



# דוח הממונה על תלונות הציבור שנת 2020



כ"ה בניסן תשפ"א  
7 באפריל 2021

לכבוד  
מר רפי סער  
ראש העיר  
כ.א.ל.  
שלום רב,

לכבוד  
חברי מועצת העירייה  
כ.א.ל.

**הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020**

הנני מתכבד להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא לשנת 2020 כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בדוח מפורטים נתונים מהם ניתן ללמוד על מספר התלונות כפי שהתקבלו בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור: דרכי הגשת התלונות, אופן התפלגותן ושיוכן הארגוני לאגפים ולמחלקות, משך הטיפול בתלונות שהסתיימו, תלונות מוצדקות/לא מוצדקות ועוד.

דוח זה מהווה אינדיקטור חלקי לאופן פעילותו של הארגון בטיפול אחר תלונות ופניות ציבור, שכן בעירייה קיימות מחלקות נוספות אליהן מופנות תלונות/פניות תושבים לטיפול שלא דרך לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור, כגון: מוקד עירוני; דוברות; הנדסה; חזות העיר ועוד.

נתוני דוח תלונות הציבור לשנת 2020 מצביעים על עלייה במספר התלונות וזאת בעיקר עקב פרוץ מגפת הקורונה בתחילת שנת 2020.

בדוח זה, מוצגות זו השנה הרביעית, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/ מוצדקות חלקית וזאת כפי שנקבע על ידי הממונה על תלונות הציבור - ראה/י טבלה בעמוד 4 וגרף בעמוד 5.

בלשכת הממונה על תלונות הציבור המעקב והבקרה אחר הטיפול בתלונות הציבור בשנת 2020 נעשו באופן ידני ונתמכו באמצעות גיליונות אלקטרוניים (Excel) בחלוקה לאגפים/מחלקות/יחידות.

הממונה מדגיש, כי טיפול נכון בפניות מלכתחילה, כבר בממשק הראשון שבין העירייה ובין התושב, עשוי לצמצם באופן ניכר את היקף הפניות והתלונות החוזרות, ולשפר את השרות לתושבים. לפיכך, יש לוודא כי אגפי העירייה ילמדו הדוח ויענו לפונים נכון, מהר, ויעיל כבר בפעם הראשונה - (First Time Right).

מועצת העיר מתבקשת לקיים דיון בעניין דוח זה, בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, בהתאם לקבוע בסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בכבוד רב,

דוד ציון  
מבקר העירייה  
הממונה על תלונות הציבור  
תורג'מן

העתק:

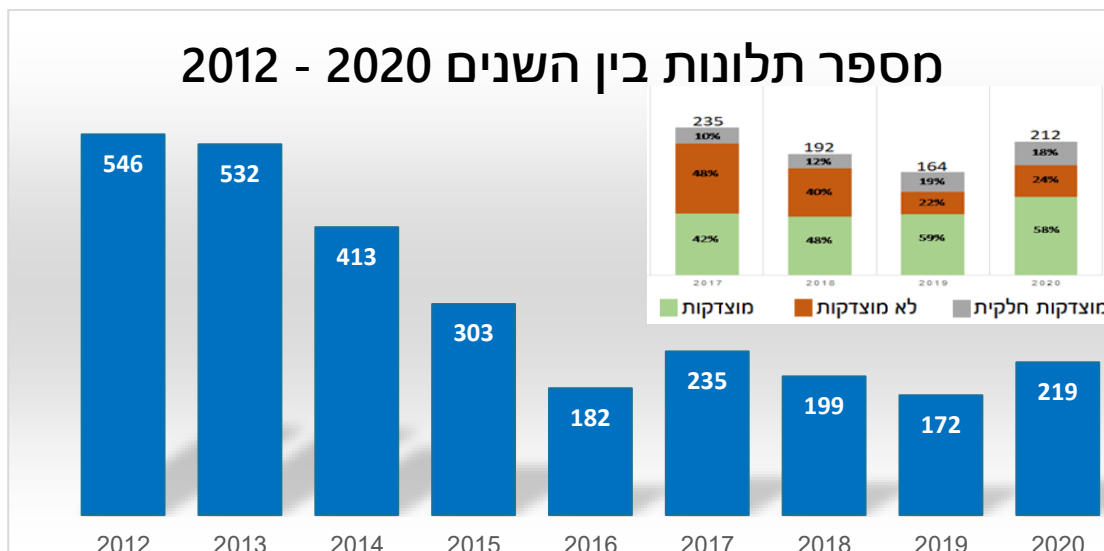
מר איתי צחר - מנכ"ל העירייה

## תוכן עניינים

2	עיקרי הממצאים	2
6	מבוא	6
6	מבוא כללי	1
9	ההבדל בין פנייה לתלונה ואופן הטיפול בתלונות	2
10	מילות תודה	3
11	הטיפול בתלונות	11
11	אופן הטיפול בתלונות	1
13	טבלאות מרכזות ליחידות העירייה	2

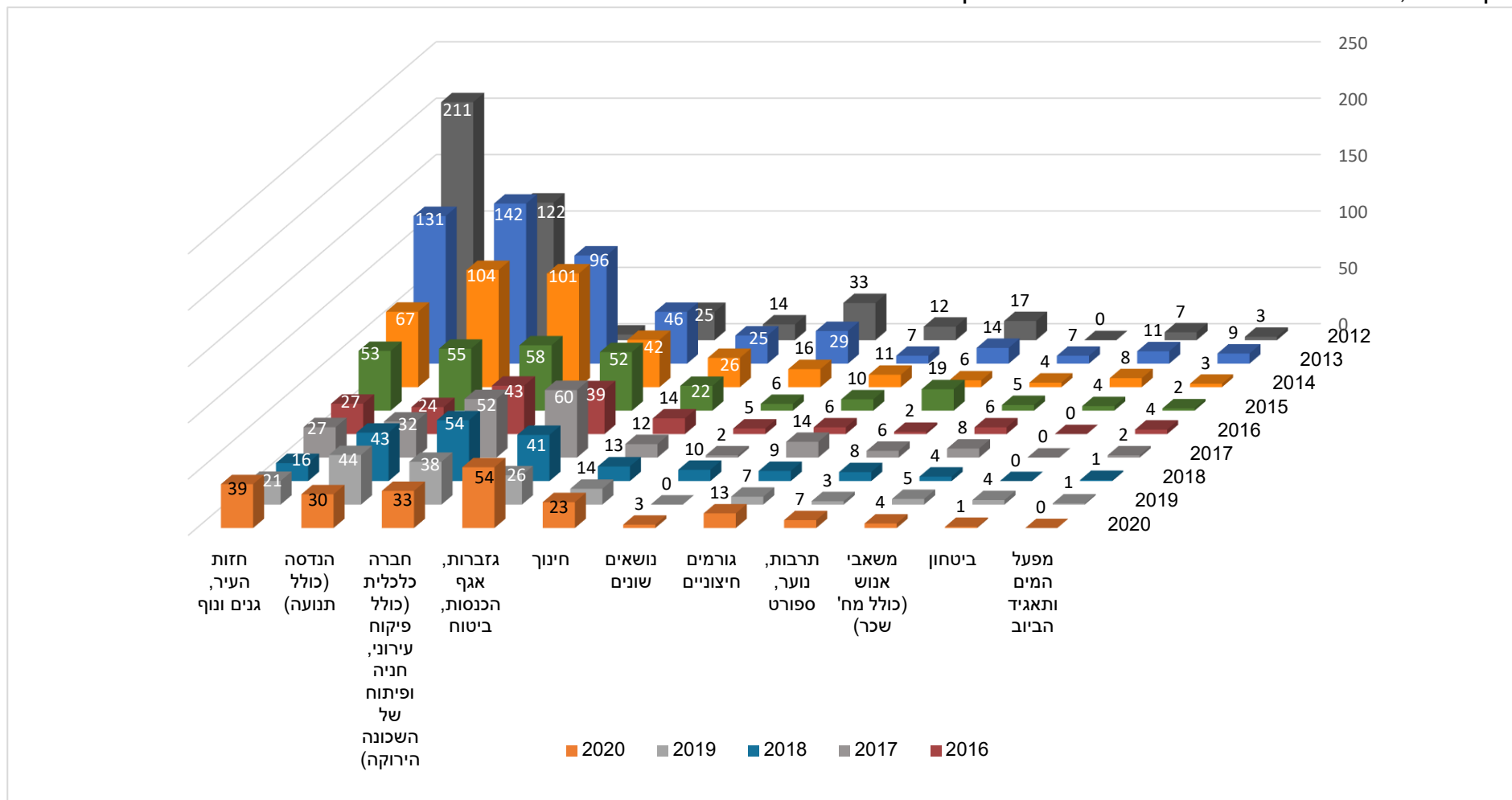
## עיקרי הממצאים

- א. בשנת 2020 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 219 תלונות אל מול 172 תלונות אשר התקבלו בשנת 2019, משמע עלייה של כ-27% במספר התלונות לעומת השנה הקודמת. (פירוט בסעיף 2 עמ' 13)
- ב. העלייה במספר התלונות נבעה בעיקר בשל הופעת מגפת הקורונה מתחילת שנת 2020 ומהמגבלות שנבעו מכך, כמו אי קבלת קהל ודרישות התאמה של עובדי המגזר הציבורי לכללי התו הסגול כמו גם שינויים תכופים בהנחיות הממשלתיות.
- ג. בנוסף לתלונות שהתקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור בשנת 2020, התקבלו גם פניות אשר אינן נמצאות בטיפולו של הממונה ולפיכך, הן הועברו לטיפול של מנהלת פניות הציבור במוקד העירוני.
- ד. בשנים האחרונות נהגת לשכת הממונה על תלונות הציבור למיין את התלונות למוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית. מתוך 212 תלונות שהטיפול בהן הסתיים נמצאו: 124 (58%) מוצדקות, 50 (24%) לא מוצדקות, 38 (18%) מוצדקות חלקית. (ראה עמ' 4). להלן תרשים גרפי של סה"כ התלונות יחד עם תרשים לגבי השנים 2017-2020 המצביע על עלייה במספר התלונות המוצדקות והמוצדקות חלקית וירידה בתלונות הלא מוצדקות:



התרשים לגבי השנים 2017-2020 מתייחס לסה"כ התלונות בהן הטיפול הסתיים נכון למועד כתיבת הדוח השנתי.

להלן תרשים, המציג את התפלגות התלונות לפי יחידות בין השנים 2012 – 2020:



לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

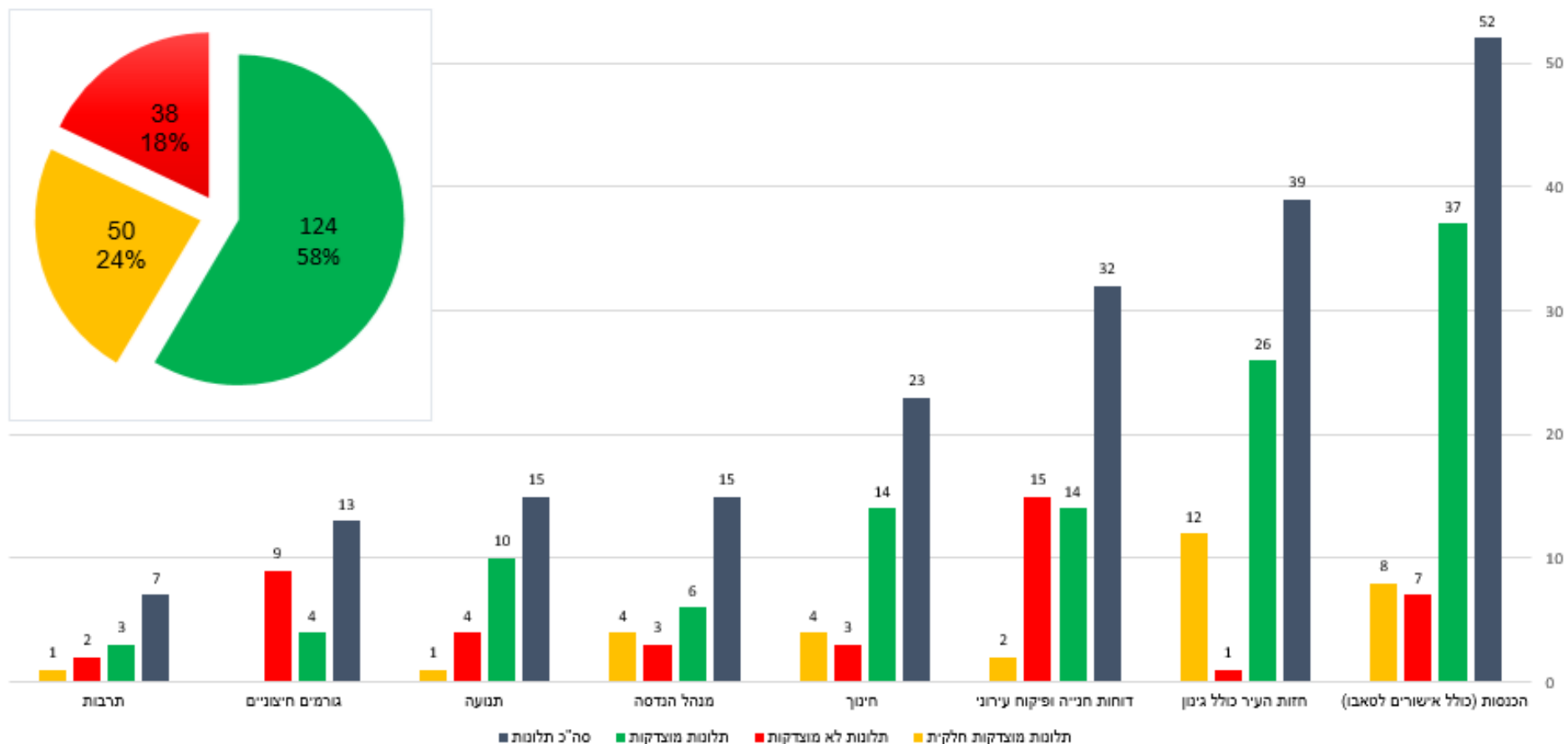
טבלה מרכזת לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לשנת 2020:

סה"כ	תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים	מוצדקות חלקית	לא מוצדקות	מוצדקות	אגף/מחלקה
52	-	8	7	37	הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו
39	-	12	1	26	חזות העיר כולל גיבון
32	1	2	15	14	חנייה ופיקוח עירוני
23	2	4	3	14	חינוך
15	2	4	3	6	מנהל הנדסה
15	-	1	4	10	תנועה
13	-	-	9	4	גורמים חיצוניים <sup>1</sup>
7	1	1	2	3	תרבות
4	-	1	3	-	דוברות
4	-	-	1	3	משאבי אנוש כולל שכר
4	1	1	-	2	תחזוקה ותפעול
3	-	3	-	-	שונות
2	-	-	-	2	מוקד עירוני
2	-	-	1	1	רכש ומכרזים
2	-	1	-	1	תביעות ביטוח
1	-	-	1	-	ביטחון ושיטור עירוני
1	-	-	-	1	חברה כלכלית
<b>219</b>	<b>7</b>	<b>38</b>	<b>50</b>	<b>124</b>	<b>סה"כ</b>
<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>17%</b>	<b>23%</b>	<b>57%</b>	<b>באחוזים</b>

הנתונים בטבלה לעיל, מצביעים על יציבות בפילוח התלונות בהשוואה לשנת 2019. עלייה של 1% בתלונות מוצדקות ובתלונות הלא מוצדקות וירידה של 1% בתלונות המוצדקות חלקית.

<sup>1</sup> מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה

להלן תרשים עיקרי תלונות בשנת 2020 ועוגת סך התלונות, המציג את חלוקת התלונות למוצדקות/ לא מוצדקות/ מוצדקות חלקית<sup>2</sup>:



<sup>2</sup> לגבי דוחות חנייה - 85% מהתלונות הינם ערעורים. אישורים לטאבו - כמות התלונות ירדה כשבשנת 2020 התקבלו 12 תלונות לעומת 22 תלונות שהתקבלו בשנת 2019. 13 תלונות מגורמים חיצוניים הן תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה; הטיפול ב-6 תלונות שבגרף זה טרם הסתיימו ולכן הן לא מופיעות בגרף.

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

רח' ויצמן 137, כפר-סבא | ת.ד 25 4410001 | טלפון: 09-7649121 | פקס: 09-7649222

## מבוא

### 1. מבוא כללי

להלן, מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור בעירייה, לרבות לגבי מינוי ומקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי ברור 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 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 את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עת התמנה על ידי מועצת העירייה לשמש בתפקיד מבקר העירייה.

#### 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 יחידותיה, ומקבלת מהציבור תמונת מצב עדכנית על פעולותיה.

מנגד, הממונה על תלונות הציבור, בהיותו חלק אורגני מלשכת מבקר העירייה, נהנה מהיוקרה ומהאמינות של מוסד הביקורת.

ברור 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 מברור תלונות נקודתיות, שיש להן כאמור, השלכות, מעבר למקרים הפרטניים 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 ומבקרים בה, 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.

### 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 אדם 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 במשרדי הרשות המקומית; באתר האינטרנט של הרשות המקומית; בהודעות תשלום ארנונה לחיילים ובדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

**בחשבון הארנונה לשנת 2021 פורסמה הודעה על הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה.**

### 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. התלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- א. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה; או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- ב. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או משום שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

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, ואולם תתברר תלונה של **עובד** הרשות המקומית על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעולה המוניציפאלית, **לאחר** שהמתלונן **פנה תחילה** בצינורות המתאימים בעירייה, ולדעתו לא נענה כראוי.

## 1.7 דרכי בירור התלונה

להלן פירוט 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 אינה מוצדקת או מוצדקת חלקית;
- 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.

## 2. ההבדל בין פנייה לתלונה ואופן הטיפול בתלונות

### 2.1 הגדרות

**פנייה:** "פנייה המועברת מתושב: בעל פה, טלפון, פקס, אימייל 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 מידע על כך, כי פנייתו הועברה לטיפול באגף/המחלקה הרלוונטית.

אם האגף/המחלקה לא טיפלה בתלונה לשביעות רצונו של המתלונן או לא השיבה 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 מגיעים למשרדיה ומכוונת אותם אל מוקד העירייה או המחלקה הרלוונטית, בטרם יגישו תלונה לממונה על תלונות הציבור.

**תלונה מוצדקת:** תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא מוצדקת.

**תלונה לא מוצדקת:** תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא לא מוצדקת.

**תלונה מוצדקת חלקית:** תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא מוצדקת/לא מוצדקת, בחלקה.

**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 בברור ובמתן תשובות לתלונות המגיעות אל ראש העיר ממשרד מבקר המדינה-נציב 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 יחד איתם 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, יש 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. בנוסף לקבוע בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי פקודת העיריות, לביצוע עבודת מבקר העירייה, מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור.

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

### 3. מילות תודה

הממונה על תלונות הציבור וצוות הלשכה מבקשים להודות לראש העיר מר רפי סער, למנכ"ל העירייה מר איתי צחר, 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 של זמן ומאמץ נוספים.

תודה מיוחדת שלוחה לעובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור, מר אייל מגיני, סגן מבקר העירייה ולגב' אריאלה ברנשטיין, מנהלת הלשכה על המסירות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים ובבירור תלונותיהם, פעילות אשר תורמת לבניית אמון ושקיפות הטיפול בין העירייה לתושביה ולציבור הפונים. על כך הערכה ותודה.

# הטיפול בתלונות

## 1. אופן הטיפול בתלונות

### 1.1 מבוא כללי

עם הגעת התלונה בכתב, לממונה על תלונות הציבור, מועברת התלונה להתייחסות היחידה האחראית או לטיפול מנהלת פניות הציבור במוקד העירוני במידה של ריבוי נמענים.

לאחר בירור התלונה, נשלחת תשובה בכתב למתלונן. לעיתים ישנם מקרים שהממונה על תלונות הציבור דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובה בכתב, ישירות למתלונן, עם העתק לממונה על תלונות הציבור.

אציין כי ישנן גם תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, הטיפול בהן עשוי להימשך זמן רב.

פניות טלפוניות, שאינן תלונות - מנותבות, בדרך כלל, ישירות למוקד העירייה/לאגפים ו/או למנהלת פניות הציבור במוקד העירוני.

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

הרישום והמעקב אחר התלונות מבוצע בלשכת הממונה על תלונות הציבור על גבי גיליונות Excel בחלוקה לאגפים באופן ידני על ידי מנהלת הלשכה. נציין, כי החל בשנת 2018, התקיימו פגישות ובדיקות היתכנות עם חברות תוכנות טכנולוגיות, לשם התאמת תוכנת מדף לצרכי עבודת לשכת הממונה על תלונות הציבור, אולם, לא נמצאו עדיין תוכנות מתאימות.

### 1.2 נתונים לשנת 2020

כאמור, בשנת 2020 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 219 תלונות בחלוקה הבאה: 191 באמצעות אימייל (87% באופן דיגיטלי), 4 במכתב/פקס, 20 בטלפון ו-4 בפגישה אישית.

מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2020 התקבלו 47 תלונות יותר מאשר בשנת 2019, משמע עלייה של כ-27% במספר התלונות לעומת שנת 2019 שחלקם נובע כאמור, מהופעת מגפת הקורונה והמגבלות שחלו עקב כך. (פירוט בסעיף 2.3)

במבט לשנים עברו, עולה כי בשנים 2012-2013, **נבלמה** מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנים קודמות ומשנת 2014 החלה ירידה בכמות התלונות.

בשנת 2017, הנתונים הצביעו על עלייה של כ-29% בכלל התלונות ללא מאפיין אחד ומשנת 2018 חזרה מגמת הירידה בכמות התלונות. בשנת 2020 הייתה עלייה של 27% כאמור, שחלקם נובע כאמור, מהופעת מגפת הקורונה ואי קבלת קהל.

מבירור התלונות עולה כי בשנת 2020, 124 תלונות (57%) היו מוצדקות, 50 תלונות (23%) היו לא מוצדקות, 38 תלונות (17%) היו מוצדקות חלקית ולגבי 7 תלונות (3%) לא הסתיים הטיפול עד לחודש מרץ 2021.

כמו כן, בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלו כ-40 פניות שאינן תלונות אשר הועברו לטיפול מנהלת פניות הציבור במוקד העירוני מכיוון שאלה היו פניות ראשוניות ועל פי הגדרות החוק, הממונה על תלונות הציבור לא מטפל בהן. הודעה על העברת התלונה לידי מנהלת פניות הציבור במוקד העירוני נמסרה לפונה.

בנוסף, בשנת 2020 התקבלו פניות לבירורים שונים שלא קשורים לממונה על תלונות הציבור. פונים אלה הונחו מיהם הגורמים בעירייה אליהם, על הפונים לפנות.

מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לעיין בממצאינו ולבחון את הנתונים המוצגים בדוח זה, לשם ייעול ושיפור השירות ותהליכי העבודה בארגון.

## 2. טבלאות מרכזות ליחידות העירייה

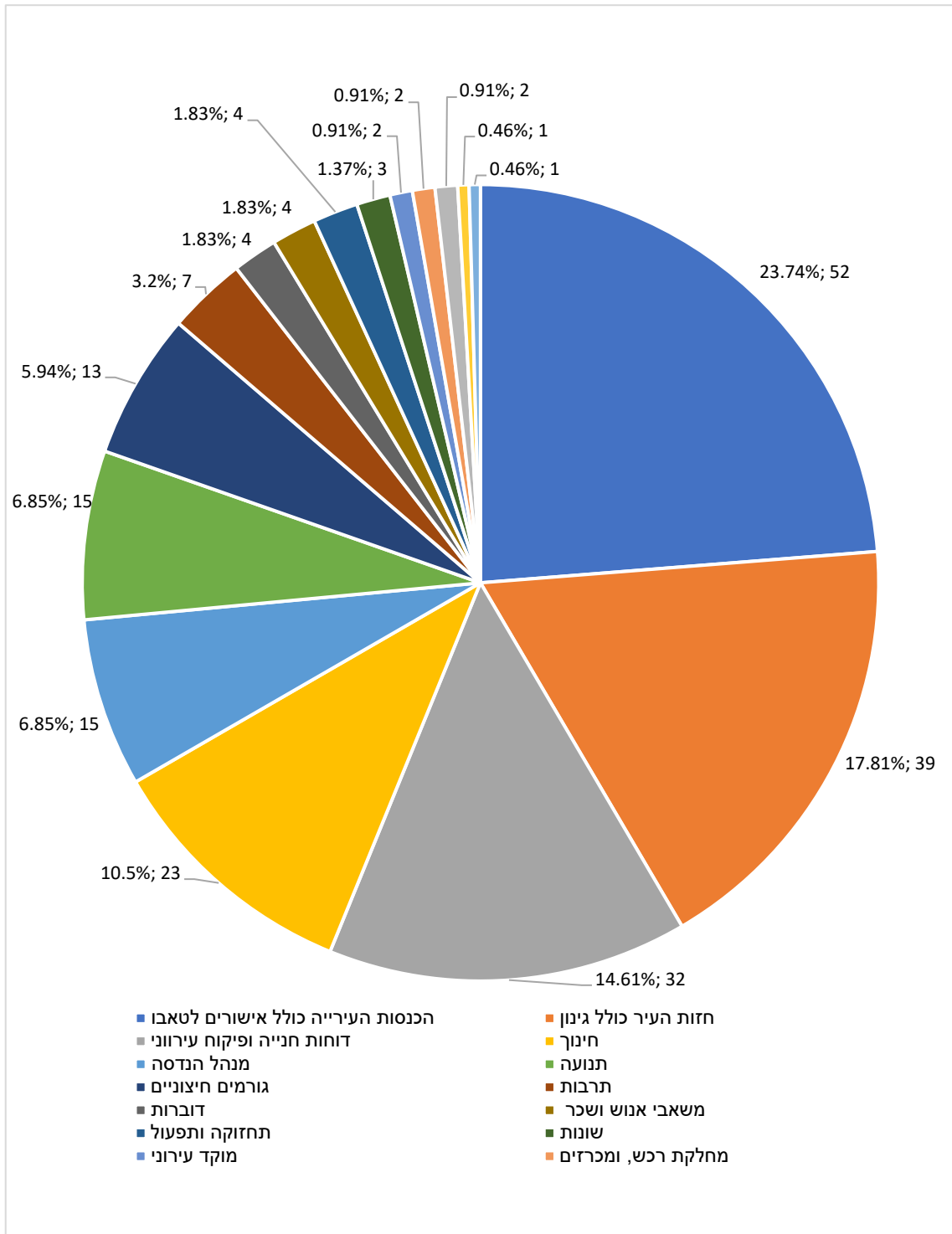
## 2.1 כללי

התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות לשנת 2020:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפון	במכתב/ בפקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב מסה"כ
הכנסות העירייה ואישורים לטאבו	41	10	1	-	52	23.74%
חזות העיר כולל גיבון	35	4	-	-	39	17.81%
חנייה, פיקוח ואכיפה	31	-	-	1	32	14.61%
חינוך	20	3	-	-	23	10.50%
מנהל הנדסה	12	-	2	1	15	6.85%
תנועה	13	1	-	1	15	6.85%
גורמים חיצוניים <sup>3</sup>	13	-	-	-	13	5.94%
תרבות	7	-	-	-	7	3.20%
דוברות	4	-	-	-	4	1.83%
משאבי אנוש ושכר	3	-	1	-	4	1.83%
תחזוקה ותפעול	4	-	-	-	4	1.83%
שונות	2	-	-	1	3	1.37%
מוקד עירוני	1	1	-	-	2	0.91%
רכש ומכרזים	2	-	-	-	2	0.91%
תביעות ביטוח	1	1	-	-	2	0.91%
ביטחון ושיטור עירוני	1	-	-	-	1	0.46%
חברה כלכלית	1	-	-	-	1	0.46%
<b>סה"כ</b>	<b>191</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>219</b>	
<b>באחוזים</b>	<b>87.21%</b>	<b>9.13%</b>	<b>1.83%</b>	<b>1.83%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>3</sup> מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה

להלן התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות:





## 2.2 זמני הטיפול

זמני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2020<sup>4</sup>:

אגף/מחלקה	עד שבוע ימים	בין שבוע לחודש	בין חודש לשנה	בין חצי שנה לשנה
הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו	42	8	2	
חזות העיר כולל גיבון	27	7	4	1
חנייה ופיקוח עירוני	17	5	8	1
חינוך	7	10	4	
מנהל הנדסה	4	8	1	
תנועה	9	4	1	1
גורמים חיצוניים	5	5	3	
תרבות	4	2		
דוברות	3	1		
משאבי אנוש ושכר	3	1		
תחזוקה ותפעול	1	2		
שונות	1	1	1	
מוקד עירוני	2			
רכש ומכרזים	1	1		
תביעות ביטוח	2			
ביטחון ושיטור עירוני	1			
חברה כלכלית	1			
<b>סה"כ</b>	<b>130</b>	<b>55</b>	<b>24</b>	<b>3</b>
<b>באחוזים</b>	<b>61.3%</b>	<b>25.9%</b>	<b>11.3%</b>	<b>1.4%</b>

<sup>4</sup> הנתונים בטבלה זו כוללים את 212 התלונות שהטיפול בהן הסתיים.

1. משך ימי הטיפול בתלונה מושפע מאופן הטיפול הנדרש לפי סוג התלונה וממספר גורמים מטפלים.
2. 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.
3. רובן של התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה **טופלו באופן מהיר בשיתוף פעולה מלא** עם היחידות הנוגעות בדבר.
4. הטיפול ב-7 תלונות שהתקבלו בשנת 2020 לא הסתיים, נכון למרץ 2021.

## 2.3 פירוט השינויים בשנת 2020 לעומת שנת 2019

להלן טבלה המייצגת את השינויים בשנת 2020 לעומת שנת 2019

מספר התלונות שעלה/ירד	סה"כ		במסירה/ פגישה		טלפון		אימייל		אופן פניה
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	
									אגף/ מחלקה
<b>+30</b>	52	22	1	2	10	2	41	18	הכנסות עירייה
<b>-4</b>	32	36	1	2	-	3	31	31	חנייה ופיקוח
<b>+18</b>	39	21	-	4	4	4	35	13	חזות העיר וגיבון
<b>-20</b>	30	50	4	4	1	1	25	45	הנדסה ותנועה
<b>+6</b>	13	7	-	-	-	-	13	7	גורמים חיצוניים <sup>5</sup>
<b>+9</b>	23	14	-	-	3	3	20	11	חינוך
<b>+4</b>	7	3	-	-	-	1	7	2	תרבות
<b>+6</b>	20	14	2	2	2	1	16	11	שונות <sup>6</sup>
<b>-1</b>	2	3	-	-	1	-	1	3	תביעות ביטוח
<b>-1</b>	1	2	-	-	-	1	1	1	חברה כלכלית
<b>+47</b>	<b>219</b>	<b>172</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>190</b>	<b>142</b>	<b>סה"כ</b>

<sup>5</sup> תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה

<sup>6</sup> כולל משאבי אנוש, שחר, ועד עובדים; ביטחון ושיטור עירוני; מועצה דתית; דוברות; תחזוקה ותפעול; מוקד עירוני; מכרזים; תביעות ביטוח.

## ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2020 התקבלו 47 תלונות יותר מאשר בשנת 2019 כך שסך מספר התלונות עלה בכ-27% לעומת שנת 2019.

בנוסף, פרט ל-219 תלונות שהתקבלו בשנת 2020, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור, תלונות נוספות, אשר לאחר בחינה הוחלט להעבירן לטיפול מנהלת פניות הציבור במוקד העירוני מכיוון שאלה היו תלונות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור, כאמור, לא מטפל בהן, על פי הגדרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

ממצאים אלה מצביעים על עלייה במספר התלונות בשנת 2020 שנבעה בעיקר בשל הופעת מגפת הקורונה מתחילת שנת 2020 ומהמגבלות שנבעו מכך, כמו אי קבלת קהל והתאמה של עובדי המגזר הציבורי לכללי התו הסגול כמו גם שינויים תכופים בהנחיות הממשלתיות.

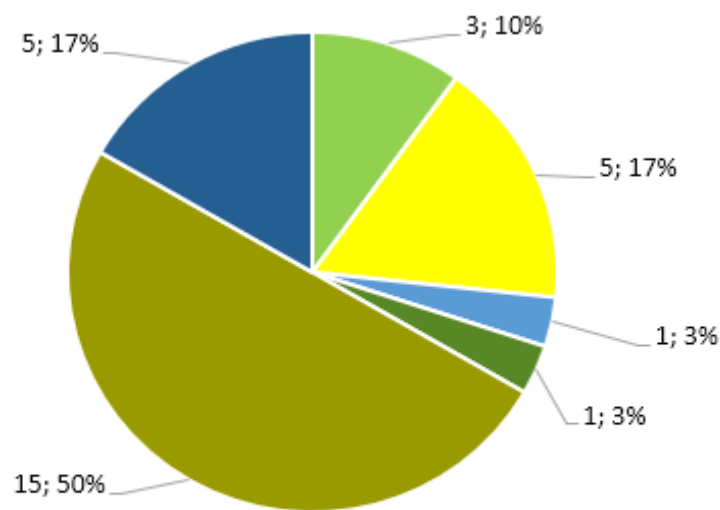
## 2.4 פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות

להלן, התפלגות התלונות במנהל הנדסה כולל תחבורה שמהוות 13.7% מכלל התלונות:

המחלקה/נושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
קליטת בקשה להיתר	1	-	-	-	1	-
מידענית תכנון	1	-	-	-	1	-
מערכת רישוי זמין	1	-	-	-	1	-
<b>סה"כ רישוי ובניה</b>	<b>3</b>	-	-	-	<b>3</b>	<b>10%</b>
איתור מידע	1	-	-	-	1	-
טופס 4	-	-	1	-	1	-
בניית בתי כנסת בתוך בית ספר	1	-	-	-	1	-
אי התערבות בחריגות בנייה	1	-	-	-	1	-
היתר בנייה לתוספת ומפגעי רעש	1	-	-	-	1	-
<b>סה"כ פיקוח על הבניה</b>	<b>4</b>	-	<b>1</b>	-	<b>5</b>	<b>17%</b>

המחלקה/נושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
הנגשת חניות בפרוייקט תמ"א 38	1	-	-	-	1	-
<b>סה"כ תשתיות</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
אי מתן רישיון עסק		-	-	1	1	-
<b>סה"כ רישוי עסקים</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
חניית נכים	3	-	-	1	4	-
בעיות חניה	5	-	-	-	5	-
תמרורים וסימוני דרך	2	1	-	-	3	-
תוכניות תחבורה	1	-	-	-	1	-
עומס תנועה	1	-	-	-	1	-
תעריף חניה גבוה בחניון פרטי	1	-	-	-	1	-
<b>סה"כ תחבורה וועדת תנועה</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>
אי פינוי אתר פסולת	1	-	-	-	1	-
אי מענה מספק	1	-	-	-	1	-
סירוב לפגישה עם מהנדסת הרשות	1	-	-	-	1	-
תוספת בנייה בחצר וסכסוך עם שכנה		-	1	-	1	-
תיקון נסח טאבו	1	-	-	-	1	-
<b>סה"כ שונות</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>17%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

## התפלגות התלונות במנהל הנדסה לפי מחלקות:



סה"כ שונות ■ תחבורה וועדת תנועה ■ רישוי עסקים ■ תשתיות ■ פיקוח על הבניה ■ רישוי ובניה

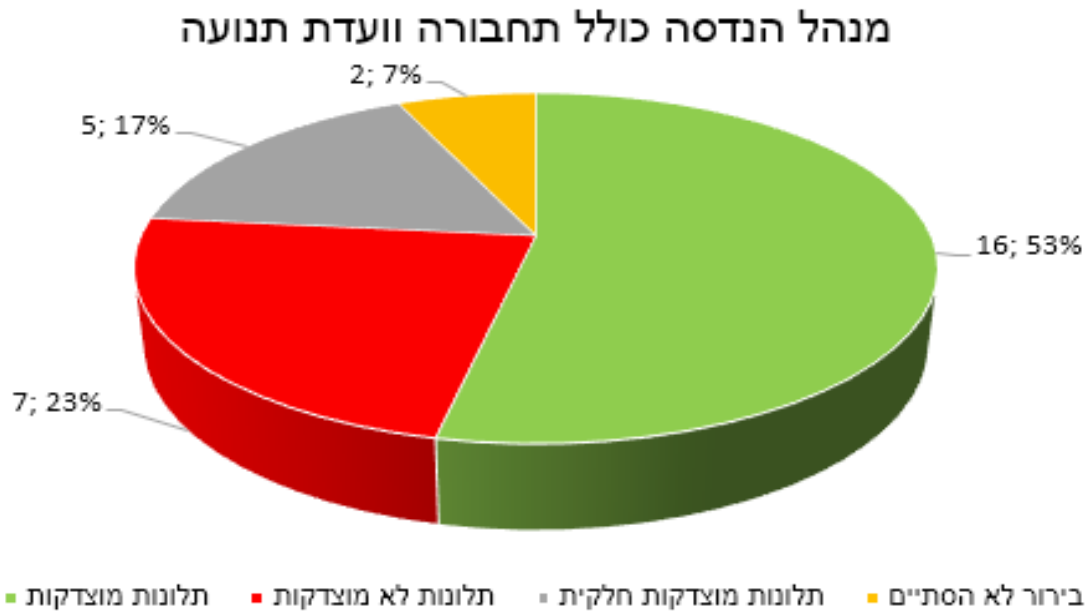
חלקן היחסי של התלונות על מנהל הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2020, ירד ב-15.4%, ומסתכם בירידה של 21 תלונות (30 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 50 מתוך 172 בשנת 2019).

להלן, דוגמאות לתלונות על מנהל הנדסה (מתוך 30 תלונות):

1. תלונות על פיקוח על הבניה;
2. תלונות על רישוי בניה;
3. תלונות על חניות נכים;
4. תלונות על שינויי תמרורים, סימני דרך, הסדרי תנועה;
5. תלונה על נושאים כלליים שונים;
6. תלונה על רישוי עסקים;
7. תלונה על תשתיות.

יש לציין כי בשנת 2020 בוצעו שינויים ארגוניים כשהוקם אגף תחזוקה ותפעול בו פועלות מחלקת עבודות ציבוריות, מחלקת חשמל, מחלקת תפעול ותחזוקת מוסדות ציבור ומחלקת רכב.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית במנהל הנדסה, כמפורט בטבלה בעמוד 4:



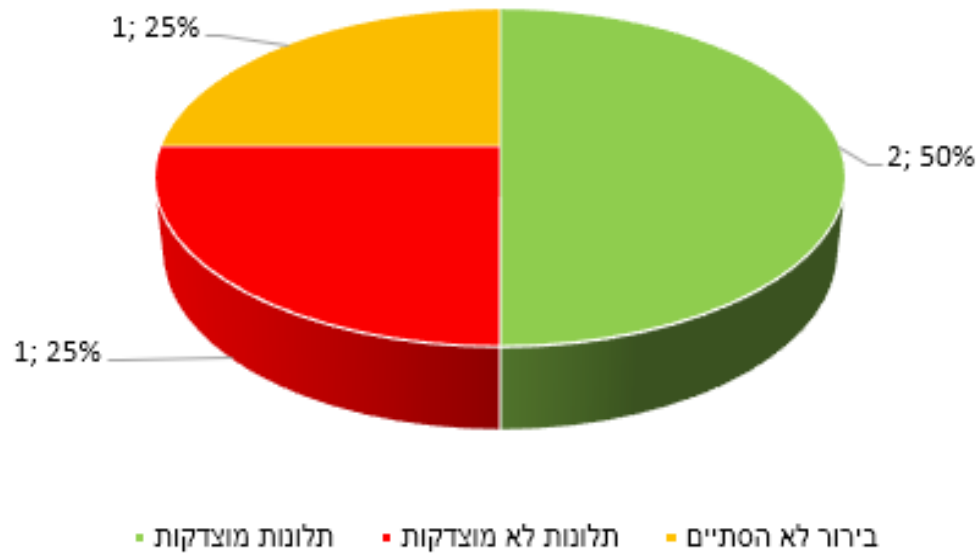
התפלגות התלונות לגבי מחלקות אגף אחזקה ותפעול אשר מהוות 1.8% מכלל התלונות:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	מסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
סחף של חול שיורד לכביש הכניסה לחנייה לבניין	1	-	-	-	1	-
ליקויים במדרכה	1	-	-	-	1	-
בקשה לתיקון מדרכה הרוסה	1	-	-	-	1	-
מפגע פיזי בטיחותי חמור ברחוב	1	-	-	-	1	-
<b>סה"כ מח' עבודות ציבוריות</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

בשנת 2020 התקבלו 4 תלונות השייכות לאגף תחזוקה ותפעול. כולן נוגעות למחלקת עבודות ציבוריות.  
2 מתוכן מוצדקות, 1 לא מוצדקת והטיפול באחת מהן לא הסתיים נכון למרץ 2021.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית בתחזוקה ותפעול, כמפורט בטבלה  
בעמוד 4:

### תחזוקה ותפעול



התפלגות התלונות לגבי מחלקות אגף חזות העיר אשר מהוות 17.8% מכלל התלונות:

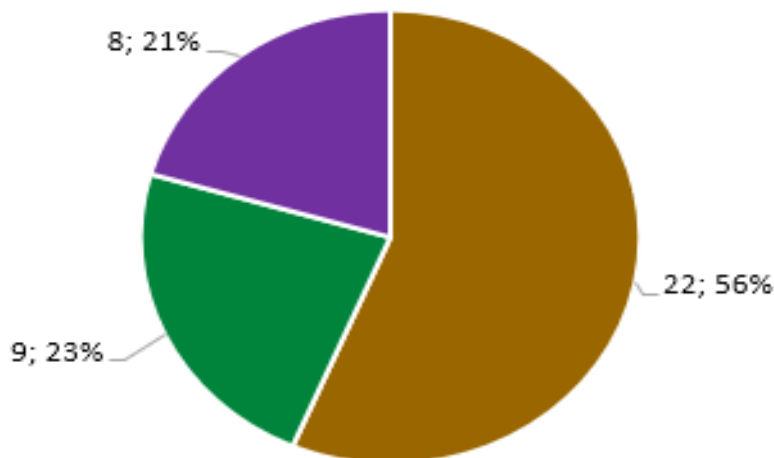
המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
פינוי אשפה	9	-	-	-	9	-
ניקיון רחובות	7	1	-	-	8	-
מתקני אשפה	2	-	-	-	2	-
מתקני מחזור	2	1	-	-	3	-
<b>סה"כ ניקיון</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>56%</b>
גיבון ציבורי	3	1	-	-	4	-
עטלפים	1	-	-	-	1	-
גיזום וכריתת עצים	2	-	-	-	2	-
גיזום צמחייה	2	-	-	-	2	-
<b>סה"כ גנים ונוף</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>23%</b>
שונות	7	1	-	-	8	-
<b>סה"כ שונות</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>21%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

ממצאים אלה מצביעים:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף חזות העיר מבין כלל התלונות בשנת 2020, **עלה בכ-5.6%**, ומסתכם **בעלייה של 18 תלונות** (39 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 21 מתוך 172 בשנת 2019).



### התפלגות התלונות באגף חזות העיר לפי מחלקות:



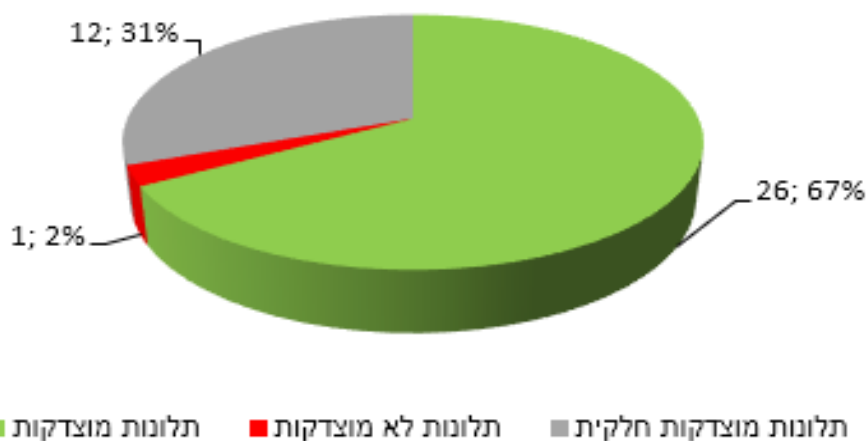
■ שונות ■ גנים ונוף ■ ניקיון העיר

להלן, דוגמאות לתלונות על אגף חזות העיר (מתוך 39 תלונות):

1. תלונות על צורך בהדברה;
2. תלונה על טיפול לקוי בפגר חתול;
3. תלונות על ניקיון גרוע בעיר;
4. תלונות על ליקויים בפינוי אשפה;
5. תלונות על גינון ציבורי לקוי;
6. תלונות על צורך גיזום עצים;

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף חזות העיר, כמפורט בטבלה בעמוד 4:

### חזות העיר כולל גינון



■ תלונות מוצדקות ■ תלונות לא מוצדקות ■ תלונות מוצדקות חלקית

להלן, התפלגות התלונות לגבי החברה הכלכלית אשר מהוות 1.15% מכלל התלונות:

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
החזר כספי בגין שיפוץ בניין	1	-	-	-	1	100%
סה"כ	1	-	-	-	1	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2019, **נשארו** **זהב**, על אף ירידה של תלונה אחת (1 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 2 מתוך 172 בשנת 2019).

פרטי התלונה על החברה הכלכלית רשומים בטבלה שלעיל.

### רשות החנייה והפיקוח העירוני:

להלן, התפלגות התלונות על רשות החנייה אשר מהוות 81.25% מכלל התלונות ביחידה:

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
ערעור דוח חנייה	16	-	-	1	17	-
תפקוד לקוי של רשות החנייה	4	-	-	-	4	-
חידוש תו חנייה	1	-	-	-	1	-
אי סגירת פנגו	1	-	-	-	1	-
עיקול בקורונה	1	-	-	-	1	-
דוח לפני 8 שנים	1	-	-	-	1	-
הסבת דוח	1	-	-	-	1	-
סה"כ חנייה	25	-	-	1	26	100%

להלן, התפלגות התלונות על הפיקוח העירוני שמהוות 18.75% מכלל התלונות ביחידה:

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	בפגישה אישית	סה"כ	באחוזים בקירוב
רעש	2	-	-	-	2	-
מטרד מהאכלת חתולים	1	-	-	-	1	-
ערעור על דוח	3	-	-	-	3	-
<b>סה"כ פיקוח עירוני</b>	<b>6</b>	-	-	-	<b>6</b>	<b>18.75%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>31</b>	-	-	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

מהממצאים העיקריים עולה:

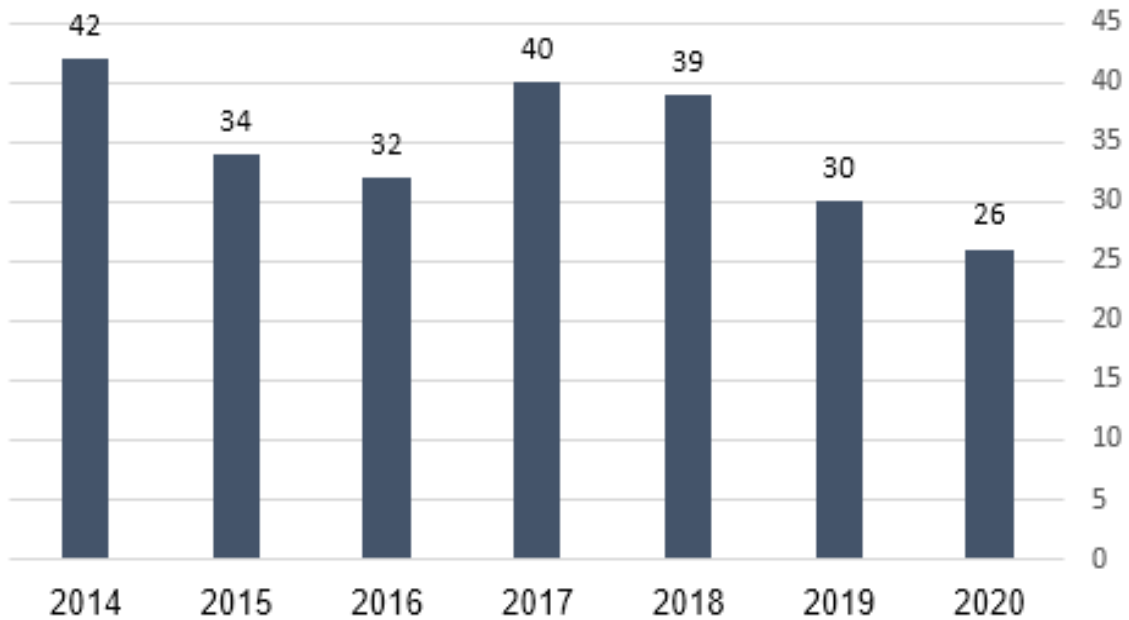
חלקן **היחסי** של התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני מבין כלל התלונות בשנת 2020 מהוות 14.61% מכלל התלונות. חלקן היחסי **ירד ב-6.32%**, ומסתכם **בירידה של 4 תלונות** (32 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 36 מתוך 172 בשנת 2019).

להלן, דוגמאות לתלונות על רשות החנייה ועל הפיקוח העירוני (מתוך 36 תלונות):

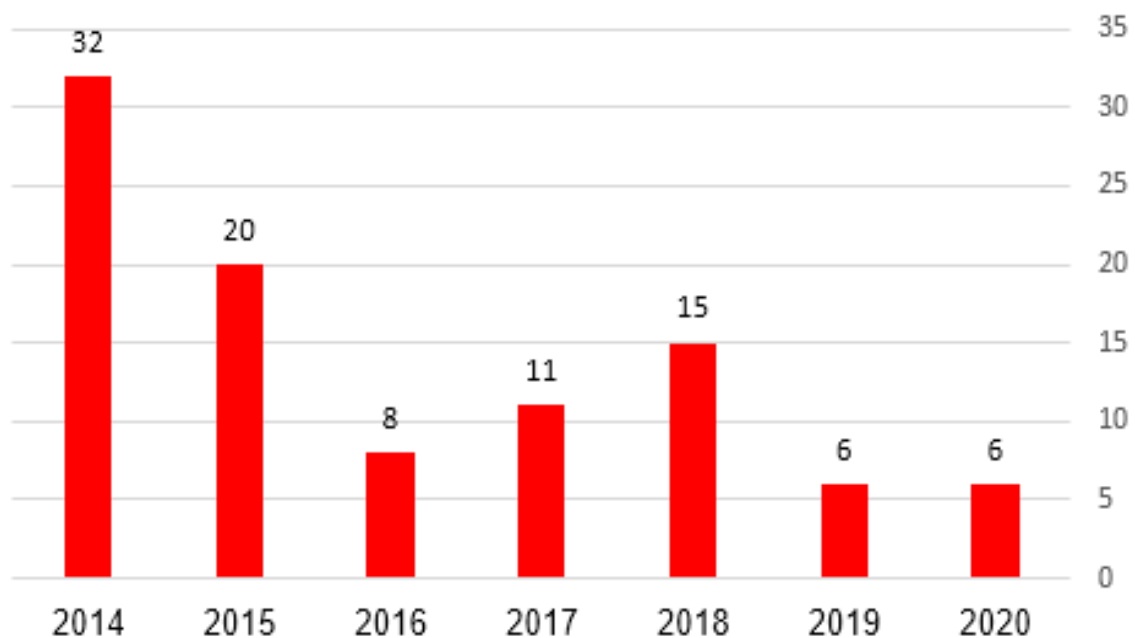
1. ערעורים על דוח חנייה;
2. תלונות על תפקוד רשות החנייה;
3. תלונה על אי חידוש תו חנייה;
4. תלונה על הסבת דוח חנייה;
5. תלונה על דרישת תשלום על דוח שניתן לפני 8 שנים;
6. תלונות על רעש;
7. ערעורים על קבלת דוחות מהפיקוח העירוני;
8. תלונה על מטרד סביבתי עקב האכלת חתולים.

כמות התלונות על רשות החנייה ועל הפיקוח העירוני בשנים: 2014-2020:

### רשות החנייה

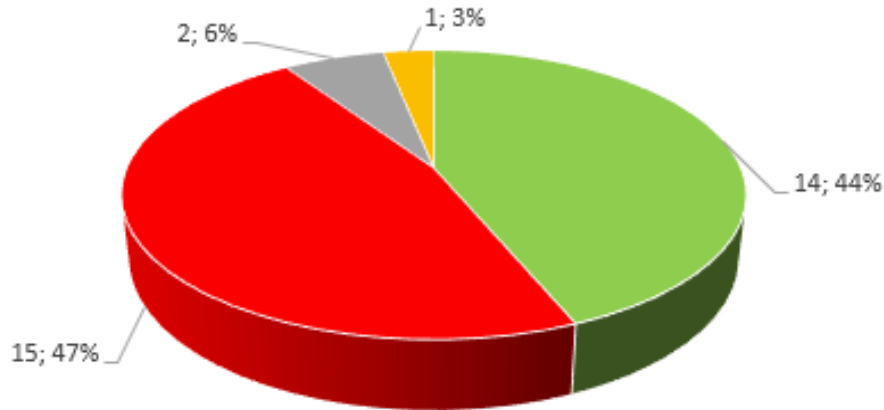


### פיקוח עירוני



להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית לגבי רשות החנייה והפיקוח העירוני, כמפורט בטבלה בעמוד 4:

### רשות החנייה ופיקוח עירוני



■ תלונות לא הסתיים ■ תלונות מוצדקות חלקית ■ תלונות לא מוצדקות ■ תלונות מוצדקות

### אגף הכנסות העירייה ותביעות ביטוח:

להלן, התפלגות התלונות לגבי אגף הכנסות העירייה ותביעות ביטוח אשר מהוות 23.74% מכלל התלונות:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
הכנסות העירייה	41	10	1	-	52	96.3%
תביעות ביטוח	1	1	-	-	2	3.7%
<b>סה"כ</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

מהממצאים העיקריים עולה:

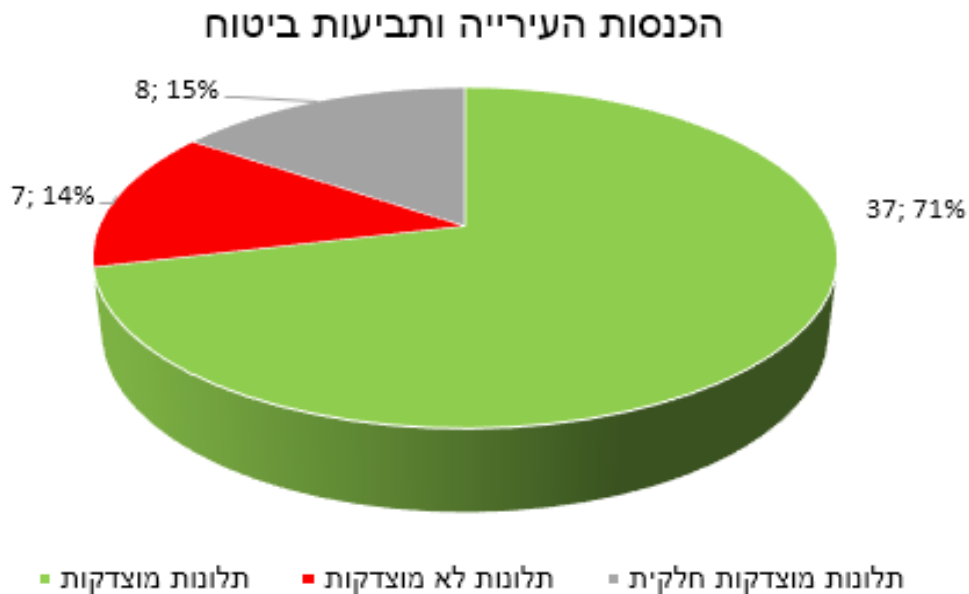
חלקן **היחסי** של התלונות על הכנסות העירייה ותביעות ביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2020, **עלה ב-10.1%**, ומסתכם **בעלייה של 29 תלונות** (54 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 25 מתוך 172 בשנת 2019).

להלן, דוגמאות לתלונות על הכנסות העירייה ועל תביעות ביטוח (מתוך 54 תלונות):

1. תלונות על עיכוב בקבלת אישור על היעדר חובות לעירייה לצורך רישום בטאבו;
2. תלונות על דרישת תשלום חוב;
3. תלונות על אי קבלת החזר;

4. תלונות על הנחות בארנונה;
5. תלונה על בעיות באתר MAST;
6. תלונה על אי קבלת הודעת תשלום חשבון ארנונה;
7. תלונות על שרות לקוחות גרוע;
8. תלונות על קושי בשינוי מחזיק בנכס;
9. תלונה על אי קבלת מענה מועדת ערער;
10. תלונה על נפילה בפתח של בור ביוב;
11. תלונה על נזק לרכב עקב החלפת עמוד תאורה.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית באגף הכנסות העירייה כולל ביטוח, כמפורט בטבלה בעמוד 4:



## אגף תרבות

להלן, התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות אשר מהוות 3.2% מכלל התלונות:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
תרבות	7	-	-	-	7	100%
סה"כ	7	-	-	-	7	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף תרבות מבין כלל התלונות בשנת 2020, **עלה ב-1.4%**, ומסתכם **בעלייה של 4 תלונות** (7 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 3 מתוך 172 בשנת 2019).

להלן, דוגמאות לתלונות על אגף תרבות (מתוך 7 תלונות):

1. תלונה על אי הנפקת קבלה;
2. תלונה על חיוב צהרון בזמן סגר;
3. תלונה על אי החזר כסף על קייטנה.

### אגף חינוך

להלן, התפלגות התלונות לגבי אגף החינוך אשר מהוות 10.5% מכלל התלונות:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
גני ילדים	16	3	-	-	19	83%
בתי ספר	4		-	-	4	17%
<b>סה"כ</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

מהממצאים העיקריים עולה:

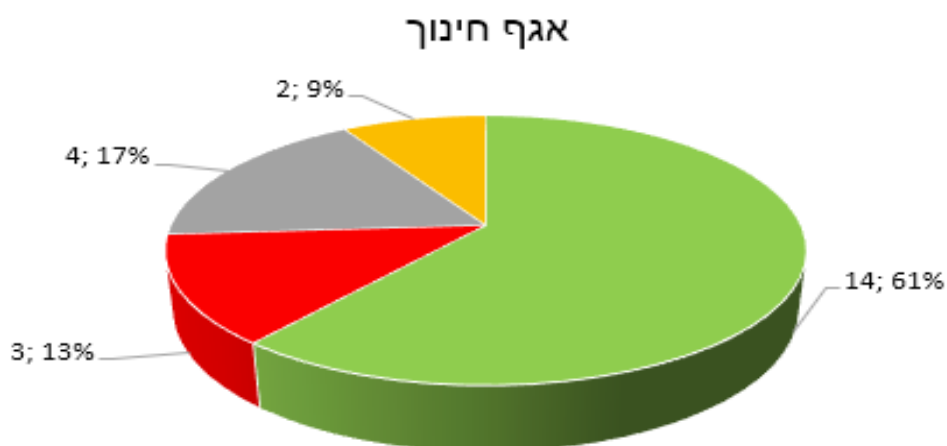
1. חלקן **היחסי** של התלונות על אגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2020, **עלה ב-2.37%**, ומסתכם **בעלייה של 9 תלונות** (23 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 14 מתוך 172 בשנת 2019).

2. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהוות 83% מסך התלונות על אגף החינוך, כשבשנת 2019, התלונות על מחלקת גני ילדים היוו 64%, **משמע עלייה של 19%**.

להלן, דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 23 תלונות):

1. תלונות על שינוי מודל פעילות לגן משולב – קצר ויול"א;
2. תלונות על חיוב על קייטנה שלא התקיימה בגלל בידוד;
3. ערעורים על שיבוץ לגן;
4. תלונות על צואת חתולים בחצר גן ילדים;
5. תלונה על אי הפעלת צהרון בבית ספר יסודי;
6. תלונות על אי קבלת החזר כספי.

להלן תרשים חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות באגף חינוך, כמפורט בטבלה בעמוד 4:



■ תלונות לא הסתיים ■ תלונות מוצדקות חלקית ■ תלונות לא מוצדקות ■ תלונות מוצדקות

### יחידות אחרות

להלן, התפלגות התלונות על שאר יחידות העירייה אשר מהוות יחד 9.6% מכלל התלונות:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפון	פקס/מכתב/	במסירה/ אישי/ פגישה	סה"כ	באחוזים מהסה"כ
תחזוקה ותפעול	4	-	-	-	4	1.83%
משאבי אנוש, שכר	3	-	1	-	4	1.83%
דוברות	4	-	-	-	4	1.83%
שונות	2	-	-	1	3	1.37%
מוקד עירוני	1	1	-	-	2	0.91%
התקשרויות ורכש	2	-	-	-	2	0.91%
ביטחון ושיטור עירוני	1	-	-	-	1	0.46%
חברה כלכלית	1	-	-	-	1	0.46%
<b>סה"כ</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>9.6% מהסה"כ</b>



מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2020, עלה ב-2.03%, ומסתכם בעלייה של 8 תלונות (21 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 13 מתוך 172 בשנת 2019).

להלן, דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 21 תלונות):

1. תלונות על ליקויים במדרכות;
2. תלונה על פרסום חסר של שאטלים לים;
3. תלונה על מכרז פגום;
4. תלונה על החזר כספי מהחברה הכלכלית על שיפוץ בניין;
5. תלונה על תלוש שכר ואי מענה ממשאבי אנוש;
6. תלונה על סייר בגין תקיפה מילולית בגין אי עטיית מסיכה;
7. תלונה מוועד בית על אופציית התנהלות בבניין בו שכנים חולים בקורונה.

### טיפול בתלונות המגיעות מגורמים חיצוניים:

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, אשר מהוות 5.94% מכלל התלונות:

סה"כ	טלפון	אימייל	הגורם החיצוני הפונה
13	-	13	תלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה
13	-	13	סה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2019, **עלה ב-1.87%**, ומסתכם בעלייה של **6 תלונות** (13 מתוך 219 בשנת 2020 לעומת 7 מתוך 172 בשנת 2019).

להלן, פירוט התלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה:

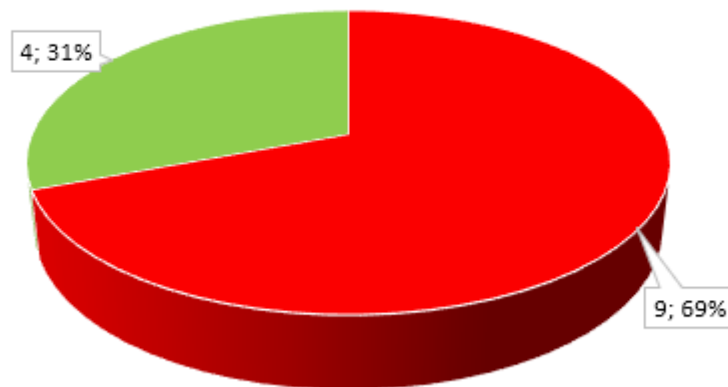
1. תלונה על התקנת קמין עץ באופן לא חוקי;
2. תלונה על אי אכיפת חוק איסור עישון במקומות ציבוריים;
3. תלונה על דרישת תשלום בגין חיזוק גדר בבית משותף;
4. תלונה על הטרדה מינית בהסעה לגן ילדים לחינוך מיוחד;
5. שלוש תלונות על חסימת דף הפייסבוק של ראש העיר;
6. תלונה על קבלת דוח על אי עטיית מסכה ואי שמירה על מרחק;
7. תלונה על פגיעה בחופש הביטוי ברשתות חברתיות;

8. תלונה על איחוד גנים של יום לימודים קצר עם גנים של יום לימודים ארוך (יול"א);
9. תלונה על אי חיוב בארנונה לנכס שעומד ריק בזמן הקורונה;
10. תלונה על אי זיכוי כספי בגין הסרת שלט;

רובן של התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה **טופלו באופן מהיר בשיתוף פעולה מלא** עם היחידות הנוגעות בדבר.

להלן חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לגבי תלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, כמפורט בטבלה בעמוד 4:

נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה



■ תלונות לא מוצדקות ■ תלונות מוצדקות