



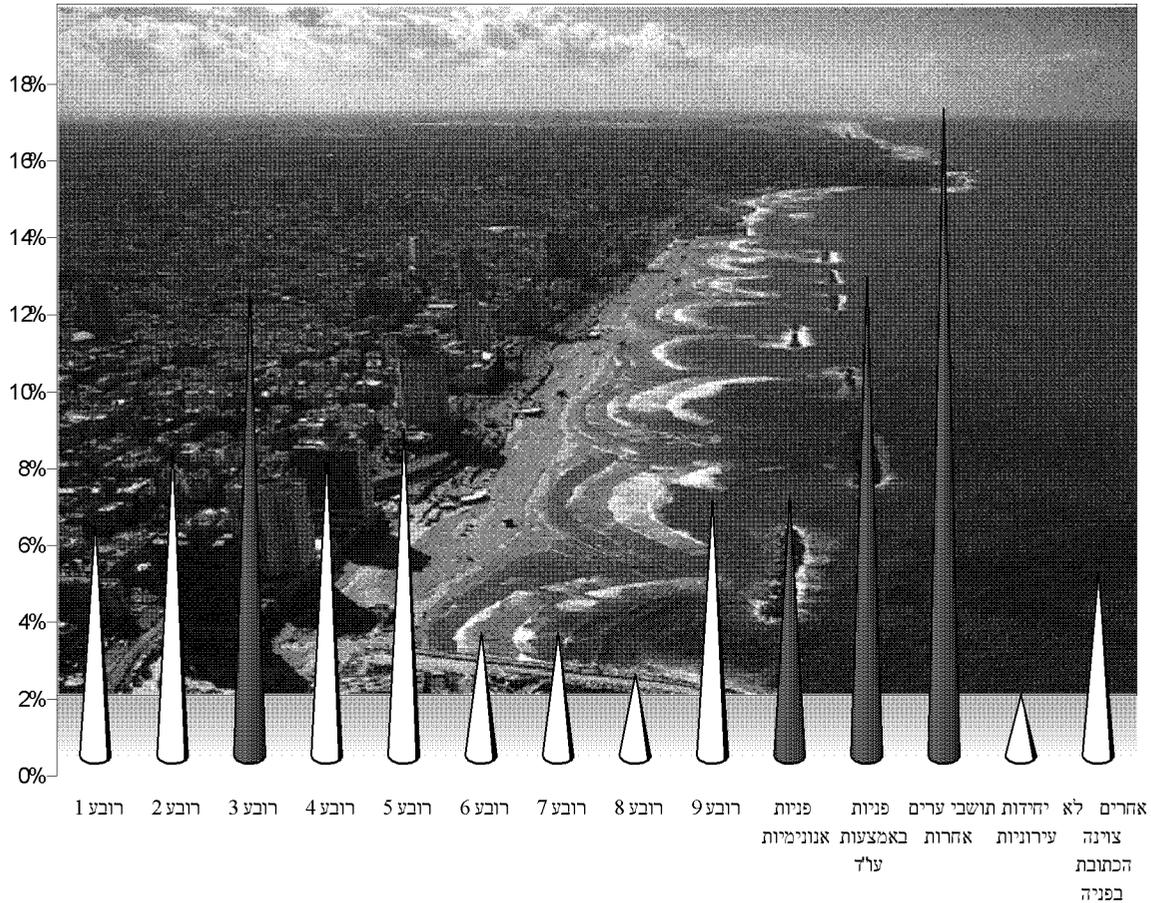
טיפול בתלונות ציבור

1. בנוסף לעבודת הביקורת, מטפל משרד מבקר העירייה גם בתלונות ציבור המופנות אליו מתושבים ומאזרחים. על פי חוק מבקר המדינה, נושא תלונה יכול שיהיה מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או כשהמדובר במעשה הפוגע במישרין בזולת או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט.
2. פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים וכיו"ב, ושברך הטיפול בה קיימים מרכיבים של דוברות; בתלונה יש מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים ובדיקת נסיבות היווצרותה. מעצם אופייה של התלונה היא דורשת תיקון ברמה הארגונית, האישית, הפרטנית והפקת לקחים לעיתים ברמה מערכתית.
3. בשנת 2002 הוחלט לבטל את יחידת נציבות תלונות הציבור אשר פעלה בעירייה החל מחודש מרץ 1999.
4. כל תלונה בכתב המתקבלת במשרד מבקר העירייה נרשמת וממוספרת במערכת הממוחשבת המשמשת את המשרד לניהול נושא התלונות. המערכת מאפשרת לעקוב אחר כל שלבי הטיפול בתלונה מרגע קבלתה ועד לסיום הטיפול בה. כל תלונה שמתקבלת והנמען הוא מבקר העירייה, נשלח לפונה אישור בכתב המעיד על קבלתה. בכל מקרה בו תלונה נשלחת ישירות ליחידה העירונית הרלוונטית והעתק ממנה מועבר על ידי הפונה לידיעת המבקר, עוקב משרד המבקר אחר הטיפול בתלונה והודעה על כך נשלחת לפונה.
5. על פי אמות המידה המקובלות בביקורת ובהתאם להנחיית מבקר העירייה, נקבע אופי הטיפול בכל תלונה. בשנת הדוח נתקבלו 768 תלונות/פניות במשרד המבקר. הנתון הכמותי של מספר התלונות אינו משקף את מלוא ההיקף הכמותי של התלונות המתקבל במשרד המבקר, הואיל וכאשר הפונה שב ומתלונן בעקבות מידע חדש שקיבל ואשר לא היה ידוע לו בעת פנייתו הראשונה, או בשל אי שביעות רצונו מהתשובה שקיבל, תלונתו החדשה מצטרפת לתלונתו הראשונה ואיננה נמנית כתלונה נוספת חדשה. זאת ועוד: כאשר פונה מתלונן על מספר נושאים או כאשר מספר מתלוננים פונים באותו נושא, מסווגות הפניות כתלונה אחת.
6. מניתוח כלל התלונות שהתקבלו בשנת 2003 במשרד מבקר העירייה, עולה כי גם השנה תלונות חוזרות רבות מקורן בתשובות לא מנומקות שקיבלו המתלוננים מהגורמים האחראים על הנושא בעירייה, ואחרות מקורן בחוסר מידע של המתלוננים על חוקים, נהלים ותהליכי עבודה עירוניים.



7. כ- 8% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2003 היו בנושא אי מתן מענה לתושב במועד/אי מתן מענה טלפוני, וכ- 7% מהתלונות שהתקבלו היו בנושא תפקוד/התנהגות לא נאותה של עובדי עירייה.

8. התפלגות התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2003 לפי רבעים



א. כ- 12% מהמתלוננים היו תושבי רובע 3. מניתוח הנושאים בפניותיהם עולה כי:

הלינו על נושאים הקשורים לחניה (כגון: דוחות חניה לא מוצדקים, פעולות אכיפה לא מוצדקות שנגקטו לגביית חובות חניה, גרירת רכבים, מצוקת חניה ובקשות לביטול דוחות).	26%
הלינו על כך שלא זכו לקבל מענה לתלונותיהם.	5%
הלינו על התנהגות / תפקוד עובדים.	11%



ב. כ- 17% מהמתלוננים היו תושבי ערים אחרות. מניתוח הנושאים שהועלו בפניותיהם עולה כי:

הלינו על פעולות אכיפה לגביית חובות חניה.	10%
הלינו על כך שלא זכו לקבל מענה לתלונותיהם.	14%
הלינו על דוחות חניה לא מוצדקים.	10%

ג. כ- 12% מהמתלוננים הגישו תלונותיהם באמצעות עורכי-דין. מניתוח הנושאים שהועלו בפניותיהם עולה כי:

הלינו על נושאים הקשורים להריגות בנייה.	16%
הלינו על נקיטת פעולות אכיפת גבייה לא מוצדקות.	9%
הלינו על כך שלא זכו לקבל מענה לתלונותיהם.	13%

ד. כ- 7% מהמתלוננים הגישו תלונותיהם בעילום שם. מניתוח הנושאים שהועלו בפניותיהם עולה כי:

הלינו על התנהגות/תפקוד עובדים.	35%
הלינו על נושאים הקשורים להריגות בנייה.	21%

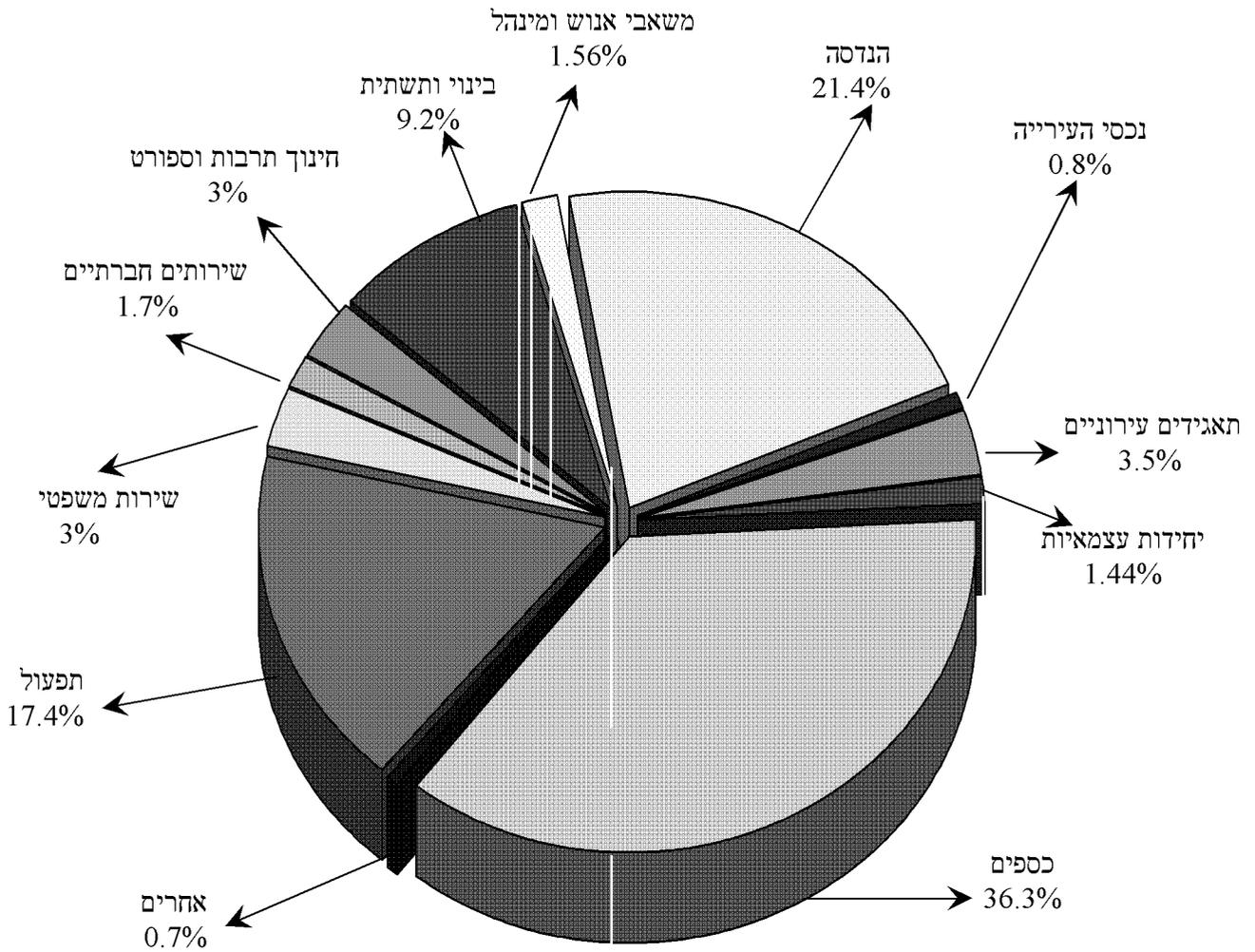
9. להלן נתוני סוגי הטיפול לאורך השנים 1998-2003:

השנה	תלונות שטופלו על ידי משרד המבקר	תלונות שהובאו לידיעת המבקר והוחלט לעקוב אחר הטיפול בהן	פניות שהובאו לידיעת המבקר	סה"כ תלונות
2003	332	56	380	768
2002	377	114	362	853
2001	658	102	421	1,181
2000	441	169	533	1,143
1999	519	187	308	1,014
1998	633	94	362	1,089



10. התפלגות התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2003

לפי חטיבות / מינהלים / יחידות עצמאיות





11. פילוח התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה לפי אגפים / מחלקות

מזינהל / חטיבה / יח' עצמאית	מחלקה/אגף	סה"כ למזינהל / חטיבה / יח' עצמאית	סה"כ למחלקה/אגף
חטיבת התפעול	פיקוח		67
	שיפור פני העיר		20
	מוקד עירוני		3
	רבעים ושכונות		5
	חופים		2
	כיבוי אש		1
	שווקים		1
	תברואה	134	35
חטיבת התכנון	תאגידים עירוניים		27
	מיחשוב	31	4
חטיבת משאבי אנוש ומינהל	משאבי אנוש		7
	מת"ש		1
	תובע עירוני	12	4
מינהל הכספים	חיובי ארנונה		77
	גביית ארנונה ואגרת מים		64
	גביית אגרות ודמי שירותים		136
	גזברות/תקציבים	279	2
	מהנדס העיר		15
מינהל הנדסה	רישוי ופיקוח על הבנייה		115
	רישוי עסקים		17
	תכנון בניין עיר		12
	שימור מבנים		5
	שונות	164	15
מינהל בינוי ותשתית	מים, ביוב ותיעול		41
	תנועה		16
	דרכים ומאור		6
	עבודות ציבוריות		7
	מבני ציבור	71	1



מזחלקה/אגף	סה"כ למינהל / חטיבה / יח' עצמאית	סה"כ למחלקה/אגף	סה"כ למינהל / חטיבה / יח' עצמאית
קהילה, נוער וספורט	5		מינהל החינוך, התרבות והספורט
משאבי חינוך	3		
אגף תרבות	4		
אגף החינוך	9		
מח' משאבי אנוש	2	23	
שירותי רווחה	6		מינהל השירותים החברתיים
בריאות הציבור	7	13	
שירות משפטי	23		יחידות עצמאיות
נכסי העירייה	6		
פניות ציבור	2	31	
		10	אחרים (מוסדות חינוך, מועצה דתית, מבקר העירייה, חברי מועצה)
סה"כ		768	

12. חטיבת התפעול

א. אגף הפיקוח

נושא התלונות	אחוזים	מס' התלונות
וטרינריה: מטרדים מכלבים משוטטים.	3%	2
חניה: גרירת רכב ללא הצדקה, דוחות חניה לא מוצדקים, חניה פרועה, טיפול ברכב נטוש.	24%	16
כללי: אי טיפול במפגעים; מפגעי לכלוך וגרוטאות, מפגעי רעש מפעילות עסקים, מטרדים שונים מפעילות חנויות, דיסקוטק, בתי קפה, מטרדים מדרי רחוב.	73%	49



ב. אגף שיפור פני העיר

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
20	בקשות לנטיעת עצים, אי טיפול בחורשה מוזנחת, אי גיזום עצים, מפגעים שונים בחורשות.

ג. מוקד עירוני

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
4	תלונות שעניינן זמן המתנה למוקדנים וכן טיפול איטי או חוסר התייחסות.

ד. אגף רבעים ושכונות

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
4	תלונה על תפקוד מנהלת רובע בני דן, פניות למנהל שכונה שלא מטופלות, בחירות לוועד שכונה שלא התקיימו בניגוד לנהלים, השמצת מנהל הרובע במכתב.

ה. מחלקת חופים

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
2	נוכחות עובדים בחוף הצוק וליקויים בחוף, תלונה על השירותים הניתנים בחוף.

ו. מחלקת כיבוי אש

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
1	עובדת המועסקת במצב של ניגוד אינטרסים.

ז. אגף התברואה

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
35	מכרזים באגף התברואה, אי פינוי אשפה וגזם, תקלות באספקה ובטיפול במיכלים, אי טיפול במטרדים מיתושים.



13. חטיבת התכנון

א. לשכת התאגידים העירונית - חברות עירוניות

מס' התלונות	נושא התלונות
10	חברת עזרה ובצרון – התנהגות עובד, עובדת שעבודתה הופסקה וזכויותיה החוקיות נפגעו (לטענתה), קבלן שלא קיבל תשלום בגין עבודות שביצע, קבלן המליץ כי החברה הפסיקה את ההתקשרות עימו ללא סיבה, מידע לא מדויק הכלול בעלוני הנשלחים לתושבים המבקשים לשפץ את בתיהם באמצעות החברה, התקנת מעלית ללא הסכמה מטעם נציגות הבית המשותף, בקשה להשלמת גדר לאחר תום השיפוצים בבניין, סדרי מינהל וגביית כספים לא תקינים מוועדי בתים משותפים.
7	חברת אחוזות החוף – קיצוץ רוחב המדרכות בעקבות שיפוץ הרחוב וכתוצאה – חוסר מקום להליכה, התייחסות לא נאותה לתושבי הרחובות בסביבה בעת ביצוע עבודות שיפוץ נרחבות – הצורך בהזזת מכוניות התושבים באופן מיידי ללא התראה מוקדמת ומטרדי רעש ואי נוחות, תעריפי חניה מופרזים בחניון, אי התאמה בין הסכום ששולם עבור חניה בחניון לבין הסכום המופיע בקבלה, חסימת אפשרות לחניה במקומות מוצלים בחניון, דרישת פיצוי בגין אי יידוע על מיקום הרכב לאחר שנגרר ואוחסן בחניון גרירה, מחירים מופרזים של כרטיסי חניה הנמכרים בחנות.
2	חברת היכל התרבות – הפעלת דוכני מכירות בהפסקה של כנס ארצי של ארגון גדול ללא קבלת אישור ממארגני הכנס (לטענתם), מקורות המימון לחגיגות 80 שנה לשמעון פרס שנערכו בהיכל.
2	חברת אוצר מפעלי ים – עיכובים בפתיחת מעבר הולכי רגל במתחם הבילוי החדש בשפך הירקון, קיפוח בעלי מניות בחברה.
2	חברת גני יהושע – סיפוח שטחי פארק הירקון לטובת פעילות "צופי ים" תוך בנייה בלתי חוקית, מטרדים הנגרמים עקב פעילויות בפארק.
4	חברות עירוניות אחרות – ניהול תיאטרון, פרסום מטעה הנוגע לכרטיס התושב החדש, הריסת מבנה הסמוך לבית המליץ וגרימת נזקים, אי החזרת דמי חניה בחניון למרות הבטחת מנהל החניון.



ב. אגף מיחשוב

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
4	תלונות נגד עובדי האגף, אי פרסום בפומבי של מכרז לשירותי אינטרנט.

14. חטיבת משאבי אנוש ומינהל

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
12	מענק יובל שלא ניתן לעובדת, מכתב על חוב לעירייה שאינו קשור לעובד, מכתב על אי התייצבות לתרגיל חירום מבלי שהזימון היה ידוע, מתן אפשרות לאדם חיצוני להשתתף בקורס עירוני, אי קבלת קביעות ופיטורין, אופן העסקה בלתי חוקי, אי מתן הזדמנות בוועדת מכרזים, ועוד.

15. מינהל הכספים

א. אגף חיובי ארנונה

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
29	38%	השגה על גובה חשבון ארנונה: טענות לטעויות בהודעות התשלום – בציון סוג הנכס, סוג התעריף, סוג האזור, שם המחזיק, בשטח הנכס, בשימוש הנעשה בו, טענות כנגד העלאת תעריפי הארנונה, חיובים מופרזים, בקשה להקטנת שטח הנכס החייב בארנונה, בקשות להחזר כספים רטרואקטיבי עקב תשלומי יתר (לדעת הפונים) בגין שנים עברו, המליץ אינו מחזיק כלל בנכס, לא החזיק בנכס בתקופת החיוב, העסק נסגר.
14	18%	בקשות לפטור/להנחה מארנונה מטעמים שונים כגון: קושי בהשכרת הנכס, נכס ריק לתקופה של מספר חודשים, דירה ריקה, נכס שבעליו חדל להחזיק בו, עסקים שנסגרו, מדידת שטח לא נכונה, עפ"י חוק נכות נרדפי ואסירי הנאצים, בעל דירה נאלץ לשלם ארנונה מכיוון ששוכרת הדירה לא שילמה.
12	16%	אי קבלת תשובה/מענה טלפוני: פניות חוזרות הן בכתב והן בטלפון לא נענו, פניות לא נענו מזה מספר חודשים.



ב. אגף גביית ארנונה ואגרת מים

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
21	33%	השגה על גובה חשבון ארנונה/מים , כגון: חיובי מים גבוהים בתקופה מסוימת, דרישות תשלום לא מדויקות, גביית תשלומי יתר, למלין אין כלל חובות לעירייה, כל החשבונות שולמו בזמן, שינוי סיווג אזור מגורים, בקשה לשינוי סיווג נכס לא נקלטה במחשב, חיוב לא סביר של מים בצריכה משותפת את בעלי העסקים, המלין זכאי כגמלאי לארנונה מופחתת, חיוב בארנונה בגין תקופה שבה חדל להחזיק בנכס, חיוב ארנונה למרות שאושר פטור בגין נכס ריק, שטח הנכס קטן יותר מהשטח המחוייב, הודעות לתשלום ארנונה נשלחות לאנשים שנפטרו, חיובי ריבית לא מוצדקים.
15	23%	פעולות אכיפה לא מוצדקות לגביית ארנונה , כגון: הופעלו הליכי אכיפה למרות שלמלין אין כלל חובות לעירייה/למרות ששולמו כל החובות/למרות שכבר לא מחזיקים בנכס/למרות שהמלין אינו נישום בנכס/אינו בעל הנכס/למרות שאין כבר נכס במקום (היה בעבר); למרות טעות של העירייה בחיוב תשלום עבור חוב/למרות שהחוב בוטל בהסדר פשרה, נקיטת פעולות גבייה שלא כנגד הגורם החייב (עו"ד של החייב, הנכס נמצא בידי כונס נכסים).
10	16%	אי קבלת תשובה/מענה טלפוני : כל הפניות לעירייה לרבות השגות בענייני ארנונה אינן זוכות לכל התייחסות, לא רק שאין התייחסות לפניות אלא גם מוציאים צווי עיקול.

ג. אגף גביית אגרות ודמי שירותים

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
46	34%	קבלת דוח חניה לא מוצדק , כגון: דוח לרכב למרות קיום תו נכה/תו חניה אזורי/כרטיס איזי פארק/חניה מוסדרת כדין, טענת התיישנות, מצוקת חניה אמיתית באזורים מסוימים, צבע רכב שגוי, חניה בגין פריקה וטעינה, חניה כדי לקנות כרטיסי חניה, תמרור מטעה, הטעינה מצד הפקח, חניה על מדרכה במקום שלא היתה כלל מדרכה, חניה מאולצת על מדרכה עקב שיפוצים בתשתיות הרחוב, חניה בשעה מאוחרת בערב, אין תמרור האוסר חניה, אין סימון כחול-לבן, עבירות החניה לא בוצעו ע"י המלין, חוסר התחשבות של הפקח בהורים עם תינוקות הנאלצים לחנות במקום אסור.
36	26%	פעולות אכיפה לא מוצדקות לגביית דוחות : הרכב נמכר, הדוח שולם, חוסר מודעות לקיום דוחות, הדוחות התיישנו, אי קבלת דוחות, אי קבלת דרישות תשלום,



אי קבלת התראה לפני הליכי הוצל"פ, אי קבלת שובר לתשלום הדוחות למרות פניות חוזרות, אי קבלת אישורים בדבר משלוח הדוחות בדואר רשום, דוחות חניה שייכים לבני משפחה אחרים/למקום העבודה, אי יידוע מצד מחלקת חניה ואכיפה על דוחות נוספים בעת תשלום דוחות אחרים במסגרת המבצע לגביית חובות, הופעת מעקלים זמן קצר לאחר סילוק החוב, יחס לא נאות מצד המעקלים.		
אי קבלת תשובה/מענה/טלפוני ממחלקת חניה ואכיפה, אי קבלת תשובה מזה מספר חודשים, הטלפון במחלקת חניה ואכיפה תמיד תפוס.	9%	12
גרירת רכב למרות קיום תו נכה, למרות הפעלת כרטיס איזי פארק, למרות שחנה לא במעבר חציה (בניגוד לרישום ע"י הפקח), למרות שאין כל שלט/תמרור האוסרים חניה, למרות שעברו דקות מועטות בלבד מתום פרק הזמן המותר לחניה עפ"י התמרור, השלט המוצב בתחילת הרחוב מטעה, אנשי הגרירה התנהגו באופן לא נאות, נדרש לשלם במזומן עבור הקנס והגרירה, נגרם נזק לרכב.	9%	12

ד. גזברות/תקציבים

מס' התלונות	נושא התלונות
2	אי תשלום לקבלן עבור עבודה שבוצעה, סכום תמיכה שקיבלה עמותה מהעירייה נמוך מדי.

16. מינהל הנדסה

א. אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

מחלקת פיקוח על הבנייה

מס' נושאי התלונות	אחוזים	נושא התלונות
70	54%	חריגות בנייה – התלונות נסבו סביב הנושאים: בנייה ללא היתר, חריגות מהיתר בנייה שניתן, מתן טופס 4 ומתן תעודת גמר, חלוקת דירה למספר יחידות, בנייה על גג משותף, אי ביצוע צו הריסה, פלישות לשטחים ציבוריים.
7	6%	אי קבלת תשובה – התלונות נסבו על משך זמן מתן תשובה שהתארך, תשובות לא מספקות ולא מלאות של גורמי העירייה, תשובות קצרות ולקוניות שאינן מבירות את נושא התלונה.
3	2%	התייחסות לא נאותה – אי התייחסות למרות פניות רבות, אי טיפול בבקשה.
32	25%	שוניות – התנגדות למתן הקלות, תלונה על תפקוד המחלקה לפיקוח על הבנייה, דרישה להסרת אנטנות, אי קביעת מועד להגשת התנגדויות, סחבת בשיפוץ בניין.