

30/3/2014

כח אדר ב התשע"ד

לכבוד

מר יעקב פרץ

ראש העיר

נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013. 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 2013

מבוא:

- מבקר העירייה משמש גם בתפקיד ממונה על תלונות הציבור, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.
- את הבסיס החוקתי לפעילות המבקר כממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה) ניתן למצוא:
 1. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008¹.
 2. בחוק יסוד מבקר המדינה ובחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1959 (נוסח משולב) המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
 3. בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב – 1992, האוסר על המבקר לשמש בכל תפקיד נוסף, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור.
- בשנת 2008 הטיל המחוקק את החובה על כל הרשויות למנות ממונה על תלונות הציבור ובו פירוט מי רשאי להגיש תלונה דרך הגשת התלונה, אופי התלונה וכן תלונות שאין לבררן ודרכי ברור התלונה.

¹ ראה נספח בסוף הדוח.

להלן עיקרי החוק:

הגדרות:

- "החוק" - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.
 - "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי החוק להיות ממונה על תלונות הציבור בעירייה.
 - "מעשה" – לרבות מחדל.
 - "תלונה" – כאמור בסעיף 5(ב) לחוק:
1. מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין קבלת טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
 2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או בלי סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק מוחלט.
 4. מי רשאי להגיש תלונה:
 - 4.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה.
 5. נגד מי תוגש תלונה:
 - 5.1 על העירייה ומוסדותיה.
 - 5.2 על עובד עירייה או עובד מוסדותיה.
 - 5.3 על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
 - 5.4 על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170(א)ב לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

סייגים:**6.1 לא יהיה בירור בתלונות אלה:**

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו:
- (2) תלונה שהמונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית:
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית:
- (4) תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין:
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

6.2

הוגשה תלונה מסוג התלונות המפורטות בסעיף סייגים (הנ"ל), יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרך הגשת התלונה:

- 7.1 התלונה תוגש בכתב כשמצוין בה שמו וכתובתו של המתלונן.
- 7.2 התלונה תשלח או בדואר או בפקס או בדואר האלקטרוני לכתובת המפורסמת של הממונה על תלונות הציבור.
- 7.3 תלונה בע"פ תירשם במשרד הממונה על תלונות הציבור ותיחתם בידי המתלונן.

8. דרכי בירור התלונה:

- 8.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור בסדר דין או בדיני ראיות.
- 8.2 הממונה על תלונות הציבור יודיע למתלונן על קבלת תלונתו תוך 7 ימים מיום קבלתה.
- 8.3 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון וגם לידיעת הממונה עליו, והוא ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- 8.4 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- 8.5 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –
1. לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה:
2. לדרוש מכל עובד של גוף מהגופים המנויים בסעיף 5 של נוהל זה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- 8.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9. תוצאות הבירור:

9.1 מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקית, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש העירייה, ויצביע בפניהם על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(2) הנילון או הממונה עליו, יודיע לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף תוצאות הבירור.

9.2 מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

10. דין וחשבון:

- הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש העירייה ולמועצת העירייה דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה: המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:

הטיפול בתלונה:

- כעקרון מבחין מבקר העירייה בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, בין "תלונות" לבין "פניות".

"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".

"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.
- הממונה מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בתלונותיהם של המתלוננים.
- תפקידו העיקרי של הממונה הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הממונה מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא שפניותיהם נענו ע"י הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה.
- הממונה בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי המחלקות הביצועיות.
- הממונה עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

הממונה מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה.

הממונה אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הממונה מעורב ישירות בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה תלונות הציבור.

- מיד 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 לממונה, ובמוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב הפונה. ישנם מקרים שהממונה דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הממונה.

- פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע.

- תוצאות טיפולו של הממונה מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

- הממונה מקבל מיד פעם תלונות ממשרד מבקר המדינה – תלונות של תושבים הפונים למבקר המדינה ישירות. הממונה בודק את התלונות אל מול המחלקות ומעביר את תגובת המנהלים למשרד מבקר המדינה אשר ממשיך את הבירור עד מתן תשובה כי התיק סגור.

סיווג תלונות:

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

מוצדק – במקרים הבאים:

- כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או לנוהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.

- כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה רק לאחר התערבות המורשה.

- היעדר תשובה במועד סביר.

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 שעל פיהם היא פועלת, תביא להפחתת מספר הקובלנות כנגד העירייה.

- לא ניתן לקבוע עמדה: קיימות פניות שלא ניתן לקבוע לגביהן עמדה אם הן מוצדקות או שלא ניתן לקבוע עמדה לגביהן (למשל, במקרים של גרסה מול גרסה).

- לא רלוונטי: קיימות פניות המוגדרות כלא רלוונטיות וזאת מאחר והפנייה או התלונה מתקבלת בעירייה למרות שאין ביכולתה לענות או לטפל בתושב.

העירייה מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים.
השירות נבחן גם ביכולת לתת מענה לפנייות ולתלונות של התושבים ואחרים.

פניות הציבור נוגעות לעניינים הקשורים לפעילות של העירייה ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים.

פניות בדבר מפגעים ומטרדים מתקבלות במוקד העירוני אשר מנתב את פניות התושבים למחלקות השונות. תפקידיו הבסיסיים הם: קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית: מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע: ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס למידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד.

איחוד שתי הפונקציות של מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור מסייע הן בשל מעמדו ויוקרתו של המבקר בבירור התלונות והן כמקור מידע נוסף לביקורת.

כאן המקום להודות למחלקות על שיתוף הפעולה עם הממונה וקבלת ההערות ותיקון הליקויים.

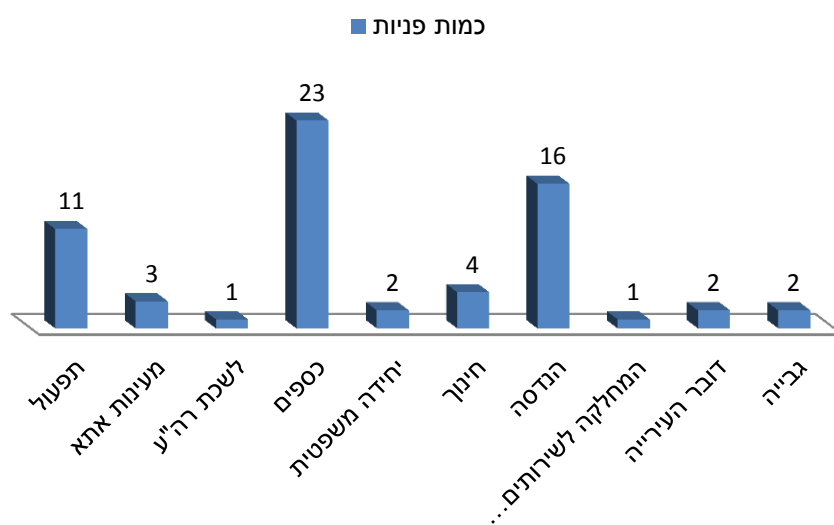
אופן הפנייה	מינהל אגף	מוצדק \ לא מוצדק	גופים חיצוניים
מבקר המדינה	גבייה	לא	מבקר המדינה
פקס	גבייה	לא	
אינטרנט	דובר העירייה	לא	
אינטרנט	דובר העירייה	לא	
אינטרנט	המחלקה לשירותים חברתיים	כן	
אינטרנט	הנדסה	לא	
דואר נכנס	הנדסה	לא	
דואר נכנס	הנדסה	לא	
מבקר המדינה	הנדסה	לא	מבקר המדינה
מבקר המדינה	הנדסה	לא	מבקר המדינה
מבקר המדינה	הנדסה	לא	מבקר המדינה
אינטרנט	הנדסה	כן	
אינטרנט	הנדסה	לא	
דואר נכנס	הנדסה	לא	
דואר נכנס	הנדסה	לא	
דואר נכנס	הנדסה	כן	
דואר נכנס	הנדסה	לא	
מבקר המדינה	הנדסה	לא	מבקר המדינה
מבקר המדינה	הנדסה	לא	מבקר המדינה
פקס	הנדסה	לא	
פקס	הנדסה	לא	
דואר נכנס	חינוך	לא	
דואר נכנס	חינוך	לא	
פקס	חינוך	לא	
פקס	חינוך	לא	
דואר נכנס	יחידה משפטית	לא	
משרד הפנים	יחידה משפטית	לא	משרד הפנים
אינטרנט	כספים	לא	
אינטרנט	כספים	לא	
אינטרנט	כספים	כן	
אינטרנט	כספים	לא	
אינטרנט	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
דואר נכנס	כספים	לא	
מבקר המדינה	כספים	לא	מבקר המדינה
פקס	כספים	לא	
פקס	כספים	לא	

אופן הפנייה	מינהל אגף	מוצדק \ לא מוצדק	גופים חיצוניים
פקס	כספים	לא	
פקס	כספים	לא	
אופן הפנייה	מינהל_אגף	מוצדק \ לא מוצדק	גופים חיצוניים
פקס	כספים	לא	
פקס	כספים	כן	
אינטרנט	כספים	לא	
קבלת קהל	כספים	כן	
פקס	לשכת רה"ע	לא	
משרד הפנים	מעילות אתא	לא	משרד הפנים
משרד הפנים	מעילות אתא	לא	משרד הפנים
משרד הפנים	מעילות אתא	כן	משרד הפנים
אינטרנט	תפעול	לא	
אינטרנט	תפעול	לא	
אינטרנט	תפעול	לא	
אינטרנט	תפעול	לא	
אינטרנט	תפעול	לא	
אינטרנט	תפעול	לא	
דואר נכנס	תפעול	כן	
דואר נכנס	תפעול	לא	
מבקר המדינה	תפעול	כן	מבקר המדינה
פקס	תפעול	כן	
פקס	תפעול	לא	

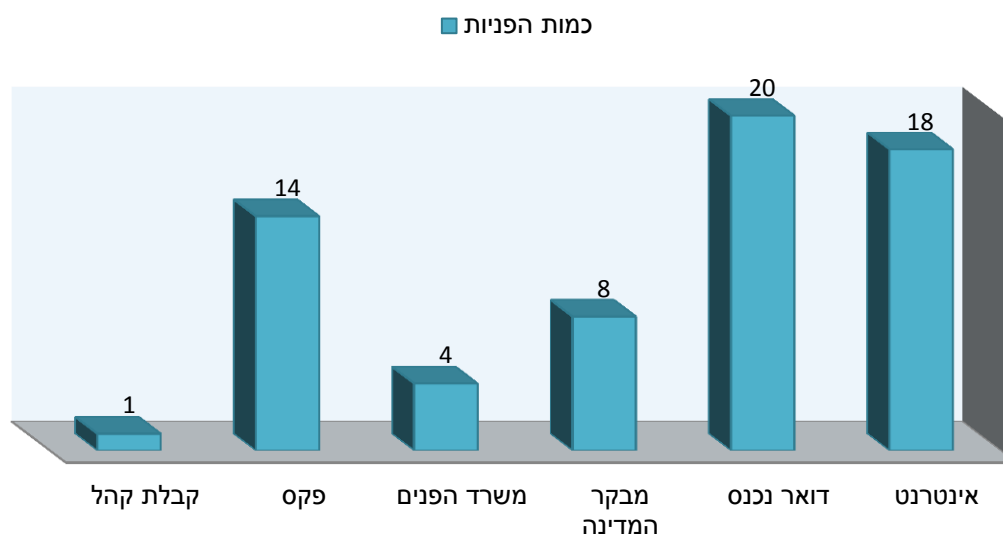
השוואה בנתוני התלונות בין השנים 2011, 2012 ו-2013:

שנת 2013	שנת 2012	שנת 2011	אופן הפניה
18	20	12	אינטרנט
20	20	25	דואר נכנס
8	10	15	מבקר המדינה
4	0	0	משרד הפנים
14	6	15	פקס
1	4	1	קבלת קהל
65	60	68	סה"כ

כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2013 בחתך מחלקתי



כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2013 בחתך אופן הפנייה



אחוז הפניות שהתקבלו בשנת 2013 בחתך מוצדק \ לא מוצדק

■ מוצדק ■ לא מוצדק

