



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

# תוכן עניינים

3	..... מבוא
4	..... פניות ותלונות - נתונים כלליים
7	..... פניות ותלונות - פירוט נושאים לפי אגפים
12	..... תלונות הציבור - נתונים
14	..... זרקור על נושאים נבחרים
16	..... נספח - טבלת תיאור כלל התלונות

הנני מתכבדת להגיש לראש העירייה ולחברי מועצת העיר דין וחשבון שנתי, אשר מכנס נתונים לגבי פניות ותלונות הציבור בשנת 2021.

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, וזאת כמפורט בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. בנוסף על כך, אחראי האגף לפניות ולתלונות 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 2021: אופן הגשת הפניות והתלונות, אופן ההתפלגות לפי השיוך הארגוני לאגפים, תלונות שהוגדרו כמוצדקות/ לא מוצדקות ועוד. כל התלונות שהוגשו לממונה רוכזו לנוחותכם בטבלה תמציתית בה מפורטים הנושאים ותוצאות הטיפול.

שנת 2021 התאפיינה ב"חיים לצד הקורונה". עסקנו בניסיון לקיים שגרת חיים רגילה ככל האפשר, לצד הגבלות והנחיות משתנות. למרות הניסיון המצטבר והרצון לקיים שגרת חיים רגילה, המגיפה המשיכה ללוות אותנו והשפיעה על היכולת של גופים שונים בעירייה לתת שירות איכותי ועקבי בשל עובדים רבים שחלו ונכנסו לבידוד במהלך השנה.

ברצוני להודות לראש העירייה, למנכ"ל העירייה, למשנה למנכ"ל, ולמנהלי האגפים והיחידות השונות על שיתוף פעולה, קשב ורצון טוב לקדם את שיפור השירות ואת המענה לפניות ולתלונות תושבי העיר ואורחיה. תודה מיוחדת שלוחה לעובדות האגף - שלי חתוכה, הילה פיינצק ונעמה אבטליון, שעבדו כרגיל בחריצות רבה והמשיכו להעניק שירות מקצועי במאור פנים לכל פונה ומלין.

בברכה,

ד"ר שלומית כנרי

ממונה על תלונות הציבור

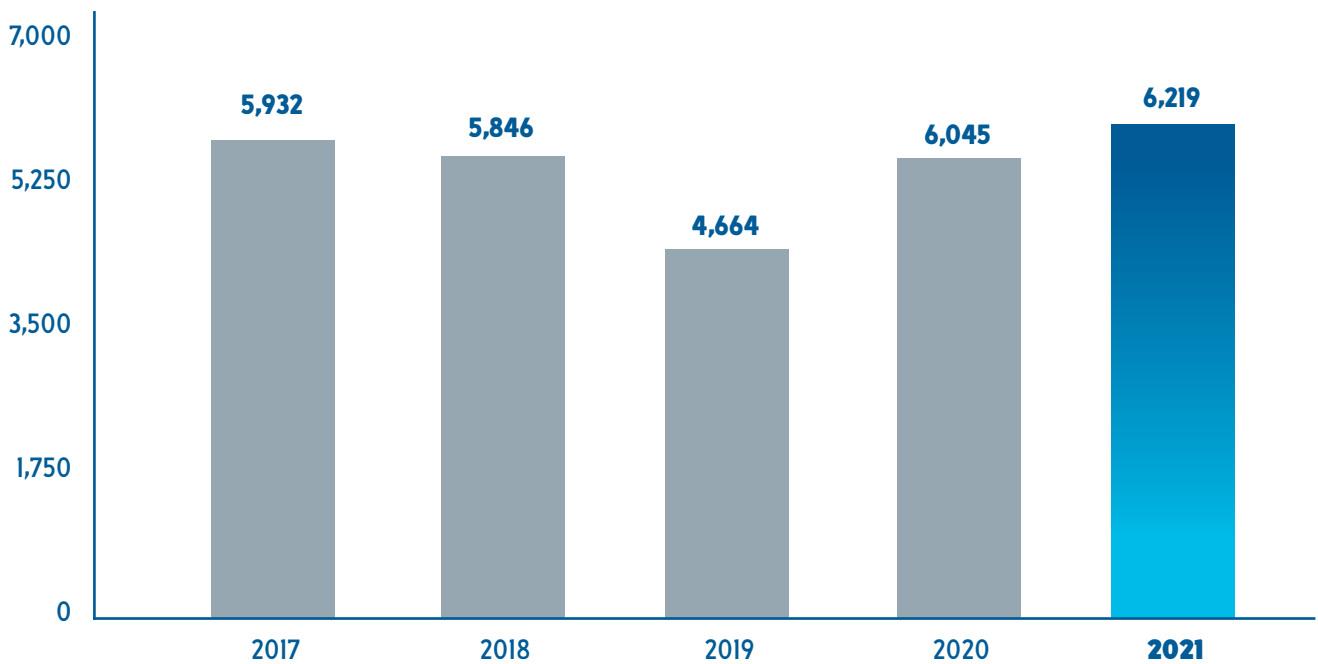
ועל העמדת מידע לציבור



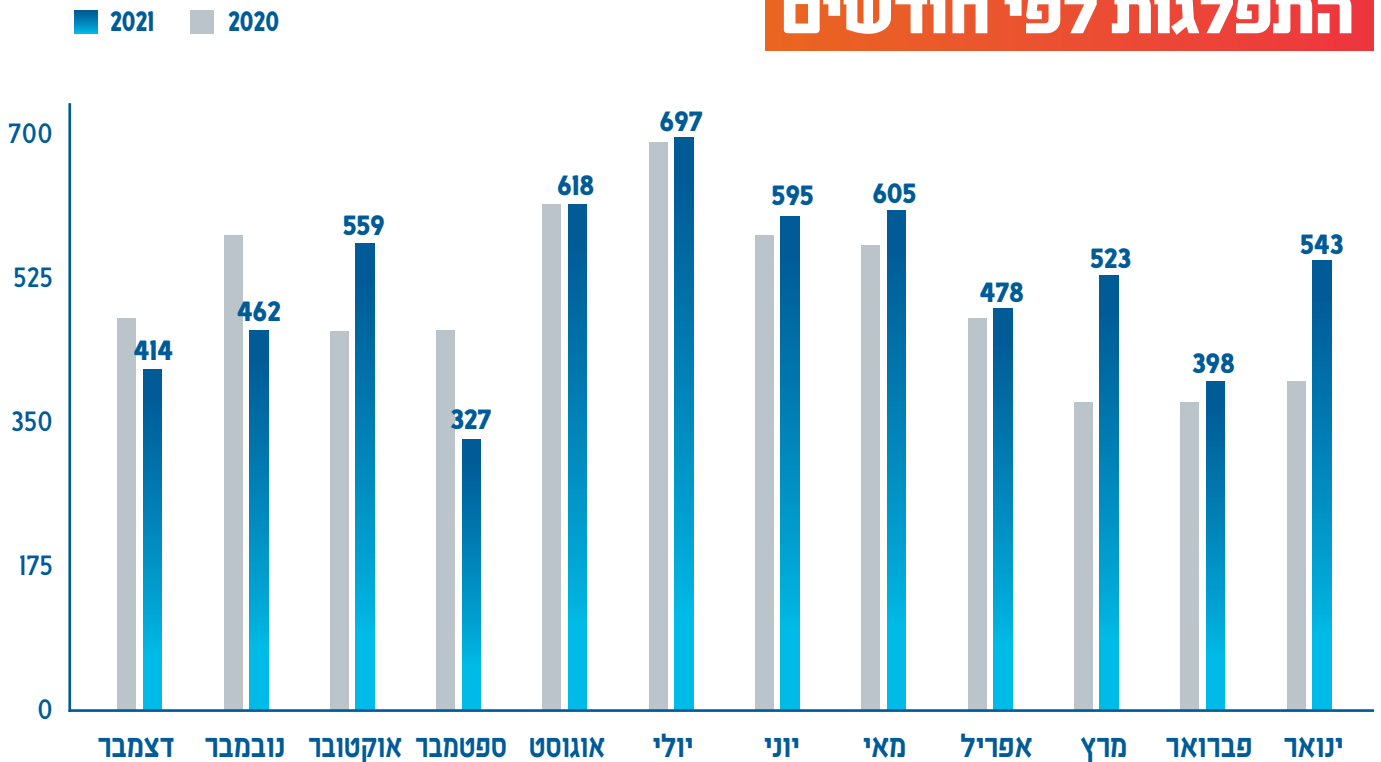
הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

# פניות ותלונות הציבור - נתונים כלליים

נתונים כלליים



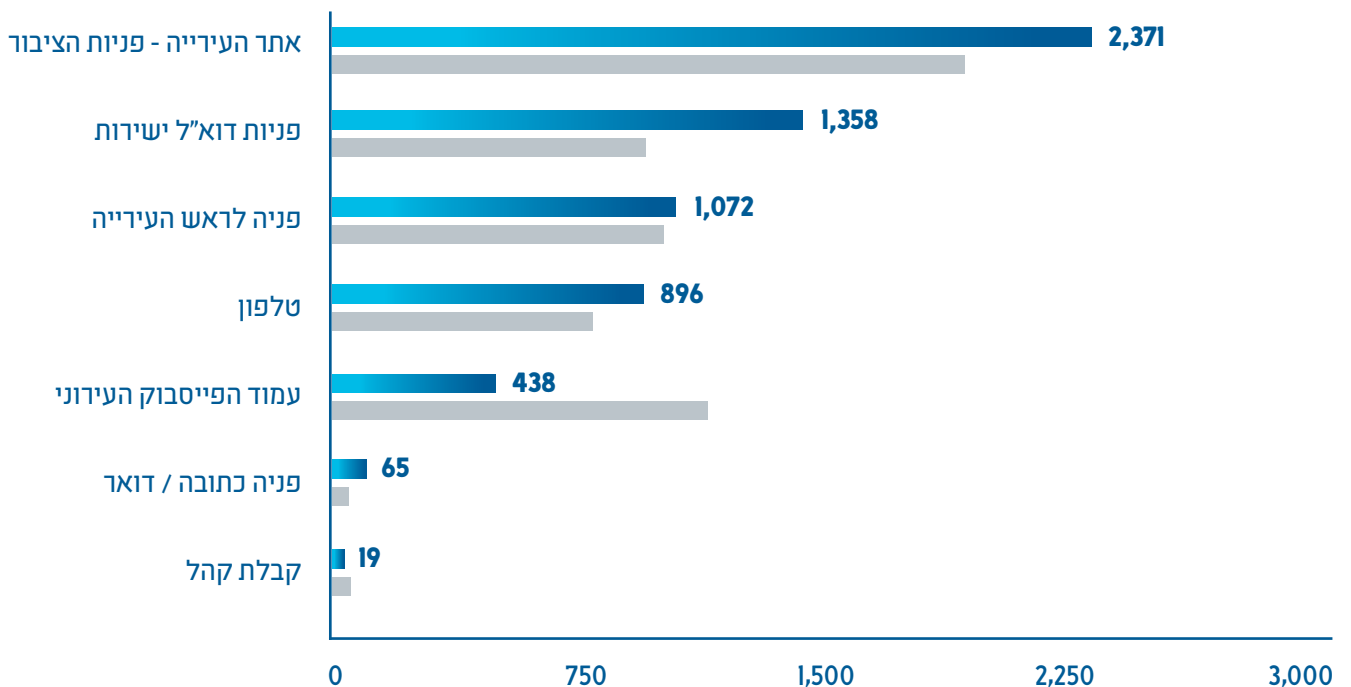
## התפלגות לפי חודשים



2021 2020

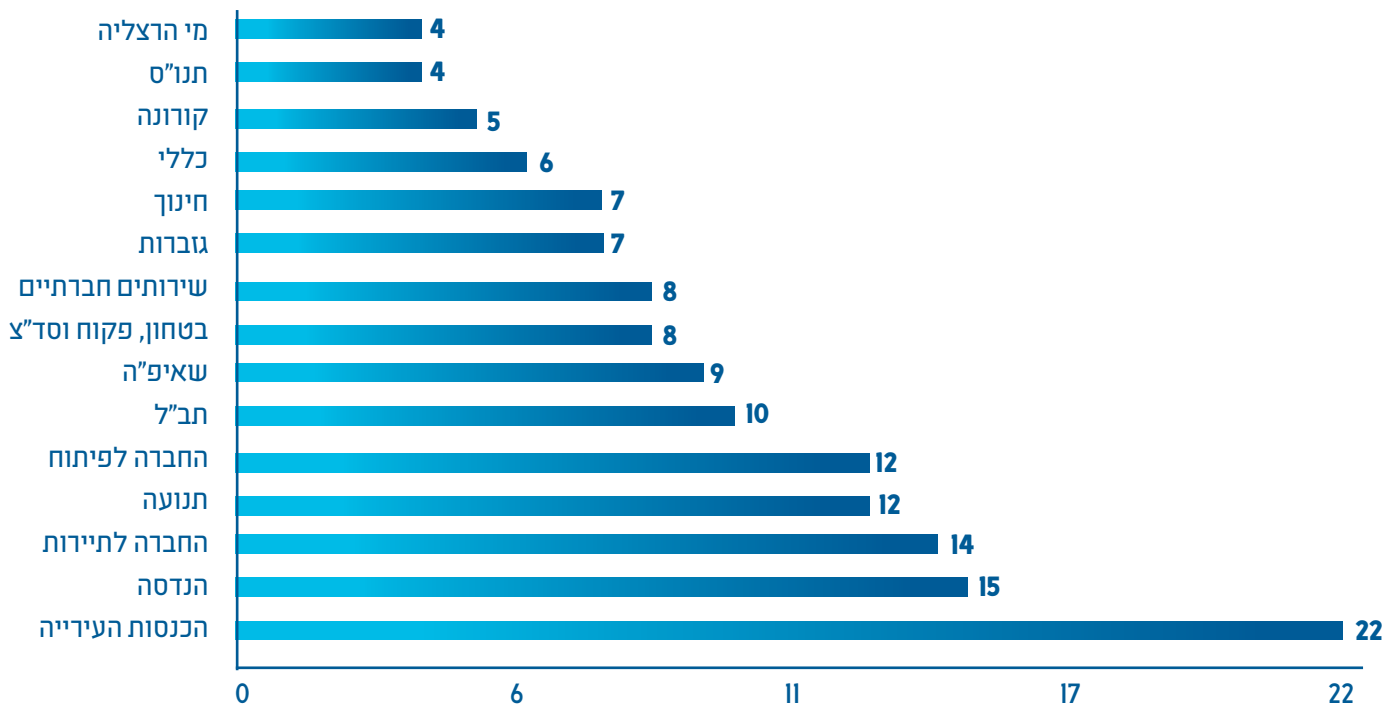
\* אופן הפנייה מתייחס לפניה הראשונית של הפונה

## אופן פניה

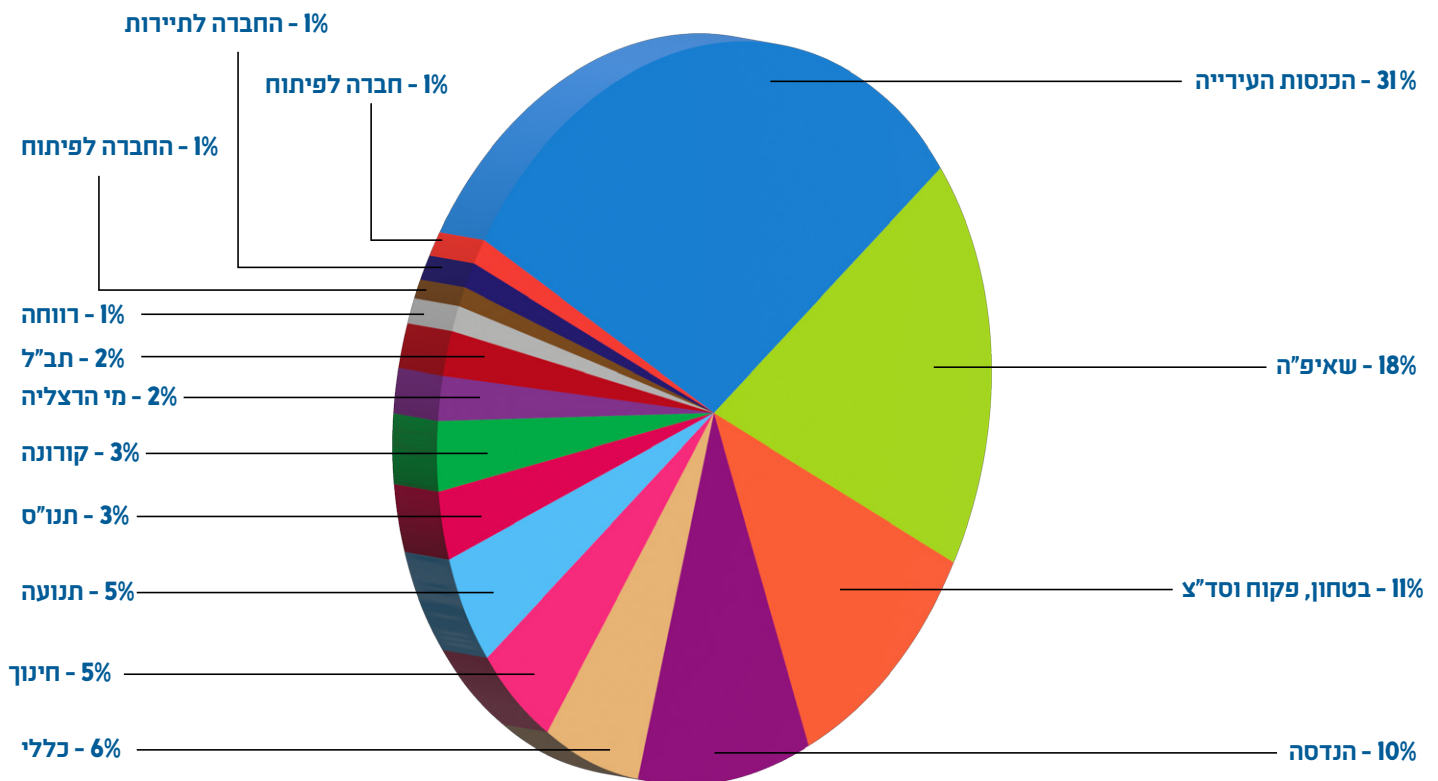


הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

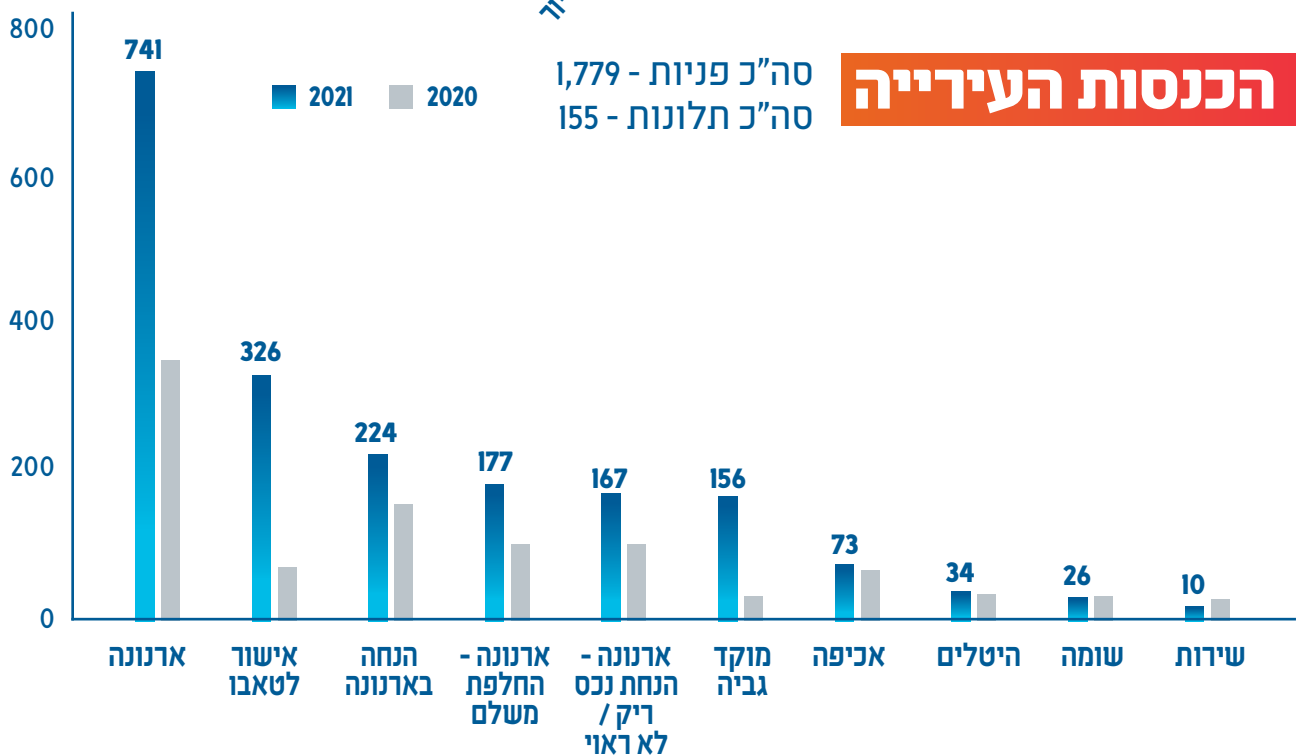
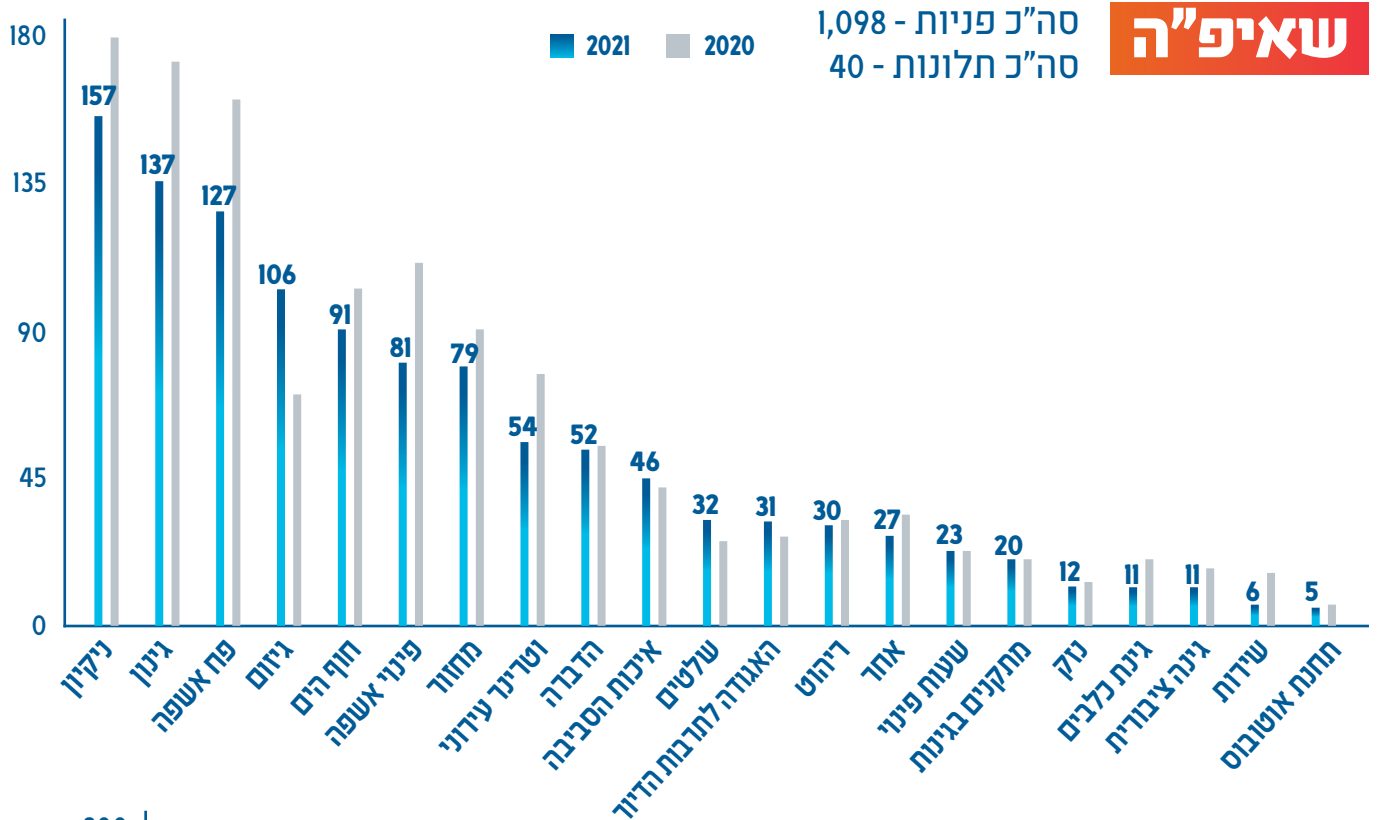
## מספר הימים הממוצע לטיפול בפניות ותלונות



## פניות ותלונות - פילוח לפי גורם מטפל



# פניות ותלונות - פירוט נושאים לפי אגפים

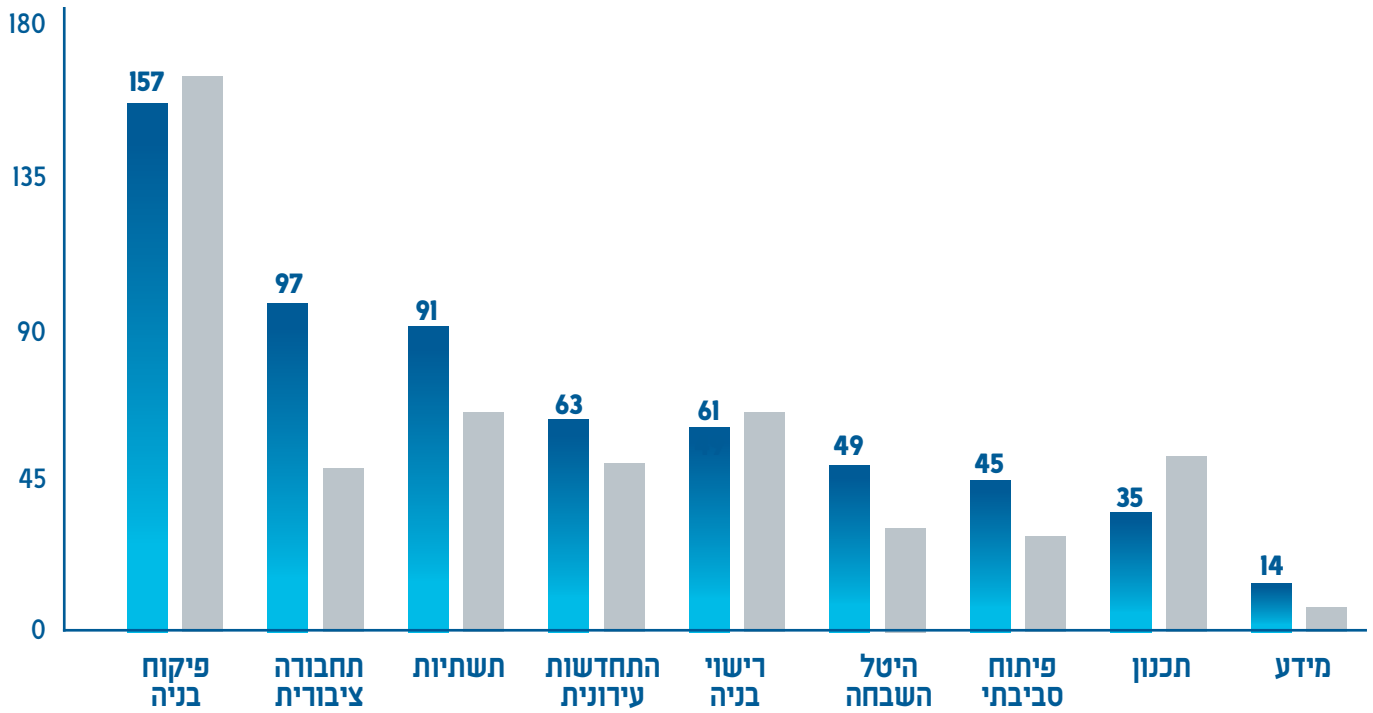


הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

## הנדסה

סה"כ פניות - 602  
סה"כ תלונות - 10

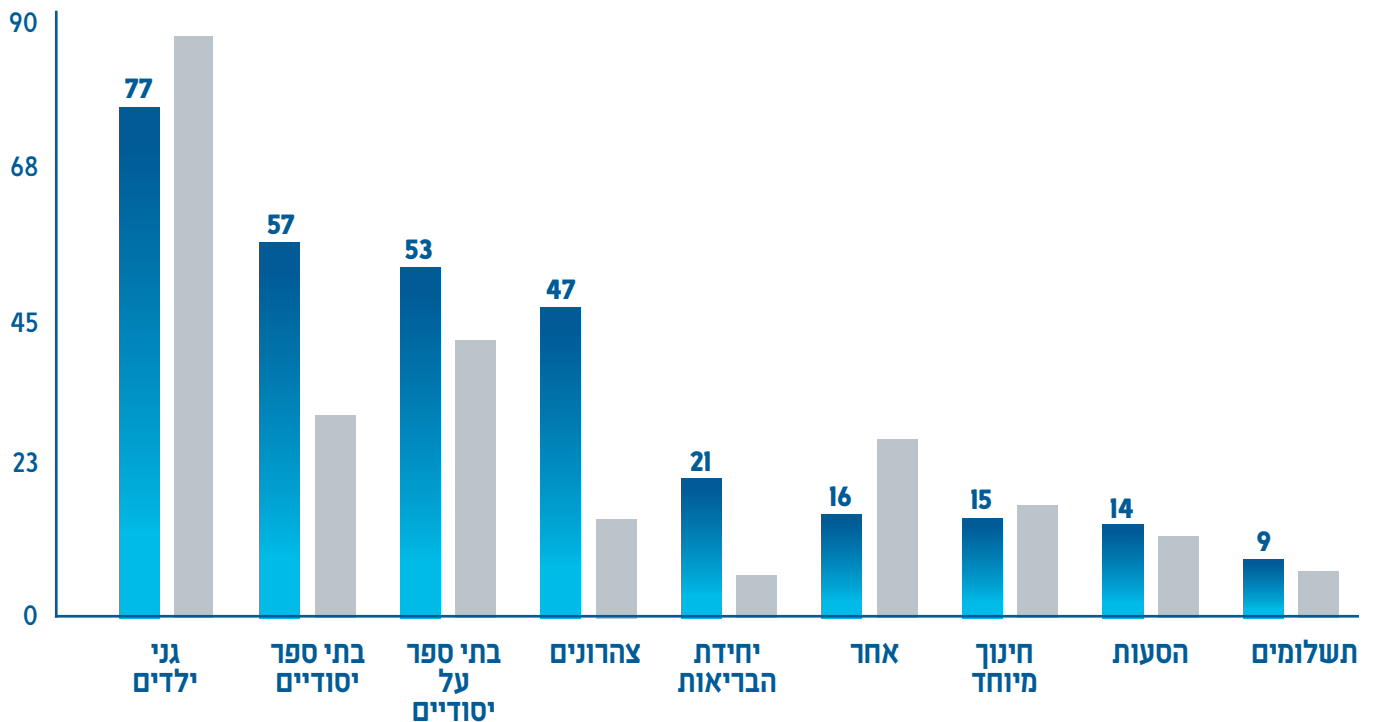
2021 2020



## חינוך

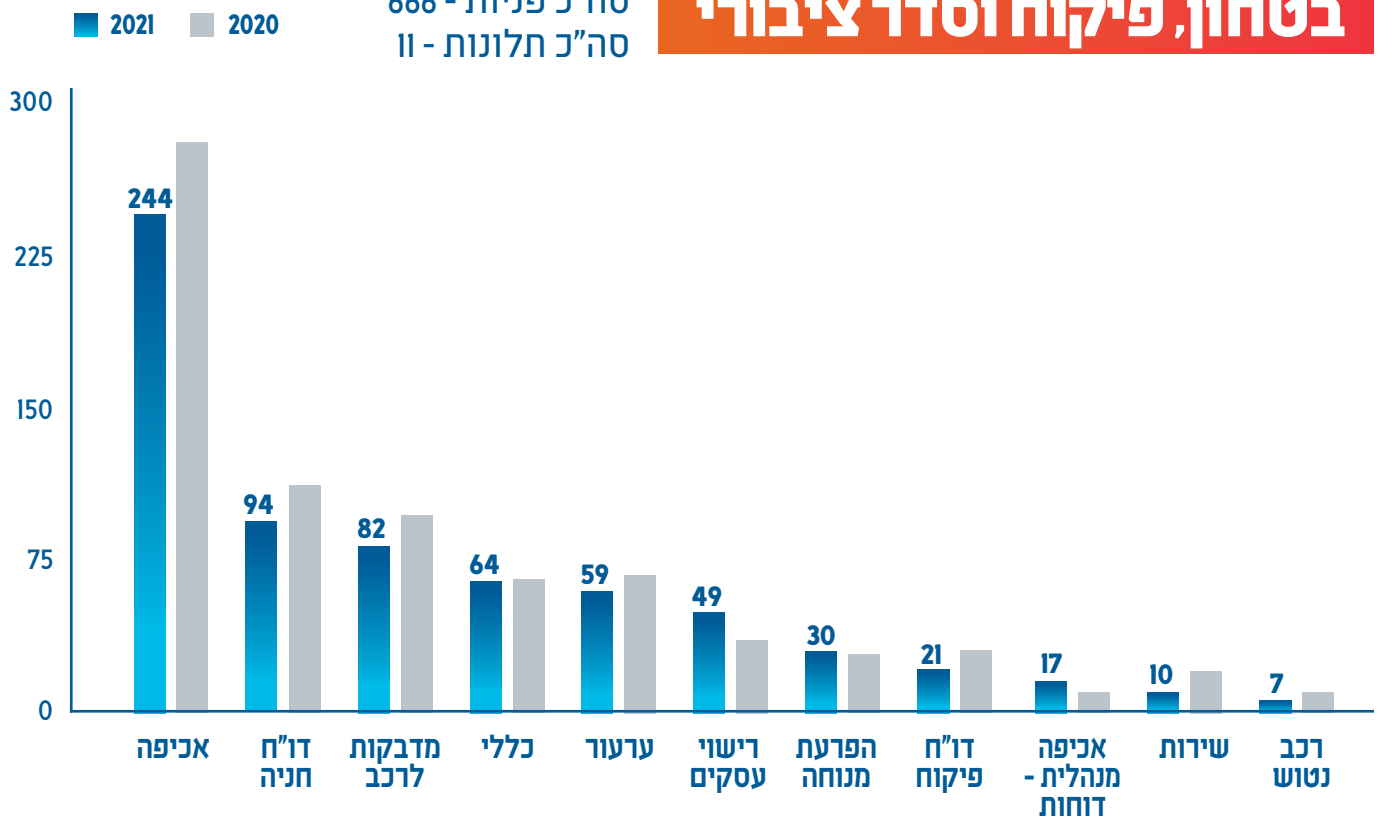
סה"כ פניות - 299  
סה"כ תלונות - 10

2021 2020



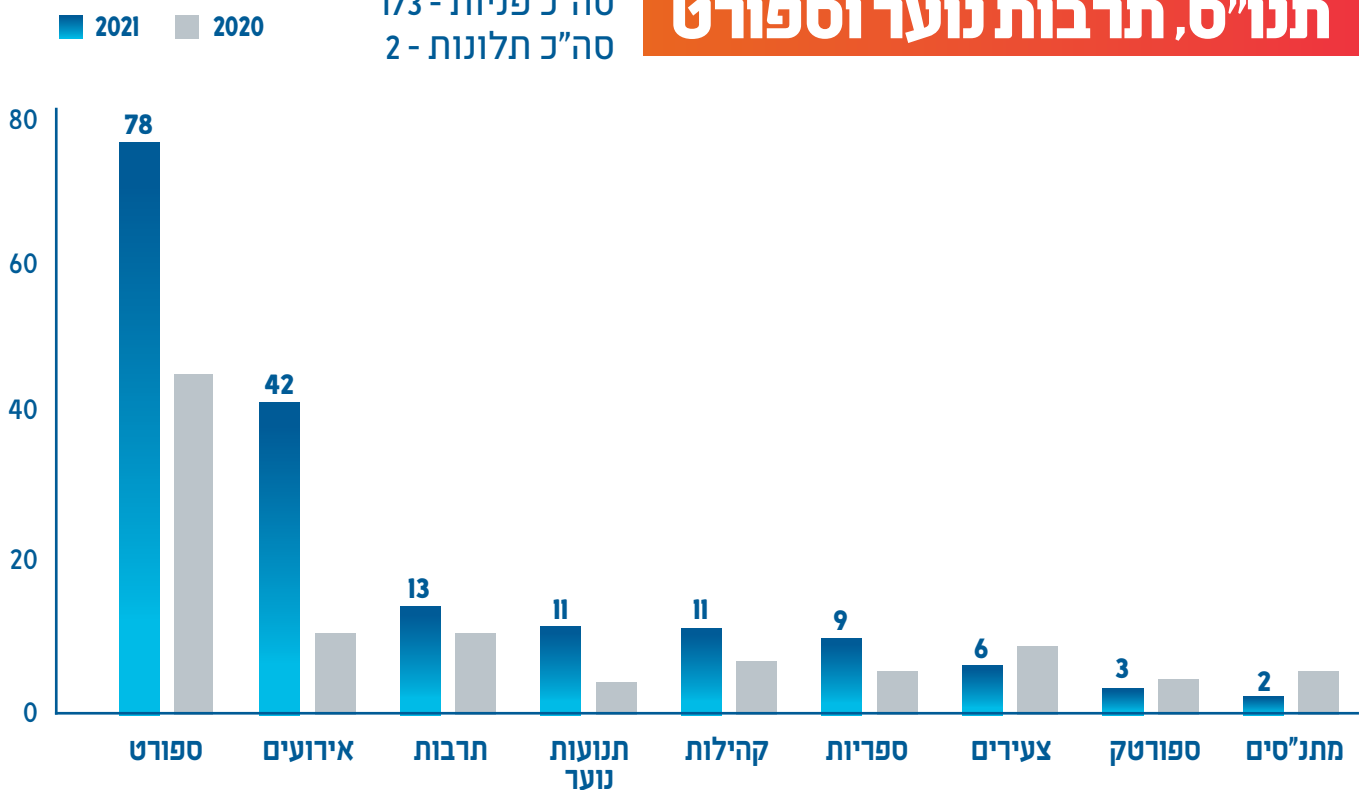
## בטחון, פיקוח וסדר ציבורי

סה"כ פניות - 666  
סה"כ תלונות - 11



## תנו"ס, תרבות נוער וספורט

סה"כ פניות - 173  
סה"כ תלונות - 2

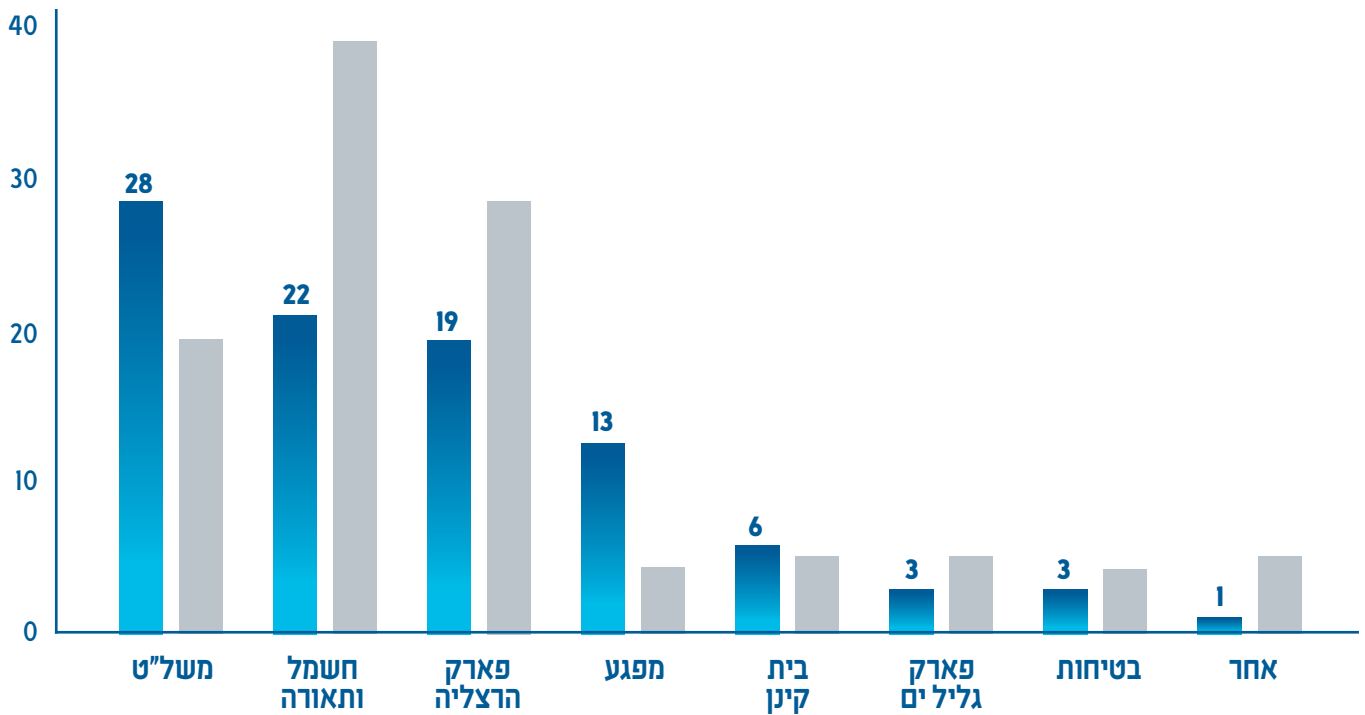


הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

## תב"ל - תחזוקה בטיחות ולוגיסטיקה

סה"כ פניות - 94  
סה"כ תלונות - 1

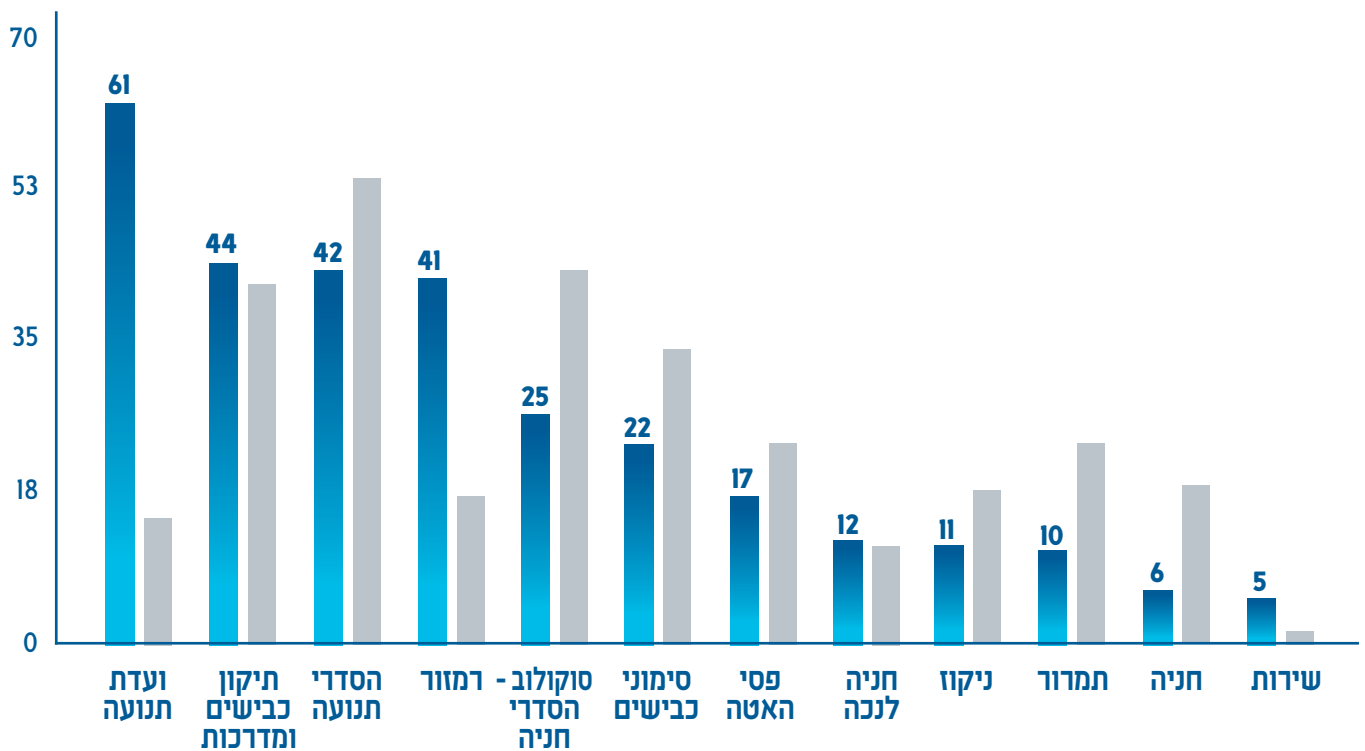
2021 2020



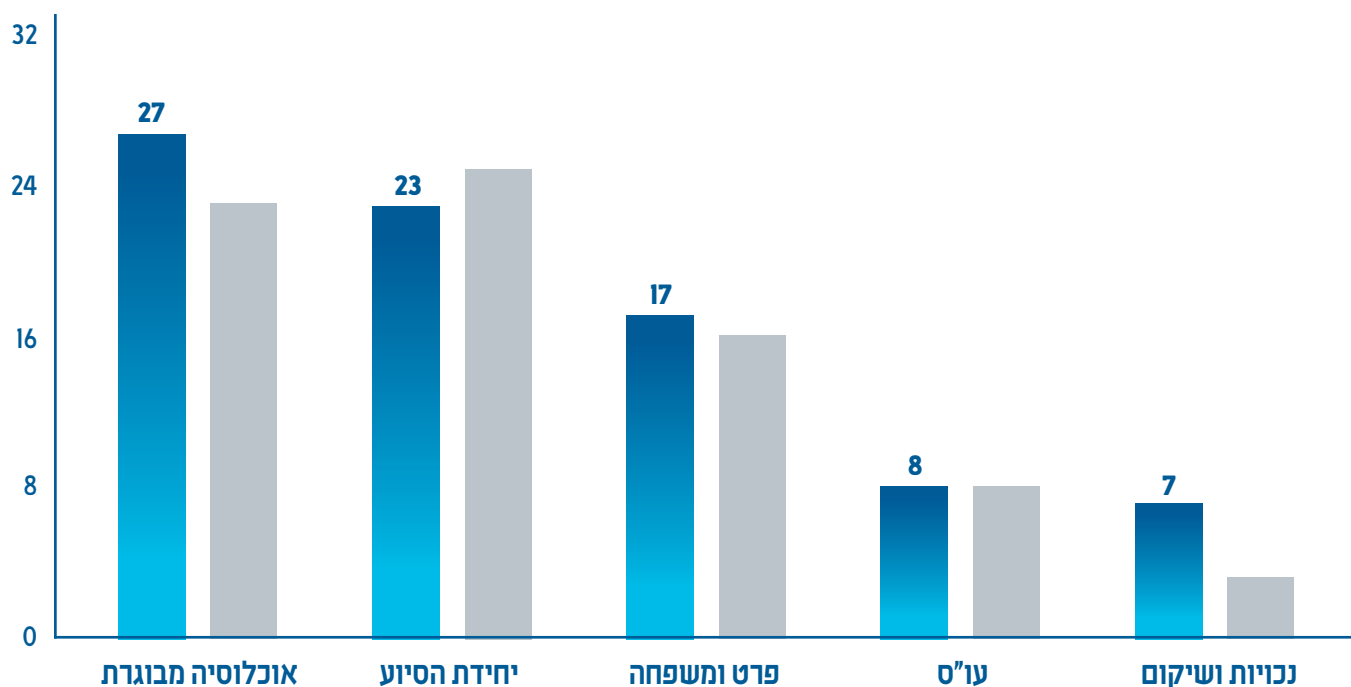
## תב"ל - תנועה

סה"כ פניות - 294  
פניות שהוגדרו כתלונות - 2

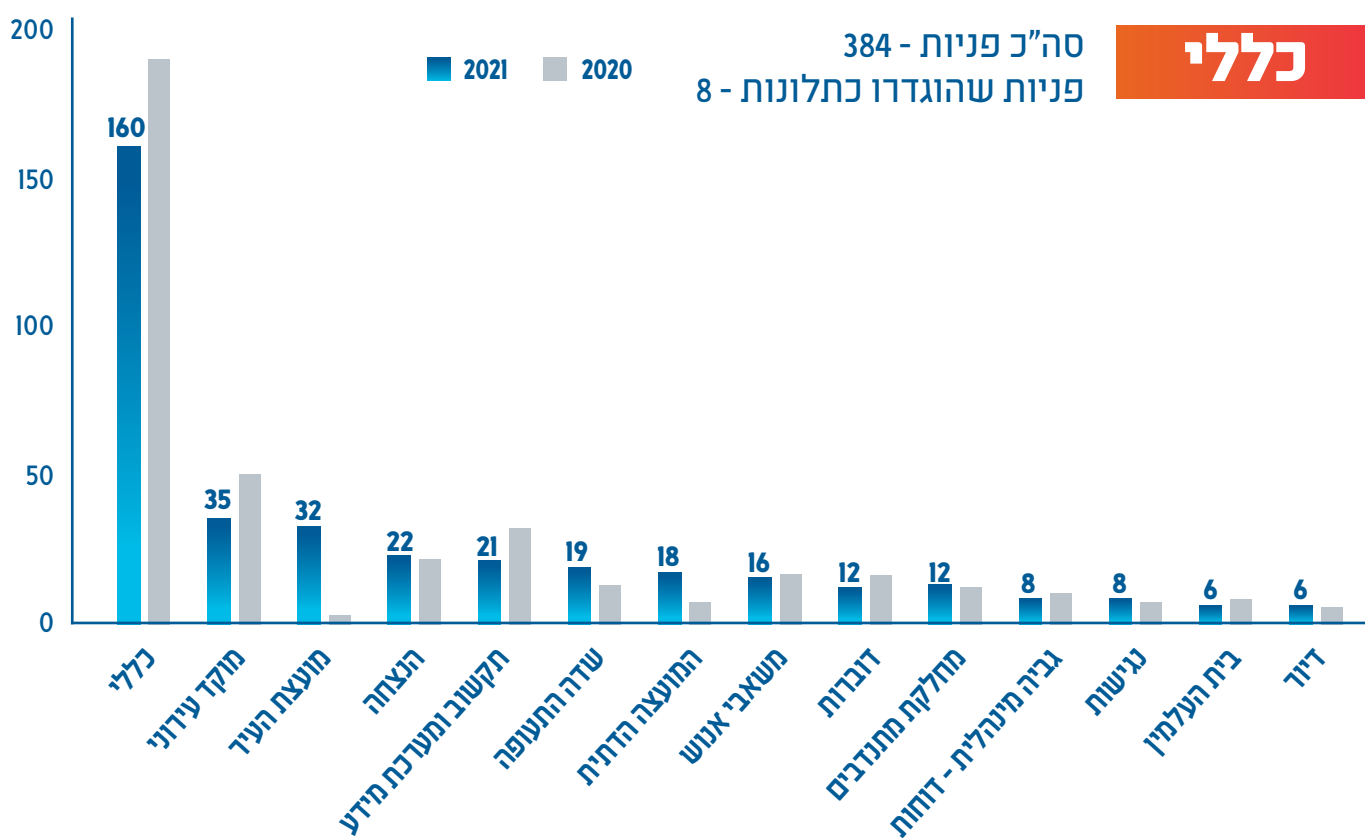
2021 2020



2021 2020



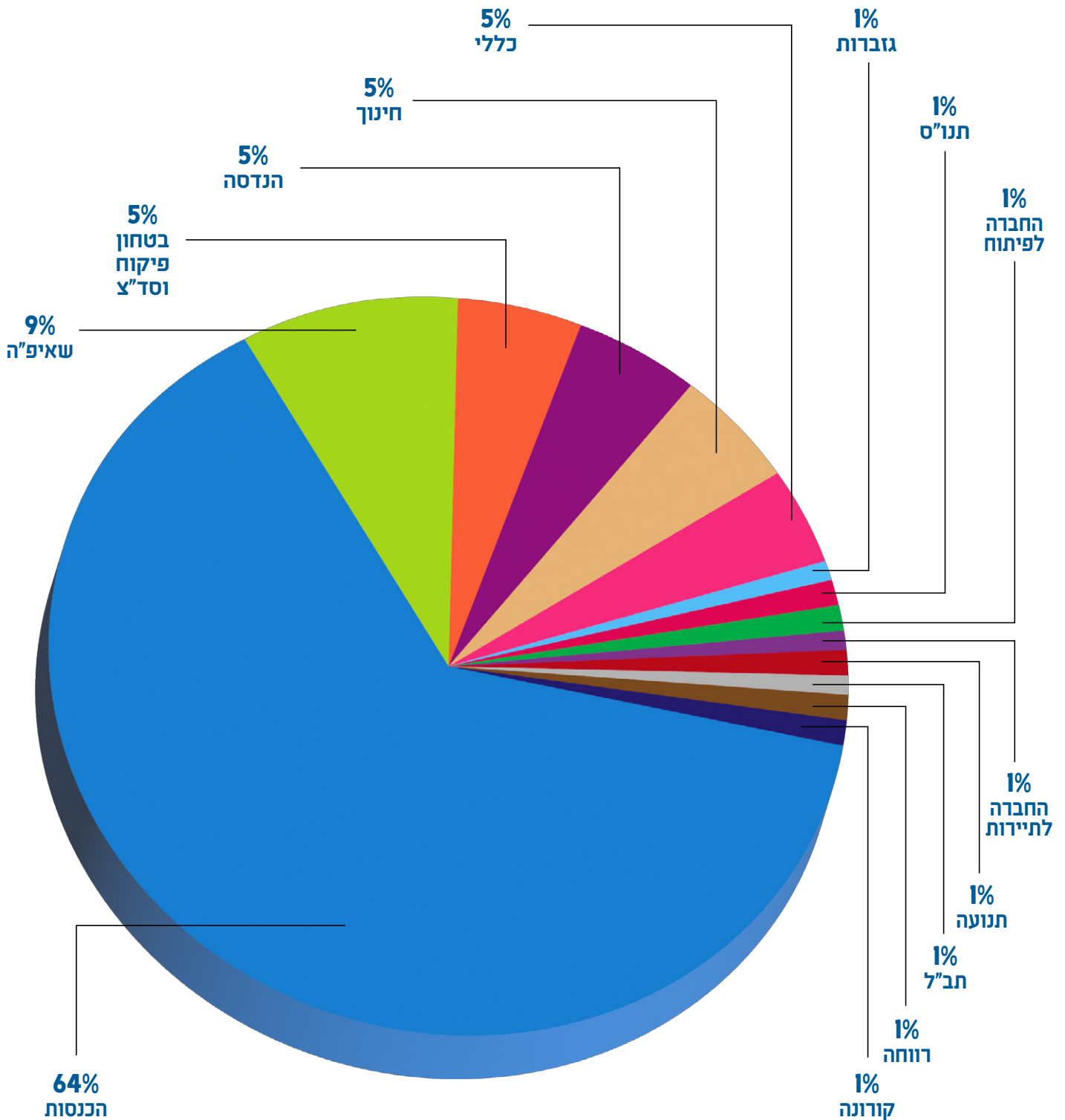
2021 2020



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

# תלונות הציבור - נתונים

## פילוח תנועות לפי גורם מטפל



## ריכוז תוצאות טיפול בתלונות

אגף	מס' תלונות	לא מוצדקות	מוצדקות	אחוז תלונות מוצדקות
הכנסות העירייה	155	16	139	90%
שאיפ"ה	19	11	8	42%
בטחון, פיקוח וסד"צ	11	9	2	18%
הנדסה	10	8	2	20%
חינוך	10	9	1	10%
כללי	8	5	3	38%
גזרות	2	2	0	0%
תנו"ס	2	2	0	0%
תנועה	2	2	0	0%
החברה לפיתוח	1	0	1	100%
החברה לתיירות	1	0	1	100%
קורונה	1	1	0	0%
רווחה	1	1	0	0%
תב"ל	1	0	1	100%



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

# זרקור על נושאים נבחרים

## כללי

בשנת 2021, טופלו באגף פניות ותלונות הציבור 6,219 פניות ותלונות. על-פי נתונים אלה טופל באגף מספר כמעט זהה של פניות ותלונות לעמת שנת 2020 (עליה של כ-3%).

## אופן פנייה

נמשכת מגמת ההתחזקות, אותה אנו רואים בשנים האחרונות, של התחזקות ערוצי הפנייה הדיגיטליים. אתר האינטרנט העירוני ממשיך להיות הערוץ העיקרי לפניות. לעומת זאת, ניתן לראות ירידה של 60% בשימוש בעמוד הפייסבוק לצורך פניות לעומת השנה שעברה. זאת לאחר שבשנת 2020 חל גידול של 110% בפניות באמצעות העמוד. בשנת 2020 חווינו את שיא משבר הקורונה. מנתונים אלה ניתן להבין את החשיבות של שימוש בעמוד הפייסבוק העירוני כערוץ תקשורת משמעותי בין העירייה לתושבים בעת חירום.

## אגף הכנסות העירייה

מהנתונים עולה כי כ-30% מכלל הפניות היו בנושאים המטופלים באגף הכנסות העירייה. בשנת 2021 חווה האגף סדרה של משברים שבאו לידי ביטוי במחסור חמור בכח אדם. הדבר גרם לפגיעה קשה ביכולת לטפל בפניות בזמן סביר, דבר שהוביל לריבוי פניות ותלונות וכן למספר גבוה של תלונות שנמצאו מוצדקות. עיקר הגידול במספר הפניות (באחוזים) היה בנושאים - מוקד הגביה (500%), אישורים לטאבו (379%), עדכון הנחה לנכס ריק (109%). במהלך השנה ננקטו צעדים משמעותיים הן בנושא טיוב מערכות מידע והן בנושא כח האדם. כיוון שמדובר בתהליכים מורכבים, אנו צופים כי את תוצאות המהלכים שנקטו ניתן יהיה לראות בשנת העבודה 2022.

## הנדסה

המספר הרב ביותר של פניות התקבל בנושאים הקשורים לאגף הפיקוח על הבניה, אולם ניתן לראות בנתונים ירידה של כ- 7% במספר הפניות לאגף זה. יש לציין ירידה זו במיוחד בשל העובדה שהאגף סבל ממחסור בפקחים בשנת 2020, דבר שהקשה מאוד על מתן מענה לפניות בנוסף על העבודה השוטפת. גידול משמעותי של 165% חל בפניות למחלקה לפיתוח סביבתי, בעיקר בנושא פיתוח שטחים ציבוריים פתוחים חדשים. נתון זה קשור בחלקו בציפייה של תושבים להכשרה מהירה של שצ"פים באזורים שאוכלסו אך הפיתוח הסביבתי בהם טרם הסתיים. גידול משמעותי של 133% ניתן לראות גם בפניות בנושא היטלי השבחה. נתון זה קשור לבעיות כח אדם הן במחלקה והן באגף הכנסות העירייה, שכן מדובר בתהליכים משותפים לשתי היחידות. נציין גם גידול של 87% בפניות בנושא תחבורה ציבורית. נושא זה, יחד עם גידול בפניות לוועדת התנועה (369%) משקף את המשמעות הגוברת של הנושא עבור התושבים, ואת מצוקת התחבורה ברמה הארצית.

## חינוך, שירותים חברתיים, תרבות, נוער וספורט

בשנת 2020 חוונו את שיא משבר הקורונה. שנת 2021 התאפיינה בחיים לצד הקורונה, בהנחיות משתנות תדיר ובניסיון עיקש של העירייה לקיים שגרת חיים ככל הניתן. לאור זאת חשוב לציין את אגפי החינוך והשירותים החברתיים (רווחה), בהם מספר הפניות והתלונות נשאר מצומצם ביחס להיקף הפעילות. זאת למרות התמודדות עם אתגרים משמעותיים, בעיקר בנושא כח אדם וקושי רב בגיוס עובדות סוציאליות, מורות וסייעות. הנתונים של אגף תרבות נוער וספורט מראים עליה כמעט בכל הנושאים לעומת השנה הקודמת. נתון זה מדגים את החזרה המבורכת לפעילות של תנועות הנוער, פעילויות הספורט והתרבות בעיר.



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

# נספח - טבלת כלל התלונות

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
50905	14.9.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	64	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין
48721	2.6.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
48595	27.5.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
48123	5.5.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
50905	5.5.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47970	28.4.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47783	20.4.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	10	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47735	18.4.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	5	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47344	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	17	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47101	7.3.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46844	24.2.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
46745	18.2.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	5	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
46675	14.2.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	23	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
46026	11.1.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
51945	15.11.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	13	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
51943	15.11.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	13	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
51892	11.11.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	46	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
51882	10.11.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	12	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
51617	28.10.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	17	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47101	7.3.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	31	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
50850	10.9.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	38	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין
50837	5.9.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
50456	1.8.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
49883	22.7.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	28	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
49693	15.7.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	28	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
49624	14.7.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	21	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
49537	11.7.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
48592	27.5.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
47146	10.3.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	כן	61	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן להנפקת האישור היה רב. לאחר בירור טופל על ידי האגף והתושב קיבל האישור
50792	2.9.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	לא	2	לא ניתן לברר. המלינה לא שלחה פרטים אותם התבקשה לשלוח.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46362	26.1.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במדור טאבו	לא	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלינה שלחה מכתב עם השמצות אישיות כלפי עובדת והתנצלה לאחר מכן.
51607	28.1.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות שירות במח' טאבו	לא	9	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. לא נמצא ביסוס לטענות אודות סילוק בכח או התפרצות של מנהלת המחלקה. נמסר כי המלינה התנהלה באגרסיביות בשל הנחה שבוטלה לה.
46038	11.1.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	לא	22	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. מהמחלקה שוחחו עם המלין מספר פעמים והסבירו ההליך הנדרש.
46872	28.2.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	לא	43	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. מהמחלקה שוחחו עם המלין מספר פעמים והסבירו שלא ניתן להכין האישור כל עוד יש חוב.
47356	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	אישור לטאבו	תלונה אודות עיכוב בקבלת אישור לטאבו	לא	1	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה פחות מ- 30 יום.
52063	23.11.21	אגף הכנסות העירייה	אכיפה	תלונה אודות חוב ארנונה שעבר להליכי אכיפה	לא	11	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת שכן המלין לא הודיע לעירייה על סיום השכירות ועזיבת הנכס.
47015	4.3.21	אגף הכנסות העירייה	אכיפה	תלונה אודות טיפול בחוב יורשים	לא	1	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלין קיבל מכתב תשובה ממשרד עורכי הדין המטפל בתיק.
48200	10.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48174	9.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	105	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
48100	5.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47580	7.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	66	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47561	7.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47517	5.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47471	5.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	68	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47204	11.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	85	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47204	11.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	85	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47143	9.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47074	7.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	27	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46979	3.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	95	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46783	23.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46714	17.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46482	1.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	34	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46260	21.1.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46482	1.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	34	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46260	21.1.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	30	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48884	9.6.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	82	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
50563	22.8.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49813	20.7.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49369	4.7.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49261	28.6.21	אגף הכנסות העירייה	ארוונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	13	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
48878	9.6.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48689	1.6.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	15	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48545	25.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	96	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48382	19.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה להחלפת משלם	כן	7	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48642	30.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	פונה מספטמבר 2020 בבקשה להנחת נכס ריק על דירת אימה שנפטרה	כן	53	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48052	3.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	109	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48036	2.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	83	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47748	19.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	58	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47602	8.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	65	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.



## הממונה על תלונות הציבור דיווח שנתי | 2021

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47599	8.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47490	5.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	68	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47367	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	56	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47339	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47228	14.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	79	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47216	11.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	14	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47147	10.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47123	9.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	243	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47099	8.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	89	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47098	8.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	17	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47099	8.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	89	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47098	8.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	17	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47077	7.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	90	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46767	21.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	87	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46200	19.1.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	92	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47372	20.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
51497	24.10.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	10	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
50920	14.9.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49583	13.7.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49252	28.6.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48454	23.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	כן	68	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46706	16.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	לא	6	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. גם בבדיקה חוזרת נמצא כי המלין אינו זכאי להנחה.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46559	7.2.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה לנכס ריק - לא ראוי לשימוש	לא	79	נמצא כי מדובר בהשגה על תשלום ארנונה. לא ניתן לברר כתלונה.
51381	18.10.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות אי-מתן מידע לגבי סכום שירד מחשבון	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. אותר מקור החיוב והנושא טופל על-ידי האגף.
52352	15.12.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות ביטול הנחת נכה וחובות שנצברו כתוצאה מכך	כן	21	נמצא כי התלונה מוצדקת. בקשה להחלפת משלמים טופלה באיחור. לאחר בירור הנושא טופל על-ידי האגף.
50588	23.8.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות זמינות תורים.	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
50893	14.9.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות פניות חוזרות בנושא קבלת הודעות חוב. ארנונה למרות שאין חוב.	כן	24	נמצא כי התלונה מוצדקת. קיבל הודעות שגויות. טופל על ידי האגף.
49562	12.7.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות תוי מזון - לא התקבלו התווים במסגרת הפרויקט של משרד הפנים	כן	81	נמצא כי התלונה מוצדקת. בשל טעות לא טופלה. נמסרה התנצלות למלינה.
46134	17.1.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות טפסים דיגיטליים	כן	56	נמצא כי התלונה מוצדקת. התקלה תוקנה ונערכה שיחה עם המלין.
47755	19.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב בקבלת החזר	כן	42	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. זומנה לקבלת קהל למרות אי-רצונה לקבל השירות פרונטאלית.
48160	9.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב בקבלת החזר	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47479	5.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב בקבלת החזר	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48259	12.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב בקבלת החזר	כן	26	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48968	14.6.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חוסר מענה לפניות	כן	79	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48077	4.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חוסר טיפול בפרטים שגויים	כן	22	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.
47060	7.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חוסר טיפול בפניות בנושא חיוב כפול	כן	19	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.
47092	8.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חוסר טיפול בפניות חוזרות אודות קבלת שוברים בדואר	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.
48042	3.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חוסר מענה לפניה לקבלת אישור היעדר חובות	כן	109	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.
47753	19.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חוסר מענה לפניה לקבלת אישור היעדר חובות	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.
51133	5.10.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות חיוב בריבית פיגורים שלא בצדק	כן	29	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.
47359	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות טיפול בבקשה להנחה	כן	68	נמצא כי התלונה מוצדקת. פניה שנשלחה לא טופלה. לאחר בירור טופל על ידי האגף.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
45908	4.1.21	אגף הכנסות העירייה	היטלים	תלונה אודות חיוב בהיטלים	לא	8	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. קיבל תשובה מהגורם המקצועי אולם לא הסכים לקבלה.
49405	6.7.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49328	1.7.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	11	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48956	13.6.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48238	11.5.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48118	5.5.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	34	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48113	5.5.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	34	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48085	4.5.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	108	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47966	28.4.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47551	6.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.



## הממונה על תלונות הציבור דיווח שנתי | 2021

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47545	6.4.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47513	5.4.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	57	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47396	21.3.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	8	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47361	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	69	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47342	21.3.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47336	18.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47194	10.3.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	17	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
47085	8.3.21	אגף הכנסות העירייה	ארנונה - כללי	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	89	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46984	4.3.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	27	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46975	3.3.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	79	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46493	2.2.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	16	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
46045	13.1.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	27	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
50082	1.8.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49867	21.7.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	52	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49346	4.7.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
49073	20.6.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
48764	6.6.21	אגף הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	תלונה אודות עיכוב במענה לבקשה להנחה	כן	10	נמצא כי התלונה מוצדקת. משך הזמן לטיפול היה רב. טופל על ידי האגף.
52046	22.11.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	כן	20	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
47594	8.4.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	כן	13	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
46423	28.1.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	כן	5	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.



## הממונה על תלונות הציבור דיווח שנתי | 2021

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46342	25.1.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	8	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
46333	25.1.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	8	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
50148	2.8.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
49772	19.7.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	7	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
48965	14.6.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	2	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
48865	9.6.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	4	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
47614	8.4.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	7	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
52486	26.12.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	14	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
49991	26.7.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	18	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.
50900	14.9.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארונה	כן	36	נמצא כי התלונה מוצדקת. טופל על ידי המחלקה ונמסרה התנצלות למלין.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
51391	18.10.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות משלוח שוברים	כן	14	נמצא כי התלונה מוצדקת. לאחר בירור הנושא טופל על-ידי האגף.
51540	25.10.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות אי החזרת יתרת חוב	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. לאחר בירור הנושא טופל על-ידי האגף.
49833	20.7.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	כן	7	נמצא כי התלונה מוצדקת. נמסרה התנצלות למלין.
51586	27.10.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	כן	3	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המוקד החיצוני אשר הנציגה שייכת אליו.
51955	15.11.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	לא	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. בשיחה שנערכה עם המלין ביקש להודות על השירות שקיבל וביטל התלונה.
51797	7.11.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	לא	3	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הנציגה הסבירה מספר פעמים, שלחה תדפיס חשבון לדוא"ל וקבעה למלינה תור לקבלת קהל.
47919	26.4.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	לא	45	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נמסר כי המלין דיבר לנציגה בצורה לא ראויה.
49151	21.6.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	לא	5	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נמסר כי המלין דיבר לנציגה בצורה לא ראויה.
51259	11.10.21	אגף הכנסות העירייה	מוקד גביה	תלונה אודות מענה מוקד הארנונה	לא	1	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נמסר כי המלינה דיברה לנציגה בצורה לא ראויה.
48603	30.5.21	אגף הכנסות העירייה	שירות	תלונה אודות סירוב להכניס את המלינה למשרדי העירייה	לא	10	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלינה סירבה להציג תו ירוק בעת שהייתה חובה להציגו בכניסה למשרדי העירייה.



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46190	19.1.21	מינהל כספי - גזברות	נכסים וביטוחים	תלונה אודות חוסר טיפול העירייה בנזקי הצפות	לא	19	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. בבירור נמצא כי העירייה טיפלה בפניה ונשלחו למקום שמאי וקבלן.
46459	1.2.21	מינהל כספי - גזברות	נכסים וביטוחים	תלונה אודות התנערות העירייה מנזק שנגרם לכאורה כתוצאה מעבודות העירייה	לא	20	בבירור שנעשה לא ניתן היה להוכיח שהנזק נגרם כתוצאה מעבודות רכב עירייה.
48997	15.6.21	החברה לפיתוח	פיתוח תשתיות	תלונה אודות התנהגות פועלי בנייה באתר של העירייה	כן	13	נמצא כי התלונה מוצדקת. הנושא טופל במהירות ובחומרה.
49975	26.7.21	החברה לתירות	מרינה	תלונה אודות רשימות המתנה למרינה	כן	52	נמצא כי התלונה מוצדקת. שמו של המלין לא הופיע ברשימת המתנה החדשה. הנושא טופל על ידי החברה לתיירות.
46469	1.2.21	הנדסה	היטל השבחה	תלונה אודות עיכוב במתן תשובת מחלקת השבחה	לא	3	לא ניתן לברר התלונה בשל מחסור בנתונים.
52252	8.12.21	הנדסה	תלונה אודות שירות אגף פיקוח בניה	תלונה אודות אופן מענה של עובד האגף	כן	13	נמצא כי התלונה מוצדקת. לאחר בירור הנושא טופל על-ידי האגף.
51314	13.10.21	הנדסה	פקוח בניה	תלונה אודות חוסר טיפול בדיווח על עבירות בניה	לא	6	לא ניתן לברר. נמצא כי התבקש להמציא פרטים ולא סיפק אותם.
51301	13.10.21	הנדסה	פקוח בניה	תלונה אודות חוסר טיפול בדיווח על עבירות בניה	לא	48	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הנושא מטופל והעירייה המנהלת הליכים משפטיים בנושא התלונה.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47150	10.3.21	הנדסה	פקוח בניה	תלונה אודות עיכוב בטיפול בבקשה לסגירת תיק פיקוח	לא	30	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. התבקשו להציג היתר בניה כדין ולא הציגו.
47079	7.3.21	הנדסה	פקוח בניה	תלונה אודות חוסר טיפול בדיווח על עבירות בניה	לא	59	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. קיבל תשובה בעבר כי מדובר בנושא שלא ניתן לטפל בו במסגרת הפיקוח על הבניה.
46986	4.3.21	הנדסה	רישוי בניה	תלונה אודות תהליך הוצאת היתר בניה	לא	5	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המליץ התבקש לספק פרטים שיאפשרו לערוך בירור אך לא עשה זאת.
51194	7.10.21	הנדסה	שירות	תלונה אודות שירות אגף פיקוח בניה	לא	18	לא ניתן לברר התלונה כיוון שהעובד כבר אינו עובד בעירייה.
46727	17.2.21	הנדסה	תשתיות	תלונה אודות פגיעה של מבנה עירוני בפרטי.	כן	59	נמצא כי התלונה מוצדקת. הנושא מטופל על-ידי העירייה (טרם הושלם הטיפול).
50404	15.8.21	הנדסה	תשתיות	תלונה אודות התנהלות עובד	לא	35	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המליץ התבקש לספק פרטים שיאפשרו לערוך בירור אך לא עשה זאת.
50881	12.9.21	חינוך	בתי ספר יסודיים	תלונה אודות טיפול לקוי בבקשה להעברה	לא	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. בבירור עלה כי המלינה אינה מוכנה לקבל תשובה שלילית לגבי בקשת העברה לבי"ס גורדון. הוסבר לה תהליך הקבלה לבית הספר.
47125	8.3.21	חינוך	בתי ספר על יסודיים	תלונה אודות פרויקט מחברות	לא	11	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הייתה תקלה קצרה באפליקציה. נמסר למלינה כי הנושא בטיפול אולם סירבה להמתין.
49489	8.7.21	חינוך	גני ילדים	תלונה אודות תפקוד סייעת בגן ילדים	כן	12	נמצא כי התלונה מוצדקת. הנושא טופל על ידי המחלקה.



## הממונה על תלונות הציבור דיווח שנתי | 2021

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
50866	12.9.21	חינוך	גני ילדים	תלונה אודות מחסור בגגות	לא	3	בירור העלה כי מדובר במחסור בצוות בשל בידודי קורונה. הדבר הוסבר למלינה.
50613	24.8.21	חינוך	גני ילדים	תלונה אודות שיבוץ בגן ילדים	לא	8	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. ביקשו לשמור להם מקום בגן ספציפי בלי להעביר את כתובתם להרצליה.
46849	24.2.21	חינוך	גני ילדים	תלונה אודות תפקוד סייעת בגן ילדים	לא	17	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. פניות טופלו על ידי המחלקה והוצעה למשפחה לקיים פגישה אולם הם סירבו ובחרו לעזוב הגן.
52220	5.12.21	חינוך	חינוך מיוחד	תלונה אודות רעש מבית ספר	לא	3	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. לא נמצא כי יש רעש חריג או חריגה מהשעות המותרות.
46297	24.1.21	חינוך	יחידת הבריאות	תלונה אודות המרכז למתבגר	לא	8	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נמסר למלינה המידע שביקשה וניתן הסבר לגבי עקרונות הטיפול בילד.
51418	19.10.21	חינוך	צהרונים	תלונה אודות שעות פעילות הצהרונים	לא	4	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הצהרונים פועלים בהתאם למכרז שנחתם עם החברות המפעילות.
47758	19.4.21	חינוך	צהרונים	תלונה אודות טיפול בבקשה להסעות לצהרון	לא	16	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. לא ניתן היה להיענות לבקשה להסעת מספר תלמידים לצהרון מחוץ לבית הספר.
51930	15.11.21	כללי	גביה מינהלית - דוחות	תלונה אודות דו"חות שלא התקבלו לכאורה	לא	27	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הוצגו אסמכתאות לפניית העירייה למלינה.
47525	6.4.21	כללי	כללי	תלונה אודות התנהגות נהג בקווי החוף	לא	4	לא ניתן לברר התלונה בשל מחסור בנתונים.
51986	17.11.21	כללי	כללי	תלונה אודות בית ההורים העירוני	לא	24	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. מדובר במקרה מורכב המטופל ברגישות רבה על ידי צוות בית ההורים.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47670	12.4.21	כללי	כללי	תלונה אודות הרשמה לפעילות תרבות של עמותת על"ה	לא	3	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלין ביקש לקבל החזר על פעילות אליה נרשם. כאשר ביקש לחדש ההרשמה לא היה מקום בפעילות.
51518	25.10.21	כללי	מוקד עירוני	תלונה אודות מפגע לא מטופל וחוסר מענה	כן	41	התלונה נמצאה מוצדקת. נמצא כי פנייתו לא טופלה כראוי על-ידי מספר גורמים. הנושא טופל והתנצלות הועברה למלין.
48909	10.6.21	כללי	מוקד עירוני	תלונה אודות אופן מענה של עובד המוקד	כן	15	נמצא כי התלונה מוצדקת. התנצלות הועברה למלין.
46693	15.2.21	כללי	מוקד עירוני	תלונה אודות התנהגות עובד	כן	45	נמצא כי התלונה מוצדקת. התנצלות הועברה למלין.
49528	11.7.21	כללי	מוקד עירוני	תלונה אודות התנהגות עובד	לא	3	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. מהקלטת השיחה עלה כי התושב הוא זה שסיים השיחה ולא העובדת.
48309	13.5.21	בטחון ופיקוח	אכיפה	תלונה אודות חוסר אכיפה	כן	22	נמצא כי התלונה מוצדקת. נמצא כי יש לשנות את סימוני הכביש במקום והנושא הועבר לוועדת התנועה העירונית.
50731	31.8.21	בטחון ופיקוח	אכיפה	תלונה אודות התנהגות פקח	כן	28	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המציל ונמסרה התנצלות למלין.
50689	13.5.21	בטחון ופיקוח	אכיפה	תלונה אודות התנהגות פקח	לא	11	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלין נהג באגרסיביות כלפי הפקח.
52518	27.12.21	בטחון ופיקוח	אכיפה	תלונה אודות התנהגות פקח	לא	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלינה פעלה בניגוד לחוק והפקח פעל כמצופה ממנו.
50405	15.8.21	בטחון ופיקוח	אכיפה	תלונה אודות חוסר אכיפה	לא	41	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נעשית אכיפה במקום, אולם לא ניתן לערוך אכיפה במשך כל שעות היממה.
49142	21.6.21	בטחון ופיקוח	אכפה מינהלית - דוחות	תלונה אודות חוסר מענה	לא	14	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נמצא כי החלטת התובע נשלחה למלין לכתובת שהייתה מעודכנת במשרד הפנים.



## הממונה על תלונות הציבור דיווח שנתי | 2021

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
47374	20.3.21	בטחון ופיקוח	הפרעת מנוחה	תלונה אודות התנהגות פקח	לא	64	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הפקח הפעיל שיקול דעת בהתאם לסמכותו.
47624	8.4.21	בטחון ופיקוח	שירות	תלונה אודות התנהגות פקח	לא	9	לא ניתן לברר התלונה בשל מחסור בנתונים.
50239	8.8.21	בטחון ופיקוח	שירות	תלונה אודות חוסר מענה לדוא"ל	לא	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלין התבקש לספק פרטים שיאפשרו לערוך בירור אך לא עשה זאת.
51737	4.11.21	בטחון ופיקוח	שירות	תלונה אודות התנהגות פקח	לא	3	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הפקח הפעיל שיקול דעת בהתאם לסמכותו.
47205	11.3.21	בטחון ופיקוח	שירות	תלונה אודות התנהגות פקח	לא	43	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הפקח הפעיל שיקול דעת בעניין הקנס בהתאם לסמכותו.
45963	6.1.21	קורונה	יחידת הבריאות	תלונה אודות עובדת בחמ"ל קורונה	לא	2	תלונה של עובד על מקום העבודה. לא ניתן לברר כתלונה.
50854	12.9.21	שירותים חברתיים	עו"ס	תלונה אודות קבלת שירות מעובדת רווחה	לא	19	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת וכי הפרטים שסופקו אינם מדויקים.
50910	14.9.21	שאיפ"ה	הדברה	תלונה אודות ביצוע הדברה והחלפת פחים	לא	20	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. נעשתה שיחה עם המלינה ונמסרו לה ימי הניקיון ונהלי ההדברה.
51944	15.11.21	שאיפ"ה	וטרינר עירוני	תלונה אודות טיפול בכלב משוטט	לא	54	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. אין שחרור כלבים מהכלבייה בסופי שבוע, בעת שאין במקום עובדי משרד.
52150	29.11.21	שאיפ"ה	וטרינר עירוני	תלונה אודות התנהגות כלפי כלב במחלקה הוטרינרית	לא	4	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הפקח פעל לפי הנהלים. וכמצופה ממנו.
51014	29.9.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	כן	14	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המציל ונמסרה התנצלות למלין.

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
51010	29.9.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	כן	14	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המציל ונמסרה התנצלות למלין.
50849	12.9.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	כן	27	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המציל ונמסרה התנצלות למלין.
50037	29.7.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	כן	60	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המציל ונמסרה התנצלות למלין.
48800	7.6.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	כן	45	נמצא כי התלונה מוצדקת. נערכה שיחה עם המציל ונמסרה התנצלות למלין.
48022	2.5.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות חוסר מענה	כן	6	נמצא כי התלונה מוצדקת. נשלח מענה למלינה.
49900	22.7.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	לא	23	התלונה נמצאה לא מוצדקת. ישנם כללים לגבי מקומות בהם ניתן לגלוש ותפקיד המצילים לאכופ זאת. לטובת בטחון המתרחצים.
49749	19.7.21	שאיפ"ה	חוף הים	תלונה אודות התנהגות מציל	לא	57	התלונה נמצאה לא מוצדקת. ישנם כללים לגבי מקומות בהם ניתן לגלוש ותפקיד המצילים לאכופ זאת. לטובת בטחון המתרחצים.
49594	13.7.21	שאיפ"ה	מיחזור	תלונה אודות פחי מיחזור בבניין משותף	לא	118	התלונה נמצאה לא מוצדקת. נמצא כי מדובר בסכסוך בין דיירים וכי אין מקום להתערבות העירייה.
51498	24.10.21	שאיפ"ה	נזק	תלונה אודות נזק לחומה כתוצאה מעבודות העירייה	כן	9	התלונה נמצאה מוצדקת. לאחר בירור טופל על-ידי האגף.
47425	24.3.21	שאיפ"ה	נזק	תלונה אודות נזק לחומה כתוצאה מעבודות העירייה	כן	24	התלונה נמצאה מוצדקת. לאחר בירור טופל על-ידי האגף.
48901	10.6.21	שאיפ"ה	ניקיון	תלונה אודות נזק לחומה כתוצאה מעבודות העירייה	לא	4	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. לא נמצא כל ביסוס לטענות המלין.
50898	14.9.21	שאיפ"ה	שירות	תלונה אודות התנהלות עובד האגף	לא	4	לא ניתן לברר התלונה בשל מחסור בנתונים.



## הממונה על תלונות הציבור דיווח שנתי | 2021

מס'	תאריך	נושא ראשי	נושא משני	תמצית התלונה	מוצדק	ימי טיפול	תמצית התשובה / טיפול
46889	28.2.21	שאיפ"ה	שירות	תלונה אודות התנהלות עובד האגף	לא	13	לא ניתן לברר התלונה בשל מחסור בנתונים
51030	29.9.21	שאיפ"ה	שירות	תלונה אודות התנהלות עובד האגף	לא	6	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלינה נהגה באגרסיביות כלפי העובד.
46292	24.1.21	שאיפ"ה	שירות	תלונה אודות התנהלות עובד האגף	לא	66	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. לא נמצא כל ביסוס לטענות המלין.
51195	7.10.21	תב"ל	פארק הרצליה	תלונה אודות צביעת ספסלים ללא הודעה.	כן	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלינה קיבלה פיצוי לפי דרישתה.
48937	13.6.21	תנו"ס	ספורט	תלונה אודות פגיעה בבעל חיים	לא	8	לא ניתן לברר. גרסת העובד שונה בתכלית ולא ניתן לאמת הדברים.
46880	28.2.21	תנו"ס	תרבות	תלונה אודות אי מכירת כרטיסים מוגנשים	לא	2	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. המלין פנה לאחר שהסתיימה מכירת הכרטיסים למופע. בשל תקנות הקורונה נמכרו פחות כרטיסים כדי לעמוד בתקנות.
47562	7.4.21	תנועה	חניה לנכה	תלונה אודות הקצאת חניה לנכה	לא	50	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הנושא הגיע לפתחו של בית המשפט בעבר ובקשת המלינה נדחתה.
48380	19.5.21	תנועה	סוקולוב הסדרי חניה	תלונה אודות הסדרי חניה חדשים ברחוב סוקולוב	לא	9	נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. הודעות על הסדרי החניה החדשים התקבלו לפי הנהלים הנדרשים ונמסרו הודעות לציבור.

# תודה!



הממונה על תלונות הציבור  
**דיווח שנתי | 2021**

