



מועצה אזורית יואב

**דו"ח ביקורת פנימית בנושא
תלונות הציבור לשנת 2019**

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

מאי 2020

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
7	תוצאות בירור התלונות
8	פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2018 והשוואה לשנים קודמות
9	מוקד טלפוני
9	ניהול פניות
9	פניות תושבים
11	התפלגות פניות לאורך השנה
11	אתר המועצה
13	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:

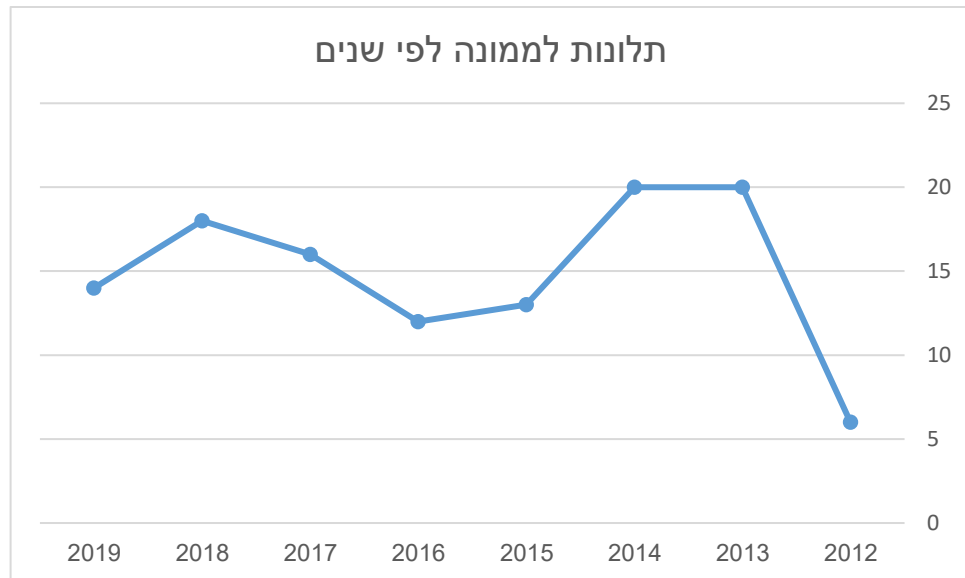
1. שהמעשה או המחדל פגע במתלונן באופן ישיר או באדם אחר אשר הסמיכו להתלונן עבורו.
2. שהמעשה נעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או שיש בו אי צדק בולט.
3. שהמתלונן פנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו הצודק.

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

כזכור, בתחילת עבודת הממונה, בשנת 2012, נרשמו 6 תלונות בלבד. במהלך השנים שחלפו, נצפו עליות וירידות מתונות במספר התלונות. ככלל ממוצע התלונות עומד על 15 תלונות לשנה. בשנת 2019, התקבלו 14 אצל הממונה.



*מעניין לציין שבשנת 2013 ובשנת 2018 התקיימו בחירות ברשויות המקומיות.

ממצאים

בשנת 2019 נתקבלו **46** תלונות במועצה. מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאמור רק 14 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 2019 לפי המחלקות השונות:

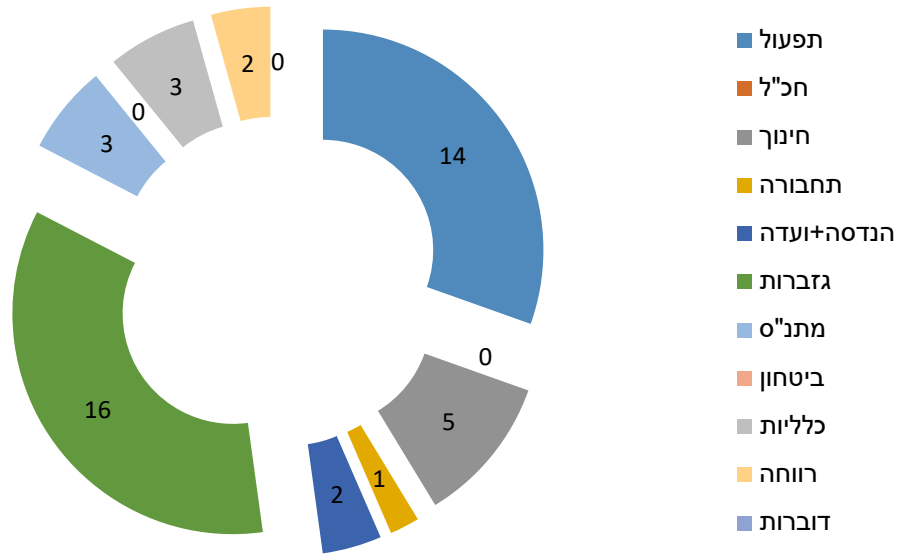
מחלקה	מס' תלונות	% מכלל התלונות
תפעול: תברואה+ דת איכות הסביבה+ רישוי <u>סה"כ</u>	4 10 <u>14</u>	31%
חכ"ל	0	
הנדסה/ועדה	2	4%
חינוך	5	11%
תחבורה	1	2%
רווחה	2	4%
גזברות- ארנונה הנחות בארנונה אגרות והיטלים מים <u>סה"כ</u>	11 1 1 <u>3</u> <u>16</u>	34%
מתני"ס	3	7%
ביטחון	0	0%
דוברות	0	
כללי	3	7%
<u>סה"כ</u>	<u>46</u>	<u>100%</u>

הערת הביקורת: כמות התלונות למחלקות ירדה ב 14% יחסית לשנה הקודמת.

במחלקת הנדסה נרשמה הירידה המשמעותית ביותר במספר התלונות לאורך

השנים. 26% לפני שנתיים, 16% שנה שעברה.

תלונות



תוצאות בירור התלונות

מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	סה"כ
29 כ-41%	24 כ-52%	3 כ-7%	46



פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2018 והשוואה לשנים קודמות

%	מספר תלונות								מס' תושבים עדכון 2019	יישוב
	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012		
	1	3	3	5	3	3	4	6	452	בית גוברין
	1	0	0	2	1	7	11	8	685	בית ניר
		1	0	0	2	1	5	12	692	גלאון
	1	3	2	3	3	11	8	5	897	גת
	2	5	2	7	8	3	4	16	305	ורדון
	2	8	13	5	15	15	22	16	868	כפר הרי"ף
1%	15	4	16	10	9	19	25	23	1438	כפר מנחם
	2	4	3	4	6	7	9	22	1089	נגבה
1.2%	9	13	18	20	11	17	12	18	750	נחלה
	3	4	10	7	9	10	25	20	633	סגולה
	2	1	0	0	6	14	2	6	909	רבדים
	3	0	1	1	1	1	5	3	647	שדה יואב
		0	0	0		2			43	קדמה
		1	0	2	1	1		4	154	אל עזי
		0	2	1	2	1	1	2		א.ת. יואב
	5	3	2	7	3	1	3			תושבי חוץ
	46	50	72	74	82	113	136	162		סה"כ

ניתן לראות מהטבלה כי במרבית היישובים ניכרת ירידה במספר התלונות לאורך הזמן.

מוקד טלפוני

בראשית שנת 2019 החליפה המועצה במכרז ספק מענה טלפוני ועברה ממוקד "קישורית" למוקד "גלבוע 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.

הערת הביקורת-

במהלך הביקורת, נבחנו תעריפי השיחה והתשלום בגינם - נמצא תקין. יצוין כי בממוצע חסכה המועצה כ-7,500 ₪ לשנה כתוצאה מהחלפת הספק.

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 גלבוע 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 וזמני טיפול. כמו כן, התוכנה מאפשרת מתן הודעות לתושב בחירום.

נכון להיום (יוני) - המועצה בהליכי מימוש התקשרות עם חברת א.ש בינה אשר זכו במכרז להפעלת מוקד 106. הדרכות נקבעו וצפויות להתחיל.

פניות תושבים

בשנת 2019 נרשמו במערכת קישורית **2049** פניות.

הביקורת ערכה פילוח נתונים של מרבית הפניות שהתקבלו במערכת.

להלן פילוח נתונים לשנת 2019 :

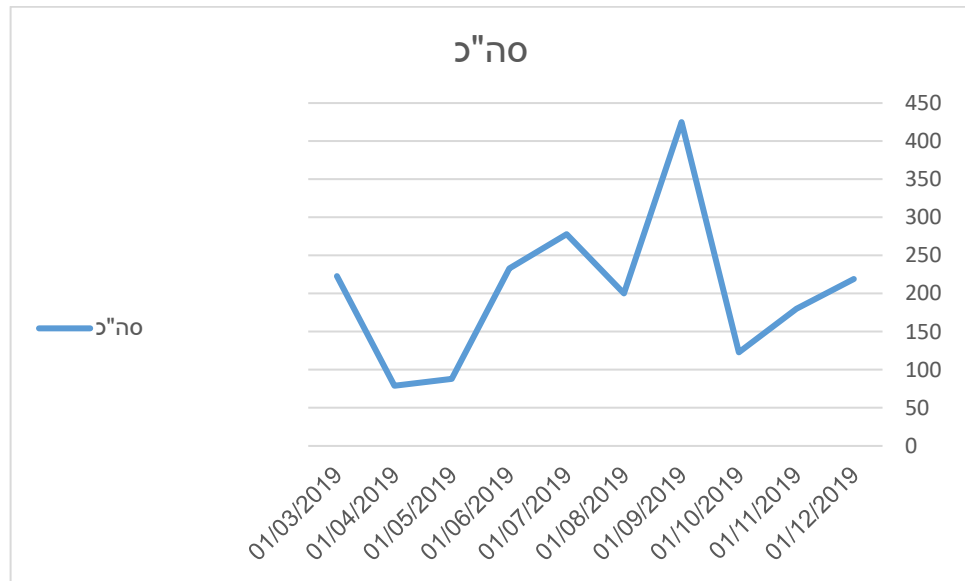
מחלקה	מספר פניות 2018	מספר פניות 2019	% מסך הפניות ללא שיוך
מתנ"ס	2468	836	41%
תפעול/תברואה /דת/רישוי עסקים	354	121	6%
הנדסה/ועדה	1272	198	10%
גביה/גזברות/הנה"ח	857	368	18%
חכ"ל	79	19	1%
תיירות	212	14	1%
תחבורה	47	15	1%
רווחה	241	71	3%
חינוך	1073	204	10%
ביטחון	31	24	1%
לשכה	103	112	5%
משאבי אנוש	75	65	3%
דוברות	1		
מבקרת	1		
אלמוני/סירב/טעות	2882	אין רישום	
	כ 30% מסה"כ כללי		
סה"כ	9745	2049	100%

הערות :

1. בשל שינויים בספק המפעיל של המוקד, לא נרשמות שיחות ללא פרטים מזהים של הפונה ודרכי התקשרות עמו. לאור זאת, ירד משמעותית מספר הפניות השנתי.
2. כתוצאה מהאמור לעיל, לאור ירידת היקף השיחות, חזר המתנ"ס ותפס נתח נכבד בכמות הפניות. יצוין, כי לא נמצאו תלונות בדבר חוסר מענה או אי טיפול בנושא הפניה (כבשנים עברו).
3. כל הפניות, (מלבד כ-100), תועדו בשעות הפעילות הרגילה של המועצה

8:00-16:00

התפלגות פניות לאורך השנה



ניכרת עליה חדה בפניות בחודש ספטמבר, עת פתיחת רישום לחוגים של המתנ"ס. ובנוסף עליה מתונה בחודש יולי מועד הרישום לקייטנות.

אתר המועצה

בחודש נובמבר בשנת 2016 עלה לאוויר אתר המועצה החדש. האתר מקבל פניות ותלונות ומנוטר ומנותב ע"י עובדת מועצה ייעודית לנושא. בשנת 2019 טיפל האתר ב-34 פניות אשר מתוכן 5 תלונות (כ-15%). כל הפניות קיבלו התייחסות וטיפול של המחלקה המתאימה.

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

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.



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 יורד עוד ועוד. מספר התלונות הנמוך מעיד 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. לאור החלפת הספק אשר מפעיל את המוקד אחרת, לא ניתן לבצע השוואת נתונים לשנים עברו, אך כפי הנראה כרגע, חזר המתנ"ס להיות המשתמש העיקרי במוקד.
- ה. כיום, אין מערך נתונים של פניות פתוחות ממוחשב ונגיש אשר ניתן ללמוד ממנו על צרכי המועצה, על העבודה השוטפת או על כשלים. המועצה מצויה בשלבים מתקדמים של הפעלת מערכת חדשה לניהול פניות ותלונות.