

פניות/תלונות ציבור שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2014

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..."
- הגוף המרכז והאחראי לטיפול בפניות ובתלונות הציבור בעירייה הוא "הממונה על פניות ותלונות הציבור" בלשכת ראש העירייה. 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 ו/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 מענות 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 2014 הגיעו ללשכת מבקרת העירייה 29 פניות ו-30 תלונות שנשלחו בידי גורמים שונים¹, גידול של 7% בהשוואה לשנת 2013, אז הגיעו ללשכת המבקרת 34 פניות ו-21 תלונות. מרבית הפניות/התלונות שמוענו למבקרת העירייה הועברו אף לטיפול של הממונה על תלונות הציבור בעירייה. במקרים בהם התלונות עסקו בתאגידים העירוניים, נשלחה הפנייה/תלונה לגורמים הרלוונטיים בתאגידים הללו.
- הגורמים אליהם נשלחו הפניות/התלונות התבקשו לשלוח ללשכת המבקרת העתק משותבתם 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: "צמחייה הפולשת לשטח ציבורי", "אכיפה וטיפול בעברות חנייה", "התקשרות עם חברת הפקה", "סגירת חטיבת ביניים" ו"חשש לניגוד עניינים".

¹ הדוח כולל פניות/תלונות שמוענו למבקרת העירייה בלבד. הדוח אינו מתייחס לפניות/תלונות רבות שנשלחו למבקרת העירייה כהעתק בלבד וכן פניות/תלונות אנונימיות. פניות/תלונות אלו העוסקות בפעילות העירייה אמורות להיכלל בדוח השנתי שמפרסמת הממונה על תלונות הציבור.

מידע סטטיסטי

1. מענה לפניות ולתלונות

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

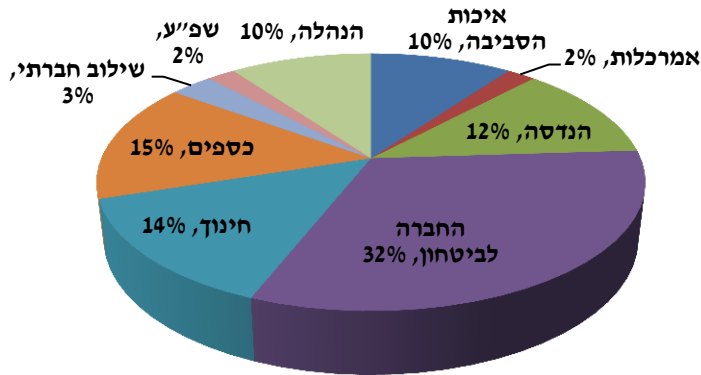
בשנת 2014 עשר פניות/תלונות (17%) מתוך אלה שהועברו מלשכת המבקר לגורמים הרלוונטיים לא נענו בפרק הזמן הנדרש בחוק. מדובר בגידול ביחס לשנת 2013, אז חמש (9%) פניות/תלונות לא נענו בפרק הזמן הנדרש.

הגורמים שלא השיבו כאמור בשנת 2014 הם מינהל הנדסה, מינהל כספים, מינהל לשילוב חברתי, מינהל חינוך והחברה לביטחון וסדר ציבורי (להלן - **החברה לביטחון**) אשר לא השיבה לשש פניות/תלונות.

נכון למארכס 2015, בגין שתי פניות/תלונות טרם התקבלה תשובת המינהל, אף שחלף זה מכבר פרק הזמן הנדרש בחוק: במינהל איכות הסביבה ובמינהל כספים. התשובות לחלק מהפניות ו/או התלונות נמסרו בטלפון, אף שלפי החוק, יש להקפיד ולהשיב לפונים בכתב.

2. התפלגות הפניות והתלונות על-פי שיוכן הארגוני

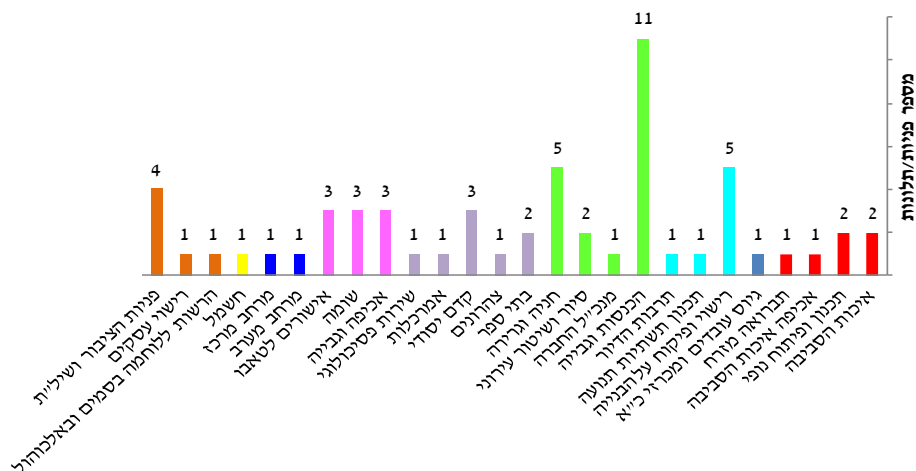
להלן התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/תאגידים עירוניים:



מהתרשים דלעיל עולה כי מרבית הפניות והתלונות בשנת 2014 עוסקות בנושאים שבאחריות החברה לביטחון (32%), מינהל כספים (15%), מינהל חינוך (14%) ומינהל הנדסה (12%).

בשנת 2013 מרבית הפניות והתלונות עסקו בנושאים שבאחריות החברה לביטחון (31%), מינהל כספים (22%) ומינהל הנדסה (13%).

להלן מספר הפניות והתלונות בשנת 2014 שהועברו לטיפול, בחלוקה לאגפים:



מקרא:



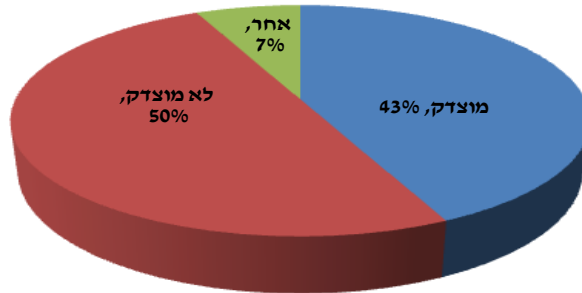
מהתרשים עולה כי 11 (מתוך 19) מהפניות והתלונות בחברה לביטחון היו בגין דוחות חנייה, 4 (מתוך 6) מהפניות והתלונות בהנהלה עסקו בעניינים שבאחריות פניות הציבור ושיל"ת ו-5 (מתוך 7) מהפניות והתלונות במינהל הנדסה עסקו בעניינים שבאחריות אגף רישוי ופיקוח על הבנייה.

3. סיווג התלונות על-פי תוצאות בירור

סעיף 17 לנהל קובע את התבחינים לסיווג תלונה כמוצדקת:

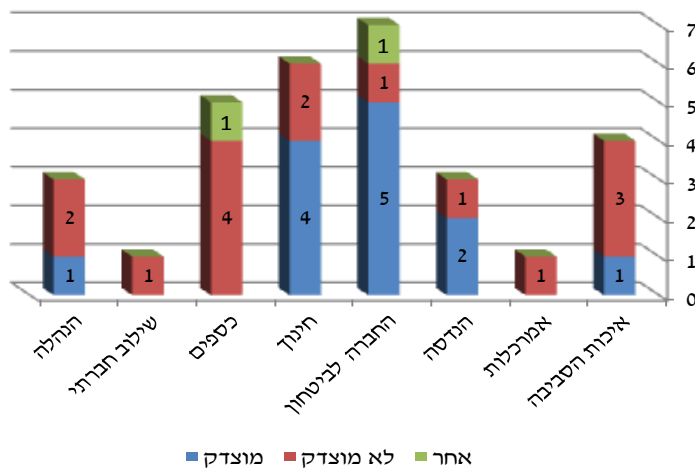
- 1" מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמעשה הוא בניגוד למינהל תקין, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד לחוק.
- 2) מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן ויש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- 3) מעשה או מחדל שהוא בניגוד לאמות המידה שקבעה רשות המוסמכת לכך.
- 4) מעשה או מחדל העומד בניגוד לנהלי 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, סיווג הביקורת את 30 התלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת הערייה בשנת 2014 לשלוש קטגוריות: מוצדקת, לא מוצדקת, אחר (תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים ו/או לא התקבלו תשובות המינהלים):



יש לציין כי חלה ירידה באחוז התלונות המוצדקות בהשוואה לשנת 2013, אשר עמד אז על 48%.

להלן סיווג מספר התלונות לשנת 2014, שהועברו לטיפול, בחלוקה למינהלים/יחידות:



מהתרשים עולה כי היקף התלונות המוצדקות בחברה לביטחון הוא הגבוה ביותר. הביקורת מעירה כי הממצא עלה גם בשנת 2013. להלן פירוט התלונות המוצדקות בחברה:

א. המליץ פנה לחברה לביטחון חדשות לבקרים בנוגע לאי-אכיפה של חניית אופנועים על מדרכות צרות ורכבים שחונים בסמוך למדרכה הצבועה אדום-לבן. לטענתו, הפקחים מגיעים למקום, אך לא נותנים דוחות חנייה בטענה שהרכבים אינם מפריעים לתנועה. התלונה נבדקה בידי מבקרת הערייה ודוח הבדיקה מפורסם בדוח הנוכחי תחת הכותרת "אכיפה וטיפול בעברות חנייה".

- ב. המליץ טען כי פקחי החברה אינם אוכפים את האיסור להבעיר אש בשטח גן ציבורי. הממונה על פניות ציבור בחברה השיבה למליץ כי מאחר שלא נגרם נזק לצמחייה במקום ומאחר שהאירוע חל בשעה מאוחרת, אפשרו הפקחים למשפחה שהציבה את המנגל לסיים את ארוחתם. התשובה לא הייתה מקובלת על המליץ ולכן פנה שוב למנכ"ל החברה, אשר השיב שכאשר יש שלט האוסר על הבערת אש בגן, יש לאכוף זאת, ומשלא עשו כן, טעו הפקחים בשיקול דעתם. המנכ"ל הנחה את מנהל אגף סיור ושיטור לחדד את ההנחיות בפני המפקחים.
- ג. המלינה טענה שלמרות שלשכנה יש חניה פרטית בחצר, הוא מחנה נגררת ברחוב הסובל ממילא ממצוקת חניה. לדבריה, מנהלת אגף חנייה וגרירה בחברה אישרה לשכן להחנות את הנגררת ברחוב. הממונה על פניות ותלונות הציבור בעירייה השיבה לה כי לאחר בדיקה, הונחתה מנהלת אגף חנייה וגרירה לרשום דוחות לנגררת הנמצאת במקום הנ"ל. כמו כן, ניתנה הנחיה לפקחי החברה להגביר את האכיפה במקום.
- ד. המליץ פנה לעירייה כבר בשנת 2012 בטענה ששכנתו מאכילה חתולים במזון רטוב בכניסת לבניין המשותף, דבר שגורם למפגע תברואתי, זאת, מבלי שהעירייה תאכוף את חוקי העזר בנושא. אף על פי שהוגש כתב אישום כנגד המאכילה ואף שהמפקחים הונחו לרשום דוחות, המשיכה זו במעשיה. מנהל השירות הווטרינרי השיב למליץ כי הוא מודע לבעיה, אולם פקחי החברה לביטחון הם אלו שהוסמכו לאכיפת חוק העזר לשמירת הסדר והניקיון.
- ה. המלינה פנתה לביקורת באפריל 2014 בטענה שבכל יום בשעות הבוקר והצהריים יש עומס תנועה סמוך לביתה, בשל הורדה ואיסוף תלמידים ליד בית ספר. חרף האמור, העירייה לא הציבה פקחים שימנעו עצירת כלי רכב ליד בית הספר, זאת, בעוד שבאשכול גנים סמוך הוצבו פקחים לצורך כך. הממונה על פניות הציבור בחברה סיכמה עם המלינה טלפונית כי לאחר החגים (פסח) תיקבע עמה פגישה וינסו למצוא פתרון. ביולי 2014 שוב פנתה המלינה לביקורת בטענה כי טרם חזרו אליה מהחברה לביטחון. רק לאחר פניות חוזרות ונשנות של הביקורת וכשנה לאחר הגשת התלונה (ב-4.3.15), כתבה הממונה על פניות הציבור בחברה למנהלת אגף חנייה וגרירה כי עדכנה את המתלוננת שלא יהיה פקח קבוע במקום כפי שביקשה, אלא רק סיורים של פקחי החנייה שירשמו דוחות, בהתאם לצורך.

4. תלונות חוזרות

מבין 30 התלונות שהגיעו ללשכת מבקרת העירייה, נמצאו שמונה תלונות חוזרות². להלן דוגמאות:

- המליץ, בעל מסעדה בעיר, טען כי העבודות המתבצעות בסמוך למסעדתו נמשכות זמן רב, מהוות סכנה בטיחותית לעוברים במקום, חוסמות את הגישה למסעדה ופוגעות בהכנסותיה. הנ"ל פנה למבקרת העירייה לאחר שפנה לגורמים רבים ברשות אך ללא

² 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.

הואיל. הממונה על פניות ותלונות הציבור בעירייה השיבה לו כי במקום מבוצעות עבודות לבניית כיכר וכי צוות התכנון אינו מתעלם מאי-הנוחות הזמנית ולראיה - שוחחו עמו והציבו במקום שילוט המורה על אי-כניסה להולכי רגל. עוד הוסיפה כי לאורחי המסעדה יש אפשרות להיכנס מהכניסה האחורית. לאחר קבלת התשובה, פנה המליץ לביקורת פעם נוספת בטענה שהכניסה האחורית של המסעדה היא למטבח, ולכן התשובה אינה מקובלת עליו. כמו כן, טען שאף גורם מצוות התכנון לא שוחח עמו. הממונה על פניות הציבור השיבה לו כי תשובתה הראשונית עומדת בעינה.

- המלינה פנתה לביקורת פעמים רבות בנושא, לאחר שפנתה קודם לכן למוקד העירוני ולצוות הגן, אך ללא הואיל. לטענתה, האור בגן ילדים ברחוב מגוריה נשאר דולק כמעט באופן קבוע בזמן חופשות. המלינה אף שלחה לביקורת תמונות המוכיחות את טענתה. בסופו של יום, עדכנה מנהלת יחידת תחזוקה והצטיידות באגף לחינוך קדם יסודי במינהל חינוך כי הנחתה את מנהלת הגן לדבר עם כל הצוותים הנכנסים לגן ולוודא בכל יום כיבוי אורות בכל חלקי הגן.
- המלינה פנתה לביקורת פעמים רבות בטענה שאינה מקבלת את עזרת המינהל לשילוב חברתי בנושאים שונים. חרף פניותיה הרבות למינהל, לא קיבלה תשובה בכתב בנוגע לטענותיה ו/או דרישותיה. רק לאחר פגישה של כל הנוגעים בדבר, לרבות סגן ראש העירייה מחזיק התיק, קיבלה מכתב תשובה באוקטובר 2014, בו הודיעו לה מהמינהל שמאחר ולא צלחו הניסיונות לבנות עמה קשר של שיתוף פעולה, הם אינם רואים כל דרך לסייע לה.
- לטענת המלינים, הוטל עליהם עיקול עקב חוב לעירייה בגין נכס שהם משכירים. לטענתם, הם העבירו את חוזה השכירות לעירייה, ולכן יש לגבות את החוב מהשוכר ולא מהם. המלינים אף פנו בנושא לתקשורת ולבית המשפט. הממונה על תלונות הציבור בעירייה השיבה למלינים כי הגורמים המקצועיים בעירייה פעלו במסגרת סמכותם על-פי דין ובהתאם להחלטת בית המשפט. הני"ל פנו שוב לביקורת וביקשו את בדיקתה. נמצא כי החוב על הנכס נצבר טרם העברתו על שם השוכר ומשכך יצאה דרישת חוב ועיקול על שם הבעלים.