



הוד השרון

קהילה וטבע מאוחד

דוח הממונה על תלונות הציבור שנת 2024

רו"ח משה שטיגליץ

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

ה' בניסן תשפ"ה

3 באפריל 2025

לכבוד

מר אמיר כוכבי, ראש העירייה

חברי מועצת העיר

א.ג.נ.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הריני מתכבד בזאת להגיש לכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן - "החוק").

הדוח מסכם את פעילות הממונה בשנת 2024, לרבות הסקירה הכללית על הבסיס החוקי וכן נתונים ומידע בדבר התלונות שטופלו.

הממונה על תלונות הציבור ברשות מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ויחידותיה. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור. בנוסף, הוא משמש כלי בקרה על איכות עבודת הארגון ומאפשר לשפר את תפקודו וביצועיו.

במהלך שנת 2024 טופלו 115 תלונות.

ברצוני להודות למנהלי האגפים, מנהלי המחלקות ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה ומקווה שהדוח יסייע לארגון בתחום השירות לתושב.

אבקש להסב את תשומת ליבכם לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העיר בעניין הדוח השנתי בתוך חודשיים מיום הגשתו ולפרסומו באתר העירייה.

בכבוד רב ובברכה,

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר רועי תומר, מנכ"ל העירייה

מבוא

הגדרת תפקידו של הממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו מפורטות בחוק, שקובע כי על מועצת הרשות החובה למנותו. בהתאם לחוק, ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים רשאית המועצה למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות ובלבד שלא יהיה בעיסוקו כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

באמצעות התלונות, לומד הממונה על עבודת היום-יום של האגפים והמחלקות השונות והשפעתה על הארגון כולו. לאחר בחינת התלונה הממונה יכול להעביר לגורמים הרלוונטיים המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. בנוסף, הוא יכול להחליט כי המקרה מצדיק עריכת ביקורת.

סעיף 3 לחוק קובע כי במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

אופן הגשת תלונה



אפשרויות להגשת תלונה
המתלונן בעצמו או באמצעות עו"ד



מי רשאי להגיש תלונה?
כל אדם



על מה ניתן להתלונן?

המעשה או המחזל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט

וגם כאשר

מעשה או מחזל הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה

אופן הגשת התלונה

בהתאם לחוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בעל פה והיא תירשם על ידי הממונה ותיחתם על ידי הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת הפונה



בדואר



בדוא"ל

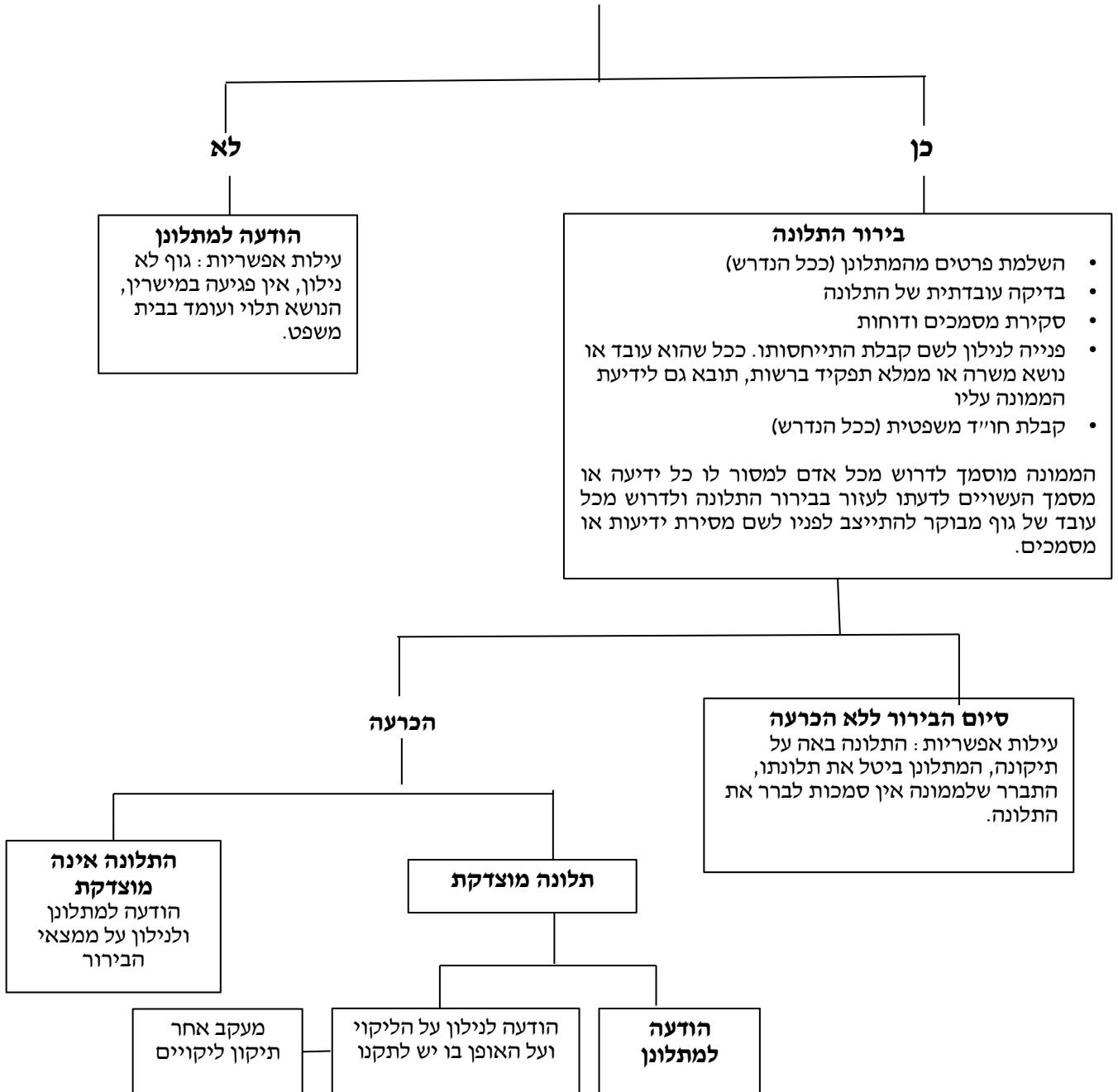


בטופס מקוון באתר העירייה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?



תוצאות הבירור

בהתאם לסעיף 11 לחוק, מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך;
- ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית, למעט המקרים הבאים:
 - התלונה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
 - החומר או הראיה עלולים לדעת הממונה לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 - גילוי החומר או הראיה יגרום לגילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

תלונות שאין לבררן

סעיף 7 לחוק קובע, כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי **חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]**.

זאת ועוד לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- א. תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור;
- ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים בעירייה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות באגפים והמחלקות השונות, יוגדר הדבר כ"פנייה". "פניות" אינן בתחום אחריות הממונה ויועברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים. "פניות" לא תשוקפנה בדוח ותהיינה במעקב על ידי הממונה.

דוח שנתי ופרסומו

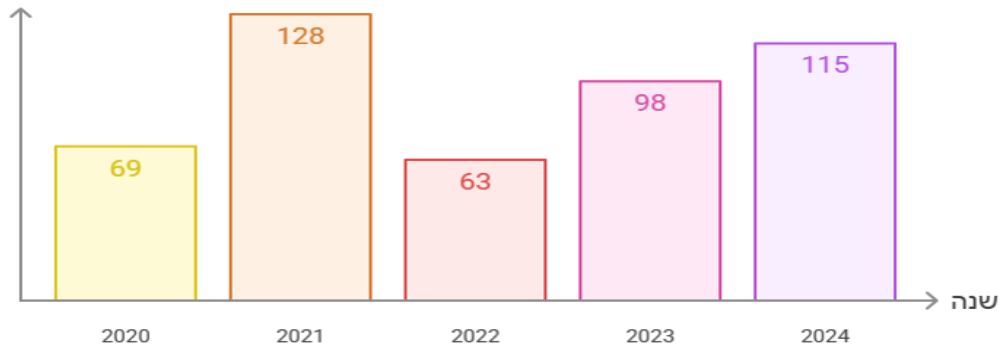
סעיף 15 לחוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

נתונים על התלונות לשנת 2024

התפלגות התלונות לפי שנים

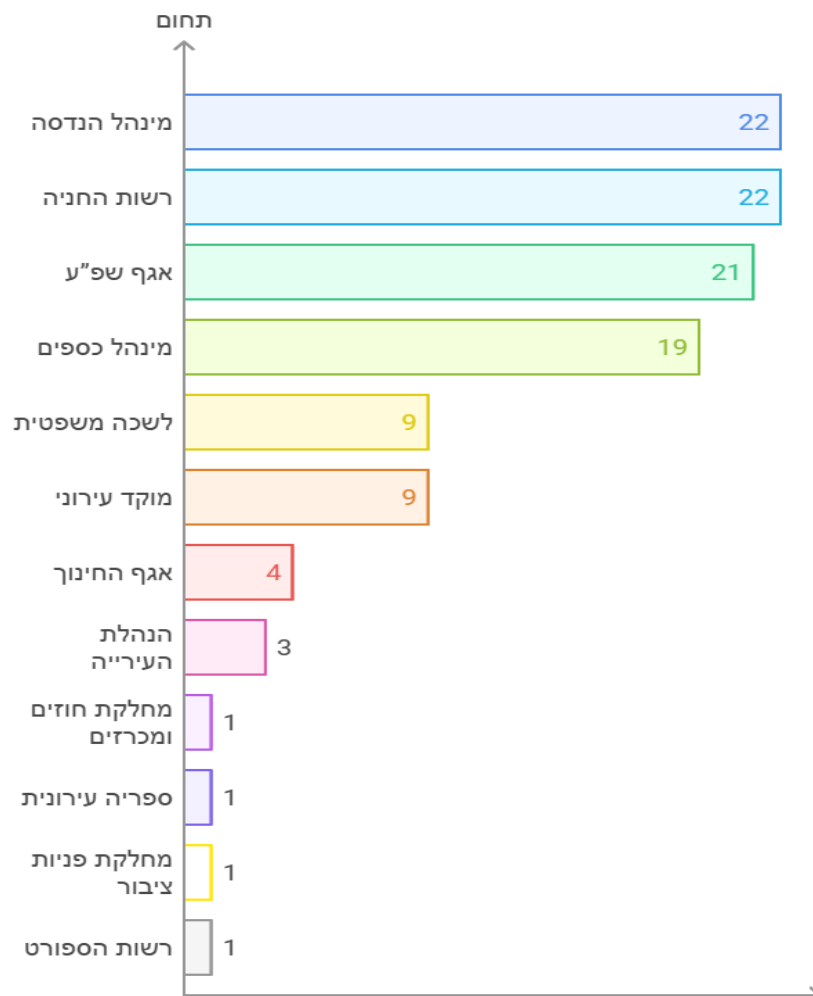
בין השנים 2023 ל-2024 נרשמה עלייה במספר התלונות שטופלו. בשנת 2023 טופלו 98 תלונות, בעוד שבשנת 2024 טופלו 115 תלונות, מדובר בעלייה של כ- 17% בשיעור התלונות לעומת השנה הקודמת. להלן מספר התלונות בכל שנה:

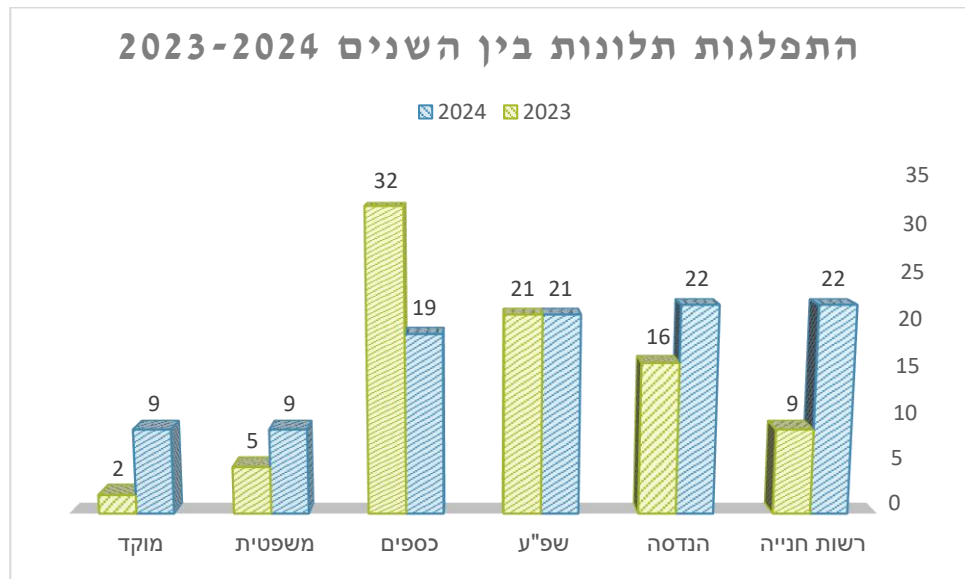
התפלגות תלונות לפי שנים



התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי תחומים:





1. מינהל הנדסה – 22 תלונות

- התלונות עסקו בנושאים שונים כגון אי קבלת מענה, עיכוב בטיפול בבקשות וטיפול במפגעים.
- **אגף רישוי ופיקוח על הבנייה 7 תלונות** - 2 תלונות בנושא אי קבלת מענה. 1 תלונה בנושא דחיית מועד צו חיפוש. 1 תלונה בנושא היתר לקמין עץ. 1 תלונה בנושא חריגה מהיתר. 1 תלונה בנושא אי אכיפת פסק דין. 1 תלונה בנושא אי מסירת חו"ד תחבורתית.
- **אגף תכנון 5 תלונות** – 2 תלונות בנושא אי קבלת מענה. 3 תלונות בנושא עיכוב משמעותי בטיפול בבקשות להיתר/תכנית מתאר.
- **מחלקת תנועה 4 תלונות** – 3 תלונות בנושא אי קבלת מענה. 1 תלונה בנושא הצבת פסי האטה בכביש סואן.
- **אגף תשתיות 4 תלונות** – 1 תלונה בנושא תאורת רחוב לקויה בשל כמות עמודי תאורה מזערית. 1 תלונה בנושא הסדרת פסי האטה. 1 תלונה בנושא השלכת פסולת קבלני עירייה. 1 תלונה בנושא אי טיפול במפגע.
- **מוקד הנדסה 2 תלונות** – 1 תלונה בנושא אי פינוי אשפת בניין. 1 תאורת רחוב לקויה עקב מנורות שרופות שלא הוחלפו.

2. שפ"ע 21 תלונות:

- רוב התלונות עסקו במפגעי ניקיון ורעש ואי קבלת מענה.
- **שפ"ע 5 תלונות** – 3 תלונות בנושא ניקיון, 1 תלונה בנושא אי קבלת מענה ו- 1 תלונה בנושא נפילת קווי תקשורת כתוצאה מגיזום עץ.
- **מחלקת תברואה 9 תלונות** – 4 תלונות בעניין התנהלות עובדי תברואה, 2 תלונות בנושא אי פינוי אשפה, 2 תלונות בנושא מפגעי רעש וזיהום, 1 תלונה בנושא אי קבלת מענה.



- **מחלקת רישוי עסקים 2 תלונות** - 1 תלונה בנושא מטרדי רעש כתוצאה מפריקה וטעינה במרכז מסחרי בשעות אסורות, 1 תלונה בנושא אי אכיפת עישון בבתי עסק בשטחים ציבוריים.
- **מחלקת פיקוח עירוני 4 תלונות** - 1 תלונה בנושא רעש מאתר פינוי בינוי בשעות הבוקר המוקדמות. 1 תלונה בנושא סירוב פקח עירוני להסרת מדבקות השבתה לרכב נכה. 1 תלונה בנושא איסוף פסולת ושברי זכוכיות מפעילות בית עסק. 1 תלונה בנושא אי אכיפת עישון בבתי עסק בשטחים ציבוריים.
- **מחלקת גנים ונוף 1 תלונה** בנושא אי השקיית גינה ציבורית וניקוייה ברחוב המעלה.

3. מינהל כספים 19 תלונות :

- **אגף הגבייה 15 תלונות** מרבית התלונות עסקו בהתנהלות האגף כדוגמת: קושי ביצירת קשר ישיר מול האגף, עיכוב במענה לפניית מקוונות, הזנת הנחות, תשלומים וגביית ריביות.
- **מחלקת שומה 3 תלונות** - 1 תלונה בנושא תיקון שטח קרקע. 1 תלונה בנושא רישום בעלויות שגוי בדירת מגורים במערכות העירייה. 1 תלונה בנושא התנהלות המחלקה בהגשת השגה.
- **אגף חשבות 1 תלונה** בנושא שכר.

4. ביטחון ואכיפה 2 תלונות :

- 1 תלונה בנושא אכיפת חניית משאיות במקום אסור והפרעה לסדר הציבורי במרכז מסחרי, 1 תלונה בנושא אי קבלת מענה.

5. רשות החנייה 22 תלונות :

- רוב התלונות שהוגשו עניינן באי קבלת מענה בשעות המענה הטלפוני ולפניות מקוונות, תקלות חוזרות ונשנות בהסבת דוחות באמצעות אתר העירייה, עיכוב בהמצאת תווי חניה, שירות לקוני ואכיפת דוחות חניה על אף שדרישת התשלום ו/או הקנס לא הומצאו לידי הנקנס.
- 11 תלונות** בנושא אי קבלת מענה. **4 תלונות** בנושא יחס מזלזל בקבלת קהל/מענה טלפוני. **3 תלונות** בנושא תקלה חוזרת בהסבת דוחות באתר העירייה. **3 תלונות** בנושא הטלת עיקול על אף אי המצאת הקנס לנקנס. **1 תלונה** בנושא סירוב לבקשת נקנס להישפט בטרם חלף מועד ההגשה.

מתוך 22 התלונות שהתקבלו 11 תלונות עניינן בהתנהלות נציגי רשות החניה כדוגמת: יחס שאינו שירותי, מתן מענה לקוי ולא מקצועי, חוסר מענה, ניתוק שיחות וזמן המתנה ארוך. יש לבחון את פעילות רשות החניה, זמני המענה ואופן ההתנהלות מול הפונים. כמו כן רצוי לבחון האם מצוי בידי הנציגים כלל הידע המקצועי אותו יש למסור לפונים במסגרת פנייתם.



6. **לשכה משפטית 9 תלונות:** 

התלונות שהתקבלו עסקו בנושאים שונים: 3 תלונות בנושא אי קבלת מענה. 3 תלונות בנושא אכיפת החלטות בית משפט/ועדת תכנון ובניה/ערר. 1 תלונה בנושא הטלת עיקול שלא כדין. 1 תלונה בעניין אכיפת חוק עזר עירוני.

7. **מוקד עירוני 9 תלונות:** 

רוב התלונות שהתקבלו עניינן בפניות מוקד בעיקר בנושא מפגעי לכלוך שבפועל לא טופלו ע"י הגורם הרלוונטי.

בשנה האחרונה קיבלנו מספר רב של פניות לעניין אופן הטיפול בפניות הנפתחות במוקד העירוני. במסגרת בחינת התלונות עלתה טענה מרכזית בדבר פתיחת פניות מוקד שנסגרות על אף שלא טופלו בפועל וזאת לאחר שהפונה קיבל הודעת עדכון אודות סיום הטיפול ע"י הגורם/האגף הרלוונטיים.

מומלץ כי בטרם סגירת הפנייה יודא נציג המוקד מול הגורם הרלוונטי כי הפנייה אכן טופלה והפונה יעודכן בהתאם ובאופן מפורט רק לאחר מכן.


8. **אגף החינוך 4 תלונות:** 

1 תלונה בנושא התנהלות אחראית הסעות. 1 תלונה בנושא התנהלות האגף לעניין סגירת בית ספר תל"י. 1 תלונה בנושא עיכוב בשיבוץ לגן עירייה. 1 תלונה בנושא התנהלות מחלקת בתי ספר יסודיים.

9. **לשכת ראש העיר/הנהלה 3 תלונות:** 

2 תלונות עניינן באי קבלת מענה ו-1 תלונה בנושא יצירת קשר עם חברי מועצה.

10. **ספריה עירונית: 1 תלונה** בנושא התנהלות עובד ספריה. 

11. **פניות ציבור: 1 תלונה** בנושא אי קבלת מענה בהתאם לחוק חופש המידע. 

12. **רשות הספורט: 1 תלונה** בנושא התנהלות רשות הספורט בשיבוץ מפעילים. 

13. **חוזים ומכרזים: 1 תלונה** בנושא סירוב המחלקה בקבלת מסמכי מכרז. 

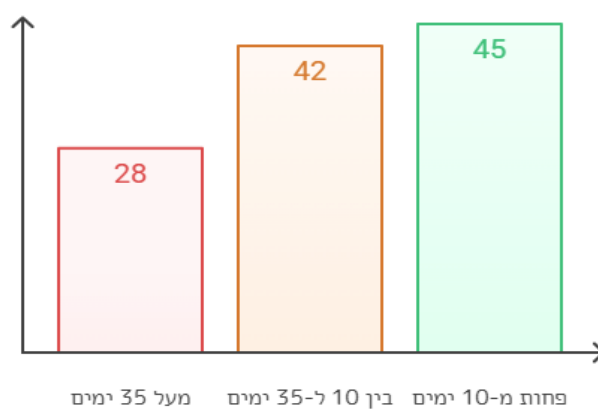
תאגיד המים – מיה:

התקבלו פניות בעניין התנהלות תאגיד המים. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001 קובע כי אין בידי הממונה על תלונות הציבור הסמכות לברר תלונות הנוגעות לתאגיד המים. משכך, התלונות לא טופלו על ידינו אך הועברו לתאגיד המים לשם טיפול ומתן מענה לתושב מטעמם



משך זמן טיפול בתלונות

זמן טיפול בתלונות



סיכום:

- השנה חל גידול במספר התלונות.
- בנוסף למפורט בדוח, הגיעו פניות אשר אינן מוגדרות 'כתלונות' אך מדגישות את נושא איכות השירות לתושב.
- במהלך השנה האחרונה חלה עלייה ניכרת במספר התלונות שעניינן באי קבלת מענה טלפוני ברשות החניה בהתאם לשעות המפורסמות באתר העירייה ו/או במענה האוטומטי וכן בנוגע לאופי המענה.
- אי קבלת המענה בשעות שנקבעו המפורסמות לציבור עליהן הוא נסמך נקרה בדרכם פעם אחר פעם, מקשה על מתן אמון בשירות ומוביל להגשת תלונות בנושא.
- במהלך השנה האחרונה התנהל בירור תלונה מול מספר גורמים במקביל בשל פניית המתלונן למספר מחלקות לאור אי קבלת מענה וטיפול בפנייה.

המלצות:

1. מומלץ לבחון אפשרות לביצוע סקר שביעות רצון התושבים אודות איכות השירות ככלי לבחינת עבודת עירייה.
2. מומלץ לבחון את איכות המענה באגפים השונים לרבות רשות החניה והמוקד העירוני.
3. יש להגדיר זמנים לטיפול בפניות תושבים תוך בחינת התנהלות העובדים מול התושבים וחיידוד נהלי העבודה בנושא.