



מבקר העירייה

דו"ח

ממונה על טיפול

תלונות הציבור

דוח שנתי לשנת 2024

רחובות, אייר תשפ"ה

לכבוד

ראש העיר, מר מתן דיל

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

אני מתכבד להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, 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 2024 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, הדוח השנתי כולל נתונים על התלונות שהתקבלו, תוצאות הברור, ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מתוך סך כל התלונות אשר יש לממונה סמכות לבררן.

תלונות משמשות אמצעי חשוב לבקרה על איכות השירות לציבור ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בעירייה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. לעיתים, מידע העולה מברור התלונות משמש נושאים לביקורת, כאשר הבדיקה נעשית בראייה רחבה יותר של העניין הציבורי.

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.

התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את איכות תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

אבקש לציין בהערכה את שיתוף הפעולה המלא מצד כלל מנהלי האגפים בעירייה ומנכ"ל העירייה בברור ובטיפול בתלונות התושבים, באופן המלמד על אחדות דעים בנוגע לצורך והחשיבות להביא לשיפור השירות ולסייע בצמצום כמות הפניות החוזרות ובכך לצמצום מספרן הכולל של התלונות.

הטיפול בכל פנייה נעשה באחריות רבה, תוך הבנת צרכי התושב ומתוך רצון לתת מענה מהיר מיטבי על בסיס ערכי השירות וזאת תוך שקיפות מלאה ביחס למדיניות העירייה ולפעילותה

אני מודה לממלא מקומי מר ישראל עוקשי ולמנהלת הלשכה הגבי שולי סלילת על המסירות והרצינות הרבה שהם מגלים בסיוע לפונים בברור תלונותיהם ועל האכפתיות שהם מפגינים כלפיהם. הדבר תורם רבות להעמקת הקשר בין העירייה לתושבים, ולהצגת 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

ונציב תלונות הציבור

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 2024

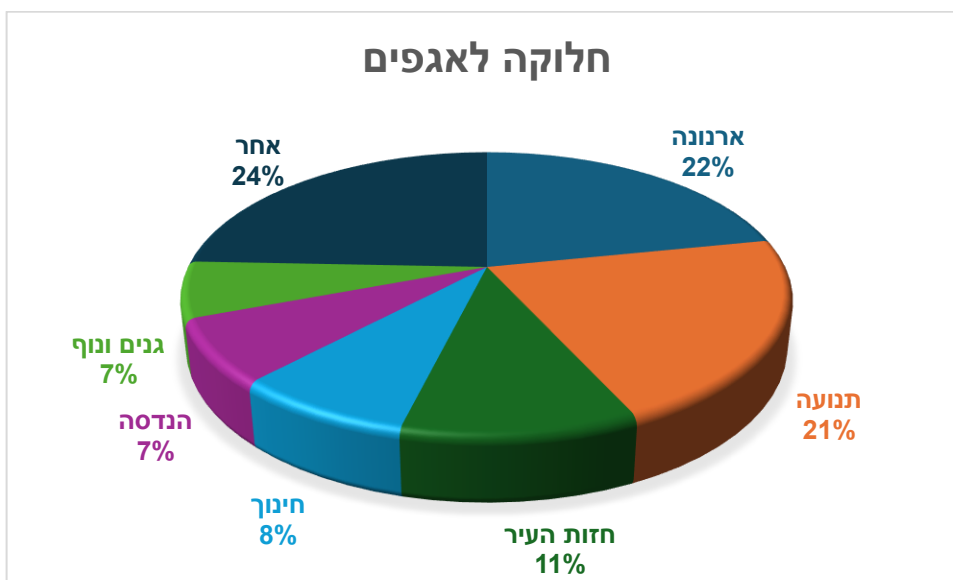
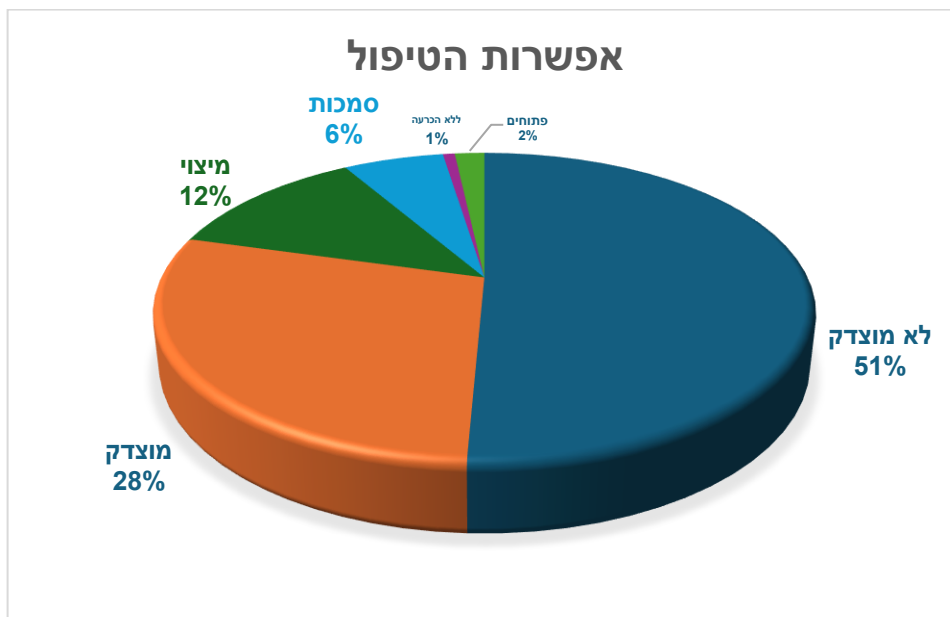
להלן נתונים סטטיסטיים ואחרים על התלונות ואופן הטיפול בהם.

היקף תלונות

החל מיום 1/1/2024 ועד 31/12/2024 נפתחו בלשכת הממונה על הטיפול בתלונות הציבור 286 פניות, כאשר 241 פניות מקוונות בנוסף ל-45 פניות שהגיעו בערוצים אחרים (פגישות, פקס, מכתבים וכו').

מתוך כלל הפניות (286) שהתקבלו בשנת 2024 כ-52 פניות נדחו על הסף (18%) בשל אי מיצוי הברור ו/או הפניה מול הגורמים המקצועיים ו/או חוסר סמכות של המבקר, כגון תאגיד המים.

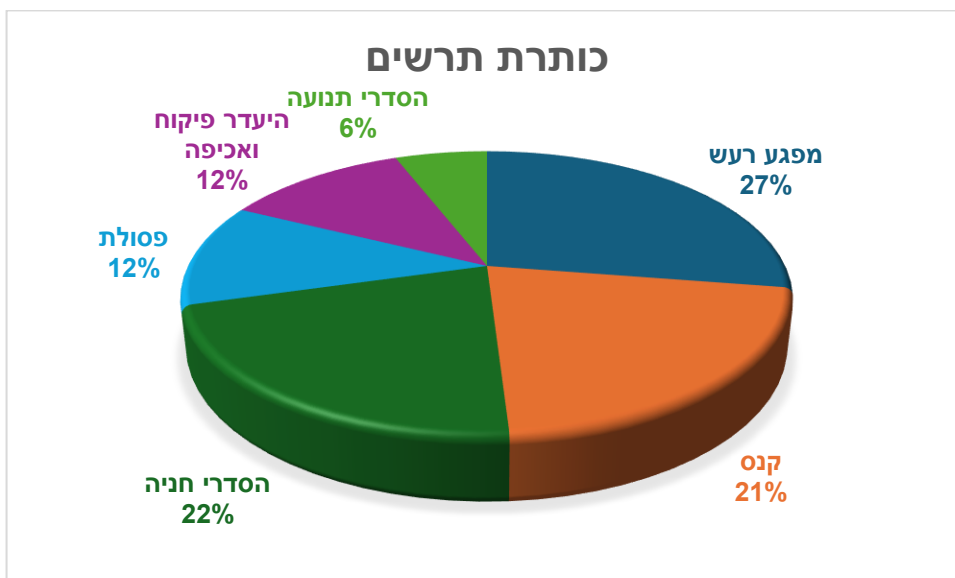
לסיכום, סה"כ נבדקו וטופלו ע"י משרד המבקר 234 תלונות (234=286-52)



כפי שניתן לראות, רוב התלונות לממונה, עוסקות בנושאים המצויים בתחום אחריות אגף המיסים (22%) ואגף תנועה פיקוח שילוט ושיטור עירוני (21%).

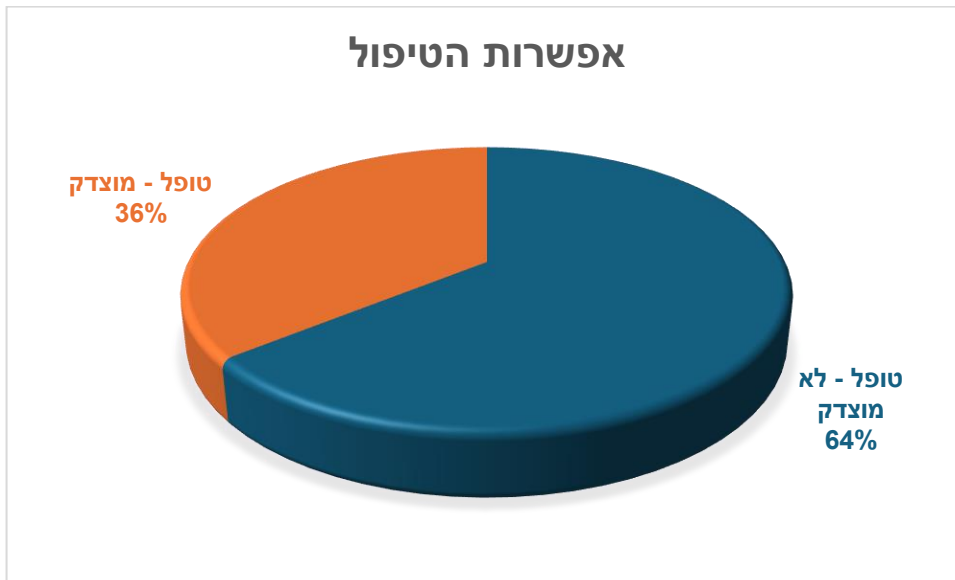


כפי שניתן לראות, קרוב למחצית מהפונים בנושא ארנונה, מלינים על קושי במיצוי זכאות לקבלת הנחות.

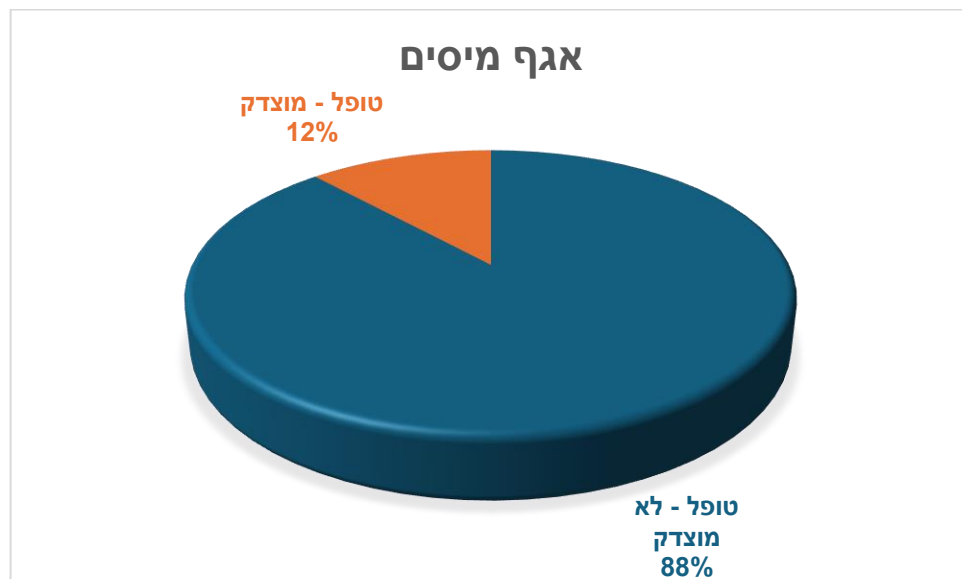


ע"פ התפלגות עילות הפניה בנושאים המצויים באחריות האגף, 27% מהפונים מלינים על מפגעי רעש.

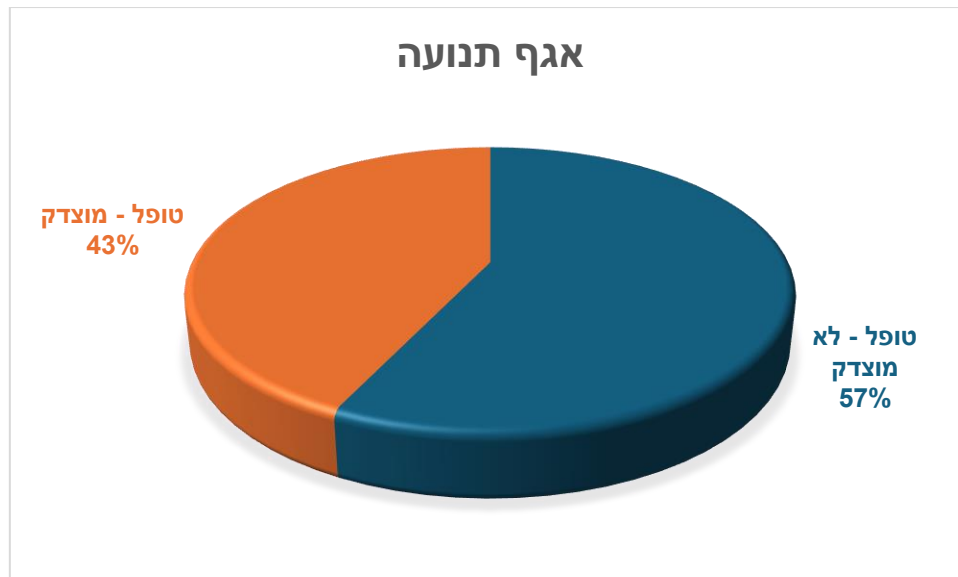
שיעור התלונות המוצדקות ו/או שבאו על תיקונם בעקבות התלונה



מתוך כלל התלונות שנבדקו (בכלל האגפים) שיעור התלונות המוצדקות ו/או באו על תיקונם עמד על 36%.



שיעור התלונות המוצדקות בנושא מיסים עומד על 12%, כאשר מדובר בקיטון משנה קודמת בה עמד שיעור התלונות המוצדקות על 19% (ירידה רצופה בשנתיים האחרונות).



להלן דוגמאות לטיפול בתלונות

פניית התושב א.ק. (גנים ונוף)

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה של תושב המלין על שימוש במפוח עלים לניקיון חצר הבניין שבו היא מתגורר.

לטענת הפונה, ריח הבנזין מהמפוח והאבק והלכלוך גורמים למטרד רב עבור סבו וסבתו המתגוררים הקומה הראשונה, ונאלצים להתמודד עם ריח הבנזין מהמפוח והאבק הנגרמים כתוצאה משימוש במפוח בסמיכות לדירת מגוריהם, הגם שמדובר באנשים מבוגרים ניצולי שואה המתמודדים עם קשיי נשימה.

כתוצאה מהפניה, סגן מנהל אגף גנים, מר אבישי שרעבי יצר עם הפונים **קשר אישי** והבהיר כי מדובר בכלי עבודה תקינים, הגם שחייבים לבצע במקום עבודות ניקיון אולם יחד עם זאת הובהר והובטח לפונים כי ייעשה מאמץ למזער את המטרד הנגרם להם בשל רגישותם.

פניית התושב א.ג. (תשתיות)

במשרדי הביקורת התקבלה תלונה של תושב אשר הביע חוסר שביעות רצון מאיכות הטיפול בפנייתו במוקד 106 – בעניין תיקון מדרכה.

בפנייתו לביקורת טען הפונה כי איכות התיקון ירודה .

בעקבות פנייתו הנוספת לביקורת, בוצע במקום תיקון נוסף ולביקורת נמסר כי העבודות הנוספות בוצעו לשביעות רצונו של הפונה.