

פניות/תלונות ציבור שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2016

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 0301-40 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 2016 הגיעו ללשכת מבקרת העירייה 47 פניות ו-27 תלונות¹, קיטון של 19% בהשוואה לשנת 2015, אז הגיעו ללשכת המבקרת 59 פניות ו-32 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 מינהלים/יחידות ונושאים שכיחים עליהם הלינו.
5. בדוח השנתי יובאו דוחות ביקורת שהחלו כבדיקת תלונות בנושאים: "חלוקת שוברים", "ניקוי מגרשים", "פתיחת בתי עסק בשעות אסורות", "היטלי השבחה"², "היכל התרבות ראשון לציון"³, "המועצה הדתית ראשון-לציון"⁴ ו"תיעוד מסמכים"⁴.

¹ 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.

² ראו פרק העוסק בתלונה שהתקבלה הנכלל בדוח ביקורת בנושא "היטלי השבחה".

³ מאחר שמדובר בתלונה אנונימית, המידע הסטטיסטי בדוח זה אינו כולל את התלונה.

⁴ תלונות שתקבלו בשנת 2015 ונבדקו בשנת 2016. המידע הסטטיסטי בדוח זה אינו כולל את התלונות הנ"ל.

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 2016, לא נענו בפרק הזמן הנדרש בחוק שש פניות/תלונות (8%) שהועברו מלשכת המבקרת לגורמים הרלוונטיים. מדובר בקיטון ביחס לשנת 2015, אז 18 (20%) פניות/תלונות לא נענו בפרק הזמן הנדרש.

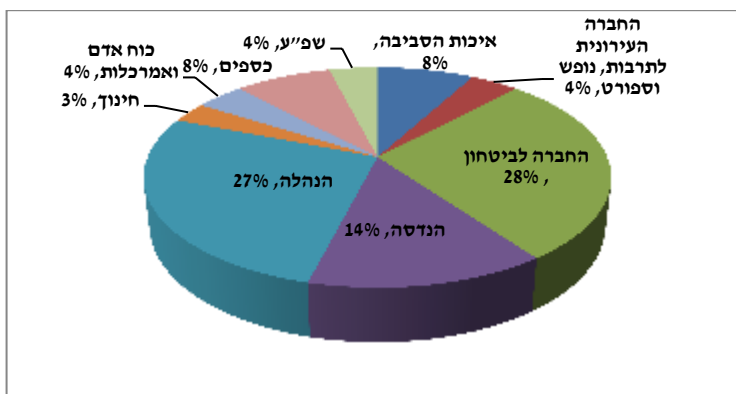
הגורמים העירוניים שלא השיבו כאמור בשנת 2016 הם מינהל כספים, מינהל הנדסה, מינהל כוח אדם ואמרכלות, מינהל שפ"ע, החברה לביטחון וסדר ציבורי (להלן - החברה לביטחון) והנהלה (ועדת תנועה) - כל אחד מהם לא השיב לפנייה/תלונה אחת.

נכון לפברואר 2016, טרם התקבלה תשובה לשתי פניות/תלונות, אף שחלף זה מכבר פרק הזמן הנדרש בחוק: מינהל הנדסה (תלונה ממארס 2016) והנהלה - רישוי ופיקוח על עסקים (תלונה מפברואר 2016).

התשובות לחלק מהפניות ו/או התלונות נמסרו בטלפון, אף שלפי החוק, יש להקפיד ולהשיב לפונים בכתב.

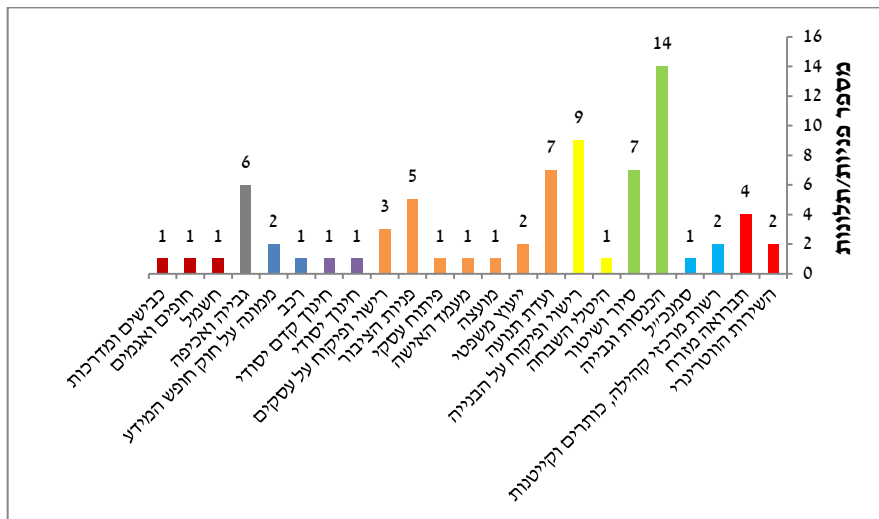
2. התפלגות הפניות והתלונות על-פי שיוכן הארגוני

להלן התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/תאגידים עירוניים בשנת 2016:



מהתרשים עולה כי מרבית הפניות והתלונות בשנת 2016 עוסקות בנושאים שבאחריות החברה לביטחון (28%), הנהלה (27%) ומינהל הנדסה (14%). בשנת 2015 עסקו מרבית הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות מינהל כספים (22%), החברה לביטחון (20%), מינהל הנדסה (18%) והנהלה (13%).

להלן מספר הפניות והתלונות בשנת 2016 שהועברו לטיפול, בחלוקה ליחידות:



מקרא:

- איכות הסביבה ■
- הנדסה ■
- כוח אדם ואמרכלות ■
- החברה העירונית לתרבות, נופש וספורט ■
- הנהלה ■
- כספים ■
- הנהלה ■
- חינוך ■
- שפייע ■
- חינוך ■
- החברה לביטחון ■

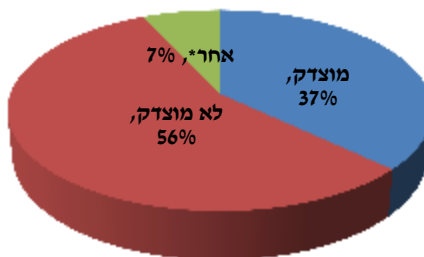
מהתרחשים עולה כי 14 (מתוך 21) מהפניות והתלונות בחברה לביטחון היו בגין דוחות חנייה שבאחריות אגף הכנסות וגבייה, 9 (מתוך 10) מהפניות והתלונות במינהל הנדסה עסקו בעניינים שבאחריות אגף רישוי ופיקוח על הבנייה, 7 (מתוך 20) מהפניות והתלונות בהנהלה עסקו בעניינים שבתחום אחריות ועדת תנועה, ו-6 הפניות והתלונות במינהל כספים עסקו בעניינים שבאחריות אגף גבייה ואכיפה.

3. סיווג התלונות על-פי תוצאות בירור

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."

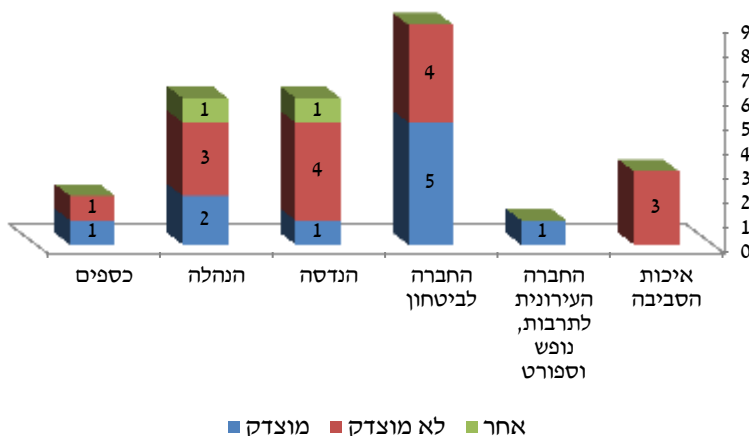
בהתאם לאמור בנוהל, סיווגה הביקורת את 27 התלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2016 לשלוש קטגוריות:



* תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים ו/או לא התקבלו תשובות מהיחידות המקצועיות.

יש לציין כי חלה עלייה בשיעור התלונות המוצדקות בהשוואה לשנת 2015, שעמד אז על 28%.

להלן סיווג התלונות לשנת 2016, שהועברו לטיפול, בחלוקה ליחידות:



מהתרשים עולה כי היקף התלונות המוצדקות בחברה לביטחון הוא הגבוה ביותר. להלן פירוט התלונות המוצדקות בחברה זו:

א. המלין קיבל דוח חנייה ובצילום של הרכב נשוא העברה נוכח לגלות שהפקח טעה בהקלדת מספר הרישוי של הרכב ולכן הדוח נשלח אליו במקום לבעל הרכב. הוא הגיש ערעור וקיבל תשובה כי הדוח הומר להתראה: "הוחלט לבטל את הדוח לפני משורת הדין ובאופן חד פעמי ובתנאי שלא תמצא עובר על חוק העזר." מאחר שלא הוא ביצע את העברה, הוא דרש התנצלות בכתב וביטול הדוח. מנהל אגף הכנסות וגבייה שוחח עם המלין וכתב לו כי "מדובר בטעות אנוש כפולה - הן של הפקח והן של התובעת, אשר נעשו בתום לב ולבטח שלא מתוך כוונת זדון".

ב. לטענת המלינה, פקח החברה לביטחון נמנע מלאכוף את חוק העזר העירוני ואפשר כניסת כלבים לגינה ציבורית בטענה "שאינן לו בעיה עם זה שיש כלבים בגינה". מנהל אגף סיור ושיטור עירוני בחברה לביטחון השיב כי הפקח יוזמן לשיחת בירור מאחר שלא פעל בהתאם להנחיות האכיפה האוסרות כניסת בעלי חיים לגנים ציבוריים. הוא הביע את התנצלותו והבטיח לעשות כל שביכולתו על מנת שמקרים מעין אלה לא ישנו בעתיד.

ג. לטענת המלין, פקחי החברה לביטחון אינם אוכפים את חוק העזר העירוני ומאפשרים פתיחת עסקים גם לאחר השעה 23:00. עוד הוסיף, כי תושבים ודיירים ברחובות הרצל ורוטשילד סובלים מפגיעה באיכות חייהם בשל הפעילות הלילית של העסקים באזור, ופנייתיהם ותלונותיהם למוקד העירוני, לפיקוח העירוני ולתחנת המשטרה בעיר, לא הועילו למיגור המפגע. נמצא כי החברה לביטחון אינה אוכפת את הוראות חוק העזר ומאפשרת לעסקים לפעול גם לאחר השעה הנקובה בהוראות החוק. זאת, למרות שלאף עסק לא ניתן היתר לילה מראש העירייה ואף במקרים בהם הוגשו תלונות בנוגע לפעילות של עסקים ספציפיים לאחר השעה המותרת. [ראו גם דוח ביקורת בנושא "בדיקת תלונה - פתיחת בתי עסק בשעות אסורות"]

ד. המלינה קיבלה הודעת תשלום קנס על החזקת נכס באופן שמתקיים בו מפגע. מאחר שהיא מכרה את הנכס נשוא הדוח כתשעה חודשים לפני קבלת הקנס היא פנתה לחברה לביטחון בצירוף הסכם המכר, אולם ערעורה נדחה. בבירור שערכה המלינה הסתבר כי לא נערך סנכרון בין מאגרי המידע בעירייה לאלו שבחברה לביטחון. התובעת העירונית ערכה בדיקה חוזרת ומצאה שאכן במועד רישום הדוח לא החזיקה המלינה בנכס נשוא התלונה ולכן הדוח בוטל.

ה. המלינים, אב ובנו, קיבלו שני דוחות בסך 730 ש"ח כל אחד, בגין אי-ניקוי מגרש ריק שבעלותם - קנס כפול לדבריהם. לטענת המלינים, בניגוד להוראות הנוהל העירוני, הם לא קיבלו התראה לפני מתן הדוחות. נמצא כי טענתם על אי-קבלת התראה כנדרש בנוהל עבודה עירוני נכונה. לגבי טענתם על כפל קנס, נמצא כי על-פי הוראות חוק העזר העירוני, הקנס יוטל על כל אחד מבעלי הנכס, כך שהטענה אינה מוצדקת. [ראו גם דוח ביקורת בנושא "בדיקת תלונה - ניקוי מגרשים"]

תגובת סמנכ"ל החברה לביטחון:

1. התלונות שהתקבלו ומתקבלות בחברה בדבר טעות זו או אחרת של הפקחים ו/או עובדים אחרים בחברה נבדקות ומבוצע לגביהן תחקיר ברמת מנהל אגף ולעתים גם ברמת מנכ"ל החברה, תוצאות תחקירים והמלצות לשיפור נלמדות ומועברות בתדריכים לעובדים עפ"י הנושאים השונים, בחלק מהמקרים אף ננקטים צעדים משמעותיים מול העובדים.
2. כטיפול בחלק מהתלונות הוכנסו לשימוש גם אמצעים טכנולוגיים לביצוע בקרה טובה יותר ומניעת טעויות מראש.
3. התלונות הנוגעות לתובעים העירוניים הועברו אליהם בכדי שיוכלו לתקן את שגיאותיהם.

4. תלונות חוזרות

מבין 27 התלונות שהגיעו ללשכת מבקרת העירייה, נמצאו שתי תלונות חוזרות⁵:

- המליץ פנה לראשונה למבקרת העירייה בשנת 2015 בטענה שהשכן בבניין בו הוא מתגורר, התקין מזגן מפוצל, תוך מיקומו בצורה בולטת על הקיר החיצוני בחזית הבניין, כשצינורות הניקוז פונים לחצר. השכן סירב להעתיק את המזגן למקום אחר ופניותיו של המליץ לעירייה לא הועילו. מנהל מחלקת רישוי ובנייה במינהל הנדסה השיב למליץ כי באוגוסט 2014 הוכנסו תקנות חדשות לעבודות הפטורות מהיתר בנייה והתקנת מזגן היא אחת מהעבודות הכלולות בפטור, עם הנחיות היכן ניתן למקם את המזגן. המליץ פנה שוב וטען שהמזגן הותקן בחזית הבניין בניגוד לתקנות וכי צינורות הניקוז חיצוניים ומופנים לחצר הציבורית, ולכן על העירייה להתערב. הושב לו כי הופק מכתב התראה לשכן, נגבתה עדות ותיק הפיקוח הועבר ליחידה המשפטית להמשך טיפול בהתאם לחוק. לאחר כחודש שוב פנה המליץ בטענה שלא נעשה דבר וששכן נוסף, מהקומה הרביעית, התקין מזגן בחזית הבניין. לאחר חודש שוב פנה המליץ בטענה שלא נעשה דבר והוא לא קיבל מענה למכתביו. מנהל מחלקת רישוי ובנייה השיב למליץ שהמזגן בקומה הרביעית הותקן בהתאם לתקנות ולגבי המזגן נשוא תלונתו הראשונה - פקח הונחה לבדוק את המקרה ולטפל בו באופן פרטני בהתאם לחוק. כעבור שלושה חודשים פנה המליץ בפעם החמישית וטען שהמפגע טרם הוסר. סגנית היועצת המשפטית מסרה לביקורת כי הדירה מושכרת לזוג ניצולי שואה סיעודיים המסתייעים בעובדת זרה, וזו הייתה האפשרות היחידה להתקנת מזגן, ולכן היא אינה שלמה עם ההחלטה להגיש כתב אישום. יחד עם זאת, היא מסרה שתפנה לבעל הדירה בדרישה להסיר את המזגן בתוך פרק זמן מסוים, ואם לא יעשה זאת תשקול הגשת כתב אישום. סגנית היועצת המשפטית שלחה לבעל הדירה מכתב בנושא. בשנת 2016 פנה המליץ פנייה נוספת לביקורת בטענה שחרף פניותיו החוזרות, דבר לא נעשה למעלה משנה.
- המליץ פנה למבקרת העירייה כבר בשנת 2015, בנוגע לדוח חנייה שקיבל לטענתו שלא בצדק. הנ"ל טען שתמרור האוסר חנייה במקום, הוצב רק לאחר פנייתו וכי מכתב התשובה שקיבל נשא תאריך שונה שנמחק ותוקן בכתב יד. עוד טען כי מדובר באי-סדרים וליקויים בהתנהלות החברה לביטחון. המליץ לא קיבל את התשובות שניתנו לו מטעם החברה על שחנה בניגוד לכיוון התנועה ולכן לא ראה את התמרור, והוא המשיך לפנות שוב ושוב. גם התשובה שקיבל שהתאריך תוקן ידנית בשל תקלה במערכת הגבייה ועל מנת שפרק הזמן לבקשה להישפט ימשיך להיזקף לזכותו, לא סיפקה אותו והוא ביקש לקבל לידי לוג (היסטוריית שינויים) המעיד על התקלה כדי לאמת את ההסבר.

⁵ 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.