

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2025



1.5.26

לכבוד:
ראש העיר
מר דודו כהן

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הנני מתכבדת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025. בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור התשס"ח – 2008), מבקר הרשות המקומית ימונה לממונה על תלונות הציבור. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מה-1 במאי בכל שנה. הדוח כולל תלונות שהוגשו ישירות לממונה על תלונות הציבור בעירייה או לחלופין באמצעות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, וטיפולן הסתיים בשנת 2025. תלונות או פניות אשר טופלו במסגרות אחרות (ישירות ליחידות העירייה, מוקד 106 וכד') אינן כלולות בדוח זה. לצורך בירור התלונות בוצעו פניות לאגפים/ המחלקות הרלוונטיים, בסיום הבירור הועברה התייחסות לתושב הפונה. יצוין, כי חלק מהתלונות נבדקו על ידי מבקר העירייה הקודם שפרש מתפקידו במהלך שנת 2025. הבחנה בין פנייה לתלונה: פנייה היא בקשה מהתושב לקבלת שירות, מידע או סיוע מהרשות וכן כל המלצה או הצעה בכל נושא הקשור בעירייה. תלונה הינה טענה על פעולות העירייה, בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למנהל התקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט. בירור תלונה יעשה רק לאחר שהפונה מיצה את האפשרות לקבלת מענה באמצעות המוקד העירוני או במקרים בהם הפנייה לא נענתה ע"י הרשות או שלא נענתה לשביעות רצונו או שהרשות השתתה במתן מענה. ברצוני להודות לכלל עובדי העירייה על שיתוף פעולה מלא בתהליך בירור התלונות. הדוח יפורסם במסגרת "דוח מבקרת העירייה" לשנת 2025.

בברכה
יפית נהון, רו"ח
מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור



העתק:
חברי מועצת העיר
גב' נוגה נחום דהאן- מנכ"לית העירייה

המסגרת הנורמטיבית לטיפול בתלונות ציבור

להלן עיקרי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008, הנוגעים לאופן הטיפול בתלונות (מספור הסעיפים בסמך זה תואם למספרי הסעיפים בחוק):

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 עובד 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 להגיע 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 לבררן

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 לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור עפ"י 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 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 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.

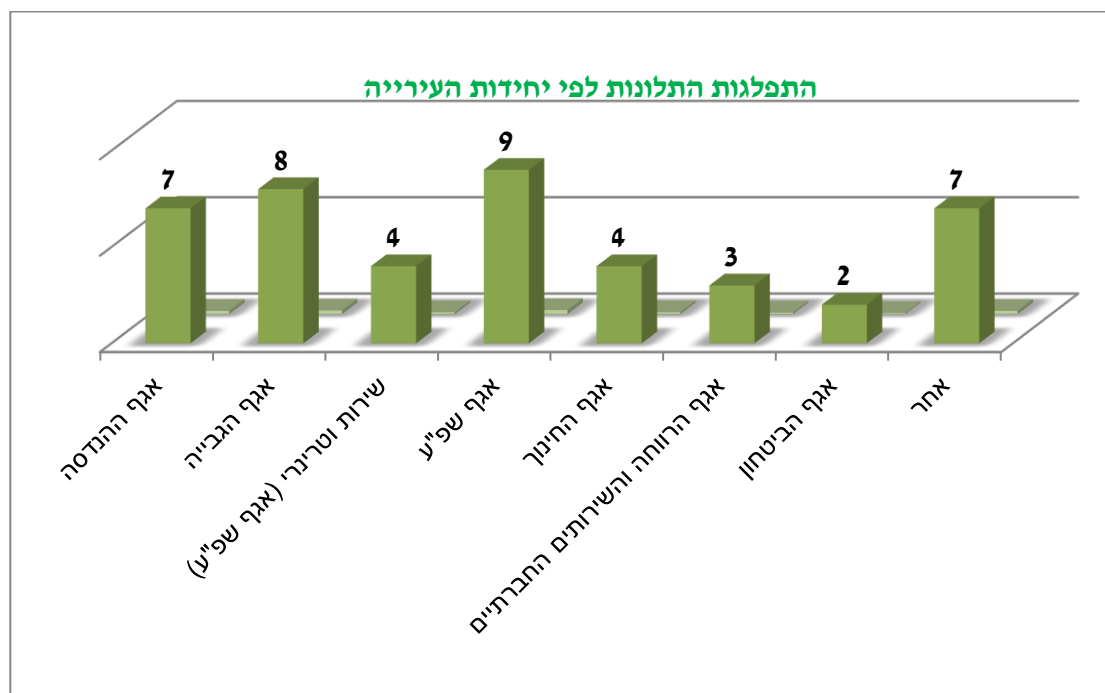
איסור הפרעה

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.

עיקרי ממצאי הדוח

1. סך התלונות שטופלו במסגרת "תלונות הציבור" בשנת 2025 עמד על 44 תלונות, לעומת 22 בשנה קודמת.
מתוך התלונות שטופלו שבע תלונות הופנו מנציבות פניות הציבור במשרד מבקר המדינה. צוין, כי במהלך השנה הגיעו פניות נוספות שאינן מוגדרות כ"תלונות ציבור" והן הועברו לטיפול של המוקד העירוני והאגפים השונים בהתאם לאופי הפנייה.
2. להלן פילוח של התלונות לפי יחידות :

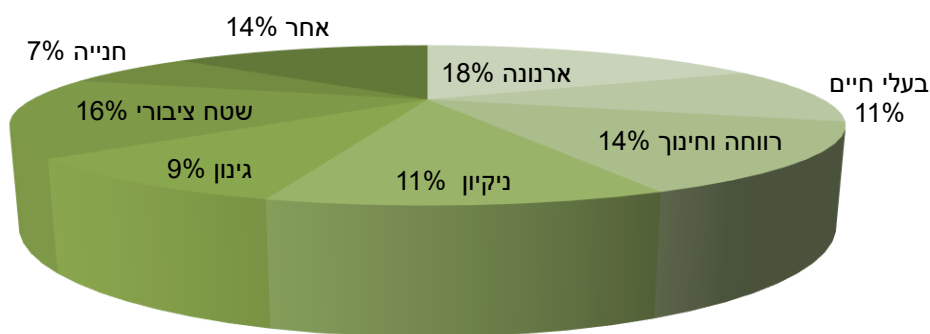
התפלגות התלונות לפי יחידות העירייה		
יחידה	מס' תלונות	אחוז מסך התלונות
אגף ההנדסה ולוגיסטיקה	7	16%
אגף הגבייה	8	18%
שירות וטרינרי (אגף שפ"ע)	4	9%
אגף שפ"ע	9	20%
אגף החינוך	4	9%
אגף הרווחה והשירותים החברתיים	3	7%
אגף הביטחון	2	5%
אחר	7	16%
סה"כ	44	100%



3. להלן התפלגות התלונות על פי נושאים :

התפלגות תלונות לפי נושאים		
נושא	מס' תלונות	אחוז מסך התלונות
ארנונה	8	18%
בעלי חיים	5	11%
רווחה וחינוך	6	14%
ניקיון	5	11%
גינון	4	9%
שטח ציבורי	7	16%
חנייה	3	7%
אחר	6	14%
סה"כ	44	100%

התפלגות התלונות לפי נושאים



4. להלן תמצית התלונות שטופלו בשנת 2025 :

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
1.	קידום פרויקט פינוי בינוי בשכונה בעיר	אגף הנדסה	התחדשות עירונית	ראש העיר שוחח עם התושב, ובהמשך תיקבע פגישה עם נציגי השכונה
2.	חוב ארנונה לדירת מגורים משנת 2020	אגף הגבייה	ארנונה	מנהל אגף הגבייה בדק את טענתו של התושב ומצא, כי החוב תקף והתושב קיבל מספר התרעות לשלמו. התייחסות מנהל האגף הועברה לתושב.
3.	קבלת הנחה בארנונה על תקופת קודמות (החל מאוגוסט 2023)	אגף הגבייה	ארנונה	מבדיקת מנהל אגף הגבייה עולה, כי לפי רשומות העירייה התושב מחזיק בנכס החל מ- 1.1.24 ועל סמך האישורים שהוגשו ניתנה הנחה, התושב נמצא ביתר זכות וניתנה הוראה להחזר.

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
	בשל נכות התושב (*)			
4.	טענה לזכאות לקצבת שארים מפנסיה תקציבית של עובד עירייה שהלך לעולמו (*).	משאבי אנוש- מחלקת שכר	קצבת שארים	מבדיקתו של היועץ המשפטי לעירייה נמצא, כי הטוען אינו זכאי כיום לקצבת שארים בשל היותו בגיר. יצוין, כי נציבות מבקר המדינה ציינה, כי העירייה לא השיבה כמחויב לעו"ד ב"כ של המתלונן והיה עליה לעשות זאת.
5.	בקשה לטיפול בבעלי חיים פצועים על ידי העירייה והאכלה של חתולי רחוב(*)	אגף שפ"ע- שירות וטרינרי	בעלי חיים	מנהל אגף שפ"ע (הממונה על הווטרינר העירוני) ציין, כי לא מוטלת על העירייה כל חובה לטפל בבעלי חיים פצועים. בנוגע להאכלת החתולים- השיב היועץ המשפטי, כי העירייה חנכה פיילוט חדש של פינות האכלת חתולי רחוב.
6.	מניעת טיפול באגף הרווחה	אגף הרווחה ושירותים חברתיים	מענה לתושב	עוד באותו היום שהתלונה הגיעה, נפגשה התושבת עם מנהלת אגף הרווחה, חילוקי הדעות הוסדרו והתושבת מקבלת המשך טיפול מהאגף.
7	פינוי פסולת ממקום בו נאסר על הנחת פסולת (*)	אגף שפ"ע	ניקיון- פינוי אשפה	בעקבות התלונה פונתה הפסולת מהמקום על אף שהושלכה במקום אסור, והדבר הובא לידיעת התושבים במספר דרכים. ככל שניתן יבוצע פיקוח במקום למניעת הישנות התופעה.
8	בקשה לקבלת תווי מזון והתנהלות עובדת סוציאלית (*)	אגף הרווחה ושירותים חברתיים	סיוע מיזם ביטחון תזונתי	מנהלת האגף לשירותי רווחה מסרה, כי פניית התושבת נבחנה על ידי האגף ונמצא, כי היא אינה עומדת בקריטריונים שנקבעו על ידי משרד הרווחה במיזם ביטחון תזונתי ולכן אינה זכאית לתווי מזון. האגף סייע לתושבת בדרכים שונות לאורך השנים בהתאם לזכאותה. התלונה הועברה בנוסף למבקר המדינה ונשלחה תשובה מסודרת לאי זכאותה של הגברת.
9	תלונה על אכיפה סלקטיבית של פקח בנוגע לדוחות חנייה. ובקשה לביטול דוח	אגף הביטחון- יחידת פיקוח עירוני	דוחות חנייה	בבירור עם התובעת העירונית לא נמצאה עילה חוקית לביטול הדוח של התושב. לדברי הפיקוח העירוני התושב חנה במקום אסור על אף שקיבל מספר התראות והתייחס בתקיפות לפקח.

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
10.	תלונה על אי תשלום עבור תלמיד תושב טירת הכרמל בעבור לימודי חוץ במסגרת המתאימה לו בעיר חיפה(*)).	אגף החינוך	לימודי חוץ	מאגף החינוך נמסר, כי הנושא הוסדר מול המפקחת על החינוך המיוחד החרדי וכן נושא התשלום יטופל מול עיריית חיפה
11	בקשה לשיפוץ מקלט ציבורי לטובת פעילות סדירה הקשורה לרווחת התושבים בשגירה ולצורכי חירום	הנדסה	שטח ציבורי- תחזוקת מקלטים	הנהלת העירייה אישרה תקציב לשיפוץ המקלט והוא יבוצע עוד בשנה הנוכחית. כמו כן, נמצא מבנה חלופי לפעילות שהתקיימה במקלט עד לסיום העבודות.
12	מפגע רעש מהבריכה העירונית	הנדסה	שטח ציבורי- בריכה עירונית	בבירור עם מפעיל הבריכה נמצא, כי הינו עומד בתקנות למניעת מפגעים בנוגע לשעות בהן מותר להשמיע מוזיקה. כמו כן אין באפשרות העירייה למנוע רעש של מתרחצים בעונת הרחצה בבריכה.
13	ריסוס וניקיון פח אשפה בעקבות ריבוי תיקנים	אגף שפ"ע	ניקיון	בוצע ריסוס בשוחות הביוב ברחוב בו גר המתלונן, כמו כן ניקיון פחים ירוקים הינם באחריות התושבים. לפני משורת הדין התושב קיבל מענה גם בנושא זה.
14	רעש במהלך אירועי בידור במתחם הבמה סמוך לבריכה העירונית	הנדסה	שטח ציבורי- בריכה עירונית	מדובר באירועים ספורים בשנה תוך הקפדה על עמידה בשעות בהתאם לתקנות בנושא.
15	תאורה חזקה ברחוב הרדוף	הנדסה	תאורת רחוב	נשלח פיקוח עירוני למקום, ניסה ליצור קשר עם התושבת אך לא היה מענה, בסיור שנערך לא נמצאה תאורה חריגה באזור ביתה של המתלוננת, מאגף הנדסה נמסר, כי אין יכולת מבחינה טכנית לשלוט בעוצמת פנסי הרחוב.
16	קשר עם אגף הרווחה	אגף הרווחה ושירותים חברתיים	עובדת סוציאלית	היה ניסיון ליצור קשר עם התושבת מספר פעמים אך לא היה מענה. נשלח לה טלפון ליצירת קשר

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
17	טיפול בחתולים	אגף שפי"ע - שירות וטרינרי	בעלי חיים- עיקור חתולים	התושבת ביקשה מהעירייה לספק לה אוכל לחתולים וביקשה לדעת מידע על פעולות עיקור. בשנים קודמות בוצעו פעולות עיקור, בשנת 2025 היה עיכוב בעקבות המלחמה ואי זכייה בקול קורא בנושא. הנושא יובא לדיון לצורך קבלת החלטות להמשך פעילות בתחום. (במהלך שנת 2025 העירייה ביצעה פעולות עיקור חתולים)
18	בקשה להחלפת סייעת פרטנית עבור ילדה.	אגף החינוך	סייעות	לא נמצאה סיבה מוצדקת להחליף את הסייעת וכן לא ניתן היה להחליפה בשל מגבלות מערכתיות, תפקוד הסייעת ייבחן לאורך השנה
19	בקשה לביטול דוח חנייה	לשכה משפטית	דוחות חנייה	התושבת ביקשה לבטל דוח חנייה, התובעת העירונית לא מצאה עילה חוקית לביטולו.
20	תלונה על כריתת עץ	אגף שפי"ע	גינון	העץ נמצא בשטח ציבורי, טענת התושבת כי העץ נמצא בשטח הפרטי אינה נכונה. כמו כן בוצע גיזום ולא כריתה למניעה של מפגע בדרך
21	מפגע של עטלפים על עץ בשטח ציבורי	אגף שפי"ע	גינון	בעת פניית התושבת למוקד 106 בוצע גיזום של העץ, לטענת התושבת הפעולה לא עזרה. מנהל אגף שפי"ע מסר, כי מעבר לכך לרשות אין מענה נוסף ועל התושבת לפנות לרשות הטבע והגנים.
22-23	תלונת תושב בשני נושאים- צמחייה סמוכה לגדר בית הספר ופלישה לשטח החצר של התושב ושקיעות בשביל דוד נורי של פתחי ביוב	אגף החינוך ואגף הנדסה	גינון, שטח ציבורי	בתאריך 5.9.25 ביצע קבלן גינון מטעם אגף החינוך ניקיון של הצמחייה מצד בית הספר, שאר הצמחייה הינה בשטח החצר ובאחריות התושב לפנותה. לגבי שקיעה של השביל- העירייה תפעל להכנת אומדן לביצוע התיקון, וקבלת הצעות מחיר.
24	ניקיון רצועת החוף בעיר	אגף שפי"ע	ניקיון	החוף אינו מוכרז לפיכך פעולות הניקיון מבוצעות בהתאם. ברצועות החוף מתבצע ניקיון פעמיים בשבוע ובהתאם למדד המשרד להגנת הסביבה החוף זוכה למדדים טובים.

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
25	עיקול חשבון בזמן שהתושב ממתין לתשובה להסדר תשלומים	אגף הגבייה	ארנונה	הנושא הועבר לטיפול האישי של גזברית העירייה, וייקבע הסדר עם החייב לאחר דיון בוועדת פשרות.
26	כלבים משוטטים ברחוב הסדנה	אגף שפי"ע- שירות וטרינרי	בעלי חיים	הנושא נבדק מול עיריית חיפה מתוך הנחה שהכלבים יצאו מאתר בנייה אשר נמצא בשטח שיפוטה אך בשיחה עם הקבלנים וחברות השמירה נמסר לפיקוח כי הם לא עושים שימוש בכלבי שמירה. האזרחיות הונחו להודיע בזמן אמת למנהל הפיקוח העירוני על הימצאותם של הכלבים ויבוצע טיפול בהתאם
27	עליה במחירי הצהרונים	אגף חינוך	צהרונים	העלייה נובעת מהפסקת סבסוד משרד החינוך כתוצאה מעלייה לדרגה 6 של העיר בדירוג החברתי כלכלי, הוסבר לתושב על אפשרויות ההנחה. כמו כן, הרשות פרסמה את סיבת העלייה באופן שקוף לתושבים בטרם התחילה השנה
28	פעולות ירי לצורך דילול חזירים	אגף שפי"ע	בעלי חיים	הפעולה בוצעה בפיקוח ובאישור כל הגורמים הרלוונטיים. דילול חזירים מבוצע במשורה ורק כאשר האמצעים האחרים לא הועילו.
29	בקשה להנחה בארנונה עבור ילד נכה	אגף גבייה	ארנונה- הנחות	התושבת קיבלה הנחה בכפוף למסמך היעדר הנחה שצירפה לאחר שליחת התלונה אלי.
30	בקשה לפינוי פסולת (*)	אגף שפי"ע	ניקיון	ספה המיועדת לזריקה הונחה במקום שבו אסור להניח פסולת על אף השלטים המוצבים במקום, כיוון שאין גישה לרכבי תפעול. על אף זאת הספה פונתה על ידי עובדי אגף שפי"ע.
31	טענה לנזק לרכב פרטי כתוצאה מעבודות עירייה	הנדסה	שטח ציבורי	הנושא מוכר והועבר לבחינתה של המחלקה המשפטית ואגף ההנדסה
32	הסדרת חוב ובקשת הנחה (*)	אגף גבייה	ארנונה- הנחות	התושבת הגיעה לפגישה במשרדי האגף והחוב הוסדר.
33	חיוב מים בגין צריכה חריגה	תאגיד המים	תאגיד המים	מתאגיד המים נמסר, כי בבדיקה שנערכה ללא קשר לפניית התושבת בוצע זיכוי לתושבי הבניין עבור החיוב החריג.

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
34	כלבים משוטטים ברחוב הסדנה- תלונה חוזרת	אגף שפ"ע- שירות וטרינרי	בעלי חיים	ישנם כלבים משוטטים שלא ברור מי הבעלים שלהם, פיקוח נשלח בזמן אמת, על לוכד מטעם אגף שפ"ע להיות זמין לקריאה. בעת הופעת הכלבים המקרה טופל
35	הזזת מיקום של פחי אשפה	אגף שפ"ע	ניקיון	הפחים מוקמו מעבר לכביש של בית המתלוננת בהתאם להנחיות המקצועיות של אגף שפ"ע במקום ייעודי שסומן וגודר לשם כך.
36	טענה לחיוב שגוי בארנונה כתוצאה מעזיבת הנכס	אגף הגבייה	ארנונה	לאחר בדיקה של אגף הארנונה נמצא, כי התושבת לא הגישה את המסמכים הנדרשים להעברת הנכס. הנכס הועבר על שם אחר כשהוגש חוזה תקין מספר חודשים לאחר מכן. תשובה מקצועית תימסר לתושבת מאגף הארנונה
37	אי פרסום מידע באתר האינטרנט העירוני	דוברות	אתר אינטרנט עירוני	בבדיקה נמצא כי תמלול הפגישה מתועד בפרוטוקול, יצורף קישור להקלטת הישיבה, כמו כן בהנחיית מנכ"לית העירייה יבוצע בדיקה של האתר.
38	טענות לרעש בעקבות הפעלת מעון בבית סמוך	רישוי עסקים	רישוי עסקים	תשובה הועברה כבר בשנת 2024 עבור פנייה זהה שנשלחה, המעון עובד בהתאם לנהלים, במקרה של רעש חריג יש לפנות לפיקוח עירוני או למשטרה. התושבת הופנתה על ידי מבקרת העירייה לשירות ייעוץ לאזרח לניסיון במציאת פתרון
39	ממטרות המשפריצות על רכב בחנייה פרטית	אגף שפ"ע	גינון	הפנייה טופלה על ידי לשכת ראש העיר, נציגי אגף שפ"ע הגיעו למקום וכיוונו את הממטרות ככל שניתן. לעיתים בעת רוחות המים משפריצים על הרכב (כך גם ציינה התושבת).
40	תלונה על לכלוך ואבק מאתר בנייה בשכונת החותרים.	אגף הנדסה	שטח ציבורי- פיקוח על קבלנים	הפנייה הועברה לכלל הגורמים המטפלים ולהנהלת העירייה והוגבר הפיקוח על הקבלן כמו כן, תואמה פגישה של ראש העיר עם התושבים בשכונה.
41	תלונה על עיקול לא מוצדק בגין חוב ארנונה	אגף הגבייה	ארנונה	בוצע עיקול עבור חוב של חודשיים משנת 2022, טופל באמצעות יחידת האכיפה, נשלחו התראות כדין. לאחר

מ"ס	תיאור התלונה	אגף/ מחלקה	תת נושא	תיאור הטיפול
				יום מקבלת התלונה התושב שילם את חובו והעיקול הוסר.
42	השגה על החלטת וועדת הנחות בארנונה	אגף הגבייה	ארנונה/ ועדת הנחות	התושבת התלוננה על כך שלא ניתנה לה הנחה בארנונה על אף מצבה הכלכלי הירוד, ולא הועברו לה נימוקי הוועדה. בהתייעצות עם היועץ המשפטי לעירייה הטיפול בעניינה יבוא לדיון בישיבה הבאה של הוועדה ויימסר לה מענה מטעמה.
43	קנס עבור חניית משאית	אגף הביטחון	חנייה	המשאית חנתה במקום אסור ובשעה אסורה לחניית משאיות ברחבי העיר, הוגשה בקשה לתובעת העירונית לביטול הדוח על יד התושב והיא הגורם המוסמך לדון בכך.
44	תלונה של דיירי רחוב לבנייה לא חוקית ופלישת דיירים לנכס- אנונימית	אחר	אחר	לאחר בחינת היועץ המשפטי כלל התלונות שהועלו בפנייה אינן נמצאות בסמכות העירייה. הושב למייל שממנו נשלח.

(*) התלונה התקבלה באמצעות נציבות תלונות הציבור, משרד מבקר המדינה