פיתוח רחוב באופן לקוי				1	1	
מטרדים עקב עבודות פיתוח	1				1	
מטרדים עקב עבודות חברת חשמל		1			1	
<b>סה"כ תשתיות</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4%</b>

	אחוזים %	סה"כ	במסירה אישית/ פגישה	מכתב/פקס	טלפונית	e-mail	המחלקה
		1				1	הנגשה לבי"ס/גן ילדים
	1%	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<b>סה"כ נגישות</b>
		1				1	הצבת עמודים בחנייה
		2				2	בורות בכביש/כביש משובש
		9			1	8	מדרכות פגומות
		1				1	עבודות חברת חשמל בכביש
		1				1	פסי האטה
		2				2	ניקוז
		1				1	דרישה לשיפוץ רחוב
	16%	<u>17</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>16</u>	<b>סה"כ עבודות ציבוריות</b>
		4	3		1		חדירת שורשים לביוב
		1		1			הצפות רבות של ביוב
		1				1	הפרעה של עבודות ביוב
	6%	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<b>סה"כ ביוב</b>
		1			1		אי מענה טלפוני
		2				2	הצבת עמודי חסימה
		3	1	1		1	שינויים בהסדרי חניה
		1				1	רעש ממטוסים
		7		1	2	4	תמרור ורמזורים
		2				2	גריעת/הוספת חניית נכים
		1				1	מידע על הצבת תמרור
		4				4	טיפול בבעיות תנועה
		1				1	סכנה במדרחוב מנסיעת אופנועים
		4			1	3	חניה ציבורית
		1				1	סכנה בטיחותית
		5				5	תחבורה ציבורית
		1	1				סימון חניה
		1				1	רעש מפסי האטה
	33%	<u>34</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>26</u>	<b>סה"כ תחבורה וועדת תנועה</b>
25% מהסה"כ	100%	<u>104</u>	<u>11</u>	<u>10</u>	<u>12</u>	<u>71</u>	<b>סה"כ</b>

## מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2014, ירד בכ- 1.5% (104 מתוך 413 לעומת 142 מתוך 532).
2. מספר התלונות על אגף הנדסה ירד ב-38 תלונות המהווה ירידה של כ-26.7% בהשוואה לשנת 2013.

## התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



■ 33% - תחבורה וועדת תנועה	■ 24% - פיקוח על הבניה	□ 16% - מח' עבודות ציבוריות
□ 8% - רישוי ובניה	■ 6% - ביוב	■ 6% - חשמל
■ 4% - תשתיות	□ 1% - נגישות	■ 1% - מח' נכסים
■ 1% - תחזוקת מבני ציבור		

## להלן דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 104 תלונות):

1. תלונות על מדרכות פגומות;
2. תלונות על תמרורים ורמזור;
3. תלונות על בניה ללא היתר;
4. תלונות על היתר בניה;
5. תלונות על חדירת שורשים לביוב;
6. תלונות על בעיות תנועה;
7. תלונה על אחזק לקויה של מקלט שכור;
8. תלונות על תאורה חלשה;
9. תלונות על חריגות בנייה;
10. תלונות על שימוש חורג;
11. התנגדות להשכרת מקלט ציבורי;
12. תלונה על פיתוח רחוב באופן לקוי;
13. בקשות להתקנת תאורה;

14. תלונה על הנגשת הדרך לגן ילדים ;  
 15. תלונה על רעש מפסי האטה ;  
 16. תלונות על תחבורה ציבורית ;  
 17. תלונות על חניה ציבורית.

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

המחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
איסוף ופינוי אשפה	8	1			9	
מתקני מחזור	1				1	
היעלמות פח אשפה	2	2			4	
חניית משאיות אשפה	1				1	
ניקיון של לכלוך	3	1	1		5	
התנהגות עובדי תברואה	1		1		2	
איסוף אשפה מוקדם/מאוחר	1				1	
נזק לרכב/בית	3				3	
<b>סה"כ ניקיון<sup>10</sup></b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>=</b>	<b>26</b>	<b>39%</b>
מפגעי תברואה		1	1		2	
רעש			1		1	
רישוי עסקים	1		1		2	
יתושים	2				2	
<b>סה"כ רישוי עסקים ותברואה מונעת</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>=</b>	<b>7</b>	<b>11%</b>
הדבקת מודעות	1				1	
מס על שילוט	1				1	
שלט מפריע		1			1	
<b>סה"כ שילוט</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>=</b>	<b>=</b>	<b>3</b>	<b>4%</b>
כלבים	1				1	
חתולים		1			1	
<b>סה"כ וטרינר עירוני</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>	<b>3%</b>
גינון ציבורי	3				3	
שדרוג גן שעשועים	1				1	
תחזוקת גן שעשועים	2				2	
מחסור בספסלים	1	2			3	
בקשה להסרת ספסל	1				1	
לכלוך חצר פרטית מעץ	1				1	
בקשה לביטול ברזייה	1				1	

<sup>10</sup> ניקיון הגנים הציבוריים עבר ממחלקת גנים ונוף למחלקת ניקיון העיר בתאריך: 1/11/14.

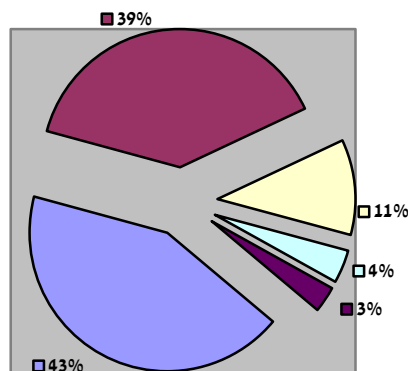


המחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
בקשה לגיזום עצים	4	1			5	
פיצוץ צינור/ בזבוז מים בהשקיה	1	1			2	
לכלוך בגן ציבורי	2				2	
רעש ממפוח גינון	1				1	
התנהגות קבלן גינון	1				1	
בקשה לכריתת עץ	1				1	
בקשה לשדרוג גן ציבורי	1				1	
מפגעים בגן ציבורי	1				1	
מפגע מסוכן מעץ	1	1			2	
נזק למכונית/מבנה	1				1	
סה"כ גנים ונוף'	<u>24</u>	<u>5</u>	=	=	<u>29</u>	43%
סה"כ	<u>50</u>	<u>12</u>	<u>5</u>	=	<u>67</u>	100%
						16% מהסה"כ

### מהמצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף איכות הסביבה מבין כלל התלונות בשנת 2014, ירד בכ- 8.4% (67 מתוך 413 לעומת 131 מתוך 532).
2. מספר התלונות על אגף איכות הסביבה ירד ב-64 תלונות המהווה ירידה של כ- 48.8% בהשוואה לשנת 2013.

### התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי המחלקות



■ 43% גנים ונוף	■ 39% ניקיון העיר
■ 11% רישוי עסקים ותברואה מונעת	■ 4% שילוט
■ 3% וטרינר עירוני	

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף איכות הסביבה (מתוך 67 תלונות):

1. תלונות על בקשות לגיזום עצים שמתעכבות;
2. תלונות על מפגע מסוכן מעץ;
3. תלונות על מחסור בספסלים;
4. תלונות על גינון ציבורי;
5. תלונות על כלבים וחתולים;
6. תלונה על שלט מפריע;
7. תלונות על מפגעי תברואה;
8. תלונות על רישוי עסקים;
9. תלונות על לכלוך שלא נוקה;
10. תלונות על איסוף ופינוי אשפה.

### חברה כלכלית

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
שילוט חוצות	2				2	7%
תחנת אוטובוס	1				1	4%
שוק עירוני - התקנת סוככים				1	1	4%
שכונה ירוקה	17	2			19	70%
מפגעים בהיכל התרבות המשופץ	3	1			4	15%
<b>סה"כ</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>=</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>100%</b> <b>7% מהסה"כ</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2014, **עלה בכ-4.8%** (27 מתוך 413 לעומת 9 מתוך 532).
2. מספר התלונות על החברה הכלכלית **עלה ב-16** בהשוואה לשנת 2013.
3. הגורם המרכזי לעלייה במספר התלונות המשויכות לחברה הכלכלית היא השכונה הירוקה.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> כולל השכונה הירוקה – (בשנת 2013 התלונות של החברה הכלכלית לא כללו את השכונה הירוקה)

### להלן דוגמאות לתלונות על החברה הכלכלית (מתוך 27 תלונות):

1. תלונה על תוכן שלט חוצות ;
2. תלונה על הפרעה לדיירים ממוקום שלט חוצות ;
3. תלונה על פגיעה בעסק עקב מיקום תחנת אוטובוס ;
4. תלונה על ריח שריפה ממפעל "בראון" ;
5. תלונות על מפגעים בהיכל התרבות המשופץ ;
6. הפקעת שביל בכניסה לבניין בשכונה הירוקה על ידי חברה פרטית ;
7. שם רחוב בעייתי בשכונה הירוקה ;
8. דרישה לביטול היתר לאנטנה סלולארית סמוך לבית ספר בשכונה הירוקה.

### רשות החנייה והפיקוח העירוני

להלן התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה והפיקוח העירוני :

היחידה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
בקשה לביטול דוח חנייה	12	2	8	2	24	58%
בקשה לאכיפת חנייה	7	1			8	20%
סכנה תעבורתית	2				2	5%
התנהגות של פקחי חנייה/פקידה	2				2	5%
הפרעה לתנועה		1			1	2%
תשלום כפול של דוח חנייה	1				1	2%
אי יכולת לשלם דוח באתר האינטרנט	1				1	2%
עיקול חשבון שלא כחוק ויחס מזלזל	1				1	2%
תו חנייה	1				1	2%
התנהלות העירייה בטיפול בדוחות חנייה	1				1	2%
<b>סה"כ רשות החנייה</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>100% המהווה 57% של היחידה</b>
מטרדי רעש	6	1	1		8	25%
הפעלת מפורחים על ידי גננים פרטיים	3	2			5	16%
בקשה לביטול קנס/התראה	5				5	16%
בקשה לאכיפת מטרד	3		1		4	13%
רכב נטוש	2	1			3	9%
צואת כלבים ברחוב	1	1			2	3%
גרפיטי על קירות		1			1	3%

היחידה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
עישון במקום ציבורי	1				1	3%
תלונה על התנהגות פקח		1			1	3%
השתלטות על שטח ציבורי	1				1	3%
תלונה על החובה לשים מחסום לכלב בפארק העירוני	1				1	3%
<b>סה"כ פיקוח עירוני</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>=</b>	<b>32</b>	<b>100% המהווה 43% של היחידה</b>
<b>סה"כ</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>100% מהסה"כ 18%</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני מבין כלל התלונות בשנת 2014, עלה בכ-1.5% (74 מתוך 413 לעומת 87 מתוך 532).
2. מספר התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני, ירד ב-13 תלונות, המהווה ירידה של כ-15% בהשוואה לשנת 2013.

### להלן דוגמאות לתלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני (מתוך 74 תלונות):

1. בקשות לביטול דוח חנייה;
2. בקשות לאכיפת חנייה;
3. תלונות על אופן התנהגות פקחים ופקידה;
4. תלונות על סכנות תעבורתיות;
5. תלונות על התנהלות העירייה בטיפול בדוחות חנייה;
6. תלונות על מטרדי רעש;
7. תלונות על הפעלת מפוחים על ידי גננים פרטיים;
8. בקשות לביטול קנס/התראה;
9. בקשות לאכיפת מטרד;
10. תלונות על רכב נטוש;
11. תלונות על צואת כלבים;
12. תלונה על עישון במקום ציבורי.

### גזברות, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח

אגף/מחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
הכנסות העירייה	10	3	8	3	<u>24</u>	73%
תביעות ביטוח	5		4		<u>9</u>	27%
<b>סה"כ</b>	<u>15</u>	<u>3</u>	<u>12</u>	<u>3</u>	<u>33</u>	100%
						<u>10%</u> <u>מהסה"כ</u>

#### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על גזברות העירייה, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2014, ירד בכ- 8.7% (42 מתוך 413 לעומת 46 מתוך 532).
2. מספר התלונות על גזברות העירייה, הכנסות העירייה ותביעות ביטוח, ירד ב-4 תלונות, המהווה ירידה של כ-1.52% בהשוואה לשנת 2013.
3. הגורמים המרכזיים לירידה הם: הירידה בכמות התלונות על אגף הכנסות העירייה ובתלונות על התביעות הביטוחיות וכן לא התקבלו כלל תלונות על גזברות העירייה.

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

1. תלונות על שירות לקוי ואי מענה טלפוני במחלקת גבייה;
2. בקשה לזיכוי בגין חיוב בגין שטח עודף;
3. תלונות על אי קבלת הנחה בארנונה;
4. תלונה על חיוב כפול בחשבון הארנונה;
5. תלונות על עיכוב בקבלת אישור לטאבו;
6. תלונה על עיכוב בקבלת מענה לגבי שמאות;
7. תביעות ביטוחיות לקבלת פיצוי עקב נפילה/פגיעה פיזית;
8. תביעות ביטוחיות לקבלת פיצוי בגין כבישים משובשים;
9. תביעה לקבלת החזר כספי בגין נזק משורשי עצים;

## תרבות, נוער וספורט

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות, נוער וספורט:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית ו/או פגישה	סה"כ	אחוזים %
ספורט		2			<u>2</u>	33%
תרבות	2	1			<u>3</u>	50%
נוער	1				<u>1</u>	17%
<b>סה"כ</b>	<u>3</u>	<u>3</u>			<u>6</u>	<b>100%</b>
<b>1.5% מהסה"כ</b>						

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט מבין כלל התלונות בשנת 2014, ירד בכ-1.8% (6 מתוך 413 לעומת 14 מתוך 532).
2. מספר התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט, ירד ב-8 תלונות, בהשוואה לשנת 2013.

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (מתוך 6 תלונות):

1. תלונה על סל שבור בספורטק העירוני;
2. תלונה על מחיר לא מעודכן למנוי מועדון הסרט הטוב;
3. בקשה לקבלת מסי הטלפון של האחראי על החוגים.

## אגף חינוך

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף החינוך:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	אחוזים %
גני ילדים	15	2		1	<u>18</u>	69%
בתי ספר	6	2			<u>8</u>	31%
<b>סה"כ</b>	<u>21</u>	<u>4</u>		<u>1</u>	<u>26</u>	<b>100%</b>
<b>6% מהסה"כ</b>						

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות המשויכות לאגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2014, עלה בכ-0.5% (26 מתוך 413 לעומת 25 מתוך 532).
2. מספר התלונות על אגף החינוך, עלה ב-תלונה אחת, המהווה עלייה של כ-4% בהשוואה לשנת 2013.

3. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים גבוה ממספר התלונות על בתי הספר בכ-65% כשהיחס בשנת 2013 עמד על כ-74%. יחד עם זאת, סה"כ התלונות על אגף החינוך נשאר כמעט זהה לשנת 2013.

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 26 תלונות):

1. תלונות על שיבוץ ילדים בגני ילדים ובתי ספר;
2. תלונה על זיהום בחול בחצר גן ילדים;
3. תלונה על טיפול העירייה בילדה חולה בסוכרת נעורים;
4. תלונות על צורך בשיפוצים במוסדות חינוך;
5. תלונות על צורך בהחלפת/התאמת מתקנים בגני ילדים;
6. תלונות על רעש מגן ילדים ומבית ספר;
7. תלונה על בעיות נגישות בגן ילדים;
8. תלונה על אי השתתפות העירייה בלימודי חוץ;
9. תלונה על חוסר אכיפה של אביזרים מסוכנים בבתי ספר;
10. תלונה על דיזנטריה בגני ילדים.

### יחידות אחרות:

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה:

אחוזים %	סה"כ	במסירה אישית/ פגישה	מכתב/ פקס	טלפוניות	e-mail	אגף/מחלקה
<u>1% מהסה"כ</u>	<u>4</u>				4	משאבי אנוש ושכר
<u>2% מהסה"כ</u>	<u>8</u>			1	7	בטחון
<u>1.5% מהסה"כ</u>	<u>7</u>		2	2	3	רווחה
<u>0.5% מהסה"כ</u>	<u>3</u>				3	מוקד עירוני
<u>0.5% מהסה"כ</u>	<u>3</u>				3	מפעל המים
<u>0.5% מהסה"כ</u>	<u>3</u>	1	1	1		רכש
<u>2% מהסה"כ</u>	<u>5</u>		1		4	פארק עירוני
<u>0.5% מהסה"כ</u>	<u>1</u>				1	מועצה דתית
<u>0.5% מהסה"כ</u>	<u>2</u>				2	דוברות העירייה
<u>1% מהסה"כ</u>	<u>4</u>			3	1	הופנו למוקד העירוני כמענה ראשוני
<u>4% מהסה"כ</u>	<u>16</u>	1	4	5	6	נושאים שונים
<u>14% מהסה"כ</u>	<u>56</u>	<u>2</u>	<u>8</u>	<u>12</u>	<u>34</u>	סה"כ

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2014, ללא שינוי. (56 מתוך 413 לעומת 72 מתוך 532)
2. מספר התלונות על היחידות האחרות, ירד ב-16 תלונות בהשוואה לשנת 2013.
3. יש לציין, כי התלונות על השכונה הירוקה המשווייכות בשנת 2014 לחברה הכלכלית שוייכו בשנת 2013, לנושאים שונים.

### להלן דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 56 תלונות):

1. תלונות על הלנת שכר ;
2. תלונה על המשך קבלת שכר על אף סיום העסקה ;
3. תלונה על אי פתיחת מקלט ציבורי ;
4. תלונות על אזעקות הפועלות במבני חינוך ;
5. תלונה על אי טיפול והזנחת קשישה ;
6. תלונה שלא עונים ב-mail על תלונה שהוגשה למוקד העירוני ;
7. תלונה על התנהלות מכרז פומבי ;
8. תלונה על היעדר גינת כלבים בפארק העירוני ;
9. תלונה על התנהלות בית הכנסת האשכנזי הראשי ;
10. תלונה על היעדר מידע באתר האינטרנט העירוני ;
11. תלונות שהופנו למוקד העירוני כמענה ראשוני לפונה (לדוגמא : כלבים העושים את צרכיהם ברחוב מסויים) ;
12. תלונות על נושאים שונים כגון : פעילות כת ; עישון בגינה ציבורית ; התנהגות עובדת וכו'.

### פירוט התלונות על מפעל המים (3 תלונות):

1. תלונה על טעם של כלור במים בבתים ;
  2. תלונה על חשד למד מים עצור ;
  3. תלונה על חיוב מנופח של מפעל המים.
- מפעל המים אינו נכלל בין היחידות המבוקרות על פי חוק, בידי מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור. הטיפול בהן נעשה במסגרת של רצון טוב, והתלונות אשר מגיעות לידי הממונה על תלונות הציבור מועברות לטיפול מפעל המים.



## טיפול בתלונות הציבור המגיעות מגורמים חיצוניים

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור בשנת 2014 :

סה"כ	בכתב	e-mail	הגורם החיצוני הפונה
9	<sup>12</sup> 9		תלונות ממבקר המדינה – נציבות תלונות הציבור
1	1	<sup>13</sup> (1)	עמותת אמון הציבור
1	1		חברת כנסת
<u>11</u>	<u>11</u>	<u><sup>9</sup>(1)</u>	סה"כ

כמות התלונות שהגיעו מגורמים חיצוניים, רובן המכריע ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, עלה ב-4 תלונות בהשוואה לשנת 2013.

### להלן פירוט התלונות מגורמים חיצוניים (11 תלונות):

#### עמותת אמון הציבור (תלונה אחת):

1. תלונה על קבלת דוח על השלכת פסולת.

#### הוועדה לפניות הציבור - כנסת ישראל (תלונה אחת):

1. תלונה על קבלת דוחות חנייה.

#### מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (9 תלונות):

1. תלונה על זכויות בנייה מפליגות במיזמי תמ"א 38 בעיר.
2. 5 תלונות על דוח חנייה והליכי הגבייה.
3. תלונה על מנוף מסוכן בחצר.
4. תלונה על בנייה לא חוקית.
5. תלונה על הנחה בארנונה.

בעקבות הבדיקות, הברורים 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.

<sup>12</sup> תלונה אחת ממבקר המדינה בנוגע לדוח חנייה הגיעה כתלונה ותלונת המשך.  
<sup>13</sup> התלונה מ-"אמון הציבור" הגיעה בפקס וב-e-mail.

רוב רובן של התלונות טופלו באופן מיידי בשיתוף פעולה מלא עם לשכת ראש העיר ומנכ"ל בעירייה והיחידות הרלוואנטיות.  
תשובות לתלונות הועברו לפונים על ידי הממונה על תלונות הציבור/האגף הרלוואנטי.