



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 784 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 2006 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- 11% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2006 היו בנושא אי מתן מענה לתושב במועד/אי מתן מענה טלפוני, וכ- 5% מהתלונות שהתקבלו היו בנושא תפקוד/התנהגות לא נאותה של עובדי עירייה.
10. פילוח התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2006 לפי אגפים/יחידות ובהשוואה לשנת 2005, הינו כדלקמן:

מינהל/חטיבה/יחידה עצמאית	אגף	סך הכל לאגף בשנת 2006	סך הכל לאגף בשנת 2005
חטיבת התפעול	פיקוח	59	59
	שיפור פני העיר	24	22
	מוקד עירוני	1	1
	רבעים ושכונות	2	-
	חופים	3	6
	כיבוי אש	1	2
	הרשות לאיכות הסביבה	8	4
	תברואה	45	27
	סה"כ למינהל	143	121
	חטיבת התכנון	לשכת התאגידים	1
חברות עירוניות		25	
סה"כ לחטיבה		26	9
חטיבת משאבי אנוש ומינהל	משאבי אנוש	7	3
	מת"ש	1	3



סך הכל לאגף בשנת 2005	סך הכל לאגף בשנת 2006	אגף	מינהל/חטיבה/יחידה עצמאית
19	14	תובע עירוני	
25	22		סה"כ לחטיבה
48	36	חיובי ארנונה	מינהל הכספים
93	72	גביית ארנונה ואגרת מים	
245	203	גביית אגרות ודמי שירותים	
9	8	הכנסות מבנייה ופיתוח	
5	1	גזברות/תקציבים/חשבות	
400	320		
98	97	רישוי ופיקוח על הבנייה	מינהל הנדסה
26	26	רישוי עסקים	
6	7	תכנון בניין עיר	
4	-	מהנדס העיר	
134	130		
47	38	מים, ביוב ותיעול	מינהל בינוי ותשתית
21	8	תנועה	
4	13	דרכים ומאור	
72	59		
-	3	קהילה, נוער וספורט	מינהל החינוך, התרבות והספורט
1	1	משאבי חינוך	
2	3	אגף התרבות	
14	10	אגף החינוך	
17	17		
2	3	בריאות הציבור	מינהל השירותים החברתיים
2	3		סה"כ למינהל
70	80	שירות משפטי	יחידות עצמאיות
5	10	נכסי העירייה	
-	1	יועץ ניהול סיכונים	סה"כ
75	91		



מזינה/חטיבה/יחידה עצמאית	אגף	סך הכל לאגף בשנת 2006	סך הכל לאגף בשנת 2005
אחרים (מועצה דתית, פניות הציבור, מבקר העירייה, מנכ"ל, לשכת ראש העיר, מישלמה ליפו, דובר) סה"כ		6	95
		6	95
סך הכל		*817	*950

* חלק מהתלונות עסקו במספר אגפים/יחידות בעירייה ולכן במיפוי התלונות לפי אגפים/יחידות רלוונטיים, מספר התלונות, כביכול, שנתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנים 2005 ו-2006 גדול מהפניות שנתקבלו בפועל (784 תלונות ו-882 תלונות בהתאמה).

11. להלן נתוני סוגי הטיפול לאורך השנים 2004 - 2006:

השנה	תלונות שטופלו על ידי משרד המבקר	תלונות שהובאו לידיעת המבקר והוחלט לעקוב אחר הטיפול בהן	פניות שהובאו לידיעת המבקר	סה"כ תלונות
2006	336	49	399	784
2005	417	437	28	882
2004	488	50	483	1,021

12. ב-3 מהתלונות שהתקבלו במשרד המבקר נמצא לנכון להעמיק את הבדיקה ולערוך דוחות בדיקה בנושאים/ביחידות הארגוניות אליהם התייחסו התלונות. להלן נושאי דוחות הבדיקה: א. "מועצת התלמידים העירונית תל-אביב-יפו (חטיבה עליונה כיתות י'-יב')". ב. "תלונה על אי שיבוץ סייעת צמודה לתלמיד בכיתה למרות זכאותו לשעות סיוע". ג. "מחלקת מופעים ואירועי תרבות באגף תרבות".