



הממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2022

תוכן עניינים

3.....	מבוא
4.....	נתונים כלליים 2022 – פניות ותלונות הציבור
7.....	פירוט נושאי פניות ותלונות
13.....	תלונות הציבור 2022 – נתונים
14.....	נספח - טבלת תיאור התלונות

מבוא -

הנני מתכבדת להגיש לראש העירייה ולחברי מועצת העיר דין וחשבון שנתי, אשר מכנס נתונים לגבי פניות ותלונות הציבור בשנת 2022.

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 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 2022: 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.

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 ותלונות תושבי העיר ואורחיה. תודה מיוחדת שלוחה לעובדות האגף – שלי חתוכה, הילה פיינצק, אורטל צארום ונעמה אבטליון, שעבדו כרגיל בחריצות רבה והמשיכו להעניק שירות מקצועי במאור פנים לכל פונה ומלין.

בברכה,

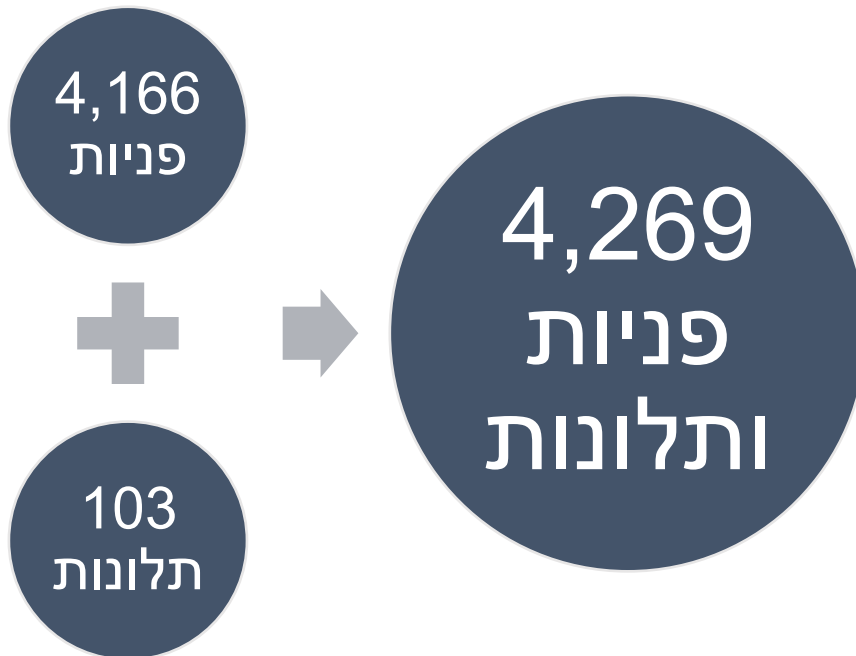
ד"ר שלומית כנרי

ממונה על תלונות הציבור

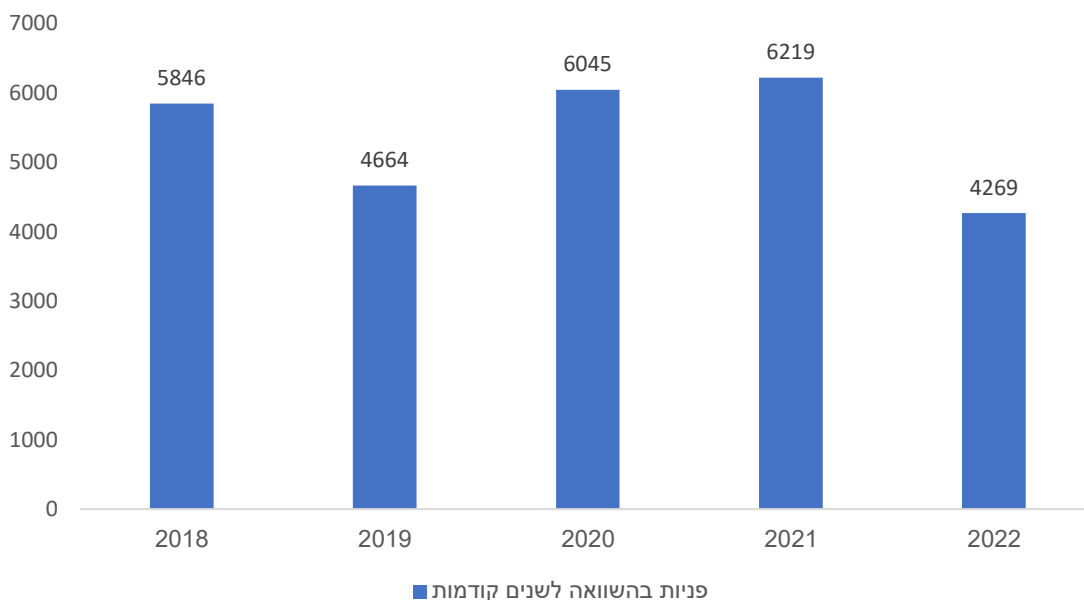
ועל העמדת מידע לציבור

פניות ותלונות הציבור - נתונים כלליים 2022

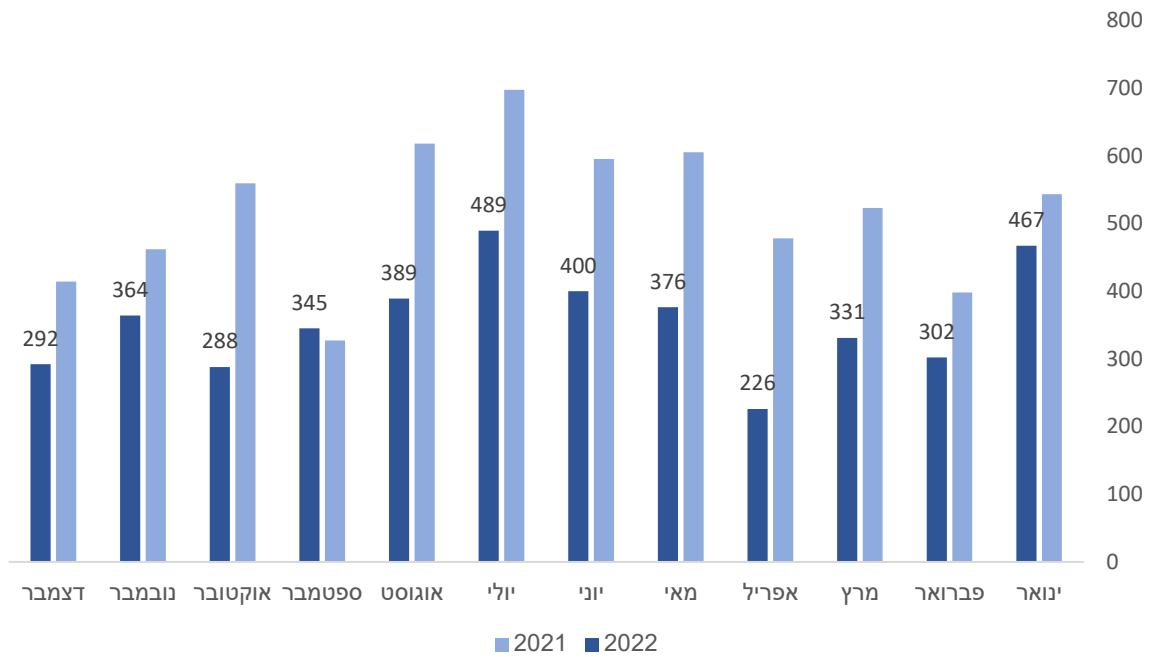
נתונים כלליים



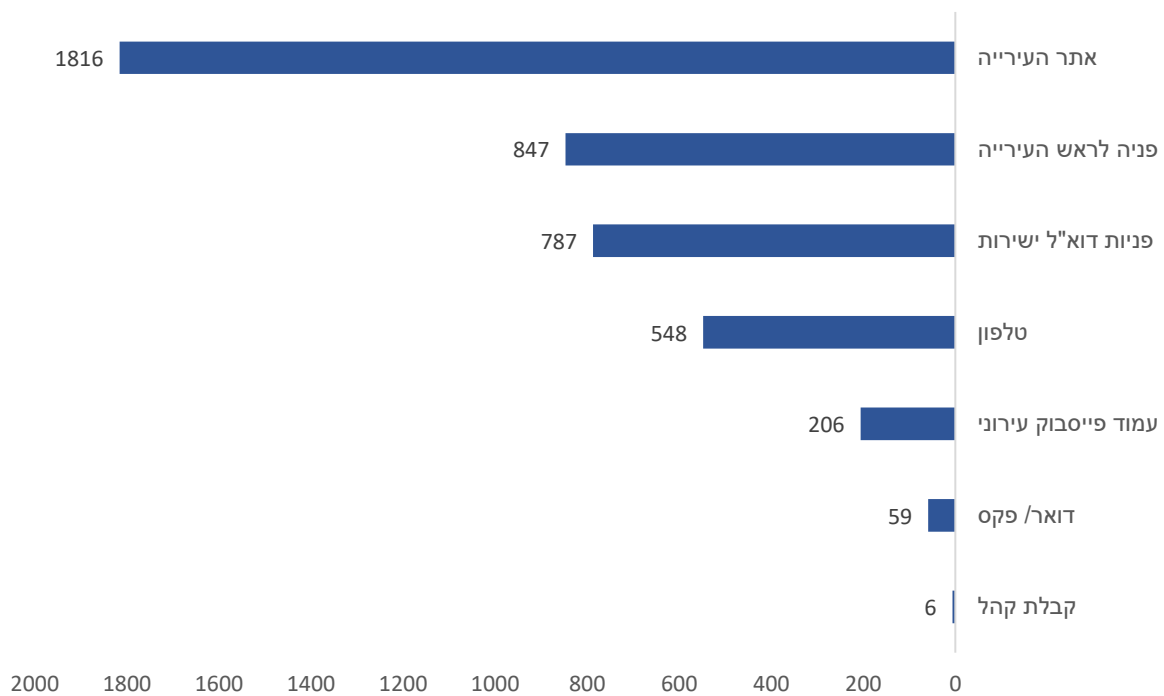
פניות בהשוואה לשנים קודמות



התפלגות לפי חודשים

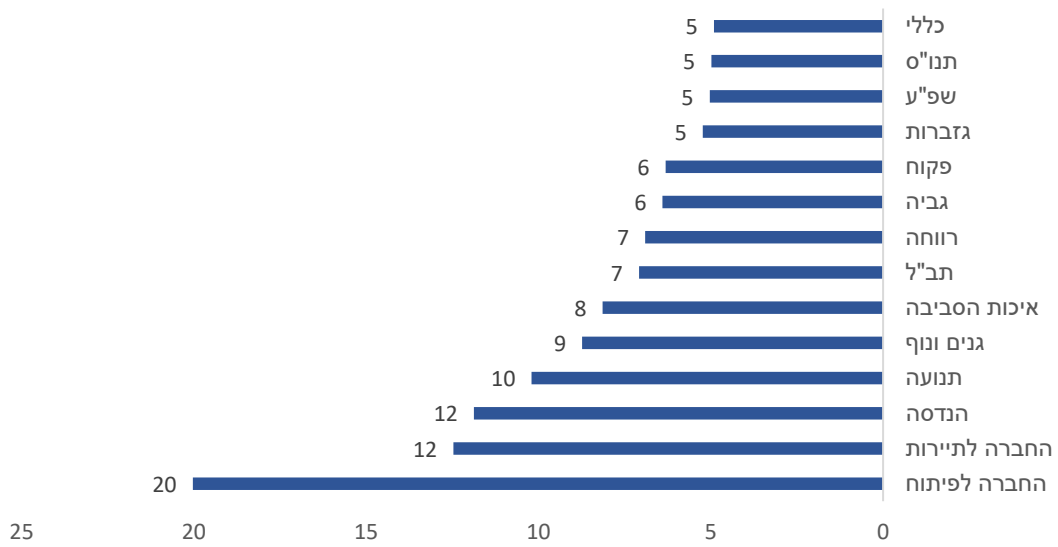


אופן פנייה

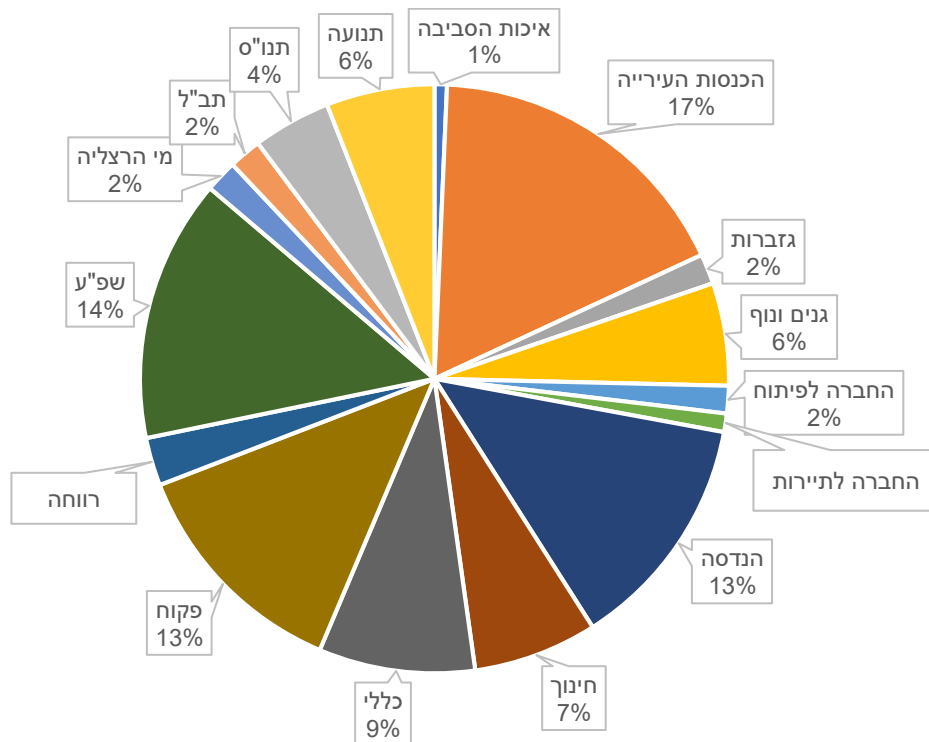


* אופן הפנייה מתייחס לפנייה הראשונית של הפונה.

ממוצע ימים למענה



פניות ותלונות לפי גורם מטפל

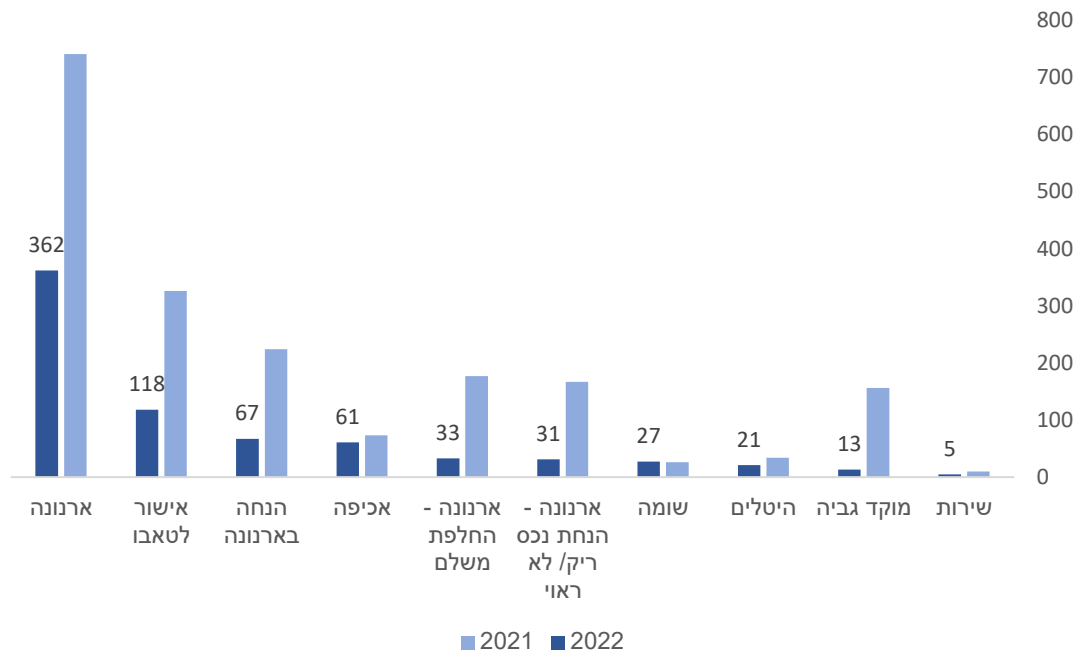


פניות ותלונות - פירוט לפי אגפים

הכנסות העירייה

סה"כ פניות – 715

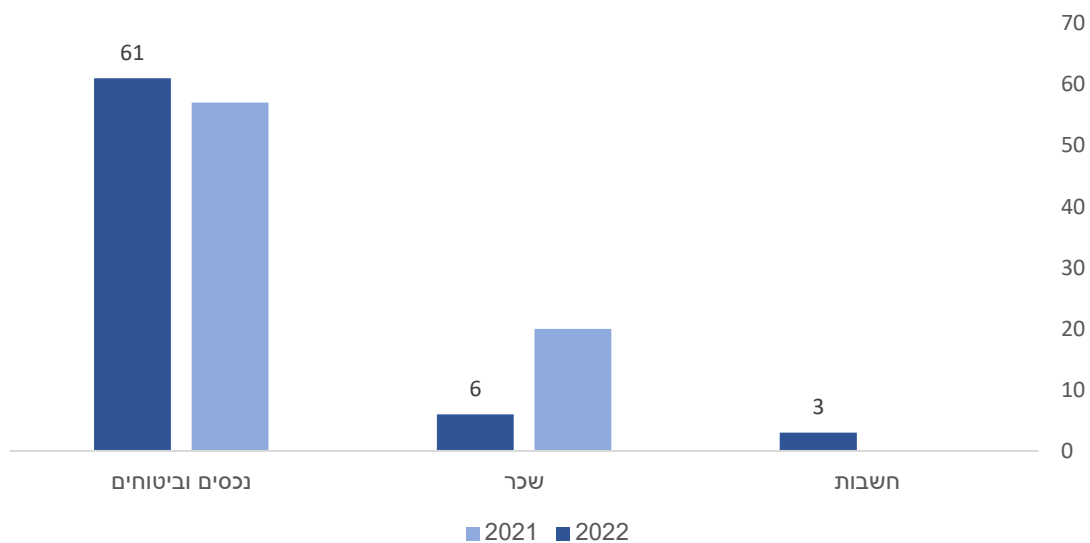
סה"כ תלונות - 23



גזברות

סה"כ פניות – 70

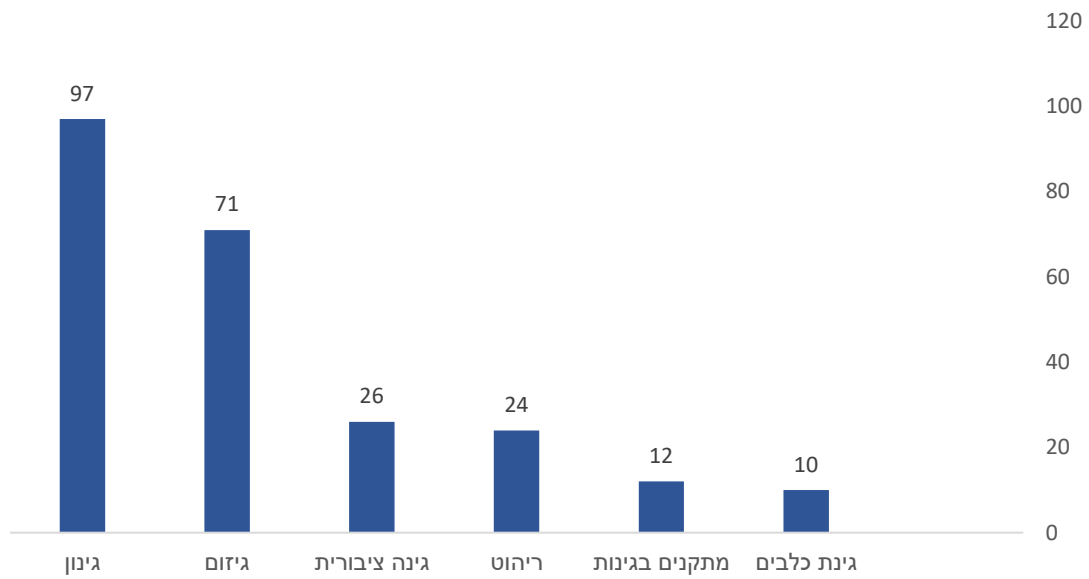
סה"כ תלונות – 0



גנים ונוף

סה"כ פניות – 238

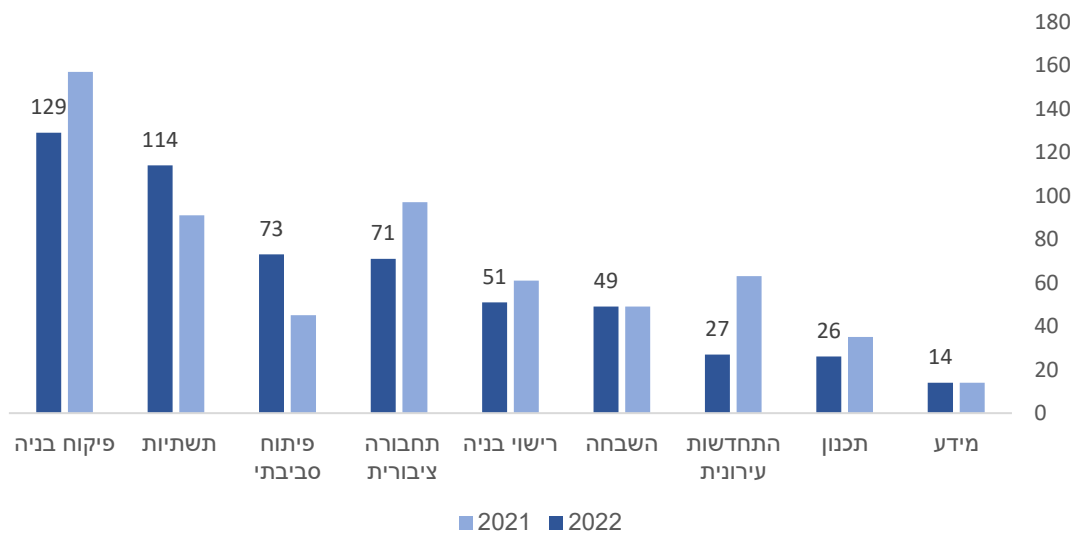
סה"כ תלונות – 1



הנדסה

סה"כ פניות – 539

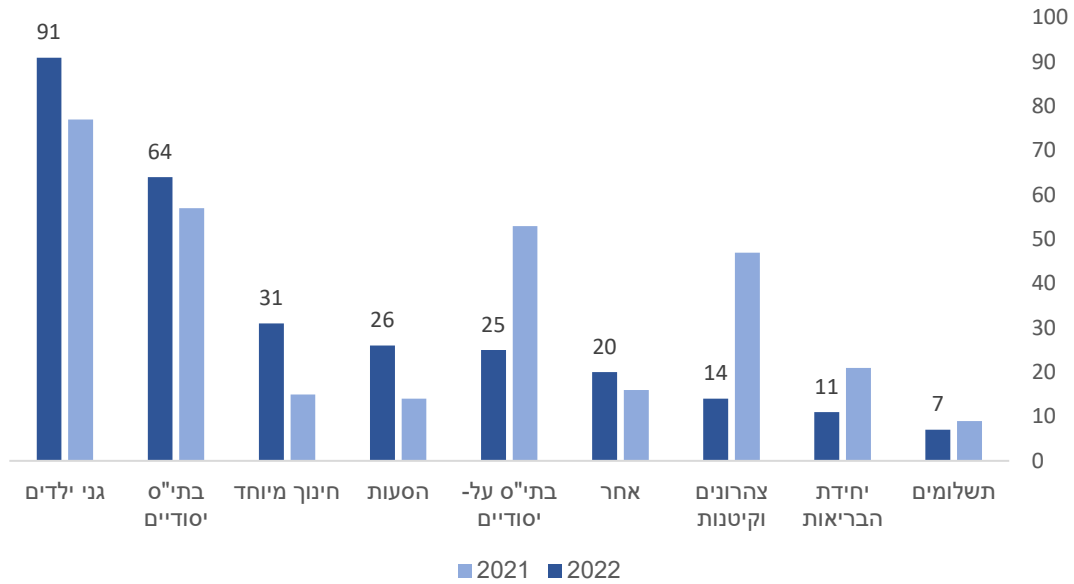
סה"כ תלונות – 15



חינוך

סה"כ פניות – 280

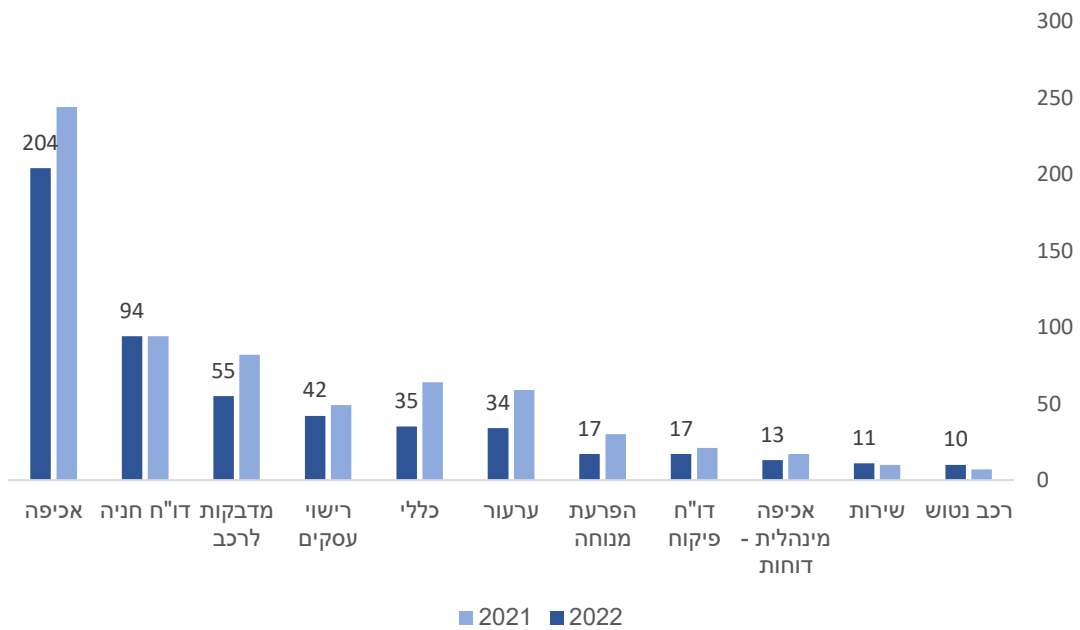
סה"כ תלונות - 9



בטחון, פקוח וסדר ציבורי

סה"כ פניות – 529

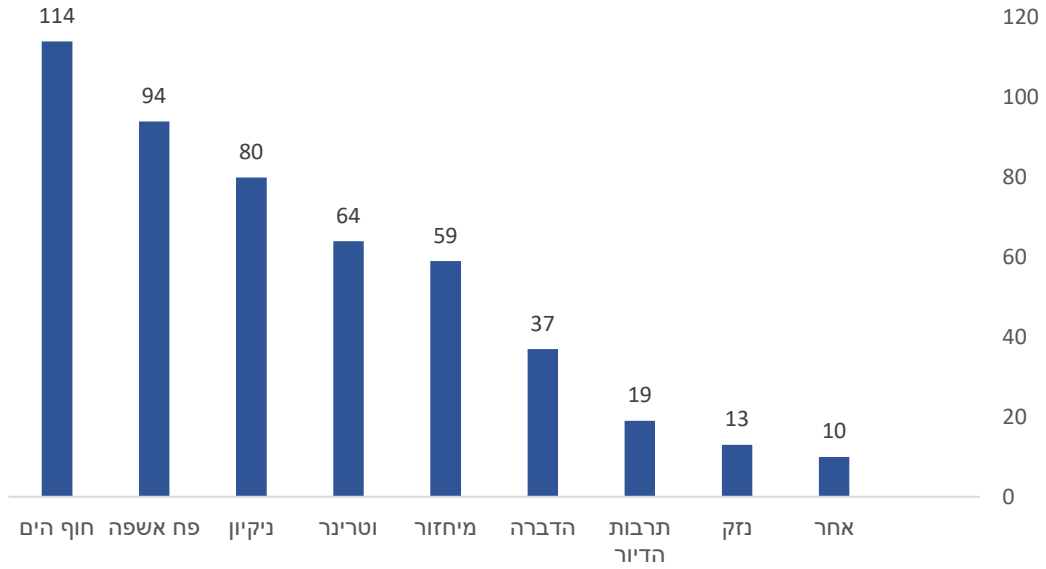
סה"כ תלונות – 19



שפ"ע

סה"כ פניות – 593

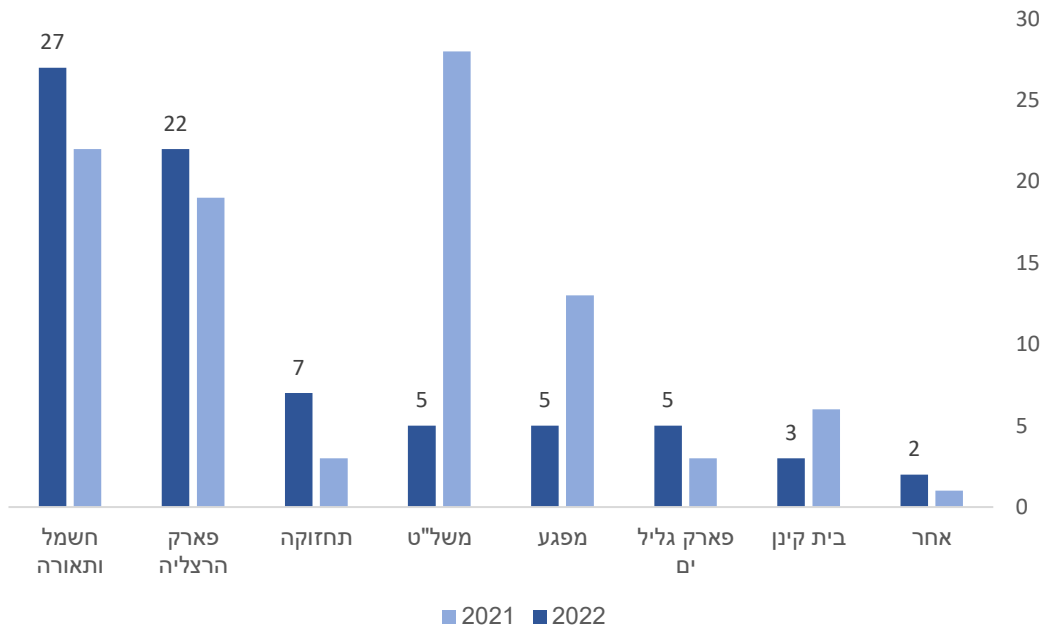
סה"כ תלונות – 19



תב"ל - תחזוקה, בטיחות ולוגיסטיקה

סה"כ פניות – 75

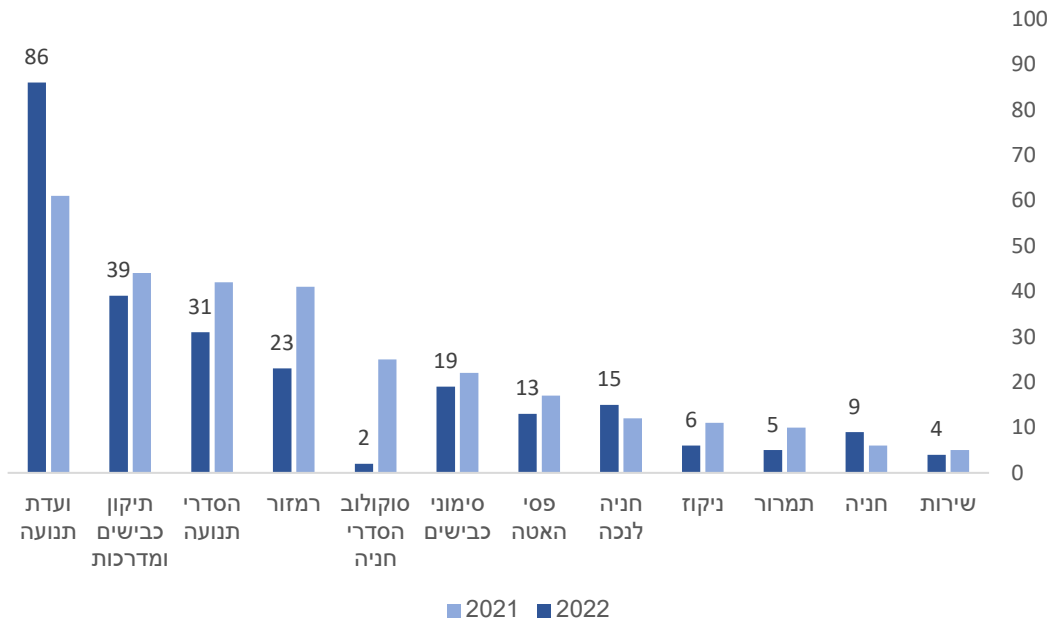
סה"כ תלונות – 1



דרכים

סה"כ פניות – 251

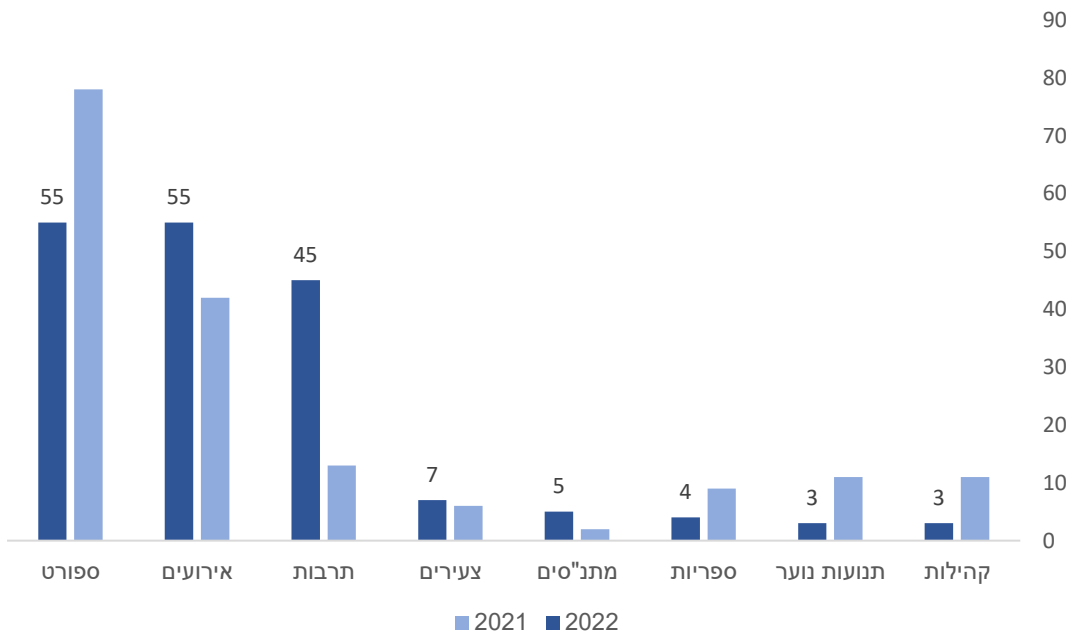
פניות שהוגדרו כתלונות – 1



תנו"ס - תרבות, נוער וספורט

סה"כ פניות – 175

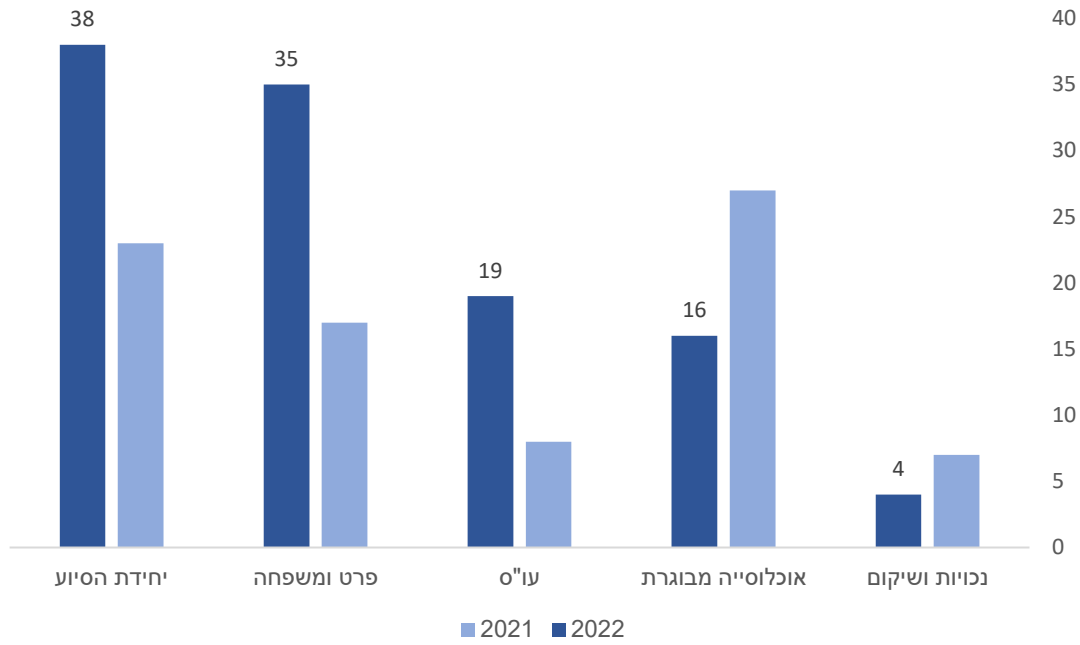
סה"כ תלונות – 7



רווחה

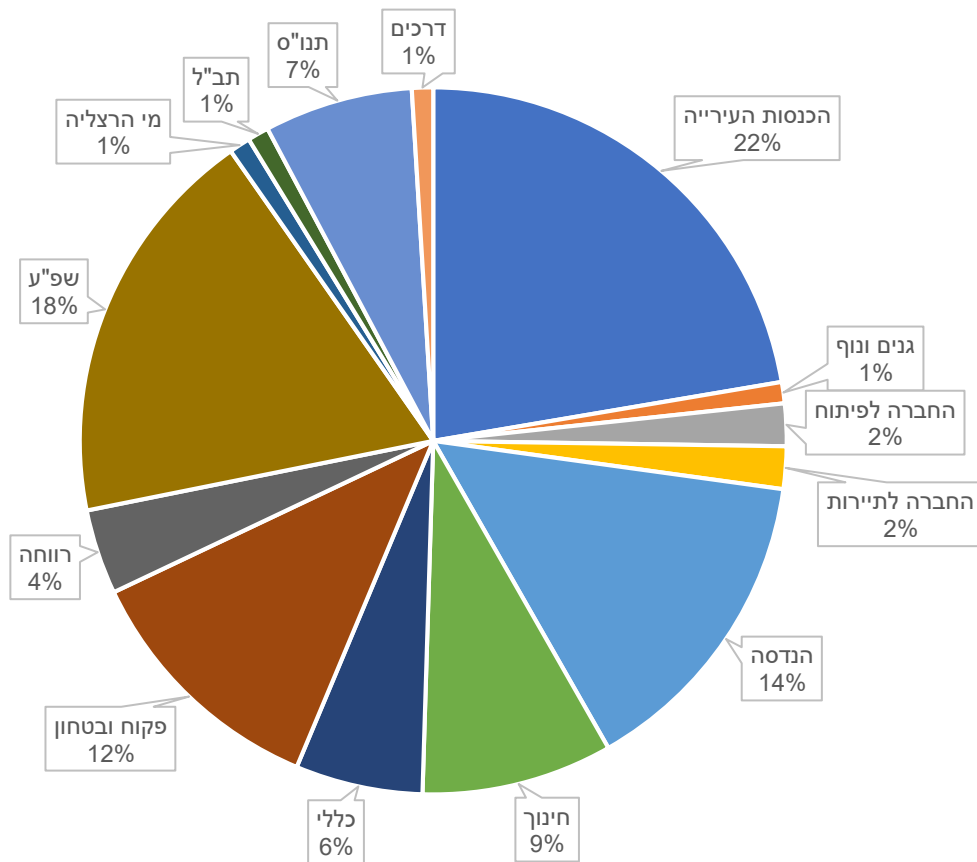
סה"כ פניות – 108

פניות שהוגדרו כתלונות – 4



תלונות הציבור 2021 – נתונים

פילוח תלונות לפי גורם מטפל



ריכוז תוצאות טיפול בתלונות

נושא התלונה	מספר תלונות	נמצא מוצדק	נמצא לא מוצדק	אחוז תלונות מוצדקות
הכנסות העירייה	23	18	5	78
גנים ונוף	1	1	0	100
החברה לפיתוח	2	0	2	0
החברה לתיירות	2	1	1	50
הנדסה	15	13	2	87
חינוך	9	4	5	44
כללי	6	4	2	67
פקוח ובטחון	12	6	6	50
רווחה	4	1	3	25
שפ"ע	19	12	7	63
מי הרצליה	1	0	1	0
תב"ל	1	1	0	100
תנו"ס	7	5	2	71
דרכים	1	0	1	0

נספח - טבלת תיאור התלונות

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
56864	גנים ונוף	גינת כלבים	65	כן	פעילות גינת כלבים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56983	החברה לפיתוח	חניונים	6	לא	תלונה על עובד חניון עירוני	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55437	החברה לפיתוח	פיתוח תשתיות	14	לא	פעילות קבלן בגבעת החלומות	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55476	החברה לתיירות	חוף הים		כן	תלונה על עובד ניקיון בחוף הים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54779	החברה לתיירות	מרינה	32	לא	תלונה על עובד	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55397	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	1	לא	עיכוב בקבלת אישור לטאבו	לא הוגשו מסמכים מתאימים. הובהר לפונה מה נדרש לעשות כדי להתקדם בהליך.
54617	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	4	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54497	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	1	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54413	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	4	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	הפרטים הרלוונטיים הוסרו והועברו לפונה.
54198	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	1	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54048	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	45	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54037	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	28	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53302	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	2	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
53236	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	22	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53153	הכנסות העירייה	אישור לטאבו	28	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53095	הכנסות העירייה	אכיפה	7	כן	תלונה על עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54747	הכנסות העירייה	ארנונה		כן	עיכוב בקבלת החזר ייתרת תשלום	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56540	הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	45	כן	פעולת החלפת משלם שלא בוצעה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53317	הכנסות העירייה	ארנונה - החלפת משלם	14	כן	עיכוב בביצוע פעולת החלפת משלם	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55163	הכנסות העירייה	ארנונה - הנחת נכס ריק/ לא ראוי	14	לא	עיכוב בביצוע הנחה לנכס ריק	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56593	הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	48	כן	חוסר מענה למכתב השגה על חיוב ארנונה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56474	הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	4	כן	בקשה להנחה בארנונה שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54656	הכנסות העירייה	הנחה בארנונה		לא	בקשה להנחה בארנונה שלא טופלה	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
52689	הכנסות העירייה	הנחה בארנונה	29	לא	תלונה על תשובת ועדת הנחות	לא הוגשו מסמכים מתאימים. הובהר למלין מה נדרש לעשות כדי להתקדם בהליך.
57178	הכנסות העירייה	ועדת תנועה	38	לא	תשובה שלילית לבקשה להקצאת חנייה לנכה במרחב הציבורי	לא הוגשו מסמכים מתאימים. הובהר למלין מה נדרש לעשות כדי להתקדם בהליך.
55870	הכנסות העירייה	מוקד גביה		כן	שירות במוקד הגביה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
56356	הכנסות העירייה	מוקד גביה	34	לא	בקשה להנחה בארנונה שלא נענתה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53162	הכנסות העירייה	מוקד גביה	19	כן	תלונה על עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53523	הכנסות העירייה	שירות	22	כן	תלונה על שירות בארנונה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54802	הלשכה המשפטית	הלשכה המשפטית	4	לא	תשובה לגבי ערעור על דו"ח	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
54240	הנדסה	היטל השבחה		כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53623	הנדסה	היטל השבחה	20	כן	תלונה על עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53497	הנדסה	היטל השבחה	5	כן	תלונה על עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53453	הנדסה	היטל השבחה	34	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53413	הנדסה	היטל השבחה	62	כן	בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
52833	הנדסה	היטל השבחה	47	כן	תלונה על עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
52809	הנדסה	פיתוח סביבתי	50	כן	חסימת שביל גישה באופן קבוע כתוצאה מבנייה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56464	הנדסה	פקוח בניה	15	כן	תלונה על מפקח בניה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54694	הנדסה	פקוח בניה	18	כן	חוסר טיפול בתלונה על בניה לא חוקית	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54383	הנדסה	פקוח בניה	2	כן	חוסר טיפול בתלונה על בניה לא חוקית	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
52613	הנדסה	פקוח בניה	3	לא	עיכוב במתן תעודת גמר	לא הוגשו מסמכים מתאימים. הובהר למלין מה נדרש לעשות כדי להתקדם בהליך.

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
53719	הנדסה	רישוי בניה		כן	תלונה על עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53548	הנדסה	רישוי בניה	8	לא	תלונה על עובד	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56926	הנדסה	תשתיות	54	כן	עיכוב בקבלת אישור להתחלת בניה	סוכם על הנגשת המידע בצורה ברורה יותר.
55110	הנדסה	תשתיות	7	כן	תלונה על עובדת	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54628	חינוך	בתי"ס על-יסודיים	13	כן	רישום לחטיבת ביניים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55443	חינוך	גני ילדים	13	לא	תלונה על מעון קשת	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
53841	חינוך	גני ילדים	64	לא	איסור שימוש במעלית בגן ילדים	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
52967	חינוך	גני ילדים	7	כן	רישום לגן ילדים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56303	חינוך	הסעות	2	לא	חוסר הענות לבקשה להסעה	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55593	חינוך	הסעות	1	לא	תלונה על נהג הסעות	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
57180	חינוך	חינוך מיוחד	4	לא	תפקוד סיעת חינוך מיוחד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55187	חינוך	קייטנה	1	כן	השעיית ילד מפעילות קייטנה	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55898	חינוך	שירות		לא	תלונה על עובדת אגף החינוך	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56351	מוקד עירוני	מוקד עירוני	53	כן	שירות במוקד העירוני	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54445	מוקד עירוני	מוקד עירוני	3	כן	העברת פרטים אישיים לצד שלישי	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
54406	מוקד עירוני	מוקד עירוני	7	כן	טיפול לקוי בפנייה למוקד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53731	מוקד עירוני	מוקד עירוני	3	לא	תלונה על טיפול המוקד בקריאה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53873	מחלקת מתנדבים	מחלקת מתנדבים		כן	תלונה על חנות יד שניה של העירייה	התלונה מוצדקת. נערך בירור ושיח למול כלל הגורמים הרלוונטיים.
56260	מי הרצליה	ביוב	1	לא	חוסר טיפול בבור בכביש	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55817	פקוח ובטחון	אכיפה	36	כן	תלונה על פקח	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55481	פקוח ובטחון	אכיפה	3	כן	חוסר טיפול בהשתלטות על חניות	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53067	פקוח ובטחון	אכיפה	2	לא	תלונה על עובד	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
52867	פקוח ובטחון	אכיפה	8	כן	העברת פרטים אישיים לצד שלישי	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
52770	פקוח ובטחון	אכיפה	4	לא	אכיפה סלקטיבית	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
52620	פקוח ובטחון	אכיפה	1	לא	תלונה על עובד	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56897	פקוח ובטחון	כללי	6	כן	תלונה על התנהגות מאבטח	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54820	פקוח ובטחון	רכב נטוש	15	כן	עיכוב לא סביר בטיפול בקריאה לגבי רכב נטוש	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56048	פקוח ובטחון	שירות	151	כן	תלונה על פקחית	לא הועבר מידע מספיק.
55588	פקוח ובטחון	שירות	5	לא	תלונה על פקח עירוני	יש הליך משפטי מתנהל.
54431	פקוח ובטחון	שירות	1	לא	תלונה על עובד	התלונה אינה מוצדקת. הובהר לפונה מה נדרש לעשות בשביל מבוקשה.

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
54274	פקוח ובטחון	שירות	8	לא	תלונה על פקח	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55611	רווחה	אוכלוסייה מבוגרת	7	כן	תלונה על עובדת סוציאלית	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53472	רווחה	אוכלוסייה מבוגרת	5	לא	התנהלות מרכז יום לקשיש	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56122	רווחה	עו"ס	1	לא	תלונה על עובדת סוציאלית	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
52897	רווחה	פרט ומשפחה	19	לא	אי מתן מענה ברווחה	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56179	שפ"ע	אחר	45	לא	זריקת חפצים בעת פינוי אשפה	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
57013	שפ"ע	וטרינר עירוני	6	כן	העדר מענה ושירות במחלקה הווטרינרית	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56107	שפ"ע	וטרינר עירוני		לא	תפקוד המחלקה הווטרינרית בעת לכידת כלב	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55668	שפ"ע	וטרינר עירוני	3	כן	תפקוד עובד המחלקה הווטרינרית והמוקד העירוני	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54469	שפ"ע	וטרינר עירוני	7	כן	פגיעה בחיות בר בעקבות בנייה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53925	שפ"ע	וטרינר עירוני	20	לא	תלונה על הכלבייה	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56757	שפ"ע	חוף הים	4	לא	איסור רכיבת אופניים בחוף הים	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56366	שפ"ע	חוף הים	8	כן	תלונה על מצילים בחוף הים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56073	שפ"ע	חוף הים	10	כן	תלונה על מציל בחוף הים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55925	שפ"ע	חוף הים	21	כן	תלונה על מצילים בחוף הים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55846	שפ"ע	חוף הים	1	כן	תלונה על פקח	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55509	שפ"ע	חוף הים	8	לא	תלונה על פקח עירוני	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.

מספר תלונה	נושא ראשי	נושא משני	ימי טיפול	מוצדק	תקציר התלונה	תמצית תשובה למתלונן
55349	שפ"ע	חוף הים	13	כן	תלונה על התנהגות עובד	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55127	שפ"ע	חוף הים	16	כן	תלונה על התנהגות מצילים בחוף הים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54305	שפ"ע	חוף הים	10	לא	תלונה על פקח	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
53187	שפ"ע	חוף הים	1	לא	תלונה על עובד	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
55415	שפ"ע	נזק	24	כן	חוסר טיפול בתלונה על נזק לגדר	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
56658	שפ"ע	ניקיון	4	כן	תלונה על עובד עירייה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
52991	שפ"ע	ניקיון	1	לא	תלונות על לכלוך בשכונה שאינן מטופלות	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
56904	תב"ל	פארק הרצליה	9	כן	תלונה על עובדי פארק הרצליה	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
55671	תנו"ס	מתנ"סים	37	כן	פגיעה במורה בחוגי מבוגרים	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
57102	תנו"ס	ספורט	37	כן	שעות פעילות תאורה במגרש ספורט	בהמשך לתלונה סוכם על מתווה להפעלת תאורה במגרשים.
55873	תנו"ס	ספורט	3	לא	בעיות בהתנהלות בני הרצליה - כדורסל	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
54833	תנו"ס	ספורט	15	כן	תלונה על מציל בבריכת נורדאו	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
53019	תנו"ס	ספורט	26	לא	תאורה במגרש ספורט	התלונה נמצאה כלא מוצדקת והדברים הובהרו למלין.
52762	תנו"ס	ספורט	75	כן	רעש ממגרש בבית ספר	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.
54745	תנו"ס	תרבות	8	כן	רעש ממרכז תאו	בהמשך לבירור טופל ותוקן על-ידי האגף.