



1903-
כפר-סבא
הראשונה בשרון



לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות ציבור

הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי - 2021

תשפ"ב

2022

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

רח' ויצמן 135, כפר-סבא 4423142 | טלפון: 09-7649121 | Neziv_tlunot@ksaba.co.il



לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות ציבור

יט באדר ב תשפ"ב
22 במרץ 2022
אסמכתא: 590690

לכבוד
מר רפי סער
ראש העיר
כ א |
שלום רב,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הנני מתכבד להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא לשנת 2021 כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בשנת 2021 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 228 תלונות אל מול 219 תלונות אשר התקבלו בשנת 2020, משמע עלייה של 4.1% במספר התלונות לעומת השנה הקודמת.

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 זמן הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים, 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; חינוך ועוד.

בדוח זה, מוצגות זו השנה החמישית, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית וזאת כפי שנקבע על ידי הממונה על תלונות הציבור - ראה/י גרף בעמוד 3 וטבלה בעמוד 5.

המעקב והבקרה אחר הטיפול בתלונות הציבור בשנת 2021 נעשו באופן ידני ונתמכו באמצעות גיליונות אלקטרוניים (Excel) בחלוקה לאגפים/מחלקות/יחידות. מוצע ליישם את החלטת המועצה מלפני מספר שנים ולהקצות אמצעים לבקרה, פיקוח ותפעול באמצעים דיגיטליים מתקדמים, הקיימים לשימוש ורכישה כיום.

יצוין כי לאור הגידול באוכלוסיית העיר כפר סבא ולאור האפשרויות להגשת תלונות באמצעים דיגיטליים באופן ידיותי למשתמש, ראוי להסדיר את פעילות הממונה על תלונות הציבור המבוצעים בידי עובדי הביקורת ולהקצות משאבים של כח אדם, תשתיות בינוי ותקציב נדרשים למילוי משימותיו על פי חוק.

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 השירות לתושבים. לפיכך, יש לוודא כי אגפי העירייה ילמדו את הדוח ויענו לפונים נכון, מהר, ויעיל כבר בפעם הראשונה - (First Time Right).



1903-
כפר-סבא
הראשונה בשרון



לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות ציבור

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 ציין תורג'מן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר יובל בודניצקי - מנכ"ל העירייה

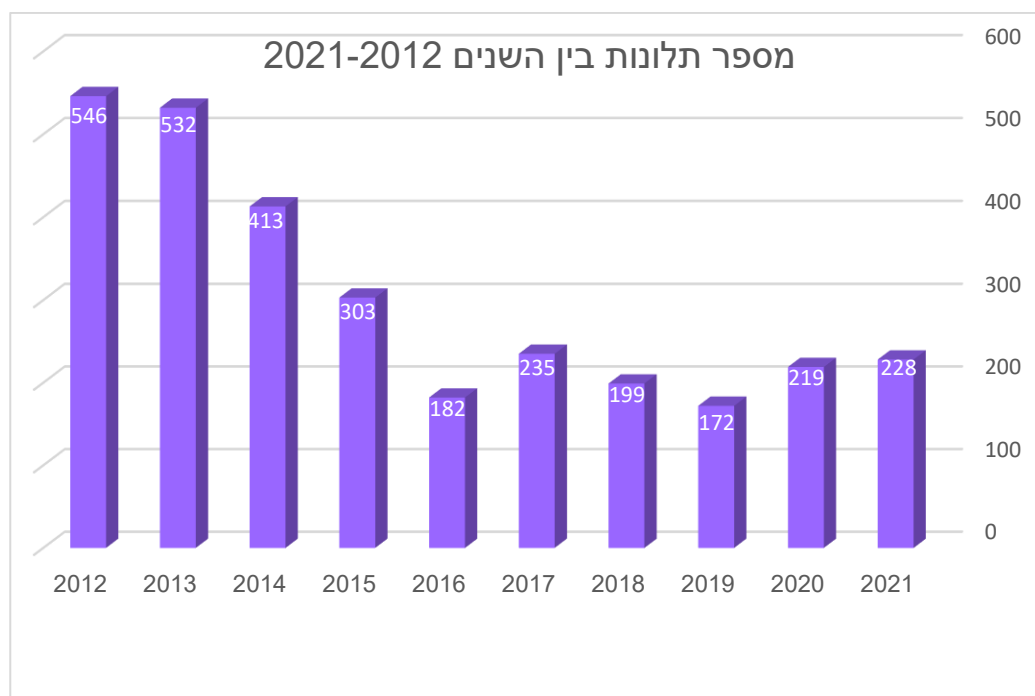
תוכן עניינים

2	עיקרי הממצאים.....
7	מבוא.....
12	אופן הטיפול בתלונות.....
14	טבלאות מרכזות ליחידות העירייה.....

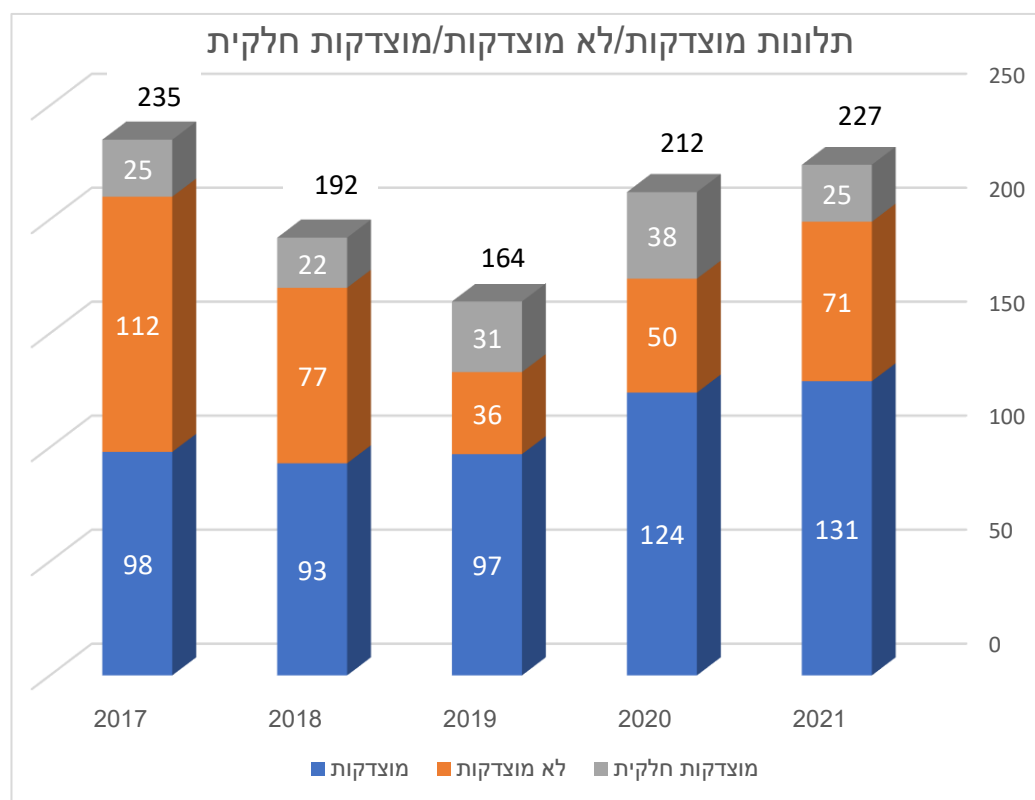
עיקרי הממצאים

- א. בשנת 2021 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 228 תלונות אל מול 219 תלונות אשר התקבלו בשנת 2020, משמע עלייה של 4.1% במספר התלונות לעומת השנה הקודמת (פירוט בסעיף 2 עמ' 13).
- ב. העלייה במספר התלונות נבעה בעיקרה מעלייה במספר התלונות לגבי אגף הכנסות העירייה, עלייה בכמות הערעורים על דוחות חנייה ועל דוחות פיקוח עירוני ומגורמים חיצוניים וכן, בשל השלכות מגיפת הקורונה המתמשכות והצורך לצמצם את שירות קבלת הקהל במשרדי העירייה, אל מול ירידה ניכרת במספר התלונות באגפי חזות העיר והחינוך.
- ג. בנוסף לתלונות שהתקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור בשנת 2021, התקבלו גם פניות אשר אינן נמצאות בטיפול של הממונה ולפיכך, הן הועברו לטיפול של אחריות פניות הציבור במוקד העירוני.
- ד. בשנים האחרונות נוהגת לשכת הממונה על תלונות הציבור למיין את התלונות למוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית. מתוך 227 מהתלונות שהטיפול בהן הסתיים נמצאו: 131 מוצדקות המהוות 58% (בדומה לשנת 2020), 71 לא מוצדקות המהוות 31% ו-25 מוצדקות חלקית המהוות 11%. (ראה/י טבלה בעמ' 4)
- ה. עמותת אורים ותומים – במסגרת בדיקת תלונה על העמותה, כפי שהועברה מלשכת מנכ"ל העירייה לבירור מבקר העירייה, נמצאו ממצאים חמורים שאינם עולים בקנה אחד עם כללי מנהל תקינים. יש לפעול להסדרת התמיכה בעמותה לשם קיום המשך פעילותה ובכפוף לחוזרי מנכ"ל משרדי הפנים/החינוך ולקבוע בהוראות החוק והתקנות. ממצאי התלונה הועברו לטיפול ההנהלה הבכירה.

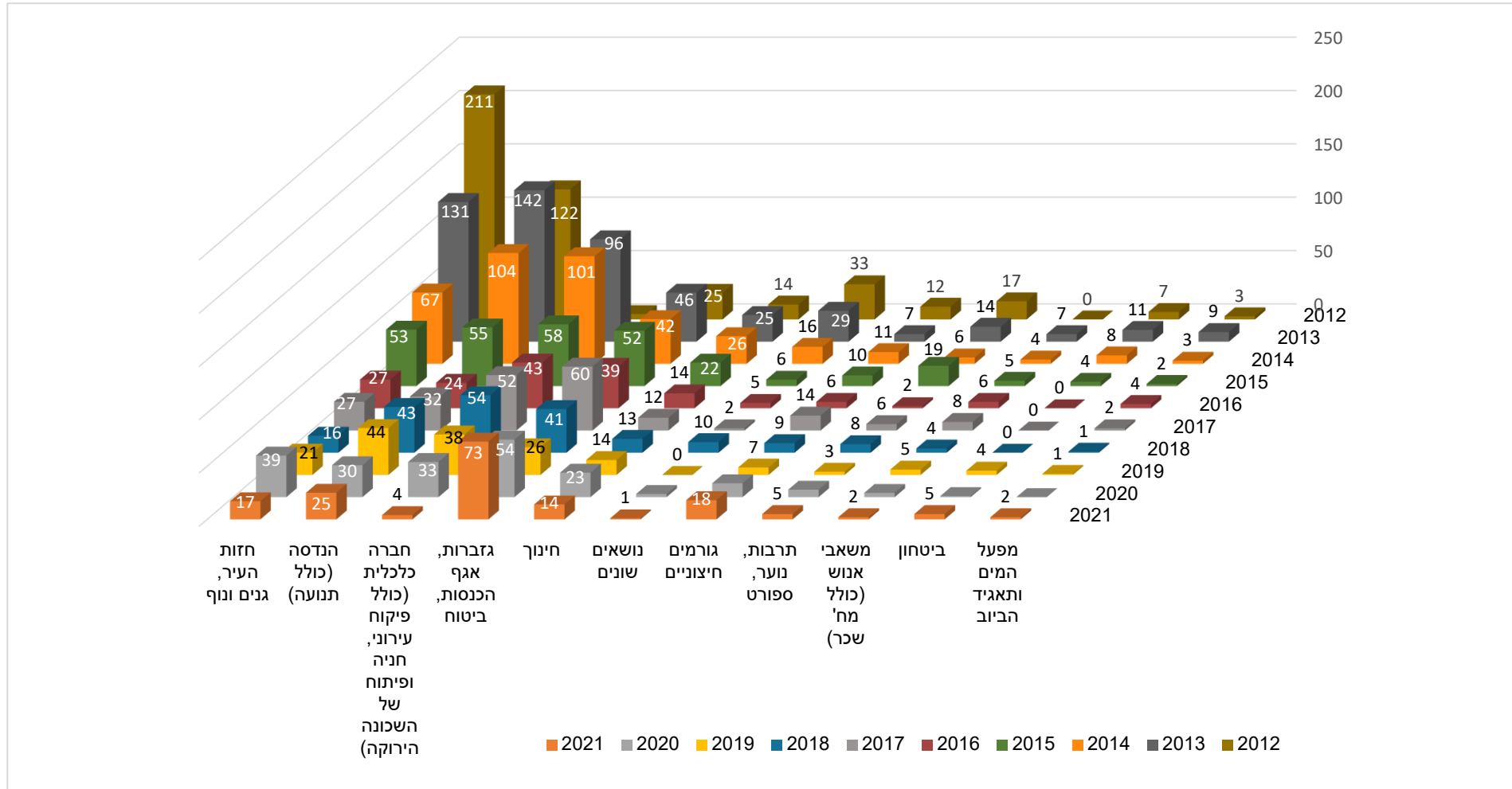
להלן, תרשים של סה"כ התלונות בכל שנה בין השנים 2012 עד 2021:



להלן, תרשים לגבי השנים 2017 עד 2021 בו חלוקה לגבי מספר התלונות המוצדקות, המוצדקות חלקית והלא מוצדקות. תרשים זה, המוצג לעיל, כולל את סה"כ התלונות שהטיפול בהן הסתיים, נכון לזמן כתיבת דוח זה כמו גם, הדוחות לשנים: 2017-2020.



להלן תרשים, המציג את התפלגות התלונות לפי יחידות בין השנים 2012 – 2021:



לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

להלן, טבלה מרכזת לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לשנת 2021:

סה"כ	תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים	מוצדקות חלקית	לא מוצדקות	מוצדקות	אגף/מחלקה
70		11	19	40	הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו
41		4	18	19	חנייה ופיקוח עירוני
26	1	1	4	21	חזות העיר כולל גיבון ופארק עירוני
18		1	6	11	גורמים חיצוניים ²
14		2	7	5	חינוך
14		3	3	8	מנהל הנדסה
11			2	9	תנועה
5			5		תרבות
2			1	1	משאבי אנוש כולל שכר
6		1	1	4	תחזוקה ותפעול
8		1	3	4	שונות ³
3				3	תביעות ביטוח
5	1		2	3	ביטחון כולל חירום ושיטור עירוני
4		1		3	חברה כלכלית
227 228	1	25	71	131	סה"כ
100%		11%	31%	58%	באחוזים

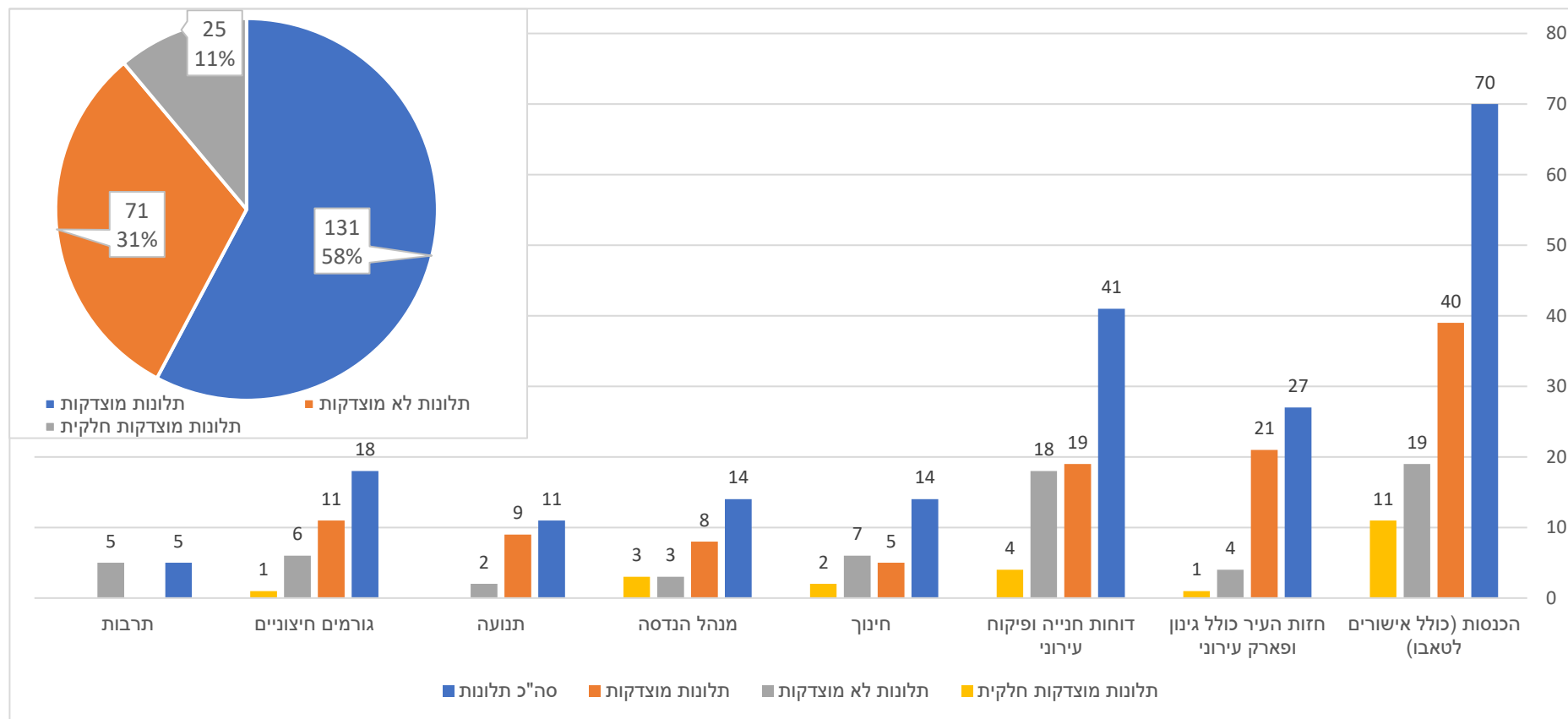
הנתונים בטבלה לעיל, מצביעים על שינוי בפילוח התלונות בהשוואה לשנת 2020. עלייה של 7% בתלונות הלא מוצדקות, שמירה על המצב בתלונות המוצדקות וירידה של 7% בתלונות המוצדקות חלקית.

¹ לא כולל את התלונה האחת שהטיפול בה טרם הסתיים נכון למועד כתיבת דוח זה.

² מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ומהמשרד לשוויון חברתי.

³ כולל תלונות לגבי מפעל המים, פלגי השרון (ביוב), מועצה דתית, לשכת ראש העיר, דוברות.

להלן, תרשים עיקרי התלונות בשנת 2021 ועוגת סך כל התלונות, המציג את חלוקת התלונות למוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית⁴:



⁴ לגבי דוחות חניה – 47% מהתלונות הינם ערעורים. אישורים לטאבו - כמות התלונות עלתה כשבשנת 2021 התקבלו 14 תלונות לעומת 12 תלונות שהתקבלו בשנת 2020. 18 תלונות מגורמים חיצוניים הן 16 תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ו-2 מהמשרד לשוויון חברתי; הטיפול בתלונה אחת טרם הסתיים ולכן היא לא מופיעה בגרף זה.

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

רח' ויצמן 135, כפר-סבא 4423142 | טלפון: 09-7649121 | Neziv_tlunot@ksaba.co.il

מבוא

1. מבוא כללי

להלן, מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור בעירייה, לרבות לגבי מינוי ומקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

1.1 מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

בשנת 2008 חוקק חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן החוק), המחייב את מועצת הרשות המקומית למנות **ממונה על תלונות ציבור**. על פי החוק ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאית 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 ולשייכוכם 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 מהימנה ומאמינות 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 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 להתייבץ 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.

בחשבון הארנונה לשנת 2022 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** בדרכים המתאימות 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 מיועד 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 בבירור 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 יובל בודניצקי, 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 2021

כאמור, בשנת 2021 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 228 תלונות בחלוקה הבאה: 199 באמצעות דואר אלקטרוני (e-mail), 17 בטלפון, 9 במכתב/פקס ו-3 במסירה אישית.

מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2021 התקבלו 9 תלונות יותר מאשר בשנת 2020, משמע עלייה של 4.1% במספר התלונות לעומת שנת 2020. (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 אחיד ומשנת 2018 חזרה מגמת הירידה בכמות התלונות. בשנת 2020 הייתה עלייה של 27% שחלקם נבע

מהופעת מגפת הקורונה ואי קבלת קהל. בשנת 2021 הייתה כאמור עלייה של 4.1% שנבעה בעיקרה מעלייה במספר התלונות כלפי אגף הכנסות העירייה, חנייה ופיקוח עירוני ותלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ולעומתם ירידה ניכרת במספר התלונות כלפי אגף חזות העיר ואגף החינוך.

מבירור התלונות עולה כי בשנת 2021, 131 תלונות (58%) היו מוצדקות, 71 תלונות (31%) היו לא מוצדקות, 25 תלונות (11%) היו מוצדקות חלקית והטיפול בתלונה אחת לא הסתיים עד לחודש מרץ 2022.

כמו כן, בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלו כ-60 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 2021 התקבלו פניות לבירורים שונים שלא קשורים לממונה על תלונות הציבור. פונים אלה הונחו מיהם הגורמים בעירייה אליהם, עליהם לפנות.

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

2. טבלאות מרכזות ליחידות העירייה

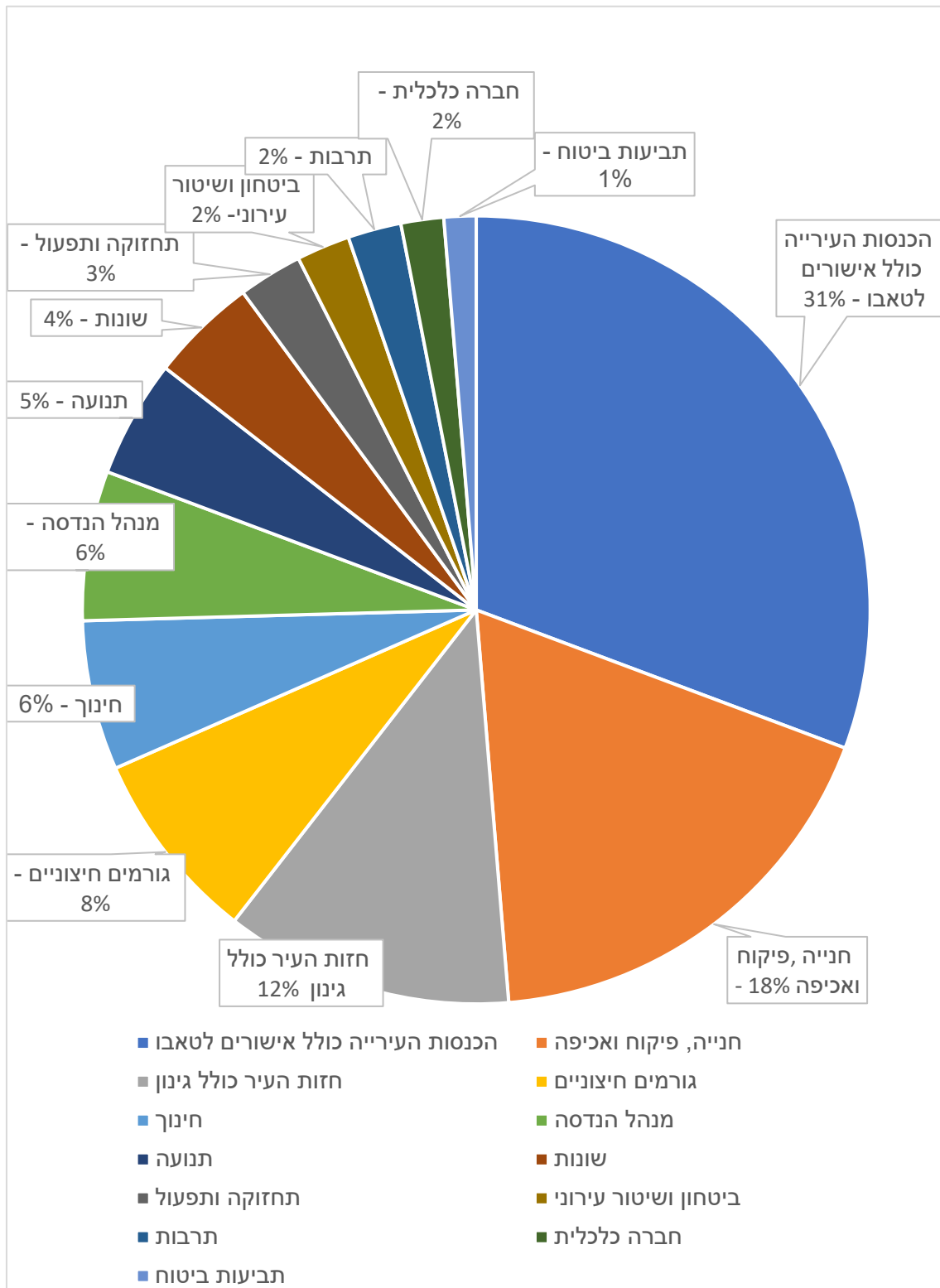
2.1 כללי

להלן, התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות לשנת 2021:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפון	במכתב/ בפקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב מסה"כ
הכנסות העירייה ואישורים לטאבו	61	4	4	1	70	31%
חנייה, פיקוח ואכיפה	33	3	3	2	41	18%
חזות העיר כולל גינון	23	3	1	-	27	12%
גורמים חיצוניים ⁵	18	-	-	-	18	8%
חינוך	14	-	-	-	14	6%
מנהל הנדסה	11	1	1	-	13	6%
תנועה	9	2	-	-	11	5%
שונות ⁶	8	2	-	-	10	4%
תחזוקה ותפעול	7	-	-	-	7	3%
תרבות	5	-	-	-	5	2%
ביטחון ושיטור עירוני	4	1	-	-	5	2%
חברה כלכלית	4	-	-	-	4	2%
תביעות ביטוח	2	1	-	-	3	1%
סה"כ	199	17	9	3	228	100%
באחוזים	87.3%	7.5%	3.9%	1.3%	100%	

⁵ 16 מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ו-2 מהמשרד לשוויון חברתי.
⁶ מועצה דתית; לשכת ראש העיר; משאבי אנוש ושכר, שירותים חברתיים, דוברות, מפעל המים; פלגי השרון (ביוב).

להלן, התפלגות התלונות לפי נושאים⁷ ויחידות מטפלות:⁸



⁷ גורמים חיצוניים – נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (16), המשרד לשוויון חברתי (2)
⁸ שונות – מועצה דתית, לשכת ראש העיר, משאבי אנוש ושכר, שירותים חברתיים, דוברות, מפעל המים, פלגי השרון (ביוב)

2.2 זמני הטיפול

להלן, זמני הטיפול ב-227 תלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2021:

אגף/מחלקה	עד שבוע ימים	בין שבוע לחודש	בין חודש לשנה	בין חצי שנה לשנה
הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו	52	15	3	
חנייה ופיקוח עירוני	26	14	1	
חזות העיר כולל גיבון ופארק עירוני	17	4	4	1
גורמים חיצוניים ⁹	6	8	4	
חינוך	7	3	2	1
מנהל הנדסה	6	3	4	
תנועה	10	1		
תחזוקה ותפעול	2	2	3	1
שונות ¹⁰	3	3	1	1
תרבות	2	3		
חברה כלכלית	3	1		
ביטחון ושיטור עירוני	2		3	
תביעות ביטוח		2	1	
משאבי אנוש ושכר		2		
סה"כ	136	61	26	4
באחוזים	60%	27%	11%	1%

⁹ 16 תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ו-2 תלונות מהמשרד לשוויון חברתי.
¹⁰ שירותים חברתיים, לשכת ראש העיר, דוברות, מועצה דתית, מפעל המים, פלגי השרון (ביוב).

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 בתלונה אחת שהתקבלה בשנת 2021 לא הסתיים נכון לחודש מרץ 2022.

2.3 פירוט השינויים בשנת 2021 לעומת שנת 2020

להלן, טבלה המייצגת את השינויים בשנת 2021 לעומת שנת 2020:

אופן פניה	אימייל		טלפון		במסירה/ פגישה במכתב/ בפקס		סה"כ		חיסור תלונות שעלה/ירד
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	
הכנסות עירייה	61	41	4	10	5	1	70	52	+18
חנייה ופיקוח	33	31	3	-	5	1	41	32	+9
חזות עיר גינון פארק	23	35	3	4	1	-	27	39	-12
הנדסה ותנועה	21	25	3	1	1	4	25	30	-5
גורמים חיצוניים ¹¹	18	13	-	-	-	-	18	13	+5
חינוך	14	20	-	3	-	-	14	23	-9
תרבות	5	7	-	-	-	-	5	7	-2
שונות ^{12;13}	19	16	2	2	-	2	21	20	+1
תביעות ביטוח	2	1	1	1	-	-	3	2	+1
חברה כלכלית	4	1	-	-	-	-	4	1	+3
סה"כ	200	190	16	21	12	8	228	219	+9

¹¹ תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (16) ותלונות מהמשרד לשוויון חברתי (2).

¹² בשנת 2020 - משאבי אנוש ושכר, ביטחון ושיטור עירוני, דוברות, תחזוקה ותפעול, ועד עובדים, מוקד עירוני, מכרזים, מועצה דתית.

¹³ בשנת 2021 - משאבי אנוש ושכר, ביטחון ושיטור עירוני, דוברות, תחזוקה ותפעול, שירותים חברתיים, לשכת ראש העיר, מועצה דתית, מפעל המים, תאגיד פלגי השרון (ביוב).

ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2021 התקבלו 9 תלונות יותר מאשר בשנת 2020 כך שסך מספר התלונות עלה ב-4.1% לעומת שנת 2020.

בנוסף, פרט ל-228 התלונות שהתקבלו בשנת 2021, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור כ-60 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.

העלייה במספר התלונות נבעה בעיקרה מעלייה במספר התלונות לגבי אגף הכנסות העירייה, חנייה ופיקוח עירוני ומגורמים חיצוניים וזאת לעומת ירידה ניכרת במספר התלונות לגבי אגף חזות העיר ולגבי אגף החינוך.

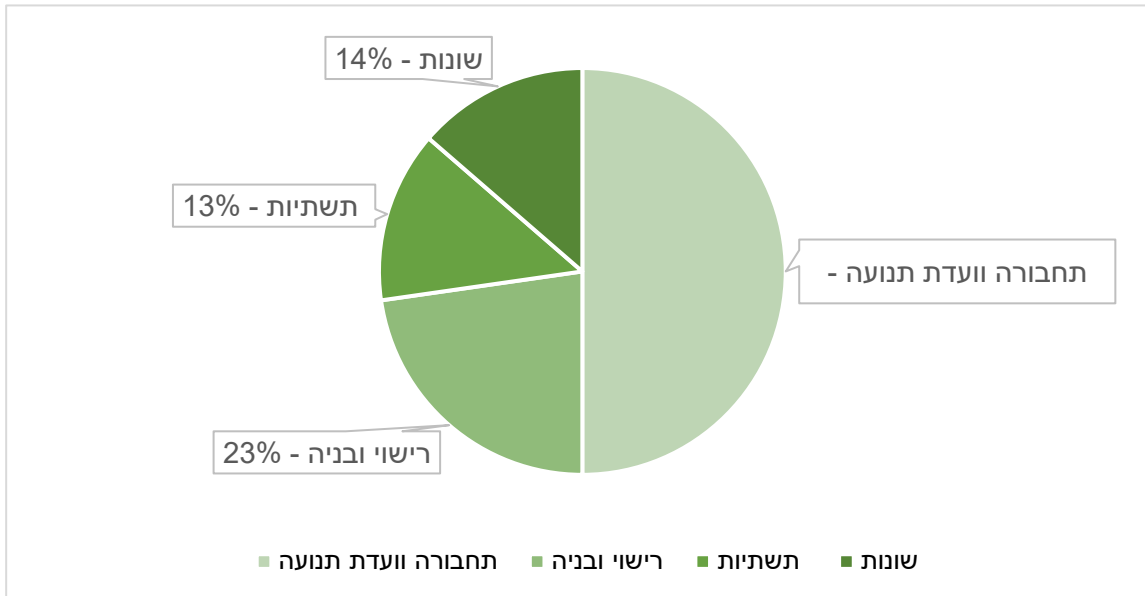
2.4 פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות

להלן, פירוט התלונות במנהל הנדסה כולל תנועה המהוות 11% מכלל התלונות:

המחלקה/נושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
חוסר מענה ואי אישור להרחבת דירה	1	-	-	-	1	
התנהלות חמורה בפרוייקט פינוי בינוי "תקומה"	1	-	-	-	1	
תלונה על היתר בנייה	-	-	1	-	1	
חוסר מענה ואי אישור להרחבת דירה	1	-	-	-	1	
פניה בנוגע לזירוז תהליך תמ"א	1	-	-	-	1	
סה"כ רישוי ובניה	4	-	1	-	5	23%
תלונה בנוגע לשיפוץ רחוב	2	-	-	-	2	
הזזת ארון תקשורת ממדרכה ביציאה מחניון תת קרקעי שמפריע לשדה ראייה	1	-	-	-	1	
תלונה של ועד שכונה על רעש מכבישים, זיהום אור מפרסום, קיר אקוסטי חסר מול כביש 531 ומקטע של קיר אקוסטי לא אחיד ולא אפקטיבי בגבול השכונה	1	-	-	-	1	
סה"כ תשתיות	4	-	-	-	4	13%

המחלקה/נושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
החלפת מספר על גבי תמרור חניית נכה עקב רכב חדש - מה צריך לשלוח כדי לקבל אישור זמני עד שהנושא יועלה לאישור קבוע בוועדת תנועה	-	1	-	-	1	
יציאה מהחנייה לכביש בבטחה עקב שיפוצים ברחוב וסלילת שביל אופניים	1	-	-	-	1	
קירוב חניית נכה לתושב נכה שמגיע למועדון גמלאים	1	-	-	-	1	
הקצאת חניית נכה סמוך למקום מגורים	1	-	-	-	1	
בעיית תחבורה ליד בית ספר דמוקרטי	1	-	-	-	1	
אי הפיכת רחוב לחד סטרי מכיוון דרום	1	-	-	-	1	
אי קבלת פרוטוקול ועדת תנועה והחלטה	1	-	-	-	1	
ביטול חניית נכה עקב פג תוקף של התו נכה	-	1	-	-	1	
ביטול חניית נכה	1	-	-	-	1	
ביטול חניית נכה, עקב מידע שגוי על פקיעת תוקף הנכות	1	-	-	-	1	
חניית נכה לא מוצדקת	1	-	-	-	1	
סה"כ תחבורה וועדת תנועה	9	2	-	-	11	51%
תלונה בנוגע לשימוש בתאורת פליקרים ונוצצים באירועים בעיר עקב בעיה נירולוגית - אפילפסיה	1	-	-	-	1	
אנטנות סלולאריות	1	-	-	-	1	
תלונה על חנות אטליז שיש בבנין שמשתלט על שטח משותף ורוצה לבנות שם מחסן	-	1	-	-	1	
סה"כ שונות	2	1	-	-	3	13%
סה"כ	18	2	1	-	23	100%

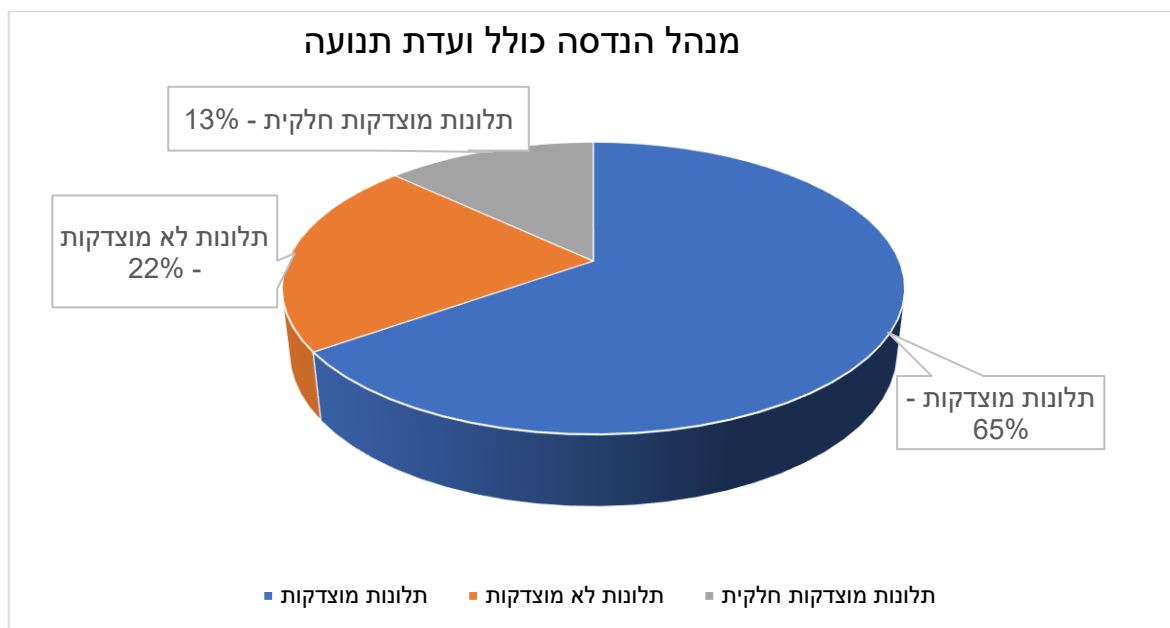
התפלגות התלונות במנהל הנדסה לפי מחלקות:



חלקן היחסי של התלונות על מנהל הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2021, ירד בכ-2.7%, ומסתכם בירידה של 5 תלונות (25 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 30 מתוך 219 בשנת 2020).

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 באחוזים לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות במנהל הנדסה: 65% מוצדקות, 13% מוצדקות חלקית ו-22% לא מוצדקות.



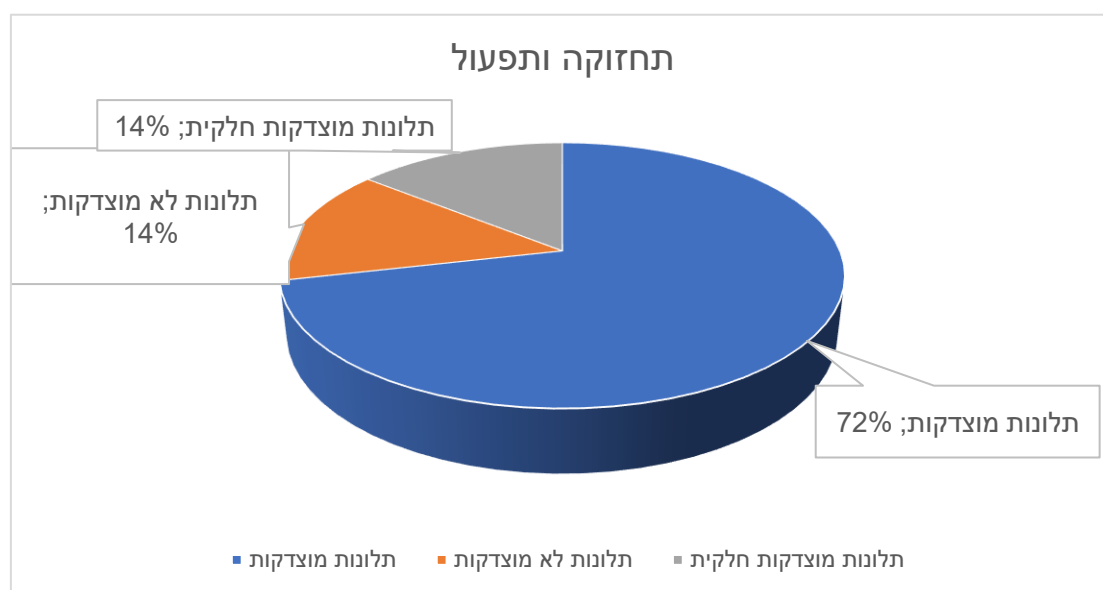
אגף תחזוקה ותפעול:

בשנת 2021 התקבלו 7 תלונות השייכות לאגף תחזוקה ותפעול.

להלן, פירוט התלונות לגבי מחלקות מאגף אחזקה ותפעול אשר מהוות 3% מכלל התלונות:

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	מסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
התרוממות ריצוף והמכסה בחניית בניין עקב עבודות ברחוב	1	-	-	-	1	16.7%
טיפול בעץ פיקוס שגורם לסתימות בצנרת הביוב	3	-	-	-	3	50%
סימון כניסה לחצר בית לאחר כיוסי אספלט חדש	1	-	-	-	1	16.7%
עבודות ציבוריות	5	-	-	-	5	83.3%
תלונה על הליך ביצוע החלפת תאורה ללא ליווי הנדסי	1	-	-	-	1	16.7%
חשמל	1	-	-	-	1	16.7%
סה"כ	6	-	-	-	6	100%

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף תחזוקה ותפעול:
72% מוצדקות, 14% מוצדקות חלקית ו-14% לא מוצדקות.



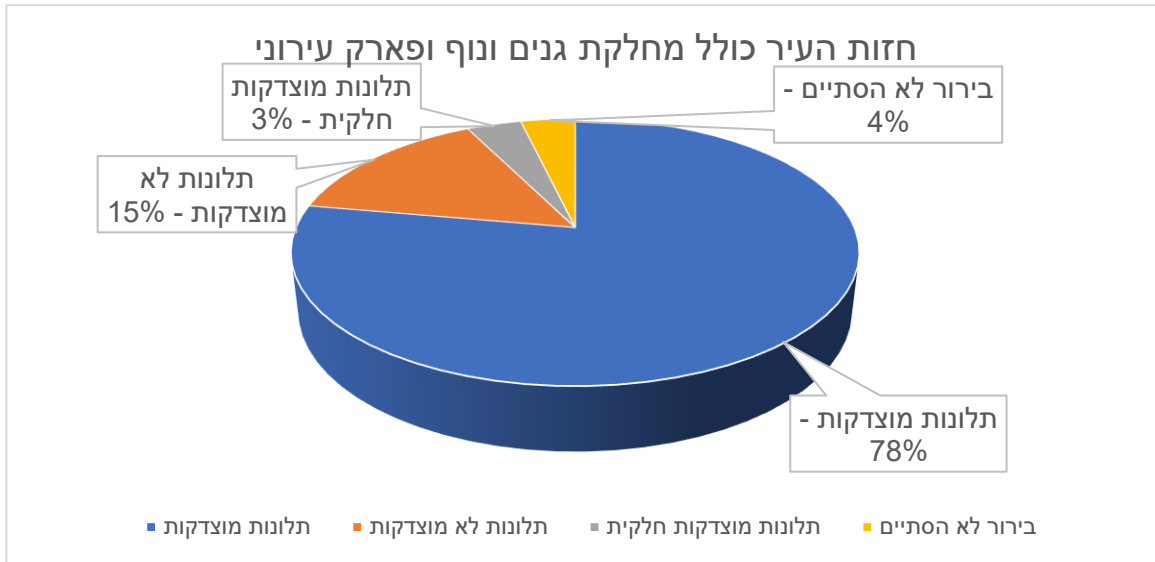
אגף חזות העיר כולל מחלקת גנים ונוף ופארק עירוני:

להלן, פירוט התלונות לגבי מחלקות אגף חזות העיר אשר מהוות 12% מכלל התלונות:

הנושא	אימייל	טלפון	פקס מכתב/ פגישה	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
ניקיון שטח ציבור	5	-	-	-	5	
פינוי פחי אשפה	2	1	1	-	4	
פינוי גזם	1	-	-	-	1	
סה"כ ניקיון	8	1	1	-	10	37%
אי השקיה	-	1	-	-	1	
גיזום עצים	3	-	-	-	3	
נזילת מים בגינה	-	1	-	-	1	
גינון ציבורי	2	-	-	-	2	
שילוט בגינה	1	-	-	-	1	
סה"כ גנים ונוף	6	2	-	-	8	30%
שימוש עסקי	1	-	-	-	1	
מפגע בטיחותי	1	-	-	-	1	
סה"כ פארק עירוני	2	-	-	-	2	7%
מפגע עטלפים	2	-	-	-	2	
יתושים	1	-	-	-	1	
גרירת רכב	1	-	-	-	1	
מדבקת רכב נטוש לא תקינה	1	-	-	-	1	
מפגע ברחוב	2	-	-	-	2	
סה"כ שונות	7	-	-	-	7	26%
סה"כ	23	3	1	-	27	100%

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף חזות העיר מבין כלל התלונות בשנת 2021, **ירד בכ-6%** ומסתכם **בירידה של 12 תלונות** (27 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 39 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית באגף חזות העיר:
78% מוצדקות, 3% מוצדקות חלקית, 15% לא מוצדקות ו-4% הבירור לא הסתיים.



חברה כלכלית:

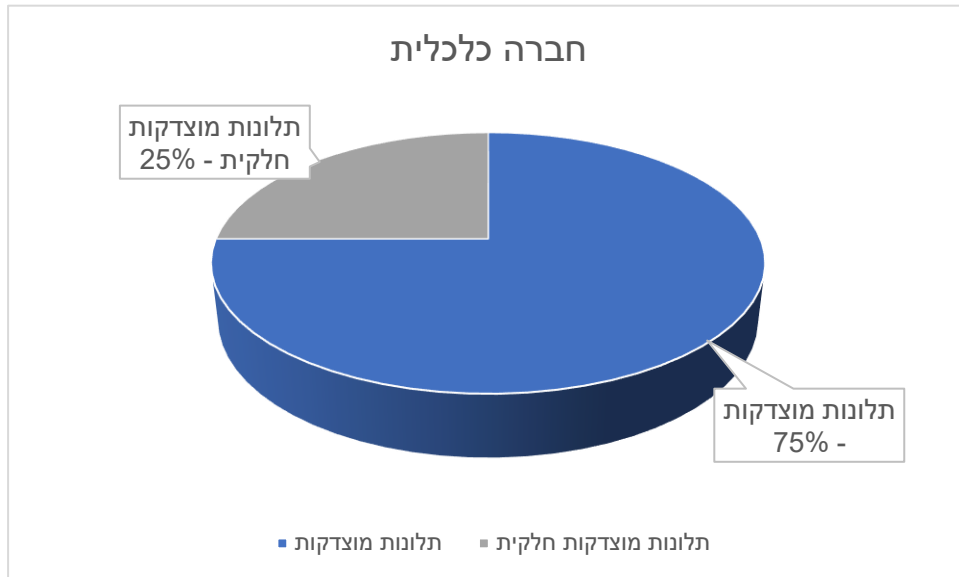
להלן, פירוט התלונות לגבי החברה הכלכלית אשר מהוות 2% מכלל התלונות:

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
שערי שלטי הפרסום פתוחים בגשר.	1	-	-	-	1	
מחיר גבוה עבור חנייה במגרש החנייה ברחוב עתיר ידע.	1	-	-	-	1	
בקשה לבטל את תכנית העירייה לבניית מתחם כושר חדש בגן גלר.	1	-	-	-	1	
אירוע נפילה של קטינה ואי טיפולה של מח' ביטוחים בנושא, מאחר והקבלן שביצע עבודות בשטח שייך לחברה הכלכלית.	1	-	-	-	1	
סה"כ	4	-	-	-	4	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2021, עלה בכ-1.25% ומסתכם בעלייה של 3 תלונות (4 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 1 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית בחברה הכלכלית:
75% מוצדקות ו-25% מוצדקות חלקית.



רשות החנייה, פיקוח ואכיפה:

להלן, פירוט התלונות על רשות החנייה ופיקוח אשר מהוות 18% מכלל התלונות:

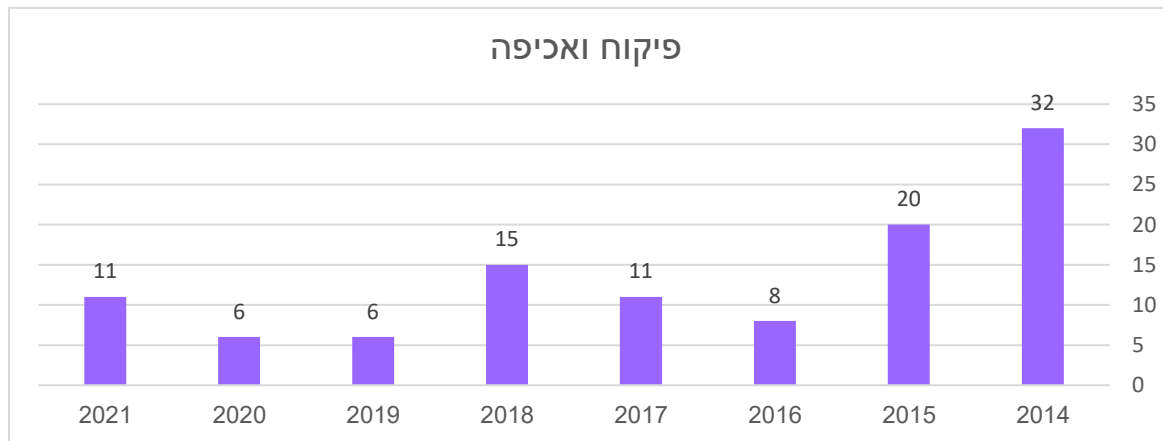
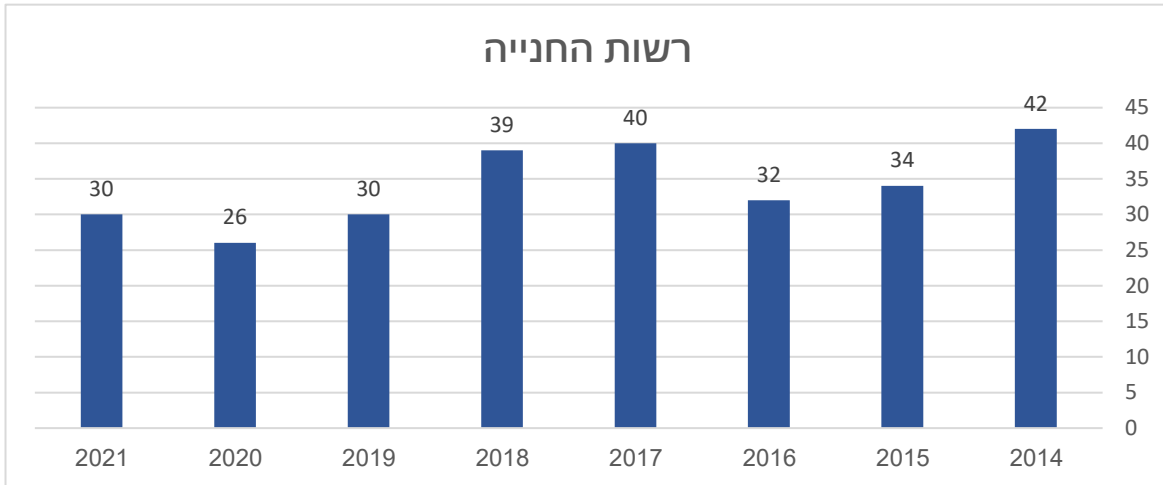
הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
ערעור על דוח חנייה	10	2	1	1	14	
חיוב כפול על דוח	1				1	
תו חנייה תושב/אזורי	6				6	
פגגו עיר אחרת	1				1	
תו חנייה וירטואלי	3				3	
חנייה מפריעה				1	1	

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
חיוב שגוי בפנגו	2				2	
תשלום באתר	1				1	
גביית חוב	1				1	
סה"כ חנייה	25	2	1	2	30	73%
רעש	1	-	1	-	2	
רכב נטוש	1	-	-	-	1	
ערעור על דוח פיקוח	4	1	1	-	6	
התנהגות פקחית	1	-	-	-	1	
חנייה בחניית נכים	1	-	-	-	1	
סה"כ פיקוח עירוני	8	1	2	-	11	27%
סה"כ	33	3	3	2	41	100%

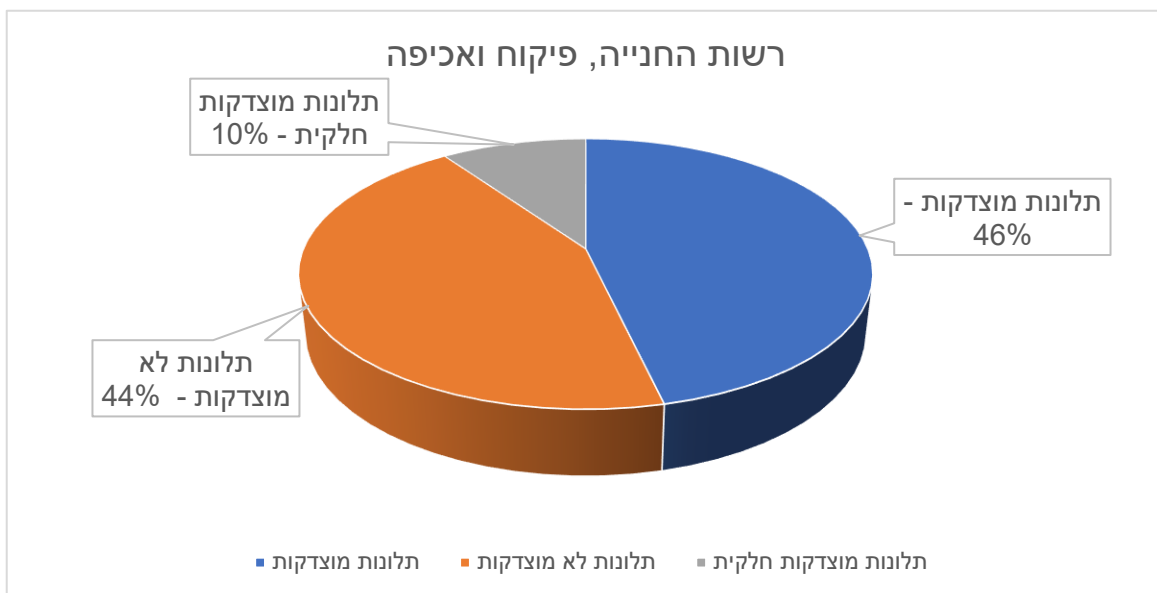
מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על רשות החנייה, פיקוח ואכיפה מבין כלל התלונות בשנת 2021 מהוות 18% מכלל התלונות. חלקן היחסי **עלה בכ-3.4%**, ומסתכם בעלייה של 9 תלונות (41 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 32 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, כמות התלונות על רשות החנייה ועל פיקוח ואכיפה בשנים: 2014-2021:



להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית לגבי רשות החנייה ופיקוח ואכיפה:
46% מוצדקות, 10% מוצדקות חלקית, ו-44% לא מוצדקות.



אגף הכנסות העירייה ותביעות ביטוח:

להלן, פירוט התלונות לגבי אגף הכנסות העירייה ותביעות ביטוח אשר מהוות 32% מכלל התלונות:

הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
הנחה/פטור ארנונה	14	1	-	-	15	
במוקד תשלומי ארנונה המוקדנית אמרה שיש חוב משנות ה-90 לחינוך ע"ש ביתו	1	-	-	-	1	
תשלום ארנונה שנה מראש לא נקלט	1	-	-	-	1	
טיפול לקוי בהחזר כסף	2	-	1	-	3	
אי מענה על בעיות בחשבון הפונה	2	-	-	-	2	
שובר ארנונה שגוי	4	-	-	-	4	
אי קבלת תו מזון ממשרד הפנים	1	1	-	-	2	
החלפת מחזיקים	8	-	-	-	8	
קבלת אישור לטאבו	12	-	2	-	14	
קבלת שרות לקוי במוקד הטלפוני	5	-	-	-	5	
קבלת שרות לקוי	4	1	-	-	5	
חוב שגוי בארנונה	5	-	1	1	7	
אי קבלת שוברי תשלום ארנונה	-	1	-	-	1	
חיוב במועד שגוי	1	-	-	-	1	
שינוי שם על הקבלה	1	-	-	-	1	
הכנסות העירייה	61	4	4	1	70	31%
הגשת תביעת ביטוח בנוגע לנפילה ברחוב	1	-	-	-	1	

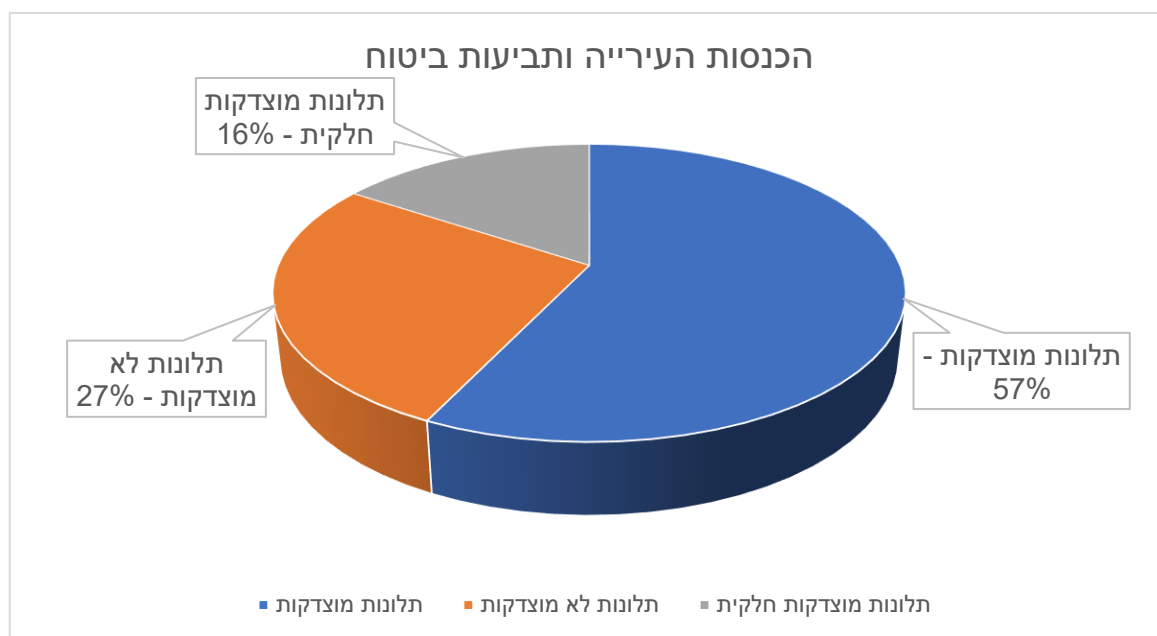
הנושא	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה /אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
תביעת ביטוח בשל פגיעת עמוד תאורה ברכב	1	-	-	-	1	
תלונה על נזק לקלנועית	-	1	-	-	1	
תביעות ביטוח	2	1	-	-	3	1%
סה"כ	63	5	4	1	73	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על הכנסות העירייה ותביעות ביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2021, **עלה בכ-7.4%**, ומסתכם **בעלייה של 19 תלונות** (73 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 54 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף הכנסות העירייה כולל תביעות ביטוח:

57% מוצדקות, 16% מוצדקות חלקית -27% לא מוצדקות.



אגף תרבות

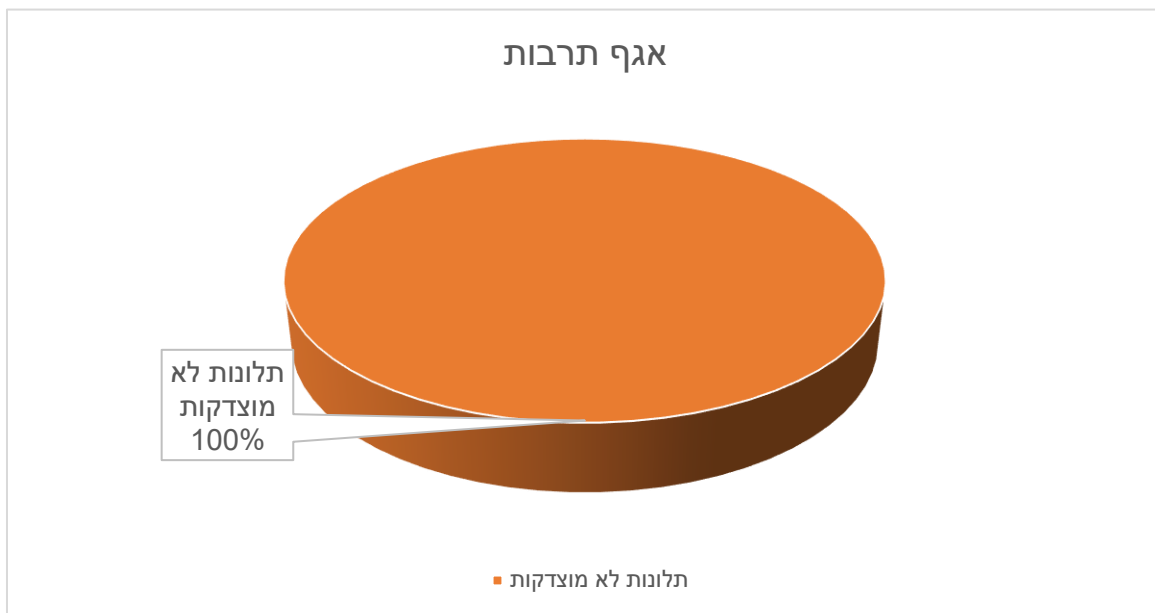
להלן, פירוט התלונות לגבי אגף תרבות אשר מהוות 2% מכלל התלונות:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
הגבלת כמות הצילום בספרייה	1	-	-	-	1	
תערובת אומן יחיד ברחבי העיר	1	-	-	-	1	
חיוב שנעשה ללא קבלת כל הרשאה	1	-	-	-	1	
סוגיות שונות בחברת ספיר	1	-	-	-	1	
אי מתן הנחה ברישום שני אחים לקייטנה	1	-	-	-	1	
סה"כ	5	-	-	-	5	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף תרבות מבין כלל התלונות בשנת 2021, **ירד בכ-1%**, ומסתכם **בירידה של 2 תלונות** (5 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 7 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף תרבות:
100% מהתלונות לא מוצדקות.



אגף חינוך

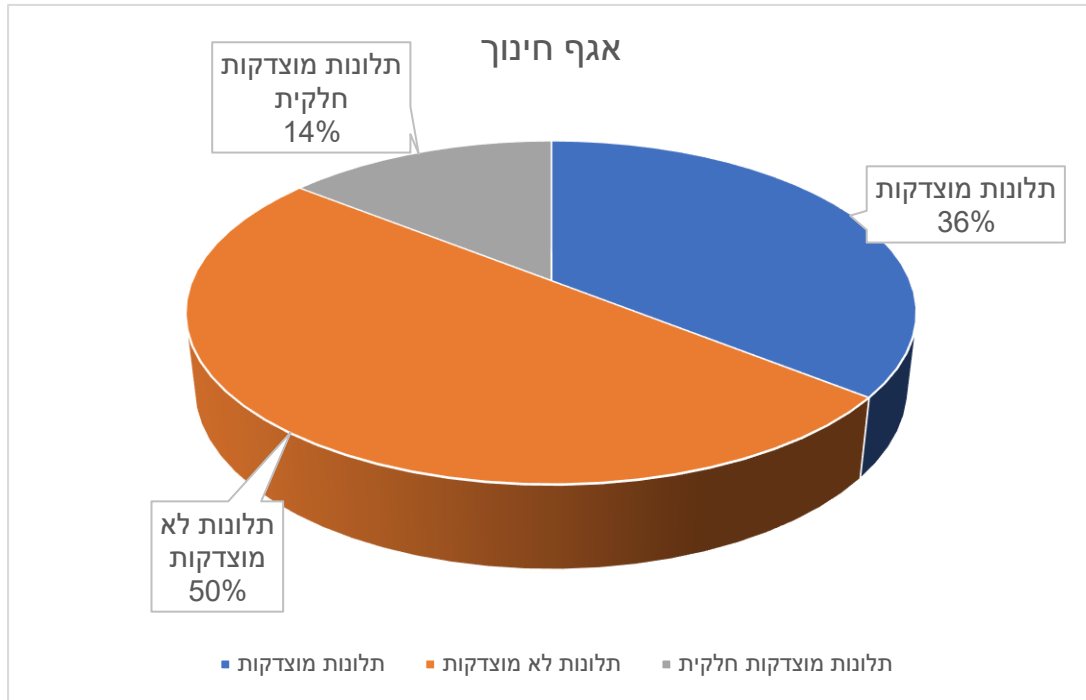
להלן, פירוט התלונות לגבי אגף החינוך אשר מהוות 6% מכלל התלונות:

המחלקה	אימייל	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
החזר תשלום לילד שלא שהה בגן בזמן הסגר	1	-	-	-	1	
תשלום לקייטנה עבור ילד שעל הספקטרום האוטיסטי	1	-	-	-	1	
שיבוצים לגני ילדים	4	-	-	-	4	
ילד הזקוק לסיוע רפואי בגן עקב קוצר נשימה	1	-	-	-	1	
כוונת העירייה לאחד את גני יול"א וגנים קצרים	2	-	-	-	2	
נגישות חומרי הדברה בגן ילדים	1	-	-	-	1	
אי טיפול בהסעות ילדי גן חינוך מיוחד	1	-	-	-	1	
התנהלות קבלת קהל	1	-	-	-	1	
גני ילדים	12	-	-	-	12	86%
ערעור שיבוץ לחטיבת ביניים	1	-	-	-	1	
בתי ספר	1	-	-	-	1	7%
תלונה על מנהלת האגף	1	-	-	-	1	
כללי	1	-	-	-	1	7%
סה"כ	14	-	-	-	14	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן **היחסי** של התלונות על אגף חינוך מבין כלל התלונות בשנת 2021, **ירד בכ-5%** ומסתכם **בירידה של 9 תלונות** (14 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 23 מתוך 219 בשנת 2020).
2. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהוות 86% מסך התלונות על אגף החינוך, כשבשנת 2020, התלונות על מחלקת גני ילדים היוו 83%, **משמע עלייה של 3%**.

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות באגף חינוך:
 36% מוצדקות, 14% מוצדקות חלקית, 43% לא מוצדקות ו-7% הבירור לא הסתיים.



להלן, פירוט התלונות על שאר יחידות העירייה אשר מהוות יחד 6% מכלל התלונות:

אגף/מחלקה	אימייל	טלפון	פקס/מכתב/	במסירה/אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים מהסה"כ
ביטחון ושיטור עירוני	4	1	-	-	5	0.022%
משאבי אנוש, שכר	2	-	-	-	2	0.009%
שירותים חברתיים	-	2	-	-	2	0.009%
דוברות	1	-	-	-	1	0.004%
שונות	1	-	-	-	1	0.004%
מפעל המים ופלגי השרון	2	-	-	-	2	0.009%
מועצה דתית	1	-	-	-	1	0.004%
סה"כ	11	3	-	-	14	6% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2021, ירד בכ-3.5%, ומסתכם בירידה של 7 תלונות (14 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 21 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 14 תלונות):

1. תלונה על רעש מסירנות אמבולנסים;
2. תלונה על סכנה מאופניים חשמליים;
3. תלונה על אי תשלום שכר מלא;
4. תלונה על אי קבלת תווי מזון;
5. תלונה על הסרת מס' טלפון נייד מתפוצת מסרונים;
6. תלונה על חוסר טיפול בדיווח על דליפת מים;
7. תלונה על פיטורין עקב אי התחסנות נגד קורונה.

טיפול בתלונות שהגיעו מגורמים חיצוניים:

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, אשר מהוות 8% מכלל התלונות:

סה"כ	טלפון	אימייל	הגורם החיצוני הפונה
16	-	16	תלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה
2	-	2	המשרד לשוויון חברתי
18	-	18	סה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2021, **עלה בכ-2%**, ומסתכם **בעלייה של 5 תלונות** (18 מתוך 228 בשנת 2021 לעומת 13 מתוך 219 בשנת 2020).

להלן, פירוט התלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה:

1. תלונה על חסימה חלקית באינסטגרם של ראש העיר;
2. תלונה על חוסר ביטחון ושמירה, איכות הסביבה, ניקיון ופיקוח חנייה בשכונה;
3. תלונה על מתן דוח מפקח שלא היה לבוש בבגדי פקח וללא תג מזהה;
4. תלונה על קירוי מגרשי כדורסל במערכת סולארית;
5. תלונה על חסימת תושבת ברשתות החברתיות;

6. תלונה על ריסוס והחלפת חול בזמן שהיית הילדים בגן;
 7. תלונה על העתקת תמרור לחניית נכה לחנייה ציבורית ללא אישור ועדת תנועה;
 8. תלונה על שיבוץ ילדה לגן ממ"ד;
 9. תלונה על אי קבלת שרות וטיפול בתלונה על ידי אגף הכנסות ומחלקת גבייה;
 10. תלונה על אי הצבת שילוט הולם למדיניות חנייה בכחול לבן תוך הכשלת אזרחים;
 11. תלונה על דוח חנייה לרכב ממקום עבודה שבינתיים העובדת עזבה את מקום העבודה;
 12. תלונה על אי החזר תשלומים מהחברה לתרבות ופנאי בזמן הקורונה;
 13. תלונה על מטרדים מעצי פיקוס ברחוב;
 14. תלונה בנוגע לקבלת דוח חנייה והגשת ערעור במקום שלכאורה אינו דורש תשלום ללא תו חנייה או הפעלת פנגו;
 15. תלונה על ערעור על דוח חנייה;
 16. תלונה בנוגע להסדרת תשלום דוח חנייה לפני משפט.
- להלן, פירוט התלונות מהמשרד לשוויון חברתי:

1. תלונה על הצבת מכולת בניין ליד החצר האחורית של בניין מגוריו, בשכונת יוספטל וחשש מפני חוסר נגישות לאזור בלוני הגז או במקרה של שריפה.
2. תלונה על חוב ארנונה לעירייה.

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

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקיות לגבי התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה:

56% מוצדקות, 6% מוצדקות חלקיות, ו-38% לא מוצדקות.

