



עיריית יבנה
לשכת מבקר העירייה



מסמך נגיש

דוח תלונות הציבור

עיריית יבנה

לשנת 2021



עיריית יבנה לשכת מבקר העירייה

מאי 2022

לכבוד
מר צבי גוב ארי
ראש העיר

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021 – עיריית יבנה

אני מתכבד להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021, וזאת בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) - 2008.

בדוח מפורטים נתונים מהם ניתן ללמוד על הפניות והתלונות שהתקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בשנת 2021. בתהליך בדיקת התלונות, מבוצעת פנייה לאגפים/מחלקות הרלוונטיים לטיפול בתלונות, תוך ביצוע מעקב אחר הטיפול בתלונות אלו.

במהלך שנת 2021 התקבלו בלשכת מבקר העירייה 211 פניות ותלונות בנושאים שונים, כפי שיפורטו בגוף הדוח.

בהתאם לבקשתך, מפורטים בנוסף בדוח גם נתונים שונים בנוגע לפניות שטופלו על ידי מרכז השליטה העירוני במהלך שנת 2021.

ברצוני להודות על שיתוף הפעולה המלא מצד מנהלי האגפים והמחלקות בעירייה בבירור ובטיפול בתלונות התושבים.

בברכה,

ינון ביטון

מבקר העירייה

- חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008, קובע כי "מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית....."
- מדי שנה מגיעות ללשכת המבקר פניות ותלונות בתחומים שונים שבאחריות העירייה.
- תלונות מגיעות ללשכת המבקר במגוון דרכים: בכתב, בטלפון, בדואר אלקטרוני או בפקס. כמו כן מועברות תלונות מלשכת נציב תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה הרלוונטיות לעירייה ו/או תחום אחריותה.

מהי תלונה?

סעיף 5 לחוק קובע כי:

(א) 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 נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן(א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה :

1. 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.

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

אופן הגשת התלונה

סעיף 6 לחוק קובע כי:

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

סוגי תלונות שלא יערך בהן בירור

סעיף 7 לחוק קובע כי 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 של 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 הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

כמו כן, החוק קובע כי לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא 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.
2. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

הטיפול בפניות ותלונות בשנת 2021

בשנת 2021 התקבלו וטופלו בלשכת מבקר העירייה בסך הכל כ-211 פניות ותלונות. מבוצע תהליך בדיקה ובירור, והעברה לטיפול לידי היחידה הארגונית הרלוונטית לנושא. במקרים בהם התלונות עסקו בתאגידים העירוניים, נשלחה הפנייה/תלונה לגורמים הרלוונטיים בתאגידים אלו. הגורמים אליהם נשלחו התלונות התבקשו לשלוח ללשכת המבקר התייחסות לתלונה, ונערך מעקב אחר הטיפול בתלונה.

להלן מידע סטטיסטי שנאסף בנוגע לטיפול בתלונות בחתכים שונים, כגון לפי יחידות ארגוניות ונושאים שכיחים עליהם הלינו:

1. פילוח פניות ותלונות על פי אגפים:

מניתוח נתוני הפניות והתלונות עולה כי:

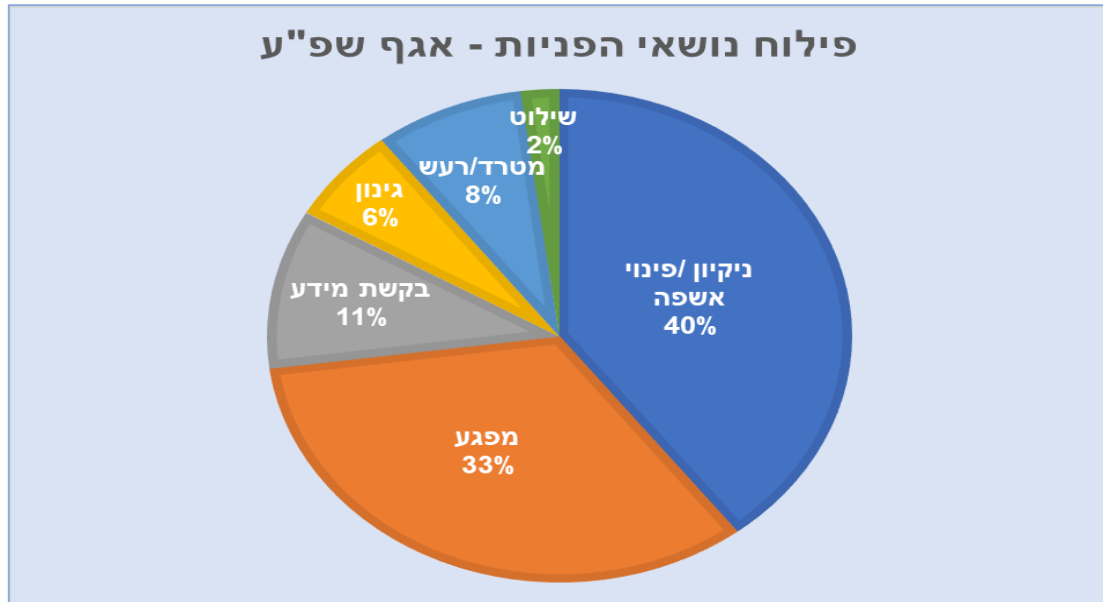
- 23% היו בנוגע לנושאים שבאחריות אגף שפ"ע
- 18% היו בנוגע לנושאים שבאחריות מחלקת הגבייה
- 11% היו בנוגע לנושאים שבאחריות אגף החינוך
- 10% היו בנוגע לנושאים שבאחריות אגף הבטחון והפיקוח העירוני



2. פילוח נושאי הפניות\תלונות באגף שפ"ע

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות אגף שפ"ע עולה כי:

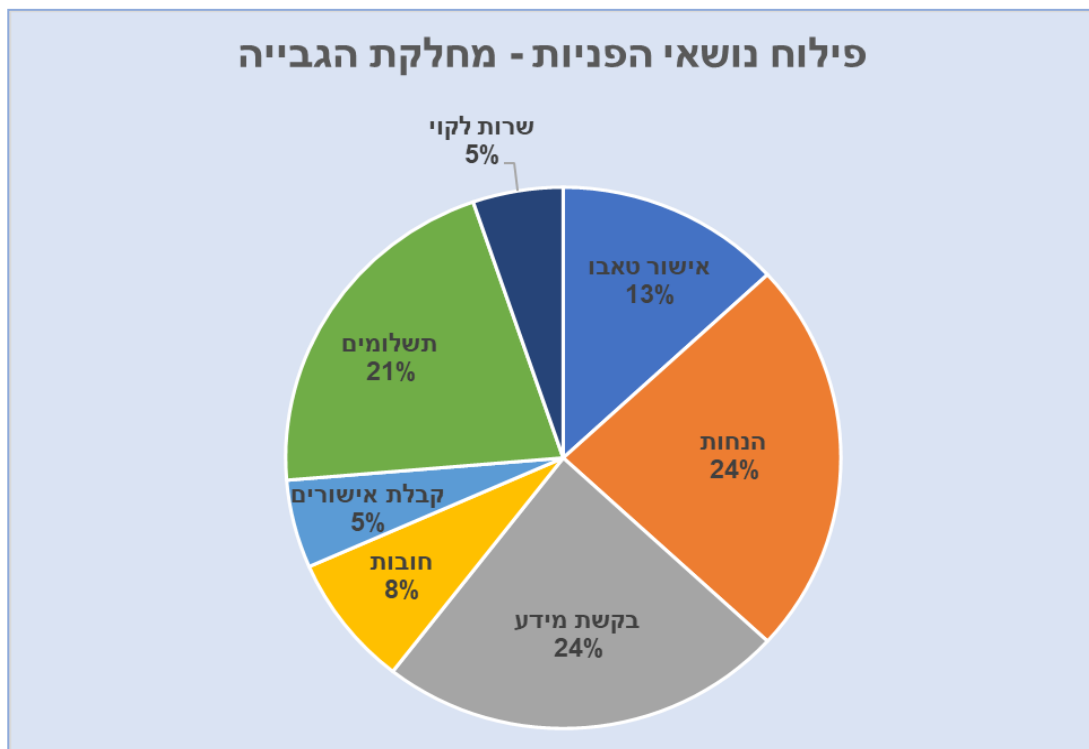
- 19 פניות/תלונות היו בנושא ניקיון ופינוי אשפה
- 16 פניות/תלונות היו בנושא מפגעים שונים
- 5 פניות/תלונות היו בנושא בקשת מידע
- 4 פניות/תלונות היו בנושא מטרד\רעש



3. פילוח נושאי הפניות\תלונות במחלקת הגבייה

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות מחלקת הגבייה עולה כי:

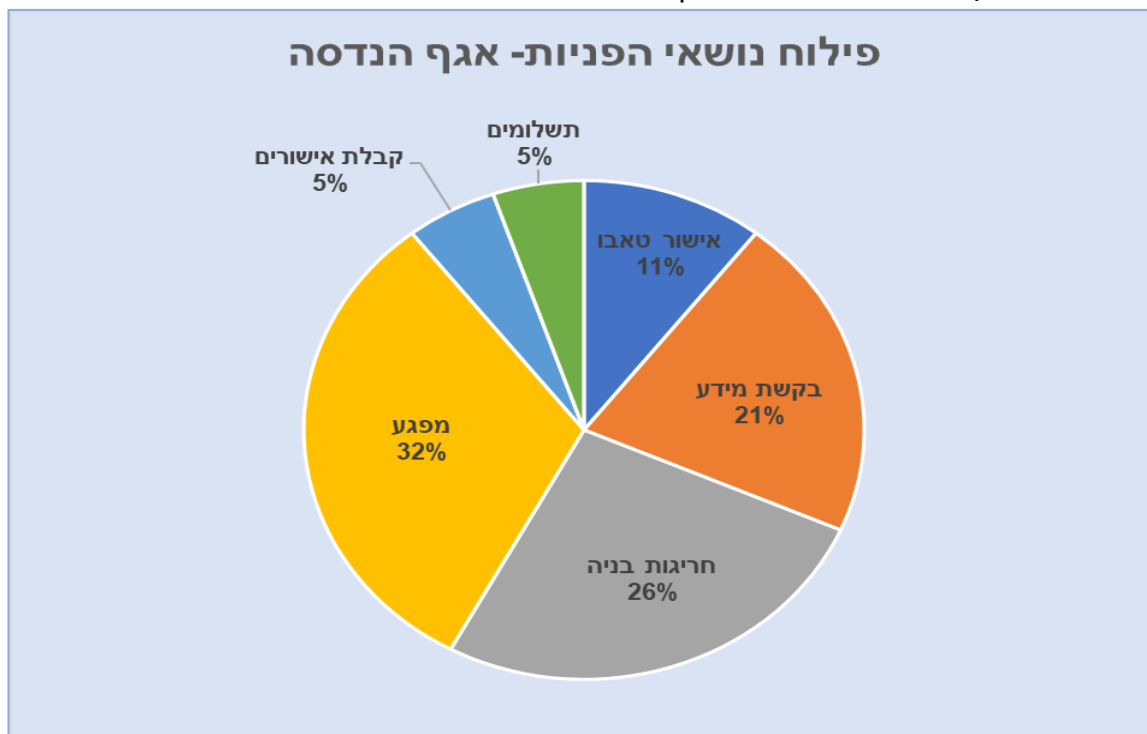
- 9 פניות/תלונות היו בנושא הנחות
- 9 פניות/תלונות היו בנושא בקשת מידע
- 8 פניות/תלונות היו בנושא תשלומים



4. פילוח נושאי הפניות\תלונות באגף הנדסה

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות אגף הנדסה עולה כי:

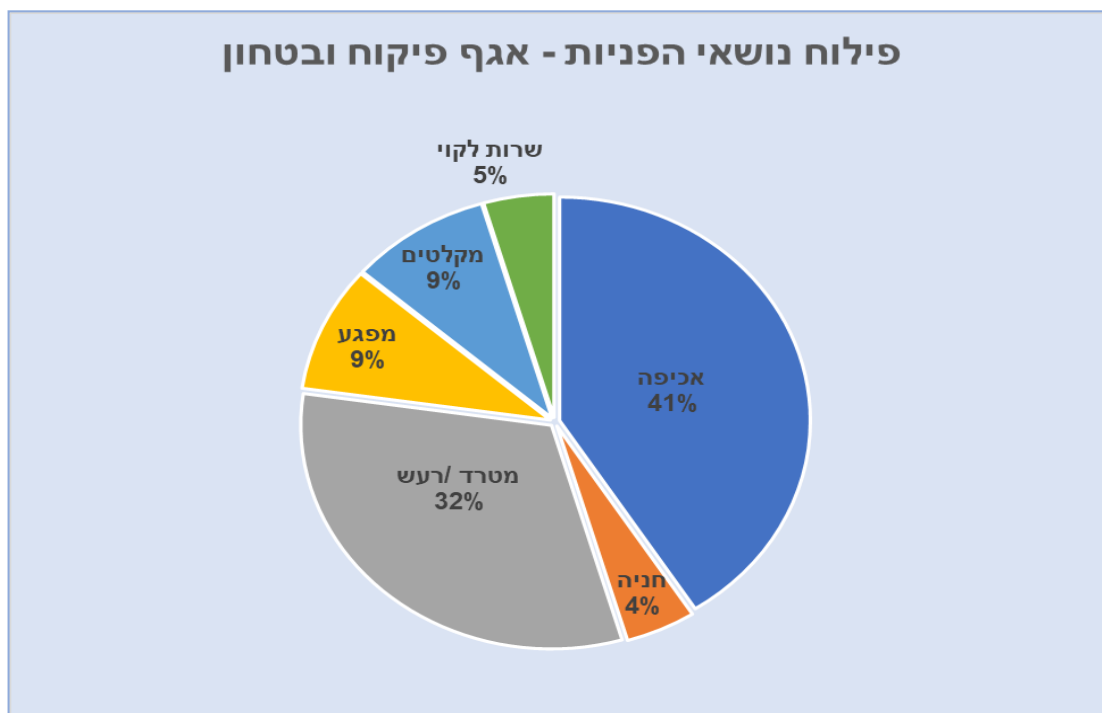
- 6 פניות/תלונות היו בנושא מפגעים
- 5 פניות/תלונות היו בנושא חריגות בנייה
- 4 פניות/תלונות היו בנושא בקשת מידע



5. פילוח נושאי הפניות\תלונות באגף פיקוח וביטחון

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות אגף פיקוח וביטחון עולה כי:

- 9 פניות/תלונות היו בנושא אכיפה
- 7 פניות/תלונות היו בנושא מטרד\רעש



6. דוגמאות לפניות\תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2021

❖ פנייה מיום 24.05.2021 – מטרד רעש - שכונת נאות רבין

שלום רב.

השעה 1:30 בלילה וכל הילדים בבניין התעוררו מהרעש הנוראי והתפרצו בבכי בגלל אוטו זבל שבא לפנות פחים של הבניין באמצע הלילה! כמה חוסר התחשבות וחוצפה צריכה להיות לאנשים ששולחים מישהו לעשות דברים כאלה באמצע הלילה לילדים קטנים שבדיוק עברו את הטראומה של האזעקות?! כמה חוסר אכפתיות?! 1:30 בלילה זה לא זמן לפנות פחים! ... אני דורשת שתבדקו את העניין ושהוא יטופל במייד ולא יחזור על עצמו!

בברכה,

ש. א. תושבת רחוב הדוגית

הפנייה הועברה לטיפול והתייחסות מנהל אגף שפ"ע, להלן התייחסותו:

"הנושא נבדק מול הקבלן, מדובר ביוזמה עצמאית של הנהג, העירייה רואה בחומרה אירוע זה. הנושא טופל מול הקבלן והנהג וניתנה התראה בהתאם."

❖ תלונה מיום 29.9.2021 שהתקבלה מנציבות תלונת הציבור שבמשרד מבקר המדינה

תלונה בנוגע לחניה\חסימת כניסה לבית- מתלונן מרח' שבזי

שלום,

אני רוצה להגיש תלונה על כך שחונים בסמוך לביתי רכבים וזה מאוד מפריע לי.

התלוננתי בעיריית יבנה מספר פעמים אך ללא הועיל.

אבקש את התערבות כבודו, אני האיש הקטן שלא מתייחסים אליו, אין לי שקט, בעבר היה לי מפרץ

לרכב וגם הוא בוטל, אשמח שתהיה לי אוזן קשבת לטפל בבעיה,

אני גר ברחוב שבזי ביבנה, אודה לטיפולך ולתשומת ליבך

תודה ויום טוב. י.ג.

התלונה נבדקה וטופלה ע"י מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור, ולהלן המענה:

"מר י.ג. יצר איתי קשר במהלך חודש פברואר 2021 והתלונן בנוגע לרכבים חונים החוסמים את הגישה לביתו. מבירור התלונה מול הגורמים האחראים לנושא התחבורה בעירייה וועדת התנועה העירונית, עלה כי הנושא כבר טופל בעבר בשנת 2016 והוחלט בוועדת התנועה על סימון "מעטפה" בכניסה לביתו של המתלונן על מנת למנוע חניית רכבים במקום.

עקב התקשות המתלונן שפתרון זה איננו מספק אותו, ערכתי סיור במקום ופניתי בנושא זה שוב לוועדת התנועה העירונית לראות האם ניתן לתת מענה נוסף.

ועדת התנועה דנה בנושא בשנית בתאריך 05/04/2021 והחליטה להציב בנוסף תמרור איסור חנייה בצד הימני של הרחוב הנ"ל. בנוסף הובהר למתלונן כי אם יתקל בבעיה הנ"ל שוב, באפשרותו לפנות למוקד העירוני שישלחו פקחים לאכיפת איסור החנייה במקום ומתן דוחות במידת הנדרש. לסיכום, המתלונן קיבל מענה מעל ומעבר מכל הגורמים הרלוונטיים בעירייה, ונעשה כל מאמץ לסייע לו."

שלום לכולם ,
בשעה טובה עברנו דירה לשכונת נאות שמיר לפני 4 שבועות ,
ביום חמישי, 4/3, פניתי בטלפון כתושבת העיר אל מחלקת הגבייה בעירייה מתוך אזרחות טובה ונכונות לברר את מצבנו מבחינת תשלום. טיפלה בי, מנהלת המחלקה.
לטענתה, חשבונות התשלום נשלחו בדואר בתחילת פברואר, טרם שולמה, והיא גוררת כבר ריבית בשל יתרת החוב. נדהמתי!
לא הבנתי מדוע מטילים עונש על אזרח הפונה בעצמו אל הרשויות בכדי לברר מצב תשלום.
הסברתי כי אין מסירת דואר בשכונה ואף דבר דואר לא מגיע אל הבניין שלנו. הבוקר ווידאתי זאת שוב בתיבת הדואר שבבניין.
המנהלת טוענת שאין הם אחראים על דואר שלא נמסר.
ואני טוענת שמישהו בעירייה (ובמי יבנה ובחברת החשמל) חייב להבין את המצב, שבו אזור מגורים חדש לא מקבל שירותים כראוי.
אודה על תגובתכם.
ד.ה

הפנייה הועברה לטיפול והתייחסות מנהלת הארנונה, להלן התייחסותה:

"שלום,

בעיות בחלוקת דואר בשכונה, ביבנה ובכלל ידועות ומוכרות וכנראה שפתרון לא ימצא בזמן הקרוב עד שתחלף רשות הדואר. לצערי, אין באפשרות העירייה לעקוב אחר קבלת הדואר שנשלח ממשרדי העירייה באופן שווה לכל הנישומים בעיר יבנה באותו מועד.
לפנים משורת הדין, בהתאם לאישור ראש העיר, אני מאשרת לכם, באופן חד פעמי ביטול הוצאות אכיפה (אם היו).
עקב הבעיות הידועות המפורטות, אני ממליצה לכם לעשות הוראת קבע לתשלום הארנונה ובכך למנוע אי נעימויות עתידיות נוספות."

7. נתונים סטטיסטיים בנוגע לפניות שטופלו במרכז השליטה בשנת 2021

✓ בשנת 2021 התקבלו במרכז השליטה העירוני 40,102 פניות.

✓ 90% מסך הפניות השנה הגיעו באמצעות הטלפון

10% מהפניות הגיעו באמצעות הוואטסאפ.

✓ באילו נושאים פונים למוקד העירוני?

פיקוח, בטחון ושיטור - 24%

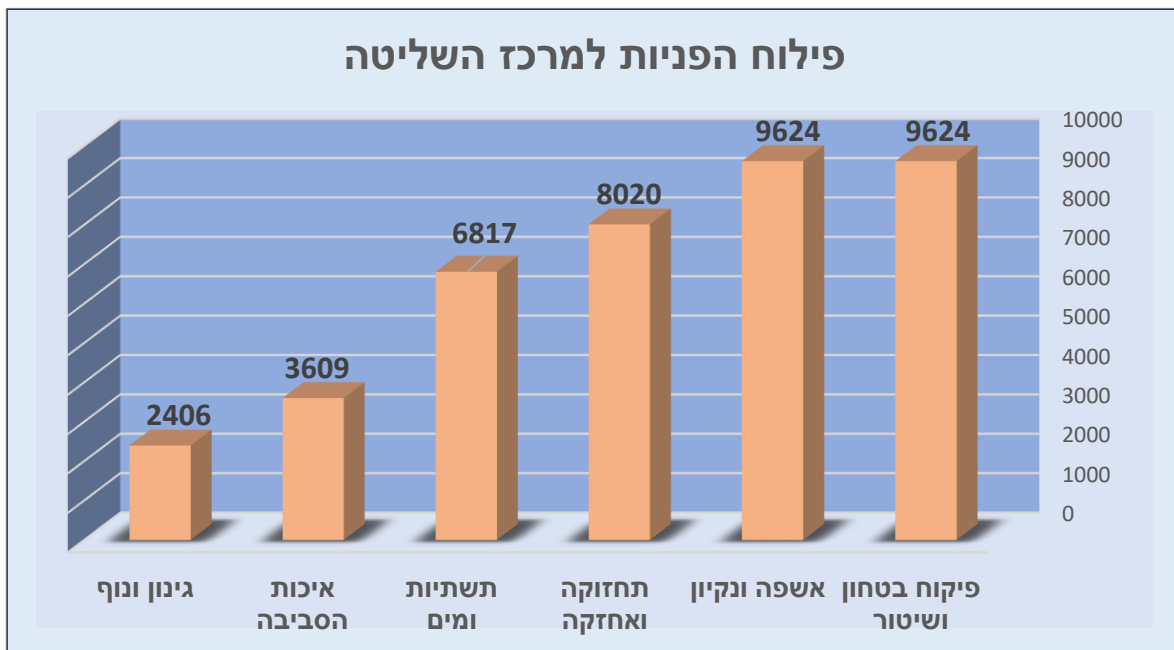
אשפה וניקיון - 24%

תחזוקה ואחזקה - 20%

תשתיות ומים - 17%

איכות הסביבה - 9%

גינון ונוף - 6%



✓ אילו שכונות מובילות את מספר הפניות?

• נאות רבין 23%

• בן גוריון/ נאות אשכול - 20%

• נווה אילן - 18%

• נאות שמיר - 10%

• רמות וייצמן - 9%

• נאות בגין - 9%

• נאות שז"ר - 4%

• רמות בן צבי - 3%