

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022



19 באפריל 2023
כ"ח בניסן תשפ"ג

אסמכתא: 650189

לכבוד	לכבוד
חברי מועצת העיר	מר רפי סער ראש העיר
	<u>כ א י</u>

שלום רב,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הנני מתכבד להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא לשנת 2022 כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בשנת 2022 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 148 תלונות אל מול 228 תלונות אשר התקבלו בשנת 2021, משמע ירידה של 35% 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 מחלקות נוספות אליהן מופנות תלונות/פניות תושבים לטיפול שלא דרך לשכת מבקר בעירייה קיימות העירייה והממונה על תלונות הציבור, כגון: מוקד עירוני; דוברות; הנדסה; חזות העיר; חינוך ועוד.

בדוח זה, מוצגות זו השנה השישית, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית וזאת כפי שנקבע על ידי הממונה על תלונות הציבור - ראו גרף בעמוד 5 וטבלה בעמוד 7.

המעקב והבקרה אחר הטיפול בתלונות הציבור בשנת 2022 נעשו באופן ידני ונתמכו באמצעות גיליונות אלקטרוניים (Excel) בחלוקה לאגפים/מחלקות/יחידות. עוד אציין כי עם גיוס מבקרת בכירה, נעשית פעילות נמרצת להסדרת הטיפול בתלונות תושבים על בסיס פלטפורמה דיגיטאלית עצמאית המבוססת על טפסים מקוונים וחילול דוחות לשיפור השירות והבקרה.

יצוין כי לאור הגידול באוכלוסיית העיר כפר סבא ולאור האפשרויות להגשת תלונות באמצעים דיגיטליים באופן ידיותי למשתמש, ראוי להסדיר את פעילות הממונה



-2-

על תלונות הציבור המבוצעים בידי עובדי הביקורת ולהקצות משאבים של כח אדם יעודיים וכן, הסדרה של 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).

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

בכבוד רב,

דוד ציון תורג'מן

מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר יובל בודניצקי - מנכ"ל העירייה



תוכן עניינים

5	פתח דבר
6	עיקרי הממצאים
11	מבוא
16	הטיפול בתלונות

פתח דבר

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022 מוגש מכוח סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

דוח זה מסכם את הפעילויות הנוגעות לתלונות הציבור בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא, לרבות סקירה ועיבוד נתונים, תיאור מילולי של התלונות שהתקבלו והמענה לו זכו וכו'.

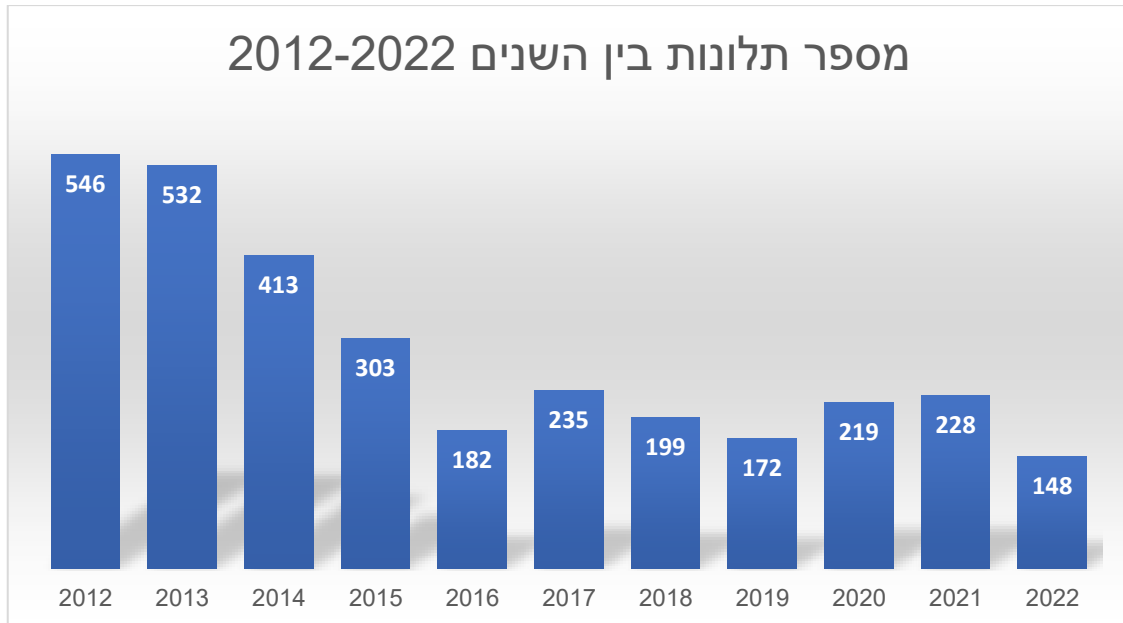
הממונה על תלונות הציבור מייחס חשיבות רבה לטיפול יעיל ומהיר בזמן לתלונות שהתקבלו, בדיקתן ובירורן עד תום והשבת מענה אל הפונה.

בנוסף לתלונות שהתקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור בשנת 2022, התקבלו גם פניות אשר אינן נמצאות בטיפול של הממונה ולפיכך, הן הועברו לטיפול של אחראית פניות הציבור ביחידת השירות העירונית ו/או למוקד העירוני.

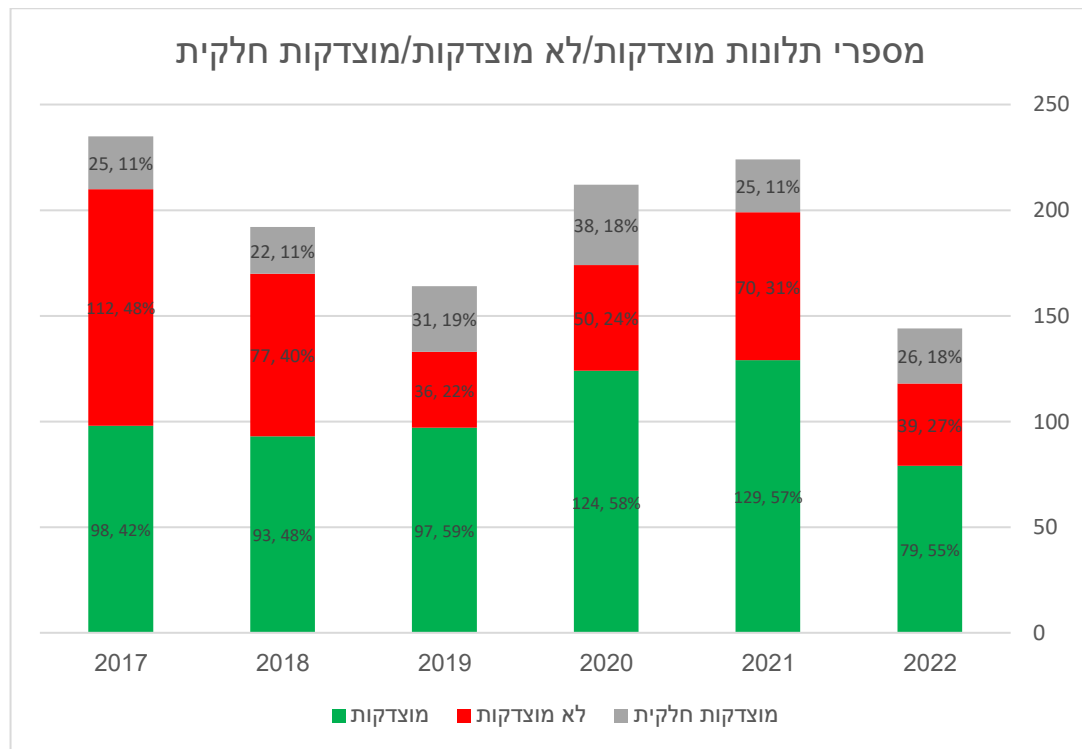
עיקרי הממצאים

- א. בשנת 2022 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 148 תלונות לעומת 228 תלונות אשר התקבלו בשנת 2021, משמע ירידה של 35% בשיעור התלונות לעומת השנה הקודמת (פירוט בסעיף 1.2 עמ' 14).
- ב. הירידה במספר התלונות נבעה בעיקרה משיפור מתמשך בתפקוד יחידות העירייה בכלל, ומשיפור בטיפול בתלונות שכן הוגשו.
- ג. בנוסף לתלונות שהתקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור בשנת 2022, התקבלו גם פניות אשר אינן נמצאות בטיפול של הממונה ולפיכך, הן הועברו לטיפול של מנהלת מחלקת פניות הציבור במוקד העירוני.
- ד. לשכת הממונה על תלונות הציבור נוהגת למיין את התלונות שהתקבלו על פי קטגוריות: מוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית.
- מתוך 144 תלונות שהטיפול בהן הסתיים, נכון למועד כתיבת דוח זה, נמצאו: 79 תלונות מוצדקות המהוות 55% מכלל התלונות המטופלות; 39 תלונות לא מוצדקות המהוות כ-27%; ו-26 מוצדקות חלקית המהוות 18% (ראו טבלה בעמ' 5).
- ה. מוצע להנהלה הבכירה לוודא כי ממצאי דוח זה יטופלו ביחידות הרלבנטיות בעירייה לשם ייעול תהליכי העבודה בה ובהמשך לכך שיפור השירות לתושבי העיר כפר סבא.

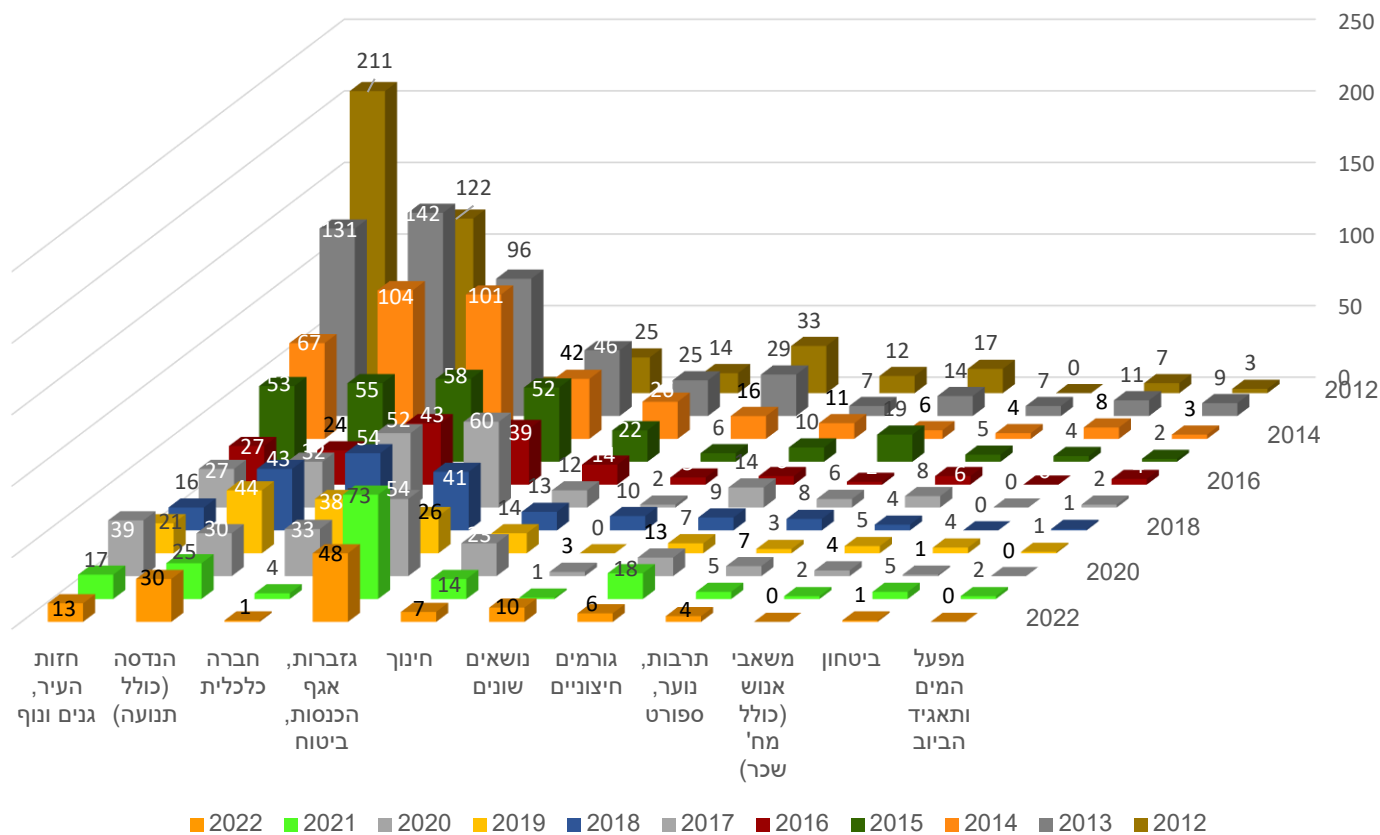
להלן, תרשים של סה"כ התלונות בכל שנה בין השנים 2012 עד 2022:



להלן, תרשים לגבי השנים 2017 עד 2022 של חלוקה במספרים לתלונות מוצדקות, מוצדקות חלקית ולא מוצדקות. תרשים זה, המוצג להלן, כולל את סה"כ התלונות שהטיפול בהן הסתיים, נכון למועד כתיבת דוח זה:



התפלגות התלונות לפי יחידות בין השנים 2012-2022



יש לציין כי בגרף שלעיל, נעשו החל משנת 2021 שינויים בחלוקת התלונות בהתייחס לחברה הכלכלית, פיקוח ואכיפה, חנייה, תנועה והתביעה העירונית ועל כן, יכול ותהיה אי התאמה בין גרף זה לנתונים שבפרקים אחרים בדוח זה בהתייחס ליחידות שצוינו לעיל.

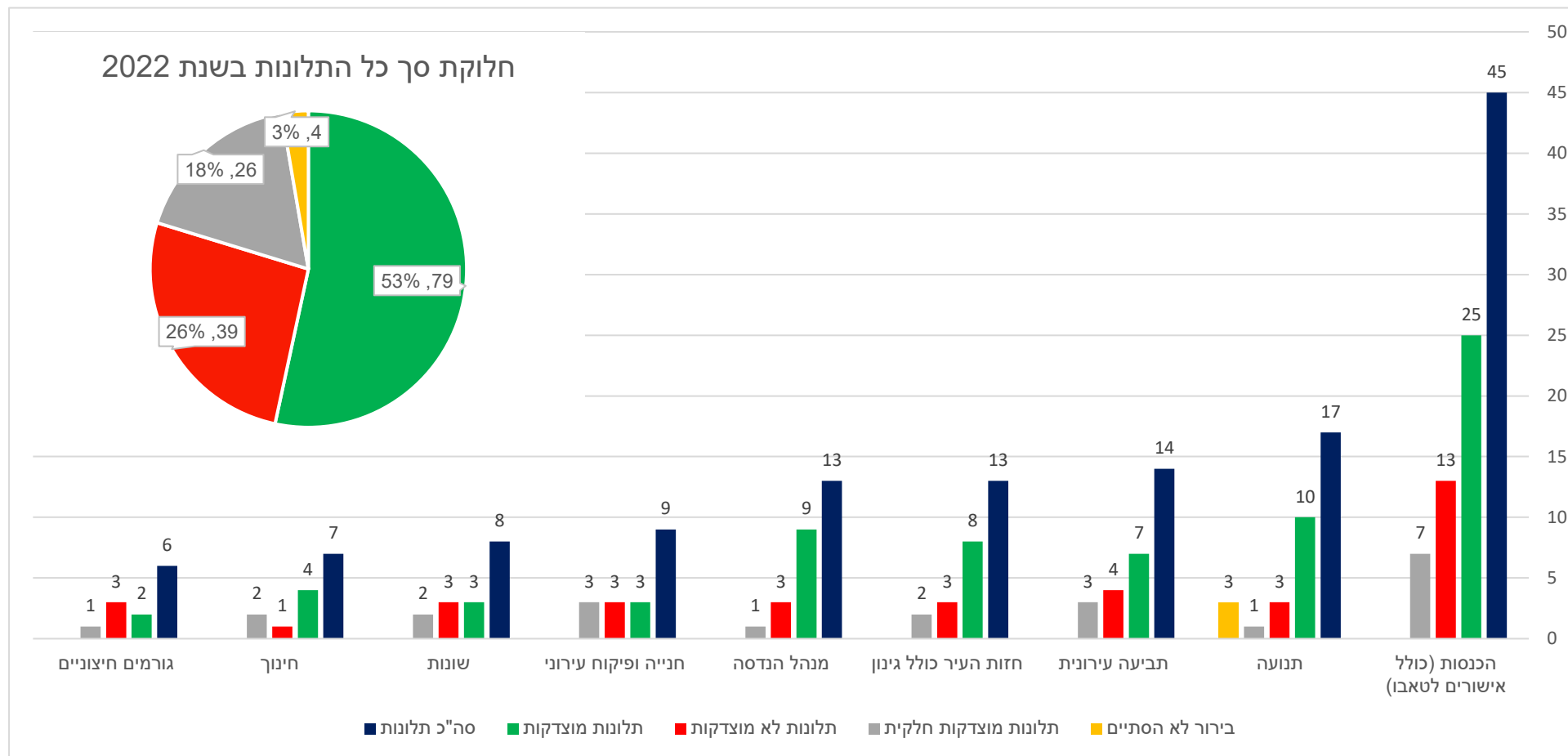
להלן, טבלה מרכזת לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית¹ לשנת 2022:

ס"כ	הטיפול סרם הסתיים	מוצדקות חלקית	לא מוצדקות	מוצדקות	אגף/מחלקה
45		7	13	25	הכנסות ואישורים לטאבו
17	3	1	3	10	תנועה
14		3	4	7	תביעה עירונית
13		2	3	8	חזות העיר ²
13		1	3	9	מנהל הנדסה כולל נגישות ³
9		3	3	3	חנייה ופיקוח עירוני
8		2	3	3	שונות ⁴
7		2	1	4	חינוך
6		1	3	2	גורמים חיצוניים ⁵
4		1	2	1	תרבות/ספורט/תרבות הפנאי
4	1			3	אחזקה ותפעול ⁶
3		1		2	רווחה
3		1	1	1	תביעות ביטוח
1				1	ביטחון/חירום ושיטור עירוני
1		1			חברה כלכלית
144					
148	4	26	39	79	סה"כ
100%		18%	27%	55%	באחוזים

הנתונים בטבלה לעיל, בהשוואה לשנת 2021 מצביעים על שינוי בפילוח התלונות. ישנה עלייה של 4% בתלונות הלא מוצדקות, עלייה של 7% בתלונות המוצדקות חלקית וירידה של 3% בתלונות המוצדקות.

¹ ההגדרה לסטטוס התלונה נקבעה על ידי מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.
² כולל תלונות לגבי פינוי אשפה, איסוף קרטונים, שילוט.
³ כולל תלונה לגבי רישוי עסקים.
⁴ כולל תלונות לגבי: מועצה דתית, דוברות ושונות.
⁵ כל התלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
⁶ כולל תלונות לגבי: מחלקת עבודות ציבוריות ומחלקת חשמל.

להלן, תרשים עיקרי התלונות ועוגת סך כל התלונות בשנת 2022, המציג את חלוקת התלונות למוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית⁷:



⁷ 6 תלונות מגורמים חיצוניים – כולן תלונות מנציבי תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה; הטיפול ב-3 תלונות הקשורות לתנועה טרם הסתיים נכון למועד פרסום דוח זה.

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 מהיקורה ומהאמינות של מוסד הביקורת.

בירור תלונות הציבור בידי הממונה על תלונות הציבור, פותח צוהר נוסף, ממנו ניתן לדלות, נושאים נוספים רלוונטיים לעריכת ביקורות. אי לכך, מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בכפר סבא, יביא מידי שנה בחשבון, בעת הכנת תכנית הביקורת השנתית נושאים לביקורת שנחשפו מבירור תלונות נקודתיות, שיש להן כאמור, השלכות, מעבר למקרים 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 2023 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 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 מבקש 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 אשר מביאים לירידה נוספת במספר התלונות.

תודה מיוחדת שלוחה לעובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור, מר אייל מגיני - סגן מבקר העירייה, גב' עפרי ארדיטי – מבקרת בכירה 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 עד לשנה על פי החוק.

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 מחלקת 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. עוד אציין כי עם גיוס מבקרת בכירה, נעשית פעילות נמרצת להסדרת הטיפול בתלונות תושבים על בסיס פלטפורמה דיגיטאלית עצמאית המבוססת על טפסים מקוונים וחילול דוחות לשיפור השירות והבקרה.

1.2 נתונים על שנת 2022

כאמור, בשנת 2022 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 148 תלונות בחלוקה הבאה: 130 באמצעות דואר אלקטרוני (e-mail), 12 בטלפון, 2 במכתב/פקס ו-4 במסירה אישית.

מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2022 התקבלו 80 תלונות פחות מאשר בשנת 2021, משמע ירידה של כ-35% במספר התלונות לעומת שנת 2021. (פירוט בסעיף 2.3 להלן)

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

א. 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 עלייה של 4.1% ובשנת 2022 כאמור, ישנה ירידה של 35% במספר התלונות שנבעה בעיקרה משיפור בטיפול בתלונות בכלל מחלקות העירייה וכן שיפור כללי בטיפול בתלונות במחלקת הגבייה. כמו כן, ישנה ירידה בכמות הערעורים על דוחות חנייה ועל דוחות הפיקוח העירוני.

מבירור התלונות עולה כי בשנת 2022, מתוך 144 תלונות שהטיפול בהן הסתיים, נכון למועד כתיבת דוח זה, נמצאו: 79 תלונות מוצדקות המהוות 55% מכלל התלונות המטופלות; 39 לא מוצדקות המהוות 27% ו-26 מוצדקות חלקית המהוות 18%. ב-4 תלונות נוספות הטיפול לא הסתיים עד לחודש מרץ 2023.

כמו כן, בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלו פניות רבות שאינן תלונות אשר הועברו לטיפול מנהלת מחלקת 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 2022 התקבלו פניות אחרות בנושאים 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 2022:

אגף/מחלקה	e-mail	טלפון	במכתב/ בפקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב מהסה"כ
הכנסות ואישורים לטאבו	38	6	1	-	45	30%
תנועה	13	2	-	2	17	11%
תביעה עירונית	12	1	-	1	14	9%
חזות העיר ⁸	13	-	-	-	13	9%
מנהל הנדסה כולל נגישות ⁹	12	-	-	1	13	9%
שונות ¹⁰	7	2	1	-	10	7%
חנייה, פיקוח ואכיפה	8	1	-	-	9	6%
חינוך	7	-	-	-	7	5%
גורמים חיצוניים ¹¹	6	-	-	-	6	4%
תרבות/ספורט/תרבות הפנאי	4	-	-	-	4	3%
אחזקה ותפעול ¹²	4	-	-	-	4	3%
רווחה	3	-	-	-	3	2%
תביעות ביטוח	3	-	-	-	3	2%
סה"כ	130	12	2	4	148	100%
באחוזים	88%	8%	1%	3%		

⁸ כולל תלונות לגבי גנים ונוף, פינוי אשפה, איסוף קרטונים, שילוט ופארק עירוני.

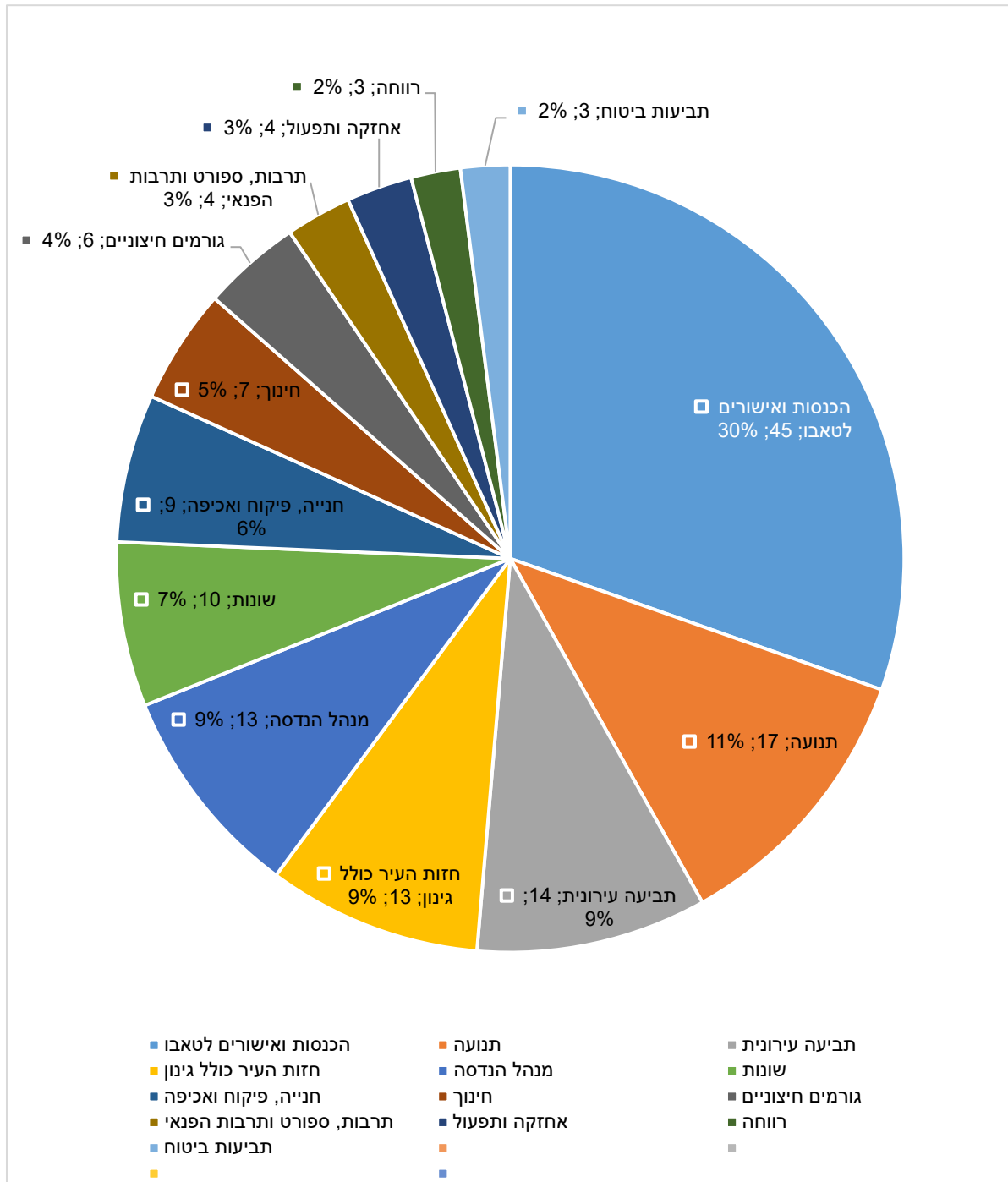
⁹ כולל תלונה לגבי רישוי עסקים.

¹⁰ כולל תלונות לגבי: מועצה דתית, דוברות, ביטחון, חברה כלכלית ושונות.

¹¹ כל התלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

¹² כולל תלונות לגבי: מחלקת עבודות ציבוריות ומחלקת חשמל.

להלן, התפלגות התלונות לפי נושאים¹³ ויחידות מטפלות:¹⁴



¹³ גורמים חיצוניים – נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

¹⁴ שונות – מועצה דתית, דוברות, ביטחון, חברה כלכלית ושונות.

2.2 זמני הטיפול

להלן, זמני הטיפול ב-144 תלונות שהטיפול בהן הסתיים עד מועד כתיבת דוח זה:

אגף/מחלקה	עד שבוע ימים	בין שבוע לחודש	בין חודש לחצי שנה	בין חצי שנה לשנה
הכנסות ואישורים לטאבו	36	9		
תנועה	6	4	4	
תביעה עירונית	12	2	1	
חזות העיר ¹⁵	6	5	1	
מנהל הנדסה	8	2	2	1
שונות ¹⁶	3	6	1	
חנייה, פיקוח ואכיפה	7	2		
חינוך	4	3		
גורמים חיצוניים	3	2	1	
תרבות, ספורט ותרבות הפנאי	3	1		
אחזקה ותפעול	2	1		
רווחה	1	2		
תביעות ביטוח	1	2		
סה"כ	92	41	10	1
באחוזים	64%	28%	7%	1%

- בהשוואה לשנת 2021 הטיפול בתלונות תוך שבוע ימים עלה ב-4%, הטיפול בתלונות בין שבוע לחודש עלה באחוז אחד, והטיפול בתלונות שנמשך בין חודש לחצי שנה עלה ב-4% והטיפול בתלונות שנמשך בין חצי שנה לשנה ירידה ב-3 תלונות.
- משך ימי הטיפול בתלונה מושפע מאופן הטיפול הנדרש לפי סוג התלונה וממספר גורמים קשורים.

¹⁵ 6 תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

¹⁶ מועצה דתית, דוברות, ביטחון, חברה כלכלית ושונות.

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.
4. רובן של התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה טופלו באופן מהיר בשיתוף פעולה מלא עם היחידות הנוגעות בדבר.
5. הטיפול ב-4 תלונות שהתקבלו בשנת 2022 לא הסתיים נכון לחודש מרץ 2023.

2.3 פירוט השינויים בשנת 2022 לעומת שנת 2021

להלן, טבלה המייצגת את השינויים בשנת 2022 לעומת שנת 2021:

מספר התלונות שעלה/ירד	סה"כ		במכתב/ בפקס/ במסירה/ בפגישה		טלפון		e-mail		אופן פניה
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	
-25	45	70	1	5	6	4	38	61	הכנסות ואישורים לטאבו
+6	17	11	2	-	2	2	13	9	תנועה
-4	14	18	1	2	1	2	12	14	תביעה עירונית
-14	13	27	-	1	-	3	13	23	חזות העיר
+1	13	12	1	1	-	1	12	10	הנדסה
-1	10	11	1	-	2	1	7	11	שונות ¹⁷
-17	9	26	-	5	1	3	8	18	חנייה, פיקוח ואכיפה
-7	7	14	-	-	-	-	7	14	חינוך
-10	6	16	-	-	-	-	6	16	גורמים חיצוניים ¹⁸
-1	4	5	-	-	-	-	4	5	תרבות
-2	4	6	-	-	-	-	4	6	אחזקה ותפעול
-	3	3	-	-	-	2	3	-	רווחה
-	3	3	-	-	-	1	3	2	ביטוח
-74	148	222	6	14	12	19	130	189	סה"כ

¹⁷ ההשוואה מתייחסת רק לנושאים זהים בשנת 2021 ובשנת 2022: ביטחון, דוברות, חברה כלכלית, מועצה דתית ושונות.

¹⁸ ההשוואה מתייחסת רק לנושאים זהים בשנת 2021 ובשנת 2022: תלונות מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

חמצאים אלה מצביעים:

בשנת 2022 התקבלו 74 תלונות פחות מאשר בשנת 2021 כך שמספר התלונות ירד ב-35% לעומת שנת 2021.

בנוסף, פרט ל-148 התלונות שהתקבלו בשנת 2022, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור תלונות נוספות, אשר לאחר בחינה הוחלט להעבירן לטיפול מנהלת מחלקת 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.

הירידה במספר התלונות נבעה בעיקרה מירידה במספר התלונות שהוגשו לגבי אגף הכנסות העירייה, אגף חזות העיר, חנייה ופיקוח עירוני, אגף חינוך ומגורמים חיצוניים.

2.4 פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות

מנהל הנדסה:

להלן, פירוט התלונות במנהל הנדסה המהוות 9% מכלל התלונות:

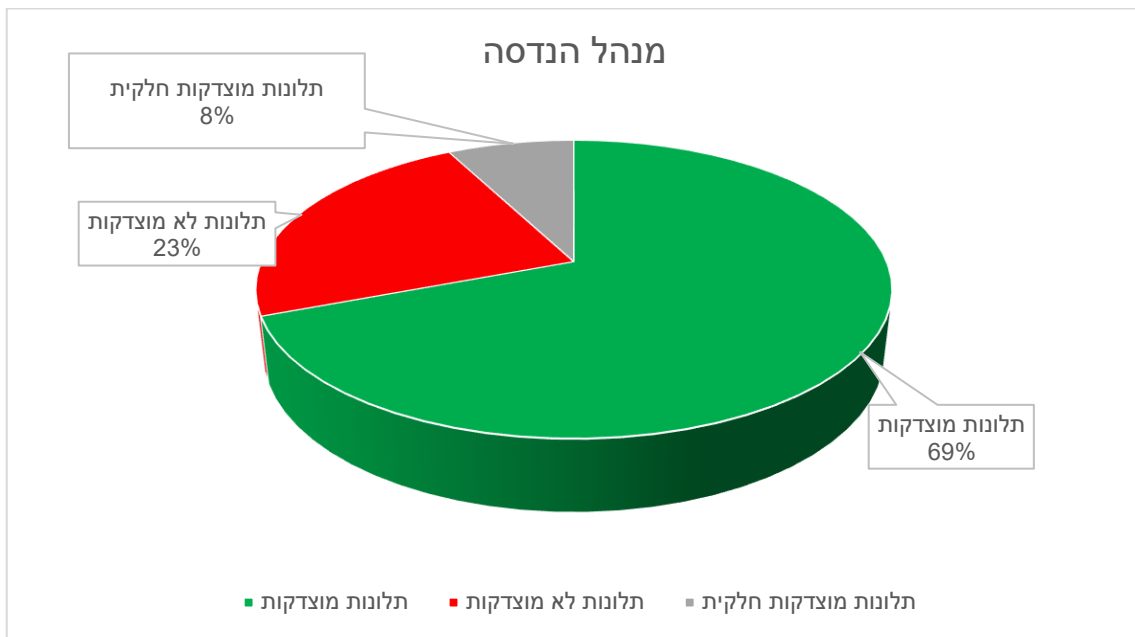
המחלקה/נושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ בפגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
מתן טופס אכלוס לבניין עם ליקויים רבים	1	-	-	-	1	
סכנות וליקויים בפרויקט תמ"א 38	1	-	-	-	1	
התנגדות להיתר בנייה	1	-	-	-	1	
בקשה להסרת תמרור עקב סיום בנייה	1	-	-	-	1	
חפירה מתחת לבית ופגיעה בקניין הפרטי	1	-	-	-	1	
חריגות בנייה	3	-	-	1	4	
סה"כ רישוי ובניה	8	-	-	1	9	69%
הסדרת מדרכה	1	-	-	-	1	
סה"כ תשתיות	1	-	-	-	1	8%
הפעלת קמין עצים	1	-	-	-	1	

המחלקה/נושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה / אישית/ בפגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
תוכנית מתאר	1	-	-	-	1	
השתלטות על מדרכה	1	-	-	-	1	
סה"כ שונות	3	-	-	-	3	23%
סה"כ	12	-	-	1	13	100%

חלקן היחסי של התלונות על מנהל הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2022, עלה ב-3%, ומסתכם בעלייה של תלונה אחת (13 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 25 מתוך 228 בשנת 2021).

יש לציין כי בשנת 2020 בוצעו שינויים ארגוניים כשהוקם אגף אחזקה ותפעול אליו שויכו מחלקת עבודות ציבוריות, מחלקת חשמל, מחלקת רכב ומחלקת תחזוקת מוסדות. בשנת 2022 בוצע שינוי ארגוני נוסף ומחלקת תחזוקת מוסדות הועברה למנהל הנדסה.

להלן, חלוקה באחוזים לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות חלקית במנהל הנדסה:
69% מוצדקות, 8% מוצדקות חלקית ו-23% לא מוצדקות.



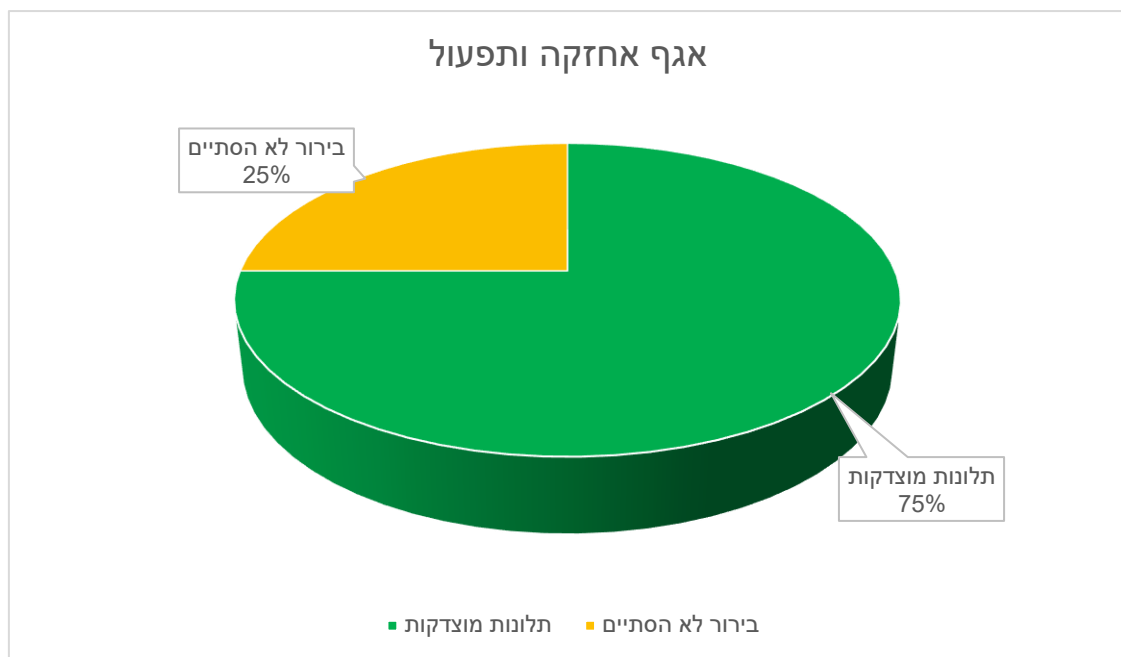
אגף אחזקה ותפעול:

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

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	מסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
תיקון מדרכה ושביל	3	-	-	-	3	
מחלקת עבודות ציבוריות	3	-	-	-	3	75%
פנסים לא דולקים עקב עבודות ברחוב	1	-	-	-	1	
מחלקת חשמל	1	-	-	-	1	25%
סה"כ	4	-	-	-	4	100%

חלקן היחסי של התלונות על אגף אחזקה ותפעול מבין כלל התלונות בשנת 2022, נשאר 3%, כמו בשנת 2021, אולם ישנה ירידה של 3 תלונות (4 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 7 מתוך 228 בשנת 2021).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף אחזקה ותפעול: 75% מוצדקות, ו-25% הטיפול טרם הסתיים.



אגף חזות העיר כולל מחלקת גנים ונוף ופארק עירוני:

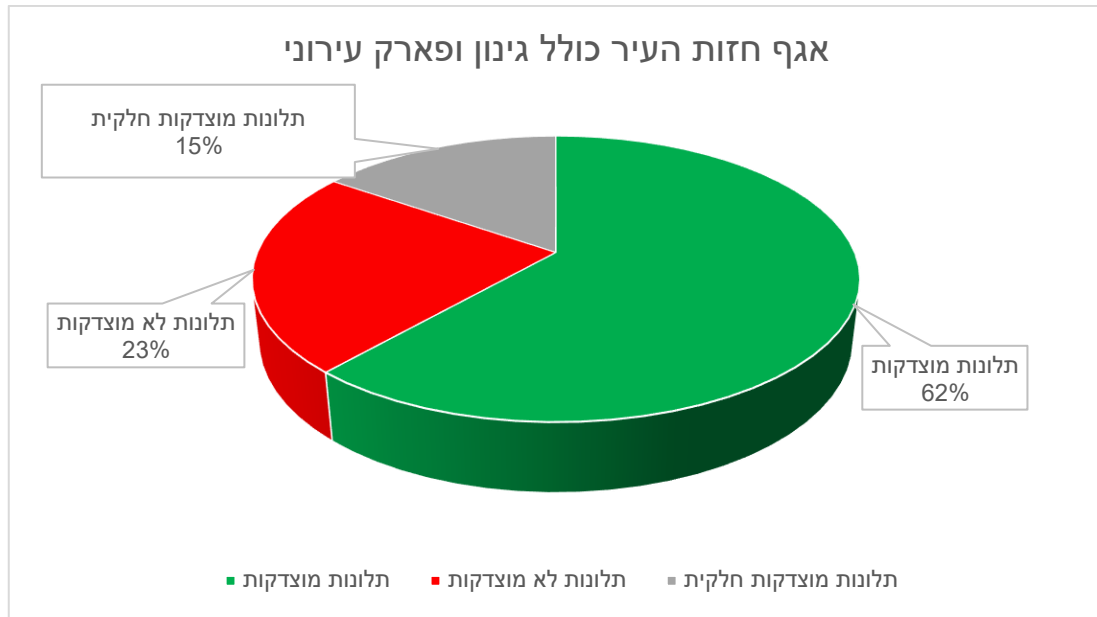
להלן, פירוט התלונות לגבי מחלקות אגף חזות העיר אשר מהוות 9% מכלל התלונות:

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
ניקיון שטח ציבורי	1	-	-	-	1	
פינוי פחי אשפה	4	-	-	-	4	
בקשה להצבת קרטוניה	1	-	-	-	1	
סה"כ ניקיון	6	-	-	-	6	46%
שנת שמיטה	2	-	-	-	2	
גיזום עצים	1	-	-	-	1	
גיבון ציבורי	1	-	-	-	1	
סה"כ גנים ונוף	4	-	-	-	4	31%
ביטול אזור מנגלים	2	-	-	-	2	
סה"כ פארק עירוני	2	-	-	-	2	15%
הסרת שילוט	1	-	-	-	1	
סה"כ שונות	1	-	-	-	1	8%
סה"כ	13	-	-	-	13	100%

חלקן היחסי של התלונות על אגף חזות העיר מבין כלל התלונות בשנת 2022, **ירד בכ-3%** ומסתכם בירידה של **14 תלונות** (13 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 27 מתוך 228 בשנת 2021).

יש לציין בחיוב כי הירידה בכמות התלונות על אגף חזות העיר היא המשך הירידה בשנת 2021, בה נרשמה ירידה של 12 תלונות אשר היוו ירידה של 6% בחלקן היחסי מכלל התלונות.

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית באגף חזות העיר:
62% מוצדקות, 15% מוצדקות חלקית, ו-23% לא מוצדקות.



חנייה, פיקוח ואכיפה:

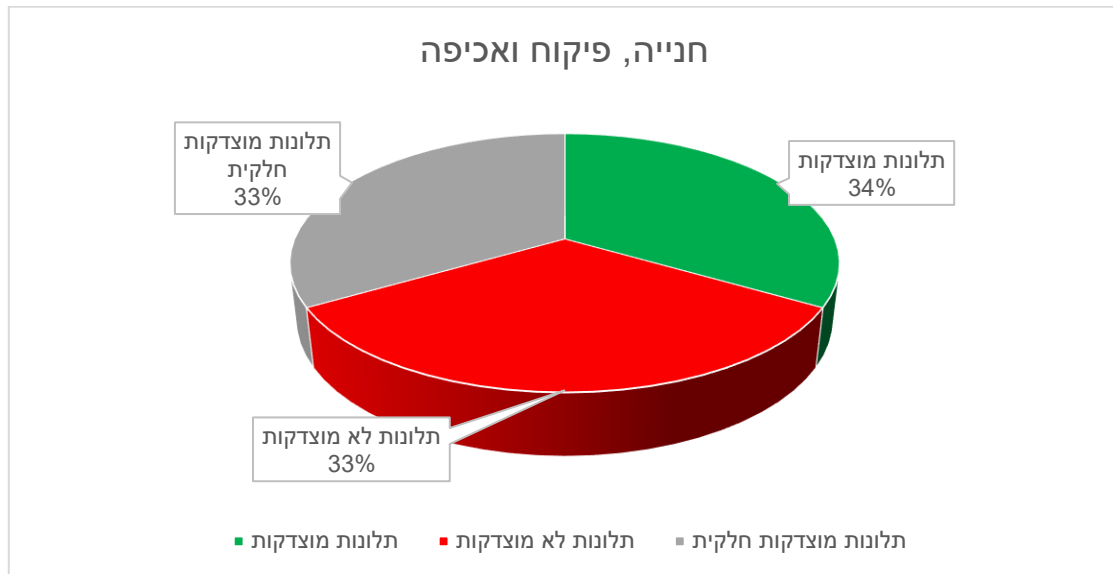
להלן, פירוט התלונות על חנייה ופיקוח ואכיפה אשר מהוות 6% מכלל התלונות:

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
עדכון תו חנייה	1	-	-	-	1	
הנפקת תו תושב אזורי	1	-	-	-	1	
סה"כ חנייה	2	-	-	-	2	22%
ביטול דוח פיקוח	6	1	-	-	7	
סה"כ פיקוח עירוני	6	1	-	-	7	78%
סה"כ	8	1	-	-	9	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על חנייה, פיקוח ואכיפה מבין כלל התלונות בשנת 2022 מהוות 6% מכלל התלונות. חלקן היחסי לא מושווה לשנת 2021 מכיוון שהחל מדוח זה (על שנת 2022), תלונות הקשורות לתביעה העירונית הופרדו ומוצגות בנפרד להלן.

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות חלקית לגבי חנייה ופיקוח ואכיפה: 34% מוצדקות, 33.3% מוצדקות חלקית, ו-33.3% לא מוצדקות.



תביעה עירונית:

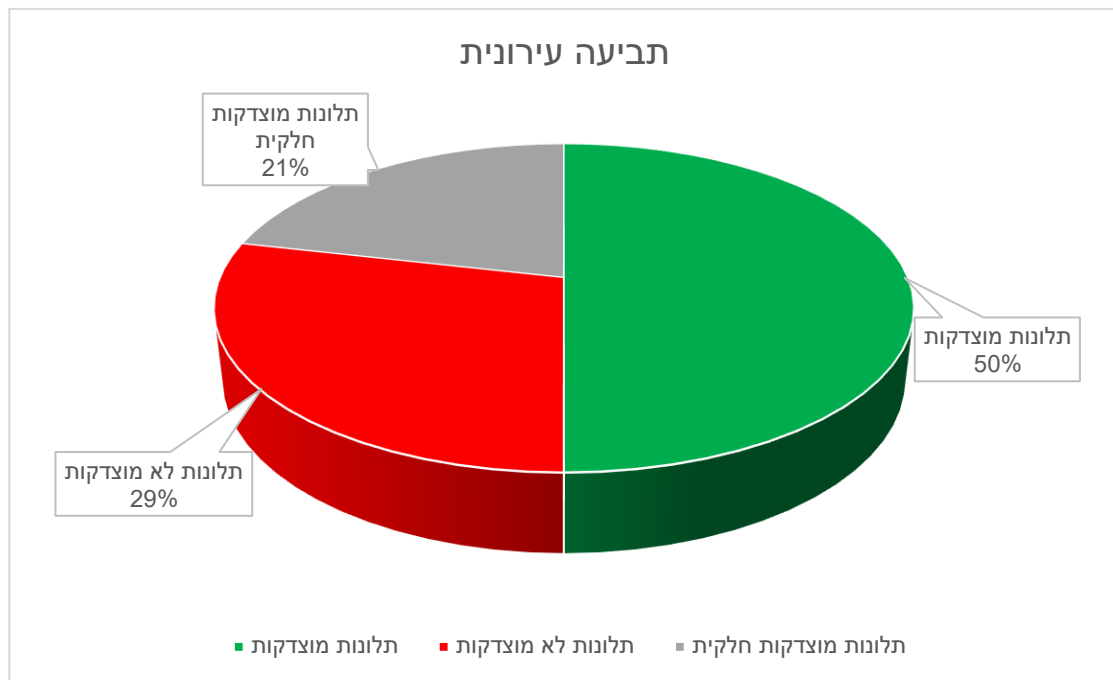
להלן, פירוט התלונות על התביעה העירונית אשר מהוות 9% מכלל התלונות:

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
ערעור על דוח חנייה	8	1	-	1	10	71%
הסרת עיקול מחשבון	4	-	-	-	4	29%
סה"כ	12	1	-	1	14	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על התביעה העירונית מבין כלל התלונות בשנת 2022 מהוות 9% מכלל התלונות. חלקן היחסי לא מושווה לשנת 2021 מכיוון שהחל מדוח זה (על שנת 2022), תלונות הקשורות לתביעה העירונית הופרדו והוצגו בנפרד לעיל.

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית חלקית לגבי התביעה העירונית:
50% מוצדקות, 21% מוצדקות חלקית, ו-29% לא מוצדקות.



אגף הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו:

להלן, פירוט התלונות לגבי אגף הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו אשר מהוות 30% מכלל התלונות:

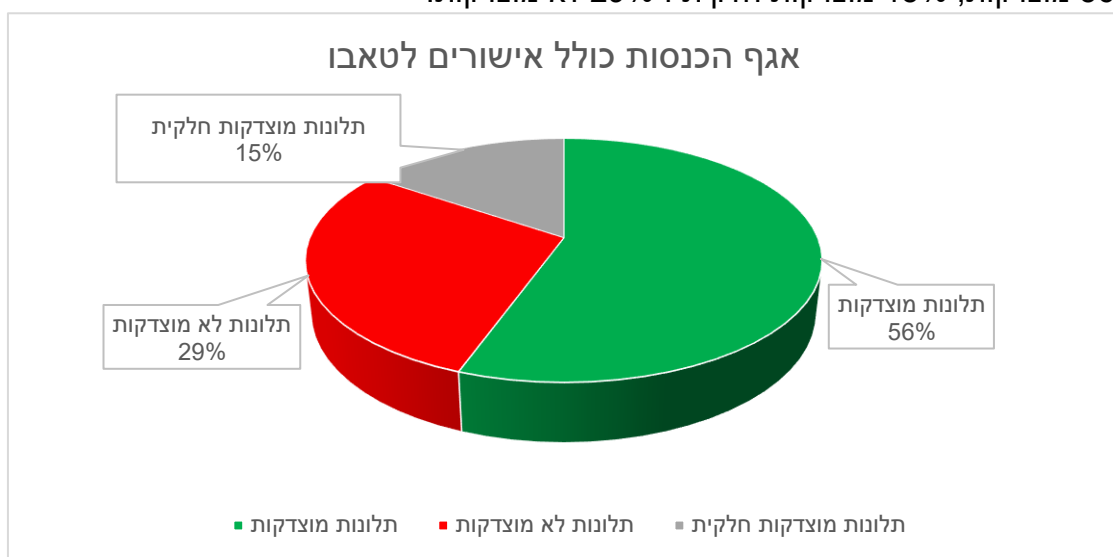
הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
אישור לטאבו	6	2	1	-	9	
סיווג לא נכון של נכס	1	-	-	-	1	
היטל השבחה	-	1	-	-	1	
אי עדכון הנחת אזרח ותיק	3	-	-	-	3	
בקשה להנחה	3	-	-	-	3	
דרישה לקבלת מידע על נכס	1	-	-	-	1	
החזר כספי	2	-	-	-	2	

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
דרישה לתשלום חוב	2	1	-	-	3	
דרישה לתשלום כולל ריבית פיגורים והוצאות אכיפה ללא התראה מוקדמת	2	-	-	-	2	
אי הצלחה בקבלת שירות טלפוני	6	1	-	-	7	
אי קבלת שובר תשלום	3	-	-	-	3	
חיוב שגוי	7	-	-	-	7	
קושי בהקמת הוראת קבע	1	-	-	-	1	
אי חיוב הוראת קבע	1	1	-	-	2	
סה"כ	38	6	1	-	45	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו מבין כלל התלונות בשנת 2022, **ירד ב-1%**, ומסתכם **בירידה של 22 תלונות** (45 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 70 מתוך 228 בשנת 2021).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף הכנסות כולל אישורים לטאבו:
56% מוצדקות, 15% מוצדקות חלקית ו-29% לא מוצדקות.



אגף תרבות ורשות הספורט

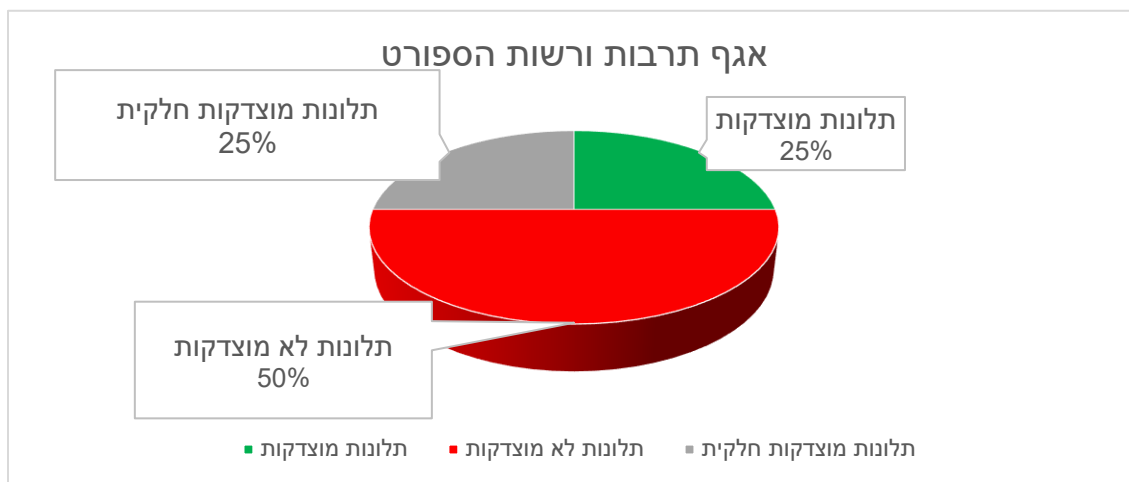
להלן, פירוט התלונות לגבי אגף תרבות אשר מהוות 2% מכלל התלונות:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	מסירה/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
התנהלות מקהלה	1	-	-	-	1	
אי החזר דמי רישום לצהרון	1	-	-	-	1	
בעיית תשלום לצהרון לאם גרשה	1	-	-	-	1	
סה"כ תרבות	3	-	-	-	3	75%
מגרש כדורגל דשא נעול	1	-	-	-	1	
סה"כ רשות הספורט	1	-	-	-	1	25%
סה"כ	4	-	-	-	4	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על אגף תרבות ועל רשות הספורט מבין כלל התלונות בשנת 2022, **עלה ב-1%**, ומסתכם **בירידה של תלונה אחת** (4 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 5 מתוך 228 בשנת 2021).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית באגף תרבות וברשות הספורט: 50% מהתלונות לא מוצדקות, 25% תלונות מוצדקות חלקית ו-25% מוצדקות.



אגף חינוך

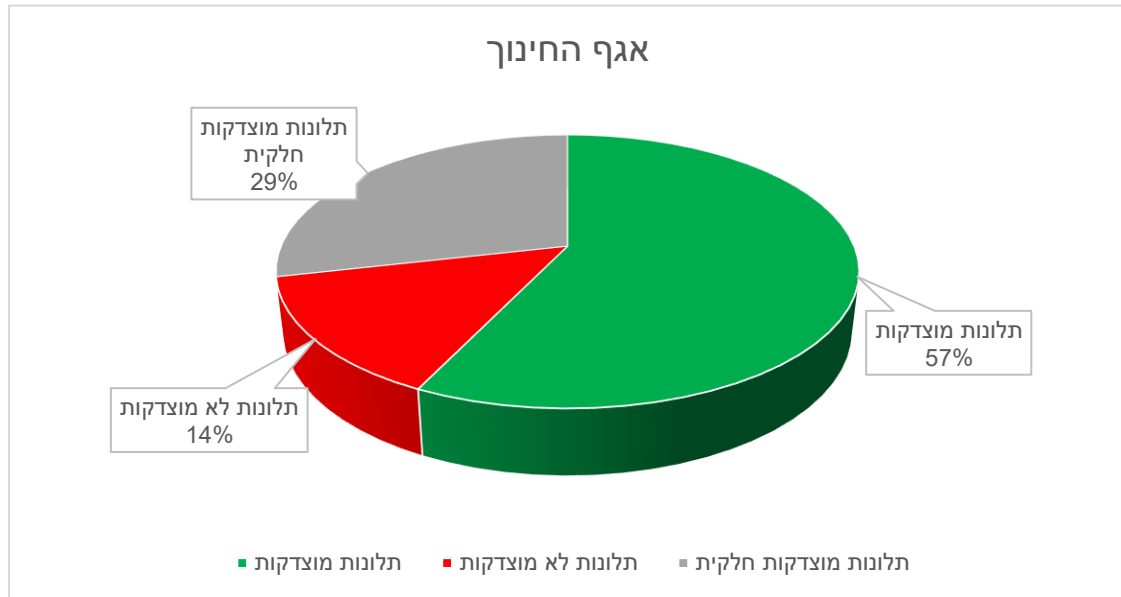
להלן, פירוט התלונות לגבי אגף החינוך אשר מהוות 6% מכלל התלונות:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
טיפול לקוי בילד בגן לחינוך מיוחד	1	-	-	-	1	
סגירת גן	1	-	-	-	1	
סגירת גן בגלל מחלה בקורונה של אחת מאנשי הצוות	1	-	-	-	1	
ערעור על שיבוץ	1	-	-	-	1	
העברת ילד	1	-	-	-	1	
דשא סינטטי	1	-	-	-	1	
סה"כ גני ילדים	6	-	-	-	6	86%
הקצאת חנייה למורים בחט"ב	1	-	-	-	1	
סה"כ כללי	1	-	-	-	1	14%
סה"כ	7	-	-	-	7	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן **היחסי** של התלונות על אגף חינוך מבין כלל התלונות בשנת 2022, **יורד ב-1%** ומסתכם **בירידה של 7 תלונות** (7 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 14 מתוך 228 בשנת 2021).
2. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהוות 86% מסך התלונות על אגף החינוך, כמו בשנת 2021.

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית מוצדקות באגף חינוך:
57% מוצדקות, 14% מוצדקות חלקית, ו-29% לא מוצדקות.



תנועה

להלן, פירוט התלונות לגבי תנועה אשר מהוות 11% מכלל התלונות:

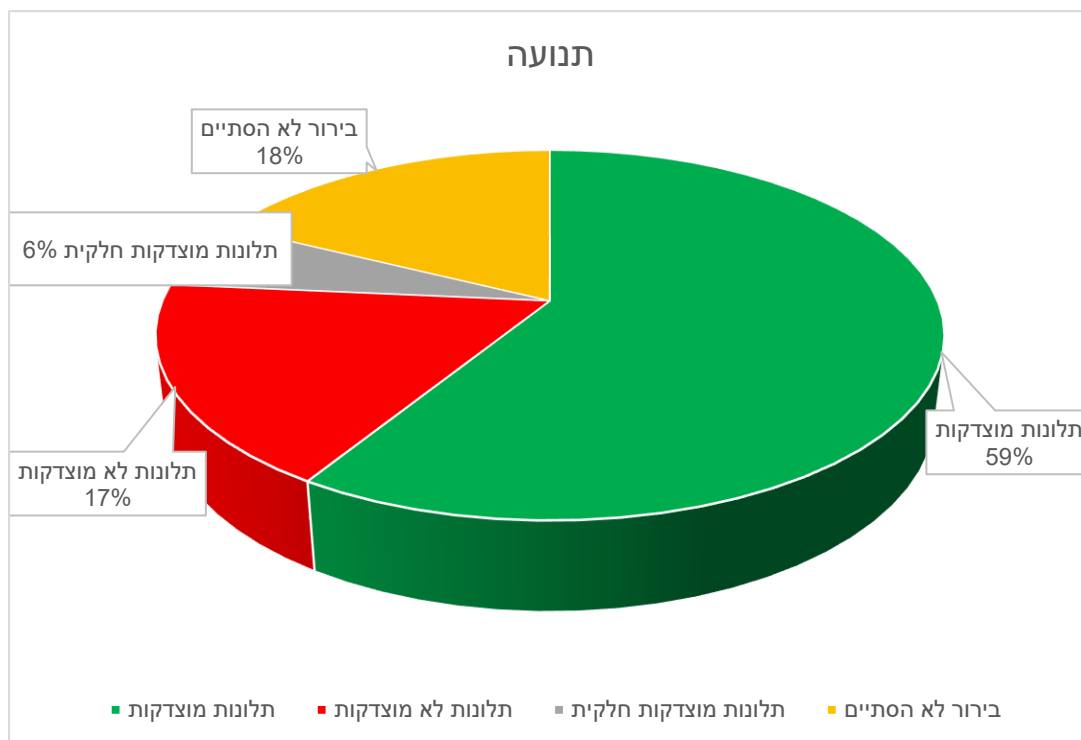
המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
הקצאת חנייה לרכב נכה	6	-	-	-	6	
החלפת מספר בחניית נכה	1	-	-	-	1	
סימון מעטפה בכניסה לחניה	-	1	-	-	1	
התקנת רמפה לחניית נכה	-	-	-	1	1	
התקנת עמודי חסימה	-	-	-	1	1	
ביטול חניית נכה עקב אי שימוש	2	-	-	-	2	
אוטובוסים מגיעים מלאים ולא עוצרים בתחנות	1	-	-	-	1	

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה / אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים בקירוב
קירוי וספסל בתחנות אוטובוס	1	-	-	-	1	
מחסור במקומות חנייה	2	-	-	-	1	
רמזורים להולכי רגל וחוסר שדה ראייה במעבר חציה	1	-	-	-	1	
סה"כ	14	1	-	2	17	100%

מהמצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות על תנועה מבין כלל התלונות בשנת 2022, **עלה ב-6%** ומסתכם **בעלייה של 6 תלונות** (17 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 11 מתוך 228 בשנת 2021).

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית לגבי תנועה:
57% מוצדקות, 14% מוצדקות חלקית, ו-29% לא מוצדקות.



יחידות אחרות

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

אגף/מחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	כמסירה אישית/ פגישה	סה"כ	כאחוזים מהסה"כ
שונות ¹⁹	7	2	1	-	10	7%
שירותים חברתיים	3	-	-	-	3	2%
תביעות ביטוח	3	-	-	-	3	2%
ביטחון/חירום ושיטור עירוני	1	-	-	-	1	0.5%
חברה כלכלית	1	-	-	-	1	0.5%
סה"כ	15	2	1	-	18	12%

מהממצאים העיקריים עולה:

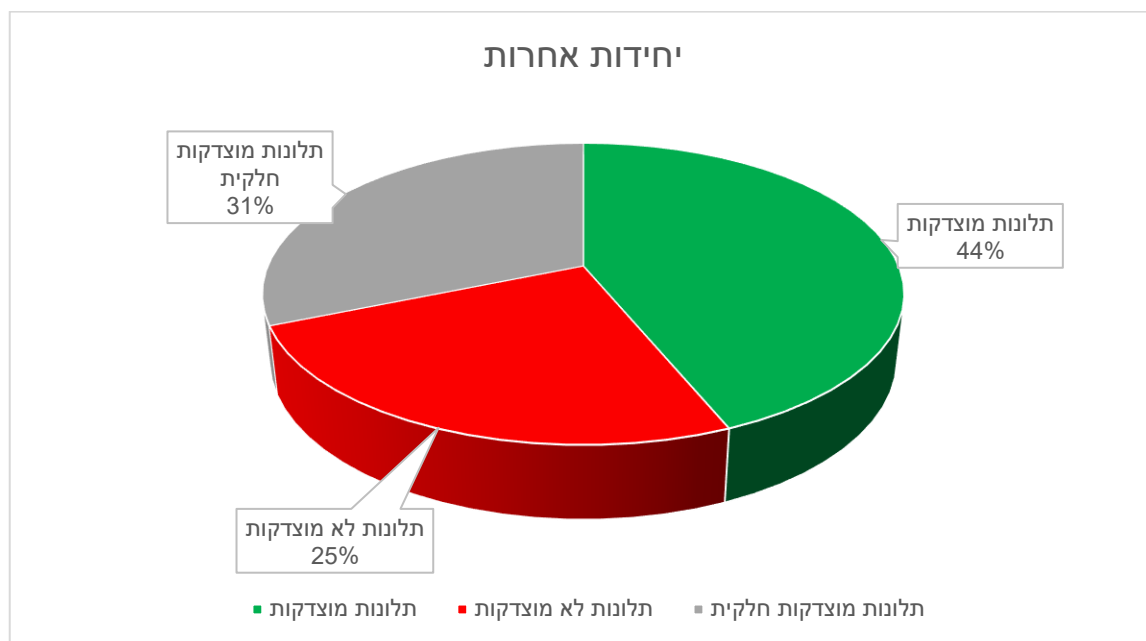
חלקן **היחסי** של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2022, **ירד ב-2%** ומסתכם **בירידה של 6 תלונות** (16 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 22 מתוך 228 בשנת 2021).

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

1. תלונה על קשיים של משפחת עולים חדשים מאוקראינה;
2. תלונה על התנהלות האגף לשירותים חברתיים בקשר לגירושין ונתק מהבית;
3. תלונה על נזק לרכב מצידוד כבד שעבד בלילה ברחוב;
4. תלונה של ועד בית על אי טיפול בנזקים עקב שורשי עצים;
5. תלונה על התנהלות ועדת ערי תאום;
6. תלונה על הזנחת דרכי גישה ומתחם חנייה;
7. תלונה על אי מימוש סעיפי חוזה מצד החברה הכלכלית.

¹⁹ כולל תלונות לגבי דוברות והמועצה הדתית.

להלן, חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/חלקית לגבי התלונות על יחידות אחרות: 44% מוצדקות, 31% מוצדקות חלקית ו-25% לא מוצדקות.



טיפול בתלונות שהגיעו מגורמים חיצוניים:

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, אשר מהוות 4% מכלל התלונות:

הגורם החיצוני הפונה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה/אישי/פגישה	סה"כ
נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	6	-	-	-	6
סה"כ	6	-	-	-	6

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן **היחסי** של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2022, **ירד ב-4%**, ומסתכם **בירידה של 12 תלונות** (6 מתוך 148 בשנת 2022 לעומת 18 מתוך 228 בשנת 2021).

להלן, פירוט התלונות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה:

1. תלונה על מפגע רעש ממגרש כדורגל;
2. תלונה על הודעת תשלום דוח פיקוח על הוצאת קרטונים;
3. תלונה על מתן דוח באישום ורישום כוזב מפקח שהיה ללא מדים וללא תג מזהה בניגוד לחוק;

4. תלונה על ערעור על דוח חנייה שטוען שלא קיבל אותו;
5. תלונה על שילוט בחניון האצטדיון;
6. תלונה על ביטול מסוף אוטובוסים בקפלן ושינוי קווי אוטובוס.

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/חלקית חלקית לגבי התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה:

