

**דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2023**

דוח מקוצר

יום ראשון 31 דצמבר 2023

תוכן עניינים

1 דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

4 א. סיכום הממונה על תלונות הציבור והתייחסות ראש העיר

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

6 חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

6 עצמאות הממונה במילוי תפקידו

6 חובת סודיות

7 הגשת תלונה

7 דרך הגשת התלונה

7 תלונות שאין לבררן

7 דרכי בירור תלונה

8 איסור הפרעה

8 הפסקת הבירור

8 תוצאות הבירור

8 סייגים להודעה

8 דחיית התלונה

9 זכויות וסעדים

9 דין וחשבון

9 חומר שאינו ראיה

9 פרסום

9 ג. הליך בדיקת התלונה והגשת דוח שנתי למועצת העיר

10 ד. טבלה מרכזת של ממצאי הבדיקה

11 ה. ריכוז תלונות עם: ליקויים, המלצות, הפקת לקחים ותגובות המבוקרים

לכבוד
ראש העירייה

א, נ.

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

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 2023.

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 משמעותי.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח



מבקר העירייה

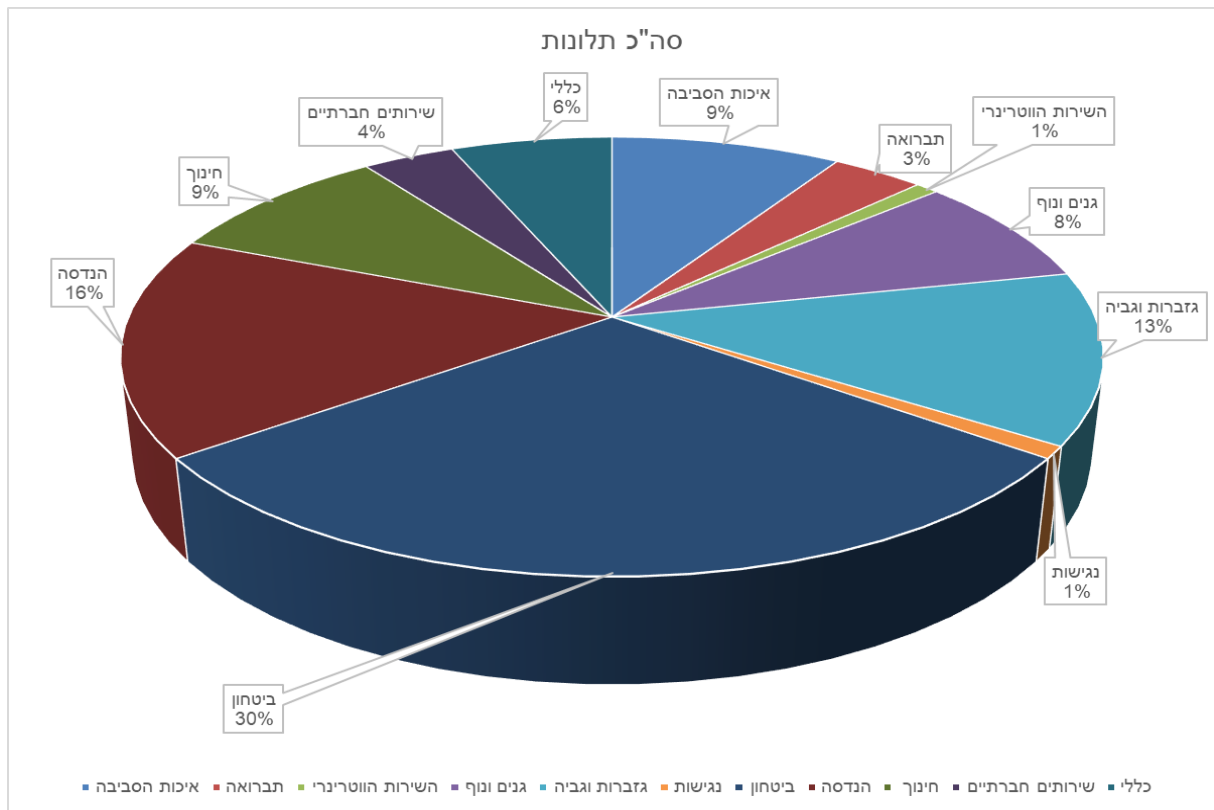
וממונה על תלונות הציבור

א. סיכום הממונה על תלונות הציבור והתייחסות ראש העיר

סיכום הממונה

- השנה התקבלו 110 תלונות, מהם 21 סווגו כתלונות מוצדקות, 80 סווגו כתלונות שאינן מוצדקות, 3 סווגו כתלונות שאינן רלוונטיות/קנטרניות ו-7 תלונות עדין בתהליך בדיקה שטרם הסתיימה.
- הדוח כולל גם המלצות ל-7 תלונות, שנמצא לנכון כי ראוי שיימסרו המלצות לגביהן.
- השנה הייתה ירידה של כ-12% מסך התלונות לעומת אשתקד.
- המספר הרב ביותר של תלונות התקבל בנושאי ביטחון.
- שיעור התלונות המוצדקות הינו כ-20%.
- כלל הליקויים שעלו מתלונות מוצדקות, תוקנו והוסדרו.
- כמות התלונות המוצדקות הרבה ביותר, הינה בנושאי גזברות וגביה.

תרשים התפלגות התלונות באגפי העירייה השונים



התייחסות ראש העיר

קיימת חשיבות מרבית לבחינה הביקורתית שמבצע מבקר העירייה בכובעו כממונה על תלונות הציבור באשר להחלטות ודרך קבלתן על ידי עובדי העירייה.

יחד עם זאת, כפי שניתן לראות בדוח – הבדיקה של ממונה תלונות הציבור צריכה להיעשות לא על פניות ציבור אלא אך ורק על תלונות ציבור, כלומר פניות שהועברו לגורם הרלבנטי בעירייה וזה פעל או לא פעל לשביעות רצון המלין, מה שהופך את הפניה לתלונה.

בדוח הנוכחי קיימות פניות רבות למשל בתחום הבטחון- שבמהותן הן אינן תלונות ובכל זאת נבדקו על ידי הממונה.

אני מבקש כי תבוצע הפרדה אקטיבית, בין פניה שתועבר במועד הראשוני לגורם העירוני הרלבנטי לבין תלונה, אשר כאמור צריכה להבחן ע"י ממונה תלונות הציבור.

עוד עולה כי יש מחלקות שבהן יש לבחון הגדלה של אמצעי התקשורת והפניה, לא רק טלפוני וטופס דיגיטלי אלא גם בדואר אלקטרוני. ביקשתי ממנהלת אגף השירות לבחון את המשמעויות של ההרחבה הזו והיכולת לתת שירות יעיל ואפקטיבי גם דרך מייל חופשי.

אני מודה למבקר על הבדיקה היסודית והמקיפה של התלונות, אנו נלמד את ממצאי הדוח ונפיק לקחים בהתאם.

בכבוד רב,

שמואל בוקסר – ראש העיר.

ב. 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 תפקידו 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 תפקידו 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 תפקידו 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 תפקידו 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 הנלוו, 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 לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר

*.7 (א) 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 לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) 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, 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 ויצוין 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 הנלוו, 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 הנלוו 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 חסויות.

(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, לניילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

11. * (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לניילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנלון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנלון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנלון 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, לניילון 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 ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

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

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.

ג. 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 שנקטו לתיקון הליקוי- (סעיף 11(ב) לחוק).
7. הגשת דין וחשבון שנתי, הצגתו במועצת העיר וקיום דיון בו- סעיף 15 לחוק.

ד. טבלה מרכזת של ממצאי הבדיקה

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

נושא	סה"כ תלונות	מוצדק	לא מוצדק	לא רלוונטי/ קנטרנית	בתהליך בדיקה	תלונות עם המלצות
שפ"ע- איכות הסביבה	10	2	6	1	1	
שפ"ע- תברואה	4		4			
שפ"ע- השירות הוטרנרי	1		1			
שפ"ע- גנים ונוף	9	2	5		2	
גזברות וגביה	14	8	5		1	3
נגישות	1		1			
ביטחון	33	5	28			2
הנדסה	18	3	13	1	1	1
חינוך	10		9		1	
שירותים חברתיים	3	1	2			1
כללי	7		6	1		
סה"כ	110	21	80	3	6	7

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

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
תלונה לא רלוונטית.	לעירייה אין חלק בעניין, וכי על המליץ לפנות לחברה המספקת את הגז.	ריח חריף של גז ממתקן חימום מים שיש לשכניו.	חימום מים בגז	1.1.1	שפ"ע- איכות הסביבה
התלונה אינה מוצדקת.	הקמת גינת נינג'ה במרחב ציבורי היא חלק מייעודו ותכליתו של המרחב הציבורי וככזה גם רעש סביר הנלווה לפעילות זון. ככל שיש בעיה נקודתית של רעש בלתי סביר או כזה החורג משעות פעילות ניתן לתת מענה ע"י הפיקוח.	מטרד רעש מגינת הנינג'ה הסמוכה לבית מגורים.	מטרד רעש מגינת הנינג'ה	1.1.2	
התלונה אינה מוצדקת.	בוצע סיור לבדיקת המפגעים והנזקים טופלו ותוקנו עם הגשת הפניה.	נזקים בלב אזור המגורים הצמודים לאשכול הפיס- מקום אירועי יום העצמאות.	נזקי אירוע ערב יום עצמאות	1.1.3	
התלונה אינה מוצדקת.	פרסמו הנחיות מרחביות עדכניות אשר אוסרות על בניית קמיני עץ (לשאר הקמינים נדרש היתר) אך לא ניתן לאסור רטרו, אלא רק מעת פרסום ההנחיות.	פליטת עשן מבתיים פרטיים מידי חורף, בעקבות קמין עצים.	שימוש בקמין עצים	1.1.4	
התלונה בתהליך בדיקה.	בחינת טמינת הצינור המוליך באדמה או לחילופין קיצור מקור המים.	הצינור המוליך מים לברזייה, מתחמם בחום של השמש וגורם למים חמים במקום קרים.	מים חמים מברזיה	1.1.5	

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
התלונה אינה מוצדקת.	בוצע ניקיון בשביל והותקנו שלטי אכיפה במקום.	בית שגובל בשביל מעבר שהפך להיות למחראת כלבים.	מפגע של צואת כלבים	1.1.6	שפ"ע- איכות הסביבה
התלונה מוצדקת. אם כי לא באחריות עירייה.	מדובר בשטח פרטי מכל מקם הברות כוסו כליל, ונעשה הידוק השטח.	מהמורות ובורות במגרש החנייה המסכנות את הציבור	מגרש כורכרי בסמיכות לקניותר	1.1.7	
התלונה מוצדקת.	המלכודת הוזהרה והוסתרה על ידי המדביר.	מלכודת עכברים שהונחה על יד גרם מדרגות בכניסה לחצר בית.	מקום הנחת מלכודת עכברים	1.1.8	
התלונה אינה מוצדקת.	הנושא נבחן, לא נמצא כי האירועים שהתקיימו פגעו בעסק בצורה כלשהו, ההפך הוא הנכון.	במת ההופעות מוקמה מול בית עסק ופגעה בהכנסותיו	מטרד ממוקום מופעי קיץ	1.1.9	
התלונה אינה מוצדקת.	נשלח פקח וטרינרי- הכלבים אינם במצוקה, הוסבר לבעלים כי בשעות מנוחה הכלבים ייכנסו הביתה פנימה.	שכנים המגדלים כלבים גדולים הסגורים במרפסת ומהווים רעש ומטרד לכלל תושבי הבניין.	מפגע רעש מכלבים נובחים	1.1.10	
התלונה אינה מוצדקת.	מנהל מחלקת טיאוט וניקוי רחובות ביצע תחקיר והנושא גם טופל מול הקבלן.	עובדי קבלן תברואה ניסו להזיז רכב במו ידיהם מאחר וזה הפריע להם בגישה לפינוי האשפה.	התנהגות לא הולמת של קבלן תברואה	1.2.1	שפ"ע- תברואה
התלונה אינה מוצדקת.	התלונה נבדקה על ידי מנהל אגף שפ"ע שכפר בטענות ונמצא כי ברחוב מתבצע ניקיון ואיסוף לכלוך.	עץ פיקוס גדול שמשיר עלים וליכלוך. ניקיון הרחוב אינו מספק את המלין.	ניקיון רחוב הפלמ"ח	1.2.2	

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
שפ"ע- תברואה	1.2.3	החלפת פח	החלפת פח אשפה שבור ומלוכלך.	באתר העירוני מפורט לאילו נוקים מבוצע תיקון, ולאילו מסופק פח חדש. הנסיבות לא מצדיקות החלפת פח.	התלונה אינה מוצדקת.
	1.2.4	נעילת חדר אשפה	בן מעוטים מגיע בלילות ומחטט בפחי האשפה, משאיר בלגן נוראי, דבר המטריד מאוד את השכנים, הציעה לנעול את חדר האשפה.	לא ניתן לנעול חדר אשפה- החדר צריך להיות פתוח לזמן הפינוי. יש לדווח למוקד העירוני בעת הצורך, להזמין פקחי עירייה לצמצום ואף ביטול התופעה.	התלונה אינה מוצדקת.
שפ"ע- טיפול וטרינרי	1.3	מעקב- התרעה על כלב תוקפן	בעלי הכלב מוצאים אותו לטייל ללא מחסום לפיו, כמתחייב	הפקח הוטרינרי שוחח עם בעל הכלב, והובהר חשש השכנים והצורך ביציאה לשטח הציבורי עם מחסום פה לכלב.	התלונה אינה מוצדקת.
שפ"ע- גנים ונוף	1.4.1	אי כיוול השקיית מים בערוגות	בסמיכות לבית מגורים ישנה ערוגה- רעש השקיית הערוגה מטריד.	התלונה נבדקה ונמצא כי מערכת ההשקיה תקינה.	התלונה אינה מוצדקת.
	1.4.2	מצב גינה ציבורית בסמיכות לבית מגורים	שירות הגינון וניקיון גינות בעיר לא משביע רצון.	לאחר בחינת תלונותיה נמצא כי הגינות מטופלות באופן נאות - סקר שביעות רצון מטיפול בפניות האגף הסתכם ב- 90%.	התלונה אינה מוצדקת.
	1.4.3	שטח גינה שאינו מטופל	הזנחה בטיפול בגינות הציבוריות.	הנושא נבדק בגינות שהוזכרו בתלונה- נמצא כי היו פיצוצי מים חוזרים ונשנים- הנושא קיבל חשיבות רבה ונעשה טיפול בהשקעה כספית רבה.	התלונה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
שפ"ע- גנים ונוף	1.4.4	מעקב- טיפוח הגינות במקומות מוזנחים	פינות חמד בחלק מאזורי העיר הנמצאים במצב מוזנח ללא טיפוח	אגף שפע מטפל ע"פ תכנית בערוגות ובפינות חמד- יש צורך בהחלפת מערכות השקיה ישנות טרם שתילת צמחייה- מדובר בתהליך מתמשך המצריך אורך רוח.	התלונה אינה מוצדקת.
	1.4.5	פיצוץ צנרת ונזילות בגן ציבורי	מספר רב של פיצוצי מים ונזילות בגינה ציבורית	פיצוצי הצנרת והנזילות תוקנו כראות.	התלונה אינה מוצדקת.
	1.4.6	שטח לא מנוקה- בית עלמין נצר סרני	אי ניקוי שטח גובל בצד המזרחי של בית העלמין והצמוד לגדר.	המקום עבר שינוי משמעותי כולל גיזום הבוגנוויליה שיוצאת מבית העלמין לשטח העירייה- על אף הבדיקות שבוצעו טרם קיימת ודאות אם מדובר בשטחי עירייה.	התלונה בתהליך בדיקה.
	1.4.7	שעת התחלת עבודות גינות	עבודות גינות וגיזום המתחילות לפני השעה 08:00 בבוקר ומהוות מטרד רעש.	הפעלת מכשירים מוטוריים מותרת החל מהשעה 07:00 בבוקר. (במיוחד בחודשי הקיץ).	התלונה אינה מוצדקת.
	1.4.8	שיקום ערוגה ציבורית בפתח לבית פרטי	הערוגה אינה מתוחזקת מזה שנים ארוכות.	תלונה המטופלת ע"י מנהל מחלקת הגינות	התלונה בתהליך בדיקה.
	1.4.9	גיזום עץ בגינה ציבורית בשל כנימות	גיזום העץ בצורה משמעותית באופן שהכנימות והחומר הדביק הנושר ממנו לא יגיעו לרכבי החונה מתחתיו.	העץ הנדון טופל על ידי העירייה המטפלת בתופעת הכנימה הצמרית בכל עצי המיש בעיר, על פי הנחיות משרד החקלאות.	התלונה מוצדקת, שכן ניתן היה להרחיב את הגזום ללא צורך בהתערבות מנהל אגף שפ"ע שהגיע לאחר ריבוי פניות.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
גזברות וגבייה	2.1	פטור מחיוב ארנונה על נכס ריק	אי מתן פטור מחיוב ארנונה על נכס ריק	נמצא כי אין זכאות לפטור המבוקש לנוכח אי עמידה בתנאים לקבלת פטור מארנונה על נכס ריק.	התלונה אינה מוצדקת.
	2.2	סירוב לקבלת תשלום חלקי	בקשת תשלום חלקי של ארנונה על נכס משותף ל-3 אחים.	מאחר וכל האחים מחזיקים במשותף בנכס, האחריות לשלם את החוב חלה על כולכם ביחד ולחוד.	התלונה אינה מוצדקת.
	2.3	עיכוב תשלום לספק	טרם שולמה חשבונית לספק, מזה 4 חודשים.	התלונה נבדקה- נמצאה תקלה שלא עלתה בבקרה.	התלונה מוצדקת.
	2.4	אי ביטול חיובי ארנונה על נכס שנהרס	ביטול חיובי ארנונה בגין סככה שנהרסה	מדובר בנכס עם מספר חריגות לפני שנת 2009, עד שכל החריגות לא ייהרסו (לא מדובר רק בסככה) החוב יידרש לתשלום.	התלונה אינה מוצדקת.
	2.5	מעקב- אי תשלום לספק	עיכוב/אי תשלום לספק בגין שירות שניתן.	הבדיקה העלתה כי היה צורך בהשלמות (תוספת תשלום לספק, וביצוע עדכון) תוקנו והוסדרו כל ההליכים הנדרשים ובוצע תשלום בהתאם. המלצה - לעקוב ולהשלים את כתיבת ספר החוזים. תגובת הגזבר - ספר חוזים הושלם, מעקב פעילות רכש באמצעות בקרה ממוחשבת- הועברה בקשה לאוטומציה.	התלונה מוצדקת.
	2.6	עיכוב בקשה לטאבו בהיעדר נסח לקרקע חקלאית.	עיכוב במתן אישור עירייה לטאבו	לאחר בחינת התלונה וקבלת כלל המסמכים הנדרשים- האישור הופק למלין.	התלונה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
גזברות וגבייה	2.7	עיכוב בהוצאת אישור לטאבו	עיכוב בהליכי הוצאת אישור לטאבו	התלונה נבחנה ונמצא כי היה כשל נקודתי – (בעיה במספרי ההתקשרות). העניין טופל במלואו והאישור נמסר. המלצה- על הגזבר להורות לבצע בקרה של מתן אישור לטאבו, יש לבדוק ולתקן במידה וישנם כשלים ועיכובים בהוצאת האישורים. נעיר כי במהלך השנה ביצע מערך השירות בשיתוף מערך הגבייה טיוב דיגיטאלי במערכת ושיפר את כל תהליך בקשה ומתן אישור לטאבו באופן נגיש מקוון יעיל ומהיר.	התלונה מוצדקת.
	2.8	משלוח הודעה לא ברורה לתושב	קיבל בהודעות חיוב הארנונה הנחה באופן רצוף עד לאחרונה, אך כעת ההנחה לא מופיעה בחיוב השוטף.	התלונה נבדקה ונמצא כי על התושב היה להמציא הארכת חוזה שכירות לצורך הארכת ההנחה.	התלונה מוצדקת.
	2.9	עיכוב בפירעון שטרי סילוק	נשלחו לעירייה שטרי סילוק חתומים באשר לתשלום, אולם זמן רב עבר ואינם משולמים.	עם קבלת התלונה, העניין טופל.	התלונה מוצדקת.
	2.10	חוב ישן	חוב היסטורי גדול של מים וארנונה בנכס שהושכר מעמידר, לטענת המלין- לא הובא לידיעה.	הובהר למתלוננת שהחוב לא ימחק ע"י העירייה, וכי עליה לגשת למנהל לקבלת תיעוד התראות שנשלחו בעבר, בכל מקרה קיימת לה הזכות לגשת לבית המשפט.	התלונה בתהליך משפטי או מעין משפטי.
	2.11	שינוי שיטת גביית חיובי גני ילדים	התלונה בעניין שינוי שיטת הגבייה מחד חודשי ל-4 חודשים מראש של השירותים בגני עירייה ללא כל התראה	שיטת התשלום השתנתה משום שההתנהלות החודשית נוכח שיטת הגבייה דרשה טיפול בלתי סביר מדי חודש בהצלבה ואימות פרטי משלמים כל חודש, (המערכות	התלונה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
גזברות וגבייה			ופירוט. (במיוחד להורים בעלי מסי ילדים בגן עירוני)	<p>הקיימות בעירייה אינן מאפשרות הצלבה אוטומטית אלא דורשות מדי חודש טיפול פרטני וידני) היה שיתוף הורים והסכמה לשינוי, (נציגות ההורים בגני הילדים הינה נציגות זמנית) אין קבלן חיצוני לקליטת הנתונים אלא מערכות עירוניות של המערכת הרישום שאינה מסתנכרנת עם האוטומציה. (במשך למעלה משנתיים מנסים לסנכרן את המערכות אין הסכמות ויכולת טכנולוגית של המערכות להסתנכרן). ככל ויש בעיה עם הורה מסוים מערך החינוך ינסה לסייע ככל הניתן, ובמקרה דגן ייווצר קשר עם ההורה.</p> <p>המלצות</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. לאפשר חלוקת חיובים בגני ילדים למי שיש 2 או יותר ילדים בגן, כך שיתאפשר תשלום כל חודשיים מראש במקום 4 תשלומים מראש. 2. יש לבחון את העברות המידע להורים באופן פרטני, (אפשר בהודעות SMS), ולא להסתפק בהודעות לוועדי הגנים. 3. לשינוי השיטה היה נדרש לקבל הסכמת ההורים, על כן כל שינוי עתידי בשיטת התשלום יש לקבל את הסכמתם. 4. יש לפעול לאלתר להקמת מערכת מסונכרנת ומתואמת עם האוטומציה. 	
	2.12	משלוח הודעה לא ברורה לביטול של הנחה לאזרחית ותיקה	תלונה מאזרחית ותיקה אשר קיבלה הנחת אזרח ותיק מאז שנת 2021 והופתעה לגלות שהנחה בוטלה.	בבדיקה עלה כי חוזה השכירות אותו המציאה לעירייה פג תוקפו, וכי לשם מתן ההנחה נדרשת המצאת הארכת חוזה שכירות או חוזה חדש.	התלונה מוצדקת, משום שבעקבות התלונה התבקשה מזכירת האגף ליצור קשר עם המתלוננת

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
לקבלת המסמך וכי מסמך כזה לא הומצא קודם התלונה למתלוננת.					
התלונה אינה מוצדקת.	ניתן לתיקון במחלקת רישום גני ילדים בעירייה.	ת.ז. של הגרוש הופיעה בתור משלם, על אגרת חינוך שוטפת (הזנה וביטוח), אותה האם הגרושה משלמת.	שינוי פרטי משלמים- הורים גרושים	2.13	
התלונה אינה מוצדקת.	נמצא כי המועצה קבעה בזמנו מגבלות על מתן הזיכוי לפי שטחים וכי המבקשים לא עמדו בקריטריונים.	החזר ארנונה מתקופת הקורונה עבור חברה בעלת רשת חנויות בעיר	זיכוי לנכס מתקופת הקורונה	2.14	
התלונה אינה מוצדקת.	ההליך הסתיים בחודש ינואר 2023 לאחר קבלת האישור התקציבי (כחודשיים ממועד הודעת העירייה להורים בדבר המתנה לאישור תקציב).	עיכוב בהנגשה אקוסטית לאחר אישור משרד החינוך.	טענה לעיכוב בביצוע הנגשה קולית כיתה א בית ספר התומר	3.1	נגישות
התלונה אינה מוצדקת.	הבירור העלה כי התלונה על אי משלוח החלטת תובע אינה מוצדקת. (נשלחו למתלונן שלוש הודעות בעניין דבר הדואר כנדרש בנהלי הדואר ורק אז סווג כלא נדרש)	המתלונן טען כי לא קיבל את החלטת התובע בבקשה לביטול ובינתיים הקנס הוגדל ב-50%.	עיכוב במתן מענה לערעור	4.1	ביטחון
התלונה אינה מוצדקת.	הבדיקה העלתה כי יש במקרה ניסיון התחמקות מתשלום וכי עליו לשלם את מלוא הסכום הנקוב בדוח(לרבות פיגורים).	תלונה על קבלת הודעת קנס בדואר רגיל ולא בדואר רשום- ואין הצדקה לתוספות פיגורים.	אי קבלת הודעת קנס	4.2	

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
ביטחון	4.3	בירור על קבלת צו עיקול	קבלת צו עיקול ל-2 חשבונותיה בגין אי תשלום קנס שלטענת המלין לא התקבל בפניו.	מבירור התלונה עולה כי מקור העיקולים נבע מאי משיכת הודעות קנס מהדואר ואי התשלום בגינם.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.4	החזרת קנס לסכומו המקורי	קבלת קנס שעלה בסכומו בזמן המתנה לתוצאות ערעור.	עקב תקלה שתוקנה לאחר קבלת התלונה במשלוח הודעות הערעור, הקנס עודכן לסכומו המקורי.	התלונה מוצדקת.
	4.5	נאותות הטלת עיקול	סירוב העירייה לבטל קנס ולקבל את חומרי החקירה.	לאור ההוכחה של משלוח הודעות קנס על פי החוק, וכי עמד במקום אסור שלא ציית לתמרוור המורה אחרת- יש לשלם את הקנס.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.6	פרסום נימוקי דחיית ערעור	אי מתן נימוק לדחיית הערעור, וכי אין הגדרה למשך התקופה לקבלת מענה לערעורים ע"פ חוק.	הוצאה הנחיה ע"י התובעת העירונית - לצרף למכתבי התשובה את העילות בגינן הוחלט על דחיית בקשה לביטול דו"ח.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.7	אי ידיעה על קיומו של דוח	אי ידיעה על קיומו של קנס ואין באפשרותה לערער בשל חלוף מועד אחרון לערעור.	מבירור התלונה עולה כי המלינה לא התייחסה לשתי הודעות קודמות בעניין הקנס שנשלחו אליה, ועל כן הדוח חלוט.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.8	אי קבלת מענה לערעור	אי קבלת מענה לערעור ומתן אפשרות חוזרת לערעור או הפחתת תשלום.	הבירור העלה כי התשובה על הערעור נשלחה בדואר רשום, אך המלינה לא דרשה את הדואר.	התלונה אינה מוצדקת.

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
התלונה אינה מוצדקת.	העירייה אינה רשאית לבצע אכיפת חנייה בשטחים פרטיים של מבנים וברחבות כיבוי אש שבשטח הפרטי של בניין.	חניית רכבים באין מפריע במקומות אסורים ומסוכנים (מעבר להולכי רגל, הידרטיים לכיבוי אש) בתוך חניון בניין.	אכיפת חניה בשטח פרטי	4.9	ביטחון
התלונה אינה מוצדקת.	מהבירור עולה כי המלינה אינה צודקת בטענותיה וקיימת לה הזכות להישפט.	קנס על הנחת קרטון ברחוב וסירוב קבלת דחיית ערעור.	קנס על השלכת קרטון בפומבי	4.10	
התלונה אינה מוצדקת.	מבירור המקרה, טענותיו אינן מוצדקות. כמו כן, התובעת העלתה כי במקרים רבים, מקבלי דוחות שערעורם נדחה פונים לגורמים רבים בעירייה ודורשים לשינוי המצב, הדבר גוזל זמן עבודה יקר. הומלץ כי תלונות בענייני פיקוח וחניה מטופלות אך ורק אל מול אגף פיקוח וחניה.	סירוב קבלת דחיית ערעור.	קנס חנייה במקום לא מסומן	4.11	
התלונה אינה מוצדקת.	הובהר כי שעות התאורה במגרשים הפתוחים נקבעו מתוך מסי שיקולים: בהתאם לעונות שנה, מיקום המגרש ביחס לבתי תושבים, חופשים מלימודים. לגבי סגירת מגרש בפארק המדע הוסבר כי משום שאין הפרדה בין שטח ביה"ס לבין שטח המגרש באופן המאפשר לפתוח את המגרש לשימוש חופשי ללא כל השגחה.	תלונה על שעות התאורה במגרשי הספורט הפתוחים ועל אי פתיחת מגרש כדורסל פארק המדע בשעות היום בחופש הגדול.	שעות פתיחת מגרשי הספורט לתושבים	4.12	
התלונה מוצדקת.	בירור התלונה העלה כי מדובר ב-2 דוחות, והיה בלבול ביניהם.	התלונן כי ערעור קנס חניה שקיבל נענה בתשובה שהדו"ח יבוטל, אולם	הודעת ביטול קנס שלא נקלטה במערכת	4.13	

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
ביטחון			להפתעתו הדוח לא בוטל, והתקבל לשלם את הדו"ח בתוספת תשלום פיגורים.		
	4.14	נזק כתוצאה מחנייה במגרש	צינור מים שחבוי בתוך חצץ נתקע בגלגלי הרכב והיה צריך להזמין גרר לחילוץ הרכב. המליץ דרש פיצויים.	מהבירור עולה כי מדובר על אזרח שחנה במגרש המיועד לבניית בית פרטי ואינו מיועד לחנייה. האחריות במקרה זה אינה של הרשויות אלא שלו באופן ישיר ושל בעל הקרקע.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.15	המרת קנס באזהרה	בחינת המרת קנס לאזהרה, בגין שוטטות כלבו.	לא ניתן עפ"י חוק (סדר הדין הפלילי- התשמ"ב-1982) להמיר לאזהרה דוח שהערעור בגינו נדחה. (המליץ הגיש ערעור על הקנס ונדחה)	התלונה אינה מוצדקת.
	4.16	חוסר בהנגשת מידע של מחלקת החניה	למעט מספר טלפון של מחלקת חניה (שלטענת המלינה כלל לא עונים בו) אין פרטי התקשרות נוספים כדג': כתובת דואר אלקטרוני.	בדיקה באתר העלתה כי בכל ספר הטלפונים של העירייה לא הוסרו כתובת מיילים. המלצה יש לפרסם מחדש את כתובת המייל של מחלקת ביטחון ופיקוח תחת דף של צור קשר.	התלונה מוצדקת.
	4.17	ערעור לאחר תשלום דוח חניה	לאחר תשלום קנס בגין חניה ערער על התשלום.	תשלום הדוח מהווה הודיה בקיום העבירה, המתלונן לא התנהל עפ"י ההנחיות הקשורות בדוח להגשת	התלונה אינה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
				הערעור ככול וסבר שהקנס אינו נכון, זאת קודם לביצוע תשלום הדוח.	
ביטחון	4.18	אי המצאת מסמכים נוספים שנדרשו לאחר הגשת ערעור	אי המצאת מסמכים נוספים שנדרשו לאחר הגשת ערעור- (נדרשה להציג דפי חשבון בנק אחרונים, שכן בטענות לביטול הדוח העלתה שזה סכום הכנסתה השבועית) וסירבה.	מדובר בדוח שניתן בגין חניה אסורה המהווה הפרעה לתנועה, המבקשת לא צירפה תיעוד לטענות שהעלתה ולאור האמור בקשתה נדחית, עם זאת יש לשנות את סעיף העבירה להפרעה לתנועה ולהפחית את גובה הקנס ל-250 ₪.	התלונה מוצדקת.
	4.19	בקשה למקום מחסה בעת מלחמת "חרבות ברזל"	מתלונן המתגורר בדירת עמידר לשעבר, בבניין ללא מרחב מוגן (המקלט הקרוב ביותר נמצא במרחק 700 מטר, אלא שכל הדיירים בבניין קשישים ומוגבלים)	העירייה פתחה 24 מקלטים ציבוריים 24/7, כשהם מוכנים לקלוט גם תושבים המעוניינים לשהות בהם, כשחלק מהמקלטים אף נגישים.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.20	חסימת חניה פרטית	הלין על אי טיפול העירייה בפניותיו בעקבות מקרים של חסימת החניה הפרטית שבביתו, זאת על אף שהשטח מסומן באדום לבן.	נמסר למתלונן שבמקרים כאלו עליו לפנות למוקד העירוני להזמנת פיקוח עירוני.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.21	אחריות העירייה על מקלט פרטי	הלין על תחזוקת מקלט (בין שני בניינים). לדבריו, אין חשמל, אין שירותים שמישים, אין מים, מבואת הכניסה מסוכנת ואין אוורור ופתחי חירום.	בירור התלונה העלה כי מדובר במקלט הנמצא בשטח פרטי. הפיקוח נתן התראה לוועד הבניין לטפל במקלט, בסיוע הפחים ומתנדבים המקלט נוקה, הועבר חשמל (תאורה זמנית), המשך טיפול הועבר לוועד הבית. המלצות:	התלונה אינה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
ביטחון				<ul style="list-style-type: none"> - ליצור קישור באתר העירוני תחת המידע על מקלטים - לתחזוקת מקלטים ולשימוש דו תכליתי במקלטים ברשויות המקומיות. - לפרסם את תוצאות הבדיקות המקצועיות שנעשו בקשר לתחזוקת מקלטים ציבוריים. 	
	4.22	אי יכולת הגשת תלונה באתר העירוני	תלונה ממקבל קנס המנסה מזה זמן רב להגיש ערעור על דוח חניה באמצעות האתר, אך ללא הצלחה.	נעשתה בדיקה שהראתה על תקינות המערכת, בה עלה כי המתלונן ניסה להגיש ערעור מקוון פעמיים לגבי אותו דוח, מה שיצר חסימה, התקבל הגשת הערעור.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.23	מחיקת קנס עקב פטירת כלבה	קבלת קנס בגין אי חיסון, כאשר עוד קודם דיווחו על פטירת הכלבה.	כמסקנה מהבדיקה עולה כי מות הכלבה לא היה מביא לביטול הקנס, שכן טרם מותה ומזה תקופה ארוכה הכלבה לא חוסנה למרות התראות ואזהרות שנתנו.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.24	אי הימצאות מקלט ציבורי בשכונת העמק	אי הימצאות מקלט ציבורי/מרחב מוגן באזור גינת ילדים	בבדיקה עלה כי הגן איליו מתייחסת המתלוננת נמצא בסמיכות ובמרחק קצר ממרכז מסחרי חדיש ובוא מקום מחסה בטוח לטובת התושבים. בנוסף, מיקום המקלטים הציבוריים בעיר נקבע ע"י פיקוד העורף.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.25	שינוי קווי תחבורה	שינוי קווי התחבורה הביא לתלונות רבות על הותרת שכבת אוכלוסייה מבוגרת ללא פתרונות, בעוד קווי התחבורה הקודמים היו יעילים יותר.	בירור התלונה העלה כי טענותיו אינן נכונות. אין זה נכון שישנם מקומות בעיר שאינן מרושתות בקווים, עם זאת העירייה ניהלה שיח ער עם התושבים מתוך מגמה להטיב ולשנות מיקומים ככול והיה נחוץ ונדרש.	התלונה אינה מוצדקת.
	4.26	ביטול קנסות חניה לאישה מבוגרת	סירוב לקבלת דחיית 2 ערעורים בגין קנסות חניה.	המתלוננת קיבלה דוחות על חניה על מדרכה ולא על אדום לבן כפי שציינה, בחרה להתלונן במקום להמציא	התלונה אינה מוצדקת.

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	מסמכים המעידים על מצב כלכלי שתיארה שאפשר היה ויביאו הפחתה בחובותיה.				ביטחון
התלונה אינה מוצדקת.	הבירור העלה כי כתובת המתלוננת אכן עודכנה באותו יום ולכן הופחתו ריביות הפיגורים מהקנס. מברור טענותיה בדבר מוצדקות הדוח, עלה כי טענותיה אינן נכונות.	אי קבלת תשובת התובעת העירונית בבקשה לביטול הודעת תשלום קנס עקב שליחה לכתובת קודמת ואי מוצדקות הדוח.	שינוי כתובת כעילה לביטול קנס	4.27	
התלונה אינה מוצדקת.	הכתובת לבירור טענותיו הינה מחלקת פיקוח וחניה והתביעה העירונית. לשום גורם בעירייה מלבד התובעת העירונית סמכות לקבל החלטה אחרת.	תושב הלין עת חנה על מדרכה לא מסומנת בכחול לבן ואי תשומת לב לשלט בתחילת הרחוב.	הגשת תלונה ללשכת ראש העיר על קנס	4.28	
התלונה אינה מוצדקת.	הזוג שילם את הקנס, והעיקול הוסר.	זוג התלונן על קבלת עיקול לחשבון הבנק שלהם בגין דוח שלא שולם.	קבלת עיקול ללא הבהרת הסיבה לנתינתו	4.29	
התלונה אינה מוצדקת.	ניתנה הנחיה לפקחי יחידת האכיפה העירונית לאכיפה מוגברת, הכוללת סיורים ובולטות באזור זה, לרבות, מתן דוחות כנגד מפרי החוק.	חסימת כניסה ויציאה של רחוב מידי יום	חסימת תנועה	4.30	
התלונה אינה מוצדקת.	מרביתן אם לא כל הפניות שלא בדרך של ערעור עולות כפניות שווא כאשר בחלקן הגדול הפרטים שנמסרים לכם אינם תואמים את המציאות, לכן יש לגבש מענה אחיד המפנה את התושב לקבל מענה אך ורק מהגוף המקצועי לכך בעירייה.	קבלה קנס על סימון באדום/לבן בשכונה שכולה בתים פרטיים עם מצוקת חניה. הערעור נדחה.	קבלת קנס כתוצאה ממצוקת חניה	4.31	

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
ביטחון	4.32	מערכת אזעקה פעילה- בית ספר סביונים	מערכת האזעקה מתחילה לצפצף עד למחרת שמגיע השומר ומנטרל אותה. נעשו פניות רבות למוקד, אך הדבר לא עזר לפתור את המטרד.	התלונה הועברה לקב"ט שציין שהנושא טופל.	התלונה מוצדקת.
	4.33	מטרד רעש וחניה במרכז העיר	תלונה משכנים הגרים במרכז העיר בסמיכות למסעדה על רעשי מוזיקה ותפיסת חניה ע"י הבאים למקום.	נשלחו סיורים על מנת לטפל במטרד.	התלונה אינה מוצדקת.
הנדסה	5.1	הכרזה על גן לאומי גבעות הכורכר	למשפחתה זכויות קרקע בעיר, התלונה כי מזה שנים נמסר להם כי אמורים להכריז על גן לאומי גבעות הכורכר במתחם שלהם יש זכויות עד אז הם אינם רשאים לפתוח את הקרקע ואינם זכאים לקרקע חלופית בשטחי העיר.	הכרזת גבעות הכורכר כגן לאומי אינה בידי העירייה.	התלונה אינה מוצדקת.
הנדסה	5.2	עיכוב בקשה לדחיית תשלום היטל תיעול	עיכוב בקשתה לדחיית תשלום היטל תיעול שנקבע לה במסגרת הליך גירושין, בו נרכש ללא תמורה חלק הבעל, כשהעיכוב מתבטא ביותר מ-3 חודשים כשלא מגיעים איתה להסכמות בעניין.	הביקורת המליצה לזרז את הטיפול, אך יחד עם זאת לא נמצא עיכוב בהליך הבקשה, (לה נדרש הצגת מסמכים נוספים ואישור הגורמים המאשרים בעירייה).	התלונה אינה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
	5.3	ביטול תוכנית תכנונית הנוגעת להפשרת קרקעות	תלונה מבעלי קרקע שלא זכו שהחלקה החקלאית בבעלותם תופשר, והעלו טענות לביטול התוכנית, טענותיהם נשמעו, אך הם סרבו לקבלם.	התוכנית עצמה עברה לחוקר תוכניות וטענות ההתנגדות הושמעו בפניו. מדובר בתלונה קנטרנית וטורדנית בה הושמעו טענות מהעבר שאין להם כל ביסוס.	תלונה קנטרנית וטורדנית
	5.4	הגשת תב"ע	תלונה מתושב על כך שאינו מצליח לקדם את בקשתו להגשת תב"ע ללא תלות בבעלי הקרקעות הצמודות אליו, וזאת כפי שנעשה כבר בעבר על ידי בעלי הקרקעות הצמודים לשלו.	לא ניתן להגיש תכנית על חלק מהמגרש התכנוני שנקבע, וכי יש לכלול את כל תחום המגרש בקו הכחול של התוכנית.	התלונה אינה מוצדקת.
	5.5	עצירת פרויקט מתחם ביג לנוכח ממצאי חפירה ארכאולוגית	תלונה בקשר לחפירת ההצלה שבוצעה באתר "ביג" בדרום העיר. לטענתה הממצאים באתר המיועד מעלים שאלות חשובות הדורשות בחינה מחדש באופן הקמת האתר.	לאחר בדיקת המקרה עלה כי העירייה פעלה בהתאם לאישור הרשויות המוסמכות: הועברו כל האישורים - רשות העתיקות, שציינה במפורש כי לאחר שבוצעה חפירת הצלה, היא מאשרת לבצע את העבודות נשוא ההיתר.	התלונה אינה מוצדקת.
	5.6	הסרת מפגע וקבלת עדכון	בניית בריכה ללא היתר של שכן המלון, מעוניין לקבל מידעים.	התיק טופל ע"י הפיקוח על הבניה ובשלב זה מטופל ע"י תובעת הועדה המקומית. בקשתו אינה עונה להגדרה בחוק חופש המידע ואין למסור מידע אודות טיפול הנוגע למרשיך.	התלונה אינה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
הנדסה	5.7	אחריות על גדרות וחומות בשטח הגובל בבנייני מגורים	תלונה אודות אחריות העירייה על הגדרות והחומות אשר נכללו בפיתוח שכונת סביוני נצר.	עבודות הפיתוח בוצעו ע"י קבלן הבניה של הפרויקט והינם פרטיים ולא עירוניים. אם כי תלונתו עדין מתבררת במחלקת תכנון ובניה וטרם הסתיימה בדיקתה והתקבלה החלטה סופית בעניינה.	התלונה בתהליך בדיקה.
	5.8	חוסר בתחבורה ציבורית לאצטדיון העירוני	התחבורה הציבורית בעיר לא קיימת למעשה במקומות רבים ובאחרים אינה אפקטיבית.	התלונה התקבלה טרם הפעלה ושינוי הקווים העירוניים החדשים. במערך התחבורתי החדש חל שיפור ניכר שהתבטא בהגדלת קווים ותחנות ובשיפור זמינות הקווים.	התלונה אינה מוצדקת.
	5.9	הצבת תחנת אוטובוס	בעלת גן ילדים טענה כי גילתה להפתעתה עמוד תחנת אוטובוס עומד בדיוק מחוץ לגן ומחוץ לחניה של הגן, דבר שלא יאפשר להורי הילדים בגן להורידם בבטחה.	ככלל הצבת התחנות נעשתה עם אישור הרחבת התחבורה הציבורית בעיר. העירייה תעביר את הפניה לצוות התכנון של משרד התחבורה.	התלונה מוצדקת.
הנדסה	5.10	פארק הספורט החדש "ספורטנס"	הלין כי מאז שנפתח הספורטנס הוא ושכניו מרגישים חשופים בביתם בשל זרם בלתי פוסק של מבקרים. ביקש סגירת מעברים מסביוני הפארק לספורטנס.	מדובר בדרכים ציבוריות אותן לא ניתן לחסום, וכי המתלונן יכול לאטום את הגדרות סביב ביתו בכדי למנוע צפייה או חדירה למרחב הפרטי שלו.	התלונה אינה מוצדקת.
	5.11	פניה מעוכבת של קבלת טופס 4 עבור מרפסת	עיכוב ממושך בקבלת טופס 4 עבור תוספת של מרפסת, כשכול ההליכים לגביו בוצעו והסתיימו.	מדובר היה בימים של מלחמת "חרבות ברזל", כאשר עובדי מחלקת הפיקוח והרישוי היו כוננים וחלק מצוות	התלונה מוצדקת.

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	הערכות מצב בסיווג מכלול הנדסה, הביא להתמשכות המענה.				
התלונה מוצדקת.	תלונתו התקבלה ונבחנה על ידי הגורמים המקצועיים בעירייה, ואכן היה מדובר בשלט שהוצב על ידי הקבלן ללא אישור, ועל כן דרשה העירייה להסירו. המלצה: על מנהלת השירות ומנהלת המוקד לבחון קיומם של מענים הניתנים לפני תום טיפול כשהודעות ניתנות לפונים ניתנות באופן סותר, כמו גם לתת תשומת לב ומעקב אחר פניות המתקבלות על התרעת בטיחות.	התלונן על שלט פרסום שהעירייה קבעה בצומת, השלט מפריע לשדה הראיה מסתיר לבאים מצפון את הולכי הרגל המעוניינים לחצות במעבר החציה בפניה ימינה, פנה מס' פעמים למוקד אך לא קיבל את תשובתם "כי אין בעיה עם השלט".	סכנה מהצבת שילוט עומד קבוע בצומת	5.12	
התלונה אינה מוצדקת.	המתלונן הפריז בקביעתו כי בניית החומה עלולה לגרום לאסון, וציטט לא נכון את חוות הדעת שקיבל מהקונסטרוקטור, מצד שני מנהל אגף רישוי פיקוח והשבחה פעלה כיאות בהעברתה את נושא בניית החומה לבחינת מתכנן השלד, כמו כן בהיעדר מסוכנות של בניית החומה, לא נמצא כי מפקחי האגף פעלו שלא באופן נאות.	התלונן כי לטעמו לא קיבל מענה הולם ממחלקת פיקוח הבניה באשר ל: 1. חריגה ממיקום בניית חומה לפי היתר שניתן לבניית בית דו משפחתי (דו ראשון). 2. קיר תמך שנבנה ע"י בניגוד לתקן ולפי חוות דעת קונסטרוקטור המהווה סכנה בטיחותית של קריסה לתוך גינת המתלונן (דו שני).	קיר תומך שבנה שכן בניגוד לתקן	5.13	הנדסה

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
התלונה אינה מוצדקת.	התלונה הועברה לפיקוח על הבנייה, ונעשה טיפול להסרת הבנייה הבלתי חוקית.	תלונה על בניה לא חוקית על גג בניין, מבקש לבצע אכיפה הנדסית במקום.	בנייה לא חוקית	5.14	
התלונה אינה מוצדקת.	הייתה מחלוקת עם הנציג לעניין חישוב הריבית וההצמדה, היה ניסיון של התחמקות בכדי להביא להפחתתם, כשבין השאר לא הוצג חוזה חכירה מקורי, לבסוף הומצא חישוב ההיטל.	תלונה מעורך דין על פניות רבות לקבלת היטל השבחה אינן נענות.	קבלת שובר תשלום להיטל השבחה	5.15	
התלונה אינה מוצדקת.	תלונות המתלונן נבחנו גם ע"י הנציבות, ולאחר מתן מענה מפורט מצאה הנציבות להודיע כי לנוכח המענה לא מצאה דבר הדורש את התייחסותה.	התלונן על הוועדה המקומית לתכנון ובניה בדבר: הסתרת מידע, מתן מידע שגוי, אי השבה למכתביו, אי החתמת חותמת התקבל למכתביו, נענה רק במה שנוח להשיב, ומופנה לחופש המידע תוך שהוא נדרש לתשלום אגרה וכו'	מעקב מסירת מידע תכנוני עפ"י הוראות חופש המידע	5.16	
התלונה אינה מוצדקת.	חיובי ארנונה מתבצעים ונגבים מתוקף חוקים אחרים ומקבילים לחוק ותקנות התכנון והבניה, אך אינם מבטלים אחד את השני. הערבות נדרשה מתוקף תקנות התכנון והבניה, ומחויבת על פיהן, ועד אשר לא תינתן תעודת גמר לא ניתן יהיה להשיבה. (הערבות לכלל הדיירים בבניין לא שוחררה משום תוספת 3 גוזטראות ללא דיווח וללא היתר.)	הלינה על חיוב ארנונה בגין תוספת למרפסת בטרם שחרור הערבות אותה הפקידה לשם בניית המרפסת.	שחרור ערבות בגין תוספת לגוזטרות קיימות	5.17	

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
הנדסה	5.18	איגום סוללת עפר לא חוקית בסמיכות לאצטדיון	עבודות שביצעה העירייה שלטענתנו לא ע"פ חוק- הקמת הסוללה שלטענתנו הוקמה ללא היתר, אין לשטח תוכנית מתוקפה ניתן לנפק היתר (הקמת הסוללה), וכי	התייחסותה של מנהלת אגף רישוי פיקוח והשבחה הראתה כי טענות המלין אינן נכונות ובהתבסס על חוק התכנון והבניה העירייה פעלה כראות.	התלונה אינה מוצדקת.
חינוך	6.1	טיפול העירייה באלימות נגד קטין	פנייה מצדו של עורך דין בקשר לקטין אשר לומד במסגרת גן עירייה ממלכתי, ועבר בסיום הגן תקיפה מילולית קשה ע"י סבתא של ילד אחר הנמצא בגן.	נערך בירור מקיף של האירוע, (עם הורי הקטין, בנוכחות מפקחת משרד החינוך, הגנת, הפסיכולוגית, המדריכה פדגוגית של הגן והמטפלת בתנועה). הובהרו הגבולות בעניין כניסת הורים לגן, איסור שיח עם ילדי הגן וחובה לקיים שיח הולם מול צוות הגן.	התלונה אינה מוצדקת.
	6.2	מסירת מידע להורים גרושים	החלטת וועדת איפיון לזכאות חינוך מיוחד, נשלחה רק לגורם אחד מההורים.	בדיקת המקרה העלתה כי מכתב ייצא בדואר רשמי לשתי הכתובות כיוון שהם גרושים.	התלונה אינה מוצדקת.
	6.3	היעדרות סייעות בגן ילדים	תלונה על 2 מקרים בהם התקבלה הודעה בגין חוסר בכח אדם בגני העירייה שעקב כך יש לאסוף את הילדים ע"י הוריהם.	טענות האם נמצאו כלא מוצדקות, מערך החינוך עושה מאמצים מיטביים לאי סגירת גן בעת היעדרות גנת.	התלונה אינה מוצדקת.
חינוך	6.4	מידע על תלמיד מהחינוך המיוחד לשיבוצו בחטיבה	עיכוב בקבלת מתן תשובת שיבוץ לחטיבה אודות בן שלומד בחינוך המיוחד.	ברור התלונה העלה כי האם סירבה לחתום על ויתור סודיות, לכן לא התאפשר להתקדם ולקיים וועדת זכאות במועד הרגיל, והנושא הועבר לחריגים.	התלונה אינה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
חינוך	6.5	שיבוץ תלמידה לכיתה א	תלונה מהורים שבקשתם לשינוי שיבוץ בתם לבית ספר סביונים עם כל הגן והחברים שלה, במקום לבית ספר לב המושבה לא נענתה.	כל העברה עלולה להוות תקדים הפוגע בתנאי הרישום השוויוניים ובשני בתי הספר – לב המושבה וסביונים עצמו. בטענה עלו טיעונים שלא עלה בהם עילות לשינוי.	התלונה אינה מוצדקת.
	6.6	מעקב- אי החזר נסיעות לתלמיד בית ספר יסודי	הלינה כי העירייה העבירה לה החזר נסיעות עבור הילד שלומד בחטיבה, אך לא עבור ילד הלומד ביסודי, בעוד שבעבר הייתה תמיכה עבור הנסיעות.	מנהל ההיסעים הבהיר כי מדובר במקרה חריג חד פעמי, שלא אושר לאחר מכן, הנסיעות משולמות עפ"י הקריטריונים שקבע משרד החינוך, כשכל שנה נדרש להגיש אישור מחדש.	התלונה אינה מוצדקת.
	6.7	אי הסכמה לשיבוץ לגן חובה	אי הסכמה לשיבוץ לגן חובה בעיקר בשל בעיות רגישות.	מבירור התלונה עולה כי פעולות העירייה היו תקינות בשיבוץ הילדה ונבעו משיקולים פדגוגים, עם זאת ולאור הודעת ההורים והסב כי הם עומדים להגיש תביעה, מוגדרת התלונה כתלונה בהליך משפטי או מעין משפטי.	התלונה בתהליך משפטי או מעין משפטי.
	6.8	החלפת כיסא בטיחות צרכים מיוחדים	מימון כסא בטיחות להסעת ילד עם צרכים מיוחדים	מבירור התלונה עולה כי כדי לקבל שירות הסעות עבור הילד מאושר כיסא בטיחות עד 2.5 ק"ג. כרגע בנו מוסע בכיסא שמשקלו 4 ק"ג.	התלונה אינה מוצדקת.
	6.9	שהייה זמנית בגני עירייה	בתקופת מלחמת "חרבות ברזל" אפשרה העירייה שהייה זמנית של גנים לא ממוגנים. בחלוף הזמן	אין מדובר בעמותה שלה אפשר להקצות את המקום ע"פ חוק. הקצאת הגנים ניתנה באופן זמני לפני משורת הדין עקב מצב חירום.	התלונה אינה מוצדקת.

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
			המאפשר שהייה בהם הייתה התנגדות נחרצת של הורי הגן להשיבם.		
	6.10	הפסקת הסעות לתלמיד מחונן בעת מלחמת "חרבות ברזל"	הפסקת הסעות לתלמיד מחונן בעת מלחמת "חרבות ברזל"	נמצא כי דרישת ההורים להסעות בתקופה בה היה ריבוי נפילות (בעיקר רסיסים) בעיר, הייתה מופרזת, זה נכון שההורים נדרשו למאמץ להבאת ילדיהם המוחוננים לבית הספר לתקופה מוגבלת, אך מכאן ועד לאי רצון לסייע לחדש את ההיסעים, (אשר חודשו בהדרגה) המרחק רב.	התלונה אינה מוצדקת.
שירותים חברתיים	7.1	אי קבלת קצבת נכות מלאה עבור חוסה לאחר ביטול שהייה במסגרת דיור מיוחדת	תלונה מהורים אפוטרופוסים על סחבת מתמשכת לקבלת קצבת נכות מלאה מביטוח לאומי עבור בנם לאחר הפסקת שהייה במסגרת דיור מיוחדת.	בירור התלונה העלה כי היו בעיות בתקשורת וחוסר בקרות במערכות. (כספי הורים הועברו לפיקוח משרד הרווחה ושכבו שם, מכתב ההודעה על סיום התקשרות הוכן במועד ונמצא במערכת המרכזית של פיקוח משרד הרווחה, אך לא נקלט במקום הנכון (הייתה קליטה שגויה) ולא הועבר לביטוח לאומי.) המלצה: בעת סיום התקשרות של חסויים עם מוסדות דיור מיוחד, על מזכירות וחשבות אגף הרווחה לפעול במהירות לקליטה נאותה ולמשלוח מכתבי תום התקשרות לביטוח לאומי ומשרד הרווחה, לעקוב ולקיים בקרת רישום ולדאוג שהכספים יגיעו להורים תגובת מנהל האגף - התבקשה התייחסות פיקוח משרד הרווחה. מימון המסגרת הוא 100% מימון ע"ח המדינה, ללא השתתפות של הרשות. (תיקון מענה הגזבר), העירייה אינה "מזרימה" כסף למשרד הרווחה. קיים	התלונה מוצדקת.

סיווג התלונה	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	ממצאים/המלצות	נושא	סעיף	יחידה
	קשר בין מחסור בעובדים סוציאליים לבין זמני מענה ואיכות השירות, (ניתן תיעדוף לפי שיקול דעת מקצועי). ביטלנו החשמה היה בזמן אך בטעות הועבר למקום אחר, וברגע שנודע נעשה תיקון.				
התלונה אינה מוצדקת.	התמיכה היא תלוית תקציב- הבירור העלה כי הם לא יוכלו לאשר את המשך הסיוע.	הפסקת מתן תמיכה לחולת צליאק	הפסקת מתן תמיכה לחולת צליאק	7.2	
התלונה אינה מוצדקת.	על פי ההסכם עם מוקד המצוקה ניתן לקבל החזרים על פיננסי באמבולנס רק שנה אחורה.	קיימת בעיה עם החזרי תשלומים עבור פיננסי באמצעות מוקד המצוקה במד"א, שכן מגיעים החזרים שלא התקבל.	החזר בגין פיננסי באמבולנס	7.3	
התלונה אינה מוצדקת.	הייתה תקלה טכנית בקבלת הבקשה, בלא שהעירייה הייתה אחראית לכך.	אי היענות לבקשת מידע.	מענה עפ"י חוק חופש המידע	8.1	כללי
התלונה אינה מוצדקת.	הדרך הנכונה להתלונן על מפגעי רעש, זה פנייה ישירה למוקד בזמן אמת, (ולא בדיעבד לפניית ציבור) כאשר בכל פנייה שטופלה מתבקש לקבל משוב, מתברר שהמתלוננת כמעט ולא פנתה, אך קיבלה הכוונה כיצד לנהוג במידה ותהיה סבורה שקיים מטרד הדורש טיפול.	סטודיו אימונים בשכונת מגורים המהווה מטרד רעש.	תלונה חוזרת ללא מענה נאות מפניות הציבור	8.2	כללי
תלונה קנטרנית וטורדנית.	העירייה אכן מקפידה להדריך את העובדים על המותר והאסור לקראת הבחירות בהתאם לחוזר מנכ"ל מיוחד של משרד הפנים בנושא, בנוסף אף עובד לא פנה	המלין טוען כי הגיעו לידי פניות מעובדי עירייה שקיבלו פניות ובקשות לתלות שלטי תעמולה בביתם.	חשד לתעמולת בחירות אסורה	8.3	

יחידה	סעיף	נושא	ממצאים/המלצות	תגובה/פעולות מנהל היחידה והמלצה במידת הצורך	סיווג התלונה
				והתלונן בנושא, המתלונן לא סיפק עדויות המאששות את טענותיו.	
	8.4	הקצאת אולם חלופי לקיום פעילות ספורט	מקום קיום האימונים בחוג גיימנסט אינו מתאים, לדבריה, צריך להקצות אולם ראוי ומשאבים.	העניין טופל ונסגר מול האם שהתלוננה, הוסבר המצב הטכני, נעשו התאמות מקצועיות שהאם הבינה וקיבלה, כמו גם שאר מאות ההורים שילדיהם נמצאים במסגרת זו.	התלונה אינה מוצדקת.
	8.5	עליית תעריפי פעילות כדורסל לילדים	עליית מחירים דרסטית בקבוצות השונות, על פי קבוצות הגיל המחירים עלו בין 200 ל- 500 ש"ח לשנה בהתאם לקבוצה.	בחינת התלונה היא על גוף מתוקצב, נמצא כי עלו טיעונים ושיקולים הוגנים.	התלונה אינה מוצדקת.
	8.6	התנהלות כספית ענף המחול	חוסר הוגנות בהעברת תשלום על ההורים במקרה של כנס.	התקיים בירור מקיף, אשר העלה כי הרישום מתבצע ישירות באתר הפסטיבל. בעקבות הבקשה ייבחן מחדש התנהלות מול חבי' ההפקה וההורים יעודכנו בהתאם בדבר הרכב התשלום שהם משלמים באתר הפסטיבל.	התלונה אינה מוצדקת.
כללי	8.7	סירוב הגשת פניות באפליקציה עירונית	מנהלת המוקד סרבה לאפשר למתלונן שימוש באפליקציה עירונית על פניות מסוכנות מתושבים.	מדובר במתלונן סדרתי. אין אפליקציה עירונית לפתיחת פניות/תקלות. פעם הייתה - והיא נמצאה לא תקינה, לכן בוטלה, כאשר הדוברות הוציאה פרסומים רבים על כך. התושב יכול לפתוח פניות במוקד במספר דרכים: טלפונית-106, וואטצאפ לינק באתר העירוני, פניה במסנג'ר. באיזון הכולל נפתחו הרבה יותר אפשרויות לפניות ציבור מאשר באפליקציה.	התלונה אינה מוצדקת.

