

מועצה אזורית יואב



**דו"ח ביקורת פנימית בנושא  
תלונות הציבור לשנת 2021**

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

מאי 2022

## 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 | מוקד טלפוני              |
| 7 | מוקד מועצתי 106          |
| 8 | אתר המועצה               |
| 9 |                          |
| 9 | 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:

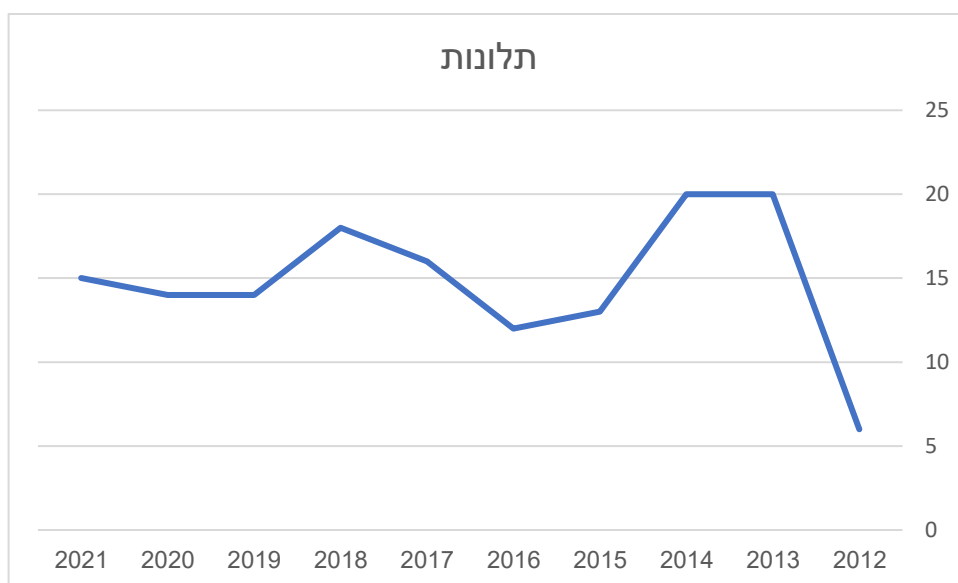
1. שהמעשה או המחדל פגע במתלונן באופן ישיר או באדם אחר אשר הסמיכו להתלונן עבורו.
2. שהמעשה נעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או שיש בו אי צדק בולט.
3. שהמתלונן פנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו הצודק.

## 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 2021, התקבלו 15 תלונות אצל הממונה.



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

### ממצאים

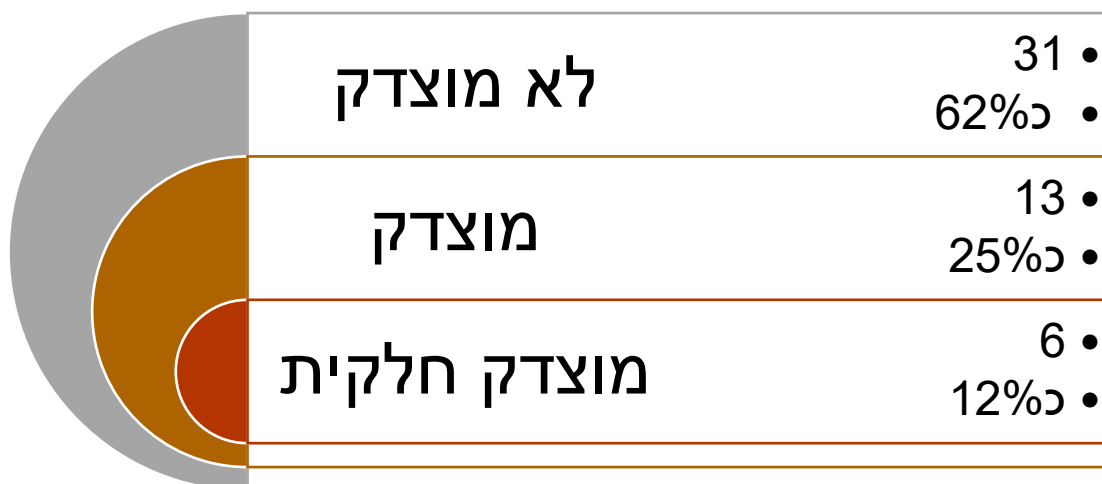
בשנת 2020 נתקבלו **51** תלונות במועצה. מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאמור רק 15 מתוכם הגיעו לשולחן מבקרת המועצה. יש לציין כי חלק מאותם תלונות הגיעו במקביל אל שולחן המבקרת לפעמים כיידוע ולפעמים כבקשת סיוע – לא בכולם נדרשה התערבות המבקרת אך בכולם נדרש תיקון ו/או מעקב אחר מתן מענה. להלן פילוח התלונות שהתקבלו בשנת 2021 לפי המחלקות השונות:

| מחלקה  | מס' תלונות | % מכלל התלונות |
|--|------------|----------------|
| <b>תפעול:<br/>תברואה + דת<br/>איכות הסביבה + רישוי<br/>סה"כ</b>                | <u>18</u>  | 35%            |
| חכ"ל   | 0          |                |
| הנדסה/ועדה   | 6          | 12%            |
| חינוך  | 6          | 12%            |
| תחבורה   | 3          | 6%             |
| רווחה  | 2          | 4%             |
| <b>גזברות-<br/>ארנונה<br/>הנחות בארנונה<br/>אגרות והיטלים<br/>מים<br/>סה"כ</b> | <u>9</u>   | 17%            |
| מתנ"ס  | 0          | %              |
| ביטחון   | 0          | %              |
| דוברות   | 0          |                |
| תיירות   | 2          | 4%             |
| כללי   | 5          | 10%            |
| <b>סה"כ</b>  | <b>51</b>  | <b>100%</b>    |

כל התלונות שבסמכות המועצה, טופלו לשביעות רצון המתלונן.

#### תוצאות בירור התלונות

| מוצדק    | לא מוצדק | מוצדק חלקית | סה"כ |
|----------|----------|-------------|------|
| 13 כ-34% | 31 כ-50% | 6 כ-19%     | 50   |



### מוקד טלפוני

בראשית שנת 2021 החליפה המועצה במכרז ספק מענה טלפוני ועברה ממוקד "גלבוע און ליין" למוקד "כל יכול" המעניק 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. לפי דרישה, מועבר ריכוז של כל הפניות באותו החודש למנהלת פניות הציבור לשם מעקב.

### מוקד מועצתי 106

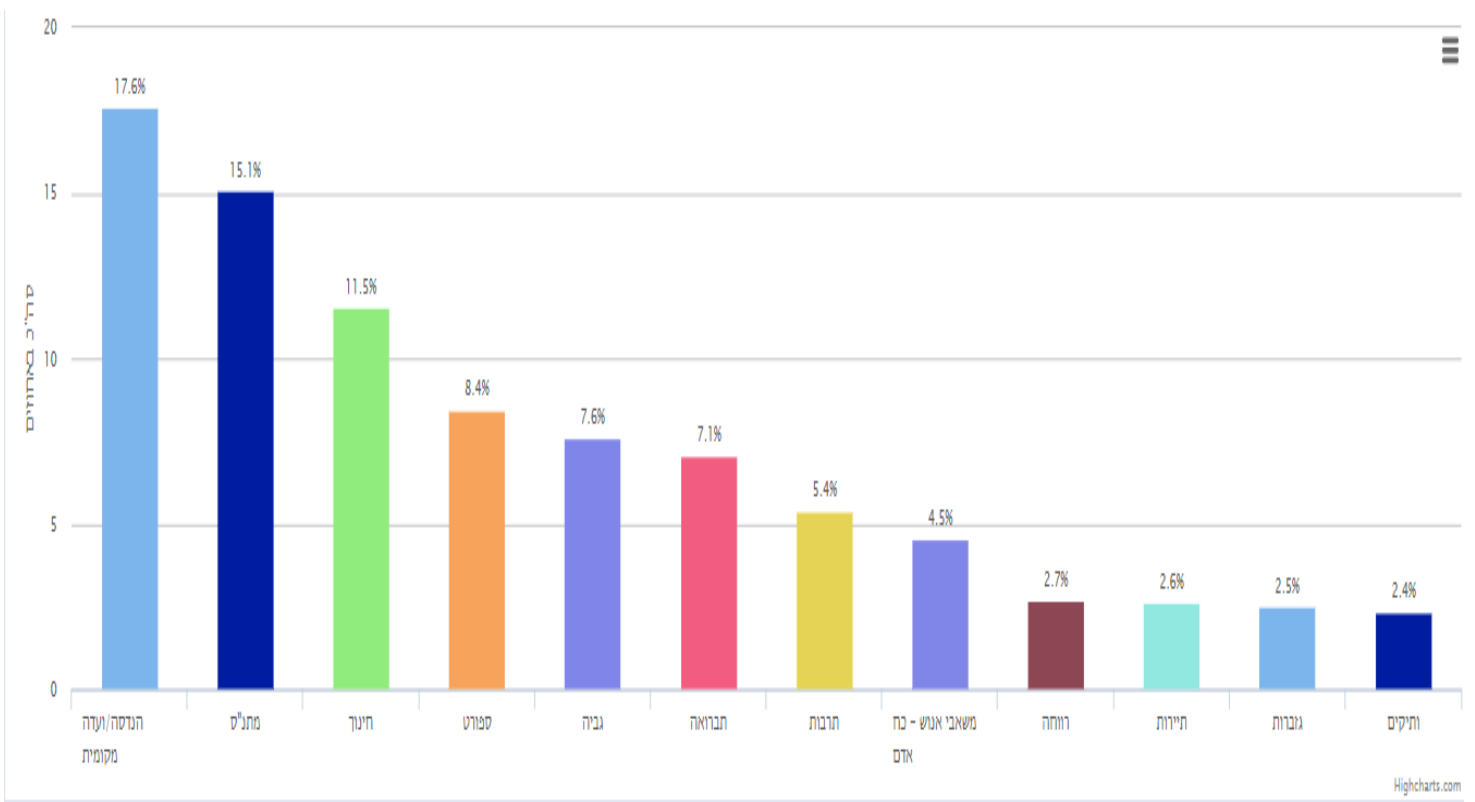
מוקד מועצתי מהווה צומת מידע מרכזי עבור המועצה ועבור התושבים גם יחד. הוא מהווה מעגל שירות ראשוני, קבוע זמין (24 שעות ביממה) לתושבים ומאידך מהווה צינור מידע מרכזי עבור מחלקות המועצה. תוכנת המוקד תהיה מקושרת למוקד "כל יכול" ותפקידה יהיה, בין היתר, לתעד ולרכז את כל הפניות והתלונות בפורטל אחד. המערכת תפנה 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.

**במהלך אוגוסט 2020 הושקה מערכת א.ש בינה המהווה פלטפורמה למוקד 106 של מועצה אזורית יואב.** מספר הפניות השנתיות עומד היום על כ-2,250 פניות.

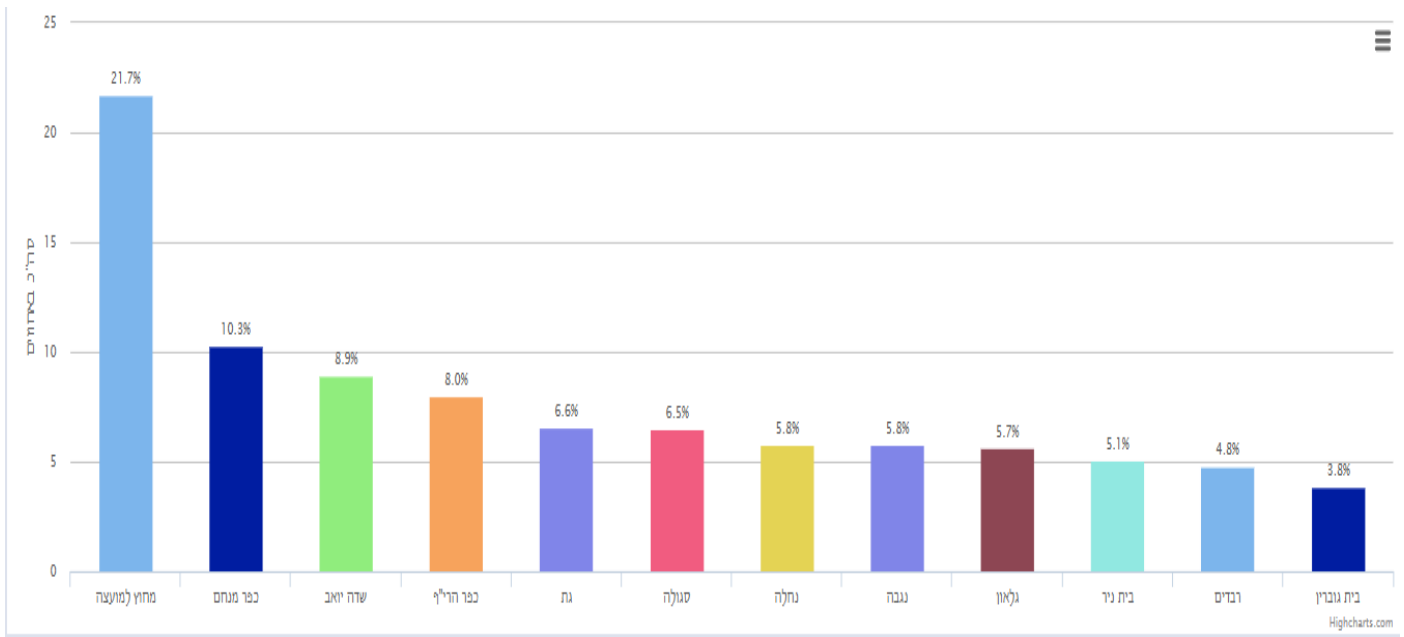
### הערות הביקורת:

1. זמני התקן למענה הוגדרו מחדש ושוננו בהתאם לאמנת השירות ולאור דו"ח הביקורת על השירות.
2. מרבית הפניות נסגרות ללא תיעוד מספק המסביר את מהות הפניה או הטיפול שניתן (טופל/שוחחנו/בוצע וכדו') צורה זו אינה מאפשרת מעקב מנהלי על איכות המענה ועל השירות שניתן.

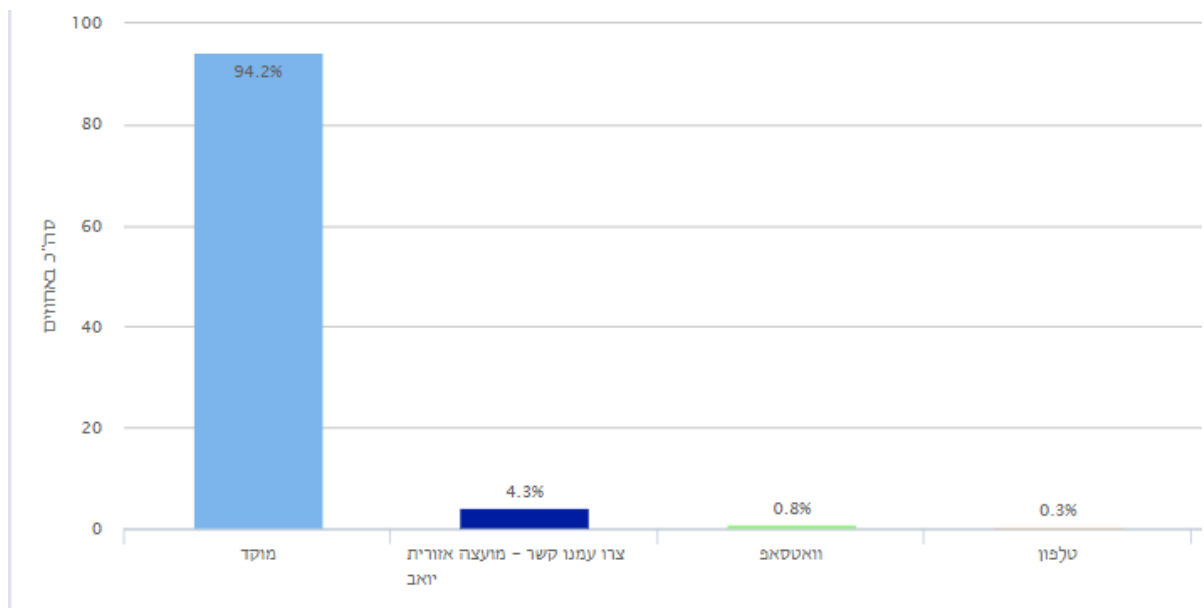
### התפלגות פניות לפי מחלקה



## התפלגות פניות לפי ישוב



## התפלגות מקורות מידע



## ניתוח נתוני מערכת

1. מרבית הפניות מתקבלות עבור מחלקת ההנדסה והמתני"ס (27% מצטבר) ואחריהן מחלקות החינוך והגבייה המעניקות שירות רציף ויומיומי לתושב.
2. כל הפניות טופלו ונסגרו. עובדי המועצה מחויבים ומעניקים שירות אדיב ומסור.
3. הערת הביקורת משנת 2020 בוצעה וכיום קיימת עובדת ייעודית המנהלת מעקב אחר קיום אמנת השירות.
4. האחוזה הגבוה ביותר של הפניות הגיע מחוץ לתחום המועצה.
5. רוב מוחלט של הפניות נרשמות במערכת המוקד האנושי ומיעוטן נרשם באמצעי המדיה השונים.
6. 90% מהפניות נרשמות בשעות הפעילות הרגילות (00:16-00:08) של המועצה.

## 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.

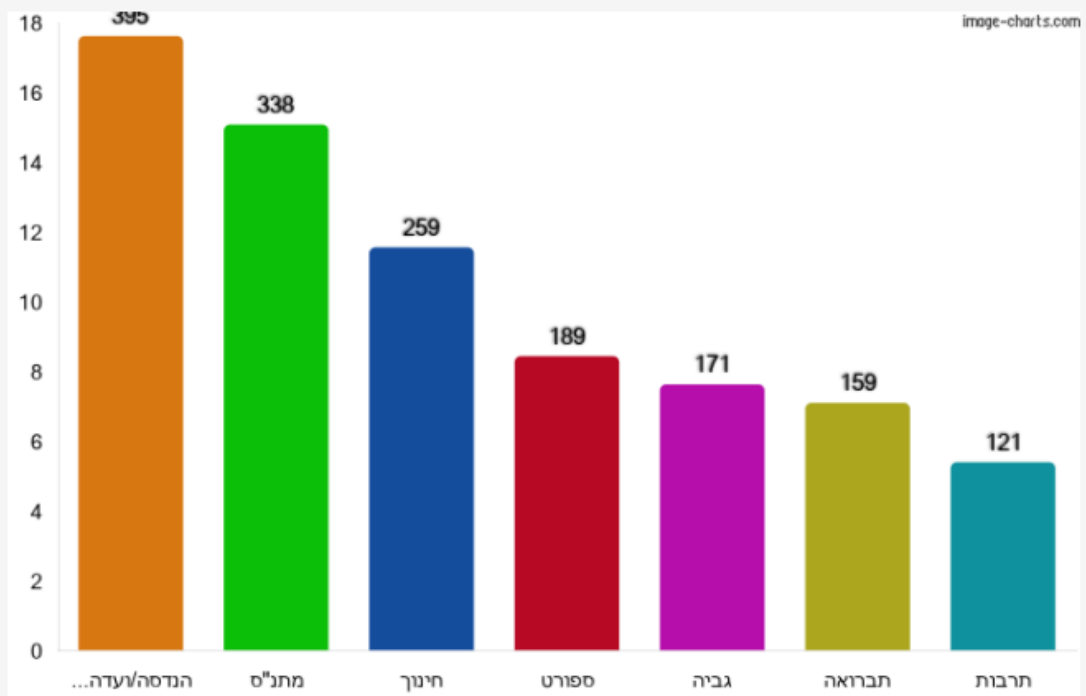
למבקרת המועצה ניתנה סמכות להמליץ על תיקון הליקויים לראש המועצה ואלו המלצותיה:

מוקד 106 אשר נפתח השנה מהווה מעגל שירות ראשוני לתושב ומכלול מידע לצורך שיפור מתמיד של השירות למנהלי המחלקות.

- א. הביקורת ממליצה להקפיד לפרט ולתעד את מהלך הטיפול בפניות בתמצית אך תוך אפשרות מעקב והבנת הצרכים כפי שהם עולים מהפניות השונות.
- ב. יש להקפיד על זמני מענה של עד שלשה ימי עסקים כפי שנקבעו באמנת השירות של המועצה.
- ג. סגירת פניות רק לאחר סיום סופי של הטיפול או לחילופין וידוא העברה למחלקה אחרת להמשך טיפול.
- ד. יש לעקוב אחר המוקד הטלפוני ולקבל מדי חודש פירוט שיחות על מנת לבסס גיבוי מקומי.

## דוח בהתפלגות למחלקות בחלוקה לסטטוסים לשנת 2021

תצוגה בגרף



| מחלקה               | סהכ פניות | אחוז מתוך<br>הסהכ | מס' פניות פתוחות | מס' פניות סגורות | הטיפול בנושא זה אינו באחריות המועצה | הטיפול הסתיים |
|---------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------|-------------------------------------|---------------|
| הנדסה/ועדה מקומית   | 185       | 24.00%            | 4                | 181              | 0                                   | 181           |
| מתנ"ס               | 78        | 10.10%            | 5                | 73               | 0                                   | 73            |
| חינוך               | 65        | 8.40%             | 0                | 65               | 0                                   | 65            |
| גביה                | 64        | 8.30%             | 0                | 64               | 0                                   | 64            |
| ספורט               | 63        | 8.20%             | 0                | 63               | 0                                   | 63            |
| משאבי אנוש - כח אדם | 48        | 6.20%             | 3                | 45               | 0                                   | 45            |
| תרבות               | 41        | 5.30%             | 0                | 41               | 0                                   | 41            |
| תברואה              | 35        | 4.50%             | 2                | 33               | 0                                   | 33            |
| גזברות              | 33        | 4.30%             | 0                | 33               | 0                                   | 33            |
| ותיקים              | 26        | 3.40%             | 0                | 26               | 0                                   | 26            |
| רישוי עסקים ובטיחות | 22        | 2.90%             | 1                | 21               | 0                                   | 21            |
| רווחה               | 15        | 1.90%             | 0                | 15               | 0                                   | 15            |
| חברה כלכלית         | 12        | 1.60%             | 0                | 12               | 0                                   | 12            |
| תיירות              | 11        | 1.40%             | 0                | 11               | 0                                   | 11            |
| תפעול               | 11        | 1.40%             | 3                | 8                | 0                                   | 8             |
| פיקוח רישוי הבניה   | 9         | 1.20%             | 0                | 9                | 0                                   | 9             |
| לשכת ראש המועצה     | 8         | 1.00%             | 0                | 8                | 1                                   | 7             |
| תחבורה              | 8         | 1.00%             | 0                | 8                | 0                                   | 8             |
| מנכלית              | 8         | 1.00%             | 0                | 8                | 0                                   | 8             |
| בטחון               | 7         | 0.90%             | 0                | 7                | 0                                   | 7             |
| דת                  | 5         | 0.60%             | 0                | 5                | 0                                   | 5             |
| דוברות              | 5         | 0.60%             | 1                | 4                | 1                                   | 3             |
| חינוך גיל הרך       | 4         | 0.50%             | 0                | 4                | 0                                   | 4             |
| שרות פסיכולוגי      | 4         | 0.50%             | 0                | 4                | 0                                   | 4             |
| חינוכי              | 4         | 0.50%             | 0                | 4                | 0                                   | 4             |
| מבקר המועצה         | 1         | 0.10%             | 0                | 1                | 0                                   | 1             |
| *ללא מחלקה*         | 1         | 0.10%             | 0                | 1                | 0                                   | 1             |
| צהרונים             | 1         | 0.10%             | 1                | 0                | 0                                   | 0             |
| סהכ                 | 770       | -                 | 20               | 750              | 2                                   | 748           |