



עיריית רמת-גן
לשכת מבקר העירייה

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

ינואר – דצמבר 2016

עיריית רמת גן
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

1. מבוא

בשנת 2008 נחקק חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008, המחייב את מועצת הרשות המקומית למנות **ממונה על תלונות הציבור**. על פי חוק, מבקר הרשות המקומית ימלא את תפקיד הממונה על תלונות הציבור. מטעמים מיוחדים, רשאית המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור, ושיעמוד בדרישות התפקיד כמפורט בחוק.

1.1. הגדרת התפקיד

הממונה על תלונות הציבור יברר, בכל דרך שיראה לנכון, תלונה שהגיש כל אדם על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, כמפורט להלן :

1.1.1. התלונה תהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוך.

1.1.2. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה ; או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה ; והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

1.1.3. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או משום שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

וכן, תלונה של עובד הרשות המקומית על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי, או מהסדרים שנקבעו כדין.

1.2. הממונה לא יבדוק, בין היתר, תלונות בנושאים הבאים :

1.2.1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שהם הכריעו בו לגופו ;

1.2.2. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;

1.2.3. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

1.2.4. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;

1.3. דרכי בירור התלונה

- הממונה על תלונות הציבור, רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות ;
- הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילוך, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, יביא את העניין גם לידיעת הממונה עליו, וייתן בידיהם הזדמנות נאותה להשיב.

- הממונה על תלונת הציבור רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שייקבע בדרישתו ובאופן שיקבע ;

- הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילוך וכל אדם אחר ;

- הממונה על תלונות הציבור יסיים את בירור התלונה, לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה;

1.4. דרך הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

הממונה על תלונות הציבור יבדוק תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

1.5. דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור מחויב להגיש לראש העיר ולמועצת העירייה, בתום כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו. החוק קובע לוח זמנים להגשת הדו"ח לא יאוחר מה – 1 למאי בכל שנה.

2. הטיפול בתלונות

2.1. עם קבלת התלונה בכתב, נשלח לפונה אישור על קבלת התלונה ותחילת הבירור בעניינה. במקביל, מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בתלונה. לאחר שהממונה על תלונות הציבור מקבל התייחסות מהיחידה הרלוונטית, הוא מקבל החלטה בנוגע לצדקת התלונה ומעביר את תשובתו הסופית לפונה. ישנם מקרים שבהם הממונה על תלונות הציבור מבקש מהמנהל האחראי להשיב ישירות לפונה, עם העתק אל הממונה.

2.2. פניות טלפוניות מנותבות, בהתאם לתוכן, אם מדובר בתלונה המתאימה לבירור הממונה על תלונות הציבור (כמפורט בסעיף 1.1), יתבקשו הפונים להעביר את תלונתם בכתב. במקרה שמדובר בפנייה שאינה מתאימה לבירור הממונה על תלונות הציבור, ינותבו השיחות ישירות לאגפים הרלוונטיים. פניות דחופות המתריעות על (מטרדים, הפסקות מים, חסימות דרכים וכו') מועברות לטיפול מידי למוקד העירוני. כמו כן, פניות רבות העוסקות בבקשות לאגפים שונים/ הבעת חוסר שביעות רצון ממדיניות פעילות העירייה או מצורת התנהלות כללית, וכן נושאים פרטניים שונים המתאימים לטיפול המחלקה לפניות הציבור, מועברים ישירות לטיפול של מנהלת פניות הציבור בלשכת ראש העיר.

2.3. תיעוד התלונות מתבצע באמצעות טבלת excel המחולקת לפי שם הפונה, מהות פנייתו, תאריך הפנייה, המחלקה הרלוונטית אליה הועברה הפנייה להתייחסות, תאריך סגירת הפנייה והאם היא מוצדקת או לא. בנוסף, התלונות, ההתייחסויות ומהלך הטיפול, נסרקים לתוכנת ה"דסק", מודפסים ומתויקים בצורה שוטפת בקלסרים ייעודיים.

עיקר התיעוד מבוצע כיום באופן ידני עם גיבוי ממוחשב. פנייתנו לאגף מערכות המידע של העירייה למציאת פתרון העונה באופן מלא על צרכי הלשכה נענתה, ובמהלך חודש מאי 2017 עתידה להיכנס מערכת ניהול מסמכים חדשה, מערכת IFN, אשר תתממשק באופן מלא למערכת ה-CRM כך שכל תלונה

של תושב שתיפתח במערכת יהיה לה קישור לתיעוד התהליך באופן מלא שישקף את כל הפרמטרים הנדרשים.

2.4. במקביל לטיפול השוטף בתלונות, יש מקרים שבהם המבקר נגש עם הפונים, לצורך בירור מעמיק יותר בנושא תלונתם וניסיון להביא לפתרונה או לצורך הסבר החלטתו. כמו כן, המבקר ועובדי לשכתו מבצעים לעיתים סיורים במוקדי תלונות התושבים כדי לבחון מקרוב את נושאי התלונה, תוך איתור פתרונות אפשריים עם מנהלי המחלקות הרלוונטיות. בעקבות בירור של תלונה שיש לה השלכות מעבר למקרה עצמו, או בעקבות בירור תלונות שבהן עולים ליקויים בנושא מסוים, המבקר משלב את הנושא הנדון בתוכנית עבודתו.

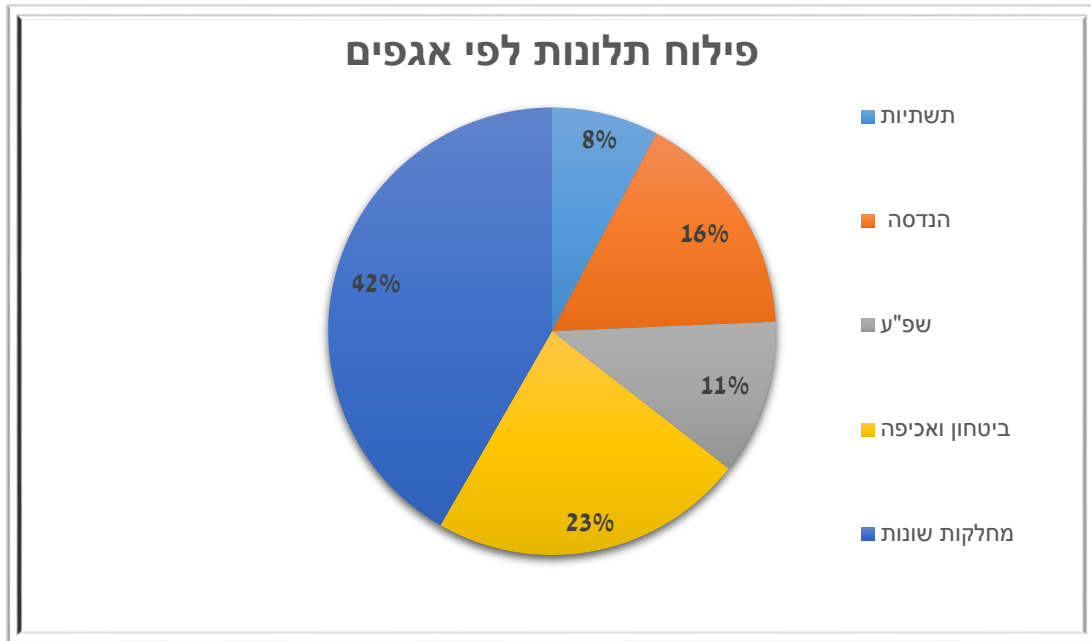
3. עיקרי דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

במהלך החודשים ינואר - דצמבר 2016 לשכת המבקר טיפלה ב-259 פניות, כמפורט להלן :

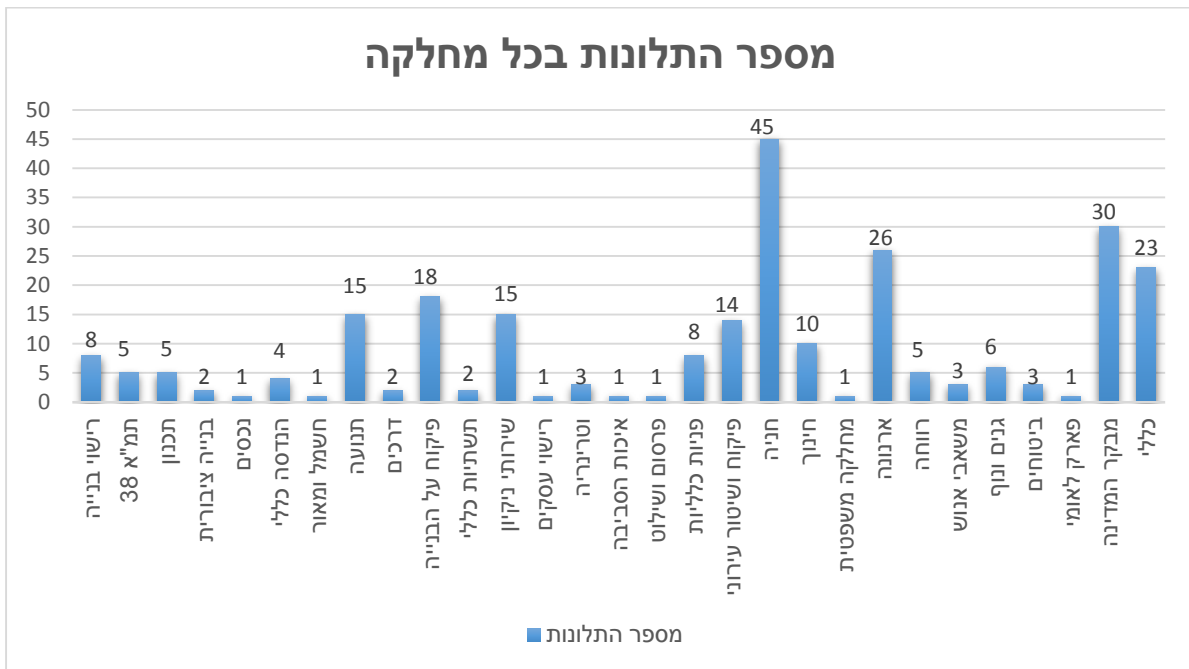
- מתוך סך התלונות שטופלו, ב- 227 תלונות (המהוות כ- 88%) הסתיים הטיפול עד ה- 31/12/2016.
- עד לתאריך הגשת דוח זה (25/4/2017), נותרו 4 תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים.
- מהתלונות שטופלו עד לסוף שנת 2016, 88 תלונות (38%) נמצאו מוצדקות לעומת 139 (61%) שנמצאו לא מוצדקות.
- יש לציין כי הדו"ח כולל רק את הפניות שנמצאו מתאימות לבדיקת המבקר, יש פניות רבות נוספות שהתקבלו בלשכת המבקר אך לא נמצאו מתאימות לבירור המבקר והועברו לטיפול המחלקות הרלוונטיות/ מחלקת פניות הציבור.

3.1. להלן פירוט מספר התלונות בשנת 2016 בחלוקה לאגפים/מחלקות :

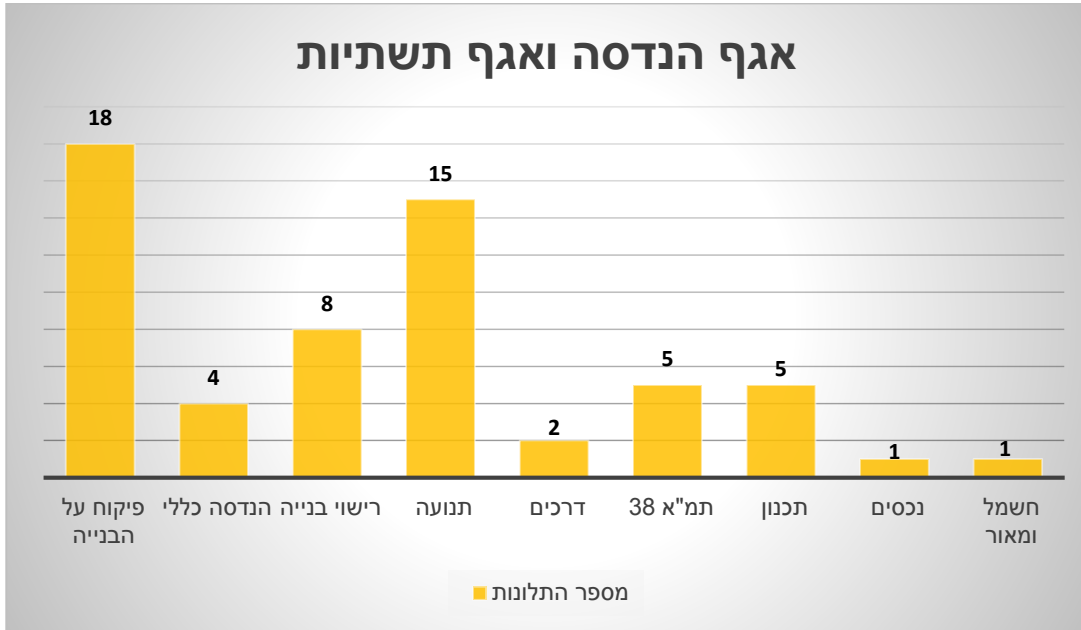
סה"כ תלונות באגף	מספר התלונות	מחלקות	אגפים
43	8	רישוי הבנייה	הנדסה
	5	תמ"א 38	
	5	תכנון	
	2	בנייה ציבורית ומבנים מסוכנים	
	18	פיקוח על הבנייה	
	1	נכסים	
	4	פניות כלליות	
20	1	חשמל ומאור	תשתיות
	15	תנועה	
	2	דרכים	
	2	פניות כלליות	
29	15	שירותי ניקיון	אגף שפע
	1	רישוי עסקים	
	3	וטרנריה	
	1	איכות הסביבה	
	1	פרסום ושילוט	
	8	פניות כלליות	
59	14	פיקוח ושיטור עירוני	אגף ביטחון ואכיפה
	45	חניה	
108	10	חינוך	אגפים / מחלקות שונות
	1	המחלקה המשפטית	
	26	ארנונה	
	5	שירותים חברתיים	
	3	משאבי אנוש	
	6	גנים ונוף	
	3	ביטוחים	
	1	פארק לאומי	
	30	תלונות ממבקר המדינה	
	23	פניות כלליות	
259		סה"כ תלונות בשנת 2016	



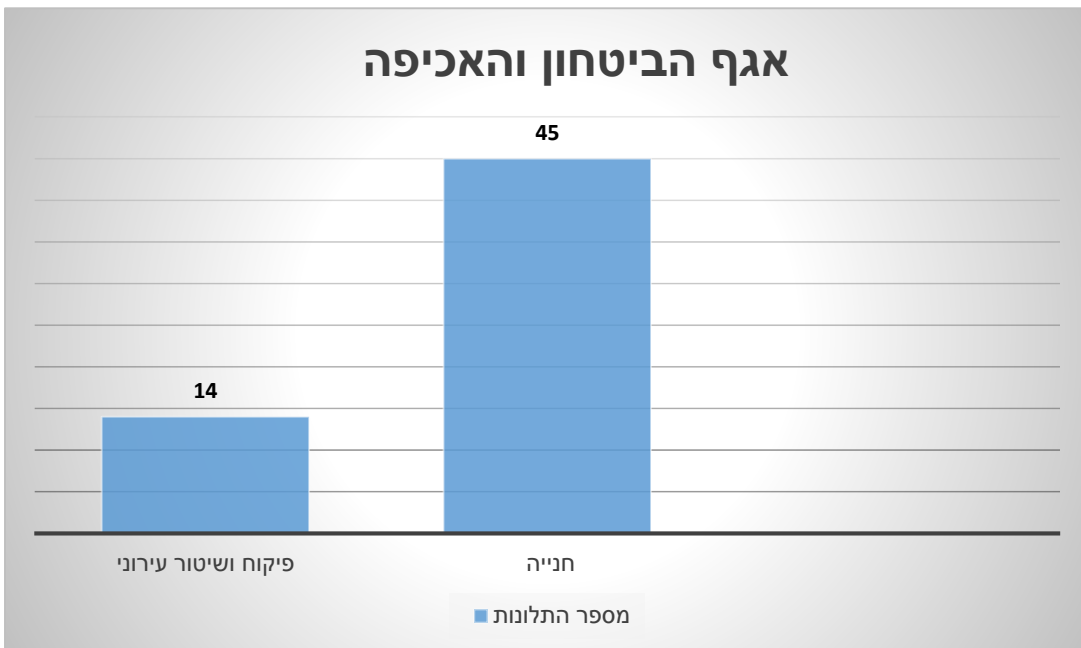
3.2. חלוקת התלונות לפי מחלקות:



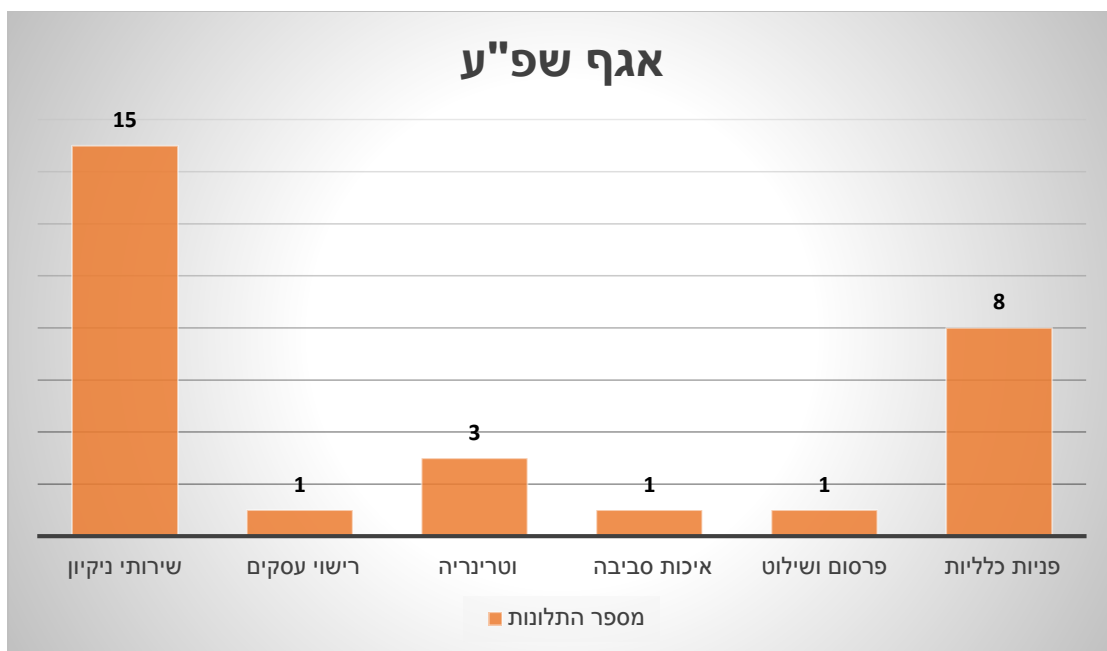
3.3. חלוקת התלונות לפי מחלקות באגף הנדסה ובאגף תשתיות :



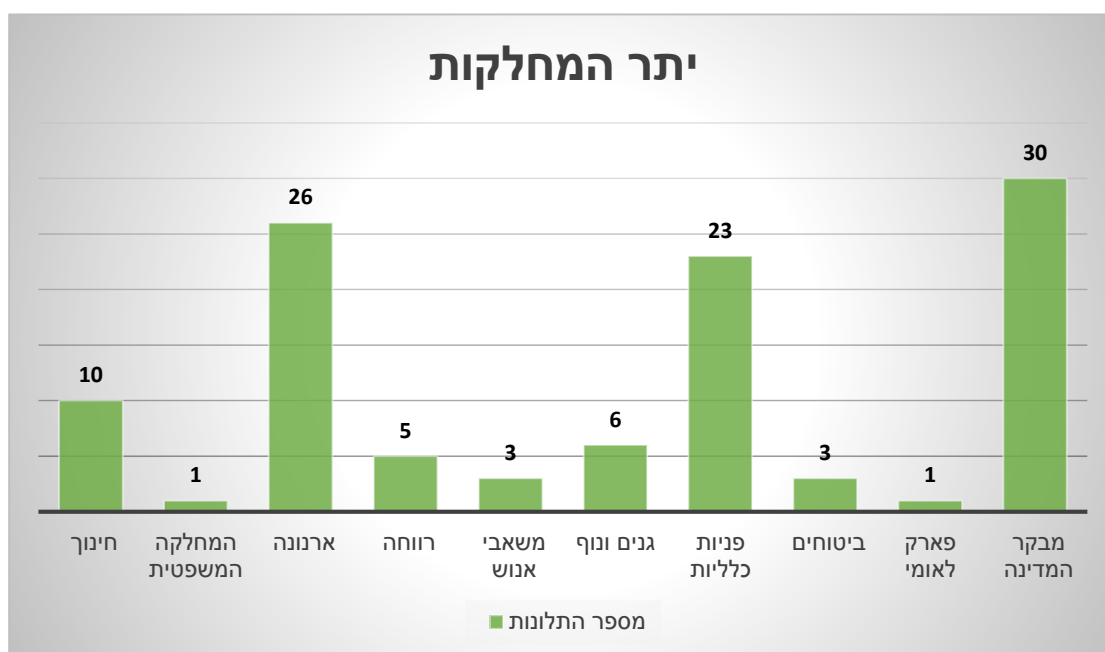
3.4. חלוקת התלונות לפי מחלקות באגף הביטחון והאכיפה :



3.5. חלוקת התלונות לפי מחלקות באגף שפ"ע:

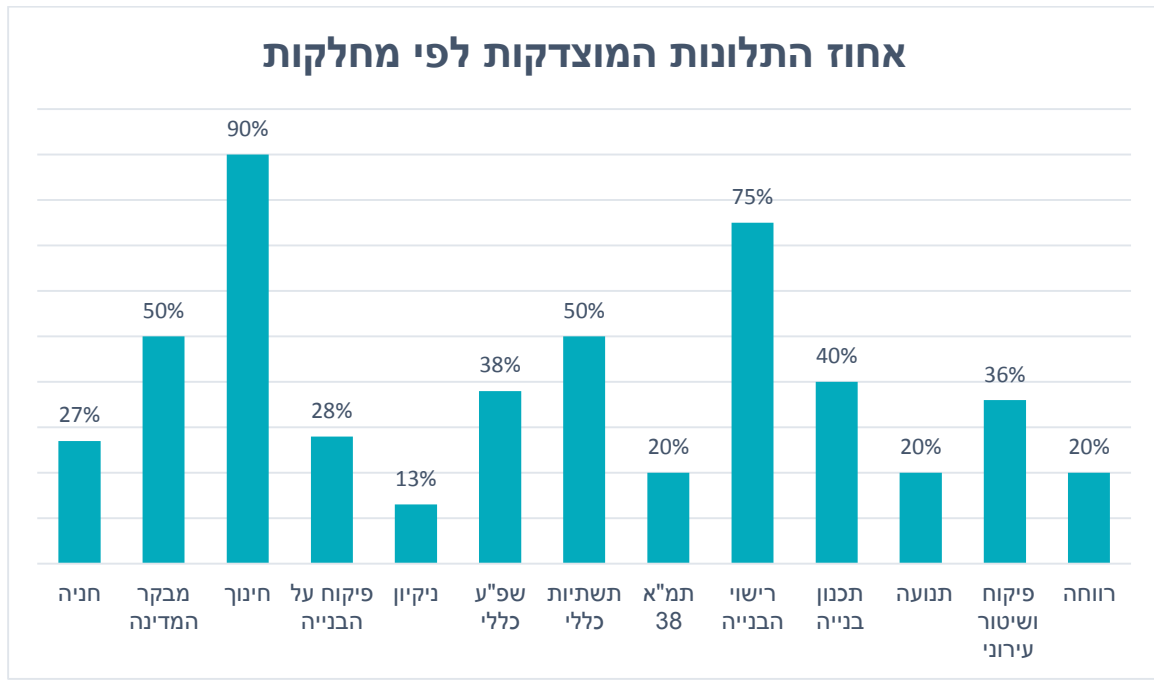


3.6. חלוקת התלונות לפי מחלקות נוספות:



3.7. חלוקת התלונות שנמצאו מוצדקות לפי מחלקות:

מתוך כלל התלונות שהתקבלו בשנת 2016, 227 תלונות שבהן הסתיים הטיפול, סווגו ל"מוצדקות" או "לא מוצדקות". מתוך התלונות שסווגו, 88 תלונות נמצאו מוצדקות ו- 139 נמצאו לא מוצדקות. הגרף מתאר את אחוז התלונות המוצדקות בכל מחלקה:



3.8. להלן דוגמה לתלונה הממחישה את השפעת הממונה על תלונות הציבור:

הפונה ני פנתה למבקר העירייה דרך הוועדה לפנייות ציבור בכנסת ישראל, בפנייתה הלינה על הפרעות מנוחה, מאתר בנייה וחריגה משעות ביצוע עבודות בנייה לפי הקבוע בחוק. בעקבות התערבותו של מבקר העירייה, הוחלט לבדוק את חברת הבנייה המבצעת את העבודות ולפקח כי החברה עובדת עם מכשור שפחות מרעיש. אתר הבנייה קיבל אישור לחרוג משעות המנוחה עקב סוג הבנייה ושלבי הבנייה שבהם נמצא האתר. כמו כן חברת הבנייה התחייבה ליידע את העירייה ואת התושבים בדבר כל חריגה משעות המנוחה.