



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

ט"ז/ניסן/תשע"ח
01/04/2018

לכבוד,

מר שלום בן משה – ראש העיר

נכבדי,

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור מס' 9 לשנת 2017

אני מתכבד להגיש בזאת את הדין וחשבון מטעם הממונה על תלונות הציבור מס' 9 לשנת 2017. 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' 9 לשנת 2017

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.

מס"ד	תוכן ענינים	עמוד
2	תמצית הממצאים.....	
6	פניות הציבור למוקד בשנת 2017 - סקירה וסיכום.....	
18	נספח א'- היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2016-2017.....	
19	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2017.....	
27	סמכויות הממונה- מקור סמכות.....	

תמצית הממצאים

מוקד (106) 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 כשנתיים הרשות החלה במגמה זו והמירה 4 עובדי הקבלן לעובדי רשות מן המניין (ל-סה"כ 4 עובדי רשות ו-7 עובדי קבלן).

בין השנים 2015-2017 (שלוש שנים אחרונות) התקבלו במוקד העירוני למעלה מ-117,000 פניות. היינו בממוצע לשנה למעלה מ-39,000 פניות, בשנת הפעילות נותרו פתוחות מתוך כ-44,500 כ-2,600 פניות (כ-6%) שעיקרן בנושא תפעול, תשתיות ותחזוקת חינוך (שנה קודמת כ-1.5%). מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-10 השנים שקדמו לשנת 2014, יציב פחות או יותר ועמד על כ-20 אלף פניות בשנה. ואולם החל משנת 2014 ועד שנת הדו"ח (2017) חלה עלייה משמעותית בכמות הפניות השנתיות המצביעה על מגמה ברורה ובשיעורים ניכרים כמפורט להלן:

שיעור העלייה בכמות הפניות השנתיות ביחס לשנת 2013 יותר מהכפילה עצמה (גידול כולל של כ-23,000 פניות. כ-6,000 בשנת 2014 וכ-3,600 פניות בשנת 2015 כ-10,000 בשנת 2016 ובשנת הדוח 2017 עלייה של למעלה כ-2,800 פניות. (הנתונים כוללים פניות לתאגיד המים בנושא מים וביוב כ-3,800 פניות בממוצע בשנה). בשנת הדוח התקבלו כ-44,500 פניות (גידול של כ-7% ביחס לשנה קודמת, מרבית הפניות בשיעור כ-43% מופנות מטבע הדברים לנושאים שבטיפול ואחריות אגף שפ"ע.

להלן התפלגות סעיפים בהם חל גידול (או קיטון) בשנת הדוח בהשוואה לשנה קודמת:
 מנתונים הקיימים ניתן לראות כי הגידול ברוטו בכמות הפניות מסתכם בסך 4825 פניות (שנה קודמת (8,754) ומנגד קיטון בסעיפים מסוימים בסך 2,018 פניות (שנה קודמת 1,537) - כלומר גידול נטו של 2,807 פניות (שנה קודמת 7,217). אחד ההסברים שניתן ברשות בזמנו בגין נתוני שנת 2014 לעניין זה היה, כ לכאורה הגידול בכמות הפניות נובע: מרמת המודעות בציבור, היינו פתוח יותר להעביר פניות לרשות. אפשר והערכה זו נכונה בשוליים אבל לא נכון להיתלות בה וזאת לנוכח המגמה הברורה והעקבית בגידול המהותי בכמות הפניות בשנה אשר כאמור הכפילה את עצמה במשך שלוש השנים האחרונות.

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.

מרבית הפניות (מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים) בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים. אמצעי העברת הפניות בעיקרן דרך הטלפון כ-86% ורק כ-0.7% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט (שנה קודמת 0.8%). בשימוש בטלפון החכם באמצעות האפליקציה העירונית שיעור השימוש השנה 10.5% (שנה קודמת מעל 12%) – יש לתת את הדעת לאי שימוש נרחב בכלי זה.

כמות הפניות השנתית בנושא חשמל כ-3,000 פניות שיעקרון בגין תאורת רחוב כמפורט לעיל. נתוני שנת הדוח דומים לשנה מקבילה (שנה קודמת), בהעדר זמני תקן, השירות עלול להיות ארוך וללא בקרה (כפי שאכן קיים 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.

אופן סגירת הפניות באגפים ובמחלקות

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.

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.

תוכנת מוקד (ניהול פניות)

בחלוף כ-שש 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

מחלקת פניות הציבור – מרוקנת מתוכן

באתר האינטרנט של הרשות מופיע לצד אייקון מוקד 106 גם אייקון "פניות הציבור".
לציבור המשתמשים באינטרנט, האייקון הזה (פניות הציבור) נחזה כאמין יותר לכאורה ומשום כך טבעי שיהיו פניות (בחזקת כל דלת שמציבים ברחוב- תמיד יהיה מי שיכנס..).

המחלקה הוקמה באפריל 2014 כבררת מחדל על בסיס שלד קיים (עובד וותיק + מזכירה) אשר עסקו עד מועד זה בעיקר כשלוחת משרד הפנים שהועתקה כשלוחה בתוך העיר בסמוך למועד זה. במסמך ראשוני מטעם בעל התפקיד צוין בין השאר במסגרת מטרות המחלקה כלהלן:

- להכיר וללמוד את הבעיות דרך התושב
- מעקב אחר הטיפול
- בניית אמון ויצירת קשר גומלין
- משוב על שביעות רצון

בהתחשב בעובדה שלמחלקה זו מנותבות פניות תושבים בכמות זניחה ביחס למוקד 106 בין-300 ל-600 פניות בשנה (אשר מלכתחילה מקומם במוקד 106 ואינן שונות מלמעלה מ-44,000 פניות מוקד). הטיפול בפניות בערוץ זה, נעשה אם בכלל באמצעים בלתי משוכללים בשונה לקיים במסגרת מוקד 106 (עולה תהיה של ממש למתכונת זו)

המסקנה המתבקשת, כי מחלקה זו מרוקנת מתוכן, וזאת בהעדר שליטה ובקרה על הטיפול בפניות באופן מובנה וממוחשב כפי שצריך להיות בדומה למוקד 106. משום כך הפניות אינן מתועדות והטיפול בהן נחות ביחס לפניות דרך המוקד (מנוהלות ידנית).

לסיכום פניות אלו מלכתחילה היו צריכות להיות מנותבות למוקד 106 שכן המוקד משוכלל עפ"י כל קני מידה ביחס למחלקה בלתי ממוחשבת שיעודה אינו תואם אפילו את ההגדרות שבעל התפקיד הגדיר במטרות הנ"ל.

טובת הציבור מחייבת להתמקד במסגרת מוקד 106 לכלל הפניות, ולשם כך מומלץ לבטל את האייקון באינטרנט (פניות הציבור) לשם מניעת הטעיה והגברת האמינות. המחלקה במתכונת זו מיותרת וחסרת תכלית.

סוף דבר**גידול מדאיג בכמות הפניות**

לנוכח המגמה הברורה והעקבית בגידול המהותי בכמות הפניות אשר כאמור הכפילה את עצמה במשך ארבע השנים האחרונות לכדי כ- 44,500 פניות (לעומת כ-20,000 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 – ליקוי קריטי מתמשך:

מהי אמנת שירות ?

אמנת שירות הינה חוזה מחייב בין הרשות המקומית על מחלקותיה כלפי התושבים מקבלי השירותים. למעשה זה כלי לתיאום ציפיות מול התושב ע"י הגדרת מדדי זמן לביצוע. קיומה של אמנה מטביעה בהכרח תרבות ארגונית של איכות השירות ולשיפור מתמיד וזאת לצד יצירת מנגנון בקרה ומדידת אפקטיביות כלי זה להפקת לקחים ומסקנות.

מטרות האמנה:

- חיזוק הקשר והאמון של התושב מול העירייה
- קיצור משך הטיפול
- יצירת תיאום ציפיות בין התושב לעירייה
- יצירת ברומטר של איכות השירות העירוני
- הטמעת תרבות ארגונית של בקרה ומדידה
- קידום תהליכים של שיפור באגפים

אין עדיין ברשות אמנת שירות לתושב 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 כי בכוונתו לפעול במרץ 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. ההערה חוזרת מידי שנה ללא מענה מעשה מצד הרשות.

פרק - תלונות הציבור –רקע כללי

חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 וצבר וותק של כ-8 שנים ואכן הופנס דבר קיומו בציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטופלו 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.

<p>משנת 2009 ועד שנת 2017 הוגשו והתבררו –כ-100 תלונות (עפ"י הגדרת תלונה בחוק), הבירור כלל בין השאר בחינה ובדיקה מול הגורמים המתאימים, שקלול ועריכת דוחות סיכום והודעות לפונים. במכלול זה נמצא שכ-70% מכלל התלונות שהתבררו נמצאו כתלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית.</p>
--

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-7 שנים כמנהלת המוקד (בכפופות לאגף הביטחון), כפופים לה 11 מוקדנים מתוכם 4 עובדי עירייה והשאר קבלני. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות עפ"י העניין והמחלקות פועלות לטיפול ומתן מענה לפניות השונות.

מנהלת המוקד

במחצית שנת 2017 לערך מנהלת מחלקת מוקד 106 נפצעה שברה את רגלה וכתוצאה מכך נעדרה מהרשות במסגרת ימי מחלה כ-שמונה חודשים בערך מבלי שמונה מחליף (שבה לעבודה בסוף פברואר 2018). לשאלת הביקורת נמסר, כי בתקופת היעדרותה הייתה במסגרת ימי מחלה ומעת לעת כדבריה השיבה לפניות או בירורים שונים מטעם הרשות בענייני המוקד (נתנה מעין תמיכה מרחוק מעת לעת). במלים אחרות פעילות הנ"ל הייתה שולית ולא התגבשה לכדי חלקיות משרה כביכול.

ראוי לציין, כי עובדת נפצעה שלא במקום העבודה ברשות, אלא במסגרת עבודתה "השנייה" לצורך הגדלת הכנסתה, יש להניח שניתן לה אישור כמקובל במועצת הרשות. נושא זה לא נבדק וראוי לבחינה מחדש ברשות.

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 הcall 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. בשנה הראשונה (2015) להפעלת המערכת נרשמו כ-65,000 שיחות, בשנת 2016 נרשמו 74,443 היינו גידול של כ-14% ובשנת 2017 נרשמו 79,242 היינו גידול של כ-6.5% כלהלן:

מקור	התקבלו	נענו	ננטשו	משך שיחה	זמן המתנה
	1,589	1,448	141	00:01:50	00:00:23
נייח	22,833	20,628	2,205	00:01:46	00:00:24
נייד	54,874	50,288	4,586	00:01:45	00:00:24
בינלאומי	352	324	28	00:01:50	00:00:21
סה"כ	79,648	72,688	6,960	0:01:45	0:00:24
		91%	9%		

במרבית הפניות מתקבלות טלפונית, נראה כי עפ"י נתונים הנ"ל מכל 1.8 שתי שיחות טלפוניות בממוצע מתהווה פנייה שנרשמת במוקד (שנה קודמת היחס עמד על 2 שיחות לפניה), 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 בשנת 2017.

משעה עד	כמות שיחות נכנסות	שיעור	ממוצע זמן המתנה	ממוצע זמן שיחה
08:00-13:00	39,397	49%	00:00:21	00:01:49
14:00- 21:00	28,524	36%	00:00:24	00:01:48
22:00- 07:00	11,728	15%	00:02:14	00:01:31
סה"כ	79,649			

מנתונים אלה עולה, כי עיקר עומס הפניות (49%) מתקבלות בשעות הבוקר ועד שעה 13:00 בהמשך משעה 14:00 ועד שעה 21:00 כמות השיחות מהווה כ- 36%. לעומת זאת בשעות הלילה החל משעה 21:00 עד למחרת בבוקר שיעור הפניות כ- 15% בלבד. מטבע הדברים עומס כמות הפניות משפיע בהכרח על ממוצע זמן המתנה של הפונים. עם זאת ראוי לציין, שבשל שיעור המתנה יחסית ארוך כ- 8.7% מהפניות ננטשות ע"י הפונים (אשתקד כ-10%).

איוש המוקד 24 שעות ביממה

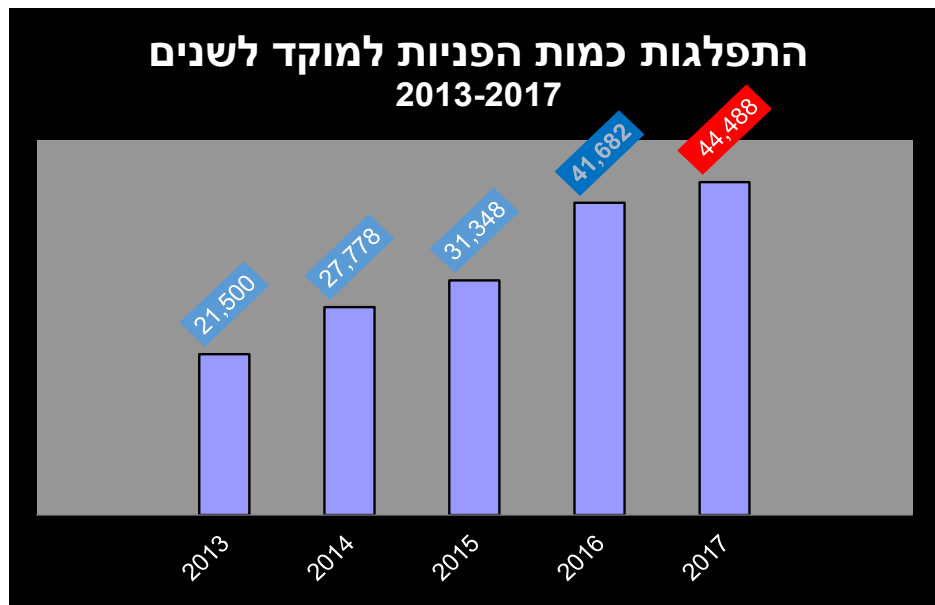
המוקד מאויש ע"י עובדת ותיקה ומשמשת כמנהלת המוקד, כפופים לה מוקדנים שמרביתם הם עובדי קבלן חבי' האבטחה ברשות, עובדים אלה בדרך כלל סטודנטים עובדים במשמרות, כך שבמשך היום המוקד מאויש באופן רציף ע"י שני מוקדנים כאשר בין לבין קיימת תחלופה רבה של עובדים ובשעות הלילה המוקד מאויש ע"י מוקדן אחד .

כחלק מתפיסת הרשות את השירות, הוחל באיוש מוקדנים במעמד עובדי עירייה משום היתרונות הגלומים בעובד שמחויב לתפקידו לעומת תחלופת עובדים. לפני כשנתיים הרשות החלה במגמה זו והמירה 4 עובדי הקבלן לעובדי רשות מן המניין (ל-סה"כ 4 עובדי רשות ו-7 עובדי קבלן).

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 2015-2017 (שלוש שנים אחרונות) התקבלו במוקד העירוני למעלה מ- 117,000 פניות . היינו בממוצע לשנה למעלה מ- כ- 39,000 פניות , **בשנת** הפעילות נותרו פתוחות כ- 2600 פניות (כ-6% שעיקרן בנושא תפעול, תשתיות ותחזוקת חינוך (שנה קודמת כ -1.5%) .

להלן היקף הפניות ב-3 השנים האחרונות 2015-2017:



מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב- 10 השנים שקדמו לשנת 2014, יציב פחות או יותר ועמד על כ-20 אלף פניות בשנה. **ואולם החל משנת 2014 ועד שנת הדו"ח (2017) חלה עלייה משמעותית בכמות הפניות השנתיות המצביעה על מגמה ברורה ובשיעורים ניכרים כמפורט להלן :**

שנה	כמות הפניות	גידול	שיעור הגידול
2013	21,500	נקודת מוצא	נקודת מוצא
2014	27,778	6,278	29%
2015	31,348	3,570	13%
2016	41,682	10,334	33%
2017	44,488	2,806	7%
סה"כ הגידול		22,988	106%

שיעור העלייה בכמות הפניות השנתיות ביחס לשנת 2013 יותר מהכפילה עצמה (גידול כולל של כ- 23,000 פניות. כ-6,000 בשנת 2014 וכ-3,600 פניות בשנת 2015 כ-10,000 בשנת 2016 ובשנת הדוח 2017 עלייה של למעלה כ-2,800 פניות. (הנתונים כוללים פניות לתאגיד המים בנושא מים וביוב כ-3,800 פניות בממוצע בשנה). בשנת הדוח התקבלו כ-44,500 פניות (גידול של כ-7% ביחס לשנה קודמת, מרבית הפניות בשיעור כ-43% מופנות מטבע הדברים לנושאים שבטיפול ואחריות אגף שפ"ע.

גידול של כ- 7% נטו בכמות הפניות בשנת 2017

סך הפניות למוקד בשנת 2017 כולל מים וביוב עמד על סך 44,488 פניות (שנה קודמת 41,682) פניות מתוכן סך כ-3,800 פניות עניינן בנושאי מים וביוב המנותבות ישירות לטיפול תאגיד המים (שנה קודמת כ-3,600) 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:

2016 לשנת		2017 לשנת		
דלתא	מס פניות	מס פניות	המחלקה	
1,026	2,364	3,390	תחזוקת חינוך	
580	227	807	שונות ואחרות	
435	8,206	8,641	נקיונות	
419	1,962	2,381	רשות החניות	
364	1,473	1,837	שרות וטרינרי	
282	1,549	1,831	ביוב	
271	2,075	2,346	מים	
250	2,237	2,487	פיקוח	
197	798	995	נטמ	
165	116	281	מערכות מיגון וטמס	
144	104	248	חברה כלכלית	
114	394	508	ביטחון	
98	262	360	תפעול	
97		97	רכש והצטיידות	
85	962	1,047	מיחשוב מוסח	
81	207	288	תכנון והנדסה	
63	95	158	ספורט	
42	473	515	מיחזור	
42	453	495	אחזקת מבנים	
38	82	120	תחבורה	
23	106	129	שילוט	
7	36	43	רישוי עסקים	
2	49	51	מיחשוב	
4,825	24,230	29,055	סה"כ גידול	
-567	5,739	5,172	גנים ונוף	
-517	1,565	1,048	תשתיות	
-203	1,170	967	הדברות	
-171	294	123	תחבורה ציבורית	
-123	2,737	2,614	שיטור עירוני	
-437	5,946	5,509	שונות ואחרות	
-2,018	17,451	15,433	סה"כ קיטון	
2,807	41,681	44,488	סה"כ כללי	

מנתונים הנ"ל ניתן לראות כי הגידול ברוטו בכמות הפניות מסתכם בסך 4825 פניות (שנה קודמת (8,754) ומנגד קיטון בסעיפים מסוימים בסך 2,018 פניות (שנה קודמת 1,537) - כלומר גידול נטו של 2,807 פניות (שנה קודמת 7,217). אחד ההסברים שניתן ברשות בזמנו בגין נתוני שנת 2014 לעניין זה היה, כי לכאורה הגידול בכמות הפניות נובע: מרמת המודעות בציבור, היינו פתוח יותר להעביר פניות לרשות. אפשר והערכה זו נכונה בשוליים אבל לא נכון להיתלות בה וזאת לנוכח המגמה הברורה והעקבית בגידול המהותי בכמות הפניות בשנה אשר כאמור הכפילה את עצמה במשך שלוש השנים האחרונות.

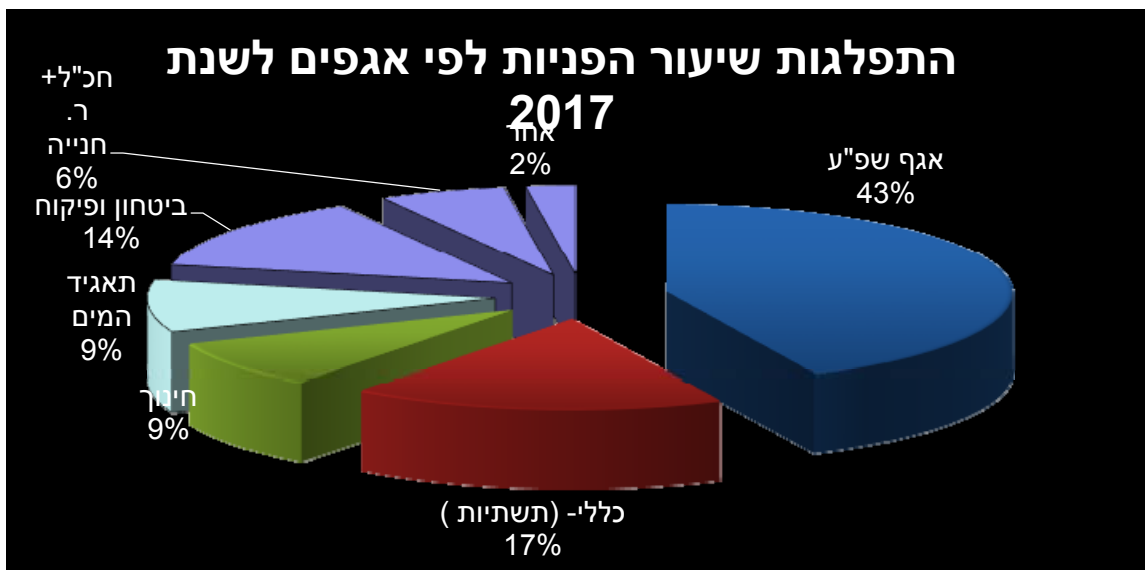
על הרשות לראות בנתונים אלה תמרור אזהרה, דבר המחייב ניתוח מעמיק והסיבות האובייקטיביות לגידול בפניות, לצד ובהתאמה לנקיטת אמצעים לשיפור השירות – שכן המגמה כאמור מהווה תמרור אזהרה חריף.

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

תמורה בשנת הדוח	שיעור גידול	דלתא גידול	שנת 2017	שנת 2013	מחלקה
			מס' פניות	מס' פניות	
עלייה ב-5%	69%	3,516	8,641	5125	בקיונות
ירידה ב-9%	64%	2,012	5,172	3160	גנים ונוף
עלייה ב-11%	166%	1,553	2,487	934	פיקוח
עלייה ב-21%	317%	1,810	2,381	571	רשות החניות
בשנת הדוח עליה ב-43%	106%	1,746	3,390	1644	תחזוקת חינוך
	93%	10,637	22,071	11,434	סה"כ

מן הנתונים הנ"ל עולה כי עיקר העלייה בכמות הפניות בולטת במיוחד בנושא ניקיונות ואשפה, גנים ונוף (בשנת הדוח ירידה של 9%) רשות החנייה ותחזוקת מוסדות חינוך. לסיכום, סעיפי ניקיונות וגנים ונוף (פרט לשנה נוכחית) מאז ומתמיד צועדים בראש משום היקף הפניות בגינם ההולך וגדל בהתמדה מידי שנה .

להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2017. הטבלה עודכנה ל 2017



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 שנותרו 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, צמחים, שטחים ציבוריים וגינות 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.

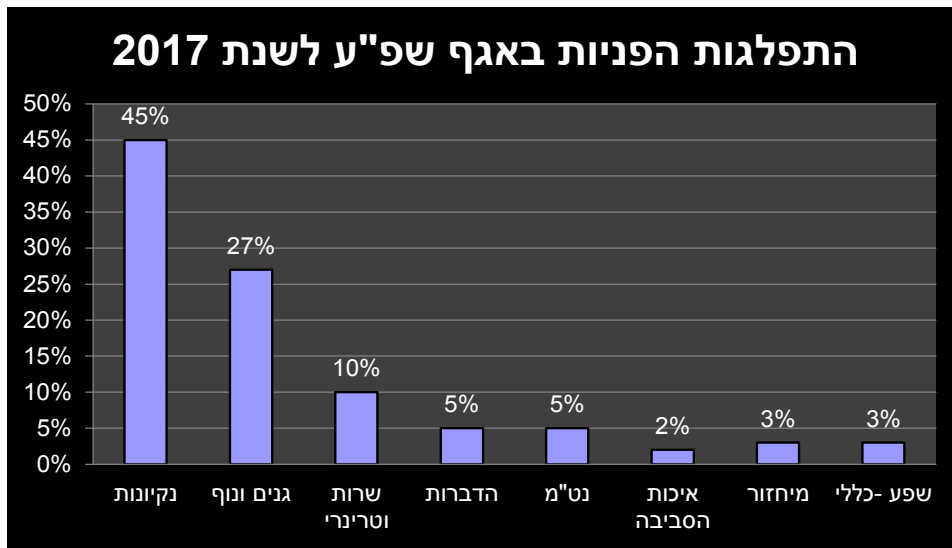
מקור	פניות	שיעור
שפע	4,250	55%
חינוך	2,935	38%
כללי	604	8%
סה"כ	7,789	100%

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. אולם עם עזיבתו של העובד הנ"ל בשנת 2017 הפניות בקטגוריה זו הוסבו בחזרה לגורמים הנ"ל.

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

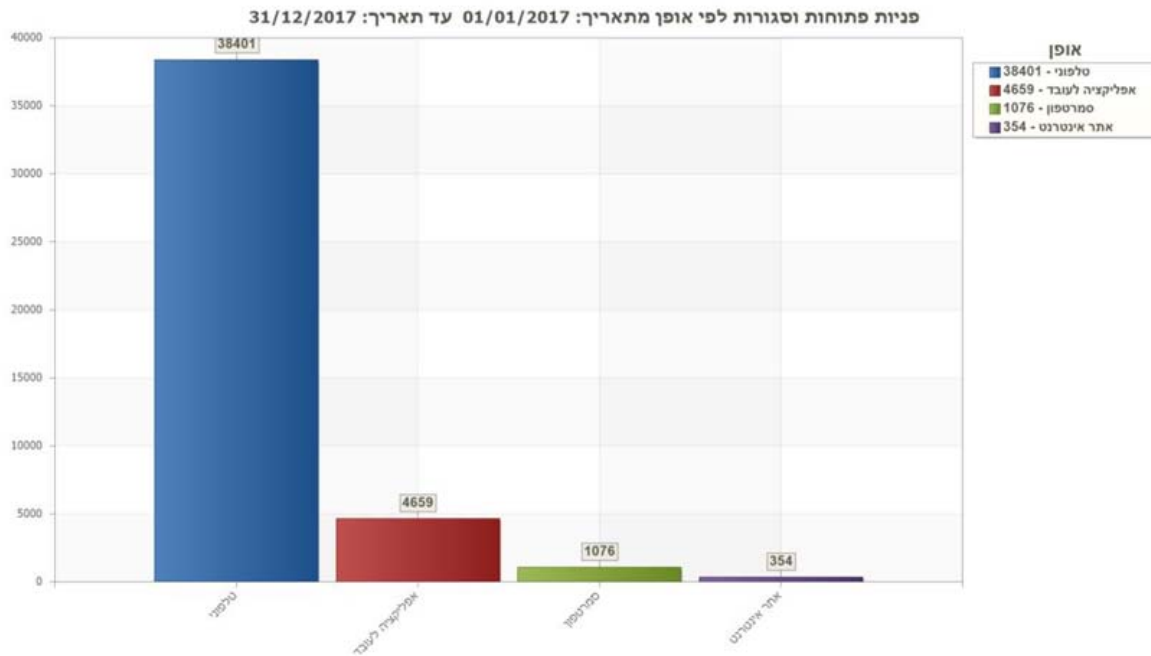
טופל בעבר באגף	שנת 2015		שנת 2014	
	נושא הטיפול	כמות פניות	טופלו	טופלו
חינוך	מזגנים- במוסדות חינוך	771	769	522
חינוך	תחזוקת מוסדות חינוך	2164	2135	1929
כללי	אחזקת מבנים-עירייה	356	351	155
כללי	חשמל מוסדות עירייה וציבור	248	245	184
שפע	מזגנים-מבני ציבור	202	202	52
שפע	תשתיות-כבישים	267	245	162
שפע	תשתיות-מדרכות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

הגרף מטה עדכני ל לשנת - 2017



כמות הפניות בנושאים הקשורים **לאגף שפ"ע בשנת 2017** סה"כ - 19,255 המהווים כ- 43% מכלל הפניות (שנה קודמת כ-15,400 כ-45%), הגידול לכאורה נובע מהעתקה חזרה של חלק מפעילויות שבאחריות מח תשתיות שנסגרה בשנה זו לאחר שהוקמה בשנה קודמת). 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 2017



מרבית הפניות (מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים) בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים. אמצעי העברת הפניות בעיקרן דרך הטלפון כ-86% ורק כ-0.7% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט (שנה קודמת 0.8%). בשימוש בטלפון החכם באמצעות האפליקציה העירונית שיעור השימוש השנה 10.5% (שנה קודמת מעל 12%) – יש לתת את הדעת לאי שימוש נרחב בכלי זה.

ניתוח פניות בנושא החשמל - (ארבע שנתי)

תאורת רחוב - היקפים ורמת הטיפול

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

נושא	2017	2016	2015	2014	2013
רמזורים חשמל	157	128	94	64	58
תאורת רחוב חשמל	1,697	1,826	1,901	1,538	1,569
מוסדות עירייה חשמל	173	196	248	184	162
מוסדות חינוך חשמל	910	807	902	728	698
אחרות	14	8	23	27	14
סה"כ	2,951	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 שיעקרן בגין תאורת רחוב כמפורט לעיל. נתוני שנת הדוח דומים לשנה מקבילה (שנה קודמת), 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.

להלן התפלגות זמן הטיפול בימים כפי שמדורג במערכת:

נושא חשמל	סה"כ פניות	מעל 12	שיעור
תאורת רחוב	1,696	567	33%
חשמל חינוך	920	556	60%
מוסדות	173	150	87%
רמזורים	157	94	60%
סה"כ משוקלל	1,250	800	64%

ניתוח הנתונים

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.

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 2016 \ 2017

סטטוס	סוג הטיפול	2017	2016
		כמות	כמות
		שיעור	שיעור
סגורה	טופלה (*)	36,184	36,287
		81%	87%
סגורה	טופל-בוצעה הדברה	929	983
סגורה	לא נמצאה בעיה במקום	1,449	884
סגורה	בעיה פרטית	708	536
סגורה	טיפול גורם חיצוני	580	360
סגורה	משוב לתושב-פניה סגורה	597	340
סגורה	פניה כפולה	378	312
סגורה	סגירת פנה לא רלוונטית	405	26
סגורה	פניה חוזרת-מהפונה	466	204
סגורה	טופל ע"י הפונה	43	129
סגורה	טופל ע"י הבעלים	32	39
סגורה	שונות ואחרות	181	69
	סה"כ סגורות	41,952	40,169
			96%
	סה"כ פתוחות	2,536	1,513
		7.4%	4%
	סה"כ כללי	44,488	41,682
		129%	100%

(*) הערה: כולל כ-2,000 פניות שעניינן מים וביוב המועברות לתאגיד המים (שנה קודמת כ-3,600).

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-שש 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 ולבקרות ביצוע בהתאמה (לשם כך נרכשה המערכת יש להניח). בשנת הדו"ח לא נעשה יישום מעשי ויש בכך משום החמצה.

סוף דבר**גידול מדאיג בכמות הפניות**

לנוכח המגמה הברורה והעקבית בגידול המהותי בכמות הפניות אשר כאמור הכפילה את עצמה במשך ארבע השנים האחרונות לכדי כ- 44,500 פניות (לעומת כ-20,000 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 :

מהי אמנת שירות ?

אמנת שירות הינה חוזה מחייב בין הרשות המקומית על מחלקותיה כלפי התושבים מקבלי השירותים. למעשה זה כלי לתיאום ציפיות מול התושב ע"י הגדרת מדדי זמן לביצוע. קיומה של אמנה מטביעה בהכרח תרבות ארגונית של איכות השירות ולשיפור מתמיד וזאת לצד יצירת מנגנון בקרה ומדידת אפקטיביות כלי זה להפקת לקחים ומסקנות.

מטרות האמנה:

חיזוק הקשר והאמון של התושב מול העירייה

קיצור משך הטיפול

יצירת תיאום ציפיות בין התושב לעירייה

יצירת ברומטר של איכות השירות העירוני

הטמעת תרבות ארגונית של בקרה ומדידה

קידום תהליכים של שיפור באגפים

אין עדיין ברשות אמנת שירות לתושב 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 לא 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 כי בכוונתו לפעול במרץ 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. ההערה חוזרת מידי שנה ללא מענה מעשה מצד הרשות.

פירוט פניות הציבור לשנים 2016-2017 לפי נושאים לצד פניות שנותרו פתוחות					
		לשנת 2016		לשנת 2017	
דלתא	פעילות	מס פניות	פעילות	מס פניות	המחלקה
435	5	8,206	10	8,641	נקיונות
-567	68	5,739	21	5,172	גנים ונוף
-15	20	2,966	10	2,951	חשמל
1,026	81	2,364	357	3,390	תחזוקת חינוך
-123	-	2,737	-	2,614	שיטור עירוני
250	3	2,237	5	2,487	פיקוח
271	3	2,075	-	2,346	מים
282	-	1,549	-	1,831	ביוב
364	-	1,473	-	1,837	שרות וטרינרי
114	13	394	488	508	ביטחון
-203	-	1,170	-	967	הדברות
-517	466	1,565	296	1,048	תשתיות
-33	6	327	2	294	איכות הסביבה
197	37	798	21	995	נטמ
419	13	1,962	14	2,381	רשות החניות
81	52	207	145	288	תכנון והנדסה
42	14	473	5	515	מיחזור
-49	1	848	23	799	תחזוקת מזגנים
-171	5	294	-	123	תחבורה ציבורית
38	4	82	1	120	תחבורה
-2	184	197	3	195	חינוך
-39	39	214	90	175	ועדת בניה
42	6	453	8	495	אחזקת מבנים
-28	-	214	1	186	תביעות נזיקין
144	11	104	28	248	חברה כלכלית
63	-	95	-	158	ספורט
-10	1	31	1	21	מנכל
-11	10	107	-	96	תברואה
23	7	106	-	129	שילוט
-11	-	98	-	87	תקשורת
2	18	49	50	51	מיחשוב
-10	1	18	1	8	רווחה
7	11	36	3	43	רישוי עסקים
85	-	962	1	1,047	מיחשוב מוסח
-15	16	51	27	36	לשכת ראש העיר
-12	25	44	32	32	גני ילדים
-21	38	38	16	17	לשכת דובר
-11	33	45	5	34	מתנס-מקום בלב
-48	2	134	8	86	תחזוקת חינוך - תורני
-92	-	163	6	71	שפע-כללי
-12	-	24	12	12	גביה
98	260	262	360	360	תפעול
-18	8	427	26	409	מינהלת בניה חדשה
165	5	116	8	281	מערכות מיגון וטמס
97			96	97	רכש והצטיידות
580	47	227	378	807	שונות ואחרות
2,807	1,513	41,681	2,558	44,488	
	3.6%		5.7%		

פרק - תלונות הציבור – רקע כללי

חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 וצבר וותק של כ-8 שנים ואכן הופנס דבר קיומו בציבור הציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטופלו 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-60 פניות ורק 13 מתוכן הינן במעמד תלונות (להלן חלקן):

מס"ד	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	דוח חנייה למרות קיומו של תו תושב	מוצדקת	תלונה מס' 1
2	פתיחת מעונות יום בבתים פרטיים	מוצדקת	תלונה מס' 2
3	הפעלת מפוחי אוויר בניגוד לחוק	מוצדקת	תלונה מס' 3
4	תקלות בהפעלת צהרונות-פסגת אפק	מוצדקת	תלונה מס' 4
5	התנהלות מח' הגבייה	מוצדקת	תלונה מס' 5
6	תלונה כנגד מנהל הפיקוח העירוני	מוצדקת	תלונה מס' 6

כל התלונות שנדגמו נמצאו כתלונות מוצדקות (100%).

להלן פירוט תוצאות הביורור למדגם התלונות כמפורט לעיל:

תלונה מס' 1

דוח חנייה לתושבת העיר למרות תו התושב

מהות התלונה
 בחודש מאי קיבלתי קנס על חניה, למרות שעל רכבי מדבקות תושב וחניתי בכחול לבן בפארק אפק, ראש העין. שלחתי מכתב ערעור בקשה לביטול הקנס. במכתב ציינתי שעל הרכב הייתה מדבקות תושב וכנראה שהפקח לא שם לב לקיומה.

במענה לפנייה קבלה תשובה הזויה שהערעור בדבר קנס לא התקבל מכיוון ש"פטור מוענק רק בתנאי שמוצג תו תושב על חלון הרכב". הפונה תוהה מה לא הובן במכתב ששלחה ובו מצוין:

- הינה תושבת ראש העין (רחוב ה באייר 78)
 - ברשותה תו תושב מס' 23028 המודבק על שמשת הרכב
 - החנתה בכחול לבן
- יצוין אגב כך גם תשובה הרשות השגויה לא נתנה לה אפילו האפשרות לבררת משפט עפ"י זכאותה.

בירור התלונה

בעקבות פניית הממונה, הלשכה המשפטית הנחתה את מנהל רשות החנייה עבור על כל התשובות היוצאות מרשות החנייה לתושבים. יש לבדוק אם יש את כל העילות לדחייה/ביטול ערר בתשובות שיוצאות מרשות החנייה מאחר והתשובה לתושב צריכה להיות **מנומקת וקשורה לטענות המועלות בבקשה ולעילת הדחייה/ביטול הערר**. כמו כן המכתבים היוצאים מרשות החנייה צריכים להיות חתומים על ידך.

לגופו של עניין הלשכה המשפטית ערכה בדיקה ונמצא אכן כי בדוח מס' 2189330 ע"ש המבקשת הייתה בעיה דומה וניתנה הצהרה על ידי פקידת רשות החנייה כי למבקשת תו ברכבה. (מצ"ב עותק ההערה). בנוסף, מנהל רשות החנייה מסר כי אכן ברכבה קיים תו תושב אולם לא הונח במקום הנכון והפונה הונחתה להדביקו היכן שצריך.

בנסיבות אלה, דו"ח מס' 03857810 בוטל. (מצ"ב עדכון ביטול, מכתב רשמי יצא מרשות החנייה).
 תשובה ברוח הדברים הועברה למתלוננת.

התלונה מוצדקת!

תלונה מס 2
פתיחת מעונות יום בבתים פרטיים בשכונת
גבעת טל (גמלאי צה"ל)

מהות התלונה

אנחנו מספר משפחות הגרות בראש העין כבר כ-25 שנים, חתומות על מכתב זה. מעולם לא היינו מעורבים "בעסקנות" משום סוג שהוא ואף לא הטרדנו את העירייה בשום נושא. גרנו עד היום בשקט ובשלווה, מילאנו את חובותינו ונהנינו משירותי העירייה והעיר אז למה עכשו.

מס' קבוצות של מתלוננים (עפ"י מיקום מעונות היום) קבלו על כך שלתדהמתם צצו מס' מעונות יום בשכונת טל, שכונה שקטה שמתגוררת בה אוכלוסייה ותיקה (גמלאי צה"ל), לטענתם מעונות היום הוקמו בעידוד העירייה שנכנסה למצוקה קשה בנושא זה.

מיותר לציין כי הקמת מעונות היום בנסיבות אלה בבתים פרטיים נעשית בהליך שימוש חורג (שינוי יעוד שימוש). בתוך הפונים הדגישו את שינוי צביון השכונה והסטטוס קוו , שכן הוספת מעונות יום בשכונה שקטה כרוכה בתנועות רכב, רעש ומשמעויות נוספות.

בירור התלונה

אכן מבחינה עובדתית, הרשות אשרה עפ"י סמכותה מעונות יום במס מקומות בלב שכונת הגמלאים (שכונה שקטה). מעונות היום מטבע הדברים לא נועדו לשכונת הגמלאים כי אם לטובת מבקשים מהשכונה החדשה המתהווה בפסגות אפק.

נשאלת השאלה אם כך מדוע הרשות לא נתנה דעתה מבעות מועד למצב זה שהיה צפוי מראש אם וכאשר יגיעו תושבים חדשים (מרביתם זוגות צעירים). הבירור העלה אכן שהרשות לא נתנה דעתה בהכרח לנושא שכן לתפיסת ראש הרשות אין זה עניין לעירייה כי אם ליזמים פרטיים. אולם באותה נשימה לא הוקצו ולא תוכננו מקומות לנושא זה.

מחדל התכנון ותפיסת הרשות בנושא שלא בטיפולה הביאו למצב עגום זה ובכך נפגעו הן הצרכנים (פעוטונים מרוחקים) והן תושבי שכונת גמלאים שלוהה. בשל לחץ הביקוש לפעוטונים נאלצה הרשות (בהעדר מענה מוסדי) לפעול בדרך של אישור פעוטונים בבתים פרטיים בהליך אישור חורג.

על כך נאמר " סוף מעשה במחשבה תחילה "

התלונה מוצדקת בהחלט !

הפעלת מפוחי אוויר לפיזור עלים בניגוד לחוק**מהות התלונה**

תלונה זו מהווה מדגם מייצג למס' תלונות באותו עניין ברחבי העיר במשך השנה. במהלך היום (בשכונות השונות בכפוף ליום הפינוי) מתבצע ניקוי חצרות בתים, שטחים ציבוריים (גינון העירייה) ועוד בעזרת מפוחים הגורמים לא רק רעש אלא גם זיהום שהמפוח יוצר בפעולתו, כלי זה יורה אוויר במהירות ומעלה משטח השוק ענני אבק רעילים בהם גם צואת ציפורים, כימיקלים, כספית מאגזוזים של מכוניות, חול ואבק. על פי המשרד להגנת הסביבה, מדובר בזיהום אוויר חמור עם פוטנציאל בריאותי גבוה במיוחד. גם בהיבטי הרעש מפוחי העלים חורגים מהרף המותר כיום בחוק וגורמים למטרדי רעש קשים, כך על פי דיווח המשרד להגנת הסביבה. המפוחים מקבלים את פניהם של הילדים שמגיעים לגן הילדים הנמצא בסמוך לשוק

חרף פניות רבות שהועברו למוקד העירוני, התשובה שמתקבלת לטענת המתלוננים היא שהנושא טופל או יטופל, אך כנראה שלא ננקטים שם צעדים נגד מפעיל המפוחים שממשיך בניגוד מוחלט לחוק שכאמור מגן על התושבים, הם ממשיכים לעבוד עם המפוחים ופיזרו את האבק לכל עבר, נראה כי מבחינתם מדובר בעניין שבשגרה שלא אמור לעלות תהיה או שחלילה מדובר בעניין שהוא נוגד את החוק. האבק נכנס לנו לבתים. זה חונק אותנו לטיפולך המסור אודה בברכה יוסי הראל,

בירור התלונה

[החוק למניעת מפגעים. התשכ"א - 1961](#), אוסר על גרימת רעש חזק או בלתי סביר, אולם התקנות שחוקקו מכוון חוק זה בתחילת שנות ה-90 לא התייחסו פרטנית לרעש הנגרם על ידי ציוד גינון מגוועי בכלל ומפוחי עלים בפרט. ביום 27.04.2011 נכנס לתוקף התיקון **[לתקנות למניעת מפגעים \(מניעת רעש\) \(תיקון\)](#)**. התשנ"ג-1992, מטרת התיקון לצמצם את מפגעי הרעש באזורי מגורים ולשפר את איכות חייהם של התושבים. הפרתן של התקנות מהווה עבירה פלילית.

במסגרת התיקון נקבעו בין היתר:

1. **הגבלת השימוש בציוד גינון** - איסור להפעיל ציוד גינון הגורם לרעש באזור מגורים, בין השעות 19:00 בערב ל- 7:00 בבוקר בימי חול, בין השעה 17:00 בערב יום מנוחה לשעה 9:00 למחרת, ובין השעות 14:00 ל- 16:00 בימי מנוחה.
2. **איסור על שימוש במפוחי עלים הגורמים לרעש באזורי מגורים** - מכיוון שלא קיים כיום מפוח עלים שאינו גורם לרעש, חל איסור מוחלט על הפעלת מפוחי עלים באזורי מגורים. התעלמות העירייה הגם שמתפקידה לאכוף את התקנה, אינה מפתיעה שכן העדר אכיפה לא נעשה אפילו לא על קבלן הגינון שזו מפעילה ומכאן "מה יגידו אזובי הקיר" (להלן האזרח הפשוט). עם זאת חזקה על הרשות המקומית לאכוף את החוקים והתקנות שבאחריותה לרבות התקנה למניעת רעש מפוחים. מובן מאליו כי המשך התעלמות לכאורה של הרשות לפנייתך – הדבר יחשוף אותה לתביעה משפטית עם כל המשתמע.

התלונות מוצדקות !

תלונה מס 4

הפעלת צהרונות בפסגות אפק - מקום בלב**מהות התלונה**

ברצוני להתלונן על הזנחה פושעת בצהרון של גן קיווי ומשמש בפסגות אפק שבאחריות חב' מרום ומקום בלב (באמצעות חב' קיטו מרום). אתמול (15.10.18 המצב הגיע לשיאו: **שני ילדים עברו מגן קיווי לגן אגס דרך החצר, מבלי שאף אחד שם לב!!** רק כאשר האימא באה לקחת את ילדיה מהגן, הם באו לקראתה מהחצר של גן אגס, כי הוא חשוף לרווחה לשער הראשי שעומד פתוח, ללא מנעול וללא שומר!! כמוכן שזה גם שער בגובה מטר וכל ילד יכול לטפס עליו ולצאת ישר לכביש או כל עובר אורח יכול להיכנס ולחטוף ילדים!!!!

בנוסף למצב החמור הזה, יש עוד לא מעט מפגעים כגון:

- ילדים שנרדמים על הרצפה!! (ויש תמונות)
 - ילדים שצועקים מהשירותים שיבואו לעזור להם אחד לא מגיע. (לבן במצוקתם)
 - ילדים שמגיעים הביתה עם צרכים בתחתונים.
 - ילדים שמרוב שעמום מחכים עם התיקים על הגב כבר משעה ארבע.
 - ילדים שיכולים להחליק כי שוטפים את הרצפה או מוזמנים לטעום אקונומיקה כי הכל ללא השגחה!!
 - צוות שכל יום משתנה, וכל יום מישהו אחר יושב אדיש מול הילדים ולא מתייחס אליהם
- כמה דיברנו, כמה ביקשנו, כמה התחננו.. זה לא מגיע לנו, לתושבים החדשים של ראש העין. שלא נדבר שאנחנו משלמים על כך גם כספית וגם נפשית! ימי עבודה שהלכו כי לא הגיע צוות לצהרון בתחילת השנה! ימי עבודה שהלכו כי אנחנו מדירים שינה מעינינו ובאים לבדוק אם הכל תקין בשעות הצהריים בגן. ועל מה אנחנו משלמים ??? זועקים ההורים

בירור התלונה**תשובת מקום בלב לתלונה**

התפקוד של קיטו מרום בתפעול הצהרונות בראש העין לאורך חודש ספטמבר לקה בחסר במספר לא מבוטל של צהרונות. במשך כל חודש ספטמבר התגייס מקום בלב ועיריית ראש העין ותמכו בגיוס מסיבי של כוח אדם שהיה חסר לקיטו. בנוסף הפעלנו לחץ וביקורת יום יומית על קיטו מרום שייספק את הצרכים הבסיסיים לתפעול מאובטח ואחראי של הצהרונות. לצערנו קיטו מרום לא עמד במשימה ולמרות הבקשות שלנו מקיטו מרום לחלוקה של העול בצורה מסודרת ומוסכמת החליט הספק לנטוש את הצהרונים ולהעבירם אלינו מעכשיו לעכשיו.

סיכום:

השתלשלות העניינים ותשובת מקום בלב בהתאמה מעידים כאלף מונים, על חוסר שליטה של מקום בלב, העסקת גורם חיצוני ללא פיקוח צמוד ובכלל זה הסכם ראוי מטיל אחריות כבדה לאופן התפקוד של מקום בלב והרשות המקומית והכל על חשבון רמת שירותים נחותה ולמרבה האירוניה בתשלום מלא.

על הרשות להפיק לקחים לאלתר-ולנקוט בכל הפעולות המתבקשות ולבות הכרה באחריות כשלב ראשון.

התלונה מוצדקת !

תלונה מס 5 התנהלות מח' הגבייה

מהות התלונה (בשל חשיבותה מובא כלשונה)

אני תושב חדש בעיר עברתי הנה מפתח תקווה, כחלק מאחריותי כאזרח שומר חוק הגעתי אליכם למשרדי קבלת הקהל וישבתי עם הגבי' טלי מהתכתובת מעלה והסדרתי עימה את כל הנדרש בכדי שהתשלומים השוטפים יחויבו במועד ויתנהלו כשורה.

היום ה- 21.11 יותר מ-4 חודשים שאני מתגורר בדירה שכורה ברחוב זהרה אלפסיה 8 דירה 62 בבעלות רותם קידר והנושא טרם הוסדר למרות שכפי שניתן לראות ולהבין הייתי במשרדי קבלת הקהל ומסרתי את המסמכים הנדרשים שלחתי מייל (המייל מהתכתובת הזו) בתאריך 8.9.17 עם כל ההשלמות שנדרשו, פניתי אליכם לאחר מכן לוודא כי הכל הגיע וטופל הסדרתי את התשלומים אחורה כולל רבית פיגורים שלא באשמתי בגלל בירוקרטיה שלכם מול הקבלן ומשך טיפול.

התקשרתי שוב ב 31.10.17 שוחחתי עם בטי (לאחר שהשארתי הודעה במוקד והמתנתי עד שחזרו אלי) שציינה כי יש הו"ק תקין על מספר המשלם **בארנונה** כמו כן הבטיחה כי תשלח קבלות על התשלומים שבוצעו אחורנית כחלק מכך שאני מתייק הכל והפלא בפלא מגיע אלי אמש 20.11.17 שובר תשלום מספר 96390984 ללא הוראת קבע ופרטי משלם שגויים וכתובת שלא מסרתי מעולם.

הטעויות חוזרות על עצמן ואני חוזר ומבזבז זמן עבודה כדי להסדיר את כל הטעויות האלה. הדבר מצער מאוד לדעת כי מי שעובד במחלקה לא מבצע עבודתו באופן מקצועי ואמין כי הרי נאמר יותר מפעם אחת כי הכל הוסדר ואני את חובתי עשיתי אך אני מגלה מחודש לחודש כי לא כך הדבר.

צירפתי את השובר האחרון שהגיע כפי שאמרתי אתמול (20.11.17) עם מועד אחרון לתשלום 01.11.17 כאשר הודפס ב 02/10/17 ונשלח לכתובת שאינה קיימת בראש העין זהרה אלפסיה 42 דירה 7 - עזוב שהדבר לא הדליק נורה אדומה למערכת ממוחשבת שהייתה אמורה לזהות כי אין כתובת כזו. כתוצאה מכך גיליתי כי אני מפגר בתשלום ועכשיו יהיו ריביות פיגורים.

בירור התלונה

מח' הגבייה שהתבקשה לנושא לא העבירה תגובה ואלם ורק לאחר תזכורת נמסר, כי הנושא הוסדר לפני כשבוע וחצי, מול התושב ואף הביע שביעות רצון מהשירות (מעין הודאה עקיפה לתקלה).
נדמה כי מיותר להכביר מילים באשר להתנהלות הגבייה מול התושב (החדש) שכל רצונו להסדיר באופן מוסדי (באחד מאמצעי התשלום). **על מח' הגבייה לחדד את הנהלים ובעיקר את הבקרה תוך פתיחות לתושבים חדשים כמתבקש.**

לסיכום

התלונה מוצדקת !.

תלונה מס 6 תלונה כנגד מנהל הפיקוח העירוני

מהות התלונה

מנהל מח' הפיקוח נמנע בהגדרה בניגוד לקודמו משימוש במדי פקח. העניין צף אגב כך שהתקבלה תלונה אנונימית (שכנו) שבה נצפה לכאורה מר ברק עושה שימוש פרטי הסעת ילדיו ברכב הפיקוח העירוני. יודגש כי מנהל הפיקוח אינו לובש מדי פקוח ואפשר שזה היה מונע ככל שהתלונה נכונה. מכל מקום שינוי סטטוס לבוש מנהל הפיקוח (שהיה נהוג שנים רבות ברשות) מחייב בחינה והתייעצות עם יועמ"ש הרשות בטרם החלטה.

תגובת מנהל הפיקוח לעניין המדים

מאחר ובפועל דרישת התפקיד שלי בהגדרה הוא ניהול המחלקה ולא להיות פקח, כלומר איני עוסק במתן דוחות. הפקחים נדרשים בהגדרת התפקיד שלהם לתת דוחות ומשום כך החוק מחייב אותם מבחינה משפטית ללבוש

בירור התלונה

לנוכח תשובתו מעלה של מנהל הפיקוח יצוין כי גם מפכ"ל המשטרה לובש מדים (ראש כל מערכת השיטור והפיקוח האכיפה) מאחר והוא גם מתנייע עם רכב פיקוח חזקה עליו ללבוש מדים במעמד זה שאם לא כן זו הטעיה. מצופה שכאשר יראה הפרה של חוקי עזר יש להניח יצטרך להפעיל סמכותו כפקח לצורך זה. מומלץ לאמץ את המדים בגאווה ואין בכך כדי לפגום ממעמדו כמנהל מח' הפיקוח. מכל מקום שינוי סטטוס לבוש מנהל הפיקוח (שהיה נהוג שנים רבות ברשות) מחייב בחינה והתייעצות עם יועמ"ש הרשות בטרם החלטה.

על רקע מספר פניות של מתלונן (השכן יש להניח) בדבר שימוש ברכב עירוני של מנהל הפיקוח להסעת ילדיו כמעשה יום יומי. התבקשה הלשכה המשפטית להתייחס לתלונה ואולם זו בתשובתה גרסה שזה עניין בין מנהל האגף לבין מנהל הפיקוח. מנהל האגף שנדרש לא אחת התעלם תוך מענה בלתי מחייב שהנושא יטופל. על רקע האמור עולה תהיה משום ההנחה שמצב זה לא היה מתאפשר לפקח במדים (נראה לעיני כל) אולם הסתבר אחרת.

מנהל מח' הפיקוח נמנע בהגדרה בניגוד לקודמו משימוש במדי פקח ועל כך גם שוחחנו. העניין צף אגב כך שהתקבלה כאמור תלונה אנונימית (שכנו) שבה נצפה לכאורה מר ברק עושה שימוש פרטי הסעת ילדיו ברכב הפיקוח העירוני. יודגש כי מנהל הפיקוח אינו לובש מדי פקוח ואפשר שזה היה מונע ככל שהתלונה נכונה.

פנייה ברוח זו נעשתה ליועמ"ש הרשות וזו הנחתה עו"ד מטעמה לבדוק | ברשויות מקומיות אחרות. לעניין זה נטען מטעם הממונה כי בחינת מה מקובל ברשויות מקומיות אחרות אינה מעלה ואינה מורידה. זכותה של רשות מקומית לקבוע את המדיניות הראויה (לדעתי המשך הנהוג הקיים במשך שנים ומסיבות פרקטיות נוספות) מכל מקום שינוי סטטוס לבוש מנהל הפיקוח (שהיה נהוג שנים רבות ברשות) מחייב בחינה והתייעצות עם יועמ"ש הרשות בטרם החלטה. יתר על כן ההחלטה עצמאית של מנהל האגף\מנהל הפיקוח ללא סטטוס משפטי או נוהלי פסולה מיסודה. גם מפכ"ל המשטרה לובש מדים (ראש כל מערכת השיטור והפיקוח האכיפה)

מאחר ומנהל הפיקוח מתנייע עם רכב פיקוח חזקה עליו ללבוש מדים במעמד זה שאם לא כן זו הטעיה. מומלץ לאמץ את המדים בגאווה ואין בכך כדי לפגום ממעמדו כמנהל מח הפיקוח.

יצוין כי באחד הפניות של המתלונן נאמר לו כי תלונתו טעונה הוכחה חד משמעית בטרם הטחת האשמות. בהמשך אכן התקבל מייל מטעם המתלונן להוכחת טענותיו כולל תמונות של הרכב העירוני בפתח ביתו, לטענת המתלונן מנהל הפיקוח לכאורה עושה הסעות פרטיות (לילדיו במסגרת הרכב עירוני שבשימוש לצורכי עבודה.

לסיכום:

לסיכום עיינונו רואות, כי מנהל אגף הביטחון נמנע בעקביות מלטפל בתלונה שעניינה שימוש באמצעים עירוניים שלא כדין חרף תזכורות מנהל האגף עדיין גורר רגליו במשך חודשים שלא להתייחס לתלונה וממילא שלא לטפל בה.

זאת ועוד, גם הלשכה המשפטית נמנעה בכל דרך מלעסוק בסוגיית אי לבישת מדי פקח מטעם מנהל הפיקוח בניגוד למה שהיה מקובל במשך שנים רבות, זו העדיפה לגלגל את הנושא לפתחה של העוזרת מטענה לבדוק ברשויות אחרות.

לסיכום, התלונה המוצדקת !

(מעלה בין השאר תהיות לגרירת רגליים של הרשות)

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 כדן;
 - (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 ויצוין 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 יישמשו 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.

תרשים זרימה-

הממונה על תלונות הציבור
תרשים זרימה

