



לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

י"א אייר תשע"ח
26 אפריל 2018

לכבוד
חברי מועצת העירייה
כ א נ

לכבוד
מר צביקה צרפתי
ראש העיר
כ א נ

שלום רב,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור כפר סבא לשנת 2017

1. הנני מתכבד להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור בעיריית כפר סבא לשנת 2017 כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.
2. בדוח מפורטים נתונים מהם ניתן ללמוד על מספר התלונות כפי שהתקבלו בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור: דרכי הגשת התלונות, אופן התפלגותן ושיוכן הארגוני לאגפים ולמחלקות, משך הטיפול בתלונות שהסתיימו, תלונות מוצדקות / לא מוצדקות ועוד.
3. דוח זה מהווה אינדיקטור חלקי לאופן פעילותו של הארגון בטיפול אחר תלונות ופניות ציבור, שכן בעירייה קיימות מחלקות נוספות אליהן מופנות תלונות/פניות תושבים לטיפול שלא דרך לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור: מוקד העירייה; דוברות; הנדסה; איכות הסביבה; שרות וקהילה ועוד.
4. נתוני דוח תלונות הציבור לשנת 2017 מצביעים על עליה במספר התלונות, מ-182 תלונות בשנת 2016 ל-235 תלונות בשנת 2017 - עליה של 29%. העלייה נובעת בעיקר מ:
 - עלייה של 55 תלונות בשנת 2017 בהשוואה לשנה קודמת ביחידות: אגף הכנסות העירייה (+25), מחלקת תחבורה וועדת התנועה (+13), ערעור על דוח חנייה (+8).
 - עלייה במספר התלונות שהגיעו מגורמים חיצוניים/משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור: בשנת 2017 התקבלו 14 תלונות אל מול 6 תלונות שהתקבלו בשנת 2016 עלייה של 8 תלונות.
5. בשנה זו מוצגים לראשונה 235 תלונות בחלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית כפי שנקבע על ידי מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור: 98 תלונות מוצדקות, 112 תלונות לא מוצדקות, ו-25 תלונות מוצדקות חלקית - ראה פירוט עמוד 4.





לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

6. גם בשנת 2017, המעקב והבקרה של הטיפול והבקרה על תלונות הציבור בלשכת הממונה על תלונות הציבור נעשו באופן ידני ונתמכו באמצעות טבלאות excel בנגזרות לאגפים ומחלקות/יחידות. ראוי לציין כי במהלך שנת 2018, נעשתה פעילות משותפת עם אגף המחשוב של העירייה, כולל קיום דיוני הכנה ופגישות עם חברות חיצוניות לשם מתן מענה מחשובי למעקב ורישום אחר תלונות.
7. הממונה מדגיש, כי טיפול נכון בפניות מלכתחילה, כבר בממשק הראשון שבין העירייה ובין המתלונן, עשוי לצמצם באופן ניכר את היקף הפניות והתלונות החוזרות, ולשפר את השרות לתושבים. לפיכך, יש לוודא כי אגפי העירייה ילמדו הדוח ויענו לפונים נכון מהר ויעיל כבר בפעם הראשונה - (First Time Right).
8. מועצת העיר מתבקשת לקיים דיון בעניין דוח תלונות הציבור, בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, בהתאם לקבוע בסעיף 15 לחוק.

בברכה,
דוד תורג'מן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתק: ✓
מר איתי צחר - מנכ"ל העירייה

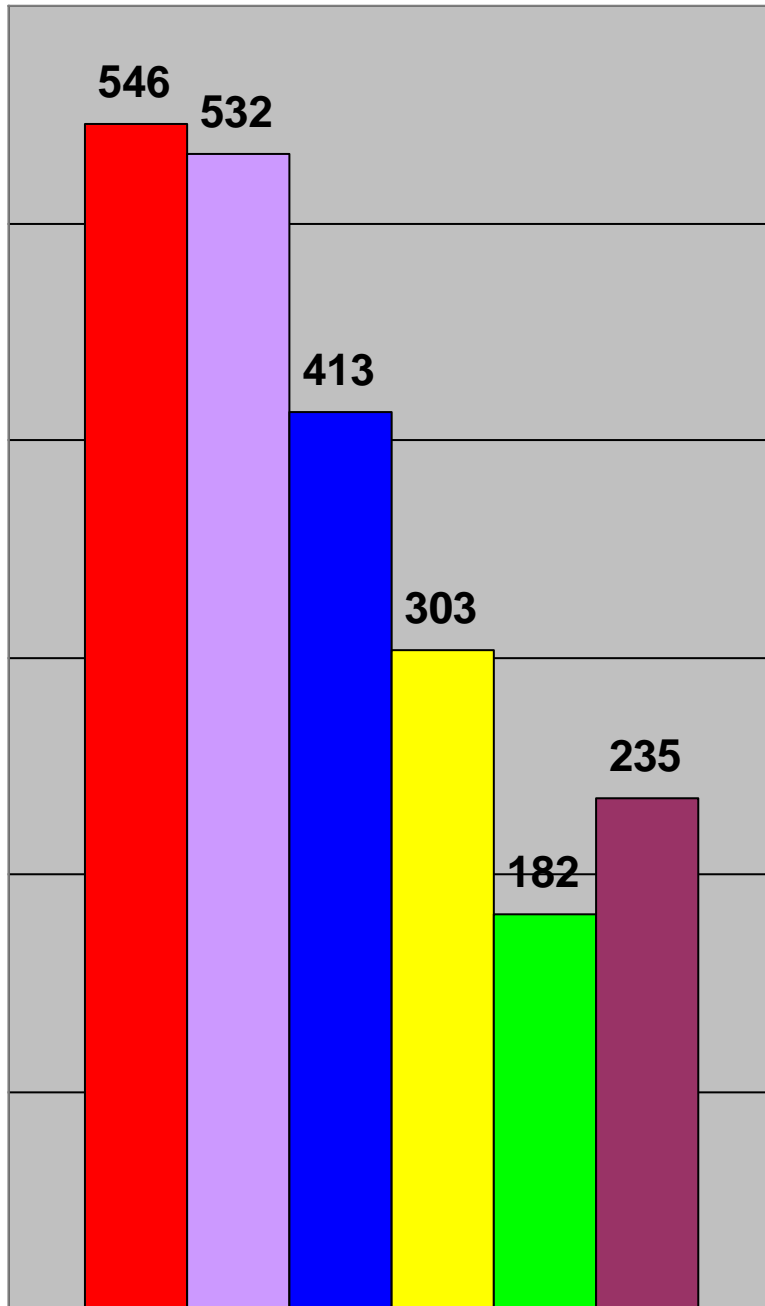


1. עיקרי ממצאי הדוח

- א. בשנת 2017 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 235 תלונות. מתוכן, 182 ב-e-mail ו-33 במכתב/פקס, 14 בטלפון ו-6 בפגישה אישית.
- ב. מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2017 התקבלו 53 תלונות **יותר** מאשר בשנת 2016, משמע **עלייה** של כ-29% בכמות התלונות לעומת שנת 2016 בה התקבלו 182 תלונות. ראו פירוט בסעיף 4.4 וגרף בעמ' 2,3.
- ג. כמו כן, בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלו 90 פניות, 44 פניות **פחות** מאשר בשנת 2016, בה התקבלו 134 פניות, **ירידה** של 33%. פניות אלה, הועברו לאחר בירור, לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שאלה היו פניות ראשוניות שהממונה על תלונות הציבור לא אמור לטפל בהן על פי הגדרות החוק. הודעה על העברת הפנייה נמסרה לפונים ונמצא על ידי המבקר כי הן **טופלו**.
- ד. בדוח זה מוצג לראשונה גרף חלוקה לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית: מתוך 235 תלונות נמצאו 98 תלונות מוצדקות, 112 תלונות לא מוצדקות ו-25 תלונות מוצדקות חלקית - ראו פירוט עמוד 4.
- ה. בהיבט לעבר עולה, כי בשנים 2012-2013, **נבלמה** מגמת העלייה במספר התלונות לעומת שנים קודמות, ומשנת 2014 ועד שנת 2016 ישנה **ירידה** במספרן. בשנת העבודה 2017, כאמור, הנתונים מצביעים על **עלייה** של כ-29%.
- ו. ניתוח הסיבות לעלייה במספר התלונות בשנת 2017 מצביע על עלייה במספר התלונות שהוגשו על אגפים/מחלקות¹: **עלייה** של 25 תלונות המשוייכות לאגף הכנסות העירייה שנבעה בעיקרה, מהחלפת תוכנה למתן אישורים להיעדר חובות (אישור לטאבו); **עלייה** של 13 תלונות המשוייכות לוועדת תנועה ומחלקת תחבורה - בנושאים של חניית נכים, חנייה, תמרורים וסכנות לביטחון ציבור הנוסעים בדרך ולהולכי רגל; **עלייה** של 8 תלונות על רשות החנייה, כולם ערעורים על דוחות חנייה ולבסוף, **עלייה** של 7 תלונות, שנתקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ושלגביהן לא נמצא מאפיין אחיד.
- ז. **מוצע** לאגפי ומחלקות העירייה לבחון הנתונים כפי שבאים לביטוי בדוח זה, לשם ייעול ושיפור השרות ותהליכי העבודה בארגון.

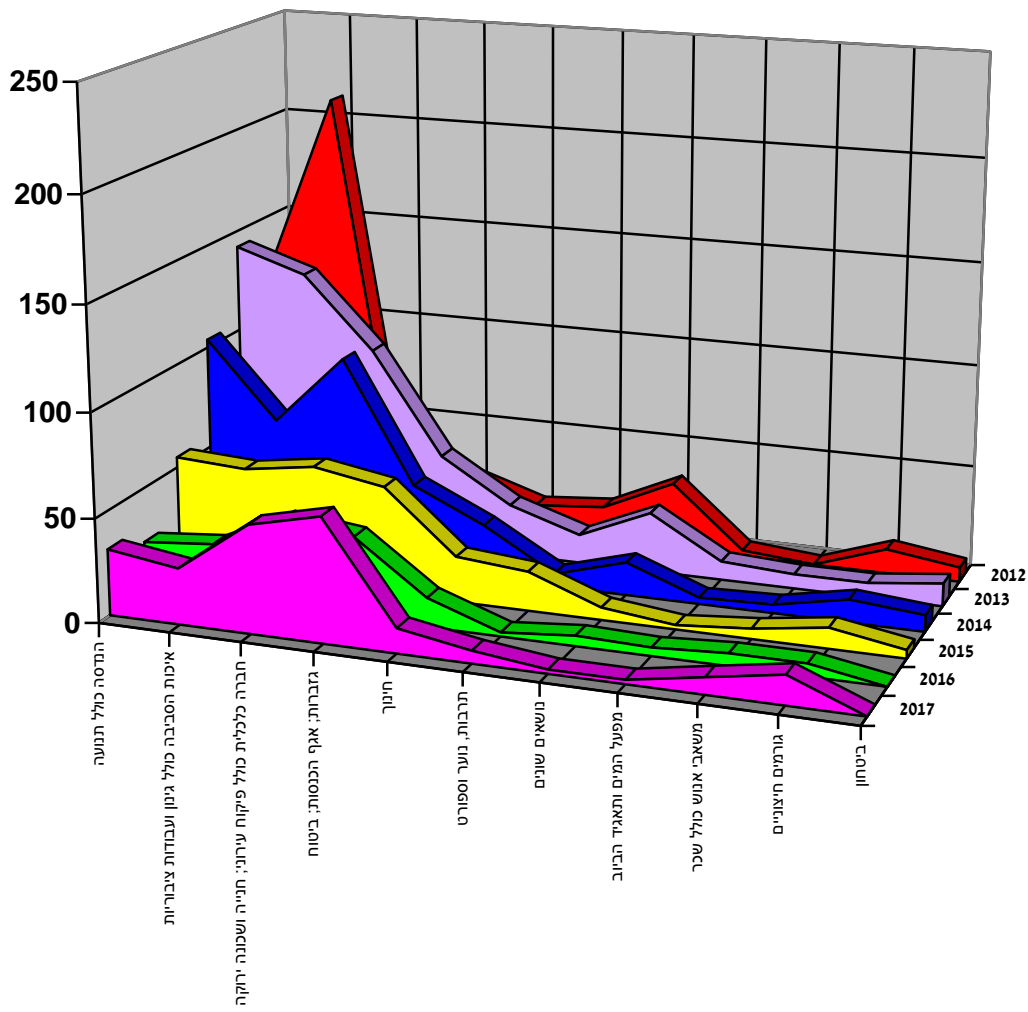
¹ פרטים בנספח א'

סה"כ תלונות לפי שנים 2012-2017



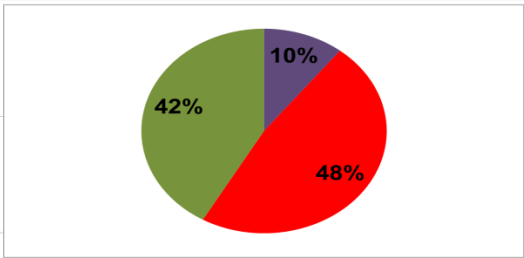
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017

התפלגות מספר התלונות לפי יחידות בשנים 2012-2017

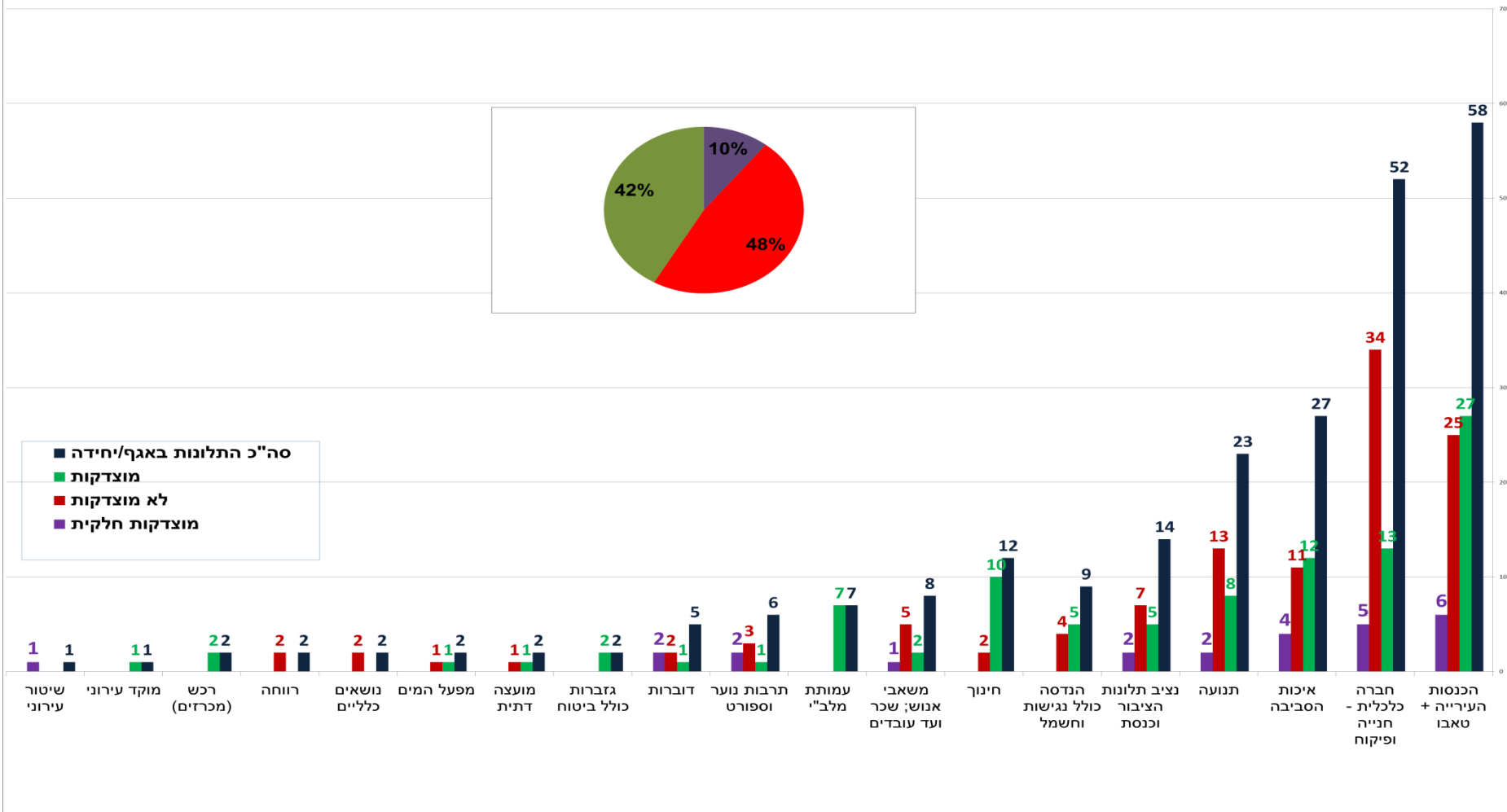


2017 2016 2015 2014 2013 2012

גרף חלוקה בחתך לתלונות מוצדקות/לא מוצדקות/מוצדקות חלקית



■ סה"כ התלונות באגף/יחידה
■ מוצדקות
■ לא מוצדקות
■ מוצדקות חלקית



2. מבוא כללי

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

2.1 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, רשאית 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.

2.2 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 מהיוקרה 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 מבירור תלונות נקודתיות, שיש להן כאמור, השלכות, מעבר למקרים הפרטניים שנבדקו.

2.3 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 2.6-2.7, 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 2.6-2.7, להלן.

דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

2.4 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 להתייבב לפניו, לשם מסירת ידיעות או מסמכים, כאמור.

2.5 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.

2.6 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 מונע 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.

2.7 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 אינה מוצדקת או מוצדקת חלקית;
- 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.

2.8 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.

2.9 מילות תודה

הממונה על תלונות הציבור וצוות הלשכה מבקשים להודות לראש העיר, מר צביקה צרפתי, ולמ"מ מנכ"ל העירייה, מר איתי צחר, 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, מר אייל מגיני, סגן מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור, והגב' אריאלה ברנשטיין, מנהלת הלשכה על המסירות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים ובבירור תלונותיהם. היחס והקשב שהם מפגינים כלפי הפונים, גם כאשר התלונות אינן מוצדקות, או מוצדקות חלקית תורמים רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושביה ולציבור ולהצגת פניה החיוביות של העירייה. על כך הערכה ותודה.

3. הפניות והתלונות לממונה על תלונות הציבור בשנת 2017

3.1 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 2.6, 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 באגף/מחלקה הרלבנטית.

אם האגף/המחלקה לא טיפלה בתלונה לשביעות רצונו של המתלונן או לא השיבה 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 למשרדה ומכוונת אותם אל מוקד העירייה או המחלקה הרלוונטית, בטרם יגישו תלונה לממונה על תלונות הציבור.

תלונה מוצדקת: תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא מוצדקת.

תלונה לא מוצדקת: תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא לא מוצדקת.

תלונה מוצדקת חלקית: תלונה שהממונה על תלונות הציבור מצא מוצדקת/לא מוצדקת בחלקה.

3.2 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 ממשדד 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 יחד איתם 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.

3.3 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 לקבוע בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי

פקודת העיריות, לביצוע עבודת מבקר העירייה, מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות הציבור.

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

4. הטיפול בתלונות:

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

לאחר שהממונה על תלונות הציבור מקבל תשובה מהיחידה האחראית, נשלחת על ידו תשובה סופית למתלונן. ישנם מקרים שהממונה על תלונות הציבור דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובה ישירות למתלונן, עם העתק לממונה על תלונות הציבור.

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 המחולקות לפי אגפים, אולם המעקב אחר שלבי הטיפול בתלונות נעשה באופן ידני על ידי מנהלת הלשכה. נציין, כי בתחילת שנת 2018, התקיימו פגישות עם חברת תוכנות וטכנולוגיות, לשם התאמת תוכנת הביטוחים בעירייה, לצרכי הממונה על תלונות הציבור בעירייה - לעבודה, טיפול ומעקב של הממונה על תלונות הציבור.

במהלך שנת 2017 ניהול התלונות התנהל כאמור, באמצעות טבלאות Excel ובמהלך שנת 2017 אגף מחשוב ומערכות מידע, אמור היה לבחון מציאת תוכנה מתאימה לניהול תלונות, תוך מענה הולם להיבטים של חיסיון; צנעת הפרט והרשאות משתמשים, אולם, הטיפול בנושא זה לא הסתיים כאמור, נכון לחודש אפריל 2018.

בשנת 2017 התקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 235 תלונות. מתוכן, 182 ב-e-mail ו-33 במכתב/פקס, 14 בטלפון ו-6 בפגישה אישית.

מבדיקת הנתונים עולה כי בשנת 2017 התקבלו 53 תלונות יותר מאשר בשנת 2016, משמע **עלייה של כ-29%** בכמות התלונות לעומת שנת 2016 בה התקבלו 182 תלונות. פירוט בסעיף 4.4 להלן. ראו גם גרף בעמ' 15.

כמו כן, בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלו 90 פניות נוספות, 44 פניות פחות מאשר בשנת 2016, בה התקבלו 134 פניות, משמע מדובר בירידה של 33%. לאחר בירור, הועברו פניות אלה לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שאלה היו 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. לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מבצעת מעקב שהתנהל על ידי מנהלת הלשכה במהלך השנה, ונמצא כי מנהל פניות הציבור סיים לטפל בכל הפניות שהועברו אליו בשנת 2017.

במבט לשנים עברו, עולה כי בשנים 2012-2013, **נבלמה** מגמת העלייה בכמות התלונות לעומת שנים קודמות ומשנת 2014 החלה ירידה בכמות התלונות. אולם, בשנת העבודה 2017 הנתונים מצביעים על עלייה של כ-29% בכלל התלונות, שנובעת מעלייה של 25 תלונות באגף הכנסות העירייה עלייה כתוצאה מהחלפת תוכנה של האישורים להיעדר חובות (אישור לטאבו), עלייה של 13 תלונות על ועדת תנועה ומחלקת תחבורה, עלייה של 8 תלונות על רשות החנייה, כולם ערעורים על דוח חנייה ועלייה של 8 תלונות, ללא מאפיין אחיד, מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

תוצאות בירור התלונות מצביעות כי בשנת 2017 נתקבלו 235 תלונות: 98 תלונות (42%) היו מוצדקות, 112 תלונות (48%) לא מוצדקות, ו-25 תלונות (10%) מוצדקות חלקית. ראו גרף עמ' 4.

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

להלן, מוצגות טבלאות מרכזות ונושאיות ובהן, פירוט הנתונים:

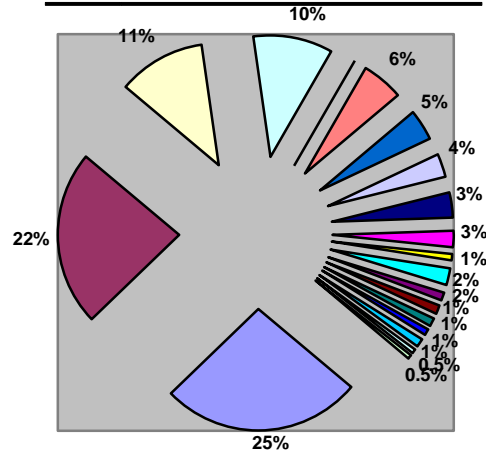
4.2 התפלגות התלונות לפי נושאים ויחידות מטפלות-2017²:

באחוזים בקירוב מהסה"כ	סה"כ	בפגישה אישית	במכתב/בפקס	טלפונית	e-mail	אגף/מחלקה
25%	58	-	6	5	47	הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו
22%	52	1	6	1	44	חברה כלכלית כולל חנייה; הפיקוח עירוני
11%	27	2	3	2	20	איכות הסביבה כולל גינון; עבודות ציבוריות
10%	23	-	8	1	14	תנועה
6%	14	-	1	-	13	גורמים חיצוניים ³
5%	12	-	2	-	10	חינוך
4%	9	2	-	-	7	הנדסה כולל חשמל
3%	8	1	2	-	5	משאבי אנוש כולל שכר; ועד עובדים
3%	7	-	2	4	1	עמותת מלב"י
2%	6	-	1	-	5	תרבות כולל תנועות נוער; ספורט
2%	5	-	-	-	5	דוברות העירייה
1%	2	-	1	-	1	גזרות כולל תביעות ביטוחיות
1%	2	-	-	-	2	מועצה דתית
1%	2	-	-	-	2	מפעל המים
1%	2	-	-	1	1	נושאים שונים
1%	2	-	1	-	1	רווחה
1%	2	-	-	-	2	רכש (מכרזים)
0.5%	1	-	-	-	1	מוקד עירוני
0.5%	1	-	-	-	1	שיטור עירוני
100%	235	6	33	14	182	סה"כ

² מתוך 235 תלונות שהתקבלו בשנת 2017, בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור, יש לציין כי 7 מתוכן, המהוות כ-2.9% לא הגיעו לכדי סיום טיפול.

³ 13 תלונות ממשדר מבקר המדינה ותלונה אחת מהוועדה לפניות הציבור בכנסת.

**התפלגות התלונות באחוזים לפי נושאים
ויחידות מטפלות לשנת 2017**



25% - הכנסות העירייה כולל אישורים לטאבו	22% - חברה כלכלית כולל חנייה ופיקוח עירוני
11% - איכות הסביבה כולל גינון ועבודות ציבוריות	10% - תנועה
6% - גורמים חיצוניים	5% - חינוך
4% - הנדסה כולל חשמל	3% - משאבי אנוש כולל שכר וועד עובדים
3% - עמותת מלב"י	2% - תרבות כולל תנועות נוער וספורט
1% - גזברות כולל תביעות ביטוחיות	2% - דוברות
1% - רווחה	1% - רכש (מכרזים)
1% - נושאים שונים	1% - מועצה דתית
1% - מפעל המים	0.5% - מוקד עירוני
0.5% - שיטור עירוני	

4.3 זמני הטיפול בתלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2017⁴:

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
	4	6	48	הכנסות העירייה כולל: אישורים לטאבו
	9	12	30	חברה כלכלית כולל: חנייה; הפיקוח עירוני
	3	8	16	איכות הסביבה כולל: גינון; עבודות ציבוריות
	5	7	10	תנועה
	3	5	6	גורמים חיצוניים ⁵
		3	2	חינוך
	5	1	3	הנדסה כולל: חשמל
		6	2	משאבי אנוש כולל: שכר; ועד עובדים
		1	6	עמותות מלב"י
		1	5	תרבות כולל: תנועות נוער; ספורט
	3		2	דוברות העירייה
		2		גזברות כולל: תביעות ביטוחיות
	1		1	מועצה דתית
		1	1	מפעל המים
	2			נושאים שונים
		2		רווחה
		2		רכש (מכרזים)
		1	2	מוקד עירוני
	1			שיטור עירוני

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.
3. הטיפול ב-7 תלונות שהוגשו במהלך שנת 2017 לא הסתיים נכון למועד פרסום דוח זה.

⁴ הנתונים בטבלה זו כוללים את התלונות שהטיפול בהן הסתיים.

⁵ 13 תלונות ממשד מבקר המדינה ותלונה אחת מהוועדה לפניית הציבור בכנסת.

4.4 פירוט השינויים בשנת 2017 לעומת שנת 2016:

מספר התלונות שעלה/ירד	סה"כ		במסירה/פגישה במכתב/בפקס		טלפוניות		e-mail		שנה אגף/מחלקה
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	
+21	60	39	7	5	5	4	48	30	הכנסות עירייה; תביעות ביטוח
+9	52	43	7	8	1	5	44	30	חברה כלכלית- רשות החנייה ופיקוח עירוני
-	27	27	5	7	2	1	20	18	איכות הסביבה כולל גינון
+8	32	24	10	5	1	2	21	18	הנדסה כולל תנועה
+8	14	6	1	1	-	-	13	5	תלונות מגורמים חיצוניים ⁶
-2	12	14	2	1	-	-	10	13	חינוך
+4	6	2	1	-	-	-	5	2	תרבות, נוער וספורט
-3	2	5	-	-	-	1	2	4	מפעל המים ותאגיד הביוב
+6	28	22	5	3	5	1	18	18	נושאים שונים ⁷
+2	2	-	1	-	-	-	1	-	רווחה
+53	235	182	39	30	14	14	182	138	סה"כ

ממצאים אלה מצביעים:

בשנת 2017 התקבלו 53 תלונות יותר מאשר בשנת 2016 כך שסך מספר התלונות עלה בכ-29% לעומת שנת 2016.

ניתוח הסיבות לעלייה בכמות התלונות מצביע על עלייה נקודתית במספר התלונות שהוגשו על אגף הכנסות העירייה (+25) שנבעו מהחלפת תוכנה למתן אישורים על היעדר חובות (אישור לטאבו), עלייה במספר התלונות על מחלקת תחבורה וועדת תנועה, ללא מאפיין אחיד (+13), עלייה של תלונות על רשות החנייה שכולן ערעורים על דוח חנייה (+8) ועלייה במספר התלונות שהתקבלו מטעם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (+8), גם הן, ללא מאפיין אחיד.

בנוסף, פרט ל-235 תלונות שהתקבלו בשנת 2017, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 90 תלונות נוספות, 44 פניות פחות מאשר בשנת 2016, בה התקבלו 134 פניות, משמע מדובר **בירידה**

⁶ תלונות מנציב תלונות הציבור (משרד מבקר המדינה) ומהוועדה לפניות הציבור בכנסת.
⁷ כולל משאבי אנוש ושכר; פארק עירוני; רכש; דוברות העירייה; מועצה דתית; רווחה; עמותת מלביי ונושאים שונים.

של 33%. לאחר בחינה הוחלט להעבירן לטיפול אגף שרות וקהילה מכיוון שאלה היו תלונות ראשוניות והממונה על תלונות הציבור, כאמור, לא מטפל בהן, על פי הגדרות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

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

5. פירוט התלונות לפי אגפים ומחלקות:

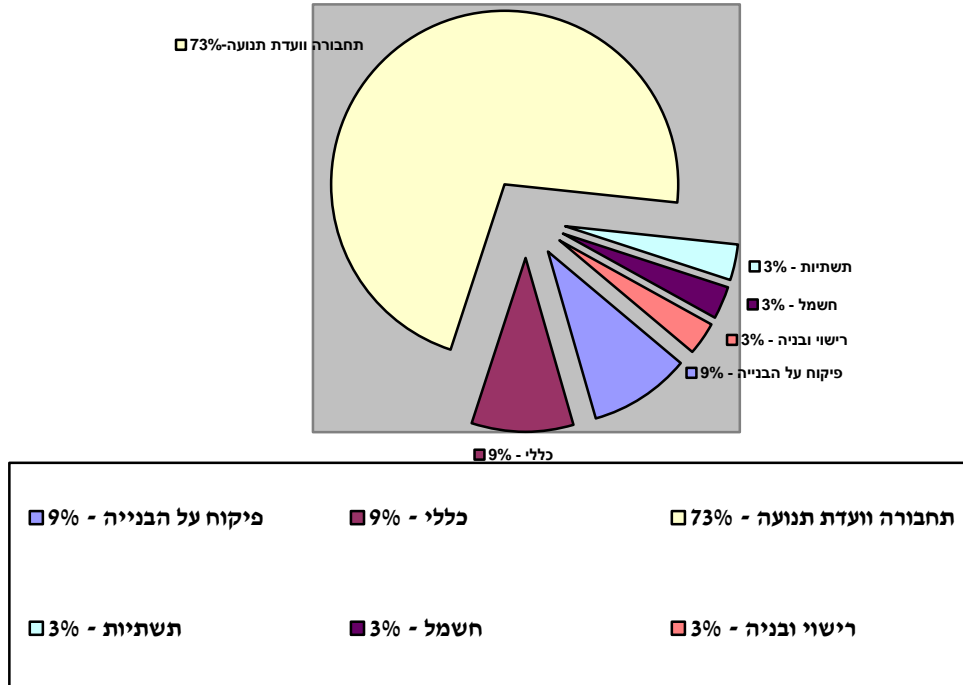
להלן התפלגות התלונות במחלקות אגף ההנדסה:

המחלקה/נושא	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	במשרד	סה"כ	באחוזים
תשלום על בנייה	1				1	
סה"כ רישוי ובניה	1				1	3%
חריגות בנייה	2		1		3	
סה"כ פיקוח על הבניה	2		1		3	9%
פגיעה בצובר גז תת קרקעי				1	1	
סה"כ תשתיות				1	1	3%
תאורת רחוב				1	1	
סה"כ חשמל				1	1	3%
צומת מסוכנת	2				2	
מצב קשה של התחנה המרכזית			1		1	
תמרורים	1	1	3		5	
חניית נכים	5		3		8	
התקנת מראה פנורמית	1				1	
הסדרי תחבורה וחנייה	5		1		6	
סה"כ תחבורה וועדת תנועה	14	1	8		23	73%
רישוי עסקים	1				1	
סגירת הכניסה הראשית לעיר	1				1	
אי קבלת מידע על הפסקת מים	1				1	
כללי	3				3	9%
מהסה"כ	20	1	9	2	32	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על אגף הנדסה מבין כלל התלונות בשנת 2017, עלה ב-0.43%, ומסתכם בעלייה של 8 תלונות (32 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 24 מתוך 182 בשנת 2016).

התפלגות התלונות באגף הנדסה לפי מחלקות

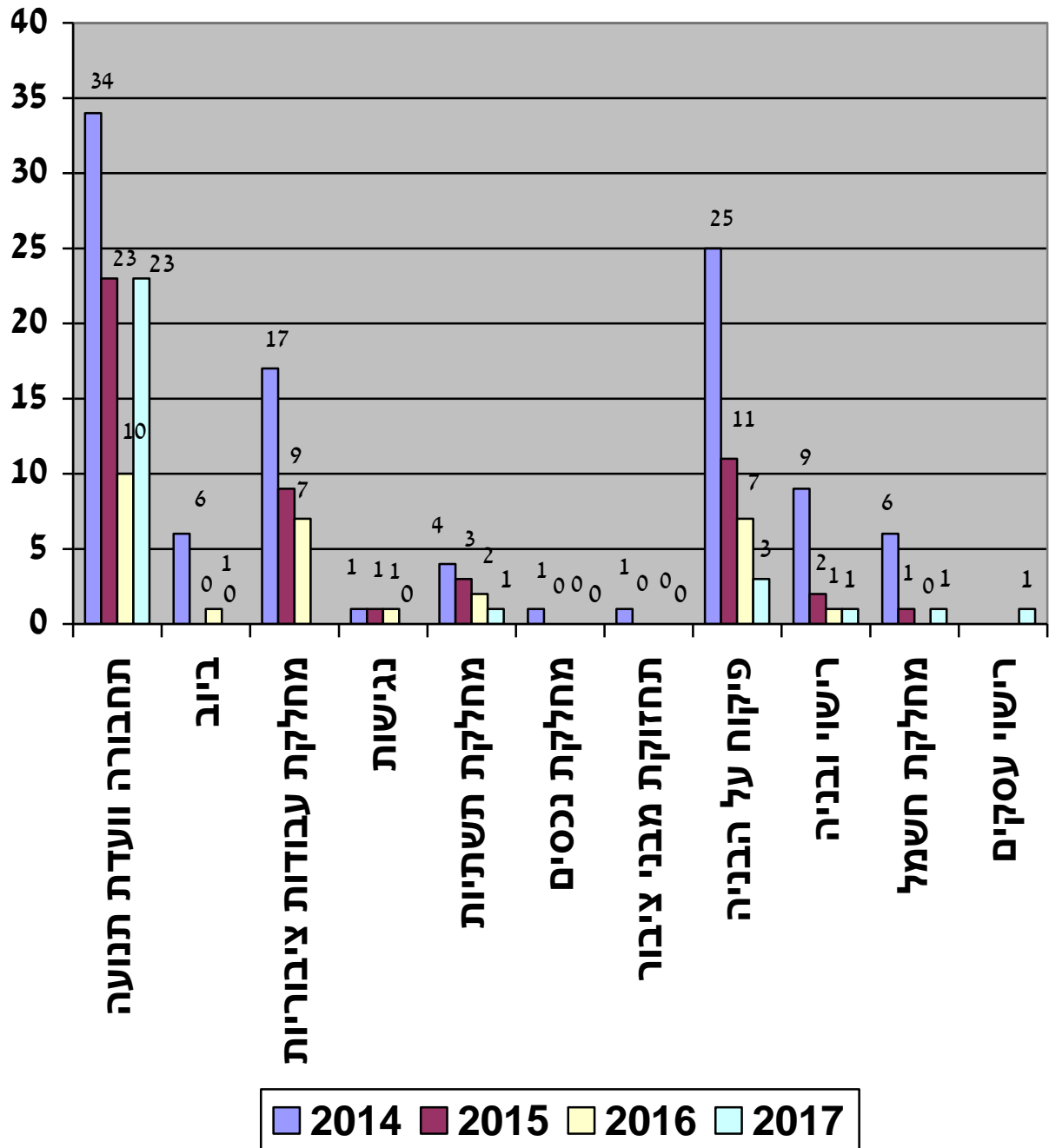


להלן דוגמאות לתלונות על אגף הנדסה (מתוך 32 תלונות):

1. תלונות על חריגות בנייה;
2. תלונות על חניות נכים;
3. תלונות על שינויי תמרורים, התקנת מראה פנורמית, הסדרי תחבורה;
4. תלונה על ביטול חניות;
5. תלונה על תאורת רחוב;
6. תלונה על רישוי עסקים;
7. תלונה על פגיעה בצובר גז תת קרקעי.

יש לציין כי בשנת 2016 בוצע שינוי ארגוני כשמחלקת עבודות ציבוריות עברה מאגף הנדסה לאגף איכות הסביבה ומחלקת רישוי עסקים עברה מאגף איכות הסביבה לאגף הנדסה.

התפלגות התלונות באגף הנדסה בשנים 2014-2017



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

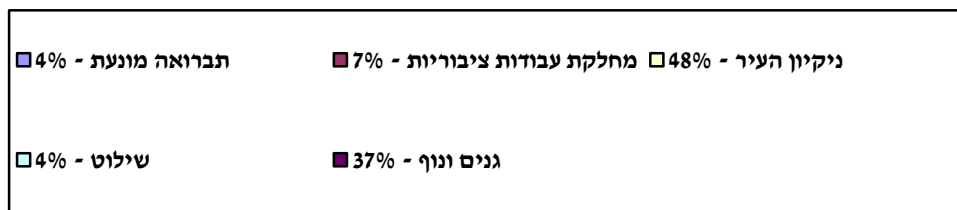
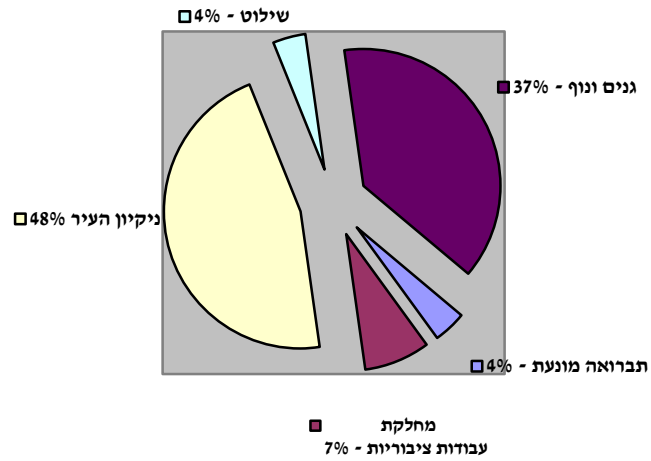
להלן התפלגות התלונות לגבי מחלקות אגף איכות הסביבה:

המחלקה	e-mail	טלפונית	מכתב/פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
פינוי אשפה לקוי	3		2		5	
רכב ניקיון	3				3	
תאונה עם משאית איסוף אשפה	1				1	
שבירת פח אשפה	1		1	1	3	
היעלמות פח אשפה	1				1	
סה"כ ניקיון	9		3	1	13	48%
מפגעי תברואה	1				1	
סה"כ תברואה מונעת	1				1	4%
שילוט	1				1	
סה"כ שילוט	1				1	4%
גינון לקוי	4	1			5	
גידום עצים	3	1			4	
החלפת חול	1				1	
סה"כ גנים ונוף	8	2			10	37%
חדירת שורשים	1		1		2	
סה"כ עבודות ציבוריות	1		1		2	7%
סה"כ	20	2	4	1	27	100%
						11% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על אגף איכות הסביבה מבין כלל התלונות בשנת 2017, ירד ב-3.7%, על אף, שאין שינוי במספר התלונות (27 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 27 מתוך 182 בשנת 2016).

התפלגות התלונות באגף איכות הסביבה לפי המחלקות



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

1. תלונות על אי פינוי אשפה;
2. תלונות על שבירת פחי אשפה;
3. בקשות לגיזום עצים;
4. תלונה על אכיפת שילוט;
5. תלונות על רכבי פינוי ואיסוף אשפה;
6. תלונות על חדירת שורשים לצנרת וניקוז;
7. תלונה על אי החלפת חול.

חברה כלכלית:

הנושא	e-mail	טלפון	מכתב/פקס	במסירה אישית/פגישה	סה"כ	באחוזים
אי פינוי מכולה באזור התעשייה			1		1	100%
סה"כ			1		1	100%
						0.04% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על החברה הכלכלית מבין כלל התלונות בשנת 2017, ירד ב-1.2%, ומסתכם בירידה של 2 תלונות (1 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 3 מתוך 182 בשנת 2016).

להלן פירוט התלונה על החברה הכלכלית:

1. תלונה על אי פינוי מכולת אשפה באזור התעשייה.

רשות החנייה והפיקוח העירוני:

להלן התפלגות התלונות לגבי רשות החנייה והפיקוח העירוני:

הנושא	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	בפגישה אישית	סה"כ	באחוזים
ערעור על דוח חנייה	29	1	3		33	
קבלת תו תושב	1				1	
הסרת עיקול מהבנק	2				2	
בעיית חניה לרכב נכה	1				1	
אי קבלת מכתב על ביטול דוח חנייה	1				1	
תלונה על פקח שנתן דוח חנייה	1				1	
תלונה על הליך גבייה על דוח שלא התקבל	1				1	
סה"כ רשות החנייה	36	1	3		40	100% המהווה 78% מהיחידה
הנושא	e-mail	טלפוניות	מכתב/פקס	בפגישה אישית	סה"כ	באחוזים
תלונה על אורוות סוסים בחצר בית	1				1	
ערעור על קנס על השלכת פסולת	4		1		5	
פינוי אסבסט	1				1	
רעש רב			1	1	2	
תלונה על לכלוך	2				2	
סה"כ פיקוח עירוני	8		2	1	11	100% המהווים 22% מהיחידה
סה"כ	44	1	5	1	51	100% מהסה"כ 22%

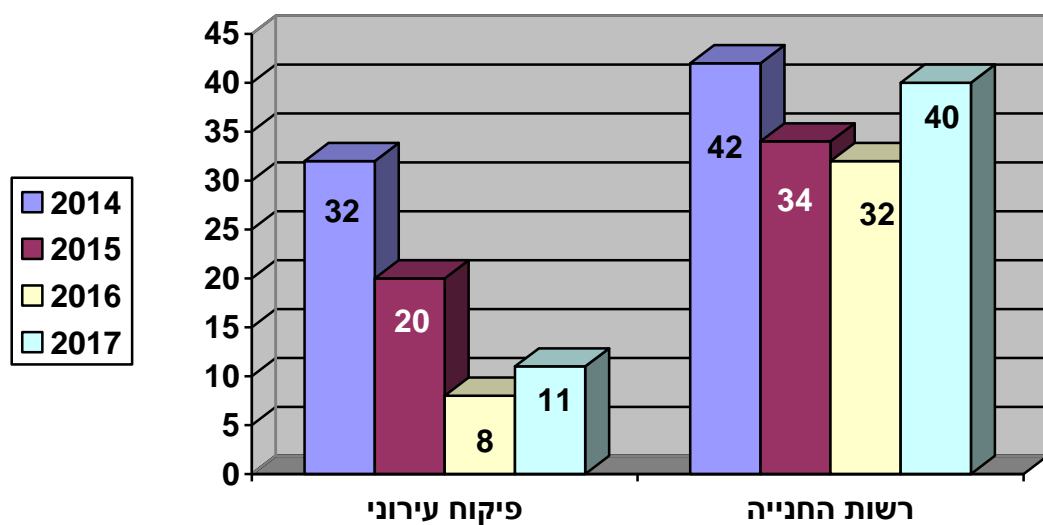
מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני מבין כלל התלונות בשנת 2017, ירד ב-0.02%, ומסתכם בעלייה של 11 תלונות (51 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 40 מתוך 182 בשנת 2016).

להלן דוגמאות לתלונות על רשות החנייה והפיקוח העירוני (מתוך 51 תלונות):

1. ערעורים לביטול דוח חניה;
2. תלונה על הליך גבייה בגין קנס שלא התקבל;
3. תלונה על הסרת עיקול מהבנק;
4. תלונה על דוח שגדל מאוד;
5. תלונה על אי קבלת מכתב המאשר ביטול דוח;
6. תלונה על בעיית חנייה לרכב נכה;
7. ערעורים לביטול קנס אשפה;
8. ערעור על קבלת דוח בגין גרימת רעש;
9. תלונה על אורווה בחצר של שכנים;
10. תלונה על דוח פינוי אסבסט;
11. תלונה על לכלוך מסופרמרקט.

כמות התלונות ברשות החנייה ובפיקוח העירוני בשנים: 2014-2017



מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על אגף תרבות, נוער וספורט מבין כלל התלונות בשנת 2017, עלה ב-1.47%, ומסתכם בעלייה של 4 תלונות (6 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 2 מתוך 182 בשנת 2016).

להלן דוגמאות לתלונות על אגף תרבות, נוער וספורט (מתוך 6 תלונות):

1. פיקוח על תנועות נוער;
2. מחסור במחשבים בספריית המבוגרים;
3. חיובים בגין עסקה שלא בוצעה בגין חוג;
4. אי קבלת הנחת תושב במתחם הגול טיים.

אגף חינוך:

להלן התפלגות התלונות לגבי אגף החינוך:

המחלקה	e-mail	טלפון	מכתב/ פקס	פגישה אישית	סה"כ	באחוזים
גני ילדים	9		1		10	84%
בתי ספר	2				2	16%
סה"כ	11		1		12	100%

מהממצאים העיקריים עולה:

1. חלקן היחסי של התלונות המשוייכות לאגף החינוך מבין כלל התלונות בשנת 2017, ירד ב-2.57%, ומסתכם בירידה של 2 תלונות (12 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 14 מתוך 182 בשנת 2016).
2. מספר התלונות על מחלקת גני ילדים מהוות 83% מסך התלונות על אגף החינוך, כשבשנת 2016, התלונות על מחלקת גני ילדים היוו 36%.

להלן דוגמאות לתלונות על אגף חינוך (מתוך 12 תלונות):

1. תלונה על רישום באינטרנט לגן ילדים;
2. תלונה על מעבר ילד לבית ספר אחר ללא הודעה לאב (הורים גרושים);
3. תלונה על התנהלות בית ספר יסודי בנוגע לתלמיד;

4. תלונה על ליקויים בגן ילדים ;
5. תלונה על אי מתן הנחה להורים לתאומים ולשלישיות ;
6. תלונה על שיבוץ ילדה לגן ילדים ;
7. תלונה על סכנה בשיפוץ 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, שכר, ועד עובדים	5	-	2	1	8	3%
רכש (מכרזים)	2	-	-	-	2	1%
עמותת מלב"י	1	4	2	-	7	3%
דוברות העירייה	5	-	-	-	5	2%
רווחה	1	-	1	-	2	1%
נושאים שונים	1	1	-	-	2	1%
מוקד עירוני	1	-	-	-	1	0.5%
שיטור עירוני	1	-	-	-	1	0.5%
מועצה דתית	2	-	-	-	2	1%
מפעל המים	2	-	-	-	2	1%
סה"כ	21	5	5	1	32	14% מהסה"כ

מהממצאים העיקריים עולה:

חלקן היחסי של התלונות על היחידות האחרות מבין כלל התלונות בשנת 2017, ירד ב-0.67%, ומסתכם בעלייה של 6 תלונות (32 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 26 מתוך 182 בשנת 2016).

להלן דוגמאות לגבי תלונות על יחידות אחרות (מתוך 32 תלונות):

1. תלונה על פטור ממכרז של משרד עריכת דין שעובד עם העירייה;
2. תלונה על תקינות הליך במכרז פומבי;
3. תלונה על תפקוד אגף הרווחה;
4. תלונה על התנהלות לא תקינה בסניף כפר סבא של עמותת מלב"י;

5. תלונה על מחירים גבוהים בסניף כפר סבא של עמותת מלב"י ;
6. תלונה על הלנת שכר ;
7. תלונה על טיפול לקוי במוקד העירוני ;
8. תלונה על הפצה מאוחרת של חוברת זמן איכות ;
9. תלונה על אי מענה טלפוני במחלקת שכר ;
10. תלונה על תו זהב לחנייה ;
11. תלונה על משגיח כשרות ;
12. תלונה על צורך בשיפוץ מקווה.

להלן 2 התלונות על מפעל המים :

1. תלונה על דליפות מים מתמשכות ;
2. תלונה על אי מוכנות מפעל המים להסב דירה מעסקים למגורים ;

מפעל המים אינו נכלל בין היחידות המבוקרות בידי מבקר העירייה על פי חוק. הטיפול בתלונות על מפעל המים 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 2017 :

הגורם החיצוני הפונה	e-mail	בכתב בפקס	סה"כ	באחוזים
תלונות ממבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור	12	1	13	93%
ועדה לפניית ציבור בכנסת	1		1	7%
סה"כ	13	1	14	6% מהסה"כ

מהמצאים העיקריים עולה :

חלקן היחסי של התלונות אשר הגיעו מגורמים חיצוניים מבין כלל התלונות בשנת 2017, עלה ב-2.69%, ומסתכם בעלייה של 8 תלונות (14 מתוך 235 בשנת 2017 לעומת 6 מתוך 182 בשנת 2016).

להלן פירוט התלונות מגורמים חיצוניים (14 תלונות):

מבקר המדינה - נציבות תלונות הציבור (13 תלונות):

1. תלונה על מעקלים שנשלחו מעיריית כפר סבא, בנוגע לדוחות חנייה;
2. תלונה על דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב ושרות לקוי;
3. תלונה על אי מתן מענה לבקשתו לביטול דוח חנייה מה-19.10.14;
4. תלונה על העסקת יועץ משפטי חיצוני;
5. תלונה על בעיות חנייה ברחוב אנה פרנק;
6. תלונה על כך שהעירייה הזניחה את הטיפול בדרך הגישה אל מקלט ציבורי;
7. תלונה על רישום לגן ילדים;
8. תלונה על אי טיפול במפגע רעש ממפוחי עלים;
9. תלונה על נזק לרכב;
10. תלונה על בעיית חנייה ליד תיכון אורט שפירא;
11. תלונה על מקווה נשים;
12. תלונה על עקיצות יתושים;
13. תלונה בעניין התחדשות עירונית והסדרי חנייה ברחוב ששת הימים-גורדון-הפרדס.

ועדה לפניית הציבור בכנסת (תלונה אחת):

1. תשלום מיסי ארנונה גבוהים.

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

נספח

נספח א'

להלן, פירוט התלונות של 4 האגפים/מחלקות הגורמים לעלייה במספר התלונות:

אגף הכנסות:

1. קבלת אישור ממח' הארנונה לשם קבלת תו אזורי מרשות החנייה – מטעם: גב' ח' כ'.
2. תלונה על שירות לקוי במחלקת הארנונה – מטעם: מר י' ש'.
3. הנחת נכה בארנונה – מטעם: מר מ' י'.
4. אי שליחת שובר תשלום ארנונה על הארכת הסכם חוזרה שכירות – מטעם: גב' י' ב'.
5. יתרת זכות בחשבון הארנונה והחזרת כספים – מטעם: גב' א' ב'.
6. אי שליחת שוברי תשלום – מטעם: גב' מ' א' מחברת א' ט'.
7. חשבונות ארנונה לחודשים ינואר-פברואר 2017 - חנות ברחוב ויצמן – מטעם: עו"ד ע' ג'..
8. דרישת חוב – מטעם: מר ד' ב' א'.
9. הודעת תשלום ארנונה שלא הגיעה – מטעם: גב' א' ומר ד' ג'.
10. גבייה ללא ידיעה מכרטיס האשראי – מטעם: גב' ת' פ'.
11. חוב שלא קיים – מטעם: גב' ע' פ'.
12. תלונה חוזרת - על שירות לקוי במחלקת הארנונה – מטעם: מר י' ש'.
13. התעניינות בנושא השטחים בבית – מטעם: גב' ד' ז'.
14. החזר כספי עבור ארנונה ששולמה מראש לשנה – מטעם: גב' ל' כ'.
15. ארנונה על השטחים הציבוריים בבית אבות – מטעם: גב' ח' א' ב'.
16. בקשה לשליחת חשבונית למייל – מטעם: גב' ח' ר'.
17. בעיה בשליחת חשבון הארנונה – מטעם: מר ח' ג'.
18. שירות לקוי במחלקת הגבייה – מטעם: גב' ע' א'.
19. תלונה בדבר אי קבלת חשבונות ארנונה – מטעם: מר ד' ל'.
20. אי קבלת הנחת גמלאי – מטעם: גב' ר' ב'.
21. אי מענה טלפוני לבירור קבלת מסמכים שנשלחו בפקס – מטעם: גב' נ' ג'.
22. חובותיו של א' ה', משנת 2012 לעיריית כפר סבא – מטעם: מר א' י'.
23. קבלת החזר של כ-600 ₪ – מטעם: גב' ל' ש'.
24. התנהגות לקויה בהחזר כספי עבור ארנונה ששולמה מראש – מטעם: גב' נ' א'.
25. בקשה לזיכוי ארנונה בגין נכס בשיפוץ - - מטעם: גב' ב' א' ק'.
26. אי משלוח הודעות תשלום ארנונה – מטעם: מר ד' ב'.
27. תלונה למח' השומה על שיפוץ ובנייה – מטעם: גב' ש' ת'.
28. חובות ארנונה לעירייה – מטעם: מר א' צ'.
29. חיובי ארנונה – מטעם: מר א' ש'.
30. אי שליחת אישור או קבלה על תשלום ארנונה – מטעם: מר ד' פ'.
31. אי משלוח הודעות תשלום ארנונה – מטעם: ד' ב'.
32. אישור תשלום על ארנונה ששולמה – מטעם: ד"ר י' ק'.
33. דיסאינפורמציה וקצרים בתקשורת מול ארנונה במעבר דירה – מטעם: ד"ר י' ק'.
34. עלייה במחיר הארנונה – מטעם: גב' מ' ס'.

35. מדידות לארנונה – מטעם : גבי א' ומר ש' א' מרח' התחיה.../2 .
36. שובר לתשלום ארנונה – מטעם : מר ח' ל'.
37. עדכון גודל דירה - תזכורת שלישית – מטעם : מר י' ע'.
38. היעדר תפקוד במח' הארנונה - אי מענה לפקסים – מטעם : ד"ר ד' פ'.
39. אי קבלת אישור תשלום למרות פניות רבות – מטעם : גבי א' ל'.
40. אי קבלת שוברי ארנונה – מטעם : גבי י' ל'.
41. שליחת שוברי תשלום ארנונה – מטעם : מר א' ו'.
42. העברת שם משלם בחשבון הארנונה לאחר סיום חוזה השכירות – מטעם : מר ר' ו'.
43. שליחת אישור עבור מפעל המים כפר סבא – מטעם : מר ע' ה'.
44. אישור היעדר קבלת הנחה/היעדר אחזקת נכס – מטעם : מר צ' א'.
45. תלונה בנוגע למבנה ללא היתר בחצר הבניין שמשלם עליו ארנונה - שואל האם יכול להשכיר אותו – מטעם : מר ש' מ'.
46. תלונה בנוגע להחזר תשלומים ששולמו בכרטיס אשראי במקום שיקים דחויים שניתנו על חוב – מטעם : מר י' ג'.

אישורים לטאבו:

1. הנפקת אישורי עירייה – מטעם : גבי ש' ב' ס'.
2. קבלת אישור לטאבו - הגשת השגה על דירה – מטעם : מר י' וגבי פ' ש'.
3. אי קבלת אישור לטאבו – מטעם : מר מ' ג'.
4. קבלת אישור לטאבו – מטעם : גבי ג' נ'.
5. בקשה לאישור ארנונה לטאבו – מטעם : משפ' כ'.
6. השלמת רישום בטאבו – מטעם : גבי ד' ה'.
7. תעודה על תשלום חובות לעירייה – מטעם : מר מ' נ'.
8. חוסר טיפול בעניין המצאת אישור לטאבו – מטעם : גבי ש' ומר י' י'.
9. קבלת אישורים לטאבו – מטעם : עו"ד ע' י'.
10. עיכוב בחתימה על אישורי עירייה – מטעם : מר י' ש'.
11. אישורי עירייה לטאבו – מטעם : עו"ד י' א'.
12. קבלת אישור לטאבו – מטעם : מר נ' ו'.

רשות החנייה:

1. הליך גביה על דוח חנייה שלא התקבל לעולם – מטעם : מר ע' וגבי א' ז'.
2. ערעור על דוח חנייה – מטעם : גבי ת' מ'.
3. ערעור על דוח חניית נכה – מטעם : מר צ' כ'.
4. דוח חנייה – מטעם : מר א' ס'.
5. הסרת עיקול בנק הפועלים – מטעם : גבי מ' ב' א'.
6. בקשה לביטול דוח חנייה – מטעם : גבי א' ק'.
7. ערעור על דוח חנייה – מטעם : גבי ל' ח'.
8. דוח חנייה – מטעם : מר מ' נ'.
9. ערעור על דוח חנייה – מטעם : גבי ש' נ'.
10. ערעור על דוח חנייה – מטעם : מר א' ס'.
11. ערעור על דוח חנייה – מטעם : גבי ת' א'.
12. סיום טיפול והודעת תשלום קנס – מטעם : מר ג' פ'.

13. ערעור על דוח חנייה ומצוקת חנייה ברחוב אנה פרנק – מטעם: מר ש' ס'.
14. ערעור על דוח חנייה – מטעם: מר י' י'.
15. ערעור על 2 דוחות חנייה – מטעם: גב' ע' כ'.
16. בקשה לביטול דוח חנייה – מטעם: גב' ס' ד'.
17. חברת "לקט ישראל" - דוחות חנייה – מטעם: גב' ו' י'.
18. ערעור על דוח חנייה שלא טופל על ידי רשות החנייה – מטעם: גב' ה' י'.
19. ערעור על דוחות חנייה – מטעם: גב' ק' כ'.
20. ערעור על דוחות חנייה – מטעם: מר א' א'.
21. דוח חנייה – מטעם: מר ח' ק'.
22. דוח פעוט שתפח לממדים עצומים – מטעם: גב' ד' א'.
23. אי קבלת מכתב ביטול על דוח חנייה – מטעם: מר מ' ג'.
24. דוחות חנייה – מטעם: עו"ד ס' ע' בשם ה' א'.
25. דוח חנייה משנת 2014 – מטעם: מר ב' ל'.
26. בקשה לקבלת תו תושב לרכב – מטעם: מר מ' ח'.
27. ערעור על דוח חנייה במדרכה אפורה – מטעם: גב' נ' א'.
28. ערעור על דוח חנייה ברחבה ללא שילוט – מטעם: מר א'.
29. בעיות חנייה לרכב נכה ברחוב ויצמן ליד מרכז אהרוני – מטעם: מר א' ג'.
30. ביטול דוחות חנייה לפני עיקול – מטעם: עו"ד ר' א'-א' ש'.
31. ערעור על דוח חנייה – מטעם: גב' ח' א'.
32. ערעור על דוח חנייה - מטעם ה' ח'.
33. ערעור על דוח חנייה – מטעם: ע' ו'.
34. דוח חנייה ובעיה חמורה בנושא חנייה באזור 2 – מטעם: גב' ח' כ'.
35. ערעור על דוח חנייה – מטעם: גב' י' ש'.
36. ערעור על דוח חנייה – מטעם: מר ל' י'.
37. ערעור על דוחות חנייה – מטעם: מר א' פ'.
38. תלונה על הפקח צ' מ' על כך שנתן דוח חנייה – מטעם: גב' ש' מ'.
39. ערעור על דוח חנייה – מטעם: מר א' ב' א'.

ועדת תנועה ומח' תחבורה:

1. צומת המהווה סיכון חמור לבטיחות ציבור הנהגים והולכי הרגל - מטעם: מר י' ג'.
2. חניית נכים ללא שימוש ברחוב גבעולים - מטעם: מר ד' ב'.
3. התקנת מראה פנורמית - מטעם: מר א' ד'.
4. מצבה הקשה של תחנה מרכזית אגד כפר סבא - אלברט חברוני
5. תלונה על אגף התנועה והחנייה - חניות שבוטלו ברחוב המנופים - מטעם: גב' ד' ש'.
6. אי קיום אישור ועדת התנועה על סימון מעטפה בכניסה לחנייה - מטעם: מר ד' צ'.
7. צמצום חניות נכים בעיר - מטעם: גב' י' מ'.
8. שני תמרורים שונים באותו רחוב במרחק של כ-50 מטר הגורמים לבלבול ואי הבנה בהסדרי התנועה - מטעם: גב' ע' י'.
9. חניות נכים ברחוב אהרונוביץ - מטעם: מר א' מ'.
10. מיקום מתקני מחזור בעיר ובזבוז מקומות חנייה עקב כך - מטעם: מר א' מ'.
11. אי הסכמה לנציג ציבור בוועדת תנועה – מטעם: מר א' מ'.

12. בעיות תחבורה וחניה ברחוב רוטשילד 72 – מטעם: מר א' מ'.
13. חניית נכה שמורה ברחוב אהרונוביץ' 3 - מטעם: מר א' מ'.
14. מחיקת חניית נכים ברחוב אהרונוביץ' 18 - מטעם: א' מ'.
15. צומת הרחובות רופין - הגבורות - סכנת נפשות - מטעם: מר י' ה'.
16. תמרור איסור חנייה ברחוב ירושלים - מטעם: מר ר' ק'.
17. הסרת חניית נכים - מטעם: גבי א' ל'.
18. התייחסות פוגענית מצידה של הילן דהרי - מטעם: מר א' ק'.
19. חניות נכים ברחוב אהרונוביץ' - מטעם: מר ז' ב'.
20. פנייה למוקד בנוגע לרחוב המייסדים 12 - הקצאה של חלק מחנייה שמורה לחניית נכה - מטעם: מר א' ה'.
21. שכן שחוסם באופן קבוע את הגישה לפח האשפה על ידי החניית מכוניתו בצמוד לשער הפח - מטעם: מר א' ג'.
22. הסדרי תנועה ברחוב נחליאלי - מטעם: מר א' ש'.
23. מתווה חנייה - רחוב בן גוריון 6 - מטעם: גבי א' כ'-ג'.

מבקר המדינה ונציב תלונות ציבור והוועדה לפניות הציבור בכנסת:

1. תלונה על מעקלים שנשלחו מעיריית כפר סבא, בנוגע לדוחות חנייה - מטעם: מר ד' ע'.
2. העסקת יועץ משפטי חיצוני - משרד ה' מ' - בהמשך לתלונה מטעם: מר ד' ע'.
3. דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב ושרות לקוי - מטעם: גבי ת' ח'.
4. תלונה בנוגע לאי מתן מענה לבקשתו לביטול דוח חנייה מה-14.10.19 - מטעם: מר י' כ'.
5. בעיות חנייה ברחוב אנה פרנק - מטעם: מר ש' ס' בשם גבי מ' ל'.
6. תלונה שהעירייה הזניחה את הטיפול בדרך הגישה למקלט ציבורי מס'.. - מטעם: מר י' י'.
7. רישום לגן ילדים - מטעם: מר א' ס'.
8. אי טיפול במפגע רעש ממפוחי עלים - מטעם: גבי ר' ר'.
9. נזק לרכב - מטעם: גבי ל' ד'.
10. בעיית חנייה ליד תיכון אורט שפירא - מטעם: גבי צ' ב'.
11. מקווה נשים ברחוב קפלן - מטעם: גבי א' ד' פ'.
12. עקיצות יתושים - מטעם: ד"ר ע' ב'.
13. תלונה בעניין התחדשות עירונית והסדרי חנייה ברחוב ששת הימים-גורדון-הפרדס - מטעם: גבי ב' פ'.
14. תשלום מיסי ארנונה גבוהים - תלונה לוועדה לפניות הציבור בכנסת - מטעם: מר ש' א'.