

27/03/2012
ד' ניסן התשע"ב

לכבוד

מר יעקב פריץ

ראש העיר

נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2011

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2011. הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 הקובע כי, "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה, המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה....."

בכבוד רב

אלישע שלם, עו"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

העתק:

חברי הוועדה לענייני ביקורת

הטיפול בתלונות על ידי מבקר העירייה בשנת 2011

1. מבוא

- 1.1 מבקר העירייה, המשמש גם בתפקיד נציב תלונות התושבים - Ombudsman, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.
- 1.2 את הבסיס החוקתי לפעילות המבקר כנציב תלונות התושבים ניתן למצוא:
 - 1.2.1 חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.
 - 1.2.2 בחוק יסוד מבקר המדינה ובחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1959 (נוסח משולב) המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
 - 1.2.3 בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב – 1992, האוסר על המבקר לשמש בכל תפקיד נוסף, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור.
- 1.3 איחוד שני התפקידים תורם הן לביקורת והן לטיפול בפניות הציבור:
 - 1.3.1 הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי חוק, לביצוע עבודתו (כגון חובת המצאת מסמכים ומסירת מידע אליו, נגישות לכל נושא ועניין) מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בפניות התושבים.
 - 1.3.2 חלק משמעותי של תלונות התושבים מסייע למבקר בבואו לבחור נושאי ביקורת וממילא חלק מהתלונות הופכות לעבודות ביקורת הן מבחינת חשיבותן והן מבחינת הזמן המוקדש לטיפול בהן.

2. הטיפול בתלונה

- כעקרון מבחין מבקר העירייה, בתפקידו כנציב תלונות התושבים, בין "תלונות" לבין "פניות":
- 2.1 "תלונות" – על פי הגדרת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח - 1958 (נוסח משולב) הן טענות שנושאייהן – "יכול שיהיה מעשה שפוגע מישרין

במתלונן עצמו או המונע ממנו טובת הנאה... והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה".

2.2 "פניות" – אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים כאלה הנו בסמכות המוקד העירוני או היחידות העירוניות הביצועיות ולכן יש להפנותן ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או למחלקות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.

2.3 נציב תלונות התושבים מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בתלונותיהם של המתלוננים.

2.4 תפקידו העיקרי של נציב תלונות התושבים הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הנציב מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוצא שפניותיהם נענו ע"י הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה.

2.5 הנציב בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי המחלקות הביצועיות

2.6 נציב תלונות התושבים עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

2.7 נציב תלונות התושבים מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה. הנציב אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הנציב מעורב ישירות בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כנציב תלונות התושבים.

2.8 מייד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול המחלקה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף/המחלקה לנציב תלונות התושבים, ובממוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב הפונה. ישנם מקרים שהנציב דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הנציב.

2.9 פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע.

2.10 תוצאות טיפולו של נציב התלונות מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

2.11 נציב התלונות מקבל מידי פעם תלונות ממשדד מבקר המדינה ותלונות של תושבים הפונים למבקר המדינה ישירות. הנציב בודק את התלונות אל מול המחלקות ומעביר את תגובת המנהלים למשרד מבקר המדינה אשר ממשיך את הבירור עד מתן תשובה כי התיק סגור.

3. סיווג תלונות

התלונות מסווגות עפ"י הפרמטרים הבאים: מוצדקות, בלתי מוצדקות, מוצדק בחלקו, לא ניתן לקבוע עמדה ולא רלוונטי.

3.1 מוצדק: תלונה תסווג ע"י המורשה בכל אחד מן המקרים הבאים:

3.1.1 כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או

לנוהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.

3.1.2 כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה רק

לאחר התערבות המורשה.

3.1.3 היעדר תשובה במועד סביר.

3.2 תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות: לא כל התלונות המופנות למורשה

נמצאות מוצדקות. מקורן של תלונות רבות שנמצאו כבלתי מוצדקות, הוא

מידע בלתי שלם בדבר חוקים או נהלים שהמתלוננים מבססים עליהם את

התלונות.

העמקה והרחבה של המידע הנמסר לתושבי העיר על פעולות העירייה,

החוקים, התקנות והנהלים שעל פיהם היא פועלת, תביא להפחתת מספר

הקובלנות כנגד העירייה.

3.3 לא ניתן לקבוע עמדה: קיימות פניות שלא ניתן לקבוע לגביהן עמדה אם הן

מוצדקות או לא מוצדקות או שלא ניתן לקבוע עמדה לגביהן

(למשל, במקרים של גרסה מול גרסה).

3.4 לא רלוונטי: קיימות פניות המוגדרות כלא רלוונטיות וזאת מאחר

והפנייה או התלונה מתקבלת בעירייה למרות שאין ביכולתה לענות או

לטפל בתושב או מאחר והפניות בבירורים שונים.

פרוט התלונות שהתקבלו וסטטוס הטיפול בתלונות לשנת 2011

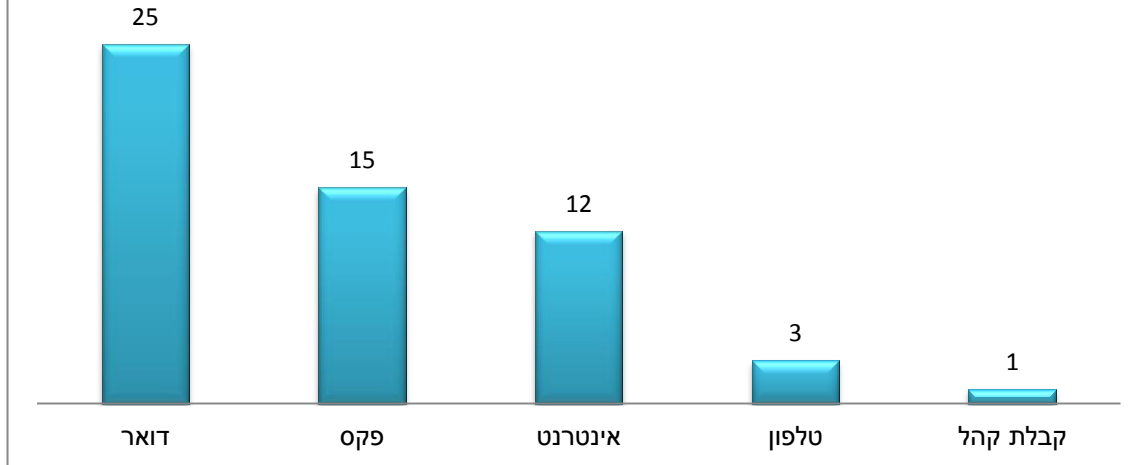
מס'	פניה באמצעות	מחלקה	מבקר המדינה	מוצדק \ לא מוצדק
1	פקס	חינוך		לא מוצדק
2	אינטרנט	הנדסה		מוצדק
3	דואר	הנדסה		לא מוצדק
4	דואר	גבייה		לא מוצדק
5	דואר	גבייה		לא מוצדק
6	דואר	הנדסה		לא מוצדק
7	טלפון	הנדסה		מוצדק
8	דואר	הנדסה		מוצדק
9	דואר	תפעול		לא מוצדק
10	פקס	הנדסה		לא מוצדק
11	פקס	הנדסה		מוצדק
12	פקס	תפעול		לא מוצדק
13	אינטרנט	הנדסה		מוצדק
14	פקס	גזברות		לא מוצדק
15	פקס	תפעול		לא מוצדק
16	פקס	הנדסה		לא מוצדק
17	אינטרנט	חינוך		לא מוצדק
18	טלפון	הנדסה		לא מוצדק
19	פקס	תפעול		לא מוצדק
20	פקס	גבייה		לא מוצדק
21	פקס	הנדסה		לא מוצדק
22	דואר	תפעול		לא מוצדק
23	פקס	גזברות		לא מוצדק
24	פקס	תפעול		לא מוצדק
25	פקס	תפעול		לא מוצדק
26	דואר	הנדסה		לא מוצדק
27	דואר	הנדסה		לא מוצדק
28	אינטרנט	גזברות		לא מוצדק
29	טלפון	תפעול		מוצדק
30	קבלת קהל	תפעול		לא מוצדק
31	דואר	גבייה		לא מוצדק

תשומת לב הקורא : מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה פרסומם ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה או ראש העירייה אסורים עפ"י סעיף 170 ג (1) לפקודת העיריות (נוסח חדש)

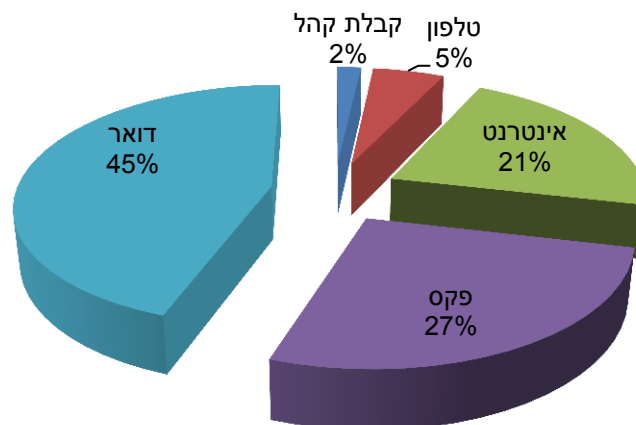
מס'	פניה באמצעות	מחלקה	מבקר המדינה	מוצדק \ לא מוצדק
32	אינטרנט	חברה כלכלית		בבירור
מס'	פניה באמצעות	מחלקה	מבקר המדינה	מוצדק \ לא מוצדק
33	פקס	גבייה		בבירור
34	אינטרנט	הנדסה		מוצדק
35	אינטרנט	הנדסה		לא מוצדק
36	פקס	מעיינות אתא		בבירור
37	דואר	בנ"מ		מוצדק
38	דואר	הנדסה	חיפה	לא מוצדק
39	דואר	היטלים	משרד הפנים	לא מוצדק
40	דואר	הנדסה	נצרת	לא מוצדק
41	דואר	הנדסה	חיפה	לא מוצדק
42	דואר	הנדסה		מוצדק
43	דואר	הנדסה		לא מוצדק
44	דואר	הנדסה	חיפה	מוצדק
45	דואר	גבייה	נצרת	מוצדק
46	דואר	הנדסה	נצרת	לא מוצדק
47	דואר	הנדסה	נצרת	בבירור
48	דואר	תפעול	נצרת	לא מוצדק
49	דואר	גבייה	נצרת	לא מוצדק
50	דואר	הנדסה	חיפה	בבירור
51	דואר	גבייה	חיפה	בבירור
52	אינטרנט	תפעול		לא מוצדק
53	אינטרנט	תפעול		לא מוצדק
54	אינטרנט	חברה כלכלית		מוצדק
55	אינטרנט	ביטחון		מוצדק
56	אינטרנט	הנדסה		מוצדק

תשומת לב הקורא : מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה פרסומם ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה או ראש העירייה אסורים עפ"י סעיף 170 ג (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש)

כמות הפניות למבקר העירייה בשנת 2011 בחתך אופן הפנייה

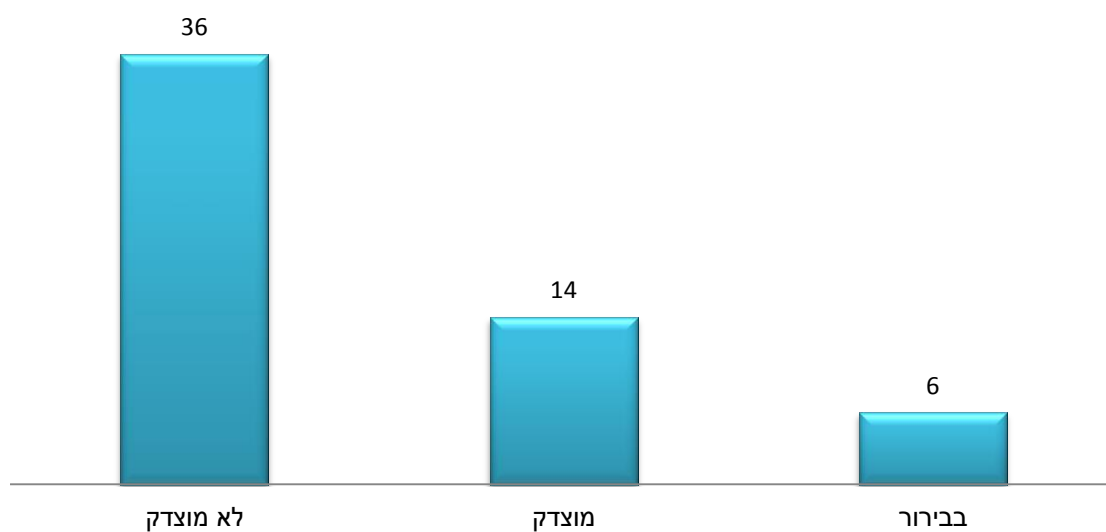


אחוז הפניות למבקר העירייה בשנת 2011 בחתך אופן הפנייה

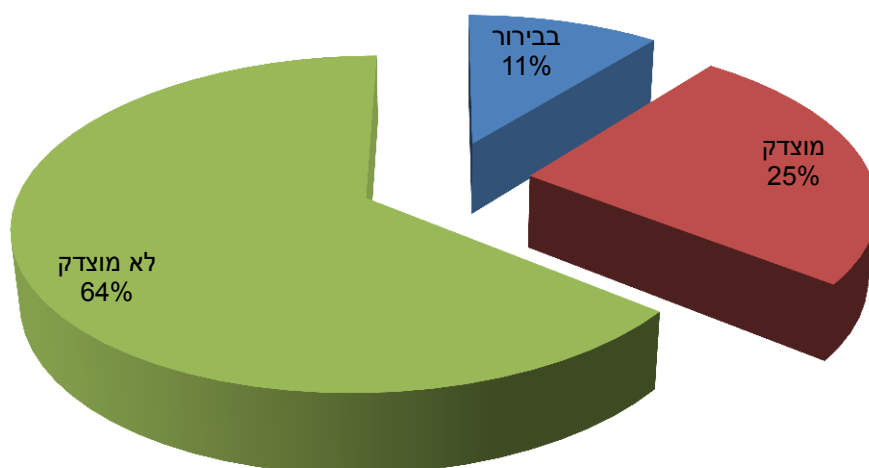


תשומת לב הקורא : מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה פרסומם ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה או ראש העירייה אסורים עפ"י סעיף 170 ג (1) לפקודת העיריות (נוסח חדש)

כמות הפניות למבקר העירייה בשנת 2011 בחתך מוצדק \ לא מוצדק

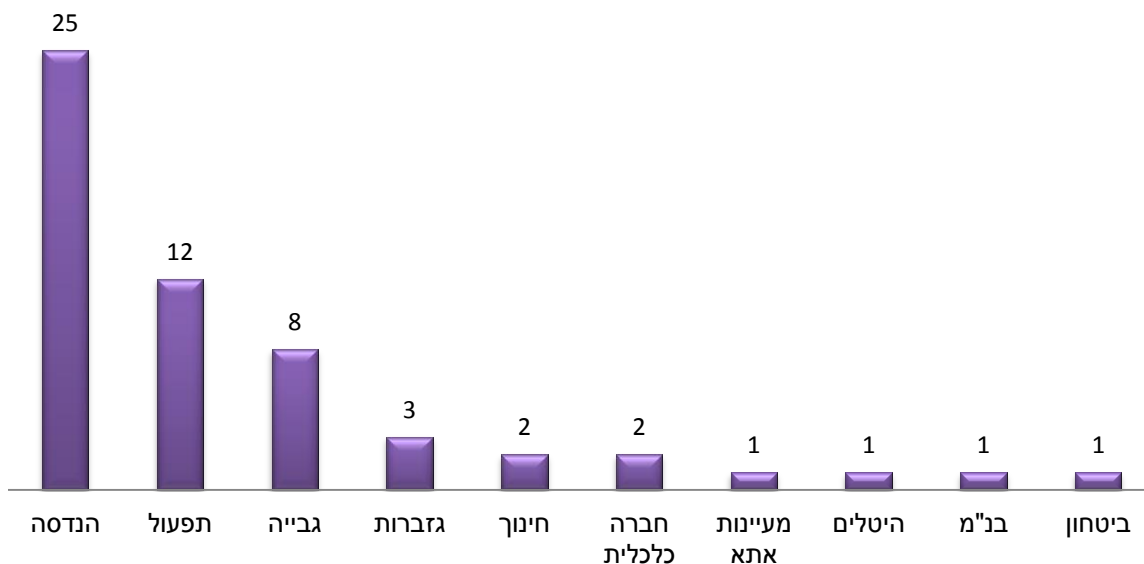


אחוז הפניות למבקר העירייה בשנת 2011 בחתך מוצדק \ לא מוצדק

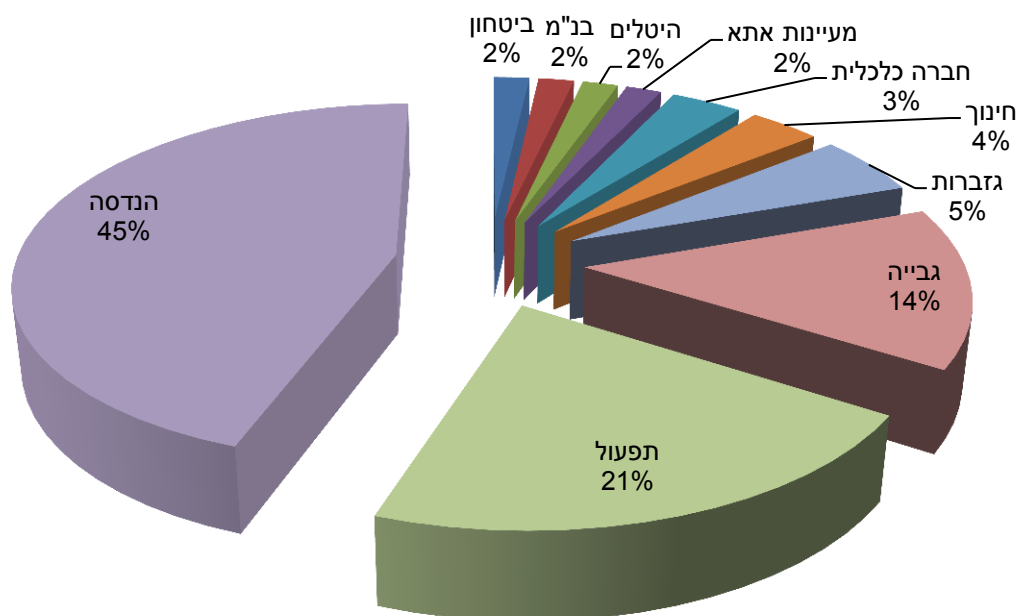


תשומת לב הקורא : מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה פרסומם ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה או ראש העירייה אסורים עפ"י סעיף 170 ג (1) לפקודת העיריות (נוסח חדש)

כמות הפניות למבקר העירייה בשנת 2011 בחתך מחלקתי



אחוז הפניות למבקר העירייה בשנת 2011 בחתך מחלקתי



תשומת לב הקורא : מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה פרסומם ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה או ראש העירייה אסורים עפ"י סעיף 170 ג (1) לפקודת העיריות (נוסח חדש)

