

הממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת

2025



אני מתכבדת להגיש בזאת את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, מכוח סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

עיריית הרצליה פועלת על פי מודל ארגוני שבו הטיפול בפניות הציבור ובתלונות הציבור מרוכז באגף אחד. מבנה זה יוצר רצף טיפולי שמאפשר לזהות מוקדם בעיות שעלולות להתפתח מפנייה לתלונה, להגיב בשלב מוקדם ולצבור ידע מערכתי שמשרת גם את פעילות הממונה.

בשנת 2025 עברה העירייה למערכת CRM חדשה, המאפשרת רישום ומעקב מדויקים יותר אחר פניות ותלונות. ייתכן שחלק מהעלייה במספר התלונות המתועדות ב-2025 נובע מהשינוי באופן הרישום, ולא בהכרח מגידול ממשי בהיקף הפניות. יש לקרוא את הנתונים הכמותיים בדוח זה בהקשר זה. במקביל, שנת 2025 הייתה השנה השנייה של המלחמה, שהשפיעה על חיי התושבים ועל אופן עבודת העירייה. השפעות אלה (עובדים חסרים עיכובים במצבי חירום וכד') מפורטות בדוח.

לצד הנתונים הכמותיים הרגילים, הדוח כולל ניתוח נושאי ותובנות, טיפול מערכתי, תלונות בצל המלחמה, פירוט תלונות לנציב תלונות הציבור הארצי, ופרק של תקצירי עיקרי התלונות.

ברצוני להודות לראש העיר ולמנכ"ל העירייה על האמון ועל שיתוף הפעולה. תודה למנהלי האגפים והמינהלים שהגיבו לפניות הבירור במקצועיות ובגישה פתוחה ללמידה. תודה מיוחדת לצוות האגף, על עבודה מסורה, מדויקת ועקבית.

בברכה,

ד"ר שלומית כנרי

מנהלת אגף פניות ותלונות הציבור

ממונה על תלונות הציבור

פרק 2 - תלונות הציבור 2025: נתונים

נתונים כלליים

120 תלונות התקבלו ועברו לבירור בשנת 2025, לעומת 44 ב-2024. מתוך 120 התלונות: 60 (50%) נמצאו מוצדקות ו-60 (50%) לא מוצדקות. ממוצע ימי הטיפול עמד על 17 ימים.

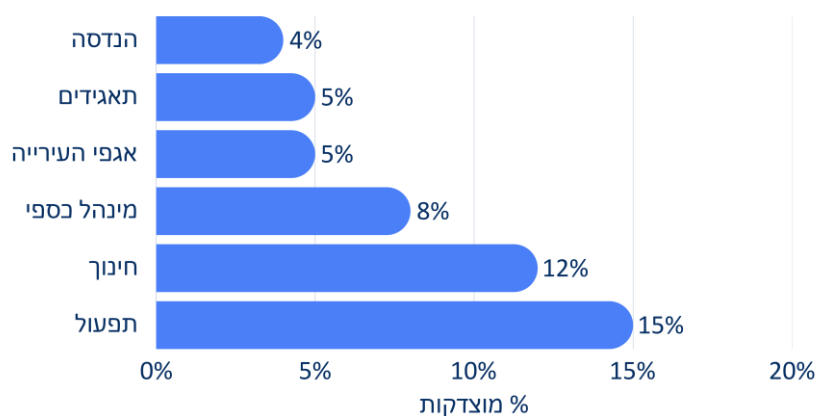
הנתונים בדוח מראים כי תלונות מוצדקות טופלו מהר יותר (14 ימים בממוצע) מאשר לא מוצדקות (19 ימים בממוצע), דבר המלמד על היענות גבוהה של המערכת כאשר מתגלה ליקוי אמיתי.

פילוח תלונות לפי יחידות עירוניות

מינהל	תלונות	מוצדקות	לא מוצדקות	% מוצדק	ממוצע ימים לטיפול	חציון
מינהל תפעול	37	15	22	41%	25	19
חינוך	23	12	11	52%	9	5
מינהל כספי	14	8	6	57%	16	6
אגפי העירייה*	14	5	9	36%	12	7
הנדסה	8	4	4	50%	27	21
שירותים חברתיים	8	1	7	12%	6	3
איכות הסביבה	8	5	3	62%	19	6
תאגידים	8	5	3	62%	13	6

* קטגוריית 'אגפי העירייה' מאגדת אגפים שיש להם פחות משמונה תלונות (כגון: לשכה משפטית, מוקד עירוני, ספורט וכיו"ב).

אחוז תלונות מוצדקות לפי יחידה

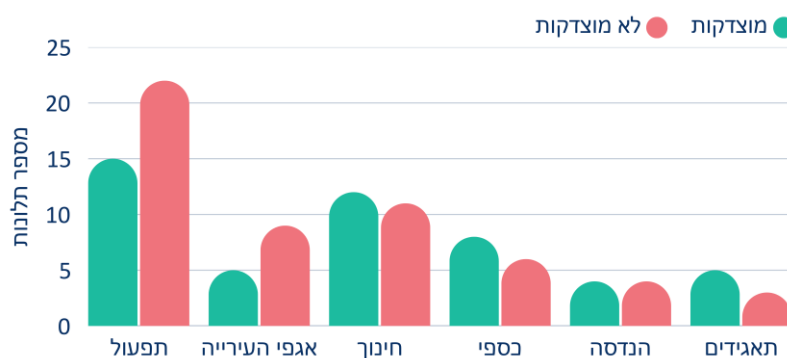


ממצאים בולטים

בשנת 2025 התקבלו ובוררו 120 תלונות, לעומת 44 ב-2024. מתוך התלונות, 55 (46%) נמצאו מוצדקות ו-65 (54%) לא מוצדקות. ניתוח זמני הטיפול מגלה הבדל מובהק בין שתי הקבוצות: תלונות מוצדקות טופלו בממוצע תוך 14 ימים, לעומת 19 ימים בתלונות לא מוצדקות, פער המלמד על היענות גבוהה של המערכת כאשר מתגלה ליקוי אמיתי.

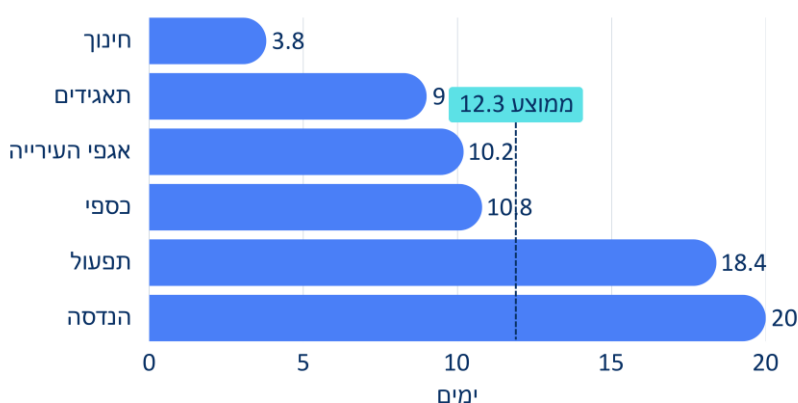
בחינת התלונות לפי יחידות עירוניות מגלה ריכוזים בתחומים בולטים. במינהל התפעול, שריכז את המספר הגבוה ביותר של תלונות (37), נמצא פיזור רחב יחסית של נושאים: כשליש מהתלונות (כ-32%) נוגעות לתחומי הפיקוח והאכיפה העירונית, ורבע נוספות (כ-24%) עוסקות בעבירות איכות חיים וניקיון, נושאים שמשקפים את החזית היומיומית של השירות העירוני. יתרת התלונות מפוזרת על פני מגוון רחב של נושאים תפעוליים נוספים. במינהל החינוך, רוב מובהק של התלונות (כ-70%) נגעו לגיל הרך ולגני הילדים. במינהל הכספי, הרוב המכריע של התלונות (כ-86%) עסק בארנונה (חיובים, השגות וחובות). בקרב התאגידים העירוניים בלטו תלונות על בית העלמין ועל חניונים בניהול החברה לפיתוח, שהיוו יחד כ-87% מהתלונות של התאגידים.

פילוח תלונות לפי מינהל - מוצדקות/ לא מוצדקות



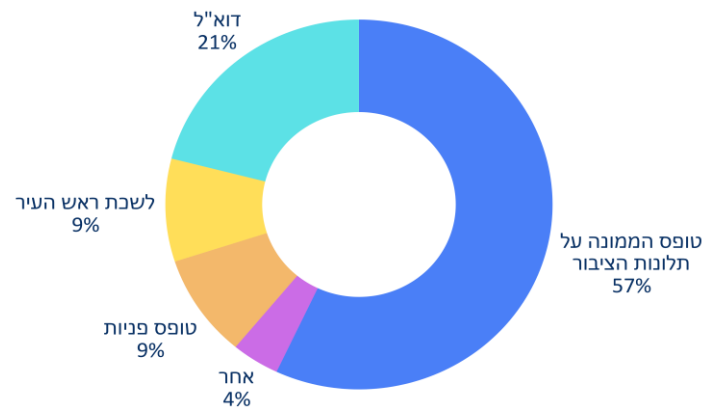
ממוצע ימי טיפול בתלונות לפי יחידה

תלונות מוצדקות: 11.0 ימים | לא מוצדקות: 13.3 ימים



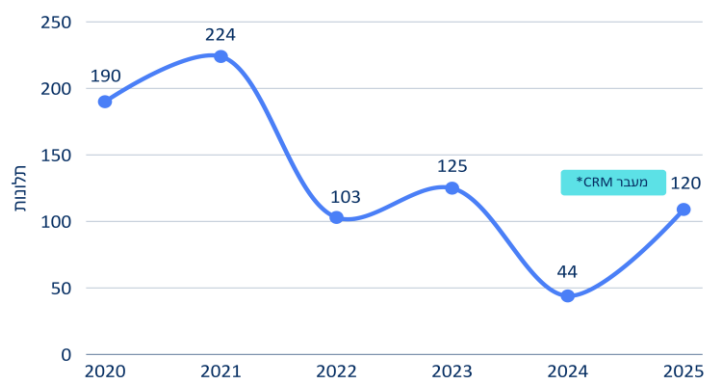
התפלגות מקור פנייה

62% מהתלונות הגיעו דרך טופס ייעודי אל הממונה על תלונות הציבור – ערוץ פנייה שתוכנן במפורש לצורך זה ופועל היטב על פי נתונים אלה.



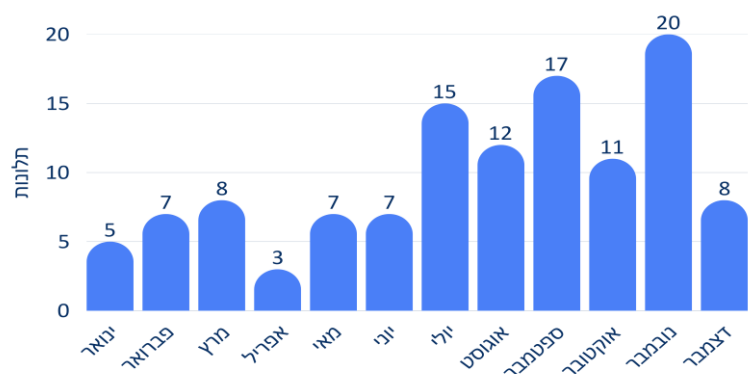
מספר תלונות לפי שנים (2020-2025)

2025* – מעבר לתכנת CRM חדשה



התפלגות חודשית - 2025

הרבעון השלישי והרביעי מתאפיינים במספר גדול יותר של תלונות. בחינת הנתונים מצביעה על כך שמינהל החינוך הוא הגורם המרכזי לעלייה בחודשים אלה, כפול מזה שבמחצית הראשונה של השנה. נתון זה הולם את מהלך הרישום למוסדות החינוך ושלב הגשת בקשות המעבר.



פרק 3 - ניתוח ותובנות

בחינת תקצירי התלונות מגלה דפוסים חוזרים אשר אינם ייחודיים ליחידה מסוימת, אלא מאפיינות את אופן השירות העירוני בכללותו.

עיכוב בטיפול

הנושא הנפוץ ביותר בתלונות שנמצאו מוצדקות הוא משך הזמן של טיפול בפניה.
בנושאים כגון שומות השבחה ואישורים לטאבו נמצאו מקרים שבהם טיפול בפניות נמשך שנה ויותר ללא מענה. גם בתחום הארנונה עלו עיכובים. מלינים אלה הרגישו שנשכחו, לא קיבלו עדכונים תוך כדי תהליך הטיפול בפניותיהם וחוו קשיים בניהול ענייניהם בשל העיכוב במענה בעירייה.

יחס ואופן מענה

תלונות על יחס לא הולם הגיעו ממגוון נקודות מגע:
מוקד עירוני, עובדי שטח (נהג אשפה, שוטר עירוני, מציל), נציגי שירות במוקד ארנונה ואנשי פיקוח. במקרים אלה התבקשו מנהלים לשוחח עם העובדים שהיו במוקד התלונה ולטפל משמעתית בנושא (אם התלונה נמצאה מוצדקת). בנוסף, התבקשו מנהלים לחדד נהלים בכל היחידה.

מחלוקות על גבולות האחריות

כל התלונות שעסקו בשאלה מה שייך לעירייה ומה לא (כגון שוחת ביוב שהתגלתה כפרטית, נזק לאופנוע מרכב שטיפה, ריח מחקלאות סמוכה שאינה בתחום הסמכות העירוני וכיוצ"ב) נמצאו כלא מוצדקות, אך הן מגלות פער בין הציפייה הציבורית מהעירייה לבין סמכותה החוקית.

מוקדי חיכוך גיאוגרפיים

14 כתובות קיבלו יותר מתלונה אחת במהלך השנה ברחובות: יוסי שריד, הרב קוק, עזרא הסופר ועוד. ריכוז תלונות בכתובת אחת מלמד בדרך כלל על בעיה מתמשכת כמו עסק המפריע לשכנים או תשתית לקויה. בנוסף לזאת במספר נושאים הגיעו תלונות רבות בנוסחים דומים או זהים, עדות לצורך בטיפול מעבר לפרט.

טיפול מערכתי

מעבר לפתרון התלונה הפרטנית, חלק מהבירורים הובילו לשינוי שמשפיע על כלל התושבים כגון חידוד נוהל, תדרוך עובדים, תיקון באתר העירייה ועוד. שינויים אלה מתרחשים גם בתלונות שהוכרעו כ"לא מוצדקות" במישור הפרטני, שכן הבירור עצמו חושף נקודה הדורשת שיפור, גם כאשר הטענה הספציפית של המתלונן לא התקבלה.

תלונות בצל מלחמה

שנת 2025 הייתה השנה השנייה של המלחמה. הרצליה, כמו ערים רבות בארץ שהושפעו מהאירועים הבטחוניים, התנהלה בגלים של שגרת חירום. יחד עם זאת, רק תלונות בודדות עסקו ישירות בהשפעות המלחמה. תלונה אחת עסקה בחסימת גישה למקלט ציבורי. תלונות של לקוחות האגף לשירותים חברתיים תועדפו לטיפול דחוף וזכו למענה מהיר מהאגף גם בעת חירום.

פרק 4 - נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה

בישראל פועלות שתי מערכות נפרדות לטיפול בתלונות על רשויות מקומיות: הממונה הרשותי הפועל מכוח חוק הרשויות המקומיות ומשמש ערוץ ישיר וזמין לכל תושב. במקביל, יכול תושב לפנות לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. לעיתים מדובר בתלונות שכבר נעשה בהן בירור על-ידי הממונה הרשותי ולעיתים הפנייה הראשונה היא ישירות למשרד מבקר המדינה, מבלי לפנות קודם לכן לממונה הרשותי. לאחר קבלת החלטה האם יש לברר התלונה היא מועברת לטיפול במישרין או להמשך בירור. תהליך הבירור נעשה באופן מתואם ותוך שיתוף פעולה. במקרים מסוימים אף נעשו סיורים משותפים מתוך רצון של אנשי משרד המבקר לראות הדברים בשטח.

נתוני הרצליה מתוך דוח נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (2025) - דוח מספר 52

39 תלונות שהוגשו לנציב תלונות הציבור במשרד המבקר לגבי עיריית הרצליה

0.31 תלונות ל-1,000 תושבים

6 תלונות בהן התקבלה הכרעה

1 תלונות שנמצאו מוצדקות

28 תלונות בהן הבירור הסתיים ללא הכרעה

9 תלונות באו על תיקונם

5 תלונות נדחו על הסף

השוואה לרשויות שכנות

רשות	תלונות ל-1,000	מוצדק נציב (%)	באו על תיקונם
הרצליה	0.31	16.7%	9
כפר סבא	0.31	12.5%	8
רעננה	0.27	0%	9
רמת השרון	0.22	100%*	3
הוד השרון	0.60	14.3%	5

פרק - 5 תקצירי תלונות (מבחר מייצג)

תלונה מס' 1 | מטרד חוזר של רעש פריקה בשעות לפנות בוקר | מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על פריקת סחורה רועשת לעסקים מדי בוקר מ-04:30, שנתיים רצופות של פניות למוקד ללא מענה. מה נעשה: נשלח מכתב לכלל העסקים במתחם מטעם רישוי עסקים בדרישה לעמוד בשעות המותרות. לא התקבלו תלונות נוספות בנושא זה.

תלונה מס' 2 | יחס לא מכבד מעובד | מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על התנהלות עובד בשוטור העירוני שכללה חילופי דברים שאינם הולמים. מה נעשה: הנושא הועבר לתחקור וטיפול משמעותי. בוצע חידוד נהלים.

תלונה מס' 3 | התנהלות מציל בחוף | מוצדקת

רשות החופים

תלונה על מציל שצועק על הציבור ומתלוצץ על הרוחצות. לדברי המלין מדובר בתופעה חוזרת. מה נעשה: הנושא הועבר לתחקור וטיפול משמעותי. בוצע חידוד נהלים.

תלונה מס' 4 | התנהלות נהג משאית אשפה | מוצדקת

תברואה

תלונה על נהג משאית פינוי שחסם את הרחוב ויצא מרכבו בצעקות לעבר המתלונן/ת. מה נעשה: הנושא הועבר לתחקור וטיפול משמעותי. בוצע חידוד נהלים.

תלונה מס' 5 | בעיות חניה באזור תעסוקה | מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על בעיות חניה חמורות וממושכות ברחובות משכית, ברקת ומדינת היהודים. מה נעשה: הוסבר כי מתבצעת אכיפה שוטפת ואכיפת מצלמות. נמצא חשד לעסק הממקם רכבים למכירה ללא לוחיות רישוי, העירייה פועלת לגיוס שיתוף פעולה משטרה.

תלונה מס' 6 | אכיפת שעות בנייה | מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על חוסר טיפול בעבודת בנייה המתחילו בשש בבוקר. לדבריו הנושא חוזר על עצמו מספר שנים ללא טיפול מתאים של גורמי האכיפה. מה נעשה: נעשתה בדיקה של חוק העזר מול החוק הארצי. הובהר למוקד ולפיקוח.

תלונה מס' 7 | עובד גינון שלא עצר עבודה בזמן צפירה | מוצדקת

גנים ונוף

תלונה על עובד גינון המשיך לעבוד עם חרמש ואוזניות בזמן צפירת יום הזיכרון.
מה נעשה: כלל עובדי קבלן הגינון תודרכו מחדש לגבי כיבוד זמן הצפירה.

תלונה מס' 8 | חוסר טיפול במוסך לא חוקי | לא מוצדקת

פיקוח עירוני

תלונה על חוסר טיפול במוסך פרטי שמקיים פעילות בחצר בית ועל המדרכה.
מה נעשה: הנושא טופל, כולל הליך משפטי.

תלונה מס' 9 | חוסר אכיפת הפרעת מנוחה בליל ל"ג בעומר | לא מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על רעש חגיגות ל"ג בעומר מעבר לחצות.
מה נעשה: הוסברה תקנה ארצית מאפשרת רעש בליל ל"ג בעומר, הגוברת על חוקי עזר מקומיים.

תלונה מס' 10 | חוסר נגישות למקלט לנכה כיסא גלגלים | לא מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על חוסר אפשרות של נכה 100% להגיע למקלט ציבורי בזמן אזעקה בשל בעיות נגישות.
מה נעשה: הוסבר נושא פערי המיגון ואפשרויות ההנגשה. פורטו המענים מטעם העירייה והמדינה.

תלונה מס' 11 | תקלה חוזרת בפינוי פחים כתומים | לא מוצדקת

תברואה

תלונה על פחים כתומים שאינם מפונים באופן קבוע.
מה נעשה: הוסבר נושא מכרז עירוני ופינוי ידני בתקופת הביניים וכן נושא בעית כח האדם בעת מלחמה. לא נמצא שיש בעיה חריגה במקום.

תלונה מס' 12 | הסרת פחים כחולים ופגיעה באפשרויות המיחזור | לא מוצדקת

מיחזור

תלונה על הסרת פחים כחולים מהבניין, דבר הפוגע באפשרויות המיחזור.
מה נעשה: הוסברה המדיניות החדשה שהותוותה לאור ירידה משמעותית בכמות נייר למיחזור ועלייה במחירים של החברות.

תלונה מס' 13 | חוזר טיפול בכריזה ברמקולים לקראת כניסת שבת | לא מוצדקת

שיטור עירוני

תלונה על חוסר טיפול בכריזה שבועית ברמקולים לקראת כניסת שבת.

מה נעשה: נמסר שהכריזה מתקיימת בשעות המותרות. סמכות קביעת עוצמת רעש חריגה נתונה למשטרה.

תלונה מס' 14 | יחס מזלזל מנציגת שירות | מוצדקת

מוקד עירוני

תלונה על אופן מענה של נציגת שירות במוקד .
מה נעשה: הנושא הועבר לתחקור וטיפול משמעותי. בוצע חידוד נהלים.

תלונה מס' 15 | מידע שגוי על שעות בנייה | מוצדקת

מוקד עירוני

תלונה על אי-הלימה בין מידע מהמוקד לבין המידע המשפטי בנוגע לשעות בנייה מותרות.
מה נעשה: לאחר בירור, החוק הארצי גובר - שעות בנייה מ-07:00. הנחייה הועברה למוקד.

תלונה מס' 16 | ניתוק תמיכה לניצולת שואה | מוצדקת

שירותים חברתיים

תלונה על הפסקת משלוח סלי מזון בחגים לניצולת שואה ללא הסבר.
מה נעשה: תיק הקשישה נסגר באגף לשירותים חברתיים בשל אי-פעילות. בעקבות הפנייה נפתח התיק מחדש.

תלונה מס' 17 | דוחות חניה בשל תמרורים שגויים | מוצדקת

לשכה משפטית

תלונה כי התמרורים באזור מוצבים שלא כחוק וכי פניות נסגרו אוטומטית ללא בדיקה.
מה נעשה: לשכת התובע העירוני הנחתה להפסיק הליכי גבייה ולאפשר להישפט.

תלונה מס' 18 | עיכוב בטיפול בחסימת חניה | לא מוצדקת

מוקד עירוני

תלונה על חוסר טיפול בחסימת כניסה לחניה פרטית וכתוצאה מכך חוסר יכולת לצאת מהבית.
מה נעשה: הובהר כי לעירייה אין גישה למאגרי רישוי ולכן נדרש טיפול משטרי.

תלונה מס' 19 | חוסר סיוע לאם יחידנית | לא מוצדקת

שירותים חברתיים

תלונה על חוסר מענה מעובדת סוציאלית.
מה נעשה: נמצא כי העו"ס פעלה בהתאם להחלטות שיפוטיות. ניתן מענה מקיף, כולל סיוע כלכלי.

תלונה מס' 20 | חוסר טיפול במטרד ריח מחקלאות | לא מוצדקת

איכות הסביבה

תלונה על חוסר טיפול במפגע ריח וחשיפה לחומרי הדברה מחקלאות סמוכה.
מה נעשה: בירור העלה שמקור המפגע אינו בשטח עירוני. בוצע טיפול של היחידה לאיכות הסביבה מול הרשות השכנה. לא נמצאו חריגות, אך המעקב נמשך.

תלונה מס' 21 | אכיפה ללא הסדרת אפשרויות חניה | לא מוצדקת

לשכה משפטית

תלונה על אכיפת חניה אינטנסיבית בהיעדר חלופת חניה.
מה נעשה: הובהר כי אין חובה בדיון לספק חניה. הופנו לוועדת התנועה להגשת בקשה לתו חניה אזורי.

תלונה מס' 22 | התנהלות צוות חינוכי | מוצדקת

האגף לגיל הרך

הורים התלוננו על התנהלות הצוות החינוכי בגן.
מה נעשה: הורי הגן נפגשו עם הגורמים המוסמכים. הנושא טופל לשביעות רצונם.

תלונה מס' 23 | חוסר מענה במציאת פתרון בטיחותי לפני עבודות | מוצדקת

האגף לגיל הרך

הורי גן דרשו פתרון בטיחותי לקראת עבודות פינוי-בינוי בצמידות אליו.
מה נעשה: ניתנו החניות מחמירות לקבלן. לאחר שיח עם ההורים הוחלט להיענות לבקשתם ולהעביר את הגן למבנה חלופי עד סוף שנת הלימודים.

תלונה מס' 24 | התנהלות מלווה בהסעה | מוצדקת

היסעים

תלונה על התנהלות מלווה בהסעה.
מה נעשה: הועברה דרישה לחברת ההסעות להחליף את המלווה והוא הוחלף.

תלונה מס' 25 | אזעקת אש לא תקינה מבית ספר | מוצדקת

תחזוקת מוסדות

תלונה על חוסר טיפול באזעקת אש שגויה ממוסד חינוכי בשעות הלילה ולפנות בוקר.
מה נעשה: לאחר בדיקה מקיפה הנושא טופל טכנית על ידי האגף.

תלונה מס' 26 | פיצול אחים לבתי ספר שונים | לא מוצדקת

רישום ושיבוץ יסודי

שתי תלונות (אוחדו) על שיבוץ אחים לבתי ספר שונים.
מה נעשה: הוסבר הרציונאל מאחורי עדכון אזורי הרישום. הורים הוזמנו להגיש בקשת העברה.

תלונה מס' 27 | עיכוב בטיפול בבקשת העברה | לא מוצדקת

על יסודי

תלונה על טיפול לקוי בבקשת העברת תלמידה לחטיבת ביניים אחרת.
מה נעשה: אושרה העברה לחטיבת ביניים אחרת בעיר לאחר מיצוי התהליכים החינוכיים.

תלונה מס' 28 | חיוב ארנונה שגוי | מוצדקת

ארנונה

תלונה על חוסר היענות לבקשה לתיקון חיוב ארנונה שגוי בשל נכס ריק.
מה נעשה: בוצע תיקון להנחת נכס ריק.

תלונה מס' 29 | חיוב ארנונה שגוי | מוצדקת

ארנונה

תלונה על חוסר היענות לבקשה לתיקון חיוב ארנונה שגוי בשל נכס לא ראוי לשימוש.
מה נעשה: בוצע תיקון לפטור מנכס לא ראוי לשימוש.

תלונה מס' 30 | חוסר שיקוף מסגרת זמן בטיפול בנכס ריק | מוצדקת

ארנונה

תלונה על חוסר שיקוף מסגרת זמן בטיפול בתלונה.
מה נעשה: טופל על ידי האגף. יטופל במסגרת טיפול מערכתי בנושא.

תלונה מס' 31 | תשלום שלא נקלט | מוצדקת

גבייה

תלונה על תשלום שבוצע פעמיים בדואר ישראל אך לא התקבל.
מה נעשה: עדכון התשלום בוצע על ידי האגף.

תלונה מס' 32 | משך זמן לטיפול בחוב ארנונה | מוצדקת

אכיפה

תלונה על חוסר מענה לפניות חוזרות בעניין תיקון חיוב.
מה נעשה: בוצע תיקון על ידי האגף.

תלונה מס' 33 | שינוי מחזיקים ובקשת הנחה | מוצדקת

שינוי מחזיקים

תלונה על סירוב לרשום שוכרת רטרואקטיבית עם הנחה לנכה.
מה נעשה: לפני משורת הדין אושרה השלמה בדיעבד בכפוף לתשלום יתרת חוב.

תלונה מס' 34 | עיכוב בהחזר פיקדון ספריה | מוצדקת

ספריות

תלונה על חוסר החזר פיקדון בביטול שישה מנויים לספריה למרות פניות חוזרות.
מה נעשה: הכסף הוחזר.

תלונה מס' 35 | תלונה על עובד | לא מוצדקת

ארנונה

תלונה על שיחה בוטה שבסיומה הפך עובד החלטה שכבר ניתנה.
מה נעשה: הנושא הועבר לתחקור וטיפול משמעותי. בוצע חידוד נהלים.

תלונה מס' 36 | אתר תשלום דוחות לקוי | לא מוצדקת

חניה

תלונה על כך שאתר התשלומים אינו קולט תשלום דוחות לפי מספר רישוי.
מה נעשה: האתר נמצא תקין, אך נוספה הערה באתר המבהירה את הדרך הנכונה לתשלום.

תלונה מס' 37 | חיוב מים לתושבת שאינה גרה בהרצליה | לא מוצדקת

היטלים

תלונה על חיוב מים לתושבת שעזבה את הרצליה לפני 10 שנים.
מה נעשה: נמצא שקיים חוב ונמסר כי אין אפשרות לבטל החיוב. כל האפשרויות לתשלום פורטו.

תלונה מס' 38 | עיכוב בשומת השבחה | מוצדקת

רישוי בנייה / היטלים

שתי תלונות (אוחדו) של תושבים שהמתינו קרוב לשנה לשומת השבחה.
מה נעשה: נמצא כי הטיפול נמשך זמן רב מדי; המחלקה התבקשה לזרז.

תלונה מס' 39 | גן ילדים צמוד לבית מגורים | לא מוצדקת

הנדסה

מספר תלונות (אוחדו) על מטרדים פוטנציאליים של רעש ופגיעה בפרטיות בשל פתיחת אשכול גנים בצמוד לבניין.
מה נעשה: נמצא כי מדובר במתקן עירוני ציבורי שנבנה כחוק ובהתאם להיתר ותכנית.

תלונה מס' 40 | תלונות על אשכול גנים בצמידות לבניין מגורים | לא מוצדקת

הנדסה

תלונה על בנייה של אשכול גנים בצמידות לבניין.

מה נעשה: הובהר שהמתקן נבנה לפי תכנית וכחוק. יחד עם זאת הותקנו מספר שיפורים שניתן היה לבצע כדי להקל על התושבים במקום.

תלונה מס' 41 | חוסר טיפול במפגע תאורה | מוצדקת

תאורה

תושב התלונן על גוף תאורה שהותקן בצורה שמסנוורת בתוך בית מגורים.
מה נעשה: נמצא שאין במקום תשתית לעמודי תאורה ונדרשת במקום תאורה. גוף התאורה הוסט.

תלונה מס' 42 | חוסר מענה לפניות | מוצדקת

פיתוח סביבתי

תלונה על חוסר מענה לארבע פניות בדוא"ל.
מה נעשה: המחלקה התנצלה על עיכוב שקרה בשל חילופי מזכירות; הובהר כי יש לפנות באמצעות האדריכל.

תלונה מס' 43 | מטרד רעש ממטווח | מוצדקת

מטווח קליעה

תלונה על רעש ירי מטריד מהמטווח הסמוך.
מה נעשה: נערכה מדידת רעש ובוצעה חו"ד אקוסטית. העסק חוייב להתקין שיפורי אקוסטיקה והעבודות בוצעו.

תלונה מס' 44 | חוסר טיפול בבניה לא חוקית ואסבסט | לא מוצדקת

פיקוח בנייה

תלונה על חוסר טיפול של העירייה בתוספת בנייה ללא היתר ובגגון אסבסט של שכן.
מה נעשה: נמצא כי מדובר בתוספת שחלה עליה התיישנות. הגגון נבדק פעמיים ונמצא שאינו עונה על הגדרת 'מפגע'.

תלונה מס' 45 | עיכוב בבקשה להיתר | לא מוצדקת

פיקוח בנייה

תלונה על עיכוב בבקשה להיתר.
מה נעשה: נמצא כי הבקשה עומדת בלוחות זמנים הקבועים בחוק.

תלונה מס' 46 | תלונה על עובד | לא מוצדקת

פיקוח בנייה

תלונה על פקח שלכאורה אמר שנדרשת 'פרוטקציה' כדי לטפל בתלונה.
מה נעשה: מנהל האגף נפגש עם הפונה. בסיום הפגישה התנצל הפונה בפני המפקחת.

תלונה מס' 47 | חוסר טיפול בחיוב שגוי בשל תקלה בשער יציאה | מוצדקת

החברה לפיתוח

תלונה על חיוב שגוי בחניון בשל תקלה בשער וחוסר טיפול בתלונה.

מה נעשה: הועבר זיכוי.

תלונה מס' 48 | עיכוב בטיפול בחוב מים | מוצדקת

מי הרצליה

תלונה על עיכוב בטיפול בחוב מים.

מה נעשה: נמצא שהעיכוב נבע בחלקו מהמלחמה.

תלונה מס' 49 | חוסר אפשרות לרכישת חלקת קבר בחיים | לא מוצדקת

בית העלמין

שתי תלונות (אחדו) על חוסר אפשרות לרכוש חלקת קבר מראש בבית העלמין.

מה נעשה: הוסברו הנהלים ומצב החלקות הזמינות בבית העלמין.

תלונה מס' 50 | עקירת צמחייה בערוגה בבית העלמין | לא מוצדקת

בית העלמין

תלונה על עקירת צמחיה מערוגה ליד קבר קרובת משפחה.

מה נעשה: הובהר כי בית העלמין שומר על אחידות ולא ניתן לשתול צמחיה בערוגות הציבוריות. קבלן גינון חדש יטפל בכלל הערוגות.

תלונה מס' 51 | חוסר נגישות לכבדי שמיעה בשירותי הרווחה | לא מוצדקת

שירותים חברתיים

תלונה על חוסר מענה הווטסאפ ייעודי לכבדי שמיעה באגף לשירותים חברתיים.

מה נעשה: נמצא כי העובדת הסוציאלית יצרה קשר עם הפונה זמן קצר לאחר הפנייה ונקבעה עימה פגישה.

תלונה מס' 52 | טענה לפגמים בהליך שיבוץ לגן | לא מוצדקת

הגיל הרך

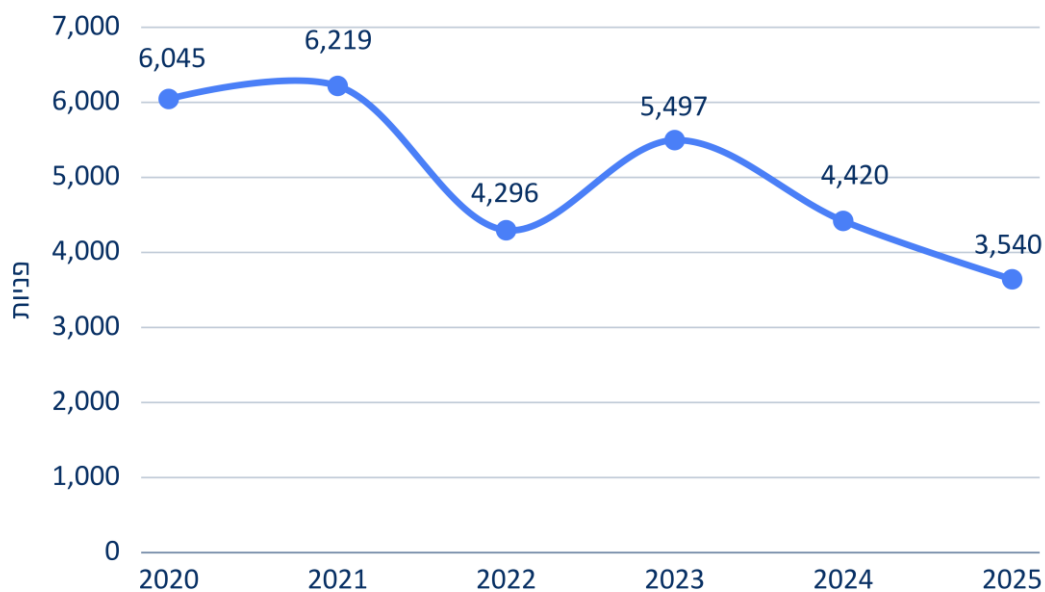
תלונה עם טענות לפגמים בהליך קבלת ההחלטות לשיבוץ ילדה לגן וחוסר היענות לבקשת העברה.

מה נעשה: נמצא כי השיבוץ בוצע בהתאם לכללים ובהתאם לנתונים שנמסרו על-ידי המשפחה בעת ההרשמה.

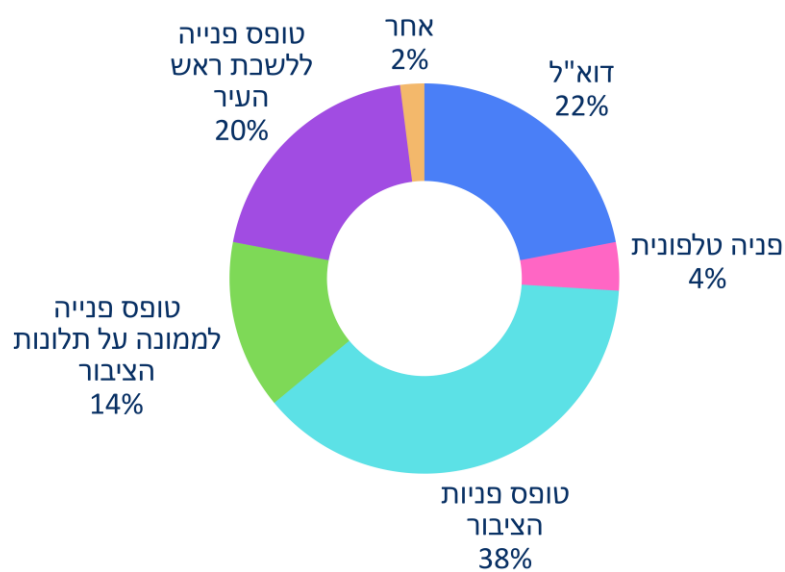
פרק 6 - פניות ותלונות: נתונים כלליים

האגף מטפל הן בתלונות הציבור והן בפניות הציבור. בשנת 2025. בשנה זו התקבלו וטופלו באגף 3,642 פניות ותלונות.

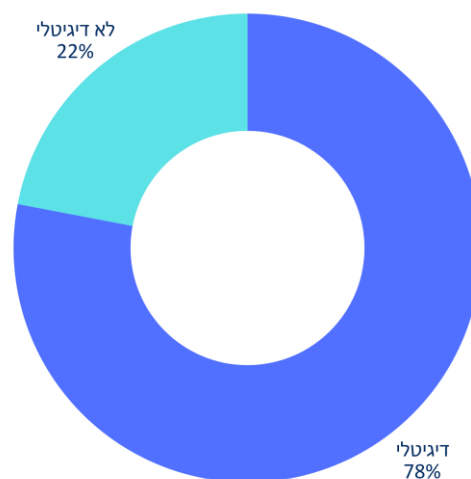
מספר פניות לפי שנים



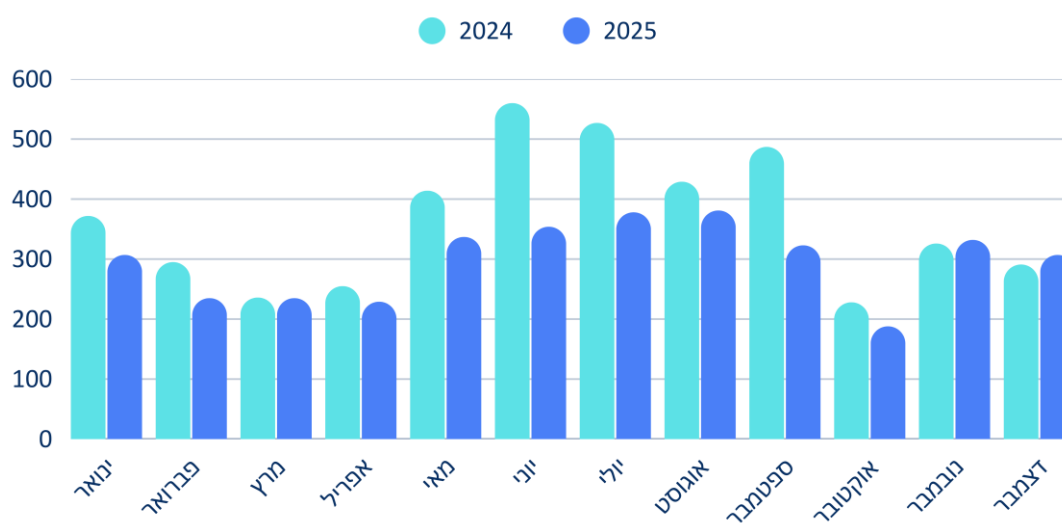
התפלגות פניות לפי ערוצי פנייה



התפלגות פניות לפי ערוץ דיגיטלי/לא דיגיטלי



התפלגות חודשית של מספר הפניות בשנת 2025 לעומת 2024



פרק 7 - פניות ותלונות לפי גורם מטפל

מינהל תפעול

סה"כ פניות: 1,851 | תלונות: 37 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 7.0 ימים

ממוצע ימי טיפול	פניות	אגף/יחידה
ימים 5.2	626	שפ"ע
ימים 7.9	541	ביטחון פיקוח וסדר ציבורי
ימים 10.6	329	דרכים ובקרת תנועה
ימים 5.1	525	גנים ונוף
ימים 4.2	65	רשות החופים
ימים 6.4	38	תב"ל

אגפי העירייה

סה"כ פניות: 561 | תלונות: 14 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 6.8 ימים

ממוצע ימי טיפול	פניות	אגף/יחידה
ימים 4.0	307	אגפים שונים
ימים 4.5	100	שירותים חברתיים
ימים 16.9	60	תרבות נוער וקהילה
ימים 11.1	42	איכות הסביבה
ימים 2.3	30	ספורט
ימים 11.5	22	אסטרטגיה

הנדסה

סה"כ פניות: 330 | תלונות: 8 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 6.1 ימים

אגף/יחידה	פניות	ממוצע ימי טיפול
פיקוח בנייה	102	ימים 7.5
תשתיות	111	ימים 4.3
תכנון עיר	64	ימים 4.1
רישוי בנייה והשבחה	53	ימים 8.4

לשכות

סה"כ פניות: 217 | תלונות: 8 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 10.6 ימים

אגף/יחידה	פניות	ממוצע ימי טיפול
לשכת ראש העיר	132	ימים 10.0
לשכת מנכ"ל	36	ימים 11.7
סמנכ"ל שירות וקידום עסקים	32	ימים 12.2
לשכת סגנים	17	ימים 10.2

תאגידים

סה"כ פניות: 171 | תלונות: 8 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 4.9 ימים

אגף/יחידה	פניות	ממוצע ימי טיפול
מי הרצליה	78	ימים 2.0
החברה לפיתוח	50	ימים 8.0
בני הרצליה	23	ימים 5.9
החברה לאמנות ותרבות	11	ימים 3.5
מרכזים קהילתיים	9	ימים 16.7

מינהל כספי

סה"כ פניות: 284 | תלונות: 14 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 5.5 ימים

אגף/יחידה	פניות	ממוצע ימי טיפול
הכנסות העירייה	228	ימים 4.0
גזברות	56	ימים 16.3

חינוך

סה"כ פניות: 228 | תלונות: 23 | ממוצע ימי טיפול לפניות: 6.0 ימים

אגף/יחידה	פניות	ממוצע ימי טיפול
הגיל הרך	114	ימים 6.0
יסודי	46	ימים 5.8
על-יסודי	33	ימים 8.5
חינוך מיוחד ופרט	14	ימים 6.4
יחידת הבריאות	12	ימים 1.0
היסעים	9	ימים 3.1