



מועצה אזורית יואב

**דו"ח ביקורת פנימית בנושא
תלונות הציבור לשנת 2018**

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

אפריל 2019

תוכן עניינים

3.....	מבוא:
4.....	המצב העובדתי
4.....	מה בין תלונה לפנייה?
4.....	מי רשאי להגיש תלונה?
4.....	אופן בירור התלונה:
5.....	מגמה סטטית בפניות לממונה:
5.....	ממצאים:
6.....	תוצאות בירור התלונות
7.....	פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2018 והשוואה לשנים קודמות:
8.....	מוקד טלפוני
8.....	ניהול פניות
9.....	פניות תושבים:
11.....	שוע"ל רשותי (שליטה ובקרה עורף לאומי).....
11.....	אתר המועצה.....
12.....	סיכום והמלצות:

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 יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין 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 המבקר, על מנת שיעבירו לרשימות התפוצה המלאות ולתלייה בלוח המודעות היישובי. בנוסף קיימת אפשרות פנייה ממוחשבת באמצעות אתר המועצה הנגיש לכל.

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 סטטית בפניות לממונה:

מניתוח כלל התלונות שנתקבלו עולה כי אין שינוי מהותי בכמות הפניות 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 נרשמה ירידה ומספר התלונות עמד על 13 תלונות בלבד. ובדומה גם בשנת 2016 עמד מספר התלונות על 12 בלבד. בשנת 2017 נרשמה עליה קלה ומספר התלונות עמד על 16 תלונות. בשנת 2018 שהייתה שנת בחירות, עלתה כמות התלונות באופן מועט ביותר, ונרשמו 18 תלונות בלבד.

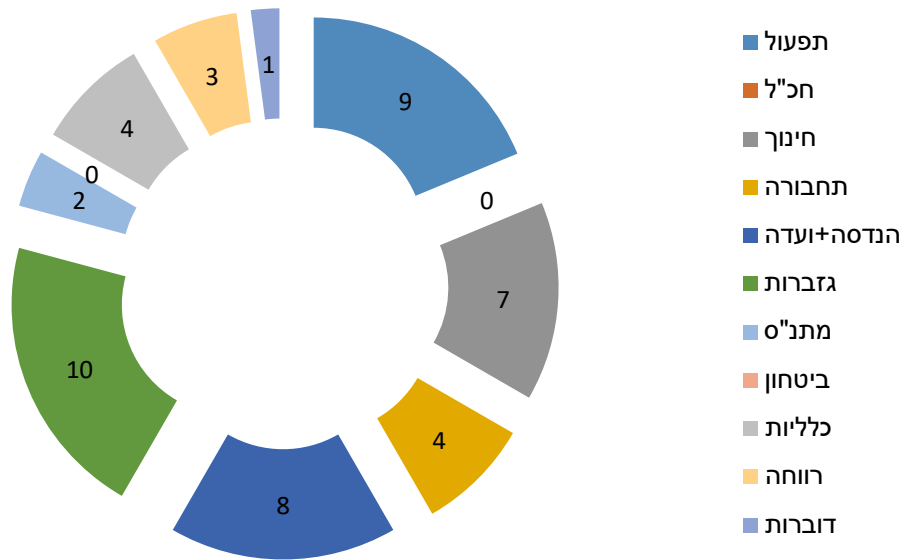
ממצאים:

בשנת 2018 נתקבלו 49 תלונות במועצה. מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאמור רק 18 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 2018 לפי המחלקות השונות:

מחלקה	מס' תלונות	% מכלל התלונות
תפעול:		
תברואה+ דת	7	
איכות הסביבה+ רישוי	2	
<u>סה"כ</u>	<u>9</u>	18%
חכ"ל	0	
הנדסה/ועדה	8	16%
חינוך	7	14%
תחבורה	4	8%
רווחה	3	6%
גזרות-		
ארנונה	6	
הנחות בארנונה	3	
אגרות והיטלים	1	
מים		
<u>סה"כ</u>	<u>10</u>	20%
מתנ"ס	2	4%
ביטחון	0	
דוברות	1	2%
כללי	4	8%
סה"כ	50	100%

הערת הביקורת: כמות התלונות למחלקות ירדה ב-30% יחסית לשנה הקודמת.

תלונות



תוצאות בירור התלונות

מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	סה"כ
14 כ-28%	27 כ-54%	9 כ-18%	50

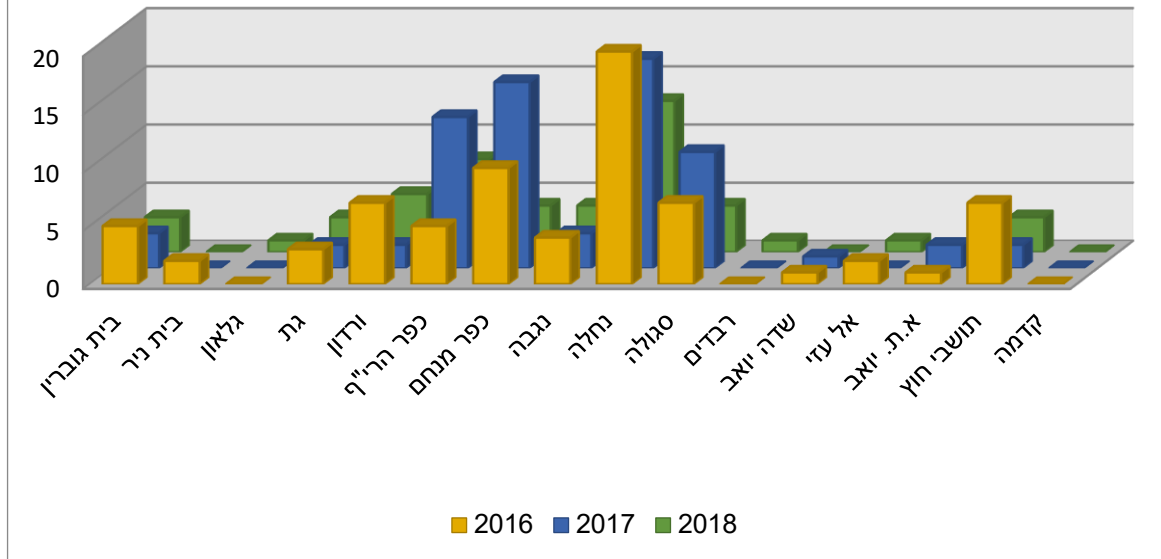


פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2018 והשוואה לשנים קודמות:

%	מספר תלונות							מס' תושבים עדכון 2019	יישוב
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012		
	3	3	5	3	3	4	6	443	בית גוברין
	0	0	2	1	7	11	8	679	בית ניר
	1	0	0	2	1	5	12	670	גלאון
	3	2	3	3	11	8	5	839	גת
	5	2	7	8	3	4	16	315	ורדון
0.9	8	13	5	15	15	22	16	872	כפר הרי"ף
	4	16	10	9	19	25	23	1441	כפר מנחם
	4	3	4	6	7	9	22	1053	נגבה
2	13	18	20	11	17	12	18	738	נחלה
	4	10	7	9	10	25	20	657	סגולה
	1	0	0	6	14	2	6	855	רבדים
	0	1	1	1	1	5	3	578	שדה יואב
	0	0	0		2			39	קדמה
	1	0	2	1	1		4	147	אל עזי
	0	2	1	2	1	1	2		א.ת. יואב
	3	2	7	3	1	3			תושבי חוץ
	50	72	74	82	113	136	162		סה"כ

ניתן לראות מהטבלאות (לשם הנוחות מוצגות שלוש השנים האחרונות בלבד), כי במרבית היישובים ניכרת ירידה משמעותית במספר התלונות שנתקבלו בשנת 2018 (עמודה ימנית ירוקה) לעומת שנת 2016 (עמודה אמצעית כחולה). כמו כן מבחינה מספרית, מספר התלונות נמוך מסך התלונות שנספרו שנה הקודמת.

תלונות בחתך יישובי



מוקד טלפוני

בראשית שנת 2019 החליפה המועצה במכרז ספק מענה טלפוני ועברה ממוקד "קישורית" למוקד "גלבוט און ליין" 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. 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.

ניהול פניות

מוקד עירוני מהווה צומת מידע מרכזי עבור המועצה ועבור התושבים גם יחד. הוא מהווה מעגל שירות ראשוני, קבוע זמין (24 שעות ביממה) לתושבים ומאידך מהווה צינור מידע מרכזי עבור מחלקות המועצה.

תוכנת המוקד תהיה מקושרת למוקד גלבוט און ליין ותפקידה יהיה, בין היתר, לתעד ולרכז את כל הפניות והתלונות בפורטל אחד. המערכת תפנה את הטיפול למחלקות השונות בהתאם לאופי, מהות וסוג הבעיה והפתרון הנדרש. המערכת מוודאת סגירת טיפול מול המחלקה ומול התושב הפונה וכן מבצעת בקרה על תהליכי זמני טיפול. כמו כן, התוכנה מאפשרת מתן הודעות לתושב בחירום.

פניות תושבים :

בשנת 2018 נרשמו במערכת קישורית 9745 פניות.

הביקורת ערכה פילוח נתונים של מרבית הפניות שהתקבלו במערכת.

להלן פילוח נתונים לשנת 2018 :

מחלקה	מספר פניות	% מסך הפניות ללא שיוך
מתנ"ס	2468	25%
תפעול/תברואה /דת/רישוי עסקים	354	4%
הנדסה/ועדה	1272	13%
גביה/גזברות/הנה"ח	857	9%
חכ"ל	79	
תיירות	212	2%
תחבורה	47	
רווחה	241	2%
חינוך	1073	11%
ביטחון	31	
לשכה	103	1%
משאבי אנוש	75	
דוברות	1	
מבקרת	1	
אלמוני/סירב/טעות	2882	כ 30% מסה"כ כללי
סה"כ	9745	100%

מהנתונים בטבלה עולה:

1. ירידה בכמות הפניות למתנ"ס- לאור הוספת עובדת מנהלנית לפני כשנתיים, כהצעת הביקורת, נרשמה ירידה נוספת בכמות הפניות שנרשמו בקישורית. כמות הפניות עומדת השנה על 25% בלבד. (שנה שעברה 33% ולפני שנתיים עמד סך הפניות על מעל 50%)



2. עדיין, כמות מכובדת, כ-30% מסך כל הפניות, אינם מעוניינים להשאיר פרטים בקישורית על מנת לקבל שירות. נתון דומה נרשם גם בשנה שעברה. יש לנסות לשדל את הפונה למסור מידע ואפילו חלקי בכדי שהמועצה תוכל לתת מענה. או לחילופין לרשום מידע חלקי על מנת שנוכל לעקוב אחר המחלקה ואופן מתן השירות.



פוטוניאל
לשיפור

הערות ביקורת כלליות

1. 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.
 2. 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.
- יוער כי הקמת והפעלת המוקד כפי המתוכנן תועיל לשיפור נושאים אלו במועצה.**
3. 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.
 4. 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.
 5. בעת היבחרה של ראש המועצה המכהנת לתפקיד, הוחל תיעוד של פניות ותלונות המגיעות לשולחן ראש המועצה ומעקב אחר הטיפול בהן.
 6. כרגע, אין אפשרות לשלוח הודעות למוקד מהאפליקציה. המועצה מנסה לקדם את התפעול בתחום זה. יתכן כי תוכנת המוקד תיתן פתרון לנושא זה.



שוע"ל רשותי (שליטה ובקרה עורף לאומי)

שוע"ל הינה מערכת שליטה ובקרה (שוי"ב) אשר הוקמה כחלק מהלקחים ממלחמות ישראל האחרונות בה נמצא חוסר תיאום בין גופי החירום השונים. המערכת מחברת בין כל ארגוני החירום וההצלה בישראל- מד"א, מכבי האש, משטרה וצה"ל. כמו כן המערכת מחוברת גם לחברת החשמל. המערכת מאפשרת שיח מבצעי בין כל הגורמים המטפלים באירוע והיא מחברת למפת השטח באופן מקוון. כמו כן המערכת יודעת לסייע בניהול סיכונים.

מועצה אזרית יואב נבחרה לשמש כפיילוט של פיקוד העורף בשנת 2017 והוטמעה במערכות המועצה ללא עלות כספית, למעט עלות אחזקה שנתית בסך 10,000 ש"ח. במחצית השנה האחרונה נערכו תרגילי הטמעה למכלולי החירום במועצה, ולצוותי הצח"י היישוביים.

נכון לכתבת שורות אלו, המערכת איננה מכילה את כל הנתונים (במיוחד נתוני GIS) הנדרשים על מנת שתוכל לפעול כנדרש. כמו כן, מנהלי המחלקות נדרשים להכין תרחישים אפשריים ולקבוע סדרי פעולה נכונים לכל אירוע. בנוסף, יש צורך להכין נהלים ולקבוע מדיניות לאופי האירועים/הפעילות שינוהלו באמצעות המערכת. לאור האמור, לא ניתן כרגע להשתמש במערכת השוע"ל למעקב אחר תלונות הציבור ויש לקבוע אם הפלטפורמה מתאימה לניהול אירועים קטנים. יצוין כי נכון לרגע זה, המערכת אינה מסוגלת להסתנכרן עם מוקד CRM כך שאירועים מיוחדים שיועלו מהשטח במסגרת פניות/תלונות הציבור, לא יוכלו להיות מנוהלות במערכת השוע"ל. **לפיכך, המועצה ממשיכה לתפעל את המערכת בחירום בלבד.**

אתר המועצה

בחודש נובמבר בשנת 2016 עלה לאוויר אתר המועצה החדש. האתר מקבל פניות ותלונות ומנוטר ומנותב ע"י עובדת מועצה ייעודית לנושא. בשנת 2018 טיפל האתר ב46 פניות אשר מתוכן 4 תלונות (כ-7%). כל הפניות קיבלו התייחסות וטיפול של המחלקה המתאימה.

מומלץ להרחיב טיפול זה גם לתלונות אשר מתקבלות באמצעות הקישורית על מנת לוודא טיפול בתושב.

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 בשנים האחרונות היקף התלונות במגמת ירידה ברורה. מספר התלונות הנמוך המעיד 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 מברכת על הוספת כוח עזר למתן מענה טלפוני למתנ"ס אליו מופנות מרבית הפניות באמצעות הקישורית. וניכרת ירידה משמעותית בכמות הפניות הנרשמות בקישורית בהשוואה לשנים קודמות.
 - ה. כיום, אין מערך נתונים של פניות פתוחות ממוחשב ונגיש אשר ניתן ללמוד ממנו על צרכי המועצה, על העבודה השוטפת או על כשלים. ונמצא כי תוכנת השוע"ל אינה מסוגלת לתת כרגע מענה לפניות ולתלונות. המועצה מקדמת רכישת מערכת לניהול פניות ותלונות.