



מועצה אזורית יואב

**דו"ח ביקורת פנימית בנושא
תלונות הציבור לשנת 2014**

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

מאי 2015

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 ואמוצות הפרשת המקומית זין
וחשבון על פעולותיו לא יאחר א- ו באמי הכל שנה: המועצה תקיים זין הסניין
הזין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהאש אלה: זין וחשבון כאמור יהיה פתוח
לזיון הציבור ויפורסם אחרי 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 המבקר, 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 התלוונות שנתקבלו עולה כי חל גידול משמעותי בפניות לממונה. כך לדוגמא אם בשנת 2012 נרשמו 6 תלוונות לממונה במהלך השנה, הרי שבשנת 2013 וגם בשנת 2014 נרשמו כ- 20 תלוונות.

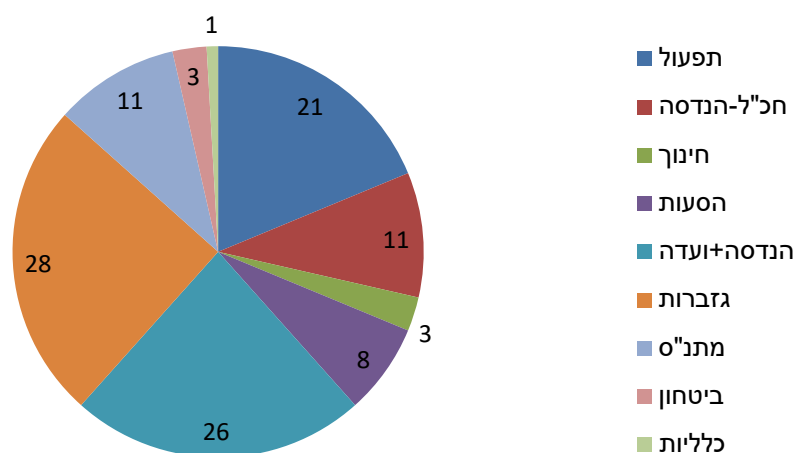
ממצאים:

1. בשנת 2014 נתקבלו 113 תלוונות במועצה מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאמור רק 20 מתוכם הגיעו לשולחן מבקרת המועצה. יש לציין כי חלק מאותם תלוונות 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 התלוונות שהתקבלו בשנת 2014 לפי המחלקות השונות:

| מחלקה | מס' תלוונות | % מכלל התלוונות |
|---------------------|-------------|-----------------|
| תפעול | | |
| תברואה+ דת | 11 | |
| איכות הסביבה+ רישוי | 10 | |
| <u>סה"כ</u> | <u>21</u> | 18.5% |
| חכ"ל | 11 | 10% |
| הנדסה/ועדה | 26 | 23% |
| חינוך | 3 | 2.4% |
| הסעות | 8 | 7% |
| רווחה | 1 | 0.8% |
| גזברות- | | 25% |
| ארנונה | 15 | |
| הנחות בארנונה | 4 | |
| אגרות והיטלים | 7 | |
| מים | 2 | |
| <u>סה"כ</u> | <u>28</u> | |
| מתנ"ס | 11 | 10% |
| ביטחון | 3 | 2.5% |
| כלליות | 1 | 0.8% |
| סה"כ | 113 | 100% |

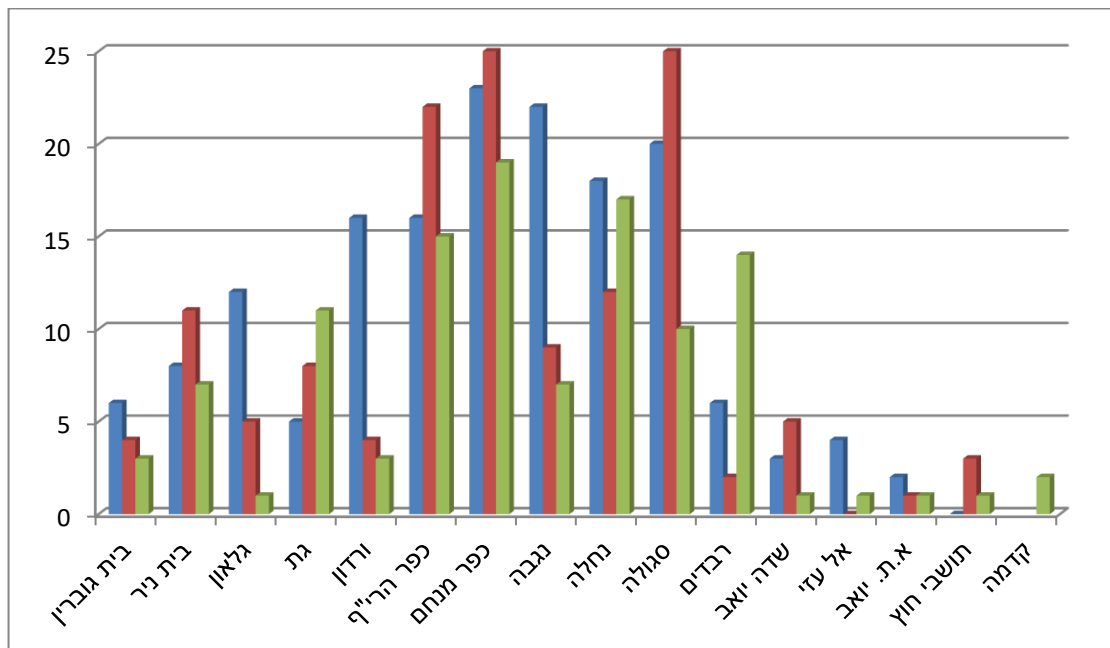
תלונות



להלן פילוח תלונות לפי יישובים לשנת 2014 והשוואה לשנת 2012 ו-2013 :

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

ניתן לראות מהטבלאות, כי ישנה ירידה של כ- 20% במספר התלונות שנתקבלו בשנת 2014 לעומת שנת 2013.



ברוב היישובים נמדדה ירידה במספר התלונות מלבד שני ישובים אשר בהם, ישנה עליה במספר התלונות והם: נחלה ורבדים.

לנתונים אלו, הסברים במציאות בשטח. ברבדים, העלייה בתלונות מוסברת עקב התקלה במט"ש אשר גרם לריחות בלתי נסבלים והביאו לעלייה מסיבית במספר התלונות. ביישוב נחלה לעומת זאת, התלונות התרבו בעיקר בשל טענות כלפי מחלקת הגביה.

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.

בשנת 2014 נרשמו במערכת קישורית 5,738 פניות. הביקורת ערכה פילוח נתונים של מרבית הפניות שהתקבלו במערכת ומצאה:

| מחלקה | מספר פניות | % מסך הפניות הכללי |
|-------------------|------------|--------------------|
| מתנ"ס | 3212 | 56% |
| תפעול | 401 | 8% |
| הנדסה/ועדה | 158 | 3% |
| גביה/גזברות/הנה"ח | 226 | 4% |
| חכ"ל | 84 | 1% |
| תחבורה | 11 | 0.2% |
| רווחה | 43 | 0.7% |
| חינוך | 521 | 9% |
| ביטחון | 34 | 0.6% |
| מטי/דפנה | 141 | 2.5% |
| כללי | 69 | 1% |
| אלמוני/סירב | 785 | 14% |
| טעות | 51 | 1.8% |

מהנתונים בטבלה עולה :

1. 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.

2. 14% מהפונים, לא השאירו בקשה/שם/מהות פנייה. מכיון שזהו מרכז להשאת הודעות יש לנסות לשדל את הפונה למסור מידע ואפילו חלקי בכדי שהמועצה תוכל לתת מענה.

ב. 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.

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 עצמן 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.

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. מאידך יש עלייה בפניות.
- 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 טלפוני למתנ"ס אליו מופנות מרבית הפניות באמצעות הקישורית.