

מועצה אזורית נחל שורק



מועצה אזורית נחל שורק

דו"ח ביקורת פנימית בנושא
תלונות הציבור לשנת 2017

ליאת רותם, עו"ד
מבקרת המועצה האזורית נחל שורק

אפריל 2018

תוכן עניינים

3	מבוא
4	המצב העובדתי
4	מה בין תלונה לפנייה
5	אופן בירור התלונה
5	מגמות בפניות לממונה
5	ממצאים
7	פילוח פניות לפי יישובים לשנת 2017
8	אופן שימוש התושבים:
10	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".

ביום 25.3.18 מינתה מליאת המועצה את המבקר כממונה על תלונות הציבור ברשות.

ברצוני להודות למנהלי המחלקות השונות במועצה, המתמודדים עם פניות הציבור מדי יום ביומו, איש איש בתחומו, על הסיוע בהכנת הדו"ח.

המצב העובדתי

תושבי מועצה אזורית נחל שורק מעודכנים כיאות על אפשרות הפניה לממונה פניות הציבור. לפי דרישות החוק יש לפרסם דרכי פנייה לממונה באתר האינטרנט של המועצה ועל גבי שוברי הארנונה התקופתיים.

תיקון ליקויים: לאור הערות הביקורת מדו"ח קודם, תוקנו הליקויים. קיימים דרכי התקשרות על שובר הארנונה ובאתר המועצה.

המלצות: יש לתקן את הפרטי ההתקשרות על גבי שוברי הארנונה לפרטי המבקרת. כמו כן, הועלה לאתר המועצה נוהל מסודר בנושא. מומלץ לפרסם כתבה בעיתון הבית של המועצה, המגיע לדואר האלקטרוני של תושבי המועצה המנויים כמו כן מומלץ לשלוח מידע באופן אישי לרכזי הקהילות בנחל שורק, שיכלול נוהל תלונות הציבור, על מנת שיעבירו לרשימות התפוצה המלאות ולתלייה בלוח המודעות היישובי.

תגובת הרשות- כחלק מתיקון הליקויים נושא תלונות הציבור הועבר לטיפול של המבקרת.

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 תחזוקה אשר מקבלת הרבה פניות בנושא פנוי אשפה, תאורת רחוב וכלבים וחתולים או מחלקת ביטחון אשר מקבלת פניות בנושא מנוי לפתיחת השערים. 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 המוצע, מיד עם קבלת התלונה, ישלח מכתב המודיע על קבלת התלונה ועל בירורה. הממונה תפנה לראש המחלקה הרלוונטית על פי נושא התלונה, על מנת לקבל את תגובתו בכתב לתלונה. לאחר קבלת התגובה ובירור מידע נוסף, ככל שיש צורך, תשיב הממונה למתלונן במהירות האפשרית ועד ולא יאוחר משנה.

מגמות בפניות לממונה

מניתוח כלל התלונות שנתקבלו עולה כי הפניות לממונה מועטות ביותר. על פי דיווח הממונה, נרשמו 11 תלונות בלבד בשנת 2015 ו-11 תלונות בשנת 2017.

ממצאים

בשנת 2017 נתקבלו 1,678 פניות באמצעות תוכנת "סיטי קונקט". מתוכם סווגו על ידי הממונה כ-50 פניות שהפכו לתלונות. 11 תלונות נוספות הגיעו לראש המועצה באמצעות פנייה מהאתר. וכאמור רק 3 נוספים הגיעו לשולחן הממונה. יצוין כי עיקר התלונות מתקבלות באמצעות אתר האינטרנט של המועצה בפניות אישיות לראש המועצה.

עוד יצוין לחיוב כי ניכר כי מרביתם מרוצים מאד מפועלה המתמיד של המועצה לשיפור ותיקון כל בקשה/פניה ותלונה.

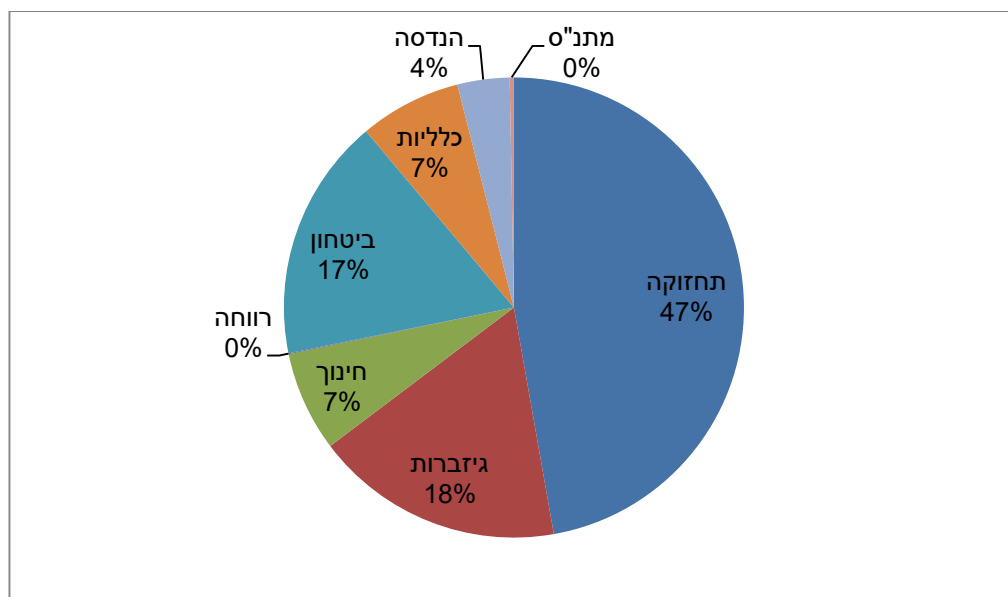
מניתוח התלונות עולה כי אותם ארבעה נושאים אשר הטרידו את תושבי נחל שורק בשנת 2015 נותרו כשהיו גם בשנת 2017:

1. פתיחת שערים
2. פינוי אשפה- בדגש על שבירת פחים ע"י המפנים.
3. נזילות מים- בגינות ציבוריות ואזורים ציבוריים אחרים כגון בתי כנסת, ספריות וכדו'.
4. תאורת רחוב- תלונות מרובות על חשיכה ברחובות ואי טיפול בזמן.

דו"ח תלונות הבא יציג בדיקה של תלונות מוצדקות ושאינן מוצדקות.

להלן פילוח הפניות שהתקבלו בשנת 2017 לפי המחלקות השונות :

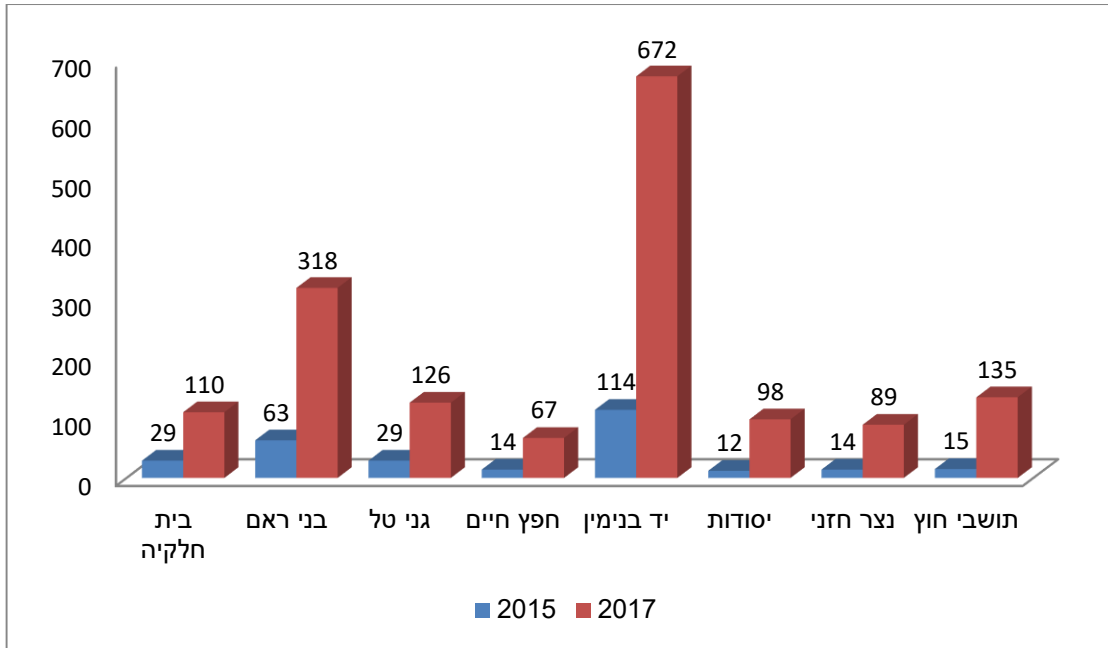
מחלקה	מס' פניות	% מכלל הפניות
תחזוקה	83	48%
אשפה וניקיון	212	
איכות הסביבה	19	
רישוי עסקים	6	
גינון וגזם	128	
מים ניקוז וביוב	72	
תברואה ובע"ח	145	
תאורה	82	
הדברה	50	
מרכז מיחזור	2	
סה"כ	799	
הנדסה	62	4%
חינוך	85	7%
גני ילדים	19	
הסעות+בטיחות	13	
ספריות	2	
סה"כ	119	
רווחה	1	0 %
גזברות-	41	17%
גבייה+אישור תושב	165	
הנהלת חשבונות	23	
משאבי אנוש	22	
רכש וטלפוניה	10	
דת	8	
סה"כ	296	
ביטחון	153	17%
שערים	114	
חירום: כללי, חינוך ורווחה	22	
סה"כ	289	
מתנ"ס	5	0%
כלליות	121	7%
סה"כ	1678	100%



פילוח פניות לפי יישובים לשנת 2017

יישוב	מספר תושבים	מספר פניות 2015	מספר פניות 2017	% מסך הפניות	% ביחס לאוכלוסייה
בית חלקיה	981	29	110	7%	11%
בני ראם	1447	63	318	20%	22%
גני טל	866	29	126	8%	15%
חפץ חיים	660	14	67	4%	10%
יד בנימין	4766	114	672	41%	14%
יסודות	729	12	98	6%	13%
נצר חזני	499	14	89	6%	18%
תלונות חוץ		15	135	8%	
סה"כ	9948	290	1678	100%	

הערה: בעוד מספר הפניות הגבוה ביותר הוא באופן טבעי במקום בו ריכוז האוכלוסייה הוא הגבוה ביותר (יד בנימין), בחיתוך אחוזי ביחס למספר האוכלוסייה, היישוב המתלונן הוא דווקא בני ראם. השני בגודלו במועצה.



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.

הערת הביקורת- חסר ניצול של מקורות המידע המקופלים בתוכנת הפניות. דהיינו, ניתן בחתכים של המחלקות השונות לבחון אילו ליקויים חוזרים על עצמם, היכן התקלות האקוטיות בתחומי הפעילות השונים כגון- תאורה, שערים, נזילות, פחים ועוד.

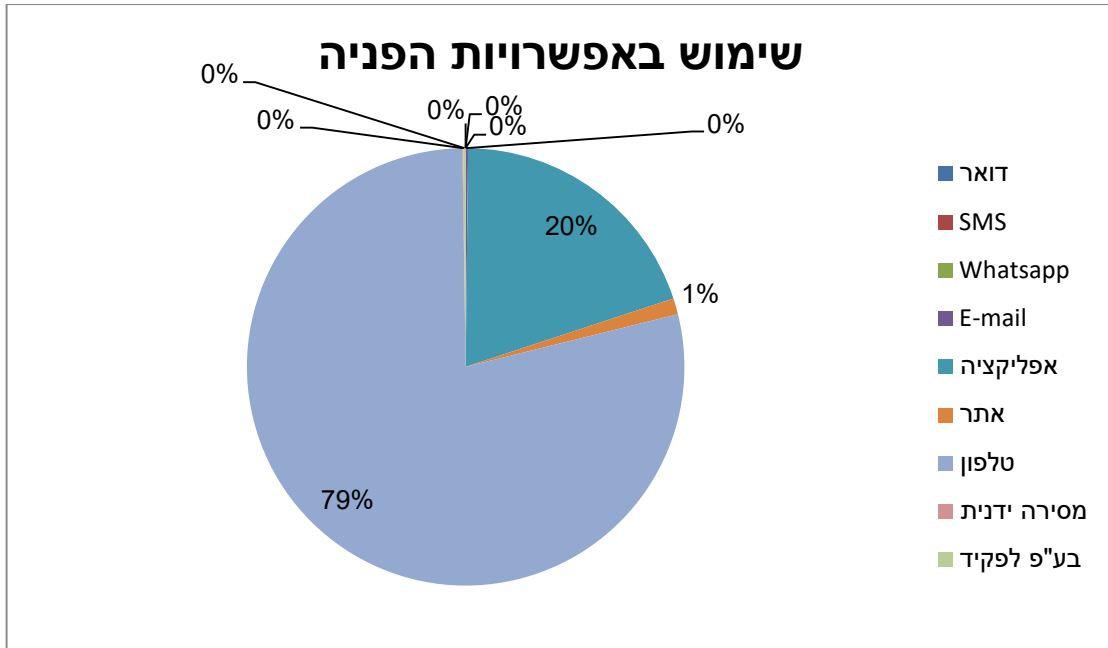
תגובת המחלקה: כשאנו מקבלים פניות חוזרות על אותן תקלות, אנו עושים חשיבה איך לפתור את הבעיה מהשורש. לדוגמא:
 1. שער בני ראם לכיוון מסמיה – הוחלט להתקין שער חדש.
 2. פיצוץ מים – החלפת קטע הצינור במספר מקומות.

אופן שימוש התושבים

להלן נתוני שימוש תושבי המועצה באפשרויות הדיווח השונות:

דואר	SMS	Whatsapp	E-mail	אפליקציה	אתר	טלפון	מסירה ידנית	בעל פה לפקיד
0	0	0	42	369	42	1823	40	27
0	0	0	3	331	20	1317	1	3

מומלץ להטמיע בקרב התושבים שימוש באפליקציה של המועצה.



מהטבלה עולה כי 79% מעדיפים לפנות באמצעות הטלפון. 20% פנו באמצעות האפליקציה ורק 1% פנו מהאתר. שאר הקטגוריות נזנחו לחלוטין. נדמה כי לאחר שנתיים של שימוש באפליקציה, לא נותר שינוי בהרגלי התושבים ומרביתם עדיין מעדיפים להשתמש בטלפון.

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. תושבי מועצה אזורית נחל שורק **מעודכנים כיאות** על אפשרות הפניה לממונה. מומלץ לפרסם כתבה בעיתון הבית של המועצה, המגיע לדואר האלקטרוני של תושבי המועצה המנויים.
- ב. כמו כן מומלץ לשלוח מידע באופן אישי לרכזי הקהילות בנחל שורק, שיכלול נוהל תלונות הציבור, על מנת שיעבירו לרשימות התפוצה המלאות ולתלייה בלוח המודעות היישובי.
- ג. יש לשנות את הכיתוב על שובר הארנונה התקופתי ולהכין מסמך לפרסום באתר המועצה.
- ד. הביקורת ממליצה להשתמש בנתוני פילוח פניות תושבים ככלי למינוף השירות במועצה. (כפי שניתן לראות מארבעת הנושאים העיקריים בהם נרשמו תלונות)