



## דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2021

כולל התייחסות ראש העיר

יום ראשון 1 מאי 2022

## תוכן

2.....	פתיח.....	א.
3.....	סיכום הממונה את התלונות השנה והתייחסות ראש העיר.....	ב.
4.....	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.....	ג.
4.....	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור.....	
4.....	עצמאות הממונה במילוי תפקידו.....	
4.....	חובת סודיות.....	
5.....	הגשת תלונה.....	
5.....	דרך הגשת התלונה.....	
5.....	תלונות שאין לבררן.....	
6.....	דרכי בירור תלונה.....	
6.....	איסור הפרעה.....	
6.....	הפסקת הבירור.....	
7.....	תוצאות הבירור.....	
7.....	סייגים להודעה.....	
7.....	דחיית התלונה.....	
7.....	זכויות וסעדים.....	
7.....	דין וחשבון.....	
8.....	חומר שאינו ראיה.....	
8.....	פרסום.....	
8.....	הליך בדיקת התלונה והגשת דוח שנתי למועצת העיר.....	ד.
9.....	טבלה מרכזת של ממצאי הבדיקה.....	ה.
9.....	ריכוז תלונות עם: ליקויים, המלצות, הפקת לקחים ותגובות המבוקרים.....	ו.

**א. פתיח**

לכבוד

ראש העירייה

מר שמואל בוקסר

א, נ.

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008- (להלן "החוק") הריני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה לשנת 2021.

ככלל כל אדם ראשי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור (להלן הממונה) על הרשות המקומית ומוסדותיה וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, נושא משרה, או על ממלא תפקיד בגופים אלו. התלונה תטופל ככל שיש פגיעה או טובת הנאה כל שהיא במתלונן או באדם אחר שהתקבלה הסכמתו לטפל בעניין התלונה, וכן כאשר המעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או מנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

בחוק נקבע כי לשם מילוי התפקיד הממונה יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד, וכי רשאי הוא לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות. דוח מסכם יוגש ע"י הממונה בכל שנה לראש העיר ולמועצת הרשות, וכי על המועצה לדון בדוח.

הדוחות המסמכים והודעות שהתקבלו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור



## ב. סיכום הממונה את התלונות השנה והתייחסות ראש העיר

### סיכום הממונה-

- השנה התקבלו 95 תלונות, מהם 16 היו מוצדקות, 72 לא מוצדקות, 4 אינן רלוונטיות, ו-3 בתהליך.
- ל-13 דוחות ניתנו המלצות, הכוללים גם המלצות לתלונות שלא היו מוצדקות, ושנמצא לנכון כי ראוי שיימסרו המלצות לגביהן.
- מסך התלונות המוצדקות ל-11 מהן הליקויים תוקנו והוסדרו.
- השנה הייתה עליה של 30% בסך התלונות לעומת אשתקד, עיקר הגידול נמצא בנושאים הבאים: שירות וטרינרי 7 (ש.ק. 1), נגישות 8 (ש.ק. 1), הנדסה 22 (ש.ק. 17), מש"א 7 (ש.ק. 3). ירידה בתלונות נמצאה בתברואה 3 (ש.ק. 8)
- בשיעור התלונות המוצדקות נשמרה היציבות מאז 2018 נע בין 16%-18%, השנה 17%.
- הכמות הגדולה ביותר של התלונות התקבלו בתחומי ההנדסה (22), הגזברות והגביה (17), שפ"ע (21) וביטחון (13).
- כמות התלונות המוצדקות הרבה ביותר היו בגזברות ובגביה (6) בדומה לש.ק.

### התייחסות ראש העיר-

- נבחן ריכוז התלונות למוצדקות/ללא מוצדקות שנמסר בנפרד, והתקבל תיאור והסבר הממונה לגביהם.
- התקיים הליך תקין ליקויים שנמצאו בו התקבלו תגובות מהמבוקרים וניתנו המלצות.
- הליקויים שטרם הוסדרו יועברו למעקב הממונה ובהמשך לטיפול צוות לתיקון ליקויים.
- היקף ושיעור התלונות המוצדקות דומה לשנים קודמות, מעיד על יעילות תפקוד וביצוע של העובדים.
- מצוין לחיוב את הטיפול בתלונות המוצדקות שברובן תוקנו הליקויים.
- התייחסות ספציפית להמלצות:
  - סעיף 1.2.3- בשלב זה אין יעילות לקבע פרסום מועדי פינוי של הפח הכחול,
  - סעיף 6.1-מצבת תקני סייעות סבב (10 ב-2021) תגדל, על אף סגירת גנים.
  - סעיף 8.2-ליעילות הטיפול בקרנות עובדים נדרש שיתוף פעולה ועד-מש"א, הממונה ישלח מכתב בהתאם להמלצות לגורמים המטפלים.



## ג. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

\*. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

### חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2.\* (א) (1) 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, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

### עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3.\* במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

### חובת סודיות

4.\* הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא



שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

### הגשת תלונה

5.\* (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 170א(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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

### דרך הגשת התלונה

6.\* 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 לברור יעיל של התלונה.

### תלונות שאין לברר

7.\* (א) לא יהיה ברור 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 ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן:

- (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 שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

### דרכי בירור תלונה

8.\* (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות. (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### איסור הפרעה

9.\* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

### הפסקת הבירור

10.\* הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

**תוצאות הביור**

11. \* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הביור, 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 – ראשי 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.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

**סיגים להודעה**

12. \* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

- (1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

**דחיית התלונה**

13. \* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

**זכויות וסעדים**

14. \* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
  - (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

**דין וחשבון**

15. \* הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

**חומר שאינו ראייה**

16. \* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראייה בהליך משפטי או משמעותי.

**פרסום**

17. \* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

**ד. הליך בדיקת התלונה והגשת דוח שנתי למועצת העיר**

1. הגשת תלונה- סעיף 5(א) לחוק

2. התנאים להגדרת תלונה סעיף 5(ב) לחוק.

3. דרך בירור התלונה- סעיף 8 לחוק

4. הפסקת בירור- סעיף 10 לחוק.

5. תוצאות הבירור- סעיף 11(א) לחוק.

6. הודעת ראש הרשות על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי- (סעיף 11(ב) לחוק.

7. הגשת דין וחשבון שנתי, הצגתו במועצת העיר וקיום דיון בו- סעיף 15 לחוק.





## ה. טבלה מרכזת של ממצאי הבדיקה

בבירור התלונות שנעשה, הופרדו תלונות מוצדקות, מתלונות שהטיפול בהן הושלם ואו לא מוצדק, עוד צוינו בנפרד תלונות לא רלוונטיות (קנטרניות/טורדניות) או כאלו הנמצאות בתהליך טיפול.

נושא	סה"כ	מוצדק	לא מוצדק	לא רלוונטי	בתהליך	דוחות עם המלצות
איכות הסביבה	8		8			
תברואה	3	1	2			1
השירות הווטרינרי	7		7			
גנים ונוף	3		3			1
גזברות וגביה	17	6	11			
נגישות	8		8			1
ביטחון	13	3	9	1		4
הנדסה	22	2	17	2	1	3
חינוך	5	1	4			1
שירותים חברתיים	1		1			
משאבי אנוש	7	3	1	1	2	2
כללי	1		1			
סה"כ	95	16	72	4	3	13

## ו. ריכוז תלונות עם: ליקויים, המלצות, הפקת לקחים ותגובות המבוקרים

יחידה	סעיף	נושא	מצאים/המלצות/התייחסות ראש העיר	תגובה/פעולות מנהל היחידה
שפ"ע	1.2.3	דילוג ואי פינוי פח כחול מבניין	דילוג בתדירות גבוהה-ריבוי פניות, אי פרסום מועד פינוי המלצות: פרסום מועדי פינוי, ניתוח והפקת לקחים.	הפינוי אחת לשבועיים-יום ג'. אירוע נקודתי-יבדק, אין יעילות בקיבוע פרסום. תדירות- בקרה בתוכנה חדשה.
שפ"ע	1.4.3	גזום העצים ושמירת גינות	טענות לגיזום וכריתת עצים באופן רשלני ופרוע נמצאו לא נכונות, אך עלה פניות ישירות ללשכת ראש העיר במקום למוקד וכיסוח ערוגה בגבעת התור בה היה צמח מוגן (תורמוס הרים).	כחלק מהפקת לקחים לשקול העברת פניות לראש העיר לטיפול ראשוני במוקד, והדרכת גננים לאי כיסוח צמחים מוגנים.
גזברות	2.1	אישור על תשלום מסי	אי מסירת קבלה על התשלום, סחבת במתן מענה,	טופל.



תגובה/פעולות מנהל היחידה	מצאים/המלצות/התייחסות ראש העיר	נושא	סעיף	יחידה
		ארנונה לשנה מראש		
בוצע תכנון מחדש ארגון וסדר בקבלת הצעות מחיר בהנפקת הזמנות ובקליטת חשבונות מאושרות. בתום טיפול הגזבר הודיע ופירט על התשלום המגיע.	התמשכות למעלה משנה של ישוב מחלוקות לסגירת התחשבות סופית, אי קיום מלא של תהליכי הזמנות הוצאה ואישור דחיית/חשבונות ואי מתן הנחיה לאיסוף/השמדת חומרים.	עיכוב תשלום לספק	2.2	גזברות
נוצר בעת קליטת עובדים חדשים, הנהלים יחודיים.	קודם הוצאת האישור שבנסיונות הוצאתו לא ניתן כלל היה להשתמש בו, היה צורך להתקשר למבקש ולכוונו לאישור שמיש.	אישור טאבו שהתעכב והונפק ליומיים	2.3	גזברות
עם קבלת מכתב בקשה ובו פירוט מהות התשלום בוצע החזר. הומלץ להימנע מחשיפת מחלוקות פנימיות.	מחלוקת אגפית ( גביה, הנדסה) בשל חוסר בפרטי תשלום ומס' משלם שונה (בעלי חברה, החברה) גרמה למבוי סתום.	אי החזר תשלום כפול של אגרת מידע	2.4	גזברות
מתן לתשומת לב, הביא להסדרת תשלום.	אי מענה לאחר סגר עצר תשלום ובכך עיכב אישור טאבו.	היעדר מענה מאגף הגבייה	2.5	גזברות
בסמיכות לאחר הגשת התלונה ישבה הוועדה בעניינו.	וועדה למחיקת חובות דנה במחיקה 3 שנים לאחר תשלום הסדר.	אי מחיקת חוב	2.11	גזברות
ייקבע שאחד מתנאי בהיתר לבניינים חדשים, שחניות נכים יישארו כרכוש משותף לשימוש לא ייחודי, ולא ניתן יהיה להצמידן ליחידות הדיור	תושבת עברה לבניין חדש מאוכלס וטענה לאי התאמת חנייה קיימת שהוצמדה לדירתה, בבניין שבנתה קב' רכישה נעשה מסחור חניית נכה חיצונית, דבר שלא היה מקובל על העירייה.	דרישת חניה נגישה למי שבבעלותה חנייה בבניין	3.1	נגישות
מנהל ההיסעים: קיבל המלצות לתיקון החוסרים.	הליך תקין עפ"י קריטריונים של משרד החינוך, (לא פורסמו), חסר: דיווח ושיתוף הורה גרוש, אימות מגורי התלמיד, הליך טיפול תלמיד בסכנת נשירה.	שלילת זכאות להסעה עקב העתקת מקום מגורים	3.4.2	נגישות



תגובה/פעולות מנהל היחידה	מצאים/המלצות/התייחסות ראש העיר	נושא	סעיף	יחידה
<b>סגן מ.א. ביטחון</b> - חלק מהמצאים ביוזמת האגף, משם עובר ל- מנהלת מחלקת תנועה, ואם מאשרת נרשמים דוחות.	סימונים פיראטים לטשטוש תמרורים צבועים, שבאו להטיב עם תושבי המקום, בעקבות התלונה הוחזר המצב לקדמותו, אך נדרש יותר פיקוח אבחנה ושימת לב. הומלץ כי מפקחי העירייה והשיטור יבחנו ויטפלו כבדרך שיגרה במקרים של שינוי תמרורים פיראטי, וככול ויעלו תתבצע אכיפה	צביעה פיראטית של סימוני דרך ברחוב	4.1	<b>ביטחון</b>
<b>סגן מ.א. ביטחון</b> - קושי באיתור המקרה, אך היו טעויות שנבעו מהחלפת עובדים בתקופת הקורונה.	טעות במשלוחי הודעות הביאה להסרת עיקול והפחתת קנס. הומלץ- לקיים בקרה לפני משלוח מכתבים ממחלקת החניה.	מתן הזדמנות שווה להסרת עיקול והגשת ערעור	4.5	<b>ביטחון</b>
<b>סגן מ.א. ביטחון</b> - יוצא לא מעט לעבוד על דוח/ערעור מספר פעמים, טוב שהתופעה תובן ותיפסק, ע"י הבהרה לאלו הפונים ישירות ללשכת ראש העיר.	התקיים הליך תקין, אך התלונה הייתה ל-11 נמענים. הומלץ-בקשות ופניות הקשורים לדוח יועברו למחלקת החנייה.	קנס על השלכת קרטון	4.6	<b>ביטחון</b>
<b>סגן מ.א. ביטחון</b> - בעקבות משבר הקורונה עובדות וותיקות שיצאו לחל"ת, התפטרו. כאשר קבל קהל חזרה, התקבלו 2 עובדות חדשות, ומכאן טעות אנוש בו הוקלד רחוב ללא מספר בית ועל כן הדואר חזר. יש בקרה לכל הדואר החוזר.	מס' בית לא נרשם בתשובה לערעור, גרמה להפחתת חוב הומלץ- לקיים בקרה לפני משלוח מכתבים ממחלקת החניה.	בקרה על כתובת משלוח ערעורי קנסות	4.8	<b>ביטחון</b>
<b>סגן מ.א. ביטחון השיב</b> - טעות מקצועית של חב' הגבייה. מ. חברת הגביה הוחלפה ללא חפיפה, יש לשתפו בהליך הבדיקה שכן אינטרס חברת הגבייה לא תמיד זהה לאינטרס העירייה, ניהול לא תקין יכול להשתית קנסות. לאחר	עקב אי משיכת מענה לערעור מהדואר, נשלח בשנית בנימוק "מטעמי שירות", יצר אפליה ע"י זכות שלא הגיע להישפט. הומלץ- להיזהר בקיום מדויק של הוראות החוק לשם אי יצירת הפלייה בכל הקשור למשלוח מענים על ערעורים	משלוח מכתב נוסף של תשובת הערעור	4.10	<b>ביטחון</b>



תגובה/פעולות מנהל היחידה	מצאים/המלצות/התייחסות ראש העיר	נושא	סעיף	יחידה
שבדק נמסר נעשתה תחבולה ע"י מייצגת התושבת שיש להגיב עליו באופן משפטי.				
המכונה הועברה מהמקום	אי ביצוע חקירה להצבת מכונת בוקסים שגרמה למפגע רעש	מטרד רעש ממכונת משחק	4.13	ביטחון
שינוי לאור מתן סמכויות לתאגיד, עולה צורך לביטול החוק.	לצד קיום הליך תקין, עולה צורך בשינוי עדכון חוק עזר לנס ציונה ניקוי בורות שופכין-1952,	חיבור למערכת הביוב העירונית בטירת שלום	5.5	הנדסה
המהנדס הנחה את המהנדס- מפקח מבנים מסוכנים לבחון ולבדוק.	מבנה ישן ללא היתר ואחריות נמצא בסכנה פוטנציאלית. הומלץ על צורך בבדיקת מסוכנות והחלטות בהתאם.	אי הכרזה על בית כנסת כמבנה מסוכן	5.6	הנדסה
תוקן	תקלות חוזרות ונשנות, שפסקו עם החלפת סנסור	תקלה ממושכת של רמזור	5.8	הנדסה
נשלח מענה	עיכוב במתן מענה לתלונה שהתקבלה ברשות האכיפה	מענה לרשות האכיפה במקרקעין	5.10	הנדסה
	לעירייה תכנית תחבורה חדשה פנים עירונית מ-2019 שטרם מומשה שאושרה במשרד התחבורה אך טרם תוקצבה. הומלץ לעדכן באתר כי שיתוף הציבור באשר לחלופה הסתיים, וכי החלופה המועדפת אושרה וממתינים לאישור ביצוע.	קשיי נסיעה בתחבורה ציבורית פנים עירונית	5.21	הנדסה
התצ"ר אושר ע"י מח' נכסים והועבר לאישור רמ"י.	תלונה מאשתקד שטופלה, אך עדיין לא אושר תצ"ר חדש, העיכוב הליך טכני ברמ"י.	דחיית בקשה להיתר בניה	5.22	הנדסה



תגובה/פעולות מנהל היחידה	מצאים/המלצות/התייחסות ראש העיר	נושא	סעיף	יחידה
נקבע פגישה עם נציגי רמ"י לצורך ליבון וסיכום הנושא		בשל אי הארכת תצ"ר <sup>1</sup> -מעקב		
עקב אי העמדת גננות מחליפות בכמות מספקת נקבעו 10 סייעות סבב, בשל ההבנה השנה כי כמות הסייעות אינה מספקת, יחול תגבור מצוותים קיימים של גנים שנסגרו. (הסייעות אינן מפוטרות עם סגירת הגנים וממשיכות להיות חלק מהצוותים הקיימים).	ההעברה לשם פתיחה ומילוי מקום בגן אחר, אינו תקין ויש להימנע מכך, אי היענות לסייעת צמודה בקייטנה. הומלץ אי הטלה על הסייעות תפקידים בעטיים יאלצו שלא למלא את תפקידן. להעסיק סייעות צמודות בקייטנות בהתאם להסדר מ. החינוך עם משכל ולפרסם זאת.	סייעת צמודה	6.1	חינוך
תגובת מנהלת מש"א והוועד – ההמלצות מקובלות חסר גורם מתכלל, שיתוף ועד-מש"א, ניהול כרטסת הנה"ח, שיקוף מצב חשבון לעובדים, עדכון נוהל ותקנונים (בנפרד), השקעת עודפים (הגדלת ערך), מינוי מזכירת וועד, ביקורת שוטפת וביקורת עבר. (ניתנו 14 המלצות).	<u>קרן עזרה הודית</u> (הלוואות) – אי החזר כספים לחברים בעת פרישה, קבלת דוחות הלוואות עם ליקויים, חוסר במתן דוחות שוטפים ותקנון למש"א, אי ניהול כספי תקין. <u>קרן עזרה לעובד</u> (סיוע) – אי העברה למש"א דוח חודשי שוטף, (היעדר שקיפות). ליקויים רבים בניהול הקרנות, כמו גם קשים בקבלת מידע, הפסקת השתתפות ההנהלה מאז 11/20, היעדר ניהול חשבונאי. אי קבלת מידע היסטורי למרות דרישה. נדרש: יעילות ושיתופי פעולה (ועד-מש"א), קביעת גורם פנימי מתכלל ואחראי לניהול כספי הקרנות, ניהול חשבונאי, הפקת דוחות כספיים, שמור מידע של בקשות לקרן, מתן מידע אחת לשנה לעובדים לגבי יתרת זכותם בקרן ההודית, מתן מידע לקראת פרישה. לניהול תקין של הקרנות חשיבות בימים במ פשטה מגפת הקורונה בשל מצוקה כלכלית.	ניהול קרנות עזרה לעובד	8.2	משאבי אנוש



תגובה/פעולות מנהל היחידה	מצאים/המלצות/התייחסות ראש העיר	נושא	סעיף	יחידה
	שילוב של תקנון עם נוהל לקרן עזרה הדדית הוכן במקשה אחת כאשר נדרשת הפרדה. ישנה ירידה בכמות המשתתפים בקרנות, והיה ראוי ליצור גורם מתאם בין ועד העובדים ואגף מש"א דוגמת העסקת מזכירת ועד כפי שהיה נהוג. ניתנו ההמלצות להשלמת החוסרים.			
נומק בריבוי פורשים, חגים והיעדר כ"א	נדרש סיום טיפול 15 יום מניתוק יחסי עובד מעביד, בפועל עיכוב מעל חודשיים, הומלץ- נדרש היערכות לטיפול בכמות גדולה של פורשים מידי כל שנה.	עיכוב בקבלת כספי פיטורין	8.4	משאבי אנוש
תוקן	הטיפול התעכב	הוספה שגויה לשם משפחת גמלאית	8.7	משאבי אנוש