

# הממונה על תלונות הציבור

---

דו"ח שנתי מס' 7

---

לשנת 2015



לשכת מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור  
mevaker@rosh.org.il

ה'ניסן/תשע"ו  
13/04/2016

לכבוד,

מר שלום בן משה – ראש העיר

נכבדי,

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור מס' 7 לשנת 2015

אני מתכבד להגיש בזאת את הדין וחשבון מטעם הממונה על תלונות הציבור מס' 7 לשנת 2015 .  
האמור כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.

בהתאם להוראות סעיף זה " ..המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:  
הדין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית ."

בבונה  
משה כהן  
מבקר העירייה

העתקים:

חברי\חברות מועצת העיר  
מר' שלמה שילה - מנכ"ל העירייה

# עיריית ראש העין

## הממונה על תלונות הציבור הדו"ח השנתי מס' 7 לשנת 2015

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין והשבון השנתי מס' 5 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2015 וכולל סקירת סמכויותיו של הממונה, נתונים על בירור תלונות שהתקבלו וכן סקירה כללית על פניות הציבור בעניינים שוטפים שהתקבלו במוקד פניות ברשות. הממונה רואה במכלול פניות מוקד לעניין זה כתלונה מרכזת על התנהלות מערך זה ועמידה על טיבו.

משה כהן  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור

מס"ד	תוכן ענינים	עמוד
1.	פניות הציבור למוקד בשנת 2015 - סקירה וסיכום.....	3
2.	נספח א'- היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2014-2015.....	12
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2015.....	13
4.	סמכויות הממונה- מקור סמכות.....	24

## הממונה על תלונות הציבור

### דו"ח מס' 7

#### הקדמה

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י חוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 חוקק ופורסם, חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, החוק נועד במטרה לתת לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית מעניקה. למוסד זה תפקיד חשוב בהגנה על התושב מפני שרירות הרשות ו/או עובדיה בעניינים שביחסי התושב והרשות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להוות תחליף לבעלי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

משנת 2009 ועד שנת 2014 הוגשו והתבררו 65 תלונות (עפ"י הגדרת תלונה בחוק), הברור כלל בין השאר בחינת מול הגורמים המתאימים, שקלול ועריכת דוחות סיכום והודעות לפונים. במכלול זה נמצא כי כ-74% מכלל התלונות שהתבררו נמצאו כתלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית.

#### מה כולל הדו"ח הנוכחי

- א. סקירה כללית וסטטיסטית בגין פניות הציבור למוקד העירוני לשנים 2014-2015 כולל נתונים סטטיסטיים ובפילוח אגפי הרשות לפי סוג הפניה בגין כל הפניות שהתקבלו במוקד בשנים הנ"ל. (להלן פניות הציבור)
- ב. ממצאי ברור תלונות שהתקבלו עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור העונות לתנאי החוק.

## פרק - מוקד פניות הציבור

לטובת התושבים עומד "מוקד לפניות הציבור" המאויש 24 שעות ביממה, כאשר בכל משמרת נמצאות שתי מוקדניות הקולטות את הפניות ומנתבות אותן לאגפים ו/ או המחלקות השונות. בשעות הפעילות הרגילות נוכחת עובדת ותיקה שעבדה בעבר כמוקדנית שנים רבות וכיום המשמשת מזה כ-חמש שנים כמנהלת המוקד ( בכפופות לאגף הביטחון), כפופים לה 8-10 מוקדנים. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות עפ"י העניין והמחלקות פועלות לטיפול ומתן מענה לפניות השונות.

מערכת מוקד פניות הציבור- מנוהלת באמצעות תוכנה מיוחדת לכך בשם "CRM שיא", התוכנה "יושבת" בענן פרטי של חברת crm שיא ולא מצריכה תחזוקת שרתים או משאבים מהעירייה. התוכנה גמישה מאוד לעבודה מול ממשקים שונים כגון: Call Center, מערכות SMS, חיבורים למצלמות, DVR, GIS וכד', מערכת סקרים מובנית, ממשק חיצוני לתושב לטובת הקלדת פניות דרך אתר האינטרנט הרשומי, מערכת דוחות מפותחת למעקב אחרי פניות פילוח סטטיסטי של פניות ועוד.

**מרכזייה חכמה** - לפני פחות משנה בתחילת 2015 הוכנסה למוקד " מרכזייה חכמה" בעלות כ-80,000 ₪. מדובר במרכזיה של חברת NEC, אך מה שיותר מעניין זה לא המרכזייה אלא מערכת call center מערכת הcall center התומכת עד 20 כניסות IVR. מאפשרת הפקת דוחות ביצוע בחתכים שונים בזמן אמת על היקף השיחות, זמני המתנה ודוחות בקרה על ביצועי המוקדנים למנהל. **בפרק הזמן מאז הופעלה המערכת, טרם הפנימו ברשות את הלקחים וניתוח היתרונות הגלומים בתוצרי המערכת.**

**מאז הפעלת המערכת נרשמו כ-65,000 שיחות, כמפורט להלן:**

מקור	התקבלו	נענו	ננטשו
נייד	36,304	33,777	2,527
ניח	26,656	24,235	2,421
אחר	2,154	1,970	184
<b>סה"כ</b>	<b>65,114</b>	<b>59,982</b>	<b>5,132</b>

מאחר ובמרבית הפניות מתקבלות טלפונית, נראה כי עפ"י הנתונים הנ"ל מכל שתי שיחות טלפונית בממוצע מתהווה פנייה שנרשמת במוקד, המשמעות מכך כי בחלק של הפניות הינן במישור האינפורמטיבי שהמוקדנים משיבים עפ"י המידע שלרשותם. שיעור השיחות שננטשו ראוי לבחינה לעניין רמת השירות.

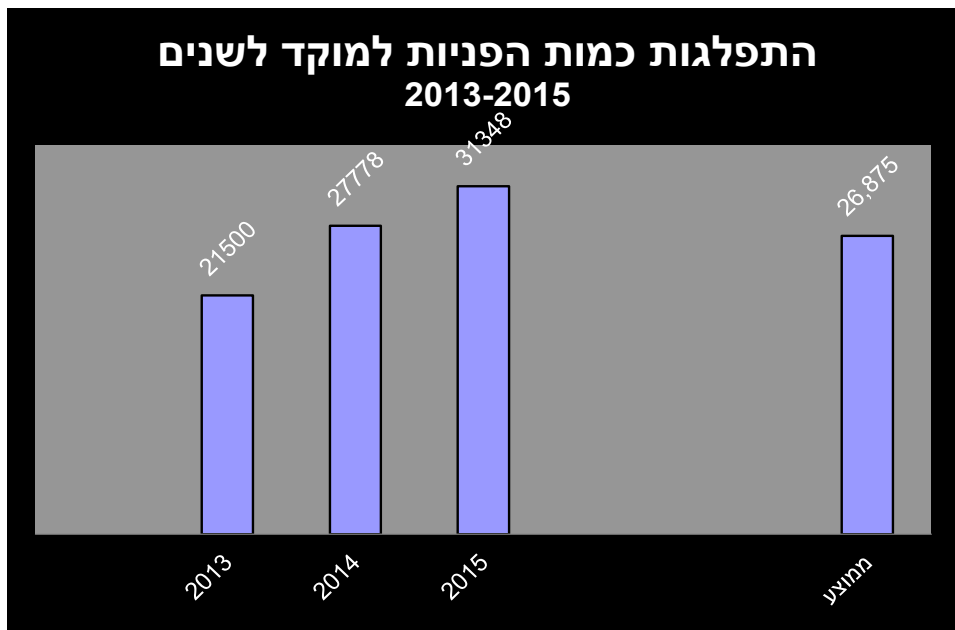
### איוש המוקד 24 שעות ביממה

המוקד מאויש ע"י עובדת ותיקה ומשמשת כמנהלת המוקד, כפופים לה מוקדנים שמרביתם הם עובדי קבלן חב' האבטחה ברשות, עובדים אלה בדרך כלל סטודנטים עובדים במשמרות, כך שבמשך היום המוקד מאויש באופן רציף ע"י שני מוקדנים כאשר בין לבין קיימת תחלופה רבה של עובדים ובשעות הלילה המוקד מאויש ע"י מוקדן אחד. **כחלק מתפיסת הרשות את השירות, הוחל באיוש מוקדנים במעמד עובדי עירייה משום היתרונות הגלומים בעובד שמחויב לתפקידו לעומת תחלופת עובדים.** לפני כשנה הרשות החלה במגמה זו והמירה 2 עובדי הקבלן לעובדי רשות מן המניין כמו כן מתוכנן בימים אלה לצאת למכרז לגיוס והמרה של עוד 2 עובדים בהתאמה (סה"כ 4 עובדי רשות).

לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה. היתרון בתיעוד מובנה בכך שניתן בכל עת לברר את הפניה ומצב הטיפול בה.

בין השנים 2013-2015 ( שלוש שנים אחרונות ) התקבלו במוקד העירוני כ-83,000 פניות. במוצע לשנה כ-27,000 פניות, בשנת הפעילות נותרו פתוחות כ-700 פניות (כ-1.5%).

**להלן היקף הפניות ב-3 השנים האחרונות 2013 – 2015:**



מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-10 השנים שקדמו לשנת 2014, יציב פחות או יותר. ואולם משנת 2014 ובשנת הדו"ח חלה עלייה בכמות הפניות השנתיות (מצביע על מגמה) שלכ-6,000 בשנת 2014 וכ-22,225 פניות בשנת 2015 (הנתונים בנטרול פניות לתאגיד המים) סך הפניות במוצע תלת שנתי כ-28,000 פניות (לא כולל כ-3,000 פניות במוצע לשנה בגין תאגיד המים) מרבית הפניות בשיעור כ-45% מופנות מטבע הדברים לנושאים שבטיפול ואחריות אגף שפ"ע.

**גידול של כ-13% נטו בכמות הפניות בשנת 2015**

סך הפניות למוקד בשנת 2015 כולל מים וביוב עמד על סך 34,465 פניות מתוכן סך כ-3,117 פניות עניינן בנושאי מים וביוב המנותבות ישירות לטיפול תאגיד המים (שנה קודמת כ-2,900 מבחינה זו הרשות מהווה תחנת ממסר וכשירות לתושב להעברת פניותיהם בנושאי מים וביוב לתאגיד. בסיכומו של דבר סך הפניות שבטיפול הרשות עמד השנה על כ-31,348 פניות (לא כולל תאגיד מים). היינו עלייה בשיעור כ-13% נטו (3,548), בשנה קודמת בהתאמה שיעור הגידול עמד על כ-20%. נראה כי עפ"י הנתונים הנ"ל מתהווה מגמת גידול עקבית הראויה לבחינה מנקודת מבט המנהל. שיעור הגידול הכולל משנת 2013 מהווה כ-10,000 פניות (כ-45%).

**להלן התפלגות סעיפים בהם חל גידול ( או קיטון) בשנת הדוח בהשוואה לשנה קודמת :**

הערות	גידול	פניות 2014	פניות 2015	סעיפים בהם חל גידול
ביטוי לאחר הקמה	1,851	205	2056	שיטור עירוני
	627	2541	3168	חשמל
	487	576	1063	תחזוקת מזגנים
	454		454	מחשוב מוס"ח
	433	984	1417	הדברות
	288	573	861	רשות החניות
תאגיד מים	270	1156	1426	ביוב
	206	186	392	אחזקת מבנים
	187	3437	3624	גנים ונוף
	182	1370	1552	שרות וטרירי
סעיף חדש	164		164	תחזוקת חינוך - תורני
סעיף חדש	140		140	שפע -כללי
	468	2278	2746	שונות ואחרות
	<b>5,757</b>	<b>13,306</b>	<b>19,063</b>	סה"כ גידול ברוטו
	<b>קיטון</b>			<b>סעיפים שקטנו</b>
	-593	1438	845	ביטחון
	-393	7407	7014	נקיונות
	-367	777	410	איכות הסביבה
	-94	249	155	חינוך
	-79	253	174	תכנון והנדסה
	-61	133	72	תברואה
	-60	2080	2020	פיקוח
	-52	127	75	תקשורת
	-49	49		משטרת ישראל חיצוני
	-43	116	73	חברה כלכלית
	-33	68	35	מנכל
	-149	2,484	2,335	שונות ואחרות
	<b>-1973</b>			

מנתונים הנ"ל ניתן לראות כי הגידול ברוטו בכמות הפניות מסתכם בסך 5,757 פניות ומנגד קיטון בסעיפים מסוימים בסך 1973 פניות - **כלומר גידול נטו של 3,784 פניות (כ-13%)**. אחד ההסברים שניתן ברשות בגין נתוני שנת 2014 לעניין זה היה כי הגידול בכמות הפניות נובע מרמת המודעות בציבור , פתוח יותר להעביר פניות לרשות. אפשר והערכה זו נכונה בשוליים אבל לא נכון להיתלות בה בטרם ינתחו הנתונים והסיבות האובייקטיביות לגידול בפניות קל וחומר כאשר הגידול ממשיך גם בשנה העוקבת.

**השיטור העירוני - גידול בכמות הפניות ביחס לשנה מקבילה פי כ-24**

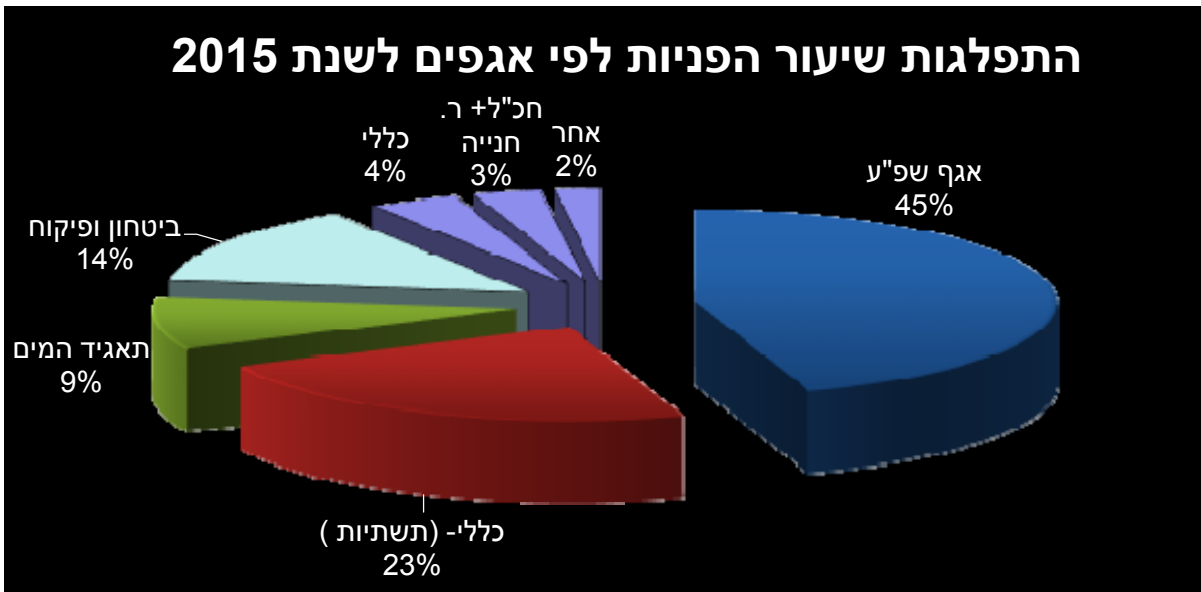
להלן התפלגות סוג הפניות כפי שנרשמו בשנת 2015

שיעור	כמות	נושא הפנייה
20%	406	הקמת רעש-שיטור
21%	424	שיטור עירוני - ביטחון
34%	700	שיטור עירוני - פיקוח
26%	525	שיטור עירוני - רשות החניות
<b>100%</b>	<b>2,055</b>	<b>סה"כ</b>

הגידול בפניות בנושא השיטור העירוני נובע מכך, כי בשנת 2015 גוף זה הספיק להתמסד בשנתו השנייה ולפעול באופן מלא. מאידך ראוי לבחון ולנתח את הגורמים לכמות פניות והגידול העצום בשנת הדו"ח, וזאת על רקע העובדה שמדובר בגוף חדש יחסית ואולי משום כך ( הפועל בשנתו השנייה) .

=====

להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2015 (שנה קודמת אגף שפ"ע היווה כ- 67%)



**פירוט סוגי הפניות וכמותן- ראה נספח א'**

מעיון בנתוני פניות הציבור למוקד בשנים הנ"ל עולה ככלל, כי מרבית הפניות מתייחסות לנושאים השונים שבתחום אגף שפ"ע, אם כי השנה נושאים אלה מהווים רק 45% ( במקום כ-71%). להמחשת האמור ראה נספח א' להלן המפרט את סוג הפניות בסדר יורד ואת כמות הפניות שנתרו פתוחות בהתאמה במתכונת דו שנתית.



בחלק מסעיפי הפניות באגף שפ"ע, סווגו וקובצו מחדש עם הכנסת תוכנת מוקד החדשה :  
סעיף ניקיונות כולל : אשפה ביתית, פגרים, גזם, גרוטאות וניקיון רחובות  
סעיף גנים ונוף כולל : השקיה, עצים, צמחיה, שטחים ציבוריים וגינות מוסדות חינוך.

**מחלקת תשתיות**

בשנת הדו"ח-הוקמה במסגרת האגף הכללי מח' תשתיות ולצורך זה גויס עובד לנושא. מחלקה זו מופקדת על נושאי תשתיות שהיו ממילא באחריות אגפים אחרים, ומשום כך אגף שפ"ע כמשל- הצטמק לשיעור של כ-45% מכלל הפניות ואגף החינוך אינו מופיע בהתפלגות הפניות.

**כמות הפניות בטיפול המחלקה (החדשה) שהיו באגפים אחרים עד שנת 2014.**

מקור	פניות	שיעור
שפע	4,250	55%
חינוך	2,935	38%
כללי	604	8%
סה"כ	7,789	100%

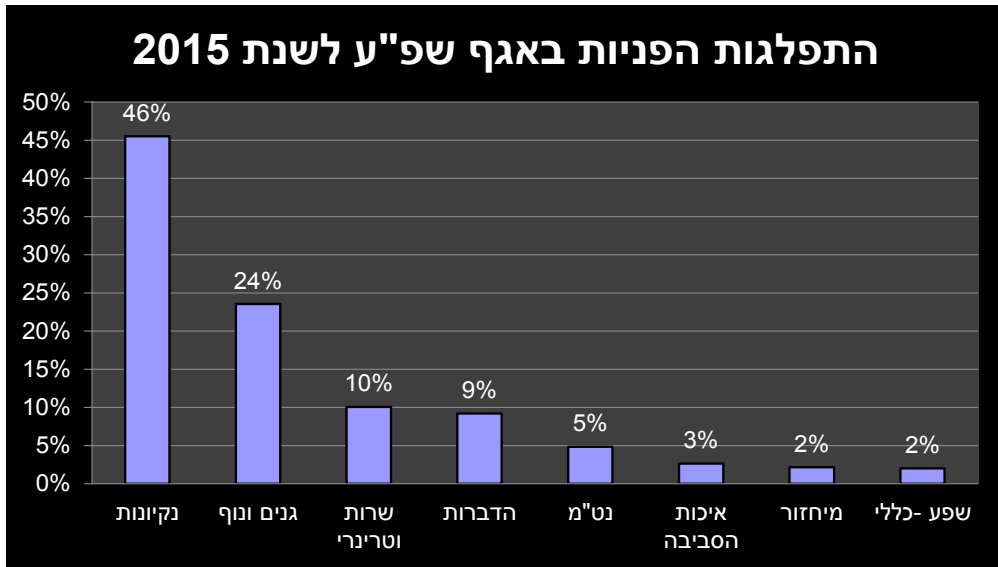
מנתוני הטבלה הנ"ל- רואים כי הקמת המחלקה הייתה כרוכה בהעברת אחריות טיפול מאגפים שונים, בהיקף של כ- 7,800 פניות, שמרביתם מאגף שפ"ע וחינוך.

**להלן פירוט כמות הפניות לפי הנושאים שהיו בטיפול אגפים אחרים עד שנת 2014.**

טופל בעבר באגף	שנת 2015		שנת 2014	
	נושא הטיפול	כמות פניות	טופלו	כמות פניות
חינוך	מזגנים- במוסדות חינוך	771	769	522
חינוך	תחזוקת מוסדות חינוך	2164	2135	1929
כללי	אחזקת מבנים-עירייה	356	351	155
כללי	חשמל מוסדות עירייה וציבור	248	245	184
שפע	מזגנים-מבני ציבור	202	202	52
שפע	תשתיות-כבישים	267	245	162
שפע	תשתיות-מדרכות	520	414	253
שפע	תשתיות-ניקוזים	211	182	133
שפע	חשמל-מאור רחובות	1900	1875	1523
שפע	חשמל-מוסדות	248	245	
שפע	חשמל-מוסדות חינוך	902	895	719
	<b>סה"כ</b>	<b>7,789</b>	<b>7,558</b>	<b>6,045</b>
		97%		93%

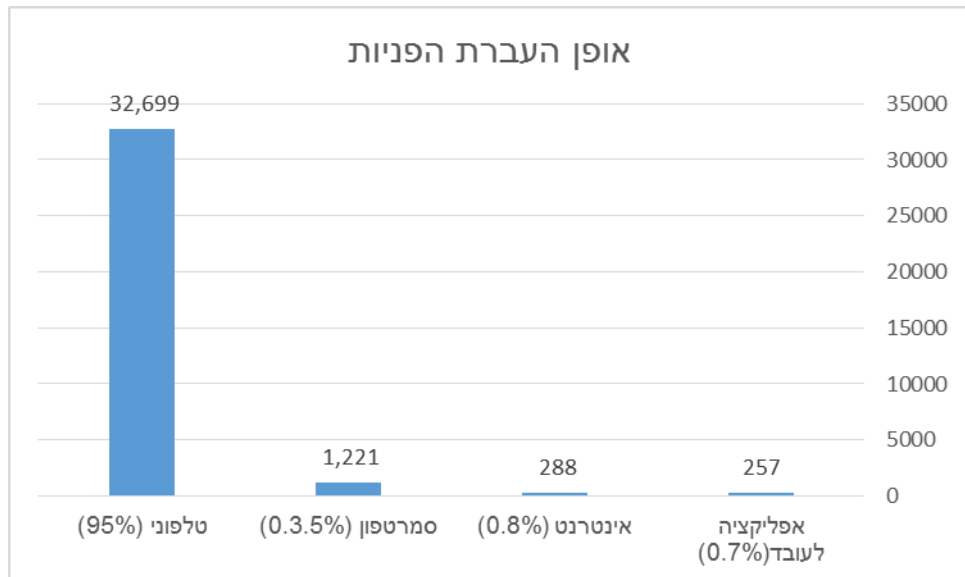
**מזגנים**

בשנת הדוח הוגשו למוקד למעלה מ-1,000 פניות בנושא מזגנים, מרבית מהפניות מוגדרות כתקלות, עיקר הפניות מקורן ממוסדות חינוך (861) ומקצת הפניות בגין מבנה ציבור. **היקפים כאלה בשנה, מצביעים לכאורה על העדר בקרה תקופתית יזומה- נושא הראוי לבחינה מערכית כנובע מהנתונים הנ"ל.**



כמות הפניות בנושאים הקשורים **לאגף שפ"ע בשנת 2015** סה"כ כ- 15,400 המהווים כ- 45% מכלל הפניות (שנה קודמת כ- 23,000 כ-67%), הירידה לכאורה נובעת מהעתקת חלק מפעילויות שבאחריות האגף למחלקת תשתיות שהוקמה בשנה זו. בתוך מח' הפיקוח ומח' הביטחון שנכללו באגף זה הועברו בשנת 2014 מאגף שפ"ע ואוחדו במסגרת הקמת אגף ביטחון ברשות ומהווים כיום כ-14% מכלל הפניות.

#### האמצעים להעברת הפניות לרשות 2015



מרבית הפניות (מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים) בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים. אמצעי העברת הפניות בעיקרון דרך הטלפון כ-95% ורק כ- 0.8% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט (שנה קודמת 1.3%) וכ-0.35% דרך הטלפון החכם (שנה קודמת -0.7%)

**ניתוח פניות בנושא החשמל - (תלת שנתי)**

שנת 2013	שנת 2014	2015	נושא
58	64	94	רמזורים - חשמל
1569	1,538	1,901	תאורת רחוב -
162	184	248	מוסדות העיריה -
698	728	902	חשמל-חינוך
14	27	23	אחרות
<b>2,501</b>	<b>2,541</b>	<b>3,168</b>	סה"כ

כמות הפניות השנתית בנושא חשמל כ-3,200 פניות שעיקרן בגין תאורת רחוב כמפורט לעיל. השנה חלה עלייה ניכרת בסעיף זה בשיעור של כ-25% ביחס לשנה קודמת. בהעדר זמני תקן, השירות עלול להיות ארוך וללא בקרה (כפי שאכן שקיים במקרים רבים). כמו וכן העדר יכולת בתכנון כוח אדם או מיקור חוץ בהתאמה להיקף זה של פניות. נושא תאורת רחוב ראוי לתשומת לב מיוחדת בדרך של קביעת זמני תקן וגזירת משמעויות לאמצעים בהתאם, במצב הנוכחי רמת השירות טעונה שיפור ממשי.

**אופן סגירת הפניות באגפים/מחלקות**

במקצת הפניות מופיע לצד הפניה הסיבה לסגירתה אולם, במרבית הפניות לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופל". כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפנית לאחר גמר טיפול, אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי", "לא ניתן לביצוע" וכו'. בהעדר שפה משותפת אפשר ופניות שנסגרו וחזרו כפניות חדשות וגם זאת חשוב לדעת.

בשנים קודמות הוער על כך, אולם טרם נעשה מספיק בנושא. עיון בסטטוס הטיפול בפניות השנה מעלה כי 90% מכלל הפניות (כ-30,000) נסגרו תחת הכותרת "טופל" מבלי לתת הסבר לסיבת הסגירה ורק במקצת הפניות ניתן הסבר לסגירה.

יש טעם להרחיב את הנושא במערכת לצורכי ניתוח וניהול (ההערה חוזרת שנה שישית) מאידך באשר לפניות הפתוחות (שהטיפול בהן טרם הסתיים) ניתן הסבר מניח את הדעת על סטטוס מצב פניות אלה כמפורט בטבלה שלהלן.

**להלן טבלת סטטוס הטיפול בפניות (סגורות) לשנת 2014\2015**

2014		2015			
שיעור	כמות	שיעור	כמות	סוג הטיפול	סטטוס
93%	27,935	90%	30,324	טופלה (*)	סגורה
	352		1,049	טופל- בוצעה הדברה	סגורה
	454		484	בעיה פרטית	סגורה
	581		1,021	לא נמצאה בעיה	סגורה
	27		38	טופל ע"י הבעלים	סגורה
	116		214	פנייה כפולה	סגורה
	410		87	פנייה חוזרת	סגורה
	12			טופל בעקבות התראה	סגורה
	91		140	טופל עי הפונה	סגורה
	29		146	אין הדברה לנושא	סגורה
	168		229	טיפול גורם חיצוני	סגורה
	3		4	הועבר לתובעת	סגורה
				שונות	סגורה
<b>98.5%</b>	<b>30,178</b>	<b>97.9%</b>	<b>33,736</b>	<b>סה"כ סגורות</b>	<b>סגורה</b>
1.5%	454	2.1%	729	סה"כ פתוחות	פתוחות
	<b>30,632</b>		<b>34,465</b>	<b>סה"כ כללי</b>	

(\*) הערה: כולל כ-3000 פניות שעניינן מים וביוב המועברות לתאגיד המים (שנה קודמת כ-3,000).

**ניגוד עניינים מובנה בסגירת הפניות**

פניות הציבור המועברות דרך מוקד פניות, מטופלות ישירות ע"י הגורמם האחראי לנושא באגפים ובמחלקות השונות. בהמשך אותו גורם גם סוגר את הפנייה עפ"י שיקול דעתו, ובכך בעצם יש לכאורה משום ניגוד עניינים של הגורם המטפל מצד אחד והגורם שסוגר את הפנייה- למעשה זה קובע בלי כוונת מכוון את שיעור הטיפול כפי שמתבטא בסטטיסטיקות באחוזים גבוהים שניתן להתהדר בהם. עם זאת שיעור הטיפול הגבוה במתכונת זו, אינו בהכרח ערובה לטיב השירות לרבות זמן הטיפול.

סוגיה זו ניתן לפתור באמצעות גורם על בלתי תלוי כגון מנכ"ל או מי מטעמו, שיבחן מעת לעת את מהות הטיפול ואיכותו- בהקשר של סגירת הפניות.

**אי שימוש בנתונים המפולחים**

לא נהוג לעשות שימוש בנתונים המפולחים- הכמותיים כגון אשפה, חשמל, תשתיות וכו'.. כמו כן לא נהוג עדיין לקיים ישיבות סיכום תקופתיות לצד ניהול סיכומי דיון בהתאמה ליישום לקחים ושיפורים במתן השירות והשליטה והבקרה.- (גם השנה מנהלת המוקד מסרה שלא מתקיימות ישיבות כאמור ובאם התקיימו היא לא זומנה). כמו כן טרם התגבשו נהלי תפעול המוקד כללי, אגפי וכו'.

**תוכנת מוקד (ניהול פניות)**  
בחלוף כ-ארבע שנים מאז הופעלה תוכנת מוקד החדשה, ניתן לציין כי למרות היתרונות ואפשרויות נוספות הגלומות בה שלא היו בעבר, לא מופעלים עדיין זמני תקן ומודול סקרים המובנים בתוכנה. אלה יכולים לשמש ככלי עזר חשוב לרשות באשר לטיב השירותים שהרשות מספקת ובשאלות אחרות.

**מרכזייה חכמה - מומלץ לממש את הפוטנציאל הגלום במערכת ככלי עזר לצורך הפקת לקחים בזמן אמת ולבקורות ביצוע בהתאמה ( לשם כך נרכשה המערכת יש להניח). בשנת הדו"ח לא נעשה יישום מעשי ויש בכך משום החמצה.**

### **סיכום והמלצות**

#### **אי עשיית שימוש בנתונים המפולחים**

התוכנה מאפשרת למשתמש פילוחים רבים היכולים לסייע בניהול השוטף ובניתוח הנתונים באופן שניתן להסיק מסקנות ניהוליות. נראה שתחום זה אינו מיושם דיו ברמת המאקרו על מנת לעמוד על מגמות סוג הפניות ופרקים לפי אזורים ועוד וזאת לצורך הפקת לקחים לצמצום הפניות, שכן בהיקף האמור שכ- 22 אלף פניות בשנה ספק אם נלמדים לקחים ניהוליים לצמצום הפניות. כך למשל נושא פינוי אשפה מופיע בתדירות גבוהה כל שנה, נושא זה ראוי שיבחן כמו נושאים אחרים, על מנת לאתר את מקור התופעה מעבר לפניות חריגות.

בסיכומו של דבר, עדיין לא קיימת יוזמה לניהול וניתוח נתונים זמינים מצד האגפים השונים וממילא לא ברמת מנכ"ל הרשות. מומלץ להנהיג דוחות רבעוניים לאגפים השונים וקביעת דיונים לממצאי הדוחות והפקת הלקחים בעיקר בנושאים החוזרים על עצמם. הרשות הביעה בשנה קודמת תקווה לשיפור בתחום זה עם המעבר לתוכנה החדשה. במבחן המעשה, הגם שהתוכנה קיימת מעל שנה אין שיפור בנושא.

#### **העדר נהלי תפעול - במחלקת מוקד**

ממצאי הבדיקה מעלים כי אין עדין נהלי תפעול לפעילות מחלקת מוקד ובכלל זה הגדרת יחסי גומלין עם המחלקות והאגפים בתפעול השוטף ובמכלול הנושאים המחייבים תיאום.

**אין עדיין ברשות אמנת שירות לתושב : המגדירה לכל סוג פנייה עפ"י מהותה מהו הזמן המוקצה (כתקן) לסיום הטיפול בה . ומכאן שלא ניתן לבחון את יעילות הטיפול בפרמטר זמן תגובה. יודגש כי המערכת החדשה מותאמת לשימוש בזמני תקן פנימיים לצורכי בקרה ובחינת רמת השירותים בנושאים השונים. ( ההערה חוזרת מס' שנים)**

לא ברור מדוע הרשות לא עושה שימוש ולו ראשוני כפיילוט לקביעת תקני זמן בסיסיים, אשר ישמשו אותה בהמשך לקביעת תקנים מחייבים שיפורסמו לציבור. התעלמות מקביעת אמנת שירות יש בה משום ביטוי לחשש מהתחייבות כלפי התושבים שלא יעמדו בה. ראוי לציין כי ראש העירייה רואה עין בעין את נושא אמנת השירות וחשיבותה והודיע כי בכוונתו לפעול במרץ בנושא.

מומלץ בשלב ראשון לקבוע יעדים תקינים הרצויים בסופו של הליך, כאשר בשלב הביניים לקבוע תקנים אפילו מרחיבים (זמנים) ועדכונם בהמשך עד ליעד הרצוי שיקבע במקור.

מומלץ להגדיר בנהלים את המונחים המשמשים את כלל הגורמים בטיפול בפניות לעניין ככלל (סגורה, פתוחה, טופל בטיפול. וכו'). וזאת על מנת שיהיה מכנה משותף לכלל המשתמשים באופן שיהיה ניתן גם להשתמש בנתונים לצורכי השוואה לצד טיפול נאות יותר. ההערה חוזרת מידי שנה ללא מענה מעשה מצד הרשות .

פירוט פניות הציבור לשנים 2014-2015 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פעילות **נספח א'-**

מחלקה	מס' פניות	שנת 2014		מס' פניות	פעילות	דלתא
		פעילות	מס' פניות			
נקיונות	7014	9	7407	6	-393	
גנים ונוף	3624	115	3437	173	187	
חשמל	3168	28	2541	25	627	
תחזוקת חינוך	2165	26	-	-	2,165	
שיטור עירוני	2056	0	205	12	1,851	
פיקוח	2020	0	2080	2	-60	
מים	1691	1	1705	2	-14	
ביוב	1426	2	1156	1	270	
שרות וטרינרי	1552	2	1370	1	182	
ביטחון	845	32	1438	144	-593	
הדברות	1417	0	984	1	433	
תשתיות	1056	133	1004	351	52	
איכות הסביבה	410	5	777	66	-367	
נט"מ	744	17	678	17	66	
רשות החניות	861	59	573	244	288	
תכנון והנדסה	174	15	253	10	-79	
מיחזור	331	8	263	14	68	
תחזוקת מזגנים	1063	2	576	2	487	
תחבורה ציבורית	89	6	118	16	-29	
תחבורה	167	9	137	62	30	
חינוך	155	112	249	25	-94	
ועדת בניה	212	9	227	3	-15	
אחזקת מבנים	392	4	186	12	206	
תביעות דזיקין	115	0	121	0	-6	
חברה כלכלית	73	4	116	2	-43	
ספורט	98	8	72	8	26	
מנכל	35	2	68	4	-33	
תברואה	72	0	133	14	-61	
שילוט	64	4	77	9	-13	
תקשורת	75	2	127	1	-52	
משטרת ישראל חיצוני			49	40	-49	
מיחשוב	76	12	38	0	38	
רווחה	41	0	37	4	4	
רישוי עסקים	36	1	29	3	7	
מחשוב מוס"ח	454				454	
לשכת ראש העיר	65	0	91	71	-26	
גני ילדים	21	18	42	0	-21	
לשכת דובר	29	2	15	15	14	
מתנ"ס חיצוני	10	1	5	5	5	
תחזוקת חינוך - תור	164	0			164	
שפע-כללי	140	22			140	
גביה	29	0	29	0	-	
תפעול	83	38			83	
חינוך תורני	10	2	18	6	-8	
מינהלת בניה חדשה	75	3			75	
שונות ואחרות	68	16	85	42	-17	
<b>סה"כ</b>	<b>34,465</b>	<b>729</b>	<b>28,516</b>	<b>1,413</b>	<b>5,949</b>	
		2.1%		5.0%		

# תיאור הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2015

## פרק - תלונות הציבור –רקע כללי

חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 חדש יחסית ומשום כך טרם הופנם דבר קיומו בציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטופלו עפ"י חוק לבין פניות שעניינן שגרתיות הנוגעות לפעילות השוטפת של אגפי העירייה.

משום כך, כמות התלונות שהתקבלו העולות בקנה אחד עם הגדרת תלונות עפ"י החוק מעטה יחסית. מאידך, בשל העדר הבחנה כאמור, התקבלו גם השנה עשרות פניות בעניינים שוטפים בעיקר באמצעות מיילים, אשר מלכתחילה לכאורה מיועדות בעניינים שוטפים שבטיפול אגפי העירייה כגון: נושא גזם, פינוי אשפה, פינוי פגרים ועוד. בנסיבות אלה כל התלונות שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים), הועברו לאגפים השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה.

תלונות אלה בשל מעמדן כפניות שוטפות, לא נכללים בדו"ח זה ולכל היותר יכללו במסגרת פניות הציבור בעניינים שוטפים המגיעים לרשות באמצעות המוקד העירוני.

## תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

במהלך התקופה התקבלו 16 תלונות בנושאים שלהלן:

מס"ד	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	העסקת רב בתי הספר	אינה מוצדקת	תלונה מס' 1
2	התנהלות עובד ציבור (שיטור עירוני)	מוצדקת חלקית	תלונה מס' 2
3	התנהלות עובד ציבור ( צילום)	מוצדקת	תלונה מס' 3
4	ביטול הוראת קבע- מח' הגבייה	מוצדקת	תלונה מס' 4
5	הנחה בארנונה- אזרחית וותיקה	אינה מוצדקת	תלונה מס' 5
6	מח' הגבייה	אינה מוצדקת	תלונה מס' 6
7	הפעלת מנוף- בטיחות	אינה מוצדקת	תלונה מס' 7
8	פגיעה צד ג'- ערעור	אינה מוצדקת	תלונה מס' 8
9	סיוע לקבלת שכר בגין עבודה	מוצדקת	תלונה מס' 9
10	יחס זלזול מצד גורמי הרווחה	מוצדקת	תלונה מס' 10

כ- מחצית מהתלונות נמצאו כתלונות מוצדקות (כולל אחת באופן חלקי).

להלן פירוט תוצאות הבירור לחלק התלונות הנ"ל:



## תלונה מס' 1

תלונות תהייה כנגד העסקת רב בתי הספרה רב שלמה יצהרי

בתאריך 7.7.15 התקבלה תלונה שעניינה תהיות באשר לשאלת תפקידו של מי שמשמש כרב בתי"ס בראש-העין למעלה מ- 20 שנה. בתוך כך תוהה המתלונן, האם אין הגבלת גיל, שכן הרב בן 77 והאם התפקיד הזה נחוץ בכלל וכמה וכמה..

בירור הפניה

תלונה עפ"י סעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 צריכה לענות על שני תנאים מקדמיים לצורך בירור:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה.....

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה בלא סמכות חוקית, או בניגוד למנהל תקין, או

שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

מאחר והתלונה אינה עונה לתנאים המקדמיים הנ"ל- הבירור בנסיבות אלה מופסק.

עם זאת מאחר ועיקרה של הפנייה מתייחסת להיבטים איפורמטיביים- עפ"י חוק חופש המידע הוצע לפונה לפנות בעניינים אלה לממונה על חוק חופש המידע ברשות. לסיכום: בנסיבות אלה ניתנה תשובה לפונה ברוח הדברים כאמור.

עם זאת, שבמהלך הבדיקה הראשונית מתברר, כי מדובר בעובד רשות, רב בישראל המצוי בהסכם התקשרות עם הרשות המקומית מיום 1.4.2003. במסגרת הסכם נקבע כי הרב ייתן לבתי"ס למוסדות החינוך שבתחום העירייה שירותים רבניים תורניים כולל הרצאות שיחות, הנחיות ועזרה למורים בנושאי דת, הנחיות והדרכה בנושא בני ובנות המצווה, מעורבות בעריכת חידונים ועוד.

מסגרת ההסכם עומדת על 28 שעות חודשיות בלבד בערך כספי של כ- 4,800 ₪ לחודש. אולם, לפני כ- 15 שנה הרב צמצם ביוזמתו את עלות שכרו ב-כמחצית מבלי לצמצם את שעות פעילותו ברשות וזה עושה מעל מעבר מזמנו החופשי בבתי הספר, על כך בוודאי ראוי לברכות בשל מוטיב ההתנדבות בפעילותו.

לסיכום

מובן מאליו שלא מדובר בתלונה ודינה להידחות. בנסיבות אלה הממונה נחשף לעובד רשות ראוי (רב בישראל), הפועל שלא לצורכי שכר לטובת תלמידי בתי"ס בעיר הראוי למלוא הערכה על כך.

תלונה אינה מוצדקת!

## תלונה מס' 2

**התנהגות שאינה הולמת עובד ציבור (שיטור עירוני)**

בתאריך 27.12.15 הועברה לממונה תלונה של תושבת שהיא במקרה גם עובדת רשות מקומית. בבסיס התלנה עולים שני מרכיבים עיקריים:

א. היעדר משוב לפונה במשך תקופה ארוכה בגין תלונתה מחודש מאי 2015.

ב. עניין היחס במהלך הדו-שיח שבין התושבת לפקח כמתואר בתלונה.

בעקבות התערבות הממונה התקבלה תשובתו של מנהל אגף הביטחון בצירוף התייחסות מנהל השיטור העירוני נשוא התלונה. בתוך כך, ציין, כי שוחח עם המתלוננת.

**לסיכום**

מתוך התייחסויות הצדדים קיים פער בין התלונה לתשובת מנהל השיטור העירוני. בנסיבות אלה ולנוכח הזמן הרב שחלף מבלי שהמתלוננת קיבלה תשובה, הממונה נוטה לאמץ במידת מה גרסת המתלוננת בעיקר בכל הקשור לסגנון ונימת הדיבר כפי שמתקבל אצל השומע, גם אם באמת ובתמים מנהל השיטור לא התכוון לפגוע. יתר על כן לא ראוי שהפונה אינה זוכה למשוב מצד הרשות ובמשך תקופה ארוכה.

הודעה ברוח הדברים הנ"ל הועברה לידיעת המתלוננת בכתב ובע"פ.

**המלצה**

מומלץ לרשות להטמיע במסגרת ההשתלמויות המקצועיות גם נושא היחס האישי, אופן הפניה והשיח אל מול התושב בעת מילוי התפקיד, באופן שיכבד את ממלא התפקיד. יתר על כן לא ראוי שתושבת פונה באופן מסודר ולא זוכה למשוב ובמשך תקופה ארוכה.

**תלונה מוצדקת בחלקה !**

## תלונה מס 3

**התנהגות שאינה הולמת עובד ציבור ( צילום )****מהות התלונה**

המתלונן טען כנגד מה שנראה לו כפגיעה בצנעת הפרט מצד פקח עירייה במהלך תפקידו. המתלונן תוהה מה הסיבה שעובד עירייה מצלם אזרח "ובורח" מהמקום מבלי לתת הסברים.

להלן תיאור המעשה :

המתלונן מתאר כי בתאריך 9.12.15 אשתו ירדה לטיול בוקר עם הכלבים בשעה 6:00 ובמהלך הטיול קרה לה פקח עירייה עם רכב ממותג להתקרב לרכב. כאשר התקרבה הפקח חילק לה פלאייר מטעם העירייה. לאחר שהודתה לו והתרחקה שמה לב שהעובד משום מה צילם אותה ומהר נסע מהמקום. ( לתלונה צורף צילום רכב הפיקוח)

**לסיכום**

מנהל הפיקוח העירוני שנדרש לכך השיב כי מדובר במבצע הנמשך שלושת השבועות שכלל צילום (בעל החיים) לצרכים פנימיים של המחלקה על מנת להוכיח למנהל עשייה בשטח מחד וכן לשם עריכת סקר לבדיקת כמות הכלבים המטיילים באתר הנסקר. בתוך כך הובא לידיעת הממונה כי יצרו קשר עם המתלונן והביעו התנצלות באם חשת פגיעה.

**סוף דבר**

הובהר לגורמים המתאימים כי פעילות מעין זו עלולה להתפרש ובצדק כאקט נגד התושב באם לא יובא לידיעתו מבעוד מועד על מהות הפעולה (בכפוף להוראות חוק צנעת הפרט).

**תלונה מוצדקת !**

**תלונה מס' 4****ביטול הוראת קבע ע"י מח' הגביה ( בשגגה )**

מתוכן פנייתכם מיום 4.5.15 עולה, כי בעקבות ביטול הוראת קבע בטעות של המתלונן ע"י מח' הגביה, הצטבר סכום לתשלום עבור התקופה 5-6/2015 על סך ₪ 830 שלא שולם כמתוכנן באמצעות הוראת הקבע שבוטלה כאמור. בתוך הלין כי הדבר פוגע בתכנון תזרים המזומנים המשפחתי עקב זאת.

מחלקת הגביה שנדרשה לכך הביעה התנצלות על כך שהוראת הקבע בוטלה בשגגה ובתום לב. ראוי לציין, כי למרות האמור, לא הושת על הנישום כל תשלום נוסף מעבר למה שממילא היה מחויב עפ"י דין.

אשר לטענה כי שתכנון תזרים המזומנים המשפחתי השתבש עקב כך אכן, מקובלת בהחלט ומשום כך הצעת מחלקת הגביה בתשובתה לפרוס את הסכום לשני תשלומים ללא ריבית והצמדה הוגנת בהחלט. עם זאת, נמסר למתלונן שככל שיחשוב שפריסת הסכום לארבעה תשלומים, הממונה ימליץ בחיוב על כך,

הומלץ למחלקת הגביה לקבוע בנהלים, בקרות שימנעו מצבים דומים בעתיד.

התלונה מוצדקת!

## תלונה מס' 5

**זכאות להנחה בארנונה – אזרח וותיק**

המתלוננת תושבת ראש העין, בגיל 62 (גיל פרישה נשים) מבקשת את הנחת הפנסיונר שמגיעה לה על פי חוק ההסדרים ותקנותיו (הנחה מארנונה) התשנ"ג-1993. לטענתה צרפה לבקשה : תעודת אזרח וותיק, מסמך מביטוח לאומי וצילום תעודת זהות . בתוך כך ציינה כי מקבלת קצבת ביטוח לאומי כיוון שהיא עובדת. במהלך ניסיונות הבירור הטלפוני עם מח' הגבייה התבקשה לצרף מסמכים, כגון : דפי בנק שלושה חודשים אחרונים ואישורים שונים מביטוח לאומי וכו', לדעתה ההנחה שלה היא זכאית לכאורה אינה תלויה במבחן ההכנסות.

**בירור התלונה**

הנחת אזרח ותיק מתוקף תקנה 2(א) (1) א' (תקנות ההסדרים במשק המדינה) הנחה מארנונה תשנ"ג-1963 קובעת כלהלן (1:אזרח וותיק )

א) המקבל על-פי חוק הביטוח אחת מקצבאות אלה :

ב) קצבת זקנה, קצבת שאירים, קצבת תלויים או נכות בשל פגיעה בעבודה – הנחה שאינה עולה על 25 אחוזים לגבי 100 מ"ר בלבד משטח הנכס; מתוקף התקנה הנ"ל ההנחה מותנית בכך שהמבקשת מקבלת אחת מקצבאות הביטוח הלאומי כמפורט בתקנה לעיל , פרט לכך אין הדבר מותנה במבחן הכנסה נוסף.

במקרה של המתלוננת וכפי שציינה, שאינה מקבלת קצבת זקנה, שכן היא עובדת ומשום כך אינה זכאית עפ"י תקנה זו להנחת אזרח וותיק עד הגיעה לגיל הזכאות השני שהתניה זו מתבטלת) עם זאת, קיימת אפשרות נוספת לקביעת הנחה מתוקף תקנה 2(א) (8) (בכפוף לתנאים עפ"י מבחן ההכנסה. הדבר כרוך בצירוף תדפיס בנק ועוד אישורים שונים כפי שהוצע לה ע"י הרשות .

**הערה**

הודעה ברוח הדברים הנ"ל הועברה לידיעת המתלוננת.

לא נמצאה הצדקה לתלונה !

## תלונה מס' 6

**יחס מזלזל של הרשות כלפי סבתא בת ה-91 ניצולת שואה**

## התלונה

לפני כ-3 שבועות פנו לסבתא שלי (ניצולת השואה) ותאמו עם אמי שביום השואה יגיעו לסבתא לבקר אותה נציגים מהעירייה בין שעות 9 ל-11 בבוקר. כמובן שסבתא של המתינה יחד עם המטפלת שלה בבית. וכאשר לא הגיעו בשעה 11:00 המטפלת נשארה עוד שעה בהתנדבות כדי לפגוש את הנציג. והפתעה שנייה-אף אחד לא הגיע. וגם לא התקשר (כמו בשיר). במקרה נוסף, פנו לסבתא שלי נציגים מהרווחה ביוזמתם ותאמו אתה להגיע עם חשמלאי ולסדר לה חשמל בחדר, למרבית ההפתעה והפתעה אף אחד לא הגיע. (מדברים על שנה שעברה בתקופת יום השואה). לפני חודש, לקראת פסח פנו שוב לסבתא ואמרו שהיא צריכה לקבל שי לפסח. מתברר שמדובר ב-2 חבילות מצה שהגיעו אחרי פסח. המתלוננת לא בקשה דבר מהרווחה או מכל גורם, אבל אם מבטיחים תוהה המתלוננת, במיוחד לאדם מבוגר (סבתא שלי בת 91) צריך לעמוד בהבטחות נציגי הרשות.

מנהלת אגף הרווחה שנדרשה לכך השיבה כי :

בבדיקה עם מנהלת המחלקה לגיל הזהב הגברת הומלצה על ידי האגף לקרן לרווחת נפגעי שואה בישראל להשתתף, במבצע תיקונים בדירות ניצולי שואה. לאחר קבלת ההסכמה הועברו פרטיה לקרן להמשך טיפול. הקרן לרווחת ניצולי השואה עומדת מול המשפחה, פונה למשפחה בודקת ומאשרת או לא את השיפוץ-מי שפנה אליה זו הקרן.

בנושא תיאום ביקור ניצולי שואה ובנושא סלי מזון לניצולי שואה יש לבקש את התייחסותה של גבי (י.מ.) שאחראית על תחומים אילו. להזכירך היא אינה כפופה אלי ונושאים אילו בתחומה ובטיפול. לעניין אי הגעה של חשמלאי לפני שנה טרם התקבלה התייחסות.

**לסיכום**

התלונה מדברת בעד עצמה ומעלה סימני שאלה לדרך הטיפול ומידת הרגישות המתבקשת. על פניו התנהלות זו של גורמי הרשות משדרת זלזול לכאורה לצד חלמאות במקרה הטוב כלפי מי שרצו להיטיב עמה (ניצולת שואה בת 91). תשובת מנהלת האגף אינה מספקת עם כל הכבוד. אגף הרווחה אינו יכול לשים עצמו כמתווך ראשוני מבלי לוודא התקיימות השירות.

התלונה מוצדקת בהחלט !!!

תלונה מס 7

**התנהגות שאינה הולמת עובד ציבור-גבייה**

מהות התלונה

ריבית על חוב ארנונה

טעות אנוש הובילה לאי-תשלום הארנונה של חודשים 2014-7-8 במועדה. התשלום שולם עם הגיעה "הודעת תשלום ראשונה" שהודיע לנו על החוב, בתאריך 5.1.2014. כלומר, עיכוב של 5 חודשים. ב-3.2015 הגיעה הודעת תשלום אחרת, ובה תזכורת "יתרת החוב 22.90 ש"ח". מבירור מול ההגביה, עלתה ההשערה שמדובר בריבית על פיגור התשלום של 2014-7-8. כמו כן, במערכת היה רשום שהחוב הינו על סך 23 ש"ח. אם כך תוהה המתלונן מדוע הריבית לא הוצגה לתשלום ב"הודעת התשלום הראשונה".

מועדי שליחת החשבונות לתשלום

בתאריך 5.3.2015 קיבלנו בדואר הודעת תשלום ארנונה לחודשים 2015-3-4. התאריך האחרון לתשלום ע"ג החשבון - 1.3.2015 החשבון הודפס בתאריך 26.2.2015 כאמור, הודעת התשלום הונחה בתיבת הדואר שלנו ב-5.3.2015. מאחר ובחודש פברואר ישנם 28 ימים, ומאחר ובשנת 2015 ו-27 28 לפברואר אינם ימי עבודה (סוף שבוע) - מועד גביית החשבון אינו הגיוני. העירייה שלחה הודעת תשלום עם מועד שאינו ראלי, ויצרה מצב שבעל כורכנו אנחנו בעלי חוב כלפיה. גם אם כתוב בתחתית הודעת התשלום ש"ניתן לשלם תשלום זה תוך 30 יום", לא מקובל שהתאריך שממנו נספרים אותם 30 יום הינו מוקדם לתאריך קבלת הודעת התשלום בדואר. יש לתת מרחב תימרון מסוים.

בירור התלונה

מתשובת מנהלת מח' הגבייה שנדרשה עולים הממצאים הבאים: תלונת התושבת בסעיף אחד איננה מדויקת. לא היה עיכוב של 5 חודשים על אי תשלום 2014-7-8 כי הודעת הדרישה יצאה בתאריך 4.11.14. כמו כן, בשובר 9-10 2014 הודענו על יתרת חוב 905 ₪. אגרת הודעת דרישה ראשונה לא נכללה בהודעת הדרישה, וכך צוין בהודעה עצמה. לגבי הפער של 10 אג', יתכן שמדובר בהפרשי ימים מדיווח לדיווח שהעלה ב-10 אג'.

**באשר למועד תשלום** - מצוין בשורה נפרדת (מסומן בחץ) שיש 30 יום לתשלום ממועד התשלום.



מח' הגבייה יצרה בהמשך קשר עם המתלוננת והבהירה לה את הנושא

תלונה אינה מוצדקת !

## תלונה מס 8

**הפעלת מנוף בקרבת עמודי חשמל- בעיית בטיחות****מהות התלונה**

בשבוע האחרון של חודש מאי 2015 חברת אפרידר הקימה מנוף באתר הבניה בצומת שבזי פינת שלמה המלך. למרות שהפונה מעיד על עצמו כי אינו מהנדס בנין או חשמלאי מוסמך, לטענתו מיקום המנוף במרחק 2 מטר מעמודי החשמל והכבלים החשופים זועק לשמים מבחינה בטיחותית,

כמו"כ לדעתו מיקום המנוף מעל תחנת אוטובוס פעילה מסכן את הממתינים לתחבורה ציבורית. אין הצדקה לכך שכל טעות אנוש רגילה של מפעיל המנוף תגרום לגרום לאסון רב נפגעים. האזרח מביע את דאגתו מבחינה בטיחותית לכל בדיקה שתידרש.

מהנדס העירייה שנדרש לכך בדחיפות פנה לחב' אפרידר בעניין זה (להלן החברה המבצעת) תוך בקשה להבהרות בדחיפות המתבקשת. תשובת חב' אפרידר שנתקבלה בו ביום, הועברה בכתב למהנדס העירייה וזה בהתאמה העביר עותק לממונה.

מתוכן התשובה עולה כלהלן:

חברת אפרידר בונה פרויקט למגורים ברחוב שבזי פינת שלמה המלך, על פי היתר מס' 20130900. בפרויקט זה שני בניינים המתנשאים לגובה של 32 מטרים. בניה לגובה זה מצריכה מנוף עגורן על מנת לסייע בתהליך הבניה מיקום המנוף נבחר לאחר חשיבה מעמיקה והתחשבות בכלל הגורמים הסביבתיים

בתאריך 27.5.2015 אושר המנוף ע"י צבי ויקינסקי, שהוסמך ע"י משרד העבודה לערוך בדיקות בהתאם לפקודת הבטיחות בעבודה 1946 ולתקנות הבטיחות תשכ"ז. על פי דרישות תסקיר המנוף, הותקנו גובלי תנועה חשמליים למנוף כך שלא יוכל להגיע לאזור כבלי החשמל. ( צורף תסקיר המנוף מיום 27.5.2015)

לסיכום:

בסיכומו של דבר פעילות המנוף לא חרגה מהוראות הבטיחות וזאת בהתאם לבדיקות מוסמך מטעם משרד התחבורה( לתשובה צורף תסקיר מיום 27.5.15 ) התלונה נבדקה ולא נמצא חשש לבטיחות, הממונה הודה לפונה על האכפתיות והדאגה שהביע ביוזמתו בעניין.

בדיעבד- לא הייתה הצדקה



תלונה מס 9

**ערעור על החלטת הפשרה המוצעת של הרשות עקב פגיעה צד ג' (לכאורה)**

**מהות התלונה (כלשון הכותבת)**

בדרכי ל"הילולת ברסלב", שהתקיימה בחצר ביה"ס "בגין" יחד עם ילדי, כלתי ונכדי ברח' המתמיד מול בית מס' 24 נתקלתי בבור שהיה במדרכה (מצ"ב צילום) נפילתי ונקעתי את קרסול רגל שמאל. נגרמו לי חבלות ברגל ימין נפילתי על כתף ימין. דקות ארוכות לא יכולתי לקום ילדי סייעו לי להתרומם מעל המדרכה. ישבתי על המדרכה סובלת מכאבי תופת. למחרת בבוקר פניתי לרופא כי לא נרדמתי כל הלילה עקב כאבים שגברו. בביקורי אתל הרופא אובחן נקע בקרסול שמאל וחבלה ברגל ימין (מצ"ב אישור רפואי) קיבלתי טיפול תרופות נגד כאבים. מאז הפגיעה קשה לי לתפקד ברגל, קשה לי ללכת ועדיין סובלת מכאבים בכל הגוף.

טענת המתלוננת כלפי הרשות שלדעתה כי לא קיבלה מענה הולם וצודק ומשום כך פנתה לממונה בעניין זה.

בירור התלונה-

התלונה התבררה על רקע החומר הקיים אצל מרכז תביעות צד ג', לרבות פרוטוקולים של הוועדה בעניינה מתוך פרוטוקולים של וועדת התביעות (ביטוח) ברשות יועמ"ש העירייה. בחינת החומר בעיקרה בצד המנהלי בלבד ואין בכך בכדי להתערב בשיקול דעת הוועדה.

**השתלשלות העניינים על ציר הזמן :**

המתלוננת - 11.10.10 מועד הנפילה כדברי המתלוננת

12.10.14 המועד שהמתלוננת ביקרה אצל רופא (קיים אישור המעיד על שפשוף שטחי ללא

מגבלות תנועה או שבר..

המתלוננת - 23.10.14 מכתב תלונה על רשלנות העירייה (מדרכה) שבו מתוארת נפילה וכו' כשבועיים

לאחר האירוע (11.10.14) אינה תובעת דבר מלבד - " לטיפולכם"

הרשות - 3.11.14 תשובת הרשות - אישור קבלה והמשך טיפול

המתלוננת - 4.3.15 לראשונה דרישת פיצויים בגין ... מבלי לנקוב בסכום

הרשות - 4.3.15 על גוף מכתב המתלוננת ממועד זה נרשם ושוגר כתשובה בכתב יד

תביעת תידון בישיבת ועדת ביטוחים הקרובה ב-23.3.15

הרשות - 29.3.15 מכתב תשובת הוועדה לתביעות צד ג' מוצע לפנים משורת הדין פיצוי 500 ש"ח

המתלוננת - 20.4.15 מכתב תגובת המתלוננת כנגד תשובת הרשות מיום 29.3.15 .

הבקשה כאמור נבחנה לאור הנתונים שעמדו בפני הממונה לרבות פרוטוקול החלטת וועדת הביטוחים של הרשות שדנה בעניינה.

**סיכומו של דבר**

על פניו לא הוכח שמתקיימים כל יסודות העולה עפ"י סעיפים 35, 36 לפקודת הנוזיקין ובדגש לקשר הסיבתי הישיר. טיפול הרשות בנסיבות אלה עומד בהחלט במבחן הסבירות, הרשות אף גילתה נדיבות לתשלום פיצוי בסך - 500 ₪ לפנים משורת הדין ( בכפוף להודעת המתלוננת ) ומבלי להודות באשמה. מובן מאליו כי זכות המתלוננת לפעול במישור משפטי אם תחשוב לעשות כן. תשובה ברוח האמור נשלחה למתלוננת.

אין הצדקה לתלונה,

תלונה מס' 10

בקשת סעד לקבלת שכ"ע מקבלן הפועל ברשות

בחודש פברואר 2015 התקבלה תלונה פנייה בכתב יד לאחר שהסתייע בשי"ל פתח תקוה כלהלן :

בתאריך 15 או 16 לדצמבר 2015 עבדתי בניקיון כביש בראש העין אצל קבלן בשם.....או...בשם.....אני לא בטוח בשם הוא רשם אותי לעבודה אבל לא נתן לי שום אישור על העבודה . היה מגיע לי 120 ₪ עד היום לא קיבלתי את התשלום. בתחילה הוא ענה לי לטלפון שיבדוק בעירייה ויראה אם מגיע לי תשלום. בסופו של דבר ניתק לי את הטלפון ואיים על שלא אתקשר יותר....

מהות הבדיקה/הבקשה : בקשת עזרה לקבל את התמורה הכספית שמגיעה לו בגין עבודתו.

רקע כללי

מדובר באדם קשי יום שהועסק בעבודה מזדמנת למחייתו ע"י קבלן שפעל ברשות, אלא שזה נתקל באטימות והתנערות לדרישותיו הצודקות חרף העובדה שביצע עבודה (בשכר – 120 ₪). את פנייתו עשה בעזרת שי"ל פ"ת .

על מלאכת התווך וקשירת הצדדים עד להעברת התמורה , עמלה בכך אישית מנהלת לשכת הממונה. פקח עירייה, האחראי על עובדי ניקיון כבישים בעיר, שנדרש לכך והבטיח לבדוק עם הקבלן . בתוך כך גם פנו משי"ל פ"ת בבקשה דומה לסייע לפונה. לאחר בירורים אותר שמו של הקבלן ומס הטלפון (להלן חב' די בי אן בע"מ) ומכאן המלאכה הייתה קלה. בעקבות פנייה לחברה בעניין זה הוכן שיק לטובת הפונה שנשלח לכתובתו ( לא לפני אימות הפרטים והכתובת).

פנייה מוצדקת !

# הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

## סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור (תמצית החוק)

### הזכות להגיש תלונה (בכפוף ל-2 תנאים)

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גורם, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור בסעיף תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר והמתלונן קיבל, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

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.

### תלונות שאין לבררן

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, על מעשה החורג מהוראות תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)1 דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 לחוק או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

### דרכי בירור תלונה

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 הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(3) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

**הפסקת הבירור**

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

**תוצאות הבירור (סעיף 11)**

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
  - (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
  - (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

**סייגים להודעה**

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו

- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

**דחיית התלונה**

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

**זכויות וסעדים**

החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן; (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

**דין וחשבון**

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית 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.

**חומר שאינו ראיה**

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

תרשים זרימה סכמתי: לנוחות הקורא להלן סקיצה תרשים זרימה להליך הטיפול של הממונה עפ"י חוק.

**הממונה על תלונות הציבור**  
**תרשים זרימה**

