



אם נרצה.  
**הרצליה**  
עיריית הרצליה



# **הממונה על תלונות הציבור**

## **דין וחשבון לשנת 2024**



## תוכן עניינים

|         |                                    |
|---------|------------------------------------|
| 4.....  | מבוא.....                          |
| 5.....  | תלונות הציבור 2024 - נתונים.....   |
| 7.....  | סיכום מילולי והמלצות.....          |
| 9.....  | תקצירי התלונות.....                |
| 15..... | פניות ותלונות - נתונים כלליים..... |
| 18..... | פניות ותלונות - לפי גורם מטפל..... |



## מבוא

אני מתכבדת להגיש בזאת את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008. דוח זה מסכם את הפעילות בשנה החולפת, ומציג תמונת מצב מקיפה של פניות ותלונות תושבי העיר ואורחיה.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, נחקק מתוך הכרה בחשיבות של הקמת מנגנון עצמאי ואובייקטיבי לטיפול בתלונות תושבים ברשויות המקומיות. החוק מסדיר את מינוי הממונה, את עצמאותו המקצועית, את סמכויותיו ואת דרכי הטיפול בתלונות. על פי החוק, הממונה מוסמך לברר תלונות על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה וממלאי תפקידים בה, וכן על גופים עירוניים מבוקרים.

הממונה פועל בעצמאות מלאה ואינו כפוף להוראות או להנחיות בעניין הקשור למילוי תפקידו, למעט הוראות החוק עצמו. עצמאות זו חיונית להבטחת בירור אובייקטיבי ובלתי תלוי של התלונות, ולשמירה על אמון הציבור במנגנון הטיפול בתלונות.

תפקידו של הממונה על תלונות הציבור הוא לשמש כתובת אובייקטיבית, מקצועית ובלתי תלויה לתלונות פרטניות של תושבים על התנהלות העירייה, נבחריה ועובדיה. לצד זאת, הטיפול בתלונות יכול לשמש כלי לשיפור השירות העירוני, לחיזוק אמון הציבור במערכת העירונית ולהטמעת נורמות של מינהל תקין. הדוח השנתי אינו רק אמצעי לשקיפות ודיווח, אלא גם כלי עבודה אפקטיבי המאפשר לזהות דפוסים וסוגיות מערכתיות המחייבות תיקון ושיפור.

בעיריית הרצליה, האחריות לטיפול הן בתלונות הציבור והן בפניות מרוכזת תחת אגף אחד. מבנה ארגוני זה מעניק יתרונות משמעותיים כגון: רצף טיפולי בין פנייה לתלונה. רצף זה מאפשר זיהוי מוקדם של בעיות מערכתיות ומונע הסלמה של פניות לכדי תלונות. בנוסף, הידע והניסיון המצטברים מהטיפול בפניות השוטפות מסייעים בטיפול אפקטיבי יותר בתלונות, תוך הבנה מעמיקה של תהליכי העבודה העירוניים. מודל זה מאפשר פיתוח מומחיות ייעודית בשירות לתושב ובטיפול בפניות ציבור, תוך שמירה על האובייקטיביות והעצמאות הנדרשות בטיפול בתלונות.



בהתאם לכך, ייחודו של דוח זה הוא בכך שהוא כולל לא רק את סיכום פעילות הממונה על תלונות הציבור, אלא גם נתונים לגבי פניות הציבור שטופלו במהלך השנה. שילוב זה מאפשר ראייה רחבה ומעמיקה של צרכי התושבים, של אתגרי השירות העירוני ושל תהליכי השיפור הנדרשים.

גם בשנת 2024, המשכנו לשים דגש על זמינות, מקצועיות ויעילות בטיפול בפניות ובתלונות הציבור. עבודת הממונה מתבצעת בשיתוף פעולה עם יחידות העירייה השונות, מתוך הבנה כי שיפור השירות לתושב הוא משימה משותפת של כלל הארגון.

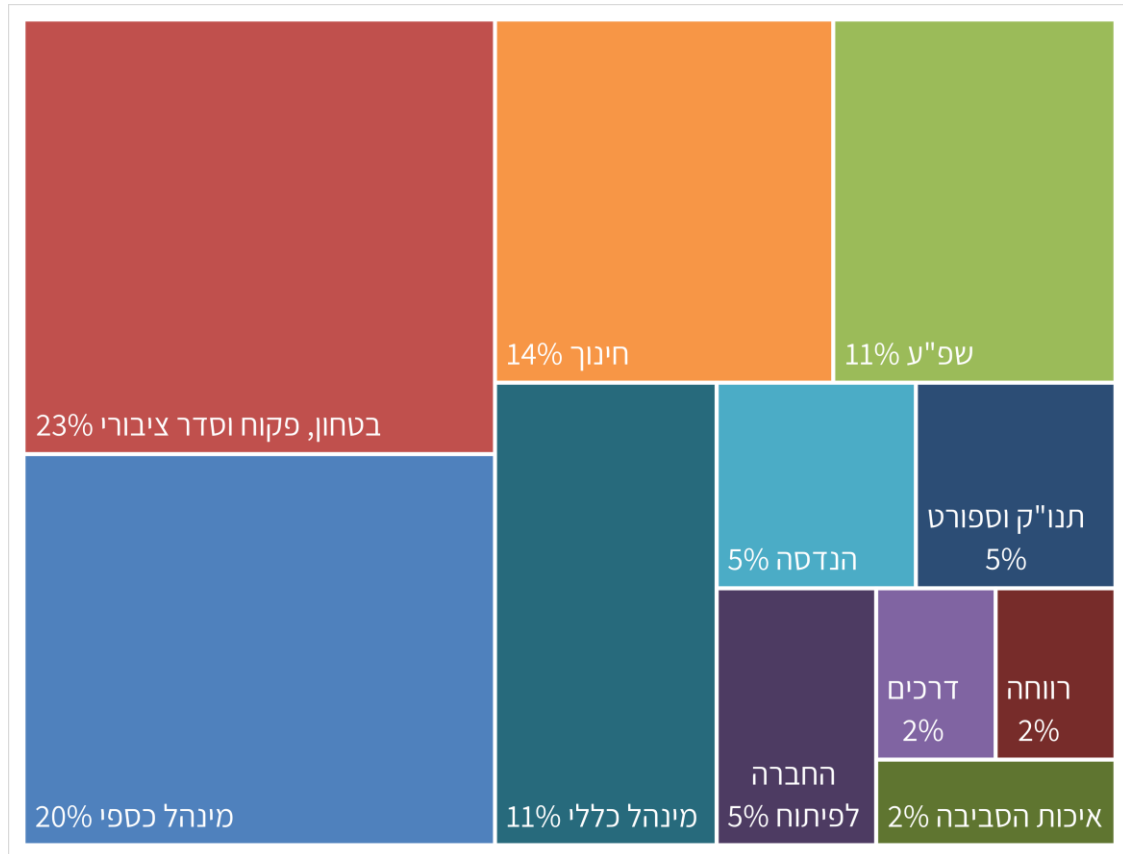
אני מודה לראש העירייה, למנכ"ל העירייה, למנהלי האגפים והיחידות ולכלל עובדי העירייה על שיתוף הפעולה ועל המחויבות לטיפול מקצועי בפניות ותלונות התושבים ולשיפור מתמיד של השירות העירוני. במיוחד אני מודה, מקרב לב, לעובדות האגף על עבודתן המסורה ועל המחויבות שלהן לשיפור השירות לתושבי העיר ואורחיה.

בכבוד רב,

ד"ר שלומית כנרי  
ממונה על תלונות הציבור  
ועל העמדת מידע לציבור

## תלונות הציבור 2024 – נתונים

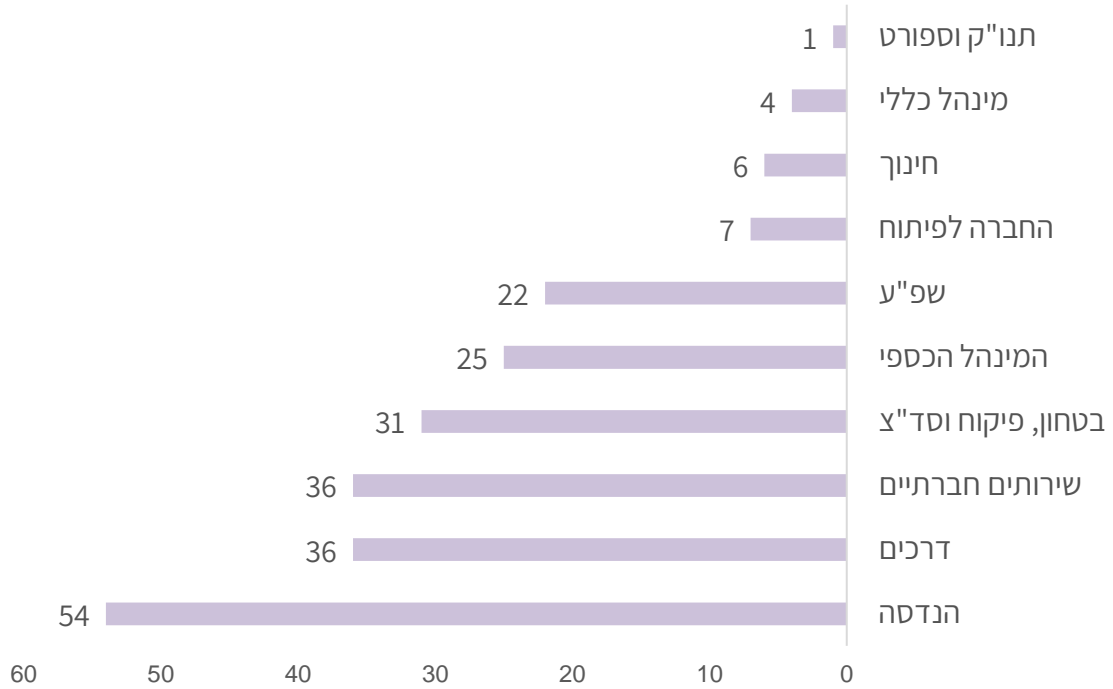
### פילוח תלונות לפי גורם מטפל



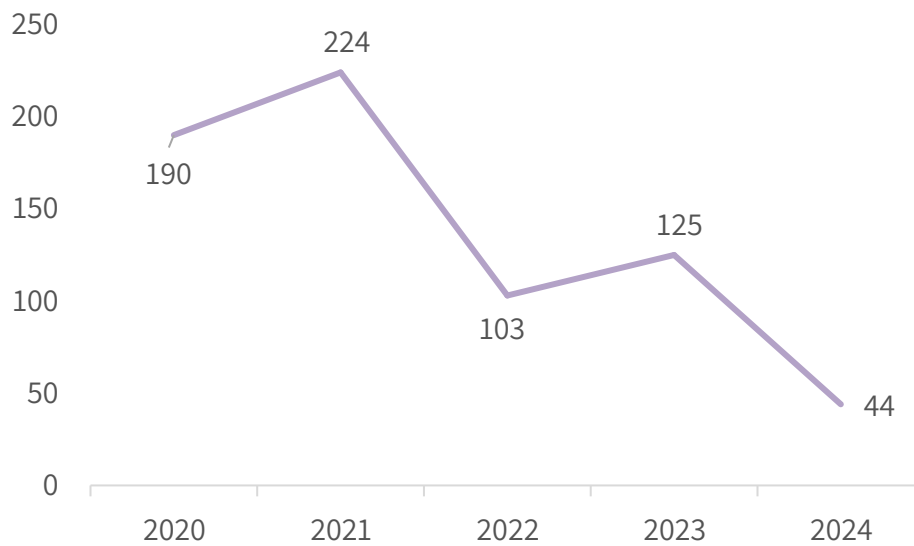
### ריכוז תוצאות טיפול בתלונות

| נושא                | מספר תלונות | נמצא מוצדק | נמצא לא מוצדק | אחוז תלונות מוצדקות |
|---------------------|-------------|------------|---------------|---------------------|
| בטחון, פיקוח וסדר"צ | 10          | 5          | 5             | 50%                 |
| המינהל הכספי        | 9           | 6          | 3             | 66%                 |
| חינוך               | 6           | 3          | 3             | 50%                 |
| מינהל כללי          | 6           | 2          | 4             | 33%                 |
| שפ"ע                | 5           | 2          | 3             | 40%                 |
| תנו"ק וספורט        | 2           | 2          | 0             | 100%                |
| הנדסה               | 2           | 2          | 0             | 100%                |
| החברה לפיתוח        | 2           | 1          | 1             | 50%                 |
| דרכים               | 1           | 0          | 1             | 0%                  |
| שירותים חברתיים     | 1           | 0          | 1             | 0%                  |

### ממוצע ימים לטיפול בתלונה



### תלונות לפי שנים



## סיכום מילולי והמלצות - תלונות הציבור 2024

במהלך שנת 2024 טופלו 44 תלונות, אשר התקבלו לאחר שהפונים לא היו שבעי רצון מהטיפול הראשוני בפנייתם או שהנושא היה בעל חשיבות עקרונית. תלונות אלו טופלו בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008, ועברו תהליך בירור יסודי.

### היקף ופילוח התלונות

מניתוח התלונות לפי אגפים עולה התפלגות הבאה:

- **בטחון, פיקוח וסדר ציבורי** - 10 תלונות, מהן 5 נמצאו מוצדקות (50%)
- **המינהל הכספי** - 9 תלונות, מהן 6 נמצאו מוצדקות (66%)
- **חינוך** - 6 תלונות, מהן 3 נמצאו מוצדקות (50%)
- **מינהל כללי** - 6 תלונות, מהן 2 נמצאו מוצדקות (33%)
- **שפ"ע** - 5 תלונות, מהן 2 נמצאו מוצדקות (40%)

בנוסף התקבלו תלונות בודדות במספר אגפים נוספים, כאשר באגפי הנדסה ותנו"ק וספורט כל התלונות שהתקבלו (2 בכל אגף) נמצאו מוצדקות (100%).

### נושאי התלונות העיקריים

מבחינת תוכן התלונות ניתן לזהות מספר נושאים מרכזיים:

- **איכות השירות ואופן המענה לתושבים** - תלונות אלה עסקו ביחס לא הולם, חוסר מקצועיות או אופן מענה לקוי לתושב.
- **עיכובים בטיפול ובמענה** - תלונות רבות נגעו למשך הזמן הארוך לקבלת שירות או מענה, במיוחד בנושאי אישורים לטאבו, היתרי בנייה והיטלי השבחה. במקרים רבים, התלונות נמצאו מוצדקות בשל חריגה משמעותית מזמני המענה הסבירים.
- **מידע חסר או שגוי** - תלונות על מידע לא מדויק או חסר שנמסר לתושבים, כגון מקרה של מידע חסר באתר העירייה בנוגע להנחות בארנונה לאזרחים ותיקים.
- **בעיות במערכות ובתהליכים** - תלונות על בעיות במערכות עירוניות, כגון מערכת זימון תורים במינהל הנדסה או תקלות במנגנון פתיחת מקלטים בעת חירום.



- **החלטות מקצועיות שנויות במחלוקת** - חלק מהתלונות נגעו להחלטות מקצועיות שהתושבים לא הסכימו עמן, כגון החלטות בנושאי חניה לנכים, שיבוצים במוסדות חינוך או היטלי השבחה. בחלק מהמקרים נמצא כי ההחלטות התקבלו כדין ועל פי קריטריונים ברורים, ולכן התלונות לא נמצאו מוצדקות.

### ממצאים ומסקנות

- **שיעור גבוה של תלונות מוצדקות** - מתוך 44 התלונות שטופלו, 23 (כ- 50%) נמצאו מוצדקות. שיעור זה מצביע על כך שבמקרים רבים תלונות התושבים היו מבוססות וחשפו ליקויים אמיתיים בשירות העירוני.
- **הזדמנות ללמידה ושיפור** - התלונות המוצדקות הובילו במקרים רבים לתיקון הליקוי הספציפי ולעיתים אף לשיפור מערכתי, כגון עדכון מידע באתר העירייה בנושא הנחות בארנונה, תיקון מערכת זימון התורים במינהל הנדסה, וחיידוד נהלים בנושא חניית רכבי ערייה.
- **חשיבות ההתנצלות והתיקון** - בחלק מהמקרים, גם אם לא ניתן היה לשנות את ההחלטה המקצועית, עצם ההכרה בכשל השירותי, ההתנצלות והמחויבות לשיפור היו משמעותיים.
- **הממשק האנושי כגורם מרכזי** - ריבוי התלונות בנושא אופן המענה והיחס לתושב מדגיש את חשיבות ההיבט האנושי בשירות העירוני ואת הצורך בהכשרה מתאימה לעובדים בעמדות שירות.

### המלצות לשיפור

- **הכשרה מקצועית בשירות** - קיום הדרכות תקופתיות לעובדים בממשק עם הציבור, במיוחד במוקדים בעלי ריכוז גבוה של תלונות.
- **ייעול תהליכים** - בחינה מחודשת של תהליכי עבודה בתחומים בהם זוהו עיכובים משמעותיים, כגון אישורים לטאבו והיטלי השבחה.
- **שיפור המידע והנגישות** - עדכון שוטף של המידע הזמין לציבור והנגשתו בצורה ברורה, במיוחד בנושאים כספיים ובנושאי זכויות.



לסיכום, הטיפול בתלונות הציבור בשנת 2024 חשף מספר אתגרים בשירות העירוני, אך גם הדגים את המחויבות של העירייה לשיפור מתמיד ואת הפוטנציאל הגלום בתלונות ככלי ללמידה ארגונית. חיזוק המנגנונים לטיפול בתלונות ולהפקת לקחים מהן יתרום לשיפור השירות לתושב ולחיזוק אמון הציבור במערכת העירונית.

## תקציר התלונות

### הכנסות העירייה

#### **תלונה מס' 1 - מוצדקת**

עורך דין פנה בשם לקוח בנוגע לעיכוב בקבלת אישור לטאבו בשל חובות. לטענתו, רק בעת הבקשה לאישור נודע על החובות, שהיו של שוכר שסיים את השכירות לפני יותר מעשר שנים. הטיפול בבקשה נמשך שמונה חודשים. מדור היטלים מסר כי מדובר בחוב של היטלים, וכי המידע נמסר ללקוח שהסדיר את התשלום. התלונה מוצדקת בשל משך הזמן לטיפול.

#### **תלונה מס' 2 - מוצדקת**

התושב התלונן על מידע חסר באתר העירייה בנוגע להנחות בארנונה לאזרחים ותיקים. לטענתו, מידע זה אינו מופיע בדף הראשי של הנחות בארנונה, אלא רק בעת מילוי הטופס. מבירור שנערך עלה כי אכן המידע באתר אינו שלם. בעקבות התלונה עודכן המידע באתר ונוספו פרטים על הנחות נוספות.

#### **תלונה מס' 3 - מוצדקת**

תושב התלונן על חוסר מענה בבקשה להחזר כופר חניה ששולם עבור פרויקט תמ"א 38. לטענתו, לאחר 10 שנים לא נבנה חניון תת-קרקעי כמתוכנן, ולפי החוק יש להחזיר לו את הכסף שנגבה. מבירור שנערך עולה כי נעשתה בדיקה משפטית והעירייה דחתה את בקשתו להחזר הכסף. התלונה לגבי מהות הבקשה נדחתה אולם תלונתו לגבי חוסר מענה נמצאה מוצדקת.

#### **תלונה מס' 4 - מוצדקת**

תושבת התלוננה על שירות לקוי בביקור במחלקת ארנונה. לטענתה, ביקשה לקבל מים וקיבלה יחס לא הולם מהמאבטח. עלה כי מנהלת קבלת קהל טיפלה באירוע, התנצלה והבטיחה לה המשך טיפול. הנושא טופל מול חברת האבטחה.

#### **תלונה מס' 5 - מוצדקת**

תושב התלונן על אופן מענה במוקד גביה. לטענתו, בשיחה עם נציגת שירות לגבי בירור תשלומי ארנונה, הנציגה הרימה את קולה. בבירור נערכה האזנה לשיחה ונמצא כי התנהל ביניהם יכוח. הנציגה העלתה מעט את הטון לאחר שהתושב הרים את קולו, וכשהתושב אמר שאינו מתכוון לשלם, היא ענתה שהסתיימה השיחה וניתקה. בעקבות התלונה שוחחה מנהלת המחלקה עם הנציגה, שהבינה והתנצלה בפני התושב.

#### **תלונה מס' 6 - לא מוצדקת**

התושב התלונן על עיכוב בקבלת אישור לטאבו. בבירור שנערך נמצא כי נשלחה לתושב הודעת דוא"ל ובה



נמסר כי חסרים מסמכים לצורך המשך טיפול. בשיחה עם התושב התברר כי לא קרא את ההודעה. הובהר לתושב כי עליו להשלים את המסמכים הנדרשים כדי להתקדם בתהליך.

#### **תלונה מס' 7 - לא מוצדקת**

התושב התלונן על חוסר מקצועיות ומתן מידע שגוי במוקד הארנונה. בבדיקה נערכה האזנה לשיחת הטלפון ולא נמצא שהטענות נכונות. מנהלת מוקד הארנונה שוחחה עם המלין ליישור ההדורים.

#### **תלונה מס' 8 - לא מוצדקת**

התושב התלונן על אופן המענה של נציגת מוקד הארנונה בנוגע לעדכון כרטיס אשראי בהוראת קבע. נערכה האזנה לשיחה ונמצא כי הנציגה הסבירה בסבלנות איך להגיע לטופס הרלוונטי באתר, ענתה על כל השאלות ואף שלחה למלין פירוט מצב חשבון למייל. לבסוף הפעולה נעשתה על-ידי נציגה מהמוקד.

#### **תלונה מס' 9 - לא מוצדקת**

התושבת התלוננה על נציגה בשירות הטלפוני של הארנונה שדיברה בחוסר סבלנות וזלזול כשביקשה עזרה במילוי טופס הקשור לנכס שאינו בבעלותה. לא אותרה הקלטת השיחה הספציפית אולם אותרו שיחות אחרות שלא נראה שיש בהן בעיה. נערכה עמה שיחת טלפון ליישור ההדורים.

### **הנדסה**

#### **תלונה מס' 10 - מוצדקת**

התושב התלונן על משך הזמן לקבלת שומת היטל השבחה. מבירור שנערך עלה כי הדבר גרם לתושב נזק כיוון שהקשה עליו להשלים עסקת מכירה. הסבר מחלקת השבחה היה כי מדובר במתחם פינוי-בינוי מורכב וכי מונה שמאי חיצוני. משך הזמן מקבלת התלונה ועד לסיום הטיפול לקח גם הוא זמן רב.

#### **תלונה מס' 11 - מוצדקת**

התושב התלונן על בעיות בזימון תור במערכת הזימונים של מינהל הנדסה. לדבריו, הזמין תור לאגף פיקוח בנייה דרך המערכת, אך כשהגיע למקום נאמר לו שהמחלקה אינה עובדת עם המערכת. בעקבות התלונה ננקטו צעדים לתיקון המצב באתר.

### **חינוך**

#### **תלונה מס' 12 - מוצדקת**

הורים התלוננו על מקרה אלימות של הורה נגד ילד במוסד חינוכי. לטענתם, הורה נכנס לשטח המוסד בזמן הצהרון, איים על מדריך הצהרון, ניגש לבנם בצורה מאיימת ואף איים עליו. בטיפול בתלונה התקיימה פגישה בנוכחות מנהלת האגף, הורי הילד, מפקחת משה"ח, היועצת החינוכית והמורה. היועצת והמפקחת התנצלו בפני ההורים ולקחו אחריות על טעותן בשיקול הדעת בטיפול במקרה. ניתן טיפול המשך.

#### **תלונה מס' 13 - מוצדקת**

הורים התלוננו על עיכוב בקבלת סמל מוסד למעון, שהובטח להם בעת הרישום. בבירור עם החברה למרכזים קהילתיים נמצא כי אכן הובטח סמל תמ"ת, אך חל עיכוב של כשבעה חודשים בהגשת מסמכים, בעיקר בשל סירוב של רמ"י לחתום על ההיתר בגלל סכסוך עם העירייה. בעת בירור התלונה התקבל סמל מוסד ממשרד התמ"ת.



#### **תלונה מס' 14 - מוצדקת**

אם התלונה על הסתרה לכאורה של אירוע איומים כנגד ילד בגן. במסגרת בירור התלונה התקיימה פגישה בנוכחות מנהלת האגף, הורי הילד, מפקחת משה"ח, היועצת החינוכית והגנת. היועצת ומפקחת משרד החינוך התנצלו בפני ההורים על הטיפול במקרה. ניתנו המלצות על המשך טיפול.

#### **תלונה מס' 15 - לא מוצדקת**

אם התלונה על דחיית בקשתה להעברת בנה לגן הסמוך לביתה. מבירור שנערך עלה כי המשפחה הייתה בחו"ל בעת שנשלחה אליהם הודעה על העברת הילד. לאחר קבלת התלונה, ובהמשך למסמכים רפואיים חדשים שהוגשו, נערך דיון חוזר בוועדה והילד הועבר לגן המבוקש.

#### **תלונה מס' 16 - לא מוצדקת**

אם התלונה על אי-קבלת זכאות להסעה לילדה. לטענתה, בנה אינו מקבל שירותי הסעה מהגן לצהרון כיוון שמספר הק"מ של הגן מהבית נמוך מ-2 ק"מ. בבירור שנערך נמסר כי העירייה פועלת לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך בעניין זה, וכי הבן אינו זכאי להסעה בבוקר ולכן לא זכאי להסעה גם בצהריים. לבסוף, נרשם הילד לצהרון בגן הצמוד לגן הבוקר, ובכך נפתרה הבעיה.

#### **תלונה מס' 17 - לא מוצדקת**

הורה התלונן על אופן המענה במחלקת היסעים. בבירור שנערך עלה כי מדובר במקרה מורכב שלא ניתן לפרט פרטים אודותיו. עוד נמצא כי ההורה התלהם והרים את קולו בשיחה. הוסבר לו כי בטיחות הילדים, הנהג והמלווה קודמים לכל, וכי ישנם כללים ברורים של התנהגות בהסעות.

### **שירותים חברתיים**

#### **תלונה מס' 18 - לא מוצדקת**

תושבת שפונתה מדירתה במסגרת פרויקט פינוי-בינוי התלוננה כי העו"ס אינה מסייעת לה במציאת פתרון דיור. מבירור שנערך עלה כי התושבת לוותה לאורך כל הדרך על-ידי עו"ס מהאגף ועל-ידי עו"ס רפרנטית עירונית. הוצגו בפניה דירות שונות אליהן יכלה לעבור, אך היא דחתה את כולן. בפניות שנעשו אליה על ידי האגף ובמסגרת בירור התלונה אמרה במפורש שאינה מעוניינת להיות בקשר עם העירייה.

### **תנו"ק (תרבות, נוער וקהילה) וספורט**

#### **תלונה מס' 19 - מוצדקת**

הורה התלונן על חבלה שנגרמה לבנו באירוע חנוכה. נעשה בירור על-ידי החברה מרכזים קהילתיים, המתנ"ס יצר קשר ישיר עם המשפחה וטיפל בתביעה מול חברת הביטוח.

#### **תלונה מס' 20 - מוצדקת**

תושבת התלוננה על אי-מתן הנחה למשרתי מילואים בקאנטרי. לטענתה, ביקשה לעשות מנוי יחיד עבורה ועבור בתה בת השנה וחצי, ונאמר לה שכדי לקבל הנחת מילואים, המנוי חייב להיות עבור כל המשפחה או לבעלה בלבד. מבירור שנערך נמצא כי היא אכן רשאת למנוי מוזל והטעות תוקנה.

### **שפ"ע**

#### **תלונה מס' 21 - מוצדקת**

התושב התלונן על רכב עירייה שחנה שלא כחוק. לטענתו, רכב הנושא שילוט של העירייה חנה על המדרכה



ברחוב וחסם את המעבר להולכי רגל. בעקבות התלונה נערך בירור עם העובדים והנהלים חודדו כדי שמצב זה לא יחזור בשנית.

#### **תלונה מס' 22 - מוצדקת**

תושבת התלונה על התנהלות מציל בחוף אכדיה. לטענתה, המציל איתר איש מבוגר טובע ובמקום להיכנס למים לעזור לו, צעק עליו במקרופון שיסחה החוצה. בהמשך לתלונה נערך בירור של המציל הראשי, שקיים גם הוא שיחה עם המצילים הרלוונטיים לבירור הנושא כדי לוודא התנהלות נאותה.

#### **תלונה מס' 23 - לא מוצדקת**

התושבת התלונה על חוסר מענה לבקשה לעיקור חתולים. לטענתה, הגישה בקשה לפני יותר משנה ולא נענתה. בבירור מול המחלקה הווטרिनרית נמסר כי בוצעו מספר מבצעי עיקור וסירוס באזור, כולל ברחובות סמוכים. הוסבר כי העירייה פועלת במסגרת תקציב שנתי מוגדר לטובת עיקור וסירוס חתולי רחוב, וכי הנושא נמצא בתכנית העבודה לשנת 2025 עם חידוש התקציב הייעודי.

#### **תלונה מס' 24 - לא מוצדקת**

תושבת התלונה על לכלוך על גדר ביתה שנגרם כתוצאה מעבודת משאית לשטיפת הרחוב. בבירור שנעשה עלה כי אין פגיעה בגדר, אלא רק דהייה משמש ואבק שמצטבר באופן טבעי.

#### **תלונה מס' 25 - לא מוצדקת**

תושב התלונן על התנהלות פקח בחוף הים. לטענתו, ניתנה להם הנחיה שגויה לגבי חניה באזור החוף, ובהמשך לוויתור ניתנו להם 5 דוחות. לא ניתן מספיק מידע כדי לברר התלונה. בעניין הטענה לא-קבילות הדוחות – נמסר כי יש להגיש ערעור במערכת באתר העירייה. בבקשות לפיצוי הוא הופנה למחלקת ביטוחים.

### **בטחון, פקוח וסדר ציבורי**

#### **תלונה מס' 26 - מוצדקת**

תושבת התלונה על התנהלות מאבטח במחלקת חניה. לטענתה, המאבטח נכנס לחדר שבו קיבלה שירות, וכאשר ביקשה פרטיות, הגיב אליה בצורה לא נאותה. בבירור שנערך עלה כי המאבטח אכן התנהג שלא כראוי. הנושא טופל מול חברת האבטחה.

#### **תלונה מס' 27 - מוצדקת**

התושב התלונן על התנהלות פקח. בבירור עלה שאכן התרחשו חילופי דברים שאינם הולמים את הסטנדרטים המצופים מעובדי עירייה. הועברה התנצלות והנושא טופל על-ידי האגף.

#### **תלונה מס' 28 - מוצדקת**

תושבת התלונה על מקלט נעול בעת אזעקה. בעקבות הפנייה נמסר כי במקלט מותקנת מערכת אוטומטית לפתיחה ונעילה מרחוק. מיד עם קבלת הדיווח על תקלה במנגנון האוטומטי, פעלה העירייה לפתיחת המקלט. האגף האחראי טיפל בתקלה שגרמה לכך ופעל להבטיח שמצב זה לא יישנה.

#### **תלונה מס' 29 - מוצדקת**

תושבת התלונה על התנהלות עובדת במחלקת חניה ועל מענה לא הולם. לא נמצאה הקלטה של השיחה, ולכן לא ניתן היה לקבוע מה נאמר בשיחה. עם זאת, מהשיחה עם התושבת עלה כי לא הייתה מודעת לכללי החניה ברחובות המדוברים. נערכה שיחה של המחלקה עם העובדת כדי לחדד את אופן מתן השירות המצופה.



### **תלונה מס' 30 - מוצדקת**

תושב התלונן על יחס חסר רגישות ממחלקת האכיפה כשניסה לבקש הקלה. בבירור שנערך נמצא כי הטענה לגבי הדוח אינה מוצדקת אולם נמסרה לו התנצלות לגבי אופן המענה. בעקבות התלונה חודדו הנהלים במחלקה לגבי מתן מענה איכותי ויעיל לתושבים.

### **תלונה מס' 31 - לא מוצדקת**

התושב התלונן על מענה במחלקת החניה. לטענתו, פנה למחלקה לבירור דוח שקיבל, לאחר שדוח זה נשלח לכתובת הוריו במקום מגוריו הנוכחי, וטען כי קיבל יחס מזלזל. בבירור נמצא כי הדוח נשלח לכתובת הרשומה במשרד הפנים כנדרש. מכיוון שהדוח נשלח לכתובת הרשומה כדיון, אין באפשרות העירייה לבטל אותו או את התשלומים שנוספו לו.

### **תלונה מס' 33 - לא מוצדקת**

תושבת טענה כי נחסמה כניסה למקלט ציבורי, וכיום השטח משמש כמגרש חניה. בבדיקה שנעשתה לא נמצא תיעוד או אסמכתא לקיומו של מקלט ציבורי במיקום המצוין בפנייה. כמו כן, לא נמצא תיעוד לפעולה כלשהי של כיסוי מקלט בחול באזור זה.

### **תלונה מס' 34 - לא מוצדקת**

בעל עסק הגיש תלונה כנגד עסק סמוך, וטען כי הוא מפר את תנאי הרישיון בהצבת שולחנות, כסאות ושמשיות החוסמים את המעבר. הגיש גם בקשה למידע במסגרת חוק חופש המידע והנושא טופל במסלול זה.

### **תלונה מס' 35 - לא מוצדקת**

בעל עסק התלונן על התנכלות לכאורה מצד פקחי העירייה, שלטענתו נתנו דוחות והתראות לבית העסק ללא סיבה. בבירור עלה כי כנגד המלין הוגשו דוחות רבים. המלין הגיש תביעה קטנה כנגד הפקחים והעירייה, וכן בקשה להפסקת הליכי גבייה. הוגש כתב הגנה והתביעה אמורה להידון בבית משפט. כמו כן, בגין דוחות אחרים שלא שולמו ולא הוגש בגינם ערעור או בקשה להישפט, מתנהל הליך אכיפה וגבייה מנהלית. לא ניתן לברר התלונה בשל ההליכים המשפטיים.

### **תלונה מס' 36 - לא מוצדקת**

התושב התלונן על אופן המענה בבירור הנוגע לדוח חניה. לא ניתן היה לאתר את הגורם איתו דיבר בשל פרטים חסרים. הוסבר למלין ההליך להגשת ערעור והוא הופנה לקריאת ההנחיות והגשת הערעור באתר העירייה.

## **מוקד עירוני**

### **תלונה מס' 37 - מוצדקת**

תושב התלוננה על אופן מענה במוקד העירוני. לטענתה, פנתה למוקד בעניין רעש ממערכת הגברה בבית קינן, ונציגת המוקד הגיבה בצורה לא מכבדת. לאחר בירור ובדיקת הקלטה הנושא טופל מול העובדת.

### **תלונה מס' 38 - מוצדקת**

תושב התלונן על אופן מענה במוקד. לטענתו, נמסר לו במוקד העירוני מידע שגוי בקשר לחניון הרכבת. לאחר בירור טופל הנושא במוקד על-ידי מתן מידע עדכני למוקדנים.

### **תלונה מס' 39 - לא מוצדקת**

תושב התלונן על אופן מענה במוקד העירוני בנוגע לפתיחת מקלט בשעת חירום. לא אותרה הקלטה של



השיחה ולא ניתן לברר באופן מלא את הטענות. העירייה מפרסמת רשימת מקלטים זמינים לציבור באתר, וישנם מקלטים שנפתחים בצורה אוטומטית מרחוק כאשר מתקבלת החלטה על כך. המידע נמסר למלין.

## משאבי אנוש

### **תלונה מס' 40 - לא מוצדקת**

עובדת לשעבר התלוננה כי לא מתקבלת לעבודה בעירייה למרות כישוריה, וטענה שהדבר נובע מאירוע שקרה בעבר. בתשובת העירייה נמסר כי תהליכי בחירת עובדים מתבצעים על סמך התאמה לתפקיד ועמידה בתנאי המכרז, וכי בכל מכרז הוועדה בוחרת את המתאים/ה ביותר. הודגש כי התהליכים נעשים על פי חוק, וכי המלינה מוזמנת להמשיך ולהגיש מועמדות לכל תפקיד שהיא מוצאת לנכון ועומדת בתנאי הסף.

## נגישות

### **תלונה מס' 41 - לא מוצדקת**

אדם עם מוגבלות התלונן על כך שביקש חניה לנכה במרחב הציבורי והוועדה שללה את בקשתו. במסגרת הבירור נערך סיור במקום ונערך דיון חוזר בוועדה, בעקבות מסמכים רפואיים חדשים שהגיש. הוסבר לפונה שהוועדה מוסמכת לקבל את ההחלטה בנושא בהתאם לנוהל, וכי ההליך היה תקין ולכן לא ניתן להתערב.

## איכות הסביבה

### **תלונה מס' 42 - לא מוצדקת**

תושבת התלוננה על התנהלות החווה החקלאית הקהילתית ועל בעיות בתחזוקת המקום. בבירור שנערך עלה כי התושבת ביטאה את עמדתה בשפה פוגענית כלפי נציגי היחידה והודיעה על עזיבת החווה. עלה כי השקיית החווה תוגברה מעבר לנדרש, תפוסת הערוגות נמצאת בשיא, ושאר חברי החווה הגישו מכתב תודה על פעילות מרכז הגינות הקהילתיות.

## החברה לפיתוח

### **תלונה מס' 43 - מוצדקת**

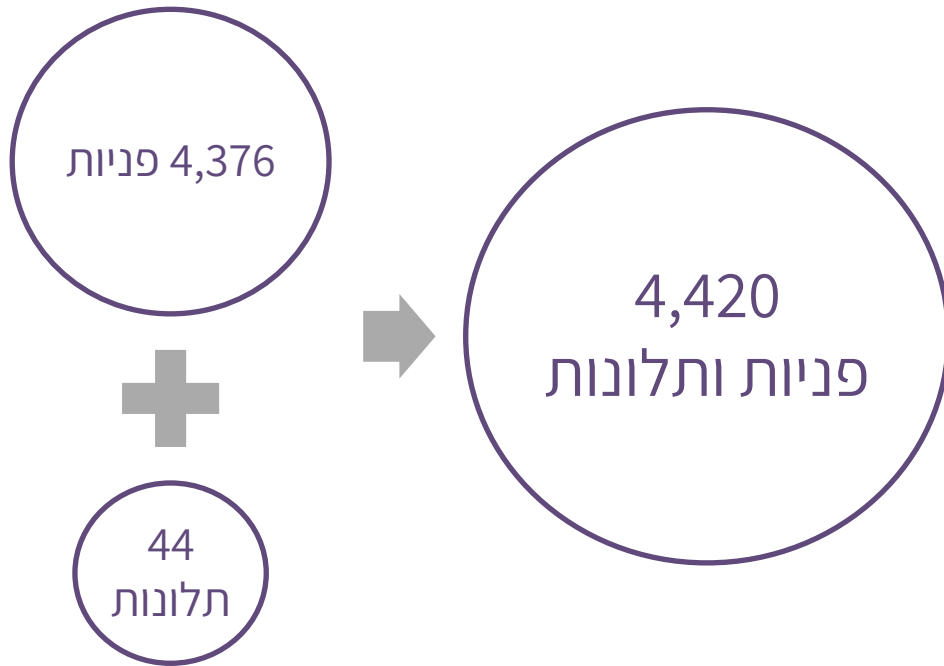
תושבת התלוננה על נזק לרכוש כתוצאה מעבודות פיתוח בשכונה. לטענתה, פנתה בתלונות חוזרות לעירייה ללא תוצאות. בהמשך לבירור התקיימה שיחה בין המלינה לבין החברה לפיתוח האחראית על הפרויקט, וסוכם כי המלינה תזמין איש מקצוע מטעמה שייתן הצעת מחיר לתיקון הנדרש. הצעת המחיר תיבחן בחברה לפיתוח לצורך מתן החזר.

### **תלונה מס' 44 - לא מוצדקת**

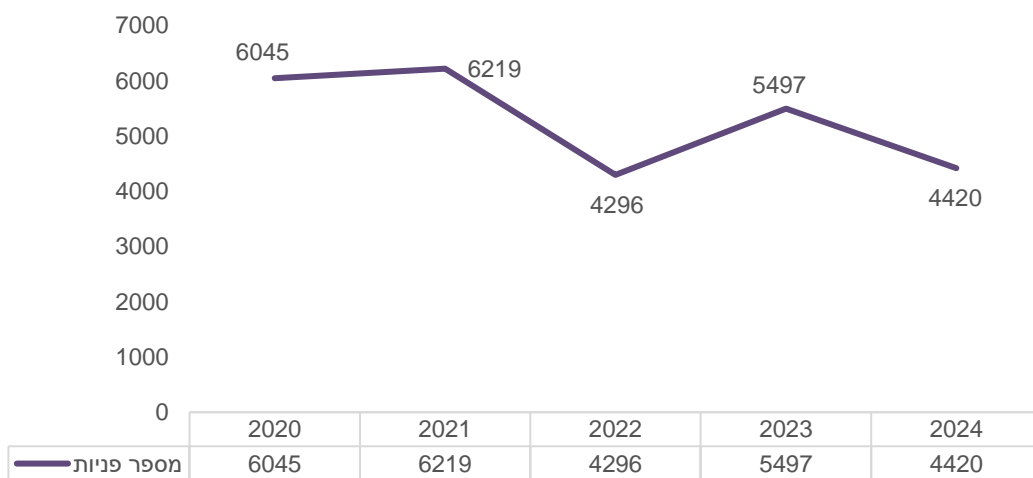
תושב התלונן על אופן מענה של עובד מוקד החניונים, שלדבריו לא אפשר לו לצאת ללא תשלום מחניון, למרות היותו תושב העיר ולמרות נוכחות שני נכים סיעודיים ברכב. בירור העלה כי רכב המלין אינו רשום ברשימות העירייה כבעל מדבקת תושב המקנה חנייה חינם בחניוני חוף הים. הומלץ לתושב לפנות בבקשה לקבלת מדבקה דיגיטלית לרכב.

## פניות ותלונות הציבור 2024 - נתונים כלליים

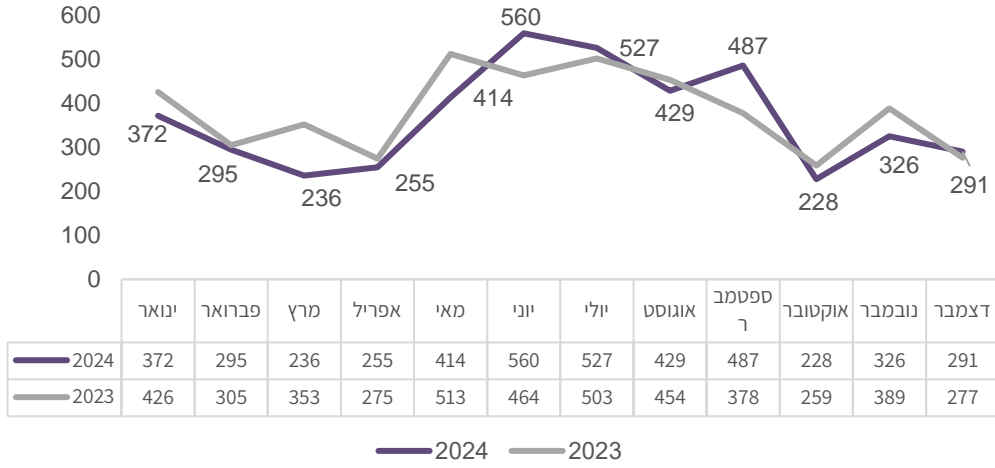
### נתונים כלליים



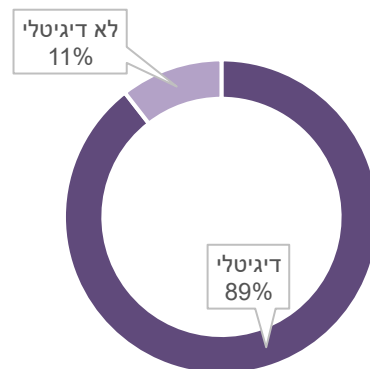
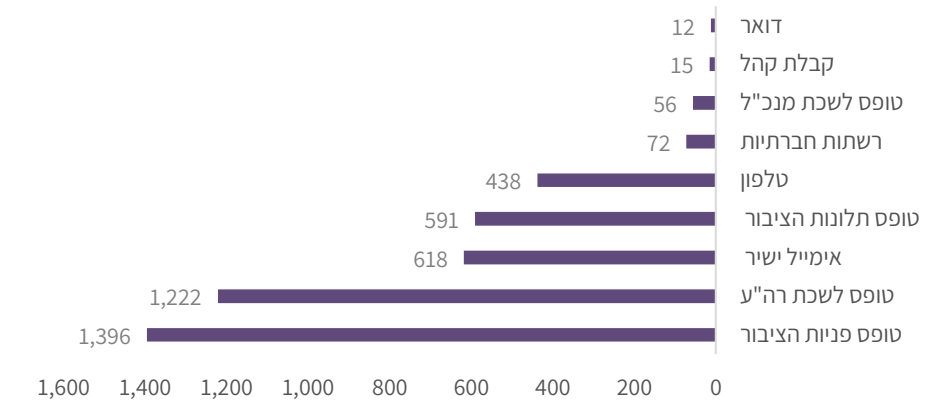
### פניות ותלונות לפי שנים



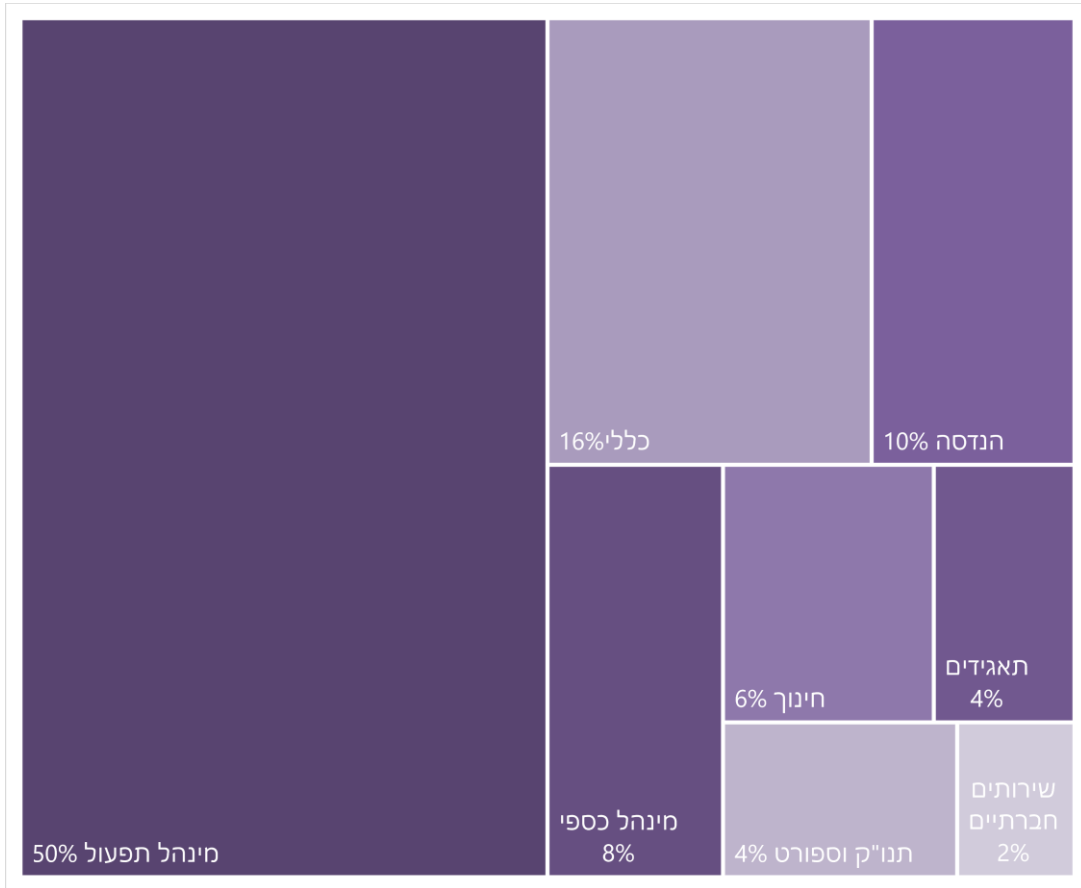
### התפלגות לפי חודשים



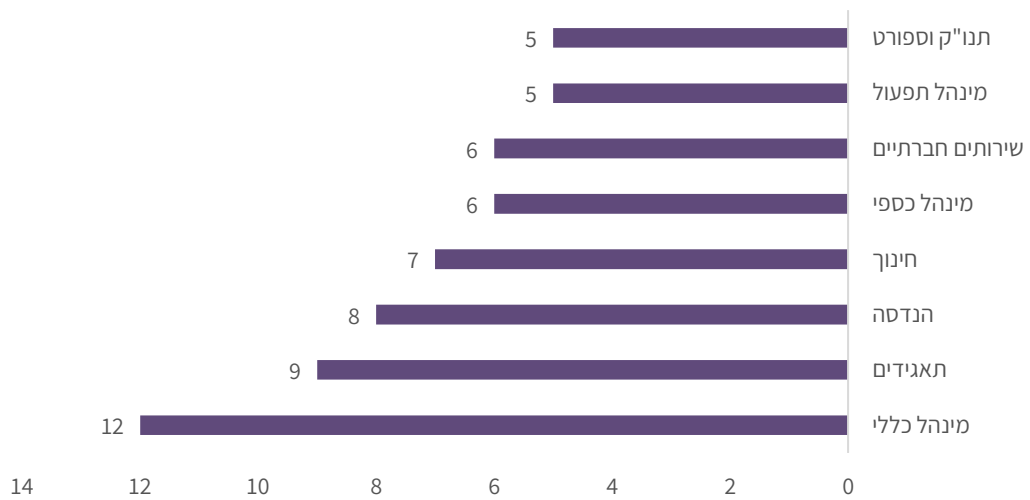
### ערוצי פנייה (מתייחס לאופן הפניה הראשוני)



## פניות ותלונות לפי גורם מטפל



## ממוצע ימים למענה



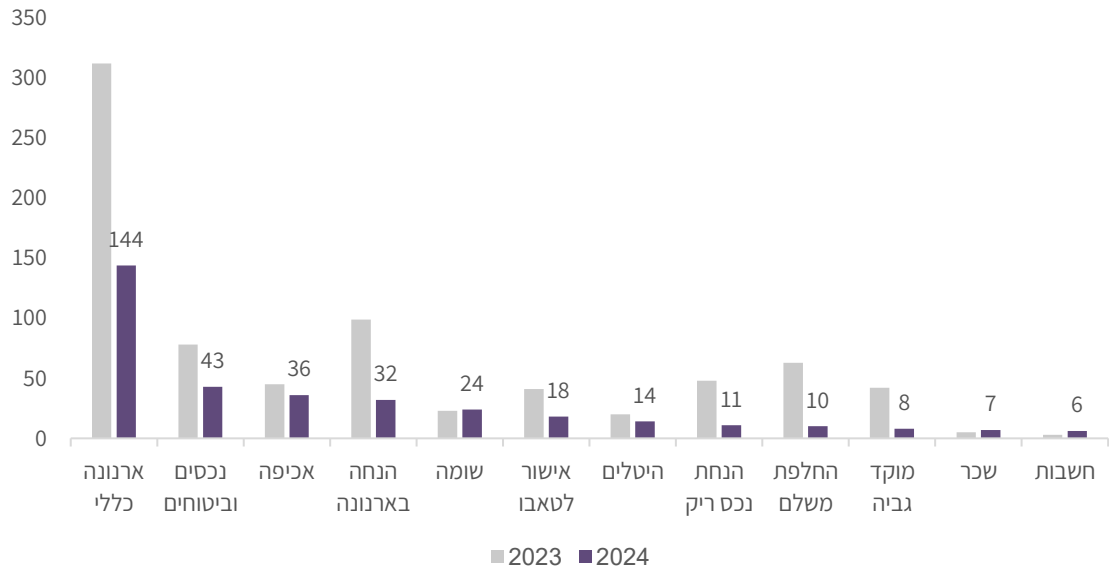
## פניות ותלונות - פירוט לפי גורם מטפל

\*אגפים מרכזיים, עם מעל למאה פניות בשנה

### המינהל הכספי

סה"כ פניות - 344

סה"כ תלונות - 9



### גנים ונוף

סה"כ פניות - 227

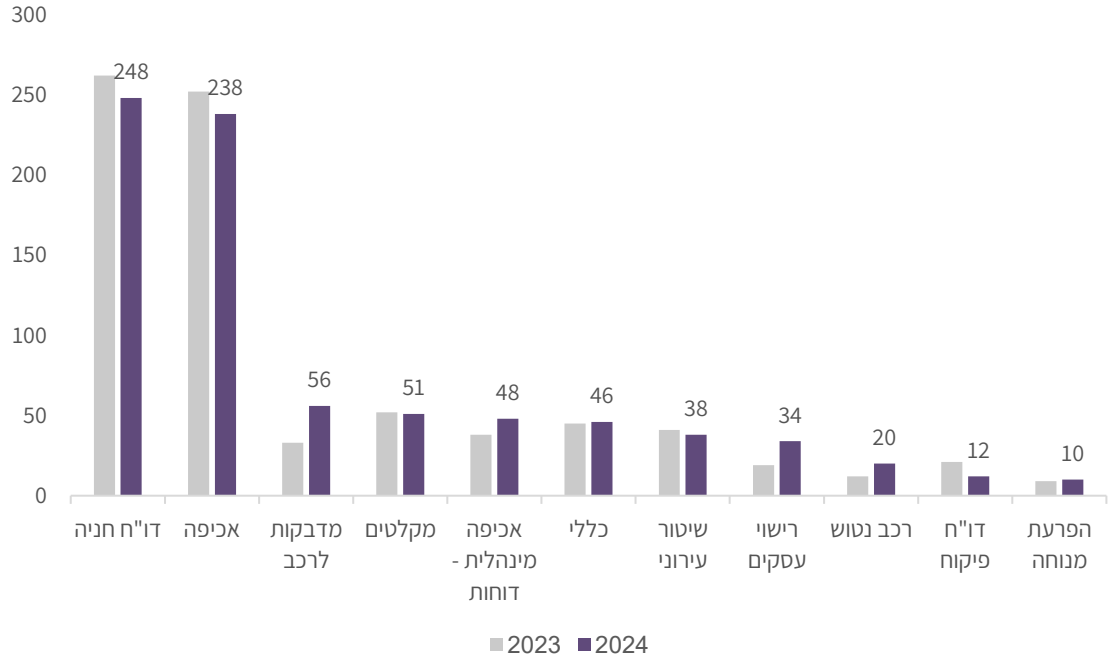
סה"כ תלונות - 0



### בטחון, פיקוח וסדר ציבורי

סה"כ פניות – 791

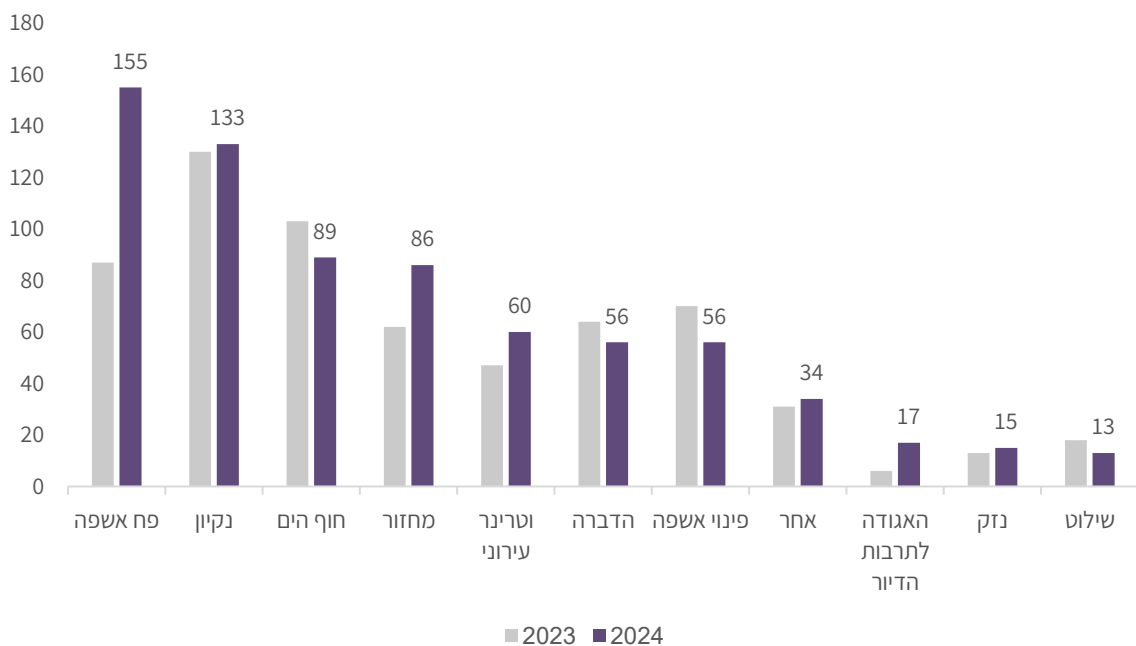
סה"כ תלונות – 10



### שפי"ע

סה"כ פניות – 709

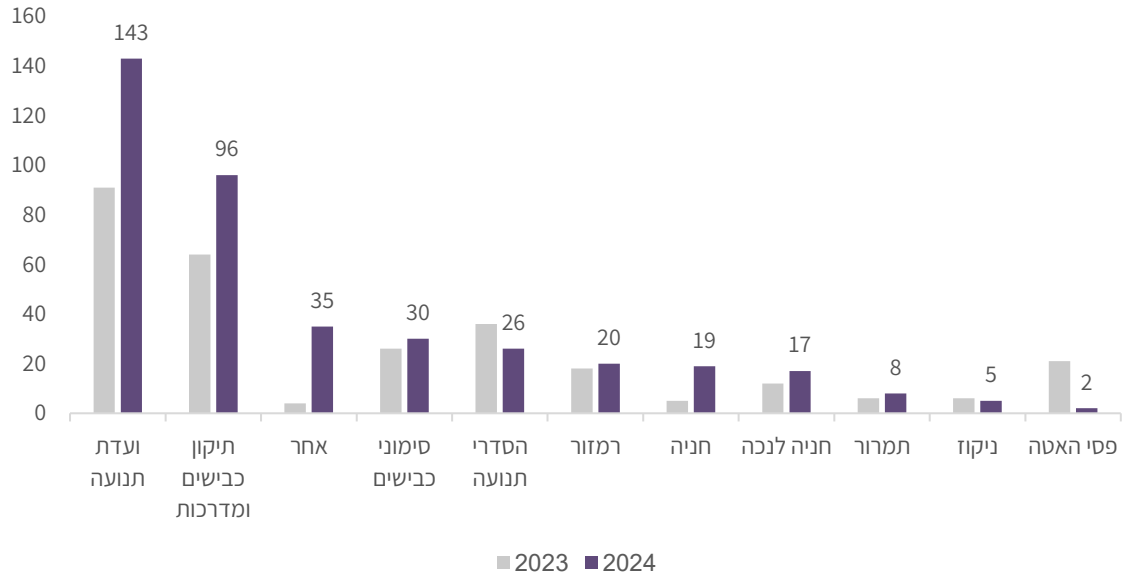
סה"כ תלונות – 5



### דרכים

סה"כ פניות - 400

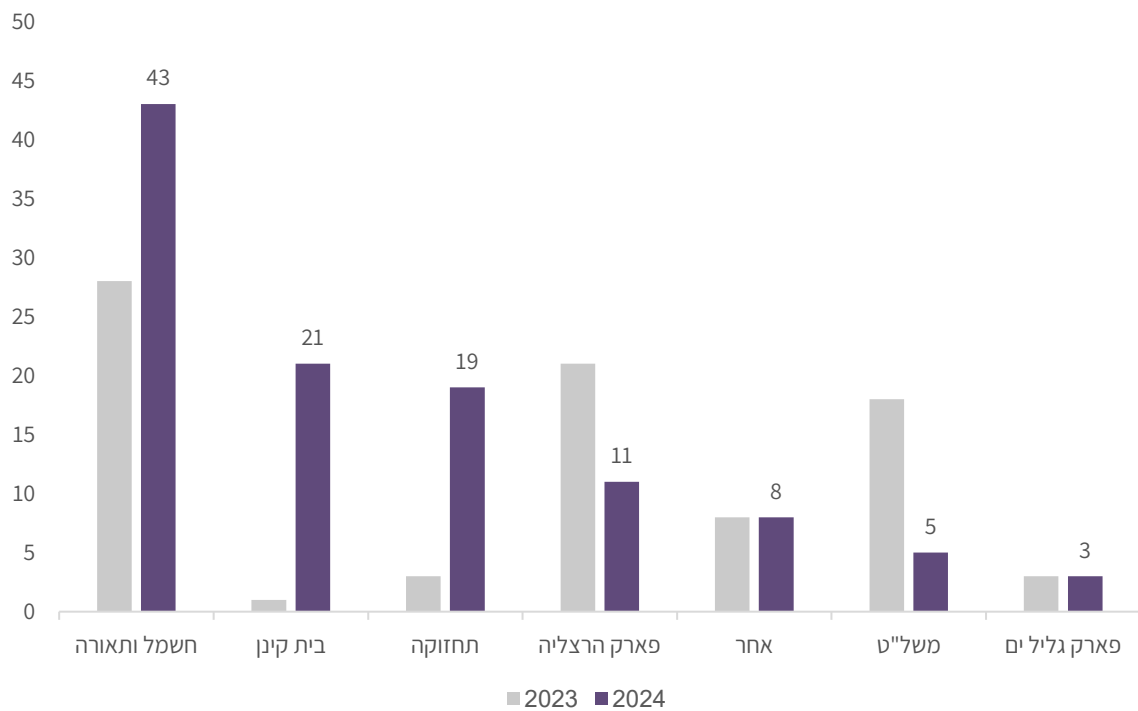
סה"כ תלונות - 1



### תב"ל - תחזוקה, בטיחות ולוגיסטיקה

סה"כ פניות - 110

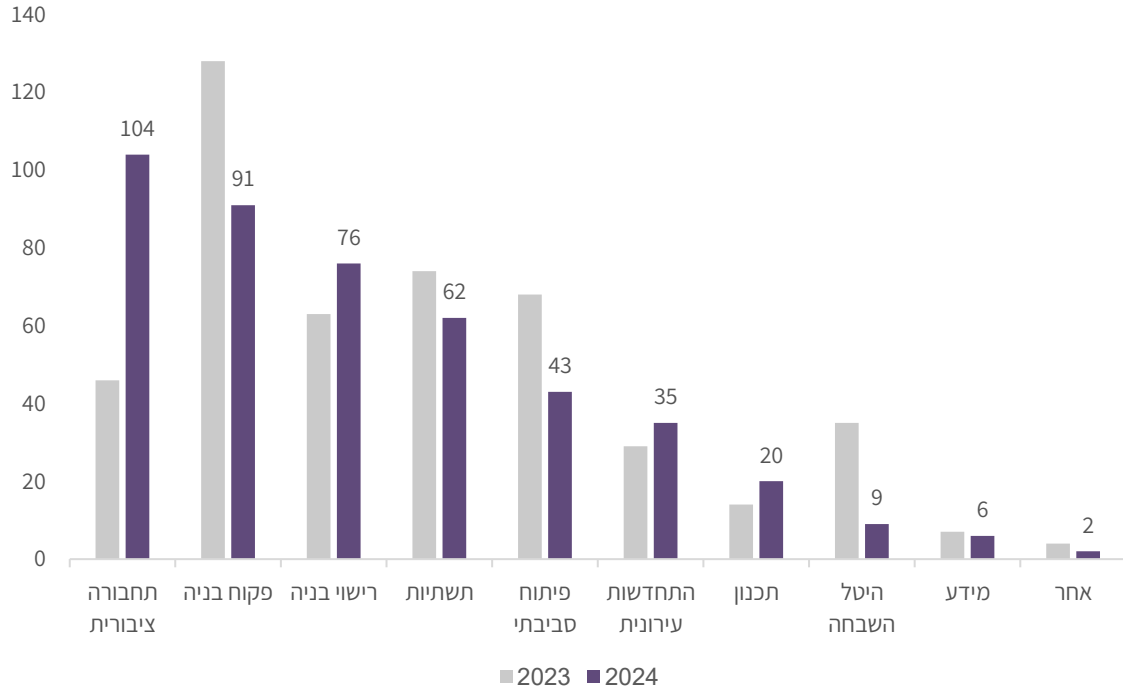
סה"כ תלונות - 0



### הנדסה

סה"כ פניות – 446

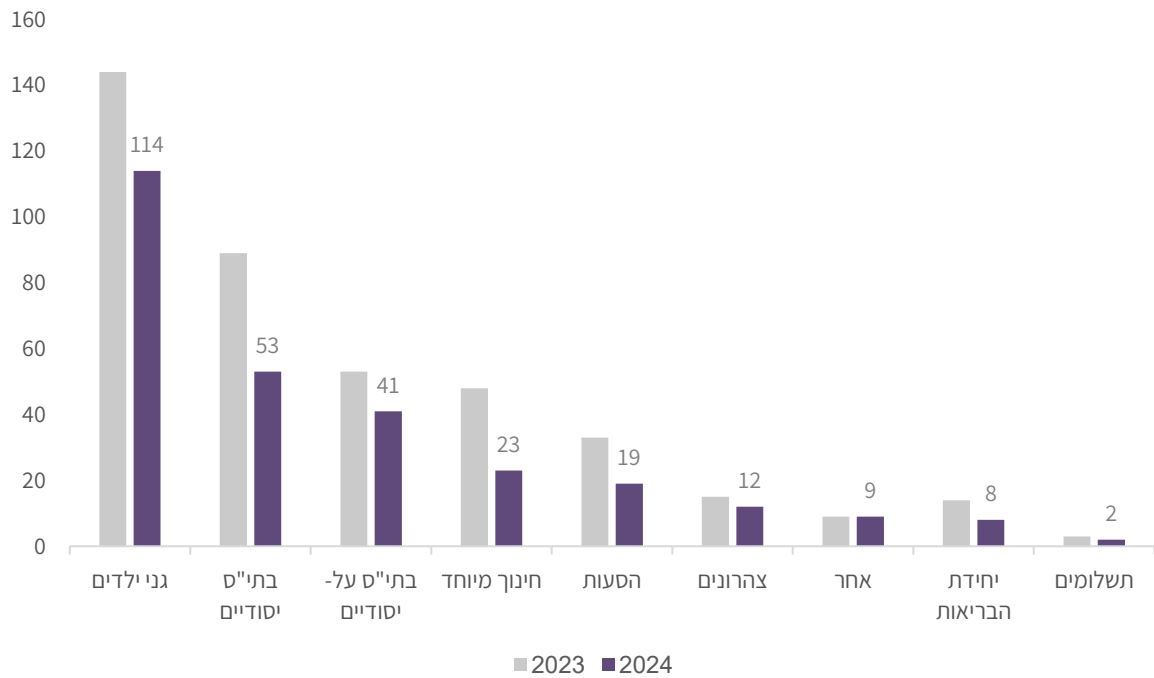
סה"כ תלונות – 2



### חינוך

סה"כ פניות – 274

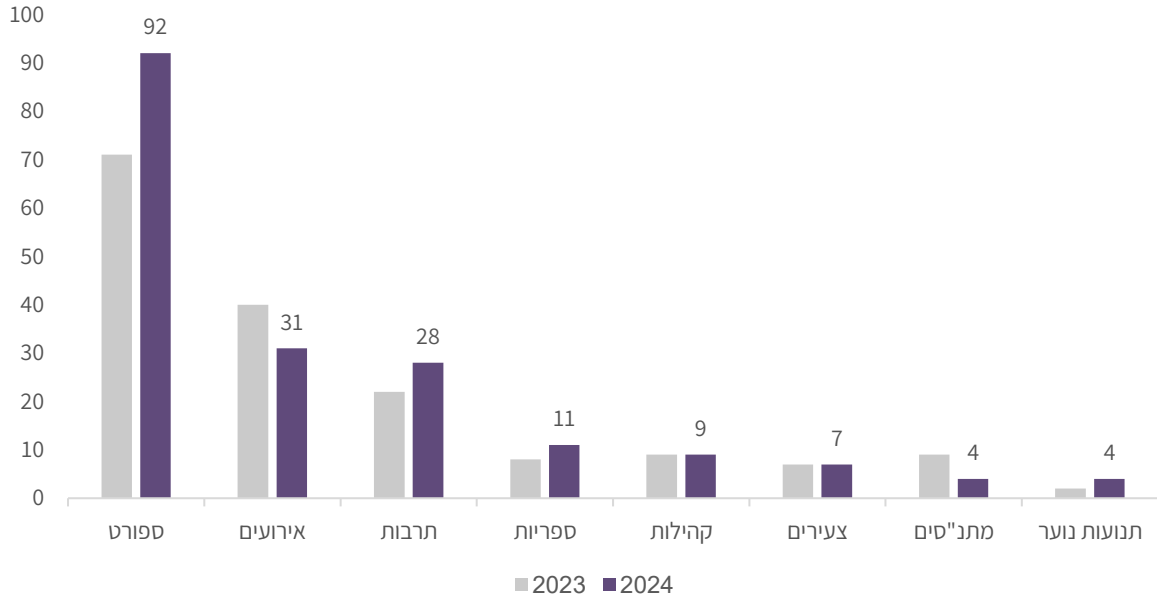
סה"כ תלונות – 6



### תנ"ק וספורט

סה"כ פניות - 184

סה"כ תלונות - 2



### שירותים חברתיים

סה"כ פניות - 91

סה"כ תלונות - 1

