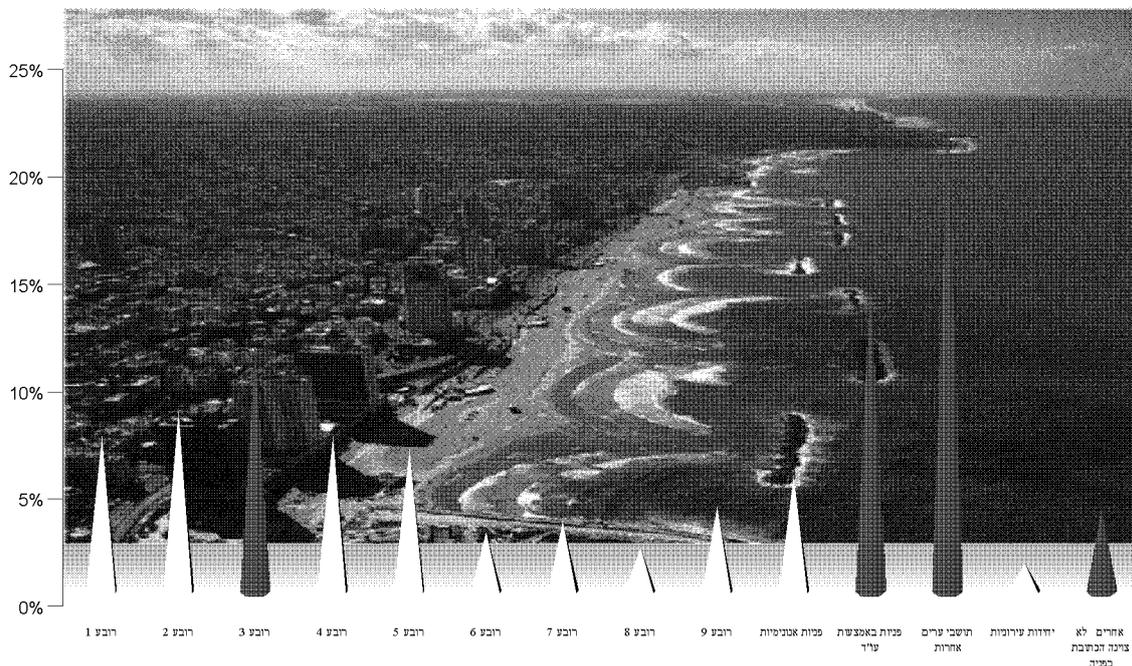




טיפול בתלונות ציבור

1. בנוסף לעבודות 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, ושדרך 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 1021 תלונות/פניות במשרד המבקר. הנתון 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 2004 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- 9.4% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2004 היו בנושא אי מתן מענה לתושב במועד/אי מתן מענה טלפוני, וכ- 5.4% מהתלונות שהתקבלו היו בנושא תפקוד/התנהגות לא נאותה של עובדי עירייה.
8. התפלגות התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2004 לפי רבעים



א. כ- 11% מהמתלוננים היו תושבי רובע 3. מניתוח הנושאים בפניותיהם עולה כי:

הלינו על נושאים הקשורים לחניה (כגון: דוחות חניה לא מוצדקים, פעולות אכיפה לא מוצדקות שנוקטו לגביית חובות חניה, גרירת רכבים, מצוקת חניה ובקשות לביטול דוחות).	10%
הלינו על כך שלא זכו לקבל מענה לתלונותיהם.	8.5%
הלינו על התנהגות / תפקוד עובדים.	8.5%



ב. כ- 22% מהמתלוננים היו תושבי ערים אחרות. מניתוח הנושאים שהועלו בפניותיהם עולה כי:

הלינו על פעולות אכיפה לגביית חובות חניה.	25%
הלינו על כך שלא זכו לקבל מענה לתלונותיהם.	8.5%
הלינו על דוחות חניה לא מוצדקים.	5.5%

ג. כ- 15% מהמתלוננים הגישו תלונותיהם באמצעות עורכי-דין. מניתוח הנושאים שהועלו בפניותיהם עולה כי:

הלינו על נקיטת פעולות אכיפת גבייה לא מוצדקות.	26%
הלינו על כך שלא זכו לקבל מענה לתלונותיהם.	12.5%

ד. כ- 5% מהמתלוננים הגישו תלונותיהם בעילום שם. מניתוח הנושאים שהועלו בפניותיהם עולה כי:

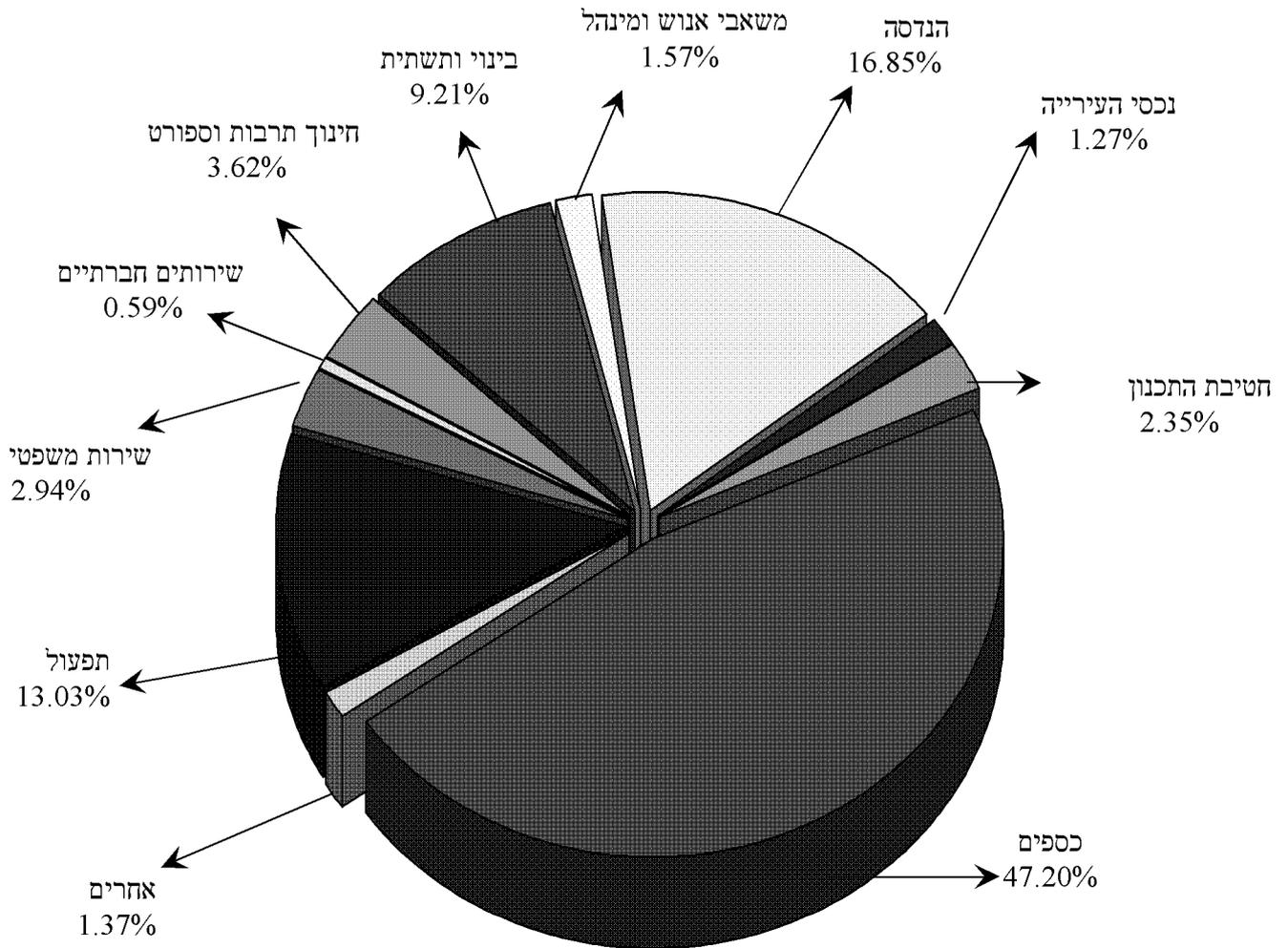
הלינו על התנהגות/תפקוד עובדים.	18%
הלינו על נושאים הקשורים לחריגות בנייה.	14.5%

9. להלן נתוני סוגי הטיפול לאורך השנים 1999-2004:

השנה	תלונות שטופלו על ידי משרד המבקר	תלונות שהובאו לידיעת המבקר והוחלט לעקוב אחר הטיפול בהן	פניות שהובאו לידיעת המבקר	סה"כ תלונות
2004	488	50	483	1,021
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

10. התפלגות התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2004

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	60		
	שיפור פני העיר	19		
	מוקד עירוני	1		
	רבעים ושכונות	5		
	חופים	14		
	כיבוי אש	3		
	הרשות לאיכות הסביבה	3		
	תברואה	28	133	
	תאגידים עירוניים	24	24	
	חטיבת משאבי אנוש ומינהל	משאבי אנוש	6	
חטיבת התכנון	מת"ש	4		
	תובע עירוני	6	16	
	חיובי ארנונה	75		
	גביית ארנונה ואגרת מים	114		
	גביית אגרות ודמי שירותים	278		
	הכנסות מבנייה ופיתוח	7		
	גזברות/תקציבים/חשבונות	8	482	
	מינהל הגדסה	רישוי ופיקוח על הבנייה	125	
	רישוי עסקים	25		
	תכנון בניין עיר	18		
מינהל בינוי ותשתית	מהנדס העיר	4	172	
	מים, ביוב ותיעול	66		
	תנועה	22		
	דרכים ומאור	5		
	עבודות ציבוריות	1	94	
	מינהל החינוך, התרבות והספורט	קהילה, נוער וספורט	7	
	משאבי חינוך	3		
	אגף התרבות	5		
	אגף החינוך	22	37	



סה"כ למינהל / חטיבה / יח' עצמאית	סה"כ למחלקה/אגף	מחלקה/אגף	מינהל / חטיבה / יח' עצמאית
	5	בריאות הציבור	מינהל השירותים החברתיים
6	1	הרשות למלחמה בסמים	
30	30	שירות משפטי	יחידות עצמאיות
13	13	נכסי העירייה	
14	14		אחרים (מועצה דתית, פניות הציבור, מבקר העירייה, מנכ"ל, לשכת רה"ע, מישלמה ליפו)
1,021		סה"כ	

12. חטיבת התפעול

א. אגף הפיקוח

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
13	22%	חניה: גרירת רכב ללא הצדקה, באופן לא חוקי, למרות קיום תו חניה, דוח חניה לא מוצדק, אי אכיפת חניה ב"כחול לבן", פקחים אינם מאפשרים עצירה ללקוחות ולספקים של חנויות ומפריעים לפעילות העסקית, פקחים רושמים דוחות חניה באופן סלקטיבי, אי סילוק רכב נטוש ע"י העירייה, בעל חניון מאפשר חניה בניגוד למאושר לו.
7	12%	וטרנריה: מטרדים מכלבים וחתולים (משוטטים, של שכנים, נשיכות), מגידול חיות ועופות בחצר, מגידול דבורים בבניין.
13	22%	ניהול עסק ללא רשיון: וכן השתלטות (לשימוש פרטי) על שטחים ציבוריים, על חצרות, על מדרכות, על מגרשים, עיסוק בתחום אחר ללא רשיון, הצבת מתקני תצוגה ללא אישור.
16	26%	מפגעים ומטרדים: תברואתיים (זבל, לכלוך, גרוטאות, פיה, ריח), בטיחותיים (מבנה לבלוני גז, חניה פרועה על מדרכות), סביבתיים (מכולה בחזית הבית, רכב נטוש, העמדת קטנועים בכניסה לבתים), רעש (מבית ספר, מדיסקוטק, ממועדון לילה, מעסקים), עישון (חוסר אכיפה), רוכלות.
3	5%	דוחות לא מוצדקים: לחברת דן בגין עצירה להעלאת/להורדת נוסעים, בגין תליית מודעה על לוח מודעות, בגין מפגע בחצר בבניין.



מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
8	13%	תפקוד לקוי של מנהלים/עובדים: הן בתוך העירייה והן כלפי ציבור התושבים.

ב. אגף שיפור פני העיר

מס' התלונות	נושא התלונות
19	נקיון גן, רמת נקיון בפארק, היעדר שירותים בפארק, חוסר בפרגולות בגינה, גיזום עצים, חוסר בגינה ובמחיצה למרות הבטחות בתוכנית הבניין, כביש גישה מסוכן, דרך גישה המהווה מפגע סביבתי ותברואתי, בקשה להצבת עמודי חסימה, להקמת סככת שמש בטיילת, הקמת מחסום ע"י העירייה הגורם להפרעה, פלישת שכנים לשטח ציבורי וסיפוחו, דרישת פיצוי בעקבות נפילה על מדרכה פגומה, פירוט סיבות לאי השתתפות של ספק במכרז לאספקת שתילים, בחירות לוועד השכונה, תלונת עובד על התנהגות מנהליו בעקבות מחלה.

ג. מוקד עירוני

מס' התלונות	נושא התלונות
1	פרטים חסויים של מתלוננת שנמסרו למוקד הועברו לצד ג'.

ד. אגף רבעים ושכונות

מס' התלונות	נושא התלונות
5	בזבוז כספי ציבור, מפגעים שונים, מטרדי רעש וריחות, עומס כלי רכב, אי קבלת תשובה למכתב.

ה. מחלקת חופים

מס' התלונות	נושא התלונות
14	לכלוך בחוף, בזבוז מים בחוף, עובדים בחוף שוטפים מכוניות בשעות העבודה, גביית דמי כניסה לחוף, התנהגות שוער בכניסה לחוף, פנייה בשם מתרחצים ותיקים בחוף נגד הכוונה לפטר מציל המתפקד היטב, נגד סגירת תחנת הצלה, נגד סגירת מלתחות בחוף, תנאי שכר המצילים, הפסקת איוש עמדת המצילים פוגעת בפרנסת עסקים בחוף, פגיעה באופניים של מתרחץ ע"י בעל מסעדה בחוף.



1. מחלקת כיבוי אש

מס' התלונות	נושא התלונות
3	2 תלונות אנונימיות בנוגע לתהליכי בחירת עובדים לתפקידים במחלקה, פניית ספק באשר לפרשנות של דרישות התקן הרשמי בהתקנת מערכות לגילוי אש.

2. הרשות לאיכות הסביבה

מס' התלונות	נושא התלונות
3	מטרדים אקולוגיים ותברואתיים מסוכנים ממפעל לדבק, מטרדי רעש משוק וממאפייה, ניגוד עניינים כתוצאה ממתן היתר לעבודה פרטית לעובדי הרשות.

3. אגף התברואה

מס' התלונות	נושא התלונות
28	אי הוצאת פחי אשפה לריקון, אי החזרת פחי אשפה למקומם, אי פינוי מכולה מלאה בזבל, אי פינוי גזם עצים מהרחוב, חוסר נקיון המדרכה והשביל מול הבית, מיעוט מיכלוני אשפה ותדירות פינויים, מטרדי פסולת, אשפה וריחות: בחצר, בבניין מגורים, אצל דייר מסוים, מהוצאת פחים לרחוב ע"י דיירים, מפחי זבל של מסעדה בפתח הבית, מגינה נטושה המשמשת סוחרי סמים, דרישה להתקין ביתן אשפה, דרישת פיצוי בגין פח אשפה שנשמט מרכב פינוי אשפה וניזוק, אי התאמת מיכלי אשפה של העירייה שהחליפו מיכלים אחרים בביתן אשפה בחצר, חיוב של פינוי מכולה פעמיים בשבוע וחוקיותו, דוח לא מוצדק על הוצאת קרטונים גדולים למדרכה, כניסת רכב פינוי אשפה לרחוב נגד כיוון התנועה, מינוי עובדים.

13. חטיבת התכנון

לשכת התאגידים העירונית - חברות עירוניות

מס' התלונות	נושא התלונות
7	חברת עזרה ובצרון – ליקויים בשיפוץ בניין, קיום מפגעים המסכנים חיי אדם במהלך השיפוץ, הפרות בוטות של הסכם השיפוץ, גרימת נזקים, פיקוח לקוי של המהנדס, אי עמידה בל"ז, אי הסרת שלט ע"י החברה, סירוב לשלם לספק בגין עבודה שבוצעה, הפעלת לחץ לא הוגן מצד החברה להעסיק אדריכל מסויים לביצוע שיפוץ, הסדרי תשלום בין דיירים לחברה.



מס' התלונות	נושא התלונות
3	החברה לפיתוח ת"א – בחירת מנכ"ל לחברה שלא על פי נוהל תקין, תלונה אנונימית באשר לביצוע פעולות.
2	חברת היכל התרבות – אי הסכמה להתייחסות הנהלת החברה לתלונה קודמת בדבר הפעלת דוכנים ללא אישור ממארגני הכנס, הענקת זכויות למשרד כרטיסים ללא מכרז.
2	חברת היכל הספורט – דרישת מפקים לשכור את היכל הספורט ישירות מהחברה ולא ממשרד כרטיסים אליו הופנו ע"י החברה, הענקת זכויות למשרד כרטיסים ללא מכרז.
2	חברת אחוזות החוף – גביית דמי חניה מופקעים בחניון, הוצאת חשבונית על שירות שלא ניתן.
8	חברות עירוניות אחרות – גבייה מופרזת של זכיין מסעדה בחוף הים, עיכוב תשלום עבור שירותי תרגום, הזנחת גבעה הגובלת בר"ג השייכת לפארק גני יהושע וכתוצאה – מטרד עכברים בחצרות התושבים הגרים בסמוך, אי מקצועיות ואי סדרים במכרז לאספקת ציוד משרדי לבתי ספר, מתן כניסה חופשית למוזיאון לבעלי כרטיס אשראי מסוים יש בו משום אפליה, תלונה אנונימית באשר למינוי מנכ"ל חברה עירונית ללא מכרז, התנהלות עסקית לא נאותה של מנכ"ל חברה, בקשת מידע באשר לתנאי מכירת חברה עירונית לבנק.

14. חטיבת משאבי אנוש ומינהל

מס' התלונות	נושא התלונות
6	אגף משאבי אנוש – עובדת במשרה חולפת מלינה על פיטוריה, תלונה אנונימית על תשלומים חריגים לעובדים בדירוג המשפטנים, סחבת במתן תשובה בנושא תשלום פיצויי פיטורין, אי קבלת מענה בזמן, 2 תלונות אנונימיות על קידום או מינוי 2 עובדים באגפים שונים.
4	מת"ש – עבודה פרטית של מנהל המחלקה, העברת סכומים של מורה בשנת השתלמות לקרן פנסיה מסוימת במקום לפנסיה התקציבית, אי הכרה ברצף זכויות של גימלאי מעבודתו הקודמת בשירות הביטחון.



מס' התלונות	נושא התלונות
6	תרבע עירוני – תלונה אנונימית על עובד שרושם בכרטיס נוכחות שעות עבודה לא נכונות, עובד ששלח מכתב פרטי על ניירת רשמית כולל חותמת של העירייה, עובד שדרש וקיבל שוחד מתושב העיר לזירוז הליך אישור מסוים ולמרות התשלום דבר לא נעשה, התנהגות לא נאותה של פקחים (2 תלונות), עובדי עירייה התקשרו בשעות העבודה בנושא שקשור לפעילות פוליטית.

15. מינהל הכספים

א. אגף חיובי ארנונה

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
15	20%	פעולות אכיפה לא מוצדקות לגביית ארנונה/מים : דרישה לתשלום ארנונה למרות שהנכס פונה, למרות שאינו חייב, למרות שאינו מחזיק בנכס, על שטח שלא שייך למלינים, למרות שדיווח על סיום השכירות, למרות שהנכס מט ליפול, למרות שלא גר בדירה; חילופי מחזיקים בדירה מושכרת שלא נרשמו בעירייה, דרישה לא מוצדקת לתשלום ריבית והצמדה בעקבות טעות ברישום של העירייה, המקום משמש למגורים אך מסווג כעסק, העירייה סירבה לתת הנחות עקב שריפת העסק, דרישה להשיב מטלטלין שעוקלו שלא כדין, העירייה העבירה שם מחזיק בנכס ע"ש גורם אחר שאין לו זיקה לנכס וללא ידיעתו.
12	16%	השגה על גובה חשבון ארנונה/מים : מיון שגוי בין שטח למגורים ובין שטח לעסקים, בין שטח לעסקים לבין שטח של מחסן ביתי, מדידה שגויה של שטח הנכס, טעויות בעדכון נתונים, דרישה לתשלום חוב בגין מים בנכס שהמלין מכר לפני 3 שנים, השטח הוקטן והושכר לאחר, הגדלת שטח לחיוב ללא ביקור מודד, חיוב ארנונה לפי שטח גדול יותר מהשטח בפועל, שטח הנכס הוקטן אך לא הארנונה, אין לראות את המלין כמחזיק בנכס, אי סדרים באגף.
10	13%	בקשות לפטור/להנחה מארנונה ומים מטעמים שונים כגון: אחזקה בנכס בחלק מהחודש בלבד, נכס ריק, נכס ריק (למרות ששופץ), נכס ריק (בקשה בדיעבד), נכס לא ראוי לשימוש, הנחה לבן נכה (בקשה בדיעבד), פטור לנכה 100% חולה סרטן.
8	11%	אי קבלת תשובה/מענה טלפוני : אי מתן מענה ע"י האגף, בקשות לקבלת החזרי ארנונה לא נענו, בקשות למדידת שטח הדירה לא נענו, ועדת ערר אינה עונה.



8	11%	התייחסות לא נאותה לפנייה: אי עדכון בזמן של חילופי מחזיקים בנכס, אי עדכון של מספר הבית הנכון בכתובת, אי קבלת אישור על השגה שהוגשה, יתרת זכות בחשבון ארנונה שאינה מוחזרת, סחבת בנסיון להסדיר חובות.
---	-----	--

ב. **אגף גביית ארנונה ואגרת מים**

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
42	37%	פעולות אכיפה לא מוצדקות לגביית ארנונה/מים, כגון: הופעלו הליכי אכיפה/הוצל"פ למרות שהמליץ אינו מחזיק במושכר/בנכס, למרות קיום הסדר חובות עם העירייה, כנגד המחזיק הקודם בנכס למרות שהודיעו על שינוי מחזיק, בזמן הגשת ערר/המתנה לתוצאות ועדת ערר, כנגד אנשים שאין להם קשר לחוב, ללא קבלת כל התראה על החוב, בגין חוב ארנונה ששולם אמנם באיחור מכיוון שנשלח ע"י העירייה באיחור; המלינים אינם מחזיקים בנכס ולכן גם אינם משתמשים במים, חיוב ארנונה בגין תקופה שכבר לא גרו בדירה השכורה, בעל הנכס הודיע לעירייה מי השוכרים אך הדרישה לתשלום נשלחה אליו, מונה המים פורק ונלקח ע"י העירייה אך ממשיכים להטרידו בחיובי מים, בוצע עיקול למרות תשלום כל חובות ארנונה ומים, דרישת חוב לא מוצדקת שאינה מגובה במסמכים, נובעת מטעות של עובדי עירייה, דרישת חוב של חברה א' הופנתה ע"י העירייה לחברה ב', נשלחה דרישת תשלום למרות שהנכס הוכר כנכס ריק, בעל שליטה בחברה נדרש לשלם את חוב החברה, המליץ אינו בעל שליטה בחברה ולמרות זאת קיבל דרישה לתשלום, המליץ קיבל דרישה לתשלום חוב למרות שמכר את הדירה והעבירה בטאבו, חוסר תיאום בין העירייה לבין המעקלים, פנייה להפסיק הליכי גבייה כנגד חייבים שהוכרזו פושטי רגל.
19	17%	השגה על גובה חשבון ארנונה/מים, כגון: גביית תשלום כפול משוכרי הדירה, חישוב שגוי של אגרת המים, המליץ מעולם לא החזיק בנכס, זכאי להנחה בארנונה בשל נכות, מדובר בנכס ריק, חיוב בארנונת עסקים/מגורים לפי שטח גבוה מהנדרש, הודעה על חוב למרות קיום הוראת קבע לתשלום, גובה החוב שגוי במחלוקת, צריכת מים גבוהה, טעות בקריאת מונה מים, צריכת מים גבוהה בעקבות החלפת מונה ללא ידיעתו וחיבור המונה לדירה אחרת, צריכת מים גבוהה בבניין שאין בו מדי מים דירתיים, חיוב בגין ניתוקי מים שכלל לא בוצעו, גביית אגרת ביוב בגין צריכת מים להשקיית גינה.
15	13%	אי קבלת תשובה/מענה טלפוני: פניות אינן נענות בזמן, פניות אינן נענות כלל והתראות ממשיכות להישלח.



ג. אגף גביית אגרות ודמי שירותים

מס' נושאי התלונות	אחוזים	נושא התלונות
55	17%	קבלת דוח חניה לא מוצדק , כגון: אי קבלת תו חניה בשל טעות העירייה ורישום דוחות, בקשה למשלוח אסמכתאות על שליחת דוחות, רישום דוח במקום בו בוצעו עבודות במדרכה, דוח נרשם סמוך לכתובת המגורים – מצוקת חניה, אין תמרור שמציין את האיסור להחנות, הרכב חנה באופן שלא הפריע לתנועה, בקשה לביטול דוחות חניה לפני הסדרת תו חניה, אין סימון על המדרכה המעיד על איסור להחנות, הסדרים חדשים של חניה המטעים את המחננים, לא חנה בתחום המדרכה המסומן אדום-לבן, רישום 2 דוחות עוקבים באותו אתר ובאותה שעה, החנה לצורך פריקה וטעינה, רכב בבעלות משותפת – הבעל נהג בזמן רישום הדוחות, לא התקבלו תזכורות לתשלום הדוחות.
108	33%	פעולות אכיפה לא מוצדקות לגביית דוחות : עיקול הוטל על חשבון כשבעל החשבון לא ידע כלל שנגדו חובות חניה, עיקול על דוחות שהתיישנו, הפעלת בריונים לביצוע הוצאה לפועל, בשעת העיקול לא היו נוכחים הגורמים שצוינו, עיקול על חשבון עסקי שאינו רלוונטי, גבייה עודפת מעל סכום החוב, לא נמסרה התראה, נדרשה לשלם לאחר ששילמה בעבר, אלימות גובים, למרות עיכוב הליכים בבית משפט הופקד שיק, אכיפה בבית ההורים על דוחות הבן שלא מתגורר עימם, דרישה לתשלום 11 דוחות הפכה לדרישה לתשלום על 12 דוחות.
43	13%	אי קבלת תשובה/מענה טלפוני ממחלקת חניה ואכיפה, אי קבלת מענה בכתב או בע"פ על פני תקופה ארוכה למרות מכתבי תזכורת.
22	7%	גרירת רכב – בקשה לביטול לפנים משורת הדין, חניה ליד בית הורים בכדי לטפל בהם, חוסר מודעות לכך שהחניה במקום אסורה, אסף את נכדתו מבית הספר, פיגור בתשלום בשל ארנק שנגנב, בקשה לביטול בשל המצב הכלכלי.
28	9%	התייחסות לא נאותה – בקשה להסבת דוחות שלא בוצעה, אי נימוק סירוב ועדת חריגים לתווי חניה, תשובות מתחמקות ולא מספקות, תשובה לא רלוונטית של מחלקת החניה.
39	12%	שוניות – בקשה לקבלת אסמכתאות, אי קבלת תו חניה, בקשה לקבלת מידע, בעיה עם מכשיר האיזי-פארק.



ד. האגף להכנסות מבנייה ופיתוח

מס' התלונות	נושא התלונות
7	רצון לגבות היטל השבחה בגין נכס שהוכרז כנכס ראוי לשימור, בגין מפרצי חניה ברחוב (לטענת המלינים מדובר בשטח עירוני), פניות בעניין היטל השבחה/כופר חניה לא נענו, גביית ריבית והצמדה בגין היטל השבחה בשיעור גבוה מהגדרש, המלין טרם קיבל החזר היטל השבחה למרות פניות ושיחות.

ה. גזברות/תקציבים/חשבות

מס' התלונות	נושא התלונות
8	מכרזים (אי מתן עדיפות לספקים/קבלנים המנהלים עסק בת"א-יפו, התקשרות העירייה עם ספק שזכה בעבר במכרז והורשע בביהמ"ש לתביעות קטנות, תיאום מחירים בין 2 חברות שהשתתפו במכרז), תשלומים (בקשת עמותה לקבל פטור מאגרה והנחה בארנונה, קבלת מידע על הוצאות דיינים בוועדת ערר, גובה דמי הרישום במרכז ספורט עירוני, תלונת זכאי להחזר כספי בדבר הצורך להמציא צילום תעודת זהות), בקשת חברה לקבל אישור על רישום עיקול על נכסי חברה אחרת בגין חוב.

16. מינהל הנדסה

א. אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

מחלקת פיקוח על הבנייה

מס' נושאי התלונות	אחוזים	נושא התלונות
55	43%	חריגות בנייה – בנייה ללא היתר, מתן תעודות גמר למרות קיום ליקויים בביצוע שיפוץ בניין, בקשה להוצאת צו הריסה נגד בנייה בלתי חוקית, פלישות לשטח פרטי, שימוש חורג ללא היתר, בניית גדר ופלישה, פלישת דיירים לדירות בבניין ללא תעודת אכלוס טופס 4 ותעודת גמר, חלוקת דירה למספר יחידות, בנייה על גג ללא היתר, בניית עמודים ושילוט, חניה שחוסמת כניסה, בנייה בכניסה לבית כנסת.
8	6%	אי קבלת תשובה – אי מתן מענה למרות שחלפה כחצי שנה, תלונה שלא נענתה, חוסר התייחסות ומענה למרות פניות חוזרות.
15	12%	התייחסות לא נאותה – אי טיפול נאות בפנייה, חוסר נקיטה בהליכים ע"י העירייה, ביצוע צו הריסה לפני המועד.



מס' נושאי התלונות	אחוזים	נושא התלונות
41	32%	שוניות – בקשה להסרת ארובה, בקשה להסרת אנטנה סלולרית, התחברות בלתי חוקית לחשמל ומים, הקמת חניה על שביל כניסה, אי ביצוע צו הריסה, פלישה לשטח ציבורי.

מחלקת רישוי בנייה

מס' התלונות	נושא התלונות
21	דרישה לא מוצדקת לתשלום כופר חניה, בקשה לבדיקת היתר חניה, התנגדות למתן היתר, זלזול ביחס להתנגדות שהעלה הפונה בוועדת בניין ערים, אי שמירה על מרחק מינימלי בין בניינים, היתר לבנייה בת 9 קומות בניגוד לתב"ע, בקשה לתיקון נוסח היתר בנייה.

ב. אגף רישוי עסקים

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
33	בעיקר: עסקים הפועלים ברשיון ועסקים הפועלים ללא רשיון וגורמים למטרדים שונים – רעש, לכלוך, שעות פעילות מאוחרות, בנייה בלתי חוקית, ניהול חניון ללא רשיון, ניהול תיאטרון ללא רשיון.

ג. אגף תכנון בניין עיר

מס' נושאי התלונות	נושא התלונות
16	אי קבלת תשובות, תוכניות בנייה שלא פורסמו ולא הגיעו לידיעת דיירי האזור, התנגדות לתוכניות בנייה, בקשה לאישור מקומות חניה שנדחתה, עיכובים בקבלת תעודת גמר, בקשה לביטול החלטה של ועדת בניין ערים, בקשה לקבל מידע ומסמכים באשר לתכנון האזור.

ד. מהנדס העיר

מס' התלונות	נושא התלונות
4	אי קבלת מענה, בקשה להכריז על מבנה מסוכן.

17. מינהל בינוי ותשתית

א. אגף המים, הביוב והתיעול

מס' התלונות	אחוזים	נושא התלונות
48	73%	תלונות שהופנו כנגד המחלקה לצרכנות מים: כ- 47% (31 תלונות) מהפונים הלינו על כך שקיבלו חשבונות מים מופרזים. כ- 9% (6 תלונות) מהפונים הלינו על אי קבלת מענה לפניותיהם או על קבלת תשובה לא עניינית או על התייחסות לא נאותה לפנייה. כ- 17% (11 תלונות) מהפונים הלינו על מדי המים (קריאה שגויה, אי קריאה, גניבה, הצלבה, העברת מיקום, התחברות לא חוקית של דייר למד מים לא שלו, החלפת מד מים וחיוב בגין התקנת הארקה).
4	6%	בנושאים הקשורים לביוב (תשלומים, מכסה ביוב לא תקין, זיהום בחוף גורדון עקב זרימת מי ביוב, דרישת העירייה לביטול בור ספיגה בחצר ולהתחברות למערכת הביוב העירונית).

ב. אגף התנועה

מס' התלונות	נושא התלונות
22	רמזורים (כולל בקשה להתקנת רמזור בצומת), תמרור/שילוט מבלבלים ו/או לא ברורים, מצוקת חניה (כולל לצורך פריקה וטעינה), חניה פרועה ליד בית מלון, הסדרי תנועה באזור, התנגדות תושבים לאפשר חניה מ-2 צידי הרחוב, הקצאת שטח נרחב כחניה מורשית לרכבים עירוניים בלבד, פסי האטה שהותקנו ברחוב נמוכים מדי, העירייה אינה מכשירה שביל גישה בין רחובות, צמצום מקומות חניה המוקצים לתחנת מוניות, חוקיות תמרור לרכב נכים, פגיעה באיכות תושבי השכונה עקב תנועה רבה מאוד של אוטובוסים העוברים בה.

ג. אגף דרכים ומאור

מס' התלונות	נושא התלונות
5	בקשה להתקנת תאורה ברחוב, צורך בהחלפת ריצוף בטיילת חוף הים, בקשה לסלול שביל מעבר שאינה נענית מזה 4 שנים, היקוות מי גשמים יוצרת שלוליות ענק המפריעות לדיירי הבניין ולהולכי רגל (טיפול איטי בתלונה), העירייה אינה מבצעת מזה זמן רב את חלקה בתיקון המדרכה הציבורית למרות שמדובר במפגע בטיחותי.



7. אגף עבודות ציבוריות

מס' התלונות	נושא התלונות
1	אי תשלום שכר טרחה עבור עבודות שבוצעו.

18. מינהל החינוך, התרבות והספורט

א. אגף קהילה, נוער וספורט

מס' התלונות	נושא התלונות
7	התנגדות לדרישה לתשלום קנס בגין הפסקת חברות בקאנטרי, יחס משפיל של מנהלת קאנטרי נוה שרת, הפרעה מפעילות שבט צופים, אי עמידה בתנאי מכרז – מנהל מחלקת ספורט, דמי מנוי גבוהים בקאנטרי ל'.

ב. אגף משאבי חינוך

מס' התלונות	נושא התלונות
3	בקשה להתקנת מזגנים בבית ספר, תלונה על רצפה בבית ספר שאינה יציבה, עובד שלווה כספים מעובדים.

ג. אגף התרבות

מס' התלונות	נושא התלונות
5	נדרש לשלם קנס בספרייה בגין איחור על החזרת ספר, עובדי מחלקת אירועים מטרידים עובד עירייה אחר בפניות לטלפון הפרטי שלו, בזבוז משאבי עירייה בתמיכה בפעילות הגרפוטק, גביית דמי רישום מראש לשנה במרכז ספורט ארנון.

ד. אגף החינוך

מס' התלונות	נושא התלונות
22	דרישת תשלום מופרזת של אגרת חינוך, לא אופשר לפונה להיפגש עם מנהלת האגף לבירור רישום בנו לגן, חוסר בתאי שירותים בגן ילדים, דחייה של בקשה להעברת תלמידה מבית ספר לבית ספר, בקשה לקבלת מידע מתיק תלמיד, אם חד-הורית מבקשת סיוע בשכר לימוד, תלונה על התנהלות סייעות גני ילדים, סחבת בטיפול בליקויי בנייה בגן ילדים, שירותי הסעה לא תקינים לבית הספר, דחיית בקשה לרישום לבית ספר לאמנויות שלא נומקה, בזבוז כספים בבית ספר לאמנויות, תלונות בנושא מצב גן עירוני – ניקיון, צמחיה, חומרי לימוד, עזרים ועוד, התנגדות לאיחוד 2 מועדוניות, הליך רישום לגן לא תקין, החלטה על סגירת



מס' התלונות	נושא התלונות
	גן ללא יידוע ההורים.

19. מינהל השירותים החברתיים

מס' התלונות	נושא התלונות
6	דרישות להחזרי תשלום, תלונה על פעילות ועד ביה"ח איכילוב, תלונה כנגד עובד ביה"ח וכנגד עובד ביחידה לנפגעי סמים, תלונה כנגד קרן המחקרים של ביה"ח איכילוב.

20. יחידות עצמאיות

א. שירות משפטי

מס' התלונות	נושא התלונות
30	אי מתן תשובה וזיכוי לא מוצדק בתיק בו הופיעה נציגת השירות המשפטי, אי קבלת פיצוי בגין נזק שנגרם, הפונה נתבע מספר פעמים על אותה עבירה, קבלת מספר דוחות ללא הצדקה, לא התקבלו מהעירייה הוצאות שכ"ט שנפסקו ע"י בית המשפט, לא קיבלה תשובה מהשירות המשפטי ולא הודיעו לפונה על דיון שנדחה, בקשה לשינוי שם מחזיק בנכס מתעכבת בשירות המשפטי, בקשה לעיין במסמכי מכרז שלא נענתה, תלונה נגד עובדות בית המשפט לעניינים מקומיים, למרות שתהליך בקשה להיתר בנייה טרם הסתיים הוגש כתב אישום, רשיון שהונפק אינו מתאים לבקשה, בקשה לקבלת הצעת מחיר נדחתה ללא תיעוד ופרוטוקול.

ב. אגף נכסי העירייה

מס' התלונות	נושא התלונות
13	שימוש בלתי חוקי לכאורה, של העירייה בקרקע שהופקעה על ידיה לצורכי ציבור, חשש להעברת בית כנסת לרשות עמותה, דרישה להשבת כספים שנגבו ביתר, טענה על אי המצאת אישור לצורך העברת זכויות, טענה על הפרת התחייבות העירייה בנוגע לנכס בצהלה.



21. אחרים

מס' התלונות	נושא התלונות
14	<p>מועצה דתית – מינויים לא כשרים, בזבוז כספי ציבור, הצעה לביטול המועצה הדתית.</p> <p>מזכ"ל – תלונה על מינוי עובד בכיר ועלות שכרו.</p> <p>לשכת ראש העירייה – תלונה על מינוי סגן חמישי לראש העירייה.</p> <p>מבקר – בקשה לקבל דוחות ביקורת, בקשה לבדוק התנהלות כספית בעמותה (התברר שאינה גוף עירוני מבוקר).</p> <p>פניות הציבור – אי מתן מענה תוך פרק זמן סביר, פנייה לקבל מידע עירוני.</p> <p>מישלמה ליפו – בניית שביל ציבורי על שטח פרטי, תלונה בנושא שוק הפשפשים.</p>