

פניות/תלונות ציבור שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2013

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 המרכזי 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 משלב קבלת הפנייה ו/או התלונה ועד לגמר הטיפול בה.
 - פנייה מוגדרת בנוהל כ"פנייה מגורם חוץ בע"פ, בכתב, בטלפון, 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, מיב שירות, מחלל וכיו"ב המוגשת ע"י אזרח או גוף ציבורי באופן ישיר או באמצעות צד שלישי". [ההדגשה במקור]
3. בשנת 2013 הגיעו ללשכת מבקרת העירייה 34 פניות ו-21 תלונות שנשלחו בידי גורמים שונים¹. 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 מהתשובה ששלחו 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. בחלק זה יובאו דוחות ביקורת שהחלו כבדיקת תלונות בנושאים: "הנפקת תו חנייה", "היתר בנייה" ו"שכר מטפלות".

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 פניות ותלונות הציבור.

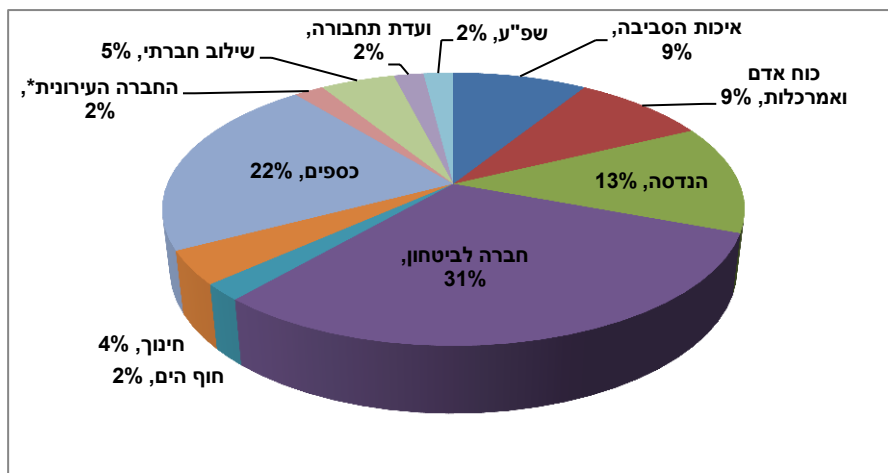
מידע סטטיסטי

1. מענה לפניות ותלונות

חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, קובע בסעיף 2 כלהלן: "נתבקש 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..."
 חמש פניות ו/או תלונות (9%) לא נענו בפרק הזמן הנדרש בחוק. הגורמים שלא השיבו כאמור הם מינהל איכות הסביבה, החברה לביטחון וסדר ציבורי (להלן - החברה לביטחון), אגף חופים ואגמים ומינהל הנדסה (שתי פניות/תלונות).
 נמצאו שלוש פניות/תלונות שטרם הסתיים הטיפול בהן נכון לסוף שנת 2013: במינהל איכות הסביבה, במינהל שילוב חברתי ובמינהל שפ"ע.
 התשובות בחלק מהפניות ו/או התלונות נמסרו טלפונית, אף שלפי החוק יש להקפיד ולהשיב לפונים בכתב.

2. התפלגות הפניות והתלונות על-פי שיוכן הארגוני

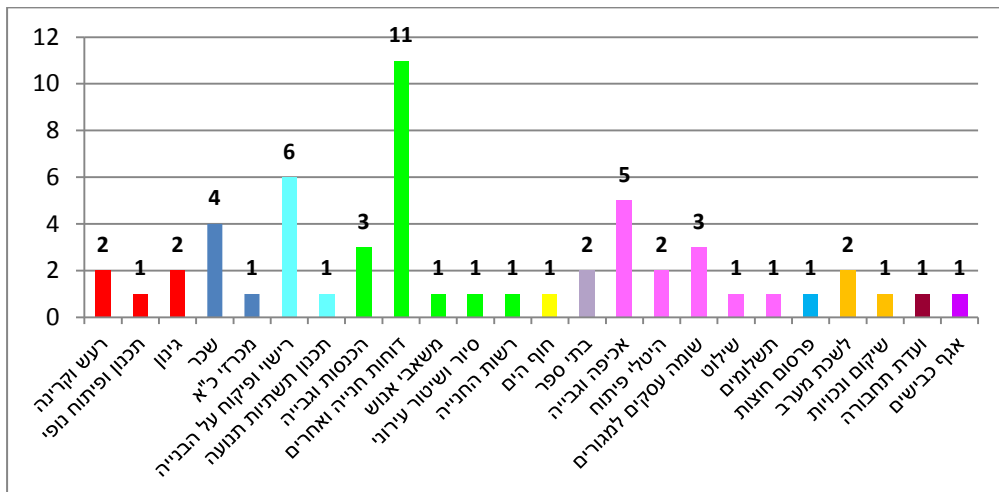
להלן התפלגות הפניות והתלונות בחלוקה למינהלים/יחידות/תאגידיים עירוניים:



* החברה העירונית לתרבות, ספורט ונופש (להלן - החברה העירונית)

מהתרשים לעיל ניתן לראות כי מרבית הפניות והתלונות עוסקות בנושאים שבאחריות החברה לביטחון (31%), מינהל כספים (22%) ומינהל הנדסה (13%).

להלן התפלגות הפניות והתלונות בחלוקה לאגפים:



מקרא:

- איכות הסביבה ■
- כספים ■
- כ"א ואמרכלות ■
- החברה העירונית ■
- הנדסה ■
- מינהל לשילוב חברתי ■
- החברה לביטחון ■
- ועדת תחבורה ■
- חוף הים ■
- שפ"ע ■
- חינוך ■

מהתרשים עולה כי 65% מהפניות והתלונות בחברה לביטחון היו בגין דוחות חנייה, 42% מהפניות והתלונות במינהל כספים עסקו בעניינים שבאחריות אגף אכיפה וגבייה ו-86% מהפניות והתלונות במינהל הנדסה עסקו בעניינים שבאחריות אגף רישיון ופיקוח על הבנייה.

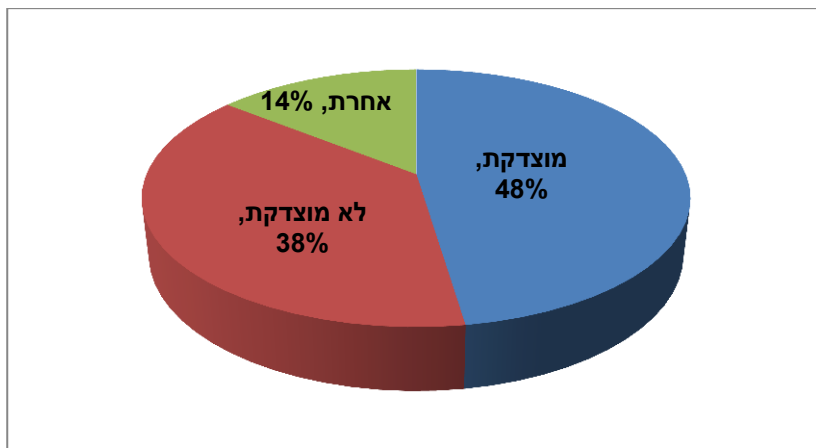
3. התפלגות התלונות על-פי תוצאות בירור

סעיף 7 ו' לנוהל קובע את התבחינים לסיווג תלונה כמוצדקת:

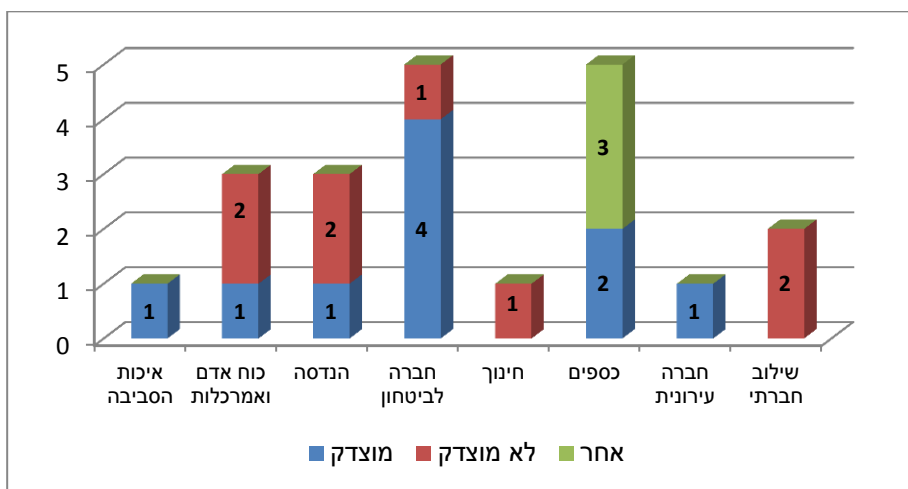
- 1" מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמעשה הוא בניגוד למינהל תקין, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד לחוק.
- 2) מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן ויש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.
- 3) מעשה או מחדל שהוא בניגוד לאמות המידה שקבעה רשות המוסמכת לכך.
- 4) מעשה או מחדל העומד בניגוד לנהלי העירייה, נהלי משרדי ממשלה, העלמון 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 21 התלונות שהתקבלו בלשכת מבקרת העירייה בשנת 2013 לשלוש קטגוריות: מוצדקת, לא מוצדקת, אחרת.²



להלן התפלגות סיווג התלונות על-פי מינהלים:



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

- המלין הגיש בקשה לביטול דוח חנייה מאחר ששילם לטענתו כחוק עבור החנייה באמצעות שירות "פנגו". הדוח בוטל לפני משורת הדין, "בתנאי שלא תימצא/י עוברת/ת על חוק העזר... תוך 12 החודשים הבאים... להבא נבקשך לחנות כחוק". המלין פנה מספר פעמים בדרישה לשנות את נוסח ביטול הדוח מאחר שכאמור חנה כדין.

² תלונות שידונו בהן בוועדת ערר (ארנונה).

לדברי עוזר היועצת המשפטית של החברה לביטחון, המכתב שנשלח למלין הוצא בשגגה, עקב תקלה מערכתית.

- המלין פנה מספר פעמים בטענה ששכנתו מאכילה חתולים במזון רטוב בכניסת הבניין המשותף, דבר שגורם למפגע תברואתי, ומבלי שהעירייה תאכוף את חוקי העזר בנושא. הוחלט להגיש כתב אישום כנגד המאכילה וניתנה הנחיה לפקחים לתת דוחות.
- המלינה טענה ליחס מזלזל מצד נציגת שירות טלפוני של החברה לביטחון, בעת שביקשה לברר פרטים בנוגע לדוח שקיבלה. אחראית פניות הציבור בחברה לביטחון דיברה עם הפונה טלפונית והתנצלה, אולם לא השיבה לה בכתב.
- המלינה ביקשה לדעת מהו הנימוק לדחיית בקשתה לביטול דוח חנייה, אך חרף פניות חוזרות ונשנות, נענתה רק לאחר כשנה.

4. תלונות חוזרות

מבין 21 התלונות שהגיעו ללשכת מבקרת העירייה, נמצאו שמונה תלונות חוזרות³. להלן דוגמאות:

- המלינה קיבלה דוח חנייה, הגישה בקשה לביטול הדוח ונדחתה. באוקטובר 2012 פנתה לחברה לביטחון בבקשה לדעת מהו הנימוק לדחייה, אך לא נענתה. בפברואר 2013 פנתה ללשכת המבקרת, ובעקבות פנייתה, השיב לה מנהל אגף הכנסות וגבייה בחברה לביטחון כי בקשתה לערר נוסף נדחתה. זאת, מבלי להשיב לשאלתה מהי סיבת דחיית בקשתה. במאוס 2013 שוב פנתה למבקרת העירייה, ורק במאי 2013 נענתה בידי היועצת המשפטית של החברה לביטחון. עם קבלת תשובת החברה, חזרה המלינה ופנתה למבקרת העירייה והלינה בין היתר על כך שקיבלה תשובה רק לאחר כשנה.
- המלין הוא זכיון פרסום חוצות של החברה העירונית. הנ"ל הלך על פגיעה במתקני פרסום עקב עבודות פיתוח, ניתוקי חשמל לתאורת המתקנים, שתילת עצים בסמוך למתקני פרסום והסתרתם ועוד.
- המלין התלונן ביולי 2013 על רעש באזור מגוריו (בניין היקב) ממערכת מיזוג אוויר של העירייה. העירייה ערכה מספר בדיקות ונמצא שהמלין צודק. באוקטובר 2013 שב ופנה המלין בטענה שדבר לא נעשה בעניינו, ובפברואר 2014, הוא אף הגיע ל"לשכה פתוחה" בלשכת ראש העירייה.

³ תלונה חוזרת המופנית לביקורת לאחר שהמלין פנה באותו עניין קודם לכן לגורמי עירייה רלוונטיים, אך לא קיבל מענה.

