

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 8

לשנת 2016



לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור
mevaker@rosh.org.il

י"ט/איר/תשע"ז
15/05/2017

לכבוד,

מר שלום בן משה – ראש העיר

נכבדי,

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור מס' 8 לשנת 2016

אני מתכבד להגיש בזאת את הדין וחשבון מטעם הממונה על תלונות הציבור מס' 8 לשנת 2016 .
האמור כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.

בהתאם להוראות סעיף זה " ..המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:
הדין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית ."

בבונה

משה כהן
מבקר העירייה

העתקים:

חברי/חברות מועצת העיר
מר' שלמה שילה - מנכ"ל העירייה

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור הדו"ח השנתי מס' 8 לשנת 2016

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין וחשבון השנתי מס' 8 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2016 וכולל סקירת סמכויותיו של הממונה, נתונים על בירור תלונות שהתקבלו וכן סקירה כללית על פניות הציבור בעניינים שוטפים שהתקבלו במוקד פניות ברשות. הממונה רואה במכלול פניות מוקד לעניין זה כתלונה מרכזת על התנהלות מערך זה ועמידה על טיבו.

משה כהן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

מס"ד	תוכן עניינים	עמוד
1.	פניות הציבור למוקד בשנת 2016 - סקירה וסיכום.....	3
2.	נספח א'- היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2015-2016.....	15
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2016.....	16
4.	סמכויות הממונה- מקור סמכות.....	28

הממונה על תלונות הציבור**דו"ח מס' 8****הקדמה**

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י חוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 חוקק ופורסם, חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, החוק נועד במטרה לתת לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית מעניקה. למוסד זה תפקיד חשוב בהגנה על התושב מפני שרירות הרשות ו/או עובדיה בעניינים שביחסי התושב והרשות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להוות תחליף לבעלי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו. להתאים-הטבלה

משנת 2009 ועד שנת 2016 הוגשו והתבררו 85 תלונות (עפ"י הגדרת תלונה בחוק), הבירור כלל בין השאר בחינת מול הגורמים המתאימים, שקלול ועריכת דוחות סיכום והודעות לפונים. במכלול זה נמצא כי כ-70% מכלל התלונות שהתבררו נמצאו כתלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית.

מה כולל הדו"ח הנוכחי

- א. סקירה כללית וסטטיסטית בגין פניות הציבור למוקד העירוני לשנים 2015-2016 כולל נתונים סטטיסטים ובפילוח אגפי הרשות לפי סוג הפניה בגין כל הפניות שהתקבלו במוקד בשנים הנ"ל. (להלן פניות הציבור)
- ב. ממצאי בירור תלונות שהתקבלו עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור העונות לתנאי החוק.

פרק - מוקד פניות הציבור

לטובת התושבים עומד "מוקד לפניות הציבור" המאויש 24 שעות ביממה, כאשר בכל משמרת נמצאות שתי מוקדניות הקולטות את הפניות ומנתבות אותן לאגפים ו/ או המחלקות השונות. בשעות הפעילות הרגילות נוכחת עובדת ותיקה שעבדה בעבר כמוקדנית שנים רבות וכיום המשמשת מזה כ-חמש שנים כמנהלת המוקד (בכפופות לאגף הביטחון), כפופים לה 8-10 מוקדנים. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות עפ"י העניין והמחלקות פועלות לטיפול ומתן מענה לפניות השונות.

מערכת מוקד פניות הציבור- מנוהלת באמצעות תוכנה מיוחדת לכך בשם "CRM שיא", התוכנה "יושבת" בענן פרטי של חברת CRM שיא ולא מצריכה תחזוקת שרתים או משאבים מהעירייה. התוכנה גמישה מאוד לעבודה מול ממשקים שונים כגון: Call Center, מערכות SMS, חיבורים למצלמות, DVR, GIS וכד', מערכת סקרים מובנית, ממשק חיצוני לתושב לטובת הקלדת פניות דרך אתר האינטרנט הרשותי, מערכת דוחות מפותחת למעקב אחרי פניות פילוח סטטיסטי של פניות ועוד.

מרכזייה חכמה - בתחילת 2015 הוכנסה למוקד " מרכזייה חכמה" בעלות כ-80,000 ₪. מדובר במרכזיה של חברת NEC, אך מה שיותר מעניין זה לא המרכזייה אלא מערכת call center מערכת call center התומכת עד 20 כניסות IVR. מאפשרת הפקת דוחות ביצוע בחתכים שונים בזמן אמת על היקף השיחות, זמני המתנה ודוחות בקרה על ביצועי המוקדנים למנהל.

בפרק הזמן מאז הופעלה המערכת, טרם הפנימו ברשות את הלקחים וניתוח היתרונות הגלומים בתוצרי המערכת.

המערכת. בשנה הראשונה (2015) להפעלת המערכת נרשמו כ-65,000 שיחות, ובשנת 2016 נרשמו 74,443 היינו גידול של כ- 14% להלן:

מקור	התקבלו	נענו	ננטשו	משך שיחה	זמן המתנה
נייח	28241	25000	3241	01:40	00:24
נייד	46126	42129	3997	01:42	00:25
אחר	16	14	2	02:45	00:13
בינלאומי	60	57	3	01:29	00:21
סה"כ	74,443	67,200	7,243	01:41	00:20
שיעור		90%	10%		

במרבית הפניות מתקבלות טלפונית, נראה כי עפ"י הנתונים הנ"ל מכל שתי שיחות טלפוניות בממוצע מתהווה פנייה שנרשמת במוקד, המשמעות מכך כי בחלק של הפניות הינן במישור האינפורמטיבי שהמוקדנים משיבים עפ"י המידע שלרשותם. שיעור השיחות שננטשו ראוי לבחינה לעניין רמת השירות.

המרכזייה החכמה מאפשרת למנהל לקבל נתונים על כמויות השיחות בהתפלגות של : זמני שיחות, היקף ניתוק שיחות, ממוצע זמן שיחה ועוד. נתונים אלה עשויים לשמש את המנהל מבחינת רמת השרות כפי שבא לידי ביטוי בפרמטר- בזמן תגובה, או לחלופין זמן המתנה.

כמו"כ, המערכת מאפשרת בחינת עומסים וניתוח פעילויות לרבות זמני הפסקות וזמני פעילות של כל מוקדן בפני עצמו. נתונים אלה יכולים לסייע למנהל הן מבחינה תפקוד המוקדן המסוים והן בהשוואה לכלל המוקדנים.

להלן התפלגות השיחות על פני היממה משנת 2016.

ממוצע זמן שיחה	ממוצע זמן המתנה	שיעור	כמות שיחות נכנסות	משעה עד
01:44	00:23	50%	37,334	08:00-13:00
01:41	00:22	39%	29,233	13:00- 21:00
0.06	0.01	11%	7,876	21:00- 08:00
			74,443	סה"כ

מנתונים אלה עולה, כי עיקר עומס הפניות (50%) מתקבלות בשעות הבוקר ועד שעה 13:00 בהמשך משעה 13:00 ועד שעה 21:00 כמות השיחות מהווה כ- 39%. לעומת זאת בשעות הלילה החל משעה 21:00 עד למחרת בבוקר שיעור הפניות כ- 11% בלבד. מטבע הדברים עומס כמות הפניות משפיע בהכרח על ממוצע זמן המתנה של הפונים. עם זאת ראוי לציין, שבשל שיעור המתנה יחסית ארוך כ- 10% מהפניות ננטשות ע"י הפונים.

איוש המוקד 24 שעות ביממה

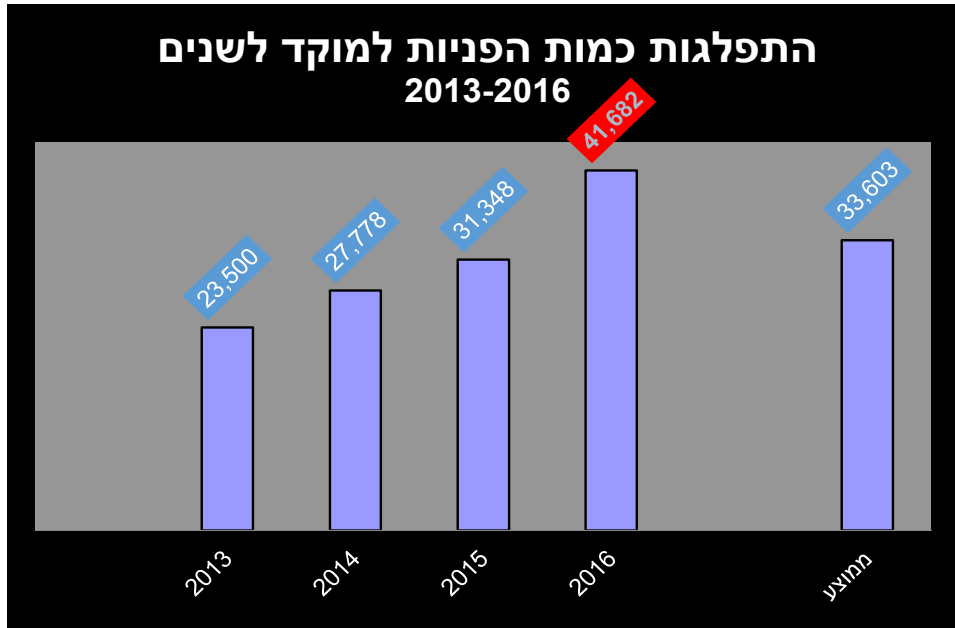
המוקד מאויש ע"י עובדת ותיקה ומשמשת כמנהלת המוקד, כפופים לה מוקדנים שמרביתם הם עובדי קבלן חב' האבטחה ברשות, עובדים אלה בדרך כלל סטודנטים עובדים במשמרות, כך שבמשך היום המוקד מאויש באופן רציף ע"י שני מוקדנים כאשר בין לבין קיימת תחלופה רבה של עובדים ובשעות הלילה המוקד מאויש ע"י מוקדן אחד.

כחלק מתפיסת הרשות את השירות, הוחל באיוש מוקדנים במעמד עובדי עירייה משום היתרונות הגלומים בעובד שמחויב לתפקידו לעומת תחלופת עובדים. לפני כשנה הרשות החלה במגמה זו והמירה 3 עובדי הקבלן לעובדי רשות מן המניין כמו כן מתוכנן בימים אלה לצאת למכרז לגיוס והמרה של עובד נוסף בהתאמה (ל-סה"כ 4 עובדי רשות).

לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה. היתרון בתיעוד מובנה בכך שניתן בכל עת לברר את הפניה ומצב הטיפול בה.

בין השנים 2014-2016 (שלוש שנים אחרונות)התקבלו במוקד העירוני למעלה מ- 100,000 פניות. היינו בממוצע לשנה למעלה מ- כ- 34,000 פניות, בשנת הפעילות נותרו פתוחות כ- 1,800 פניות (כ-4%) שעיקרן בנושא תפעול, תשתיות ותחזוקת חינוך (שנה קודמת כ- 1.5%).

להלן היקף הפניות ב-3 השנים האחרונות 2016–2014:



מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-10 השנים שקדמו לשנת 2014, יציב פחות או יותר ועמד על כ-21 אלף פניות בשנה (ללא מים ביוב). ואולם החל משנת 2014, ובשנת הדו"ח (2016) חלה עלייה משמעותית בכמות הפניות השנתיות המצביעה על מגמה ברורה ובשיעורים ניכרים כמפורט להלן:

שנה	כמות הפניות	גידול	שיעור הגידול
2013	24,500	נקודת מוצא	
2014	27,778	3,278	29%
2015	31,348	3,570	13%
2016	41,682	10,334	33%
סה"כ	17,182		

שיעור העלייה בכמות הפניות השנתיות משנת 2013 כמעט הכפילה עצמה כ-70% (גידול כולל של כ-17,000 פניות. כ-3,000 בשנת 2014, כ-3,600 פניות בשנת 2015 ובשנת הדוח (2016) עלייה של למעלה מ-10,000 פניות). (הנתונים כוללים פניות לתאגיד המים בנושא מים וביוב כ-3,500 פניות בממוצע בשנה). בשנת הדוח התקבלו כ-42,000 פניות (גידול של כ-33% ביחס לשנה קודמת, מרבית הפניות בשיעור כ-45% מופנות מטבע הדברים לנושאים שבטיפול ואחריות אגף שפ"ע).

גידול של כ-33% נטו בכמות הפניות בשנת 2016

סך הפניות למוקד בשנת 2016 כולל מים וביוב עמד על סך 41,682 פניות (שנה קודמת 34,465 פניות מתוכן סך כ-3,600 פניות עניינן בנושאי מים וביוב המנותבות ישירות לטיפול תאגיד המים (שנה קודמת כ-3,000) מבחינה זו הרשות מהווה תחנת ממסר וכשירות לתושב להעברת פניותיהם בנושאי מים וביוב לתאגיד.

להלן התפלגות סעיפים בהם חל גידול (או קיטון) בשנת הדוח בהשוואה לשנה קודמת :

המחלקה	2016	2015	דלתא	הערות
	מס פניות	מס פניות	גידול	
גנים ונוף	5,739	3,624	2,115	ביטוי חריף במיוחד השנה
נקיונות	8,206	7,014	1,192	נושא מהותי בפני עצמו
רשות החניות	1,962	861	1,101	עקב איחוד הפיקוח
שיטור עירוני	2,737	2,056	681	ירידה של 63% ביחס ל 2015
תשתיות	1,565	1,056	509	
מיחשוב מוסח	962	454	508	בדומה לשנה קודמת
מים	2,075	1,691	384	
מינהלת בניה חדשה	427	75	352	
פיקוח	2,237	2,020	217	
תחבורה ציבורית	294	89	205	
תחזוקת חינוך	2,364	2,165	199	
תפעול	262	83	179	
מיחזור	473	331	142	
ביוב	1,549	1,426	123	
מערכות מיגון וטמס	116		116	
שונות ואחרות	3,007	2,276	731	
סה"כ ברוטו	33,975	25,221	8,754	
סעיפים שקטנו				
ביטחון	394	845	-451	
הדברות	1,170	1,417	-247	
תחזוקת מזגנים	848	1,063	-215	
חשמל	2,966	3,168	-202	
תחבורה	82	167	-85	
איכות הסביבה	327	410	-83	
שרות וטרינרי	1,473	1,552	-79	
שונות ואחרות	447	622	-175	
	7,707	9,244	-1,537	

מנתונים הנ"ל ניתן לראות כי הגידול ברוטו בכמות הפניות מסתכם בסך 8,754 פניות ומנגד קיטון בסעיפים מסוימים בסך 1,537 פניות - **כלומר גידול נטו של 7,217 פניות (כ-33%)**. אחד ההסברים שניתן ברשות בזמנו בגין נתוני שנת 2014 לעניין זה היה, כ לראורה הגידול בכמות הפניות נובע : *מרמת המודעות בציבור, היינו פתוח יותר להעביר פניות לרשות*. אפשר והערכה זו נכונה בשוליים אבל לא נכון להתלות בה וזאת לנוכח המגמה הברורה והעקבית בגידול המהותי בכמות הפניות בשנה אשר כאמור כמעט וכפילה את עצמה במשך שלוש השנים האחרונות.

להלן סעיפים נבחרים שבהם חל גידול ביחס לשנת 2013 (נקודת מוצא):

דלתא	שנת 2016	שנת 2013	
גידול	מס' פניות	מס' פניות	מחלקה
3,081	8,206	5125	נקיונות
2,579	5,739	3160	גנים ונוף
1,303	2,237	934	פיקוח
1,391	1,962	571	רשות החניות
2,737	2,737	0	שיטור עירוני
962	962	0	מיחשוב מוסח
12,053			סה"כ

מן הנתונים הנ"ל עולה כי עיקר העלייה בכמות הפניות בולטת במיוחד בנושא ניקיונות ואשפה וגנים ונוף (להלן חזות העיר). סעיפי ניקיונות וגנים ונוף מאז ומתמיד צועדים בראש משום היקף הפניות בגינם ההולך וגדל בהתמדה מידי שנה. באשר לסעיף השיטור העירוני הנתון מבטא נושא חדש יחסית אשר בשנת הדוח קיימת ירידה בו (ראה טבלה קודמת) .



לקראת פינוי אשפה- מראה שכוח בחלק מרחובות העיר

לסיכום

על הרשות לראות בנתונים אלה תמרור אזהרה , דבר המחייב ניתוח מעמיק והסיבות האובייקטיביות לגידול בפניות, לצד ובהתאמה לנקיטת אמצעים לשיפור השירות – שכן המגמה כאמור מהווה תמרור אזהרה חריף.

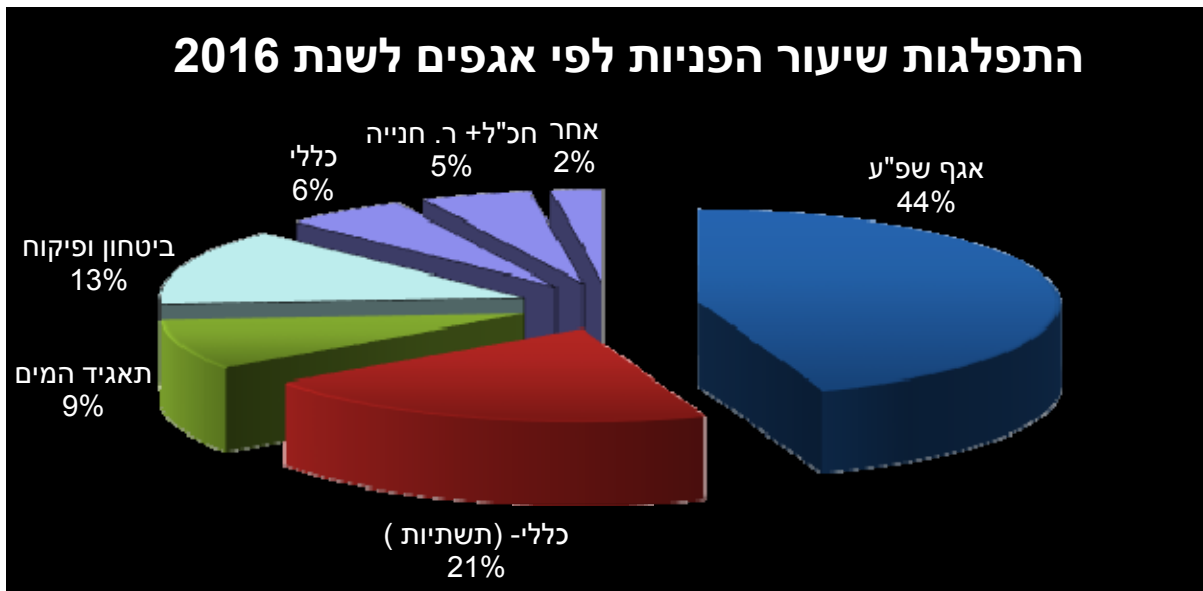
השיטור העירוני - גידול בכמות הפניות ביחס לשנה מקבילה בכ-33%

להלן התפלגות סוג הפניות כפי שרשמו בשנת 2016

2015	2016	נושא הפנייה	שיעור
700	963	שיטור עירוני - פיקוח	35%
525	836	שיטור עירוני - רשות החניות	31%
406	665	הקמת רעש-שיטור	24%
424	276	שיטור עירוני - ביטחון	10%
2,055	2,740	סה"כ	100%

הגידול בפניות בנושא השיטור העירוני נובע מכך, כי בשנת 2015 גוף זה הספיק להתמסד ולפעול באופן מלא ושנת 2016 הינה השנה השנייה. ראוי לבחון ולנתח את הגורמים לכמות פניות והגידול המשמעותי בשנת הדו"ח, וזאת על רקע העובדה שמדובר בגוף חדש יחסית ואולי משום כך (הפועל בשנתו השנייה).

להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2016 .



פירוט סוגי הפניות וכמותן- ראה נספח א'

מעיון בנתוני פניות הציבור למוקד בשנים הנ"ל עולה ככלל, כי מרבית הפניות מתייחסות לנושאים השונים שבתחום אגף שפ"ע, משנת 2015 היקף הפניות לאגף שפ"ע מהווים רק 45% (במקום כ-71%) שכן חלק מהפעילות הועבר למח תשתיות (בכפיפות אגף הכללי). להמחשת האמור ראה נספח א' להלן המפרט את סוג הפניות בסדר יורד ואת כמות הפניות שנתרו פתוחות בהתאמה במתכונת דו שנתית.

הערה :

- בחלק מסעיפי הפניות באגף שפ"ע, סווגו וקובצו מחדש עם הכנסת תוכנת מוקד החדשה :
- סעיף ניקיונות כולל : אשפה ביתית, פגרים, גזם, גרוטאות וניקיון רחובות
- סעיף גנים ונוף כולל : השקיה, עצים, צמחיה, שטחים ציבוריים וגינון מוסדות חינוך.

מחלקת תשתיות

בשנת 2015-הוקמה במסגרת האגף הכללי מח' תשתיות ולצורך זה גויס עובד לנושא. מחלקה זו מופקדת על נושאי תשתיות שהיו ממילא באחריות אגפים אחרים, ומשום כך אגף שפ"ע כמשל- הצטמק לשיעור של כ-45% מכלל הפניות ואגף החינוך אינו מופיע בהתפלגות הפניות.

כמות הפניות בטיפול המחלקה (החדשה) שהיו באגפים אחרים עד שנת 2014.

מקור	פניות	שיעור
שפע	4,250	55%
חינוך	2,935	38%
כללי	604	8%
סה"כ	7,789	100%

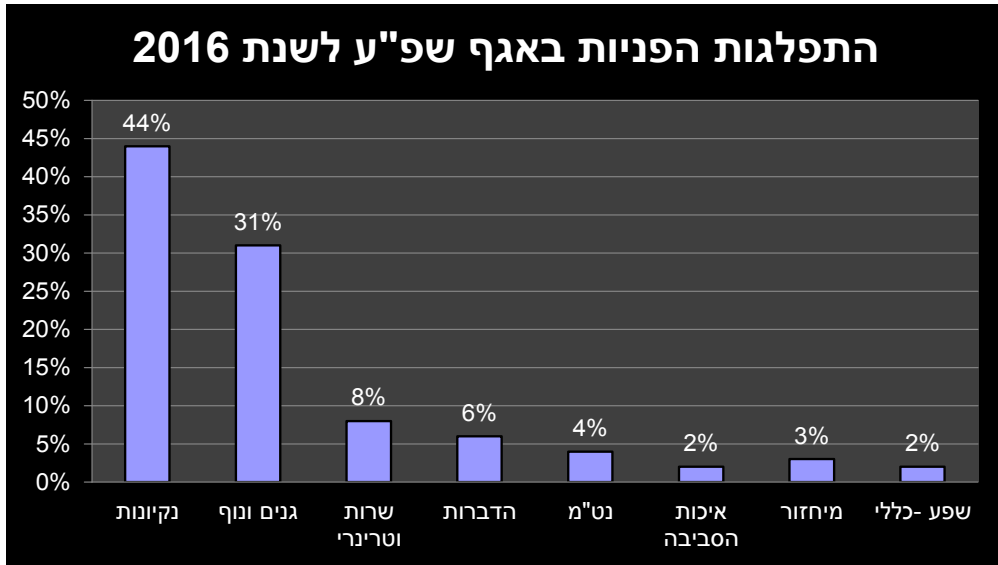
מנתוני הטבלה הנ"ל- רואים כי הקמת המחלקה הייתה כרוכה בהעברת אחריות טיפול מאגפים שונים, בהיקף של כ- 7,800 פניות, שמרביתם מאגף שפ"ע וחינוך.

להלן פירוט כמות הפניות לפי הנושאים שהיו בטיפול אגפים אחרים עד שנת 2014.

שנת 2014		שנת 2015		טופל בעבר באגף
טופלו	כמות פניות	טופלו	כמות פניות	נושא הטיפול
522	523	769	771	מזגנים- במוסדות חינוך
1929	1995	2135	2164	תחזוקת מוסדות חינוך
155	164	351	356	אחזקת מבנים-עירייה
184	184	245	248	חשמל מוסדות עירייה וציבור
52	53	202	202	מזגנים-מבני ציבור
162	198	245	267	תשתיות-כבישים
253	464	414	520	תשתיות-מדרכות
133	198	182	211	תשתיות-ניקוזים
1523	1538	1875	1900	חשמל-מאור רחובות
		245	248	חשמל-מוסדות
719	728	895	902	חשמל-מוסדות חינוך
5,632	6,045	7,558	7,789	סה"כ
93%		97%		

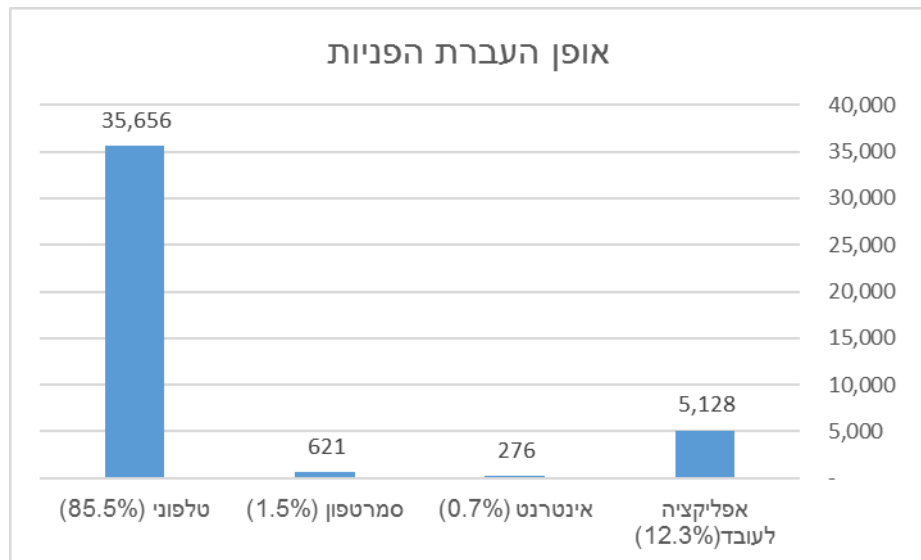
מזגנים

בשנת הדוח הוגשו למוקד כ-850 פניות בנושא מזגנים (שנה קודמת כ-1,000 פניות), מרבית מהפניות מוגדרות כתקלות, עיקר הפניות מקורן ממוסדות חינוך (861) ומקצת הפניות בגין מבנה ציבור. **היקפים כאלה בשנה, מצביעים לכאורה על העדר בקרה תקופתית יזומה- נושא הראוי לבחינה מערכתית כנובע מהנתונים הנ"ל.**



כמות הפניות בנושאים הקשורים **לאגף שפ"ע בשנת 2015** סה"כ כ- 15,400 המהווים כ- 45% מכלל הפניות (שנה קודמת כ- 23,000 כ-67%), הירידה לכאורה נובעת מהעתקת חלק מפעילויות שבאחריות האגף למחלקת תשתיות שהוקמה בשנה זו). בתוך מח' הפיקוח ומח' הביטחון שנכללו באגף זה הועברו בשנת 2014 מאגף שפ"ע ואוחדו במסגרת הקמת אגף ביטחון ברשות ומהווים כיום כ-14% מכלל הפניות.

האמצעים להעברת הפניות לרשות 2015



מרבית הפניות (מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים) בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים. אמצעי העברת הפניות בעיקרון דרך הטלפון כ-86% ורק כ- 0.7% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט (שנה קודמת 0.8%). מנגד ראוי לציין את העלייה בשימוש בטלפון החכם באמצעות האפליקציה העירונית בשיעור של למעלה מ-12% (שנה קודמת רק - כ- 0.35%).

ניתוח פניות בנושא החשמל - (תלת שנתי)**תאורת רחוב - היקפים ורמת הטיפול**

היקף תקלות החשמל לרבות תאורת רחובות ב-5 השנים האחרונות מראה את הנתונים כלהלן:

נושא	2016	2015	2014	2013
רמזורים - חשמל	128	94	64	58
תאורת רחוב - חשמל	1,826	1,901	1,538	1,569
מוסדות העירייה - חשמל	196	248	184	162
חשמל-חינוך	807	902	728	698
אחרות	8	23	27	14
סה"כ פניות	2,965	3,168	2,541	2,501

מנתוני הטבלה עולה, כי מרכיב הקריאות בנושא תאורת רחוב מהווה את עיקר הפניות בכל שנה ושנה בממוצע כ- 1,700 פניות בשנה.

כמות הפניות השנתית בנושא חשמל כ-3,000 פניות שעיקרן בגין תאורת רחוב כמפורט לעיל.
בשנה קודמת הייתה עלייה ניכרת בסעיף זה בשיעור של כ-25% ביחס לשנה קודמת, נתוני השנה רק במקצת נמוכים מהשנה המקבילה. בהעדר זמני תקן, השירות עלול להיות ארוך וללא בקרה (כפי שאכן שקיים במקרים רבים). כמו וכן העדר יכולת בתכנון כוח אדם או מיקור חוץ בהתאמה להיקף זה של פניות. נושא תאורת רחוב ראוי לתשומת לב מיוחדת בדרך של קביעת זמני תקן וגזירת משמעויות לאמצעים בהתאם, במצב הנוכחי רמת השירות טעונה שיפור ממשי.

רמת השירות נמדדת כמובן בזמן הטיפול מיום הקריאה ועד סגירת הפנייה (לאחר טיפול) ובהיעדר תקני זמן לטיפול (להלן "אמנת שירות") נראה, כי היעד לסגירת הפניה מהווה מטרה בפני עצמה מבלי לתת את הדעת לזמני הטיפול – טיב השירות. תופעה זו נמשכת שנים רבות ומשום כך רמת השירות בנושא תאורת רחוב בנסיבות אלה ברמה נמוכה ביחס לערים אחרות.

בעבר נמסר לביקורת, על הכוונה להפעלת קבלן זכיון חיצוני לנושא. כוונה זו גובשה לראשונה רק בחודש ספטמבר 2016. בשנה זו זכה במסגרת הליך מכרז מס' 11/2016 הקבלן יסמין את סרסור. בהסכם ההתקשרות הוגדרו לקבלן שני תחומי פעילות: האחד טיפול בקריאות בגין תאורת רחוב בתיאום עם מחלקת האחזקה והתחום השני עוסק בהזמנת עבודות תחזוקה שונות בנושא חשמל כגון: התקנת עמודים וכ'.

עיון בנתוני פניות מוקד מתחילת פעילותו של הקבלן מיום 1.10.16 ועד סוף השנה מעלה את הנתונים כלהלן: כמות הקריאות שנרשמו ממועד זה (בנוסף לקיימות) מסתכם בסך 558 קריאות שעניינם תאורת רחוב לא דולקת, פנסיים מקולקלים וכ'י. מנהל מחלקת האחזקה מסר לביקורת, כי כל הפניות הנ"ל הועברו לטיפול הקבלן ונכון לסוף השנה כדבריו הכל טופל עד תום.

ניתוח הנתונים

בניגוד לנאמר ע"י מנהל המחלקה נמצא, כי 41 פניות גלשו מעבר לשנת 2016 והסתיימו לאחר כ-28 יום בממוצע מיום הפניה (סטית תקן בין 9 ל-86 יום). בדוח הביצוע שהציג מנהל המחלקה, נתוני הביצוע דורגו בשתי קטגוריות לוחות זמנים : עד 12 יום ומעל 12 יום. הצגה במתכונת זו יוצרת מצג שווא לכאורה באשר לכמות הימים עד גמר הטיפול הנחזה להראות מעל 12 יום כנתון שאינו מושך תשומת לב נראה, כי הקטגוריה מעל 12 יום תמיד נכונה גם כאשר הטיפול ארך מעל 90 יום. 81 ניתוח הנתונים באופן פרטני מעלה כי זמן הטיפול בהם ארך כ-28 יום במקרה הטוב ועד 86 יום.

להלן התפלגות הטיפול מאז כניסתו של קבלן הביצוע בתחילת הרבעון הרביעי בשנת 2016 בהשוואה לרבעון מקביל שנה קודמת :

הטיפול בפניות (סגירה) בנושא תאורת רחוב בהשוואה לרבעון מס 4 (2015-2016)							
תקופת המדידה	עד 5	עד 10	עד 20	עד 30	עד 50	מעל 50	סה"כ פניות
רבעון 4-2016	162	134	108	82	52	14	552
שיעור	29%	24%	20%	15%	9%	3%	100%
רבעון 4-2015	92	114	166	79	77	98	626
שיעור	15%	18%	27%	13%	12%	16%	100%
דלתא	15%	6%	-7%	2%	-3%	-13%	

• הנתונים בימים

מנתוני הביצוע כמפורט בטבלה הנ"ל עולה, כי הכנסתו של קבלן הביצוע לטיפול בקריאות בגין תאורת רחוב, תרמה להעלאת טיב הטיפול מבחינת שיפור בזמני הטיפול, אם כי הדרך ארוכה עד להשגת אמנת שירות ריאלית יותר.

פעילותו של קבלן הביצוע כאמור החלה בתחילת הרבעון הרביעי של שנת 2016 ומניתוח נתוני הביצוע של רבעון זה בהשוואה לרבעון מקביל לשנת 2015 מעלה כי היקף הפניות שנסגרו בטווח טיפול של 5 עד 10 ימים עלה בכ- 15% ו- 6% בהתאמה. הדבר בא על חשבון קיטון או צמצום כמות הפניות שהטיפול בהם ארך יותר כמפורט בקטגוריות הגבוהות.

לסיכום

הביקורת רואה בחומרה רבה את היעדר זמני תקן, דבר החוזר על עצמו במשך שנים חרף הערות הביקורת בדוחות הממונה על תלונות הציבור (פרק מוקד פניות).

אופן סגירת הפניות באגפים ובמחלקות

במקצת הפניות מופיע לצד הפניה הסיבה לסגירתה אולם, במרבית הפניות לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופל". כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפנית לאחר גמר טיפול, אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי", "לא ניתן לביצוע" וכו'. בהעדר שפה משותפת אפשר ופניות שנסגרו וחזרו כפניות חדשות וגם זאת חשוב לדעת.

בשנים קודמות הוער על כך, אולם טרם נעשה מספיק בנושא. עיון בסטטוס הטיפול בפניות השנה מעלה כי 90% מכלל הפניות (כ-30,000) נסגרו תחת הכותרת "טופל" מבלי לתת הסבר לסיבת הסגירה ורק במקצת הפניות ניתן הסבר לסגירה.

יש טעם להרחיב את הנושא במערכת לצורכי ניתוח וניהול (ההערה חוזרת שנה שישית) מאידך באשר לפניות הפתוחות (שהטיפול בהן טרם הסתיים) ניתן הסבר מניח את הדעת על סטטוס מצב פניות אלה כמפורט בטבלה שלהלן.

להלן טבלת סטטוס הטיפול בפניות (סגורות) לשנת 2015\2016

סטטוס	סוג הטיפול	2016	2015
		כמות	כמות
		שיעור	שיעור
סגורה	טופלה (*)	36,287	30,324
		87%	88%
סגורה	טופל-בוצעה הדברה	983	1,049
סגורה	לא נמצאה בעיה במקום	884	1,021
סגורה	בעיה פרטית	536	484
סגורה	טיפול גורם חיצוני	360	229
סגורה	משוב לתושב-פניה סגורה	340	
סגורה	פניה כפולה	312	214
סגורה	סגירת פנה לא רלוונטית	26	
סגורה	פניה חוזרת-מהפונה	204	87
סגורה	טופל ע"י הפונה	129	38
סגורה	אין הדברה לנושא	40	146
סגורה	טופל ע"י הבעלים	39	140
סגורה	שונות ואחרות	29	4
	סה"כ סגורות	40,169	33,736
		96%	96%
	סה"כ פתוחות	1,513	729
		4%	2.1%
	סה"כ כללי	41,682	34,465
		100%	100%

(*) הערה: כולל כ-3600 פניות שעניינן מים וביוב המועברות לתאגיד המים (שנה קודמת כ-3,000).

ניגוד עניינים מובנה בסגירת הפניות

פניות הציבור המועברות דרך מוקד פניות, מטופלות ישירות ע"י הגורמים האחראי לנושא באגפים ובמחלקות השונות. בהמשך אותו גורם גם סוגר את הפנייה עפ"י שיקול דעתו, ובכך בעצם יש לכאורה משום ניגוד עניינים של הגורם המטפל מצד אחד והגורם שסוגר את הפנייה- למעשה זה קובע בלי כוונת מכוון את שיעור הטיפול כפי שמתבטא בסטטיסטיקות באחוזים גבוהים שניתן להתהדר בהם. עם זאת שיעור הטיפול הגבוה במתכונת זו, אינו בהכרח ערובה לטיב השירות לרבות זמן הטיפול.

סוגיה זו ניתן לפתור באמצעות גורם על בלתי תלוי כגון מנכ"ל או מי מטעמו, שיבחן מעת לעת את מהות הטיפול ואיכותו- בהקשר של סגירת הפניות.

אי שימוש בנתונים המפולחים

לא נהוג לעשות שימוש בנתונים המפולחים - הכמותיים כגון אשפה, חשמל, תשתיות וכו'.. כמו כן לא נהוג עדיין לקיים ישיבות סיכום תקופתיות לצד ניהול סיכומי דיון בהתאמה ליישום לקחים ושיפורים במתן השירות והשליטה והבקרה. - (גם השנה מנהלת המוקד מסרה שלא מתקיימות ישיבות כאמור ובאם התקיימו היא לא זומנה). כמו כן טרם התגבשו נהלי תפעול המוקד כללי, אגפי וכו'.

תוכנת מוקד (ניהול פניות)

בחלוף כ-חמש שנים מאז הופעלה תוכנת מוקד החדשה, ניתן לציין כי למרות היתרונות ואפשרויות נוספות הגלומות בה שלא היו בעבר, לא מופעלים עדיין זמני תקן ומודול סקרים המובנים בתוכנה. אלה יכולים לשמש ככלי עזר חשוב לרשות באשר לטיב השירותים שהרשות מספקת ובשאלות אחרות.

מרכזייה חכמה - מומלץ לממש את הפוטנציאל הגלום במערכת ככלי עזר לצורך הפקת לקחים בזמן אמת ולבקורות ביצוע בהתאמה (לשם כך נרכשה המערכת יש להניח). בשנת הדו"ח לא נעשה יישום מעשי ויש בכך משום החמצה.

סיכום והמלצות

גידול מדאיג בכמות הפניות

לנוכח המגמה הברורה והעקבית בגידול המהותי בכמות הפניות אשר כאמור הכפילה את עצמה במשך שלוש השנים האחרונות לכדי כ- 41,000 פניות (לעומת כ-23,500 פניות עד שנת 2013. על הרשות לראות בנתונים אלה תמרור אזהרה בדבר רמת השירותים המסופקים, דבר המחייב ניתוח מעמיק לסיבות האובייקטיביות לגידול בפניות, לצד ובהתאמה ונקיטה באמצעים לשיפור השירות.

אין עדיין ברשות אמנת שירות לתושב :

אין עדיין אמנת שירות המגדירה לכל סוג פנייה עפ"י מהותה מהו הזמן המוקצה (כתקן) לסיום הטיפול בה. ומכאן שלא ניתן לבחון את יעילות הטיפול בפרמטר זמן תגובה. יודגש כי המערכת החדשה מותאמת לשימוש בזמני תקן פנימיים לצורכי בקרה ובחינת רמת השירותים בנושאים השונים. (ההערה חוזרת מס' שנים) הביקורת רואה בחומרה רבה את היעדר זמני תקן (אמנת שירות), דבר החוזר על עצמו במשך שנים חרף הערות הביקורת בדוחות הממונה על תלונות הציבור.

לא ברור מדוע הרשות אינה עושה שימוש ולו ראשוני כפיילוט לקביעת תקני זמן בסיסיים, אשר ישמשו אותה בהמשך לקביעת תקנים מחייבים שיפורסמו לציבור. התעלמות מקביעת אמנת שירות יש בה משום ביטוי לחשש מהתחייבות כלפי התושבים שלא יעמדו בה. ראוי לציין כי ראש העירייה רואה עין בעין את נושא אמנת השירות וחשיבותה והודיע בזמנו כי בכוונתו לפעול בנושא.

מומלץ בשלב ראשון לקבוע יעדים תקינים הרצויים בסופו של הליך, כאשר בשלב הביניים לקבוע תקנים אפילו מרחיבים (זמנים) ועדכונים בהמשך עד ליעד הרצוי שיקבע במקור.

אי עשיית שימוש בנתונים המפולחים

התוכנה מאפשרת למשתמש פילוחים רבים היכולים לסייע בניהול השוטף ובניתוח הנתונים באופן שניתן להסיק מסקנות ניהוליות. נראה שתחום זה אינו מיושם דיו ברמת המאקרו על מנת לעמוד על מגמות סוג הפניות ופרקים לפי אזורים ועוד וזאת לצורך הפקת לקחים לצמצום הפניות, שכן בהיקף האמור שכ- 22 אלף פניות בשנה ספק אם נלמדים לקחים ניהוליים לצמצום הפניות. כך למשל נושא פינוי אשפה מופיע בתדירות גבוהה כל שנה, נושא זה ראוי שיבחן כמו נושאים אחרים, על מנת לאתר את מקור התופעה מעבר לפניות חריגות.

בסיכומו של דבר, לא קיימת עדיין יוזמה לניהול וניתוח נתונים זמינים מצד האגפים השונים וממילא לא ברמת מנכ"ל הרשות. העברת מוקד 106 לכפיפות אגף הביטחון לעניין זה לפחות, לא הועיל כלל וכלל.

מומלץ להנהיג דוחות רבעוניים לאגפים השונים וקביעת דיונים לממצאי הדוחות והפקת הלקחים בעיקר בנושאים החוזרים על עצמם. הרשות הביעה בשנה קודמת תקווה לשיפור בתחום זה עם המעבר לתוכנה החדשה. במבחן המעשה, הגם שהתוכנה קיימת מעל שנתיים אין שיפור בנושא.

העדר נהלי תפעול- במחלקת מוקד

ממצאי הבדיקה מעלים כי אין עדין נהלי תפעול לפעילות מחלקת מוקד ובכלל זה הגדרת יחסי גומלין עם המחלקות והאגפים בתפעול השוטף ובמכלול הנושאים המחייבים תיאום.

מומלץ להגדיר בנהלים את המונחים המשמשים את כלל הגורמים בטיפול בפניות לעניין ככלל (סגורה, פתוחה, טופל בטיפול. וכו'). וזאת על מנת שיהיה מכנה משותף לכלל המשתמשים באופן שיהיה ניתן גם להשתמש בנתונים לצורכי השוואה לצד טיפול נאות יותר. הערה חוזרת מידי שנה ללא מענה מעשה מצד הרשות.

נספח א'-

פירוט פניות הציבור לשנים 2015-2016 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פעילות

דלתא	שנת 2015		שנת 2016		מחלקה
	פעילות	מס' פניות	פעילות	מס' פניות	
1,192	9	7014	5	8,206	נקיונות
2,115	115	3624	68	5,739	גנים ונוף
-202	28	3168	20	2,966	חשמל
199	26	2165	81	2,364	תחזוקת חינוך
681	0	2056	-	2,737	שיטור עירוני
217	0	2020	3	2,237	פיקוח
384	1	1691	3	2,075	מים
123	2	1426	-	1,549	ביוב
-79	2	1552	-	1,473	שרות וטרינרי
-451	32	845	13	394	ביטחון
-247	0	1417	-	1,170	הדברות
509	133	1056	466	1,565	תשתיות
-83	5	410	6	327	איכות הסביבה
54	17	744	37	798	נטמ
1,101	59	861	13	1,962	רשות החניות
33	15	174	52	207	תכנון והנדסה
142	8	331	14	473	מיחזור
-215	2	1063	1	848	תחזוקת מזגנים
205	6	89	5	294	תחבורה ציבורית
-85	9	167	4	82	תחבורה
42	112	155	184	197	חינוך
2	9	212	39	214	ועדת בניה
61	4	392	6	453	אחזקת מבנים
99	0	115	-	214	תביעות נזיקין
31	4	73	11	104	חברה כלכלית
-3	8	98	-	95	ספורט
-4	2	35	1	31	מנכל
35	0	72	10	107	תברואה
42	4	64	7	106	שילוט
23	2	75	-	98	תקשורת
-27	12	76	18	49	מיחשוב
-23	0	41	1	18	רווחה
-	1	36	11	36	רישוי עסקים
508		454	-	962	מיחשוב מוסח
-14	0	65	16	51	לשכת ראש העיר
23	18	21	25	44	גני ילדים
9	2	29	38	38	לשכת דובר
35	1	10	33	45	מתנס-מקום בלב
-30	0	164	2	134	תחזוקת חינוך - תור
23	22	140	-	163	שפע-כללי
-5	0	29	-	24	גביה
179	38	83	260	262	תפעול
-1	2	10	1	9	חינוך תורני
352	3	75	8	427	מינהלת בניה חדשה
116			5	116	מערכות מיגון וטמס
151	16	68	46	219	שונות ואחרות
7,217	729	34,465	1,513	41,682	
	2.1%		3.6%		

תיאור הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2016

פרק - תלונות הציבור – רקע כללי

חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 וצבר וותק של כ-8 שנים ואכן הופנם דבר קיומו בציבור הציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטפלו עפ"י חוק לבין פניות שעניינן שגרתיות הנוגעות לפעילות השוטפת של אגפי העירייה הממונה עסק בעיקר בתלונות עפ"י הגדרה ועם זאת נתנה גם התייחסות לפניות שונות שהגיעו לשלחן הממונה.

משום כך, כמות התלונות שהתקבלו העולות בקנה אחד עם הגדרת תלונות עפ"י החוק מעטה יחסית. מאידך, בשל העדר הבחנה כאמור, התקבלו גם השנה עשרות פניות בעניינים שוטפים בעיקר באמצעות מיילים, אשר מלכתחילה לכאורה מיועדות בעניינים שוטפים שבטיפול אגפי העירייה כגון: נושא גזם, פינוי אשפה, פינוי פגרים ועוד. בנסיבות אלה כל התלונות שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים), הועברו לאגפים השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה.

תלונות אלה בשל מעמדן כפניות שוטפות, לא נכללים בדו"ח זה ולכל היותר יכללו במסגרת פניות הציבור בעניינים שוטפים המגיעים לרשות באמצעות המוקד העירוני.

תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

במהלך התקופה התקבלו למעלה מ-50 פניות ורק 10 מתוכן הינן במעמד תלונות בנושאים שלהלן:

מס"ד	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	הולמס פלייס- העדר רישיון עסק	מוצדקת בעיקרה	תלונה מס' 1
2	העדר משוב מצד גורמי הרווחה	מוצדקת	תלונה מס' 2
3	חדירה לרשות הפרט- פינוי גזם	מוצדקת	תלונה מס' 3
4	מכרז מוקדנים 106	מוצדקת	תלונה מס' 4
5	הליך הצעות מחיר תווי רכישה	אינה מוצדקת	תלונה מס' 5
6	אי קבלת הודעות חיוב	אינה מוצדקת	תלונה מס' 6
7	התעלמות הרווחה מבקשת עזרה	מוצדקת	תלונה מס' 7
8	ענייני משמורת ילדים- רווחה	אינה מוצדקת	תלונה מס' 8
9	אגרת שמירה בגין נכס ריק	אינה מוצדקת	תלונה מס' 9
10	הזכות לקבלת משוב	מוצדקת	תלונה מס' 10

כ- 60% מהתלונות נמצאו כתלונות מוצדקות (כולל אחת באופן חלקי).

להלן פירוט תוצאות הבירור לחלק התלונות הנ"ל:

תלונה מס' 1

היעדר רישיון עסק להולמס פלייס בראש העין**תלונה מטעם פעילה חברתי בעיר**

בתאריך 26.06.2016 התקבלה תלונה מפעילה חברתית לעניין היעדר רישיון עסק בהולמס פלייס הממוקם בשכונת החדשות. נטען כי עולה תמונה לפיה העסק הולמס פלייס פועל כנראה, ללא רישיון עסק עירוני. מדובר במתקן בו שתי בריכות, מועדון כושר, מזנונים, ואולמות המשמשים תושבים ממגוון גילאים. ככל הנראה, העירייה מטעמיה מאפשרים למקום לפעול, ובכך גורמים סיכון לבאי המקום. ותוהה לסיום האם שיקולים כלכליים או אחרים אינם יכולים לעמוד במקום עודף לשיקולים של בטיחות ובריאות בתושבים !?

בירור התלונה

במהלך הבדיקה ויש להניח גם ללא קשר מידי בגינה, ניכר ברשות שקיימת פעילות ענפה להסדרת נושא הרישוי במקום הן מצד גורמי הרשות (רישוי עסקים, איכ"ס, ההנדסה ועוד...) והן מצד היזם (להלן הולמס פלייס). בנסיבות אלה היה טעם לעקוב אחר הפעילות וההתפתחויות בהתהוות בטרם תועבר תשובה והתייחסות לפניה. יש לציין כי במכלול זה כלולים למעשה שלושה עסקים טעוני רישוי: (1) מכון כושר (2) בית האוכל (3) בריכת השחייה

ההיבט הנורמטיבי והחוקי

חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968 (להלן - החוק), והתקנות והצווים שהותקנו על פיו, מסדירים את נושא רישוי של עסקים. נקבעו בהם בין השאר סוגי העסקים טעוני הרישוי, סוגי רישיונות העסק, התנאים למתן רישיונות והמורשים לקביעתם, וכן הדרכים לאכיפת החוק על מי שמנהלים עסק טעון רישוי ללא רישיון או שלא על פי התנאים שנקבעו בו.

בחוק נקבע כי שר הפנים רשאי לקבוע בצווים אילו עסקים יהיו טעוני רישוי ולהגדירם, כדי להבטיח את קיום המטרות שקבע החוק. עוד נקבע שהוצאת הצווים טעונה התייעצות עם השר הנוגע בדבר על פי מטרות הרישוי: להבטחת איכות הסביבה ומניעת מפגעים ומטרדים - יש להתייעץ עם השר לאיכות הסביבה; למניעת סכנות לשלום הציבור - השר לביטחון הפנים; להבטחת בטיחותם של הנמצאים במקום - שר העבודה והרווחה, להבטחת בריאות הציבור - שר הבריאות וכו'.

בחוק נקבע כי רשות הרישוי לעסק טעון רישוי בתחום השיפוט של רשות מקומית היא ראש הרשות המקומית או מי שהוא הסמיכו לכך. על פי החוק, לא תיתן רשות רישוי רישיון לעסק טעון רישוי, אלא אם כן ניתן לכך אישור (להלן - אישור מוקדם) מאת השר או השרים שעמם יש להתייעץ בקשר לקביעתו של עסק כעסק טעון רישוי בצו הרישוי, או מאת מי שהשרים הסמיכו לכך (להלן - נותני האישורים). הבקשה לרישיון עסק תוגש לרשות הרישוי, וזו - אם לא החליטה לדחותה - תעביר אותה לנותני האישורים לקבלת אישורם המוקדם.

בירור התלונה - סיכום

1. חוק רישוי עסקים, התקנות והצווים שהותקנו על פיו מסדירים את נושא רישוי עסקים, לצורך שמירה על איכות הסביבה ומניעת מפגעים ומטרדים; מניעת סכנות לשלום הציבור, בטיחותו ובריאותו. האחריות להסדרת נושא זה מוטלת על מחלקת רישוי עסקים בעירייה.

ממצאי הבדיקה מעלים כי העירייה באמצעות מה' רישוי עסקים פעלה לפני ותוך כדי בירור התלונה באופן ענייני להבטחת קיומם של תנאי הרישוי המחייבים בטרם יונפק היתר כדיון (במהלך הבדיקה הומצאו אסמכתאות, עדכונים פרטניים ותכתובות בשלבים השונים לכל נושא ונושא).

2. לרשות אינטרס מובהק לקיומם של עסקים שיפעלו בתחומה בכפוף להוראות חוק רישוי עסקים ותקנותיו, עם זאת במסגרת הליכי הרישוי יתכנו לא אחת תחנות ביניים זמניות משום התלות בגורמים המאשרים (משרדי הממשלה), לרבות מצבים שהתשובות עמומות ולא חד משמעיות. מתפקידה של הרשות במקרה זה לשקול את מכלול השיקולים לטובת הציבור מחד ובהתחשב במבקש הרישוי (הנדרש להשקעות כספיות לעמידה בתנאי רישוי) ולקבל החלטה מתוקף סמכותה באופן שתבטיח את מטרות הרישוי.

3. סוף דבר

מועדון כושר + בית אוכל - התקבלו כל האישורים והונפק רישיון עסק כדון.

בריכת השחייה

נושא בריכת השחייה מורכב יותר מבחינת התנאים והדרישות לרישוי. בדיקת מצב הדברים בקצרה מעלה בשורה תחתונה כי - מבחינה פורמאלית אין עדיין היתר להפעלת הבריכה, עם זאת עפ"י מה שנמסר, אין מניעה בשלב זה על רקע תשובות הגורמים המאשרים להפעלת הבריכה באופן זמני עד להשלמת הדרישות המתבקשות כמפורט להלן (כפי שנמסר ממח' רישוי עסקים):

- משרד הבריאות - ניתנה הסכמה עקרונית לאישור זמני למשך חודשיים, עד להשלמת הדרישות האישור יתקבל בימים הקרובים (במעקב רישוי עסקים).
- בטיחות - נמסר מהממונה בטיחות ברשות כי הומצאו אישורים וכי עליהם להציג אישור רופא משפחה ואישור רופא עיניים ואז יינתן אישור זמני למשך 30 יום עד להשלמת הדרישות
- איכות סביבה - ניתן היתר זמני עד 1.9.2016, נדרשו להשלמת אישורים עד תחילת אוגוסט 2016 לסיכום: עם קבלת האישורים הזמניים יונפק היתר זמני בהתאם.

4. השאלה המתבקשת בנסיבות אלה, מה אמור הציבור להבין מכך (או שיש היתר או שאין) מצב הביניים עמום. בתשובה לתמיהה זו נמסר ממח' רישוי עסקים, כי לכאורה עפ"י המידע שהתקבל מהגורמים המקצועיים, אין סכנה ממשית מיידית בהפעלת הבריכה שאם לא כן הרשות הייתה מוציאה צו סגירה כמתחייב, כמו כן אין מעשיות בשלב הנוכחי בהגשת כתב אישום הגם שנעשו הכנות לכך, שכן עד שזה יבשיל לכדי תביעה ממשית מן הסתם יושלמו הדרישות וזה ירוקן מתוכן אקט שכזה, יתר על כן היזם פועל במקביל להשלמת הדרישות. מצב הביניים כמפורט לעיל מציב בפני המשתמשים בשירותי הבריכה, את החלטה לשימוש עם כל המשתמע.

מנהלת מח' רישוי עסקים מסרה לסיכום כי המחלקה במעקב צמוד עם " היד על הדופק" כלשונוה, שכן כל העת מועברים אסמכתאות המעידים על התקדמות ההסדרה. ככל שלא תהיה התקדמות בהליך הסדרת הרישוי, התיק יועבר ללשכה המשפטית להמשך טיפול כמקובל.

התלונה בעיקרה מוצדקת ! זו תרמה במידה רבה להחששת הטיפול מצד הרשות והיזם גם יחד.

תלונה מס' 2

התעלמות והעדר משוב- גורמי רווחה ברשות

בתאריך 26.10.16 המתלוננת פנתה לצורך קביעת פגישה עם עו"ס המטפלת בילדים עם צרכים מיוחדים. ב6.11.16 שבה אליה עו"ס (זו חשבה שהפונה הינה עו"ס מעירייה אחרת...) לאחר שיחה היא העבירה את הטיפול לצורך פתיחת תיק ואולם עד מחצית חודש דצמבר 2016 לא התקבל מענה. המתלוננת מציינת כי בנה חלה לפני כשנתיים... (מתוכם כשנה באשפוז) והיא ניסתה מספר פעמים לפנות טלפונית ומיילים לאגף לגורמים באגף הרווחה על מנת לבחון את זכויותיה, אך מעולם לא זכתה למשוב כלשונה. בתוך כך הביעה מורת רוח על היחס המזלזל מבחינה זו של הרשות בדרך התעלמותה. המתלוננת מדגישה כי את עיקר זמנה עושה לטובת ההתמודדות היום יומית עם הבן החולה.

מנהלת אגף הרווחה שהתבקשה בעניין העבירה כתשובה את התייחסות העו"ס לעניין זה כלהלן:

מבדיקה שערכתי בהמשך לפנייתה אכן הגב'... לא קיבלה מענה לפנייתה לאגף תוך זמן סביר. אני יכולה להבין את תחושת התסכול והכעס שחשה. שוחחתי עם גב' מידיני והתנצלתי על התנהלותנו באופן אישי. גב' מידיני הופנתה לעו"ס מטפלת שתתאם אתה עוד השבוע פגישה היכרות על מנת לבדוק צרכיה ולקבל סיוע בהתאם. (בברכה, עו"ס..)

לסיכום:

מדובר במקרה מובהק של התעלמות גורמי הרווחה מפנייה של מי שזקוקה למענה כל שהוא והעיקר משוב. מנהלת אגף הרווחה שמשה במקרה זה כמעין מתווכת בכך שהמעבירה כמענה את תשובת העו"ס כלשונה מבלי שהסיקה מסקנות אופרטיביות הן כלפי העו"ס והן באשר לבחינת הבקרה הפנימית באגף.

- מצופה ממנהלת האגף לפעול למניעת מקרים כאלה קל וחומר בתחום עיסוקה עם אוכלוסיות הזקוקות לשירותי רווחה.
- היה מצופה לנזיפה של הנהלת כלפי העו"ס שמתמרת להבין את תחושתה של הלקוחה.

תלונה מוצדקת,

תלונה מס' 3

חדירה לרשות הפרט ופינוי ציוד פרטי (בחזקת גזם)

גוף התלונה

במסגרת ימי פינוי גזם ברחבי העיר הגיעו אלי לפינוי גזם בתאריך 17.11.16. במסגרת שיפוצים שאני עושה בביתי הנחתי בחניה הפרטית ציוד אישי כמו פלטות עץ, קרטונים מלאים בציוד אישי, ביגוד וכו'. עם חזרתי הביתה ביום חמישי בערב הופתעתי לגלות כי הציוד שהנחתי בחניה נלקח ע"י מפני הגזם ובו כל הציוד האישי. למען הסר ספק כשבועיים קודם לכן מפני הגזם נכנסו לחניה הפרטית ורצו לפנות ציוד אישי ובו שיש שמיועד לביתי, ברגע האחרון אשתי ראתה זאת יצאה אליהם וביקשה שלא להיכנס ולא לקחת דבר. לפיכך דאגתי להצמיד את הציוד צמוד לקיר הפנימי של החנייה כך שיבינו שהציוד לא הוצא החוצה לפינוי פניתי עוד באותו ערב -17.11.16 למוקד וביקשתי לברר מדוע נכנסו ולקחו את הציוד האישי. המוקדנית הבטיחה להעביר את התלונה למחלקת פינוי.

ביום שישי בתאריך 18.11.16 הגיע אלי פקח, בתחילה הוא חשב שהתלונה שלי הייתה על אי פינוי גזם לאחר שהסברתי שלא כך, אלא בוצע פינוי ונלקחו מתוך החנייה ציוד אישי. הפקח הבטיח שמר בועז כהן מנהל המחלקה יחזור אלי ביום ראשון. ביום שני בתאריך 21.11.16 פניתי למוקד לברר מדוע לא טופלה התלונה, המוקדן הבטיח שוב שיעביר למנהל המחלקה את התלונה וכי יחזרו אלי עם תשובות היום, 23.11.16 טרם קיבלתי מענה לתלונתי.

מהות התלונה

התלונה בעיקרה נסבה על עצם חדירה לרשות הפרט שלא כדין, בד בבד פינוי ציוד פרטי מרשות הפרט - האם מדובר בחריצות יתר או אי הבנה וכן העדר התייחסות הרשות ומשוב לפניית המתלונן בעניין זה.

בירור התלונה:

אגף שפע התבקש להעביר התייחסות לתלונה במהותה, ובמענה מטעם פקח פינוי הגזם נמסר כלהלן:
לצערי בין 2-3 שבועות הייתי ללא מחשב, היה מקולקל. במקרה הנדון במקרה הייתי עם מפקח האזור מאחורי משאית דחס הגזם ועקבתי אחר ביצוע העבודה. אכן פונה מהחנייה קרטון וכן לוחות של ארון מפורק והוכנס למשאית הדחס {גריסה/דחיסה}. עם השנים קיימת דרישה של התושבים לפנות גזם וגרוטאות מחניות פתוחות וכן אנו מבצעים זאת. לא הייתה חריצות יתר אלא ביצוע עבודה רגילה. בשיחה עם התושב אמרתי לו שאני אבקש מהקבלן ליצור אתו קשר במטרה לפטור את הבעיה לשביעות שני הצדדים התושב מסרב לפגוש את הקבלן.

לסיכום

לנוכח תשובת הפקח, אכן נמצא שיש ממש בטענות המתלונן, והרשות באמצעות קבלן הגזם לא פעלו לכאורה כנדרש. למרות שהפנייה עדיין בטיפול וטעונה התייחסות גורמים נוספים ברשות הן בהקשרים עקרוניים אחרים בענייני פינוי גזם והן לאופן הטיפול של אגף שפ"ע המופקד על כך, הובהר למתלונן במענה הממונה כי בשלב זה ככל שנגרם לך נזק (מוכח) הינו מוזמן להציג את טענותיו בעניין זה בפני מר עובד רשות לענייני נזקים, לבחינת הזכאות לפיצוי דרך הגורמים המתאימים ובשאלה האם וכמה לאשר. נכון לסיום הבדיקה נוצר קשר בין הצדדים.

מומלץ לאגף שפ"ע לחדד את הנהלים בנושא פינוי גזם וריענון הוראות איסור כניסה לרשות הפרט שלא הותר במפורש בחוק.

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 4
מכרז מוקד 106

ערעור מטעם שתי מועמדות לתפקיד מוקדן ברשות בגין החלטת ועדת הבחינה בעירייה לדחיית מועמדותן הגם שהינם עובדות וותיקות במוקד 106 ברשות ועונים על תנאי הסף (השכלה וניסיון)

תקציר התלונה:

בתאריך 1.3.16 הגישו שתי מועמדות ששימשו כמוקדניות ברשות במסגרת מוקד 106 כעובדות קבלן ומועמדותה נדחתה. אחת המתלוננות אף ציינה כי נדחתה למרות שהציגה התמחות בתחום, אחריות ישירה ותעודות הצטיינות על מילוי תפקידי במוקד 106 בראש העין. המתלוננות תוהות כיצד זה בנסיבות דן התעלמו מהניסיון המצטבר, והיתרון בעובד ותיק לעומת עובד חדש בעל 3 חודשי ותק-ללא שליטה מלאה בתקן מילוי התפקיד הדרוש במוקד 106 בעיריית ראש העין.

בירור התלונה

במוקד 106 מועסקים מוקדנים בדרך כלל כעובדי קבלן בשנים האחרונות הרשות החליטה להסב בהדרגה את העקת המוקדנים כעובדי עירייה מן המניין. בתאריך 8.2.2016 פורסם מכרז חיצוני למוקדנים לצורך גיוס שני מוקדנים כעובדי רשות ב-106. עפ"י תנאי הסף נדרשים 12 שנות לימוד, היכרות בתוכנת אופיס וניסיון במתן שירות טלפוני-פרונטלי ללקוחות, השכר עפ"י דירוג מנהלי 6-8. במכרז הנ"ל ניגשו שמונה מתמודדים.

עפ"י פרוטוקול ועדת הבחינה התקבלו שני מועמדים כלהלן:

האחת עונה על תנאי הסף לעומת זאת המועמדת השנייה שהתקבלה אינה עונה לתנאי הסף, שכן לא הומצאה אסמכתא המעידה על 12 שנות לימוד וכן המועמדת לא הוכיחה ניסיון מעשי כמתבקש בתנאי הסף. מנגד, ראוי לציין, כי היו מס' מועמדים וביניהם המתלוננות שהיו מתאימות להתקבל. ראוי לציין, כי המתלוננת הראשונה עסקה כשנה וחצי כמוקדנית ברשות במסגרת עובדת קבלן, למועמדת זו יש המלצות ממילא, לא היו תלונות כלפיה.

סיכום

לא ברור כיצד הוקמה ועדת הבחינה אם בכלל שדנה בגיוס שני המוקדנים, וממילא יו"ר הוועדה (להלן ע. מנכ"ל) פעלה על לדעת הביקורת בהעדר מינוי מטעם ראש הרשות ומחוסר סמכות.

הועדפה ונבחרה מועמדת שאינה עונה על תנאי הסף ומנגד נדחתה לפחות מועמדת אחת שעונה מכל הבחינות ומעבר לכך. הדבר מעמיד בספק את חוקיות הבחירה לצד פגיעה בעקרונות השוויון וההגינות. ראוי לציין, כי בתקופה הנ"ל טרם אויש תפקיד מנכ"ל במקום המנכ"ל שסיים תפקידו, עם זאת, אין בכך כי בהעדר מנכ"ל-אזי ע. מנכ"ל נכנסת לכאורה לנעליו-מכאן מקור הטעות בתפיסה ובמהות.

תלונה מוצדקת, !!

תלונה מס' 5

הליך הצעות מחיר תווי רכישה- וועד עובדיםמהות התלונה

המתלונן (להלן רשת ויקטורי) השתתף בהליך הצעות מחיר להנפקת תווי שי לחג לעובדי הרשות. במסגרת זו המשתתפים התבקשו להציג את שיעורי ההנחה הטבה שהם מציעים. בתום הליך הבדיקה בהשתתפות גזבר העירייה נקבע זוכה אחר ומכאן התלונה.

לטענת המתלונן, בחירת הכרטיס כשי לחג-לא הושפעה רק מהמגבלות המינוריות הקיימות בחלק מהרשתות המכבדות את הכרטיס. עיריית ראש העין נתנה אפשרות לראש הוועד לבחור על פי טעמו האישי (תוך השפעה על חברי הוועדה האחרים) ובתוך כך להשפיע על הוצאות הכסף הציבורי של העירייה!!! כבר בראש השנה הקודם עלה המנכ"ל (הקודם) על הנושא ומינה את עוזרו (לואי) לפקח על הנושא לקראת הפסח (דבר שלא נעשה)

וועד עובדים שנהנה מתמיכה כספית הרשות המקומית מחויב מטבע הדברים לנהוג בהתקשרויותיו בהתאמה לכללי מנהל כפי שהגוף התומך פועל. מדובר בסופו של דבר בהתחייבות לרכישת מוצרים מרשת ספציפית בהיקף של כ-400 אש"ח (סכום בלתי מבוטל). זאת ועוד מצופה מגוף זה כלפי כלל העובדים (משלמי דמי וועד) לנהוג באמות מידה ראויות בהתקשרויותיו. (אגב: קיים קושי לבקרה בהעדר הגדרות מראש כגון שיטת השקלול וכו').

יועמ"ש הרשות בהתייחסותה לעניין זה טענה כלהלן:

מדובר בהליך שקיים וועד העובדים התחרות היא רק על ההנחה, על כן לא מדובר בסכום המחייב מכרז וטא, אלא הליך הצעות מחיר. בזמנו היה סכסוך עבודה בעניין זה, (בקדנציה הקודמת) הסיכום היה שהוועד יקיים הליך הצעות מחיר, העירייה תערוך בקרה על ההליך וכך נעשה, דבר שהוסיף למתח הקיים ממילא מול הוועד, הטוען כי באף רשות אחרת לא מתערבים בתווי השי, במרבית המקומות אף לא מקיימים הליך.

לסיכום

ולאחר בירור עם הגורמים הרלוונטיים, יצוין כי מעבר לתחושות של המתלונן (שלא זכה בהלי) לא הוצגה אף ראיה ממשית המצביעה על הטיית מוכחת לדרך הבחירה. ההליך שננקט היה הליך של הצעות מחיר אשר נדון במסגרת וועדת שי מיוחדת ובנוכחות משקיף מטעם גזברות העירייה, לרבות ניהול פרוטוקול כמתבקש. בסופו של דבר בשקלול ההצעות הוחלט מה שהוחלט ע"י הוועדה.

בשל רגישות העניין מומלץ לאמץ בעתיד, הליך שבמסגרת מכרז וטא עפ"י תקנות המכרזים ולא בהליך הצעות מחיר הנחות ממנו.

התלונה אינה מוצדקת, !

תלונה מס' 6
אי קבלת הודעות חיוב

המתלונן טוען כי, נדרש לשלם חובות שהצטברו במשך 4 שנים לטובת הרשות בגין השתתפות בן משפחה חוסה בשיעור 10% מסכום ההוצאה המאושרת במוסדות הרווחה. לטענתו לא קיבל הודעות חוב בעניין ועל כן מעוניין לשלם בהוראת קבע מתאריך יולי 2016 לצד מחיקת חובו לפנים משורת הדין כלשונו.

בירור התלונה

מברור הפנייה עולה כי החוב המצטבר בגין מע"ש (מסגרת 143) מתייחס לתקופה משנת 2013 ועד שנה זו שנת 2016. בניגוד לטענת המתלונן, מתברר אכן כי מחלקת הגבייה נהגה כדין ושלחה כמתבקש הודעות תשלום מידי שנה (נמצאו אסמכתאות לכך). אשר על כן בנסיבות אלה לא נמצא בסיס לטענת המתלונן ועליו להסדיר את תשלום החוב בהתאם. על מנת להימנע מהליכי גבייה מנהליים, הוצע לפנות למח' הגבייה בהקדם לבחינת הסדר תשלומים לסילוק החוב.

תשובה ברוח האמור ובצירוף אסמכתאות הודעות הגבייה נמסרה למתלונן בהתאם.

התלונה אינה מוצדקת !

תלונה מס' 7

אי התייחסות אגף הרווחה לבקשת עזרה

בחודש מרץ 2016 התקבל מכתב תלונה מאת מתלוננת, טוענת כנגד היחס ברווחה בתלונתה ציינה כי הייתה מאושפזת תקופה ארוכה במחלקה סגורה והרחיקו ממנה את שלוש בנותיה ועוד. כל בקשתה בעצם לנסות להשתלב בעבודה כל שהיא אלא שבשל עברה היא מתקשה למצוא תעסוקה. מאגף הרווחה נמסר כתגובה, כי המתלוננת מוכרת להם ברווחה אולם בתשובתם לא התייחסו למהות הסיוע שהתבקש.

ככל שמעמיקים בפרטי התלונה ובמכתב שנכתב מטעם המתלוננת בכתב יד ובנימה אישית ניכר כאבה של הגב' הנ"ל, שכן אין ספק שמכתבה מבטא כאב תסכול מהמערכת. בנסיבות אלה הממונה מצא לנכון להעביר את הבקשה (סיוע בסידור תעסוקה) לטיפול מנהלת האגף שי"ל המוכרת רגישותה ובטיפול הטוב והמסור.

מנהלת שי"ל אשר הרימה את הכפפה מסרה כי לאחר בדיקה נמצא כי הפונה אכן זכאית לסל שיקום, ונעשתה פנייה למנהלת הצימס סגולית לבדיקת השתלבותה התעסוקתית של הפנה במסגרת. נקבעה פגישה משותפת עם הפונה וסגולית לפגישת היכרות וכן סיור במקום והיכרות עם הצוות.

מנהלת שי"ל הסיעה את הפונה למקום המיועד לתעסוקתה, וזו הביעה את רצונה להשתלב. בגמר הפגישה והסיור שמה של הגברת הפונה יועלה לוועדת שילוב בצימס, טרם נמסר לאחר הישיבה מתי תוכל להתחיל בתעסוקה במקום. מנהלת שי"ל ומנהלת הצימס סיכמו כי תבוא לקראתה של הגב' מבחינת השעות וכן בשילוב תעסוקה בכמה תחומים שקיימים. כמו כן הפונה ביקשה לשתף את בעלה כי היא חייבת הסכמה שלו לתהליך. אכן מנהלת שי"ל קיימה שיחה עם שבה הובאה בפניו הכדאיות בשילוב הגברת במסגרת ואכן לאחר השיחה הביע את הסכמתו לשילובה.

כאן המקום להעלות על נס את מסירותה של מנהל שי"ל על הטיפול והמסירות במילוי תפקידה בעניין זה ובכלל. בזכות נחישותה גילתה כי הגב' זכאית לסל שיקום וזה חשוב.

תלונה מוצדקת !

תלונה מס' 8

ענייני משמורת ילדים ושירותי הרווחה

המתלונן פנה בבקשת עזרת הרווחה להשיב לו את המשמורת על בתו וזאת על רקע תסקיר מבחן חיובי ועוד, במסגרת הפנייה והחומרים שהועברו נראה שקיים טיפול משפטי ע"י עו"ד מטעמו. המקרה המתואר קשה ומפאת צנעת הפרט לט יפורט.

הממונה השיב לפונה כלהלן :

בהמשך לפנייתך מיום 30.12.15 ובהמשך מיום 6.1.2016 אני מתכבד להשיבך כלהלן :

- נשוא פנייתך מתייחס בנושא ענייני משמורת והדרך לטיפול בה כפי שניכר בפנייתך צריך להתברר במישור המשפטי.

- בנסיבות אלה וגם עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור, פנייתך אינה כלולה במסגרת נושאי הטיפול שבסמכות הממונה.

בשולי הדברים יוער, כי ערעור על שיקול דעת גורם מקצועי ברווחה, יכול להיעשות רק במישור המשפטי. מאחל לך שתמצא מזור ופתרון הולם לבעייתך הכאובה עם כל המשתמע.

התלונה אינה מוצדקת,

תלונה מס' 9

דרישה לאגרת שמירה גם לתקופה שהנכס ריקהתלונה

בבעלות המתלונן דירה חדשה במתחמים החדשים בשכונת פסגות אפק. במהלך חודש נובמבר האחרון קיבל מפתח לדירה, מועד האכלוס של הדירה היה 18.2.2016. לאחר שהגיע פקח מטעם העירייה לאמת את מצב הדירה ושהיא ריקה עד לתאריך זה המתלונן זכה לפטור מתשלום ארנונה בעבור אותה תקופה עפ"י תקנות הנחות ארנונה. עם זאת בתאריך 21.2.16 התקשרה אליו נציגת העירייה לבשר לו שחשבונו זוכה בסכום הארנונה אך עדיין נדרש לשלם דמי שמירה בעיר בגין אותה תקופה הנ"ל. המתלונן ביקש להבין את ההיגיון כלשונו שמאחורי דרישת התשלום שכן לטענתו אינו תושב העיר.

בירור התלונה

החיוב במסי ארנונה נקבעים מתוקף חוק (פקודת העיריות) במסגרת צו ארנונה שנתי. הנחות ופטורים ארנונה בהתאמה, נקבעים מתוקף אימוץ תקנות הנחות לפי חוק ההסדרים מידי שנה. באשר לאגרת שמירה, זו נקבעה מתוקף חוק עירוני. אשר על כן תקנות חוק ההסדרים מתייחסים אך ורק למס ארנונה. ובנסיבות אלה הוצאות השמירה מתקיימות בין אם גרים בנכס ובין אם לאו, בהתייחס לעובדה כי מדובר בסכום שולי ביחס למס הארנונה ממנו קיבל פטור (דירה ריקה שאינה בשימוש), לא נמצאה עילה להמליץ על פטור בסעיף זה שכן חוק העזר שמירה שהיה בתוקף לאותה עת אינו מאפשר הנחה או פטור. העובדה שמתלונן עדיין אינו תושב העיר אינה מעלה ואינה מורידה שכן החיוב על על הנכס.

תשובה ברוח האמור נמסרה לפונה.,

התלונה אינה מוצדקת,!

תלונה מס' 10

הזכות לקבלת משוב מרשות שלטונית-פנייה עקרונית

מכתב התלונה עוסק בזכות הבסיסית לקבלת משוב מרשות שלטונית. עניינה של הפנייה עסקה בנושא חבות כספית לרשות (פרטים רבים לא יפורט) ועל מנת שמתלונן ישקול את צעדיו כל בקשתו הייתה לקבל תשובה , מבלי להיכנס לפרטי המקרה כל המדובר במתן משוב (גם אם זה לא לרוחם של הפונים). בתוך כך ניתן גם לתת משוב ביניים וכו'

בעקבות פנייה ברוח הדברים לגזברות העירייה להתייחסות, כי , זו יצרה קשר מידי וניתן לך משוב ראשוני. בתוך כך בעקבות המקרה (להלן מקרה מייצג), הונחו במחלקת הגבייה לבחון את הבקרה הפנימית לעניין העברת משובים לפונים בזמנים סבירים ושלא יחרגו את הוראות החוק לעניין זה,

התלונה מוצדקת.

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור (תמצית החוק)**הזכות להגיש תלונה (בכפוף ל-2 תנאים)**

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גורם, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור בסעיף תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר והמתלונן קיבל, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

(א) 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 שהיא קנטרנית או טורדנית;
 - (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
 - (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, על מעשה החורג מהוראות תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
 - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)1 דן בהם;
 - (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 לחוק או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. 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 מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (3) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור (סעיף 11)

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
 - (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
 - (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו

- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

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

זכויות וסעדים

החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן; (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

תרשים זרימה סכמתי: לנוחות הקורא להלן סקיצה תרשים זרימה להליך הטיפול של הממונה עפ"י חוק.

הממונה על תלונות הציבור
תרשים זרימה

