

## פניות/תלונות ציבור שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2017

### רקע

1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, קובע כי "מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית..."  
האחריות לטיפול בפניות הציבור בעירייה נתון לידיה של מנהלת פניות הציבור בלשכת ראש העירייה. הטיפול בתלונות הציבור נתון לידיה של הממונה על תלונות ציבור ומנהלת השירות העירוני. עם זאת, מדי שנה מגיעות ללשכת מבקרת העירייה פניות ותלונות בתחומים שונים שבאחריות העירייה.
2. נוהל עבודה עירוני מספר 40-0301 בנושא "טיפול בפניות ובתלונות הציבור" (להלן - נוהל) מסדיר את הטיפול בפניות ובתלונות הציבור, החל בשלב קבלת הפנייה או התלונה ועד לגמר הטיפול בה.  
- פנייה מוגדרת בנוהל כ"פנייה מגורם חוץ בע"פ, בכתב, במלפון, בדואר אלקטרוני או בפקס, ללשכה פתוחה' בסיורי ראה"ע, למינהלות שיל"ת, למוקד 106 וכיו"ב, בכל נושא שבתחום אחריות העירייה או בשטח השיפוט העירוני".  
- תלונה מוגדרת בנוהל כ"פנייה בכתב בלבד, הכוללת טענות על הפלייה או על ליקויים בתהליכי עבודה, סדרי מינהל, טיב שירות, מחדל וכיו"ב המוגשת ע"י אזרח או גוף ציבורי באופן ישיר או באמצעות צד שלישי". [ההדגשה במקור]
3. בשנת 2017 הגיעו ללשכת מבקרת העירייה 57 פניות ו-21 תלונות<sup>1</sup>, גידול של 5% בהשוואה לשנת 2016, אז הגיעו ללשכת המבקרת 47 פניות ו-27 תלונות. מרבית הפניות/התלונות שמוענו למבקרת העירייה הועברו אף לטיפול של הממונה על תלונות ציבור בעירייה. במקרים בהם התלונות עסקו בתאגידים העירוניים, נשלחה הפנייה/תלונה לגורמים הרלוונטיים בתאגידים הללו.  
הגורמים אליהם נשלחו הפניות/התלונות התבקשו לשלוח ללשכת המבקרת העתק מתשובתם לפונים/מתלוננים בין היתר, על מנת לעקוב אחר התייחסות העירייה.
4. הדוח כולל מידע סטטיסטי שנאסף בנוגע לטיפול בפניות/בתלונות בחתכים שונים, כגון לפי יחידות ונושאים שכיחים עליהם הלינו.
5. ממצאי תלונות שנבדקו יוצגו בדוחות הביקורת הבאים:
  - ביקורת בנושא "פיקוח על הבנייה - מעקב" כולל בדיקת שש תלונות: בניית מרפסת על פרגולה קיימת; חפירת בור; קירוי פרגולה ללא היתר; בניית מרקזה; פיצול דירה; חריגות בנייה.
  - ביקורת בנושא "פעילויות אגף נוער וצעירים" כולל תלונה בנוגע לפעילות בסניף תנועת נוער.

<sup>1</sup> הדוח כולל פניות/תלונות בכתב שמוענו למבקרת העירייה. הדוח אינו מתייחס לפניות/תלונות רבות שנשלחו למבקרת העירייה כהעתק בלבד וכן פניות/תלונות אנונימיות, האמורות להיכלל בדוח השנתי שמפרסמת הממונה על תלונות ציבור.

## מידע סטטיסטי

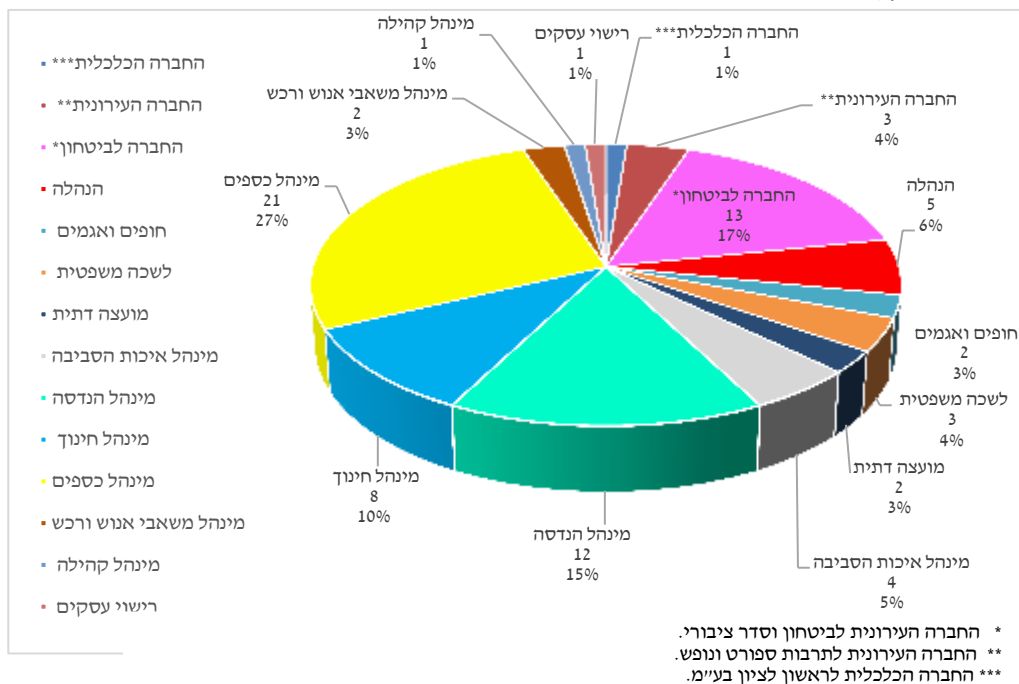
### 1. מענה לפניות ולתלונות

סעיף 2 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 (להלן - חוק), קובע: "נחבקש עובד הציבור, בכחב, להשתמש בסמכות שניתנה לו על פי דין, יחלים בבקשה וישיב למבקש בכחב בהקדם, אך לא יאוחר מארבעים ימים מיום קבלת הבקשה..."

בשנת 2017, 15 פניות/תלונות (19%) שהועברו מלשכת המבקרת לגורמים עירוניים רלוונטיים, לא נענו בפרק הזמן הנדרש בחוק. מדובר בגידול ביחס לשנת 2016, אז שש (8%) פניות/תלונות לא נענו בפרק הזמן הנדרש. עם זאת, בשנת 2017, לעומת שנת 2016, כלל הגורמים העירוניים השיבו על פניות/תלונות שהועברו אליהם.

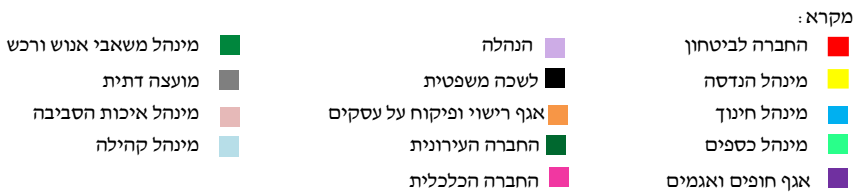
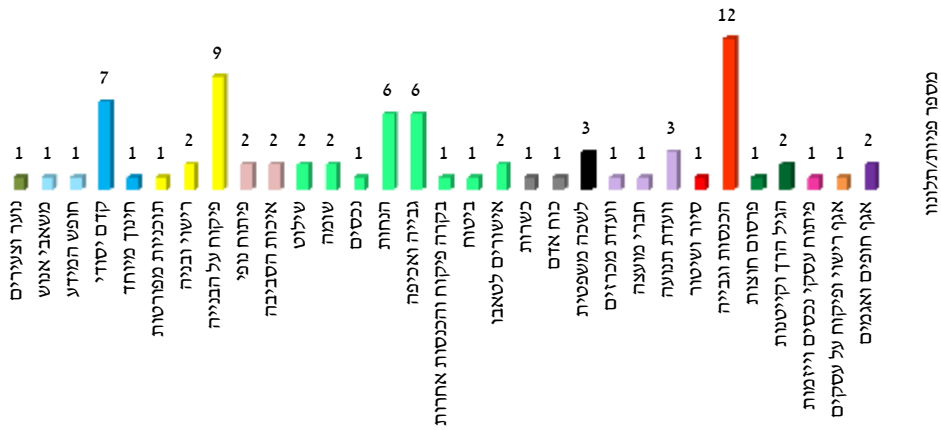
### 2. התפלגות הפניות והתלונות על-פי שיוכן הארגוני

2.1 להלן תרשים המציג את התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/חברות עירוניות בשנת 2017:



מהתרשים עולה כי מרבית הפניות והתלונות בשנת 2017 עוסקות בנושאים שבאחריות מינהל כספים (27%), החברה לביטחון (17%), מינהל הנדסה (15%) ומינהל חינוך (10%). בשנת 2016 עסקו מרבית הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות החברה לביטחון (28%), הנהלה (27%) ומינהל הנדסה (14%).

2.2 להלן תרשים המציג את מספר הפניות והתלונות בשנת 2017, בחלוקה ליחידות ולתתי יחידות:



מהתרשים עולה כי 12 פניות ותלונות במינהל כספים (מתוך 21) עסקו בעניינים שבאחריות אגף גבייה ויחידת הנחות, 12 מהפניות והתלונות בחברה לביטחון (מתוך 13) עסקו בדוחות חנייה שבאחריות אגף הכנסות וגבייה, תשע מהפניות והתלונות במינהל הנדסה (מתוך 12) עסקו בעניינים שבאחריות מחלקת פיקוח על הבנייה ושבע מהפניות והתלונות במינהל חינוך (מתוך 8) עסקו בעניינים שבאחריות אגף חינוך קדם יסודי.

3. סיווג התלונות על-פי תוצאות בירור

- 3.1 סעיף 17. לנוהל קובע את התבחינים לסיווג תלונה כמוצדקת:
- 1" מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמעשה הוא בניגוד למינהל תקין, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד לחוק.
  - 2 מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן ויש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
  - 3 מעשה או מחדל שהוא בניגוד לאמות המידה שקבעה רשות המוסמכת לכך.
  - 4 מעשה או מחדל העומד בניגוד לנוהלי העירייה, נוהלי משרדי ממשלה, השלטון המקומי או מסגרת ארצית אחרת המקובלים גם על העירייה.
  - 5 המתלונן צודק בנושא אחד לפחות, מתוך הנושאים המועלים בתלונה.

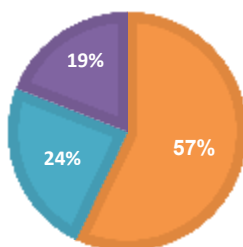
6) התלונה לא זכתה למענה מגורם אחר בעירייה אליו הופנתה תחילה.

7) הפנייה של המתלונן לא טופלה כראוי.

8) הטיפול בתלונה נמשך זמן ארוך מהמובטח, ללא תיאום עם המתלונן."

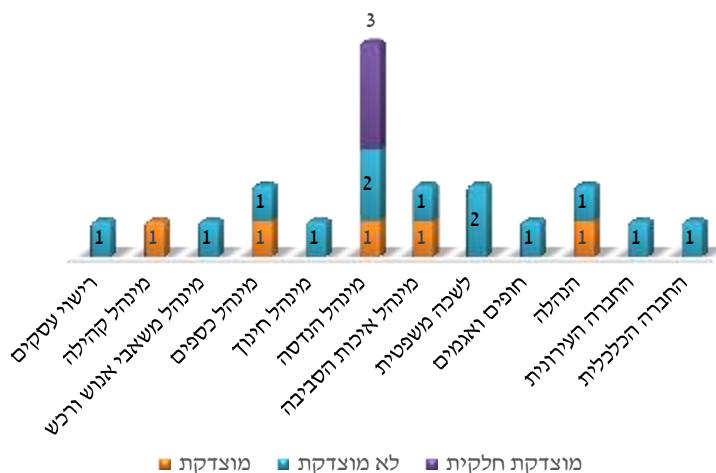
3.2 בהתאם לאמור בנוהל, סיווג הביקורת את 21 התלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2017 לשלוש קטגוריות :

■ תלונה מוצדקת חלקית ■ תלונה מוצדקת ■ תלונה לא מוצדקת



בשנת 2016 שיעור התלונות המוצדקות עמד על 37%.

3.3 להלן סיווג התלונות לשנת 2017, בחלוקה ליחידות :



#### 4. תלונות חוזרות

מבין 21 התלונות שהגיעו ללשכת מבקרת העירייה, נמצאו שש תלונות חוזרות<sup>2</sup> :

- ארבע תלונות העוסקות בחריגות בנייה.
- תלונה בנוגע לרעש הנגרם משימוש במערכת הגברה.
- תלונה בנוגע לרעש הנגרם ממערכת המיזוג הממוקמת על בניין העירייה.

<sup>2</sup> תלונה חוזרת היא תלונה המופנית לביקורת ו/או לגורם רלוונטי בעירייה לאחר שהמליץ כבר פנה באותו עניין לביקורת, אולם התשובה שקיבל מהיחידה המקצועית לא הייתה לרוחו ו/או לאחר שפנה לביקורת בשנית מאחר שלא קיבל תשובה בפרק הזמן הקבוע בחוק.