



04 אפריל 2022
יום שני ג' ניסן תשפ"ב

לכבוד
הגב' מרים פיירברג-איכר
ראש עיריית נתניה
גברת נכבדה,

הנדון: דו"ח תלונות הציבור לשנת 2021

1. הננו מתכבדים להגיש לך את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021. הדו"ח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור). **התשס"ח 2008** (להלן: החוק) לראש העירייה ולחברי המועצה.
2. סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) **התשס"ח 2008**, קובע כי יש להציג את הדו"ח השנתי עד תאריך 1 במאי בכל שנה.
3. הדו"ח השנתי מסכם את פעילות היחידה לתלונות ציבור במהלך שנת 2021 ומציג את הנתונים הסטטיסטיים בדבר התלונות שהתקבלו בעירייה ועל הטיפול בהן וכן מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות. ניתוח הנתונים והדוגמאות המצורפות נועד לשמש את הנהלת העירייה ואת אגפיה לצורך הפקת לקחים וכדי לשפר ולתקן ליקויים בכל הקשור לאיכות השירות לתושב.
4. מתן שירות איכותי ללקוחות העירייה הוא יעד אסטרטגי ערכי שאותו מובילה הנהלת העירייה כחלק מתפיסת השירות שלה. בהתאם לגישת העירייה, הלקוח עומד במרכז, ונותני השירותים בעירייה מחויבים לכוון את פעילותם כדי למלא את צרכיו וציפיותיו בהתאם לחוק וסדרי דין, מתוך התחשבות במשאבי העירייה.
5. בשנת 2021 התקבלו 61 תלונות כפי שנקבע על ידי הממונה על תלונות הציבור.
6. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור והינו כלי בסיסי לבקרה ובכך מתאפשר לנו כארגון לשפר את תפקודם של כלל הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

בכבוד רב,

אורנה פרץ
מנהלת מרכז השירות לתושב
ותלונות הציבור

אלון אופיר
מנהל אגף שרות
וחדשנות לתושב

העתק: **מר יורם כהן** – מנכ"ל העירייה



תוכן העניינים:

3.....	אנחנו כאן כדי לתת שירות	
4.....	מבוא	
5.....	הגדרת התפקיד	1.
6.....	הטיפול בתלונות	2.
7.....	עיקרי דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021	3.
9.....	תרשים זרימה תהליך טיפול בתלונות	
11.....	התפלגות אופי התלונות – מוצדקות/לא מוצדקות	
12.....	התפלגות התלונות עפ"י מחלקות העירייה	
14.....	אופן הפנייה בהגשת התלונה	
14.....	זמן הטיפול בתלונה	
15.....	פעולה מתקנת – סיכום	
16.....	נספח - שנת 2021 – תברואה וניקיון – רבעון אחרון (ספטמבר – דצמבר)	
17.....	נספח – שנת 2022 – תברואה – רבעון ראשון (ינואר – אפריל)	



אנחנו כאן כדי לתת שירות

תפקידה של היחידה לפניות ותלונות הציבור, להוות כתובת לפניות תושבי העיר והבאים בשעריה והאמירה "אנחנו כאן כדי לתת שירות" מנחה את עבודתה דרך קבע.

פעילות היחידה נובעת מן ההכרה בחשיבות של קשרי גומלין פתוחים ושוטפים בין העירייה, על אגפיה השונים לבין תושבי העיר.

על כן מטרת העל של היחידה לפניות ותלונות הציבור הינה לשפר את השירות העירוני ולהדק את הקשר בין תושבי העיר לבין העירייה.

הצלחת עבודת היחידה תלויה במידה רבה בשיתוף הפעולה לו אנו זוכים מיחידות הביצוע העירוניות.

מיטב הברכות לכל מנהלי האגפים המחלקות ועובדיהם הפועלים למען השגת המטרות האלו.

התודה והערכה לצוות מרכז שירות לתושב על האכפתיות, הרגישות והמסירות הרבה בטיפול בפניות התושבים.



מבוא

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008 אשר הסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות.

לפי סעיף 15 לחוק יוגש דו"ח הממונה על תלונות הציבור לראש הרשות המקומית וחברי המועצה.

היחידה לפניות ותלונות הציבור פועלת במגוון ערוצי תקשורת על מנת לאפשר שירות נגיש לתושבים הפונים אליה.



1. הגדרת התפקיד

"הממונה על תלונות הציבור יברר בכל דרך שיראה לנכון, תלונה שהגיש כל אדם על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף העירוני מבוקר" כמפורט בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) **התשס"ח – 2008, סעיף קטן 8, דרכי בירור הגשת התלונה.**

סעיף 5 – הגשת תלונה קובע:

התלונה תהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנלוו

המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה או שהמעשה פגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

המעשה נעשה בניגוד לחוק, נעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או משום שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

1.2 הממונה לא יבדוק בין היתר תלונות בנושאים הבאים:

- 1.2.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בית הדין, או שהם הכריעו לגופו.
- 1.2.2 תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- 1.2.3 תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- 1.2.4 תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותיו כעובד ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, התקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין.

דרך הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

"הממונה על תלונות הציבור יבדוק תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה לרבות המועד שבו אירעה וכל פרט אחר הנוגע והמסייע לבירור יעיל של התלונה" (סעיף 6 לחוק).

1.3 אופן הפנייה בהגשת תלונה

הפניות התקבלו באמצעות אתר האינטרנט, במייל, בפקס, דואר וקבלת קהל.

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עליה בשימוש באינטרנט.

אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוצים אלה המאפשרים זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב.

שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.



2. הטיפול בתלונות

- 2.1 עם קבלת התלונה בכתב, נשלח לפונה אישור על קבלת התלונה ותחילת הבירור בעניינה במקביל, מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית בעירייה לנושא הנדון בתלונה, לאחר שהממונה על תלונות הציבור מקבל התייחסות מהיחידה העירונית הרלוונטית, הוא מקבל החלטה בנוגע לצדקת התלונה ומעביר את תשובתו הסופית לפונה.
- 2.2 תיעוד התלונות מתבצע במערכת הממוחשבת המאסטרו (מערכת ניהול פניות ציבור) וכולל את פרטי הפונה, מהות פנייתו, תאריך הפנייה, המחלקה הרלוונטית אליה הועברה הפנייה להתייחסות, תאריך סגירת הפניה והאם היא מוצדקת או לא. כמו כן, כל מסמך רלוונטי הקשור לתלונה נסרק ונשמר במערכת זו.
- 2.3 הממונה על תלונות הציבור מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/ פתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים במערכת העירונית האחראיים לנושאים המופיעים בתלונות אלה.
הנהלה העירייה רואה ביחידה לתלונות/פניות הציבור נכס ארגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה להעלות את רמת השירות.
היחידה לפניות ותלונות הציבור תמשיך לשקוד, לשפר ולהתייעל על מנת להעניק שירות איכותי ומקצועי באמצעות שילוב של טכנולוגיה תוך פיתוח ההון האנושי.



3. עיקרי דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

- 3.1 במהלך החודשים ינואר-דצמבר 2021 התקבלו ביחידה לפנייות/תלונות הציבור 2,494 פניות מתוכן 61 תלונות. תלונות הציבור מטופלות על פי חוק "ממונה על תלונות הציבור". הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.
- 3.2 הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות (5.1.3 "שירות לא מתאים – פניות הציבור" נוהל ISO 9001: 2015).
- 3.3 יש לציין כי הדוח השנתי כולל רק את 61 התלונות ו 2,433 פניות רבות נוספות שהתקבלו וטופלו ע"י מחלקת פניות הציבור וחופש המידע אינן כלולות בדו"ח זה.
- 3.4 מסך 61 התלונות שטופלו בשנת 2021, 31 תלונות נמצאו מוצדקות (51%) לעומת 26 תלונות שנמצאו לא מוצדקות (43%). 4 פניות נמצאות עדיין בטיפול (6%).



תלונה מוצדקת

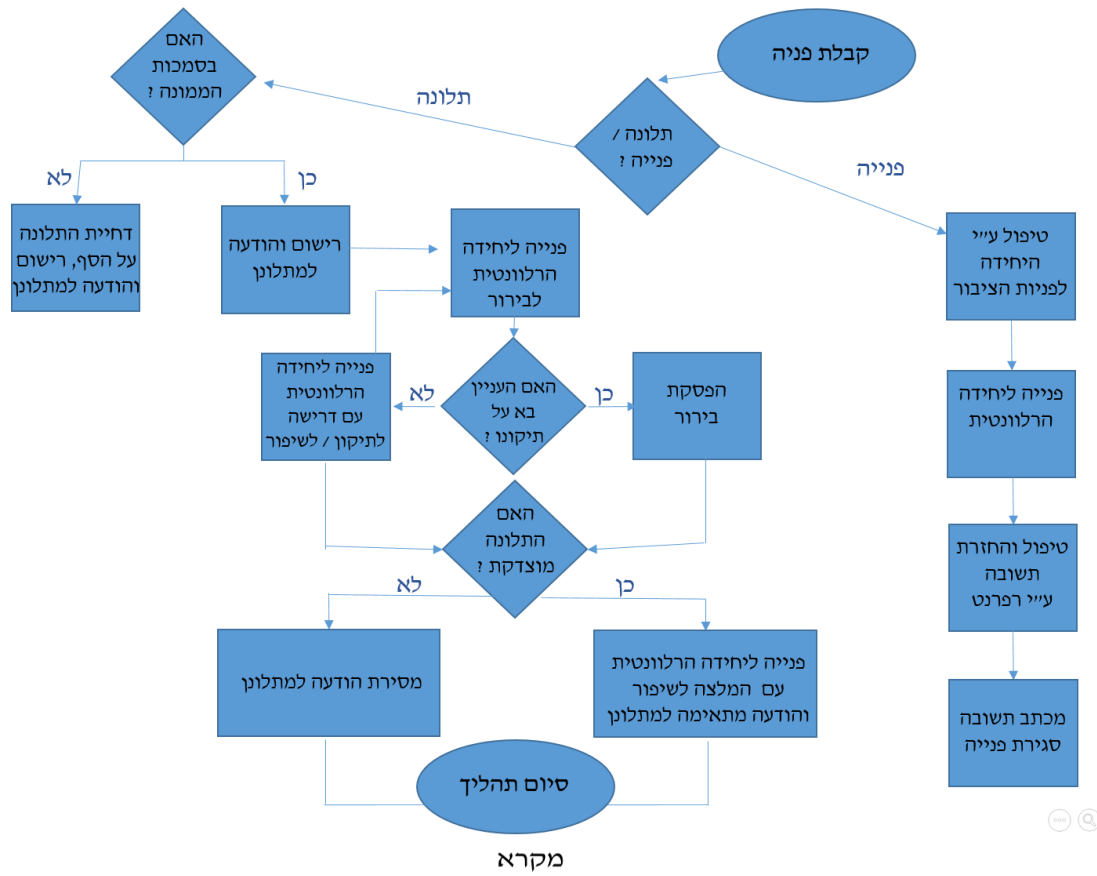
תלונה מוצדקת הינה פנייה שהסתבר לאחר בדיקה כי ביחידה/מחלקה/אגף אליהם היא נוגעת פעלה שלא כדין או בניגוד לנוהל או בנוקשות יתרה. בנוסף תלונה מוצדקת היא פנייה המקבלת מענה רק לאחר התערבות היחידה לפניות הציבור.

תלונה לא מוצדקת

תלונה בלתי מוצדקת הינה פנייה שמבוססת על מידע חלקי או חוסר מידע של הפונה לגבי נתון או נוהל. כמו גם תלונות המביעות חוסר שביעות רצון מהמעשה המנהלי שנעשה על פי דין או נוהל.



תרשים זרימה תהליך טיפול בתלונות



פעולה



כן / לא



נתון



השפעת אירועים על פניות ליחידה

היחידה לפניות ותלונות הציבור חשופה בעבודתה לאירועים עונתיים וסביבתיים ועבודתה מושפעת מהם באופן ישיר. תושבי העיר מושפעים מהנעשה בסביבתם והדבר בא לידי ביטוי בפניותיהם ליחידה.

נושאים עונתיים: ישנם נושאים בהם מתקבלות פניות בכל שנה בגרסאות דומות. לדוגמא: בקשות העברה לבתי ספר וגני ילדים, תלונות על הצפות ובעיות ניקוז בחורף. ובקיץ, בקשות לשיפור תנאי השהיה והבילוי בחוף הים, מטרדי רעש של נוער בחופשת הקיץ.

נושאים סביבתיים: כוללים בעיקר את אתרי הבנייה והפיתוח שמטרדים רבים נגרמים בעטיים לתושבים.

להלן מספר דוגמאות:

1. מר א. ל פנה בתלונה על כך שבאחת הכניסות לפארק השלולית ישנם 3 ספסלים מחוברים אשר מהווים מטרד רעש ומפרעים לשעות המנוחה במהלך השנים האחרונות ובחודשים האחרונים

הפונה ביקש שיהיו 2 ספסלים בודדים כך שהדבר ימנע מחברה צעירים להגיע למקום ולגרום להפרעות מנוחה רבות מאוד ובשעות לא שגרתיות. על מנת לעמוד מקרוב על נושאי התלונה ואיתור פתרונות אפשריים הוחלט לערוך סיור במקום בשיתוף נציג אגף השכונות, מפקחת מטעם אגף גנים ונוף והתושב. בסיור הוחלט על נסיון לבצע אכיפה מטעם השיטור והפיקוח העירוניים. במידה והנ"ל לא יועיל תבדק האופציה להסרת חלק מהספסלים.

2. גב' ר.א פנתה בתלונה כי נגבה ממנה תשלום כפול בגין דו"ח חנייה. בעקבות הטיפול על ידי היחידה לפניות הציבור ופנייתנו למח' גביית דוחות החנייה, הנ"ל זוכתה מול חברת האשראי.

3. גב' ר.ו. התריעה על מפגע- פיצוץ צנרת של מי השקיה בשטח פתוח – המים זרמו בחופשיות. הגברת פנתה לעירייה עשרות פעמים, נשלח פקח למקום אך המים המשיכו לזרום ובמקום נוצרה שלולית –ביצה בעומק מטר המהווה סכנה. בעקבות התערבות היחידה לפניות הציבור והעברת הבעיה לאגף גנים ונוף, הנושא נבדק ואגף גנים ונוף יצר קשר עם הקבלן והוזמן צינור ראשי חדש. המפגע טופל למחרת.

4. מר א.ש פנה למנכ"ל העירייה בתלונה כי בזמן פינוי האשפה אחד הפחים נתפס בדחס של המשאית ונשבר. בעקבות פנייתו לעירייה נשלח באותו היום פקח אשר רשם התראה לדו"ח לדיירי הבניין. הפונה הלן כי לא זו בלבד שלא לקחו אחריות על שבירת הפח לא אף הגדילו לעשות ונתנו להם התראה דו"ח. הפונה טוען כי בעקבות כך פנו שוב מספר פעמים לעירייה ללא הועיל. הפונים דרשו מהמנכ"ל לטפל בביטול ההתראה ולספק להם פח במקום הפח שנשבר ובמידה והנושא לא יוסדר יפנו לערכאות.

הפנייה הנ"ל הועברה מלשכת המנכ"ל לטיפול הממונה על פניות הציבור.

בעקבות פנייתנו לראש מנהל תפעול הפח השבור תוקן.

5. אדון ש.ט. התלונן כי הגיש בקשה להנחה בארנונה, שלח את בקשתו בדוא"ל ולא קיבל שום התייחסות מאגף הארנונה למרות תזכורות רבות ששלח.

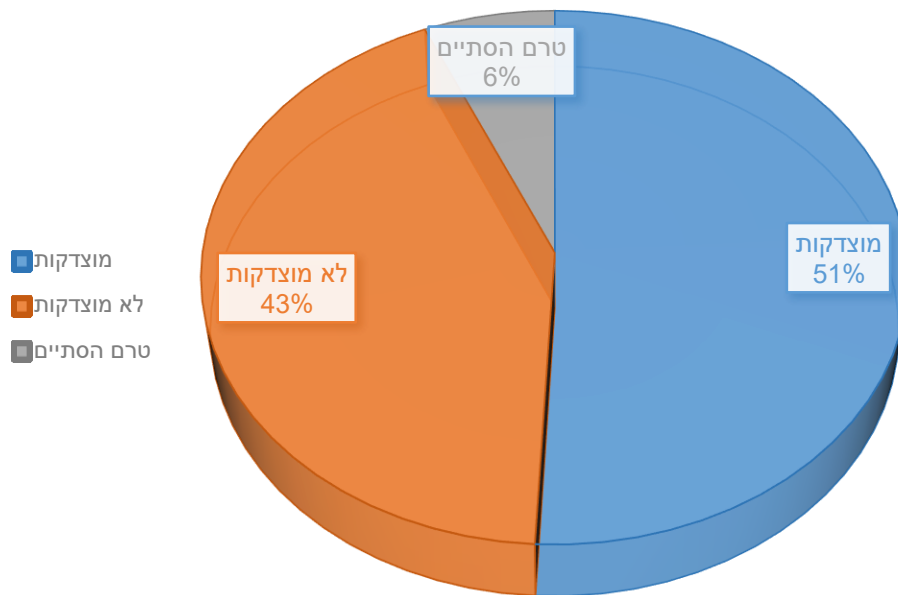
בעקבות התערבות היחידה לפניות הציבור והעברת הבעיה להתייחסות אגף הכנסות העירייה נערכה עמו שיחה טלפונית בה הוסבר לו כי המסמכים התקבלו ועודכנה הנחה בהתאם לזכאותו. נשלח אליו תדפיס מעודכן. הודה על הטיפול.



התפלגות אופי התלונות – מוצדקות/לא מוצדקות

ישנן 31 תלונות מוצדקות המהוות 51% מכלל התלונות לעומת 26 תלונות לא מוצדקות המהוות 43% מכלל התלונות.

תלונות 2021



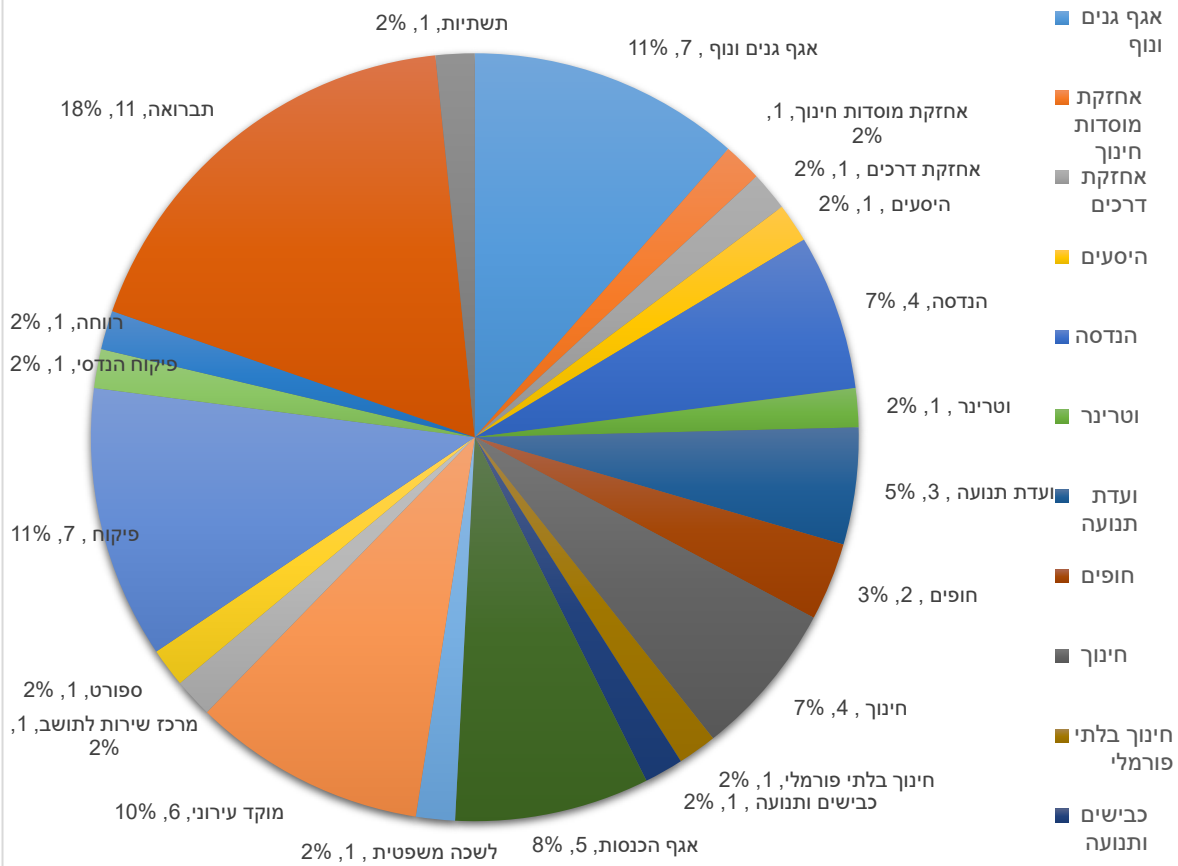


התפלגות התלונות עפ"י מחלקות העירייה

מחלקה	כמות	אחוז %
אגף גנים ונוף	7	11%
אחזקת מוסדות חינוך	1	1.7%
אחזקת דרכים	1	1.7%
היסעים	1	1.7%
הנדסה	4	6.5%
וטרינר	1	1.7%
ועדת תנועה	3	5%
חופים	2	3%
חינוך	4	6.5%
חינוך בלתי פורמלי	1	1.7%
כבישים ותנועה	1	1.7%
אגף הכנסות	5	8%
לשכה משפטית	1	1.7%
מוקד עירוני	6	9.8%
מרכז שירות לתושב	1	1.7%
ספורט	1	1.7%
פיקוח	7	11.4%
פיקוח הנדסי	1	1.7%
רווחה	1	1.7%
תברואה	11	18%
תשתיות	1	1.7%
סה"כ	61	100



התפלגות התלונות עפ"י מחלקות העירייה 2021

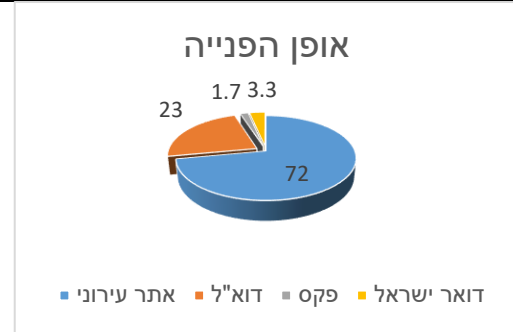




אופן הפנייה בהגשת התלונה

אחוז גדול של הפניות הועברו דרך האתר העירוני והדוא"ל.

אופן הפנייה	כמות	אחוז
אתר עירוני	44	72
דוא"ל	14	23
פקס	1	1.7
לשכת ראש העיר	2	3.3
סה"כ	61	100

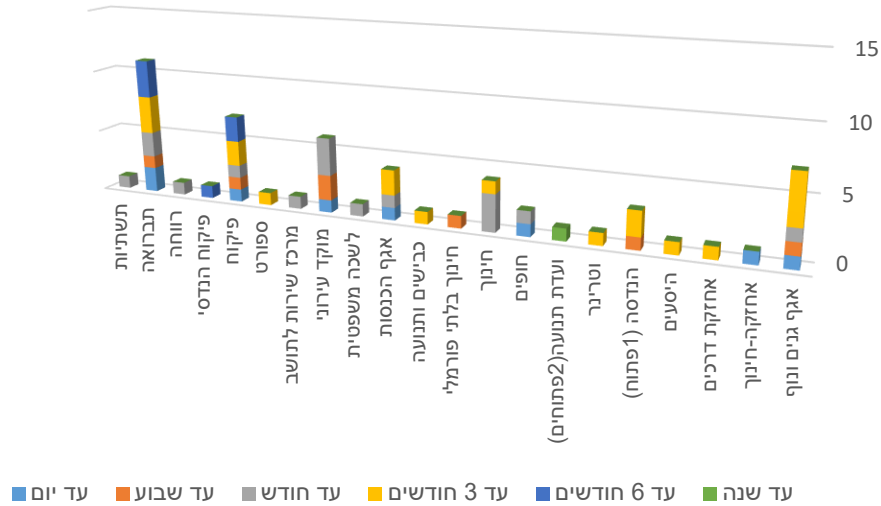


זמן הטיפול בתלונה

מחלקה	סה"כ	עד יום	עד שבוע	עד חודש	עד 3 חודשים	עד 6 חודשים	עד שנה
אגף גנים ונוף	7	1	1	1	4	0	0
אחזקה-חינוך	1	1	0	0	0	0	0
אחזקת דרכים	1	0	0	0	1	0	0
היסעים	1	0	0	0	1	0	0
הנדסה (1פתוח)	4	0	1	0	2	0	0
וטרינר	1	0	0	0	1	0	0
ועדת תנועה(2פתוחים)	3	0	0	0	0	0	1
חופים	2	1	0	1	0	0	0
חינוך	4	0	0	3	1	0	0
חינוך בלתי פורמלי	1	0	1	0	0	0	0
כבישים ותנועה	1	0	0	0	1	0	0
אגף הכנסות	5	1	0	1	2	0	0
לשכה משפטית	1	0	0	1	0	0	0
מוקד עירוני	6	1	2	3	0	0	0
מרכז שירות לתושב	1	0	0	1	0	0	0
ספורט	1	0	0	0	1	0	0
פיקוח	7	1	1	1	2	2	0
פיקוח הנדסי	1	0	0	0	0	1	0
רווחה	1	0	0	1	0	0	0
תברואה	11	2	1	2	3	3	0
תשתיות	1	0	0	1	0	0	0
סך הכול	61	0	0	0	0	0	0



זמן הטיפול בתלונה לפי מחלקה



פעולה מתקנת – סיכום

פניות ותלונות הציבור הם נכס ארגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה להעלות את רמת השירות. הפניות מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת החלטות ובתהליכי שינוי בעירייה. ברבעון האחרון של שנת 2021 – חודשים ספטמבר-דצמבר, התקבלו 106 פניות בנושאי תברואה וניקיון. בעקבות כניסתו לתפקיד של ראש מינהל חזות פני העיר ופנייתנו אליו, אכן רואים שיפור בשירות לתושב וכתוצאה מכך, קטנו התלונות בנושאים הנייל לכדי מחצית



נספח - שנת 2021 – תברואה וניקיון – רבעון אחרון (ספטמבר – דצמבר)

סוג אירוע	סה"כ משימות	סה"כ פתוחות (פתוחות או בביצוע)		סה"כ בוצעו		סה"כ בוטלו	סה"כ איחורים	אחוז משימות באיחור
		לא באיחור	באיחור	לא באיחור	באיחור			
אי איסוף אשפה ביום פינוי	2	0	0	2	0	0	0	0
אי פינוי גזם/רהיטים ביום הפינוי	2	0	0	2	0	0	0	0
גרפיטי בשטח הציבורי	2	0	0	1	0	0	1	50
הדברה נגד חרקים/ברחשים	3	0	0	3	0	0	0	0
הדברה נגד יתושים	4	0	0	4	0	0	0	0
הדברה נגד מכרסמים	4	0	0	4	0	0	0	0
הוספת פח אשפה	11	0	0	11	0	0	0	0
הזזת מכולת אשפה	3	0	0	3	0	0	0	0
לכלוך אחרי איסוף אשפה	2	0	0	2	0	0	0	0
לכלוך אחרי פינוי גזם	1	0	0	1	0	0	0	0
מתקני מחזור	14	0	0	13	0	0	1	7
נזק לפח/עגלה בעת פינוי	2	0	0	1	0	0	1	50
ניקוי מגרשים ציבוריים	3	0	0	2	0	0	0	33
פגר ברחוב	3	0	0	3	0	0	0	0
פח אשפה דקורטיבי	2	0	0	2	0	0	0	0
פח אשפה עירוני מלא/שבור	9	0	0	9	0	0	0	0
פינוי מכולת אשפה	18	0	0	18	0	0	0	0
פינוי קרטונים עפ"י הודעה מאזרחים	5	0	0	5	0	0	0	0
רחוב לא נקי	15	0	0	13	0	0	2	13
שלט איסור השלכת פסולת	1	0	0	1	0	0	0	0
סה"כ	106	0	0	100	1	0	5	



נספח – שנת 2022 – תברואה – רבעון ראשון (ינואר – אפריל)

סוג אירוע	סה"כ משימות	סה"כ פתוחות (פתוחות או בביצוע)		סה"כ בוצעו		סה"כ בוטלו	סה"כ איחורים	אחוז משימות באיחור
		לא באיחור	באיחור	לא באיחור	באיחור			
אי החזרת מיכלי אשפה	1	0	0	1	0	0	0	0
אי פינוי גזם/רהיטים ביום הפינוי	1	0	0	1	0	0	0	0
הדברה נגד יתושים	1	0	0	1	0	0	0	0
הדברה נגד מכרסמים	1	0	0	1	0	0	0	0
הוספת פח אשפה	4	0	1	3	0	0	1	25
הזזת מכולת אשפה	4	0	0	4	0	0	0	0
החלפת מכולה לאחר שריפה/תיקון	2	0	0	2	0	0	0	0
לכלוך אחרי איסוף אשפה	2	0	0	2	0	0	0	0
לכלוך אחרי פינוי גזם	1	0	0	1	0	0	0	0
מתקני מחזור	9	0	0	9	0	0	0	0
ניקוי מגרשים ציבוריים	1	0	0	1	0	0	0	0
פח אשפה דקורטיבי	2	1	0	1	0	0	0	0
פח אשפה עירוני מלא/שבור	1	0	0	1	0	0	0	0
פינוי מכולת אשפה	20	0	0	20	0	0	0	0
פינוי קרטונים עפ"י הודעה מאזרחים	2	0	0	2	0	0	0	0
צואת כלבים ברחוב	1	0	0	1	0	0	0	0
רחוב לא נקי	4	2	0	2	0	0	0	0
רעש ע"י פועלי איסוף האשפה	3	1	0	2	0	0	0	0
סה"כ	60	4	1	55	0	0	0	