



מבקר העירייה

דו"ח

ממונה על טיפול

תלונות הציבור

דוח שנתי לשנת 2023

רחובות, סיון תשפ"ד

לכבוד

ראש העיר, מר מתן דיל

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

נכבדי ראש העיר,

עם כניסתך לתפקיד ראש עיריית רחובות, אני מברך אותך ומאחל לך הצלחה רבה בתפקידך.

הנני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023, כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

הדו"ח משקף את הפעילות שהתבצעה במשרדי במסגרת הטיפול בתלונות הציבור במהלך 2023 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

אין חולק כי הגשת שירות איכותי לתושבי העיר הינו אחד מהיעדים המרכזיים אותם הציבה הנהלת העירייה כחלק מתפיסת השירות שלה ועל כן, ניתוח הנתונים והדוגמאות המוצגות נועד לשמש את הנהלת העירייה והאגפים המקצועיים לצורך הפקת לקחים בשיפור השירות לתושבים.

ראוי לזכור שפעולתה של העירייה, הינה רחבת היקף ובאה לידי ביטוי במגוון גדול של תחומים, אך מעצם טבעה, הביקורת מתמקדת רק בחלק מתוך כלל הפעילויות, בהן עוסקת העירייה.

בהזדמנות זו, אודה לראש העיר היוצא, מר רחמים מלול, על עשייה מבורכת ורבת שנים עבור העיר רחובות. כמו כן, אבקש את המשך שיתוף הפעולה המלא מצד כלל מנהלי האגפים בעירייה ומנכ"ל העירייה בבירור וטיפול בתלונות התושבים, באופן המלמד על אחדות דעים בנוגע לצורך והחשיבות להביא לשיפור השירות ולסייע בצמצום כמות הפניות החוזרות ובכך לצמצום מספרן הכולל של התלונות.

אני מודה לממלא מקומי מר ישראל עוקשי ולמנהלת הלשכה הגב' שולי סלילת על המסירות והרצינות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים בבירור תלונותיהם ועל האכפתיות שהם מפגינים כלפיהם. הדבר תורם רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושבים, להצגת פניה החיוביים של העירייה.

אבקש להסב את תשומת ליבך לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העירייה בעניין הדו"ח השנתי שלהלן, בתוך חודשיים מיום הגשת הדו"ח.

בברכה,

נפתלי אקרמן

מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

עיריית רחובות
נפתלי אקרמן
מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור
(ח' א' 2024)

העתקים:

חברי המועצה

מנכ"ל העירייה

פתח דבר

העירייה הינה גוף ציבורי, אשר נדרש על פי חוק לקיומם ותפקודם התקין של מנגנוני בקרה וביקורת פנימית.

מנגנונים אלו אמורים לסייע בידי ראש העירייה והנהלתה, בשמירה על הנורמות המחייבות בביצוע תפקידם, כדי להבטיח שפעילותה של הרשות המקומית תיעשה בידי מי שהוסמך לכך, בהתאם להוראות החוק והחיסכון.

מבקר העירייה ונציב תלונות הציבור

תפקיד המבקר לבדוק את פעילות העירייה ככלל, לרבות פעולות לפי חוק תכנון ובנייה נעשו כדין, בידי המוסמכים לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון.

בנוסף על תפקידו זה משמש מבקר העירייה גם בתפקיד - **נציב תלונות הציבור**.

בתוקף תפקידו זה משמש הנציב כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על עוולה שנגרמה לו כתוצאה מפעילות לקויה ו/או פעילות הנוגדת את החוק של הרשות המקומית.

רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור, כל אדם שנפגע בגין מעשה שנעשה בניגוד לחוק, או בלי סמכות חוקית, או בניגוד לכללי מינהל תקין, או על כל מעשה שיש בו משום נוקשות יתרה או משום אי-צדק בולט (לעניין זה "מעשה" הוא גם מחדל או פיגור בעשייה).

תלונות שאין לדון בהן:

- בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב 1458).
- בנוסף, נקבע נוהל עבודה לפיו בטרם פנייה לנציב תלונות הציבור, הפונה נדרש למצות את אפשרות הטיפול מול הגורם המקצועי הרלוונטי, למעט טיפול בדרישות להסרת מפגעים בטיחותיים מהמרחב הציבורי שמועברים ישירות על ידינו לאגף הרלוונטי.

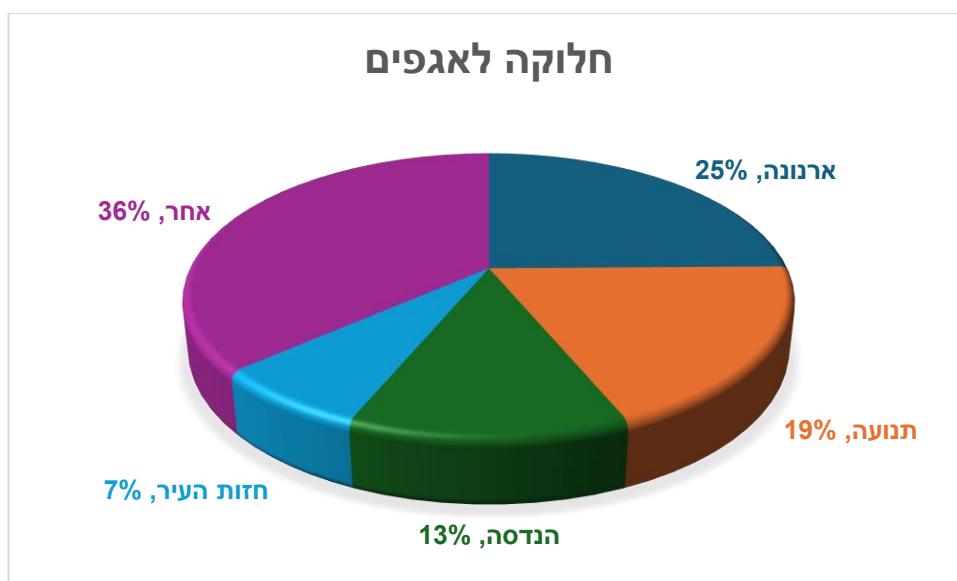
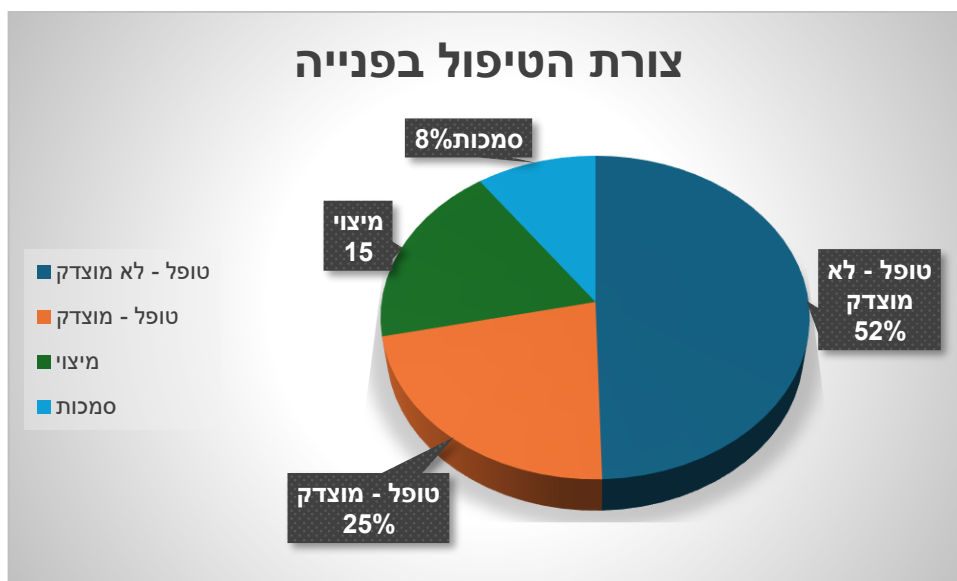
נתונים על התלונות בשנת 2023

להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/2023 ועד 31/12/2023 נפתחו בלשכת הממונה על הטיפול בתלונות הציבור 222 פניות, כאשר 222 פניות מקוונות בנוסף ל- 56 פניות שהגיעו בערוצים אחרים (פגישות, פקס, מכתבים וכיוב"ז).

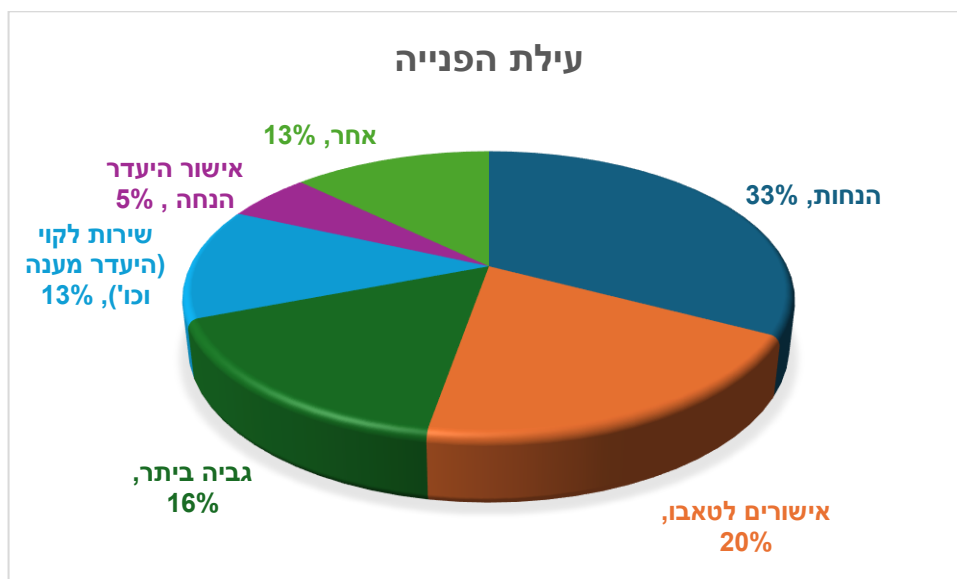
מתוך כלל הפניות (278) שהתקבלו בשנת 2023 כ- 65 פניות נדחו על הסף (23%) בשל אי מיצוי הברור ו/או הפניה מול הגורמים המקצועיים ו/או חוסר סמכות המבקר, כגון תאגיד המים.



כפי שניתן לראות, רוב התלונות לממונה, עוסקות בנושאים המצויים בתחום אחריות אגף המיסים (25%) ולאחר מכן תלונות באחריות אגף תנועה פיקוח שילוט ושיטור עירוני (19%).

ראוי לציון לשבח את אגף גנים ונוף, בשל הירידה העקבית במספר התלונות. מספר התלונות במהלך 2023 היה מחצית ממספר התלונות שהתקבל במהלך 2019. בתוך כך, נציין את שיתוף הפעולה ההדוק מצד מנהלת האגף וסגנה, אשר נכונים לסייע בפתרונות ומתן מענה לתושבים אף בשטחים פרטיים.

ארנונה (55 תלונות)



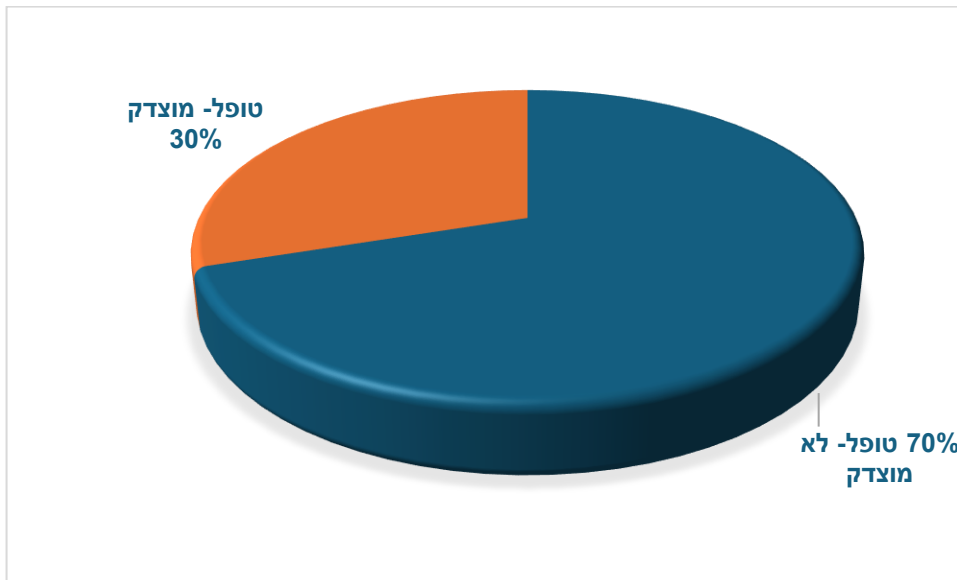
כפי שניתן לראות, 33% מהפונים בנושא ארנונה, מלינים על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחות.

אגף התנועה, שילוט, פיקוח ושיטור עירוני (42 תלונות)

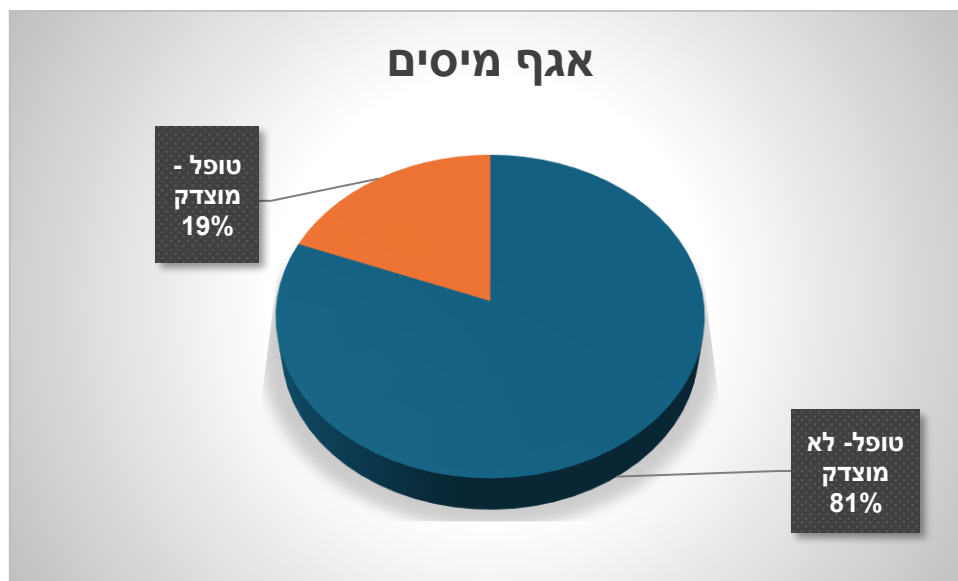


ע"פ התפלגות עילות הפניה בנושאים המצויים באחריות האגף, 31% מהפונים מלינים על מפגעי רעש.

שיעור התלונות המוצדקות ו/או שבאו על תיקונם בעקבות התלונה

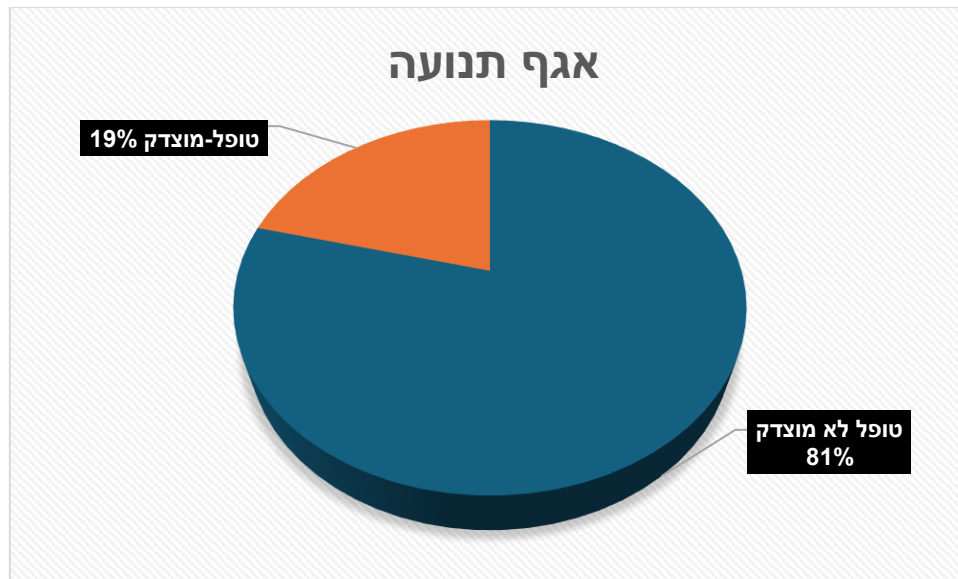


מתוך כלל התלונות שנבדקו (בכלל האגפים) שיעור התלונות המוצדקות ו/או באו על תיקונם עמד על 30%.



שיעור התלונות המוצדקות בנושא מיסים עומד על 19%, כאשר מדובר בירידה משנה קודמת בה עמד שיעור התלונות המוצדקות על 35%.

ניתן להניח כי הירידה נובעת מהליך החלפה והטמעת מערכות מידע שהתבצעו בשנה החולפת.



יש לציין כי חל קיטון בשיעור התלונות המוצדקות באגף התנועה, שכן בשנה קודמת עמד שיעורם על 27% (ירידה רצופה בשנתיים האחרונות).

להלן דוגמאות נבחרות לטיפול בתלונות

פניית התושב מ.ע תלונה בנושא ניקיון מגרשי ספורט בתי ספר

ביום 20/4/2023 התקבלה במשרדי הביקורת תלונת התושב (1074974). התושב מבקש להלין על טיפול לקוי של העירייה, בטיפול בפניותיו למוקד, בנוגע לניקיון ירוד במגרש של בית הספר "סיני".

מבדיקת הביקורת עולה כי ביום 3/4/2023 דיווח למוקד (1066075) על כך ש"מגרש המשחקים בבית הספר מלא בפסולת".

מעיון בתיעוד הטיפול בתלונה עולה חוסר בהירות ביחס לגורם הנושא באחריות, כאשר בסופו של דבר צוין כי "על אב הבית לדווח ישירות למנהל האגף".

בהתאם לכך, למחרת הפנייה, (4/4/23) לפונה נשלחה תגובה לפיה עליו לפנות ישירות לאגף חזות העיר.

ביום 20/4/2023 הפונה ניסה לדווח פעם נוספת למוקד על אי טיפול בתלונה והמשך מצב ניקיון ירוד, אולם **המוקד סירב לקבל את הפניה**, בטענה שעל התושב לפנות ישירות לבית הספר, מאחר והנושא אינו באחריות העירייה.

בנוסף לכך, לטענת התושב הנציגה הטלפונית מסרה פרטי התקשרות שגויים של בית הספר. משיחה שקיימה הביקורת עם אגף החינוך, עולה כי הבעיה מוכרת ויש למצוא לה פתרון מקיף וכולל, מאחר וזהו אינו המגרש היחיד וכי מדובר על מרחב ציבורי, המשמש את כלל התושבים, ה בשעות אחר הצהריים והן לכל אורך שעות היום במהלך חופשות וחג.

לאור האמור לעיל הומלץ למנכ"ל:

1. לקבוע נוהל ברור כי המוקד נושא באחריות לקבלת דיווחים מסוג זה ולהפנות אותם לגורם המתאים.
2. לכנס נציגים ממנהל חינוך, המוקד ואגף חזות העיר כדי למצוא פתרון כולל.

פניית התושבת ר.ש תלונה בנושא תאורת רחוב

ביום 2/2/2023 התקבלה במשרדי הביקורת תלונת התושבת (1035514) .
התושבת מלינה על היעדר תאורת רחוב ברחוב צאלון ליד בית מס' 4, מחודש יוני 2022.
נפתחו קריאות למוקד 106, ביולי 22 ובספטמבר 22, (מס' הפניות 923411 ו 962386) ונמסר כי חברת חשמל פגעה בכבלים.
התושבת: "מהמוקד נמסר לי כי אני צריכה להתקשר ישירות לחברת חשמל, דבר שלא מתקבל על הדעת. פניתי למנהלים באגף לוגיסטיקה, נאמר לי שהם ידברו עם חברת חשמל ויטפלו בעניין מאז, כל כמה זמן אני מתקשרת ולא מקבלת תשובות".
הקריאות במוקד נסגרו ונמצאות בסטטוס: "לא נדרש טיפול".
בעקבות התלונה, נעשתה פניה נוספת לאגף לוגיסטיקה אשר הביאה לטיפול בבעיה.

פניית התושב ל.פ תלונה בנושא חניית נכים ויחס במוקד

ביום 26/1/2023 התקבלה במשרדי הביקורת תלונת התושב (1031760) .
התושב נכה צה"ל שמוקצה לו חנייה. לטענתו, השכנים גולשים עם רכביהם לחנייה הייעודית שלו.
הבדיקה העלתה כי הוא אכן פתח מספר פניות שנסגרו כ"טופל" למרות שלא בוצע טיפול בפועל.
עוד נמסר על ידו, כי באחת השיחות עם המוקד העירוני רצה הפונה לעמת אותם עם סגירת השווא, לטענתו זכה ליחס פוגעני ומזלזל מצד המוקדן.
לאחר בדיקת הקלטות מהמוקד נמצאה תלונתו מוצדקת, נשלחה התנצלות בכתב בנוסף נמסר כי יינקטו צעדים מתאימים כלפי המוקדן על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.