

טיפול בתלונות ציבור

1. בנוסף לעבודת הביקורת, מטפל משרד מבקר העירייה גם בתלונות ציבור המופנות אליו מתושבים ומאזרחים. על פי חוק מבקר המדינה, נושא תלונה יכול שיהיה מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או כשהמדובר במעשה הפוגע במישרין בזולת או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט.
2. בחודש נובמבר 2005 פרסם משרד הפנים טיוטה להצעת חוק העיריות התשס"ו-2005.
בסעיף 123 (א) (5) נקבע כי "מבקר העירייה אחראי על הביקורת בעירייה ויבדוק... (5) את תלונות הציבור על העירייה".
בסעיף 125 נקבע כי "מבקר העירייה יקבע את סדרי בירור תלונות הציבור על העירייה, ויהיו נתונות לו לעניין זה כל הסמכויות הנתונות לו כמבקר העירייה".
בסעיף 130 נקבע כי "מבקר העירייה יכין מדי שנה דוח שנתי על תלונות הציבור שבוררו על ידו...".
3. פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים וכיו"ב, ושברוך הטיפול בה קיימים מרכיבים של דוברות; בתלונה יש מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים ובדיקת נסיבות היווצרותה. מעצם אופייה של התלונה היא דורשת תיקון ברמה הארגונית, האישית, הפרטנית והפקת לקחים לעיתים ברמה מערכתית.
4. בשנת 2002 הוחלט לבטל את יחידת נציבות תלונות הציבור אשר פעלה בעירייה החל מחודש מרץ 1999.
5. כל תלונה בכתב המתקבלת במשרד מבקר העירייה נרשמת וממוספרת במערכת הממוחשבת המשמשת את המשרד לניהול נושא התלונות. המערכת מאפשרת לעקוב אחר כל שלבי הטיפול בתלונה מרגע קבלתה ועד לסיום הטיפול בה. כל תלונה שמתקבלת והנמען הוא מבקר העירייה, נשלח לפונה אישור בכתב המעיד על קבלתה. בכל מקרה בו תלונה נשלחת ישירות ליחידה העירונית הרלוונטית והעתק ממנה מועבר על ידי הפונה לידיעת המבקר, עוקב משרד המבקר אחר הטיפול בתלונה והודעה על כך נשלחת לפונה.
6. על פי אמות המידה המקובלות בביקורת ובהתאם להנחיית מבקר העירייה, נקבע אופי הטיפול בכל תלונה. בשנת הדוח נתקבלו 882 תלונות/פניות במשרד המבקר. הנתון של מספר התלונות אינו משקף את מלוא ההיקף הכמותי של התלונות המתקבל במשרד המבקר, הואיל וכאשר הפונה שב ומתלונן בעקבות מידע חדש שקיבל ואשר לא היה ידוע לו בעת פנייתו הראשונה, או בשל אי



- שביעות רצונו מהתשובה שקיבל, תלונתו החדשה מצטרפת לתלונתו הראשונה ואיננה נמנית כתלונה נוספת חדשה. זאת ועוד: כאשר פונה מתלונן על מספר נושאים או כאשר מספר מתלוננים פונים באותו נושא, מסווגות הפניות כתלונה אחת.
7. במקרים בהם מחליט המבקר כי נושא התלונה מצדיק עריכת ביקורת, הנושא משולב בתוכנית העבודה השנתית של המבקר (ראה להלן סעיף 12).
- במקרים בהם התלונה מתייחסת להתנהגות עובד שיש בה, לדעת המבקר, עבירה משמעתית, התלונה מועברת לטיפול התובע העירוני לענייני משמעת.
8. מניתוח כלל התלונות שהתקבלו בשנת 2005 במשרד מבקר העירייה, עולה כי גם השנה תלונות חוזרות רבות מקורן בתשובות לא מנומקות שקיבלו המתלוננים מהגורמים האחראים על הנושא בעירייה, ואחרות מקורן בחוסר מידע של המתלוננים על חוקים, נהלים ותהליכי עבודה עירוניים.
9. כ- 9.4% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2004 היו בנושא אי מתן מענה לתושב במועד/אי מתן מענה טלפוני, וכ- 5.4% מהתלונות שהתקבלו היו בנושא תפקוד/התנהגות לא נאותה של עובדי עירייה.
10. פילוח התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2005 לפי אגפים/יחידות ובהשוואה לשנת 2004, הינו כדלקמן:

מינהל/חטיבה/יחידה עצמאית	אגף	סך הכל לאגף בשנת 2005	סך הכל לאגף בשנת 2004
חטיבת התפעול	פיקוח	59	60
	שיפור פני העיר	22	19
	מוקד עירוני	1	1
	רבעים ושכונות	-	5
	חופים	6	14
	כיבוי אש	2	3
	הרשות לאיכות הסביבה	4	3
	תברואה	27	28
	סה"כ למינהל		121
חטיבת התכנון	לשכת התאגידים	9	24
סה"כ לחטיבה		9	24
חטיבת משאבי אנוש ומינהל	משאבי אנוש	3	6
	מת"ש	3	4



מזינה/חטיבה/יחידה עצמאית	אגף	סך הכל לאגף בשנת 2005	סך הכל לאגף בשנת 2004
	תובע עירוני	19	6
סה"כ לחטיבה		25	16
מינהל הכספים	חיובי ארנונה	48	75
	גביית ארנונה ואגרת מים	93	114
	גביית אגרות ודמי שירותים	245	278
	הכנסות מבנייה ופיתוח	9	7
	גזברות/תקציבים/חשבות	5	8
	סה"כ למינהל		400
מינהל הנדסה	רישוי ופיקוח על הבנייה	98	125
	רישוי עסקים	26	25
	תכנון בניין עיר	6	18
	מהנדס העיר	4	4
	סה"כ למינהל		134
מינהל בינוי ותשתית	מים, ביוב ותיעול תנועה	47	66
	דרכים ומאור	21	22
	עבודות ציבוריות	4	5
		-	1
	סה"כ למינהל		72
מינהל החינוך, התרבות והספורט	קהילה, נוער וספורט	-	7
	משאבי חינוך	1	3
	אגף התרבות	2	5
	אגף החינוך	14	22
סה"כ למינהל		17	37
מינהל החברתיים	בריאות הציבור	2	5
	הרשות למלחמה בסמים	-	1
סה"כ למינהל		2	6
יחידות עצמאיות	שירות משפטי	70	30
	נכסי העירייה	5	13
	סה"כ	75	43



מזינה/חטיבה/יחידה עצמאית	אגף	סך הכל לאגף בשנת 2005	סך הכל לאגף בשנת 2004
אחרים (מועצה דתית, פניות הציבור, מבקר העירייה, מנכ"ל, לשכת ראש העיר, מישלמה ליפו)		95	14
		95	14
סה"כ		*950	1,021
סך הכל			

* חלק מהתלונות עסקו במספר אגפים/יחידות בעירייה ולכן במיפוי התלונות לפי אגפים/יחידות רלוונטיים, מספר התלונות, כביכול, שנתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2005 גדול מהפניות שנתקבלו בפועל (882 תלונות).

11. להלן נתוני סוגי הטיפול לאורך השנים 1999-2005:

השנה	תלונות שטופלו על ידי משרד המבקר	תלונות שהובאו לידיעת המבקר והוחלט לעקוב אחר הטיפול בהן	פניות שהובאו לידיעת המבקר	סה"כ תלונות
2005	417	437	28	882
2004	488	50	483	1,021
2003	332	56	380	768
2002	377	114	362	853
2001	658	102	421	1,181
2000	441	169	533	1,143
1999	519	187	308	1,014

12. ב-6 מהתלונות שהתקבלו במשרדו, מצא המבקר לנכון להעמיק את הבדיקה ולערוך דוח ביקורת בנושאים/ביחידות הארגוניות אליהם התייחסו התלונות. כך לדוגמא: "עזרה ובצרון", "גחלת", "בי"ס גבריאלי" והפיקוח העירוני.