



אם נרצה.  
**הרצליה**  
עיריית הרצליה



# **הממונה על תלונות הציבור**

## **דין וחשבון לשנת 2023**

## תוכן עניינים

2.....	תוכן עניינים
3.....	מבוא
4.....	פניות ותלונות הציבור - נתונים כלליים 2023
7.....	פניות ותלונות - פירוט לפי אגפים
13.....	תלונות הציבור 2023 - נתונים

## מבוא

הנני מתכבדת להגיש לראש העירייה ולחברי מועצת העיר דין וחשבון שנתי, אשר מכנס נתונים לגבי פניות ותלונות הציבור בשנת 2023.

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 2023: אופן הגשת הפניות והתלונות, אופן ההתפלגות לפי השיוך הארגוני לאגפים, תלונות שהוגדרו כמוצדקות/ לא מוצדקות ועוד.

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 שעבדו בחריצות רבה והמשיכו להעניק שירות מקצועי במאור פנים לכל פונה ומלין.

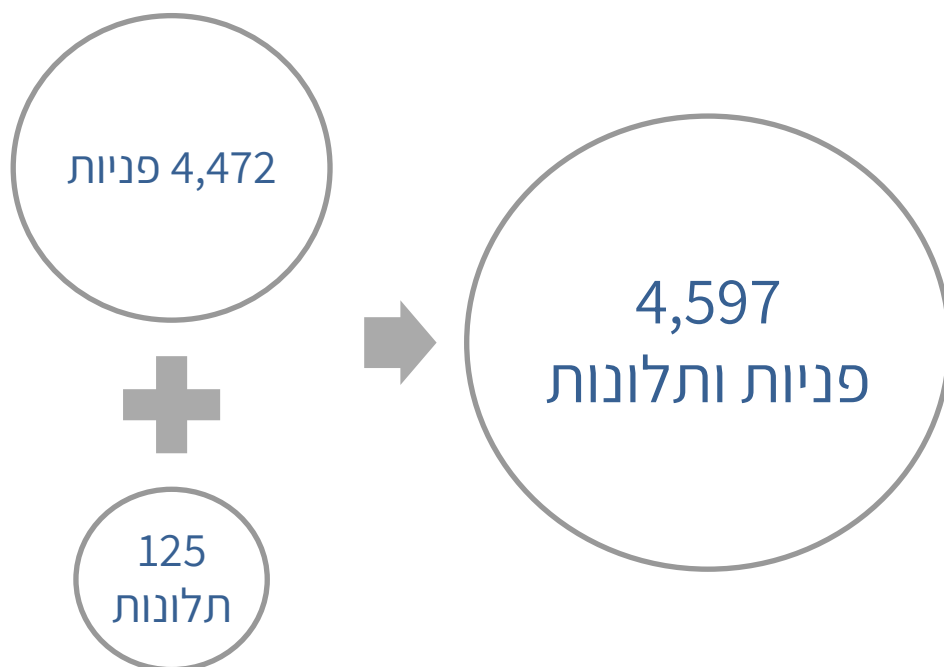
ד"ר שלומית כנרי

ממונה על תלונות הציבור

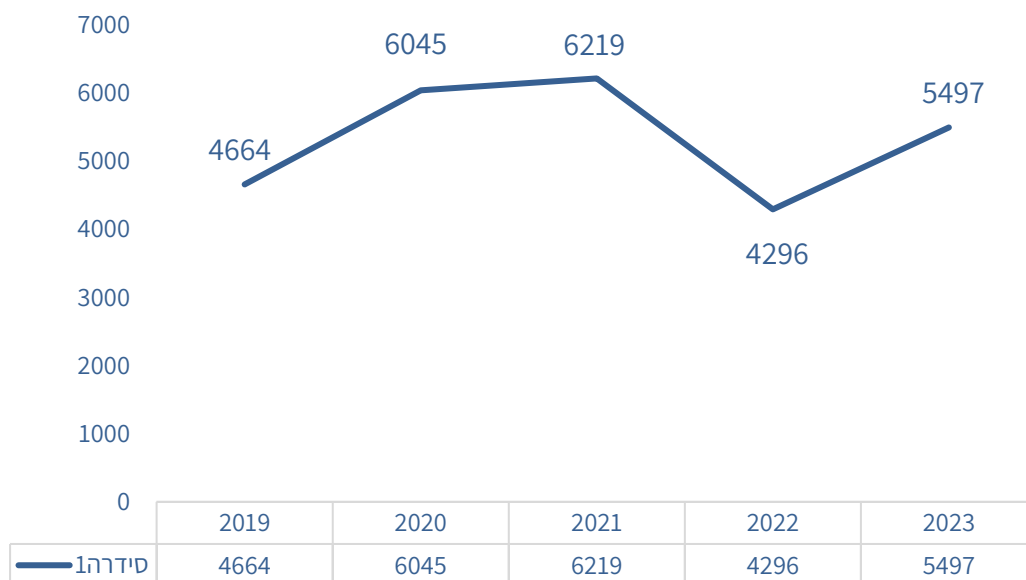
ועל העמדת מידע לציבור

## פניות ותלונות הציבור - נתונים כלליים 2023

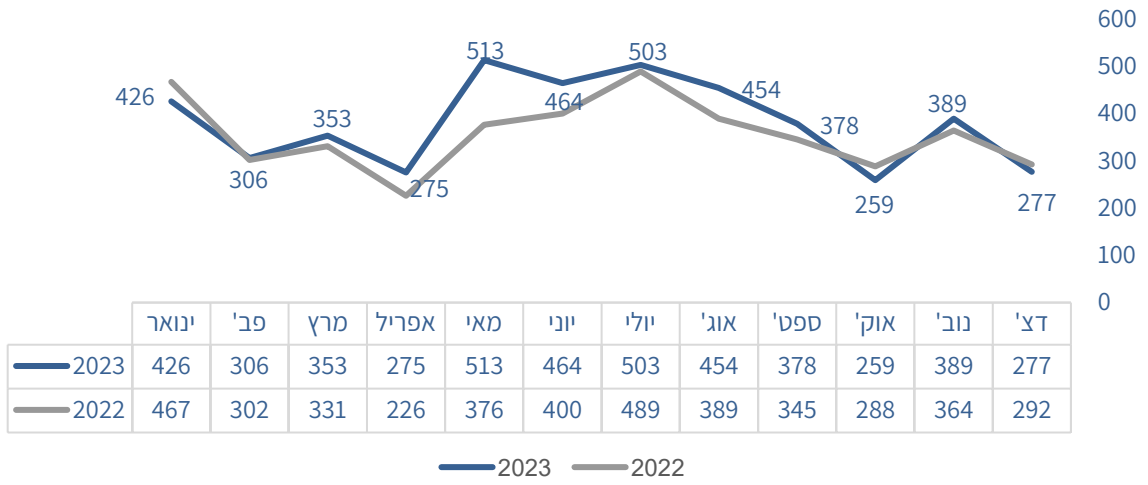
### נתונים כלליים



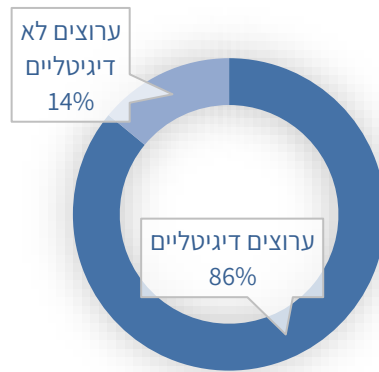
### פניות ותלונות לפי שנים



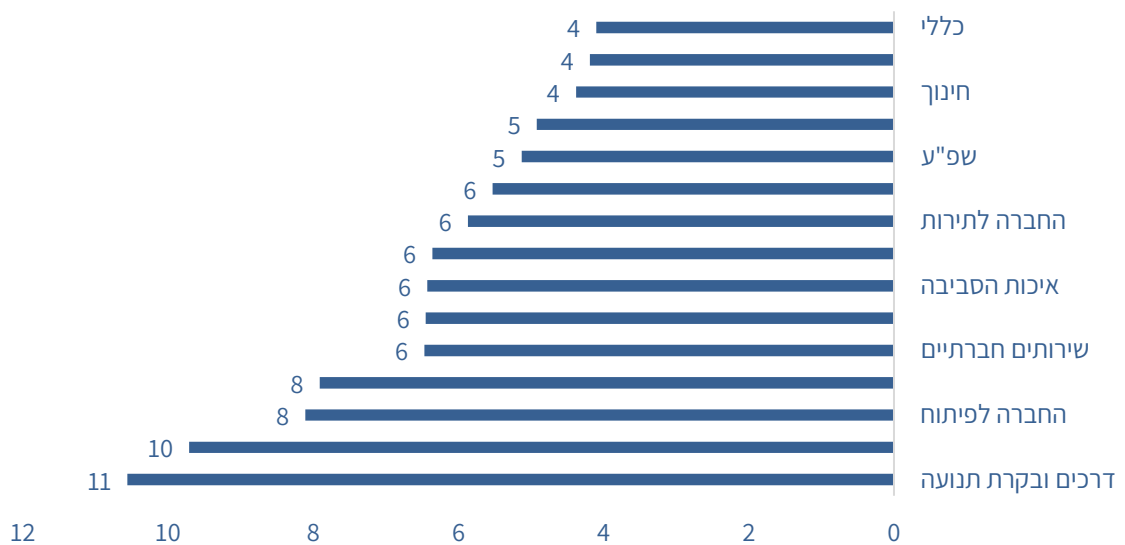
## התפלגות לפי חודשים



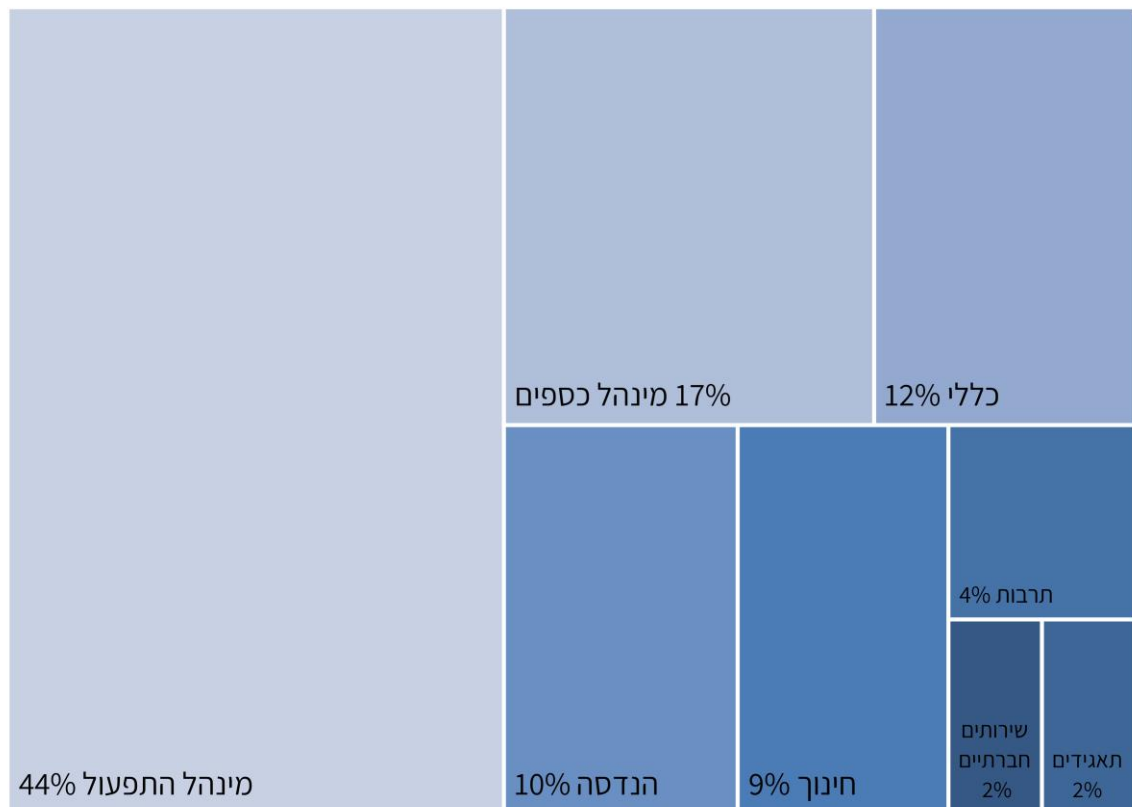
## אופן הפנייה



## ממוצע ימים למענה



## פניות ותלונות לפי גורם מטפל



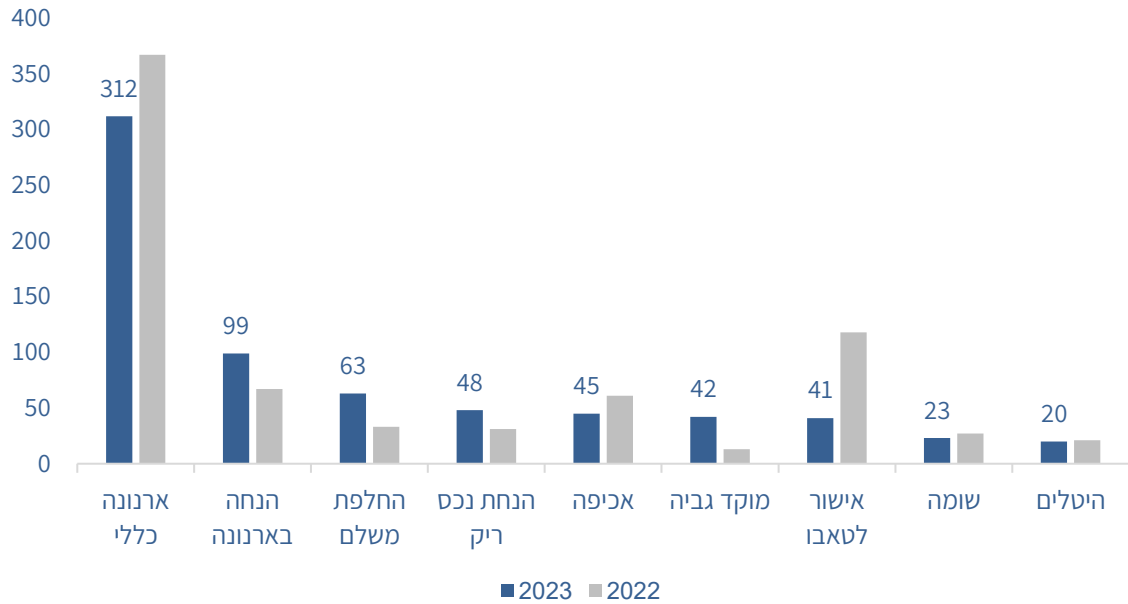
# פניות ותלונות - פירוט לפי אגפים

## המינהל הכספי

### הכנסות העירייה

סה"כ פניות - 640

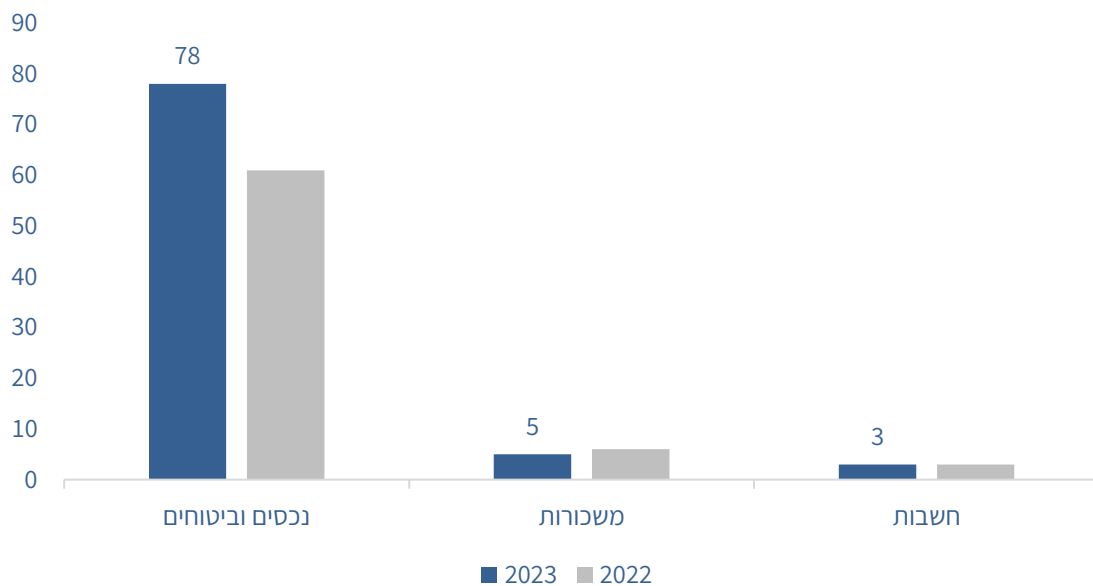
סה"כ תלונות - 53



## גזברות

סה"כ פניות - 85

סה"כ תלונות - 1

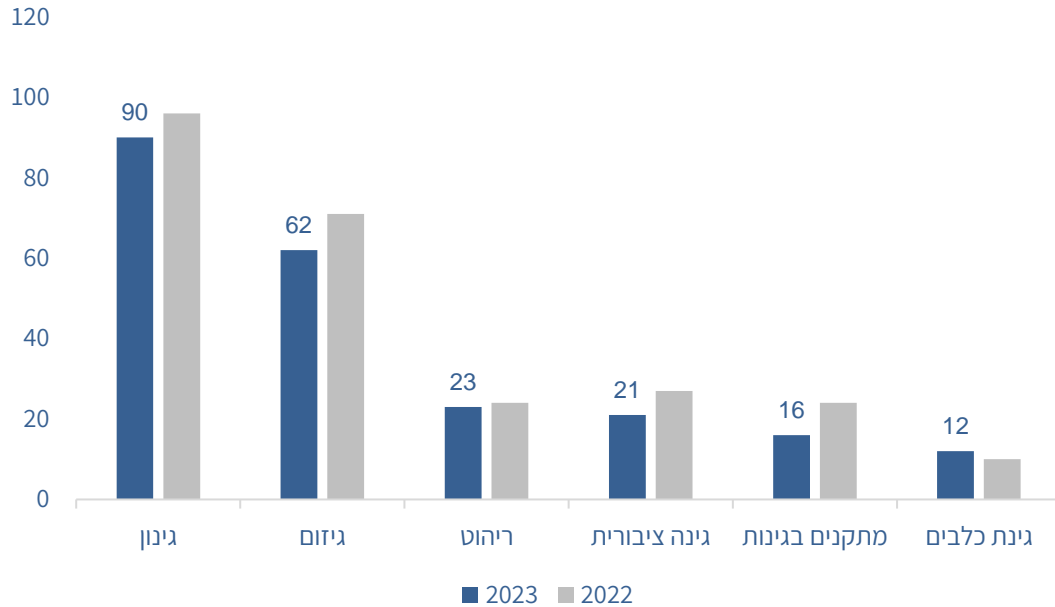


## מינהל התפעול

### גנים ונוף

סה"כ פניות – 224

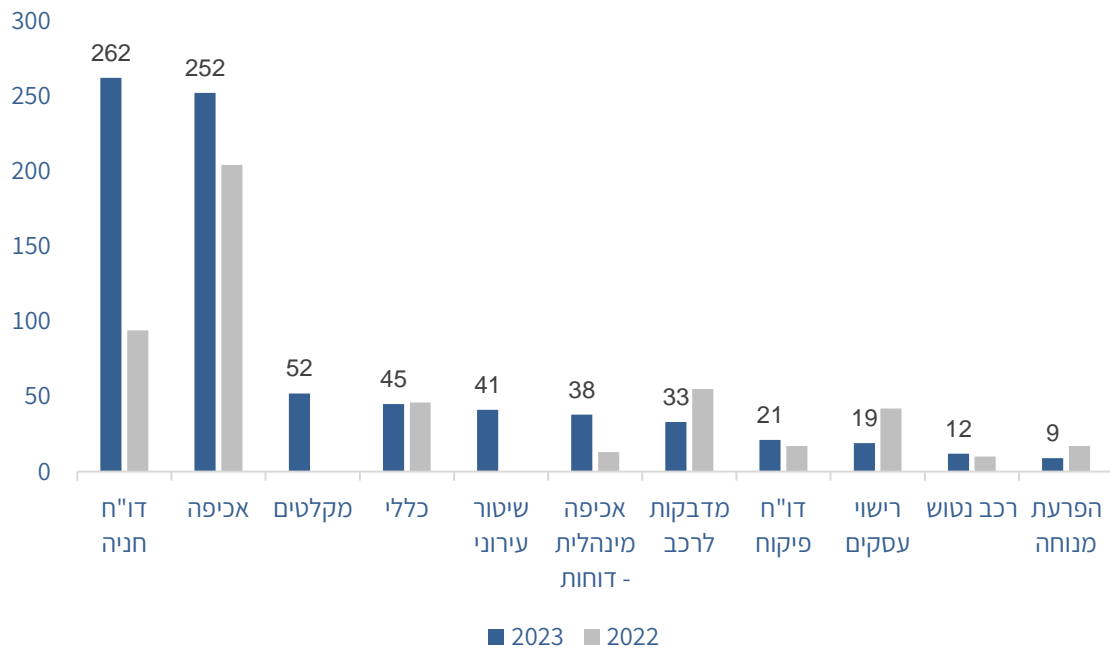
סה"כ תלונות – 0



### בטחון, פקוח וסדר ציבורי

סה"כ פניות – 784

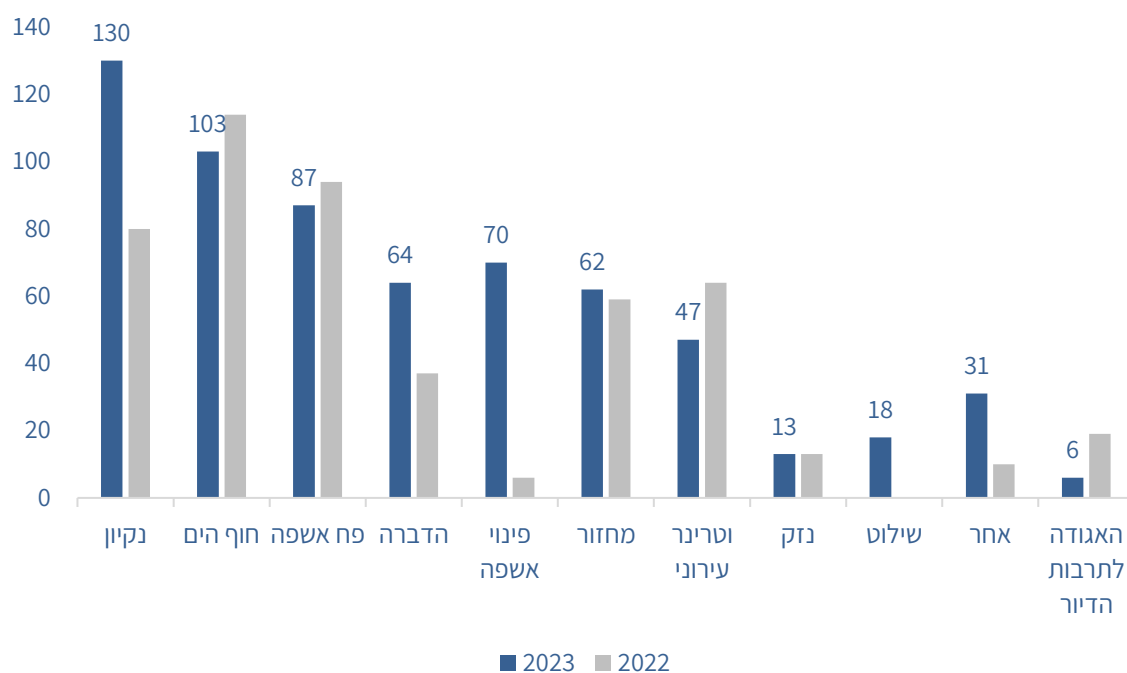
סה"כ תלונות – 6



## שפי"ע

סה"כ פניות - 617

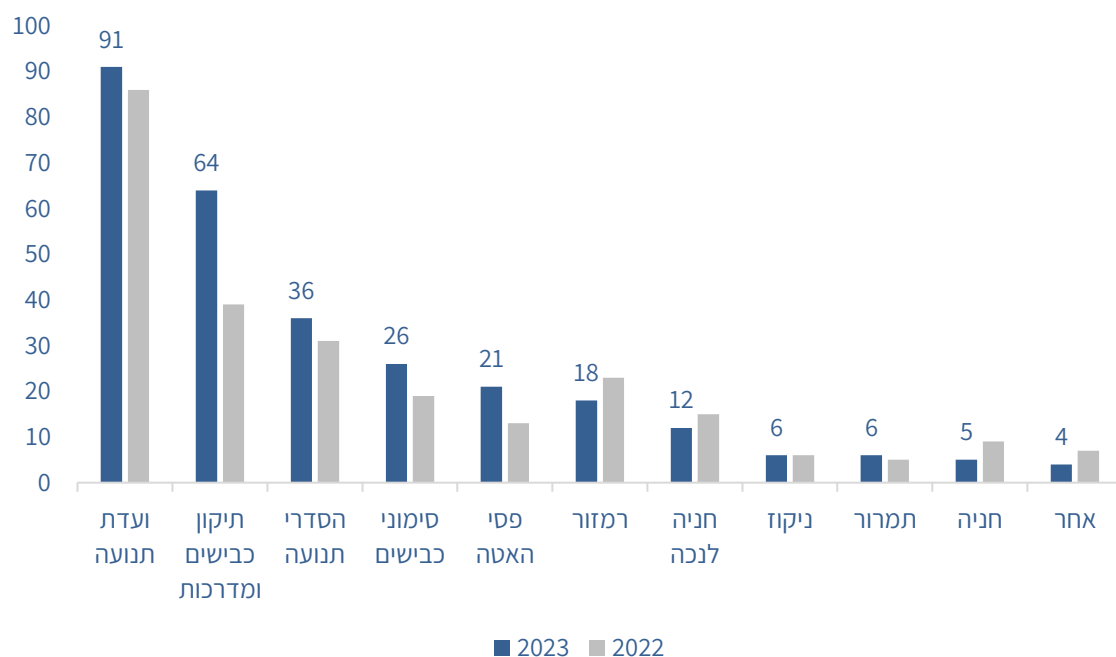
סה"כ תלונות - 14



## זרכים

סה"כ פניות - 284

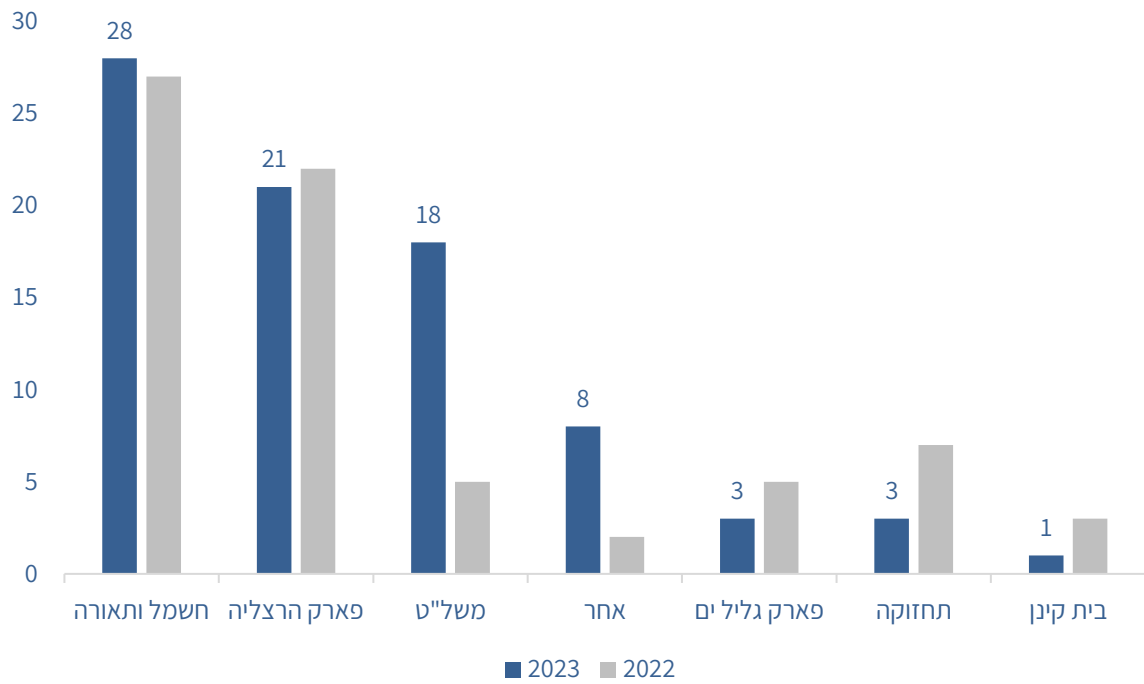
סה"כ תלונות - 5



## תב"ל - תחזוקה, בטיחות ולוגיסטיקה

סה"כ פניות - 77

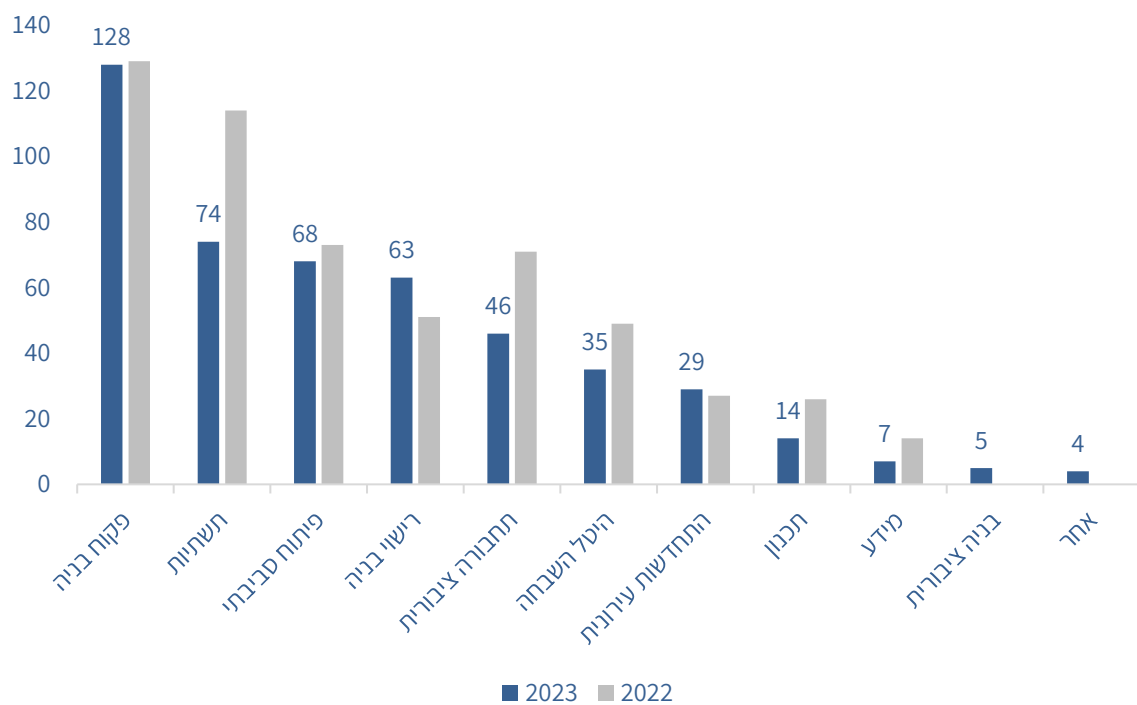
סה"כ תלונות - 2



## הנדסה

סה"כ פניות - 473

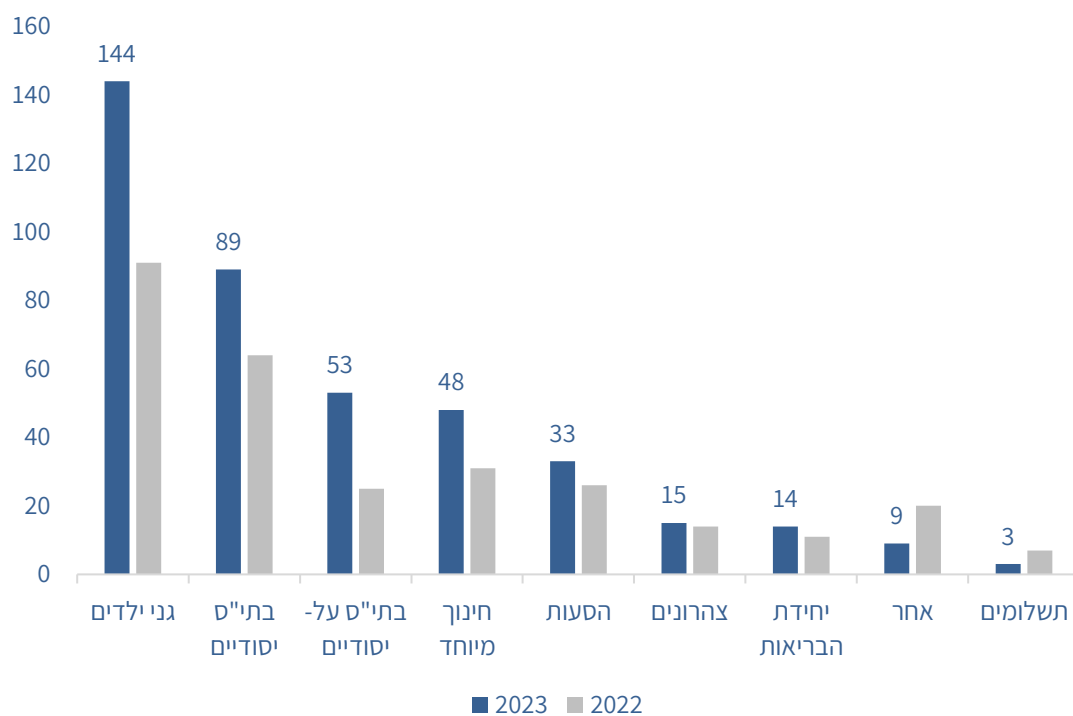
סה"כ תלונות - 13



## חינוך

סה"כ פניות – 393

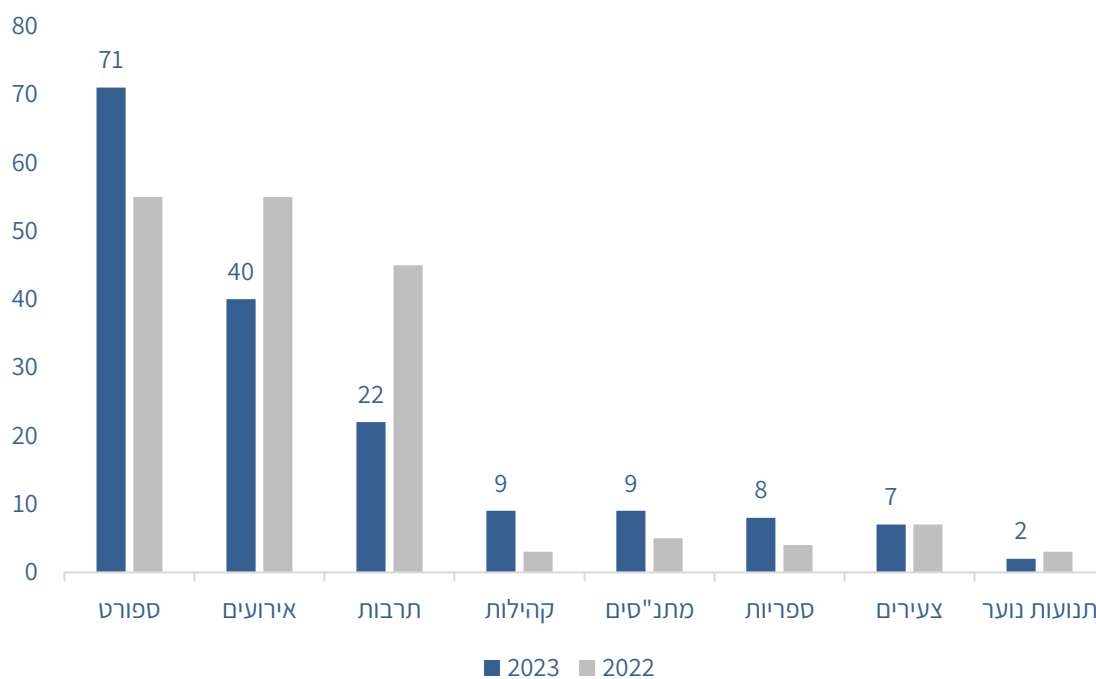
סה"כ תלונות – 15



## תנ"ק - תרבות, נוער וקהילה

סה"כ פניות – 168

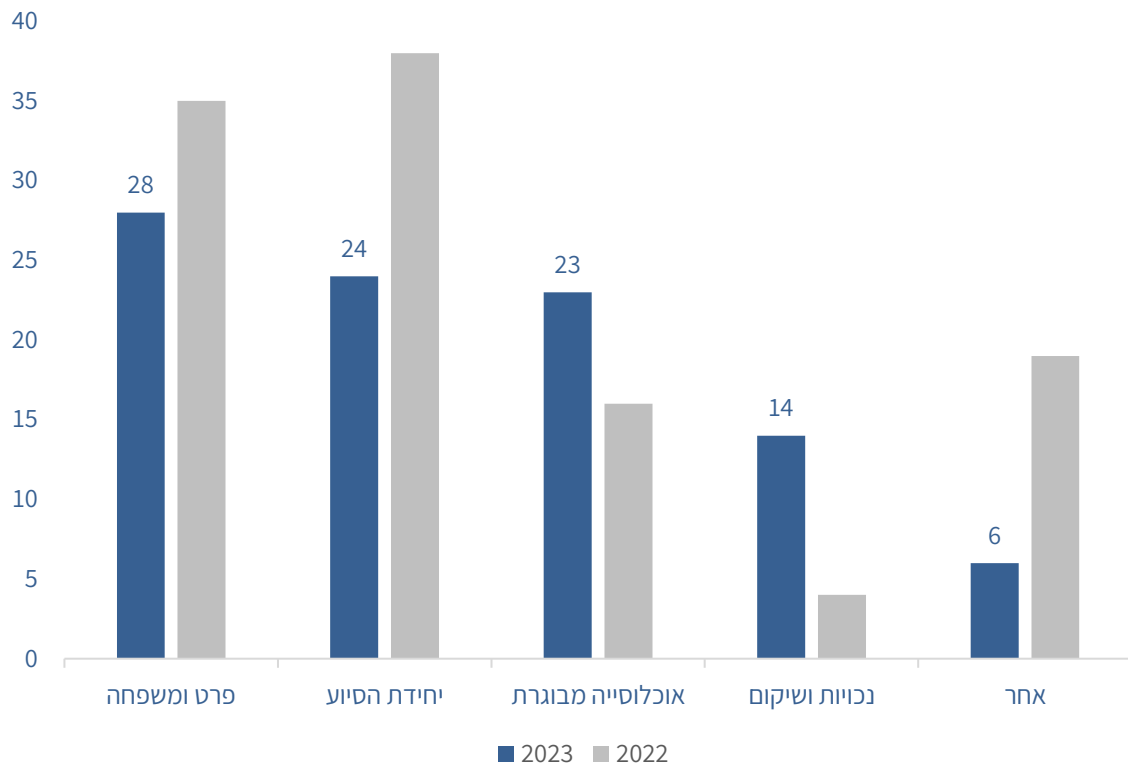
סה"כ תלונות – 0



## שירותים חברתיים

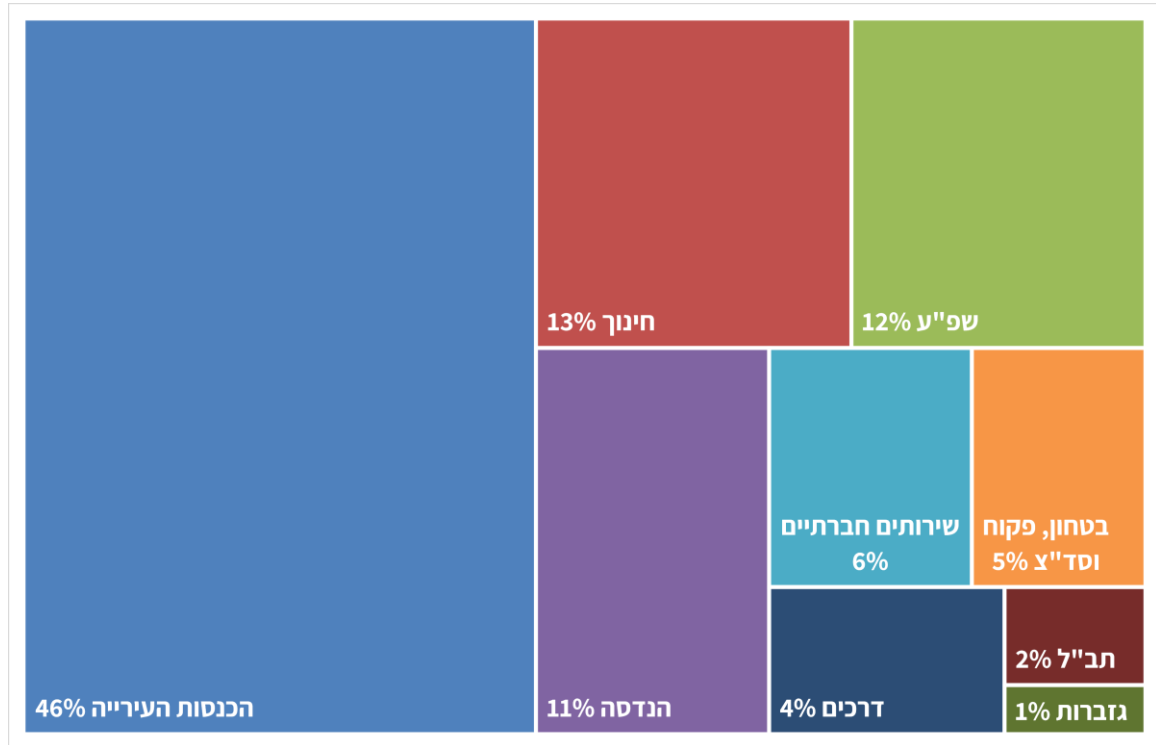
סה"כ פניות - 95

סה"כ תלונות - 7



## תלונות הציבור 2023 – נתונים

### פילוח תלונות לפי גורם מטפל



### ריכוז תוצאות טיפול בתלונות

נושא	מספר תלונות	נמצא מוצדק	נמצא לא מוצדק	אחוז תלונות מוצדקות
הכנסות העירייה	53	36	17	68%
גזברות	1		1	
הנדסה	13	5	8	38%
חינוך	15	8	7	53%
בטחון, פקוח וסד"צ	6	5	1	83%
שירותים חברתיים	7	1	6	14%
שפ"ע	14	6	8	43%
תב"ל	2	2	0	100%
דרכים	5	1	4	20%



מכון התקנים הישראלי

