



עיריית רמת-גן
לשכת מבקר העירייה

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

עיריית רמת-גן
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



עיריית רמת-גן
לשכת מבקר העירייה

טי איור תשע"ח
24 אפריל 2018
סימאכין : 0111-1040

לכבוד
מר ישראל זיגור
ראש העיר

שלום רב,

הנדון: דין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

הנני מתכבד להגיש בזאת לך ולחברי מועצת העיר, דין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017.

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשי"ח 2008 אשר הסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות. לפי סעיף 15 לחוק, יוגש דו"ח הממונה על תלונות הציבור לראש הרשות המקומית וחברי המועצה.

לשכת המבקר פועלת במגוון ערוצי תקשורת על מנת לאפשר שירות נגיש לתושבים השונים אליה. אנו עוסקים כל העת בניסיון לחבוא לשיפור המענה לתושבים, הן מבחינת הדרך והן מבחינת התוכן.

הפניות מהוות נכס ארגוני לתיקון ליקויים ולחלואות רמת השירות לרווחת התושבים. בנוסף, מאתרת לשכת המבקר מתוך הפניות נושאים מערכתיים, שאותם היא מציבה בפני הנחלת העירייה במטרה לקדם את הטיפול בהם. מתוך נושאים אלה אני בוחר אף חלק מתביקות המשוכלבות בתוכנית העבודה שלי כמבקר העירייה.

ברצוני לציין לזיכר את העדיפות הגבוהה שניתנה למענה לתלונות ולחודות על כך למנהלי האגפים, למנהלי המחלקות, לרפרנטים ולעובדים ביחידות העירייה. כמו כן, אבקש להודות לעובדי לשכת המבקר השיסקים בטיפול בתלונות הציבור על עבודתם המקצועית והמסורה.

למסוף, תודה גדולה לתושבים שהודות לפניותיהם העירייה נרתמת לשיפור תמידי של השירות.

בברכה,


דני רייף
מבקר העירייה
וחממונה על תלונות הציבור

העיתקים: חברי מועצת העיר



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

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 תלונות 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. **הגדרת הפניות והתלונות לממונה על תלונות הציבור**

- פנייה - פנייה המועברת מתושב : בעל פה, בטלפון, בפקס, בדואר אלקטרוני או במכתב ונוגעת לאחד מתחומי הטיפול של העירייה, יחידותיה או גופים הקשורים אליה.
- תלונה - תלונה לממונה על תלונות הציבור, כמפורט בסעיף 1.1.
- פנייה למעקב - פנייה ישירה של תושב אל מוקד העירייה או המחלקה העירונית הרלוונטית, בהעתק לממונה על תלונות הציבור ; אם הגורם הרלוונטי, לא טיפל בתלונה לשביעות רצונו של המתלונן או לא השיב על פנייתו במועד סביר, נדרשת התערבותו של הממונה על תלונות הציבור.

3. **הטיפול בתלונות**

- 3.1. 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.
- 3.2. 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 במוקד 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.



3.3. 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.

3.4. במקביל לטיפול השוטף בתלונות, יש מקרים שבהם המבקר נפגש 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.

4. עיקרי דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

במהלך החודשים ינואר - דצמבר 2017 לשכת המבקר טיפלה ב- 141 תלונות¹, כמפורט להלן :

- מתוך סך התלונות שטופלו, ב- 138 תלונות (המהוות כ- 98%) הסתיים הטיפול עד 31.12.17.
- עד לתאריך הגשת דוח זה (17/4/18), נותרו 3 תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים.
- מהתלונות שטופלו עד לסוף שנת 2017, 28 תלונות (20%) נמצאו מוצדקות, לעומת 110 תלונות (80%) 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.

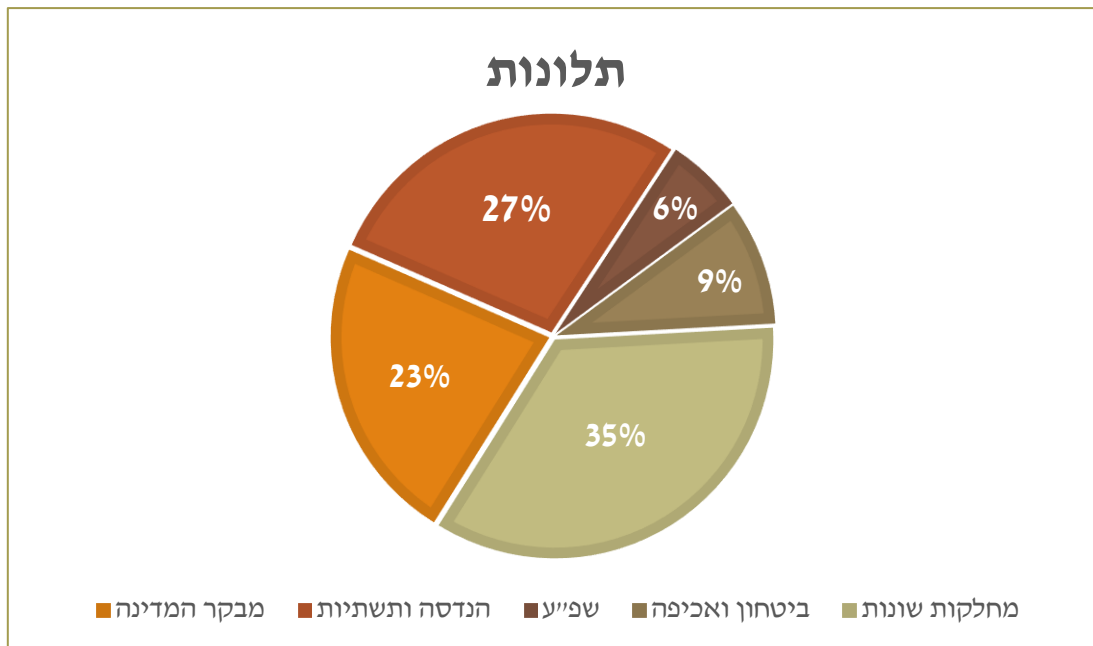
4.1. להלן פירוט מספר התלונות בחלוקה לאגפים :

אגפים	מחלקות	מספר התלונות	סה"כ תלונות באגף
הנדסה	רישוי בנייה	4	26

¹ נתון זה משקף את מספר התלונות שהתקבלו אך לא את מספר הפניות של המתלונן בגין אותה התלונה.

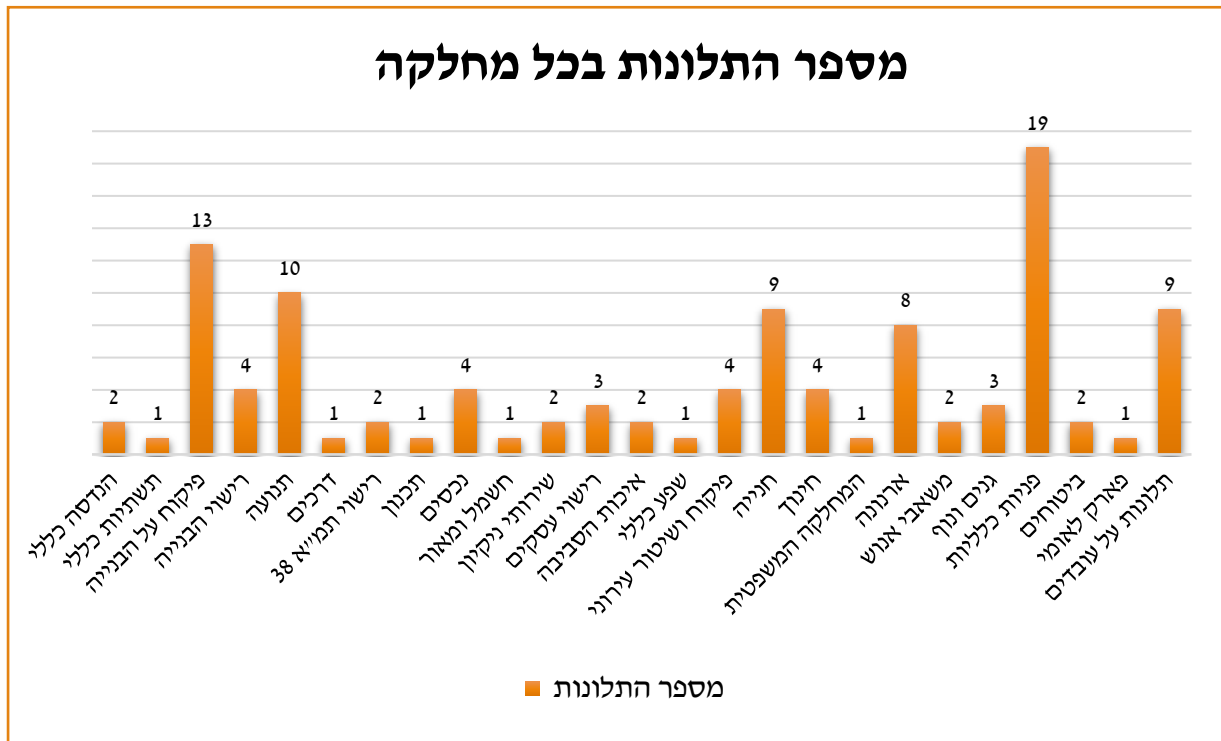


	2	תמ"א 38	
	1	תכנון	
	13	פיקוח על הבנייה	
	4	נכסים	
	2	פניות כלליות	
13	1	חשמל ומאור	תשתיות
	10	תנועה	
	1	דרכים	
	1	פניות כלליות	
8	2	שירותי ניקיון	אגף שפע
	3	רישוי עסקים	
	2	איכות הסביבה	
	1	פניות כלליות	
13	4	פיקוח ושיטור עירוני	אגף ביטחון ואכיפה
	9	חניה	
49	4	חינוך	מחלקות שונות
	1	המחלקה המשפטית	
	8	ארנונה	
	0	רווחה	
	2	משאבי אנוש	
	3	גנים ונוף	
	2	ביטוחים	
	1	פארק לאומי	
	9	תלונות על עובדים	
	19	פניות כלליות	
32	32	פניות ממבקר המדינה	מבקר המדינה
141		סה"כ תלונות בשנת 2017	



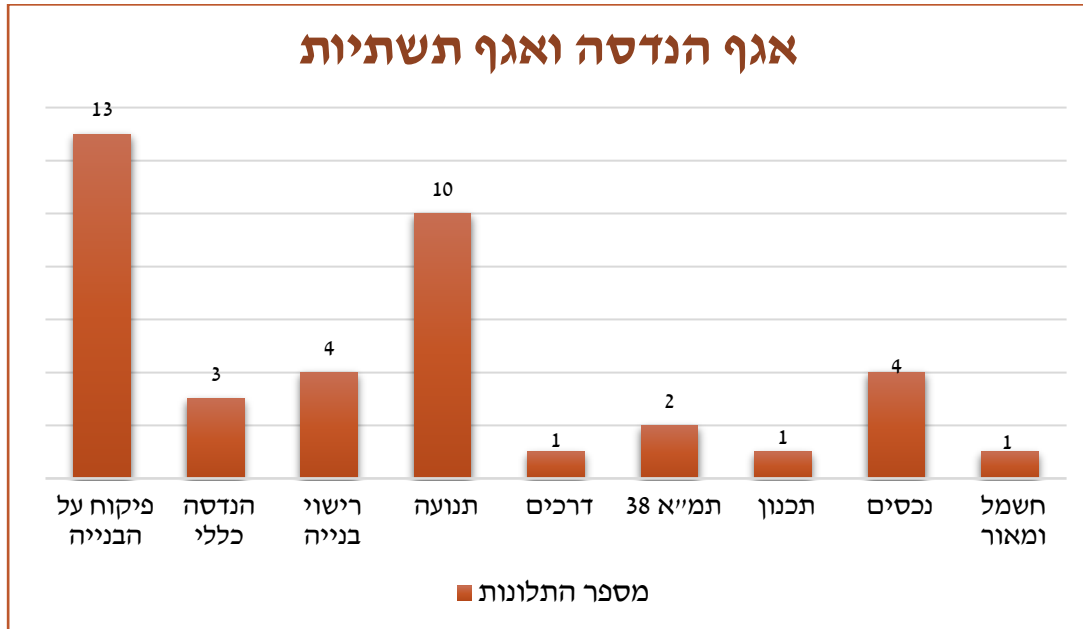
4.2. חלוקת התלונות לפי מחלקות:

*לא כולל תלונות שהועברו ממבקר המדינה

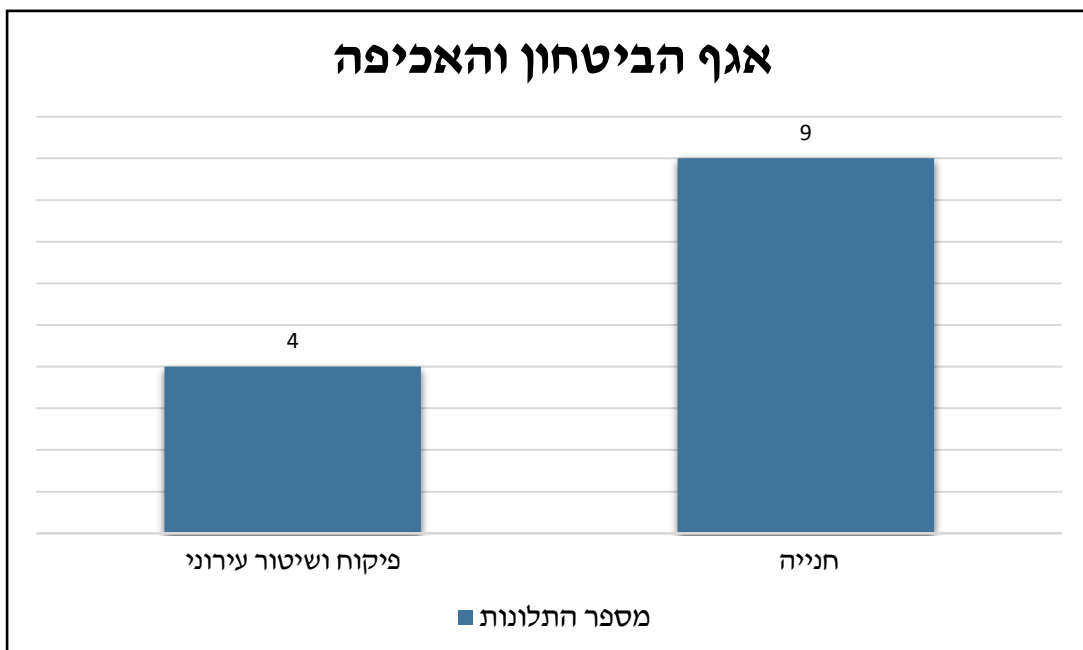




4.3. חלוקת התלונות לפי מחלקות באגף הנדסה ואגף תשתיות:

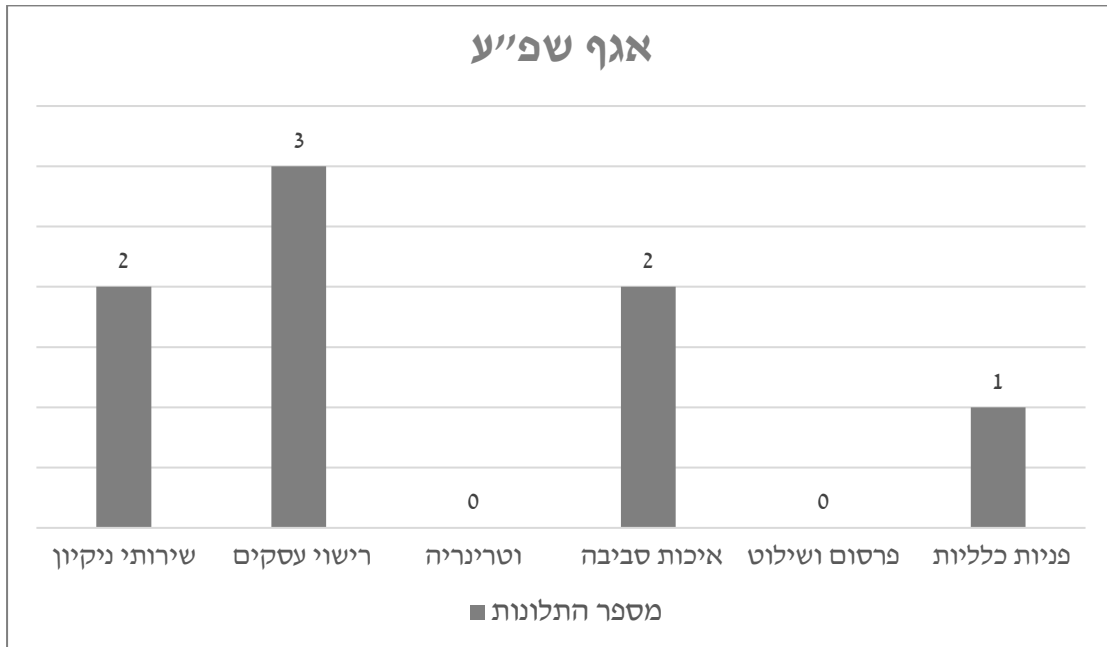


4.4. חלוקת התלונות לפי מחלקות באגף הביטחון והאכיפה:

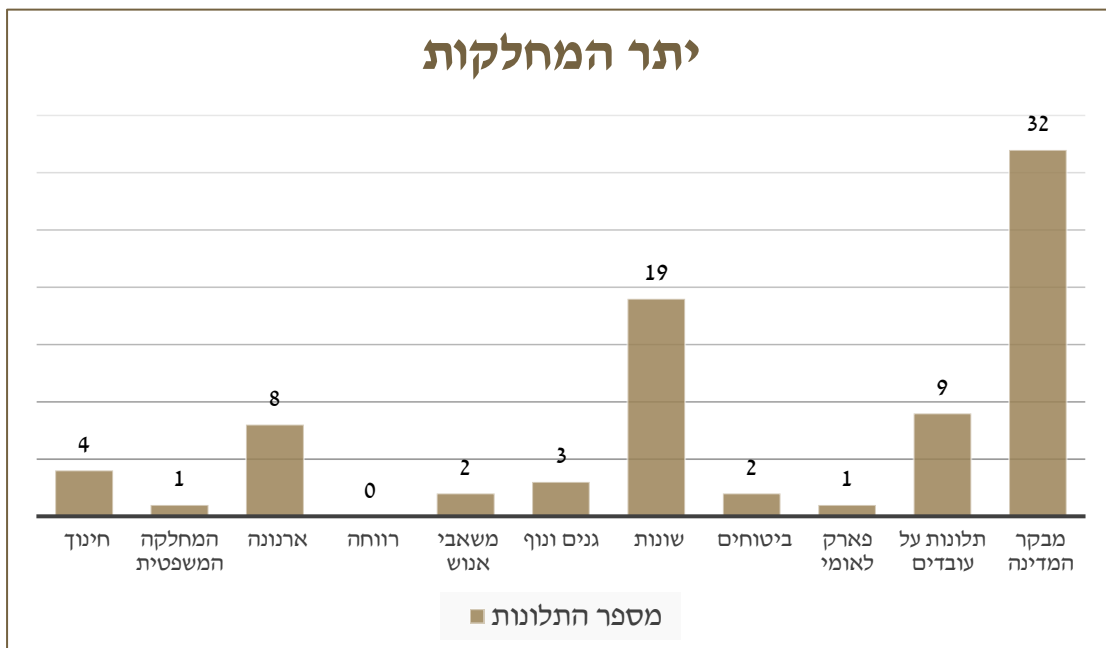




4.5. חלוקת התלונות לפי מחלקות באגף שפ"ע:

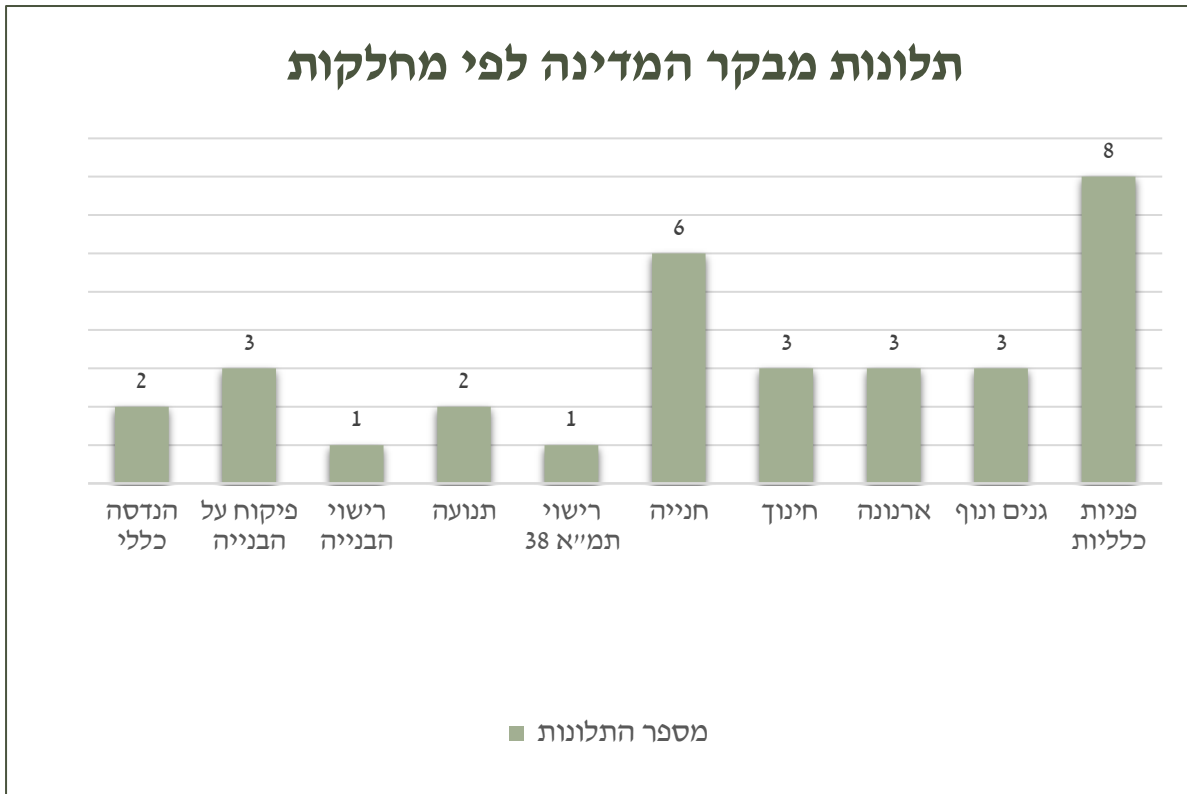


4.6. חלוקת התלונות לפי מחלקות נוספות ותלונות מבקר המדינה:





4.7. חלוקת תלונות מבקר המדינה לפי מחלקות:



4.8. חלוקת התלונות שנמצאו מוצדקות לפי מחלקות:

כלל התלונות שהתקבלו ונבדקו בשנת 2017, סווגו ל"מוצדקות" או "לא מוצדקות". מתוך 138 התלונות שנבדקו, 28 תלונות נמצאו מוצדקות ו- 110 נמצאו לא מוצדקות. הגרף לעיל מתאר את התפלגות התלונות שסווגו כמוצדקות לפי מחלקות.

