

לשכת מבקר העירייה



מבקר העירייה

דו"ח

ממונה על טיפול

תלונות הציבור

דוח שנתי לשנת 2020

רחובות, אלול תשפ"א

לכבוד

מר רחמים מלול

ראש העיר

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020, כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

בין שאר המטלות המוגדרות בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור בעירייה:

- א. יברר תלונות על העירייה ומוסדותיה
- ב. יברר תלונות על עובדי העירייה
- ג. יברר תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה
- ד. יברר תלונות על גוף עירוני מבוקר על עובדיו ונושאי המשרה בו. במיל

הדו"ח משקף את הפעילות שהתבצעה במשרדי במסגרת הטיפול בתלונות הציבור במהלך 2020 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

יש לציין כי כתוצאה מהתמודדות עם **מגפת הקורונה והשלכותיה**, העירייה נדרשה להתמודד עם עומס טיפול חריג של מטלות חדשות ובלתי מוכרות (כגון טיפול באוכלוסיות נזקקות השוהים בבידוד, חקירות אפידמיולוגיות ועוד), כאשר כוח האדם שעמד לרשותה הלך והצטמצם בשל אילוצים חיצוניים, (עובדים השוהים בבידוד / סגרים / הנחיות משרד הפנים ועוד).

מטבע הדברים, נסיבות חריגות אלו הביאו לגידול מסוים בהיקף התלונות.

בשל האמור לעיל, קיימת בעייתיות בסיווג התלונות שנמצאו 'מוצדקות', שכן אמנם נמצא כי באותם מקרים שהייתה פגיעה בשירות לתושב, אולם יחד עם זאת לא ניתן להתעלם מהרקע והנסיבות איתם מתמודדת העירייה כאמור, אשר בהכרח גוררת פגיעה כאמור.

על מנת להמחיש את הבעייתיות להלן דוגמא מאגף המיסים:

בשל הנחיות משרד הפנים לצמצום מספר העובדים במשרדי העירייה, בצירוף העובדה כי עובדים רבים נאלצו לשהות בבידוד, חל צמצום משמעותי של מצבת העובדים בחלק משמעותי מהתקופה.

מעבר לפגיעה והצמצום בספר העובדים, האגף נדרש להתמודד עם דרישה חסרת תקדים להוביל פרויקט חלוקת תווי מזון לנזקקים. (זיהוי האוכלוסייה, פיתוח אמצעי ממוכן לקבלת טפסי בקשה, טיפול בבקשות וכיוב"ז).

בהינתן כך, בהכרח נגרם שיהוי בטיפול בפניות שוטפות שהופנו לאגף – הדבר משתקף בגידול משמעותי בהיקף התלונות על האגף, כאשר התלונן כשלעצמן אכן מוצדקות.

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.

במהלך 2020 בוצעה במשרד המבקר הטמעה של מערכת CRM לצורך ניהול הטיפול בתלונות התושבים.

בעמוד מבקר העירייה באתר האינטרנט העירוני הועלה טופס מקוון וייעודי, אשר נועד להנחות את הפונים להזין את כלל הנתונים הרלוונטיים הנדרשים לצורך קידום הטיפול בפניותיהם.

פעילות זו נועדה להביא לשיפור השירות וקיצור משכי טיפול ומענה לפונים למבקר העירייה.

בהזדמנות זו אבקש להודות **למר גדי שעובי מנהל מח' תקשוב וטכנולוגיה** על הסיוע הרב בשילוב והטמעת המערכת.

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

בברכה

נפתלי אקרמן

מבקר העירייה

הממונה על טיפול בתלונות הציבור

עיריית רחובות
נפתלי אקרמן
מבקר העירייה
וממונה 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 הבירור התלונות על ידי הנציב, מותנה במיצוי אפשרויות הטיפול על ידי הגורמים המקצועיים הרלוונטיים, למעט טיפול בדרישות להסרת מפגעים בטיחותיים מהמרחב הציבורי שמועברים ישירות על ידינו לאגף הרלוונטי.

נתונים על התלונות בשנת 2020

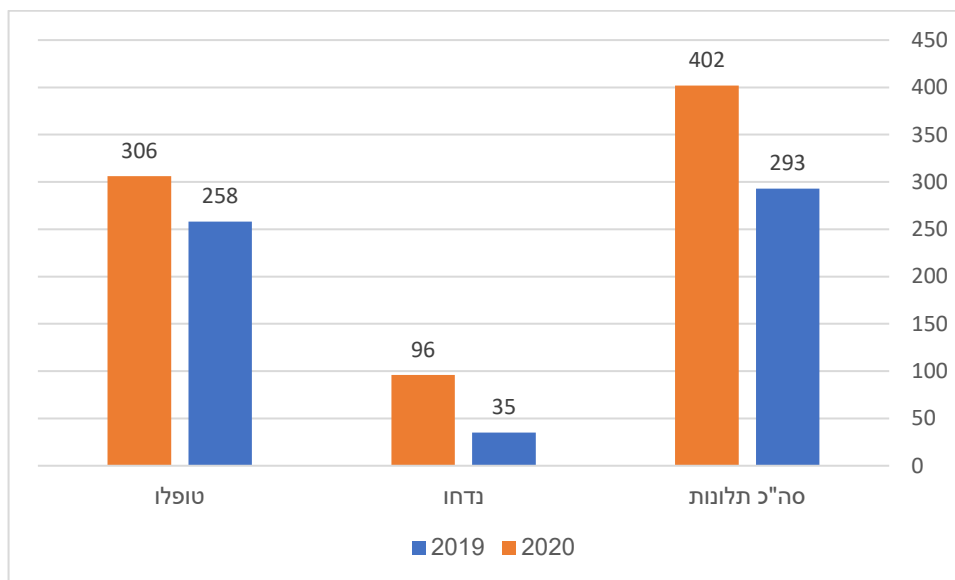
להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/20 ועד סוף 2020 התקבלו 402 תלונות. 96 מהתלונות (24%) שהתקבלו בביקורת נדחו בשל אי עמידה בתנאים שנקבעו, כאשר ברוב מכריע של המקרים הדחייה נעשתה בשל אי מיצוי ההליך מול המחלקה המקצועית.

בהתאם לכך, 307 פניות הוגדרו כתלונות המצריכות בירור.

להלן נתונים אודות היקף התלונות בשנים 2019-2020:



כפי שניתן לראות, חל גידול משמעותי (כ-40%) בהיקף התלונות שהתקבלו במהלך 2020 וזאת כפי שצוין במבוא, על רקע התמודדות הרשות עם מגפת הקורונה אשר הביאה לעומסי טיפול חריגים מחד וצמצום מצבת העובדים מאידך.

על אף הגידול בסך הפניות, בפועל שיעור הגידול בהיקף הפניות שטופלו עמד על 20% בלבד וזאת בשל שיעור גבוה של פניות שהטיפול בהם נדחה בשל אי מיצוי וכיוב"ז.

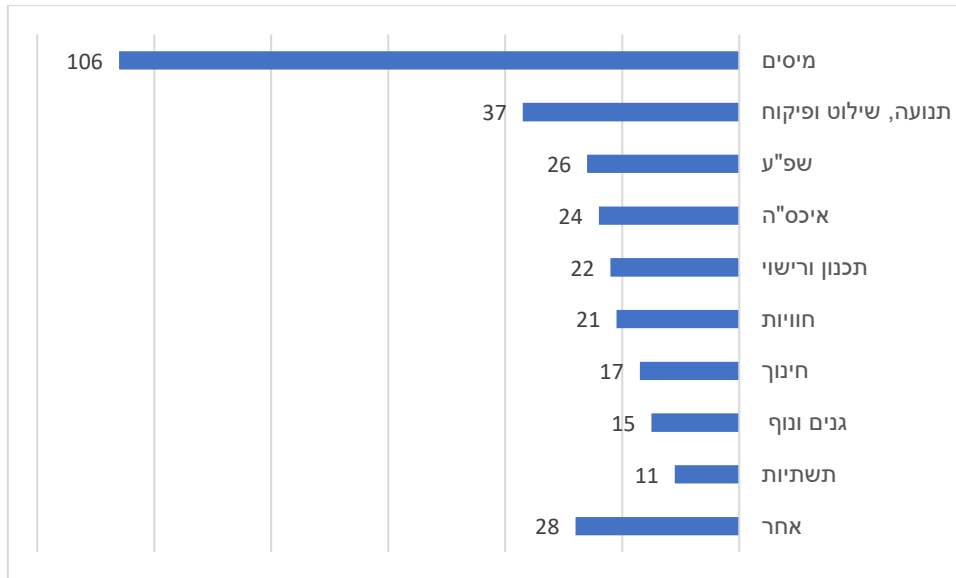
גידול בהיקף הפניות המקוונות

כמוצג במבוא, במהלך שנת 2020 בוצעה הטמעה של מערכת מקוונת לניהול הטיפול בתלונות התושבים, באמצעות טופס ייעודי מקוון להגשת תלונות.

בהתאם לכך, מרבית הפונים שבחרו לפנות באמצעי אחר, התבקשו לשוב ולפנות באמצעי זה ולפיכך רוב מוחלט של הפניות הוגשו באופן מקוון, למעט מקרים חריגים.

הניתוחים שיוצגו להלן, מבוססים על 308 הפניות שסווגו כתלונות המצריכות בירור טיפול (הפניות שנדחו נוטרלו מהסטטיסטיקה).

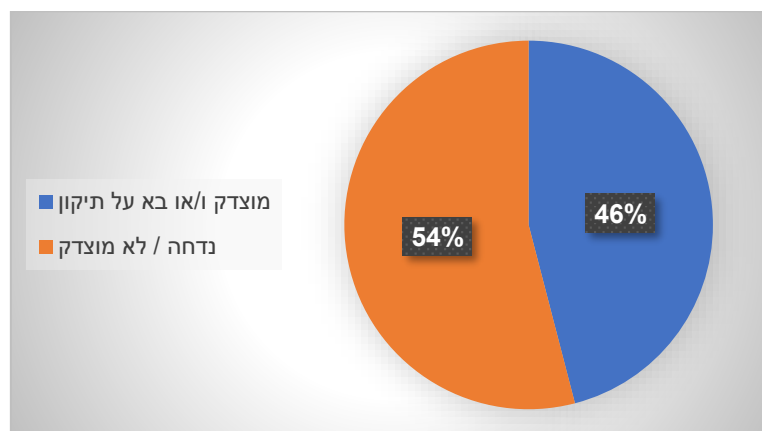
התפלגות התלונות על פי אגפים



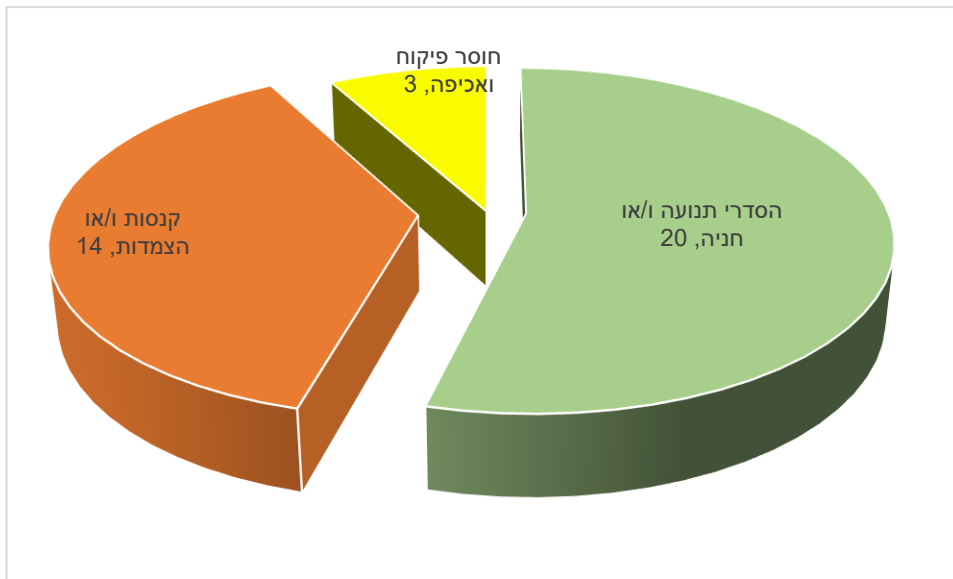
- תחת 'אחר' מקובצים פניות בנושאים שונים: וטרינר, מוקד, נכסים שירותים חברתיים, אכיפה, ביטוחים, חברה עירונית לתרבות וספורט, גזברות, הל"ר והמועצה הדתית.

שיעור התלונות המוצדקות ו/או שבאו על תיקונם

בשל הקושי לסווג תלונות כמוצדקות הוכללו בקטגוריה זו פניות שבאו על תיקונם **במהלך הבירור**.

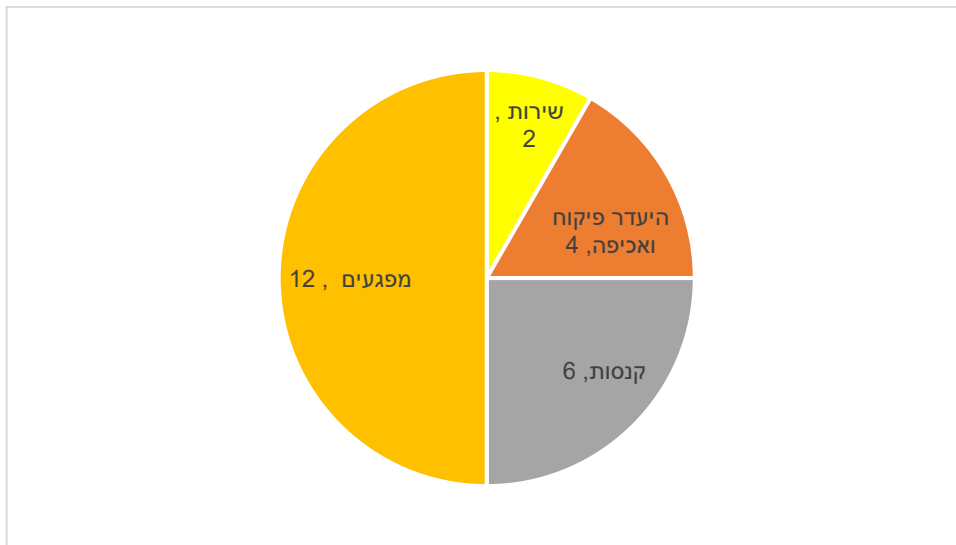


להלן התפלגות הפניות בנושאי תנועה לפי נושאים :



כפי שניתן לראות, מחצית (54%) מהפונים מלינים בשל חוסר שביעות רצון בנוגע להסדרי תנועה ו/או חניה.
38% מהפונים (14) מלינים על חוקיות ו/או תקינות קנסות שנדרשו לשלם ו – 3 תושבים הלינו על מחסור בפיקוח ואכיפה מצד העירייה.

תלונות על איכות הסביבה
במהלך 2020 התקבלו ונבדקו 24 תלונות בנושאים הנוגעים לאיכות הסביבה.
להלן התפלגות התלונות לפי עילת הפניה:



כפי שניתן לראות, מחצית מכלל התלונות בנושאי נגעו לחוסר שביעות רצון מטיפול במפגעים (רעש, ריח, פסולת), כאשר רוב התלונות בקטגוריה זו עסקו באכיפה בנושא רעש.

רבע מהפונים הלינו על קנסות (תלונות על דחיית ערעורים ובקשות להישפט).

4 מהפונים הלינו על היעדר פיקוח אכיפה מספק, בפרט בנוגע לרכבים נטושים (לא שמישים) המשמשים כמחסנים בחניונים פרטיים בבניינים משותפים.

להלן דוגמא לטיפול בתלונות שסווגו כמוצדקות:

- תלונה 519735 – התושב ק.ו הלין על קבלת דו"ח בסך 730 ₪ שקיבל בגין השלכת פסולת מחוץ לשעות הפינוי.

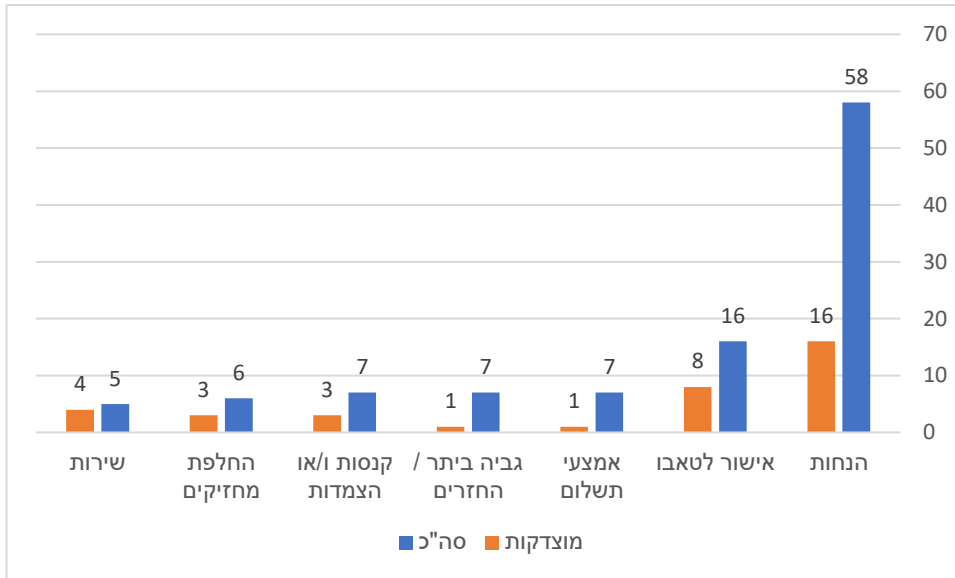
בתלונה שהפנה לביקורת טען כי מדובר בפסולת שנזרקה למתקן אצירה כחוק וכי לא ברור כיצד נמצאה זרקה במרחב הציבורי.

הבדיקה העלתה כי התושב אכן זרק את הפסולת למתקן אצירה כנדרש, אולם עובדי אגף חזות העיר רוקנו את תכולת המתקן לשקיות המשמשות את האגף והונחה על המדרכה כשלב ביניים עד לפינויים ע"י רכב פינוי.

בעקבות המקרה הדו"ח בוטל והומלץ ע"י הביקורת להגביר את התיאום בין האגפים.

- במהלך 2020 התקבלו 106 תלונות שנבדקו ושויכו לאגף המיסים.

התפלגות התלונות לפי נושא הפניה וסיווג מוצדקות



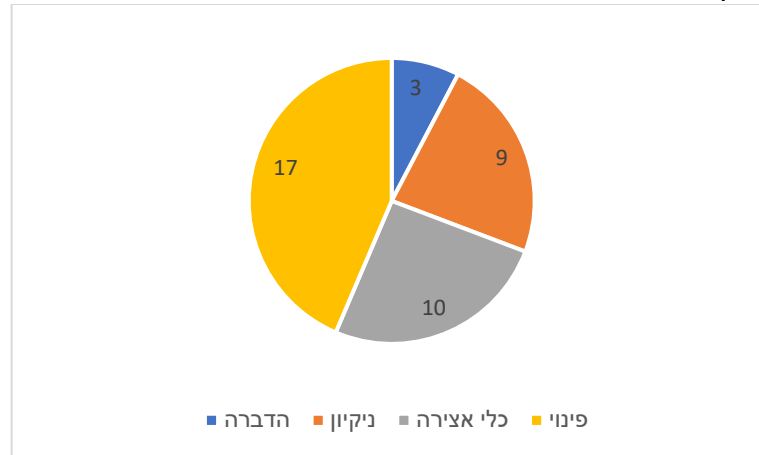
- ניתן לראות כי גם במהלך 2020, למעלה ממחצית התלונות בנושאי מיסים (55%) מלינים על הקושי במימוש זכאות (לכאורה) להנחה בארנונה.
- 15% מהפונים מלינים על קושי / התמשכות הליך הנפקת אישור לטאבו.
- תלונות נוספות נוגעות לקושי בהחלפת אמצעי תשלום, התמשכות יתר של טיפול בהחזרי גבית יתר, קנסות שהוטלו שלא כחוק וקושי בביצוע החלפת מחזיקים.

להלן דוגמאות לטיפול בתלונות שסווגו כמוצדקות:

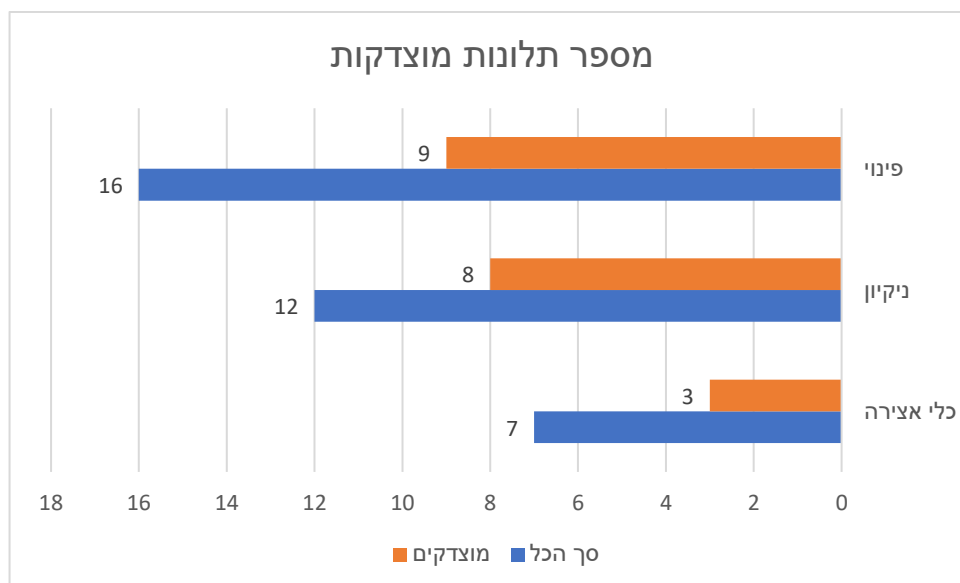
- תלונה 92-2019 – הפונה (עו"ד) מלין על הקושי בהגשת בקשות לקבלת אישור להעברת בעלות בטאבו ועל אי הנגשת השירות בערוץ מקוון.
- בעקבות התלונה, הנחה מנכ"ל העירייה את הגורמים המקצועיים לפעול להנגשת השירות בערוצים המקוונים.
- תלונה 192-2019 – התושב א.ש מלין על היעדר ערוץ מקוון להחלפה ו/או עדכון אמצעי תשלום להוראת קבע.
- בשל קבלת מספר תלונות בנושא, הומלץ ע"י הביקורת לפעול להנגשת מירב השירותים באמצעים מקוונים.

סה"כ כאמור התקבלו 39 פניות

להלן התפלגות לפי נושא הפניה:



- כפי שניתן לראות, קרוב למחצית (44%) מכלל התלונות בתחום חזות העיר (שפ"ע) הינם בנושא פינוי. (אי פינוי / מועדי פינוי / אי החזרת כלי אצירה בתום הפינוי וכיוב"ז)
- 10 תלונות עסקו במחסור בכלי אצירה ו/או אי תקינות כלי אצירה.
- 9 תלונות אודות אי טיפול בהשלכת פסולת על אף דיווחים חוזרים למוקד.
- 3 תלונות בנוגע להדברה (ביצוע הדברה ללא הודעה ודיווח אודות מפגעים כתוצאה מהדברה).



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 ומאידיך לא ניתן להקצות מקום חלופי והגזם מונח בימים ובשעות שנקבעו.

להלן דוגמאות לטיפול בתלונות מוצדקות

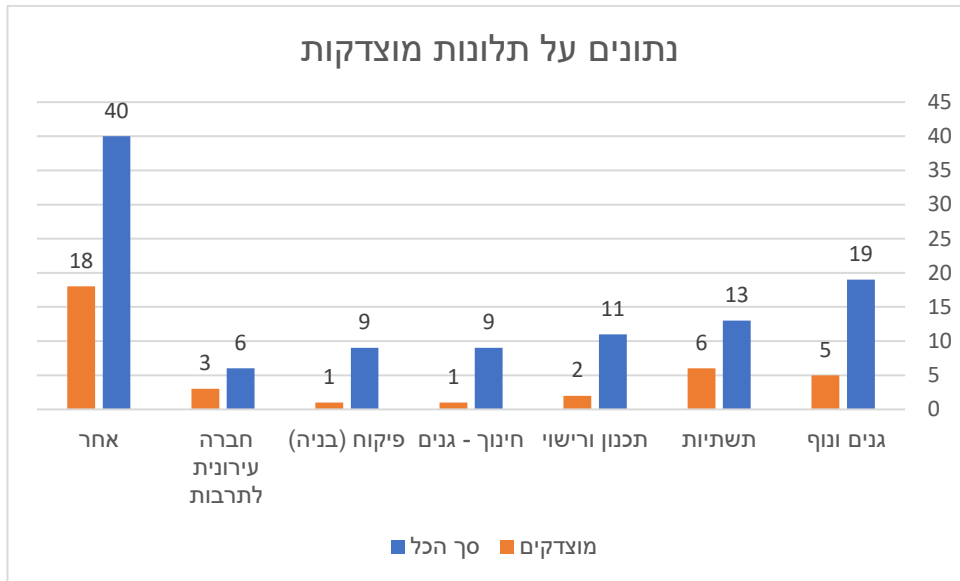
- תלונה 67-2018 - הפונה נ.ש מלין על כך שמיחזורית הבגדים המוצבת בחזית הבניין פוגעת בחזות המקום, בשל פיזור הבגדים ע"י גורמים שונים המחטטים בתיבה וגורמים לפיזורם.

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.