

פניות/תלונות ציבור שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2015

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 וץ בע"פ, בכתב, במלפון, בדואר אלקטרוני או בפקס, ללשכה פתוחה' בסיורי ראה"ע, למינהלות שיל"ח, 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 2015 הגיעו ללשכת מבקרת העירייה 59 פניות ו-32 תלונות¹, גידול של 54% בהשוואה לשנת 2014, אז הגיעו ללשכת המבקרת 29 פניות ו-30 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: "הזמנה לקבלת הצעות מחיר לביקורת חקירתית בנושא פינוי אשפה ופסולת", "הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה", "גביית תשלומים למוסדות חינוך", "ריהוט משרדי" ו"תעריף כניסה לחניון".

¹ הדוח כולל פניות/תלונות בכתב שמוענו למבקרת העירייה. 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 ציבור.

מידע סטטיסטי

1. מענה לפניות ולתלונות

סעיף 2 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 (להלן - חוק), קובע: "נחקש 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 2015, לא נענו בפרק הזמן הנדרש בחוק 18 פניות/תלונות (20%) מתוך אלה שהועברו מלשכת המבקר לגורמים הרלוונטיים. מדובר בגידול ביחס לשנת 2014, אז עשר (17%) פניות/תלונות לא נענו בפרק הזמן הנדרש.

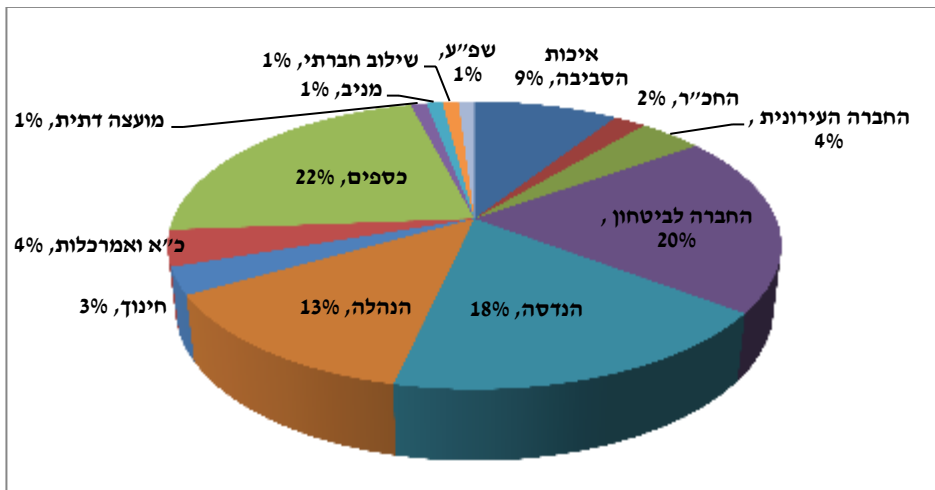
הגורמים שלא השיבו כאמור בשנת 2015 הם מינהל כספים אשר לא השיב לשתי פניות/תלונות; מינהל הנדסה, מינהל איכות הסביבה והנהלה - כל אחד מהם לא השיב לשלוש פניות/תלונות; מינהל חינוך ומינהל לשילוב חברתי - כל אחד מהם לא השיב לפנייה/תלונה אחת; והחברה לביטחון וסדר ציבורי (להלן - החברה לביטחון) אשר לא השיבה לחמש פניות/תלונות.

נכון לפברואר 2016, טרם התקבלה תשובה לארבע פניות/תלונות, אף שחלף זה מכבר פרק הזמן הנדרש בחוק: מינהל הנדסה (שתי פניות/תלונות מינואר ומדצמבר 2015), והחברה לביטחון (שתי פניות מאפריל ומאוגוסט 2015).

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

2. התפלגות הפניות והתלונות על-פי שיוכן הארגוני

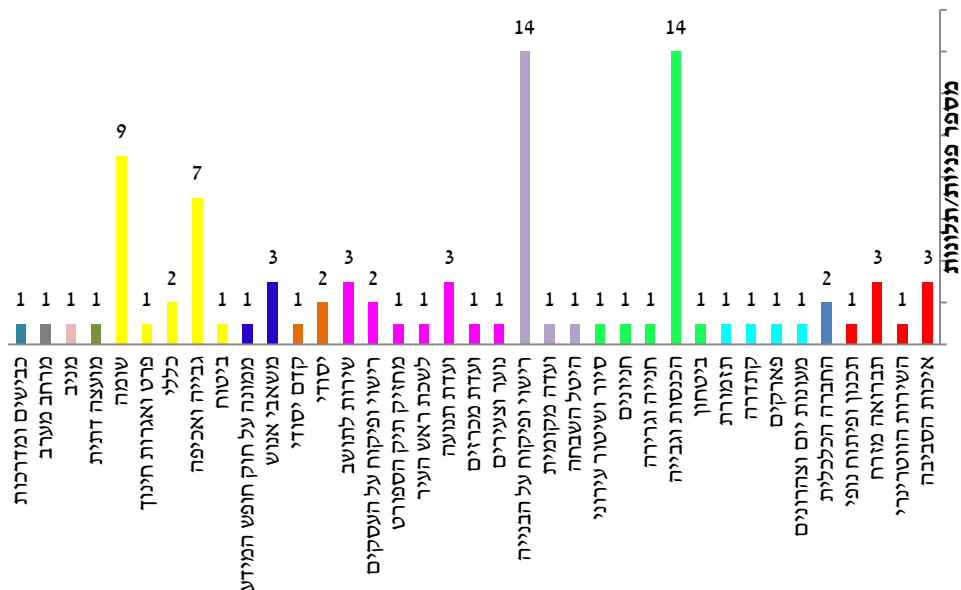
להלן התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/תאגידים עירוניים בשנת 2015:



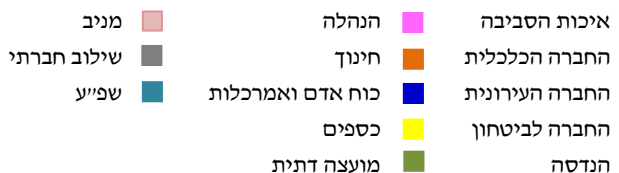
מהתרשים עולה כי מרבית הפניות והתלונות בשנת 2015 עוסקות בנושאים שבאחריות מינהל כספים (22%), החברה לביטחון (20%), מינהל הנדסה (18%) והנהלה (13%).

בשנת 2014 עסקו מרבית הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות החברה לביטחון (32%), מינהל כספים (15%), מינהל חינוך (14%) ומינהל הנדסה (12%).

להלן מספר הפניות והתלונות בשנת 2015 שהועברו לטיפול, בחלוקה ליחידות:



מקרא:



מהתרשים עולה כי 14 (מתוך 18) מהפניות והתלונות בחברה לביטחון היו בגין דוחות חנייה שבאחריות אגף הכנסות וגבייה, 14 (מתוך 16) מהפניות והתלונות במינהל הנדסה עסקו בעניינים שבאחריות אגף רישוי ופיקוח על הבנייה, 9 ו-7 (מתוך 20) מהפניות והתלונות במינהל כספים עסקו בעניינים שבאחריות אגף שומה ואגף גבייה ואכיפה, בהתאמה.

3. סיווג התלונות על-פי תוצאות בירור

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 במחלונן 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.

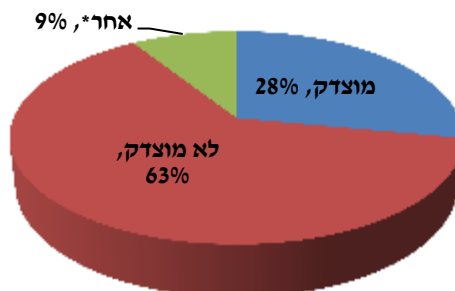
5) המתלונן צודק בנושא אחד לפחות, מתוך הנושאים המועלים בתלונה.

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."

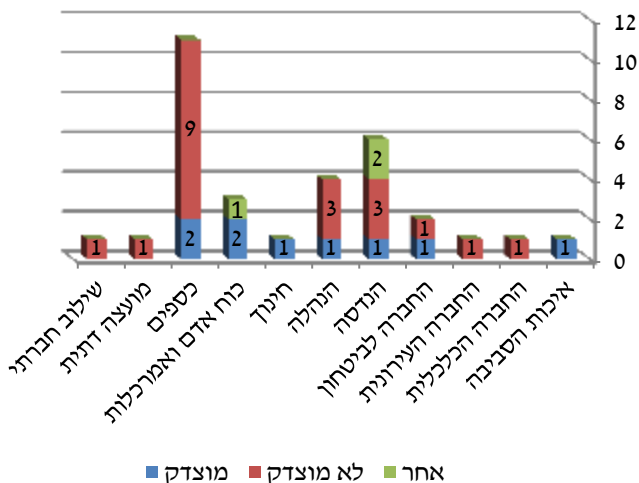
בהתאם לאמור בנוהל, סיווגה הביקורת את 32 התלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2015 לשלוש קטגוריות:



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

יש לציין כי חלה ירידה באחוז התלונות המוצדקות בהשוואה לשנת 2014, אשר עמד אז על 43%.

להלן סיווג התלונות לשנת 2015, שהועברו לטיפול, בחלוקה ליחידות:



מהתרשים עולה כי היקף התלונות המוצדקות במינהל כוח אדם ואמרכלות ובמינהל כספים הוא הגבוה ביותר. להלן פירוט התלונות המוצדקות במינהל כוח אדם ואמרכלות:

א. לטענת המלינה, עובדת עירייה לשעבר, לא הופקדו מלוא הכספים בביטוח מנהלים שעל שמה חרף העובדה שלפי תלושי השכר הסכומים הועברו לחברת הביטוח מידי חודש. מנהלת תחום קרנות עובדים בעירייה שלחה לחברת הביטוח דוחות פיצול ואסמכתאות על ביצוע העברות בנקאיות לעובדת הנ"ל. לאחר בדיקה, שויכו הכספים שהעבירה העירייה לפוליסת הביטוח על שם העובדת.

ב. לטענת המלינה, פנסיונרית של העירייה, מאחר שצברה זכויות פנסיוניות ממקומות עבודה נוספים לעירייה בקרן פנסיה, היא פנתה לסגנית מנהלת אגף משאבי אנוש בבקשה להחיל את הסדר רציפות זכויותיה לגמלה, אולם עניינה לא טופל משך זמן רב. סגנית מנהלת אגף משאבי אנוש השיבה לה כי הטיפול בבקשתה התעכב שלא במתכוון ומסרה את התנצלותה הכנה בעניין העיכוב. כמו כן, היא התחייבה לטפל בעניין באופן מידי. עוד ציינה, כי המלינה תקבל את הגמלה מטעם קרן הפנסיה מיום המועד המזכה.

להלן פירוט התלונות המוצדקות במינהל כספים:

א. המלין, בעל מסעדה, קיבל חיוב אגרת שילוט על שמונה שלטים, שלטענתו לא כולם שייכים לעסק שבבעלותו. נוסף על כך, גודל השלטים שחויבו לא תאם לגודלם האמיתי. הוא פנה מספר פעמים למחלקת שילוט, אולם לא קיבל מענה. לאחר פניית הביקורת, השיבה לו מנהלת אגף שומה שנערכה ביקורת פקח ואכן רק שלושה שלטים המוצגים על קירות בית העסק רלוונטיים למסעדה. כמו כן, תוקנו מידות השלטים לחיוב.

ב. לטענת המלין, הוא קיבל התראה על חוב בגין סל תרבות וריתמוסיקה. מאחר שמדובר בתשלום רשות הוא סירב לשלמו וביקש שתבוטל דרישת החוב. מנהלת יחידת פרט במינהל כספים השיבה לו כי הוחלט לוותר על הדרישה. (ראו גם דוח ביקורת בנושא "גביית תשלומים למוסדות חינוך").

4. תלונות חוזרות

מבין 32 התלונות שהגיעו ללשכת מבקרת העירייה, נמצאו שבע תלונות חוזרות². להלן דוגמאות:

▪ המלין פנה לראשונה למבקרת העירייה 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 המלין לעירייה לא הועילו. מנהל מחלקת רישוי ובנייה השיב לו כי באוגוסט אשתקד הוכנסו תקנות חדשות לעבודות הפטורות מהיתר בנייה והתקנת מזגן היא אחת מהעבודות הכלולות בפטור, עם הנחיות היכן ניתן למקם את המזגן. המלין פנה שוב וטען שהמזגן

² 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.

הותקן בחזית הבניין בניגוד לתקנות וכי צינורות הניקוז חיצוניים ומופנים לחצר הציבורית, ולכן על העירייה להתערב. הושב לו כי ניתן מכתב התראה לשכן, נגבתה עדות ותיק הפיקוח הועבר ליחידה המשפטית להמשך טיפול בהתאם לחוק. לאחר כחודש שוב פנה המלין בטענה שלא נעשה דבר וששכן נוסף, מהקומה הרביעית, התקין מזגן בחזית הבניין. לאחר חודש שוב פנה המלין בטענה שלא נעשה דבר ולא קיבל מענה למכתביו. מנהל מחלקת רישוי ובנייה השיב לו 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 המלין בפעם החמישית וטען שעד כה מכתביו לא הניבו דבר מאחר שהמפגע לא הוסר. סגנית היועצת המשפטית מסרה לביקורת כי הדירה מושכרת לזוג ניצולי שואה סיעודיים עם עובדת זרה, וזו הייתה האפשרות היחידה להתקנת מזגן, ולכן אינה שלמה עם ההחלטה להגיש כתב אישום. יחד עם זאת, מסרה שתפנה לבעל הדירה לדרוש את הסרת המזגן בתוך פרק זמן מסוים, ואם לא יעשה זאת תשקול הגשת כתב אישום. היא אף שלחה מכתב לבעל הדירה בנושא.

- כבר בשנת 2014 הלינה הפונה בפני הביקורת כי האור בגן ילדים ברחוב מגוריה נשאר דולק כמעט באופן קבוע בזמן חופשות, וזאת, לאחר שפנתה קודם לכן למוקד העירוני ולצוות הגן, אך ללא הועיל. המלינה אף שלחה לביקורת תמונות המוכיחות את טענתה. חרף פניות חוזרות ונשנות של הביקורת לאגף לחינוך קדם יסודי ושיחות שערכו באגף עם צוות הגן והצהרון, לא כובה האור. רק באוקטובר 2015 נערכה פגישה בין המלינה לגנתת הגן לשיעור רצון המלינה.

- המלין פנה לביקורת בטענה שוועדת תנועה הקצתה חניית נכה לדיירת בבניין בו הוא מתגורר, אף על פי שבבעלותה חנייה רשומה בטאבו וחרף מצוקת חנייה בסביבה. כשפנה למוקד העירוני מסרו לו שמדובר בטעות ושיסירו את הסימון, אולם כשחנה בחנייה זו, הוא קיבל דוח חנייה. מחזיק תיק תחבורה ותנועה השיב לו כי על סמך אסמכתאות שמסרה הדיירת, אין לה חנייה בטאבו, ולכן הקצו לה חניית נכה, אך לאור פנייתו תבוצע בדיקה חוזרת. המלין פנה שוב, ומחזיק תיק תחבורה ותנועה השיב לו כי בבדיקה נוספת נמצא כי אכן לדיירת יש חנייה בטאבו. מאחר שהיא בעלת נכות המוגבלת בניידות, אושרה לה חנייה בסמוך לבניין בתחום הדרך הציבורית, ובמקביל, הסכימה הדיירת שדיירי הבניין יחנו בחנייה הפרטית שלה על בסיס כל הקודם זוכה ושהיא או קרוביה לא ישתמשו בחנייה. לגבי הדוח שקיבל - הוא רשאי להגיש ערעור לחברה לביטוח. המלין פנה שוב בטענה שהדיירת מסרבת לאפשר לדיירי הבניין לחנות בחנייתה, כפי שהתחייבה, ואף צירף מכתב שכתבה לדיירי הבניין בנושא. מחזיק תיק תחבורה ותנועה כתב לדיירת נשוא התלונה, שמאחר שאינה עומדת בסיכום ואינה מאפשרת לדיירים להחנות בחנייה הרשומה על שמה, מבוטל מקום החנייה שהוקצה לה בתחום הדרך הציבורית.

- המלין טען שיש לו חוב בארנונה שלא יכול היה לעמוד בהסדרו החודשי ולכן פנה למנהל אגף גבייה ואכיפה במינהל כספים, שאישר לו פריסת החוב ל-30 תשלומים. המלין גם נפגש עם סגן ראש העירייה שאישר לו, לאחר שיחה עם גזבר העירייה, פריסה ל-40 תשלומים. כשהגיע לשלם את החוב לפי ההסדר החדש, הוא נוכח לגלות שההסדר בוטל

והוחזר ל-30 תשלומים. לטענתו, לא ניתן לבטל הסדר תשלומים שהגזבר אישר וחתם עליו. הגזבר השיב למלין כי הוא הציג לו "חצאי מידעים", לא עדכן אותו שמנהל אגף גבייה ואכיפה אישר לו הסדר של 30 תשלומים ושכבר נמסרו המחאות שנקלטו בבנקים. על כן, במסגרת סמכותו החליט לבטל את ההסדר שאישר ל-40 תשלומים. המלין פנה מספר פעמים, לרבות באמצעות עורך דינו, לסגן ראש העירייה ולמכותבים נוספים בטענה שלא ניתן לבטל הסדר. סגנית מנהל אגף גבייה ואכיפה השיבה לו כי העירייה תמשיך לכבד את הסדר 30 התשלומים שאושר מלכתחילה.

