



הוד השרון

קהילה וטבע מאוחד

דוח הממונה על תלונות הציבור שנת 2023

רו"ח משה שטיגליץ

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

י' באדר ב' תשפ"ד

20 במרץ 2024

לכבוד

מר אמיר כוכבי, ראש העירייה

חברי מועצת העיר

א.ג.נ.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הריני מתכבד בזאת להגיש לכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן - "החוק").

הדוח מסכם את פעילות הממונה בשנת 2023, לרבות הסקירה הכללית על הבסיס החוקי וכן נתונים ומידע בדבר התלונות שטופלו.

הממונה על תלונות הציבור ברשות מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ויחידותיה. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור. בנוסף, הוא משמש כלי בקרה על איכות עבודת הארגון ומאפשר לשפר את תפקודו וביצועיו.

במהלך שנת 2023 טופלו 98 תלונות.

ברצוני להודות למנהלי האגפים, מנהלי המחלקות ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה ומקווה שהדוח יסייע לארגון בתחום השירות לתושב.

אבקש להסב את תשומת ליבכם לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העיר בעניין הדוח השנתי בתוך חודשיים מיום הגשתו ולפרסומו באתר העירייה.

בכבוד רב ובברכה,

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר רן היילפרן, מנכ"ל העירייה

מבוא

הגדרת תפקידו של הממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו מפורטות בחוק, שקובע כי על מועצת הרשות החובה למנותו. בהתאם לחוק, ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים רשאית המועצה למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות ובלבד שלא יהיה בעיסוקו כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

באמצעות התלונות, לומד הממונה על עבודת היום-יום של האגפים והמחלקות השונות והשפעתה על הארגון כולו. לאחר בחינת התלונה הממונה יכול להעביר לגורמים הרלוונטיים המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. בנוסף, הוא יכול להחליט כי המקרה מצדיק עריכת ביקורת.

סעיף 3 לחוק קובע כי במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

אופן הגשת תלונה



אפשרויות להגשת תלונה
המתלונן בעצמו או באמצעות
עו"ד



מי רשאי להגיש תלונה?
כל אדם



על מה ניתן להתלונן?

המעשה או המחזל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט

וגם כאשר

מעשה או מחזל הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה

אופן הגשת התלונה

בהתאם לחוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בעל פה והיא תירשם על ידי הממונה ותיחתם על ידי הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון באתר העירייה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?

לא

הודעה למתלונן
עילות אפשריות: גוף לא נילון, אין פגיעה במישרין, הנושא תלוי ועומד בבית משפט.

כן

בירור התלונה

- השלמת פרטים מהמתלונן (ככל הנדרש)
- בדיקה עובדתית של התלונה
- סקירת מסמכים ודוחות
- פנייה לנילון לשם קבלת התייחסותו. ככל שהוא עובד או נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות, תובא גם לידיעת הממונה עליו
- קבלת חו"ד משפטית (ככל הנדרש)

הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייצב לפניו לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

הכרעה

סיום הבירור ללא הכרעה
עילות אפשריות: התלונה באה על תיקונה, המתלונן ביטל את תלונתו, התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.

התלונה אינה מוצדקת
הודעה למתלונן ולנילון על ממצאי הבירור

תלונה מוצדקת

מעקב אחר תיקון ליקויים

הודעה לנילון על הליקוי ועל האופן בו יש לתקנו

הודעה למתלונן

תוצאות הבירור

בהתאם לסעיף 11 לחוק, מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך;
- ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית, למעט המקרים הבאים:
 - התלונה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
 - החומר או הראיה עלולים לדעת הממונה לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 - גילוי החומר או הראיה יגרום לגילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

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

תלונות שאין לבררן

סעיף 7 לחוק קובע, כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי **חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]**.

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

- א. תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור;
- ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים בעירייה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות באגפים והמחלקות השונות, יוגדר הדבר כ"פנייה". "פניות" אינן בתחום אחריות הממונה ויועברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים. "פניות" לא תשוקפנה בדוח ותהיינה במעקב על ידי הממונה.

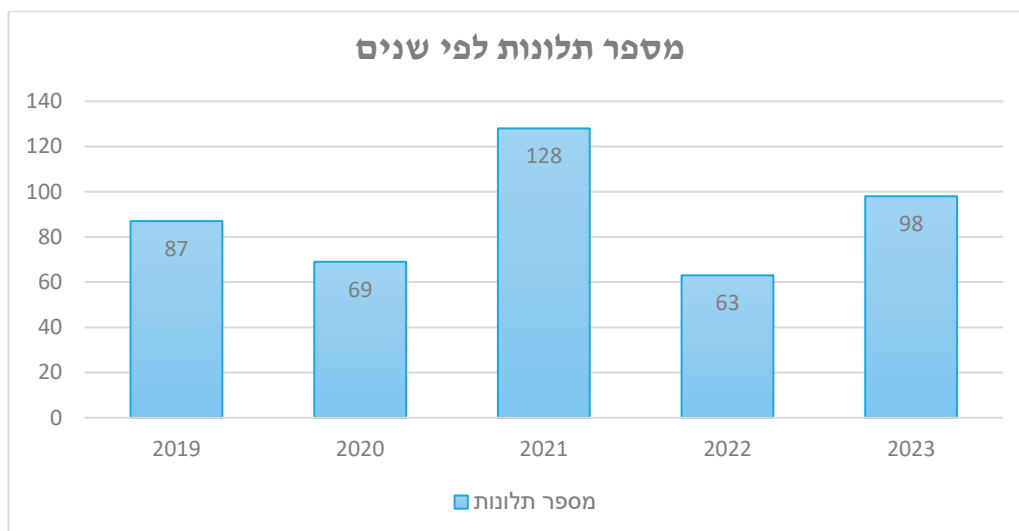
דוח שנתי ופרסומו

סעיף 15 לחוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

נתונים על התלונות לשנת 2023

התפלגות התלונות לפי שנים

בשנת 2023 טופלו 98 תלונות. היקף התלונות הכולל בשנים 2019-2023 לא יציב ומשתנה בין שנה לשנה, למעט שנת 2021, שהתאפיינה במספר תלונות חריג. להלן מספר התלונות בכל שנה:



ניתן לראות שהשנה חלה מגמת עליה לעומת שנה קודמת.

התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי תחומים:

מספר תלונות	מנהל / אגף	מס'
32	כספים	1
21	שפ"ע	2
16	הנדסה	3
2	ביטחון ואכיפה	4
9	חנייה	5
5	משפטית	6
4	לשכת ראש העיר	7
3	משאבי אנוש	8
2	מוקד עירוני	9
2	חינוך	10
2	רווחה	11
98	סה"כ	

1. מינהל כספים 32 תלונות:

1.1 אגף הגבייה ומוקד גבייה 25 תלונות המהוות 66% מהתלונות במנהל ו 21% מסה"כ התלונות שהתקבלו,

- מרבית התלונות עסקו בהתנהלות האגף כדוגמת: אי אפשרות ליצירת קשר ישיר מול האגף, עיכוב במענה לפניות מקוונות ואי עמידה בהתחייבות למתן מענה תוך 14 ימי עסקים, טווחי זמנים לא ריאליים לקביעת תור, עיכוב בביצוע החלפות משלמים והזנת הנחות.

- התקבלו 4 תלונות שנשלחו מטעם המוקד לאזרחים ותיקים העוסקות בהנחות. התלונות נמצאו מוצדקות והועברו לטיפול האגף.
- 1.2 **גזברות 3 תלונות** - 2 תלונות בנושא תשלומים לספקים. 1 תלונה בנושא שכר.
- 1.3 **מחלקת שומה 4 תלונות** - 2 תלונות בנושא השגה, 2 תלונות בנושא מתן פטור מתשלום ארנונה.

מתוך 25 התלונות שהתקבלו על התנהלות אגף הגבייה 11 תלונות עניינן בהתנהלות מוקד הגבייה כדוגמת: יחס שאינו שירותי, מתן מענה לקוי ולא מקצועי, חוסר מענה וניתוק שיחות, זמן המתנה ארוך ואי העברת פניות לאגף הגבייה על אף הבטחות המוקד.

יש לבחון את פעילות מוקד הגבייה, זמני מענה ואופן התנהלותו מול התושבים. כמו כן רצוי לבחון האם מצוי בידי נציגי המוקד כלל הידע המקצועי אותו יש למסור לתושבים במסגרת פנייתם.

2. שפ"ע 21 תלונות:

- רוב התלונות עסקו בעיקר במפגעי ניקיון ורעש.
- שפ"ע 7 תלונות** - 3 תלונות בנושא ניקיון, 3 תלונות בנושא רעש ו - 1 תלונה בנושא שתילת צמחים בשטח ציבורי שלא כדין לכאורה.
- מחלקת תברואה 6 תלונות** - 2 תלונות על לכלוך, 1 תלונה בנושא עובדי תברואה, 1 תלונה אודות אי פינוי אשפה, 1 תלונה בנושא הדברה, 1 תלונה בעניין גרימת נזק לרכב ממשאית פינוי אשפה.
- מחלקת רישוי עסקים 1 תלונה** - השתלטות מסעדה על שטח ציבורי וחריגה מהיתר לכאורה.
- מחלקת פיקוח עירוני 1 תלונה** - תלונת עובד על הממונה עליו.
- מחלקת גנים ונוף 3 תלונות** - 2 תלונות בנושא עצים המהווים מפגע. 1 תלונה בנושא צמחיה שאינה מטופלת.
- וטרינריה 3 תלונות** - 2 תלונות בנושא עיקור חתולים. 1 תלונה בנושא התנהגות פקח וטרינריה.

3. מינהל הנדסה 16 תלונות:

- התלונות עסקו בנושאים שונים כגון מפגעים בטיחותיים, גביית היטל השבחה ביתר ואי קבלת מענה.
- אגף תחבורה 5 תלונות** - 2 תלונות בנושא מפגעים בטיחותיים. 2 תלונות בנושא אי קבלת מענה. 1 תלונה בנושא סימון חניית נכה.
- מחלקת היטלי השבחה 4 תלונות** - התלונות עסקו בגביית היטל השבחה ביתר ובבקשה להשבת ההפרש.
- אגף רישוי ופיקוח על הבנייה 2 תלונות** - 1 תלונה בנושא קבלת היתר בנייה מילולי חתום כדין. 1 תלונה אודות השחתת גינה ציבורית ע"י קבלן פינוי בינוי.
- אגף תשתיות 3 תלונות** - 1 תלונה בנושא הקמת אדניות בשביל שצ"פ. 2 תלונות בנושא אי קבלת מענה מטעם האגף.
- מוקד הנדסה 2 תלונות** - 1 תלונה בנושא אי סימון כבישים המהווים סכנה. 1 תלונה בנושא עומס ביציאה מהעיר עקב עבודות תשתית.

4. ביטחון ואכיפה 2 תלונות:

- ביטחון ואכיפה 2 תלונות** - 1 תלונה שעניינה בהפרעה לציבור בשעות הלילה המאוחרות. 1 תלונה בנושא פתיחת גן ילדים שישמש כמרחב מוגן קרוב.

5. רשות החנייה 9 תלונות:

רוב התלונות שהוגשו עניינן במתן קנסות שלא כדין לכאורה, חניית כלי רכב המהווים הפרעה לתנועה ואכיפת דוחות על אף שדרישת התשלום ו/או הקנס לא הומצאו לידי הנקנס. 4 תלונות עסקו במתן קנס לכאורה שלא כדין. 3 תלונות בנושא חניית כלי רכב המפריעים לתנועה. 1 תלונה בנושא סירוב רשות החנייה לבקשת הסבת דוח חניה. 1 תלונה בנושא אי קבלת תו חניה.

בתקופה האחרונה קיבלנו מספר רב של פניות מחייבים לאחר שבוצע עיקול לחשבון הבנק שלהם. לטענת רוב הפונים הקנס/דרישת התשלום לא התקבלו לידיהם. מומלץ לבחון את הנושא מול משרדי עורכי הדין הממונים על אכיפת הדוחות ואף לבחון אפשרות בירור טלפוני מול הנקנס טרם ביצוע צעד חריג כדוגמת עיקול חשבון בנק.

6. לשכה משפטית 5 תלונות:

התלונות שהתקבלו עסקו בנושאים שונים: 1 תלונה עניינה באופן התייחסות הלשכה לפניית בית עסק לביטול קנס שניתן לכאורה שלא כדין. 1 תלונה בנושא אי קבלת מענה. 1 תלונה בנושא קבלת קהל. 1 תלונה בנושא אכיפה בררנית. 1 תלונה שעניינה בחובת העירייה להתקנת מספרי בניינים.

7. לשכת ראש העיר 4 תלונות:

מתוך 4 התלונות שהוגשו, 2 תלונות עניינן באי קבלת מענה, תלונה 1 עניינה באי הקצאת מבנה לשימוש קהילתי ספציפי. 1 תלונה בנושא תשובת הלשכה לפנייה בעניין רעש חריג הנובע מפעילות תנועת נוער.

8. אגף משאבי אנוש 3 תלונות:

מתוך 3 התלונות שהתקבלו 2 תלונות עניינן בעובדים אשר לכאורה מצהירים על הימצאותם בעבודה באמצעות החתמת כרטיס עובד אך בפועל אינם נמצאים בעבודתם. 1 תלונה עניינה בזכיית עובד במכרז שלא כדין לכאורה.

9. מוקד עירוני 2 תלונות:

תלונה 1 עניינה באי אפשרות מעקב פניות מוקד באמצעות אתר העירייה. תלונה 1 עניינה באי טיפול בפניות תושב.

10. אגף החינוך 2 תלונות:

1 תלונה בנושא מייל פרסום חוג פרטי שנשלח מטעם העירייה. 1 תלונה בנושא התנהלות לא תקינה בתהליך שיבוץ לגן חובה בעיר.

11. אגף רווחה 2 תלונות:

התלונות עסקו באי קבלת מענה.

תאגיד המים – מיה:

התקבלו פניות בעניין התנהלות תאגיד המים. חוק תאגידי מים וביו, תשס"א – 2001 קובע כי אין בידי הממונה על תלונות הציבור הסמכות לברר תלונות הנוגעות לתאגיד המים. משכך, התלונות לא טופלו על ידינו אך הועברו לתאגיד המים לשם טיפול ומתן מענה לתושב מטעמם.

סיכום:

- השנה חל גידול במספר הפניות והתלונות.
 - חל גידול ניכר בתלונות על התנהלות עובדים - יש לתת את הדעת לכך.
 - חל גידול בתלונות בנושא אי מתן מענה ע"י האגפים או זמני מענה ארוכים.
 - בנוסף למפורט בדוח, הגיעו פניות רבות, שאינן מוגדרות 'כתלונות' – פניות אלו מפנות זרקור לנושא איכות השירות לתושב.
 - מוקד הגבייה אינו מספק מענה הולם לתושבים ולא יודע לתת תשובות מספקות בזמן סביר.
- נראה כי קיימת מגמה של ירידה ברמת מתן מענה לתושב ושהתושבים לא מרגישים שיש להם כתובת לפנות אליה. מענה הולם ע"י המחלקות, היה מייצר את הפניות והתלונות לממונה מלכתחילה.

המלצות:

1. לבחון אפשרות לבצע סקר שביעות רצון תושבים על איכות השירות ככלי לבחינת עבודת עירייה.
2. לבחון את איכות המענה באגפים השונים לרבות אגף גביה.
3. יש להגדיר זמנים לטיפול בפניות תושבים.
4. לבחון את התנהלות העובדים מול תושבים ולחדד נהלי עבודה בנושא.