



מועצה אזורית יואב

**דו"ח ביקורת פנימית בנושא
תלונות הציבור לשנת 2016**

ליאת רותם, עו"ד
מבקרת המועצה האזורית יואב
וממונה תלונות הציבור

מאי 2017

מבוא:

ב 8.4.2008 פורסם בספר החוקים של מדינת ישראל, "חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008" אשר נכנס לתוקף לאחר 90 יום מיום פרסומו. על פי חוק זה חל על מועצת הרשות המקומית חובה למנות את מבקר הרשות לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

המודל של מינוי מבקר הרשות המקומית גם כממונה על תלונות הציבור, מתבסס על הנהוג אצל מבקר המדינה הנושא בשני הכובעים יחד, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, כפי שנקבע בחוק מבקר המדינה בשנת 1958. טעם האיחוד בין התפקידים נובע מן הצורך לאפשר למבקר לעקוב בראייה כוללת ורחבה אחר פעולות המינהל הציבורי מהאספקטים השונים שלהן – הן מן ההיבט של תיקון הליקויים והן מההיבט הציבורי הכללי של ההתייחסות לאזרח בבואו במגע עם המינהל. לשני היבטים אלה מכנה משותף: רשות הלוקה בחוסר יעילות מוסדית, לא תיטיב להעניק את השירות שהיא חבה לאזרח, ולהפך. מכאן אפשר להבין מדוע האזרח רואה במבקר כתובת להגשת תלונתו.

תפקידו של ממונה על תלונות ציבור ברשות המקומית, כרשות ציבורית, לפקוח עינו על הרשות המקומית לבל תזניח את חובתה כלפי האזרח – לנהוג בו בהגינות ובתום לב, ותוך שמירה על זכויותיו החוקיות, כבודו וחירותו.

אולם, יש להבהיר, כי אין בידי הממונה על תלונות ציבור (כל ממונה) את הכלים לדון בחלק מהתלונות הנכנסות לגדר המשפט הפרטי (ביחס שבין השלטון והאזרח), והמצריכות הכרעה עובדתית בנושא השנוי במחלוקת, הכרוך בשמיעת עדויות והצגת ראיות, וקביעת מהימנות. סעיף 15 לחוק האמור קובע את הצורך בהגשת "דין וחשבון" אחת לשנה לראש המועצה ולמליאת המועצה:

"הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאחר מ- 1 באביביל שנה: המועצה תקיים דין וחשבון דין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה: דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית."

ברצוני להודות למנהלי המחלקות השונות במועצה, המתמודדים עם פניות הציבור מדי יום ביומו, איש איש בתחומו, על הסיוע בהכנת הדו"ח.

המצב העובדתי

תשבי מועצה אזורית יואב מעודכנים על אפשרות הפניה לממונה בכמה דרכים. בהתאם לדרישות החוק קיים פירסום דרכי פנייה לממונה באתר האינטרנט של המועצה ועל גבי שוברי הארנונה התקופתיים.

מעבר לאמור, פורסמה כתבה בעיתון הבית של המועצה, פורסמה ידיעה ב"דף הבית של יואב" המגיע לדואר האלקטרוני של תושבי המועצה המנויים וכן נשלח מידע באופן אישי לרכזי הקהילות ביואב, הכולל את נוהל תלונות הציבור, שגובש על ידי המבקרת, על מנת שיעבירו לרשימות התפוצה המלאות ולתלייה בלוח המודעות היישובי.

מה בין תלונה לפנייה?

"פניות" - אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות המועצה, להסרת מטרדים/ מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים אלה הנו בסמכות היחידות המועצתיות הביצועיות ולכן יש להפנותן ישירות אל בעלי התפקידים במועצה או ליחידות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד המועצתי (קישורית), הפועל 24 שעות ביממה. הפניות מתקבלות תדיר באותם מחלקות אשר נותנות שירות לתושבים דרך קבע, כגון מחלקת התחבורה אשר מקבלת כ-100 פניות בחודש בנושאים שונים כגון: זמן המתנה, משמעת באוטובוס, מקום עצירה והורדה וכדומה ומחלקת תפעול אשר מקבלת כ-100 פניות בשנה בעיקר בנושא כלבים וחתולים. פניות אלו מטופלות ברמה היומיומית. "תלונות" – אלו טענות על פגיעה במישרין במתלונן ומדובר במעשה או מחדל בניגוד לחוק או בחוסר צדק. מטיבן הן דורשות בירור ותיקון ברמה הארגונית תוך כדי הפקת לקחים מערכתית. פנייה החוזרת על עצמה מספר רב של פעמים, נהפכת לתלונה.

מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה. על עובד, על נושא משרה, וכן על גוף עירוני מבוקר (עפ"י סעי' 170א (ב) לפקודת העיריות) ובלבד:

1. שהמעשה או המחדל פגע במתלונן באופן ישיר או באדם אחר אשר הסמיכו להתלונן עבורו.
2. שהמעשה נעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או שיש בו אי צדק בולט.
3. שהמתלונן פנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו הצודק.

אופן בירור התלונה:

על פי חוק, רשאית הממונה לברר את התלונה בכל דרך שתמצא לנכון. על פי הנוהל הפנימי, מיד עם קבלת התלונה, נשלח מכתב המודיע על קבלת התלונה ועל בירורה. הממונה פונה לראש המחלקה הרלוונטית על פי נושא התלונה, על מנת לקבל את תגובתו בכתב לתלונה. לאחר קבלת התגובה ובירור מידע נוסף, ככל שיש צורך, משיבה הממונה למתלונן במהירות האפשרית ועד ולא יאוחר משנה.

מגמה ירידה בפניות לממונה:

מניתוח כלל התלונות שנתקבלו עולה כי חלה ירידה בפניות לממונה. כזכור, בתחילת עבודת הממונה, בשנת 2012 נרשמו 6 תלונות בלבד. במהלך השנתיים שחלפו עלו מספר התלונות ועמדו על כ- 20 תלונות לשנה. בשנת 2015 נרשמו 13 תלונות בלבד. ואילו בשנת 2016 עמד מספר התלונות על 12 בלבד.

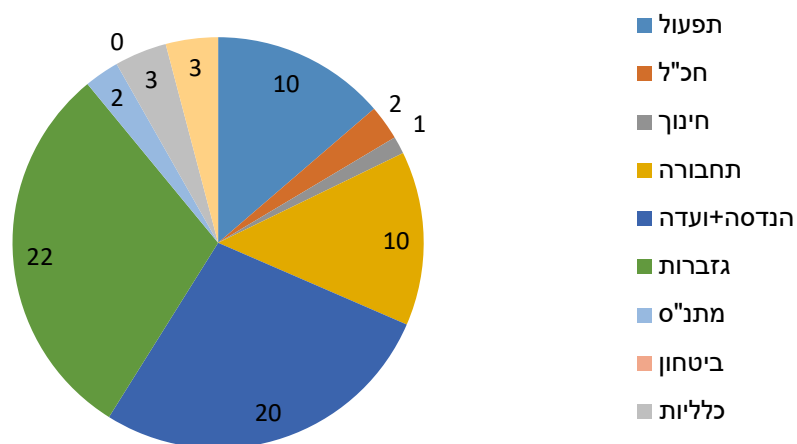
ממצאים:

1. בשנת 2016 נתקבלו 74 תלונות במועצה. מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאמור רק 12 מתוכם הגיעו לשולחן מבקרת המועצה. יש לציין כי חלק מאותם תלונות הגיעו במקביל אל שולחן המבקרת לפעמים כיידוע ולפעמים כבקשת סיוע – לא בכולם נדרשה התערבות המבקרת אך בכולם נדרש תיקון ו/או מעקב אחר מתן מענה.

להלן פילוח התלונות שהתקבלו בשנת 2016 לפי המחלקות השונות:

מחלקה	מס' תלונות	% מכלל התלונות
תפעול:		
תברואה+ דת	5	
איכות הסביבה+ רישוי	5	
<u>סה"כ</u>	<u>10</u>	13.5%
חכ"ל	2	2.7%
הנדסה/ועדה	20	27%
חינוך	1	1.3%
תחבורה	10	13.5 %
רווחה	3	4 %
גזרות-		
ארנונה	16	
הנחות בארנונה	1	
אגרות והיטלים	4	
מים	1	
<u>סה"כ</u>	<u>22</u>	30 %
מתנ"ס	3	4%
ביטחון	0	0%
כלליות	3	4%
סה"כ	74	100%

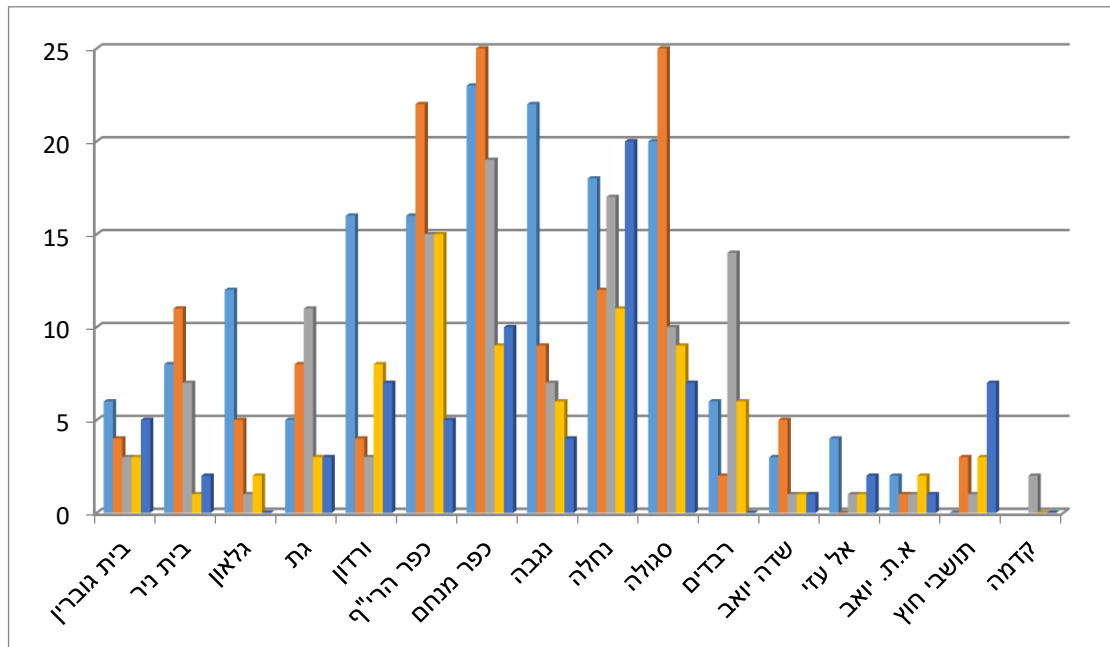
תלונות



להלן פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2016 והשוואה לשנים קודמות :

מספר תלונות 2016	מספר תלונות 2015	מספר תלונות 2014	מספר תלונות 2013	מספר תלונות 2012	יישוב
5	3	3	4	6	בית גוברין
2	1	7	11	8	בית ניר
0	2	1	5	12	גלאון
3	3	11	8	5	גת
7	8	3	4	16	ורדון
5	15	15	22	16	כפר הרי"ף
10	9	19	25	23	כפר מנחם
4	6	7	9	22	נגבה
20	11	17	12	18	נחלה
7	9	10	25	20	סגולה
0	6	14	2	6	רבדים
1	1	1	5	3	שדה יואב
0		2			קדמה
2	1	1		4	אל עזי
1	2	1	1	2	א.ת יואב
7	3	1	3		תושבי חוץ
74	82	113	136	162	סה"כ

ניתן לראות מהטבלאות, כי לא ניכר שינוי במספר התלונות שנתקבלו בשנת 2016 (עמודה ימנית כחולה) לעומת שנת 2015 (עמודה שניה מימין בצבע צהוב) . מלבד ישוב בודד – נחלה. לעומת זאת- יש עליה ברורה של תלונות מן החוץ- כאשר בולט בהם **נושא העישון** .



ניכרת ירידה במספר התלונות **במרבית** היישובים.

2. בראשית שנת 2010 התקשרה המועצה עם "קישורית" שירותי מענה טלפוני אנושי, מהיר. השירות נותן מענה לשיחות חוץ בלבד 24 שעות ביממה. המענה מופעל במצב של צליל חיוג תפוס ו/או אי מענה. או אז עוברת השיחה אוטומטית למענה אנושי בקישורית. הנציג הטלפוני משתדל לאסוף מספר רב ביותר ומדויק של פרטים ומעביר למייל לפי נושא הפנייה וגיבוי משולש למרכזיית המועצה(צביה) אשר מעבירה את ההודעה למחלקה הרלוונטית וכן למנהל התפעול ולמזכירת המנכ"לית. כמו כן, פעם בחודש מועבר ריכוז של כל הפניות באותו החודש למנהל התפעול לשם מעקב.

יוער כי בראשית שנת 2016 התקיימה ועדת קניות בנושא מוקד עירוני אליה ניגשו שני מועמדים. המועמד הזוכה- גלבע און-ליין, אמור היה להחליף את "קישורית" וכן להעמיד תוכנה אשר תסונכרן עם המוקד. המערכת הוקמה וניתנו הדרכות שימוש לכל עובדי המועצה בעלות של 5,265 ש"ח כולל מ"מ. אך המשך העסקה לא יצאה אל הפועל.

כיום, אין מערך נתונים של פניות פתוחות ממוחשב ונגיש אשר ניתן ללמוד ממנו על צרכי המועצה, על העבודה השוטפת או על כשלים.

פניות תושבים :

בשנת 2016 נרשמו במערכת קישורית 9,074 פניות. הביקורת ערכה פילוח נתונים של מרבית הפניות שהתקבלו במערכת.

להלן פילוח נתונים לשנת 2016 :

מחלקה	מספר פניות	% מסך הפניות ללא שיוך
מתנ"ס	3264	53%
תפעול	318	5.2%
הנדסה/ועדה	844	13.7%
גביה/גזברות/הנה"ח	566	9.2%
חכ"ל	159	2.5%
תיירות	212	3.5%
תחבורה	44	0.8%
רווחה	97	1.7%
חינוך	200	3.3%
ביטחון	43	0.8%
מנהלה	85	1.5%
משאבי אנוש	74	1.2%
ראש המועצה/דוברות	40	0.7%
שונות	157	2.5%
אלמוני/סירב/טעות	2890	כ-32% מסה"כ כללי
סה"כ	9074	
סה"כ בניקוי "ללא שיוך"	6184	100%

מהנתונים בטבלה עולה :

- יותר ממחצית** הפניות הטלפוניות מופנות אל המתנ"ס. מבדיקת הביקורת עולה כי מרבית הפניות נעשות במהלך שעות העבודה המקובלות. לפיכך, יש לדעת הביקורת, לשקול הוספת כוח עזר למענה טלפוני למתנ"ס. הערה זו חוזרת על עצמה בארבע השנים האחרונות. לדעת הביקורת, מצב זה אינו סביר וגורם תחושה של אי מתן שירות הולם לאזרח. ראשית, מעבר מידי לנציג קישורית, מעיד לכאורה, כי העובד אינו נמצא במקומו (האזרח אינו יודע כי העובד משוחח ונותן שירות לאחר. הדבר נכון שבעתיים)

בפניות חוזרות) ושנית, אחוז נכבד אינו מעוניין להשאיר פרטים באמצעות הקישורית

2. כ-32% מהפונים בסה"כ הכללי, לא השאירו בקשה/שם/מהות פנייה. מכיוון שזהו מרכז להשארות הודעות יש לנסות לשדל את הפונה למסור מידע ואפילו חלקי בכדי שהמועצה תוכל לתת מענה.

3. כאמור, פעם בחודש, מועבר ריכוז של כל הפניות באותו החודש למנהלים הרלוונטיים לעיון וידיעה. מבדיקת הביקורת עולה כי לא נעשה פילוח נתוני פניות טלפוניות לפי המחלקות השונות או לפי מהות הפנייה על מנת למנוע פניות דומות בעתיד. הביקורת ממליצה להשתמש בנתונים אלו ככלי למינוף השירות במועצה. כמו כן, לא נערך מעקב אחר חזרה של המחלקה הרלוונטית, אל הפונה. מומלץ לבקש מייל "בוצע" לאחר קבלת הפנייה במייל בכדי למנוע טלפונים חוזרים באותו עניין.

5. תלונות הם מקור מידע לצורך שיפור השירות של המועצה לתושביה. מחקרים הראו כי נאמנותו של מתלונן שבעייתו נפתרה גבוהה פי 6 מנאמנותו של תושב שלא התלונן ופי 3 ממתלונן שבעייתו לא נפתרה.

הביקורת העלתה כי עד לאמצע שנת 2011 לא תועדו כלל פניות ותלונות ציבור במרבית המחלקות. מיעוטם אף לא נוהגים לתעד תלונות עד היום או שמתעדים חלקית את התלונות. בחלק מהמחלקות המתעדות נמצא פער של עד 30% בין הפניות שתועדו לבין סה"כ הפניות שנמצאו. לאור האמור, בלתי אפשרי לערוך מעקב אחר מתן מענה מתאים, תוך זמן סביר לפונים ולסקר שביעות רצון מהטיפול בתלונות. כמו כן, קשה לבחון אם קיימות תלונות החוזרות על עצמם והמביעות כשל מערכתי.

בעת היבחרה של ראש המועצה המכהנת לתפקיד, הוחל תיעוד של פניות ותלונות המגיעות לשולחן ראש המועצה ומעקב אחר הטיפול בהן. הביקורת ממליצה להנחות את שאר המחלקות לתעד מעתה ואילך את התלונות והפניות המגיעות למחלקה ואת התגובה שניתנה להם. יש לתעד תלונות טלפוניות, ובכתב ולא רק במייל.

יישומון (אפליקציה) מועצה אזרית יואב

המועצה התקשרה עם חברת מ.ג.ע.ר בסוף שנת 2013 לרכישת יישומון דיגיטלי לשירותי הרשות המקומית KEEP IT CITY. היישומון נותן מענה בתחומים מגוונים של שיתוף הציבור ובהם - מוקד עירוני (106), הודעה על מפגעים, יצירת קשר או קביעת פגישות עם המחלקות השונות, ממשק תשלומים ועוד. עלות המערכת עמדה על 10,000 ש"ח תשלום הקמה ועוד שתלום בסך 1,100 ש"ח לחודש (סה"כ 13,200 ש"ח תשלום שנתי) הסכומים אינם כוללים מע"מ.

בשל פער בממשק שבין היישומון לאתר המועצה, לא צלח החיבור שבין המערכות ואין שימוש ביישומון. יש לציין כי המועצה לא שילמה ולו תשלום אחד על המערכת.

בימים אלו, חתמה המועצה חוזה לשדרוג אתר המועצה. כמו כן, מתקיימים מגעים להקמת מוקד 106 למועצה.

נכון לרגע זה, אין התקדמות בנושא מוקד 106 למועצה. ואף אין מוקד פנימי "המתכתב" עם הפניות באמצעות קישורית למועצה.

סיכום והמלצות:

בין עבודת הביקורת ובין הטיפול בתלונות הציבור קיימים יחסי גומלין. שניהם כאחד פועלים למען מטרה משותפת להביא לשיפור וייעול ניהול הרשות המקומית. תוצאת טיפול בתלונה מוצדקת יכול להצביע לעיתים על ליקויים בסדרי בוחן והוראות נוהל העלולים לפגוע בקיום הוראות כל דין, טוהר מידות וקיום עקרונות היעילות והחיסכון. למבקרת המועצה ניתנה סמכות להמליץ על תיקון הליקויים לראש המועצה ואלו המלצותיה:

- א. ממכלול הנתונים עולה, כי קיימת ירידה בהיקף התלונות המעידה על אמון הציבור במערכת המועצתית ועל שיפור השירות במועצה.
- ב. הביקורת ממליצה על פילוח נתוני פניות טלפוניות לפי המחלקות השונות או לפי מהות הפנייה על מנת למנוע פניות דומות בעתיד הביקורת ממליצה להשתמש בנתונים אלו ככלי למינוף השירות במועצה. מומלץ לבקש מייל "בוצע" לאחר קבלת הפנייה במייל בכדי למנוע טלפונים חוזרים באותו עניין.
- ג. הביקורת ממליצה להנחות את שאר המחלקות לתעד מעתה ואילך את התלונות והפניות המגיעות למחלקה ואת התגובה שניתנה להם.
- ד. הביקורת ממליצה עוד, על הוספת כוח עזר למתן מענה טלפונית למתנ"ס אליו מופנות מרבית הפניות באמצעות הקישורית.
- ה. כיום, אין מערך נתונים של פניות פתוחות ממוחשב ונגיש אשר ניתן ללמוד ממנו על צרכי המועצה, על העבודה השוטפת או על כשלים. יש להמשיך ולקדם מערך מוקד 106 פנימי וחיצוני.