

## טיפול בתלונות ציבור

בין עבודת הביקורת לבין 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. למבקר העירייה ניתנה סמכות על פי דין להמליץ על תיקון הליקויים. במספר רשויות מקומיות אחרות משמש מבקר העירייה גם כאומבודסמן.

תלונות ופניות שהתקבלו במשרד המבקר במהלך שנת 2001 והצביעו על מעשה או מחלל נקודתיים; שרירות לב; בקשה לטיפול לפנים משורת הדין – מויינו והועברו לטיפול נציב תלונות הציבור או ליחידה לפניות הציבור בהתאם לנושא.

בשנת 2001 הועברו 194 תלונות/פניות על ידי משרד המבקר לנציב תלונות הציבור וליחידה לפניות הציבור. 68 תלונות הועברו לטיפולו של נציב תלונות הציבור ו-126 פניות ליחידה לפניות הציבור, כאשר בכל אותם המקרים המשיך משרד המבקר לעקוב אחר אופן הטיפול ותוצאותיו ולוודא כי אכן נשלחה תשובה לפונה בתוך פרק זמן הולם. 658 תלונות טופלו ע"י משרד המבקר.

הצוות בלשכת מבקר העירייה שעסק במהלך שנת 2001, בנוסף לעבודה השוטפת, גם בטיפול בפניות ובבירור התלונות כלל את מבקר העירייה, עוזרת מינהלית וארבעה מבקרים.

כל תלונה/פנייה בכתב המתקבלת במשרד מבקר העירייה נרשמת וממוספרת במערכת הממוחשבת המשמשת את המשרד לניהול נושא התלונות. המערכת מאפשרת לעקוב אחר כל שלבי הטיפול בתלונה/פנייה מרגע קבלתה ועד לסיום הטיפול בה. כל תלונה/פנייה שמתקבלת והנמען הוא מבקר העירייה, נשלח לפונה אישור בכתב המעיד על קבלתה. בכל מקרה בו תלונה, להבדיל מפנייה, נשלחת ישירות ליחידה העירונית הרלוונטית והעתק ממנה מועבר על ידי הפונה לידיעת המבקר, עוקב משרד המבקר אחר הטיפול בתלונה והודעה על כך נשלחת לפונה.

על פי אמות המידה המקובלות בביקורת ובהתאם להנחיית מבקר העירייה, נקבע אופי הטיפול בכל תלונה ופנייה. בשנת הדוח נתקבלו 1,181 תלונות/פניות במשרד המבקר. הנתון הכמותי של מספר התלונות אינו משקף את מלוא ההיקף הכמותי של התלונות/פניות המתקבל במשרד המבקר, הואיל וכאשר הפונה שב ומתלונן בעקבות מידע חדש שקיבל ואשר לא היה ידוע לו בעת פנייתו הראשונה, או בשל אי הסכמתו

לתשובה שנשלחה, תלונות/פנייתו החדשה מצטרפת לתלונתו הראשונה ואיננה נמנית כתלונה נוספת חדשה. זאת ועוד: כאשר מספר פונים מתלוננים על אותו נושא, מסווגות התלונות/הפניות כתלונה אחת.

במהלך שנת 2001 נתקבלו במשרד מבקר העירייה 1,181 תלונות/פניות. להלן נתוני סוגי הטיפול לאורך השנים 2001-1998:

השנה	תלונות/פניות שטופלו על ידי משרד המבקר	תלונות/פניות שהובאו לידיעת המבקר והוחלט לעקוב אחר הטיפול בהן	תלונות/פניות שהובאו לידיעת המבקר	סה"כ תלונות/פניות
2001	658	102	421	1,181
2000	441	169	533	1,143
1999	519	187	308	1,014
1998	633	94	362	1,089

התלונות/פניות שהתקבלו בשנת 2001 התייחסו בעיקר לנושאים הנוגעים לאכיפה וחניה, להריגות בנייה ולהיובי מים וארנונה.

מניתוח התלונות/פניות שנתקבלו בשנת 2001 במשרד מבקר העירייה עולה כי תלונות/פניות חוזרות רבות מקורן בתשובות לא מנומקות ואחרות מקורן בחוסר מידע של הפונים על חוקים, נהלים ותהליכי עבודה עירוניים. הביקורת סבורה כי מרבית הפונים שבו ופנו הואיל והגורמים העירוניים לא פירטו לפונים את החוקים, הנהלים ותהליכי העבודה הקיימים והקשורים לנושא.

חשוב לציין כי כ-10% לערך מהתלונות/פניות שנתקבלו בשנת 2001 במשרד מבקר העירייה היו בנושא אי מתן מענה לתושב במועד.