



הממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2020

תוכן עניינים

3.....	מבוא
4.....	נתונים כלליים 2020 – פניות ותלונות הציבור
8.....	פירוט נושאי פניות ותלונות
14.....	תלונות הציבור 2020 – נתונים
16.....	טבלת תיאור התלונות

מבוא

הנני מתכבדת להגיש לראש העירייה ולחברי מועצת העיר דין וחשבון שנתי, אשר בו מפורטים נתונים לגבי פניות ותלונות הציבור בשנת 2020.

הממונה על תלונות הציבור בעיריית הרצליה משמשת כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן על הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה, כמפורט בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. בנוסף על כך, אחראי האגף לפניות ותלונות הציבור על הטיפול בפניות הציבור ועל נושא העמדת מידע לציבור כמוגדר בחוק חופש המידע תשנ"ח-1998.

בדוח שלפניכם מפורטים נתונים מהם ניתן ללמוד על הפניות והתלונות שטופלו באגף בשנת 2020: אופן הגשת הפניות והתלונות, אופן ההתפלגות לפי השייך הארגוני לאגפים, תלונות שהוגדרו כמוצדקות/ לא מוצדקות ועוד. כל התלונות שהוגשו לממונה רוכזו בטבלה תמציתית בה מפורטים הנושאים ותוצאות הטיפול בתלונות.

שנת 2020, "שנת הקורונה", לא הייתה שנה רגילה. סגר הראשון החל באמצע חודש מרץ 2020 ונמשך עד אמצע חודש מאי 2020. העירייה נערכה במהירות בהתאם להנחיות והאגף המשיך לתת שירות מלא למרות הקיצוץ בכח האדם. בחודש מרץ, בתחילת הסגר ראינו ירידה במספר הפניות אל האגף. אולם החל מחודש אפריל חל שינוי במגמה ועד לסוף השנה נרשמה עלייה במספר הפניות בכל החודשים. למרות שצוות האגף עבד תקופות ניכרות של השנה בכח אדם חסר, לא הייתה הפסקה במתן השירות.

ברצוני להודות לראש העירייה, להנהלת העירייה ולמנהלי והיחידות השונות על שיתוף פעולה, קשב ורצון טוב לקדם את שיפור השירות ואת המענה לפניות ותלונות תושבי העיר ואורחיה. ברצוני להודות תודה מיוחדת לעובדות האגף – שלי חתוכה, הילה פיינצק ונעמה אבטליון, שעבדו ועמדו בעומס גדול, אך המשיכו לאורך כל השנה לתת שירות בצורה מקצועית ובמאור פנים.

בברכה,

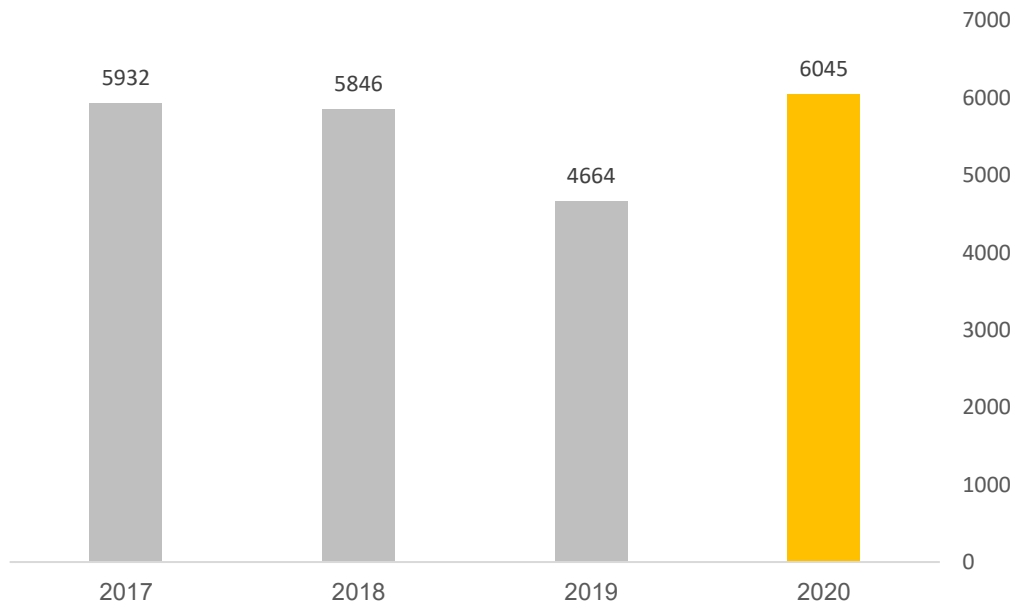
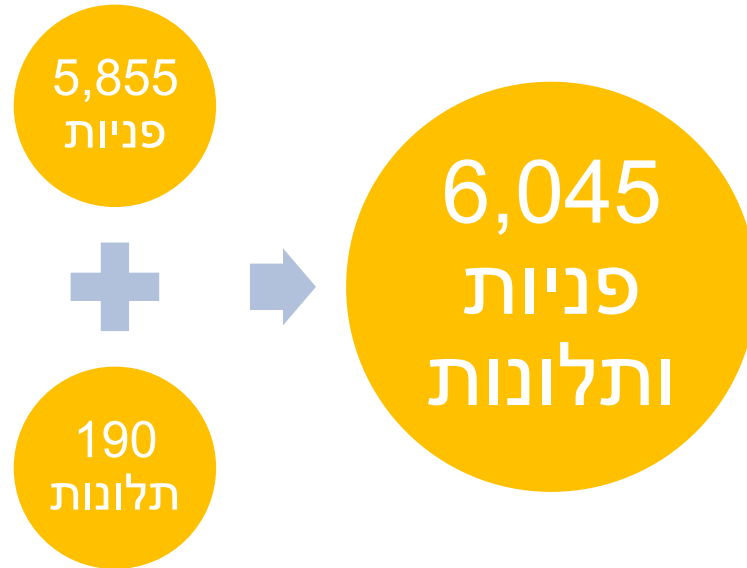
ד"ר שלומית כנרי

ממונה על תלונות הציבור

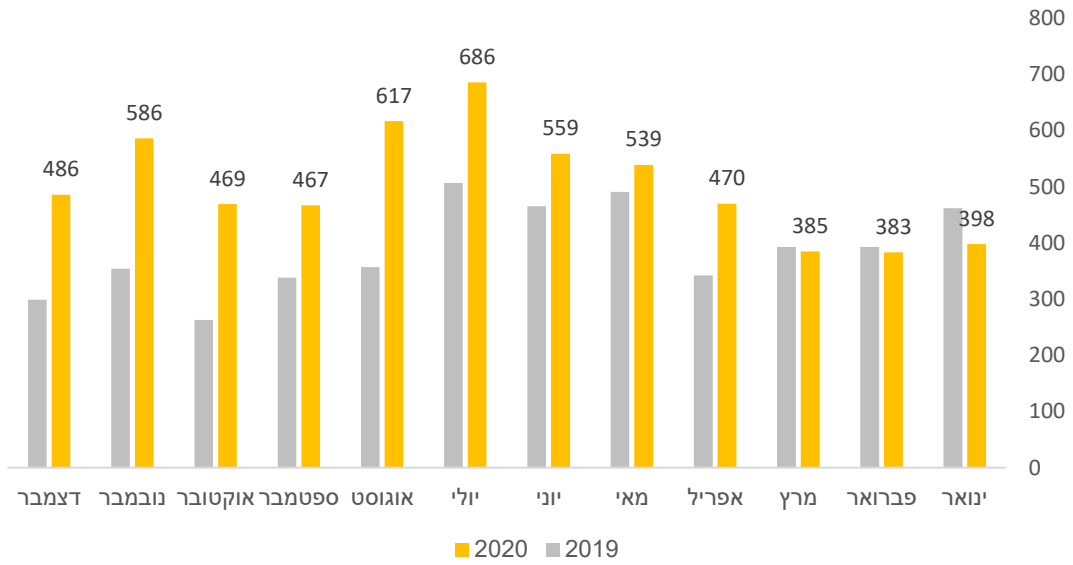
ועל העמדת מידע לציבור

נתונים כלליים – פניות ותלונות הציבור

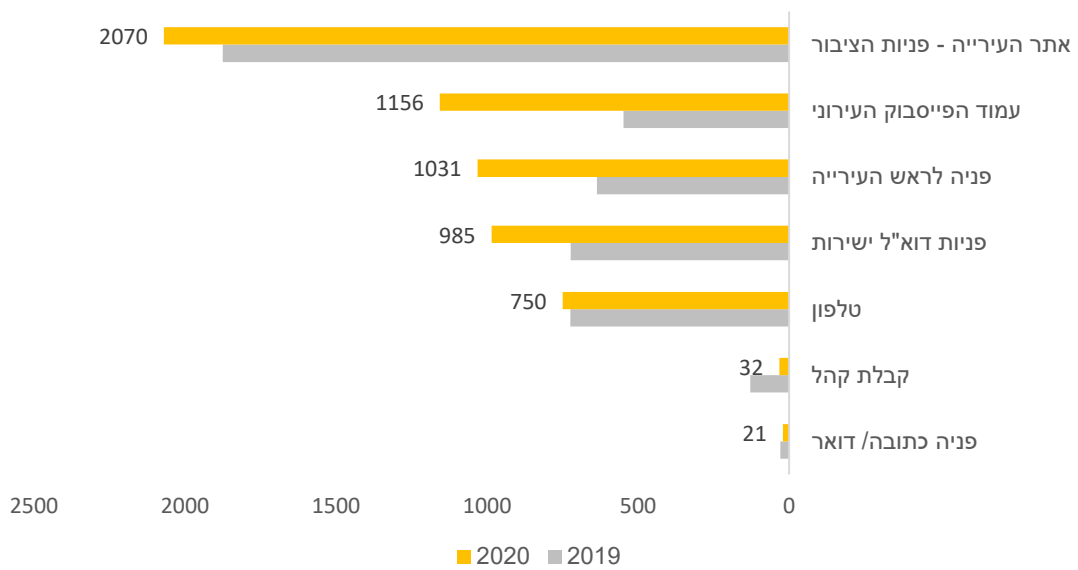
כללי



התפלגות לפי חודשים

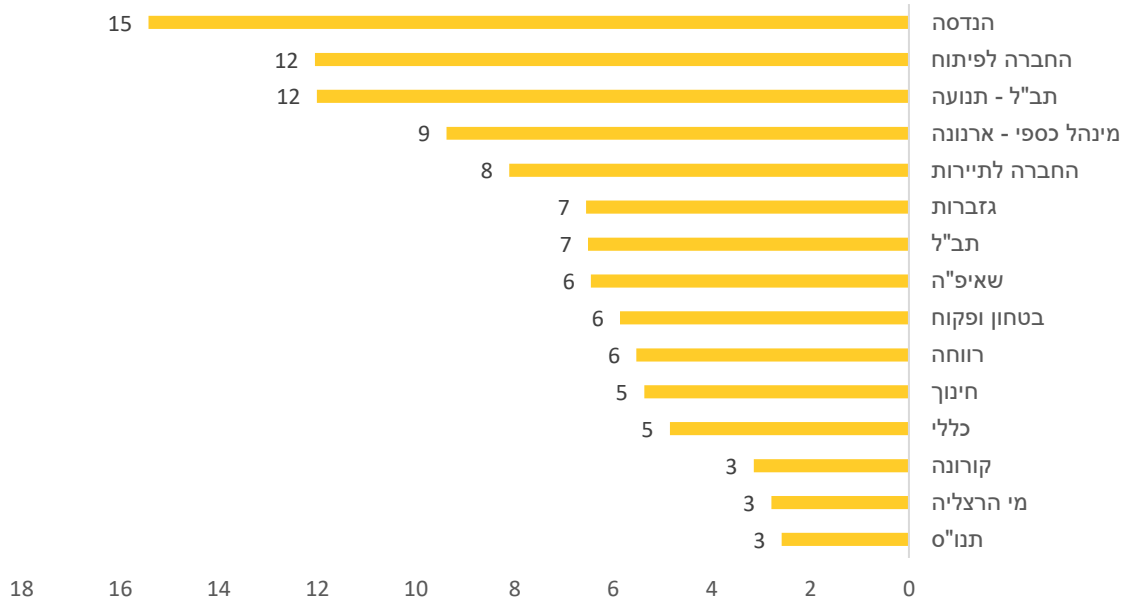


אופן פנייה

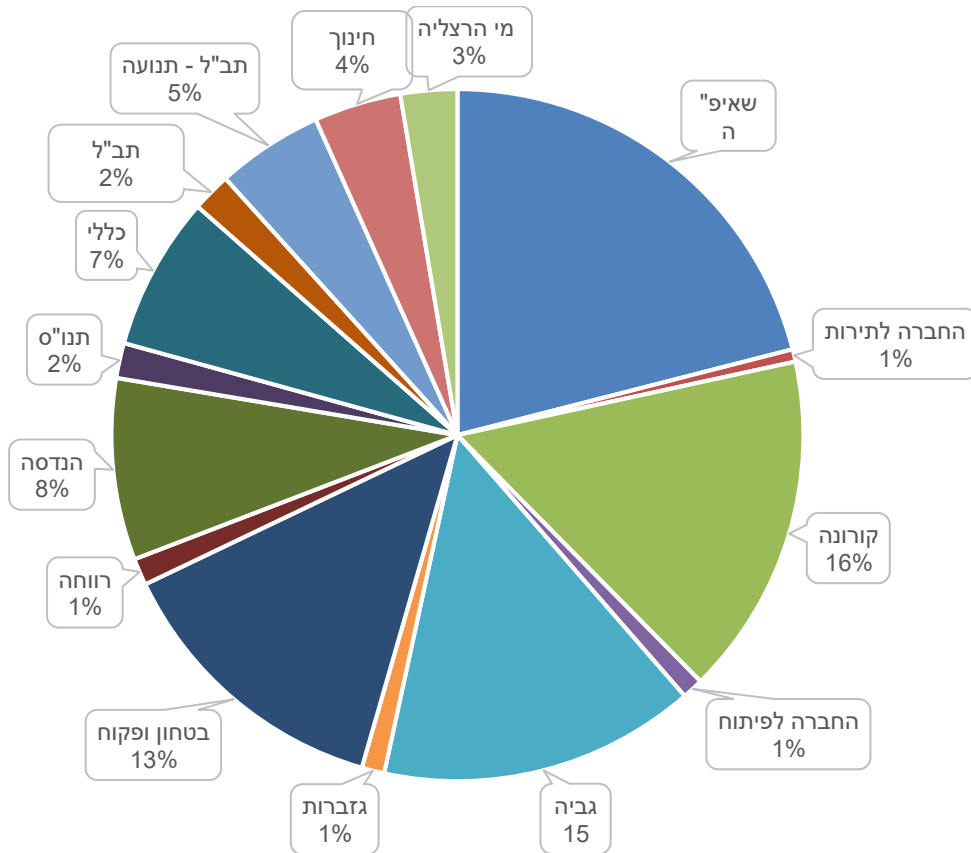


* אופן הפנייה מתייחס לפנייה הראשונית של הפונה.

מספר הימים הממוצע לטיפול בפניות ותלונות



פניות ותלונות – פילוח לפי גורם מטפל



נתונים כלליים – נקודות להתייחסות

כללי

בשנת 2020, טופלו באגף פניות ותלונות הציבור 6,045 פניות ותלונות. על-פי נתונים אלה חלה בשנת 2020 עליה של כ-30% אחוז במספר הפניות והתלונות הכולל לעומת שנת 2019 בה טופלו באגף 4,664 פניות ותלונות.

פילוח לפי חודשים

הסגר הראשון החל באמצע חודש מרץ 2020. ניתן לראות בבירור כי החודשים הבאים, החל מחודש אפריל 2020, התאפיינו בעלייה במספר הפניות לאגף. יש לציין כי הגידול במספר הפניות לאורך החודשים מאפריל ועד לסוף השנה, קיים גם בניקוי פניות בנושאים הקשורים ישירות במשבר הקורונה.

אופן פנייה

שנת 2020 התאפיינה בהתחזקות של ערוצי הפניה הדיגיטליים. אנו רואים מגמה כבר מספר שנים, אולם לאור המשבר הבריאותי וסגירת משרדי העירייה לתקופות זמן ממושכות התחזקה מגמה זו אף יותר בשנת 2020. ניתן לראות בנתונים כי אתר האינטרנט ממשיך להיות הערוץ העיקרי לפניה אל האגף, אולם במקביל חל גידול משמעותי בפניות באמצעות עמוד הפייסבוק העירוני. עמוד הפייסבוק העירוני היה אחד הכלים המרכזיים להעברת מידע מהעירייה לתושבים בזמן המשבר הבריאותי ובהתאמה הפך לכלי מרכזי לפניות אל העירייה.

המלצות

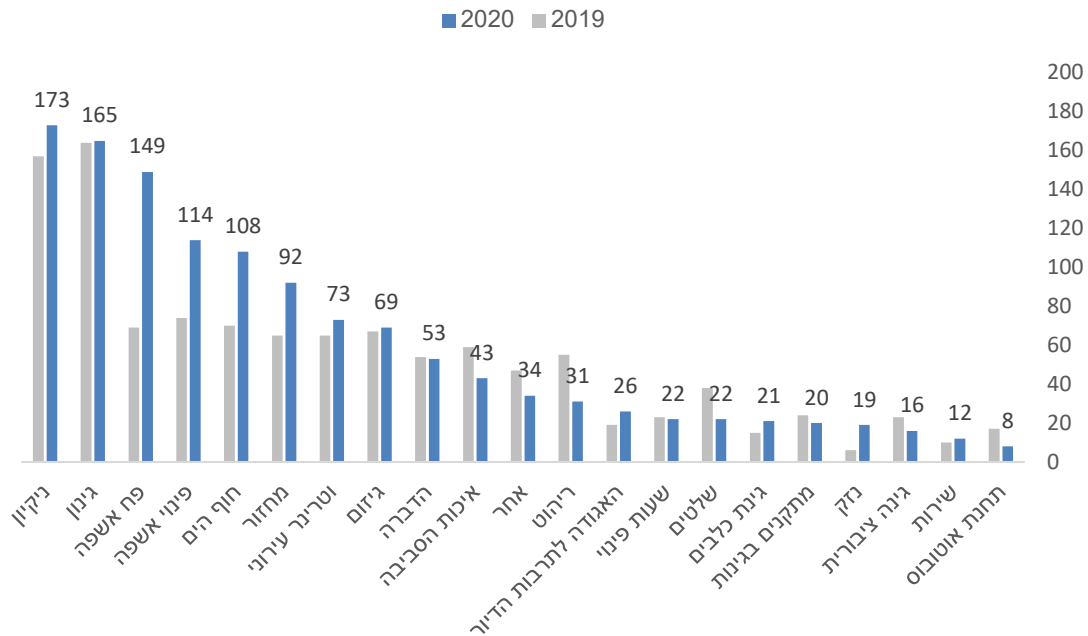
שימת דגש על המשך פיתוח והעמקה של ערוצי הפנייה הדיגיטליים.
לא פחות חשוב מכך, המשך פיתוח ערוצי שירות דיגיטליים לקבלת שירות מלא מרחוק ולקביעה וויסות של תורים באמצעים דיגיטליים.

פירוט נושאי פניות ותלונות

שאיפ"ה

סה"כ פניות – 1,231

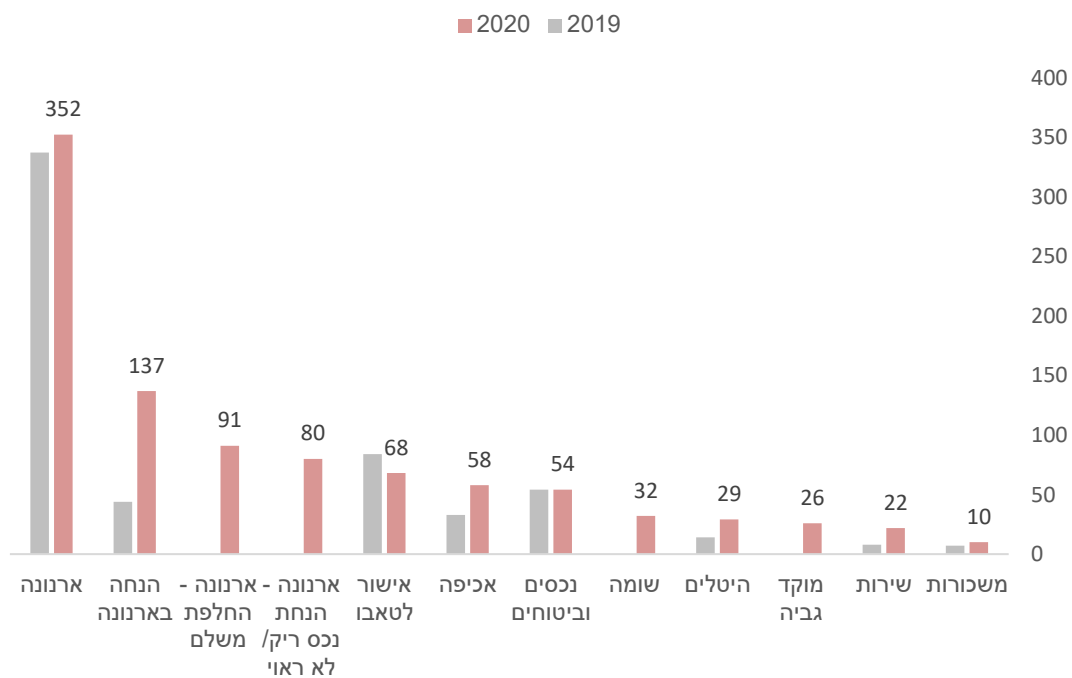
סה"כ תלונות – 39



המינהל הכספי

סה"כ פניות – 890

סה"כ תלונות – 69

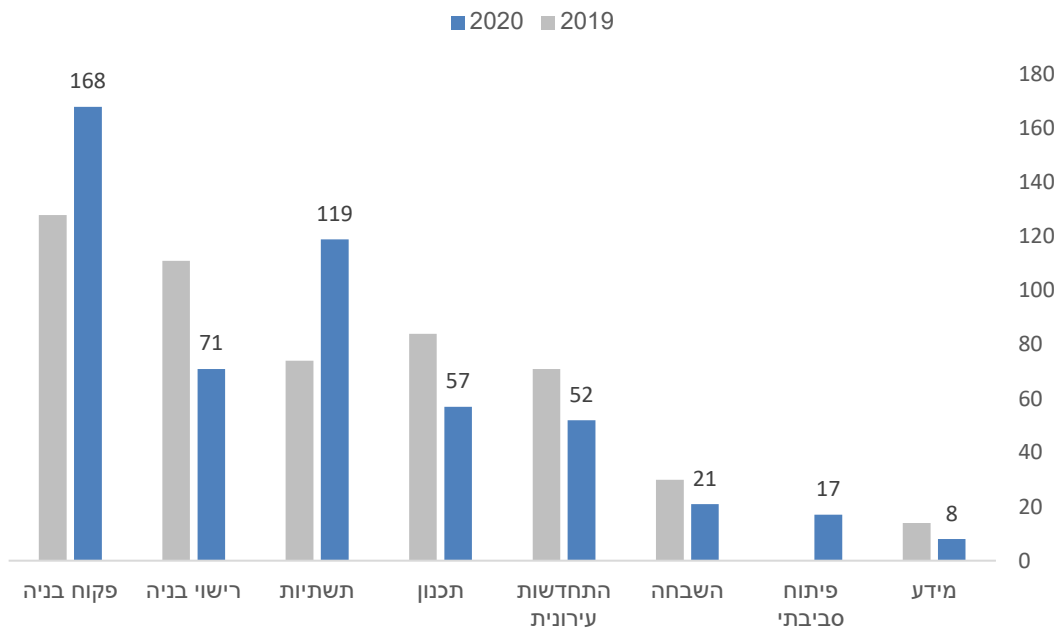


* הקטגוריות הריקות בשנת 2019 נכנסו לתוך קטגוריית "ארנונה". בשנת 2020 נעשה פילוח מפורט יותר

הנדסה

סה"כ פניות – 486

סה"כ תלונות – 27

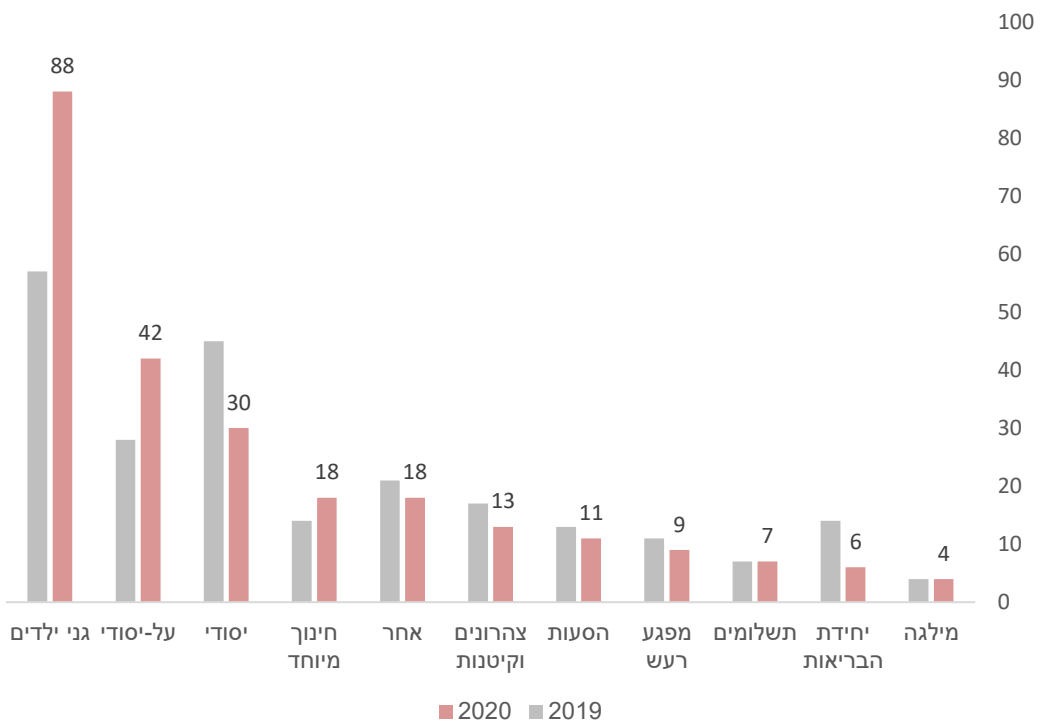


* הקטגוריה "פיתוח סביבתי" ב- 2019 נכנסה לתוך קטגוריית "תכנון". בשנת 2020 נעשה פילוח מפורט יותר

חינוך

סה"כ פניות – 233

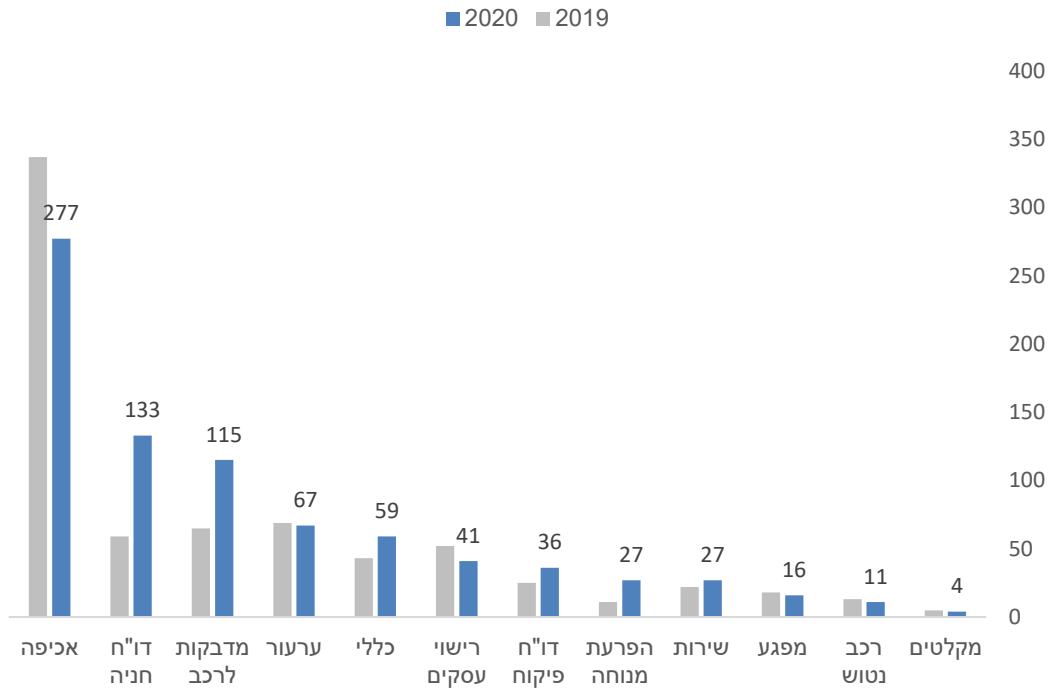
פניות שהוגדרו כתלונות – 13



בטחון, פיקוח וסדר ציבורי

סה"כ פניות – 796

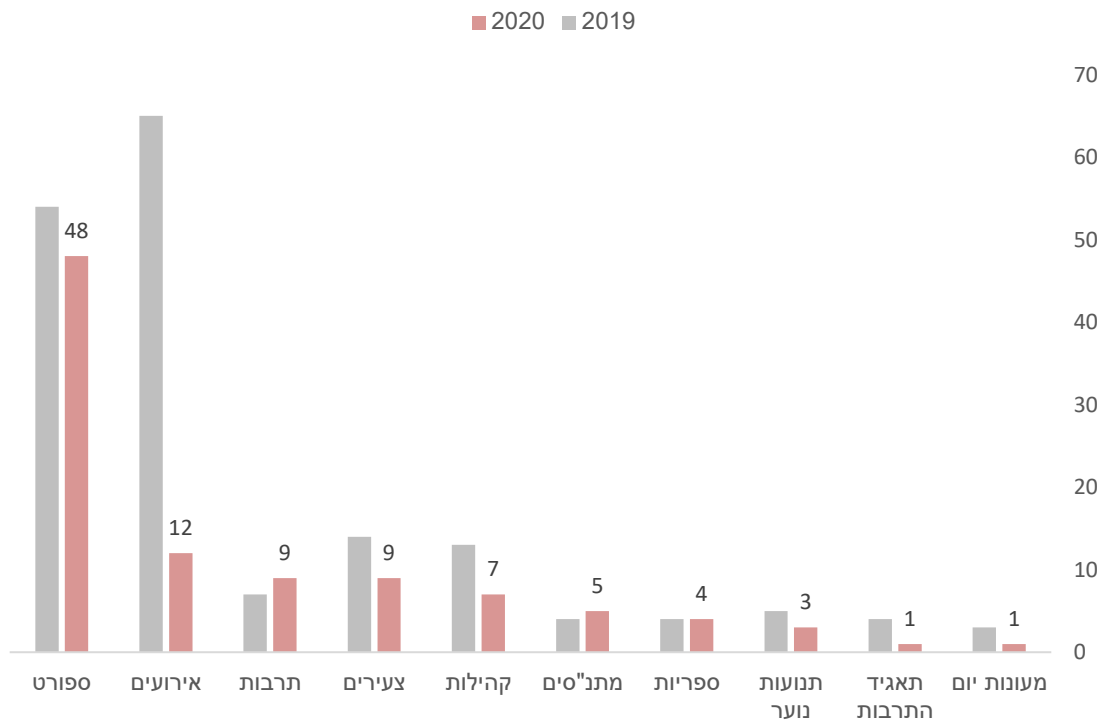
פניות שהוגדרו כתלונות – 17



תנו"ס - תרבות, נוער וספורט

סה"כ פניות – 97

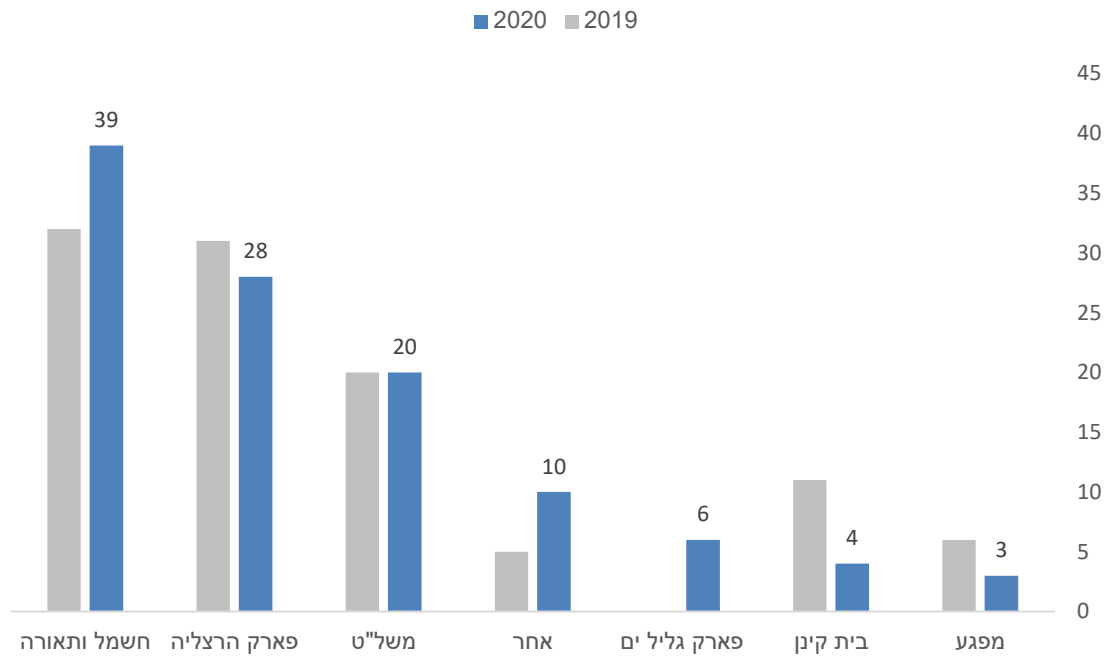
פניות שהוגדרו כתלונות – 2



תב"ל - תחזוקה, בטיחות ולוגיסטיקה

סה"כ פניות – 104

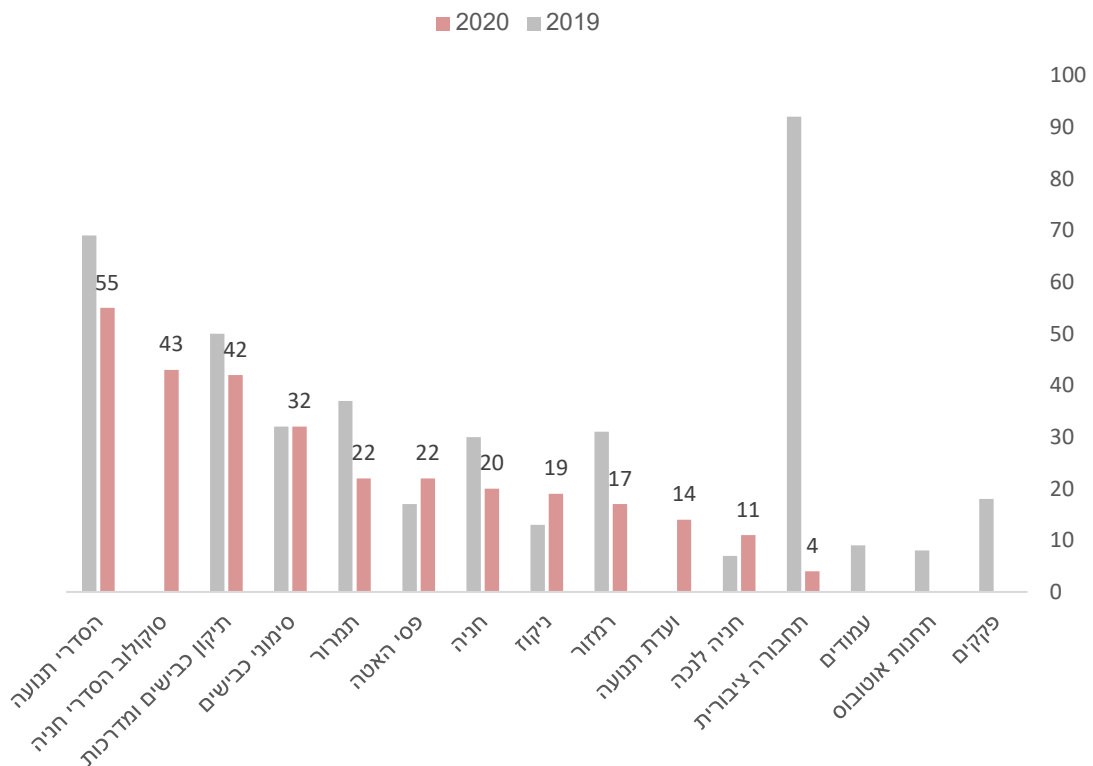
פניות שהוגדרו כתלונות – 6



תב"ל - תנועה

סה"כ פניות – 297

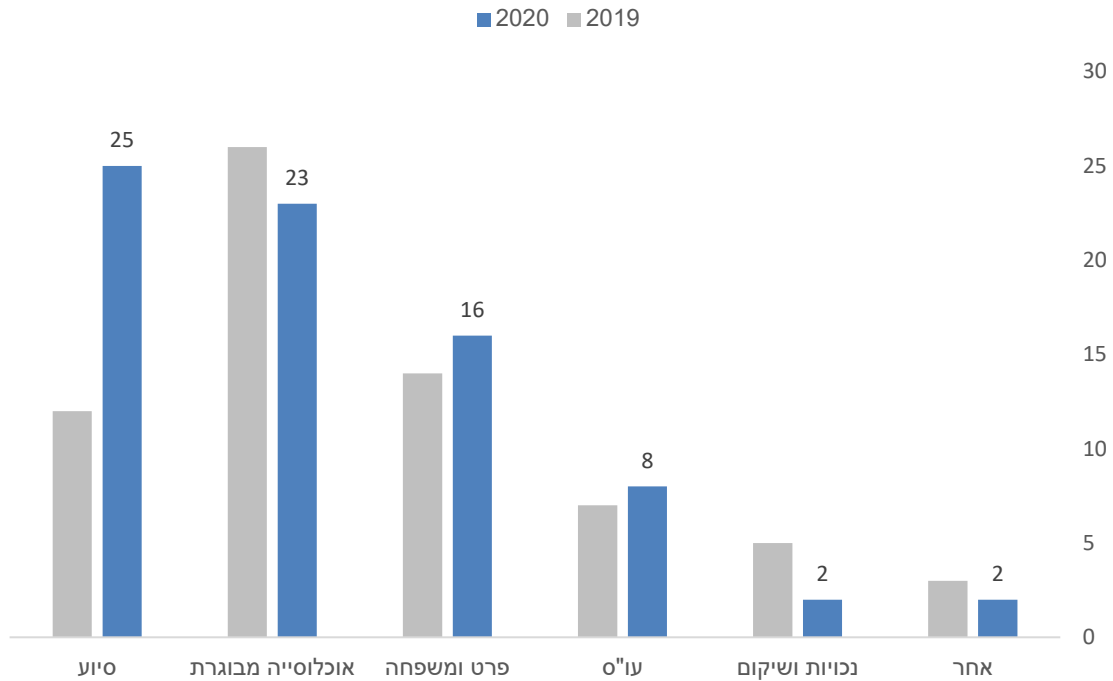
פניות שהוגדרו כתלונות – 4



רווחה

סה"כ פניות – 74

פניות שהוגדרו כתלונות – 2

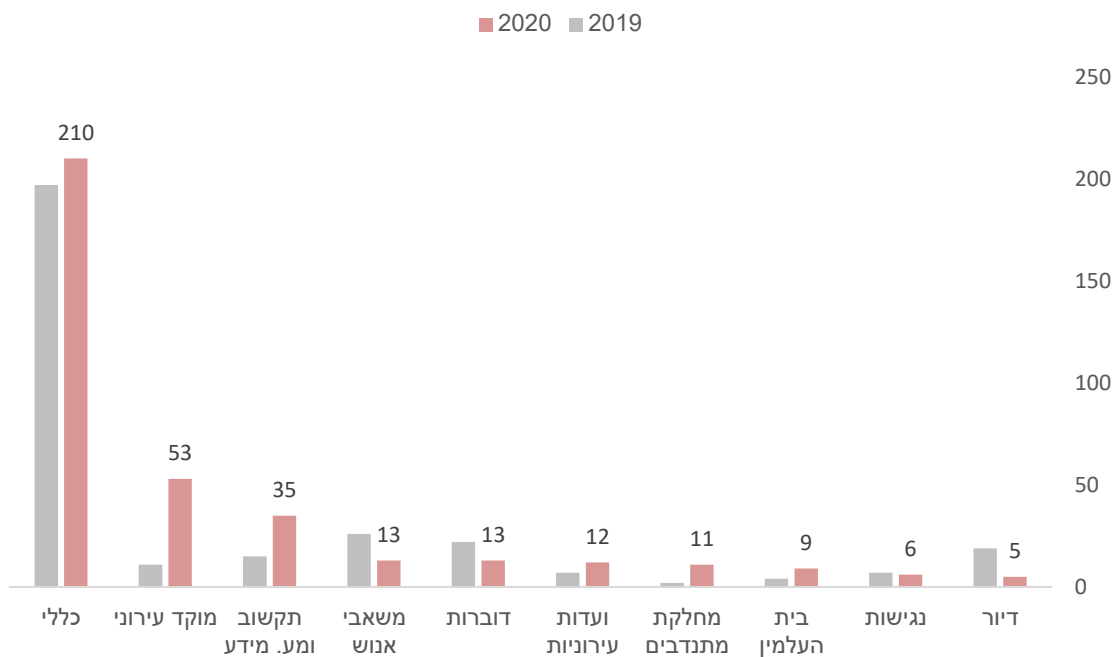


כללי

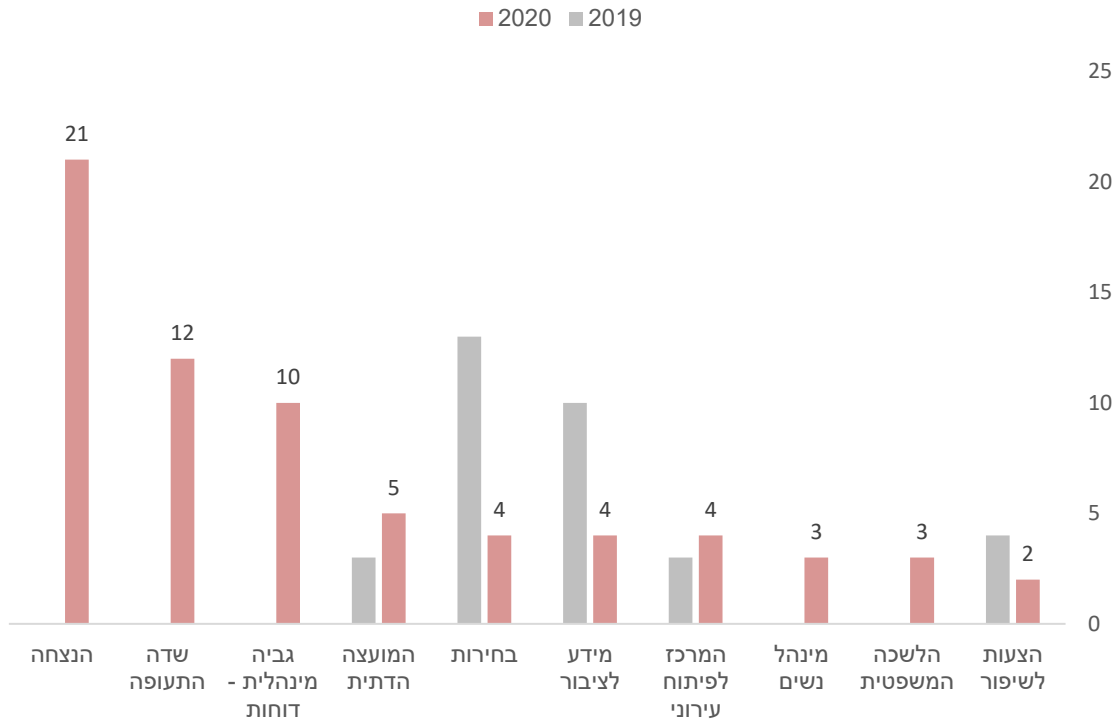
סה"כ פניות – 428

פניות שהוגדרו כתלונות – 7

כללי תרשים 1:



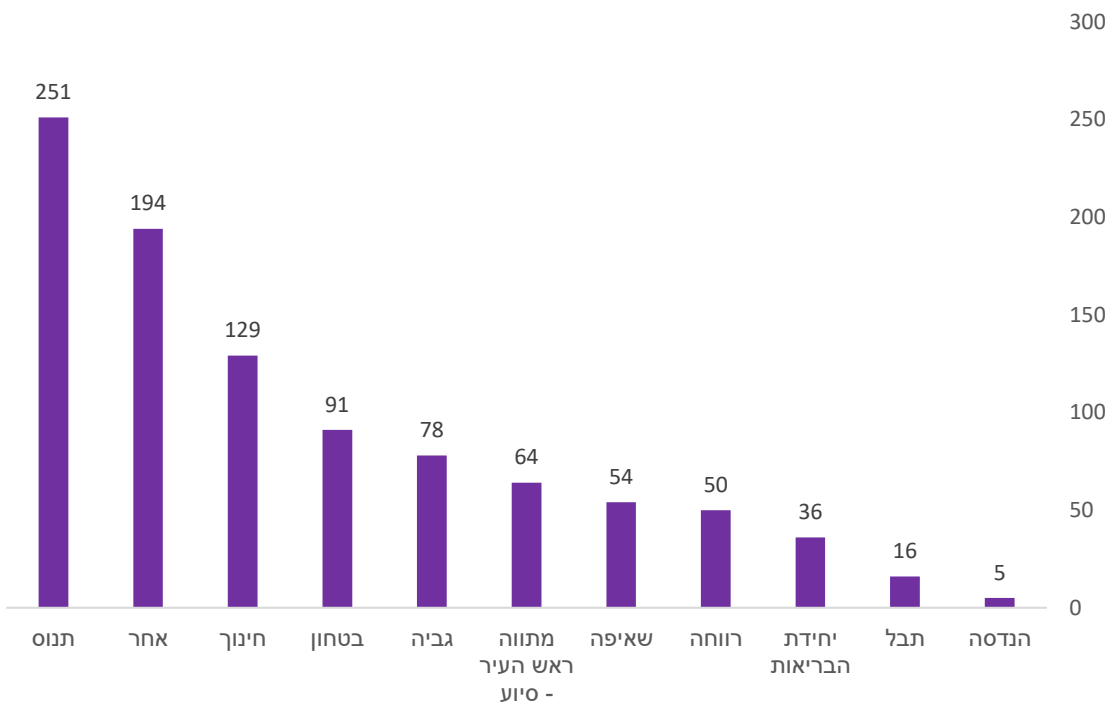
כללי תרשים 2:



קורונה

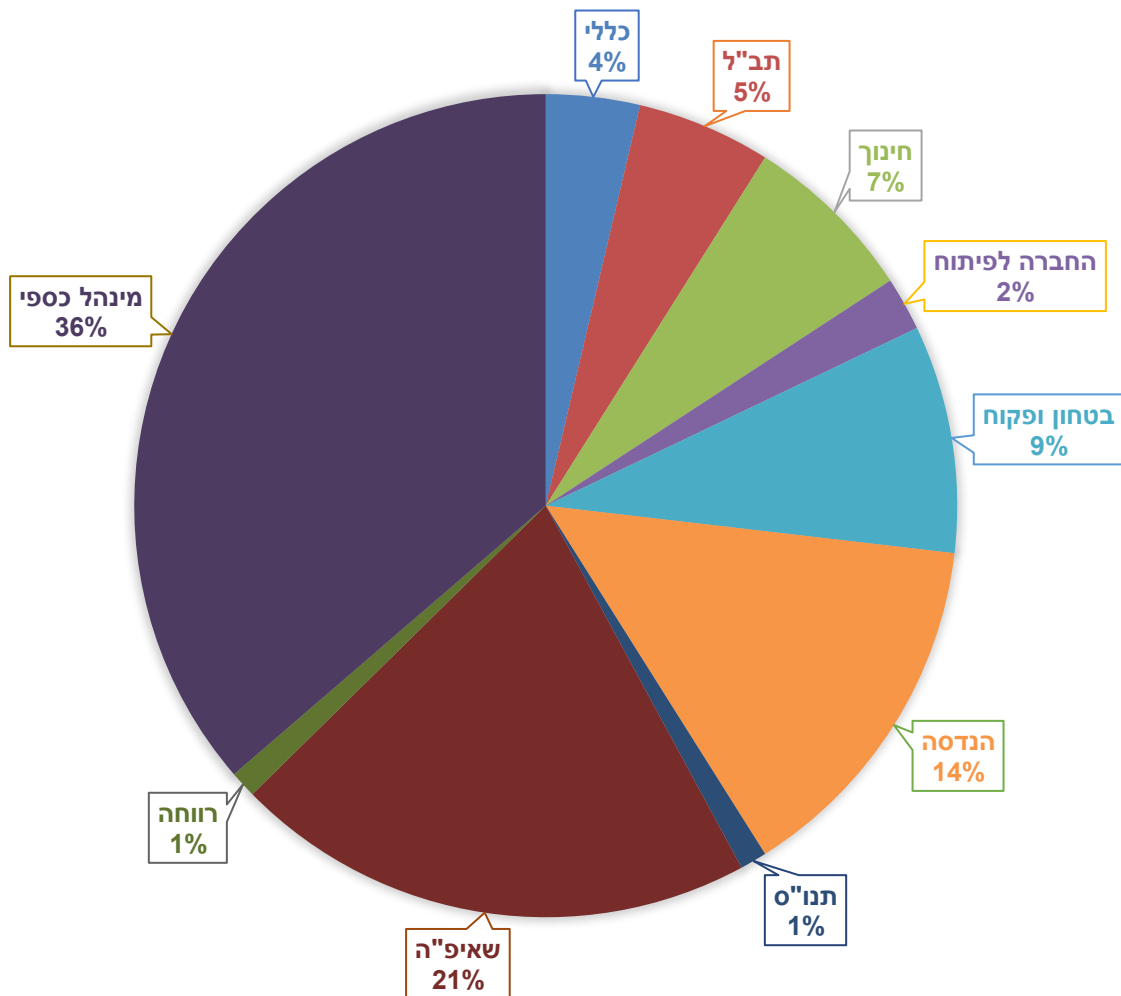
סה"כ פניות – 968

הנתונים מתייחסים בעיקר לפניות שהתקבלו בתקופות הסגר השונות לאורך השנה והן קשורות ישירות למשבר הבריאותי או לפעולות של העירייה בזמן הסגרים.



תלונות הציבור 2020 – נתונים

פילוח תלונות לפי גורם מטפל



ריכוז תוצאות טיפול בתלונות

אחוז תלונות מוצדקות	מוצדקות	לא מוצדקות	מספר תלונות	אגף
78%	54	15	69	המינהל הכספי
38%	15	24	39	שאיפ"ה
33%	9	18	27	הנדסה
29%	5	12	17	בטחון, פיקוח וסד"צ
23%	3	10	13	חינוך
30%	3	7	10	תב"ל
71%	5	2	7	כללי
0%	0	2	2	תנו"ס
0%	0	2	2	רווחה
0%	0	4	4	החברה לפיתוח

טבלת תיאור התלונות

שאיפ"ה

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
39609	15/01/2020	איכות הסביבה	לא	תלונה על מחסור באכיפה	לא מדובר בשטח מוניציפלי של הרצליה
45416	06/12/2020	איכות הסביבה	לא	תלונה על אי העברת מידע	טופל במסגרת חוק חופש המידע
39482	07/01/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
44083	21/09/2020	גיזום	לא	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	התושב אינו מקבל העמדה המקצועית
40379	11/03/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	התושב לא קיבל פידבק לפנייתו
45847	31/12/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
45782	27/12/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
45660	20/12/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
44136	23/09/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
43412	16/08/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
41118	30/04/2020	גיזום	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
43479	19/08/2020	גיזום	לא	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	לא ניתן לטפל - מחייב טיפול של חברת חשמל
39594	14/01/2020	גינה ציבורית	לא	החרמת רכוש פרטי	לא נמצא פגם בהתנהלות האגף. מדובר ברכוש פרטי שהוצב בשטח ציבורי
45001	11/11/2020	גנים ונוף - גיבון	לא	תלונה על הזנחה של גינה ציבורית	לא נמצא ביסוס לטענות
45243	24/11/2020	גנים ונוף - גיבון	לא	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	טופל בהמשך לתלונה
42611	14/07/2020	גנים ונוף - גיבון	לא	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (גיזום)	שטח פרטי
42094	18/06/2020	וטרינר עירוני	לא	יחס עובדי הכלבייה למתנדבים	לא נמצא ביסוס לטענות. שינוי בנהלים בשל הקורונה
40006	12/02/2020	וטרינר עירוני	לא	תלונה על דרישה לתשלום אגרה בשל נושאים הקשורים בדת	לא ניתן לברר - בסמכות משרד החקלאות
43827	06/09/2020	וטרינר עירוני	לא	תלונה על החזקת בעל חיים בצורה שפוגעת בשכנים	התושב אינו מקבל העמדה המקצועית
41634	27/05/2020	וטרינר עירוני	לא	תלונה על החזקת בעל חיים בצורה שפוגעת בשכנים	התושב אינו מקבל העמדה המקצועית
39477	07/01/2020	וטרינר עירוני	לא	תלונה על החזקת בעל חיים בצורה שפוגעת בשכנים	התושב אינו מקבל העמדה המקצועית

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
43462	19/08/2020	חוף הים	לא	תלונה על תנאים פיזיים בחוף הנפרד	לא נמצא ביסוס לטענות
41445	18/05/2020	נזק	כן	גרימת נזק על ידי עובדי פינני אשפה	טופל בהמשך לתלונה
41083	27/04/2020	נזק	כן	גרימת נזק על ידי עובדי פינני אשפה	טופל בהמשך לתלונה
40855	15/04/2020	נזק	כן	גרימת נזק על ידי עובדי פינני אשפה	טופל בהמשך לתלונה
40731	06/04/2020	נזק	כן	גרימת נזק על ידי עובדי פינני אשפה	טופל בהמשך לתלונה
40646	01/04/2020	נזק	לא	גרימת נזק על ידי עובדי פינני אשפה	לא נמצא ביסוס לטענות
40687	05/04/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא ניתן לברר - לא נמסרו פרטים מספיקים
39934	06/02/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
43754	02/09/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
42623	14/07/2020	שלטים	כן	חוסר מענה	טופל בהמשך לתלונה
41626	26/05/2020	אחר	לא	נסיעה פרועה של רכב עירייה	לא מדובר ברכב עירייה
41912	10/06/2020	אחר	לא	נסיעה פרועה של רכב עירייה	לא ניתן לברר - לא נמסרו פרטים מספיקים
44821	02/11/2020	אחר	לא	עובד נוהג ללא מדים ברכב פיקוח	לא מדובר ברכב פיקוח.
41244	07/05/2020	אחר	לא	תלונה על הקמת רעש מעבודת העירייה (בקשת פיצוי)	לא נמצא ביסוס לטענות

המינהל הכספי

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
42538	09/07/2020	אישור לטאבו	לא	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	עיכוב בשל אי תשלום של הפונה
45452	07/12/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
45418	06/12/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
45357	02/12/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
44865	04/11/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
42233	28/06/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
39932	06/02/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
39916	05/02/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
39600	14/01/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
45474	09/12/2020	אישור לטאבו	כן	משך זמן להנפקת אישור לטאבו	טופל בהמשך לתלונה
45701	22/12/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
45470	08/12/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
45351	01/12/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
44106	22/09/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
43251	09/08/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
43206	06/08/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
43112	03/08/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
42451	06/07/2020	ארנונה - החלפת משלם	לא	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
42086	18/06/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
40407	12/03/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
39920	05/02/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
39579	13/01/2020	ארנונה - החלפת משלם	כן	משך זמן לביצוע החלפת משלם	טופל בהמשך לתלונה
40383	11/03/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
44354	14/10/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
44216	01/10/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
43252	09/08/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
42132	21/06/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
41934	11/06/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
41818	07/06/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
41652	27/05/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
39971	10/02/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
39837	02/02/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
39686	20/01/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כן	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
41217	06/05/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כ	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
45465	08/12/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	כ	משך זמן לקבלת החזר	טופל בהמשך לתלונה
41776	04/06/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	ל	תלונה על החלטה	לא נמצא פגם במתן המענה
39884	03/02/2020	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	ל	תלונה על החלטה בנושא סיווג נכס וביקור פקח	בעל הנכס מנע ביקורת הפקח
39429	02/01/2020	היטלים	ל	תלונה על חיוב בהיטלים	נמצא כי חיוב כנדרש
44874	05/11/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
44610	25/10/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
44362	14/10/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
42823	21/07/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
40340	09/03/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
40209	26/02/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
40002	12/02/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
39734	26/01/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
43280	10/08/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
45616	16/12/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	לא נוצר קשר יזום עם הפונה למתן הנחיות.
45063	15/11/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	לא נוצר קשר יזום עם הפונה למתן הנחיות.
45566	14/12/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לעדכון הנחה	טופל בהמשך לתלונה
45637	17/12/2020	הנחה בארנונה	כ	משך זמן לקבלת מענה	לא נוצר קשר יזום עם הפונה למתן הנחיות.
45670	21/12/2020	הנחה בארנונה	ל	תלונה על החלטת וועדת הנחות	לא נמצא פגם בעבודת הוועדה
43829	06/09/2020	הנחה בארנונה	ל	תלונה על החלטת וועדת הנחות	לא נמצא פגם בעבודת הוועדה
42842	22/07/2020	הנחה בארנונה	ל	תלונה על החלטת וועדת הנחות	לא נמצא פגם בעבודת הוועדה
41632	27/05/2020	הנחה בארנונה	ל	תלונה על החלטת וועדת הנחות	לא נמצא פגם בעבודת הוועדה
43975	13/09/2020	שירות	כ	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה
43749	02/09/2020	שומה	כ	משך זמן לעדכון הנחה לנכס ריק/ לא ראוי למגורים	טופל בהמשך לתלונה
41440	18/05/2020	שומה	ל	תלונה על החלטה בנושא סיווג נכס וביקור פקח	בעל הנכס מנע ביקורת הפקח
44044	16/09/2020	שירות	כ	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה
43821	06/09/2020	שירות	כ	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה
39598	14/01/2020	שירות	כ	משך זמן לקבלת מענה	טופל בהמשך לתלונה
41590	25/05/2020	שירות	ל	תלונה על החלטה בנושא סיווג נכס	לא נמצא פגם במתן המענה
45163	19/11/2020	שירות	כ	תלונה על חוסר טיפול בפניה לדובר אנגלית	לא נעשה מספיק כדי לאפשר תקשורת באנגלית
40011	12/02/2020	שירות	כ	תלונה על מענה שגוי	נערכה שיחת בירור עם העובד, הועברה התנצלות
45373	02/12/2020	שירות	ל	תלונה על עובד	אגרסיביות של הפונה
41168	03/05/2020	שירות	ל	תלונה על עובד	אגרסיביות של הפונה
45581	14/12/2020	שירות	ל	תלונה על עובד	המלין העביר התנצלות על דבריו
42529	09/07/2020	משכורות	כ	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה. דוגמה למקבץ תלונות.
42287	29/06/2020	נכסים וביטוחים	ל	תלונה על החלטת מחלקת ביטוחים	לא נמצא פגם במתן המענה

הנדסה

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
40172	24/02/2020	היטל השבחה	כן	משך זמן לקבלת מענה	טופל בהמשך לתלונה
42196	24/06/2020	היטל השבחה	לא	משך זמן לקבלת מענה	העיכוב בשל בקשה חסרה של הפונה
40297	04/03/2020	היטל השבחה	לא	משך זמן לקבלת מענה	העיכוב בשל בקשה חסרה של הפונה
39434	05/01/2020	היטל השבחה	לא	משך זמן לקבלת מענה	סירב לפעול על-פי הנחיות המחלקה
40253	01/03/2020	התחדשות עירונית	לא	עיכוב במתן היתרים לפרויקט	לא נמצא פגם בהתנהלות המחלקה. לא ניתן לזרז הליכים שלא ע"פ החוק.
39992	11/02/2020	התחדשות עירונית	לא	עיכוב במתן היתרים לפרויקט	לא נמצא פגם בהתנהלות המחלקה. לא ניתן לזרז הליכים שלא ע"פ החוק.
39610	15/01/2020	פקוח בניה	כן	תלונה על חוזר פיקדון	טופל בהמשך לתלונה
45477	09/12/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
41925	10/06/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
39563	13/01/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
41766	03/06/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
44620	25/10/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	מדובר בנושאים בהם אין לעירייה סמכות אכיפה. מה שנדבק נמצא תקין.
43778	03/09/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	מדובר בנושאים בהם אין לעירייה סמכות אכיפה. מה שנדבק נמצא תקין.
43461	19/08/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	נמצא כי מדובר בפעילות בהתאם למדיניות העירייה
40281	03/03/2020	פקוח בניה	כן	תלונה על חוסר טיפול באי-קיום החלטת בית משפט	טופל בהמשך לתלונה
44321	13/10/2020	פקוח בניה	לא	תלונה על חסמת שטח ציבורי	הנחיה הקשורה לאבטחת שרים שאינה של העירייה
44015	14/09/2020	רישוי בניה	לא	משך זמן לקבלת מענה	לא ניתן לברר, לא נמסרו פרטים מספיקים
45573	14/12/2020	רישוי בניה	כן	משך זמן לקבלת מענה	נערכה שיחת ברור עם העובד, הועברה התנצלות
39471	06/01/2020	רישוי בניה	כן	תלונה על הצבת תנאים לא מוצדקים להיתר	נעשו שינויים בהנחיות

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
43487	20/08/2020	רישוי בניה	לא	תלונה על התנכלות	לא נמצא ביסוס לטענות
43543	23/08/2020	תכנון	כן	משך זמן לקבלת מענה	טופל בהמשך לתלונה
43212	06/08/2020	תכנון	לא	תלונה על זמני טיפול במערכת רישוי זמין	הזמנים במערכת מוכתבים בחוק
41696	31/05/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד
45454	07/12/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד, הועברה התנצלות
41366	13/05/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא פגם במתן המענה
42862	23/07/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא פגם במתן המענה
42602	13/07/2020	שירות	כן	תלונה על עיכובים חוזרים במתן היתר	טופל בהמשך לתלונה

בטחון ופקוח

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
39518	09/01/2020	אכיפה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
42060	16/06/2020	אכיפה	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
42959	27/07/2020	דו"ח חניה	כן	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה
44915	08/11/2020	כללי	לא	מענה טלפוני (בקשת פיצוי)	לא רלוונטי למוסדות ציבור
42004	15/06/2020	מפגע	לא	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא שיש מה לאכוף
43709	01/09/2020	רישוי עסקים	לא	תלונה על דחיית בקשה לוועדה בנימוק לא סביר	לא נמצא ביסוס לטענות
41804	07/06/2020	רישוי עסקים	כן	תלונה על חוסר אכיפה	לא נמצא ביסוס לטענות
42939	26/07/2020	שירות	כן	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה
45467	08/12/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
41002	22/04/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
45250	25/11/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	אגרסיביות של הפונה
44505	20/10/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא ניתן לברר - רכב משטרה
44447	18/10/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
42123	21/06/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
41503	20/05/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
45325	30/11/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד
44559	22/10/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד

תב"ל

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
43721	01/09/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד
43722	01/09/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד
45109	16/11/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
39411	01/01/2020	אחר	לא	תלונה על מיקום רכב האגף	בבדיקת איתוראן נמצא שהרכב לא זז ממקומות באגף תב"ל.
43200	06/08/2020	בטיחות	לא	תלונה על בטיחות בבית ספר (דלתות)	נמצא כי הדלתות תקינות
39435	05/01/2020	משל"ט	כן	תלונה על חוסר טיפול בפניית מוקד (משל"ט)	טופל בהמשך לתלונה
44777	01/11/2020	פארק הרצליה	לא	תלונה על אופן מענה כתוב	לא נמצא פגם במענה שניתן לתושב
41915	10/06/2020	הסדרי תנועה	לא	תלונה על דחיית בקשה בוועדת תנועה	התושב אינו מקבל העמדה המקצועית
41813	07/06/2020	הסדרי תנועה	לא	תלונה על דחיית בקשה בוועדת תנועה	התושב אינו מקבל העמדה המקצועית
44440	18/10/2020	הסדרי תנועה	לא	תלונה על דחיית בקשה בוועדת תנועה	רחוב פרטי

תנ"ס

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
40184	25/02/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
43825	06/09/2020	ספורט	לא	תלונה על העברת תמיכה כספית	לא נמצא ביסוס לטענות

חינוך

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
41861	08/06/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	אגרסיביות של הפונה
41855	08/06/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
41948	11/06/2020	בתי"ס יסודיים	לא	אי קיום הנחיות העירייה העיריה בנושא פעילות עמותות בבתי ספר בעיר	לא נמצא ביסוס לטענות
42235	28/06/2020	בתי"ס יסודיים	לא	תלונה על דחיית בקשה לשיבוץ בבתי"ס	השיבוץ נעשה על-פי אזורי הרישום והדבר היה ידוע מראש
43725	01/09/2020	בתי"ס יסודיים	כן	תלונה על הנגשת כיתה	נמצא מוצדק
44013	14/09/2020	הסעות	לא	תלונה אודות החלטה בנוגע להיסעים	לא נמצא פגם בקבלת ההחלטה
42093	18/06/2020	הסעות	לא	תלונה אודות החלטה בנוגע להיסעים	לא נמצא פגם בקבלת ההחלטה
44057	16/09/2020	חינוך מיוחד	לא	תלונה על הקצאת משאבים טיפוליים	הנושאים שעלו אינם בסמכות העירייה
45537	13/12/2020	חינוך מיוחד	כן	תלונה על זמינות סייעת ומתן מענה	נערכה שיחת בירור עם העובד
39714	21/01/2020	מילגה	לא	תלונה על אפשרות להגשת מלגה	לא נמצא פגם במענה. פנו באיחור רב.
41801	07/06/2020	מפגע רעש	לא	תלונה על מפגעי רעש	לא נמצא ביסוס לטענות
40151	23/02/2020	תשלומים	כן	מענה טלפוני	טופל בהמשך לתלונה
43726	01/09/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא ניתן לברר - תלונה של עובד על מקום העבודה

רווחה

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
44962	10/11/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
41038	26/04/2020	יחידת הסיוע	לא	תלונה על תפקוד האגף	לא נמצא ביסוס לטענות

כללי - מוקד עירוני

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
45679	21/12/2020	הודעות SMS	כן	הודעות SMS ללא אפשרות הסרה	עודכנה אפשרות הסרה
40157	23/02/2020	מוקד עירוני	כן	תלונה על העברת מידע לצד ג	נערכה שיחת בירור עם העובד
40091	18/02/2020	מוקד עירוני	כן	תלונה על מענה שגוי	נערכה שיחת בירור עם העובד
43614	26/08/2020	שירות	לא	תלונה על עובד	לא נמצא ביסוס לטענות
39836	02/02/2020	שירות	כן	תלונה על עובד	נערכה שיחת בירור עם העובד

כללי - אחר

מספר פניה	תאריך	נושא	מוצדק	מהות התלונה	הערות
40022	13/02/2020	פיתוח עירוני	כן	תלונה על עובד קבלן	טופל מול ספק השירות
44335	13/10/2020	בית ההורים	לא	תלונה של עובד אודות עבודתו בתאגיד עירוני	לא ניתן לברר - תלונה של עובד על מקום העבודה
41851	08/06/2020	החברה לפיתוח	לא	תלונה על ביצוע עבודות תשתית ברחוב	לא נמצא פגם במענה
43549	23/08/2020	החברה לפיתוח	לא	תלונה על החלטה לסגור מעבר	לא נמצא פגם בהחלטה. נעשתה סגירה של שצ"פ
43077	02/08/2020	החברה לפיתוח	לא	תלונה על עבודות בינוי	נמצא כי קיימים כל האישורים הנדרשים
42787	20/07/2020	החברה לפיתוח	לא	תלונה על עובד	לא נמצא פגם במענה העובד. האחריות על חידוש מדבקה היא על התושב.