



מועצה אזורית יואב

**דו"ח ביקורת פנימית בנושא
תלונות הציבור לשנת 2013**

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

מאי 2014

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 ישים לראש הפרשת ואמועצת הפרשת המקומית זין
וחסון על עוללותיו לא יאחר א- ו באאי הכל שנה: המועצה תקיים זין העניין
הזין וחסון בתוך חודשיים מיום שהאש אלה: זין וחסון כאמור יהיה עתה
לזין הציבור ויפורסם אתר האינטרנט של הפרשת 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 העירייה, 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.

מגמת גידול בפניות לממונה:

מניתוח כלל התלונות שנתקבלו עולה כי חל גידול משמעותי בפניות לממונה. כך לדוגמא אם בשנת 2012 נרשמו 6 תלונות לממונה במהלך השנה, הרי שבשנת 2013 נרשמו 21 תלונות.

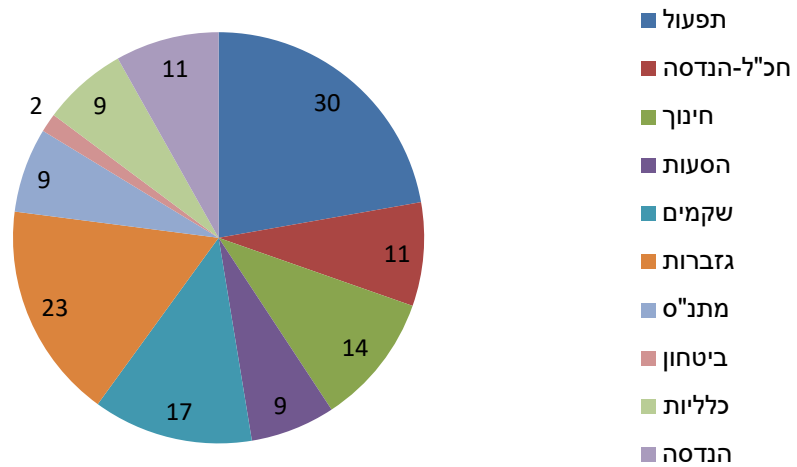
ממצאים:

1. בשנת 2013 נתקבלו 136 תלונות במועצה מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאמור רק 21 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 2013 לפי המחלקות השונות:

מחלקה	מס' תלונות	% מכלל התלונות
תפעול		
תברואה	15	
איכות הסביבה	15	
בטיחות ומתקנים		
<u>סה"כ</u>	<u>30</u>	22%
חכ"ל	11	8%
הנדסה	11	8%
חינוך	14	10%
הסעות	9	7%
רווחה	1	0.75%
שקמים	9	12.5%
ועדה חדשה	8	
<u>סה"כ</u>	<u>17</u>	
גזברות-		
ארנונה	10	16%
הנחות בארנונה	3	
אגרות והיטלים	9	
מים	1	
<u>סה"כ</u>	<u>23</u>	
מתנ"ס	9	7%
ביטחון	2	1.5%
כלליות	9	7%
סה"כ	136	100%

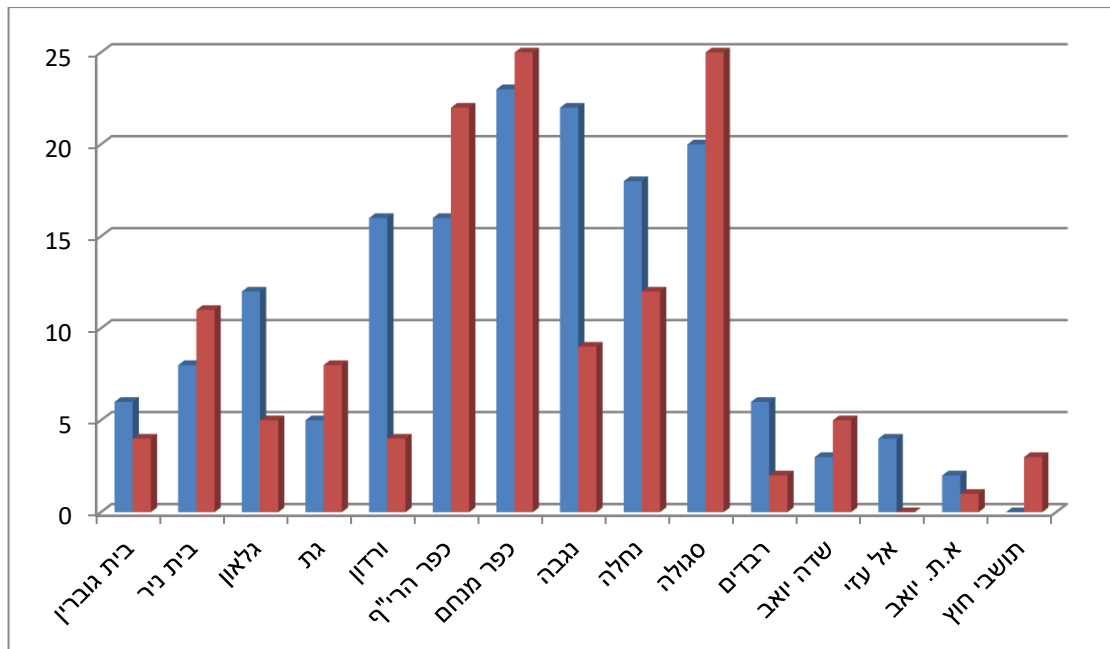
תלונות



להלן פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2013 והשוואה לשנת 2012 :

יישוב	מספר תלונות 2012	מספר תלונות 2013
בית גוברין	6	4
בית ניר	8	11
גלאון	12	5
גת	5	8
ורדון	16	4
כפר הרי"ף	16	22
כפר מנחם	23	25
נגבה	22	9
נחלה	18	12
סגולה	20	25
רבדים	6	2
שדה יואב	3	5
אל עזי	4	
א.ת יואב	2	1
תושבי חוץ		3
סה"כ	162	136

ניתן לראות מהטבלאות, כי ישנה ירידה של 16% במספר התלונות שנתקבלו בשנת 2013 לעומת שנת 2012.



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.

א. מבדיקת הביקורת עולה כי לא כל שיחה מועברת לקישורית. מבדיקת קווי הטלפון במועצה נמצא כי מחלקות הביטחון, הרווחה, מזכירות ועדת התכנון והמתנ"ס **אינן מחוברות לקישורית**. במקום, יש אפשרות להשאר הודעה קולית.

במספר ניסיונות להתקשר למרכזייה של המועצה, הועברה השיחה מיידית לקישורית ללא אפשרות מתן מענה על ידי המרכזיית. בטלפון של תלונות הציבור אין אפשרות השארת הודעה קולית או מעבר לקישורית כלל.

יש לבחון את הטלפונים שאינם מחוברים עם קישורית, להפעלת המערכת גם בהם.

ב. כאמור, פעם בחודש, מועבר ריכוז של כל הפניות באותו החודש למנהל התפעול ולראש המועצה לשם מעקב. 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.

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.

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 מערכת.

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.

הביקורת ממליצה עוד, על התקנת מערכת מידע מרכזית ממוחשבת לטיפול בפניות ותלונות הציבור. מערכת המאפשרת הפקתם של דוחות סטטיסטיים וטבלאות נתונים כלליות ופרטניות שמסכמות את הפעולות הנעשות ברמה פרטנית, ובהתייחס לתלונה ופנייה ברמה השנתית (דווח כוללני). נקודת המוצא היא כי התושב מעוניין בתוצאה מעשית, מוחשית מעבר להתנצלות. הוא גם מעוניין לדעת כי הטיפול בתלונתו מעוגן במדיניות הארגון ואינו נתון לשרירות ליבו של פקיד זה או אחר.

הכנסת מערכת ממוחשבת המתעדת כל פנייה ותלונה והמתעדת את הטיפול בה, הפתוחה לכל מנהלי המחלקות מבטיחה טיפול מערכתי וכולל בליקויים המתגלים ומהווה דגל לאיכות השירות.

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 עלייה 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 התקנת מערכת מידע מרכזית ממוחשבת לטיפול בפניות הציבור. הכנסת מערכת ממוחשבת המתעדת כל פנייה ותלונה והמתעדת את הטיפול בה, הפתוחה לכל מנהלי המחלקות מבטיחה טיפול מערכתי וכולל בליקויים המתגלים ומהווה דגל לאיכות השירות.