

לשכת המבקר



מבקר העירייה
דו"ח
ממונה על טיפול
תלונות הציבור
דוח שנתי לשנת 2019

רחובות, סיון תש"פ

לכבוד

מר רחמים מלול

ראש העיר

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019, 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 2019 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 ובטיפול 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

והממונה 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 כדיון, 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 2019

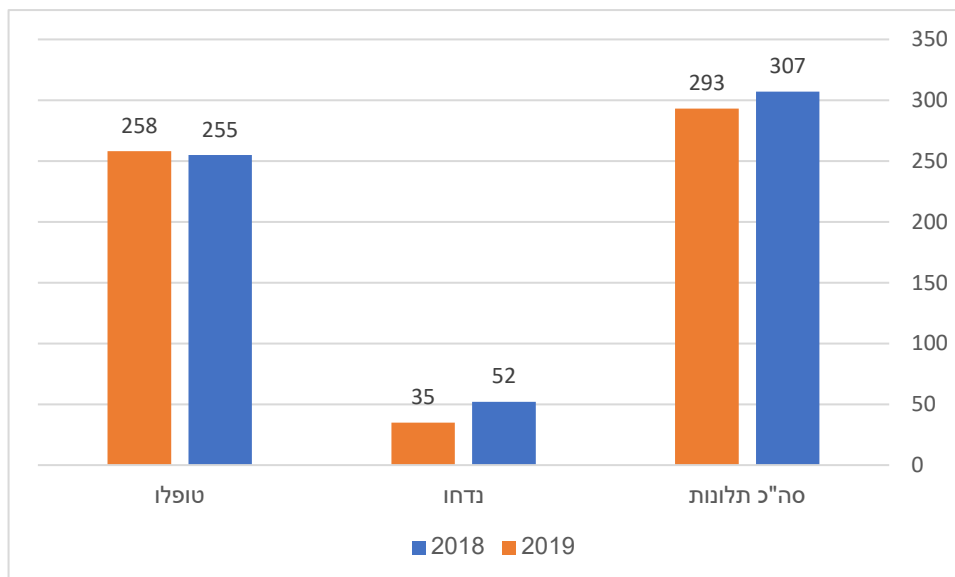
להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/19 ועד סוף 2019 התקבלו 293 תלונות. 35 מהתלונות (12%) שהתקבלו בביקורת נדחו בשל אי עמידה בתנאים שנקבעו, כאשר ברוב מכריע של המקרים בשל אי מיצוי ההליך מול המחלקה המקצועית.

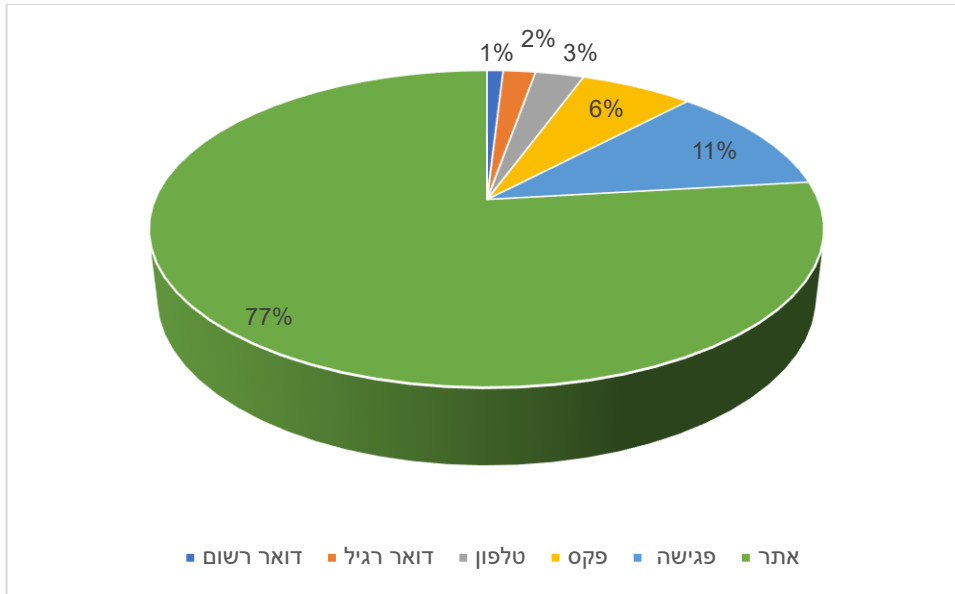
בהתאם לכך, 258 פניות הוגדרו כתלונות המצריכות בירור.

להלן נתונים אודות היקף התלונות בשנים 2018-2019:



כפי שניתן לראות, למרות הקיטון (5%) במספר התלונות הכולל במהלך 2019, חל גידול בשיעור של 5% במספר התלונות שנבדקו בפועל וזאת בשל ירידה במספר התלונות שנדחו.

להלן התפלגות כלל התלונות על בסיס אמצעי הפנייה:

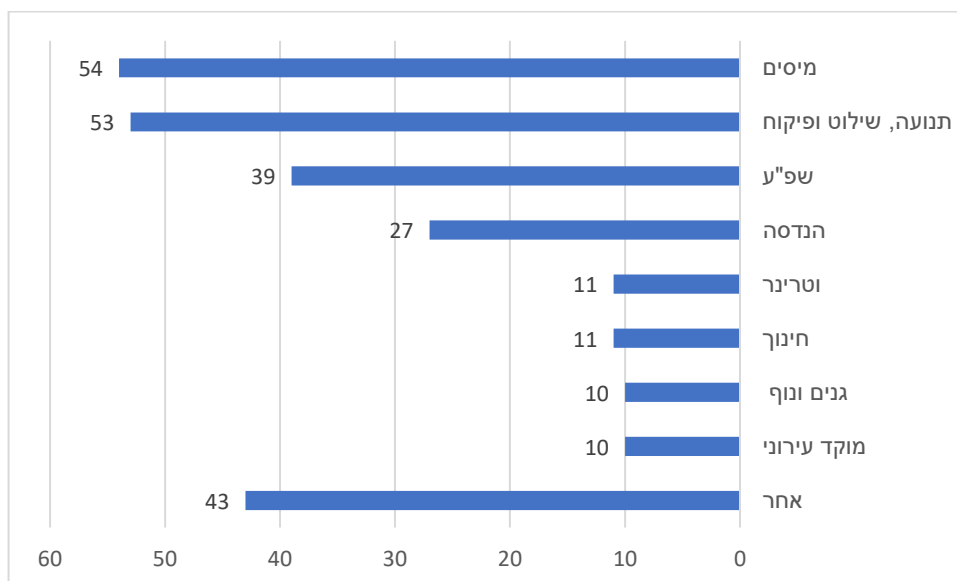


כפי שניתן לראות, רוב מכריע של הפונים (88%) מעדיפים את הערוצים המקוונים על פני ערוצי הפנייה האחרים.

על רקע העדפת התושבים לפנות בערוצים המקוונים, הביקורת שוקדת בימים אלו על ייעול ניהול הטיפול בתלונות בשיתוף פעולה עם המוקד העירוני לשיפור השיפור וקיצור משכי טיפול ומענה לפונים.

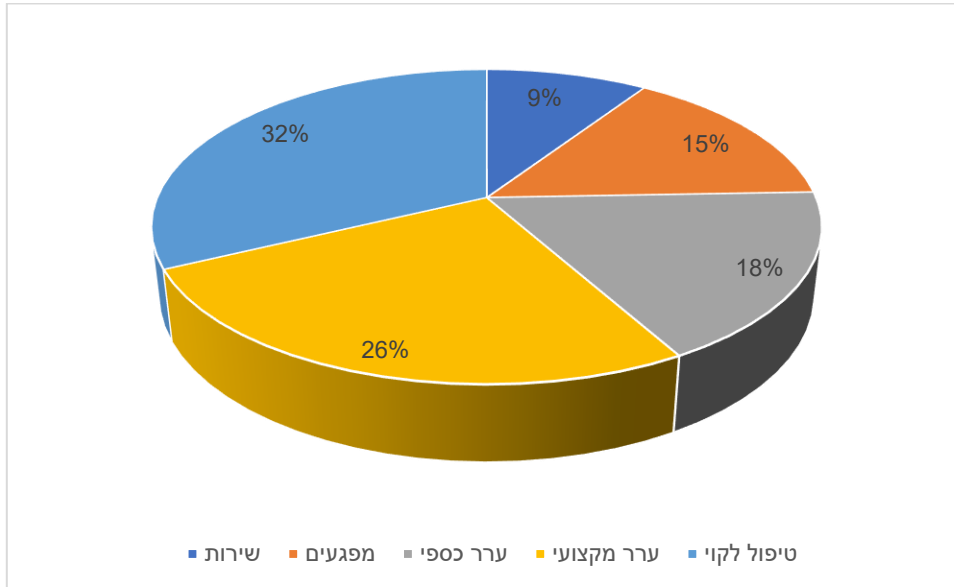
הניתוחים שיוצגו להלן, מבוססים על 258 הפניות שסווגו כתלונות המצריכות בירור בלבד (הפניות שנדחו נוטרלו מהסטטיסטיקה).

התפלגות התלונות על פי אגפים



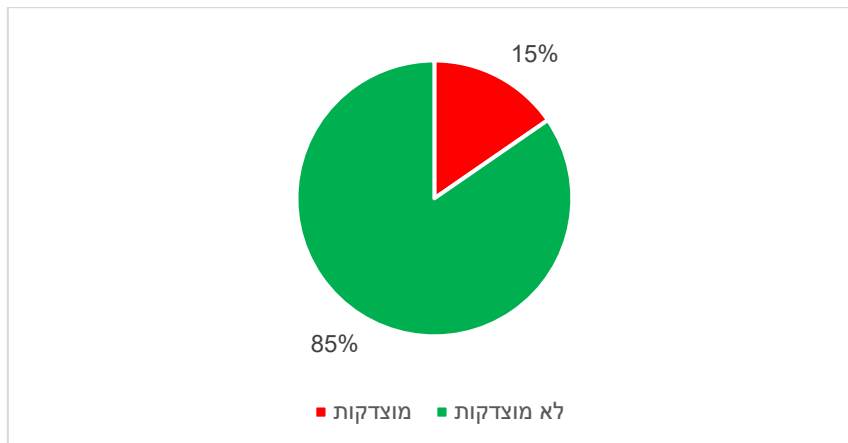
- תחת 'אחר' מקובצים פניות בנושאים שונים: תשתיות, לוגיסטיקה שירות ווטרינרי, ביטוחים, רשת חוויות, גזברות וכו'.

עילת הפניה



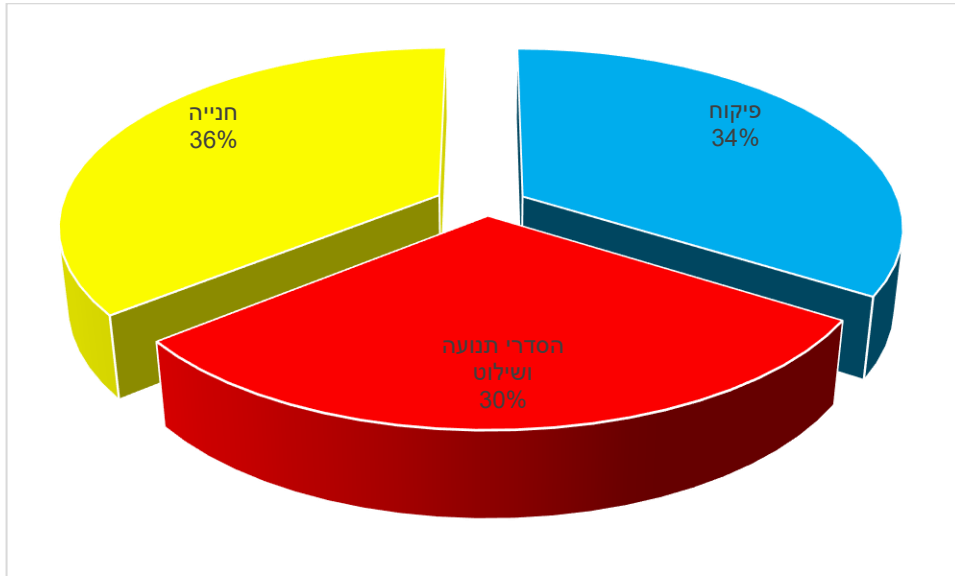
- 41% מהפונים מלינים על טיפול לקוי בהסרת מפגעים והחלטות מקצועיות - בעיקר בנוגע לאגף תכנון ורישוי והחלטות מקצועיות של אגף תנועה, שילוט ופיקוח. (הרחבה בהמשך).
- 18% מהפניות נוגעות להחלטות בעלות השלכה כספית, (לרוב תלונות על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחה בארנונה ובקשות ערעור על דו"חות חניה).

שיעור התלונות המוצדקות



מתוך כלל הפניות שהתבררו על ידי ממשרדנו, 39 מקרים סווגו כתלונות מוצדקות המהווים 15%, בהם בדיקת התלונה הביאה לזירוז וסיום הטיפול ו/או לשינוי החלטת הגורם המקצועי.

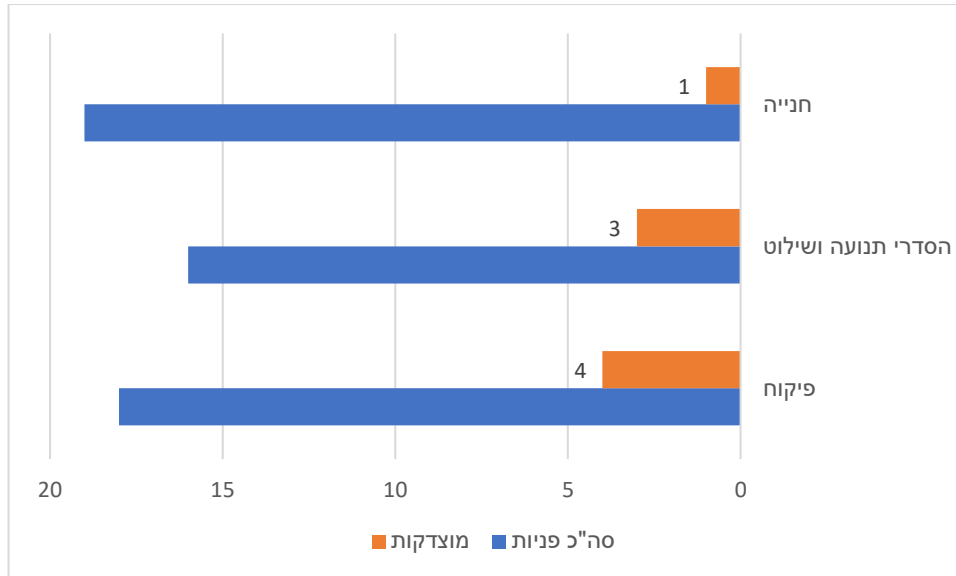
תלונות לאגף תנועה שילוט ופיקוח



- כפי שניתן לראות, 66% מהפניות עוסקות בהחלטות ביחס להסדרי תנועה ו/או חנייה.
(כמחצית מהם עררים על דו"חות חנייה)
- 34% מלינים כתוצאה מחוסר שביעות רצון מטיפול הפיקוח בסילוק מפגעים (רעש / ריח / פסולת) ודרישה להידוק הפיקוח והאכיפה כלפי עבירות חניה והשלכת פסולת.
- 10 מהתלונות (18%) נוגעות לחוסר מענה לפניות לאגף ו/או יחס בלתי ראוי מצד הפקחים.

ניתוח התלונות המוצדקות

- ב- 8 מקרים (15% מהפניות) נמצא כי פניית התושב אכן מוצדקת.



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

- תלונה 74-2019 – ביום 23.3.19 התושב ק.ב פנה למוקד בבקשה לפעול להסרת סימון חניה שבוצע באופן בלתי חוקי ע"י תושב השכונה. בתגובה התושב נענה כי הסימון נבדק ונמצא תקין. ביום 3.4.19 התקבלה פנייתו במשרד המבקר בבקשה לבחון את חוקיות הסימון

בסיום הבירור שנערך מול הנהלת האגף, התקבלה עמדת התושב והסימון בוטל.

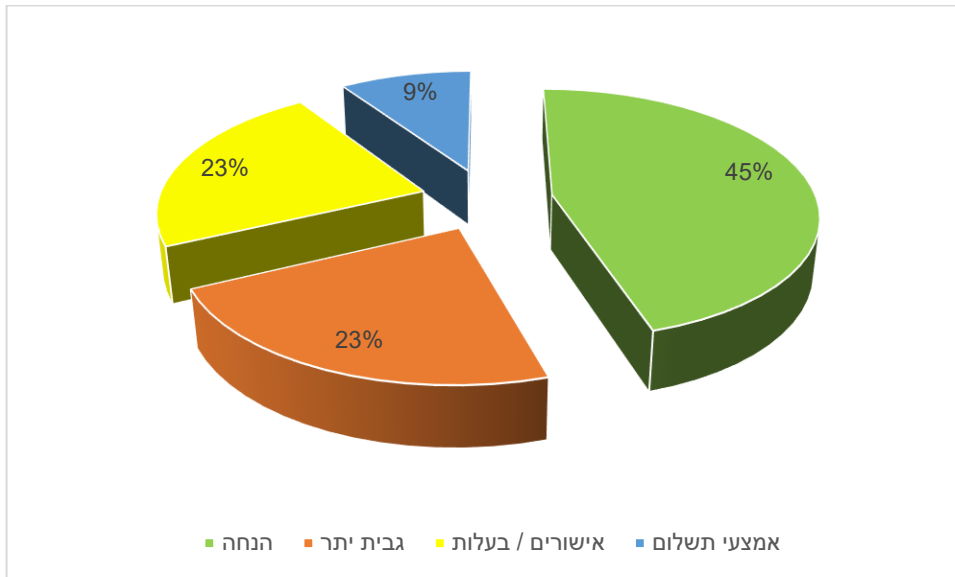
- תלונה 278-19 – ביום 5/12/2019 התקבלה במשרדי הביקורת פניית התושב ע.פ בעקבות דחיית דרישתו להצבת עמודים למניעת חניית רכבים ביציאה מהחניון במקום מגוריו. הני"ל פנה לביקורת לאחר שבקשתו נדחתה ע"י הגורמים המקצועיים.

בעקבות התלונה, הנושא הועבר להחלטת ועדת תחבורה אשר קיבלה את עמדת התושב ואכן אושרו והוצבו עמודים בהתאם למבוקש.

תלונות לאגף המיסים

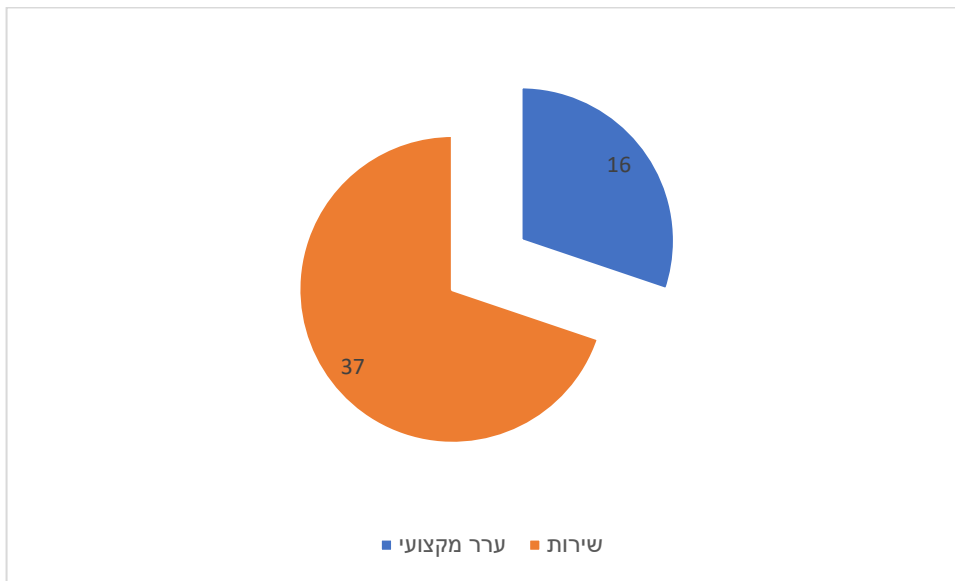
- כמוזכר לעיל, במהלך 2019 התקבלו 54 תלונות שנבדקו ושויכו לאגף המיסים.

התפלגות התלונות לפי נושא הפניה



- קרוב למחצית מהתלונות הנוגעות לאגף המיסים (45%), עוסקות בקושי במימוש זכאות (לכאורה) להנחה בארנונה.
- 23% מלינים על חיוב יתר בשל ערר על חיוב בהפרשי הצמדה ו/או ריבית וקושי בקבלת החזר שלטענתם שולם ביתר.
- שיעור זהה מלינים על קושי בקבלת אישור לטאבו והחלפת מחזיקים.
- 9% מהתלונות עוסקות בקושי בהחלפת אמצעי תשלום.

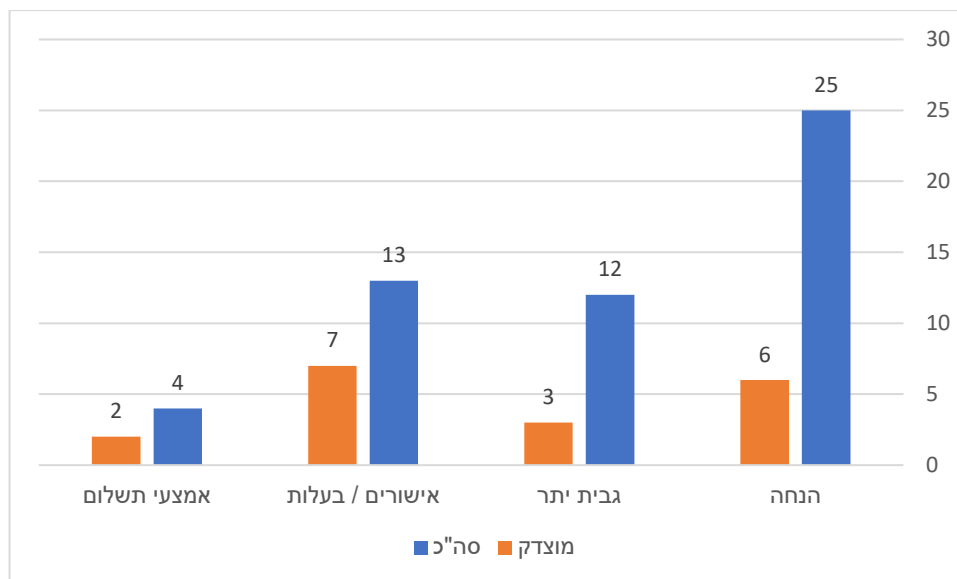
התפלגות לפי מהות התלונות



- 70% מהפונים מלינים על קושי בקבלת מענה וחוסר זמינות האגף.
- 30% מהפונים, מביעים חוסר שביעות רצון מאיכות ו/או תוכן המענה ופונים לצורך הגשת ערעור על החלטות האגף.

התפלגות הפניות המוצדקות

מתוך כלל הפניות הנוגעות לאגף המיסים, 18 תיקים סווגו כתלונות מוצדקות (33%).



כלל התלונות המוצדקות הינם בנושאי שירות בלבד – דהיינו בזמני מענה וטיפול ממושכים.

יש לציין כי החל מכניסתה לשימוש של מערכת ה – CRM לאגף המיסים, - שהוטמעה במהלך השנה - חל שיפור משמעותי בזמני המענה וזמינות האגף ואף כניסתו של ס. מנהל אגף המיסים מר עזרי בלזם הביאה לשיפור השירות וקיצור משך זמני הטיפול בפניות התושבים.

השיפור המשמעותי ביותר שנותן מענה כאמור למרבית התלונות המתקבלות במשרד המבקר, הינו משלוח לפונה אישור קבלת פנייתו בצירוף מספר אסמכתא, המאפשרת לו יכולת בקרה ומעקב אחר הטיפול בפנייתו.

האישור נשלח באופן אוטומטי לכלל הפונים לאגף המיסים באמצעות הטופס המקוון.

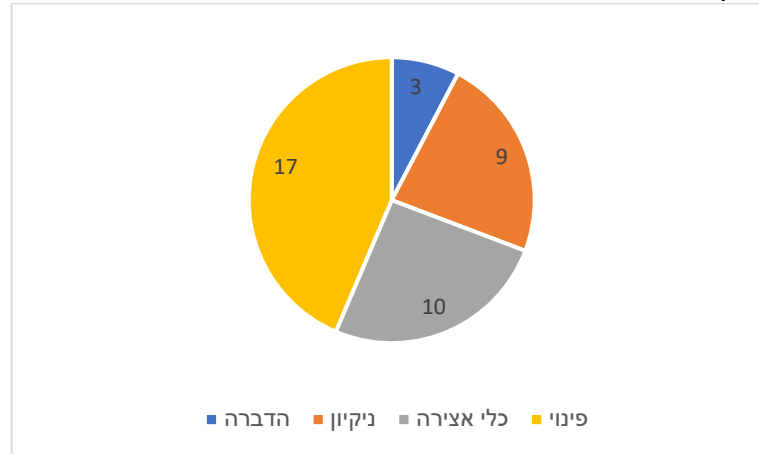
להלן דוגמאות לטיפול בתלונות שסווגו כמוצדקות:

- 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.
-

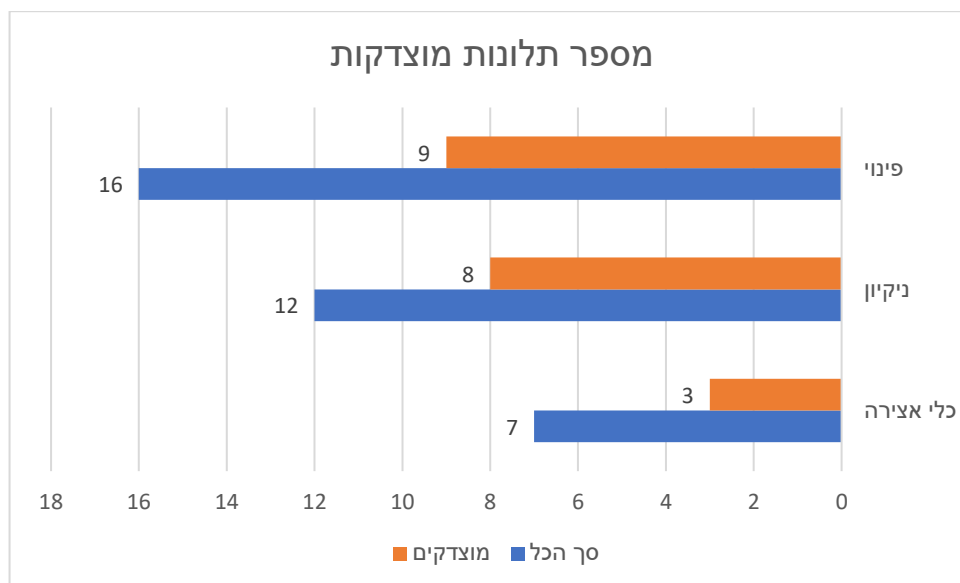
תלונות לאגף שפ"ע

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 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

