

27/04/2016

י"ט ניסן התשע"ו

לכבוד

מר יעקב פריץ

ראש העיר

נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015. 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



ה ק ר י ה ה ר א ש ו נ ה

דין וחשבון הממונה על
תלונות הציבור
לשנת 2015

תוכן העניינים:

<u>נושא</u>	<u>עמוד</u>
מבוא.....	1-9
טבלת פניות לממונה על תלונות הציבור לשנת 2015	10-12
השוואה בנתוני התלונות בין השנים 2013-2015	13-14
התפלגות פניות טלפוניות למוקד העירוני בשנים 2013-2015	15-16
חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח	17-21

הטיפול בתלונות על ידי ממונה תלונות הציבור בשנת 2015

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.

6. 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 שהממונה 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 ויציין את הנימוקים לכך.

7. 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, ובממוצע 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 ממשדד 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 לפניות 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.

טבלת פניות לממונה על תלונות הציבור לשנת 2015:

מינהל_אגף	אופן הפנייה	מוצדק \ לא מוצדק	גופים חיצוניים
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	לא מוצדק	
הנדסה	דואר נכנס	לא מוצדק	
הנדסה	דואר נכנס	לא מוצדק	
הנדסה	דואר נכנס	לא מוצדק	
הנדסה	דואר נכנס	לא מוצדק	
הנדסה	דואר נכנס	לא מוצדק	
הנדסה	מבקר המדינה	לא מוצדק	מבקר המדינה
הנדסה	מבקר המדינה	לא מוצדק	מבקר המדינה
הנדסה	מבקר המדינה	לא מוצדק	מבקר המדינה
הנדסה	מבקר המדינה	לא מוצדק	מבקר המדינה
הנדסה	פקס	לא מוצדק	
הנדסה	פקס	לא מוצדק	
הנדסה	פקס	לא מוצדק	
הנדסה	אינטרנט	מוצדק	
הנדסה	דואר נכנס	מוצדק	
יחידה משפטית	דואר נכנס	לא מוצדק	
יחידה משפטית	משרד הפנים	לא מוצדק	משרד הפנים
כת אדם	קבלת קהל	לא מוצדק	
כספים	אינטרנט	לא מוצדק	
כספים	אינטרנט	לא מוצדק	
כספים	אינטרנט	לא מוצדק	
כספים	אינטרנט	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	

מינהל אגף	אופן הפנייה	מוצדק \ לא מוצדק	גופים הייצוניים
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	דואר נכנס	לא מוצדק	
כספים	מבקר המדינה	לא מוצדק	מבקר המדינה
כספים	מבקר המדינה	לא מוצדק	מבקר המדינה
כספים	פקס	לא מוצדק	
כספים	קבלת קהל	לא מוצדק	
כספים	קבלת קהל	לא מוצדק	
כספים	אינטרנט	מוצדק	
כספים	אינטרנט	מוצדק	
כספים	דואר נכנס	מוצדק	
כספים	מבקר המדינה	מוצדק	מבקר המדינה
כספים	מבקר המדינה	מוצדק	מבקר המדינה
כספים	פקס	מוצדק	
כספים	קבלת קהל	מוצדק	
לשכת מנכ"ל	אינטרנט	מוצדק	
ממונה בטיחות	אינטרנט	מוצדק	
מעיינות אתא בע"מ	קבלת קהל	מוצדק	
מתנ"ס	אינטרנט	לא מוצדק	
רווחה	פקס	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	לא מוצדק	
תפעול	דואר נכנס	לא מוצדק	
תפעול	פקס	לא מוצדק	
תפעול	אינטרנט	מוצדק	
תפעול	אינטרנט	מוצדק	

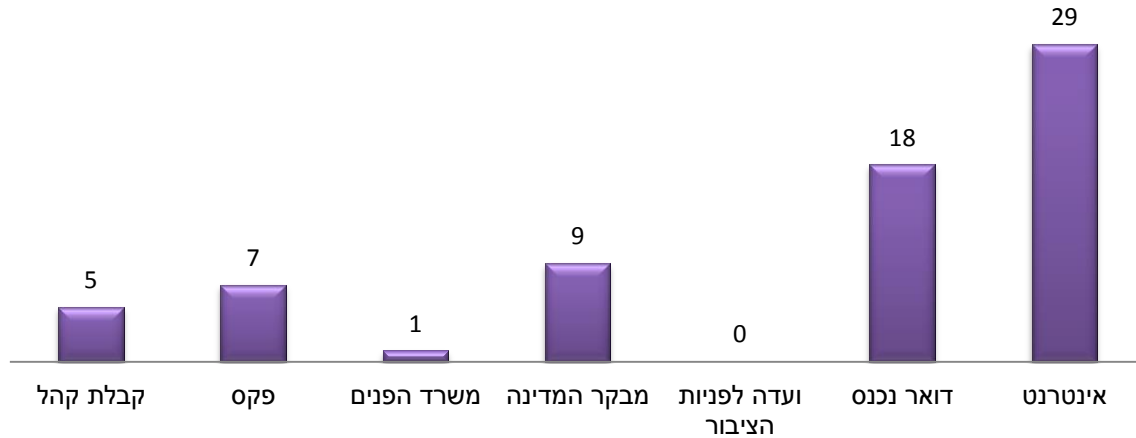
מינהל אגף	אופן הפנייה	מוצדק \ לא מוצדק	גופים חיצוניים
תפעול	אינטרנט	מוצדק	
תפעול	אינטרנט	מוצדק	
תפעול	דואר נכנס	מוצדק	
תפעול	מבקר המדינה	מוצדק	מבקר המדינה

**השוואה בנתוני התלונות אצל הממונה על תלונות הציבור,
בין השנים 2013, 2014 ו-2015:**

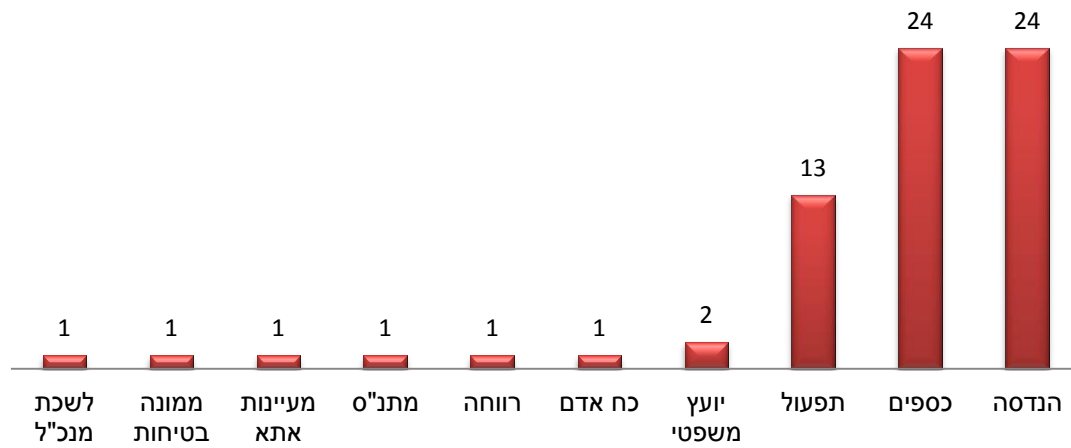
שנת 2015	שנת 2014	שנת 2013	אופן הפניה
29	24	18	אינטרנט
18	33	20	דואר נכנס
9	20	8	מבקר המדינה
1	1	4	משרד הפנים
7	3	14	פקס
5	3	1	קבלת קהל
0	1	0	ועדה לפניות ציבור
0	1	0	המשרד לאזרחים ותיקים
69	86	65	סה"כ

כמות פניות שהתקבלו בשנת 2015 לפי אופן הפניה

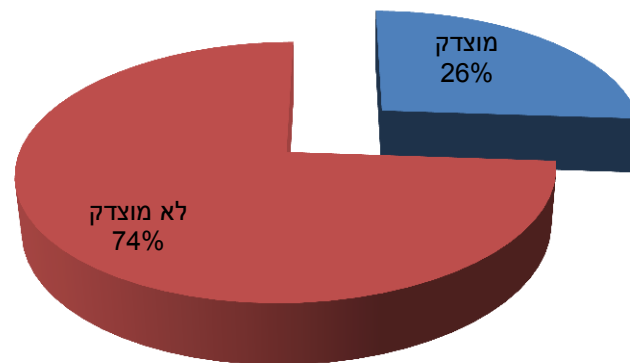
■ כמות פניות



כמות פניות שהתקבלו בשנת 2015 לפי מחלקה

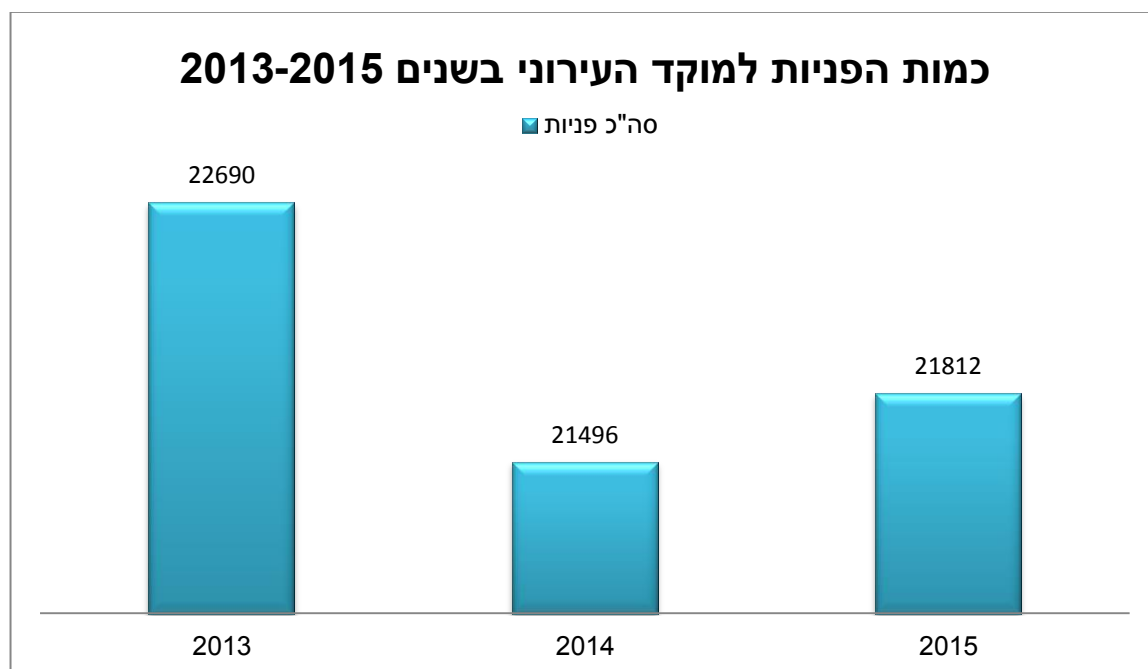


אחוז הפניות שהתקבלו בשנת 2015 בחתך מוצדק \ לא מוצדק



התפלגות פניות טלפוניות למוקד העירוני, בשנים 2013-2015:

2013	2014	2015	אגף
0	3	5	פיקוד העורף
3288	3121	4089	מעיינות אתא
1360	1803	1521	מנכ"ל
34	34	1	תשתיות ופיתוח
13304	12739	12418	תפעול
79	75	1	תאום ובקרה
2282	1653	1525	מינהל תשתיות תכנון והנדסה
32	26	22	חינוך
182	171	165	בטחון
2024	1824	2023	אחזקה
9	3	5	מחשוב
2	5	1	כספים
93	39	36	יועץ משפטי
1	0	0	ראש העיר
22690	21496	21812	סה"כ



פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס, בשנים 2013-2015

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

