

צשה  
טוב קודה  
בבת-ים



# דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2024

---

חשמונאים 27, בת ים  
03-5556435



מנהל פניות ציבור  
אילן גירו

# הקדמה

דין וחשבון לשנת 2024 של יחידת פניות ותלונות הציבור (להלן "היחידה") באגף משו"ב 107 מוגש בזאת לראש העיר, להנהלת העיר, למנהלים בעירייה ולמועצת העירייה בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

הדו"ח מסכם את פעילותה של היחידה ומשקף את הנושאים שהועלו על-ידי התושבים, בעלי העסקים והמבקרים בה.

הנתונים המוצגים משקפים את הפעילות בחודשים יוני עד דצמבר עקב שדרוג מבנה מערכת ה-CRM והפיכתו ליעילה יותר וקלה לניתוח נתונים והפקת תובנות שתשמש בהמשך את הנהלת העיר להסקת מסקנות לטובת צרכי התושבים והמבקרים בעיר. היחידה משמשת כיחידת הקשר עם העירייה. היחידה מייצגת את הפונים בפני מחלקות העירייה השונות ומטפלת בשאלות, הבהרות, הצעות, תודות ותלונות. הטיפול בכל פנייה נעשה מתוך הבנת צרכי התושב ורצון לתת מענה איכותי ומהיר בהתאם לערכי השירות שנקבעו ע"י הנהלת העיר – קל, קשוב ובגישה חיובית תוך שקיפות מלאה באשר למדיניות העירייה ופעילותה. היחידה תמשיך ותפעל להעלאת רמת המקצועיות הטיפול בפנייה ואיכות המענה. היחידה תמשיך בתהליך הפקת לקחים כחלק משגרת העבודה תוך הטמעת שינויים מערכתיים לרווחת כלל לקוחותינו ולשביעות רצונם המלאה.

ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008, החוק הסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות לממונה לצורך ביצוע תפקידו. פרק נפרד שעניינו תלונות יוצג כחלק מהדוח.

# יחידת פניות ותלונות הציבור

יחידת פניות ותלונות הציבור מאתרת ומקדמת סוגיות שנדרש בהן טיפול נקודתי ו/או מערכת.

היחידה נותנת מענה גם ללקוחות החיצוניים (תושבים, בעלי עסקים, מבקרים ומשרדי ממשלה)

וגם ליחידות המקצועיות.

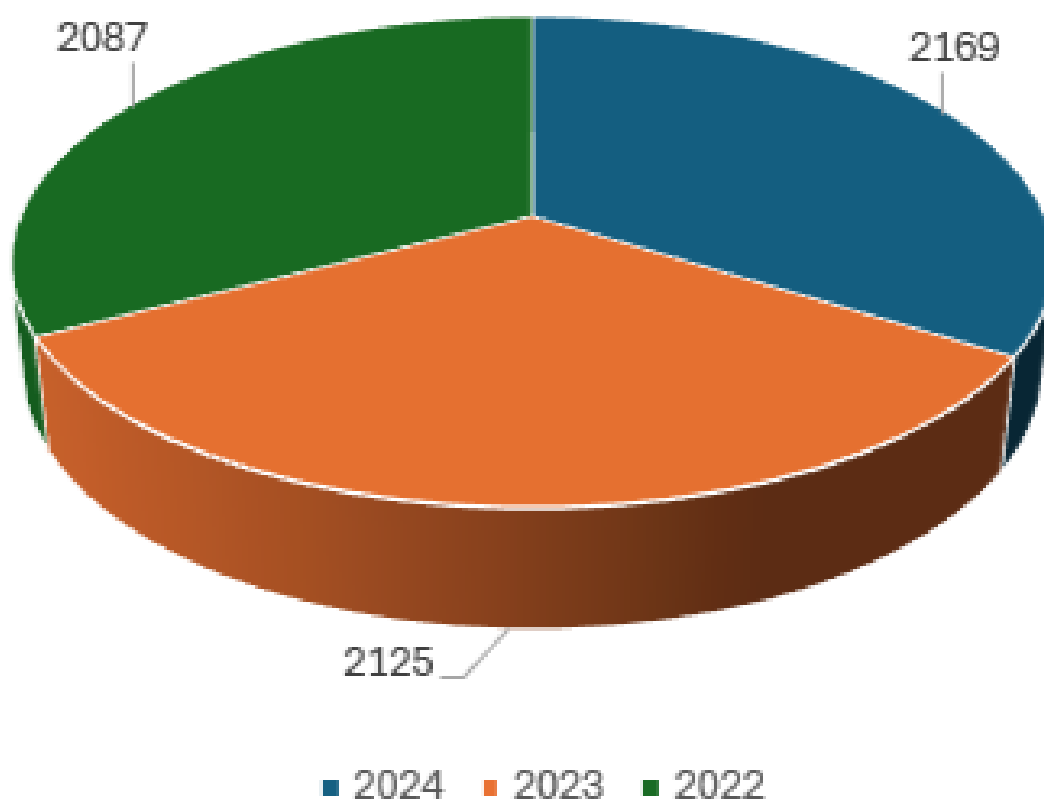
מתן מענה מקצועי ויעיל תוך עמידה ברמות השירות שנקבעו, מעקב ובקרה אחר תהליך הטיפול בפנייה והעברת מידע ומסרים אחידים הנוגעים לרשות - הם חלק בלתי נפרד מתפקידה של היחידה.

המענה למחלקות המקצועיות מקבל ביטוי, בין היתר, בליווי המקצועי שניתן להן.

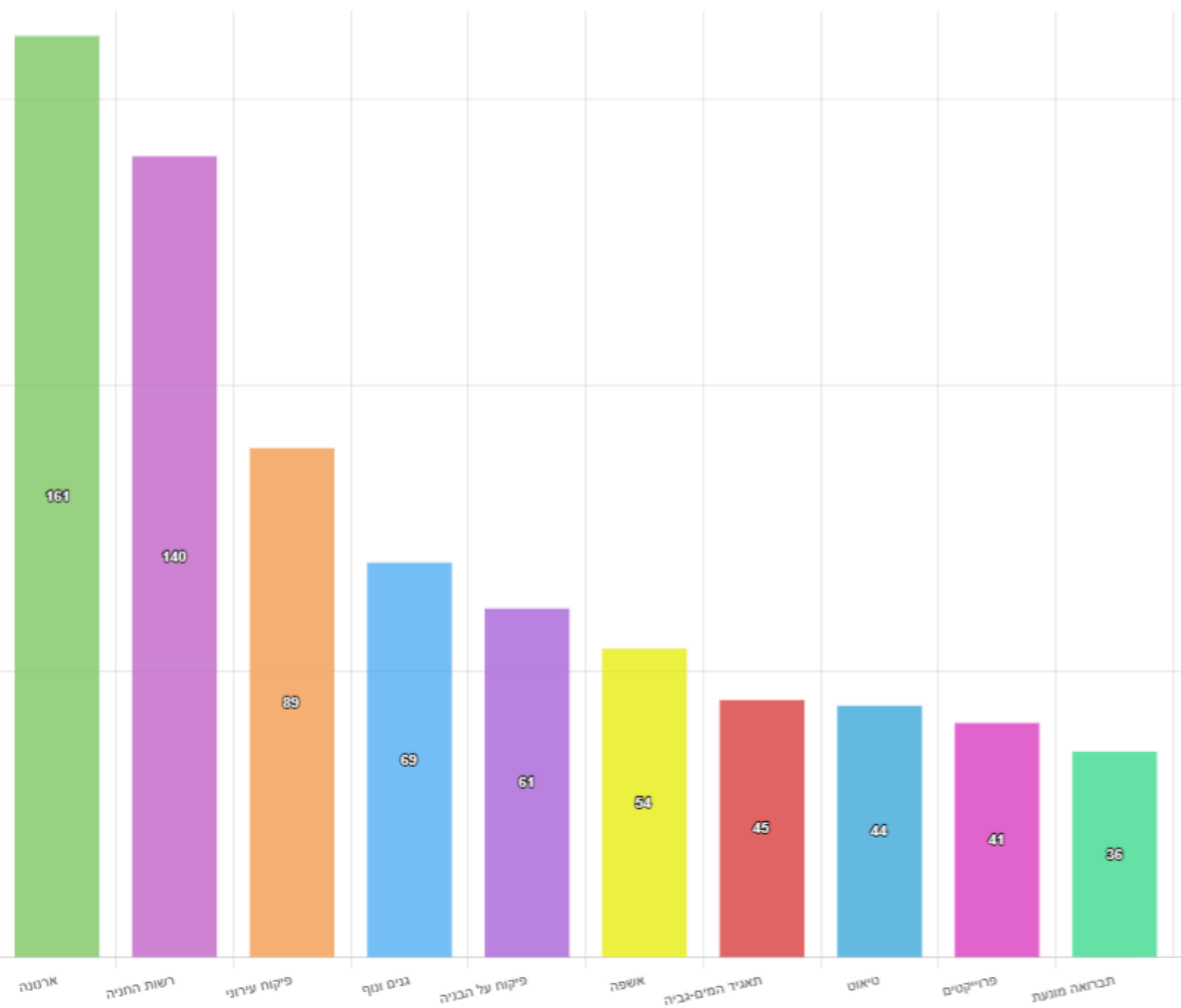
יחידת פניות ותלונות הציבור שותפה בבניית ממשקי עבודה ויצירת תהליכי עבודה אחידים.

# יחידת פניות הציבור במספרים החל משנת 2022 עת השקת מערכת ה CRM החדשה

סהכ פניות

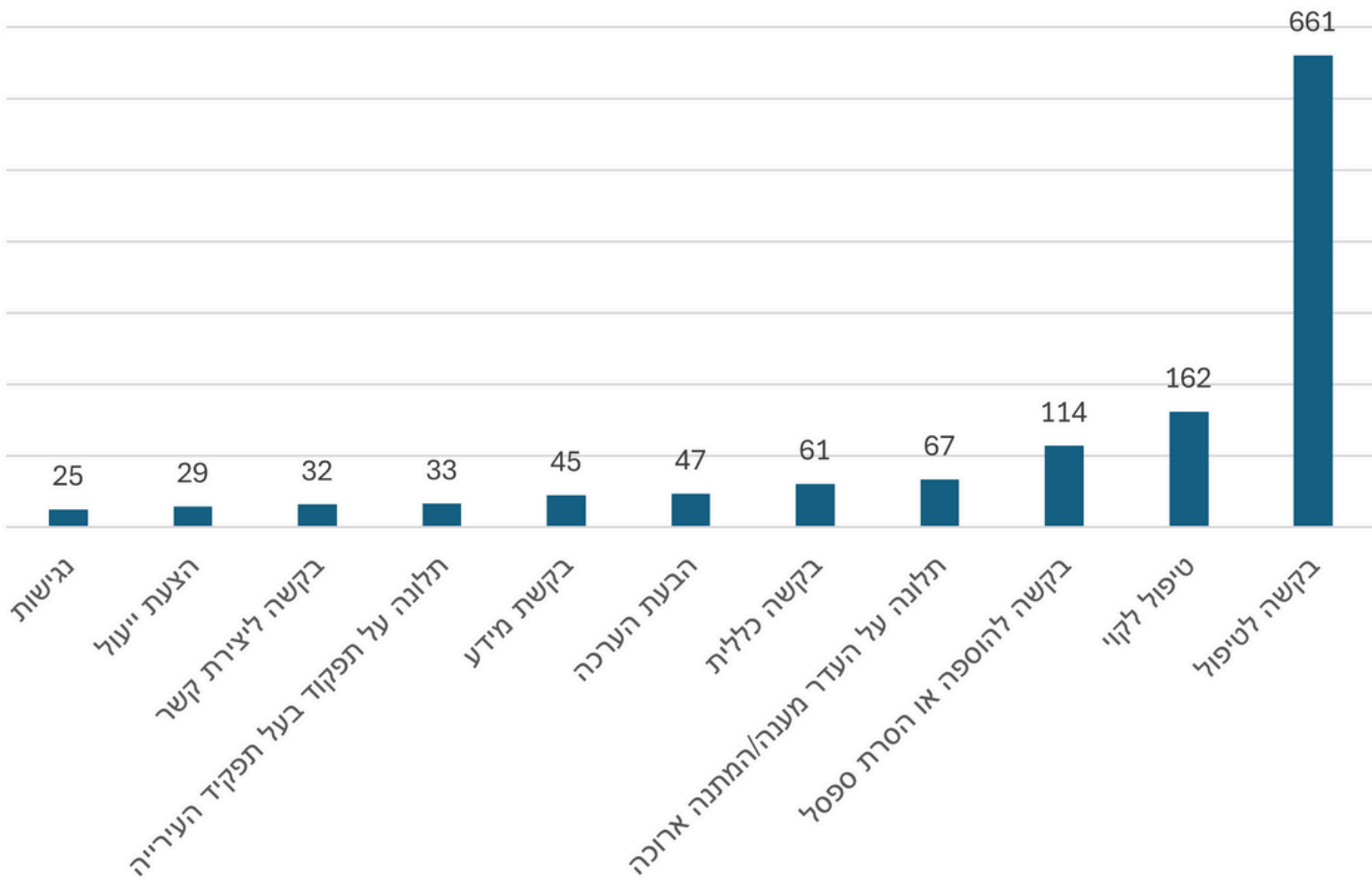


# התפלגות פניות לפי מחלקה



# נושאי פנייה מובילים

## כמות פניות



# הממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), אשר נכנס לתוקף ביולי 2008, מקנה לממונה על תלונות הציבור סמכויות לבירור תלונות ברשות המקומית. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור, על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה, כאמור, תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו; המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

# תקצירי תלונות

## 1. תלונה מס' 1/186359 מתאריך 18.6.24

לדברי המלין בעת שהמתין לאוטובוס כמעט ונפל וכי פניותיו אל העירייה לתקן את הפגע לא הועילו.

**תלונה מוצדקת:** על העירייה היה לפעול לתיקון המפגע בשטח הציבורי למרות שמדובר במפגע של קבלן תמא.

הוצבו מחסומים במקום והחל הליך לחילוט כספי הקבלן לתיקון המפגע.

## 2. תלונה מס' 1/181920 מתאריך 24.3.24

המלין הגיש בקשת מידע אשר לא נענתה בחיוב.

**תלונה לא מוצדקת:** המבקר מצא לנכון להצדיק את טענת העירייה לסירוב בנימוק של סירוב צד ג' להצגת המידע.

## 3. תלונה מס' 1/183567 מתאריך 20.6.24

המלין טען כי העירייה ביצעה עיקול בחשבוננו ללא התראה.

תלונה לא מוצדקת:מי שאחראי על תחום השילוט יידע את המתלונן אודות החוב כנדרש.

## 4. תלונה מס' 1/1850631 מתאריך 16.8.24

המלין ביקש מהעירייה לחייב את הקבלן אשר בונה בסמוך לביתו להציב שמירה עקב חשש מבני מיעוטים שעובדים במקום.

**תלונה לא מוצדקת:** העירייה פעלה בהתאם לחוק, הועסקו פועלים בעלי אזרחות ולא היתה קיימת הנחיה באותה נקודת זמן מטעם המשטרה להציב שמירה.

## 5. תלונה מס' 1/187369 מתאריך 17.7.24

התושבת מלינה על כך שהגישה בקשה לעמוד נכה ולא קיבלה מענה.

**תלונה לא מוצדקת:** המתלוננת התבקשה להציג מסמכים חסרים והציגה אותם לאחר התכנסות הוועדה מכאן נבע העיכוב.

#### **6.תלונה מס' 9229044 מתאריך 24.6.24**

המתלונן טען כי פניותיו למוקד העירוני לא קיבלו מענה.  
**תלונה מוצדקת חלקית:** מבירור פניותיו למוקד הוברר כי בפניה אחת נציג השירות אשר טיפל בפניה טעה בשיקול הדעת-הנציג הועמד על טעותו.  
בפניה אחרת עליה הלן המתלונן התברר כי הנציג פעל כמצופה ממנו וכי דרישתו של המתלונן היתה לא לגיטימית.

#### **7.תלונה מס' 1191221/ו מתאריך 11.9.24**

לטענת המתלונן מגיעה לו הנחה בשיעור גבוה ממה שהוא מקבל.  
**תלונה לא מוצדקת:** מבדיקה של מנהל אגף ההכנסות המתלונן קיבל את ההנחה לה הוא זכאי.

#### **8.תלונה מס' 1196113/ו מתאריך 16.12.24**

המלינה טוענת כי העירייה מאפשרת לחצרן בבית הספר הסמוך לביתה להפעיל מפוח חרף פניותיה לעירייה בנוסף מלינה על כך שהעירייה לא מבצעת גיזום בשטח הסמוך לביתה.  
**פניה מוצדקת חלקית:** לאחר התערבות תלונות הציבור החצרן חדל מלהפעיל את המפוח.  
לגבי הגיזום הוכח כי מדובר בשטח פרטי.

#### **9.תלונה מס' 11924901/ו מתאריך 19.9.24**

המלינה טוענת כי בנה נאלץ לסיים את לימודיו כל יום בשעה מוקדמת עקב אילוף של ההסעה.  
**פניה מוצדקת חלקית:** העירייה עשתה ככל הניתן לסדר את ההסעה אך לבסוף לאחר מאמצים נוספים קבלן ההסעות הצליח למוצא פיתרון ולאסוף את הילד בזמן.

#### **10.תלונה מס' 11918361/ו מתאריך 4.9.24**

המתלוננת טוענת כי לבת שלה מגיעה הסעה בסיום הצהרון בשעה 16:00 ולא ב14:00.  
**תלונה לא מוצדקת:** לאחר בדיקה העירייה מספקת את ההסעה כנדרש.

### **11. תלונה מס' 1/193498 מתאריך 29.9.24**

לדברי המתלונן מחלקת הרווחה לא נותנת מענה ראוי לבתו בהשתלבות בשוק העבודה.

**תלונה לא מוצדקת:** נמצא כי המחלקה פעלה כראוי וכי הנושא נמצא בתהליך.

### **12. תלונה מס' 1/190582 מתאריך 30.9.24**

התושב מלין על קבלת תשלום דוחות בתוספת ריבית פיגורים לאחר שלטענתו לא קיבל הודעה על הדוחות המקוריים.

**תלונה לא מוצדקת:** הוכח כי נשלחו התראות לכתובת המעודכנת במשרד הפנים.

### **13. תלונה מס' 1/176246 מתאריך 11.8.24**

המתלונן טוען כי החלטת הרשות לאפשר חניה עם שני גלגלים על המדרכה ברחוב בו הוא גר אינה מותירה מעבר מספק להולכי רגל.

**תלונה מוצדקת חלקית:** לאחר סיור במקום וחשיבה מחודשת נעשו מספק פעולות בשטח על מנת להותיר מקום מרווחה להולכי רגל במקביל לחניית כלי רכב במקום.

### **14. תלונה מס' 2/193771 מתאריך 31.10.24**

המתלונן מלין על כך שחרף פניותיו לא קיבל מאגף הרווחה דוח סוציאלי.  
**תלונה לא מוצדקת:** הדוח נכתב בזמן הועבר למשרד השיכון כמתבקש.

### **15. תלונה מס' 1/194945 מתאריך 20.11.24**

המתלונן טוען כי הגיש בקשה להישפט על דוח שקיבל ולא קיבל מענה.  
**תלונה לא מוצדקת:** מבדיקה שנעשתה המתלונן לא הגיש בקשה.

### **16.תלונה מס' 1/192490 מתאריך 18.9.24**

לטענת המתלוננת ההסעה של בנה מחזירה אותה כשעה לאחר הזמן שבו הוא צריך לחזור.

**תלונה מוצדקת:** מחלקת ההיסעים דאגה לתת מענה בשעת הסיום.

### **17.תלונה מס' 1/196465 מתאריך 5.12.24**

לטענת המתלונן ההסעה של בנו יוצאת לפני שעת סיום הלימודים.

**תלונה לא מוצדקת:** התלמיד לא עונה לקריטריונים המזכים אותו בהסעה חזור מהצהרון.

### **18.תלונה מס' 1/189723 מתאריך 10.12.24**

המתלוננת טוענת כי זכאית לפטור מנכס ריק.

**תלונה מוצדקת:** המתלוננת קיבלה הנחה לה היא זכאית.

### **19.תלונה מס' 1/196182 מתאריך 24.12.24**

המתלונן ביקש להישפט על דוח ששילם.

**תלונה לא מוצדקת:** הדוח נבדק בשנית ונמצא כי מוצדק בנוסף תשלום כהודאה לכן לא ניתן לקבל את הבקשה.