

לשכת המבקר



מבקר העירייה

דו"ח

ממונה על טיפול

תלונות הציבור

דוח שנתי לשנת 2022

רחובות, סיון תשפ"ג

לכבוד

ראש העיר, מר רחמים מלול

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022, 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 2022 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.

ראוי לזכור שפעולתה של העירייה, 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 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 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 ליבך 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 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.

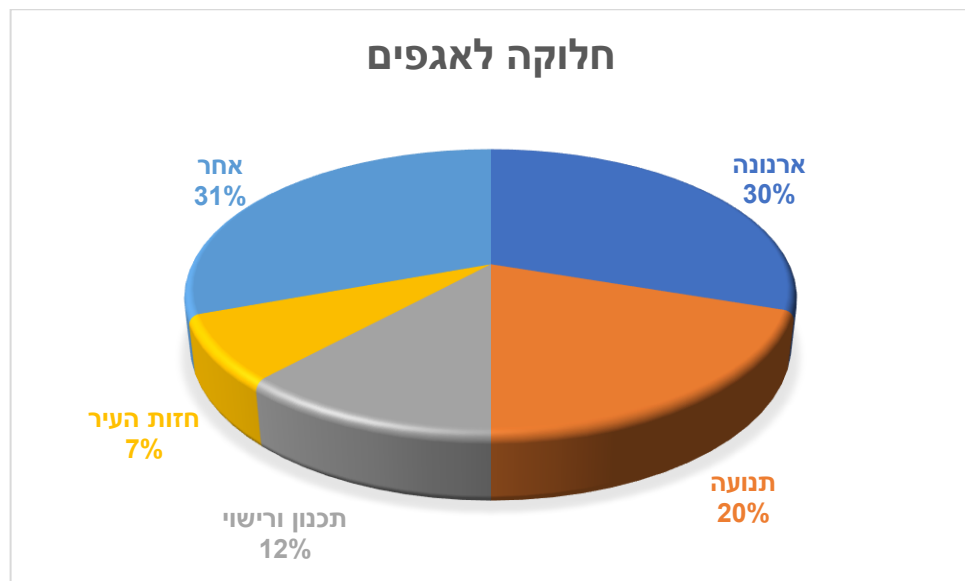
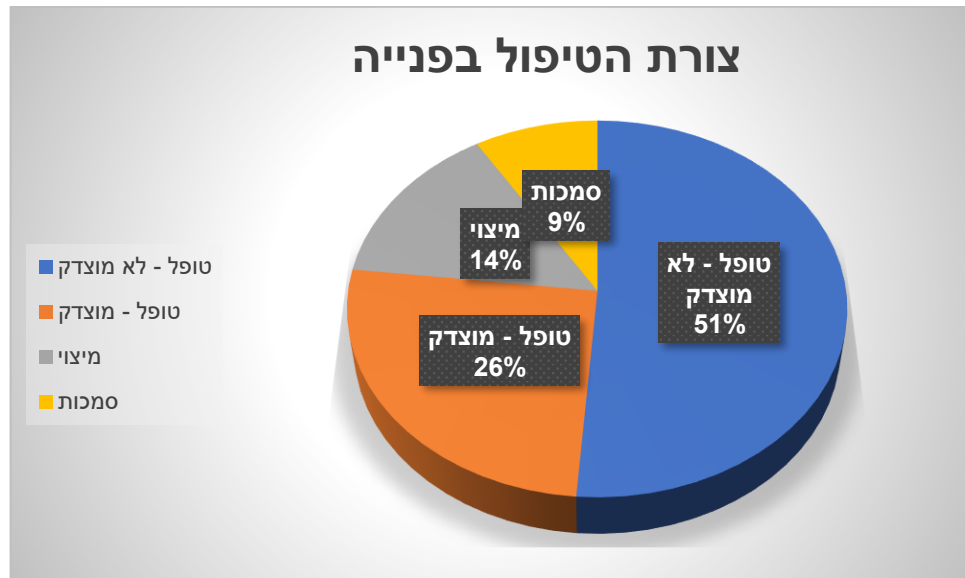
נתונים על התלונות בשנת 2022

להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/2022 ועד 31/12/2022 נפתחו בלשכת הממונה על הטיפול בתלונות הציבור 289 פניות, כאשר 229 פניות מקוונות בנוסף לכ- 60 פניות שהגיעו בערוצים אחרים (פגישות, פקס, מכתבים וכיוב"ז).

מתוך כלל הפניות (289) שהתקבלו בשנת 2022 כ- 66 פניות נדחו על הסף (23%) בשל אי מיצוי הבירור ו/או הפניה מול הגורמים המקצועיים ו/או חוסר סמכות המבקר, כגון תאגיד המים.



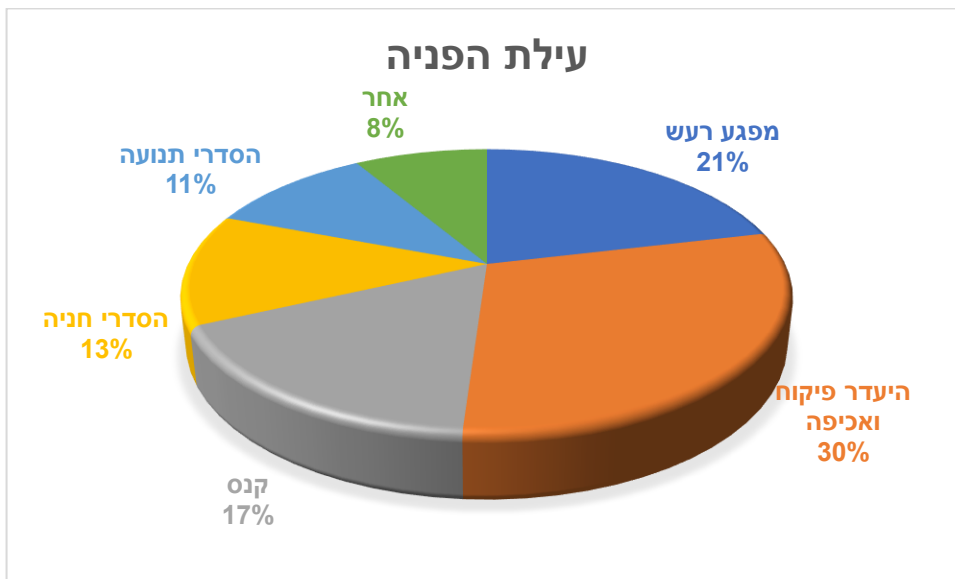
כפי שניתן לראות, רוב התלונות לממונה, עוסקות בנושאים המצויים בתחום אחריות אגף המיסים (30%) ולאחר מכן תלונות באחריות אגף תנועה פיקוח שילוט ושיטור עירוני (20%).

ארנונה (67 תלונות)



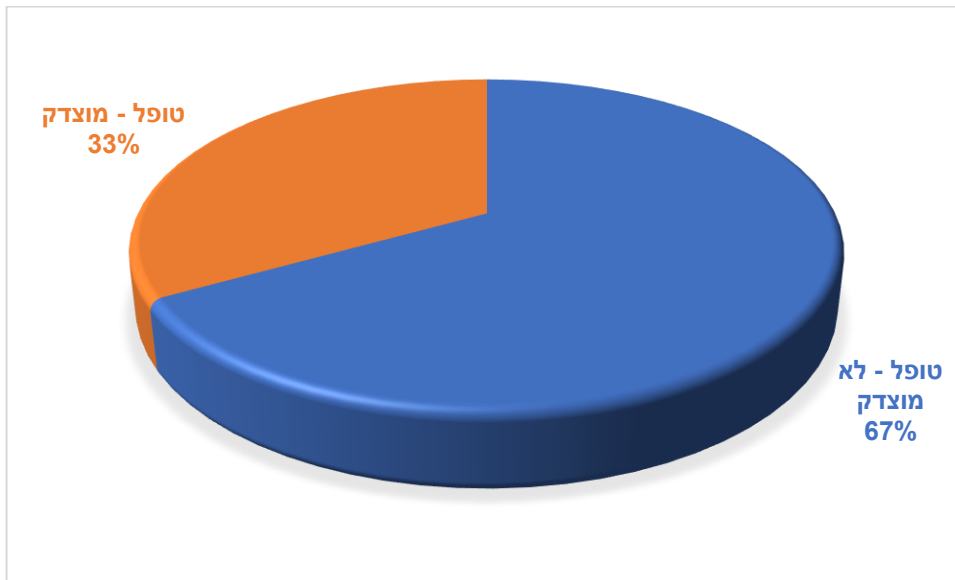
כפי שניתן לראות, קרוב למחצית מהפונים בנושא ארנונה, מלינים על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחות.

אגף התנועה, שילוט, פיקוח ושיטור עירוני (45 תלונות)

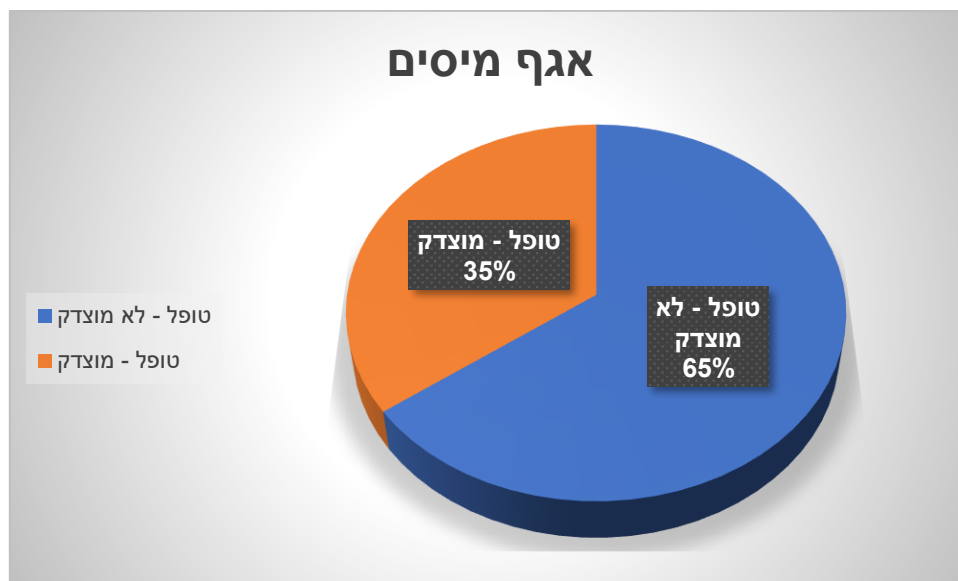


ע"פ התפלגות עילות הפניה בנושאים המצויים באחריות האגף, 30% מהפונים מלינים על היעדר פיקוח ואכיפה מספקת.

שיעור התלונות המוצדקות ו/או שבאו על תיקונם בעקבות התלונה

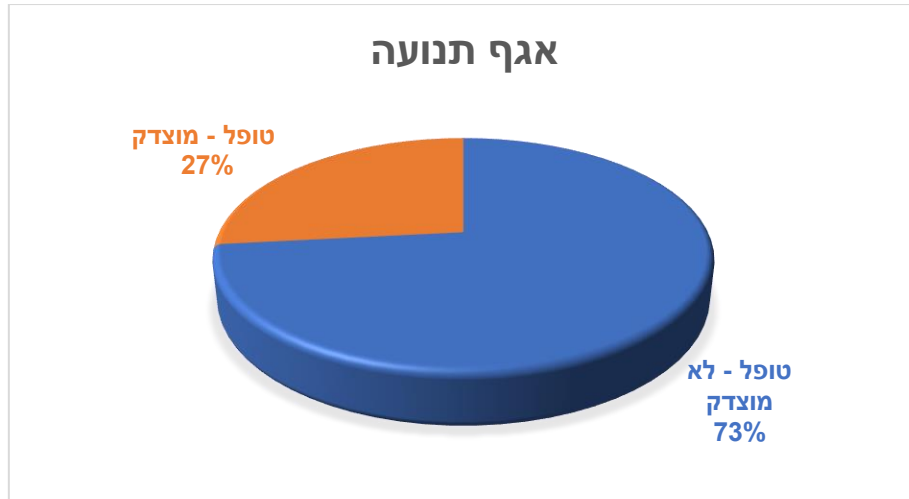


מתוך כלל התלונות שנבדקו (בכלל האגפים) שיעור התלונות המוצדקות ו/או באו על תיקונם עמד על 33%.



שיעור התלונות המוצדקות בנושא מיסים עומד על 35%, כאשר מדובר בעלייה משנה קודמת בה עמד שיעור התלונות המוצדקות על 26%.

ניתן להניח כי הגידול נובע מעומסים בדים המוטלים על עובדי האגף, בשל האילוץ לבצע עבודה שוטפת במקביל להליך החלפה והטמעת מערכות מידע שמתבצעות בשנה החולפת.



יש לציין כי חל קיטון בשיעור התלונות המוצדקות באגף התנועה, שכן בשנה קודמת עמד שיעורם על 33% (ירידה של 6%).

להלן דוגמאות נבחרות לטיפול בתלונות

(א) פניית התושב מ.ס (ארנונה)

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה על שימוש בהרשאה להוראת קבע שנועדה להסדרת תשלום ארנונה לדירת מגורים, לצורך פירעון חוב שנוצר בגין אי תשלום למגרש אשר בבעלות המחזיק.

הביקורת הצביעה על הצורך להקפיד על קיום הרשאות נפרדות לבעלי מספר נכסים, ולהימנע משימוש בהרשאה לצורך הסדרת תשלום בגין נכס שלא צוין בהרשאה.

(ב) פניית התושבת ש.ש (גנים ונוף)

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה על אי ביצוע עבודות גינון במרחב ציבורי שהופקע ע"י העירייה.

כתוצאה מאי ביצוע העבודות, יש במקום צמחייה רבה שגורמת לכלוך ואף הפרעה לתנועה.

פניית התושבים לעירייה נדחתה בטענה שמדובר בשטח פרטי שאינו בבעלות העירייה.

כתוצאה מבדיקת הביקורת נמצא כי אכן מדובר בשטח ציבורי והאחריות על תחזוקת הגינון במקום הוטלה באופן מיידי על אגף גנים ונוף.

(ג) פניית התושבת י.ש (תנועה) (830280)

במשרדי הביקורת התקבלה תלונת התושבת המלינה על סירוב למתן תו חנייה.

בקשת הפונה לקבלת תו דייר נדחתה מאחר והתושבת מתגוררת בדירה בשכירות, ללא שנרשמה במחלקת המיסים כמחזיקה בנכס.

בירור פרטי המקרה העלה כי הפונה אכן מתגוררת ומחזיקה בנכס, כאשר תשלומי הארנונה נותרו על שם הבעלים ותשלום המיסים מתבצע באמצעותם.

המקרה הועבר לבחינה נוספת של האגף אשר החליט להיענות לבקשה ולהעניק לפונה תו חנייה.