

# **נציב תלונות הציבור**

**דוח שנתי לשנת 2017**

**רחובות, אייר תשע"ח**

לכבוד  
רחמים מלול  
ראש העיר  
אדון נכבד,

## **הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017**

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017, 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 2017 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

**דו"ח זה המופק לראשונה ע"י הממונה בעיריית רחובות, משקף את היקף התלונות שהתקבלו במשרדי החל מ – 1.5.2017 עם כניסתי לתפקיד – עת הוחל ברישום, סיווג ותיעוד הטיפול בפניות ועד 31.12.2017.**

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 לממלא מקומי מר ישראל עוקשי ולמזכירת הלשכה הגב' 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, להצגת 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 1.7.2018).

בברכה

נפתלי אקרמן

מבקר העירייה

ונציב תלונות הציבור

**העתקים:**  
חברי המועצה  
מנכ"ל העירייה – מר דורון מילברג

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:

(א) בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(ב) תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(ג) 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.

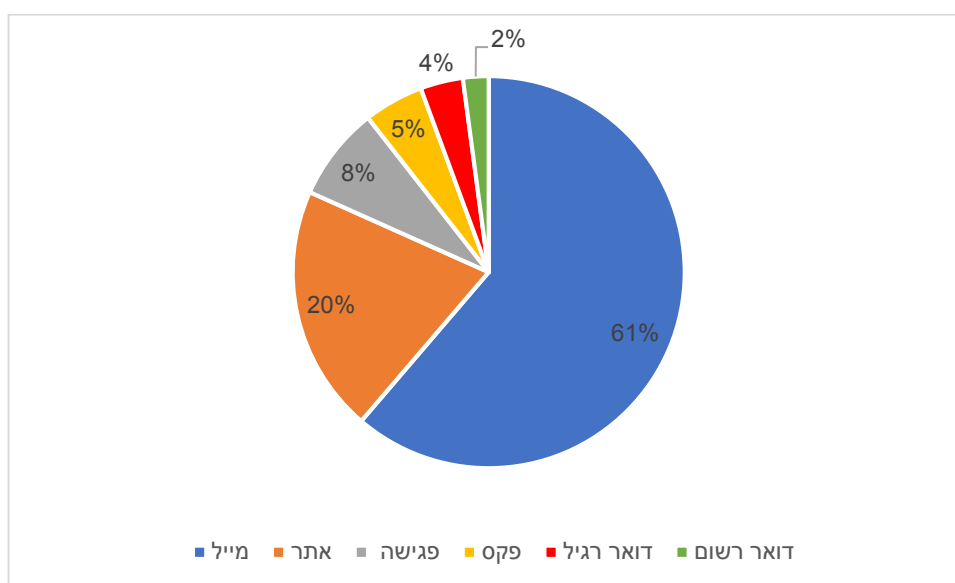
# נתונים על התלונות בשנת 2017

להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

## 1. היקף תלונות

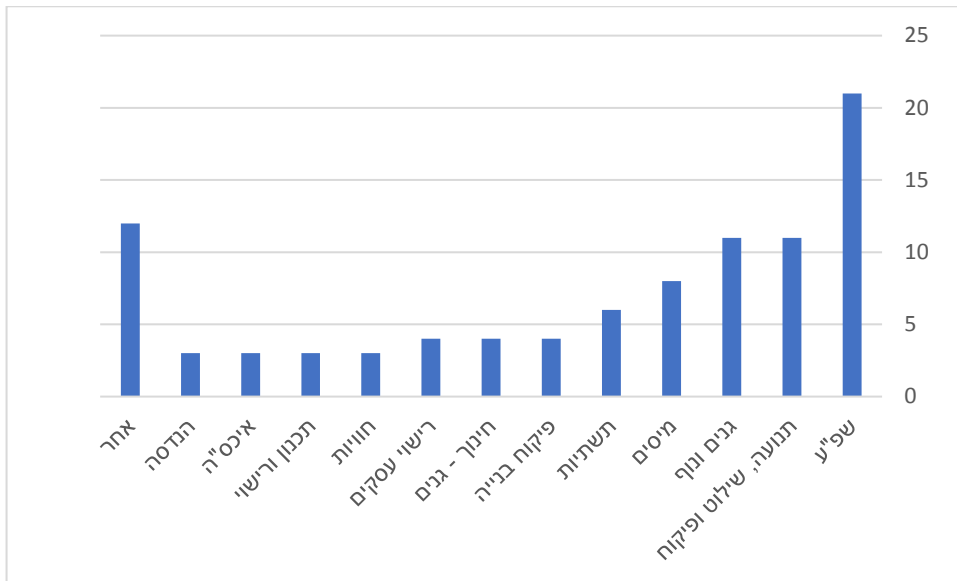
החל מיום 1/5/17 ועד סוף 2017 התקבלו בלשכת הביקורת 142 פניות ותלונות, מתוכן 93 הוגדרו כתלונות המצריכות בירור וטיפול והיתר (49) נדחו בשל אי עמידה בתנאים שנקבעו, מהטעמים שצוינו לעיל. { אי מיצוי הטיפול מול האגף המקצועי הרלוונטי / הימנעות משפטית }.

## 2. התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה



כפי שניתן לראות, רוב מכריע של הפונים מעדיפים את הערוצים המקוונים ולכן במהלך השנה, הטמענו אפשרות פנייה באמצעות אתר האינטרנט של העירייה; העמוד הותאם לצרכי הממונה באופן המנחה את הפונה למסור ולהזין את כלל המידע הרלוונטי הנדרש לצורך בדיקת התלונה. סביר להניח כי המגמה תהיה עלייה בהיקף השימוש בערוץ זה.

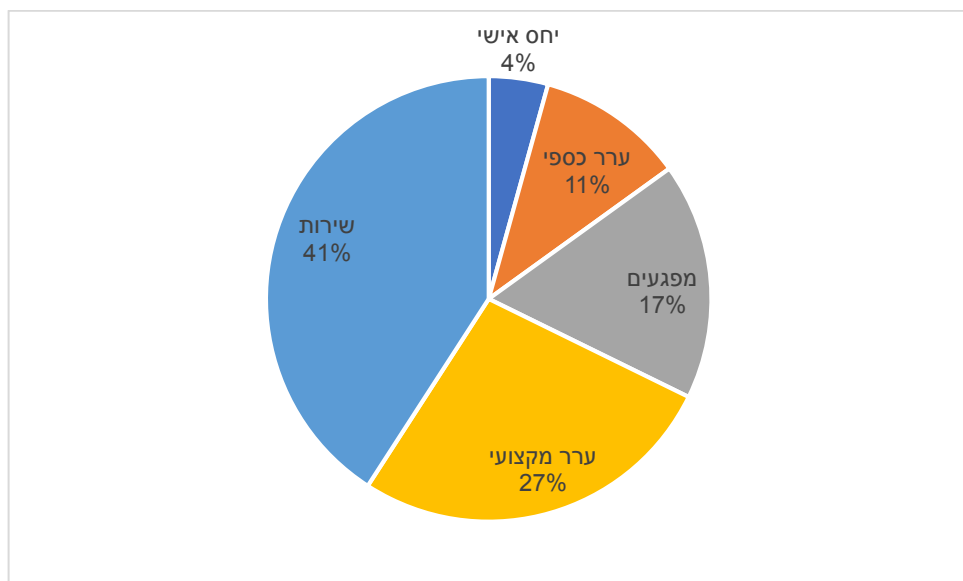
3. נושאי הפנייה  
להלן התפלגות כלל התלונות בהתאם לאגפים המקצועיים



כפי שניתן לראות, רוב הפניות לממונה, מלינים על נושאים המצויים באחריות אגף שפ"ע, כאשר רוב הפניות הנן בקשה לשיפור השירות הניתן ע"י צוותי הניקיון.

4. מטרת התלונה

להלן התפלגות על מהות התלונות:



כפי שניתן לראות, רוב מוחלט של התלונות נוגעות באי מתן שירות, כגון אי איסוף פסולת, שיהוי בהסרת מפגעים וכיוב"ז.

תלונות בנושא ערר כספי נוגעות בעיקר למחלקת החנייה, (ערער על דו"חות חנייה) וכן למחלקת המסים .

תלונות בנושא ערר מקצועי התקבלו בנוגע להחלטות שיבוץ גנים וכן בנוגע לפעולות אכיפה של אגף הפיקוח על הבינוי ו/או אגף התכנון והרישוי בנוגע למתן היתרי בנייה וכיוב"ז .

#### 5. תלונות על טיפול לקוי בתלונות שהועברו למוקד

הבדיקה העלתה כי 33 פונים (35%) הלינו על איכות הטיפול בפניות שהועברו למוקד, הן בשל היעדר טיפול והן בגין טיפול שגוי או חלקי.

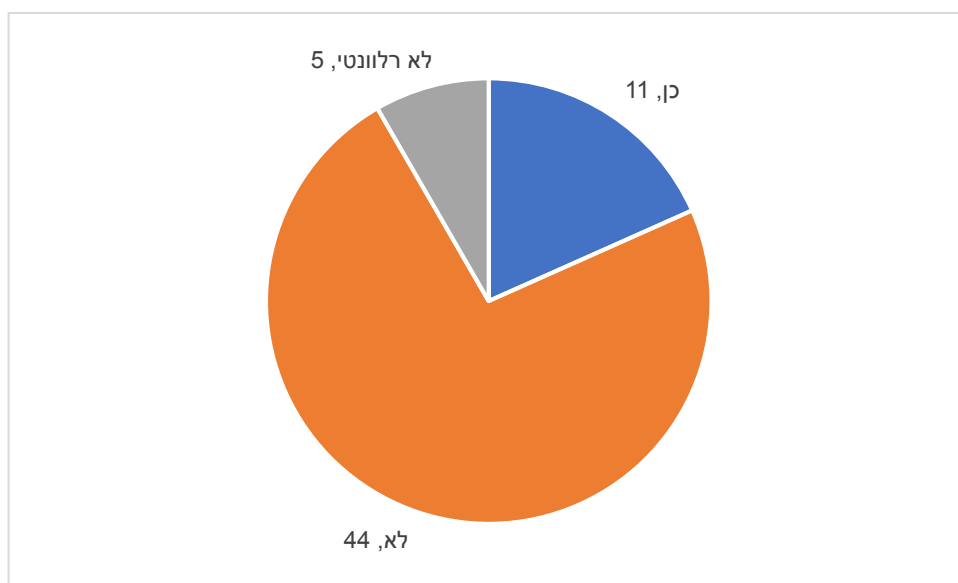
נמצא כי 42% מכלל הפניות בקטגוריה זו היו דרישה לקבלת שירות בנושאים המצויים באחריות אגף שפ"ע .

בדיקה שנערכה על ידנו, העלתה כי בפועל ברוב מכריע של התלונות, הפניות נבחנו ובחלקם אף בוצע טיפול, אך בשל היעדר משלוח הודעה על ממצאי הבדיקה ועדכון ביחס למקרים בהם מטעמים שונים לא ניתן לטפל בליקויים, נוצר רושם מוטעה להתעלמות מהפניות ו/או לטיפול חלקי.

בשל ריבוי התלונות, הוחלט לייחד לנושא דו"ח ביקורת נפרד -- הרחבה נוספת בנושא זה בהמשך.

**לעצם העניין, אותם פניות הופרדו מהצגת התפלגות הפניות שתוצג בהמשך המסמך.**

6. שיעור תלונות שנמצאו מוצדקות (כ – 18%)



חלק מהתלונות (כ- 7%) קיים קושי לסווג את הצדקת הפנייה ואלו סווגו כ"לא רלוונטי" לדוגמא:

- תלונה על רעש הנגרם מסמיכות הכביש לדירות מגורים ודרישה להצבת פסי האטה (הועבר לוועדת תחבורה).
- תלונה על אופן הטיפול בילדים אלימים בצהרון חוויות. (הועברה להנהלה בקשה לבדיקת התלונה)

להלן דוגמאות לתלונות שסווגו כמוצדקות:

- דרישה של תושב לקבלת יתרת זכות שנוצרה במהלך 2010 . בעקבות המקרה התבקש אגף המיסים לבצע בדיקה כוללת לאיתור וטיפול ביתרות זכות.
- תלונת תושב על הקצאת חניית נכה ללא הצדקה בעקבות הפנייה, נערכה בחינה מחודשת והוחלט על ביטול ההקצאה.
- תלונות על איכות עבודת צוותי פינוי פסולת (אי החזרת פחים, תדירות הפינוי וכיוב"ז) בעקבות הפניות, ננקטו צעדים לשיפור השירות והגברת תדירות הפינוי .
- תלונה על העדר אכיפה מספקת על החנייה (חסימת מדרכות וכיוב"ז) בעקבות הפניות ניתנה הנחייה לתגבור האכיפה במועדים ו/או במקומות מבוקשים .

# להלן דוגמאות נבחרות לטיפול בתלונות

## 1) היעדר בקרה לטיפול בפניות למוקד העירוני

במשרדי הביקורת התקבלו מספר תלונות הנוגעות להיעדר משוב לטיפול בפניות המועברות למוקד העירוני.

במסגרת הבדיקה נמצא כי המוקד אינו מעביר משוב לפונים על סיום הטיפול בעניינם במקרים הבאים:

- אין מדובר בתקלה
- הנושא אינו בתחום אחריות הרשות
- שיהוי בתיקון התקלה בשל אילוצים תפעוליים / תקציביים / אחרים
- אי איתור מקור התקלה / מפגע
- תיקון התקלה כרוך בעבודות מתמשכות

בהיעדר משוב לפונים, אלו סבורים בטעות כי הרשות התעלמה מפנייתם ולפיכך שבים ופונים ובנוסף מלינים על התעלמות מפנייתם.

בעקבות הבדיקה, הוחלט ע"י מנכ"ל העירייה לאמץ את המלצות הביקורת ולהטמיע מענה מותאם לתושב בכל אחד מהמצבים שתוארו לשיפור השירות ולשביעות רצון התושבים.

## 2) רישום ושיבוץ לגני ילדים

במשרדי הביקורת התקבלו מספר תלונות הנוגעות לתהליכי השיבוץ לגני הילדים העירוניים.

הפניות התקבלו בטלפון, במיילים והן בקבלת קהל; במקביל חלק מהמלינים פנו לממונה על חוק חופש המידע, בדרישה לקבלת דו"חות שיבוץ בנוגע לגנים המבוקשים על ידם.

בעקבות הבדיקה שנערכה ע"י הביקורת, הוחלט על יישום מספר שינויים במטרה להדק את הבקרה והפיקוח על הליך השיבוץ ולהגביר את שקיפות התהליך:

- א. קביעת נוהל עבודה המפרט ומגדיר את אופן הטיפול בבקשות מיוחדות ועררים בנושא שיבוץ גנים.
- ב. אימוץ טופס ייעודי חדש שיבטיח כי בחינת הבקשות והעררים תתבצע על בסיס מכלול המידע הרלוונטי הקיים.
- ג. קבלת החלטות תתבצע ע"י ועדה מקצועית.

הביקורת מברכת את אגף החינוך על יישום מלא ומיידי של ההמלצות ומאמינה כי הדבר יביא לשיפור השירות ולהגברת מידת האמון של ציבור התושבים בהליכי קבלת ההחלטות.



### **(3) התבטאות בלתי הולמת ע"י עובד עירייה ברשת החברתית (Facebook)**

למשרדי הביקורת נשלחה תלונה ע"י מספר תושבי העיר, המלינים על התבטאויות פוגעניות ברשת החברתית (Facebook) מצד מנהל מחלקה בעירייה.

הביקורת העלתה כי אין נוהל מחייב (קוד אתי) לעובדים בכירים בעירייה המגדיר להם את חובתם לנהוג בכבוד גם בעת התנהלותם ברשתות החברתיות מול ציבור התושבים.

הביקורת הצביעה והמליצה על הצורך בנוהל כאמור, מהטעם הפשוט שמתוקף תפקידם ומעמדם של עובדים בכירים בעירייה הם מזוהים ומייצגים את העירייה אף בעת פעילות ברשת החברתית ולפיכך כל התבטאות בלתי הולמת עלולה לפגוע בתדמית העירייה ועובדיה.

בעקבות הביקורת נקבע, אומץ והופץ<sup>1</sup> קוד אתי להתנהלות במדיה החברתית. מצ"ב נספח 1 לדו"ח.

---

<sup>1</sup> ביוני 2017