

לשכת המבקר



מבקר העירייה
דו"ח
ממונה על טיפול
תלונות הציבור
דוח שנתי לשנת 2021

רחובות, תמוז תשפ"ב

לכבוד

רחמים מלול

ראש העיר

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021, 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 2021 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.

שנת 2020 ו- 2021 היו בסימן התמודדות עם מגפת הקורונה, שנחתה על העולם, כמו גם על מדינת ישראל, שגליה ממשיכים ללוות אותנו, גם בעצם ימים אלו בעצימות משתנה.

מגפת הקורונה חייבה את העירייה להערכות מיוחדת, כולל היערכות חירום בתחומים רבים בתחום אחריותה ולהתייחסות מיוחדת ורגישה, כלפי תושבי ותושבות העיר.

נושא זה חייב את ההנהלה ועובדי העירייה, לתשומת לב ומשאבים, כך שלא מן הנמנע כי נושאים שוטפים נפגעו בצורה זו או אחרת, תוך מודעות והעדפת העיקר והדחוף בתקופת חירום זו, על פני השוטף.

ראוי לזכור שפעולתה של העירייה, גם ללא קשר למגפת הקורונה, הינה רחבת היקף ובאה לידי ביטוי במגוון גדול של תחומים, אך מעצם טבעה, הביקורת מתמקדת רק בחלק מתוך כלל הפעילויות, בהן עוסקת העירייה.

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 ולמנהלת הלשכה הגבי' 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.

בברכה

נפתלי אקרמן

מבקר העירייה

ונציב תלונות הציבור

העתקים:

חברי המועצה

מנכ"ל העירייה – מר מאיר דהן

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 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.

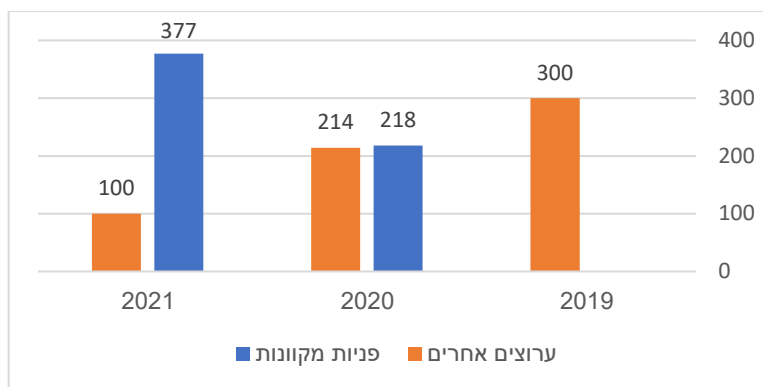
נתונים על התלונות בשנת 2021

להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/2021 ועד 31/12/2021 נפתחו בלשכת הממונה על הטיפול בתלונות הציבור 477 פניות, כאשר 377 (79%) פניות מקוונות בנוסף לכ- 100 פניות שהגיעו בערוצים אחרים (פגישות, פקס, מכתבים וכיוב"ז).

להלן גרף המתאר את היקף הגידול במספר הפניות:

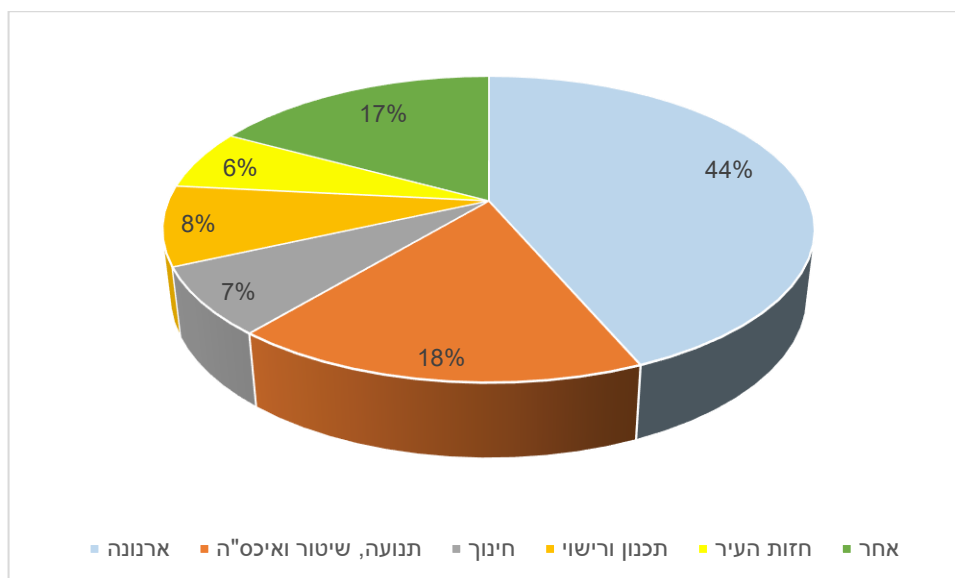


הבהרה: החל מאוגוסט 2020 נכנסה לשימוש בלשכת המבקר והממונה על טיפול בתלונות הציבור מערכת CRM להגשת פניות מקוונות. ניתן לראות מגמת גידול בהיקף הפניות מדי שנה.

כמו כן, ניתן לראות כי רוב מכריע של הפונים מעדיפים את הערוצים המקוונים ולכן בוצעה הטמעה של הטופס המקוון באתר האינטרנט של העירייה; העמוד המקוון ערוך באופן המנחה ומנתב את הפונה להזין במקומות המיועדים לכך את כלל הנתונים הנדרשים לבירור התלונה בשידורי המיועדים.

מתוך כלל הפניות (477) שהתקבלו בשנת 2021 כ- 60 פניות נדחו על הסף (12%) בשל אי מיצוי הבירור ו/או הפניה מול הגורמים המקצועיים ו/או חוסר סמכות המבקר, כגון תאגיד המים.

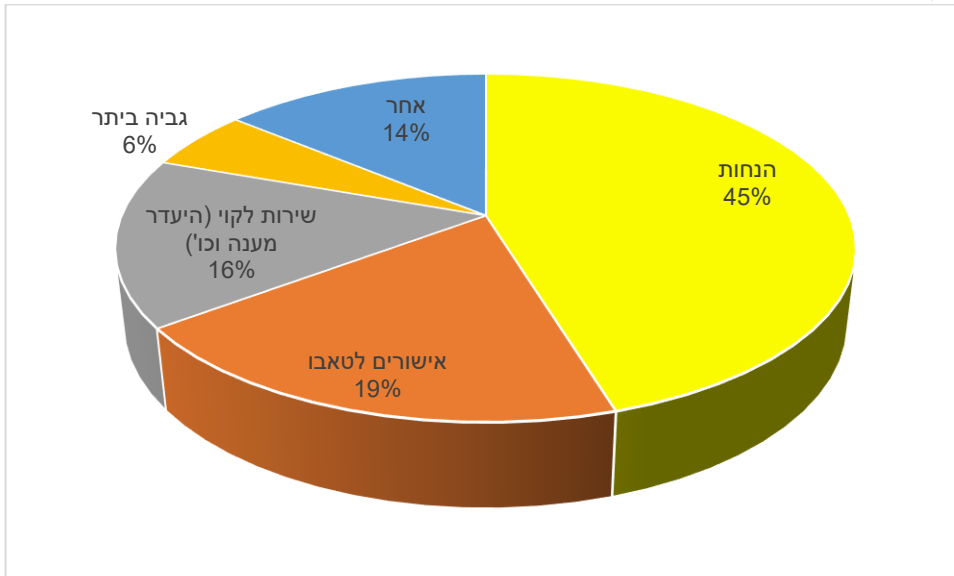
התפלגות תלונות בחלוקה לאגפים



כפי שניתן לראות, רוב התלונות לממונה, עוסקות בנושאים המצויים בתחום אחריות אגף המיסים (44%) ולאחר מכן תלונות באחריות אגף תנועה, שיטור ואיכות הסביבה (18%).

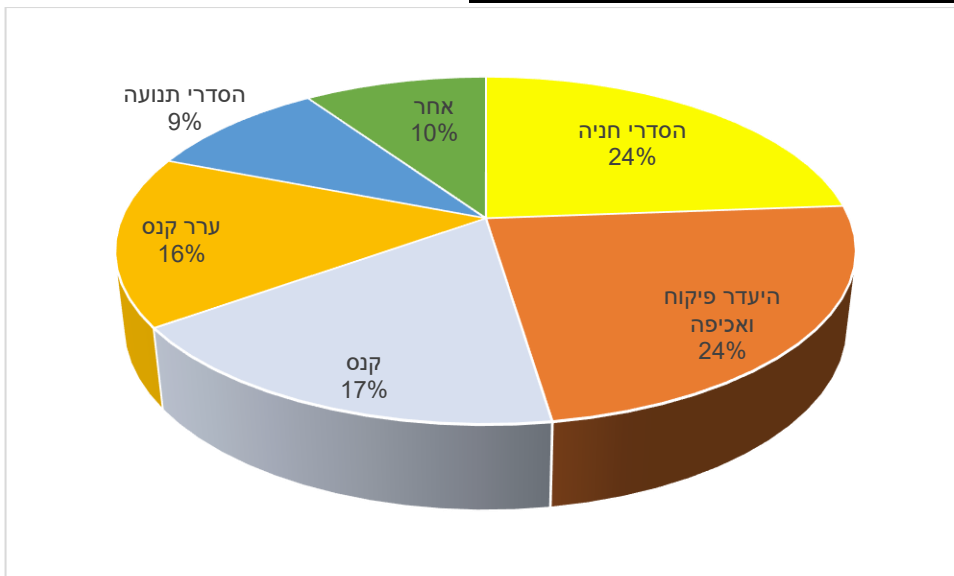
עילת הפניות (באגפים המרכזיים)

אגף המיסים (185 תלונות)



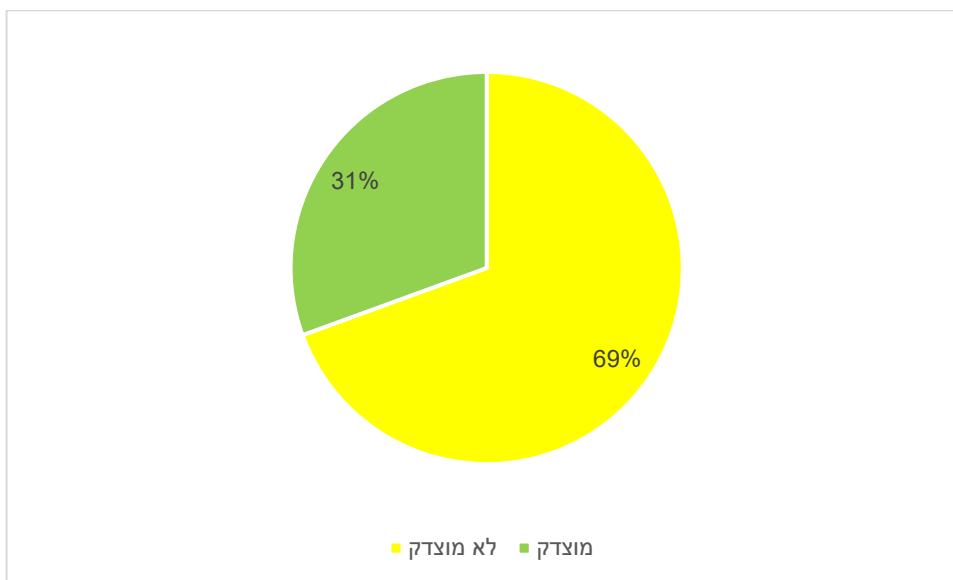
כפי שניתן לראות, קרוב למחצית מהפונים בנושא ארנונה, מלינים על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחות.

תנועה, איכות הסביבה ושיטור (68 תלונות)

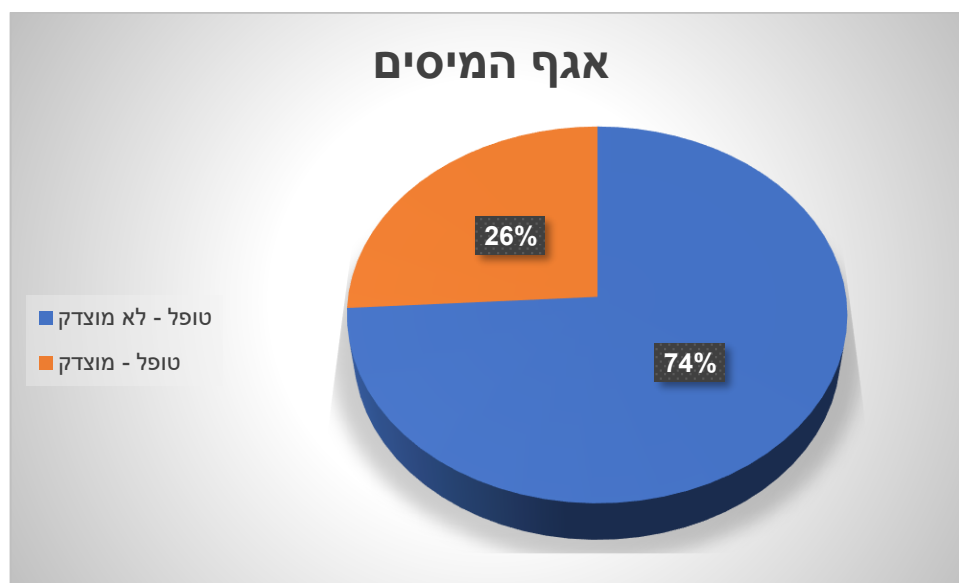


ע"פ התפלגות עילות הפניה בנושאים המצויים באחריות האגף, כרגע מהפונים מלינים על חוסר אכיפה מספקת בנושאי תנועה ו/או איכות הסביבה. שיעור דומה של פונים מלינים על הסדרי חניה הנהוגים בעיר, (לרוב תלונות על דו"חות חניה שלטענת הפונים יש לבטל). חשוב לציין כי בקשות מסוג זה, נדחות ע"י הממונה בשל היעדר סמכות.

שיעור התלונות המוצדקות ו/או שבאו על תיקונם בעקבות התלונה

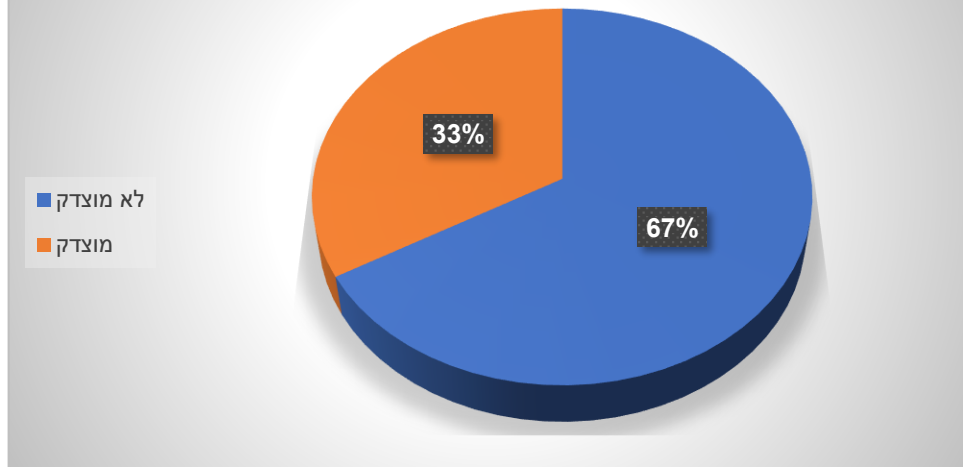


מתוך כלל התלונות שנבדקו (בכלל האגפים) שיעור התלונות המוצדקות ו/או באו על תיקונם עמד על 26%.



על אף ששיעור התלונות בנושא מיסים (מתוך כלל התלונות על כלל האגפים) עמד כאמור על 44%, שיעור התלונות המוצדקות בנושא מיסים עומד על 26% בלבד (מתחת לממוצע).

אגף תנועה שיטור עירוני ואיכה"ס



להלן דוגמאות נבחרות לטיפול בתלונות שהתקבלו ונבדקו במהלך 2021

א. היעדר משוב (אישור) על קליטת מסמכים באגף המיסים

במשרדי הביקורת התקבלו מספר תלונות תושבים הנובעות מהיעדר משוב של מחלקת המיסים על קליטת הבקשה, כאשר הדברים אמורים בבקשות המופנות באמצעות מייל ו/או פקס, (קיים אישור אוטומטי הנשלח בבקשות הנשלחות באמצעות הטופס המקוון במערכת ה-CRM בלבד).

במקרים של משלוח באמצעים אחרים, אין למגיש הבקשה כל אפשרות לדעת האם המסמכים אכן נקלטו ובוודאי לא ביחס לשלמות ו/או תקינות הבקשה. (מילוי כל הנתונים וצירוף כל האסמכתאות הנדרשות).

יש לציין כי אף בבקשות הנשלחות כיום במערכת ה-CRM, אין דרך לוודא ולאשר למבקש את שלמות ו/או תקינות הבקשה.

בהיעדר משוב לפונה, עלול להיגרם שיהוי משמעותי ביותר בטיפול בבקשה, שכן רק בשלב טיפול בבקשה, יאותרו המקרים בהם לא ניתן להשלים את הטיפול בשל חוסר שלמות ו/או תקינות הבקשה.

להלן דוגמאות:

(1) פנייה – 803758 מיום 21.11.21 מהתושב א.מ

תלונה על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחה

התושב מלין על שיהוי במתן הודעה על חוסר תקינות בקשה, שכן הבקשה נשלחה ביולי 2021 וההודעה על אי תקינותה נשלחה באוקטובר 2021.

המלצות הביקורת

ראשית יש לציין לחיוב ולברך את כלל העוסקים במלאכה בפיתוח והטמעת טפסים דינמיים מקוונים באמצעות מערכת ה-dynamix שעתידיים לספק מענה לצורך בבקרה על שלמות ותקינות כלל הפניות המקוונות.

א. מומלץ לקבוע נוהל הקובע כי הגשות לקבלת הנחות יוגשו אך ורק באמצעים שנקבעו לכך, כאשר בראש ובראשונה באמצעות הטופס המקוון המספק למבקש אסמכתא ואישור על קליטת הבקשה.

ב. ככל שמתאפשר הגשת בקשה באמצעים אחרים, מומלץ להשיב אוטומטי לפונים, כי אין במשלוח הבקשה משום אסמכתא לתקינות ושלמות הבקשה וכי מומלץ לעשות שימוש בטופס המקוון שנועד לכך – בצירוף קישורית לטופס המקוון.

(2) פנייה- 791150 מיום 31.10.21 מהתושב ר.י

תלונה על קושי בהצטרפות להוראת קבע באמצעות כרטיס אשראי.

התושב מלין כי למרות הצלחה לקיים שיחה טלפונית עם נציג מאגף המיסים, לא עלה בידו להשלים את הפעולה בשל חוסר יכולת לספק פרטיים אישיים הנדרשים להצטרפות לשירות, כגון מספר משלם.

הפונה מלין על מענה טלפוני ע"י נציג שאין באפשרותו לספק את השירות המבוקש.

להלן המלצות הביקורת

1. מומלץ להטמיע במענה הטלפוני הנחיות רלוונטיות לביצוע פעולות מסוג זה, על מנת לכוון וליידע את הפונים ביחס לתנאים לביצוע הפעולות במענה הטלפוני, על מנת לחסוך אי נעימות כפי שאירע במקרה הנדון.
2. טיוב מושכל של השיחות, על מנת להבטיח ניתוב הפניות לנציג הרלוונטי בהתאם לשירות המבוקש.
3. מומלץ לבחון אפשרות לאמת את הפונה בשיחה טלפונית על מנת שניתן יהיה לבצע את הפעולה הנדרשת, בפרט במקרה מסוג זה, בו אין צורך לספק לפונה פרטיים חסויים על מנת לבצע הליכי גבייה.

ב. חוסר אכיפה מספקת – אגף תנועה, שילוט, איכות הסביבה והשיטור העירוני

פנייה 772682 מיום 2.10.21 מהתושב ג.ג

תלונה על היעדר אכיפה כלפי בעלי רכבים החוסמים את היציאה מהחניה של הבניין.

במסגרת הטיפול בתלונה, הוחלט על ידי הנהלת אגף התנועה להציב עמודים קבועים שימנעו אפשרות חניית רכבים במקום.