

## פניות/תלונות ציבור שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2018

### 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, בעוד שהטיפול 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 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 בעל-פה, בכתב, בטלפון, בדואר אלקטרוני או בפקס, ללשכה פתוחה בסיורי ראש העירייה, למינהלות שירות לתושב, למוקד 106 וכיוצא בזה, 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, מיב שידות, מחדל וכיוצא בזה המוגשת על ידי אזרח או גוף ציבורי באופן ישיר או באמצעות צד שלישי". [ההדגשה במקור]
3. בשנת 2018 הגיעו ללשכת מבקרת העירייה 50 פניות ו-39 תלונות<sup>1</sup>, קיטון של 12 אחוזים בפניות וגידול של 86 אחוזים בתלונות, בהשוואה לשנת 2017, אז הגיעו ללשכת המבקרת 57 פניות ו-21 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 משובתם 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 "ממכר מזון מקרוון ניח (Food truck)" כוללת תלונה בנוגע להתנהלות העירייה בטיפול בעסק שפעל מקרוון ניח שהוצב במרחב הציבורי וללא אישור העירייה.  
- ביקורת בנושא "בדיקת תלונה - ניקיון מוסדות חינוך" כוללת תלונה מקבלן ניקיון בבתי ספר, בנוגע להתנהלות לא תקינה לכאורה, של מנהל יחידת ניקיון מוסדות חינוך.

<sup>1</sup> הדוח כולל פניות/תלונות בכתב שמוענו למבקרת העירייה. הדוח אינו מתייחס לפניות/תלונות רבות שנשלחו למבקרת העירייה כהעתק בלבד וכן לפניות/תלונות אנונימיות.

- ביקורת בנושא "הסעות תלמידים למוסדות חינוך" כוללת תלונה על איחור קבוע של קבלן הסעות באיסוף תלמידי פנימייה הזכאים להסעה למוסד החינוכי בו הם לומדים.
  - ביקורת בנושא "היבטים בהתנהלות חברי מועצה ועובדי עירייה" כוללת בדיקת שתי תלונות: ניגוד עניינים של חבר מועצה מחזיק תיק נוער וצעירים דאז ובעלים של חברת הפקות לנשפי סיום בבתי ספר בעיר; ניגוד עניינים בין חבר מועצה מחזיק תיק קליטה דאז לבין מנהלת הרשות העירונית לקליטה.
  - ביקורת בנושא "פיצול יחידות דיוור" כוללת תלונה בנוגע לטיפול ביחידות דיוור ו/או בחריגות בנייה.
  - ביקורת בנושא "בדיקת תלונה - חניית נכה" כוללת תלונה על בקשה להכשרת חניות נכים חלופיות, שלא נענתה, אף לאחר שהתקבלה החלטה לביצוע.
- יש להדגיש כי בנושאי ביקורת נוספים המפורסמים בדוח הביקורת לשנת 2018, נבדקו תלונות שאינן נכללות בנתונים הסטטיסטיים שיוצגו להלן. תלונות אלה התקבלו מגורמים אנונימיים שביקשו שלא לחשוף את זהותם ו/או התקבלו באופנים שונים (כגון באמצעות שימוש באפליקציית וואטסאפ, שיחות טלפוניות או פגישות עם המבקרת) והמתלוננים לא ביקשו לקבל תשובה מהעירייה, וכן תלונות שנשלחו לגורמים שונים ולמבקרת הועבר העתק בלבד. זאת ועוד, בחלק מנושאי הביקורת נכללת בדיקת תלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2017.

## מידע סטטיסטי

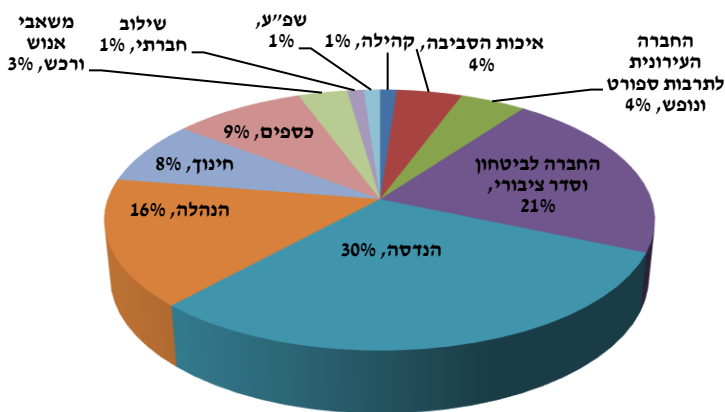
### 1. מענה לפניות ולתלונות

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

בשנת 2018, שמונה פניות/תלונות (9 אחוזים) שהועברו מלשכת המבקרת לגורמים עירוניים רלוונטיים, לא נענו בפרק הזמן הנדרש בחוק. מדובר בקיטון ביחס לשנת 2017, אז 15 (19 אחוזים) פניות/תלונות לא נענו בפרק הזמן הנדרש. עם זאת, בשנת 2018, לעומת שנת 2017, בשלושה מקרים, לא השיבו הגורמים העירוניים לפניות/תלונות שהועברו להתייחסותם.

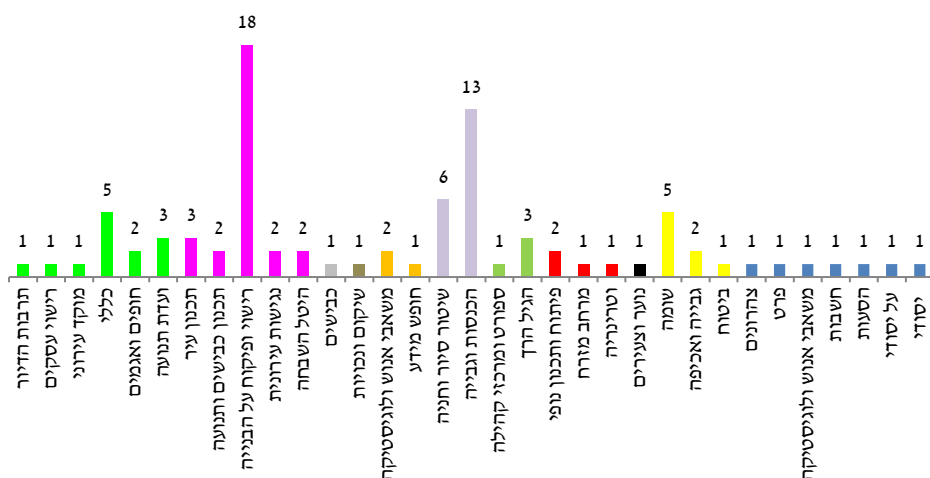
## 2. התפלגות הפניות והתלונות לפי שיוכן הארגוני

2.1 להלן תרשים המציג את התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/חברות עירוניות בשנת 2018 :



מהתרשים עולה כי מרבית הפניות והתלונות שהתקבלו בשנת 2018 עוסקות בנושאים שבאחריות מינהל הנדסה (30 אחוזים), החברה לביטחון וסדר ציבורי (21 אחוזים), הנהלה (16 אחוזים), ומינהל כספים (9 אחוזים). בשנת 2017 עסקו מרבית הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות מינהל כספים (27 אחוזים), החברה לביטחון וסדר ציבורי (17 אחוזים) מינהל הנדסה (15 אחוזים) ומינהל חינוך (10 אחוזים).

2.2 להלן תרשים המציג את מספר הפניות והתלונות בשנת 2018, בחלוקה ליחידות ולתתי יחידות :



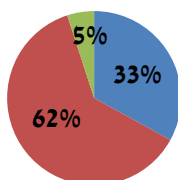
מינהל שפייע	■	החברה העירונית לתרבות ספורט ונופש	■	מקרא:	■
מינהל הנדסה	■	החברה לביטחון וסדר ציבורי	■	מינהל כספים	■
הנהלה	■	מינהל משאבי אנוש ורכש	■	מינהל קהילה	■
		מינהל שילוב חברתי	■	מינהל איכות הסביבה	■

מהתרשים עולה כי 18 פניות ותלונות במינהל הנדסה (מתוך 27) עסקו בעניינים שבאחריות אגף רישוי ופיקוח על הבנייה, 13 מהפניות והתלונות בחברה לביטחון (מתוך 19) עסקו בדוחות חנייה שבאחריות אגף הכנסות וגבייה, חמש מהפניות והתלונות במינהל כספים (מתוך 8) עסקו בעניינים שבאחריות אגף שומה וחמש מהפניות והתלונות במינהל הנהלה (מתוך 14) עסקו בעניינים כלליים: שתיים עסקו בניגודי עניינים של חברי מועצה, אחת עסקה בפעילות פוליטית של עובדי עירייה, אחת עסקה בתלונה על התנהגות של עובדי עירייה ואחת בסכסוך שכנים.

### 3. סיווג התלונות לפי תוצאות בירור

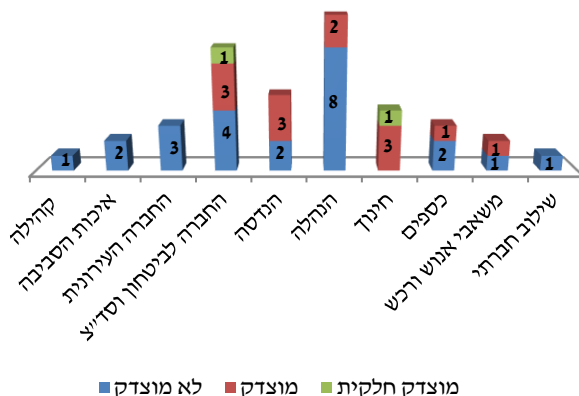
- 3.1 סעיף 17. לנוהל קובע את התבחינים לסיווג תלונה כמוצדקת:
- 1" מעשה או מחדל הפוגע במישרין במחלונן, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמעשה הוא בניגוד למינהל תקין, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד לחוק.
  - 2 מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן ויש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
  - 3 מעשה או מחדל שהוא 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 תופלה כראוי.
  - 8 הטיפול בתלונה נמשך זמן ארוך מהמובטח, ללא תיאום עם המתלונן.
- 3.2 בהתאם לאמור בנוהל, סיווג הביקורת את 39 התלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2018 לשלוש קטגוריות:

תלונה מוצדקת חלקית ■ תלונה לא מוצדקת ■ תלונה מוצדקת ■



בשנת 2018 שיעור התלונות המוצדקות עמד על 33 אחוזים, בעוד שבשנת 2017 שיעור התלונות המוצדקות עמד על 24 אחוזים.

3.3 להלן סיווג התלונות לשנת 2018, בחלוקה למינהלים/תאגידיים עירוניים:



#### 4. תלונות חוזרות

39 התלונות שהגיעו ללשכת מבקרת העירייה, כללו ארבע תלונות חוזרות<sup>2</sup>:

- שתי תלונות עוסקות בחריגות בנייה.
- תלונה בנוגע לרעש הנגרם משימוש במערכת הגברה של תנועת נוער.
- תלונה בנוגע לפריצה לחצר וגרימת נזק לרכוש בידי עובדי עירייה וללא צו.

<sup>2</sup> תלונה חוזרת היא תלונה המופנית לביקורת ו/או לגורם רלוונטי בעירייה לאחר שהמלין 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.

