



28.3.2024

לכבוד
מר יחיאל זוהר, ראש העירייה
חברי מועצת העיר
ח.נ.,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2023

הנני מתכבדת בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2023 לפי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008.

1. רקע כללי

לפי החוק, ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאת המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור, ושיעמוד בדרישות התפקיד כמפורט בחוק.

בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור להגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיה, לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. החוק קובע שהמועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.

הממונה על תלונות הציבור מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי העיר. במסגרת תפקידה, בודקת הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד העירייה, נושאי משרה, ממלאי תפקיד וכלל עובדי העירייה, בין אם נתקבלה מתושב או מכל אדם אחר, בנושאים המצויינים בחוק.

2. נוהל עבודה

נוהל עבודתה של הממונה על תלונות הציבור הוצע על ידה ואושר על ידי מועצת העירייה. הנוהל אושר כאמור על ידי המועצה בתאריך 30.3.2022. במסגרת הנוהל, נקבעו גם תפקידיה וסמכויותיה של הממונה על תלונות הציבור.

נוהל העבודה מפרט, בין השאר, את סמכויותיה של הממונה על תלונות הציבור את דרכי בירור התלונה, את דרכי הגשת התלונה, אילו תלונות יש לבררן ואילו תלונות שאין לבררן, פרסום ודרכי התקשרות לממונה, דין וחשבון וכיוצ"ב.

3. תלונות הציבור

תלונה הינה טענה של אי שביעות רצון ממעשה או מחדל של העירייה ומוסדותיה על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בעירייה וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

בשנת 2023 הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור 34 תלונות במגוון נושאים ותחומים. יש לציין כי בשנת 2022, הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור בעירייה 32 תלונות במגוון נושאים ותחומים.

בנוסף, הועברו לטיפול ו/או לידיעה תלונות ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במגוון נושאים לבדיקה. מספר התלונות שהגיעו וטופלו בעירייה ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנת 2023 הינו 26.

להלן התפלגות התלונות, כפי שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור (ללא תלונות שהגיעו ממשרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור), לפי גורם מטפל בעירייה:

ארנונה	הנדסה	חינוך	ביטחון	רווחה	כללי	סה"כ
8	2	4	3	2	15	34

באשר להצדקתן של התלונות, אותרו 22 תלונות שאינן מוצדקות שמהוות 64% משיעור התלונות.

(א) דוגמאות לתלונות/פניות שאינן מוצדקות:

- חניית משאיות בלב שכונת מגורים. הנושא נבדק ונמצא כי המשאית לא עולה על המשקל המותר לחניה בשכונה;
- בקשה לתשלום ארנונה בהנחה בשיעור של 2% שלא בהתאם למועדים הקבועים לכך בחוק (ההנחה תלויה בתשלום מראש);
- ניתוק אספקת מים ברחוב למשך 5 שעות בשל עבודות תשתית;
- בירורים שונים לגבי סכום של חוב ארנונה;
- אכיפה של יחידת יפתח בשבת (האכיפה ככל הנראה נעשתה על ידי המשטרה);
- בקשה לבצע גזם בשטח פרטי ולא ציבורי;
- בירור לגבי תעריף של שילוט לבית עסק;
- בקשה לקבלת פטור תשלום בגין נכס ריק, שלא נמצא כי היה ריק, כמתחייב.

(ב) דוגמאות לתלונות/פניות מוצדקות:

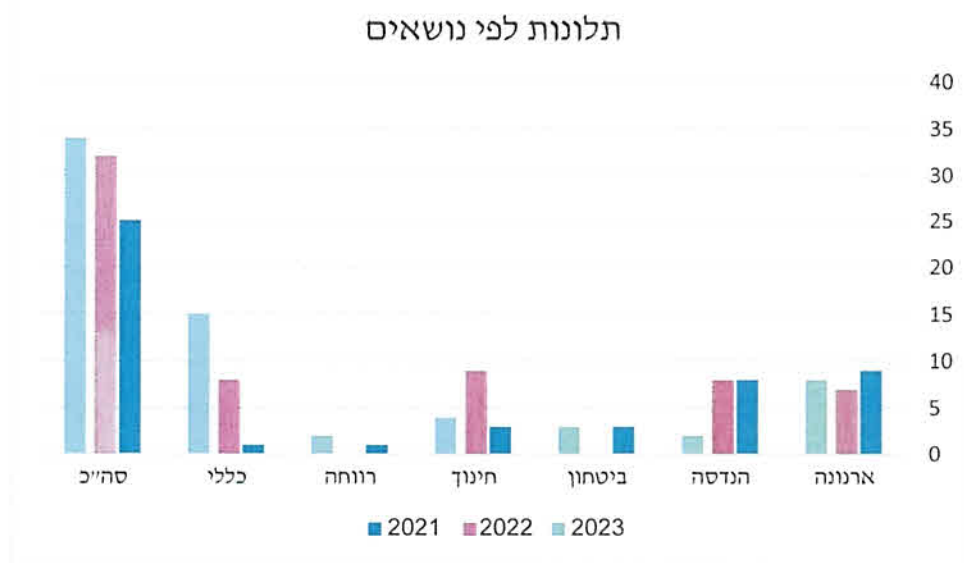
- חוסר תשומת לב של מוקדן במוקד 106 ללא פניות לסיוע במלוא תשומת הלב;
- טיפול ופינוי אשפה ופסולת שלא טופלה בזמן ולאחר פניות לאגף תברואה;
- פיקוח על בניה לא חוקית לכאורה, שלא טופלה;

מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

להלן השוואה של תלונות שהוגשו בשנת 2023 לעומת השנים 2021-2022, לפי נושאים:

שנה	ארנונה	הנדסה	ביטחון	חינוך	רווחה	כללי	סה"כ
2021	9	8	3	3	1	1	25
2022	7	8	-	9	-	8	32
2023	8	2	3	4	2	15	34

להלן תרשים התואם את הנתונים:



4. סיכום

מנתוני הפניות/תלונות, כפי שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה בשנת 2023, עולה כי מספר התלונות דומה לתלונות שהתקבלו בשנת 2022.

חשוב לציין כי מרבית התלונות שהתקבלו אינן מוצדקות.

ברצוני להודות לראש העירייה, למנהלים השונים ולעובדי העירייה על הסיוע, על שיתוף הפעולה ועל ההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול ומענה לתלונות הציבור, וכן לאבישג אלמסי על העזרה ושיתוף הפעולה בכל הנוגע לטיפול בתלונות הציבור לרווחתם של תושבי העיר.

בברכה,

ליה אהרון פלקוביץ

מבקרת העירייה

וממונה על תלונות הציבור