

# תלונות הציבור - 2016

## 1. מבוא כללי

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, לרבות באשר למינוי ומקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

### 1.1 מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

בשנת 2008 חוקק חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן החוק), המחייב את מועצת הרשות המקומית למנות **ממונה על תלונות ציבור**. על פי החוק ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאת מועצת העיר, למנות לתפקיד, עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור, ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

מבקר העירייה ממלא תפקיד ממונה על תלונות הציבור, עת נתמנה על ידי מועצת העירייה לשמש בתפקיד מבקר הרשות ובנוסף, כממונה על תלונות הציבור.

### 1.2 איחוד תפקיד המבקר והממונה על תלונות הציבור

במהלך השנים הוטל תפקיד הממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא על מבקר העירייה. מאז, הוא משמש בתפקיד "מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור". החל משנת 2008, איחוד התפקידים, כאמור, קיבל גושפנקא חוקית.

הניסיון מוכיח כי יש יתרון בולט לאיחוד התפקידים ולשיוכם למסגרת ארגונית אחת. באמצעות התלונות נחשפת לשכת מבקר העירייה לעבודת השטח של עובדי העירייה ויחידותיה, ומקבלת מהציבור תמונת מצב עדכנית על פעולותיה. מנגד, הממונה על תלונות הציבור, בהיותו חלק אורגני מלשכת מבקר העירייה, נהנה מהיזקה ומהאמינות של מוסד הביקורת.

בירור תלונות הציבור בידי הממונה על תלונות הציבור, פותח צוהר נוסף, ממנו ניתן לדלות, נושאים נוספים רלוונטיים לעריכת ביקורות. אי לכך, מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בכפר סבא, יביא מידי שנה בחשבון, בעת הכנת תכנית הביקורת השנתית נושאים לביקורת שנחשפו מביור תלונות נקודתיות, שיש להן כאמור, השלכות, מעבר למקרים הפרטניים שנבדקו.

### 1.3 הגדרת התפקיד

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יברר, בכל דרך שיראה לנכון, תלונה, שהגיש כל אדם, על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, כמפורט בסעיפים 1.6-1.7, להלן.

בנוסף, הממונה על תלונות הציבור, ישמור על זכויות אזרחי העיר בזיקה לצמצם למסגרת ולתחום פעולת העירייה; יטפל בתלונות אזרחים, גופים ומוסדות, במטרה להבטיח ולפקח על פעולה תקינה וללא משוא פנים של העירייה, על כל שלוחותיה, מחלקותיה ומוסדותיה, כמפורט כאמור, בסעיפים 1.6-1.7, להלן. דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

### 1.4 עצמאות במילוי התפקיד

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד. זו האחרונה תעמיד לרשותו משאבים הולמים הדרושים לו, לשם מילוי תפקידו. הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם, למסור לו כל ידיעה או מסמך, העשויים לדעתו, לעזור לבירור התלונה, ולדרוש מכל אדם להתייצב לפניו, לשם מסירת ידיעות או מסמכים, כאמור.

### 1.5 פרסום

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור ואת דרכי הגשת תלונה אליו באמצעות: מודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית; באתר האינטרנט של הרשות המקומית; בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ובדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

### 1.6 תלונות לבירור

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יבדוק תלונה של כל **אדם** על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן, על גוף עירוני מבוקר, בתנאי ש:

- התלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון;
- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה; או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או משום שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

וכן, תלונה של **עובד** הרשות המקומית על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

הממונה לא יבדוק, בין היתר, תלונות אלה :

- תלונה בעניין התלוי ועומד בפני בית משפט או בפני בית דין, או שהם הכריעו בו לגופו ;
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד.

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעולה המוניציפאלית, לאחר שהמתלונן פנה תחילה בצינורות המתאימים בעירייה, ולדעתו לא נענה כראוי.

### 1.7 דרכי בירור התלונה

- הממונה על תלונות הציבור, רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות ;
- הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, יביא את העניין גם לידיעת הממונה עליו, וייתן בידיהם הזדמנות נאותה, להשיב. הממונה על תלונות הציבור רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שייקבע בדרישתו ובאופן שייקבע ;
- הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר ;
- הממונה על תלונות הציבור יסיים את בירור התלונה, לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה ;
- הממונה על תלונות הציבור ימסור הודעה בכתב על תוצאות הבירור שערך, וינמק את קביעתו אם התלונה מוצדקת או שאינה מוצדקת ;
- הממונה על תלונות הציבור רשאי להצביע על ליקוי ולהמליץ על הדרך לתיקונו ;
- הנילון או הממונה עליו, נדרשים להודיע לממונה על תלונות הציבור, מהם האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד, כאמור.

### 1.8 דין וחשבון

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור מחוייב להגיש לראש העיר ולמועצת העירייה, בתום כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו.

החוק קובע לוח זמנים להגשת הדין וחשבון - שיהיה לא יאוחר מה-1 במאי בכל שנה.  
בנוסף, החוק קובע כי המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.  
כמו כן, החוק קובע כי הדין וחשבון, יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

## **1.9 מילות תודה**

הממונה על תלונות הציבור וצוות הלשכה מבקשים להודות לראש העיר, למנכ"לית העירייה, למנהלי אגפים, למנהלי מחלקות ולעובדי עירייה אחרים, על שיתוף הפעולה ועל הכרתם בצורך לבצע בירור מעמיק של תלונות הציבור, גם אם הדבר כרוך לעיתים, בהשקעה נוספת, של זמן ומאמץ.

תודה מיוחדת שלוחה לעובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור, הגב' אריאלה ברנשטיין, מנהלת הלשכה ומר אייל מגיני, סגן מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור, על המסירות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים ובבירור תלונותיהם. היחס והקשב שהם מפגינים כלפי הפונים, גם כאשר התלונות אינן מוצדקות, תורמים רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושביה ולציבור ולהצגת פניה החיוביות של העירייה. על כך הערכה ותודה.

## 2. הפניות והתלונות לממונה על תלונות הציבור בשנת 2016

### 2.1 הגדרות:

**פנייה:** "פנייה המועברת מתושב: בעל פה, טלפון, פקס, דוא"ל (e-mail) או מכתב בנושא הקשור לתחומי טיפולה ואחריותה של העירייה, יחידותיה או גופים מבוקרים הקשורים אליה".

**תלונה:** תלונה לממונה על תלונות הציבור, כהגדרותיה בחוק, כמפורט בסעיף 1.6, לעיל.

**פנייה למעקב:** פנייה ישירה של תושב לממונה על תלונות הציבור קודם שפנה למחלקה. במקרים כגון אלה, הפנייה נרשמת ברישומי לשכת הממונה על תלונות הציבור והיא מועברת לטיפול למוקד העירייה/המחלקה/האגף הרלוונטי. כמו כן, התושב מיודע על כך שפנייתו הועברה לטיפול במחלקה הרלבנטית. אם האגף/המחלקה לא טיפל בתלונה לשביעות רצונו של המתלונן או לא השיב על פנייתו במועד סביר, נדרשת התערבותו של הממונה על תלונות הציבור.

יש לציין, כי, לשכת הממונה על תלונות הציבור, מדריכה, באופן שוטף, את הפונים אליה טלפונית או המגיעים למשרדיה ומכוונת אותם אל מוקד העירייה או המחלקה הרלוונטית, בטרם יגישו תלונה לממונה על תלונות הציבור.

2.2 תפקידו העיקרי של הממונה על תלונות הציבור, לפיכך, הינו, לברר ולטפל בתלונות, **לאחר שאלה לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל.**

בנוסף, מטפל הממונה על תלונות הציבור בבירור ובמתן תשובות לתלונות המגיעות אל ראש העיר ממשרד מבקר המדינה-נציבות תלונות הציבור, משרד הפנים וגורמים ציבוריים אחרים.

הממונה על תלונות הציבור ועובדי לשכתו עורכים במידת הצורך, סיורים ומפגשים עם המתלוננים, למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול, עד לפתרון אפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

במקרים כבדי משקל, על מנת לנסות להביא לפתרון ראוי לתלונות, הממונה על תלונות הציבור מערב גורמים בכירים יותר בעירייה, עד לכדי פגישה עם המתלוננים על מנת שגורמים אלה ישפיעו.

הממונה על תלונות הציבור מהווה למעשה גוף מתווך דו-כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים המופיעים בתלונות אלה.

הממונה, מסייע במקרים לא מעטים, ומציע פתרונות שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הממונה מעורב למעשה בקבלת החלטות, עלינו להבחין הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר העירייה (שאסור לו להיות שותף לקבלת החלטות) לבין תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

**2.3** הלכה זאת, של צירוף תפקיד ממונה על תלונות למבקר - הינה ייחודית למדינת ישראל וכמעט אינה קיימת במדינות אחרות. איחוד שני התפקידים תורם, הן לביקורת והן לטיפול בתלונות הציבור:

(א) בנוסף לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי פקודת העיריות, לביצוע עבודתו מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור.

(ב) חלק מתלונות הציבור מסייעות למבקר בבואו לבחור נושאי ביקורת.

### 3. הטיפול בתלונות:

עם הגעת התלונה בכתב, לממונה על תלונות הציבור, מועברת התלונה על ידו לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בתלונה או למנהל פניות הציבור באגף שרות וקהילה.

לאחר שהממונה על תלונות הציבור מקבל תשובה מהיחידה, נשלחת על ידו תשובה סופית למתלונן. ישנם מקרים שהממונה על תלונות הציבור דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובה ישירות למתלונן, עם העתק אליו. ישנן תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, הטיפול בהן עשוי להימשך זמן רב.

פניות טלפוניות מנותבות, בדרך כלל, ישירות למוקד העירייה/לאגפים ו/או למנהל פניות הציבור באגף שרות וקהילה.

פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת דרכים, הפסקות מאור ברחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים) מועברות לטיפול מיידי למוקד העירוני/מנהל פניות הציבור באגף שרות וקהילה/המחלקה הרלבנטית.

רישום התלונות ומאפייני כל תלונה מבוצע בטבלאות Excel המחולקת לפי אגפים, אולם המעקב אחר שלבי הטיפול בתלונות נעשה באופן ידני על ידי מנהלת לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

טרם נמצא פתרון מלא למחשוב הטיפול והמעקב אחר תלונות הציבור. במהלך שנת 2016 ניהול התלונות התנהל באמצעות טבלאות Excel ובמהלך שנת 2017 אגף מחשוב ומערכות מידע, ייבחן מציאת תוכנה מתאימה לניהול תלונות, תוך מענה הולם להיבטים של חיסיון; צנעת הפרט והרשאות משתמשים.

#### 3.1 בשנת 2016 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 182 תלונות. מתוכן,

138 ב-e-mail ו-27 במכתב/פקס, 14 בטלפון ו-3 בפגישה אישית. מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2016 חלה ירידה של כ-39.9% בכמות התלונות לעומת שנת 2015 בה התקבלו 303 תלונות. כמו כן, בלשכת המבקר התקבלו 134 תלונות נוספות, שלאחר בירור, הועברו לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שאלה היו תלונות/פניות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור לא מטפל בהן על פי הגדרות החוק. הודעה על העברת התלונה לידי מנהל פניות הציבור באגף לשרות וקהילה נמסרה לפונה. במבט לשנים עברו, עולה כי בשנים 2012-2013, נבלמה מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנים קודמות ומשנת 2014 החלה ירידה בכמות התלונות, ירידה דרסטית, שנמשכה גם בשנת 2016.

נתוני הירידה של כ-39.9%, במספר התלונות בשנת 2016, יחד עם ירידה של כ-26.63% בשנת 2015, על אף שכאמור, הינם נתונים מספריים בלבד, מצביעים על ירידה מתמשכת במספר התלונות שמצביעה גם על עלייה בשיפור תפקוד אגפי העירייה ביחס לשנים קודמות על אף, הגידול באוכלוסיית כפר סבא ואכלוס שכונות חדשות ובהנגשת השימוש הידידותי והנרחב באמצעים הטכנולוגיים הניתנים בידי התושבים.

מוצע לאגפי ומחלקות העירייה לבחון הנתונים כפי שבאים לביטוי בדוח של שנת 2016, לשם ייעול ושיפור השרות ותהליכי העבודה בארגון.

להלן מוצגות טבלאות מרכזות ונושאיות ובהן, פירוט הנתונים:  
(עמודים 23-8).

### 3.2 התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות-2016<sup>1</sup>

אגף/מחלקה	e-mail	טלפוניות	במכתב/בפקס	בפגישה אישית	סה"כ	באחוזים בקירוב מהסה"כ
חברה כלכלית כולל שכונה ירוקה; רשות החנייה; הפיקוח עירוני	30	5	8	-	43	24%
אגף הכנסות העירייה ותביעות ביטוח	30	4	5	-	39	21.5%
איכות הסביבה כולל גינון ומח' עבודות ציבוריות	19	1	6	1	27	15%
הנדסה כולל תנועה	17	2	3	2	24	13%
חינוך	13	-	1	-	14	8%
דוברות העירייה	4	1	-	-	5	3%
משאבי אנוש כולל שכר	5	-	1	-	6	3.5%
נושאים שונים <sup>2</sup>	5	-	-	-	5	3%
תלונות מגורמים חיצוניים <sup>3</sup>	5	-	1	-	6	3.5%
מפעל המים	4	-	-	-	4	2%
פארק עירוני	2	-	1	-	3	1%
תרבות, נוער וספורט	2	-	-	-	2	1%
עמותת מלב"י	1	-	1	-	2	0.5%
רכש	1	-	-	-	1	0.5%
תאגיד הביוב	-	1	-	-	1	0.5%
סה"כ	138	14	27	3	182	100%

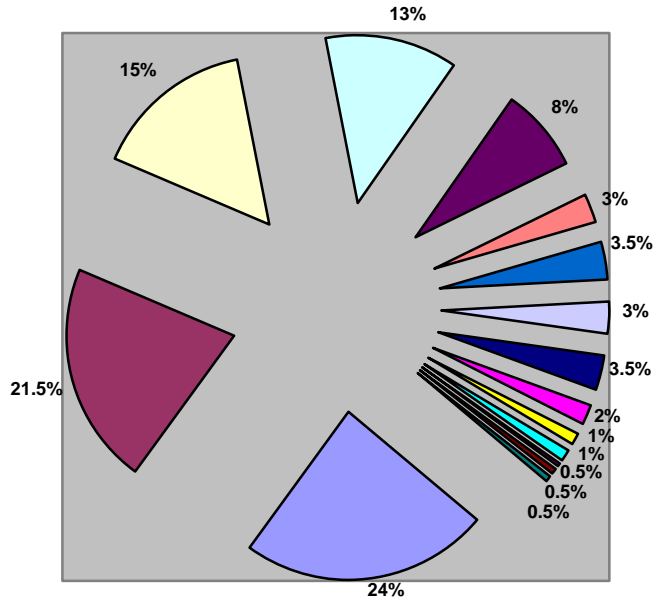
<sup>1</sup> מתוך 182 תלונות שהתקבלו בשנת 2016, בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור, יש לציין כי 2 מתוכן, המהוות כ-1%, לא הגיעו לכדי סיום טיפול.

<sup>2</sup> 3 פניות שלא קשורות לעירייה ו-2 בקשות מידע.

<sup>3</sup> 4 תלונות ממבקר המדינה ו-2 תלונות מאמון הציבור.



**התפלגות התלונות באחוזים לפי נושאים  
ויחידות מטפלות לשנת 2016**



- 24% - חברה כלכלית כולל רשות חנייה, פיקוח עירוני והשכונה הירוקה
- 21.5% - הכנסות העירייה/תביעות ביטוח
- 15.5% - איכות הסביבה כולל גינון ומחלקת עבודות ציבוריות
- 13% - הנדסה כולל תנועה
- 8% - חינוך
- 3% - דוברות העירייה
- 3.5% - משאבי אנוש כולל שכר
- 3% - נושאים שונים
- 3.5% - תלונות מגורמים חיצוניים
- 2% - מפעל המים
- 1% - פארק עירוני
- 1% - תרבות, נוער וספורט
- 0.5% - עמותת מלב"י
- 0.5% - רכש
- 0.5% - תאגיד הביוב

### 3.3 זמני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2016<sup>4</sup>

מספר התלונות שטופלו בין חצי שנה לשנה	מספר התלונות שטופלו בין חודש לחצי שנה	מספר התלונות שטופלו בין שבוע לחודש	מספר התלונות שטופלו עד שבוע ימים	אגף/מחלקה
1	6	7	10	הנדסה כולל תנועה
-	2	6	19	איכות הסביבה כולל גינון
-	8	11	21	רשות החנייה ופיקוח עירוני
3	2	6	28	גזרות; הכנסות העירייה; ביטוח
-	1	4	9	חינוך
-	-	-	2	תרבות, נוער וספורט
-	1	3	3	נושאים שונים
-	-	3	-	חברה כלכלית
-	1	2	2	מפעל המים ותאגיד הביוב
-	-	1	3	משאבי אנוש כולל שכר
-	-	2	4	תלונות מגורמים חיצוניים
-	1	1	3	דוברות העירייה
-	-	-	1	רכש
-	-	1	2	פארק עירוני

#### הערות

1. משך ימי הטיפול בתלונה מושפע מאופן הטיפול הנדרש וממספר גורמים מטפלים כגון: חוות דעת מקק"ל, יועץ משפטי, תובע עירוני וכדומה.
2. סעיף 8(ז) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 קובע כי בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

<sup>4</sup> הנתונים בטבלה זו כוללים את התלונות שהטיפול בהן הסתיים.

### 3.4 פירוט השינויים בשנת 2016 לעומת שנת 2015

מספר התלונות שעה/ירד	סה"כ		במסירה/פגישה במכתב/בפקס		טלפוניות		e-mail		שנה אגף/מחלקה
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
-31	24	55	5	16	2	5	17	34	הנדסה כולל תנועה
-26	27	53	7	3	1	10	19	40	איכות הסביבה כולל גינון
-11	43	58	8	10	5	5	30	43	חברה כלכלית- שכונה ירוקה; רשות החנייה ופיקוח עירוני
-13	39	52	5	12	4	5	30	35	הכנסות עירייה; תביעות ביטוח
-8	14	22	1	1	-	3	13	18	חינוך
-17	2	19	-	3	-	2	2	14	תרבות, נוער וספורט
-	22	22	3	3	1	4	18	15	נושאים שונים <sup>5</sup>
+1	5	4	-	-	1	1	4	3	מפעל המים ותאגיד הביוב
-4	6	10	1	5	-	-	5	5	תלונות מגורמים חיצוניים <sup>6</sup>
-	-	6	-	-	-	2	-	4	רווחה
-121	182	303	30	59	14	40	138	261	סה"כ

#### ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2016 סך מספר התלונות ירד ב-39.9% לעומת שנת 2015, זאת בהמשך לירידה של 26.63% בשנת 2015 לעומת שנת 2014.

יש לציין, כי פרט ל-182 תלונות אלה, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 134 תלונות נוספות ולאחר בחינה הוחלט לקטלגן כפניות והן הועברו לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שהיו תלונות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור, כאמור, לא מטפל בהן על פי הגדרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

סך התלונות ביחידות - הנדסה, איכות הסביבה, ורשות החנייה ופיקוח עירוני עמד בשנת 2016, על 91 תלונות, 71 תלונות פחות מאשר בשנת 2015, ירידה של 43.83%. בשנת 2015 היו 92 תלונות פחות מאשר בשנת 2014, ירידה של 36.23%.

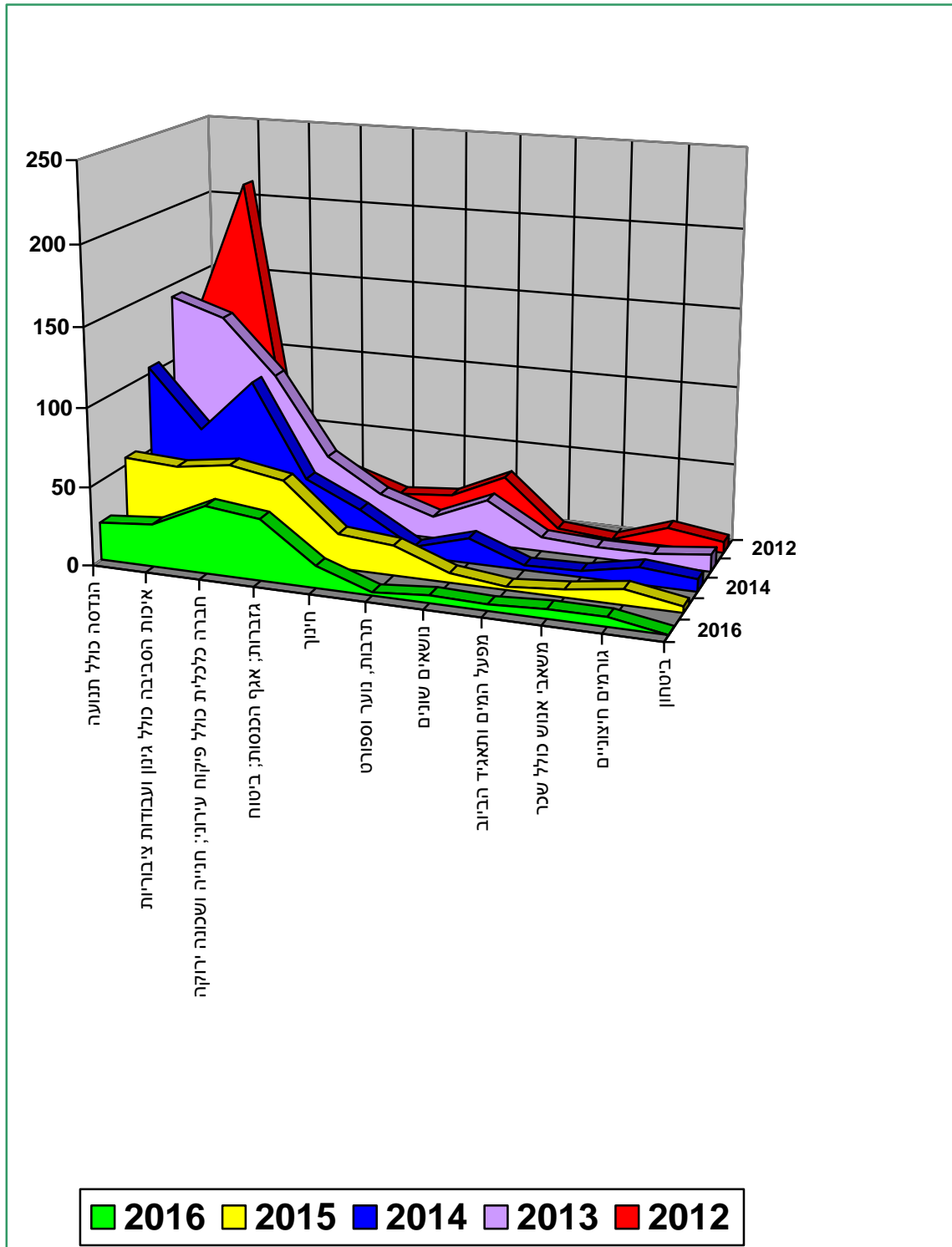
בשנת 2014 היו 106 תלונות פחות מאשר בשנת 2013, ירידה של 29.45%. בשנת 2013, היו 64 תלונות פחות מאשר בשנת 2012, ירידה של 15.1%.

בשנת 2016 היו 91 תלונות לעומת 424 תלונות בשנת 2012, ירידה של 333 תלונות ב-5 שנים, המהווה ירידה של 78.54%.

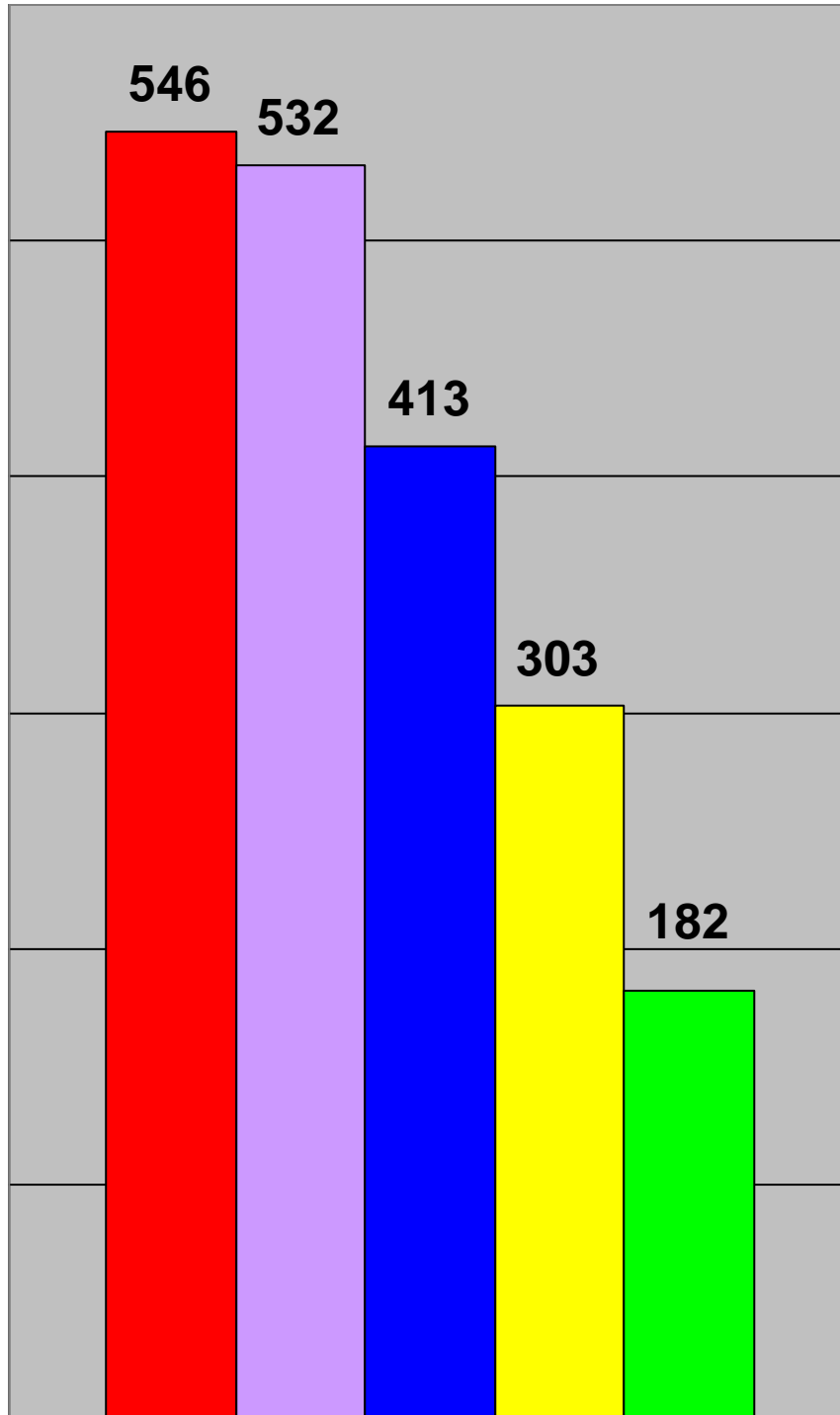
<sup>5</sup> כולל משאבי אנוש ושכר; פארק עירוני; רכש; דוברות העירייה ונושאים שונים.  
<sup>6</sup> תלונות מנציגי תלונות הציבור (משרד מבקר המדינה) ומאמון הציבור.

ממצאים אלה מצביעים על ירידה מתמדת במספר התלונות וזאת כתוצאה מהעמקת המעקב והפיקוח בלשכת הממונה על תלונות הציבור ומשיפור בתפקוד יחידות העירייה.

## התפלגות מספר התלונות לפי יחידות בשנים 2012-2016



## סה"כ תלונות לפי שנים 2012-2016



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

#### 4. פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות:

##### להלן התפלגות התלונות במחלקות אגף ההנדסה:

המחלקה/נושא	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
התנגדות להיתר בניה	1				1	
סה"כ רישוי ובניה	1				1	4.5%
השתלטות על שטח משותף			2		2	
אי חיבור בניין לחשמל על אף קבלת טופס 4				1	1	
חריגות בנייה	1		1		2	
הסרת הערת אזהרה	1				1	
אישור לטאבו על היעדר חובות	1				1	
סה"כ פיקוח על הבניה	3		3	1	7	30.4%
אי טיפול במערכת ניקוז	1				1	
הצפת חניון בסופה	1				1	
סה"כ תשתיות	2				2	8.6%
גישה לא נגישה לנכים בנייה ציבורית	1				1	
סה"כ נגישות	1				1	4.5%
עומס תנועה	1		1		2	
מצוקת חנייה	2			1	3	
תמרוך לא חוקי	1				1	
בעיות בתחבורה ציבורית	2				2	
מפגע בטיחותי בכביש	1				1	
שביל אופניים	1				1	
סה"כ תחבורה וועדת תנועה	8		1	1	10	39%
רטיבות בבניין חדש	1				1	
שינויים בתמ"א 38	1				1	
אי קבלת מידע על הפסקת מים		1			1	
	2	1			3	13%
<b>סה"כ</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

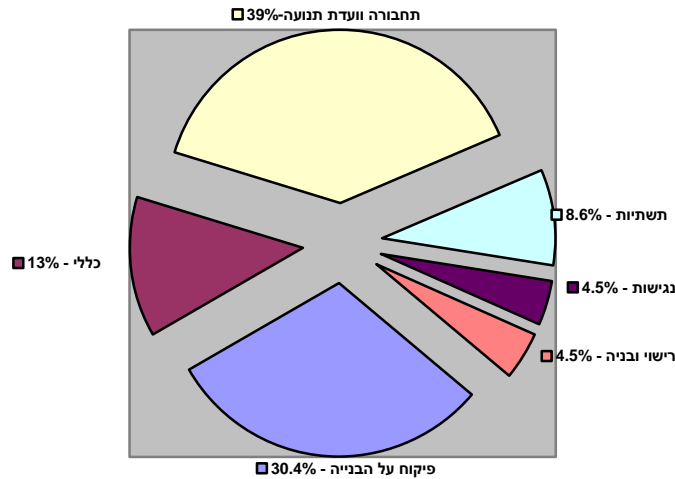
#### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2016,

ירד ב-4.97% (24 מתוך 182 לעומת 55 מתוך 303).

2. מספר התלונות על אגף הנדסה ירד ב-31 תלונות, המהווה ירידה של 56% בהשוואה לשנת 2015.

### התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות



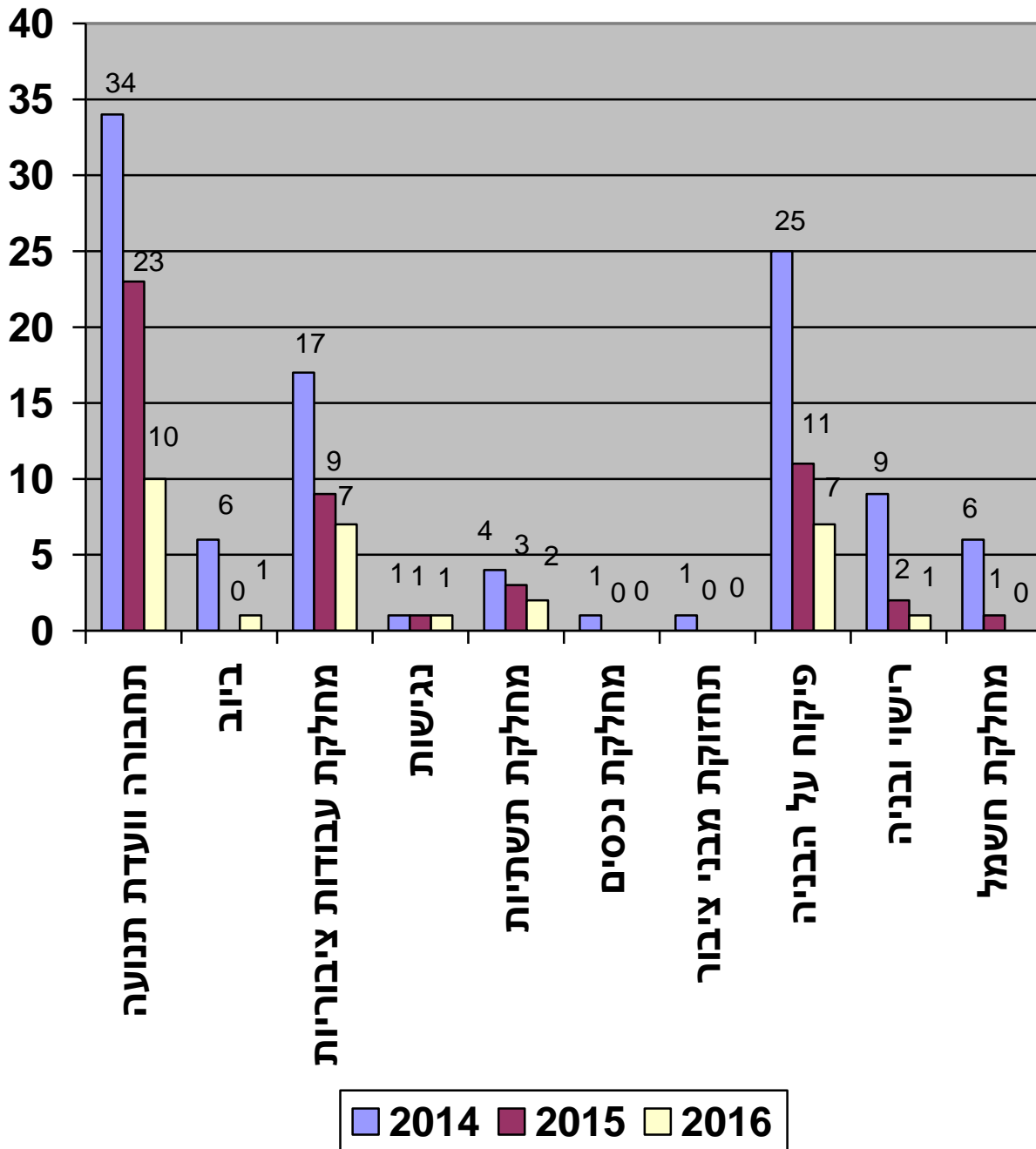
תחבורה וועדת תנועה - 39%	כללי - 13%	פיקוח על הבנייה - 30.4%
רישוי ובניה - 4.5%	נגישות - 4.5%	תשתיות - 8.6%

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 24 תלונות):

1. תלונות על השתלטות על שטח משותף;
2. תלונות על חריגות בנייה;
3. תלונות על בניה ללא היתר;
4. תלונה על אי טיפול במערכת ניקוז;
5. תלונות על עומס תנועה; מצוקת חנייה; בעיות בתחבורה ציבורית
6. תלונה על גישה לא נגישה לגינה ציבורית;
7. תלונה על שינויים בתמ"א 38;

בשנת 2016 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת עבודות ציבוריות עברה מאגף הנדסה לאגף איכות הסביבה.

## התפלגות התלונות באגף הנדסה בשנים 2014-2016



בתחילת שנת 2016 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת עבודות ציבוריות עברה מאגף הנדסה לאגף איכות הסביבה.



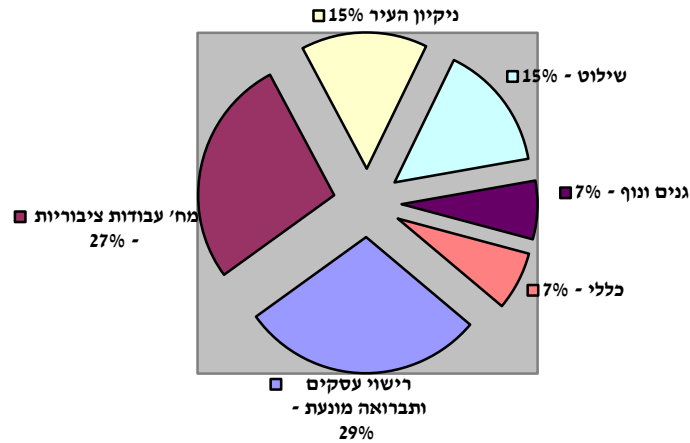
### להלן התפלגות התלונות לגבי מחלקות אגף איכות הסביבה:

המחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
אי פינוי אשפה	1				1	
ניקיון של לכלוך	1			1	1	
תאונה עם משאית איסוף אשפה	1				1	
<b>סה"כ ניקיון</b>	<b>3</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>
מפגעי תברואה	6		1		7	
רישוי עסקים			1		1	
<b>סה"כ רישוי עסקים ותברואה מונעת</b>	<b>6</b>		<b>2</b>		<b>8</b>	<b>29%</b>
שילוט	2	1	1		4	
<b>סה"כ שילוט</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>15%</b>
שיפור גינון ציבורי	1				1	
גיזום עצים			1		1	
<b>סה"כ גנים ונוף</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>7%</b>
מרצפות שבורות			1		1	
בור במדרכה	2				2	
מרצפות שקועות	1				1	
ניקוז	3				3	
<b>סה"כ עבודות ציבוריות</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>7</b>	<b>27%</b>
כללי	1		1		2	
<b>סה"כ כללי</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>7%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף איכות הסביבה מבין כלל התלונות בשנת 2016, ירד ב-2.66% (27 מתוך 182 לעומת 53 מתוך 303).
2. מספר התלונות על אגף איכות הסביבה ירד ב-26% תלונות המהווה ירידה של 49% בהשוואה לשנת 2015.
3. הירידה עצמה אף גדולה יותר כיוון שבשנת 2016 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת עבודות ציבוריות עברה מאגף הנדסה לאגף איכות הסביבה והנתונים כוללים 7 תלונות של מחלקת עבודות ציבוריות.

## התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי המחלקות



רישוי עסקים ותברואה מונעת - 29%	מחלקת עבודות ציבוריות - 27%
ניקיון העיר - 15%	שילוט - 15%
גנים ונוף - 7%	כללי - 7%

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף איכות הסביבה (מתוך 27 תלונות):

1. תלונה על פינוי אשפה;
2. תלונה על לכלוך שלא נוקה;
3. בקשה לגיזום עצים;
4. תלונה על ריחות;
5. תלונות על מפגעי תברואה;
6. תלונה על רישוי עסקים;
7. תלונות על חיוב במס שילוט;
8. תלונות על בורות במדרכה;
9. תלונות על בעיות ניקוז.

**חברה כלכלית**

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים
מפגע תעבורתי-שכונה ירוקה	1				1	33%
אי אכיפה מפגע של עשן בשכונה הירוקה	1				1	33%
נזילת מים מאדניות בשכונה הירוקה		1			1	34%
סה"כ	2	1			3	100%
						1.6% מהסה"כ

**מהממצאים העיקריים עולה:**

1. חלקן היחסי של התלונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2016, **נשמר** (3 מתוך 182 לעומת 4 מתוך 303).
2. מספר התלונות על החברה הכלכלית **ירד ב-1** בהשוואה לשנת 2015, המהווה ירידה של **25%**.

**להלן פירוט התלונות על החברה הכלכלית (3 תלונות):**

1. תלונה על מיקום מתקני מחזור החוסמים שדה ראיה בשכונה הירוקה;
2. תלונה על נזילת מים מאדניות בשכונה הירוקה;
3. תלונה על אי אכיפת מפגע עשן מחצר של דייר בשכונה הירוקה.

**רשות החנייה והפיקוח העירוני**

להלן התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה והפיקוח העירוני:

הנושא	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	בפגישה אישית	סה"כ	באחוזים
ביטול דוח חנייה	14	4	7		25	79%
קבלת תו חנייה	1				1	3%
אי מענה ברשות החנייה	2	1			3	9%
זיכוי תשלום ששולם בפגוע	1				1	3%
אי אכיפת חנייה	1				1	3%
תלונה על קבלת תזכורת מגובה מס	1				1	3%
סה"כ רשות החנייה	20	5	7		32	100% המהווה 80% מהיחידה

הנושא	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	במסירה אישית/ פגישה	סה"כ	באחוזים
עישון במקומות ציבוריים	1				1	12.5%
ערעור על קנס על השלכת פסולת	2				2	25%
ערעור על קבלת התראה לסילוק מפגע	1				1	12.5%
רעש רב	2				2	25%
תלונה על חניית רכב שלא כדין	1				1	12.5%
תלונה על חניית נגררים לא כדין	1				1	12.5%
<b>סה"כ פיקוח עירוני</b>	<b>8</b>				<b>8</b>	<b>100% המהווים 20% מהיחידה</b>
<b>סה"כ</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>7</b>		<b>40</b>	<b>100%</b> 22.4% מהסה"כ

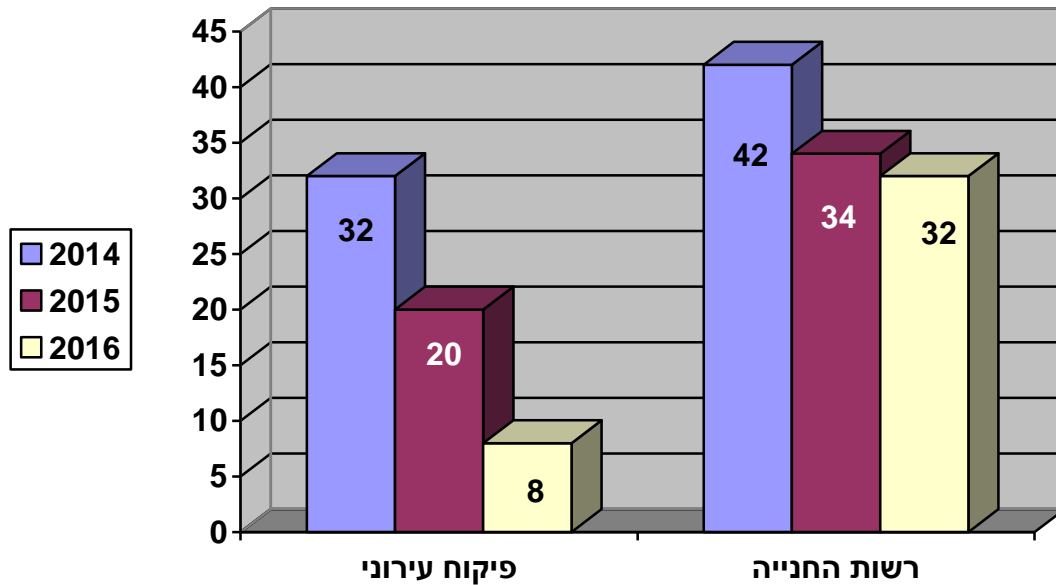
### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני מבין כלל התלונות בשנת 2016, עלה ב-4.15% (40 מתוך 182 לעומת 54 מתוך 303).
2. מספר התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני, ירד ב-14 תלונות, בהשוואה לשנת 2015, המהווה ירידה של 25.92% וזאת על אף, שהמחלקה לעבודות ציבוריות הועברה מאגף הנדסה לאגף איכות הסביבה בתחילת שנת 2016.

### להלן דוגמאות לתלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני (מתוך 40 תלונות):

1. בקשות לביטול דוח חניה;
2. תלונות על אי אכיפת חניה;
3. תלונות על קבלת דרישת תשלום מגובה מס;
4. בקשה לזיכוי חנייה שחויבה בפנגו;
5. תלונות על מטרדי רעש;
6. תלונה על חניית רכב בחניית נכה;
7. תלונה על חניית נגררים של עסק פרטי בחנייה ציבורית;
8. ערעור על קבלת קנס על השלכת פסולת;
9. בקשות לאכיפת מטרדים מהפיקוח העירוני;
10. תלונה על עישון במקום ציבורי.

### כמות התלונות ברשות החנייה ובפיקוח העירוני בשנים 2014-2016



### הכנסות העירייה ותביעות ביטוח

להלן התפלגות התלונות לגבי הכנסות העירייה ותביעות ביטוח:

	אגף/מחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
	הכנסות העירייה	25	4	4		33	85%
	תביעות ביטוח	5		1		6	15%
	סה"כ	30	4	5		39	100%
							21.5% מהסה"כ

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על הכנסות העירייה וביטוח מבין כלל התלונות בשנת 2016, עלה ב-4.26% (39 מתוך 182 לעומת 52 מתוך 303).
2. מספר התלונות על הכנסות העירייה ותביעות ביטוח, ירד ב-13 תלונות, המהווה ירידה של 25% בהשוואה לשנת 2015.

### להלן דוגמאות לתלונות על הכנסות העירייה ותביעות ביטוח (מתוך 39 תלונות):

1. תלונות על עיכוב בקבלת אישור לטאבו;
2. תלונות על שירות לקוי ואי מענה טלפוני במחלקת גבייה;
3. תלונה על הגדל שטח הנכס;
4. תלונות לגבי הנחה בארנונה;
5. תלונות על קשיים בהחלפת שמות מחזיקים בנכס;

6. תביעה על נזק לרכב כתוצאה מנפילת עץ בסופה ;
7. תביעה לקבלת פיצוי עקב נפילה מנדנדה ;
8. תביעות לקבלת החזר כספי בגין נזק לצמיג ממפגעים בכביש.

### תרבות, נוער וספורט

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף תרבות, נוער וספורט :

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
תרבות	1				1	50%
נוער	1				1	50%
סה"כ	2				2	100% 1% מהסה"כ

### מהממצאים העיקריים עולה :

1. חלקן היחסי של התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט מבין כלל התלונות בשנת 2016, ירד ב-5.1% (2 מתוך 182 לעומת 19 מתוך 303).
2. מספר התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט, ירד ב-17 תלונות המהווה ירידה של 89% בהשוואה לשנת 2015.

### להלן פירוט התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (2 תלונות):

1. פיקוח על תנועות נוער (תשלומי חניכים) ;
2. הודעה מאוחרת על אי החזרת ספר לספריה העירונית.

### אגף חינוך

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף החינוך :

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
גני ילדים	5				5	36%
בתי ספר	3				3	21%
תיכונים			1		1	7%
כללי	5				5	36%
סה"כ	13		1		14	100% 8% מהסה"כ

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות המשוייכות לאגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2016, ירד ב-0.43% (14 מתוך 182 לעומת 22 מתוך 303).
2. מספר התלונות על אגף החינוך, ירד ב-8 תלונות, המהווה ירידה של 36.36% בהשוואה לשנת 2015.
3. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהווה 36% מסך התלונות על אגף החינוך, כשבשנת 2015, מספר התלונות על מחלקת גני ילדים היה 70.5%.

### להלן דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 14 תלונות):

1. תלונות על רישום לבתי ספר;
2. תלונה על אי פירוט תשלומים בתיכון;
3. תלונות על שיבוץ גני ילדים;
4. תלונות על בעיות בהסעות ילדים עם מוגבלות;
5. תלונה על ליקויים בגן ילדים.

### יחידות אחרות:

להלן התפלגות התלונות לגבי שאר יחידות העירייה:

אגף/מחלקה	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
משאבי אנוש ושכר	4		1		5	19%
רכש	1				1	4%
עמותת מלב"י	1		1		2	8%
דוברות העירייה	4	1			5	19%
פארק עירוני	2		1		3	12%
נושאים שונים	5				5	19%
תאגיד הביוב		1			1	4%
מפעל המים	4				4	15%
<b>סה"כ</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>26</b>	<b>14% מהסה"כ</b>

### מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2016, עלה ב-3.06% (26 מתוך 182 לעומת 34 מתוך 303).

2. מספר התלונות ירד ב-8 תלונות בהשוואה לשנת 2015, המהווה ירידה של 23.52% בהשוואה לשנת 2015.

**להלן דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 26 תלונות):**

1. תלונה על תשלום לא מלא של מענק למורה;
2. תלונה על עובדת עירייה;
3. תלונה על מכרז של העירייה;
4. תלונה על התנהלות לא תקינה בסניף כפר סבא של עמותת מלב"י;
5. תלונות מצד מתנדבת בעמותה על כתבה שקרית ומגמתית על סניף כפר סבא של עמותת מלב"י על אף ההנהלה החדשה;
6. תלונה על אתר אינטרנט לא מעודכן;
7. תלונה על קבלת מסרונים בניגוד לחוק;
8. תלונה על קושי בהתמצאות באתר העירוני;
9. תלונה על פתח ביוב פתוח;
10. תלונה על מחסור במתקני TRX בפארק העירוני;

**להלן דוגמאות לגבי תלונות על מפעל המים (מתוך 4 תלונות):**

1. תלונה על חיוב מים ביתר עקב נזילה;
2. תלונה על חיבור מערכת השקיה של העירייה למערכת המים של בניין;

מפעל המים אינו נכלל בין היחידות המבוקרות בידי מבקר העירייה על פי חוק. הטיפול בהן נעשה במסגרת של רצון טוב והתלונות אשר מגיעות לידי הממונה על תלונות הציבור מועברות לטיפול מפעל המים.



### טיפול בתלונות המגיעות מגורמים חיצוניים

להלן, פירוט התלונות שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואשר טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, בשנת 2016:

הגורם החיצוני הפונה	e-mail	בכתב	סה"כ	באחוזים
תלונות ממבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור	4		4	80%
אמון הציבור	1	1	2	20%
סה"כ	5	1	6	3.5% מהסה"כ

### מהמצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2016, נשמר (6 מתוך 182 לעומת 10 מתוך 303)
2. מספר התלונות ירד ב-4 תלונות, המהווה ירידה של 40% בהשוואה לשנת 2015.

### להלן פירוט התלונות מגורמים חיצוניים (6 תלונות):

#### מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (4 תלונות):

1. תלונה על רעש מסופרמרקט;
2. תלונה על ביטול הנחה בארנונה;
3. תלונה על הגבלת זמן החנייה בעיר;
4. תלונה על דוח חנייה;

#### אמון הציבור (2 תלונות):

1. תלונה על שימוש באפליקציית פנגו בכפר סבא;
2. תלונה על קבלת דוח חניה מוגדל באיחור.

רוב רובן של התלונות שהתקבלו מנציב תלונות הציבור טופלו באופן מיידי בשיתוף פעולה מלא עם היחידות הנוגעות בדבר.