



**מבקר העירייה**

# **נציב תלונות הציבור**

**דוח שנתי לשנת 2018**

**רחובות, אייר תשע"ט**

לכבוד  
רחמים מלול  
ראש העיר  
אדון נכבד,

## **הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018**

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018, כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

הדו"ח משקף את הפעילות שהתבצעה במשרדי במסגרת הטיפול בתלונות הציבור במהלך 2018 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

אין חולק כי הגשת שירות איכותי לתושבי העיר הינו אחד מהיעדים המרכזיים אותם הציבה הנהלת העירייה כחלק מתפיסת השירות שלה ועל כן, ניתוח הנתונים והדוגמאות המוצגות נועד לשמש את הנהלת העירייה והאגפים המקצועיים לצורך הפקת לקחים בשיפור השירות לתושבים.

אבקש לציין בהערכה את שיתוף הפעולה המלא מצד כלל מנהלי האגפים בעירייה ומנכ"ל העירייה בבירור וטיפול בתלונות התושבים, באופן המלמד על אחדות דעים בנוגע לצורך והחשיבות להביא לשיפור השירות ולסייע בצמצום כמות הפניות החוזרות ובכך לצמצום מספרן הכולל של התלונות.

אני מודה לצוות משרדי, ממלא מקומי **מר ישראל עוקשי והגב' שולי סלילת** על המסירות והרצינות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים בבירור תלונותיהם ועל האכפתיות שהם מפגינים כלפיהם. הדבר תורם רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושבים והצגת פניה החיוביים של העירייה.

אבקש להסב את תשומת לבך לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העירייה בעניין הדו"ח השנתי שלהלן, בתוך חודשיים מיום הגשת הדו"ח. (עד 1.8.2019).

בברכה  
נפתלי אקרמן  
מבקר העירייה  
ונציב תלונות הציבור

### **העתקים:**

חברי המועצה  
מנכ"ל העירייה – מר דורון מילברג

## פתח דבר

העירייה הינה גוף ציבורי, אשר נדרש על פי חוק לקיומם ותפקודם התקין של מנגנוני בקרה וביקורת פנימית.

מנגנונים אלו אמורים לסייע בידי ראש העירייה והנהלתה, בשמירה על הנורמות המחייבות בביצוע תפקידם, כדי להבטיח שפעילותה של הרשות המקומית תיעשה בידי מי שהוסמך לכך, בהתאם להוראות החוק והחיסכון.

## מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור

תפקיד המבקר לבדוק את פעילות העירייה ככלל, לרבות פעולות לפי חוק תכנון ובנייה נעשו כדין, בידי המוסמכים לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון.

**בנוסף על תפקידו זה משמש מבקר העירייה גם בתפקיד - נציב תלונות הציבור.**

בתוקף תפקידו זה משמש הנציב כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על עוולה שנגרמה לו כתוצאה מפעילות לקויה ו/או פעילות הנוגדת את החוק של הרשות המקומית.

רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור, כל אדם שנפגע בגין מעשה שנעשה בניגוד לחוק, או בלי סמכות חוקית, או בניגוד לכללי מינהל תקין, או על כל מעשה שיש בו משום נוקשות יתרה או משום אי-צדק בולט (לעניין זה "מעשה" הוא גם מחדל או פיגור בעשייה).

## תלונות שאין לדון בהן:

- בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב 1458).
- בנוסף, נקבע נוהל עבודה לפיו בטרם פנייה לנציב תלונות הציבור, הפונה נדרש למצות את אפשרות הטיפול מול הגורם המקצועי הרלוונטי, למעט טיפול בדרישות להסרת מפגעים בטיחותיים מהמרחב הציבורי שמועברים ישירות על ידינו לאגף הרלוונטי.

# נתונים על התלונות בשנת 2018

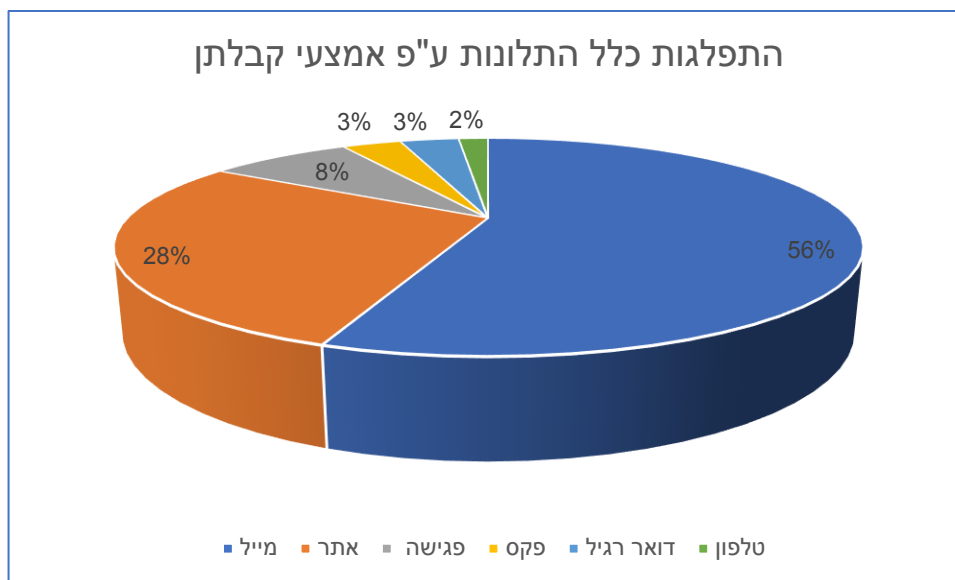
להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

## היקף תלונות

החל מיום 1/1/18 ועד סוף 2018 התקבלו בלשכת הביקורת 307 פניות ותלונות.

52 מהתלונות (16%) שהתקבלו בביקורת נדחו בשל אי עמידה בתנאים שנקבעו, כאשר ברוב מכריע של המקרים בשל אי מיצוי ההליך מול המחלקה המקצועית.

בהתאם לכך, 255 פניות הוגדרו כתלונות המצריכות בירור.



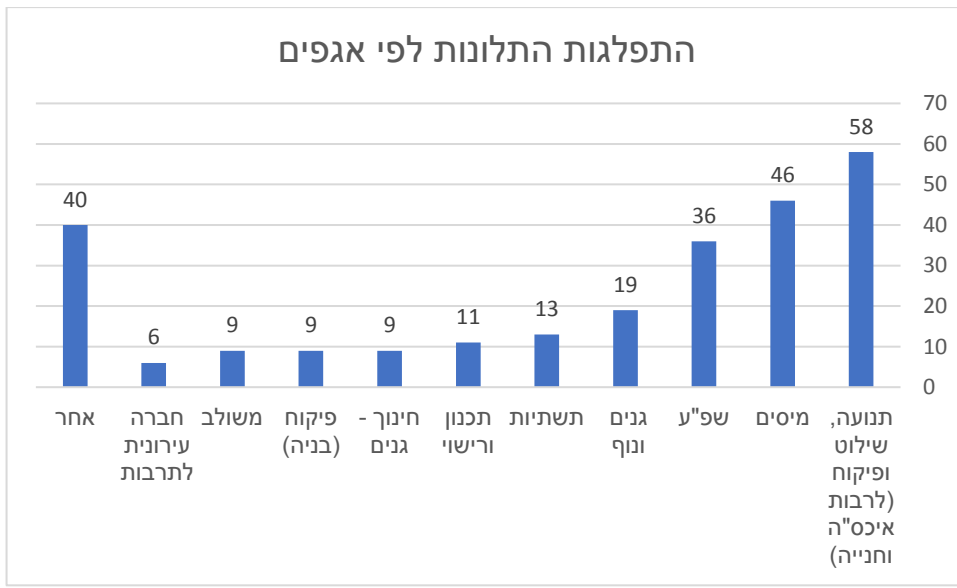
כפי שניתן לראות, רוב מכריע של הפונים (84%) מעדיפים את הערוצים המקוונים ולכן הטמענו אפשרות פנייה באמצעות דף האינטרנט של מבקר העירייה;

האתר נבנה באופן ידידותי, כאשר התושב מונחה להזין את כלל הנתונים הנדרשים לצורך בדיקת התלונה.

מדובר בעליה של 3% בשיעור הפונים בערוצים המקוונים משנת 2017 ואנו מצפים המשך העדפה של ערוצים אלו.

הניתוחים שיוצגו להלן, מבוססים על הפניות שסווגו כתלונות המצריכות בירור בלבד (הפניות שנדחו נוטרלו מהסטטיסטיקה).

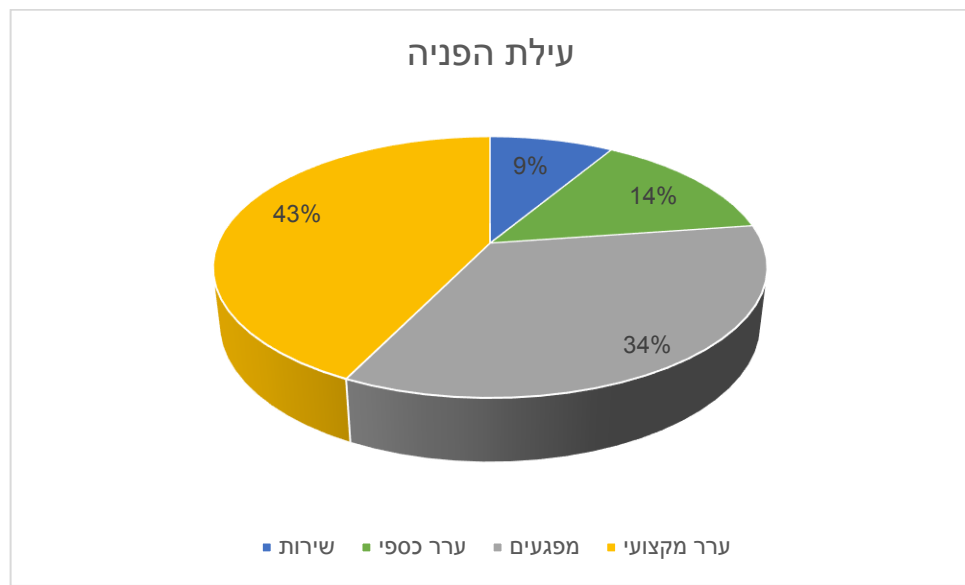
## נושאי הפנייה



מטבע הדברים, מספר התלונות הנוגעות לאגפים המספקים שירות ישיר לכלל התושבים ועל בסיס יום-יומי גדול יותר מאגפים אחרים.

- תחת 'אחר' מקובצים פניות בנושאים שונים: הנדסה, ווטרינר, רישוי עסקים, אגף הנוער, משאבי אנוש, גזברות וכו'.

## עילת הפניה



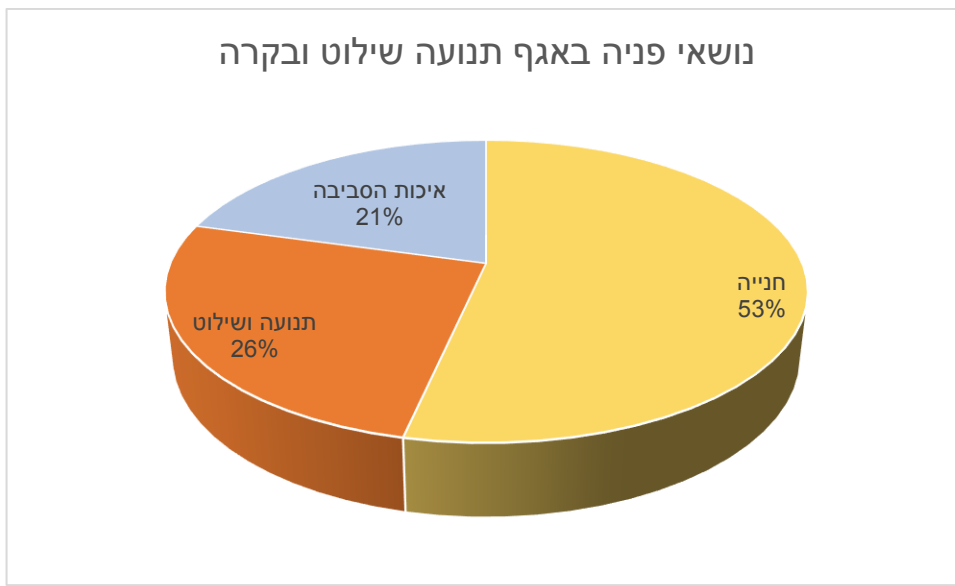
- כפי שניתן לראות, ברוב הפניות (43%) התלונות נובעות מחוסר שביעות רצון מהחלטה או פעולה של הגורם המקצועי (43%).

- 34% מהפניות התושבים מלינים על טיפול לקוי בפינוי ו/או מניעת מפגעים.
- 14% בלבד מכלל הפניות נוגעות לנושא בעל השלכה כספית ישירה, רובן פניות למחלקת המיסים בנושא הנחה בארנונה (הרחבה בהמשך).

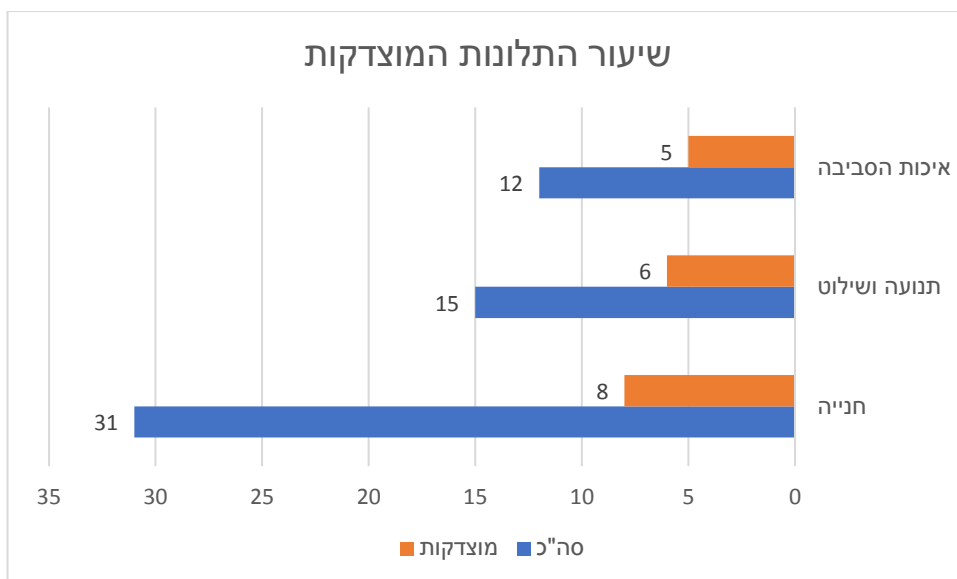
### שיעור התלונות המוצדקות

מתוך כלל הפניות שנבדקו על ידי משרדנו, 77 מקרים סווגו כתלונות מוצדקות, (כ - 30%).

### תלונות לאגף תנועה שילוט ובקרה



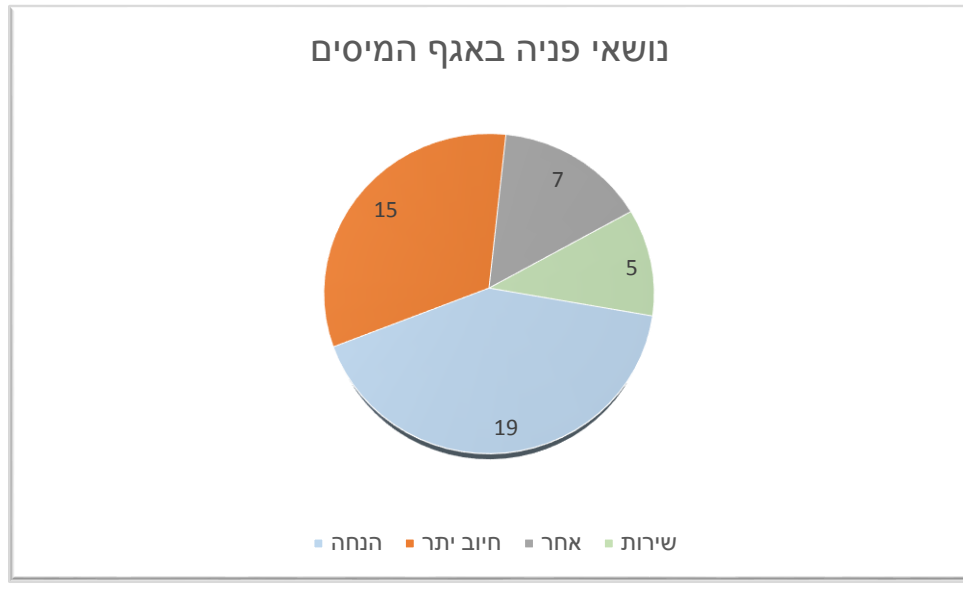
- כפי שניתן לראות, למעלה ממחצית הפונים בנושאים הנוגעים לאגף, מלינים על נושאים הקשורים לחנייה, כגון: היעדר אכיפה מספקת, חוקיות דו"ח חנייה וכן פניות בסמכות ועדת תחבורה.
- 21% מהפניות עניינם חוסר שביעות רצון מטיפול באיכות הסביבה - סילוק מפגעים (רעש / ריח / פסולת).
- מבדיקת כלל התלונות הנוגעות לאגף ב - 19 מקרים (כ - 38%) נמצא כי התלונה מוצדקת ו/או נענתה בחיוב.



**להלן דוגמאות לטיפול בתלונות שסווגו כמוצדקות ו/או נענו בחיוב:**

- תלונה 49-2018 - התושבת ל.ב. פנתה למשרדנו בבקשה לבחון אפשרות סימון איסור חניה במספר מקומות ברחוב חיים ילין. פנייתה הועברה לוועדת תחבורה שהחליטה לאשר את הבקשה ולהוסיף סימונים כאמור.
  - תלונה 255-2018 – התושב ש.א. פנה בבקשה לביטול דו"ח חנייה שקיבל ברחוב הפועלים בעיר (מסומן בכחול-לבן). לטענת התושב, הסדיר את התשלום בגין החנייה באמצעות פנגו ולא היה מודע לשילוט המגביל את החנייה באותם שעות **לפריקה וטעינה** בלבד.
- על אף שהדו"ח ניתן כחוק, הוחלט לקבל את טענת התושב ולבטל את הדו"ח בשל החשש להטעייה.
- הומלץ ע"י הביקורת להטמיע באפליקציה התרעה בדבר ההגבלה של החנייה באותם שעות.**

## תלונות לאגף המיסים



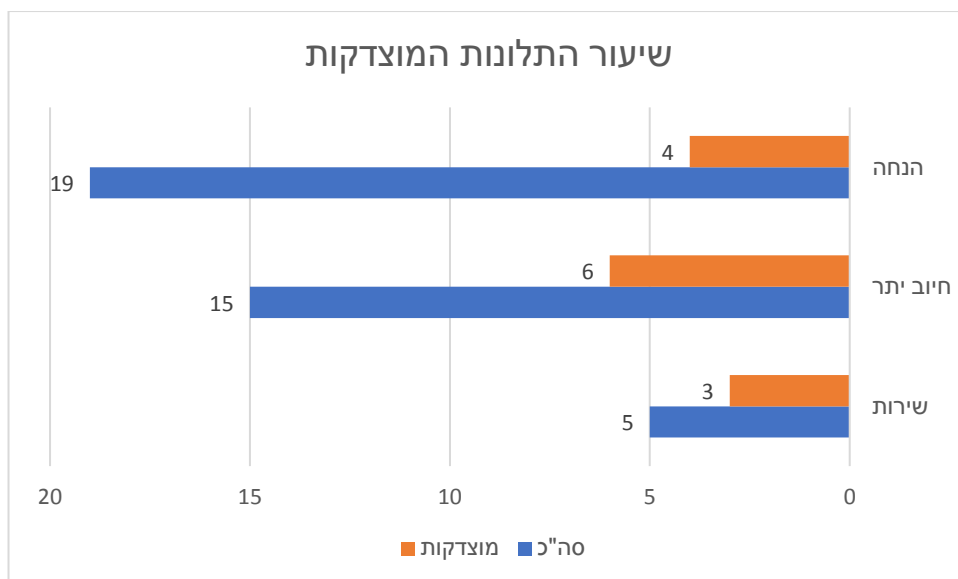
בקטגוריית 'אחר' (7) סווגו תלונות בנושא מיס ושמירה .

- כפי שניתן לראות, חלק משמעותי מהתלונות הנוגעות לאגף המיסים, עוסקות בקושי למצות זכאות לקבלת הנחה (41%).
- בחלק מהמקרים, התושבים מלינים על קושי ביצירת קשר עם עובדי האגף, על מנת לוודא את קליטת המסמכים ובירור סטאטוס הטיפול בלבד.
- 28% מהפונים מלינים על חיוב יתר מטעמים שונים, (חיוב הפרשי הצמדה / ערעור על שטח החיוב / מחלוקת על חובת תשלום וכד').
- בנושא שירות הפונים מלינים על קושי ביצירת קשר טלפוני עם עובדי האגף

### התפלגות הפניות המוצדקות

מתוך כלל הפניות הנוגעות לאגף המיסים, 14 תיקים סווגו כתלונות מוצדקות (30%).





להלן דוגמאות לטיפול בתלונות שסווגו כמוצדקות:

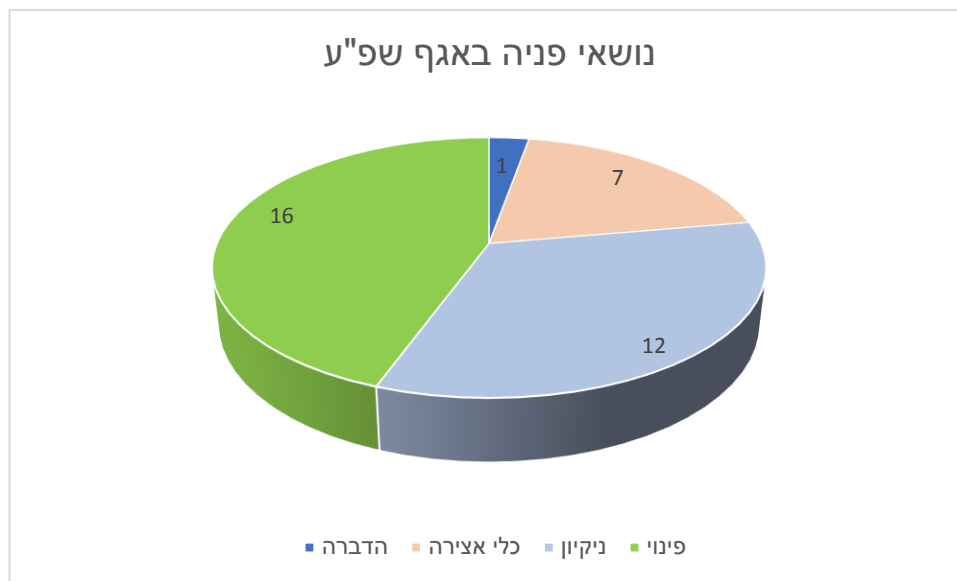
- תלונה 18-2018 – התושב י.פ פנה בשם אימו, עם דרישה לקבלת החזר יתרת זכות, שנבעה מחיוב יתר בשל הפסקה שגויה של זכאות להנחה. (קשישה במצב סיעודי הזכאית ל – 70% הנחה בארנונה).  
בעקבות פנייתו הנושא טופל, רועננו ההנחיות בקרב העובדים וההחזר בוצע.
- תלונה 126-2018 – התושב ב.ל מלין על שיהוי בטיפול בחוב ארנונה משנת 2000, עת התגורר בנכס עם חברתו לשעבר.  
בעקבות הבדיקה, הוחלט לגבות את החוב המקורי בתוספת הצמדה למדד בלבד וללא ריבית.
- תלונה 289-2018 – התושב א.ש פנה במהלך חודש דצמבר 2018 ומלין על חוסר מענה לבקשה לקבלת הנחה שהועברה בחודש מאי 2018.  
לטענתו, פנה פעם נוספת בחודש נובמבר בבקשה לקבלת עדכון בנוגע לסטאטוס הטיפול וניסה לצור קשר טלפוני מספר פעמים ולא נענה.  
לטענתו לבסוף בקשתו נדחתה בשל שיהוי בהגשת הטפסים כאשר נאמר לו כי באפשרותו להגיש תלונה.

**הביקורת המליצה לבחון מחדש את הבקשה להנחה.**

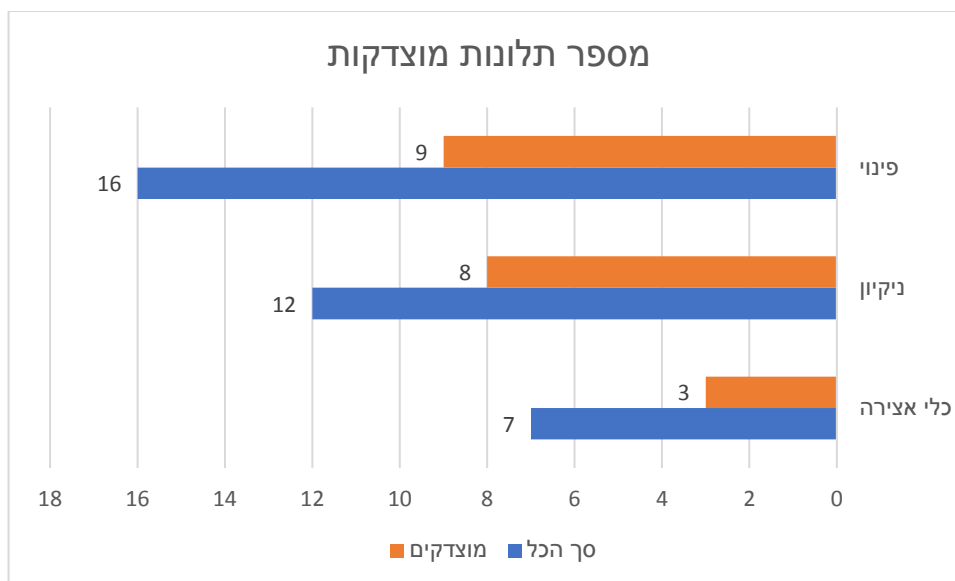
- בביקורת התקבלו מספר פניות המלינים על מדיניות העירייה, הדוחה בקשות לקבלת אישור אי זכאות להנחה לתקופה של למעלה משנה, לצורך קבלת הנחה ברשות אחרת.

בעקבות הבדיקה הוחלט לסייע לפונים באמצעות הארכת תוקף האישור (שניתן בגין שנה קודמת) בשנה נוספת.

### תלונות לאגף שפ"ע



- כפי שניתן לראות, מתוך 36 התלונות הנוגעות לנושאים באחריות אגף שפ"ע – 16 (44%) נובעות מחוסר שביעות רצון מפינוי הפסולת (אי פינוי פסולת, חסימת מדרכות כתוצאה מעבודות גזם, פגיעה בתשתיות כתוצאה מעבודות פינוי, צואת כלבים וכד').
- 12 פונים (33%) ביקשו להלין על רמה ירודה של תחזוקת ניקיון באזורים מוגדרים וכן לדווח על השלכת פסולת במרחבים ציבוריים.
- 7 פונים (19%) הלינו על מחסור בכלי אצירה ו/או אי תקינות כלי אצירה.



הערה הנוגעת להחלטה ביחס לסיווג התלונה כמוצדקת  
 אבקש להעיר כי בחלק מהתלונות קיים קושי בסיווג התלונה, כגון ביחס לתלונות הנוגעות לחסימות מדרכות בשל השלכת פסולת גזם:

מחד אכן הדבר מהווה (בחלק מהמקרים) סיכון הולכי רגל הנאלצים לרדת לכביש ומאידך לא ניתן להקצות מקום חלופי והגזם מונח בימים ובשעות שנקבעו.

להלן דוגמאות לטיפול בתלונות מוצדקות

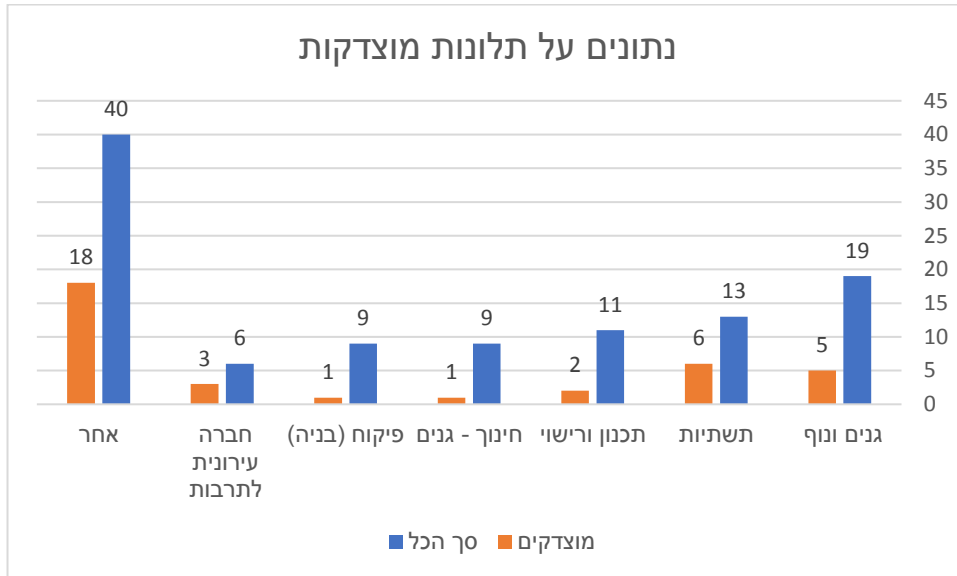
- תלונה 67-2018 - הפונה נ.ש מלין על כך שמיחזורית הבגדים המוצבת בחזית הבניין פוגעת בחזות המקום, בשל פיזור הבגדים ע"י גורמים שונים המחטטים בתיבה וגורמים לפיזורם.

בעקבות פנייתו הוחלט לפנות את המיחזורית מהמקום.

- תלונה 72-2018 – התושב א.ש מלין על אי תיקון גדר שנפגעה במהלך איסוף אשפה במשך מספר חודשים.

**בעקבות ריבוי אירועים מסוג זה, הומלץ ע"י הביקורת להדק את הפיקוח והבקרה על הטיפול בנזקים שנגרמים ע"י הקבלנים.**

## נתונים כללים על מספר התלונות המוצדקות



## הפקת לקחים

בעת הטיפול בתלונות התושבים, הביקורת רואה לנגד עיניה שאיפה להפקת לקחים מהמקרה הבודד לצורך מניעת הישנות מקרים דומים בעתיד ולשיפור שביעות רצון התושבים משירותי העירייה.

להלן דוגמאות לטיפול בתלונות, בהן נעשה ניסיון להפקת לקחים כאמור:

### הטמעת מענה לפניית המועברות במייל אגף המיסים

חלק מהתלונות שהתקבלו בביקורת, העלו כי אין דרך כיום עבור התושב המפנה באמצעות המייל בקשה (כגון הנחה) לאגף המיסים, לוודא כי פנייתו אכן נקלטה ונמצאת בהליך טיפול.

לא זו בלבד אף זו, בשל זמני הטיפול הארוכים בטיפול האגף במיילים, התושב מצוי בחוסר וודאות בנוגע לעצם קבלת פנייתו ובוודאי בנוגע לסטאטוס הטיפול.

מטבע הדברים, בהיעדר מידע כאמור, הנ"ל שב ופונה פעמים נוספות ובהיעדר קבלת מענה הוא פונה בסופו של דבר לידי משרד המבקר.

לאור הדברים, הומלץ ע"י הביקורת להטמיע מערכת ממוכנת לקליטת פניות המתקבלות באמצעות המייל, שתאפשר לתושב לקבל אישור לקבלת פנייתו.

**הנושא נבחן בימים אלה בשיתוף פעולה בין אגף המיסים לאגף התקשוב.**

## **מניעת נזק לתשתיות כתוצאה מפעילות פינוי פסולת**

כתוצאה מריבוי תלונות הנוגעות לפגיעה בתשתיות במהלך עבודת הקבלנים לפינוי פסולת, (בעיקר גזם ומוצקה) הומלץ ע"י הביקורת לבחון דרכים למניעה או לכל הפחות צמצום המקרים, בין היתר באמצעות הקצאת נקודות / מרחבים ייעודיים לריכוז פסולת במקומות בהם הדבר ניתן, ולא קיים סיכון לפגיעה בתשתיות כגון באבנים משתלבות.

כמו כן, הומלץ על הידוק הבקרה והפיקוח על עבודת האיסוף, על מנת להבטיח ולוודא אחריות הקבלנים לתיקון נזקים שנגרמו על ידם.

**הנושא נבחן בימים אלה בלשכתו של סגן ראש העיר ומחזיק התיק עו"ד יניב מרקוביץ.**