

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021



הוד השרון

קהילה וטבע מארז



יום ראשון 13 מרץ 2022

לכבוד
מר אמיר כוכבי - ראש העירייה

א.נ.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הנני מתכבד להגיש לך את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021. הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 לראש העירייה ולחברי מועצת העיר.

1. הדו"ח השנתי מסכם את פעילות הממונה בשנת 2021, לרבות סקירה כללית על הבסיס החוקי וכן נתונים ומידע בדבר התלונות שטופלו.
2. הממונה על תלונות הציבור ברשות מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ויחידותיה.
3. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור ויכולות לשמש כלי בקרה על איכות עבודתו של הארגון. כתוצאה מכך תוכל העירייה לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי עשייתה.
4. בשנת 2021 טיפלנו 128 תלונות.
5. ברצוני להודות למנהלי האגפים, למנהלי המחלקות ולעובדי העירייה על הסיוע, שיתוף הפעולה וההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול ומענה לתלונות הציבור.
6. אני תקווה כי הדוח יסייע לעירייה בתחום השירות לתושב.
7. אציין, כי חלק גדול מהתלונות טופלו ע"י מר מוטי פרוינד, המבקר היוצא. בהזדמנות זאת אני רוצה להודות למוטי ולליאת שמרכזת את נושא הטיפול בתלונות.

בברכה,

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר העירייה והממונה על תלונות

הציבור

עותקים:

מר רן היילפרן- מנכ"ל העירייה

1. מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: "החוק"), קובע כי מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. החוק מסייג, כי מטעמים מיוחדים, ניתן למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ויעמוד בדרישות התפקיד כמפורט בחוק.

בתלונות הציבור לא עוסקים אך ורק בפניות המפורטות בטבלה מטה, אלא גם בתיווך בין תושבות/ים למחלקות וכן במעקבים אחרי פניות שמוגשות לגורמים נוספים, והממונה על תלונות הציבור מכותב בהן.

2. דין וחשבון

החוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. כמו כן, נקבע שהמועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

3. אופן הטיפול בתלונות

הטיפול בתלונות מתבצע רק לאחר שהמתלונן/ת מיצה/תה את ההליכים מול האגף הרלוונטי ו/או מחלקת פניות הציבור. בירור של תלונות כולל, בין היתר, את הפעולות הבאות:

- העברת התלונה להתייחסות הגורם האחראי על הנושא בעירייה.
- קיום פגישות עם בעלי התפקידים רלוונטיים לצורך קבלת נתונים והבהרות, ככל וקיים צורך בכך.
- סקירת דוחות ומסמכים רלוונטיים.
- קבלת חוות דעת משפטית במידת הצורך.
- שליחת תשובה למתלונן.

4. תוצאות הבירור

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

- 1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.
- 2) היה הנילון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.
- 3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך".

5. תלונות שאין לברר:

בהתאם לסעיף 7 לחוק:

- א. לא יהיה בירור בתלונות אלה:
 - 1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
 - 2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
 - 3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
 - 4) תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
 - 5) תלונה בעניין שכבר הוגש לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958 [נוסח משולב].
- ב. לא יהיה בירור בתלונות אלה, אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
 - 1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם.
 - 2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

שיפור איכות השירות באגפי ומחלקות העירייה וטיפול בפניות תושבות/ים יביא לצמצום מספר התלונות באופן ניכר.

6. דרכי ההתקשרות

טלפון: 09-8894133

כתובת: בניין העירייה, רחוב בן גמלא 28, הוד השרון

דואר אלקטרוני: liatm@hod-hasharon.muni.il

בשנת 2021 התקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור 128 תלונות בנושאים כדלקמן:

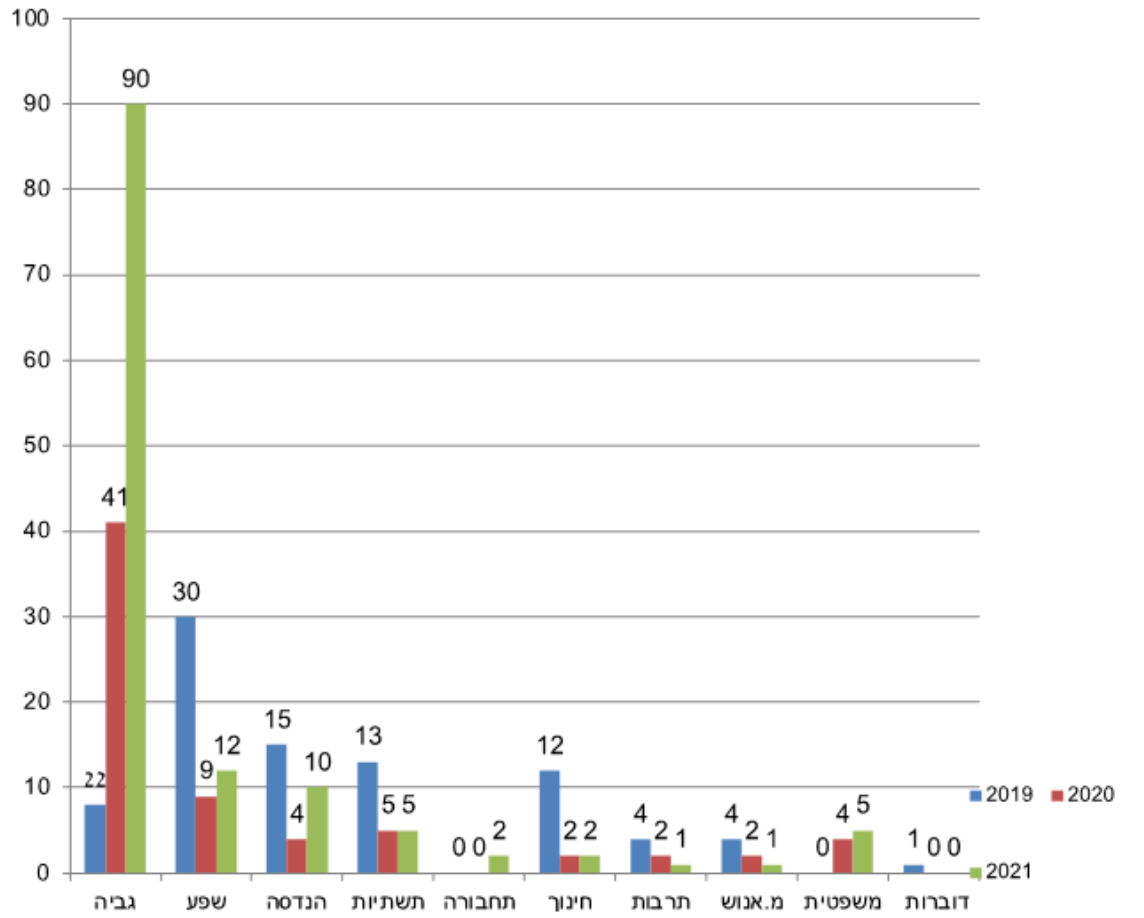
נושאי התלונות	מספר תלונות	אגף /מנהל/ מחלקה
3 תלונות על הטפסים המקוונים, 2 תלונות בגין אי קבלת חשבון ארנונה לדואר, 82 תלונות על אגף גבייה - חוזרים לתושבות/ים, אך לא מטפלים בפניות , 2 תלונות על דרכי התקשרות עם האגף, 1 תלונה על הופעת יתרת חוב בחשבון ארנונה ללא פירוט.	90	מנהל כספים גבייה ושומה
1 תלונה אי מענה טלפוני, 2 תלונות בנושא פני העיר (חוסר עצים, ארוגות, לכלוך וכו'), 3 תלונות ניקיון העיר והטיפול בניקיון, 1 תלונה בנושא גינון, 3 תלונות אי פינוי אשפה, 1 תלונה על התנהגות של פקח, 1 תלונה על רעש, 1 תלונה בנושא אי פינוי גזם.	12	אגף שפ"ע
5 תלונות על עיכוב בקבלת אישורים, 4 תלונות על חריגות בנייה שלא טופלו, 1 תלונה על היעדר פיקוח מספק על בנייה פרטית.	10	מנהל הנדסה ופיקוח על הבנייה
1 תלונה על חניון ציבורי שלא מרוצף וגורם לאבק, 1 תלונה על סלילת רחוב, 1 תלונה היעדר מענה מספק באגף, 1 תלונה כביש לא סלול, 1 תלונה שבר במדרכה.	5	אגף תשתיות
5 תלונות על עיכוב במתן תשובות על בקשות ביטול דוחות.	5	מחלקה משפטית / תביעה עירונית
1 תלונה על מיקום מפרצי חנייה, 1 תלונה על חוסר במעבר חצייה.	2	אגף תחבורה
1 תלונה הפרת הבטחה לרישום לגן, 1 תלונה על התנהלות עובדת האגף.	2	אגף חינוך
1 תלונה אי מענה טלפוני.	1	משאבי אנוש
1 תלונה אחזקה כללית של מרכז ספורט.	1	מחלקת תרבות נוער ספורט וקהילה

ניתן לראות כי מרבית התלונות - 90 תלונות, המהוות כ-70% - מתייחסות להתנהלות אגף הגבייה. שיפור השירות בכל הקשור למתן מענה הולם לתושבות/ים יפחית באופן ניכר את התלונות בנושא. בנוסף, מומלץ להגדיר זמנים לטיפול בפניות.

התפלגות התלונות לפי אגפים, השוואה בין השנים 2019-2021

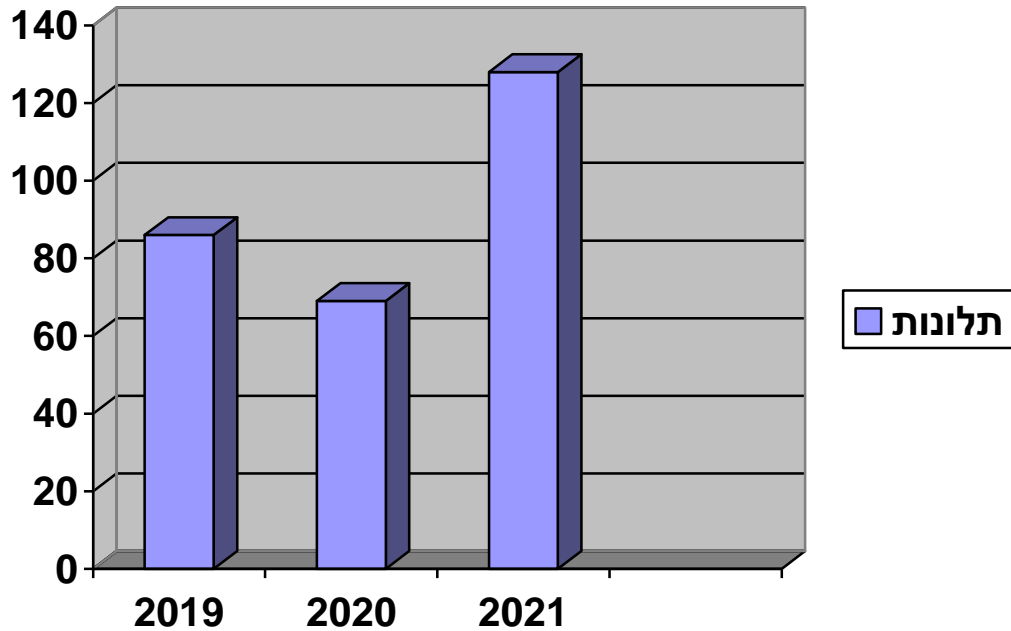
שנת 2021	שנת 2020	שנת 2019	אגף
90	41	8	כספים – אגף גביה
12	9	30	שפע
10	4	15	הנדסה
5	5	13	תשתיות
5	4	0	משפטית
2	0	0	תחבורה
2	2	12	חינוך
1	2	4	תרבות
1	2	4	משאבי אנוש
0	0	1	דוברות
128	69	86	סה"כ

התפלגות התלונות בין האגפים, השוואה בין השנים 2019-2021



ניתן לראות כי בשנת 2021 חל גידול ניכר בתלונות על אגף גבייה.

התפלגות התלונות בחלוקה לשנים השוואה בין השנים 2019-2021



נתונים לגבי התלונות בחלוקה לחודשים (במספרים מוחלטים) לשנת 2021

סה"כ	ינוי	פבר'	מרץ	אפר'	מאי	יוני	יולי	אוג'	ספט'	אוק'	נוב'	דצ'
128	17	12	10	13	10	12	10	11	8	10	8	7



דוגמאות לתלונות

הנדון: כביש שרת

1. הפנינו את התייחסותך מיום 14 ספט' 21 למנהלת אגף תחבורה ולהלן התייחסותה:
 - א. אגף תשתיות מתוכנן להתחיל בעבודות בסוף שנה זו.
 - ב. ההסדר הקיים במקום, קיים שנים רבות ולא נתקבלו תלונות או חלילה ארועי תאונות במקום.
 - ג. הוסדר שביל הליכה ייעודי להולכי רגל המתחבר לרחוב משולב, וקיימת תנועת הולכי רגל, יחד עם תנועת רכבים. הסדר זה קיים גם ברחובות אחרים, ברחבי העיר.
 - ד. לא מדובר על סימון מעבר חצייה בלבד, נדרשת גם הסדרת מדרכות.
2. לפיכך הוחלט לא לבצע עבודה כפולה זמנית וקבועה, אלא לקדם את העבודה הסופית.
3. במקביל הועברה הנחייה למחלקת הגינון להנמכת הצמחייה בערוגה שבפינת רחובות המייסדים - הדסים לשיפור שדה הראיה.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
מנהלת אגף תנועה



הנדון: תלונתך בעניין התנהלות עובדת אגף חינוך

1. העברתי את תלונתך להתייחסותה של העובדת ואלה עיקרי התייחסותה:

א. ביום ד 28 יולי 21, זומנת לפגישה דחופה באגף החינוך.

הרקע לפגישה היה, שיח מאיים ותוקפני שהתקיים בשעות הבוקר בינך ובין אמא נוספת בגן, שטוענת שבנך נוהג כלפי ביתה באלימות. האירוע התרחש בפתח גן הילדים והיו עדים לו הורים וילדים נוספים. לאחר זמן קצר הגיע אביה של הילדה לגן, כשהוא נסער ומלווה במשטרה. עובדות אגף החינוך הגיעו למקום, כדי להרגיע את הרוחות. לאחר האירוע זומנת לשיחה בחדר ישיבות מנכ"ל העירייה, בנוכחות אנשי הצוות.

ב. להלן עיקרי הדברים שעלו בפגישה:

1) אגף החינוך לא עוסק במערכת היחסים העכורה בין הורי הגן ולא נוקט עמדה.

מי מהצדדים שחש שביטחונו האישי נפגע מוזמן לפנות לרשויות החוק.

2) הובהר לך, שאין כוונה לעסוק במסגרת הפגישה במקרה שקרה באותו בוקר, אלא להתמקד בילדך, לפיכך הטענות בדבר נקיטת עמדה מצד עובדת האגף כלפי ההורה השני, אין לה בסיס.

3) הובהר לך עוד, כי לאורך שנת הלימודים החולפת התקיימו מספר שיחות בינך לבין צוות הגן, כשבכל השיחות הובהר לך כי התנהגותו של בנך בגן ובצהרון אלימה, הוא אינו מווסת, ונוהג בתוקפנות כלפי ילדים אחרים. הצוות ביקש שתבצעי אבחון לילד ותעבירי את מסמכי האבחון, ע"מ שניתן יהיה לתת מענה מקצועי מותאם לילד, אולם את טענת בפגישה בתוקף, שאינך מאמינה באבחונים ובמקום זאת הינך מטפלת בילד באופן פרטי בשעות אחה"צ, כשאת רואה שיפור עצום בתפקודו.

4) הצוות התרשם מכך שרצונך לטפל בילד באופן עצמאי בשעות אחה"צ, אולם עניין זה מוטל בספק, נוכח העובדה שהילד נמצא ברוב שעות היום בגן ובצהרון ובמקומות אלה הוא אינו מקבל מענה מותאם לצרכיו. התנהגותו חריגה ובהיותו מתוסכל, הוא פוגע בילדים אחרים.



5) עובדת האגף ציינה בפנייך עוד, כי ילד שלא מקבל מענה מקצועי גם בשעות הבוקר, סובל מהעדר טיפול הולם. בהעדר מסמך של אבחון, ידיו של הצוות כבולות והילד לא מקבל את הטיפול המתאים. ככל שלא יועבר בהקדם מסמך, שמעיד על קשייו של הילד, אגף החינוך יאלץ להעביר את הטיפול לרשויות הרווחה.

2. מהתייחסותה של הגב' [REDACTED] עולה, כי היא דוחה מכל וכל את כל טענותיך בדבר נקיטת עמדה לכיוון מסויים בסכסוך שנוצר, בינך לבין הורי הילדה שנפגעה מבנך.

בנוסף היא מוסרת שככל שאת מרגישה מאוימת, עלייך להגיש תלונה במשטרה כי מח' החינוך אינה עוסקת ביישוב סכסוכים בין הורים.

יתר על כן במסגרת הפגישה שקויימה ב-28 יולי 21 הובהר לך, שעלייך לקחת את הילד לאבחון, כי ללא זה הילד לא יוכל לקבל את הטיפול לו הוא זקוק, בגן ובצהרון.

3. מומלץ שתקיימי את הנדרש בנוגע לאבחון של הילד, כי הצוות המקצועי רואה את טובת הילד וככל הנראה הטיפול שאת נותנת לו בשעות אחה"צ אינו מספק. ככל שתשתפי פעולה עם הצוות המקצועי בגן, כך ייטב לבנך, בנך יפסיק להתנהג באלימות כלפי ילדים אחרים וגם הסכסוכים בינך לבין הורים אחרים יימנעו.

**בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**



הנדון: פנייתך מיום 8 אוג' 21 בענין סלילת רחוב שרת

1. קיבלתי את פנייתך שבנדון ואני מתכבד להשיבך כדלקמן:
 - א. אין זה מתפקידו של מבקר העירייה, להתערב בשיקולים המקצועיים של בעלי התפקידים הממונים על תחום פנייתך, אגף תשתיות ואגף תחבורה. אף על פי כן, בדקתי מה בעצם מונע לבצע את התיקון בכביש לרווחת התושבים.
 - ב. לצורך ביצוע סלילת הכביש, יש צורך לבצע הפקעות בצד הדרומי של הרחוב (שלב א). ביצוע הפקעות כרוך בניהול משא ומתן עם התושבים שמהם מתוכננת ההפקעה, עניין זה טרם אושר לביצוע ע"י הגורמים המוסמכים.
 - ג. על אף שטרם אושר להתחיל בשלב ההפקעות שזהו שלב א' כאמור, אגף התשתיות והתחבורה, סיימו תכנון תנועה ופיזי ברחוב שרת, לצורך הסלילה ועניין זה נכלל בתוכנית העבודה הרב שנתית לשנים 2022-2023.
2. ברור לי שלא להתייחסות הזו ציפית, אך לצערי זו האמת וע"מ לא להשלות אותך זו היא התייחסותי.

**בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**

עותקים:
מנהל אגף תשתיות
מנהל אגף תחבורה
מנהלת מח' נכסים
מזכירה בלשכת ראש העיר