טיוטת דוח ביקורת בנושא הטיפול בפניות ובתלונות הציבור

חלק ראשון

כללי

1. דוח הביקורת נערך בהתאם לדרישת הוועדה לענייני ביקורת (מכוח סעיף 170א.(ג)(3) לפקודת העיריות), מיום 25 בדצמבר 2012, לכלול בתכנית העבודה השנתית של הביקורת לשנת 2013 את נושא הטיפול בתלונות ובפניות ציבור, ובתוך כך, את: ".....

   א. **מינוי ממונה על תלונות הציבור בהשוואה לעיריות אחרות.**

   ב. **אבחנה בין תלונות לבין פניות הציבור.**

   ג. **פעולות בדיקה וחיקור בבירור תלונות ותוצאותיהן.**

   ד. **מענה למלין/הפונה.**

   ה. **דו"ח הממונה על תלונות הציבור.**

   ו. **כפיפות הממונה ללשכת ראש העירייה.**

   ז. **יישום כל הוראה אחרת מ"חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008".**

2. יחידת פניות הציבור (פנ"צ), בלשכת ראש העירייה (להלן - "היחידה"), הוקמה בשנת 2001, לטיפול בפניות הציבור, באמצעות איגום משאבים עירוניים מיחידות פניות הציבור במוקד, הדואר העירוני וחופש המידע.

3. יחידת חופש המידע שהוקמה בשנת 2000 לצורך ישום חוק חופש המידע, תשנ"ח (1998), נטמעה ביחידה החדשה, והיא מוסיפה להעמיד מידע לרשות הציבור על פי החוק.

4. היחידה עוסקת בטיפול בתלונות ופניות הציבור לעיריית תל אביב-יפו (להלן - "העירייה") בכל ערוצי התקשורת: בכתב (דואר, פקס, אינטרנט - אתר העירייה, פייסבוק) ובע"פ (מענה טלפוני וקבלת קהל). מענה טלפוני וקבלת קהל, ניתנים, בימים א' עד ד', בין השעות: 18:00-08:00, וביום ה', בין השעות: 16:00-08:00. כמו כן, היחידה עוסקת בתחומים של השירות העירוני ובבקשות לקבלת מידע, על פי חוק חופש המידע ועוד.

5. על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן - "החוק"), סעיף 2.(א)(1): חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור: "**מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית מטעמים מיוחדים למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור**.".

6. מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור, משמשת בפועל, מחודש יולי 2008, גם בתפקיד הממונה על תלונות הציבור בעירייה (להלן - "הממונה"/"הממונה על תלונות ציבור").

7. היחידה, בתפקידה כמטפלת בפניות הציבור, פועלת מול כ- 100 רפרנטים - "מתאמי פניות הציבור", אשר מונו על ידי היחידות המקצועיות של העירייה ועל ידי התאגידים העירוניים השונים, לשמש כאנשי הקשר (מתאמים) בין היחידות העירוניות לבין יחידת השירות העירוני ופניות הציבור, לטיפול בפניות הציבור (בפועל, הרפרנטים משמשים גם כאנשי קשר, בין יחידת השירות העירוני ופניות הציבור לבין יחידתם העירונית, לעניין הטיפול בתלונות הציבור, וזאת למרות שבמסגרת תפקידם, אינם אמורים לטפל בתלונות).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**התלונות מטופלות אישית על-ידי המנהלים. (הן מועברות באמצעות המייל על-ידי הממונה למנהלים, שבודקים את התלונה על-פי הנחיותיה), הרפרנטים הם אנשי הקשר לצורך בקרה, וזאת להבדיל מהפניות בהן באפשרותם לפעול עצמאית.**".

8. היחידה מרכזת גם את הטיפול בפניות הציבור, וגם את הטיפול בתלונות הציבור, על גבי מערכת ייעודית ל"ניהול קשרי לקוחות" (להלן - "המערכת"/"CRM"), שנבנתה במיוחד והוטמעה לשימוש לפני כשנתיים (בסביבות תחילת 2011). לחלק מהיחידות העירוניות אין גישה למערכת זו, והקשר עמן מתקיים באמצעות מייל/פקס.

9. שיטת איסוף הממצאים:

א. שלב ראשון - איסוף נתונים כלליים אודות מבנה היחידה, הבסיס החוקי לפעילותה, תהליך אבחון ארגוני ביחידה ותקציב היחידה.

ב. שלב שני - בחינת תהליכי העבודה ונהלי הטיפול **בפניות הציבור**:

1) באמצעות איסוף חומרים ומידע מהפורטל העירוני ומהיחידה (לגבי מבנה ארגוני ונהלי עבודה); "דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012", ודוחות קודמים החל משנת 2010, של היחידה - החלק העוסק ביחידה לפניות הציבור; בחינה של נהלי עבודה של היחידה ועוד.

ביצוע ראיונות עם גורמים רלוונטיים ביחידה ובעירייה - לצורך לימוד תהליכי העבודה המרכזיים בתהליך הטיפול בפניות הציבור, ביניהם: מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור, סגן מנהלת היחידה וממונה חופש המידע, מנהלת צוות

פנ"צ, מדגם של נציגות פנ"צ (4), רפרנטים - "מתאמי פניות הציבור", ביחידות העירייה (5), שנבחרו מבין היחידות 'הבולטות' בקבלת פניות.

ג. שלב שלישי - בחינת תהליכי העבודה ונהלי הטיפול **בתלונות הציבור**:

1) בחינת מינוי הממונה על תלונות ציבור.

2) בחינת חומרים ומידע מהפורטל העירוני ומהיחידה (לגבי נהלי עבודה); בחינת סעיפי חוק הרשויות המקומיות לעיל, "דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012" ודוחות קודמים, החל משנת 2010, של היחידה - החלק העוסק ב"דוח הממונה על תלונות הציבור"; בחינה של נהלי עבודה של היחידה, דוגמאות לדוחות של נציגות פנ"צ ועוד.

3) ביצוע ראיונות עם גורמים רלוונטיים ביחידה ובעירייה - לצורך לימוד תהליכי העבודה המרכזיים בתהליך הטיפול בתלונות הציבור, ביניהם: היועץ המשפטי, הממונה על תלונות הציבור, סגן מנהלת היחידה וממונה חופש המידע, מנהלת צוות פנ"צ, מדגם של נציגות פנ"צ (4), רפרנטים - "מתאמי פניות הציבור", ביחידות העירייה (5).

4) ניתוח סיווג של הפנייה כתלונה, ובחינת מדגם פניות שסווגו כתלונות במערכת.

ד. שלב רביעי - בחינת "דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012".

ה. שלב חמישי - בדיקת תלונות על הממונה ו/או מי מעובדיו.

ו. שלב שישי - בדיקת תלונות על התנהגות עובדים.

ז. שלב שביעי - בחינת מבנה מערכת ה- CRM.

ח. שלב שמיני - בחינת פעילות הרפרנטים במערכת ה-CRM וממשקי העבודה בין הרפרנטים לבין היחידה.

ט. שלב תשיעי:

1) בחינת אפקיטביות המערכת לניהול קשרי לקוחות - מערכת ה- CRM.

2) בחינת נתוני חתך טיפול בפניות ותלונות בשנת 2012.

3) בחינת היקף הפניות שהתקבלו, סיווג הפניות, זמני הטיפול.

4) איתור חריגים בנתוני הפניות/תלונות שהועברו לביקורת.

10. איסוף הממצאים לדוח הביקורת נערך במהלך החודשים: מרץ 2013 - אוגוסט 2013, תוך שיתוף פעולה עם מנהלת היחידה והרפרנטים ביחידות. דוח הביקורת מתייחס לפניות ותלונות בשנת 2012 בלבד. הביקורת מציינת כי נכון למועד סיום איסוף הממצאים לדוח הביקורת הופץ, במאי, 2014, על ידי היחידה "דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2013", דוח זה אינו נשוא הביקורת הנדונה.

11. חשוב לציין, כי הביקורת נתקלה בתחילת התהליך, בקשיים רבים בשימוש במערכת "ניהול קשרי הלקוחות" הממוחשבת, בשל אי מתן גישה למערכת ולחומרים שהיו נחוצים לאיסוף ממצאי הביקורת. בנוסף, הביקורת ניסתה לאתר חומרים שהוכנו בתהליך אבחון ארגוני שהחל והופסק, כפי הנראה, ביחידה, על ידי חברת ייעוץ חיצונית (חברת "ס."), אך ללא הצלחה. מנהלת היחידה מסרה לביקורת, בתאריך 30 ביולי, 2013, כי היחידה, עומדת להתחיל בתהליך מסודר של רה ארגון, בשיתוף עם אגף ארגון ותקינה, אגף משאבי אנוש והשירות העירוני.

נתוני היחידה על פעילותה

12. היקף הפניות שהתקבלו, סיווג, זמני הטיפול הממוצעים, זמני תגובה על פי נתוני היחידה (ב"דוח פניות ותלונות הציבור" לשנים 2010 ועד 2012) :

בשנת	פניות בכתב	פניות טלפוניות	קבלת קהל
2012	17,373	26,998	1,500
		96% - טופלו במיידי	90% - טופלו במיידי
2011	15,871	33,202	2,186
		95% - טופלו במיידי	78% - טופלו במיידי
2010	15,773	36,578	כ- 3,000
		94% - טופלו במיידי	80% - טופלו במיידי

13. על פי נתוני היחידה, נושאי הפניות "הבולטים", בשנת 2012, הם ביחידות:

א. אגרות ודמי שירותים - בנושא "שילוט עסקים פרטיים" (4,599 פניות) ובנושא "אגרות חינוך" (1,805 פניות).

ב. אגף החניה - בנושא "בקשות לביטול דוחות" (3,647 פניות) ובנושא "תו חניה" (221 פניות).

ג. גביית ארנונה - (1,202 פניות).

14. על פי נתוני היחידה, ב"דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012", התפלגות הפניות והמשימות הרבות ביותר בשנת 2012, הן ביחידות:

מינהל	אגף/יחידה	פניות*	משימות**	מצטבר	ממוצע זמן מענה
מינהל הכספים	אגרות ודמי שירותים	7,724	58	7,782	10.5
מינהל הכספים	חניה	3,626	397	4,023	16

מינהל	אגף/יחידה	פניות*	משימות**	מצטבר	ממוצע זמן מענה
מינהל הכספים	גביית ארנונה ואגרת מים	470	332	802	24.5
חטיבת התפעול	תברואה	2,391	563	2,954	12
חטיבת התפעול	פיקוח	1,432	4,195	5,627	10
חטיבת התפעול	שיפור פני העיר	477	742	1,219	7
השירות המשפטי	המחלקה הפלילית	711	194	905	27

* פנייה- פניית לקוח שטופלה במלואה עד לסגירתה על ידי יחידת פנ"צ.

**משימה- שאילתה שהועברה מיחידת פנ"צ ליחידה המקצועית המטפלת בפנייה.

15. לגבי טיפול בפניות המתקבלות דרך פייסבוק: נמסר, על ידי נציגות פנ"צ, כי ישנה הנחייה שאינה כתובה מטעם לשכת ראש העירייה, למתן מענה ראשוני לפונה, בערוץ קשר זה, בתוך כשעתיים. לביקורת לא הייתה אפשרות לבדוק אופן הטיפול ועמידה ביעד הזמנים שנקבע, שכן נתוני המערכת אינם מציגים את שעת מתן התשובה לפונה, אלא את יום מתן התשובה לפונה בלבד.

16. נמסר לביקורת, על ידי נציגות פנ"צ, כי לא מנוהל דוח רישום ומעקב אחר קבלת קהל או מענה טלפוני. בהתאם למידת מורכבות הפנייה, ואם אינה נפתרת במענה מיידי, במעמד השיחה עם הפונה, נרשמת פנייה מסודרת במערכת הממוחשבת, בשם הפונה, והפונה נענה בהמשך, בכתב. כמו כן, נמסר, כי פניות לקבלת מידע כללי (כדוגמת: סגירת כבישים וכד'), מועברות און ליין, למוקד העירוני, ואינן מתועדות כפניות במערכת הממוחשבת.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי:

"הממצא אינו מדויק ואינו רלוונטי. בעבר, קבלת קהל תועדה ידנית על-ידי הנציגה בטבלה מובנית. כמו כן, הנהלת היחידה בוחנת באופן קבוע את התהליכים ומבצעת שינויים ולכן החל משנת 2013, כל מפגש של לקוח ביחידה מתועד על-ידי הנציגה במערכת ה- CRM**. יצוין כי פניות טלפוניות שבעקבותיהם נפתח טיפול, מתועדות אף הן."**.

תגובת הביקורת:

האמור הינו בהתאם לדברים שנמסרו על ידי עובדות היחידה לביקורת. במידה וחל שינוי בנוהל העבודה של היחידה בשנת 2013, ראוי היה כי עובדות היחידה יהיו מודעות לשינוי שחל ויישמו אותו במהלך עבודתן. כמו כן, לא מיותר לציין כי ממצאי הביקורת מבוססים על ניתוח נתוני הפניות התלונות במערכת ה- CRM לשנת 2012, כפי שצויין בסעיף 10 לטיוטת הממצאים.

תהליך אבחון ארגוני ביחידה

17. על פי פרוטוקולים של ועדת התקשרויות עליונה, משנים קודמות, נמצא כי בוצעו התקשרויות רבות של היחידה עם חברות חיצוניות, בתחומי השירות, בעיקר, כדוגמת: חברת 'א.' בע"מ, חברת 'ס. בע"מ (ייעוץ בתחום השירות במוקדי השירות), ט. ב. (ייעוץ ארגוני בתחום השירות), המכון לקידום החירש בישראל (הדרכה של שפת הסימנים), חברת 'מ. ה.' (ייעוץ והדרכה), חברת צ'. (מתן אימון הדרכה ושיפור ביצועים בחוויה 'חוץ משרדית'), ר. ה. (כתיבה שירותית), חברת 'ס. בע"מ (ערכה לתושב), ועוד.

18. הביקורת התקשתה לקבל מהיחידה, מידע, לגבי דוחות אבחון קודמים, שהוכנו על ידי החברות השונות, בנוגע לעבודה פנימית-תהליכית ביחידת השירות העירוני ופניות הציבור. מנהלת היחידה מסרה לביקורת, כי הופסקה העבודה של החברה שהחלה בתהליך, בשל אי שביעות רצון מתוצריה (כדוגמת: אפיון של תהליכי העבודה הדרושים בטיפול בפניות הציבור). גם מאגף או"ש נמסר, כי אין תיעוד של החומרים. מנהלת היחידה מסרה ב- 30 ביולי, 2013, כי התהליך הופסק, מאחר והיחידה עומדת להתחיל בתהליך רה ארגון כולל, בשיתוף עם אגף ארגון ותקינה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 17 + 18 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**ההתקשרויות שייכות ליחידת השירות ולפעילות של כלל יחידות העירייה. מלבד חברת "ס."**, **אשר ליוותה את מנהלת הצוות, אך לא מדובר בתהליך של אבחון ארגוני שהנו באחריות ארגון ותקינה בלבד ולכן לא היה מה להעביר לביקורת.**".

תגובת הביקורת: לדעת הביקורת, ראוי כי כל תהליך הבוחן תהליכי עבודה ביחידה, יתועד, כך שיאפשר כלי ללימוד והפקת לקחים.

מבנה ותקציב היחידה

19. בהתאם לדברי ההסבר להצעת תקציב, 2012, 2013 היחידה מונה 17 עובדים, להלן פירוט התקנים:

א. מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור.

ב. סגן מנהל השירות העירוני ופניות הציבור וממונה חופש המידע.

ג. מרכז צוות פניות ציבור.

ד. 5 עובדות בתקן - נציגות פניות ציבור.

ה. בוחן תלונות בכיר.

ו. עוזר תיאום ובקרה.

ז. 5 עובדים בתקן - אחראי תיאום ומעקב.

ח. מרכז פרויקטים לשירות.

ט. מנהל פיתוח והטמעת שירות.

ראה תרשים מבנה ארגוני של היחידה - בנספח מס' 1.

20. רוב נציגות פניות הציבור הן בעלות ותק רב בתפקיד ובעירייה וחלקן משמשות בתפקיד, עוד מימי יחידת פנ"צ, שהוקמה בשנת 2001. מנהלת היחידה והנציגות מסרו, כי תפקידן של הנציגות לא השתנה מאז.

21. מבדיקת הביקורת את תקני העובדים בפועל מול "דברי הסבר להצעת תקציב 2013" ורישומי ארגון ותקינה שהועברו ממנהלת היחידה, אותרו הממצאים הבאים:

א. 3 נציגות פנ"צ רשומות בתקן עירוני של "אחראית תיאום ומעקב".

ב. שתי המזכירות רשומות בתקן עירוני של "אחראית תיאום ומעקב".

ג. מנהלת צוות פנ"צ מוגדרת ברישומי ארגון ותקינה כמנהל מוקד פנ"צ.

ד. משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת היחידה נמסר כי התקן "בוחן תלונות בכיר", הרשום בהצעת התקציב לשנת 2013 תחת תקני היחידה, אינו תקן של היחידה וכי מדובר בעובד לשכת ראש העירייה שאינו שייך ליחידה.

22. אותרו תקציבים המוקצים לפעילות היחידה לפי הפירוט הבא (הנתונים לקוחים מהצעת תקציב לשנת 2013):

	2011 (הוצאה בפועל)	תקציב 2012
משכורות שכר והוצאות נלוות	3,699,695	3,840,000
הוצאות אחרות לפעולה		
אחזקת משרדים ומבנים	211,478	225,000
הוצאות משרד	43,132	51,000
נסיעות ואש"ל	0	3,000
גיבוש יחידתי	1,050	3,000
הדרכה וכנסים *	28,546	32,000
הוצאות רכב עירוני	64,226	66,000
אחזקת מכשירי קשר	13,805	16,000
כיבודים	13,460	14,000
מערכות מידע ומחשוב (כולל מחשוב יחידתי)	1,111,272	735,000
העסקת גורמי חוץ	287,703	290,000
הוצאות אחרות		
פעולות לשיפור השירות	1,816,766	2,110,000
מרכז השירות העירוני	98,094	100,000
הוצאות שונות	2,061	5,000
דוח ממונה על תלונות ציבור	198,000	10,000
פיתוח ניהול השירות	75,109	150,000
תגמול עובדים מצטיינים בשירות	44,966	50,000
הוצאות חד פעמיות	57,795	60,000

	2011 (הוצאה בפועל)	תקציב 2012
סה"כ _בש"ח	7,767,158	7,760,000

*** התקציב הינו להדרכה יעודית לעובדי היחידה ולהדרכה של כ- 100 מתאמי פניות הציבור ביחידות העירייה השונות.**

23. מבחינת נתוני התקציב עולה כי מרבית תקציב ההוצאות האחרות יועד לתחום השירות ולא לתחום הטיפול בפניות/תלונות ציבור.

24. משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת היחידה נמסר כי אינה נדרשת כמעט לתקציב לפעילות היחידה בתחום הפניות/תלונות, למעט תקציבים לעריכת כנס שנתי לרפרנטים של פניות הציבור ביחידות השונות/הכנת דוח הממונה על תלונות הציבור השנתי.

שעות העבודה של היחידה

25. נציגות פנ"צ ביחידה עובדות במשמרות, של כשמונה שעות ועשרים דקות ביום. (מסביבות 08:00- 16:20). בנוסף, פעם בשבוע (מלבד בימי חמישי), כל אחת נשארת לשעתיים נוספות, אחה"צ, לצורך ביצוע מכלול הפעילות: טיפול בפניות הכתובות, קבלת קהל ומענה טלפוני. כך שבכל יום (מלבד יום ה'), שתי נציגות נשארות למשמרת ארוכה יותר, בצוותא. בימים הארוכים, הנציגות עובדות שלוש שעות עבודה רצופות במהלך הבוקר, ללא קבלת קהל או מענה טלפוני ('לסגירת פערים').

26. ביצוע 'שעות נוספות', הינו באופן אישי, בהתאם לצורך, למטרת צמצום עומסים.

27. הביקורת מציינת כי שעות הפעילות של היחידה קוצרו בשנה האחרונה (הפחתה של כ- 7 ש"ש). כיום ישנו מענה טלפוני וקבלת קהל, בימים א' עד ד', בין השעות 08:00-18:00, וביום ה' בין 08:00-16:00. (קודם היה נהוג בימים א-ה, מ-08:00-19:00).

הבסיס החוקי

28. בתאריך 6 ביולי, 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח- 2008, (להלן- "החוק").

29. סעיף 2(א)(1) לחוק קובע: **"מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור."**.

30. בהתאם להוראות החוק, הממונה על תלונות הציבור פועל לטיפול בכל תלונה שהוגשה אליו והמתייחסת לרשות המקומית ומוסדותיה, למי מעובדי הרשות המקומית, למי מנושאי המשרה ברשות המקומית או ממלאי תפקיד ברשות המקומית, וכן לגוף עירוני מבוקר, עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בו.

31. בהתאם להוראות החוק יש לטפל בתלונה במקרים הבאים:

א. המעשה/ מחדל פוגעים במישרין במתלונן עצמו.

ב. מונע במישרין מהמתלונן טובת הנאה.

ג. המעשה/ מחדל נעשו בניגוד לחוק.

ד. מעשה/ מחדל נעשו ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין.

32. סעיפים 8(א') ו- 8(ב') לחוק מפרטים את אופן בירור התלונה וקובעים כי:

א. הממונה על תלונות ציבור רשאי לברר תלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני הראיות.

ב. הממונה על תלונות ציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - גם לידיעת הממונה עליו, ויתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה.

33. סעיף 8 (ו) לחוק דן בתלונות שהתקבלו על הממונה וקובע כי באם הוגשה תלונה על הממונה על תלונות ציבור או על עובדים הכפופים לו, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה. בבירור תלונה כאמור, יהיו ליועץ המשפטי סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

34. סעיף 11 לחוק עוסק בתוצאות בירור התלונה וקובע כי:

א. במידה והממונה מצא כי התלונה מוצדקת ימסור הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות. היה הנילון ראש הרשות תימסר הודעה גם למועצת הרשות.

ב. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי.

35. סעיף 13 לחוק קובע כי במידה והממונה מצא שהתלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"על פי חוק ממונה תלונות ציבור, רשאי הממונה לברר תלונה בכל דרך שיראה לנכון. (סעיף 8 א' ג', סעיף 10, סעיף 11 א' 3). הטיפול בתלונות נעשה בדרך שראתה הממונה תוך שיקול דעת ומתוך רגישות לפונים ולעובדים."**.

ממצאים

פרק א' - פניות ציבור

תהליכי עבודה – הטיפול בפניות הציבור

36. תהליך העבודה בטיפול בפנייה - במערכת ה- CRM. ראה תרשים טיפול בפניות- נספח 2 (כאמור, לחלק מהיחידות אין גישה למערכת זו, והקשר עם הרפרנטים ביחידות אלה מתקיים, באמצעות מייל/פקס').

נהלי עבודה בתהליך הטיפול בפניות

37. מנהלת צוות פנ"צ, מסרה לביקורת, נוהל של היחידה לשירות ופניות הציבור, המתאר את **"תהליך הטיפול בפנייה, שהתקבלה ביחידת פניות הציבור/ביחידה מקצועית"**, מעודכן לתאריך- 22 בדצמבר, 2008, לפני כ- 5 שנים (להלן- "נוהל תהליך טיפול"). בנוהל הוגדרה אחריות של מנהל היחידה לשירות ולפניות הציבור על התהליך.

38. כאמור, עם כניסתו לתוקף של "חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור- התשס"ח - 2008)", מנהלת היחידה משמשת גם בתפקיד ממונה על תלונות הציבור בעירייה.

39. הנוהל המתייחס לפניות הציבור, כולל בתוכו גם התייחסות לתלונות (מופיע בו תרשים תהליך הטיפול בתלונות ציבור), אך מציג את תהליכי הטיפול ב'תלונה' באופן די כללי. (מצוין שהטיפול הוא כנדרש בחוק ובהתאם לשיקול דעת הממונה - ללא פירוט). כמו כן, יש לציין כי באותה תקופה לא נעשה שימוש במערכת ה- CRM הנוכחית, שנכנסה לשימוש זמן רב לאחר מכן, ב- 2011 ולכן הנוהל אינו עדכני, גם מסיבה זו.

40. בנוהל נקבע:

א. בטיפול בפנייה אשר ניתנת למענה במסגרת היחידה לפניות הציבור, באחריות נציגת השירות:

1) לבחון את מהות הפנייה, להגדיר את מהות הטיפול הנדרש לבצע את כלל הבירורים והפעילויות הנדרשות לטיפול בפנייה.
2) למלא דוח טיפול בפנייה במערכת הכולל פירוט של הפעילויות שבוצעו.
3) לנסח מכתב ללקוח ולשלוח המענה ללקוח הפונה.
4) לעדכן מערכת פניות בפרטי הטיפול ומועד סיום הטיפול במידה וניתן טיפול סופי לסגור הפנייה במערכת.

ב. טיפול בפנייה המחייבת התייחסות של היחידה המקצועית בעירייה:

1) בפנייה הדורשת טיפול על ידי מספר רפרנטים ביחידות מקצועיות שונות:

א) במקרה זה הבעלים, האחראי על הטיפול בפנייה הינה נציגת פניות הציבור בעירייה.

ב) נציגת פניות הציבור תבחן את מהות הפנייה, תגדיר את מהות הטיפול הנדרש, תבצע הבירורים והפעילויות הנדרשים לטיפול בפנייה.

ג) נציגת השירות תשלח ללקוח הפונה אישור על קבלת הפנייה עד 3 ימים מיום קבלת הפנייה ובו תציין: מועד הפנייה, מהות הטיפול הנדרש, הגורמים המטפלים, לוחות זמנים משוערים לסיום הטיפול.

ד) הפנייה תועבר לטיפול הרפרנטים ביחידות הרלוונטיות, תוך הדגשה כי המענה לפנייה יועבר לנציגת פניות ציבור שהיא האחראית למתן תשובה ללקוח. נציגת פניות הציבור תהיה אחראית לביצוע אינטגרציה בין היחידות ותבטיח מענה שלם ואחיד לפונה.

ה) נציגת פניות הציבור תנסח מכתב תשובה ללקוח הפונה.

ו) נציגת פניות הציבור תעדכן את מערכת פניות הציבור בפרטי הטיפול ומועד סיום הטיפול.

2) בפנייה הדורשת טיפול על ידי רפרנט מיחידה מקצועית אחת:

א) מבוצעת הקצאה של הפנייה לטיפול הרפרנט ביחידה הרלוונטית. במצב זה הבעלות על הפנייה מועברת ליחידה הרלוונטית.

ב) באחריות הרפרנט לשלוח ללקוח הפונה אישור קבלה עד 3 ימים מיום קבלת הפנייה ובו יציין: מועד הפנייה, מהות הטיפול הנדרש, הגורמים המטפלים, לוחות זמנים משוערים לסיום הטיפול.

ג) באחריות הרפרנט להשלים הטיפול בפנייה, להעביר הפנייה להתייחסות הגורם המקצועי הרלוונטי.

ד) ימלא דוח טיפול בפנייה, הכולל פירוט של הפעילויות שבוצעו, וינסח מכתב מענה ללקוח הפונה.

ה) ישלח המענה ללקוח הפונה או לנציגת פנ"צ בהתאם להוראת נציגת פנ"צ.

ו) יעדכן פרטי הטיפול ומועד סיום הטיפול במערכת.

ג. הנוהל קובע כי במקרים בהם מתעכב הטיפול בפנייה וחורג מ- 21 יום ממענה ללקוח הפונה, נציגת שירות פניות הציבור תשלח ללקוח עדכון על המשך הטיפול ועל הסיבה לעיכוב.

ד. בקרה:

1) בכל יום ראשון בשבוע יועבר לרפרנטים דוח פניות פתוחות. על הרפרנטים לוודא שכל הפניות התקבלו, ולזרז טיפול בפניות המתעכבות מעל 14 יום.

2) בכל 15 לחודש, מנהלת צוות פנ"צ תפיק דוח סיכום למעקב אחר ביצוע המיפרט:

א) פניות שנפתחו במערכת אך טרם טופלו - ללא חריגה בלוחות זמנים.

ב) פניות שנפתחו במערכת אך טרם טופלו - עם חריגה בלוחות זמנים.

3) העתקי הדוחות ישלחו למנהל הבכיר ביחידות המבצעות, דרך נציגת פניות הציבור המטפלת. הרפרנטים ביחידות יהיו אחראים להשלמת הטיפול ולהעברת הסבר ליחידת פניות הציבור על הסיבות בעיכוב.

41. בפורטל העירייה אותרו נהלים ישנים:

א. נוהל מס' 101, בתוקף מ- 1.2.2002, בנוגע לטיפול בפניות הציבור ליחידות העירייה (מבטל נוהל קודם מ-1.6.95).

ב. נוהל מס' 159, בתוקף מ- 1.6.1995, בנוגע לטיפול בפניות ציבור ביחידה לפניות הציבור (מבטל נוהל קודם - 544-03-05-01).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 39-41 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מערכת ה- CRM החליפה את מערכת פניות הציבור והותאמה לתהליכי העבודה שהיו במערכת, ולכן לא היה צורך לשנות את הנוהל עם כניסת המערכת.**

נוהל היחידה נכתב בשנת 2008 ויעודכן ב-2015 עם כניסתה של מערכת ה-CRM למוקד שירות 106, מאחר שהדבר ישפיע על תהליכים מסוימים בתהליך הטיפול בפניות ציבור.

נוהל היחידה משנת 2008 נמסר לביקורת. הנוהל הועבר עם כתיבתו על-ידי היחידה לארגון ותקינה כבר בשנת 2008 לשם פרסומו - הנוהל יועבר בשנית כיוון שהנוהל המפורסם באתר אינו עדכני.".

תגובת הביקורת: אין באמור כדי לענות על ממצא הביקורת, ממנו עולה כי הנוהל המתייחס לפניות הציבור, כולל בתוכו גם התייחסות לתלונות (מופיע בו תרשים תהליך הטיפול בתלונות ציבור), אך מציג את תהליכי הטיפול ב'תלונה' באופן כללי בלבד.

42. משיחות שקיימה הביקורת עם עובדות היחידה עולים הפרטים הבאים:

א. כל הנציגות, שרואיינו על ידי הביקורת, ציינו, שאינן מכירות או עובדות, על פי הנוהל הקיים בנושא הטיפול בפניות הציבור (יש שטענו שאולי קיים, אך אינן עושות בו שימוש בעבודתן השוטפת), וכי הן עובדות, בהתאם להבנתן וכמקובל ביחידה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי:

"הממצא אינו מדויק. לטענת הנציגות, נראה כי לדבריהן ניתנה פרשנות שונה על ידי הביקורת ממה שנאמר על ידן. לטענתן הטיפול בפניות ובתלונות הוא שגרת עבודתם ומקצועיותן. ראוי לציין כי מדובר בעובדות ותיקות, אשר עובדות שנים בהתאם לנוהל, ונראה שפרשנות הביקורת שגויה.

הנציגות המטפלות בתלונות מכירות את הנוהל ואת החוק. בדוח צוין: "כמקובל ביחידה" – המשמעות הינה העבודה על פי הנהלים של טיפול בפניות/תלונות. כמו כן, מנהלת הצוות, בתדריכים השבועיים, מרעננת ונותנת ביטוי לנהלים.

תהליכי העבודה ביחידה מחייבים הפעלת שיקול דעת על-ידי כל אחת מהנציגות כדי לקצר ולצמצם ככל שניתן את משך זמן הטיפול. אולם לעיתים נדרש לפעול בדרך שונה, לדוגמה: כאשר רפרנט נעדר, הפנייה מועברת למנהלו או למי שאמור לטפל בפועל.".

תגובת הביקורת: תמוה בעיני הביקורת כי מרבית עובדות היחידה לא הכירו את סעיפי הנוהל והחוק שהוצגו להן על ידי הביקורת במהלך הפגישות עימן, ואף ציינו מפורשות כי הן עובדות **"בהתאם להבנתן וכמקובל ביחידה.".**

ב. קיימים כללים ברורים מתי מקצים את הפנייה לטיפול של האגפים (היחידות המקצועיות) לצורך טיפול בפנייה ומתן תשובה סופית לפונה. בכל פנייה שנסגרת על ידי היחידה המקצועית מתקבלת התראה אצל נציגת פנ"צ במערכת ה- CRM כפנייה שנסגרה.

ג. ישנם מקרים בהם נציגת פנ"צ פונה ליחידה המקצועית ומבקשת ממנה לעדכן את התשובה/ הטיפול במערכת, שכן הנתונים במערכת אינם מלאים/ מציגים טיפול חלקי בלבד. על הנציגה להיות בקשר עם האגף המטפל ולעקוב אחר סטאטוס הפנייה ואופן הטיפול בה.

ד. בהתאם לתרשים תהליך הטיפול בפניות ציבור, המופיע בנוהל תהליך טיפול, יש להעביר אישור קבלה לפונה עד 3 ימים מיום קבלת הפנייה, ובתוך 18 ימים - לתת תשובה סופית לפונה. במקרים חריגים בהם טרם נתקבלה תשובה סופית יש להמציא לפונה מכתב ביניים שיעדכן אותו בסטאטוס הפנייה.

ה. המעקב אחר הטיפול בפניות מבוצע באמצעות דוח בקרה שמופק על ידי מטמיעת ה- CRM ביחידה. מדי יום ג' מופק דוח בקרה לכל נציגת פנ"צ, המציג את הפניות הפתוחות בהן זמן הטיפול גבוה מ- 21 יום.

ו. סגירת הפניות: האחריות על סגירת הפנייה מוטלת על הנציגה שטיפלה בפנייה. במקרים בהם ה"בעלים" של הפנייה הוא היחידה, הפנייה תיסגר על ידי נציגת היחידה שטיפלה בפנייה. בפניות שהועברו לטיפול היחידות המקצועיות, הפנייה תיסגר על ידי רפרנט פנ"צ ביחידה המקצועית, שטיפל בפנייה.

עבודת נציגות פניות הציבור

קליטת הפנייה

43. מנהלת היחידה מסרה לביקורת כי לדעתה כל תלונה היא פנייה, אך לא כל פנייה היא תלונה. לכן, ההתייחסות של היחידה, לפניות, כוללת בתוכה גם את תלונות הציבור.

44. ישנן פניות חדשות שנבדקות, מתבררות ומסווגות בהמשך על ידי נציגת פנ"צ, כתלונות. ולהיפך - תלונות שמתברר במהלך הבדיקה והטיפול, על פי תוכנן, שהן פניות, ואינן מטופלות יותר במסלול של תלונה. (נרשמות כפנייה).

45. אחת מעובדות היחידה אחראית על קבלת כלל הפניות שהופנו ליחידה בדואר אלקטרוני, פקס או מכתב ולהקמתן במערכת.

46. העובדת בודקת את שם הלקוח שהעביר הפנייה ובוחנת האם מדובר בלקוח קיים במערכת פנ"צ. זיהוי הלקוח במערכת מבוצע באמצעות מספר פרמטרים: שם, ת"ז, דואר אלקטרוני, טלפון וכתובת.

47. במידה ומדובר בלקוח חדש מוקמת פנייה חדשה במערכת.

48. במידה ומדובר בלקוח קיים מבוצעת בדיקה של פניות קודמות במערכת, והאם מדובר בפניית המשך של הלקוח. במידה וכן מעודכנים במערכת כי הפנייה קשורה לפנייה קיימת.

49. העובדת סורקת את המסמכים והאמסכתאות שצורפו לפנייה.

העברת הפניות/תלונות בין נציגות הפניות לטיפול

50. בשלב הבא מבוצע סיווג ראשוני של הפניות, על ידי מנהלת צוות פניות ציבור, הבוחנת האם מדובר בתלונה/ פנייה ומבצעת הקצאה של הפניות שנתקבלו בין נציגות פניות הציבור ביחידה.

51. במידה ומנהלת צוות פנ"צ סבורה, על פי שיקול דעתה ולמיטב הבנתה, כי פנייה מסויימת שנתקבלה הינה תלונה, היא מעבירה העתק הפנייה בדואר אלקטרוני למנהלת היחידה ומחכה לקבלת הוראות להמשך הטיפול.

52. במידה ומנהלת היחידה מצאה כי יש לסווג הפנייה שנתקבלה כתלונה, מנהלת היחידה מסווגת הפנייה כתלונה במערכת, מעדכנת המעורבים בדואר אלקטרוני ומעדכנת אופן הטיפול הנדרש בתלונה לידיעת נציגות היחידה. משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת היחידה נמסר כי סיווג הפנייה כתלונה מבוצע בהסתמך על נסיונה המקצועי ושיקול דעתה, וכי לא קיימים קריטריונים מובנים לביצוע הסיווג.

<u>תגובת הביקורת:</u>

התייחסותה זו של מנהלת היחידה מעלה תמיהה, שכן בכל המקורות המקצועיים ידועה וקיימת הבחנה ברורה בין "תלונה"(complaint) לבין "פנייה"(application) כמפורט להלן:

תלונה (complaint) עוסקת בתפקוד לקוי או התנהגות בלתי הולמת של 'נילון' (עובד רשות, קבוצת עובדים או יחידה אשר הוגשה נגדם תלונה) בעניין הקשור במילוי תפקידו או בתפקוד הארגון, לרבות אי מתן שירות, טיפול לקוי, בלתי מקצועי ובלתי יעיל או התנהגות הפוגעת בתדמית הארגון.

התלונה, נגד אדם, מוסד, ארגון וכד', מועלית על הכתב ונשלחת לטיפולו של הגורם הרשמי שאחראי לטיפול בה.

תלונה מתאפיינת בבדיקת השתלשלות ונסיבות התלונה, בירור בדיקת תהליכים וחקירה באשר לסיבת היווצרותה ותוצאותיה.

מעצם אופייה של התלונה מתבקשת ממנה פעולה של בדיקה ותיקון תוצאות המעשה או המחדל, (כאשר היא נמצאת מוצדקת).

סעיף 61.361 בתקשי"ר מגדיר תלונה "**מכתב הכולל טענות על הפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה ,על ליקויים בתהליכי עבודה ,בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה.**".

פנייה (application) היא בקשה למתן הסבר כללי או אישי ו/או בקשה לקבלת מידע ו/או הבעת חוסר שביעות רצון ממתן/קבלת שירות וכן שאלה או כל בקשה שהיא, העוסקת בנושאים הקשורים ברשות ובטיפולה. בפנייה יש יותר סממנים של בקשה לשירות או למידע, ובדרך הטיפול בה יש מהמרכיבים של יחצנות ודוברות.

53. קיימים מקרים בהם סיווג הפנייה כתלונה מבוצע על ידי נציגות היחידה, בשלב הטיפול בפנייה, בעקבות ממצאים העולים מבדיקת הפנייה. במקרים אלו נציגות היחידה מעדכנות את מנהלת הצוות ומנהלת היחידה במייל.

54. אחרי הסיווג הראשוני, הפנייה עוברת לנציגת היחידה אליה הוקצתה ומופיעה במערכת ה- CRM כפנייה חדשה לטיפולה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 52-54 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הקריטריונים לביצוע הסיווג, קבועים ומפורטים בחוק הממונה. כמו כן, הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון (סעיף 5 ב') וההחלטה על דרך הטיפול מבוססת על החוק, הניסיון המקצועי ועל פי שיקול דעתו.**

במצבים בהם מתוך טיפול בפנייה עולה כי מדובר בתלונה, נציגת פנ"צ פונה להתייעצות, בעל פה או במייל, עם הממונה ורק לאחר אישור הממונה, ניתן לבצע שינוי בסיווג.".

<u>תגובת הביקורת:</u>

ראה תגובת הביקורת לסעיף 52 לעיל.

חלוקת העבודה בין הנציגות

55. מנהלת היחידה מסרה, כי בתפיסה הניהולית של היחידה, בהגדרה, אין תחומי התמחות נפרדים לנציגות פנ"צ וכולן עוסקות בכל התחומים. לביקורת נמסר, על ידי הנציגות, כי הדבר כרוך בלמידה לעומק של מגוון רב של נושאים, מול כלל יחידות העירייה השונות, אך גם מאפשר עניין וגיוון, ולא עיסוק מונוטוני. מנהלת צוות פנ"צ מסרה, כי בפועל, בניתוב פניות חדשות לנציגות השונות, לטיפול, אין תהליך מובנה, ונלקחים בחשבון שיקולים, כדוגמת: יכולת אישית, כישורי כתיבה לעומת כישורי שיחה בע"פ, עומסים, זמינות (בחופשה/היעדרות), ניסיון קודם.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"ניתוב הפניות מתבצע בהתאם לחוזקות, כישורים ויכולות של כל נציגה, תוך שמירה על הוגנות ככל שניתן, בעומס העבודה וזמינות הנציגות."**.

56. מנהלת היחידה ומנהלת צוות פנ"צ, מסרו לביקורת, כי היכולות האישיות, ובעיקר, יכולת הכתיבה וההתנסחות בע"פ של הנציגות, ויכולת התמודדות עם פניות ברמות קושי שונות, אינן אחידות. נמסר, כי יש מספר נציגות המתקשות יותר בניסוח בכתב, וטובות יותר בביטוי בע"פ. על כן, לדוגמה, יש נציגה שמנתבים אליה בעיקר טיפול במכתבי תודה, שהם בסיסיים יותר, ופחות פניות מורכבות. עוד נמסר, כי לא כולן השתתפו בסדנאות לשיפור השירות וכישורי כתיבה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו מדויק. כל הצוות עבר סדנת כתיבה בשנת 2005. כמו כן, במסגרת קורס רפרנטים בשנת 2009 – נכללה סדנה בכתיבה שירותית אפקטיבית שהועברה על-ידי הגברת א.צ.. ראוי לציין כי באופן רציף, הנהלת היחידה מלווה באופן פרטני את הנציגות בתחום הכתיבה, גם בישיבות אישיות וגם בישיבות צוות."**.

תגובת הביקורת: שנת 2005, הייתה כשבע שנים טרם התקופה הנבחנת על ידי הביקורת, מה עוד שהרכב העובדים גם השתנה באופן חלקי לאורך השנים. האמור מציג את תמונת המצב שהציגו עובדות היחידה. האמור מתחזק לאור בחינת הביקורת מסמכים ותכתובות בפניות המעידים על רמת כתיבה שאינה הולמת ומכילה בחלק מהפעמים שגיאות כתיב, הן בתיעוד הנתונים במערכת והן במסמכים המופנים לגורמי חוץ.

הטיפול בפנייה על ידי נציגת היחידה

57. מדי בוקר הנציגה בוחנת את הפניות החדשות שהועברו לטיפולה במערכת.

58. הנציגה מבצעת קריאת עומק של המסמכים שנתקבלו וכן בודקת את פרטי הלקוח והיסטוריית פניות של הלקוח והאם רלוונטיות לפנייה הנוכחית.

59. במקרים בהם יש צורך לבצע תקציר תוכן, נציגת הפניות מתקצרת את עיקרי הפנייה. קיצור פניות מתבקש במקרים בהם הפנייה מתפרסת על פני מספר עמודים ו/או כוללת מספר נושאים.

60. נציגת היחידה מעדכנת את פרטי הנדון בפנייה. לאחר מכן מעדכנת את נושא הפנייה במערכת, בהתאם לרשימה פתוחה במערכת.

61. סיווג פנייה חדשה לנושאים:

א. משיחה עם נציגות היחידה נמסר כי המערכת מחייבת עדכון נושא ראשי ונושא משני בכל פנייה. קיימת רשימה של נושאי פנייה במערכת, אך באפשרות נציגת היחידה לעדכן את נושא הפנייה. משיחה עם מנהלת צוות פנ"צ נמסר, כי תוספת של נושא פנייה לרשימה הקיימת מותנה בקבלת אישור שלה. בנוסף, נמסר על ידן, כי אין אפשרות לסגור טיפול בפנייה, ללא רישום נושא.

ב. מבדיקת הביקורת, בנתונים במערכת אותרו 2,310 פניות ו- 3 תלונות בהן לא קיים נושא ראשי בפרטי המערכת. (ראה הרחבה בפרק העוסק בטיוב והזנת נתונים במערכת).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממצא לא רלוונטי כיום. בעבר "נושאי הפנייה" לא היה שדה חובה, החל משנת 2013 הנו שדה חובה במערכת, ולפיכך לא ניתן לסגור פנייה ללא מילוי השדה. כמו כן, בימים אלו, לקראת עלייתה של המערכת במוקד שירות 106 וכצורך של הארגון לנתח את כלל הפניות המתקבלות, נבנה עץ נושאים ארגוני שממנו ייגזרו נושאי הפנייה לכלל המשתמשים במערכת.**".

תגובת הביקורת: בהתייחסות מנהלת היחידה מיום 10 בספטמבר, 2013 נרשם כי: "**... לפיכך הוחלט ששדות נושאי הפנייה תהיינה בכול הארגון שדות חובה והחל מיום 22/11/12 לא ניתן לסגור פנייה ללא ציון נושאים.**".

למרות האמור, ובניגוד לנטען בתגובת מנהלת היחידה וכפי שמצויין בסעיף 187 להלן, מבדיקת הביקורת אותרו 44 פניות/תלונות שנתקבלו החל מתאריך 22 בנובמבר, 2012, בהן לא קיים נושא פנייה ראשי/משני.

62. החלטה לגבי רישום בעלות על פנייה חדשה:

א. לאחר עדכון מהות ונושא הפנייה מתקבלת החלטה האם להשאיר הפנייה בטיפול נציגת היחידה כ"בעלים" של הפנייה או לבצע "הקצאה" של הפנייה במערכת והעברתה לטיפול היחידה הרלוונטית, בהתאם לנושא הפנייה.

ב. לביקורת נמסר, על ידי מנהלת הצוות ונציגות פנ"צ, כי קביעת זהות "הבעלים" של פנייה או "הקצאה" לטיפולה של יחידה אחרת, נעשית על פי שיקול הדעת וההעדפה האישית של כל נציגת פנ"צ. לא דווח על נוהל או שיטתיות בנושא. לרוב, "הקצאה" נעשית כשנדרש מענה מקצועי מיחידה אחת, ונרשמת "בעלות" של הנציגה על פנייה, כשמדובר בפנייה מורכבת, עם צורך באיחוד תשובות ממספר יחידות במקביל (הפניית "משימות" ליחידות).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"קיימות הנחיות ברורות המשמשות מיום הקמת היחידה (כפי שציינה הביקורת בסעיף 42 ב')."**.

תגובת הביקורת: כפי שצויין בסעיף 42 ב' לעיל, הכללים אינם מתייחסים לעניין קביעת הבעלות על הפנייה והפיקוח על הטיפול בפנייה ובקשות ליחידות השונות לקבל עדכון על סטאטוס הטיפול, אלא רק לנושא ה"הקצאה" של הפנייה. ראוי כי יוגדרו כללים ברורים המתייחסים לנושא הבעלות, הפיקוח והבקרה הנדרשים בכל פנייה שהוקצתה.

63. סיווג "סטטוס בתהליך" עם סגירת הפנייה:

א. נמסר לביקורת, על ידי מנהלת הצוות ונציגות פנ"צ, כי סיווג הסטטוס נעשה על פי שיקול דעת והבנת הנציגה, וכי אין מערכת כללים אחידה.

ב. הוסבר כי קיים מגוון אפשרויות לסיווג במערכת הממוחשבת: "תשובה חיובית" (כשבקשת הלקוח נענתה) ו"תשובה שלילית" (כשבקשת הלקוח נדחתה), "טופלה" - כשמדובר במתן מידע וכד'. "נסגר באישור ללא טיפול" - רק באישור מנהלת צוות פנ"צ/מנהלת היחידה. "דרישה נדחתה", "בוטלה" - פחות שימושי. (ראה הרחבה בנדון בפרק העוסק בטיוב והזנת נתונים במערכת).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"סטטוס בתהליך: מקבלים את הערות הביקורת, יש לציין כי:**

בשנת 2012 – מערכת ה-CRM הכילה שבעה סטטוסים.

בשנת 2013 – עם כניסת מערכת ה-CRM למשל"ט חינוך, צמצמנו את מספר הסטטוסים לחמישה. עם קבלת הממצאים, החלטנו על צמצום הסטטוסים לארבעה סטטוסים והוגשה בקשה לאגף המחשוב. צמצום אפשרות הבחירה (הסטטוסים) ימנע את טעויות הרישומת.

נדגיש כי הגדרת "הסטטוס בתהליך" אינה משפיעה על איכות הטיפול בפנייה, מדובר ברישומת טכנית בלבד.".

64. ניסוח מענה לפונה:

לביקורת במסר, על ידי מנהלת הצוות ונציגות פנ"צ, כי לשם קיצור תהליכים, ישנו במערכת בנק "נוסחים" סטנדרטיים לתשובות של יחידת השירות העירוני ופנ"צ - כמענה לפונה (חיפוש לפי נושאים/יחידות), ובשימוש בהם, הנציגה חותמת בעצמה על המענה, ומוציאה לפונה, ללא המתנה לאישור של מנהלת היחידה.

ביצוע מעקב ובקרה אחר קבלת מענה מהיחידה העירונית ועמידה בלוחות זמנים

65. ביצוע מעקב ובקרה אחר קבלת תשובות מהיחידות והתקדמות הטיפול בפניות נעשה באופן אקראי, על ידי נציגות פנ"צ, בהתאם ליכולת ולמצב, ולא באופן מוסדר וקבוע, על פי לוחות זמנים קבועים ונהלים מסודרים.

66. חישוב ממוצע זמן טיפול בפניות הוא כללי, ואינו לוקח בחשבון את רמת מורכבות הטיפול בפנייה, סוג היחידה העירונית הרלוונטית, בדיקת לו"ז של נציגה, ביחס לעצמה, ועוד.

67. ביצוע מעקב באמצעות **"דוח סטטוס פניות פתוחות"** - את הדוח מפיקה רפרנטית המחשוב של היחידה, אחת לשבוע, לנציגות פנ"צ. מבדיקת הביקורת עולה כי למרות חשיבותו וחיוניותו לביצוע בקרה אחר הטיפול בפניות, הנציגות אינן יודעות להפיק דוח זה בעצמן, בהתאם לצורך. מנהלת צוות פנ"צ, מסרה כי אחת לשבוע - נציגת פנ"צ מקבלת "דוח פניות פתוחות" מעל 21 יום. בנוסף, אחת לחודש - מנהלת יחידת השירות העירוני ופניות הציבור מקבלת "דוח פניות פתוחות" - לפי אגפים וחריגות לו"ז.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 65-67 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הבקרה נעשית באופן קבוע וקיימות מספר רמות בקרה:**

א. בקרה על ידי הנציגה
ב. בקרה על ידי מנהלת הצוות (מעל 14 יום)
ג. בקרה על ידי סגן מנהל היחידה (מעל 30 יום)
ד. בקרה על ידי מנהל היחידה (מעל 60 יום)

משנת 2014 הבקרה מתנהלת אחת לשבוע. באופן אוטומטי מופק מהמערכת לכל משתמש CRM דוח פניות אשר טיפולם מעל 14 יום טרם הסתיים. על פי דוח זה נערכת הבקרה. נעשה שינוי בנושא בקרה ומדידה מאז 2012 והתוצאות מעידות על כך.

כיום S.L.A. (זמן תקן) בטיפול בפניות אחיד לכלל הפניות.

כאשר מערכת ה-CRM תוטמע במוקד שירות 106, ייבנה S.L.A. ארגוני לטיפול בפניות.

לגבי בדיקת לוח זמנים טיפול של נציגה ביחס לעצמה – אחת לפרק זמן, בישיבות צוות או בפגישה אישית מוצגים הנתונים האישיים מתוך ראייה חיובית לשיפור ההישגים. מעת לעת הנתונים מופצים במייל לכלל היחידה.".

תגובת הביקורת: הממצאים והנתונים המוצגים מתייחסים למצב ביחידה נכון למועד עריכת הביקורת וביחס לתקופה הנבחנת (שנת 2012). הביקורת שמחה על כך שהיחידה הטמיעה מודל בקרה ופיקוח החל משנת 2014.

68. בקרה אחר עמידה בלוחות זמנים:

א. לדברי מנהלת צוות פנ"צ, נוהל תהליך טיפול בפנייה קובע כי אישור קבלה לפונה יבוצע תוך 3 ימים, מקליטת הפנייה במערכת. מתן תשובת ביניים ללקוח תוך 18 ימים, והוצאת תזכורות ליחידות, למתן תשובה, לאחר שבועיים.

ב. בפועל, מבדיקת הביקורת נראה כי הגדרות הזמן אינן אחידות ואינן ידועות לנציגות. כל נציגה פועלת על פי שיקול דעתה, מידת העומס בו נתונה, הרגלי עבודתה וכדומה. הדבר משתנה בעיקר לגבי הוצאת מכתב תזכורת ליחידה/ות העירוניות, לקבלת תשובה -

שאורכת לדברי נציגות פנ"צ בסביבות 3 שבועות עד חודש. כמו כן לגבי הפקת תשובת ביניים שלא מבוצעת במקרים בהם עומדת לצאת תשובה סופית לפונה /הנציגה מקיימת שיחה טלפונית עם הפונה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הגדרות הזמן ידועות היטב לצוות, מובאות בתדריכי הצוות ובשיחות אישיות של מנהלי היחידה. אכן, עומס העבודה בשנת 2012, לעיתים השפיע על זמני הטיפול – יחודדו ההנחיות ותערך בקרה נוספת על ידי הנהלת היחידה."**.

תגובת הביקורת: כפי שהוצג בממצאי הביקורת, הגדרות הזמן לא יושמו על ידי עובדות היחידה בתקופה המבוקרת. לעניין עומס העבודה בשנת 2012, האמור לא מצדיק חריגה מזמני הטיפול שנקבעו בנהלי היחידה.

ג. נציגות פנ"צ מסרו כי במקרה של עיכובים חריגים/קושי בקבלת מענה מהגורם המטפל ביחידה העירונית הרלוונטית, הן מיידעות את מנהלת צוות פנ"צ/מנהלת יחידת השירות העירוני ופנ"צ, להמשך טיפול ישיר מול מנהל היחידה העירונית המטפלת.

ד. יחידות שצויינו על ידי נציגות פנ"צ, כיחידות שמשך זמן הטיפול שלהן בפניות אורך זמן רב יחסית: "חברת נתיבי איילון", השירות המשפטי, "היכל התרבות" ועוד.

69. מעיון בדוחות "סטטוס פניות פתוחות" של נציגות פנ"צ, עימן נפגש צוות הביקורת (דוחות שהופקו על ידי הביקורת ממערכת ה- CRM במאי 2013), אותרו פניות פתוחות במערכת, מחודש ינואר 2013, זאת בניגוד לקבוע בנוהל טיפול בפנייה. להרחבה בנושא ראה הפרק העוסק בטיוב והזנת נתונים בהמשך הדוח.

70. עומסי עבודה:

א. נציגות פנ"צ, מתארות מצב של עבודה תחת לחץ רב, במספר ערוצים במקביל (טיפול בפניות חדשות - ממספר ערוצי תקשורת - בטלפון, קבלת קהל ובכתב, חופש המידע, ובנוסף, טיפול שוטף בפניות - המתנה ותזכורת לתשובות מהיחידות העירוניות, ניסוח תשובות וכד'). וכי נוצר מצב של "מרדף" אחר תשובות מהיחידות, מתוך נסיון לסגירת פניות (ראייה נקודתית). מבדיקת הביקורת לא נמצא תכנון, חשיבה וראייה מערכתית כוללת, בטיפול היומיומי בפניות.לביקורת נמסר, כי לאחר תקופות של חגים וחופשות, ובשל העדרויות הצוות, נוצרים עומסים והצטברות של פניות חדשות לטיפול. להערכת מנהלת צוות פנ"צ, ממוצע הפניות החדשות ביחידה עומד על 60 - 100 ליום (לא כולל טלפון וקבלת קהל). כלומר, בין 7 - 10 פניות חדשות לנציגה ביום בממוצע. הביקורת מציינת כי מרבית הפניות אינן נשארות בבעלות הנציגות ביחידה ועוברות למעשה לטיפול היחידות המקצועיות השונות.

ב. מבדיקת נתוני הפניות במערכת הממוחשבת נמצא ממוצע טיפול של 4 פניות ביום לנציגה. (ראה הרחבה בפרק העוסק בטיוב והזנת נתונים בהמשך הדוח).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"עומסי עבודה - הסעיף בא להציג פער בין התחושה של הנציגות לבין נתוני המערכת הממוחשבת שנמצאו על ידי הביקורת. לא ניתן לקבל תמונה מהמערכת הממוחשבת מאחר שאינה מכילה את כל היקף הפעילות של נציגת פנ"צ במהלך שעות העבודה.**

יומה של נציגת פנ"צ מורכב מטיפול בפניות ציבור בשלושת הערוצים: טלפוני פרונטלי ומכתבים. בנוסף מבצעת בקרה ומעקב על פניות ומשימות שהוקצו לטיפול רפרנטים. תחושת הצוות של לחץ עקב עבודה במספר ערוצים במקביל, טופל על ידי שינוי במבנה הפיזי ביוני 2013, כאשר היחידה חולקה לחזית ועורף.

לעניין ההערה כי לא נמצא תכנון חשיבה וראייה מערכתית - יש לציין כי קיים תכנון ותפישה הפעלה. עם זאת, כמות הפניות הכתובות, הטלפוניות וקבלת הקהל אינן נשלטות על ידי היחידה ומושפעות מתהליכים ואירועים בעיר, ולכן חייבת גמישות של ההנהלה בתכנון היומי.

קביעת הביקורת על טיפול של ארבע פניות בממוצע ביום שגוי (סעיף 197). להלן הטבלה המפרטת את המטפלים בפניות בפועל ולא כפי שצוין בטבלת הביקורת אליה צורפו גם המנהלים וגם מזכירת היחידה.

שם העובד	כמות פניות
מ.ה*	670
ר.ש	1,067
י.מ	1,117
ש.ד	1,223
ד.ש	1,285
מ.ר.א	1,509
א.ק	1,527
ד.ל	1,578
ג.ב	1,645
סה"כ	11,930

***הנציגה מ. ה. עבדה כחודשיים בלבד בשנת 2012.**

בדוח ציינה הביקורת כי קיימים סוגי פניות שונים וכן מורכבות שונה של הפניות, אולם בחלוקה המופיעה בטבלה, הביקורת לא לקחה בחשבון נושא זה ואת החלוקה השונה בין הנציגות, כמו גם את קבלת הקהל (1500 איש) המענה הטלפוני (26,998) כפי שמופיע בנתונים שהוצגו בדוח בעמ' 4 סעיף 12 וכן מעקב ובקרה על פניות שהוקצו (5,444).".

תגובת הביקורת: הנתונים בטבלת הביקורת בסעיף 197 הינם בהתאם לנתונים הקיימים במערכת ה- CRM. לא ברור לאיזה שוני מתייחסת מנהלת היחידה, שכן למעט הצגת הפניות של העובדת מ.ב, הנתונים זהים לחלוטין.

לדעת הביקורת, תמוה כי היקף הפניות שטופלו על ידי העובדת מ.ה. שעבדה חודשיים בלבד בשנת 2012 הינו כ- 40%-50% מהיקף הפניות שטופלו על ידי עובדות היחידה במהלך שנה שלמה! בנוסף, הביקורת מציינת כי סך הפניות שמוצגות בטבלה שבתגובת מנהלת היחידה מסתכם ל- 11,621 פניות ולא 11,930 פניות. כמו כן, הנתונים במערכת ה- CRM מכילים באופן חלקי גם פניות טלפוניות ופניות מקבלת הקהל, כך שאלו כן נלקחו בחשבון בחישוב הביקורת (לפחות באופן חלקי).

71. כפי שנמסר לביקורת ישיבות צוות של מנהלת צוות פנ"צ עם נציגות פנ"צ - נערכות על בסיס שבועי (2 - 3 פעמים בשבוע, לרוב, בימים א, ג, ה), למשך כ: 15- 30 דקות. לצורך העלאת בעיות, שינויים, עדכונים רלוונטיים לגבי פעילויות העירייה וכדומה.

72. נמסר כי בעבר, מנהלת צוות פנ"צ, נהגה לבצע סיורים בשטח, לבדיקות מצב. כיום - בתדירות מועטה יותר. פעילות כזו לא מוגדרת באופן מסודר. (נמסר כי אגף רבעים ושכונות מקיים פגישות עם תושבים ומעביר המלצות לטיפול, ליחידת השירות העירוני ופנ"צ).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"אגף רבעים ושכונות שינה את פניו ואת תפיסת ההפעלה שלו, ובתיאום עם משנה למנכ"ל, שהאגף באחריותו, מצאנו שקיימת אפקטיביות גדולה יותר בהפעלת האגף לבדיקת המצב בשטח ובכך נוצק תוכן נוסף לאגף רבעים ושכונות ולקשר עם התושבים, שזהו בסיס קיומו."**.

73. אחת לשנה, היחידה מקיימת מפגש, בן יום, בהשתתפות עובדות יחידת פניות הציבור והשירות העירוני, ומתאמי פניות הציבור (הרפרנטים) ביחידות העירייה השונות, לבילוי משותף, היכרות, וחיזוק הקשרים. עיקר הפעילות היא חברתית, וניתן פחות דגש על למידה מעולם התוכן של הטיפול בפניות הציבור.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. מפגש רפרנטים הנו מפגש מקצועי מעמיק, אשר מועבר בדרך חווייתית ומלמדת ולהלן מקצת הפעילויות שהתקיימו בימים אלו:**

<u>2007</u>– יום רפרנטים "מגלים את הקשר" להטמעת הערכים קלות שקיפות ורגישות וכיצד באים לידי טיפול בטיפול בפניות.

<u>2008-2009</u> – 6 סדנאות "כתיבה שירותית" לרפרנטים. בכל סדנא נערכו 6 מפגשים בנושא כתיבה שירותית.

<u>2010</u> – יום רפנטים "התלהבות בשירות" ו"שירות מהסרטים" בדגש על מתן שירות ברמה הרגשית ללקוחות הפונים.

<u>2011</u> – כותבים בקש"ר – "כתיבה שירותית מזווית אחרת" ולימוד שפת הסימנים.

<u>2012</u> – "ההגיון שברגש" ו"שיווק דיגיטאלי" – בדגש על חדשנות בשירות.

<u>2013</u> – <u>עבודת</u> צוות של הרפרנטים באמצעות חלוקה לקבוצות הטרוגניות לטיפוח הקש"ר כמקדם טיפול בפניות.".

תגובת הביקורת: ממצאי הביקורת הינם בהתאם להתייחסות שנתקבלה מעובדי היחידה והרפרנטים ביחידות השונות, המעלים צורך בהכשרה מקצועית והפרייה בתחום הפניות והתלונות. הביקורת מציינת כי קיום מפגש שנתי לחיזוק הקשרים והפן החברתי הינו חשוב. יחד עם זאת, לאור התחושות המועלות מטעם עובדי היחידה והרפרנטים, חשוב כי יושם דגש על נושא ההכשרה, הטמעה והקניית כלים בתחום לעובדים.

פרק ב' - תלונות ציבור

מינוי הממונה על תלונות ציבור

74. על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008" (להלן - "החוק"), סעיף 2.(א)(1): חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור: "**מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית מטעמים מיוחדים למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.**".

75. מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור, משמשת בפועל, מחודש יולי 2008, גם בתפקיד הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

76. מבדיקת הביקורת עולה כי לא התבצע דיון במינוי ממונה על תלונות הציבור בעירייה, ואישורו, בתהליך מסודר, על ידי מועצת העירייה, כנדרש בחוק - בהסתמך על בחינת הפרוטוקולים של ישיבות מועצת העירייה משנת 2008.

השירות המשפטי מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים מתאריך 11 בדצמבר, 2014 כי: "**אין כל בסיס לטענה, לפיה "לא התבצע דיון במינוי ממונה על תלונות הציבור בעירייה, ואישורו, בתהליך מסודר, על ידי מועצת העירייה, כנדרש בחוק". כפי שהבענו עמדתנו בעבר לא אחת, מינוייה של הגב' ה. נעשה מכוח סעיף 20 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) (להלן: "חוק ממונה על תלונות הציבור" או "החוק"), שעניינו "הוראות מעבר", הקובע כי עובד העירייה שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של החוק, יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי החוק (ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום יתקיימו בו תנאי הכשירות). חוות דעתנו הייתה ועודנה, כי נוכח מינוייה כדין של הגב' ה. כמנהלת פניות הציבור, ובכלל זה תלונות הציבור, ועיסוקה בפועל בבירור תלונות ערב פרסום החוק, אזי רואים בה כמי שמונתה מכוח החוק ולא נדרש דיון או אישור מועצה למינוי זה.**".

<u>תגובת הביקורת:</u>

הביקורת חולקת על דברי ההסבר לעיל שניתנו על ידי השירות המשפטי: לפני כניסת החוק לתוקפו היחידה הוקמה ומונתה לטפל בפניות ציבור ואילו מבקר העירייה הוא זה שטיפל בתלונות ציבור ואף דיווח על פעילות זו בדוחות שהוגשו על ידו לראש העירייה. קדם לו ממונה על תלונות ציבור שמונה על ידי מועצת העירייה לטיפול בתלונות ציבור. בכל אותה תקופה פעלה במקביל המחלקה לטיפול בפניות הציבור.

77. סעיף 3 לחוק קובע כי: **"במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד."**.

השירות המשפטי מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים מתאריך 11 בדצמבר, 2014 כי: **"אנו סבורים, כי אין סתירה בין המבנה הארגוני, לפיו הממונה על תלונות הציבור הינו חלק מלשכת ראש העירייה לבין העדר כפיפות מקצועית בבירור תלונות לראש העירייה. המבנה הארגוני, יש להניח, נועד דווקא לתת נופך של חשיבות לטיפול בפניות ובתלונות הציבור, וממילא אין בו כדי להעיד על כי הממונה איננו עצמאי ובלתי תלוי "במילוי תפקידיו" כמתחייב בחוק. חיזוק לאבחנה זו ניתן למצוא, למשל, בעובדה שגם מבקר העירייה כפוף לראש העירייה (ואין חולק על עצמאותו במילוי תפקידיו) או בעובדה שהיועץ המשפטי כפוף ארגונית למנכ"ל העירייה בעוד שמקצועית כפיפותו הינה לחוק ולפרשנותו בידי היועץ המשפטי לממשלה."**.

<u>תגובת הביקורת</u>:

המבקר אינו כפוף לראש העירייה, בניגוד לכתוב לעיל ומינהלתית מתנהל המבקר, כעובד עירייה, בהתאם לנהלים וההנחיות של אגף משאבי אנוש.

78. כאמור, הממונה על תלונות הציבור פועלת ליד לשכת ראש העירייה והינה כפופה לראש העירייה, ואינה גוף עצמאי ובלתי תלוי, כנדרש בחוק.

79. הממונה על תלונות הציבור מסרה לביקורת, בתאריך 30 ביולי, 2013, כי היא מעבירה עדכונים, למנכ"ל העירייה, ולראש העירייה, אחת לשבוע, באופן שוטף, לגבי תלונות מוצדקות ונושאים לטיפול.

80. לבקשת הביקורת, לא הועברו לביקורת פרוטוקולים או סיכומי הפגישות של הממונה עם מנכ"ל העירייה/ראש העירייה - בנדון.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לנושא הפקת לקחים ולמידה מערכתית - כאשר עולים נושאים כלל מערכתיים המחייבים טיפול, עומדות בפני היחידה מספר אפשרויות ללמידה, שיפור והעלאת רמת השירות. הדבר נעשה באמצעות מנכ"ל העירייה/משנה למנכ"ל, מנהלי האגפים ויחידת השירות."**.

תגובת הביקורת: אין באמור כדי להסביר את העובדה כי לא הועברו בשנת 2012 באופן שוטף תשובות על תלונות לראש העיר כנדרש. כמו כן, לעובדה כי לא הועברו לביקורת פרוטוקולים וסיכומי פגישות עם הגורמים האמורים.

הטיפול בתלונות הציבור

81. תהליך טיפול בתלונות - במערכת ה- CRM. ראה תרשים טיפול בתלונה- נספח 3. (כאמור, לחלק מהיחידות אין גישה למערכת זו, והקשר עמן מתקיים, באמצעות מייל/פקס').

82. כאמור, מנהלת יחידת השירות העירוני ופניות הציבור, האחראית על יחידת חוק חופש המידע, משמשת גם בתפקיד הממונה על תלונות הציבור בעירייה, ואמורה לפעול בכפוף להוראות חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

83. בפועל, יחידת השירות העירוני ופניות הציבור, מטפלת בתלונות הציבור, באמצעות נציגות פניות הציבור ביחידה, מנהלת צוות פנ"צ, סגן מנהלת היחידה, והממונה על תלונות הציבור.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הקריטריונים לביצוע הסיווג, קבועים ומפורטים בחוק הממונה. כמו כן, הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון (סעיף 5 ב') וההחלטה על דרך הטיפול מבוססת על החוק, הניסיון המקצועי ועל פי שיקול דעתו.**

במצבים בהם מתוך טיפול בפנייה עולה כי מדובר בתלונה, נציגת פנ"צ פונה להתייעצות, בעל פה או במייל, עם הממונה ורק לאחר אישור הממונה, ניתן לבצע שינוי בסיווג.".

עוד הוסיפה כי: **"הטיפול בפניות נעשה על ידי הממונה אל מול המנהלים וכל תלונה נבדקת ונחתמת על ידי הממונה. הנציגות מסייעות בצד הטכני של הפנייה.**

חוק הממונה מגדיר מהי תלונה ועל פיו מטופלת התלונה, כמו כן, מציין אלו תלונות לא יטופלו. בנוסף, החוק מציין במפורש בסעיף 8 א' ש"הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון". החוק נותן דגש וחשיבות רבה בעצם סעיף 8 א' לשיקול דעת של הממונה.

קיים שוני בטיפול בין פנייה לבין פנייה שהוגדרה כתלונה, הממונה מעורב בכל תלונה על ידי פנייה אישית למנהלים וליווי הטיפול בתלונה עד לתום הבירור. בתום הבירור ובמידה והברור לשביעות רצונו של הממונה, לפונה תישלח תשובה בחתימת הממונה על תלונות הציבור. הקביעה על הגדרת התלונה כפנייה ומסלול הטיפול, נקבע על ידי הממונה.".

תגובת הביקורת: כפי שעולה ממצאי הביקורת הסיווג האם זו "תלונה" או "פנייה", נקבע בהתאם לתוכן הפנייה ולתוצאות הבדיקה, ולא לפי מהות ונושא הפנייה, בניגוד לקבוע בחוק.

ניתוב הטיפול בתלונות חדשות

84. לתפיסת מנהלת היחידה, כל תלונה היא פנייה, אך לא כל פנייה היא תלונה. לכן, ההתייחסות לפניות, כוללת גם את תלונות הציבור. ואילו ההתייחסות לתלונות, עוסקת בתלונות בלבד.

85. ישנן פניות שמתבררות בהמשך כתלונות, ומטופלות במסלול של "תלונה". ולהיפך - "תלונות" רבות, שמתברר שהן פניות, ואינן מטופלות יותר במסלול של "תלונה".

86. לדברי מנהלת היחידה, הסיווג האם זו "תלונה" או "פנייה", נקבע בהתאם לתוכן הפנייה ולתוצאות הבדיקה, ולא לפי הניסוח של הפונה. פנייה תטופל במסלול של "תלונה", רק אם הינה "תלונה מובהקת". מבדיקת הביקורת נמצא כי לא קיים ביחידה מנגנון הקובע רמת המובהקות לצורך סיווג הפנייה כפנייה/ תלונה, אלא מדובר בסיווג סובייקטיבי.

87. כאמור, נושא הסיווג ל"פנייה" ו"תלונה" ביחידת השירות העירוני ופנ"צ, הוא סובייקטיבי, ונסמך על שיקול הדעת של מנהלת צוות פנ"צ ושל הממונה על תלונות הציבור. למעט האמור, מסלול הטיפול של היחידה ב"פנייה" וב"תלונה'" הוא כמעט זהה (כמופיע בתרשימי הזרימה), וההבדל הוא בסיווג הראשוני ובהפקת המכתב הסופי לפונה בלבד.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 86-87 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הטיפול בפניות נעשה על ידי הממונה אל מול המנהלים וכל תלונה נבדקת ונחתמת על ידי הממונה. הנציגות מסייעות בצד הטכני של הפנייה.**

חוק הממונה מגדיר מהי תלונה ועל פיו מטופלת התלונה, כמו כן, מציין אלו תלונות לא יטופלו. בנוסף, החוק מציין במפורש בסעיף 8 א' ש"הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון". החוק נותן דגש וחשיבות רבה בעצם סעיף 8 א' לשיקול דעת של הממונה.

קיים שוני בטיפול בין פנייה לבין פנייה שהוגדרה כתלונה, הממונה מעורב בכל תלונה על ידי פנייה אישית למנהלים וליווי הטיפול בתלונה עד לתום הבירור. בתום הבירור ובמידה והברור לשביעות רצונו של הממונה, לפונה תישלח תשובה בחתימת הממונה על תלונות הציבור. הקביעה על הגדרת התלונה כפנייה ומסלול הטיפול, נקבע על ידי הממונה.".

<u>תגובת הביקורת</u>: כפי שעולה מממצאי הביקורת הסיווג האם זו "תלונה" או "פנייה", נקבע בהתאם לתוכן הפנייה ולתוצאות הבדיקה, ולא לפי מהות ונושא הפנייה, בניגוד לקבוע בחוק.

88. מנהלת צוות פנ"צ, הציגה לצוות הביקורת, נוהל טיפול בפניות, המפרט התייחסות מועטה ביותר לטיפול בתלונות הציבור. הנוהל מעודכן לתאריך 22 בדצמבר, 2008 והוגדרה בו אחריות של מנהל היחידה לשירות ולפניות הציבור על התהליך.

89. על פי נוהל תהליך הטיפול בפנייה, המציג גם אופן הטיפול בתלונות ציבור, טיפול בתלונה יבוצע כדלהלן:

א. תבוצע פתיחה של התלונה במערכת, ושליחת אישור קבלה למתלונן תוך 3 ימים ממועד קבלת התלונה.

ב. נציגת פניות הציבור תפנה את התלונה לגורמים המקצועיים עם הנחיות לבירור.

ג. הממונה על תלונות ציבור תנחה את נציגת השירות לגבי המשך המעקב אחר הטיפול בתלונה ביחידות המקצועיות.

ד. רפרנט פנ"צ ביחידה המקצועית יבדוק את התלונה בהתאם להנחיות הממונה, יכין דוח טיפול בתלונה ויעדכן את הממונה.

ה. ממונה תלונות ציבור יבחן התשובות שהתקבלו ויכין תשובה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש העירייה.

ו. נציגת פניות הציבור תשלח המענה למתלונן, לגורמים הרלוונטיים ולראש העירייה.

ז. נציגת פניות הציבור תעדכן המערכת בהתאם להנחיית הממונה האם התלונה מוצדקת/ לא מוצדקת.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 88-89 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מערכת ה- CRM החליפה את מערכת פניות הציבור והותאמה לתהליכי העבודה שהיו במערכת, ולכן לא היה צורך לשנות את הנוהל עם כניסת המערכת.**

נוהל היחידה נכתב בשנת 2008 ויעודכן ב-2015 עם כניסתה של מערכת ה- CRM למוקד שירות 106, מאחר שהדבר ישפיע על תהליכים מסוימים בתהליך הטיפול בפניות ציבור.

נוהל היחידה משנת 2008 נמסר לביקורת.

הנוהל הועבר עם כתיבתו על-ידי היחידה לארגון ותקינה כבר בשנת 2008 לשם פרסומו - הנוהל יועבר בשנית כיוון שהנוהל המפורסם באתר אינו עדכני.".

<u>תגובת הביקורת:</u> לדעת הביקורת אין קשר בין כניסת מערכת ה- CRM למוקד 106, לבין עדכון הנוהל כנדרש, שכן היחידה עובדת עם מערכת ה- CRM כבר משנת 2010. בנוסף, תמוה כי נוהל המפורסם באתר לא עודכן משנת 2008.

90. סעיף 6 לחוק דן בדרך הגשת התלונה וקבע כי: **"תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה."**.

91. סעיף 8 ב לחוק קובע כי: **"הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד ,נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5- גם לידיעת הממונה עליו, יתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו."**.

92. הביקורת מציינת כי נוהל היחידה וכן טיפול היחידה בתלונות אינו תואם הקבוע בחוק, שכן הנוהל אינו מתייחס להעברת התלונה לידי הנילון על ידי היחידה וקבלת ההתייחסות הנדרשת ממנו בהתאמה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"היחידה מקבלת את הביקורת – הנושא טופל."**.

93. סעיף 8ז' לחוק קובע כי: **"בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה."**.

94. מבדיקת הביקורת נמצא כי נוהל תהליך הטיפול אינו קובע לו"ז לטיפול בתלונה. מנהלת היחידה מסרה לביקורת כי הטיפול בתלונה מבוצע בהתאם לקבוע בחוק.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 93-94 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מערכת ה- CRM החליפה את מערכת פניות הציבור והותאמה לתהליכי העבודה שהיו במערכת, ולכן לא היה צורך לשנות את הנוהל עם כניסת המערכת.**

נוהל היחידה נכתב בשנת 2008 ויעודכן ב-2015 עם כניסתה של מערכת ה- CRM למוקד שירות 106, מאחר שהדבר ישפיע על תהליכים מסוימים בתהליך הטיפול בפניות ציבור.

נוהל היחידה משנת 2008 נמסר לביקורת.

הנוהל הועבר עם כתיבתו על-ידי היחידה לארגון ותקינה כבר בשנת 2008 לשם פרסומו - הנוהל יועבר בשנית כיוון שהנוהל המפורסם באתר אינו עדכני.".

<u>תגובת הביקורת</u>: לדעת הביקורת אין קשר בין כניסת מערכת ה- CRM למוקד 106, לבין עדכון הנוהל כנדרש, בהתאם לקבוע בחוק. נכון למועד הביקורת, הנוהל הקיים אינו משקף תהליך הטיפול בתלונה כפי שקבוע בחוק.

עוד הוסיפה מנהלת היחידה בהתייחסותה לסעיף 94 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לא נמצא לנכון להכניס לנוהל כי אין תלונות שהבירור בהם אורך עד שנה מיום הגשתה."**.

95. נציגות פנ"צ מסרו לביקורת, כי הטיפול בתלונות, מבוצע על פי הנהוג ביחידה וכי למיטב ידיעתן לא קיים נוהל ספציפי העוסק בנדון. עוד מסרו כי הן אינן בקיאות בסעיפי החוק. מנהלת היחידה וסגנה, מסרו לביקורת בתאריך 30 ביולי, 2013, כי החוק הוא כללי וכי יש מקום לרענון והדרכה של עובדי היחידה, לגבי נהלי הטיפול בתלונות. בנוסף נמסר, כי מאז שנת 2008, לא נעשה רענון של הנהלים.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"ראה התייחסות הצוות בסעיף 42 א'. שגרת העבודה ביחידה כוללת מפגשים שבועיים עם מנהלת הצוות הכוללים ריענון וחזרה על תהליכי עבודה, המבוססים על חוק הממונה והנהלים. בידי כל אחת מהנציגות המסיעות בידי הממונה, קיים עותק חוק הממונה. כמו כן, בהנחיה בנושא תלונות, מקבלות הנציגות ריענון אישי על ידי הממונה, וכן נערכות ישיבות צוות על ידי הממונה וסגנה ממוקדות בנושא החוק."**.

תגובת הביקורת: הממצאים המוצגים הינם נכון למועד ביצוע הביקורת. במועד הביקורת לא היה בידי העובדות העתק החוק, וכפי שצויין על ידי הביקורת הן טענו כי אינן בקיאות בסעיפי החוק, בכל הנוגע לטיפול בתלונות. כמו כן, גם מנהלת היחידה טענה בפני הביקורת כי יש לערוך רענון של הנהלים והחוק לעובדות היחידה.

96. לביקורת נמסר, על ידי מנהלת צוות פנ"צ, כי ישנן נציגות שאינן מטפלות בתלונות, בשל אי התאמה מבחינת הכישורים האישיים. (לדוגמה, קושי בניסוח בכתב, וכדומה).

בירור האם תלונה היא ברת טיפול

97. מבדיקת הביקורת עולה כי נציגות פנ"צ אינן בודקות כחלק מהליך העבודה האם התלונה הינה ברת טיפול, בהתאם לקבוע בחוק:

א. על פי סעיף 5(א) לחוק - **"כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.**".

ב. על פי סעיף 5(ב) לחוק - "תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

1) **המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;**

2) **המעשה נעשה בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.**".

ג. על פי סעיף 7(א) לחוק - "לא יהיה בירור (של הממונה) בתלונות אלה:

1) **תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;**

2) **תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;**

3) **תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;**

4) **תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;**

5) **תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 (נוסח משולב);**

ד. על פי סעיף 7(ב) לחוק - **"לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:**

1) **תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;**

2) **תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.".**

ה. על פי סעיף 7(ג) לחוק - **"הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.".**

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הטיפול בפניות נעשה על ידי הממונה אל מול המנהלים וכל תלונה נבדקת ונחתמת על ידי הממונה. הנציגות מסייעות בצד הטכני של הפנייה.**

חוק הממונה מגדיר מהי תלונה ועל פיו מטופלת התלונה, כמו כן, מציין אלו תלונות לא יטופלו. בנוסף, החוק מציין במפורש בסעיף 8 א' ש"הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון". החוק נותן דגש וחשיבות רבה בעצם סעיף 8 א' לשיקול דעת של הממונה.

קיים שוני בטיפול בין פנייה לבין פנייה שהוגדרה כתלונה, הממונה מעורב בכל תלונה על ידי פנייה אישית למנהלים וליווי הטיפול בתלונה עד לתום הבירור. בתום הבירור ובמידה והברור לשביעות רצונו של הממונה, לפונה תישלח תשובה בחתימת הממונה על תלונות הציבור. הקביעה על הגדרת התלונה כפנייה ומסלול הטיפול, נקבע על ידי הממונה.".

תגובת הביקורת: כפי שעולה מממצאי הביקורת הסיווג האם זו "תלונה" או "פנייה", נקבע בהתאם לתוכן הפנייה ולתוצאות הבדיקה, ולא לפי מהות ונושא הפנייה, בניגוד לקבוע בחוק.

בעייתיות בסיווג של פניות (כ"תלונות")

98. הביקורת בחנה נתוני התלונות לשנים 2010 - 2012, כפי שמפורטים ב" דוח הממונה על תלונות הציבור", להלן הנתונים.

99. בהתאם לדוח בשלוש השנים 2010 - 2012, רק חלק קטן ביותר (כ- 1% בלבד), מסה"כ הפניות שהתקבלו, סווגו על ידי היחידה כ"תלונות":

שנה	פניות בכתב	אחוז ה"תלונות" מתוך הפניות בכתב (*)	פניות טלפוניות	קבלת קהל
2012	17,373 מתוכן 126 תלונות	0.725%	26,998	1,500
2011	15,871 מתוכן 270 תלונות	1.701%	33,202	2,186
2010	15,773 מתוכן 192 תלונות	1.217%	36,578	כ- 3,000

(*) חישוב אחוז התלונות בוצע מתוך סך הפניות שהוגשו בכתב, ולא מתוך סה"כ הפניות בכללן (בטלפון ובקבלת קהל), מאחר ותלונה מוגשת בכתב.

100. להלן פירוט סיווג התלונות כ- "תלונות מוצדקות"/"תלונות לא מוצדקות", כפי שהוצגו בדוח פניות ותלונות הציבור:

שנה	פניות שהוגדרו כ"תלונות"				סה"כ
	"מוצדקות"	באחוזים	"לא מוצדקות"	באחוזים	
2012	28	22	96	78	**126***
2011	50	23	220	77	**270**
2010	133	69	59	31	**192**

* הסכום המוצג הינו בהתאם למופיע בדוח הממונה, קיימת טעות אריטמטית בדוח, שכן בהתאם לפירוט בדוח סך התלונות צריך להסתכם ל- 124 תלונות ולא 126 כפי שנרשם.

101. להלן התפלגות התלונות שנמצאו מוצדקות על ידי היחידה, לפי נושאים מרכזיים:

תלונות (מוצדקות) על	שנת 2012		שנת 2011		שנת 2010	
	סה"כ	באחוזים	סה"כ	באחוזים	סה"כ	באחוזים
העירייה ומוסדותיה	7	25	19	38	105	53
עובדים	12	43	18	36	77	39
גופים עירוניים וחברות	9	32	13	26	15	8
סה"כ	**28**	**100**	**50**	**100**	**133**	**100**

102. מבדיקת הביקורת עולה כי בעוד הטבלה לעיל, בדוח הממונה אמורה להציג פילוח תלונות לפי נושאים מרכזיים, תוכן הטבלה משקף למעשה את פילוח התלונות לפי הגורמים בגינם נתקבלו התלונות. למעשה לא קיימת התייחסות בדוח לפילוח התלונות לפי נושא התלונה כלל.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"בסעיף 15 לחוק הממונה נקבע כי "הממונה יגיש דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה" לא בכדי אין התייחסות של המחוקק למבנה הדוח ותוכנו, ובכך מאפשר שיקול דעת של הממונה כיצד להגיש את הדוח. ".**

תגובת הביקורת: שיקול הדעת של הממונה, אינו מונע הצגת מידע מלא, רלוונטי ומהותי להסקת מסקנות להנהלת העירייה.

103. בנוסף, הביקורת מצאה כי דוח הממונה אינו מציג פילוח של **כלל** התלונות לפי גורם בגינו הוגשה התלונה, אלא מתייחס לתלונות שנמצאו מוצדקות על פי היחידה בלבד.

104. להלן התפלגות התלונות (לפי פרמטר של מספר משימות לבירור תלונות), לפי היחידות "הבולטות", במספר הגבוה ביותר של משימות, בשנת 2012:

היחידה / מינהל	משימות לבירור תלונות	באחוזים (יחסית למינהל אליו היחידה שייכת)
פיקוח עירוני (חט' התפעול)	34	41
תברואה (חט' התפעול)	18	21.5
חניה (מינהל הכספים)	17	55
השירות המשפטי	13	42

105. להלן התפלגות התלונות (לפי פרמטר של מספר משימות לבירור תלונות), לפי היחידות "הבולטות", במס' הגבוה ביותר של משימות, בשנת 2011:

היחידה / מינהל	משימות לבירור תלונות	באחוזים (יחסית למינהל אליו היחידה שייכת)
פיקוח עירוני (חט' התפעול)	46	38
חניה (מינהל הכספים)	35	48.5
שיפור פני העיר (חט' התפעול)	32	26.5
גביית ארנונה ואגרת מים	32	44.5
תברואה (חט' התפעול)	25	20.5

106. להלן התפלגות התלונות (לפי פרמטר של מספר משימות לבירור תלונות), לפי היחידות "הבולטות" במס' הגבוה ביותר של משימות, בשנת 2010:

היחידה / מינהל	משימות לבירור תלונות	באחוזים (יחסית למינהל אליו היחידה שייכת)
גביית ארנונה ואגרת מים (מינהל הכספים)	40	58
תברואה (חט' התפעול)	37	39.5
תאגיד מי אביבים	18	39

107. הביקורת מציינת כי הצגת התפלגות התלונות לפי משימות ליחידה, אינה מעידה/ מצביעה על היקף התלונות שכן, יתכן ולאותה תלונה יהיו מספר משימות בגינה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"בסעיף 15 לחוק הממונה נקבע כי "הממונה יגיש דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה" לא בכדי אין התייחסות של המחוקק למבנה הדוח ותוכנו, ובכך מאפשר שיקול דעת של הממונה כיצד להגיש את הדוח. "**.

תגובת הביקורת: אין כל קשר לשיקול הדעת של הממונה לסעיף. הסעיף עוסק באופן הצגת נתוני התפלגות התלונות ומצביע על הבעייתיות הקיימת בכך שהתפלגות התלונות לפי משימות ליחידה, אינה מעידה/ מצביעה על היקף התלונות.

אופן טיפול היחידה בתלונה והתאמתו לקבוע בחוק:

108. סעיף 11 (א) (1) לחוק קובע כי: **"מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן: (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.**". מבדיקת הביקורת נמצא כי אין הקפדה על יידוע בתוצאות הבירור - כאשר התלונה מוצדקת (כולה או חלקה) לכלל הגורמים הקבועים בחוק כנדרש:

א. אין הקפדה על העברת העתק התשובה לפונה ולנילון. בחלק מהמקרים התשובה לפונה נכתבת על ידי מנהל היחידה (לגביה נתקבלה התלונה/ לגבי עובד היחידה) ונשלחת ישירות לפונה, ללא העברה לנילון.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"היחידה מקבלת את הביקורת – הנושא טופל."**.

ב. בשנת 2012 לא הועברו לראש העירייה כנדרש העתקי מכתבי התשובה לתלונות. הממונה על תלונות הציבור מסרה לביקורת, בתאריך 30 ביולי, 2013, כי במהלך שנת 2012, העבירה הדיווחים לראש העירייה, באופן מרוכז אחת לחודש, ורק משנת 2013, החלה לכתב את ראש העירייה, באופן פרטני, לגבי כל מכתב תשובה לפונה. לבקשת הביקורת

לקבל העתק הקובץ המרוכז של מכתבי התשובה לתלונות, שהועבר לראש העירייה בשנת 2012 טרם התקבלו הנתונים.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לביקורת הוכן קובץ מרכז של מכתבי התשובות לתלונות, שהועברו לראש העירייה, ואף נשלח מייל למבקרת, המודיע שהקובץ מוכן."**.

ג. סעיף 13 לחוק קובע כי: **"מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו."**. מבדיקת הביקורת עולה, כי אין הקפדה על יידוע הנילון והמתלונן לגבי דחיית התלונה (כאשר הממונה קובעת כי התלונה אינה מוצדקת).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"היחידה מקבלת את הביקורת – הנושא טופל."**.

ניתוח הטיפול והסיווג של פניות/תלונות

109. הביקורת בחנה 511 פניות שנתקבלו במשרדי מבקר העירייה והועברו ליחידה בשנת 2012.

110. בבדיקת הביקורת לא אותרו 9 מהפניות שהועברו ליחידה במערכת הפנ"צ.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו רלוונטי כיום. בשנת 2012 הפניות נשלחו מלשכת המבקר למייל של מנהלת היחידה בלבד, כמו כן, לא בוצעה בדיקה על ידי משרד המבקר שאכן הפניות הגיעו. למניעת הישנות המצב, לפני פרק זמן ארוך, ביקשנו ממנהל לשכת המבקר, כי בנוסף למנהלת היחידה יעביר עותק נוסף למייל פניות ציבור כדי שהפנייה תתועד במערכת הפנ"צ ישירות, כמו כן, מועבר ע"י לשכת המבקר באופן שגרתי דוח פניות פתוחות למנהלת הצוות על מנת לוודא, בין היתר, שכל הפניות דווחו והגיעו ליעדן."**.

תגובת הביקורת: אין זה מתפקידה של הביקורת לתזכר את מנהלת ועובדות היחידה. הטיפול בפניות ותלונות הינו באחריות היחידה ועליה לדאוג לעדכן כלל הפניות שמתקבלות במערכת ולוודא טיפול ראוי בהן.

בדיקת סיווג פניות כתלונות במערכת פנ"צ (CRM)

111. מבדיקת הביקורת את הנתונים במערכת אותרו 131 תלונות בשנת 2012. מתוכן 26 תלונות (המהוות כ- 19%) סווגו כתלונות מוצדקות. (ראוי לציין כי קובץ הנתונים שהועבר לביקורת הכיל רישומים כפולים של מספר תלונה, כתוצאה ממקרים בהם התלונה התייחסה למספר נילונים שונים, במידה וננטרל הנדון, הרי שקיימות 123 תלונות במערכת, מתוכן 25, המהוות כ- 20% סווגו כמוצדקות).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. במערכת ה-CRM יש להתייחס ל-3 רמות נתונים:**

1. **מספר הפניות**
2. **מספר הממשקים שנעשים כדי לברר את הפנייה (פעילויות שונות בכלל זה משימות)**
3. **מספר נושאי הפניות (יכול להיות נושא אחד שמתברר עם שני גורמים ויכול להיות מספר נושאים עם גורם אחד).**

לעניין אי ההתאמה המצוין בטיוטת הממצאים בסעיף א' ו-ב', לא ניתן להשוות בין מספרים של כמות הפניות לנושאי הפניות או לגורמים המטפלים כפי שמוסבר לעיל.".

תגובת הביקורת: אין קשר בין רמות הנתונים במערכת ה- CRM למספר הפניות שהינו חד ערכי ולא יכול להיות מושפע מרמות ניתוח ופילוח של כל פנייה, שכן עדיין מדובר באותה פנייה.

ברור כי סה"כ היקף הפניות הכולל אמור להיות זהה, ללא קשר לאופן הפילוח.

112. במסגרת הביקורת בוצע ניתוח מידגם של 25 פניות שנתקבלו ביחידה וסווגו על ידי היחידה כתלונות בהתאם לקבוע בחוק.

113. במסגרת הניתוח נבחנו הנתונים הבאים:

א. סיווג הפנייה כפנייה/ תלונה.

ב. הליך הטיפול בתלונה.

ג. זמני הטיפול.

ד. סטאטוס הטיפול במערכת בהתאם לממצאי הבדיקה.

ה. העברת התשובה לפונה.

114. תלונה 2012-50962:

א. התלונה נתקבלה בתאריך 17 ביולי, 2012 ודנה בטענת תושבת העיר להתייחסות לא ראויה ומביכה של מינהל הנדסה, בגין מכתבים לא ראויים של הוועדה המקומית לתכנון ובנייה בנושא הגשת בקשות להתנגדות לתוספת בנייה.

ב. בתאריך 25 ביולי, 2012 הוציאה המחלקה אישור קבלת התלונה לפונה.

ג. הביקורת איתרה מכתבי תזכורת מתאריכים 10, 23 בספטמבר, 2012 מהיחידה למינהל הנדסה, בבקשה לטפל בתלונה. מכתבים אלו נשלחו כחודש וחצי לאחר קבלת התלונה מהפונה.

ד. רק בתאריך 24 בספטמבר, 2012, כחודשיים ושבוע ממועד קבלת התלונה, ניתנה התשובה לפונה. הביקורת מציינת כי היחידה לא העבירה מכתב עדכון לפונה לאחר 21 יום המסביר העיכוב בתשובה, זאת בניגוד לקבוע בנוהל תהליך הטיפול.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מכתב לפונים בתום 21 יום ללא סיום הטיפול" - יש לציין שבשנת 2014, (נכון לחודש נוב'), 77.5% מהפניות מטופלות עד 21 יום בהשוואה לשנת 2012, 62.5% עד 21 יום. לכן אחוז הפניות שמרם הסתיים טיפולם הצטמצם ב-15% והנושא יטופל על ידי בקרה של ההנהלה."**.

ה. מבחינת הביקורת את סטאטוס הטיפול בתלונה, נמצא כי התלונה סווגה במערכת כ"נענינו לבקשת הלקוח", סיווג שאינו תואם התלונה ואינו מסביר האם מדובר בתלונה מוצדקת/ לאו.

115. תלונה 2012-52027:

א. התלונה נתקבלה בתאריך 30 ביולי, 2012. הפונה מלין במכתבו על רישום דוח חניה שקיבל, הנסיבות לדוח וכן טוען להתנהגות מזלזלת לא ראויה של פקח העירייה.

ב. בתאריך 2 באוגוסט, 2012 הועברה התלונה לטיפול הרפרנטית באגף חניה לצורך בחינת ביטול הדוח, במקביל הועברה התלונה לרפרנטית באגף הפיקוח שהעבירה התלונה לסגן מנהל המחלקה לצורך קבלת גרסת הפקח לארוע.

ג. מבדיקת הביקורת עולה כי תשובת אגף הפיקוח התקבלה בתאריך 27 באוגוסט, 2012. מהתשובה עולה כי אגף הפיקוח ערך בירור של התלונה מול הפקח שנתן את גירסתו ושלל את טענות המלין. סגן מנהל האגף ציין כי גירסת הפקח לארוע מקובלת וציין כי מדובר באדם נעים הליכות.

ד. הביקורת איתרה מכתב תשובה מתאריך 8 בספטמבר, 2012 של אגף החניה לפונה לפיו התובע דחה את בקשתו לביטול הדוח. הביקורת מציינת כי היחידה לא העבירה מכתב עדכון לפונה לאחר 21 יום המסביר העיכוב בתשובה, זאת בניגוד לקבוע בנוהל תהליך הטיפול.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מכתב לפונים בתום 21 יום ללא סיום הטיפול" - יש לציין שבשנת 2014, (נכון לחודש נוב'), 77.5% מהפניות מטופלות עד 21 יום בהשוואה לשנת 2012, 62.5% עד 21 יום. לכן אחוז הפניות שמרם הסתיים טיפולם הצטמצם ב-15% והנושא יטופל על ידי בקרה של ההנהלה."**.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"ככלל, אגף החנייה שולח תשובות ביניים לפניות שמתעכבות. במקרה זה המדובר בפנייה שנשלחה ישירות ללשכת ראש העירייה ועל כן, תשובת הביניים נשלחה על ידם."**.

ה. הביקורת לא איתרה כל תשובה מהיחידה/ אגף הפיקוח בו ניתנה התייחסות לתלונת הפונה על התנהגות לא ראויה של פקח העירייה.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"התייחסות האגף הינה בהתאם לממצאים שמועברים מאגף הפיקוח."**.

ו. מבדיקת הביקורת את סטאטוס התלונה במערכת נמצא כי התלונה סווגה כ"לא נענינו לבקשת הלקוח- תשובה שלילית", במקום לסווג התלונה כ"תלונה לא מוצדקת".

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"אגף החנייה סוגר את הפנייה בהתאם להחלטת תובע. האגף אינו הגורם המוסמך לקבוע אם התלונה מוצדקת אם לאו."**.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף ו' לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"סיווג הפניות" - במערכת מסומנות רק פניות מוצדקות. פניות שאינן מוצדקות – הסיווג לגביהן כפי שמסווגות פניות, לכן ההערות בנושא תלונות שלא סווגו כלא צודקות אינם רלוונטיות."**.

תגובת הביקורת: סיווג התלונה אינו מבוצע בהתאם להיותה מוצדקת /לאו אלא בהתאם לנושא ולמהות בגינו נתקבלה ובהתאם לקבוע בחוק. הגדרת התלונה כמוצדקת/ לאו הינה פונקציה של תוצאות בירור התלונה ולא עצם סיווגה כפנייה או תלונה. לא ברור כיצד אם כן רוצה מנהלת היחידה להציג את היקף התלונות הלא מוצדקות שנתקבלו, כאשר תלונות אלו אינן אמורות להיות מוצגות כלל כתלונות לטענתה במערכת.

עוד הוסיפה מנהלת היחידה בהתייחסותה לסעיף 115 לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הפנייה לא הייתה מוצדקת בהתאם להחלטת הממונה (על פי החוק סעיף 8א'), ולכן המענה המקיף שנתן אגף החניה, נתן ביטוי גם להתנהגות הפקח, ולא היה צורך במכתב נוסף."**.

תגובת הביקורת: אין קשר בין החלטה לגבי היותה של תלונה מוצדקת/ לאו לעדכון הפונה על ידי היחידה בנוגע לממצאי הפנייה, כפי שקבוע בחוק ובנוהל.

116. תלונה 2012-33681:

א. התלונה התקבלה בתאריך 11 בינואר, 2012. הפונה מלין במכתבו על נהיגה פראית של נהג משאית העירייה שנסע באופן מסוכן ואף קילל את הפונה. הפונה ציין כי בכוונתו להגיש תלונה למשטרה בנדון וביקש לקבל פרטי הנהג המעורב.

ב. מבדיקת הביקורת עולה כי היחידה העבירה הטיפול בתלונה לאגף תברואה ולאגף שפ"ע. נתקבלה תשובה מהיחידה המקצועית כי נערך בירור עם הנהג שאינו זוכר פרטי המקרה.

עוד נמסר, כי מאחר ובפרטי התלונה לא רשום מספר הטלפון של הפונה, אין באפשרותם לפנות לפונה לצורך ביצוע תחקיר ואימות התלונה מולו.

ג. הביקורת לא איתרה המשך התכתבות עם היחידה והעברת נתונים מטעם המחלקה ליחידה המקצועית בכדי שימשיכו בבירור התלונה והטיפול בנושא במקרה בו ימצא כי התלונה מוצדקת.

ד. בתאריך 25 בינואר, 2012 ניתנה תשובת היחידה (פנ"צ) לפונה בנוסח:

"אנו מבקשים לציין כי עיריית תל - אביב יפו משקיעה מאמצים ומשאבים רבים במתן שירות יעיל ומקצועי... הצטערנו לקרוא על המתואר בפנייתך והעברנו תוכנה לידיעת מנהל אגף התברואה ומנהל מחלקת רכב האגפי.".

ה. סעיף 11 (א) לחוק, קובע כי: **"מצא הממונה כי התלונה מוצדקת, כולה או חלקה ינהג כמפורט להלן: "ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב, למתלונן, לנילון לממונה עליו ולראש הרשות המקומית..."**.

ו. סעיף 13 לחוק קובע כי: **"מצא הממונה על תלונות ציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.**".

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים ה'-ו' לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"היחידה מקבלת את הביקורת – הנושא טופל.".**

ז. מבחינת הביקורת את סטאטוס הטיפול בתלונה, נמצא כי התלונה סווגה כ:"פנייה טופלה" במערכת, כך שלא ניתן להבין האם מדובר בתלונה מוצדקת/ לאו.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"סיווג הפניות" - במערכת מסומנות רק פניות מוצדקות. פניות שאינן מוצדקות – הסיווג לגביהן כפי שמסווגות פניות, לכן ההערות בנושא תלונות שלא סווגו כלא צודקות אינם רלוונטיות.".**

תגובת הביקורת: סיווג התלונה אינו מבוצע בהתאם להיותה מוצדקת /לאו אלא בהתאם לנושא ולמהות בגינו נתקבלה ובהתאם לקבוע בחוק. הגדרת התלונה כמוצדקת/ לאו הינה פונקציה של תוצאות בירור התלונה ולא עצם סיווגה כפנייה או תלונה. לא ברור כיצד אם כן רוצה מנהלת היחידה להציג את היקף התלונות הלא מוצדקות שנתקבלו, כאשר תלונות אלו אינן אמורות להיות מוצגות כלל כתלונות לטענתה במערכת.

ח. מבדיקת הביקורת עולה כי נוסח תשובת הממונה על תלונות ציבור שניתנה לפונה אינו עומד בקנה אחד עם הקבוע בהוראות החוק ואינו מציג את ממצאי הבירור שנערך. מדובר בנוסח כללי, המתאים כתשובה לכל פנייה ואינו מתייחס כלל לתלונה הספציפית.

מנהל אגף התברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי:
"מדובר במשימה שהגיעה אלינו מפניות הציבור בתאריך 11/1/14 אשר עליה היינו צריכים להשיב במישרין אליהם להוצאת תשובה לפונה.
הפנייה הועברה לבדיקת הגורם האמון באגף, למקרה זה מנהל החניון אשר זימן את הנהג המדובר לבירור, במסגרתו צין כי לא זכור לו המקרה.
בשל חוסר הפרטים להתקשרות עם התושב, נשלח לו מייל בחזרה בתאריך 18.1.14 בו צוינו הממצאים והנ"ל נתבקש ליצור עמנו קשר על מנת שנוכל לבדוק טענותיו ולבצע תחקיר מעמיק יותר.
מאחר ולא נתקבלה כל תגובה מצד המלין על המייל המדובר במשך מספר ימים, נשלח עדכון ליחידת פניות הציבור על הנעשה בפנייה והמשך טיפולם למתן מענה סופי, כפי שנתבקשנו.
נציין ונדגיש כי בתשובתנו לפניות הציבור נרשם שמו של הנהג עמו נערך הבירור, כפי שביקש המלין. סגירת התלונה באופן סופי וסיווגה אינה בתחום אחריותנו.
אגף התברואה פעל בהתאם להנחיות פניות הציבור והעביר אליהם את ממצאי הבדיקה כנתבקש.".

117. תלונה 2012-57913:

א. התלונה התקבלה באמצעות הדואר האלקטרוני בתאריך 24 בספטמבר, 2012. לאור החגים שחלו בתקופה זו, תאריך קבלת הפנייה ביחידה, נרשם במערכת הינו 10 באוקטובר, 2012, כשבועיים לאחר מכן.

ב. הפונה הלין על כך שבתאריך 24 בספטמבר, 2012 רצה להחנות רכב נכה ליד בניין העירייה, אך כל חניות הנכים הנמצאות בצד המערבי בסמוך לבניין העירייה נחסמו על ידי קבלן העירייה, בעקבות עבודות שיפוץ בבניין העירייה, כאשר ברחובות הסמוכים למקום לא קיימות חניות נכים. הפונה הוסיף וציין כי חסימת חניות נכים הינה בניגוד לחוק ומבקש לטפל בנדון.

ג. הפנייה סווגה על ידי היחידה כתלונה, והועברה להתייחסות מנהל אגף בתי העירייה. בתשובה שנתקבלה מהאגף נמצא כי הפונה צודק וכי החניות אכן נחסמו על ידי מנוף של הקבלן. כמו כן ציין כי יעבירו הודעה לקבלן כי בכל מקרה בו ידרש לחסום החניות יש לבקש אישור ממהנדס העיר.

ד. בתאריך 15 באוקטובר, 2012 הועברה תשובת הממונה על תלונות ציבור לפונה:
"בדיקתנו העלתה כי מדובר בתלונה מוצדקת וכי המנוף חסם את חניות הנכים מאחר שלא הייתה חניה אחרת פנויה, ועבודת המנוף במקום הייתה הכרחית ובלתי נמנעת...".

ה. סעיף 4ג' להצעת חוק חניה לנכים (תיקון-חניה לנכים במקום ציבורי), התשס"ז-2007 קובע כי: **"לא יעצור אדם רכב, לא יעמידנו, לא יחנהו ולא ישאירנו עומד, כולו או חלק ממנו, במקום חניה לנכים שהוסדר בהתאם להוראות סעיף קטן (א)."**.

ו. הביקורת לא איתרה בחינה של התלונה שנתקבלה מול השירות המשפטי, בנוגע לחוקיות חסימת חניית הנכים על ידי הקבלן.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים ב', ו- ו' לעיל, בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לאור הנסיבות החריגות של מנוף חריג בגודלו, שלא ניתן היה להעמידו בשום מקום אחר על מנת לבצע את המטלה ובהתחשב בכך שהיו חניות נכים אחרות סמוכות (בצמוד לגן עיר) שאינן חסומות, לא נמצא על ידי הממונה מקום להמשך הבירור מול השירות המשפטי."**.

תגובת הביקורת: כפי שמוצג בסעיף ה' לעיל, ביצוע האמור על ידי הקבלן ובתמיכת העירייה, היה בניגוד לקבוע בחוק חניה לנכים ומשכך ראוי היה כי הנושא יבחן משפטית על ידי הגורמים המוסמכים בנושא, שמנהלת היחידה אינה נמנית עימם. בנוסף ראוי היה כי הנושא יבחן משפטית לצורך הפקת לקחים למקרים עתידים במידה וישנו.

118. תלונה 2012-41133:

א. התלונה התקבלה ביחידה בתאריך 15 באפריל, 2012. הפונה מלינה על נהג מכונית לריקון אשפה שהחנה רכבו במרכז הכביש והטיל את מימיו לעיני הציבור בגינה ציבורית סמוכה. בהמשך צעק על העובדים שעבדו תחתיו כנוגש עבדים. הפונה מציינת כי מדובר בהתנהגות שהינה בניגוד לחוק ושאינה אנושית.

ב. בתאריך 16 באפריל, 2012 הועברה התלונה לטיפול הרפרנטית באגף תברואה, שהעבירה התלונה לידיעת מנהל האגף ולקבלת התייחסות מנהל חבל יפו.

ג. מנהל חבל יפו השיב כי מאחר ומדובר בעבודה שבוצעה בשבת בצהריים התלונה הועברה לטיפול מנהל יחידת המוקד התפעולי, המכהן כתורן בשבת ואחראי על הטיפול בנושא.

ד. רפרנטית אגף התברואה ביקשה לקבל את התייחסות הנהג לגבי כלל הטענות שהועלו בתלונה: השארת הרכב באמצע הכביש, הטלת מימיו במקום ציבורי, יחס כלפי הפועלים.

ה. ב-9 במאי, 2012 השיב מנהל המוקד כי בבירור התלונה שנערך מול הנהג, הכחיש הנהג את המיוחס לו בפנייה. כמו כן, העביר המלצה למנהל מחלקת תכנון ובקרה להזמין אליו את הקבלן ולדון עימו בתלונה וכן בטענות נוספות שעלו לגבי פעילות הקבלן בשבת.

ו. בתאריך 16 במאי, 2012 יצא דואר אלקטרוני מסגן מנהל אגף תפעול בו נרשם כי יש להוציא מכתב לקבלן בו יתואר סיפור התלונה ולהנחות את הקבלן לא לשלוח את הנהג הנדון לעבוד שוב בתל אביב.

ז. בתאריך 4 ביוני, 2012 הועברה תשובת הממונה על תלונות ציבור לפונה שנוסחה: **"בדקנו את המחואר.נמצא כי מדובר ברכב המופעל על ידי קבלן... הועבר תוכן מכתבך לטיפולו של הקבלן והובטח על ידו לבדוק את הנושא במלוא תשומת הלב. בנוסף, הקבלן נתבקש לפעול מול הנהג במלוא החומרה. באגף התברואה יעקבו כדי לוודא כי הנושא מטופל בהתאם לנדרש..."**.

ח. הביקורת לא איתרה במערכת תיעוד למעקב ובקרה שנערך על ידי אגף התברואה בנושא הטיפול בתלונה. לא נמצא כל תיעוד לבדיקה שנערכה מול הנהג ולתגובה שנתקבלה מטעמו. כמו כן, לא נראה כל בקרה מצד נציגות המחלקה כי אכן בוצע טיפול בתלונה וישום של החלטות שנתקבלו.

ט. מבדיקת הביקורת את סטאטוס התלונה במערכת נמצא כי התלונה סווגה כ"פנייה טופלה", זאת למרות שלא מדובר בפנייה, אלא בתלונה. לעניין מציאתה של התלונה כמוצדקת הרי שאין באפשרות המחלקה לסווגה ככזו, שכן כאמור לעיל, בדיקת התלונה בוצעה באופן חלקי בלבד, כך שלא ניתן לדעת האם היתה מוצדקת/ לאו.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **מדובר בעובד קבלן של אגף התברואה, מנהלי האגף פעלו והנחו את הקבלן כראוי ולא נמצא מקום להמשך מעקב של הממונה, שראה טיפול מספק בתלונה. יש לציין שהתקבל מכתב תודה מהפונה. על הטיפול לנושא הסיווג, ראה סעיף 8א' לחוק.".**

תגובת הביקורת: לדעת הביקורת, אין זה ראוי כי הטיפול בתלונה שנתקבלה יבוצע על ידי הנילון (קרי הקבלן במקרה זה) וכי הבקרה והפיקוח יבוצעו אף הם על ידו. על מנהלת היחידה כגורם הממונה על טיפול בתלונות לטפל בנושא ולעקוב אחר אופן הטיפול ולא להסתמך על טיפול של גורם חיצוני למערכת, גם באם יתכן שאכן יקיים הטיפול.

לענייין הסיווג, ראה התייחסות הביקורת בנדון.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"מדובר במשימה שהגיעה אלינו בתאריך 16/4/14 והועברה לבדיקת מנהל החבל האחראי על האזור בו אירע המקרה אשר מסר בתגובה כי המקרה אירע ביום שבת ולכן יש להפנות את המענה לידי מנהל השבת.**

מבדיקה של מנהל השבת נמסר כי נהג הקבלן מכחיש את המיוחס לו אשר הפנייה הוחזרה אליו בשנית לחקירה מעמיקה יותר לאור חומרת המקרה.

בתאריך 21/5/12 נשלח מכתב על ידי סגן מנהל האגף לתפעול לקבלן עם בקשה לתגובה עד תאריך 24/5/12.

מבדיקה ברשומות שלנו, נמצא כי ס' מנהל האגף לתפעול ביקש להנחות את הקבלן להעביר את העובד מהעבודה בעיר תל אביב יפו אך אין תיעוד לתגובת הקבלן במערכת.

אגף התברואה פעל בהתאם להנחיות פנ"צ והעביר אליהם את ממצאי הבדיקה.

על מנת למנוע הישנות מקרים הוחלט כי כל מקרה בו מעורב קבלן, מתאמת פניות הציבור תשלח מכתב לקבלן עם פרטי המקרה ובמקביל יישלח העתק לביצוע מעקב מחלקת תכנון ובקרה האמונה על ההתקשרות עם הקבלנים וזאת עד למתן תשובה ומשוב מהקבלן לגבי כל מקרה ותיעודו במערכת הפנ"צ."

תגובת הביקורת: הביקורת מציינת כי בנוסף לאמור יש להקפיד על תיעוד כלל המסמכים הנשלחים במערכת.

119. פנייה 2012-40022:

א. הפנייה התקבלה ביחידה בתאריך 7 במרץ, 2012. הפונה מלין על רעש עובדים במחלקת גנים הממוקמת בבניין הנמצא בשכונת מגורים. הפונה מציין כי הרעש מתחיל כבר בשש בבוקר ולעיתים אף מוקדם מכך ומקורו בצעקות וניבול פה של עובדי המחלקה. הפונה ביקש לבדוק העברת פעילות המחלקה למקום אחר או האפשרות להתחיל העבודה במחלקה בשעה מאוחרת יותר.

ב. הפנייה הועברה על ידי היחידה לידיעת מנהל אגף שפ"ע.

ג. בתאריך 11 במרץ, 2012 נשלח אישור קבלת הפנייה לפונה.

ד. במקביל הועבר דואר אלקטרוני מרפרנטית אגף שפ"ע לסגן מנהל אגף שפ"ע ממנו עולה כי מדובר בהודעה שלישית שהתקבלה בחודשים האחרונים וכי הובטח שהעבודה תחל בשעה 07:00.

ה. הביקורת מציינת כי ציון העובדה כי מדובר בפנייה שלישית בנושא בוצע על ידי שפ"ע ולא על ידי היחידה.

ו. בתשובת מנהל אגף שפ"ע, שהועברה ליחידה, נמסר כי לא ניתן לשנות את שעות העבודה של המחלקה. העובדים הונחו לשמור על השקט ככל שניתן במיוחד בשעות הבוקר המוקדמות וכי יצאה הנחיה כי תחילת העבודה תהא בשעה 06:30 בבוקר.

ז. בתאריך 1 באפריל, 2012 הועברה תשובת הממונה על תלונות הציבור לפונה לפיה לא ניתן לשנות את מיקום פעילות המחלקה, יחד עם זאת לאור הפנייה ערך מנהל אגף שפ"ע בירור בנושא בעקבותיו ניתנה הנחיה לעובדים לשמור על השקט בשעות הבוקר המוקדמות וכי ניתנה הנחיה כי העבודה במקום תחל בשעה- 06:30 בבוקר.

ח. לדעת הביקורת, העובדה שמדובר בפנייה שלישית באותו נושא, יש בה כדי להעיד כי הנושא לא טופל כנדרש, למרות תלונות קודמות בנושא.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הנושא טופל על ידי הממונה עם המשנה למנכ"ל ומנהלי אגף שפ"ע, לבדיקת העברת פעילות המחלקה למקום אחר אך לא ניתן להעביר. אין במספר הפניות (3) להעיד שהטיפול בפניות לא היה טוב יש במספר הפניות להעיד שלא ניתן להביא לשביעות רצון הפונה מאחר שמדובר בשעות הבוקר המוקדמות ובקבוצת אנשים המתרכזת יחדיו ולכן הונחו העובדים על שמירת השקט."**.

תגובת הביקורת: כפי שמועלה על ידי הביקורת, מספר הפניות משקף את העובדה כי מעבר לאי שביעות הרצון של הפונה, הבעייה לא נפתרה ולא טופלה כראוי. בפועל, עובדי המחלקה המשיכו להרעיש וטיפול מנהל האגף בנושא לא צלח.

120. תלונה 2012-42109:

א. התלונה התקבלה ביחידה בתאריך 23 באפריל, 2012. הפונה מלין על כך ששמר חניה בכחול לבן לחברו שעימו התעתד להיפגש, כאשר מנהל הסיירת הירוקה שהגיע למקום ביקש להחנות בחניה וציין בפניו כי קיים חוק האוסר לשמור חניה. לאחר שהפונה ציין כי אינו מכיר החוק ולא היה מוכן לפנות המקום, מנהל הסיירת המשיך בנסיעת רכבו וכמעט פגע בו עם הרכב. הפונה מבקש לפעול מול מנהל הסיירת.

ב. בתאריך 1 במאי, 2012, הועברה התלונה על ידי ממונה תלונות ציבור בדואר אלקטרוני להתייחסותו של מנהל אגף שפ"ע. בנוסח הדואר אלקטרוני נרשם כדלהלן: **"... מאחר ומדובר במנהל בכיר אני לא מעבירה במערכת פנ"צ אודה לבדיקתך האישית על מנת שאוכל להוציא תשובה."**.

ג. הביקורת מציינת כי הטיפול בתלונה הינו בניגוד לנוהלי העבודה הקבועים ביחידה. הביקורת תמהה על העובדה שהתלונה לא נרשמה במערכת היות ומדובר בתלונה כנגד מנהל בכיר.

ד. בתאריך 3 ביולי, 2012 כחודשיים וחצי לאחר קבלת הפנייה, נשלח דואר אלקטרוני ממנהלת היחידה והממונה על תלונות ציבור ליחידה המקצועית ובו צויין כי הפנייה מוגדרת כתלונה וכי היא מבקשת קבלת מענה מיידי.

ה. למרות האמור, בתאריך 15 באוגוסט, 2012 (כשלושה וחצי חודשים לאחר קבלת הפנייה) משלא התקבלה תשובת היחידה המקצועית, נשלח דואר אלקטרוני נוסף ממנהלת היחידה והממונה על תלונות ציבור ובו צויין כי הפנייה מוגדרת כתלונה ומשכך היה על היחידה המקצועית להשיב עליה לא יאוחר מ- 45 יום, וכי מבקשת ממנו לקבל התשובה עוד באותו היום.

ו. מנהל אגף שפ"ע השיב עוד באותו יום כי כבר הועברה תשובה לפונה וכי על הממונה על תלונות ציבור לשים לב כי זו כבר ניתנה. בתגובה לכך ביקשה עובדת היחידה לקבל את העתק התשובה שניתנה לפונה.

ז. בתאריך 29 באוגוסט, 2012 הועבר דואר אלקטרוני מעוזרת הדובר לנציגת פנ"צ כי לא הצליחה לאתר מכתב התשובה שנשלח לפונה, אך היא התבססה על התשובה שהועברה מאגף שפ"ע.

ח. מבדיקת הביקורת עולה כי הטיפול בתלונה האמורה התמשך וכי במהלך הטיפול התברר כי תשובת היחידה המקצועית שהועברה לפנ"צ לא תועדה במערכת עם העברתה וכי פנ"צ לא היו מודעים לתשובה לפונה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הפנייה נרשמה טופלה ותועדה במערכת. הטיפול והתיעוד נעשו בשונה מהעולה מתוכן המייל שנשלח למנהל האגף על ידי מנהלת היחידה, לראייה המייל המצוין בדוח הביקורת נמצא מתועד בתוך מערכת ה-** CRM **ומשויך לפנייה."**.

תגובת הביקורת: האמור הינו בניגוד להתכתבויות ולמיילים המופיעים במערכת ה- CRM מהם עולה כי עובדת היחידה פנתה לקבל ההתייחסות של אגף שפ"ע, כי לא איתרה את ההתייחסות במערכת במועד העברתה לפונה.

121. תלונה 2012-41018:

א. התלונה התקבלה ביחידה בתאריך 5 באפריל, 2012. הפונה מלין על כך שהם מוטרדים פעם אחר פעם על ידי אנשי העירייה בעקבות עיקול מטלטלין על אי תשלום דוח שהושאר בביתו, זאת למרות שהעיקול אינו על שמו והחייב בעיקול לא מתגורר בדירתו <u>ואף לא בבניין</u>!

ב. בתאריך 11 באפריל, 2012 הועבר אישור קבלת התלונה לפונה.

ג. בתאריך 17 באפריל, 2012 הועברה תשובה לפונה שנוסחה: **"...מבדיקת אגף החניה עולה כי גובה המס שנשלחו בשל חוב בגין אי תשלום הדוח, לבית שברחוב...9, ובטעות השאירו את הודעת האזהרה בדירתך (שמספרה 2) במקום בדירת החייבת, דירה מס' 10. חברת הוצאה לפועל ... נתבקשה לפעול לאיתור שם החייב בכתובת, בטרם ביצוע פעולות אכיפה..."**.

ד. הביקורת מציינת כי התשובה שהועברה על ידי האגף אינה מתיישבת עם תוכן התלונה ממנה עולה כי החייב כלל אינו מתגורר בבניין, למרות האמור לא אותר תיעוד לבדיקת הנושא על ידי היחידה מול אגף חניה.

122. תלונה 2012-35440:

א. התלונה התקבלה ביחידה בתאריך 30 בינואר, 2012. הפונה מלינה באמצעות עו"ד, על התנהגות בלתי הולמת של עובד ציבור, אשר עולה עד כדי תקיפה וחבלה פיזית ומתן דוח שלא כדין. בנוסף ציינה הפונה כי אף הגישה תלונה במשטרה בנדון.

ב. התלונה הועברה על ידי הממונה על תלונות ציבור בדואר אלקטרוני למנהל אגף הפיקוח בבקשה לבצע תחקיר כולל שיחה עם הפונה. בנוסף, הממונה ציינה כי היא מבקשת להיות בשיחה.

ג. בתאריך 22 בינואר, 2012 התקבל דואר אלקטרוני מתובע בכיר לפיו הואיל ומדובר בתלונה על תקיפה לכאורה, ועל מנת שלא לשבש הליכי חקירה מומלץ בשלב זה להימנע מתחקיר פנים אגפי וכי הפקח מצידו מכחיש את המיוחס לו במכתב הנ"ל.

ד. בתאריך 31 בינואר, 2012 הועברה תגובת סגן מנהל אגף הפיקוח ממנה עולה כי לאור העובדה כי הפונה הגישה תלונה במשטרה הוא ממליץ לא לבצע בדיקה בעירייה בשלב זה, על מנת שלא לשבש את חקירת המשטרה וכי הנושא יבדק על ידי עו"ד אגף הפיקוח מול המשטרה.

ה. בתאריך 28 בפברואר, 2012, הועברה תשובה לפונה לפיה הוחלט לדחות הטיפול בתלונה עד לקבלת עמדת המשטרה בכדי להימנע ממצב של שיבוש הליכי חקירה וכי לעניין הבקשה לביטול הקנס תישלח תשובה בנפרד.

ו. הביקורת לא איתרה במערכת תשובה לפונה המתייחסת לבקשה לביטול קנס.

ז. בנוסף, מבדיקת הביקורת נמצא כי התלונה סווגה במערכת כ-"פנייה טופלה", סיווג כאמור שאינו תואם טיפול בתלונה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. לנושא ביטול הדוח מצורפת תשובת אגף החניה, והיא מתויקת במשימה."**.

תגובת הביקורת: במשימות המופיעות במערכת, אין כל תיעוד לתשובת הגורם המטפל לפונה. מה עוד שבתיאור המשימה במערכת נרשם כי: **"לאור מכתבכם אל עו"ד ת ס מיום 7.2.12 בה ביקשתם לקבל יפוי כח, הנ"ל השיבכם ביום 19.2.12 וצירף יפוי כח בהתאם לבקשתכם. האם נשלחה אליו כבר תשובתכם באשר לבקשה לביטול דוח החניה? נודה על קבלת העתק התשובה."**, דבר המצביע כי היחידה לא קיבלה העתק התשובה וכי אינו קיים במערכת.

מנהל אגף הפיקוח מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בנובמבר, 2014 כי: **"אגף הפיקוח נדרש, בהתאם לסעיף ב', לבצע תחקיר לדבות שיחה עם הפונה. מאחר וכאמור הפונה הגישה תלונה במשטרה, הוחלט ע"י סגן בכיר למנהל האגף הפיקוח ובעצה אחת עם התובע הבכיר שלא לבצע בדיקה על מנת לא לשבש את חקירת המשטרה. מן הראוי לציין שהתלונה אשר הועברה ע"י ממונה תלונות הציבור למנהל אגף הפיקוח לבצע תחקיר בלבד ולא להשיב לפונה בהתאם למפורט בסעיף ז' מאחר ובמקרים מסוג זה התשובות ניתנות ע"י היחידה לפניות הציבור (אגף הפיקוח לא התבקש להשיב לפונה)."**.

תגובת הביקורת: בהתאם למתואר בממצא הביקורת, לא ניתנה התייחסות מפנ"צ לפונה בנוגע לבקשה לביטול קנס. כמו כן, לא נראית התייחסות בפרטי הפנייה להמשך טיפול לאחר קבלת עמדת המשטרה.

123. תלונה 2012-38253:

א. התלונה התקבלה ביחידה בתאריך 5 במרץ, 2012. הפונה מציין כי בעקבות נפילת עץ (במהלך סופה שארעה) על רכבו נשבר חלון הרכב והיה עליו להחליף תו חניה. הפונה מלין על "מדורי הגהנום" שעבר לצורך קבלת התו ואף התלונן על השירות הלא מנומס ולא יעיל שקיבל מאחת מנציגות שירות הלקוחות.

ב. בתאריך 7 במרץ, 2012 הועבר מכתב אישור קבלת הפנייה לפונה.

ג. מבחינת ההתכתבויות העוסקות בתלונות ניתן לראות כי לאור התלונה הוחלט ליישם נוהל בהנפקת תווי חניה, כך שבמקרים חריגים הטיפול יועבר ישירות לטיפול מנהל. יחד עם זאת, הביקורת לא איתרה כל התייחסות לתלונת הפונה בקשר ליחס הלא מנומס שקיבל מנציגת השירות.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"במכתבינו התייחסנו בקצרה לחווית השירות של הלקוח. לקחנו לתשומת ליבנו להבא להרחיב הנושא ולהתייחס באופן פרטני יותר."**.

ד. בסטאטוס הטיפול במערכת נרשם "פנייה טופלה", זאת למרות שאין מדובר בפנייה, אלא בתלונה.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"עם סיום הטיפול בפנייה אגף החנייה סוגר במערכת את הפנייה "טופל". לאגף אין אפשרות לאבחן תלונה כמוצדקת או לאו."**.

תגובת הבקורת: לדעת הביקורת, במקרים בהם מדובר בתלונה, על האגף לפנות למנהלת פנ"צ לצורך עדכון פרטי התלונה וסטאטוס הטיפול בתלונה במערכת.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. קיימת התנצלות על חוויית השירות ולא מדובר בהתעלמות."**

תגובת הביקורת: הערת הביקורת אינה מתייחסת לאי משלוח התנצלות לפונה על חווית השירות, כי אם לטיפול וברור שהיה צריך להעשות מול העובדים שגרמו ל-"חווית" השירות המדוברת לפונה.

דוח הממונה על תלונות הציבור

124. על פי החוק, על מועצת העירייה, לקיים דיון בעניין הדין וחשבון שהגיש הממונה על תלונות הציבור על פעולותיו (עד ל- 1 במאי), בדיוק בתוך חודשיים, מיום שהוגש לה. כלומר עד לתאריך ה- 1 ביולי לאותה שנה. (כאמור בסעיף 15 לחוק: **"הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.".)**.

125. בתאריך 1 במאי 2013 פורסם "דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012", באתר האינטרנט של העירייה.

126. הדוח כולל שני פרקים. הפרק הראשון, עוסק בפניות הציבור. והפרק השני עוסק בתלונות הציבור (דוח הממונה על תלונות הציבור) ומציג, כמעט כולו, תמצית מקוצרת של 28 התלונות שנמצאו מוצדקות, בלבד, ללא פירוט לגבי התלונות שהוחלט שאינן מוצדקות (או הנושאים/תחומים בהן עסקו).

127. בישיבת מועצת העירייה מס' 70, מתאריך 1 ביולי, 2013, הועלה הנושא האחרון על סדר היום (מס' 10) - "דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012":

א. הדיון היה קצר והועלו דוגמאות מנושאי הפניות בלבד. (עמ' 8 ב"דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012"- תאגיד המים "מי אביבים", תל אופן, טיפות החלב, הסיירת הירוקה).

ב. נטען כי הדוח אינו מפרט דיו את הבעיות שעלו בפניות, ומציגן בכותרות ("**יש פה נוסח לפעמים די לקוני**", לדברי חבר המועצה, מר ש.).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים א' ו- ב' לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"בסעיף 15 לחוק הממונה נקבע כי "הממונה יגיש דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה" לא בכדי אין התייחסות של המחוקק למבנה הדוח ותוכנו, ובכך מאפשר שיקול דעת של הממונה כיצד להגיש את הדוח.".**

תגובת הביקורת: הטענות המוצגות נובעות מהדיון שנערך. אין כל רלוונטיות לתגובת מנהלת היחידה ביחס לאופן הגשת הדוח.

ג. הועלו טענות לגבי ליקויים בדוח וביחס לטיפול בתלונות הציבור, על ידי חבר המועצה, מר י. , כשלדעתו הדבר נובע, "**ממצב בלתי אפשרי, שהממונה מצויה בו, כמי שכפופה ללשכת ראש העירייה, ובכל זאת נדרש בחוק, שהתפקיד של הממונה אמור להיות בעל תפקיד עצמאי ובעל סמכויות הכפופות לחוק ורק בפני המועצה, ובכל זאת הייעוץ המשפטי נתן בידייך את התפקיד הכפול של להיות גם כפופה לראש העירייה וגם ממונה על תלונות הציבור, דבר שלא יעלה על הדעת**". (סעיף 3 לחוק, "**במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד**").

ד. בין טענותיו של מר י. לליקויים: הדוח קצר, ב"**אופן לא פרופורציונלי**". בדוח בסה"כ כ- 9 עמודים המתייחסים לתלונות הציבור, כאשר הדוח אמור לשקף את פעולות הממונה, בעיר של כ- 400 אלף תושבים ובעירייה של אלפי עובדים. עוד לדבריו, מדובר ב"**תמצית של התמצית**" ולא מופיעים בדוח כל פעולות התחקיר, הזימון, הבדיקה, במסגרת מילוי תפקיד הממונה.

ה. כמו כן, חבר המועצה, מר י., ביקש לדעת האם קיימות תלונות על הממונה על תלונות הציבור (תלונות שהיו אמורות להיות מבוררות על ידי היועץ המשפטי, ועל אופן הטיפול של היחידה וכיצד טופלו), על ראש העירייה (סעיף 11, (א) (2) לחוק, לפיו אם "**היה הנילון ראש הרשות המקומית, תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.**").

ו. בנוסף, טען כי בניגוד לקבוע בסעיף 17 לחוק, בנוגע לפרסום פרטי הממונה ודרכי הגשת תלונה, רק סעיף 2 מתמלא (פרסום באתר האינטרנט של הרשות), וכי אין מידע בלוחות המודעות, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים, או בדרכים אחרות בנוגע לאופן הגשת התלונה לממונה (לדבריו, הנושא לא הובא לדיון במועצה).

ז. תגובת ראש העירייה לדברים, הייתה, כי מהיום שהממונה על תלונות הציבור מונתה, ההתייחסות לנושא היא יותר רצינית.

128. ב- 2 ביולי, 2013, התקיימה פגישת עבודה בין מנכ"ל העירייה לבין מנהלת היחידה, בסיכומה נרשם כי "**המנכ"ל מודה למנהלת פנ"צ ולכל העושים במלאכה, על העבודה הרצינית שהושקעה בדוח. הדוח מכובד ומרכז בתוכו הפעילויות על ציר הזמן, כתוב באופן ברור ומובן. יישר כח.**". ההתייחסות האמורה הינה כללית, ופונה למנהלת היחידה, בתפקידה כמנהלת פנ"צ בלבד, ללא אזכור והתייחסות לתפקידה כממונה על תלונות הציבור.

129. הביקורת בחנה הנתונים הקיימים בדוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012, מהבדיקה אותרו הממצאים הבאים:

א. אותרו טעויות אריטמטיות בנתונים המספריים המוצגים בדוח, כך שסך הפניות המוצג במספר סעיפים, אינו מהווה סיכום המספרים ממנו הוא מורכב.

ב. אותרה אי התאמה בין כמות הפניות לפי נושאי הפנייה (סה"כ 22,437), לבין כמות הפניות לפי מינהלים/ יחידות (19,370), כך שכמות הפניות לפי נושאים (המציגה רק נושאים לגביהם התקבלו מעל 200 פניות), גבוהה ב- 3,067 מכמות הפניות לפי מנהלים/יחידות.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממצא לא נכון. במערכת ה-CRM יש להתייחס ל-3 רמות נתונים:**

1. **מספר הפניות**
2. **מספר הממשקים שנעשים כדי לברר את הפנייה (פעילויות שונות בכלל זה משימות)**
3. **מספר נושאי הפניות (יכול להיות נושא אחד שמתברר עם שני גורמים ויכול להיות מספר נושאים עם גורם אחד).**

לעניין אי ההתאמה המצוין בטיוטת הממצאים בסעיף א' ו- ב', לא ניתן להשוות בין מספרים של כמות הפניות לנושאי הפניות או לגורמים המטפלים כפי שמוסבר לעיל.".

תגובת הביקורת: אין קשר בין אופן פילוח הנתונים במערכת למספר הפניות שהינו חד ערכי ולא יכול להיות מושפע מרמות ניתוח ופילוח של כל פנייה, שכן עדיין מדובר באותה פנייה. ברור כי סה"כ היקף הפניות הכולל אמור להיות זהה, ללא קשר לאופן הפילוח.

טיפול בליקויים והסקת מסקנות

130. בין תפקידי הממונה על תלונות הציבור, על פי החוק, איתור ליקויים/כשלים בעקבות תלונות, וטיפול מערכתי בהם, זאת בהתאם לקבוע בסעיף 11 לחוק: **" א) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע בפני הנילון ובפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך."**.

131. מבדיקת הביקורת את הנושא מול הממונה נמסר כי בעקבות תלונות שנתקבלו בוצע ייעול תהליכים שירותיים בעירייה בנושאים הבאים: ביטול השימוש במפוח, שטיפה בקיטור, שיפור שירותי הארכיב (ארכיון העירייה), שירות התל אופן, הנפקת תגי שמות לפקחים, פתיחת מגרשי החניה של בתי הספר בחגים, קיצור תהליכים להחזר כספים בארנונה.

132. הביקורת מצאה כי לא קיימים בידי היחידה כלים למעקב ובחינה של הממונה על תלונות הציבור, או מי מעובדיה, כי אכן ננקטו אמצעים לתיקון הליקוי.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. קיימת במערכת ה- CRM פעילות מסוג "משימה מתוזמנת" כאשר על פי שיקול דעת הממונה, יש לבצע מעקב / תיקון, הדבר מצוין במשימה המתוזמנת."**.

תגובת הביקורת: אכן עובדות היחידה מעדכנות את זמני ביצוע המשימות במערכת. יחד עם זאת, וכפי שעולה ממצאי הביקורת לא נעשה שימוש בכלי זה במערכת על ידי עובדות היחידה. כמו כן, המערכת אינה מאפשרת הפקת דוח בקרה על ידי העובדות המציג כלל המשימות שלא טופלו נכון למועד מסויים ובחינת התזמון מותנית בבדיקה אקטיבית של העובדות ומשכך הוא אינו מהווה כלי בקרה בפועל.

העדר יידוע של מבקר העירייה לגבי נושאים שעלו בתלונות ומצריכים בדיקה

133. סעיף 4 לחוק, דן בחובת סודיות וקובע כי **"... ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – <u>רשאי הוא להעביר את המידע</u> למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר."**. (ההדגשה אינה במקור).

134. הביקורת מציינת כי הממונה על תלונות הציבור לא העבירה למשרד מבקרת העירייה, בכל שנות עבודתה בתפקיד כממונה אף נושא לבדיקה וכן לא התריעה, כי נדרשת בדיקת הביקורת לעומק, בנושאים שהועלו/ נבחנו כתלונות ציבור.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מרבית הנושאים הם אישיים ונקודתיים. כאשר מדובר על ליקוי מערכתי שהממונה מצא לנכון שיש לטפל ראה פתח דבר סעיף 5.**

דוגמה: תלונות על תהליך הרישום לגני ילדים: מבוצעת עבודה על תהליך הרישום בראשות סמנכ"ל לתכנון ונבחנת האפשרות לבניית מוקד חינוך אחוד.

דוגמה: בעקבות תלונות אודות מענה טלפוני במוקדי השירות, הוקם צוות פרוייקט "העלאת רמת השירות בערוץ הטלפוני, שטיפל ומטפל בכל ממשקי השירות בערוץ הטלפוני בהובלת סמנכ"ל לתכנון. תלונות אודות התנהגות פקחי הסיירת הירוקה, בימים אלו, בהובלת המשנה למנכ"ל, גובש נוהל המפגש עם החושב והנושא יוטמע באמצעות סדנאות שירות בשבועות הקרובים.".

תגובת הביקורת: בתגובת מנהלת היחידה אין התייחסות למתואר בסעיף זה, בנוגע להעברת מידע, ממצאים ולקחים העולים מהתלונות, למבקר הרשות המקומית, לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

פרק ג'- הטיפול בתלונות על הממונה על תלונות ציבור ו/או מי מעובדי היחידה

135. נציגות פניות הציבור מסרו, כי תלונות על הממונה על תלונות הציבור ו/או מי מעובדי היחידה, אינן מהוות סיבה לפתיחת תלונה חדשה, אלא מצורפות תחת הטיפול בפנייה/תלונה קיימת, במסגרת אותו נושא הפנייה.

136. לא מתבצע ביחידה רישום או מעקב נפרד אחר פניות ותלונות, שעניינן חוסר שביעות רצון מהשירות/תפקוד הממונה או מי מהעובדים ביחידה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 135-136 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"חוסר שביעות רצון של הפונה אינו בהכרח עילה לסיווג פנייתו כתלונה. הנושא נבחן על ידי הממונה בכל פנייה. לדוגמה כאשר בקשה לדוח לא מבוטלת, יכול הפונה להתלונן על הנציגה, אין בכך לקבוע שהנציגה פעלה שלא כראוי לסיווג פנייתו כתלונה.**".

תגובת הביקורת: אין קשר בין תוצאות בירור התלונה ושביעות רצון הפונה מתוצאות הטיפול בה לבין תלונה על תפקוד/ שירות הממונה ו/ או מי מעובדי היחידה.

137. תלונות המוגשות למשרדה של מבקרת העירייה, על הממונה על תלונות ציבור ו/או מי מעובדי היחידה, מועברות לטיפולו של היועץ המשפטי, שסמכותו הוגדרה בחוק, לטיפול בנושא.

138. בתאריך 17 ביולי, 2013, במסגרת איסוף הממצאים לדוח הביקורת, נערכה פגישה עם היועץ המשפטי לעירייה. בפגישה נכחו היועץ המשפטי, מבקרת העירייה וצוות הביקורת לנושא הדוח. להלן סיכום עיקרי הדברים:

139. במסגרת הדיון נדונו הנושאים הבאים:

א. תלונות על הממונה על תלונות ציבור ו/או מי מעובדי היחידה. ונושא ניגוד עניינים לכאורה, כאשר מוגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור על הממונה על פניות הציבור.

ב. תלונות בדבר התנהגות עובדים.

140. תלונות על הממונה על תלונות ציבור/עובדי היחידה:

א. ביחס לפניות שמתקבלות על הממונה ו/או מי מעובדי היחידה, ציין היועץ המשפטי, כי ככלל, כל מקרה בו מתקבלת פנייה/תלונה כלפי גורם מסוים בעירייה, מועברת הפנייה/תלונה לאותו גורם לקבלת התייחסותו, ככל שההתייחסות אינה ממצה ו/או מעוררת סימני שאלה לגבי התנהלות הנילון, נדרשת התייחסות נוספת, או שהנושא מועבר לבדיקה של גורם מוסמך אחר, לברור הפנייה/ התלונה.

ב. הוא הדין כאשר מדובר בפנייה/ תלונה על ממונה על תלונות ציבור ו/או מי מעובדיה, מועברת זו אל הממונה על תלונות הציבור להתייחסות, כאשר במקרה זה על היועץ המשפטי לבדוק את ההתייחסות ולהפעיל את שיקול דעתו לגבי סיום/המשך בירור הפנייה/התלונה.

ג. היועץ המשפטי ציין, כי בהתאם לקבוע בחוק, הרי שככל שמדובר בתלונה על הממונה על תלונות ציבור או על עובדים הכפופים לו, על הממונה להעביר את התלונה לטיפול היועץ המשפטי.

ד. הביקורת מציינת כי סעיף 8(ו) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח, קובע כי: "**הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה**.". (הדגשה לא במקור).

ה. לשאלת הביקורת, האם וכיצד מבוצע פיקוח של היועץ המשפטי על העברת התלונות על ידי היחידה, מסר היועץ המשפטי, כי לא מבוצע פיקוח כאמור. השירות המשפטי לא מבצע פיקוח ובקרה, כי כלל התלונות על הממונה האמורות לעבור לידיעתו, אכן מועברות. עוד הוסיף, כי אין לו הכלים והאפשרות לבדוק הנתונים ולדעת כי אכן קיבל לידיו כלל התלונות הנוגעות לפעילות הממונה על תלונות /ואו מי מעובדיו.

השירות המשפטי מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בדצמבר, 2014 כי: **"נבקש לשוב ולהבהיר, כי אין ולא יכול להיות פיקוח של היועץ המשפטי על העברת תלונות על הממונה ו/או מי מעובדיו לטיפולו, כאשר אלה אינן מוגשות במישרין אליו.**

חזקה על הממונה ו/או עובדיו כי הם פועלים בהתאם להוראות החוק. בהקשר זה ניתן לחזור ולהדגיש את תהליך הבירור שקובע החוק לגבי תלונות כאמור.".

ו. במידה והועברה לטיפולו תלונה, בנוגע לפעילות הממונה ו/או מי מעובדיו, הוא פונה ליחידה לבקש את התייחסותה לתלונה, בודק ההתייחסות שנתקבלה וסבירותה ומוציא תשובה לפונה. במידה ומצא כי קיים חשד לפעילות לא תקינה מצד היחידה, מורחבת הבדיקה שמבוצעת מול היחידה בהתאם.

ז. הביקורת ביקשה וקיבלה מהיועץ המשפטי לעירייה בתאריך 5 באוגוסט 2013, פירוט התלונות על הממונה על תלונות הציבור ו/או מי מעובדיו, שהועברו לטיפול היועץ המשפטי, בשנים 2012- 2013, לרבות תיעוד טיפול השירות המשפטי בתלונות, הבדיקות שבוצעו לבירור התלונה והעתק התשובות שהוצאו לפונים.

ח. מבדיקת הביקורת עולה כי כלל התלונות שהועברו לבדיקת היועץ המשפטי נתקבלו ממשרד מבקר העירייה וכי אין מדובר בפניות שנתקבלו ביחידה והועברו לטיפול היועץ המשפטי.

ט. משיחה שערכה הביקורת עם מנהלת היחידה והממונה על תלונות ציבור בנוגע להליך העברת תלונות על הממונה ו/או מי מעובדיו ליועץ המשפטי, נמסר כי לא קיים תיעוד וסיווג של התלונות שהתקבלו על הממונה במערכת.

י. עוד נמסר כי אין רישום של תלונות, שעניינן אי שביעות רצון של הפונה מהטיפול ומהשירות של יחידת פנ"צ/ הממונה על תלונות הציבור. ה"תלונה" נרשמת במסגרת אותו נושא הפנייה, ואינה מהווה עילה לסיווג נוסף במערכת. (במידה ומדובר במסמך כתוב - הוא מצורף לפנייה).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים ט'- י' לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"על פי שיקול דעתה של הממונה, לא נמצאו פניות בהן רמת מובהקות, חומרת הדברים של הפונה, על מי מעובדי היחידה, חייבה הגדרתה כתלונה והעברתה לבדיקת היועץ המשפטי. אם בעתיד יתקבלו פניות המוגדרות כתלונה על צוות היחידה הן תועברנה ליועץ המשפטי.**

אי שביעות רצון של הפונה מטיפול היחידה אינו גורר אוטומטית סיווג של פנייתו כתלונה. חלק מהפניות אל העירייה, המשמשת כרשות ציבורית אוכפת חוק, הטיפול מסתיים באי שביעות רצון של הפונה מתוצאות הטיפול (לדוגמה: אי ביטול דוח, תשובה שלילית בעניין שיבוץ גן ילדים, תשובה שלילית בעניין אי הנחה בארנונה).

ראוי לציין שצוות פנ"צ נוהג בכבוד וברגישות בלקוחות ולכן נדיר למצוא תלונה מובהקת על הצוות.".

תגובת הביקורת: כפי שמצויין לעיל, סעיף 8(ו) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור),קובע כי: "**הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה.**". בהתאם לאמור, הבירור וטיפול בתלונה הינו של היועץ המשפטי ולא של הממונה, שהרי לא יתכן כי הממונה תבחן ותחליט בתלונות המתקבלות על הממונה/ עובדיה, דבר הנגוע בניגוד עניינים ומהווה פגיעה בעקרון האי תלות.

פרק ד' - תלונות על עובדי עירייה: התנהגות שאינה הולמת עובדי עירייה

141. בדיון מתאריך 30 בינואר, 2011 בדוח הביקורת בנושא הטיפול במשמעת בעיריית תל אביב - יפו, נקבע, כי הגורם המוסמך לקבל תלונות, הוא סמנכ"ל מש"א ומינהל (בשונה ממה שהיה נהוג בעירייה עד לדיון האמור, לפיו הועברו תלונות לתובע העירוני למשמעת). בעקבות כך, הוצאה בתאריך 25 באוגוסט, 2011 הודעת מש"א מס' 29/2011 "**אופן הטיפול בתלונות בגין עבירות משמעת בעיריית תל אביב יפו**" לפיה: "**תלונה בענייני משמעת תועבר לסמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל במישרין או באמצעות אחד מבעלי התפקידים...**". בהערות ראש העירייה לדוח הביקורת נכתב, בין היתר, כי "**המנכ"ל הנחה ליישם המלצות הביקורת במישור המינהלי. הגורם המוסמך לקבל תלונות הוא הסמנכ"ל למשאבי אנוש ומינהל; המלצות התובע העירוני תועברנה לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל. חטיבת משאבי אנוש החלה ביישום ההמלצות כבר במהלך עבודת הביקורת. תהליכים מסוימים בוצעו עוד טרם הביקורת. החל מחודש ינואר 2011, כל תלונה מועברת לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל בתפקידו כממונה על משמעת עובדי העירייה. התובע העירוני למשמעת לא מתחיל לבצע בדיקה ו/או חקירה, טרם העברת התלונה לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל. כתב המינוי שהוצא למנכ"ל העירייה וסמנכ"ל משאבי אנוש להגיש קובלנות שריר וקיים.**".

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממונה פועל על פי הסמכויות בחוק המאפשרת טיפול בפנייה על עובד לפי שיקול דעתו. כמו כן, על פי הנחיית סמנכ"ל משאבי אנוש והיועץ המשפטי, תלונות יועברו על פי שיקול דעתו של הממונה, באם חשב הממונה שיש צורך בהתערבותו של סמנכ"ל משאבי אנוש.**".

<u>תגובת הביקורת:</u>

ראה תגובת הביקורת בסעיף 152.

142. בתאריך 23 במאי, 2012, בהתייחסות לממצאי דוח המעקב בנושא הטיפול במשמעת בעיריית תל אביב - יפו, מסר סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל לביקורת כי:

"**סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל הקודם ... הנחה כי כל תלונה/פנייה בנושא משמעת תועבר אליו כממונה על משמעת של עובדי עירייה ישירות על ידי המתלונן ואו/ו באמצעות גורמים אחרים**

ובהם מנהלים, התובע העירוני למשמעת, מבקרת העירייה וכו'. בכוונתי להקפיד על קיום הנחיה זו כך שכל תלונה/פנייה תועבר אלי לאלתר ותטופל על ידי כנדרש.

... במהלך המחצית השנייה של שנת 2011 החל ההליך המשמעתי ובכלל זה חקירה משמעתית ו/או בדיקה על ידי התובע העירוני אך ורק לאחר שסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל הגיש קובלנה. ...יחד עם זאת וכאמור בהתייחסותנו לדוח הביקורת בנושא הטיפול במשמעת עובדי עיריית תל-אביב-יפו – על פי חוות דעת השירות המשפטי, אין מניעה חוקית לבצע בדיקה עוד טרם הגשת קובלנה על ידי הממונה על המשמעת וזאת כחלק מתהליך של בירור כי אכן המדובר בעבירת משמעת.".

143. בעקבות דוח הביקורת בנושא הטיפול במשמעת עובדי עירייה, נכתב נוהל עירוני מסודר, המפרט את התהליך העירוני לטיפול במשמעת עובדים, כשהוא כולל שינויים והתאמות, בהתאם להמלצות הביקורת. הנוהל נכתב בשיתוף מלא של כל הגורמים המעורבים בתהליך ופורסם ביולי, 2012.

144. אחד השינויים העיקריים בנוהל העירוני לנושא משמעת, הוא ההחלטה, כי ההליך המשמעתי יפתח עם הגשת התלונה ישירות לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, בתפקידו כממונה העירוני לנושא משמעת.

145. הנושא הוטמע בקרב כל הגורמים העירוניים המעורבים וכל תלונה מגיעה תחילה לטיפולו של סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, אשר מחליט אם לפתוח בהליך משמעתי, או בהליך מינהלי, או אחר.

146. בתאריך 17 ביולי, 2013, במסגרת איסוף הממצאים לדוח הביקורת, נערכה פגישה עם היועץ המשפטי לעירייה. בפגישה נכחו היועץ המשפטי, מבקרת העירייה וצוות הביקורת לנושא הדוח. במסגרת הפגישה נדון נושא תלונות המתקבלות על עובדי העירייה.

147. היועץ המשפטי מסר, כי ביחס לתלונות על עובדים, על היחידה להעביר התלונה להתייחסות הגורם העירוני הרלוונטי (העובד, מנהל היחידה). בהתאם לממצאים העולים מההתייחסות, התלונה תתברר ותענה על ידי הממונה על תלונות הציבור ובמידה וימצא כי יש עילה לכאורה, להעביר לטיפול במסגרת הדין המשמעתי, תועבר התלונה לטיפול סמנכ"ל מש"א ומינהל.

148. בחוק הרשויות המקומיות (משמעת), תשל"ח-1978, נקבע, כי יש להעביר כל תלונה על עובד עירייה לבירור של ראש העירייה/מי שהסמיך מטעמו (במקרה זה סמנכ"ל מש"א ומינהל), שיחליט האם להגיש קובלנה בנדון. ביחס לכך השיב היועץ המשפטי, כי למייטב ידיעתו, אין קביעה כזו בחוק הנ"ל וכל תלונה נבדקת לגופה על ידי הממונה על תלונות הציבור, אשר בהתאם לשיקול דעתה רשאית להעביר את התלונה להמשך טיפול בדין המשמעתי על ידי סמנכ"ל מש"א ומינהל.

149. הביקורת הביאה לידיעת היועץ המשפטי את העובדה, כי נכון למועד הביקורת, כל התלונות על עובדים המתקבלות ביחידה, אינן מועברות לטיפולו של סמנכ"ל מש"א ומינהל.

150. בתגובה לאמור, ציין היועץ המשפטי, כי לא ידוע לו על הימנעות עקרונית להעברת תלונות לדין המשמעתי כשהדבר נכון וראוי לכאורה וככל שיש הימנעות עקרונית מכך, הרי שלכאורה, אין זה תקין.

151. בתגובה לדברי היועץ המשפטי, ביקשה הביקורת לציין בפניו, בתאריך 5 באוגוסט, 2013, כי:

א. במקרים בהם התלונה מתייחסת לנוכחות עובדים או תלונה של אזרח על התנהגות עובד - לאחר העברת התלונה לנילון, קיים קושי לבדוק את הדברים, באופן אובייקטיבי, ולכאורה, אין טעם לאחר מכן לזמן את האזרח לברור התלונה ו/או לאמת את האזרח עם הנילון על מנת להגיע לחקר האמת, בשל הקושי לבדוק ולאמת/להזים החשדות המיוחסות לנילון.

ב. בשנתיים האחרונות, אין למעשה כמעט בכלל טיפול משמעתי בעובדים. כמות התלונות המתקבלות: בשנה הנוכחית כ- 10 תלונות בלבד לעומת כ- 150 תלונות בממוצע לשנה, בשנים קודמות, כששני שליש מהן הסתיימו בנקיטת הליכים משמעתיים נגד העובד.

ג. הביקורת סבורה כי זהו הטעם לכך, שבמקום שיש חשד לכאורה לביצוע עבירה משמעתית, שיקול הדעת אם להגיש קובלנה ולהורות על פתיחה בחקירה או בהליך מינהלי או אחר, הוא של הסמנכ"ל, שיש בידיו האמצעים לבדוק בכל דרך שימצא לנכון, אם יש מקום להגיש קובלנה ולהמשיך בהליך משמעתי.

152. תגובת היועץ המשפטי לדברים, ב- 6 באוגוסט, 2013, הייתה כי: **"בסופו של יום, בעל סמכות צריך להפעיל שיקול דעת סביר ומידתי. בעל סמכות אמור לשקול, בשים לב לאמצעי הבדיקה והחקירה העומדים לרשותו, באילו אמצעים נכון לנקוט בכל מקרה ומקרה. כמובן שקשת המקרים היא רחבה ובמקרים מסוימים יש לשקול להעביר הנושא למשטרה, במקרים אחרים יש לשקול להעביר לדין המשמעתי, וישנם גם מקרים ולעניות דעתי, המהווים את רוב המקרים, יש לשקול להסתפק בקבלת התייחסות מהגורמים הנילונים, הכול כמובן בהתאם לעובדות ולנסיבות הרלוונטיות לכל מקרה ומקרה כאמור. לגבי מצב הדין המשמעתי, יש לברר את הנושא עם סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל."**. עוד נמסר על ידי היועץ המשפטי כי הוא מתכוון לעשות זאת בהקדם, מאחר והבין מדברי הביקורת, כי יש לפעול להבהרת הדברים ולתיקונם ככל שיידרש, ויפה שעה אחת קודם, והציע ליזום פגישה של מבקרת העירייה והיועץ המשפטי, עם סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל בנושא.

השירות המשפטי מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בדצמבר, 2014 כי:

"לא מצאנו סתירה בין סעיף 11 לחוק הרשויות המקומיות (משמעת) (להלן: "חוק המשמעת") לבין טיפולו של הממונה בתלונות על עובדי עירייה, ולו הייתה סתירה כזאת הרי שהייתה זו סתירה בין דברי החקיקה. סעיף 11 לחוק המשמעת קובע כי "ראש רשות מקומית או מי שהוא הסמיך לכך או היועץ המשפטי לממשלה רשאים להגיש לתובע קובלנה על עבירת משמעת

שעבר עובד הרשות המקומית". סעיף 5 לחוק ממונה על תלונות הציבור קובע כי כל אדם רשאי להגיש לממונה על תלונות הציבור תלונה, בין היתר, על עובד, על נושא משרה ועל ממלא תפקיד ברשות המקומית.

פרשנות לפיה, כל תלונה על עובד העירייה צריכה להתברר לפי חוק המשמעת ע"י ראש העירייה (או סמנכ"ל מש"א שהוסמך לכך על ידו), מרוקנת מתוכן את סמכותו של הממונה לגבי כל אותן תלונות והופכת אותו ל"צינור" להעברת התלונה בלבד. אנו סבורים, כי הפרשנות הראויה היא זו שיוצרת הרמוניה חקיקתית בין שני דברי החקיקה, ולפיה הממונה מוסמך לברר את התלונה מכוח החוק, אך ככל שהבירור מעלה חשד לכאורה לביצוע עבירת משמעת אזי עליו להעבירה לטיפול של סמנכ"ל מש"א לפי חוק המשמעת. ברי, כי לא כל תלונה על עובד עניינה משמעת. כך, וככלל, ניתן לומר שתלונות על תפקודו המקצועי של העובד אינן עולות כדי עבירת משמעת. אכן, סמכות הממונה כרוכה בהפעלת שק"ד באשר לסיווגה של התלונה (אם בענייני משמעת עסקינן אם לאו), ואולם, אנו סבורים, כי זוהי מצוות המחוקק בחוק ממונה על תלונות הציבור.".

<u>תגובת הביקורת</u>:

סעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 קובע כי:

"הגשת תלונה

(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא <u>בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון</u>, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע, במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיע תלונה בעניינו;

(2) <u>המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין</u>, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי–צדק בולט. (הדגשה לא במקור).

תלונה (complaint) העוסקת בתפקוד לקוי או התנהגות בלתי הולמת של 'נילון' (עובד רשות, קבוצת עובדים או יחידה אשר הוגשה נגדם תלונה) **<u>בעניין הקשור במילוי תפקידו או בתפקוד הארגון</u>**, לרבות אי מתן שירות, טיפול לקוי, בלתי מקצועי ובלתי יעיל או התנהגות הפוגעת בתדמית הארגון – היא בהחלט מעניינו של הממונה על תלונות הציבור. כך גם עפ"י התקשי"ר בסעיף י"ר 61.361 **"מכתב הכולל טענות על הפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה על ליקויים בתהליכי עבודה,בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה.".**

לכן הביקורת סבורה כי לא כל תלונה על עובד העירייה צריכה להתברר לפי חוק המשמעת, יש להבחין בין תלונות העונות להגדרות הנ"ל לבין עבירות המשמעת המפורטות בסעיף 9 לחוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח-1978 הקובע כי:

"עובד רשות מקומית שעשה אחת מאלה אשם בעבירה משמעת:

(1) עשה מעשה או התנהג באופן שפגע במשמעת עובדי הרשות המקומית;

(2) לא קיים את המוטל עליו כעובד הרשות המקומית על פי חוק, תקנה, נוהג, הוראה כללית או הוראה מיוחדת שניתנה לו כדין, או התרשל בקיום המוטל עליו כאמור;

(3) התנהג התנהגות שאינה הולמת את תפקידו כעובד הרשות המקומית או התנהג התנהגות העלולה לפגוע בתדמיתה או בשמה הטוב של הרשות המקומית;

(4) התנהג התנהגות בלחי הוגנת במילוי תפקידו או בקשר אתו;".

הביקורת סבורה כי תלונה על עובד העירייה בהתאם להגדרות העבירה הנ"ל צריכה להתברר לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח-1978.

פרק ה' - מערכת פנ"צ

קבלת נתונים ממערכת פנ"צ- CRM

153. היחידה פועלת ומנהלת את הטיפול בפניות/ תלונות ציבור שהתקבלו באמצעות מערכת ניהול קשרי לקוחות, CRM, שנכנסה לשימוש ביחידה בשנת 2011.

154. סעיף 170ב(ב) לפקודת העיריות קובע כי: **"למבקר העיריה או עובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של העירייה או של המשרתים את העיריה או של גוף עירוני מבוקר.".**

155. לצורך ביצוע הביקורת וניתוח נתוני מערכת המידע של היחידה, נדרשה הביקורת להרשאות שימוש במערכת. בתאריך 6 בינואר, 2013 נערכה פגישה עם ממונה אבטחת מידע בעירייה, לצורך הגדרת השימוש וההרשאות הנדרשות לביקורת במערכת.

156. ממונה אבטחת המידע ערך בדיקה מול צוות ה- CRM וביקש להקצות הרשאות לעובדי הביקורת לצורך כניסה למערכת. בשיחה שנערכה מול מנהל פרוייקט ה- CRM נמסר כי אינו יכול להקצות הרשאות לביקורת מאחר ולא קיבל אישור לכך ממנהלת היחידה.

157. בתאריך 31 בינואר, 2013, לאחר שנמסר לביקורת כי נושא ההרשאות הוסדר, קיבלה הביקורת הדרכה על השימוש במערכת ממטמיעת המערכת. במסגרת ההדרכה נמצא כי הרשאות הביקורת הוגבלו, כך שלא קיימת הרשאת כניסה להיסטוריית הפנייה/תלונה וכן לצפייה במסמכים המשויכים לפנייה/תלונה, דבר המגביל את בדיקת הביקורת ומונע קבלת מידע הכרחי לצורך ביצוע הביקורת.

158. לבקשת הביקורת לטפל בעדכון ההרשאה נמסר כשבוע לאחר מכן כי חלה תקלה בהגדרת ההרשאות וכי ההרשאות הוסדרו.

159. בעקבות האמור הגיעה עובדת הביקורת בכדי לבחון השימוש במערכת ותקינות ההרשאות בעמדה ייעודית שהוקצתה לה באגף אבטחת מידע בעירייה. מבדיקת הביקורת נמצא כי גם הפעם לא בוצע העדכון הנדרש להרשאות הביקורת, והרשאות הביקורת למערכת נותרו מוגבלות כשהיו. בעקבות האמור, בוצעו פניות חוזרות לאחראי פרוייקטים CRM, האחראי על הקצאת ההרשאות במערכת בבקשה כי יסדיר הנושא ולמנהלת אגף המחשוב.

160. רק בתאריך 10 באפריל, 2013 הועברו הנתונים בפורמט ראשוני שהכיל רק חלק מהנתונים ודרש עדכון. בתאריך 25 באפריל 2013 הועברו הנתונים המעודכנים לביקורת.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"נציין כי לצורך העברת המידע לביקורת נדרש היה פיתוח של דו"ח ייעודי על פי הדרישות שהוגדרו."**.

מערכת CRM

161. כאמור, היחידה פועלת באמצעות מערכת CRM, מערכת לניהול קשרי לקוחות, שהותקנה ביחידה בשנת 2011 ועברה שינויים ופיתוחים שונים לאורך השנים. המערכת משרתת את עובדי היחידה וכן את הרפרנטים של פניות הציבור ביחידות השונות בעירייה.

162. מבחינת הביקורת מבנה המערכת עולים הממצאים הבאים:

א. מסך הפנייה מכיל את החלקים/ נתונים הבאים:

1) <u>חלק כללי</u>: מכיל את המידע על פרטי הלקוח.

2) <u>חלק פרטים נוספים</u>: ערוץ הקשר, סוג פנייה (האם מדובר בפנייה, תלונה לפי חוק הממונה, בקשה לפי חוק חופש המידע), מקושרת ל- (האם קיימת תלונה קשורה), תאריך מקור הפנייה (התאריך הרשום על גבי מסמך הפנייה), תאריך קבלת הפנייה, פניית לקוח אל, מטפל בפנייה, בעלים (שדה הבעלים מציג את הגורם האחראי לטיפול בפנייה), סטאטוס בתהליך.

3) <u>תיאור הפנייה</u>: המכיל תיאור של הפנייה שנתקבלה, בשדה זה בדרך כלל מופיע העתק הדואר האלקטרוני שנתקבל, במידה והפנייה נתקבלה בדואר אלקטרוני.

4) <u>נושאי הפנייה</u>: סיווג של הנושאים אליהם קשורה הפנייה.

5) <u>מידע נוסף</u>: תאריך מכתב אישור קבלה, שדה המציין האם נשלח מכתב אישור קבלה, תאריך מכתב ביניים, שדה המציין האם נשלח מכתב ביניים, תאריך מכתב תשובה סופית, שדה המציין האם נשלח מכתב תשובה סופית.

6) כתובת למשלוח דואר של הפונה.

7) <u>פרטי מערכת</u>: תאריך בו נוצרה הפנייה, נוצר על ידי (שדה המציג את פרטי המשתמש שיצר את הפנייה במערכת), תאריך אחרון של שינוי הפנייה, יוזם השינוי בפנייה.

8) <u>תואר</u>: בשדות אלו מפורטים תוארי פנייה של הפונה במידה וקיימים.

163. משיחה שערכה הביקורת עם מטמיעת המערכת נמסר כי בפניות המטופלות על ידי עובדי היחידה, העובדים מוגדרים "כבעלים" של הפנייה והם האחראים לטיפול בפנייה במלואה. במקרה זה מקצים עובדי היחידה משימות לביצוע לרפרנטים ביחידות השונות. במקרים בהם מבוצעת הקצאה של הפנייה במלואה לרפרנטים ביחידות, הבעלים של הפנייה הופך להיות הרפרנט המטפל ביחידה אליה הועברה הפנייה. בכל מקרה התשובה הסופית לפונה מופקת במערכת על ידי הבעלים של הפנייה, באשר הוא.

164. מערכת ה- CRM מציגה בכל פנייה את הבאים:

א. חלק כללי - המציג את הנתונים הכללים של הפנייה.

ב. נושאי הפנייה - מציג את הנושאים בהם דנה הפנייה.

ג. מידע נוסף - מידע הקשור לפנייה.

ד. הערות ומסמכים - אמור להציג כלל המסמכים הקשורים לפנייה.

ה. בנוסף קיימים קישורים בכל פנייה:

1) <u>היסטוריה ופעילויות</u>: כניסה להיסטוריה ופעילויות מציגה בחלק העליון את היסטוריית הפניות של אותו לקוח (במידה וללקוח מספר פניות) ובחלק התחתון את כלל הפעילויות של הפנייה.

2) <u>פעילויות</u>: מציג את כלל הפעילויות לפנייה הספציפית.

165. מבדיקת הביקורת נמצא כי במרבית המקרים מסמכי הפנייה אינם מוצגים תחת "הערות ומסמכים", וכי פרטי המשימות שהוקצו ליחידות, התשובות, ותכתובות הדואר האלקטרוני בין האגפים השונים שנתקבלו במסגרת הטיפול בפנייה מופיעים למעשה במסך הפעילויות במערכת. לצורך איתור מסמך/התכתבות נדרש המשתמש להיכנס למסך הפעילויות ולחפש את המסמך המבוקש, תוך כניסה לכלל הפעילויות הקיימות בפנייה. בהרבה מהפניות מדובר במספר רב של פעילויות לפנייה, מכאן שאיתור הנתונים כרוך באובדן זמן יקר.

166. המערכת מאפשרת להפיק דוחות סטנדרטים המובנים במערכת. מבדיקת הביקורת עולה כי מרבית הדוחות המובנים במערכת הינם דוחות המייצרים דיאגרמות עוגה ואינם דוחות בקרה המאפשרים ביצוע חיתוכים ודוחות ניהול נדרשים, כדוגמת רשימת פניות פתוחות, איתור פנויות שטרם נסגרו לפי אגפים, פניות פתוחות לפי עובד, איתור פניות בנושא מסויים.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"במערכת קיים סט דו"חות בסיסיים, יחד עם זאת מודל BI למערכת טרם אושר. במסגרת רשימת הפערים להשלמת פרויקט 106, הוצגה בקשה למערכת BI ל-** CRM**."**.

167. הפקת דוחות בקרה במערכת מתאפשרת באמצעות ביצוע "חיפוש מתקדם" ועדכון פרטי החיפוש בהתאם לדוח המבוקש.

168. הביקורת מצאה כי המערכת מאפשרת הדפסה של הדוחות, אך לא ניתן ליצא את הדוחות לקובץ, דבר המונע אפשרות לביצוע ניתוחים על נתוני הדוח.

169. מבדיקת הביקורת נמצא כי המערכת לא מתריעה על חריגה מלוח זמני הטיפול בפנייה/ תלונה הקבוע בנהלי היחידה.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"קיים במערכת מנגנון** SLA**, עם יצירת פנייה חדשה במערכת מופעל מנגנון לקביעת עדיפות טיפול, ובהתאמה נקבעים זמני יעד לשלבי הטיפול השונים.**

ההתרעה במערכת בשלב זה הינה "פסיבית" יחסית, אין התרעה מתפרצת לנציג השירות, הבקרה האפקטיבית כיום הינה באמצעות דו"חות.".

הכרות הרפרנטים ביחידות את מערכת ה- CRM וממשקי העבודה למול היחידה

170. במסגרת הביקורת נערכו שיחות עם מספר רפרנטים ביחידות שונות. הביקורת התמקדה ברפרנטים ביחידות אליהן התקבלו המספר הגדול ביותר של פניות/ תלונות: רפרנטים באגף תברואה, רפרנטים באגף חניה ואכיפה, רפרנטים באגף הפיקוח, רפרנטים באגף גביית ארנונה ומים ורפרנטים באגף התנועה.

171. מבדיקת הביקורת עולה כי בעבר, עם הקמת יחידת פנ"צ בשנת 2001, ניתן "כתב מינוי", מסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל דאז (מר מ. ש.), לרפרנטים שמונו ביחידותיהם, המסמיכם לטפל בנושא. מדובר ברפרנטים שמונו לפני 12 שנים. עוד נמצא כי נכון למועד עריכת הביקורת לא ניתנים כתבי מינוי לרפרנטים באגפים השונים.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"בעקבות טיוטת הממצאים נערכה פגישה בנושא זה עם סמנכ"ל משאבי אנוש, בתום הדיון ציין הסמנכ"ל כי הוא מקבל את ההערה."**.

172. מבדיקת הביקורת נמצא כי עם הטמעת המערכת השתתפו הרפרנטים בהדרכה בסיסית שניתנה על ידי חברות חיצוניות. למעט האמור, לא הועברו הדרכות/ הכשרות נוספות לרפרנטים על אופן השימוש במערכת והפעלת מודולים חדשים שהוקמו במערכת.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **הממצא לא נכון. ההכשרה שניתנה לרפרנטים הייתה מקצועית ומקפת (ולא בסיסית כפי שצוין). ההכשרה התחלקה על פי היקף השימוש במערכת, כמו כן, ניתן ליווי אישי צמוד לכל רפרנט במידת הצורך באמצעות מנהלת הצוות, צוות פנ"צ והמטמיעה מטעם אגף המחשוב, שהועסקה במיוחד לשם כך. יצוין כי בהליך עליית המערכת לאוויר ניתן לרפרנטים ליווי על ידי מספר מטמיעים.".**

תגובת הביקורת: הממצא הינו בהתאם לדברי הרפרנטים ובחינת הביקורת את היכרותם עם המערכת, לרבות כלים ודוחות שניתן להפיק מהמערכת, אותם כאמור לא הכירו.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"מעבר להכשרה שנתנה עם פתיחת המערכת, לא הועברו הדרכות נוספות, אולם כל שאלה או בעיה לגבי המערכת אותה אנו מפנים למטמיעה מטעם פניות הציבור אנו נענים ומקבלים התייחסות עניינית ופתרון.".**

173. בנוסף, הביקורת מצאה כי לא נערכה הדרכה של הרפרנטים בנוגע לנהלי היחידה הדנים בהליך הטיפול בפניות/תלונות, דבר שיש בו כדי להשפיע על אופן הטיפול בפנייה/תלונה ותיעוד הנתונים במערכת.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. במסגרת סדנאות רפרנטים שערכה 6 ימים, הוקדש פרק שלם לנושא, וכמו כן כאשר פנייה לא מטופלת בהתאם לנוהל, הרפרנטית מתודרכת אישית על ידי הנהלת פנ"צ או הצוות.".**

תגובת הביקורת: תמוה כי למרות כל ההדרכות שנערכו לטענת מנהלת היחידה, הרפרנטים ביחידות השונות לא בקיאים בנהלי היחידה בנוגע לטיפול בפניות ותלונות.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"לא ידוע לנו על נהלי היחידה הדנים בהליך הטיפול בפניות/תלונות אולם אנו פועלים בהתאם להנחיות המופיעות במשימה.".**

תגובת הביקורת: האמור מחזק את ממצא הביקורת כי הרפרנטים ביחידות השונות אינם בקיאים בנהלי הטיפול בפניות/ תלונות.

174. הרפרנטים הציגו בעיות בעבודה היומיומית השוטפת על המערכת, וקשיים בפתיחת פניות. צורך בסיוע שוטף של נציגת המחשוב, שאינה תמיד זמינה לרשות הרפרנטים, על מנת לפתור את הבעיות.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. המטמיעה הייתה ברמת זמינות גבוהה. באופן טבעי, רפרנטים להם מערכת ה-CRM, אינה המערכת המקצועית, רמת המיומנות של חלקם נמוכה יותר עקב תדירות השימוש המועטה.".**

תגובת הביקורת: המוצג בסעיף הינו לדברי הרפרנטים המשתמשים במערכת.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"אין לנו קשיים בפתיחת פניות. במידה ואנו נתקלים בבעיה ולא ניתן להשיג את המטמינה, אנו שולחים מייל וננעים בהתאם ו/או פונים למוקד השירות 8025."**.

מנהלת אגף מחשוב מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"לפרויקט מוקצית חצי מישרת מטמיעה לליווי הלקוחות."**.

175. מהשיחות עם הרפרנטים עולה תחושה כי היחידה היא גורם "מתווך" בלבד, בין "הפונה" לבין איש הקשר ביחידה, שנותן את המענה המקצועי. ("שיגור" מידע מקצועי מהיחידה).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לקוחות העירייה יכולים לפנות בכל הערוצים ולכל היחידות באשר יבחרו, באם פנו לפנ"צ, הפנייה נבחנת ומטופלת על פי נהלי הטיפול בפניות.**

בארגון גדול, כעיריית תל אביב – יפו, יש צורך של הלקוחות בגורם שיסייע בידיהם למצוא את דרכם במבוך העירוני ו"לתווך", כמצוין בטיוטת הביקורת, בינם לבין היחידה המקצועית.".

תגובת הביקורת: אכן העירייה הינה ארגון גדול, יחד עם זאת לארגון מונה גוף אחד האחראי על טיפול כולל בפניות ותלונות הציבור ומשכך ראוי שתפקידו יהיה מעבר ל"תיווך" בלבד.

176. קיימים מקרים של העדר הנחיות ברורות, מצד נציגת פנ"צ, לרפרנט, דבר הפוגע באופן הטיפול בפנייה (האם היחידה נדרשת להגיב בהתייחסותה - למדיניות עירונית או למקרה הספציפי. האם רוצים התייחסות בלבד או מענה ישיר ללקוח).

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"ממצא אינו מדויק. אם הפנייה נשארת בבעלות פנ"צ, מועברת שאילתה ליחידה המקצועית, עם הנחיות לרפרנט על ידי נציגת היחידה כל שכן כאשר מדובר בתלונה. כאשר הפנייה עוברת לבעלות הרפרנטים ביחידות המקצועיות, אלה אינם זקוקים להנחיה, עליהם להשיב באופן איכותי, מקצועי ושירותי."**.

תגובת הביקורת: אין הנחיות חד משמעיות וברורות בנוהל העבודה של היחידה בנוגע לאופן מתן התשובה, סוג התשובה הנדרש (רמה מערכתית/ ספציפית) והגורם שנדרש לתת תשובה.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"ההנחיות של נציגות פנ"צ ברוב הפניות הינן ברורות. במקרים בהם קיים ספק, אנו נמצאים בקשר עם הנציגות אשר מגיבות וזמינות אלינו בכל עת."**.

177. משיחות שערכה הביקורת עם הרפרנטים, ביחס לשימוש במערכת עלו הממצאים הבאים:

א. המערכת מאוד איטית וקיימות תקלות רבות בפעילות המערכת.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"המערכת אכן איטית ישנן תקלות רבות בפעילותה."**.

ב. המערכת אינה ידידותית למשתמש, מסורבלת ומקשה על הליך הטיפול.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"המערכת אכן קצת מסורבלת."**.

ג. קיים קושי באיתור מסמכים הקשורים לפנייה במערכת.

מנהל אגף פיקוח מסר בהתייחסותו לסעיף 177 א'-ג' בטיוטת הממצאים בתאריך 11 בנובמבר, 2014 כי: **"הממצאים נכונים."**.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"לא קיים קושי באיתור מסמכים בתוך פנייה. קיים קושי באיתור פניות סגורות כאשר אין בידנו פרטי לקוח."**.

ד. המערכת אינה נגישה לכל הרפרנטים, ומול יחידות אלו, בהן לא קיימת גישה למערכת, נציגות פנ"צ מקיימות קשר, באמצעות מיילים ופקסים. הפניות המגיעות ליחידות אלו, אינן מנוהלות ב- CRM. (יחידות כדוגמת: השירות המשפטי, תאגידים עירוניים, תל אופן ועוד).

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"במקומות בהם לא קיימת מערכת אנו אכן מקיימים קשר באמצעות מיילים."**.

ה. המערכת אינה מאפשרת לרפרנטים להפיק דוחות ניהול ובקרה, על מנת שיקבלו תמונת מצב בכל רגע נתון לגבי סטאטוס הטיפול בפניות/ כמות פניות פתוחות/ חריגה בזמני טיפול.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף ה' בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו רלוונטי כיום.**

עם המעבר למערכת ה- CRM הוסדרו במערכת דוחות כלליים לכל יחידה ודוחות לפי צורך באמצעות חיפוש מתקדם, אותם ניתן היה לייצא לאקסל לעיבוד נתונים.

בשלב שני, נוספו דוחות מתוזמנים אוטומטיים אשר נשלחו אחת לשבוע לכל משתמש.

בשל תקלה במערכת המחשוב, לא נשלחו מהמערכת הדוחות המתוזמנים. עם זאת, בכל התקופה ניתן היה לייצא דוחות כולל באמצעות חיפוש מתקדם ל- PDF. התקלה בשליחת הדוחות המתוזמנים תוקנה, נציגים מומחי ידע בחלק מהיחידות מייצרים באופן עצמאי ובכול עת דוחות ליחידותיהם, ואחרים מקבלים על-פי דרישה מהמטמיעה או ממנהלת הצוות.

כיום נשלח דו"ח אוטומטית אחת לשבוע לכל משתמש.".

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"אבן לא ניתן להפיק דוחות ניהול ובקרה. הדוחות היחידים שנשלחים אלינו מדי שבוע הינם דוח חריגים שמתייחס רק לאותו רפרנט שמטפל ולא לגבי שאר המשתמשים במערכת ולכן יש קושי לבצע בקרה על כל האגף.".**

ו. חלק מהרפרנטים אינם בקיאים בפרטי השדות במערכת ואינם יודעים מה משמעות כל שדה ובחובת הזנת השדות במערכת. לשאלת הביקורת נמסר על ידי הרפרנטים כי לא נערכת הדרכה שוטפת על המערכת/ עידכונים שבוצעו במערכת. הרפרנטים עברו הדרכה לצורך הכרת המערכת, אך מדובר בהדרכה שבוצעה לפני מספר שנים.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"על כל עדכון ושינוי במערכת, נשלח מייל אודות השינויים שבוצעו בצורה מפורטת וברורה.".**

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים א' – ו' לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"קיימות שתי רמות שימוש על ידי רפרנטים במערכת: אלה שמנהלים את כל עולם התוכן ב-** CRM **כמו אגף התברואה, פיקוח וכו', ואלה שמערכת ה-** CRM **מהווה את הקשר למערכת התפעולית כמו אגף התנועה. השימוש בשדות הנו בהתאם לרמת העבודה במערכת.**

המערכת שודרגה באופן משמעותי, והדבר בא לביטוי בשינוי מהירות התגובה. לקראת כניסתה למוקד שירות 106, המערכת ממשיכה להשתדרג.

לעניין הקושי באיתור מסמכים קשורים, הנושא מוכר, ייפתר בשדרוג הבא, עם כניסת המערכת למוקד שירות 106.

יחידות שלהן מספר מצומצם של פניות, לא קיבלו את המערכת, כמו כן ביטלנו רישיונות במערכת על פי היקף השימוש, כמו מבני ציבור, מח' בטחון.

במסגרת עליית המערכת במוקד שירות 106 - יצורפו יחידות נוספות והתאגידים הגדולים.

כאשר מבוצע שינוי במערכת ה-CRM כל משתמש מקבל הסבר באמצעות המייל על ידי מנהלת הצוות או המטמיעה. רפרנט שלא הבין את השינוי, יוצר קשר עם מנהלת הצוות, הצוות או המטמיעה. לא נמצא מקום להדרכה תקופתית. שינויים שמבוצעים בשדרוג המערכת, לא תמיד מחייבים תהליך של למידה מחודשת.

ככלל, הפניות מקושרות. אם הייתה טעות והפנייה לא קושרה, נציגת אגף החניה רואה את הפנייה הקודמת עם כניסתה לפנייה החדשה, באמצעות כפתור "היסטוריה ופעילויות", שבאמצעותו ניתן לראות את השתלשלות הפניות.

ז. רפרנטית באגף החניה מסרה לביקורת כי קיימות פניות שנשלחו לראש העירייה המועברות על ידי היחידה לרפרנטים בחניה בהן טוען הפונה כי פנה לאגף חניה, אך טרם קיבל תשובה. במקרים אלו פניות הציבור מעבירים את הפנייה לטיפול הרפרנט באגף

חניה, אך אינם מציינים קישור לפנייה קודמת, בעקבות האמור אין באפשרות אגף החניה לאתר הפנייה הקשורה ולענות לתושב.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"במהלך השנים עם התפתחות המערכת, בוצעו מספר פעמים פעילויות לשיפור ביצועים.**

בנוסף, בוצע מיכון של תהליכים, כגון קליטת פנייה, על מנת לייעל ולקצר את עבודת נציגי השירות.

בנוגע לדו"חות: הוספו דוחות סיכומים, דוחות מתוזמנים, הנשלחים על ידי המערכת באופן אוטומטי, וכן הוספו שאילתות באמצעות חיפוש מתקדם. נציין שוב כי למערכת טרם מומש מודול BI מתקדם.".

178. חלק מהרפרנטים אינם מודעים להבדל הקיים בין פנייה/לתלונה ואינם מודעים להליך הטיפול השונה הנדרש במסגרת הטיפול בפנייה/תלונה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר,2014 כי: **"הממצא לא נכון. כל פנייה שסווגה כתלונה, נפתחת בתבנית ציטוט מהחוק ולכן הרפרנטים אינם נדרשים להבדיל בין פנייה לתלונה. בתלונה עליהם לפעול על פי ההנחיות הניתנות מהממונה למנהלים.**

בתלונה מבצע המנהל את תהליך הטיפול השונה, על סמך ההנחיה ישירות מהממונה. הרפרנט הוא הגורם המסייע בידי המנהל ואינו הגורם המטפל בתלונה.".

תגובת הביקורת: אין קשר בין פתיחת התלונה עם ציטוט סעיף סציפי מהחוק, להכרות הרפרנטים עם אופן והליך הטיפול הנדרש בחוק.

מנהל אגף פיקוח מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בנובמבר, 2014 כי: **"יש לבצע הדרכה בנושא."**.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"ידוע לנו מה ההבדל בין תלונה לפנייה ואנו פועלים על פי הנחיות יחידת פנ"צ."**.

תגובת הביקורת: האמור לא מתיישב עם תגובת מנהל אגף תברואה לסעיף 174 לפיו עובדי האגף אינם מכירים את נהלי היחידה ואינם פועלים לפיהם.

179. מבדיקת הביקורת נמצא כי בחלק מהיחידות ניהול הפניות/תלונות מבוצע במספר מערכות במקביל לניהול הנתונים ב- CRM, דבר היוצר סרבול בטיפול בפנייה ובאיתור הנתונים, כך לדוגמה:

א. פניות/תלונות בנושא חניה ואכיפה:

1) האגף מקבל פניות ציבור באופן ישיר/ בפקס/ דואר אלקטרוני/ פייסבוק, מדובר בהיקף פניות גדול ביותר (6,000 - 8,000 פניות בחודש), המתקבל באופן ישיר באגף. בנוסף, מועברות לאגף פניות מיחידת פנ"צ, באמצעות מערכת ה- CRM.

ראוי לציין כי הדרישה מצד היחידה היא למתן מענה מהיר, ונוצר מצב של תיעדוף טיפול בפניות פנ"צ, למול פניות ישירות המגיעות לאגף החניה והאכיפה.

2) הטיפול ובחינת הפנייה מבוצעים במערכות התפעוליות של האגף (מערכת אכיפה/ מערכת המלודי).

3) לצורך איתור הנתונים הרלוונטים לפנייה (דוח חניה/ תו חניה) על הרפרנט לבחון נתוני הפנייה במערכות התפעוליות של האגף (מערכת אכיפה/ מערכת המלודי).

4) ראוי לציין כי מספר הפנייה במערכת ה- CRM אינו עקבי/ קשור למספר הפנייה במערכות התפעוליות. הקישור בין הנתונים מבוצע באמצעות מספר דוח חניה/ מספר תו חניה/ מספר רכב ולפיכך קיימת חשיבות רבה להזנה מלאה ומעודכנת של נתוני הפנייה הראשוניים למערכת ה- CRM.

5) לאחר סיום הטיפול במערכת התפעולית מבוצע עדכון של פרטי הטיפול, לרבות סריקת מסמכים/ אסמכתאות רלוונטיות וכן התשובה שיצאה לפונה למערכת ה- CRM.

6) משיחה עם הרפרנטים נמסר כי הליך הטיפול המפורט יוצר סרבול בעבודה שכן יש צורך בעדכון נתונים כפול בשתי מערכות.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"מאשרים את ממצאי הביקורת."**.

ב. אגף התנועה:

1) היחידה מקבלת פניות ציבור אליה באופן ישיר בפקס/ דואר אלקטרוני/ פייסבוק. במקביל מתקבלות פניות לטיפול מיחידת פנ"צ באמצעות מערכת ה- CRM.

2) הטיפול בפניות מבוצע באמצעות המערכת התפעולית, מערכת מתן. במערכת ה- CRM מעודכנת רק התשובה הסופית לפונה.

3) קיימת אי התאמה בין מספר הפנייה במערכת מתן למספרה במערכת ה- CRM, דבר המקשה על בחינת סטאטוס טיפול בפניות על ידי הרפרנטית.

4) תיעוד שלבי הטיפול בפנייה אינו מבוצע במערכת ה- CRM, אלא במערכת מתן בלבד. כלל המסמכים הקשורים לפנייה לרבות החלטות הוועדות נמצאים במערכת מתן ואינם מעודכנים במערכת ה- CRM.

5) משיחה עם הרפרנטים נמסר כי הליך הטיפול המפורט יוצר סרבול בעבודה שכן יש צורך בעדכון נתונים כפול בשתי מערכות, וכן ביצירת טבלת המרה בין מספרי הפניות במערכת המתן למספרם במערכת ה- CRM.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לסעיפים א'4 ו- ב'3 לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"כפי שצוין בדו"ח הביקורת, כיום המערכות התפעוליות (מחו"ג, חניה) אינן מקושרות למערכת ה-CRM ולכן מספרי הפניות שונים בכל אחת מהמערכות. מתוך הבנה של חשיבות הראיה השלמה של התושב (ראיית 360 מעלות) אנו מגבשים כיום תוכנית אסטרטגית לקשרי לקוחות בעירייה (CRM) בעירייה. במסגרת זו יתועדו כלל הפניות, על סוגיהם השונים ועל כלל דרכי הפנייה (טלפון, פנייה פרונטאלית, פקס,...) ב-CRM. במסגרת זו ימוסד גם מספר פנייה אחוד."**.

ג. אגף גביית ארנונה ומים:

1) הפניות מועברות לטיפול הרפרנטים באגף באמצעות מערכת ה-CRM .

2) הפניות מטופלות על ידי הרפרנטים במערכת פנ"צ, אך כלל המידע הרלוונטי לפנייה נמצא במערכת התפעולית - מחו"ג. הפניות נרשמות במערכת המחו"ג כהודעות שירות.

3) לעיתים קיים קושי לאתר ההקבלה בין נתוני הפנייה במערכת ה- CRM לנתונים במערכת המחו"ג.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר,2014 כי: **"כחלק מתכנית העבודה, כל הממשקים בין מערכת ה-CRM לבין המערכות התפעוליות מטופל על ידי אגף המחשוב במדורג. כמו כן, מתוכנן דיון אסטרטגי אצל המנכ"ל על "מערכת ה-CRM ב-360 מעלות" בו תקבלנה החלטות על סדר חיבור המערכות התפעוליות כאשר בראש ובראשונה מחובר מוקד שירות 106."**.

180. קבלת דוחות בקרה:

א. סעיף 8.7.1.2. לנוהל תהליך טיפול בפנייה, קובע כי בכל יום ראשון בשבוע, יועבר לרפרנטים ביחידות השונות דוח פניות פתוחות. משיחה שקיימה הביקורת עם הרפרנטים נמסר כי בעבר אכן קיבלו דוחות מדי חודש, אך נכון למועד הביקורת תדירות קבלת הדוחות ירדה והם מקבלים דוחות אחת למספר חודשים בלבד.

מנהל אגף פיקוח מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בנובמבר, 2014 כי: **"מתבצע ברמה אגפית באופן עצמאי."**.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"בזמן הביקורת אכן היה עיכוב במתן הדוחות ונכון להיום הדוחות מגיעים בזמן, למעט הנושא שהועלה קודם שהדוח הינו אישי ולא ניתן לעקוב אחר כל יחידות האגף."**.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"נציין שלאחרונה דו"חות בקרה מתקבלים אחת לשבוע."**.

ב. לשאלת הביקורת מדוע לא הפיקו דוחות בעצמם מהמערכת נמסר כי הם פנו בבקשה בנושא למטמיעת המערכת ביחידה וקיבלו תשובה כי אין באפשרותם להפיק דוחות בקרה מהמערכת וכי קיימת בעיה בהפקת דוחות.

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"אכן לא ניתן להפיק דוחות באופן עצמאי. במידה ואנו מבקשים דוח ספציפי מפניות הציבור אנו נענים בחיוב.".**

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לסעיפים א'4 ו- ב'3 לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"דו"ח פניות פתוחות מופק אחת לשבוע ונשלח ללקוחות באופן אוטומטי לרשימת התפוצה של רפרנטי פניות הציבור.**

הדוח מציג פניות ומשימות פתוחות מעל 15 יום, ניתן גם לשנות פרמטר זה.".

ג. מבדיקת הביקורת תפעול המערכת בידי הרפרנטים נמצא כי המערכת מאפשרת הפקת דוחות בקרה באמצעות ביצוע "חיפוש מתקדם". משיחה שערכה הביקורת עם הרפרנטים נמצא כי הם אינם מודעים לאפשרות הפקת הדוחות מהמערכת, ואף אינם יודעים להפיק דוחות באמצעות שימוש ב- "חיפוש מתקדם".

מנהל אגף תברואה מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 24 בנובמבר, 2014 כי: **"מודעים לאפשרות חיפוש מתקדם אולם לא יודעים בדיוק כיצד להפיק דוחות.".**

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף 180 לעיל בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו רלוונטי כיום.**

עם המעבר למערכת ה- CRM **הוסדרו במערכת דוחות כלליים לכל יחידה ודוחות לפי צורך באמצעות חיפוש מתקדם, אותם ניתן היה לייצא לאקסל לעיבוד נתונים.**

בשלב שני, נוספו דוחות מתוזמנים אוטומטיים אשר נשלחו אחת לשבוע לכל משתמש.

בשל תקלה במערכת המחשוב, לא נשלחו מהמערכת הדוחות המתוזמנים. עם זאת, בכל התקופה ניתן היה לייצא דוחות כולל באמצעות חיפוש מתקדם ל- PDF**. התקלה בשליחת הדוחות המתוזמנים תוקנה, נציגים מומחי ידע בחלק מהיחידות מייצרים באופן עצמאי ובכול עת דוחות ליחידותיהם, ואחרים מקבלים על-פי דרישה מהמטמיעה או ממנהלת הצוות.**

כיום נשלח דו"ח אוטומטית אחת לשבוע לכל משתמש.".

181. בעיה בהקצאת הפניות לרפרנטים:

א. משיחה שקיימה הביקורת עם רפרנטים באגף חניה נמצא כי חלק מהפניות/ תלונות המוקצות לטיפול היחידה, הינן תלונות המערבות טיפול של יחידות שונות בנוסף לאגף חניה. כך לדוגמה, פנייה המתקבלת בנוגע לדוח חניה ו/או התנהלות פקח חניה, במקרים אלו התלונה נשלחת להתייחסות אגף הפיקוח במקביל לטיפול של אגף החניה.

ב. במצב זה במקום שניהול הפנייה והפיקוח יהיה בידי יחידת פניות הציבור, בהתאם לקבוע בנוהל תהליך טיפול, היחידה מעבירה את הטיפול בפנייה לאגף החניה.

מינהל הכספים ומנהל אגף חניה מסרו בהתייחסותם לסעיפים 181 א', 181 ב' לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: **"פניות המערבות טיפול של יחידות נוספות בנוסף לאגף החנייה ומגיעות ישירות לפניות הציבור, הפיקוח והמענה הוא בידי יחידת פניות הציבור. במקרים בהם הפנייה הינה ישירה לאגף החנייה ופניות הציבור מכותבות בהעתקים, והיחידה לפניות הציבור מגיעה להחלטה שלא מדובר בתלונה, אלא בפנייה רגילה, במצב זה אגף החנייה שולח התייחסות לאגף הפיקוח, ואגף החנייה אחראי לסגירת הטיפול."**.

ג. הרפרנטיות באגף חניה מסרו לביקורת כי צורת הפעילות גוררת עיכוב בטיפול בפנייה, שכן הרפרנטית באגף אינה יכולה לסגור את הפנייה, עד להשלמת הטיפול על ידי שאר היחידות הקשורות לפנייה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. לאגף החניה מגיעות פניות מפנ"צ וגם באופן ישיר על ידי לקוחות. כאשר מגיעה פנייה באופן ישיר ויש צורך בבדיקה אל מול יחידה נוספת, רק הבדיקה אל מול היחידה הנוספת, נעשית על ידי אגף החניה במערכת ה-** CRM.

כאשר מגיעה פנייה מיחידת פנ"צ ונמצא צורך בבדיקה, כמו לדוגמה בהתנהגותו של פקח, נעשה הניהול והפיקוח בפנייה על ידי פנ"צ.

לסעיף ג' – אם הבעלות על הפנייה הועברה לאגף החניה (הקצאה הרי שעצם הקצאת המשימה במקביל גם לפיקוח, מקצרת את משך הטיפול. יש לציין שאגף הפיקוח עונה מהר יותר משמעותית מאגף החניה ולכן לא בכדי, אגף החניה בחר לעבוד במערכת ה- CRM **מול הממשקים השונים כדי לקבל מענה מהיר יותר."**.

תגובת הביקורת: כפי שמוסבר בסעיף ב' לעיל וכפי שמצויין בסעיף 42 לטיוטה (שהוצג גם בתגובת מנהלת היחידה), פנייה שנשלחת לטיפול והתייחסות מספר גורמים אמורה להיות בבעלות היחידה ולא לעבור כהקצאה, אלא כמשימה לטיפול.

בנוסף, לעניין העיכוב בטיפול בפניות, הסעיף מציג טענות שהועלו מהרפרנטיות באגף חניה, על בסיס עבודתן השוטפת מול היחידה.

פרק ו'- ניתוח נתוני פניות/תלונות במערכת

182. הביקורת קיבלה לידיה בסיס נתוני הפניות/תלונות במערכת לשנת 2012. בסיס הנתונים מכיל את נתוני הפניות/תלונות לרבות: מספר הפנייה, תאריך הפנייה, תאריך אישור קבלה, נושא הפנייה (ראשי/ משני), לקוח, הנדון, ערוץ קשר, סיווג, בעלים, מטפל בפנייה, משיב בפנייה, סטאטוס בתהליך, תאריך מכתב תשובה סופית, תאריך סגירת הפנייה, נסגר ע"י.

כללי

183. מבחינת בסיס הנתונים שהועבר לביקורת נמצא כי בשנת 2012 נרשמו 33,817 פניות. ב- 10 מהפניות תאריך קבלת הפנייה לא הופיע במערכת או נרשם כשנת 2010/2011.

184. הביקורת מצאה כי הקובץ הכיל 900 שורות כפולות, כתוצאה מרישום של אותה פנייה מספר פעמים, בשל נושא/ שיוך שונה.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לסעיפים א'4 ו- ב'3 לעיל לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"אין המדובר בשורות כפולות. בסיס המידע הכיל שורה לכל נושא פנייה והיה ובפנייה מסוימת נדונו מספר נושאים, יתועד כל נושא כשורה נפרדת בבסיס הנתונים. יש להתייחס ולתקן בהתאמה את היקף הפניות."**.

תגובת הביקורת: עצם העובדה שפנייה/ תלונה מציגה שני נושאים לטיפול, אינו אומר כי מדובר בשתי פניות נפרדות במערכת, ואין להציג במערכת הכפלה של מספר התלונות בהתאם להיקף הנושאים בכל פנייה.

185. הביקורת ביצעה נטרול של הכפולים שנתקבלו, להלן סיווג הפניות שנתקבלו:

א. 2 מהפניות סווגו כבקשות לפי חוק חופש המידע.

ב. 32,792 מהפניות שנתקבלו סווגו כפניות לקוח.

ג. 123 מהפניות סווגו כתלונות לפי חוק הממונה על תלונות ציבור.

186. 229 פניות נסגרו ללא טיפול בכלל ו- 147 פניות בוטלו במערכת.

טיוב והזנת נתונים במערכת

187. מבחינת הביקורת טיוב והזנת נתוני הפניות/ תלונות למערכת, אותרו הממצאים הבאים:

א. משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת היחידה ועובדות היחידה נמסר כי בכל פנייה/תלונה יש לעדכן את נושא הפנייה/תלונה למערכת. למרות האמור, מבדיקת הביקורת אותרו 2,310 פניות ו- 3 תלונות בהן לא קיים נושא ראשי בפרטי המערכת. בנוסף, אותרו 2 פניות ותלונה אחת בהן לא קיים נושא משני.

ב. מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה מיום 10 בספטמבר, 2013 כי: **"כאשר התחלנו לעבוד על המערכת שדות נושאי הפנייה לא היו חובה. בשנת 2012 כ- 4% מהפניות שנוצרו על ידי צוות פנ"צ וסגרו ללא נושאי פנייה (בטעות בדר"כ) לפיכך הוחלט ששדות נושאי הפנייה תהיינה בכול הארגון שדות חובה והחל מיום 22/11/12 לא ניתן לסגור פנייה ללא ציון נושאים."**.

ג. מבדיקת הביקורת הנתונים מול בסיס נתוני הפניות/תלונות במערכת לשנת 2012 שהועבר לביקורת, אותרו 44 פניות/תלונות שנתקבלו החל מתאריך 22 בנובמבר, 2012, בהן לא קיים נושא פנייה ראשי/ משני.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לסעיפים א ו- ג' לעיל לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"על פי האפיון המערכת מאפשרת פתיחת פנייה ללא נושא ראשי, וזאת מאחר ולעיתים בעת הפתיחה יש קושי בהגדרת הנושא הראשי.**

עד מאי 2014 בעת ניסיון לסגור פנייה, הוצגה התראה אם לא צוין נושא ראשי. במאי 2014 נכתב שו"ש לבקשת הלקוח אשר אינו מאפשר סגירה של פנייה ללא נושא ראשי.".

ד. פרטי לקוחות:

1) מבדיקת הביקורת אותרו- 623 פניות שבהן תחת שדה "שם הלקוח" נרשם מספר ללא שם לקוח.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"כדי להקים כרטיס לקוח נדרש להזין שם משפחה, במקרים בהם הלקוח לא מסר שם משפחה אך מסר אמצעי קשר לחזור אליו, ניתן במערכת לסמן V בשדה "חסרים פרטים" סימון זה יבטל את שדה החובה בשדה "שם משפחה" ובשמירת הלקוח יישתל מספר.".**

2) הביקורת מצאה כי 436 פניות נתקבלו מלקוח אנונימי. הביקורת בחנה "סטאטוס בתהליך", המציג את סטאטוס הטיפול במערכת ואיתרה סטאטוסים שאינם תואמים למקרה של פנייה מלקוח אנונימי, שכן במצב זה אין אפשרות לאתר הגורם הפונה, להלן הפירוט:

סטאטוס בתהליך	כמות פניות
נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)	26
מכתב תשובה נשלח ללקוח	2

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף 187 ד'(2) לטיוטת הממצאים, בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"סטטוס בתהליך" מקבלים את הערות הביקורת, יש לציין כי:**

בשנת 2012 – מערכת ה-CRM הכילה שבעה סטטוסים.

בשנת 2013 – עם כניסת מערכת ה-CRM למשל"ט חינוך, צמצמנו את מספר הסטטוסים לחמישה. עם קבלת הממצאים, החלטנו על צמצום הסטטוסים לארבעה סטטוסים והוגשה בקשה לאגף המחשוב. צמצום אפשרות הבחירה (הסטטוסים) ימנע את טעויות הרישומת.

נדגיש כי הגדרת "הסטטוס בתהליך" *אינה משפיעה על איכות הטיפול בפנייה*, מדובר ברישומת טכנית בלבד.".

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף 187 ד' לטיוטת הממצאים, בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי:

1) לקוח שמזדהה בשם פרטי בלבד או ללא שם כלל אך מסר אמצעי קשר, יוצרת מערכת ה-CRM באופן אוטומטי מספר מזהה של הכרטיס בשם הלקוח.

2) גם לקוח אנונימי יכול לבקש בקשה שנעתרנו לה, כדוגמה: הוספת מתקן משחקים/ תיקונים בטיחותיים ברחוב ועוד.".

תגובת הביקורת: בחלק מהמקרים בהם נרשם לקוח כמספר, קיימים במערכת נתוני זיהוי של הלקוח ומשכך אין רלוונטיות בתשובת היחידה. בנוסף, אומנם ניתן להיענות לבקשתו של לקוח אנונימי, אך לא ברור כיצד ניתן לשלוח לו מכתב תשובה.

ה. אי סבירות של תאריכים במערכת:

1) ב- 75 פניות, תאריך מקור הפנייה, שהינו התאריך הרשום על גבי הפנייה, **<u>מאוחר לתאריך אישור קבלת הפנייה במערכת</u>**, כך לדוגמה: פנייה 2012-32688 התקבלה בדואר, התאריך על גבי המכתב הינו 24 בפברואר, 2012 בעוד התאריך בו נרשמה קבלת הפנייה במערכת הינו 4 בינואר, 2012, היינו כ- 51 יום מוקדם יותר.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"בבדיקה מול המסמך, עולה כי תאריך מקור הפנייה הינו 25/12/11, קרי אין פער שלילי אל מול תאריך קבלת הפנייה במערכת.**

שדה תאריך מקור הפנייה הינו שדה בו הנציגה יכולה להזין עצמאית ערכים, ככל הנראה ישנה טעות אנוש בהקלדה שכן הוזן בשדה זה תאריך מפברואר.".

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף בטיוטת הממצאים, בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הדוגמה 32688 נוצרה וטופלה ביחידת ניהול סיכונים וביטוחים – לא באחריות פנ"צ.".**

תגובת הביקורת: בתשובת היחידה אין התייחסות לקיומם של תאריכים רטרואקטיביים בתיעוד הפנייה במערכת.

2) ב- 46 פניות, תאריך קבלת הפנייה המופיע במערכת **<u>מוקדם לתאריך מקור הפנייה</u>** שהינו התאריך הרשום על גבי הפנייה.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"נציין כי לא נדרשה ולא מומשה, בדיקת תקינות בין שדות תאריך מקור הפנייה ותאריך קבלת הפנייה. מאחר וניתן להזין ערכים בשדה מקור הפנייה, יחכנו לעיתים טעויות אנוש בהקלדה.".**

3) הביקורת איתרה 19 פניות, בהן תאריך קבלת הפנייה המופיע במערכת **<u>מאוחר לתאריך משלוח מכתב אישור קבלה</u>** לפונה, כך לדוגמה:

מספר פנייה	תאריך קבלת הפנייה	תאריך אישור קבלה	פער בימים
2012-33965	01/02/2012	18/01/2012	-14
2012-35882	18/02/2012	08/02/2012	-10
2012-38047	28/03/2012	04/03/2012	-24

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף בטיוטת הממצאים, בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"כול הדוגמאות הן של פניות שנוצרו וטופלו ביחידות אחרות כמו האגף לגביית אגרות ודמי שירותים או ניהול ביטוחים וסיכונים – לא באחריות פנ"צ. ... נובע מקריאה לא נכונה של נתונים."**.

תגובת הביקורת: הנתונים המוצגים הינם בהתאם לנתונים במערכת, כפי שהועברו לביקורת על ידי מערכות מידע ומשכך לא יתכן כי מדובר בקריאה לא נכונה של הנתונים!

מנהלת אגף מחשוב מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"חשוב להבהיר כי שדה "תאריך אישור קבלה" הינו שדה מחושב המתאר SLA מבוקש – קרי עד מתי על יחידות העירייה לשלוח את מכתב אישור הקבלה (מחושב מתאריך מקור הפנייה). זה אינו התאריך בו נשלח המכתב בפועל. כמו כן בפנייה 2012-33965 לדוגמא ישנה טעות בהזנת תאריך קבלת הפנייה, שכן על פי חקירת היסטורית הפנייה ניתן לראות כי המייל התקבל ב- 11/1, פתיחת הפנייה בוצעה ב- 15/1 וכדומה."**.

תגובת הביקורת: ראוי כי המערכת תציג את תאריך אישור קבלת הפנייה בפועל. בנוסף, התאריך המוצג כמחושב אינו תואם הקבוע בנוהל המחלקה.

4) ב- 21,365 פניות תאריך סגירת הפנייה **<u>מוקדם לתאריך משלוח מכתב תשובה סופית</u>** לפונה, כך לדוגמה:

מספר פנייה	תאריך תשובה סופית	תאריך סגירת הפנייה	פער בימים
2012-64545	03/01/2013	19/12/2012	-15
2012-64530	03/01/2013	16/12/2012	-18
2012-65058	07/01/2013	20/12/2012	-18
2012-65118	10/01/2013	25/12/2012	-16

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיף בטיוטת הממצאים, בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מדובר ב-21,365 פניות אשר נסגרו לפני זמן תקן. ככול הנראה צוות הביקורת אסף נתונים שגוים. ראה סעיף 187 ה'... נובע מקריאה לא נכונה של נתונים."**.

תגובת הביקורת: הנתונים המוצגים הינם בהתאם לנתונים במערכת, כפי שהועברו לביקורת על ידי מערכות מידע ומשכך לא יתכן כי מדובר בקריאה לא נכונה של הנתונים!

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"חשוב להבהיר כי שדה "תשובה סופית ללקוח" הינו שדה SLA מחושב המגדיר ליחידות העירייה עד מתי נדרש לשלוח את מכתב התשובה הסופי ללקוח. נדגיש כי אין זה התאריך בו מכתב התשובה נשלח בפועל. לדוגמא בפנייה 2012-64545 תאריך התשובה בפועל ללקוח הינו 18/12/2012 או בפנייה 2012-64530 תאריך התשובה בפועל ללקוח הינו 16/12/2012."**.

תגובת הביקורת: ראוי כי המערכת תציג את תאריך משלוח התשובה הסופית ללקוח בפועל. כמו כן, לא ברור מהן ההגדרות הקבועות בשדה "תשובה סופית לפונה", שכן בכל מקרה פער התאריכים מקבלת הפנייה ועד לתאריך בו נדרש לשלוח המכתב הינו שונה. במידה ומדובר בשדה **SLA** של המערכת, ראוי כי יציג פרמטרים קבועים וזהים בכל פנייה.

ו. הביקורת מציינת, כי חלק מהבעיות בהזנת הנתונים, מקורן בחוסר הכרות ושליטה של הרפרנטים ביחידות השונות במערכת וכן בדרישות היחידה לאופן הזנת הנתונים והנתונים הנדרשים להזנה.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 183-187 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"בסיס נתוני הפניות שהביקורת הסתמכה עליו אינו מכיל רק את הפניות שבאחריות יחידת פניות הציבור (פניות לראש העירייה, פניות ליחידת פנ"צ ופניות שהלקוח לא ידע למי להפנותם), אלא גם אלפי פניות שאינן באחריות יחידת פנ"צ אלא שייכות ליחידות העובדות עצמאית באמצעות מערכת ה-** CRM **כמערכת תפעולית לניהול הקשר עם הלקוח. (לדוגמה: האגף לגביית אגרות ודמי שירותים, אגף התברואה, אגף הפיקוח העירוני ועוד, כפי שמצוין בסעיף 26 עמ' 67). ביחידה 17,377 פניות כפי שצוין בטיוטת הממצאים בסעיף 12 ולא 33,817 פניות. לכן אין באפשרותנו להתייחס לנאמר בפרק זה."**.

תגובת הביקורת: כפי שמצויין לעיל, הנתונים בדוח הביקורת מסתמכים על בסיס הנתונים של פניות ותלונות ממערכת ה-CRM, לשנת 2012, כפי שהועבר לביקורת ממערכות מידע בעירייה.

בנוסף, למרות בקשות הביקורת ממנהלת היחידה, לא נתקבלה רשימה של הפניות/תלונות שטופלו על ידי היחידה (17,377 לטענתה) כמצויין ב"דוח פניות ותלונות הציבור" לשנת 2012.

מניתוח נתוני כלל הפניות/ תלונות המוצגות ב- CRM עולה כי היקף הפניות/תלונות בהן נרשמו עובדי היחידה כ"בעלים" הינו 11,930 בלבד (נתון שאף נתמך בתגובת מנהלת היחידה בהתייחסותה לסעיף 70).

סטאטוס הטיפול בפנייה/תלונה

188. בעת סגירת הפנייה/תלונה מוזן למערכת סטאטוס הפנייה, בהתאם לתוצאת הטיפול הסופית בפנייה/תלונה.

189. מבחינת הביקורת את סטאטוס הטיפול בפניות שהתקבלו ביחידה, אותרו סיווגים של סטאטוס פעילות שאינם תואמים הטיפול בפנייה, ולא ניתן להבין מהם האם הפנייה טופלה/לאו. להלן ריכוז הנתונים:

סטאטוס טיפול במערכת	כמות פניות
מכתב תשובה נשלח ללקוח	**4,375**
נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)	**2,565**
לא נענינו לבקשת הלקוח (תשובה שלילית)	**872**
נסגר באישור ללא טיפול	228
בוטל	147
התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו	18
תלונה מוצדקת (לשימוש הממונה)	7
דרישה/תביעה נדחתה (לשימוש יח' סיכונים וביטוחים)	4

190. מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה מיום 10 בספטמבר, 2013, בהתייחס לסטאטוס בתהליך בעת סגירת הפנייה כי:

"... הסטאטוס נשאר קבוע ומחליף את הסטאטוס בתהליך בשלבי הטיפול בפנייה ... <u>בוטל</u> - לאחר שהתקבלה החלטה שלא לאפשר מחיקת פניות (למעט אנשי המחשוב) נתנה האפשרות לבטל פנייה. על פי רוב מדובר בפניות כפולות (שנפתחו פעמיים).

<u>דרישה/תביעה נדחתה (לשימוש יחידת ביטוחים וסיכונים)</u> - כאשר תביעת נזק נדחית ע"י חב' הביטוח של העירייה.

<u>התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפול</u> - (נדיר) בפניות בלבד - הודעה בכתב מהלקוח עפ"י רוב במקרים שכבר פנייתם טופלה על ידי היחידה המקצועית.

<u>לא נענינו לבקשת הלקוח (תשובה שלילית)</u> - בד"כ משמש יחידות מקצועיות למשל אי ביטול דוח או פרויקט שמוצע לא מתוכנן.

מכתב תשובה נשלח ללקוח - תשובה נשלחה.

<u>נסגר באישור ללא טיפול</u> - (נדיר) למקרים שאחד ממנהלי היחידה מאשר סגירת הפנייה ללא בדיקה או המשך טיפול. לדוגמה פנייה למשרדי הממשלה או משטרת ישראל כשאנו לידיעה בנושאים שאינם בסמכות העירייה או שהתשובה ידועה לנו.

<u>נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)</u> - בד"כ משמש יחידות מקצועיות למשל ביטול דוח או פרויקט שמוצע מתוכנן לביצוע.

<u>פנייה טופלה</u> – על הנציג להגדיר כיצד טופלה (נערכה פגישה עם הלקוח / שיחה טלפונית וכד'). תלונה מוצדקת (לשימוש הממונה).". (ההדגשה אינה במקור).

191. לביקורת לא ברור ההסבר שניתן לשוני הנובע בסטאטוס הטיפול בין פניות שהטיפול בהן נסגר כ-"פנייה טופלה", לבין פניות בהן נרשם "נענינו לבקשת הלקוח". ראוי לציין, כי כפי שעולה משיחות שבוצעו עם נציגות היחידה, הבדלים אלו אינם נהירים אף לנציגות עצמן והן אינן יכולות לספק הסברים לאופן השימוש בכל סטאטוס והאבחנה בין השימושים.

192. הביקורת איתרה 8 פניות, בהן סטאטוס הפנייה שהוזן במערכת הינו "תלונה מוצדקת (לשימוש הממונה)". הביקורת מציינת, כי התייחסות מנהלת היחידה לנושא, אינה מתיישבת עם מבנה המערכת, שכן קיימת הפרדה במערכת בין תלונה לבין פנייה. להלן פרטי הפניות:

מספר פנייה	נושא פנייה ראשי
2012-35735	**חניה - אמצעי תשלום**
2012-37762	**מכתב תלונה**
2012-44766	**חניה - אכיפת חוק**
2012-45515	**שונות - בתחום סמכותנו**
2012-54360	**מים חיובים**
2012-57565	**מכתב תלונה**
2012-57565	**עסקים - הודעות על**
2012-60831	**בעלי חיים - חתולים**

193. מבחינת הביקורת את סטאטוס הטיפול בתלונות שהתקבלו ביחידה, נמצא כי במקום סטאטוס טיפול המציג האם התלונה מוצדקת/תלונה אינה מוצדקת כנדרש בהתאם לקבוע בחוק, במערכת קיימים סטאטוסים שונים של טיפול בתלונה, אשר חלקם אינו מתיישב עם הליך הטיפול בתלונה, כך לדוגמה:

א. "נענינו לבקשת הלקוח" - לביקורת לא ברור מה הכוונה בסיווג זה, שהרי במידה ומדובר בתלונה מוצדקת הרי שיש להגדירה תחת הסווג "תלונה מוצדקת", ובאם התלונה אינה מוצדקת, הרי שלא יתכן כי היחידה תענה לבקשת הלקוח.

ב. "מכתב תשובה נשלח ללקוח" - האמור מציג כי הלקוח קיבל תשובה מהיחידה, אך אינו מציג האם מדובר בתלונה מוצדקת/ לאו.

194. להלן פירוט הנתונים:

סטאטוס טיפול במערכת	כמות תלונות
פנייה טופלה	80
תלונה מוצדקת (לשימוש הממונה)	25
מכתב תשובה נשלח ללקוח	9
לא נענינו לבקשת הלקוח (תשובה שלילית)	5
נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)	3
נסגר באישור ללא טיפול	1

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 189-194 לטיוטת הממצאים, בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"סטטוס בתהליך" מקבלים את הערות הביקורת, יש לציין כי:**

בשנת 2012 – מערכת ה-CRM הכילה שבעה סטטוסים.

בשנת 2013 – עם כניסת מערכת ה-CRM למשל"ט חינוך, צמצמנו את מספר הסטטוסים לחמישה. עם קבלת הממצאים, החלטנו על צמצום הסטטוסים לארבעה סטטוסים והוגשה בקשה לאגף המחשוב. צמצום אפשרות הבחירה (הסטטוסים) ימנע את טעויות הרישומת.

נדגיש כי הגדרת "הסטטוס בתהליך" *אינה משפיעה על איכות הטיפול בפנייה*, מדובר ברישומת טכנית בלבד.".

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לסעיפים 189-194 לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"מההיבט הטכני, השדות סטאטוס בתהליך וסוג הפנייה אינם תלויים/ קשורים האחד לשני. להבהרת הרציונל של הקשר פנייה – תלונה, מומלץ לפנות ליחידת השירות. לאור הפקת לקחים מעבודה השוטפת, בהנחיית יחידת השירות בוצע ב-02/01/2014 טיוב סטאטוסים:**

הוסרו תתי נושאים ב- "סגירת פנייה":

- **דרישה/תביעה נחתה (לשימוש יחידת הסיכונים/ביטוחים)**
- **התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולנו**
- **מכתב תשובה נשלח ללקוח.".**

זמני טיפול בפנייה

195. נוהל תהליך טיפול קובע כי כחלק מהטיפול בפנייה, נציגת השירות ביחידה תשלח ללקוח הפונה אישור על קבלת הפנייה עד 3 ימים מיום קבלת הפנייה. מבדיקת הביקורת אותרו 50 פניות, בהן הפער בין תאריך פתיחת הפנייה, לבין תאריך משלוח מכתב אישור קבלה ללקוח גדול מ- 3 ימים. ב- 3 מהפניות פער הזמנים גדול מ- 50 ימים, כך לדוגמה:

מספר פנייה	תאריך קבלת הפנייה	תאריך אישור קבלה	פער בימים
2012-32722	28/11/2011	04/01/2012	37
2012-33726	22/10/2010	14/01/2012	449
2012-36924	28/10/2011	22/02/2012	117

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לא באחריות פנ"צ - כול הפניות אינן שייכות ליחידת פניות הציבור אלא ליחידות הפועלות באופן עצמאי במערכת (32722 – תברואה, 33726 + 36924 – יחידת הביטוחים)."**.

תגובת הביקורת: תמוה כי מנהלת היחידה טוענת מחד כי דואגת לתדרך הרפרנטים ביחידות השונות וכי הם פועלים לפי נהלי היחידה ומאידך טוענת כי האמור לא באחריותה. כפי שצויין כבר בתגובת הביקורת לסעיפים אחרים, מנהלת היחידה הינה הגורם האמון על טיפול בפניות/ תלונות בעירייה ומשכך הנושא בכללותו הינו באחריותה, ועליה לוודא ולפעול כי הטיפול בפניות/ תלונות יעשה לפי ובהתאם לנהלים הקיימים.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה בטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"חשוב להבהיר כי שדה "תאריך אישור קבלה" הינו שדה המגדיר** SLA**, שדה מחושב, המתאר ליחידות העירייה עד מתי עליהם לשלוח את מכתב אישור הקבלה (מחושב מתאריך מקור הפנייה). זה אינו התאריך בו נשלח המכתב בפועל.**

בנוסף, שדה תאריך קבלת הפנייה הינו שדה אותו נציג השירות יכול לעדכן ידנית ולעיתים עשויות להתרחש טעות אנוש בהזנתו.

לדוגמא פנייה מספר 2012-33726 תאריך קבלת הפנייה מתייחס ל2010, בעוד שהפנייה, הטיפול בה וסגירתה מתרחשים בינואר 2012. ככל הנראה המדובר בטעות אנוש בהזנת השדה. כנ"ל לגבי פנייה 2012-36924 בה תאריך קבלת הפנייה מתייחס ל2011, בעוד שהפנייה, והטיפול בה מתרחשים בפברואר 2012.".

196. נוהל תהליך הטיפול קובע, כי זמן הטיפול בפנייה שטופלה ביחידה יהיה עד 5 ימים. מבדיקת הביקורת נתוני זמני הטיפול בפניות, נמצא כי ב- 133 פניות שטופלו על ידי היחידה (היחידה נרשמה כ"בעלים של הפנייה") זמן הטיפול בפנייה (המייצג הפער בין תאריך סגירת הפנייה לבין תאריך קבלת הפנייה) היה ארוך מ- 5 ימים. ב- 3 מתוכן זמן הטיפול בפנייה ארך למעלה מ- 100 ימי טיפול, להלן הממצאים:

מספר פנייה	תאריך קבלת הפנייה	תאריך סגירת הפנייה	פער בימים
2012-33012	03/01/2012	30/04/2012	118
2012-33230	05/01/2012	01/06/2012	148
2012-33422	08/01/2012	09/05/2012	122

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **הממצא לא נכון. ככול הנראה אי הבנה של הביקורת. הנוהל קובע שאם נציגה יכולה להשיב תשובה סופית עד כ-5 ימים אין חובה לשלוח אישור קבלה. לכן הדוגמאות אינן רלבנטיות.".**

תגובת הביקורת: הביקורת מבינה היטב, נראה כי מנהלת היחידה לא הבינה את ממצא הביקורת. אכן, נוהל היחידה קובע כי במידה והנציגה יכולה להשיב תשובה סופית עד כ-5 ימים אין חובה לשלוח אישור קבלה. במקרים המוצגים זמן התגובה הינו מעל **100 ימי טיפול!!!** לא ברור כיצד זה מתיישב עם הנוהל.

כמות פניות לפי "בעלים"

197. הביקורת בחנה כמות הפניות שטופלו על ידי נציגי היחידה בשנת 2012. ניתוח הנתונים בוצע באמצעות סינון הפניות בהן בשדה "הבעלים" בפנייה נרשם עובד היחידה. להלן הנתונים:

שם העובד	כמות פניות
מ. ב.	15
א. ש.	69
ש. ב.	225
מ. ה.	670
ר. ש.	1,067
י. מ.	1,117
ש. ד.	1,223
ד. ש.	1,285
מ. ר. א	1,509
א. ק.	1,527
ד. ל.	1,578
ג. ב.	1,645
סה"כ	**11,930**

198. הביקורת מצאה כי בהנחה של 246 ימי עבודה בשנה מדובר בטיפול בכ- 4 פניות בממוצע ביום לעובד.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לסעיפים 197-198 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"עומסי עבודה - הסעיף בא להציג פער בין התחושה של הנציגות לבין נתוני המערכת הממוחשבת שנמצאו על ידי הביקורת. לא ניתן לקבל תמונה מהמערכת הממוחשבת מאחר שאינה מכילה את כל היקף הפעילות של נציגת פנ"צ במהלך שעות העבודה.**

יומה של נציגת פנ"צ מורכב מטיפול בפניות ציבור בשלושת הערוצים: טלפוני פרונטלי ומכתבים. בנוסף מבצעת בקרה ומעקב על פניות ומשימות שהוקצו לטיפול רפרנטים. תחושת הצוות של לחץ עקב עבודה במספר ערוצים במקביל, טופל על ידי שינוי במבנה הפיזי ביוני 2013, כאשר היחידה חולקה לחזית ועורף.

לעניין ההערה כי לא נמצא תכנון חשיבה וראייה מערכתית - יש לציין כי קיים תכנון ותפישה הפעלה. עם זאת, כמות הפניות הכתובות, הטלפוניות וקבלת הקהל אינן נשלטות על ידי היחידה ומושפעות מתהליכים ואירועים בעיר, ולכן חייבת גמישות של ההנהלה בתכנון היומי.

קביעת הביקורת על טיפול של ארבע פניות בממוצע ביום שגוי (סעיף 197). להלן הטבלה המפרטת את המטפלים בפניות בפועל ולא כפי שצוין בטבלת הביקורת אליה צורפו גם המנהלים וגם מזכירת היחידה.

שם העובד	כמות פניות
מ.ה*	670
ר.ש	1,067
י.מ	1,117
ש.ד	1,223
ד.ש	1,285
מ.ר.א	1,509
א.ק	1,527
ד.ל	1,578
ג.ב	1,645
סה"כ	11,930

***הנציגה מ. ה. עבדה כחודשיים בלבד בשנת 2012**

בדוח ציינה הביקורת כי קיימים סוגי פניות שונים וכן מורכבות שונה של הפניות, אולם בחלוקה המופיעה בטבלה, הביקורת לא לקחה בחשבון נושא זה ואת החלוקה השונה בין הנציגות, כמו גם את קבלת הקהל (1500 איש) המענה הטלפוני (26,998) כפי שמופיע בנתונים שהוצגו בדוח בעמ' 4 סעיף 12 וכן מעקב ובקרה על פניות שהוקצו (5,444).".

תגובת הביקורת: ראה תגובת הביקורת לסעיף 70 לעיל.

199. בנוסף, מבדיקת הביקורת כמות הפניות שטופלו לפי העובד הרשום כ"בעלים" של הפנייה במערכת, נמצא כי 4 מבין 10 העובדים שטיפלו במספר פניות הרב ביותר בשנת 2012, אינם עובדי היחידה, אלא רפרנטים של היחידה ביחידות אחרות בעירייה, כדלהלן:

שם העובד	יחידה	כמות פניות שטופלו בשנת 2012
א. א.	חניה ואכיפה	2,845
ק. ק.	גביית אגרות ודמי שירותים	2,078
ר. ט.	גביית אגרות ודמי שירותים	1,426
ח. ש.	רכז סילוק תביעות (לשכת מנכ"ל)	1,362

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא נכון. ההשוואה בין נציגות היחידה לעובדות בדוגמאות שניתנו שגויה מאחר שמדובר בעובדות שעבודתן אינה דומה לעבודת נציגות פנ"צ או רפרנטיות ביחידות.**

<u>לדוגמה:</u>

א.א. - אינה רפרנטית של פנ"צ אלא עובדת אגף חניה. מתפקידה לקלוט ב- CRM **רק מקרים שנדרשת על מנת לקבל מידע מיחידות העירייה. עם קבלת המידע נסגרת הפנייה. הטיפול במלואו בבקשה לביטול הדוח מתבצעת במערכת מקצועית של האגף.**

ח.ש. – רכז סילוק התביעות, תפקידה: קליטת הפנייה והעברתה לחברת ביטוח בדואר ללא כולל טיפול.

ק.ק. – אינה נציגת פנ"צ אלא עובדת אגד"ש המטפלת בבירורי חשבון בגין שלטים.

ר.ט. – אינה נציגת פנ"צ אלא עובדת אגד"ש המטפלת בוועדות שילוט, הפנייה מועברת אליה לשם הכנסת הבקשה לוועדת שילוט והפנייה נסגרת אחרי ועדת השילוט.".

תגובת הביקורת: הממצא תקין ומציג את כמות הפניות שטופלה על ידי העובדות, כפי שמוצג במערכת. אין כל התייחסות לאופן והיקף הטיפול. בנוסף, מבדיקת הביקורת עולה כי במקרים בהם הפנייה/ תלונה הועברה ל"בעלות" הרפרנטיות באגף החנייה, גם הן כמו עובדות היחידה, אחראיות לכלל הטיפול בפנייה/ תלונה ולא רק לעדכון הנתונים במערכת ה- CRM כנטען.

הטיפול בפניות ובתלונות הציבור

חלק שני

ניתוח נתוני פניות/תלונות במערכת הממוחשבת - בחתך נושאי, על בסיס מדגם הפניות שהתקבלו במערכת הממוחשבת בשנת 2012

פרק א

כללי

1. הביקורת בחנה את מאגר כלל הפניות והתלונות שהתקבלו בשנת 2012, במערכת ה- CRM, וביצעה דגימה של פניות ותלונות מהמאגר (כ- 5 - 10% מהמקרים בממוצע), בהתאם לנושאים אותם בחרה הביקורת לבחון לעומק (כמפורט להלן).
2. הנושאים בהם התמקדה הביקורת בבדיקתה:

א. פניות בהן לא נשלחה תשובה סופית לפונה (שדה "סטטוס הטיפול" = "התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו" ו- "נסגר באישור ללא טיפול");

ב. פניות בהן נרשם בשדה הלקוח כי הוא אנונימי (לקוח = אנונימי);

ג. פניות טלפוניות: פניות בהן שדה "ערוץ הקשר" = "טלפון";

ד. פניות בהן שדה "פניית לקוח אל" = ריק, שהתקבלו בפקס;

ה. פניות בהן שדה "ערוץ הקשר" = "מכתב בדואר";

ו. פניות כפולות/חוזרות;

ז. פניות בהן משך זמן הטיפול הינו חריג;

ח. פניות בהן נושא הפנייה מכיל את המילים: תודה/הערכה;

ט. פניות בהן נושא הפנייה מכיל את המילים: תלונה + עובד.

3. צוות הביקורת בחן את אופן הטיפול בפניות שנדגמו, בהתאם לנושא הנבדק, מבחינת תהליכי העבודה, אופן הטיפול בפנייה, התיעוד והרישום במערכת הממוחשבת.
4. במסגרת הניתוח של מדגם הפניות, נבחנו גם הפרמטרים שנבדקו והוצגו בחלק הראשון של דוח זה, והם: סיווג הפנייה כפנייה/תלונה; הליך הטיפול בפנייה; זמני הטיפול; סטטוס הטיפול במערכת; משלוח תשובה לפונה.
5. להלן פירוט ממצאי הביקורת, על פי הנושאים שנבדקו לעיל.

פרק ב

פניות בהן לא נשלחה תשובה סופית לפונה

6. מבחינת הביקורת את סך כל הפניות שנפתחו בשנת 2012, נכון לתאריך 5 בדצמבר, 2013, אותרו 275 פניות, בהן לא נשלחה תשובה סופית לפונה. מתוכן:
   א. 248 פניות, בהן נרשם בשדה "סטטוס בתהליך" - "נסגר באישור ללא טיפול".
   ב. 18 פניות, בהן נרשם בשדה "סטטוס בתהליך" - "התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו".
   ג. ו- 9 פניות, בהן נרשם בשדה "סטטוס בתהליך" - אחר ("בטיפול", "מכתב בחתימה").
7. הביקורת דגמה כ- 15% מהמקרים, סה"כ 39 פניות, בחלוקה כמעט שווה, מהקטגוריות של שדה "סטטוס בתהליך" - "נסגר באישור ללא טיפול" (נדגמו 21 פניות) ו"התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו" (נבדקו כל 18 הפניות).
8. הביקורת הניחה, כי הפניות משנת 2012, בהן "סטטוס בתהליך" הוגדר כ"אחר", כדוגמת: מכתב בחתימה/בטיפול, כבר נסגרו בפועל, וכי מדובר בחוסר עדכון של סטאטוס הטיפול במערכת הממוחשבת. לפיכך, הביקורת לא דגמה מקרים מקטגוריה זו.
9. פירוט המדגם:

נושא	סה"כ פניות בשנת 2012
לא נשלחה תשובה סופית לפונה	275

שדה "סטטוס בתהליך"	סה"כ פניות בשנת 2012	כמות פניות לבדיקה (מדגם)
התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו	18	18
נסגר באישור ללא טיפול	248	21
אחר (בטיפול, מכתב בחתימה)	9	
סה"כ	275	39 (כ- 15%)

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 6-9 בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"בסיס הנתונים שהתקבל מאגף המחשוב על פי בקשת הביקורת, מתייחס למספר יחידות. ראה הסבר חלק ראשון סעיפים 183-187 וסעיף 26 עמ' 67 בו מציינת הביקורת עובדה זו."**.

<u>תגובת הביקורת:</u>

66% ממדגם הביקורת בסעיף זה, מתייחס לפניות שנוצרו על ידי היחידה או בבעלותה, בהן, כפי שמוצג בסעיף, לא נשלחה תשובה סופית לפונה כנדרש. מנהלת היחידה אינה מתייחסת לגוף הליקוי המוצג בממצאים אלא לבסיס הנתונים שנבחן על ידי הביקורת ואינו רלבנטי לגופו של הליקוי.

פניות בהן נרשם בשדה "סטטוס בתהליך", כי "התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו".

10. שינוי סיווג "**סטטוס הפנייה**": הביקורת מציינת כי במהלך תקופת הביקורת, ולמרות שמדובר בפניות סגורות, השתנה שדה "**סטטוס הטיפול**", במערכת, מ"**התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו**", ל-"**נסגר באישור ללא טיפול**", בכל 18 הפניות, ללא הסבר וללא תיעוד השינוי. (הביקורת בחנה את הפניות במהלך חודש דצמבר, 2013 ופעם נוספת בסוף חודש יוני, 2014).

11. הביקורת בחנה את כל הפניות (18), שנסגרו בסטטוס: "**התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו" (לפירוט ראה נספח 1**). מבדיקת הביקורת עלה כי:

א. הפונה הודיע שהעניין טופל, הובהר, או שכבר לא רלוונטי עם חלוף הזמן (בכ- 60% מהפניות).

ב. בעייתיות בסיווג שדה "**סטטוס בתהליך**": הביקורת מצאה, כי בחלק מהפניות (7 מתוך 18, כ- 40%), אין רלוונטיות בין סיווג הסטטוס "**התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו**" לבין המתואר בפנייה.

1) הביקורת איתרה בקשות לרישיון שילוט לעסקים (4 פניות), שהועברו לטיפול ועדת שילוט, ללא טיפול של פנ"צ, המסתיימות בסטטוס זה ("**התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו"**). אין במערכת תיעוד להודעה שהתקבלה מהלקוח.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממצא אינו נוגע לפנ"צ אלא לפניות השייכות לאגד"ש, כפי שהביקורת מציינת**.".

2) פנייה, שהנושא שלה הוא מכתב תודה לעובדי אגף התברואה (2012-52513), ונסגרה בסטטוס זה ("התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו"), על ידי נציגת פנ"צ בתברואה.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממצא אינו נוגע לפנ"צ - שייך לאגף התברואה. הפנייה הגיעה לפקס' של פנ"צ אולם פנ"צ לא בין המכותבים בה, על כן הפנייה נקלטה והועברה ישירות לטיפול אגף התברואה**.".

3) פנייה, שסווגה כפוליטית, ועסקה במדיניות ירוקה, נסגרה על ידי מנהלת צוות פנ"צ, ללא שום טיפול. (2012-65673).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**במקרים בהם מתקבלות פניות נאצה או פניות "סתומות", אנו מפעילים שיקול דעת על אופן הטיפול או על סגירתן, כפי שבוצע בפנייה 65673 (ממליצה לעיין כיצד ואיך נכתבה). עם זאת, טעות אנוש בהגדרת הסגירה.**".

4) פנייה, בעניין שמירת שלום הציבור, שנסגרה באישור פנ"צ, ללא שום טיפול, מאחר והנושא אינו בתחום סמכות הטיפול העירונית. (2012-65649).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הפנייה הופנתה ישירות לפסיכיאטר המחוזי (למרות שלא הופנתה לפנ"צ, מצאנו לנכון להעביר לשירותים החברתיים).**".

ג. שדה "תשובה סופית בפועל" - ריק, בכל הפניות.

הביקורת מצאה, כי באופן שיטתי, אין מיידעים את הלקוח, באופן רשמי - בכתב, על כך שבקשתו לסגור את הפנייה התקבלה ובוצעה. הביקורת לא מצאה תיעוד למכתב תשובה סופית ללקוח אודות סגירת הפנייה לבקשתו.

ד. פנייה של לקוח לסגור טיפול בפנייה שלו, ולשם כך, נפתחת פנייה חדשה. שתי פניות נסגרו בסטאטוס - "**התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו**". (2012-56870 ופנייה 2012-52277).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**מדובר ב-2 לקוחות שונים ולא לקוח אחד כפי שהביקורת מציינת. פנייה 56870 – ש.ז. ופנייה 52277 – י.א.ב. שתי הפניות נסגרו בסטטוס אחר מהמצוין בדוח הביקורת.**".

<u>תגובת הביקורת</u>:

מדובר בטעות סופר שאין בה כדי לשנות את הליקוי המוצג לעיל. הביקורת התייחסה בסעיף לפניות 2012-56870 ו- 2012-52274, שתיהן רשומות תחת הלקוח ש.ז ועוסקות באותו הנושא.

ה. אין הקפדה על מילוי פרטי הלקוח באופן מלא, במערכת הממוחשבת.

1) בשדה "שם הלקוח" נרשם מספר, במקום שם הלקוח. כמו כן, לא נרשמים כל הפרטים בכרטיס הלקוח (פרטי כתובת, טלפון).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**כאשר אין שם ללקוח, המערכת ממספרת באופן אוטומטי ועל כן מופיע מספר.**".

2) הביקורת איתרה במסמכי הפניות, את פרטי הלקוח המלאים, שלא תועדו במערכת. (בקשות לרישיון שילוט).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו שייך לפנ"צ – פניות של אגד"ש (בקשות לרישיון שילוט)."**.

ו. בחלק מהפניות, אין הקפדה על תיעוד ורישום מידע מפורט במערכת, לגבי הסיבה שהלקוח החליט לסגור את הפנייה. מידע שיכול לשמש ללמידה והפקת לקחים. (דוגמה: פנייה בה לא ברור כיצד הושג לבסוף המידע הנדרש 2012-56106, דרישה להעתקת מתקן לפינוי אשפה שנסגרה, בטענה ש"**בטעות שלחו את המכתב**" - 2012-58162).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**אנו מקפידים על תיעוד ורישום מידע לגבי הסיבה שלקוח החליט לסגור את הפנייה כאשר יש משמעות לסיבה. פנייה מס' 56106 - הפונה קיבלה מידע מנציגת מנהל הנדסה, ולכן ביקשה לסגור את הפנייה למרות זאת נציגת פנ"צ התקשרה לוודא שהפונה קיבלה את המידע הנדרש. פנייה מס' 58162 – הממצא אינו שייך לפנ"צ - פנייה ישירה לאגף התברואה.**".

ז. אין הקפדה על שליחת מכתב אישור קבלה ללקוח, בתוך 3 ימים מקבלת הפנייה במערכת, כפי הנהוג בנוהל יח' פנ"צ. (דוגמה: 2012-45654 - אישור קבלה נשלח לאחר 30 ימים. 2012 -58162- לא נשלח, למרות שחלפו 14 ימים. 2012-65673 - לא נשלח בתקופה של 17 ימים).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו רלוונטי כיום.**

כחלק מהשינויים שהנהלת היחידה מבצעת באופן שוטף, החל משנת 2013 מונתה נציגה לחלוקת הדואר, שתפקידה, בין היתר, הוצאה של אישורי קבלה מייד עם קליטת הפנייה, ולא יאוחר משלושה ימים. הוצאת אישור הקבלה מבוצעת בהתאם להנחיות היחידה, שכן לא בכל מצב יש צורך בהוצאת אישור זה.".

ח. בחלק מהפניות, משכי זמן הטיפול ארוכים, ומלווים בהתכתבויות רבות, שבסופם, הפונה מחליט לסגור את הפנייה:

1) בקשה למידע מול אגף חיובי ארנונה - שנסגרה ללא טיפול, לאחר כ- 5 חודשים - 2012-45654.
2) פנייה שעניינה תלונה על חבר מועצה ובקשה להיפגש עמו, שלאחר חודש, נסגרה, מכיוון שהפונה כבר נפגש עם עוזר חבר המועצה 2012-48795.
3) פנייה שעניינה בקשה של דיירת למידע בנושא תכניות בנייה בשכונת כוכב הצפון, שנמשכה בהתכתבויות מול מינהל הנדסה במשך כחודשיים ועשרה ימים, עד שהלקוחה הודיעה כי ניתן לסגור הפנייה, מאחר וקיבלה את המידע המבוקש 2012-56106.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי:

"קיימים נושאים שמשכי הזמן בהם ארוכים ומלווים בהתכתבויות רבות כגון נושאי של רישוי ובנייה, חיובי ארנונה, שירות משפטי, וכו' ואין בסגירת הפנייה על ידי הלקוח משום אי שביעות רצון מהטיפול.

1. **הפונה ביקש לסגור את הפנייה מאחר שהיה בקשר ישיר עם חיובי ארנונה והשירות המשפטי והגיע איתם להבנות.**
2. **הפונה ביקש להיפגש עם חבר מועצה, למרות שלא מתפקידנו להתערב בפגישות של חברי מועצה, סיענו ואף קיבלנו מכתב תודה על הסיוע, והפנייה נסגרה לבקשת הפונה מאחר שנפגש עם חבר המועצה.**
3. **ראה התייחסותנו לסעיף 11 ו' פנייה 56106.".**

ט. במקרים בהם הפנייה נסגרה, מאחר ועברה לטיפול היחידה הרלוונטית, הביקורת לא מצאה תיעוד לביצוע מעקב של פנ"צ, אחר אופן הטיפול בפנייה, דוגמה:

1) סרטים בסינמטק - בטיפול מינהל החינוך - 2012-61080.
2) בקשת מידע בטיפול אגף חיובי ארנונה - 2012-45654.
3) עבודות תיקון מדרכה שטרם הסתיימו - 2012-59252.

י. בעייתיות ברישום - בשדה "**הנדון**" ו"**פתרון הפנייה**" - הביקורת איתרה ניסוחים כלליים, קצרים, לעיתים לא ברורים, וללא פורמט/תבנית שיטתית (בעיקר בשדה "**פתרון הפנייה**").

יא. אין הקפדה על מילוי שדה "**פניית לקוח אל**":

1) ב- 10 פניות, מתוך 18, השדה נותר ריק במערכת הממוחשבת. בפועל, לכל 10 הפניות היה יעד לפנייה, במסמך הפנייה.
2) בפנייה אחת לא נמצאה התאמה, כאשר נרשם בשדה זה: " ד. ה." ובפועל, הפנייה מוענה אל מנהל התכנון העירוני במקור (במייל), ולאחר מכן, הועברה ל-ד. ה. - פניות ותלונות הציבור - 2012-56106.

יב. אין הקפדה על מילוי שדה "משיב בפנייה" במערכת הממוחשבת:

הביקורת איתרה רק פנייה אחת, בה שדה זה מולא, מכל 18 הפניות הקיימות במערכת, המסווגות בסטטוס "**התקבלה הודעה מהלקוח שאין צורך בטיפולינו**". (2012-58162 - פנייה בבעלות אגף התברואה).

יג. ביצוע שינויים במערכת ה- CRM - לאחר מועד סגירת הפנייה:

1) הביקורת איתרה 2 פניות (11%), בהן נרשם כי נעשה שינוי במערכת, על ידי נציג מחשוב בתקופות זמן של חצי שנה ו- 10 חודשים, ממועד סגירת הפנייה.

2) דוגמאות: 2012-49731- הפנייה נסגרה ב- 16/7/12, והתבצע שינוי ב- 27/5/13, 2012-61080- הפנייה נסגרה ב- 14/11/12, והתבצע שינוי ב- 27/5/13.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"מעת לעת, על פי צורך, אגף המחשוב מבצע פעילות תחזוקה שוטפת לעדכון טבלאות המערכת (לדוגמא עדכון טבלת רחובות שבוצע ב-27/5/13), בעקבות פעילות זו מתבצע עדכון טכני של השדה המקושר לפניות שבהם צוין הרחוב שהשתנה. המערכת מתעדת כל פעולת עדכון לרשומת הפנ"צ, הן טכנית והן אנושית, ולכן ניתן לראות זאת בפניות שצוינו."**.

פניות בהן נרשם בשדה "סטטוס בתהליך", כי "נסגר באישור ללא טיפול"

12. הביקורת בחנה מדגם הפניות, שנסגרו בסטטוס: "נסגר באישור ללא טיפול" (לפירוט ראה נספח 2). מבדיקת הביקורת עלה כי:

א. לרוב, הפניות סווגו כך, מכיוון שאינן בתחום סמכות הטיפול של העירייה, אלא בתחום אחריות המשטרה וכדומה.

ב. מדובר בפניות, שנסגרו, באישורה של מנהלת צוות פנ"צ/ מנהלת היחידה, או שנסגרו על ידי היחידה הרלוונטית.

ג. מתוך **<u>סך כל</u>** (248) הפניות שנסגרו בסטטוס זה:

1) הביקורת איתרה 10 פניות, שהן בקשות לרישיון שילוט, המועברות ישירות לטיפול ועדת שילוט, ללא טיפול של יח' פנ"צ.

2) טסטים/ניסיונות שבוטלו - כ- 14 פניות, שנפתחו לצורך בדיקות של המערכת, ללא רישום של סיבת הביטול. שם של מטפל בפנייה/בעלים של פנייה, שחוזר ברשומות - "נ. ג.". מיח' המחשוב. בחיפוש מהיר במערכת, נמצאו בין השנים 2011-2013, כ- 64 פניות, בהן מופיע שמו, כשם הלקוח/מטפל בפנייה/בעלים, לצורך ביצוע טסטים ובדיקות במערכת הממוחשבת. (בשנת 2012- 29 פניות, בהן שם הלקוח הוא נ.ועם ג.רין).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מדובר בפניות של אגד"ש וסטטוסים של אגף המחשוב."**.

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"יש לציין כי כחלק מבדיקות עלייה לאוויר של גרסת מערכת חדשה מתבצעת תחילה בדיקת מסירה על צוות יחידת בדיקות התוכנה של אגף המחשוב במטרה לוודא את תקינות המערכת בסביבה החדשה.**

תהליך דומה מתרחש גם לאחר תיקון תקלה בייצור, בעקבות תקלה שדווחה ל-8025.

כמו כן בודקי אגף המחשוב מבצעים, מעת לעת, ועל פי צורך, בדיקות יזומות לבדיקת תקינות המערכת במטרה להיות פרו אקטיביים במתן השירות.

נ.ג. הינו בודק המערכת.".

ד. מקרים בהם הלקוח פונה במייל חוזר לפנ"צ, והפנייה נרשמת כפנייה חדשה. דוגמאות:

1) 2012-58963 - הלקוח מלין על מענה לא מספק לפנייתו. נפתחת פנייה חדשה, שנסגרת, ללא טיפול, וללא מענה או התייחסות ללקוח.

2) 2012-51425 - הלקוחה פונה בעניין סגירת רחובות מרכזיים בעיר תל אביב. 2012-52483 - הלקוחה מודה על הטיפול בפנייתה. נפתחת לכך פנייה חדשה.

ה. אין הקפדה על מילוי שדה "תשובה סופית בפועל" במערכת הממוחשבת: השדה ריק בכל 21 הפניות שנבדקו.

ו. אין הקפדה על מילוי שדה "משיב בפנייה" במערכת הממוחשבת: השדה ריק, בכל 21 הפניות שנבדקו.

ז. אין הקפדה על שליחת מכתב אישור קבלה ללקוח, בתוך 3 ימים מקבלת הפנייה במערכת, כפי שנקבע בנוהל יחידת פנ"צ.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממצא אינו רלוונטי כיום.**

כחלק מהשינויים שהנהלת היחידה מבצעת באופן שוטף, החל משנת 2013 מונתה נציגה לחלוקת הדואר, שתפקידה, בין היתר, הוצאה של אישורי קבלה מייד עם קליטת הפנייה, ולא יאוחר משלושה ימים. הוצאת אישור הקבלה מבוצעת בהתאם להנחיות היחידה, שכן לא בכל מצב יש צורך בהוצאת אישור זה.".

ח. בחלק מהפניות שנבדקו, אין הקפדה על מילוי השדה "נושאי הפנייה", למרות שמדובר בשדה חובה.

1) דוגמאות: 2012-52483, 2012-51796, 2012-54115.

2) הביקורת לא התייחסה לפניות, שעניינן טסטים במערכת.

ט. במקרים בהם הפנייה נסגרה, מאחר והפנייה הועברה לטיפול היחידה הרלוונטית, הביקורת לא מצאה תיעוד לביצוע מעקב של יחידת פנ"צ, אחר אופן הטיפול בפנייה:

1) 2012-59755 - שעניינה פנייה לראש העירייה, בנושא תופעת הפצת כרטיסי ביקור למטרות פרסום שירותי מין, שמהווה מפגע עירוני, הועברה לטיפול של לשכת ראש העיר, ונסגרה על ידי פנ"צ.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הפונה פנה בשם סיעה וחבר מועצה לכן הפנייה עברה ללשכת ראש העירייה, אין צורך במעקב של יחידת פניות ציבור."**.

2) 2012-55471 - שעניינה פנייה של עובד העירייה, בנושא יחס עובד אחר אליו והטיפול בוותק ודמי ההבראה. הפנייה נמשכה לאורך 3.5 חודשים, למול מנהל משאבי אנוש ומינהל, ללא מידע על אופן סיום הטיפול.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"על פי הנחיות סמנכ"ל משאבי אנוש ושיקול דעת הממונה (לפי סעיף 7 א' 4) היחידה אינה מטפלת בפניות עובדים בנושא תנאי שירותם."**.

<u>תגובת הביקורת</u>:

מחד, מנהלת היחידה טוענת שהיחידה אינה מטפלת בפניות עובדים בנושא תנאי שירותם. מאידך, הבעלות על הפנייה במערכת היא של היחידה, ומשכך הפנייה רשומה כמטופלת על ידי היחידה, ובהתאם להתייחסות מנהלת היחידה אף נכללת בהיקף הפניות המוצגות בדוח היחידה.

י. אין הקפדה על מילוי שדה "פניית לקוח אל":

1) ב- 7 פניות, מתוך 16 (כ- 44%), השדה נותר ריק במערכת הממוחשבת. בפועל, לכל הפניות היה יעד לפנייה, במסמך הפנייה.

2) הביקורת לא התייחסה בסעיף זה, לפניות שעניינן טסט למערכת, ושדה זה נותר בהן ריק (5 פניות).

יא. ביצוע שינויים במערכת ה- CRM - לאחר מועד סגירת הפנייה:

1) הביקורת איתרה 8 פניות, מתוך 21, (38%), בהן נרשם כי נעשה שינוי במערכת, על ידי נציג מחשוב, לאחר שהפנייה כבר נסגרה.

2) דוגמאות:

מס"ד	מספר הפנייה	תאריך סגירת הפנייה	תאריך השינוי במערכת ה-CRM
1	64671	25/12/2012	27/05/2013
2	58963	25/10/2012	01/01/2013
3	58090	16/10/2012	27/05/2013
4	57973	15/10/2012	01/01/2013
5	54115	09/10/2012	13/02/2013
6	57361	24/09/2012	27/05/2013
7	55311	11/09/2012	27/05/2013
8	52799 (טסט)	09/09/2012	13/01/2014

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: **"בתאריך 27/5/2013, המופיע 4 פעמים (נציין כי קיימת זהות לתאריכים בסעיף 11 56 יג') בוצע מהלך טכני לעדכון רחובות העיר, המהלך עדכן חלק מהרשומות במאגר, כפי שצוין.**

כאשר מערכת פנ"צ עלתה לאוויר הוקם מאגר כרטיסי לקוחות הפונים באופן ידני. כלומר כל יחידה יצרה כרטיס לקוח חדש לכל פונה והיה ולא איתרה כרטיס שנוצר על ידי גורם אחר בארגון.

במהלך שנת 2012 עם הצורך בהקמת מועדון תושבים דיגיתל יצרנו בתהליך מיחשובי מאגר כולל של כרטיסי לקוחות לכל תושבי העיר והמחזיקים בנכסים בה. מאגר זה אוחד עם מאגר פנ"צ.

כדי למנוע כפל כרטיסים של לקוחות בוצע:

- **לאחר טעינת הכרטיסים מהמאגר - כאשר התקבלו פניות ואותר כי קיימים 2 כרטיסי לקוח ללקוח זה (כרטיס ידני מפנ"צ וכרטיס שנוצר מהמאגר) – בוצע איחוד ידני של הכרטיסים. הליך זה במקרים בודדים ממשיך עד היום, עם גילוי של כרטיס לקוח כפול.**
- **במקביל, במהלך שנת 2013 בוצע, בשלבים, איחוד של כרטיסים (ידני ומאגר) באופן אוטומטי על פי כללים חד ערכיים שנקבעו על ידי יחידת השירות.".**

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא לא רלוונטי כיום.**

בעבר "נושאי הפנייה" לא היה שדה חובה, החל משנת 2013 הנו שדה חובה במערכת, ולפיכך לא ניתן לסגור פנייה ללא מילוי השדה.

כמו כן, בימים אלו, לקראת עלייתה של המערכת במוקד שירות 106 וכצורך של הארגון לנתח את כלל הפניות המתקבלות, נבנה עץ נושאים ארגוני שממנו ייגזרו נושאי הפנייה לכלל המשתמשים במערכת.".

פרק ג

פניות בהן נרשם כי הלקוח הוא אנונימי

13. מבחינת הביקורת את סך הפניות שנפתחו בשנת 2012, נמצא כי, ישנן 306 פניות, בהן הלקוח סווג כאנונימי, במערכת הממוחשבת.

14. הביקורת דגמה כ- 11% מהמקרים, סה"כ 35 פניות, בהן נרשם בשדה "לקוח", במערכת הממוחשבת, כי הלקוח אנונימי, נכון לתאריך 12 בדצמבר, 2013.

15. פירוט המדגם:

נושא	סה"כ פניות בשנת 2012	כמות פניות לבדיקה (מדגם)
פניות בהן הלקוח סווג כאנונימי	306	35 (כ- 11%)

16. התייחסות הביקורת, לבחינת הטיפול בפניות שנדגמו בקטגוריה זו, ראה נספח 3.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לנושא לקוח אנונימי בטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מתוך ממצאי הביקורת עולה שקיימת אי הבנה לגבי תפיסת לקוח אנונימי.**

במערכת ה- CRM **קיים כרטיס "לקוח אנונימי" אחד, שמשמש את כל המשתמשים, והוא משמש לתיעוד פניות כאשר אין כל פרט מזהה ודאי של הלקוח.**

כאשר יש אמצעי קשר (לדוגמה: מייל, פקס ועוד) אך אין פרטים מלאים נפתח כרטיס לקוח עם הפרטים החלקיים שמסר. במקרים אלה כאשר אין שם מלא של הלקוח יופיע מספור אוטומטי של המערכת בשדה "שם משפחה". בתפיסת ההפעלה של היחידה אין מדובר במקרה זה בלקוח אנונימי. יתכן שהביקורת התייחסה ללקוח זה כלקוח אנונימי.".

<u>תגובת הביקורת</u>:

הביקורת מודעת היטב למשמעות לקוח אנונימי. הנתונים המוצגים הינם בהתאם **<u>לסיווג הלקוח במערכת על ידי היחידה</u>**, כלקוח "אנונימי".

17. מבדיקת הביקורת, מדגם הפניות, בהן **הלקוח סווג כאנונימי**, עולה כי:

א. בעייתיות בסיווג שדה "סטטוס בתהליך": הביקורת מצאה, כי בחלק מהפניות, אין רלוונטיות בין סיווג הסטטוס לבין המתואר בפנייה (בעיקר בסיווג "נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)"). לא ברורה לביקורת ההבחנה בין הסיווגים השונים, ואין אחידות במילוי שדה זה, על ידי נציגי פנ"צ במדגם הפניות:

1) "הפנייה טופלה" - מרבית הפניות במדגם (21 פניות מתוך 35), כ- 60%, סווגו בסטטוס זה. זאת למרות שלרוב (19 פניות), לא היה טיפול בפנייה, כך לדוגמה:

א) 3 פניות שהועברו לידיעת היחידה הרלוונטית, ולא נמצא מידע האם וכיצד הפנייה טופלה: 2012-50474- פנייה שעניינה כלב מיילל בדירה, שהועברה לידיעת המחלקה הווטרינרית, ואין מידע מה נעשה בעניין. 2012-42990- פנייה שעניינה הצעה לאי מתן טופס 4, לבעלי בניין בבנייה, בשל פסולת בניין, הועברה לידיעה, ואין מידע מה נעשה. ופנייה 2012-54799- שעניינה שירותים מלוכלכים בטיילת, שהועברה לבדיקת אגף הפיקוח (נמסר כי מצב השירותים בעסק, באחריות משרד הבריאות), ואגף לרישוי עסקים (בבדיקה, רישיון העסק נמצא תקין). אגף הפיקוח הציע לבדוק מול אגף החופים, את נושא ניקיון השירותים הציבוריים במקום, שאליהם נראה

שהפונה התכוון, אך אין תיעוד לכך, שנעשה דבר בנושא.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"פנייה מס' 50474 - פנייה ישירה לווטרינר העירוני.**

פנייה מס' 42990 - פנייה אנונימית – הובא לידיעת רו"פ ופיקוח עירוני (העברת פנייה לידיעה – "פנייה שטופלה").

פנייה מס' 54799 – פנייה אנונימית, על פי דברי הפונה, מדובר בשירותים בתוך מסעדת "צפוני בטיילת" (העברת פנייה לידיעה – "פנייה שטופלה").".

<u>תגובת הביקורת</u>:

העברת פניות לידיעה אין משמעותה טיפול בפנייה. באחריות היחידה לוודא אופן הטיפול וממצאי הטיפול בפנייה.

ב) 3 פניות, שעניינן **"תלונה על עובד"**, הועברו במסלול טיפול של פנייה, לידיעת היחידה הרלוונטית, ואין שום תיעוד לגבי הטיפול בהן. (2012-53316, 2012-39841, 2012-53285).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"על פי חוק הממונה, לא מטפלים בפנייה כתלונה אם הפונה אנונימי. עם זאת מצאנו לנכון להעביר לידיעה (העברת פנייה לידיעה – "פנייה שטופלה").".**

ג) 10 פניות, שהתקבלו בזמן קבלת קהל, ונרשמו בנדון כ**"תיעוד קבלת קהל"** - על ידי נציגת פנ"צ (א. ק.). ב- 6 מהן, אין פירוט נוסף בנדון, והניסוח נותר כללי, ללא התייחסות לנושא המדובר.

ד) שתי פניות, שלא טופלו, מכיוון שסווגו כעניין שאינו בסמכות העירייה. (2012-38262, בעניין פנס שאינו עובד והתיקון באחריות חברת החשמל. 2012-39189, שעניינה וונדליזם בגינה הציבורית, והנושא באחריות המשטרה).

ה) פנייה שעניינה גודל הדירות לחיוב ארנונה. נמסר שהעניין טופל, אך הביקורת מצאה פניות המשך בנושא, מאחר והעניין לא טופל בפועל. (2012-32979).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 17 א 1(ד'-ה') לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"שתי הפניות הראשונות טופלו למרות שאינן בסמכות העירייה.**

פנייה 38262 הנציגה פנתה לדרכים ומאור לנסות לסייע, למרות שהנושא באחריות חברת החשמל והפנייה אנונימית.

פנייה 39189 הפנייה הועברה למשטרה למרות שהפנייה אנונימית.

פנייה 32979 הפנייה הופנתה לאגף חיובי ארנונה שביצעו תיקונים בקריאות השטחים למרות שהפנייה אנונימית.".

2) "**נסגר באישור ללא טיפול**" - (8 פניות במדגם), כ- 23%, סווגו כך. מרבית הפניות נסגרו באישורה של מנהלת צוות פנ"צ. מלבד פנייה- טסט למערכת, ופנייה אחת, שלא ברור מי נתן האישור (באגף הפיקוח) - 2012-58130. הפניות נסגרו ללא טיפול. למרות שלגבי חלקן, הביקורת סבורה, כי רצוי היה להעבירן לידיעת הגורמים הרלוונטיים בעירייה.

3) "**נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)**"- (3 פניות במדגם), כ- 9%, סווגו כך. הביקורת סבורה, כי אין רלוונטיות בין סיווג הסטטוס לבין המתואר בפנייה. שלוש הפניות היו בבעלות אותה נציגת פנ"צ (מ. ר.):

א) פנייה 2012-56644, שעניינה ליווי הלקוח על ידי נציגת פנ"צ למרכז השירות, לתשלום חוב ארנונה.

ב) פנייה 2012-55039, שעניינה תלונה על רעש מבתי עסק באזור מגורים במהלך הלילה. במסגרתה בוצעה ביקורת של אגף הפיקוח העירוני, בבתי העסק, בשעות הלילה, נמצא שהכל תקין.

ג) פנייה 2012-52993, שעניינה טענה לאי פינוי אשפה ברחוב. בעקבות הפנייה בוצעה ביקורת של אגף תברואה במקום, ונמצא שהרחוב נקי.

כאמור, הפניות נבדקו, אך אין במתואר בהן, היענות לבקשת הלקוח, אלא טיפול בפנייה עצמה.

4) "**מכתב תשובה נשלח ללקוח**"- 2 פניות במדגם, כ- 6% סווגו כך.

א) בפנייה 2012-50865, הפנייה התקבלה בתאריך 18/7/12 ועניינה סגירת הג'ימבורי במתנ"ס נווה שרת, במהלך חופשת הקיץ. היחידה המקצועית (אגף קנו"ס, המחלקה למרכזי נופש ושחייה) העבירה בתאריך 28/8/2012 נוסח מכתב תשובה מוצע ללקוחות האנונימיות, במענה למשימה של יחידת פנ"צ, לידיעת יחידת פנ"צ, במועד סיום חופשת הקיץ, כשהעניין אינו רלוונטי. הפנייה נסגרה על ידי נציגת פנ"צ בתאריך 9/9/12, בסיווג לעיל, שאינו רלוונטי לפנייה אנונימית.

ב) פנייה נוספת, 2012-46870, שעניינה לכלוך בסמוך לבסיס צבאי, הלקוחה כלל אינה אנונימית, וסווגה כך בטעות. תשובה סופית נשלחת אליה (וכך נרשם גם בשדה "**תשובה סופית בפועל**"). הפנייה טופלה באופן חלקי, ונמצא כי השטח בבעלות צבאית, ולא עירונית.

ג) פנייה בה הסיווג "**בוטל**". (פנייה אחת במדגם). נמצא כי מדובר בפנייה במסגרת טסטינג במערכת.

ב. בחלק מהפניות, קיים מידע חלקי על הפונה (כדוגמת: מספר טלפון על גבי הפנייה), או שהפניות התקבלו במהלך קבלת קהל /שיחת טלפון ישירה של נציגת פנ"צ עם הפונה, אך אין תיעוד לכך, שנעשה ניסיון לאתר את הפונה, על מנת לעדכנו בתשובה.

ג. אותרו מקרים בהם הלקוח הזדהה בהמשך הטיפול בפנייה, מול הנציג, הסיווג של "לקוח אנונימי" לא שונה, והנציג הזין את פרטי הלקוח, במסך דף הפנייה. 2 פניות: 2012-39189, ו-2012-38262.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**כאשר פונה התחיל כפונה אנונימי, ופרטיו התקבלו בהמשך, המערכת לא מבצעת שינוי אוטומטי לסטטוס "אנונימי". הוגשה בקשה לאגף המחשוב לשדרוג.**".

<u>תגובת הביקורת</u>:

בכל מקום בו נדרש ולא מבוצע אוטומטית עדכון פרטים במערכת, לדעת הביקורת, באחריות עובדות היחידה לעדכן ידנית את הנתונים, כך שישקפו נאמנה את הפרטים המעודכנים.

ד. אין הגדרה אחידה לגבי סיווג הלקוח במערכת, כלקוח אנונימי ואופן הסיווג, במקרה של מידע חלקי הקיים על הלקוח, וקביעת המידע ההכרחי - שם פרטי/שם משפחה/מספר נייד, לצורך זיהוי הלקוח.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**לקוח "אנונימי" משמעותו שאין דרך ליצירת קשר עמו ולכן אין משמעות לפרטים אחרים.**".

ה. בעייתיות ברישום - בשדה "פתרון הפנייה". הביקורת איתרה ניסוחים כלליים, קצרים, לא ברורים לעיתים, וללא פורמט/תבנית שיטתית.

ו. הביקורת לא מצאה תיעוד במערכת, להפקת לקחים ולמידה מערכתית, מול הגורמים הרלוונטיים, כתוצר של הפניות. כך לדוגמה:

1) פנייה 2012-53583, בעניין פרסום שירותי מין - הצעה למיגור התופעה. אין תיעוד לגבי התייחסות לפנייה.

2) פנייה 2012-51796, שעניינה ליקוי בהסדרי יציאה מהחנייה בפארק, לאחר אירוע אופרה בפארק. אין תיעוד לגבי יידוע הגורמים הרלוונטיים לעניין הסדרי חנייה בפארק, על מנת למנוע הישנות הבעיה.

3) פנייה 2012-33601, שעניינה פליטים בשכונת התקווה.

4) פנייה 2012-38080, שעניינה פליטים בגינת לווינסקי.

5) פנייה 2012-56448, שעניינה ימי אימון כלבים בשמש.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי:

"המערכת מתעדת פנייה מלקוח ולא טיפולים מערכתיים, ולכן לא יהיה תיעוד לטיפול מערכתי בכרטסת הפנייה.

הנושאים העולים מתלונות שהממונה מצא לנכון שיש לטפל בהן כנושא מערכתי – ראה פתח דבר סעיף 5. הדוגמאות שניתנו בסעיפים אלה (פליטים בשכונת התקווה, פרסום שירותי מין, פליטים בגינת לוינסקי), הובאו לידיעת ההנהלה, הן מוכרות לה (ולמדינה) ומטופלות על ידי גורמים שונים בעירייה.".

<u>תגובת הביקורת</u>:

בכל מקרה של העברת טיפול בפנייה לטיפול מערכתי, לדעת הביקורת, יש לתעד עובדה זו בפרטי הפנייה במערכת. העובדה שנושאים מסויימים מוכרים לעירייה ולמדינה, אין בה כדי למנוע הטיפול המערכתי הנדרש בה ובפניות דומות לה.

ז. כאמור, פנייה אחת (2012-46870) סווגה בטעות כלקוח אנונימי, למרות שהפרטים ידועים.

ח. אין הקפדה על מילוי שדה "משיב בפנייה" במערכת הממוחשבת: השדה ריק, בכל 35 הפניות שנבדקו.

ט. אין הקפדה על מילוי שדה "פניית לקוח אל": ב- 28 פניות, מתוך 34 (ללא פנייה שעניינה "טסט" של המערכת), (82% מהמדגם), השדה נותר ריק במערכת הממוחשבת. בפועל, לכל הפניות היה יעד לפנייה, במסמך הפניי ה.

פרק ד

פניות טלפוניות (ערוץ הקשר הוא טלפון)

18. מבחינת הביקורת את סך הפניות שנפתחו בשנת 2012, נמצא כי, ישנן 1,103 פניות, שהתקבלו בטלפון (שדה "ערוץ הקשר" = טלפון), על פי הרשום במערכת הממוחשבת.

19. הביקורת דגמה כ- 5% מהמקרים, סה"כ 56 פניות, בהן נכתב בשדה "ערוץ הקשר" = טלפון, במערכת הממוחשבת.

20. פירוט המדגם:

נושא	סה"כ פניות בשנת 2012	כמות פניות לבדיקה (מדגם)
פניות בהן "ערוץ הקשר" סווג כטלפון	1,103	56 (כ- 5%)

21. ממדגם הפניות, בהן "ערוץ הקשר" סווג כטלפון עולה כי: (לפירוט, ראה נספח 4)

א. עיקר הטיפול של יחידת פנ"צ בפניות אלה, מסתכם לרוב, בקבלת שיחה טלפונית מהפונה והעברת הפנייה ליחידה הרלוונטית, לבדיקה, טיפול ולמענה ישיר לפונה. רק בחלק מהפניות, מבקשת נציגת פנ"צ, לקבל עדכון מהיחידה.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"פניות פנ"צ עוסקות במסירת מידע, בירורים, העברה ליחידות מקצועיות, עדכוני סטטוס טיפול, סיוע לפונים שמתקשים ליצור קשר עם גורם מקצועי ולא כפי שמתואר על ידי הביקורת."**.

ב. אין תיעוד במערכת, לביצוע מעקב של יחידת פנ"צ, אחר אופן הטיפול בפנייה במקרים בהם הפניות הועברו לטיפול היחידות הרלוונטיות. בחלק מהמקרים אף נמצא כי הפנייה נסגרה על ידי הנציגה, עוד בטרם סיום הטיפול בה. (לדוגמה, פנייה 2012-32935, פנייה 2012-64869 - נסגרה בטרם ניתן מענה לכל הנושאים).

ג. ב- **13** פניות שנדגמו, הנדון בכולן הוא - **"תיעוד טלפוני"** (בעלים: נציגת פנ"צ, א.ק.), ניסוח כללי, ללא פירוט. הביקורת מציינת כי 10 מתוך 13 פניות, תועדו באופן רטרואקטיבי, כאשר תכתובת המייל הקיימת בפועל, היא ממועד הקודם למועד קליטת הפנייה במערכת. לפירוט ראה נספח **5**.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"שיטת העבודה של הנציגה (א.ק.) הוא טיפול מיידי ותיעוד רטרואקטיבי. למרות שאין כל פגיעה בטיפול בשיטה זו, הנציגה נתבקשה לתעד במקביל לטיפול."**.

ד. אין הקפדה על מענה מסודר בכתב ל"פונה הטלפוני". מכתבי תשובה ללקוח, נשלחו רק ב- 21 מהפניות, מתוך 56 הפניות שנבדקו (כ- 38% בלבד), כמפורט בטבלה להלן:

מס"ד	מספר הפנייה	הגורם המופיע על גבי מכתב התשובה	העתק ליחידת פנ"צ	בעלים של הפנייה
1	2012-41789	תאגיד "מי אביבים"	נרשם	י. ב.
2	2012-53089	תאגיד "מי אביבים"	נרשם	י. ב.
3	2012-56871	תאגיד "מי אביבים"	נרשם	מ. ר.
4	2012-53636	תאגיד "מי אביבים"	נרשם	י. ב.
5	2012-44510	חיובי ארנונה/שומה	נרשם	ד. ק.
6	2012-32868	המישלמה ביפו (מנהל)	נרשם	ד. ש.
7	2012-46381	פיקוח על הבנייה	נרשם	ת. ל.
8	2012-39955	תאגיד "מי אביבים"	לא נרשם	י. ב.

מס"ד	מספר הפנייה	הגורם המופיע על גבי מכתב התשובה	העתק ליחידת פנ"צ	בעלים של הפנייה
9	2012-53292	מחלקה וטרינרית	לא נרשם	מ. ט.
10	2012-61448	מחלקה וטרינרית	לא נרשם	מ. ט.
11	2012-37425	אגף התברואה (מנהל)	לא נרשם	ל. ר.
12	2012-37486	אגף התברואה (מנהל)	לא נרשם	א. ק.
13	2012-37857	אחוזות החוף - רכזת פנ"צ	לא נרשם	מ. ר.
14	2012-41809	אגף הפיקוח	לא נרשם	ד. ל.
15	2012-43594	סגן מנהל יחידת פנ"צ	(איחוד תשובות ממשימות)	ג. ב.
16	2012-64869	סגן מנהל יחידת פנ"צ	(איחוד תשובות ממשימות)	ג. ב.
17	2012-43033	סגן מנהל יחידת פנ"צ	(איחוד תשובות ממשימות)	ג. ב.
18	2012-38049	סגן מנהל יחידת פנ"צ	(איחוד תשובות ממשימות)	מ. ר.
19	2012-42225	סגן מנהל יחידת פנ"צ	(איחוד תשובות ממשימות)	ג. ב.
20	2012-59108	מנהלת צוות פנ"צ	(איחוד תשובות ממשימות)	מ. ר.
21	2012-38802	מנהלת צוות פנ"צ	(תשובת אגף התנועה)	ד. ל.

מתוכם:

1) מרבית מכתבי התשובה הסופית ללקוח (ב- 14 פניות), נשלחו ללקוח, ישירות, על ידי היחידה המטפלת. במחציתם (7 פניות), לא נרשם על גבי מסמך התשובה, העתק ליחידת פנ"צ.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**כאשר פנייה הועברה על ידי נציגת פנ"צ אל יחידה מקצועית והטיפול בפנייה מסתיים, מקבלת נציגת פנ"צ הודעה שהפנייה נסגרה, והיא נכנסת לפנייה כדי לבצע בקרה על תיעוד סיום הטיפול ועל איכותו. אין משמעות אם לא נרשם "העתק ליח' פנ"צ" מאחר שהמסמך נמצא במערכת ה-CRM.**".

<u>תגובת הביקורת</u>:

האמור הינו בניגוד לעולה משיחות עם עובדות היחידה ובניגוד לממצאי הביקורת המצביעים על חוסר בקרה ומעקב של היחידה.

2) ב- 7 פניות, מכתבי תשובה סופית ללקוח, נשלחו על ידי יחידת פנ"צ (סגן מנהל היחידה/מנהלת צוות פנ"צ).

3) ב- 35 מהפניות כלל לא נשלחו מכתבי תשובה סופית ללקוח. בחלקן נעשה טיפול טלפוני, ובשתי פניות, בהן הלקוח היה אנונימי, הועברו מכתבי תשובה מהיחידה העירונית המטפלת, ליח' פנ"צ, לידיעה.

4) אין הקפדה על עדכון הרישום במערכת (במסך דף הפנייה), שנשלחו מכתבים ללקוח (אישור קבלה/ביניים/תשובה סופית), למרות שבפועל, נשלחו, ויש לכך תיעוד במסמכים.

5) אין הקפדה על התאמה, בין התאריך שנרשם במערכת הממוחשבת, לגבי המועד בו נשלח מכתב תשובה סופית ללקוח, לבין התאריך הרשום בפועל, על גבי המכתב.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 21 ד'-ה' לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"אי קריאת הנתונים נכון."**.

<u>תגובת הביקורת</u>:

ממצאי הביקורת מתייחסים לנתונים שהועברו לביקורת על ידי אגף המחשוב.

ה. לא נשלח, במספר פניות, מכתב אישור קבלה בכתב ללקוח, שפנה באופן טלפוני, בתוך 3 ימים מקבלת הפנייה במערכת, לעדכונו כי נפתח טיפול בפנייתו, כפי הנהוג בנוהל יח' פנ"צ (כפי הנראה מאחר ומדובר בפנייה שהתקבלה בערוץ הטלפוני).

ו. לא נשלחו, במספר פניות, מכתבי ביניים ללקוחות, כשהטיפול מתעכב, וישנן פניות, שמשך זמן הטיפול בהן ארוך מאוד. דוגמאות:

1) פנייה 2012-45926, מעל 4 חודשים לטיפול (תאריך קבלת הפנייה - 03/06/2012, תאריך סגירת הפנייה- 14/10/2012). וזאת, לאחר שמדובר בפנייה שלישית של הלקוחה בנושא, וכבר בעבר נמסר שהעניין טופל (בעניין עדכון שטח הדירות, לצורך חיובי ארנונה, ברח' איינשטיין 75).

2) פנייה 2012-59108, לאחר כחודשיים (תאריך קבלת הפנייה - 18/10/2012, תאריך סגירת הפנייה - 09/12/2012), הלקוח מיודע בכתב, על כך, שהאשפה ברחוב שלו, פונתה.

3) פנייה 2012-64869 (תאריך קבלת הפנייה - 18/12/2012, תאריך סגירת הפנייה- 06/03/2013). הלקוח מקבל תשובה חלקית, בכתב, ונמסר לו כי יעודכן בהמשך, מאחר ונושא הביוב עדיין בבדיקה. אין בפנייה, תיעוד לגבי מעקב והמשך בדיקת הנושא, או עדכון הפונה, כמובטח. אין תזכורות לזירוז הטיפול, ואין מכתב ביניים לפונה.

ז. אין הקפדה על סריקת המכתבים שנשלחו בפועל ללקוחות, למערכת הממוחשבת, לרבות חתימות ולוגו היחידה. במרבית הפניות, ישנו תיעוד של קבצי וורד, ללא חתימה.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"אגף אגרות וד"ש בלבד סורק תשובות חתומות, מאחר שהיחידה עוסקת בכספים ונושאים בעלי השלכות משפטיות. לתפישת יחידת פנ"צ, אין צורך להעמיס את מערכת המחשוב**

העירוני בקבצים כבדים שאין בהם צורך, ודי בקובץ ה-WORD במערכת. (ראה הערת ביקורת 27 א' על כפילות במסמכים – בכך אנו גם מונעים כפילות).".

<u>תגובת הביקורת:</u> הערת הביקורת ביחס לכפילות מסמכים, אינה שוללת את העובדה כי נתוני הפנייה צריכים להכיל כל האסמכתאות הרלוונטיות לפנייה, להיפך. לדעת הביקורת, ראוי כי בתיעוד מסמכי הפנייה יופיעו המסמכים הסופיים שנשלחו לפונה ולא טיוטות חלקיות שאינן משקפות התשובה שניתנה לפונה בפועל.

ח. אין הקפדה על תיעוד השיחה הטלפונית עם הפונה, על גבי טופס רישום פנייה ידני או ממוחשב (תיעוד שיחת טלפון). השיחה עם הפונה מתומצתת בקצרה בשדה "תיאור הפנייה".

ט. לא ברורה לביקורת ההבחנה בין הסיווגים השונים בשדה "סטטוס בתהליך" (בעיקר בין "**פנייה טופלה**", "**מכתב תשובה נשלח ללקוח**", "**נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)**"), ואין אחידות במילוי שדה זה, על ידי נציגות פנ"צ השונות. בנוסף, הביקורת סבורה, כי בחלק מהפניות, אין רלוונטיות בין סיווג הסטטוס לבין המתואר בפנייה (בעיקר בסיווג "**נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)**"). במדגם הפניות:

1) "**הפנייה טופלה**" - מרבית הפניות במדגם (38 פניות מתוך 56), כ- 68%, סווגו בסטטוס זה.

2) "**נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)**" - (11 פניות מתוך 56), כ- 20%, סווגו בסטטוס זה, למרות שהביקורת סבורה, כי אין רלוונטיות בין סיווג הסטטוס לבין המתואר בפנייה.

3) "**מכתב תשובה נשלח ללקוח**" - (3 פניות מתוך 56), כ- 5%, סווגו בסטטוס זה.

4) "**בוטל**" - (3 פניות מתוך 56), כ- 5%, סווגו בסטטוס זה. פנייה אחת - טסט למערכת. שתי פניות בוטלו, בשל כפילות (2012-43706, טופלה בפנייה 2012-43709, ופנייה 2012-56607, טופלה בפנייה 2012-52257).

5) "**לא נענינו לבקשת הלקוח**"- (1 פנייה מתוך 56), כ- 2%, סווגו בסטטוס זה. הסיווג נראה לא רלוונטי לתוכן הפנייה (2012-64869).

י. אין הקפדה על מילוי שדה "**פניית לקוח אל**": בכל 56 הפניות במדגם, השדה נותר ריק.

יא. אין הקפדה על מילוי שדה "**תשובה סופית בפועל**" במערכת הממוחשבת: השדה מולא רק ב- 4 פניות, מתוך 56 הפניות שנבדקו לעומק. פירוט:

1) פנייה 2012-35023, שעניינה בנייה לא חוקית.

2) פנייה 2012-37486, שעניינה בקשה לסגירת דלת ביתן אשפה.

3) פניות 2012-41809 ו- 2012-38802, שעניינן סימוני חניה פירטיים - פניות חוזרות באותו הנושא).

יב. אין הקפדה על מילוי שדה "**משיב בפנייה**" במערכת הממוחשבת: השדה ריק, בכל 56 הפניות שנבדקו.

יג. אותרו 13 פניות, מתוך 56 (כ- 23%), שלא ניתן להדפיסן מתוך מסך הפנייה הראשי, מכיוון שלא נשמרו שינויים שבוצעו על גבי המערכת. פירוט הפניות: 2012-39955, 2012-44510, 2012-43709, 2012-43706, 2012-37086, 2012-36536, 2012-32935, 2012-37486, 2012-60149, 2012-61686, 2012-61766, 2012-53793, 2012-61707.

יד. ב- 6 מהפניות שנבדקו (כ- 11%), אין הקפדה על מילוי השדה "נושאי הפנייה", למרות שמדובר בשדה חובה. פירוט הפניות: 2012-44510, 2012-45926, 2012-32935, 2012-48472, 2012-50235 ו- 2012-50239.

טו. בעייתיות בניסוח וברישום - בעיקר בשדות "הנדון" ו"פתרון הפנייה". הביקורת איתרה ניסוחים כלליים, קצרים, לא ברורים לעיתים, ללא פירוט וללא פורמט/ תבנית שיטתית, בפניות שנדגמו.

טז. סיווג פניות בשדה "ערוץ קשר" - טלפון, למרות שישנו תיעוד במערכת, גם לפנייה באמצעות טופס פניות באינטרנט.

1) כמוזכר לעיל, פנייה 2012-61707, סווגה בטעות כפנייה בטלפון. בפנייה זו, קיים תיעוד במערכת, של טופס פנייה ללשכת רה"ע - פניות הציבור, באינטרנט (הפנייה התקבלה בדואר אלקטרוני, לאחר מכן התקבלה פנייה בטלפון בנושא).

2) בפנייה 2012-42225, ישנו טופס פנייה באינטרנט, מתאריך 13/05/2012.

3) בפנייה 2012-32868, ישנו טופס פנייה לפנ"צ - פניות באינטרנט, שמועבר, לאחר שהלקוחה פונה טלפונית לפנ"צ, לסיוע בהעברת הטופס במייל.

4) בפנייה 2012-50239, בעניין שאלה לגבי טיילת חוף תל ברוך, מתועדת פנייה באינטרנט, לאגף החופים.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"פנייה שהתחילה בערוץ הטלפוני, בהמשך הגיעה פנייה בכתב מהלקוח "סטטוס ערוץ הקשר" נשאר הערוץ הראשון שבאמצעותו פנה הלקוח."**.

יז. בפניות טלפוניות כפולות או חוזרות - שירשור (לקוח זהה, אותו הנושא), אין הקפדה על מילוי השדה "פניות מקושרות", כדלהלן:

1) פתיחת פנייה כפולה, שלא לצורך, מאותה לקוחה, בבעלות נציגת פנ"צ זהה (א. ק.). פנייה 2012-61686 ופנייה 2012-60149. בשתי הפניות, תועדה שיחה טלפונית של הפונה, עם נציגת פנ"צ, והעברתה לטיפול תאגיד המים "מי אביבים". פנייה 2012-61686 התקבלה בתאריך 24/10/12 ונסגרה במערכת בתאריך 29/10/12,

סטטוס טיפול במערכת הינו "**הפנייה טופלה**". פנייה 2012-60149 - התקבלה ונסגרה במערכת בתאריך 13/11/12, סיווג סטטוס טיפול "**נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)**".

2) פנייה 2012-44510 בעניין חיובי ארנונה, ופנייה נוספת של אותה הלקוחה, מאוחר יותר 2012-45926, מכיוון שהעניין לא טופל בפנייה הראשונה.

3) פנייה 2012-43709 ופנייה 2012-43706 - שבוטלה, בשל כפילות.

4) פנייה 2012-43594 ופנייה 2012-64869 - פנייה נוספת של הלקוח באותו עניין (בעיית ביוב), אין פניות מקושרות.

5) פנייה 2012-50235 ופנייה 2012-50239 - פנייה כפולה וזהה, בעניין טיילת חוף תל ברוך.

6) פנייה 2012-53292 ופנייה 2012-61448, של אותה הלקוחה ובאותו העניין, שלא טופל בפנייה הראשונה.

7) פנייה 2012-38802 ופנייה נוספת 2012-41809, של אותו הלקוח, ובאותו העניין, סימוני חניה פירטיים ברחוב, מאחר ולא טופל.

8) פנייה 2012-43709 ופנייה 2012-43706 - שבוטלה, בשל כפילות.

י. מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"הממצא אינו מדויק.**

ככלל, פניות מקושרות כאשר מדובר באותו נושא או בסמיכות של תאריכים. באם פנייה בטעות לא קושרה, נציגת פנ"צ רואה את הפנייה בשדה "היסטוריה ופעילויות" ומכאן שאין כלל בעיה. בכל הדוגמאות שניתנו, הפניות נמצאות בשדה "היסטוריה ופעילויות.".

<u>תגובת הביקורת:</u>

יא. אומנם אמור להיות תיעוד בשדה היסטוריה ופעילויות. יחד עם זאת, איתור הפנייה הספציפית של הפונה כרוכה בביזבוז זמן וחיפוש, במקום קישור יעיל של הפנייה כנדרש על ידי העובדת.

יח. ביצוע שינויים במערכת ה-CRM - לאחר מועד סגירת הפנייה: הביקורת איתרה 12 פניות, מתוך 56 (21%), בהן נרשם כי נעשה שינוי במערכת, על ידי נציג מחשוב, לאחר שהפנייה כבר נסגרה, כדלהלן:

מס"ד	מספר הפנייה	תאריך סגירת הפנייה	תאריך השינוי במערכת ה-CRM
1	2012-61638	13/11/2012	16/12/2012
2	2012-60149	29/10/2012	28/01/2013
3	2012-61686	13/11/2012	28/01/2013
4	2012-61707	08/03/2013	16/05/2013
5	2012-39955	05/04/2012	27/05/2013
6	2012-41789	06/05/2012	27/05/2013
7	2012-37086	20/02/2012	08/01/2014
8	2012-36536	14/02/2012	08/01/2014
9	2012-43594	28/05/2012	22/05/2013
10	2012-64869	06/03/2013	22/05/2013
11	2012-37486	05/03/2012	21/02/2013
12	2012-56607	אין תאריך סגירה	21/02/2013

מנהלת אגף מחשוב ומ"מ מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 1 בפברואר, 2015 כי: "**תאריך 27/5/2013 מופיע 8 פעמים – בוצע מהלך טכני לעדכון רשימות הרחובות בעיר.**

שאר התאריכים מתייחסים לאיחוד כרטיסי לקוח עם מועדון תושבים דיגיתל, כפי שצוין בהרחבה בסעיף הקודם.".

פרק ה

פניות שנתקבלו בפקס ושדה "פניית לקוח אל" ריק

22. שדה "פניית לקוח אל" במערכת אמור לציין את הגורם אליו מיועדת הפנייה ולהוות כלי בידי פנ"צ לניתוח ובחינה של היקף הפניות המתקבלות לפי גורמים.

23. מבדיקת הביקורת עולה כי במרבית הפניות לא מבוצע עדכון של השדה "פניית לקוח אל" במערכת.

24. הביקורת מציינת כי באמצעות שדה "פניית לקוח אל" ניתן לבחון למעשה את הגורם אליו הופנתה הפנייה והוא למעשה הגורם, אשר טיפל בפועל בפנייה.

25. הביקורת ביצעה ניתוח מדגם הכולל 226 פניות אשר בהן, השדה "פניית לקוח אל" הינו ריק והפנייה נתקבלה בפקס. מהביקורת עולה כי:

א. ב- 121 פניות, גורם אחר, שאינו פנ"צ, פתח וסגר את הפנייה במערכת, כלומר גורם אחר שאינו פנ"צ היה הבעלים של הפנייה וטיפל בפנייה מתחילתה ועד סופה.

ב. ב- 55 פניות, פנ"צ פתחה ו/או סגרה את הפנייה במערכת, אך הטיפול בפנייה בוצע על ידי גורם אחר שאינו פנ"צ.

ג. ב- 50 פניות, פנ"צ פתחה וסגרה את הפנייה במערכת וטיפלה בפנייה, כלומר פנ"צ טיפלה בפנייה מתחילתה ועד סופה.

26. הביקורת מציינת כי כלל הפניות האמורות, לרבות פניות שכלל לא טופלו על ידי פנ"צ, הועברו לביקורת במסגרת קובץ פניות ה-CRM שטופל על ידי פנ"צ.

27. במסגרת המדגם עלו מספר ממצאים טכנים שחזרו על עצמם ברוב הפניות שנבדקו:

א. כפילות מסמכים - נמצא כי לרוב קיימים העתקי מסמכים כפולים ואף יותר, דבר שגורם לעומס יתר וכן זמן טיפול ארוך יותר במציאת המידע הנדרש בין כל מסמכי הפנייה.

ב. שדות "מכתב אישור קבלה/ביניים/תשובה סופית" - נמצא כי תאריך שליחת המכתבים ללקוח ורישום הפעולה "נשלח" או "לא נשלח" מכתב ללקוח, אינו תואם את התאריכים ואת הפעולות המבוצעות בפועל.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 21 ד'-ה' לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**אי קריאת הנתונים נכון.**".

<u>תגובת הביקורת</u>:

ממצאי הביקורת מתייחסים לנתונים שהועברו לביקורת על ידי אגף המחשוב.

ג. שדה "פתרון" - נמצא כי לרוב נרשמת מילה אחת או משפט חסר כגון: טופל, הועבר ל.., שיחה טלפונית וכד', זאת ללא הרחבת המידע הרלוונטי לפנייה כגון: תאריך הטיפול, הגורם המטפל, תפקידו וכד'.

ד. שדה "סטטוס בתהליך" - נמצא כי אין אחידות לגבי הגדרות הסטאטוס על ידי נציגות פנ"צ ואין הגדרה או הנחיה ברורה הקובעת באילו מקרים יש לעדכן כל סוג סטאסטוס במערכת. במסגרת המדגם אותרו פניות בהן נרשם "**הפנייה טופלה**", "**נענינו לבקשת הלקוח**", "**מכתב נשלח ללקוח**", כאשר לא קיימת כל אבחנה בין סוג הטיפול ותוצאותיו בסיווג סטאטוס הפנייה במערכת.

ה. כותרת הפנייה - בחלק מהמקרים כותרת הפנייה המעודכנת במערכת אינה תואמת את נושא/אופי הפנייה.

ו. מספר פנייה - בעת הפקת תדפיס פנייה מהמערכת, המערכת אינה מציגה את מספר הפנייה הרלוונטי על גבי התדפיס.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**לנושא מציאת המידע באופן ממוחשב – כבר באפיון המערכת היחידה ביקשה שדה "תכולה" אך הדבר טרם פותח על ידי אגף המחשוב. הדבר יבוצע בהתאם לסדרי עדיפות ותקציב של פרוייקט** CRM.".

לפירוט הפניות שנותחו על ידי הביקורת ראה נספח 6.

פרק ו

פניות שהתקבלו כמכתבים בדואר (שדה "ערוץ הקשר"- מכתב בדואר) ושדה "פניית לקוח אל" - ריק/גורם מלשכת ראש העירייה/יחידת פנ"צ

28. הביקורת דגמה 47 פניות, מהמערכת הממוחשבת, שהתקבלו באמצעות מכתב בדואר וב- 36 מתוכן שדה "פניית לקוח אל" היה ריק ו- 11 מתוכן השדה הכיל גורם מלשכת ראש העיר/ יחידת פנ"צ.

29. מבדיקת הביקורת, כלל מדגם הפניות, ש**התקבלו כמכתב בדואר,** ובהן **שדה "פניית לקוח אל" היה ריק או הכיל גורם מלשכת ראש העיר/יחידת פנ"צ** (לפירוט ראה נספח 7) אותרו מספר קטגוריות עיקריות:

א. פניות בנושא שילוט.

ב. פניות לקבלת מידע אל הממונה על חופש המידע (סגן מנהל יחידת השירות ופנ"צ).

ג. פניות שהתקבלו ממשרד מבקר המדינה - בנושא שמירה ואבטחה, בפארק גלית, במתחם הסקייטפארק.

30. הביקורת דגמה 15 פניות, שעסקו בנושא "שילוט", מהן עלו הממצאים הבאים:

א. הביקורת לא מצאה שום מעורבות של יחידת פנ"צ בטיפול בפניות אלו, וגם לא נמצא תיעוד לביצוע המשך מעקב של פנ"צ, אחר אופן הטיפול בפנייה, או אם טופלה.

ב. במספר מקרים, לאחר שמתקבלת פנייה בכתב מהלקוח, נשלח מכתב אישור קבלה/ביניים ללקוח, שהנושא בבדיקה, והפנייה נסגרת, בטרם תינתן תשובה.

ג. ברוב הפניות אין תיעוד מסודר ומפורט של כל המסמכים וההתכתבויות הקיימות תחת נושא מסויים.

ד. ברוב הפניות אין רישום "פניות מקושרות" במערכת, לאיתור המידע בנושא מסויים.

ה. ברוב הפניות אין רישום נושאים לפנייה (שדה חובה במערכת הממוחשבת).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הפניות אינן שייכות לפנ"צ אלא לאגד"ש בלבד.**".

31. הביקורת דגמה בחינת הטיפול ב- 11 פניות שהנדון בהן עוסק בנושא "בקשת מידע" (הופנו אל הממונה על חוק חופש המידע - יחידת פנ"צ), ומצאה כי:

א. פירוט הפניות - בטבלה להלן:

מס' הפנייה	הנדון/ נושא הפנייה	בעלים	סטטוס תהליך פנייה	תאריך קבלת הפנייה במערכת	מועד סיום טיפול	שדה פניית לקוח אל	יעד הפנייה - בפועל	טופל על ידי / הערות
32875	ק. 7 - 8	מ. ה.	פנייה טופלה	02/01/12	05/01/12	ריק	עיריית ת"א	מכתב תשובה ללקוחה, עם בקשה להבהרה בנושא ניקיון הרחובות באזור מגוריה. אין מעקב של פנ"צ, אחר טיפול בנושא.
44720	. (*)	א. ש.	פנייה טופלה	20/05/12	25/06/12	ריק	ועדה מקומית לתכנון ובנייה ת"א	ללא טיפול.
42250	. (*)	א. ש	פנייה טופלה	24/04/12	04/06/12	ריק	א.ש. - הממונה על חופש המידע	ללא טיפול. בהמשך לפנייה קודמת, נפתחת פנייה חדשה והתשובה נשלחת בשנית.
58842	בקשה לקבלת מידע	א. ש.	פנייה טופלה	16/10/12	23/12/12	ריק	א.ש. - הממונה על חופש המידע	בקשת מידע. נשלחה תשובה עם חומר חלקי.
36039	. (*)	א.ש.	פנייה טופלה	06/02/12	07/02/12	ריק	א.ש. - הממונה על חופש המידע	בהמשך לפנייה קודמת (2012-33970), נפתחת פנייה חדשה. בקשה למידע. מטופל.
34573	. (*)	א. ש.	פנייה טופלה	22/01/12	22/01/12	ריק	א.ש. - הממונה על חופש המידע	בקשה למידע. קבלת תחשיבים, מאגף להכנסות מבנייה ומפיתוח, ושליחתם לפונה.
64287	בקשה למידע צורפה המחאה ע"ס 100 ש"ח.	א. ש.	פנייה טופלה	11/12/12	23/12/12	ריק	א.ש. - הממונה על חופש המידע	ללא טיפול. בקשה למידע. טופל בפנייה אחרת (2012-65064).
65064	בקשה למידע לקבל את התחשיבים של התיעול וסלילת רחובות	ג. ב	נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)	20/12/12	20/12/12	ריק	א.ש. - הממונה על חופש המידע	בקשה למידע. **פנייה כפולה**. שליחת תחשיבים לפונה.

מס' הפנייה	הנדון/ נושא הפנייה	בעלים	סטטוס תהליך פנייה	תאריך קבלת הפנייה במערכת	מועד סיום טיפול	שדה פניית לקוח אל	יעד הפנייה - בפועל	טופל על ידי / הערות
54115	. (*)	א. ש.	נסגר באישור ללא טיפול	27/08/12	09/10/12	א.ש.	א.ש. - ממונה על חופש המידע	ללא טיפול. הופנה לשירות המשפטי. בקשה למידע: עד הגנה מטעם העירייה למשפט בנושא מדיניות אכיפת העירייה בעניין הצללות חניה.
47329	בקשה לקבלת מידע על עסק + מחסן ברחוב יפת 73, 82	א.ק.	פנייה טופלה	14/06/12	03/07/12	א. ש.	א.ש. - הממונה על חופש המידע	**שדה תשובה סופית בפועל: 30/06/12.** תשובה ללקוח ישירות מתאגיד המים, אינה מגיעה ללקוח. פנייה רגילה ולא בקשת מידע.
52356	בקשה לקבלת מידע	א.ק.	פנייה טופלה	01/08/12	08/08/12	א.ש.	א.ש. - הממונה על חופש המידע	**שדה תשובה סופית בפועל: 01/08/12.** פנייה חוזרת. הלקוח לא קיבל את התשובה מתאגיד המים. פנ"צ מבקשים העתק התשובה מתאגיד המים (מידע עדכני), ומעבירים ישירות לפונה.

(*) בשדה הנדון במערכת הופיעה ".", ללא פירוט.

א. הפניות לבקשת מידע, טופלו על ידי יחידת פנ"צ, וסווגו כ"פנייה" במערכת הממוחשבת, ולא כ"בקשה למידע", גם כאשר שולמה אגרת טיפול בפנייה על ידי הלקוח. פניות לדוגמה: 2012-34573, 2012-58842, 2012-64287, 2012-65064, 2012-36039.

ב. אין הקפדה על תיעוד המידע שנשלח ללקוח, בפנייה עצמה, במערכת הממוחשבת.

ג. אין תיעוד לביצוע מעקב של יחידת פנ"צ, שהלקוח אכן מקבל בפועל, את המידע שנשלח אליו, על מנת למנוע מצב של אי קבלה.

1) בפנייה 2012-47329, נרשם כי נשלחה לפונה תשובה, ישירות מתאגיד המים. פניית המשך, 2012-52356, נפתחה, לאחר שהפונה טען כי לא התקבל אצלו החומר, ומיחידת פנ"צ מבקשים את המידע מחדש, מתאגיד המים, ושולחים אל הפונה.

2) פנייה 2012-36039, נפתחת, לאחר שהלקוחה פונה שוב, בבקשה לקבל המידע, בהמשך לפנייה קודמת, 2012-33970.

ד. פניות כפולות במערכת: פנייה 2012-64287 (נפתחה ב- 11/12/2012 ונסגרה ב- 23/12/2012), ופנייה 2012-65064 (נפתחה ונסגרה ב- 20/12/2012). שתיהן באותו עניין, בקשה למשלוח תחשיבים. פנייה 2012-42250 - הפונה טוען כי זו הפעם השלישית שהוא פונה לקבל מידע, מ-20/05/2011, ולטענתו אגרה שולמה וצורפה על ידו בתאריך 27/7/2011. אין בפנייה תיעוד כלשהו לגבי פניות קודמות.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 32 ד'-ה'- לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**מרבית התשובות לפונים נשלחות בערוץ המייל והפקס וקיימת אינדיקציה אם המכתב לא הגיע ליעדו. כך גם כאשר דואר חוזר. במקרים אלו אנו עושים את מירב המאמצים לאתר את הפונה.**".

<u>תגובת הביקורת</u>: לדעת הביקורת, קיומן של פניות חוזרות ונישנות מטעם הפונים מעידות על הצורך בטיפול בנושא וכי הלקוח לא קיבל את תשובת היחידה.

ה. אין הקפדה על רישום נושא מפורט של הפנייה - בשדה "הנדון".

1) ב- 5 פניות, סומנה. (**נקודה**) בלבד, בשדה ה"הנדון", ללא פירוט מילולי של הנושא (2012-44720, 2012-42250, 2012-36039, 2012-34573, 2012-54115). פניות בבעלות א. ש..

2) חלק מהפניות, עם נושא כללי: "**בקשה לקבלת מידע**". ללא פירוט לגבי הנושא.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**בקשות לבקשת מידע לפי חוק חופש המידע, מנוהלות במערכת ה-** CRM**. לטיפול בהן אין כל קשר לטיפול בפניות / תלונות והן מתנהלות בהתאם להוראות חוק חופש המידע.**".

<u>תגובת הביקורת</u>: הביקורת מתייחסת לבקשות לקבלת מידע שסווגו כפנייה רגילה, ללא נושא רלוונטי ונכללות במאגר הסטטיסטי המוצג בדוח הפניות.

32. פניות שהתקבלו מ"משרד מבקר המדינה, נציב תלונות הציבור" - בנושא שמירה ואבטחה, בפארק גלית, במתחם הסקייטפארק (4 פניות). להלן פירוט הפניות:

מס' הפנייה	הנדון/נושא הפנייה	בעלים	סטטוס תהליך פנייה	תאריך קבלת הפנייה במערכת	מועד סיום טיפול	שדה פניית לקוח אל	יעד הפנייה - בפועל	טופל על ידי / הערות
39500	שמירה במתחם הסקייטפארק	א. ק.	פנייה טופלה	19/03/12	02/04/12	א. ש.	א. ש. - הממונה על חופש המידע	**שדה תשובה סופית בפועל: 28/03/2012.** מדובר בפניית המשך, כאשר בשדה קישור לפנייה במערכת, אין ציון לפניות מקושרות -2012 33913 ופנייה 2012-35173.

מס' הפנייה	הנדון/נושא הפנייה	בעלים	סטטוס תהליך פנייה	תאריך קבלת הפנייה במערכת	מועד סיום טיפול	שדה פניית לקוח אל	יעד הפנייה - בפועל	טופל על ידי / הערות
47079	שמירה במתחם הסקייטפארק	א. ק.	פנייה טופלה	13/06/12	06/08/12	ריק	ד. ה. - מנהלת פנ"צ	**שדה תשובה סופית בפועל: 30/07/2012**. פניית המשך. הפנייה התקבלה בפקס'. מקושרת לשמירה במתחם הסקייטפארק. התייחסות ממנהל אגף שפ"ע לפנ"צ.
56028	פארק גלית	א. ק.	נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)	09/09/12	19/09/12	ריק	א. ש. - הממונה על חופש המידע	**שדה תשובה סופית בפועל: 12/09/2012**. פניית המשך. הפנייה התקבלה בפקס. מקושרת לשמירה במתחם הסקייטפארק. התייחסות ממנהל אגף שפ"ע לפנ"צ. התשובה לא נשלחה לעו"ד ממשרד מבקר המדינה.
2013-71106	חדר בקרה בפארק גלית	א. ק.	פנייה טופלה	21/02/13	20/05/13	ריק	ד.ה. - מנהלת פנ"צ	תזכורות חוזרות ממשרד מבקר המדינה, לקבלת התייחסות ועדכון מה נעשה בשטח. פניית המשך. מקושרת לשמירה במתחם הסקייטפארק. תשובות לפנ"צ, מאגף שפ"ע ואגף הביטחון.

א. מדובר בפנייה אחת, ובפניות המשך שלה, שנפתחו באותו נושא - שירשור של 4 פניות. על פי התכתובות בפנייה 2012-39500, נפתחו פניות נוספות בנושא, שקדמו לאלו הרשומות לעיל.

ב. אין תיעוד למעקב כולל ויזום של יחידת פנ"צ, ברמה המערכתית, אחר הטיפול בנושא. התנהלות יחידת פנ"צ, היא של תגובה ומענה למכתבים המתקבלים מהגוף החיצוני, ולשאלות שעולות, ואין עדות לייזום של מעקב ובקרה אחר המצב בשטח ומתן פתרונות.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"המערכת מתעדת פנייה מלקוח ולא טיפולים מערכתיים, ולכן לא יהיה תיעוד לטיפול מערכתי בכרטסת הפנייה. הנושאים העולים מתלונות שהממונה מצא לנכון שיש לטפל בהן כנושא מערכתי – ראה פתח דבר סעיף 5. הדוגמאות שניתנו בסעיפים אלה (פליטים בשכונת התקווה, פרסום שירותי מין, פליטים בגינת לוינסקי), הובאו לידיעת ההנהלה, הן מוכרות לה (ולמדינה) ומטופלות על ידי גורמים שונים בעירייה."**.

<u>תגובת הביקורת</u>:

בכל מקרה של העברת הטיפול בפנייה לטיפול מערכתי, לדעת הביקורת יש לתעד עובדה זו בפרטי הפנייה במערכת. עצם העובדה שנושאים מסויימים מוכרים לעירייה ולמדינה, אין בה כדי למנוע הטיפול המערכתי הנדרש בה ובפניות דומות לה.

ג. יחידת פנ"צ מקבלת את הפנייה, מעבירה לקבלת התייחסות מהיחידה הרלוונטית (במקרה זה, אגף שפ"ע), ומנסחת מענה לפונה, בהתבסס על תשובת האגף.

ד. אין תיעוד לביצוע מעקב על ידי יחידת פנ"צ, לווידוא שהתשובה אכן התקבלה ביעדה, או שנשלחה ליעד הנכון.

בפנייה 2012-56028, התשובה הסופית נשלחת ב- 13/09/2012, אל הלקוחה, במקור הפנייה, אך לא אל הנציגה המייצגת, עו"ד ממשרד מבקר המדינה, שהיא הגורם שפנה בכתב לעירייה, וביקש תשובות לשאלות. במועד מאוחר יותר, בפקס' מיום 14/02/2013, עוה"ד טרם קיבלה את התשובה, ונפתחת פנייה חדשה לשם עדכונה.

פרק ז

פניות "חוזרות"/כפולות

33. מבדיקת הביקורת אותרו מקרים רבים בהם בעקבות חוסר מענה לפונה/ מענה חלקי/ מענה שאינו מספק, נתקבלו פניות חוזרות מהפונה בו הלין על חוסר התשובה/ אופי התשובה שהתקבלה.

34. במסגרת הביקורת בוצע ניתוח מדגמי של 43 פניות בהן בנושא הפנייה נרשם כי מדובר בפנייה חוזרת של הלקוח וכן של פניות "כפולות", היינו פניות שנתקבלו מאותו הלקוח באותו הנושא ובאותן הנסיבות.

35. מבדיקת הביקורת נמצא כי כלל הפניות האמורות שנתקבלו מהלקוחות בנושאים הזהים לחלוטין לפנייה הראשונה, סווגו על ידי היחידה במערכת כפניות חדשות, זאת במקום לעדכן המשך טיפול בפנייה המקורית, שכן מדובר באותה פנייה, שלמעשה טרם נסתיים בה הטיפול.

36. מבדיקת הביקורת עולה כי הפניות החוזרות התחלקו למאפיינים הבאים:

א. פניות חוזרות בשל חוסר מענה במשך תקופה ארוכה לאחר משלוח הפנייה.

ב. פניות בהן הפונה טוען כי המענה שניתן לא ענה לשאלות/הבהרות שהציג בפנייה.

ג. פניות בהן הפונה טוען כנגד גרסת עובד עירייה שנמסרה ביחס לפנייה ומציין כי מדובר בגרסה שקרית של העובד.

ד. במרבית המקרים, הפניות אף אינן מקושרות במערכת, ביניהן.

37. דוגמאות לפניות טלפוניות כפולות, ראה פירוט בפרק ד - פניות טלפוניות, סעיף 21, ס"ק יז (עמודים 65-66).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 32 ד'-ה'- לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"ככלל, באם מזוהה פנייה כפולה, הפנייה מבוטלת."**.

38. להלן דוגמאות לפניות בהן נושא הפנייה סווג כפנייה חוזרת ולדעת הביקורת קיימת בעיה באופן הטיפול בפנייה על ידי פנ"צ, בהיקף הטיפול ובהסקת המסקנות הנדרשות והעולות מהפנייה.

39. פניות מספר: 2012-42269 / 2012-50806:

א. פנייה מספר 42269 נרשמה במערכת בתאריך 24/4/12. הפונה טען כי קיבל דוח חניה שגוי בנוגע לאיסור חניה. הלקוח טוען כי חנה ברחוב ס. ליד מספר 4, בו לטענתו לא קיים תמרור האוסר החנייה.

ב. הפונה טוען כי פנה מספר פעמים לאגף החניה בבקשה לבטל הדוח ואף הגיע וביקש להציג להם צילומי הרחוב המעידים כי לא קיים תמרור ברחוב, אך נדחה על הסף. מאחר והחלו נגדו הליכי אכיפה נאלץ לשלם את הדו"ח, וכעת הוא פונה בבקשה לקבל החזר כספי.

ג. בתאריך 14/5/12 הועבר מכתב תשובה של מנהל אגף חניה לפנ"צ, לפיו בניגוד לטענת הלקוח כי פנה בנדון מספר פעמים, אותרה באגף פנייה אחת בלבד לביטול הדוח שהוגשה תוך חריגה מהמועד בו ניתן להגיש בקשה לביטול הדוח. בנוסף נרשם כי מברור מול אגף התנועה נמסר כי בתאריך 28/9/10 כשבועיים טרם מתן הדוח הוצב התמרור האוסר חניה ברחוב ס. 2 (אשר תקף גם ליד בית מספר 4). לאור האמור, התובע המוסמך החליט לדחות את הבקשה לביטול הדוח.

ד. בתאריך 31/5/12 נשלח מכתב תשובה ללקוח על ידי פנ"צ, בהתבסס על מכתב התשובה של מנהל אגף החניה.

ה. בתאריך 17/7/12 שלח הלקוח מכתב נוסף בנדון, לאור התשובה שהועברה אליו, וטען כי יש בידיו תמונות שצילם של הרחוב, המאמתות את טענתו. מבדיקת הביקורת נמצא כי בעקבות האמור נפתחה על ידי פנ"צ פנייה חדשה במערכת (פנייה מספר 50806).

ו. מבדיקת הביקורת עולה כי פנ"צ ביצעו בדיקה נוספת מול מ"מ מרכז מידע סימונים ותמרורים בנוגע להצבת התמרור, בה עלה כי התמרור אכן הוצב בתאריך 28/9/10 ברחוב ס. ב. 2.

ז. בתאריך 26/8/12 נשלח מכתב תשובה ללקוח על ידי פנ"צ, בו נכתב כי לאחר בירור חוזר, ממנו עולה כי התמרור הוצב טרם קבלת הדוח ולא בוצעה התקנה נוספת של תמרור חדש במקום, ההחלטה לדחות את בקשת הלקוח עומדת בעינה.

ח. לדעת הביקורת, לאחר שהלקוח טען מספר פעמים כי יש בידיו תמונות התומכות בכך שבמועד קבלת הדוח לא הוצב במקום תמרור האוסר חניה, היה ראוי כי מעבר לבירור שבוצע מול אגף תנועה, יבחנו התמונות הקיימות בידי הלקוח. יתכן כי מתמונות אלו היו עולות שאלות נוספות בנוגע למהימנות המידע הקיים בידי אגף התנועה.

ט. מבדיקת הביקורת עולה כי הדרך שבין רחוב ס. 4 לכיוון ס. ב. 2 הינה חד סיטרית, כאשר מכיוון ס. ב. 2 יש למעשה שלט אין כניסה, כך שטענת אגף תנועה כי שלט איסור חניה הוצב בס. ב. 2 (מהצד בו אין כניסה לרחוב) אינה הגיונית כלל, שכן הצבת תמרור צריכה להעשות בתחילת הרחוב ולא בסופו.

י. הביקורת בחנה את תצלומי הרחוב ב google-maps שנערכו **<u>באוקטובר, 2011</u>** מהתצלומים לא נראה שלט האוסר חנייה ברחוב ס. 2 כפי שנטען.

ס.2 - השלט היחיד בכניסה לרחוב הוא שילוט : אין כניסה	כניסה לרחוב חד סטרי לכיוון רח' ס. 2

מינהל הכספים ומנהל אגף חנייה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: "**חוקיות תמרור/ סימון נבדקת מול אגף התנועה ובהתאם לצורך גם עם אגף הפיקוח. במקרים בהם מתקבלות תשובות שאינן מספקות או במקרים בהם הפונה שב וטוען לאי חוקיות תמרור או סימון, אזי נציג של האגף שהוסמך לביצוע בדיקות שטח, בוחן ובודק את המקום. תובע שהוסמך לביטול הודעת תשלום קנס על ידי היועץ המשפטי לממשלה בודק את הנושא, רק לאחר שלנגד עיניו ממצאי תנועה ו/או בדיקת שטח. במקרה שלפינינו, הלקוח פנה ללשכת ראש העירייה והם אלו שבדקו פעמיים מול אגף התנועה.**".

<u>תגובת הביקורת:</u>

במקרה האמור לא נשלח כל נציג לשטח לבחינת הסימון/ התמרור הקיים במקום, זאת למרות טענות חוזרות מטעם הפונה שציין כי יש בידיו תמונות התומכות בטענתו.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**ככלל המידע מתקבל מהיחידות המקצועיות בעירייה. כאשר נציגות פנ"צ מזהות מקרים בהם לכאורה יש בסיס לבקשת הפונה, אשר נדרש לבדיקה נוספת על ידי היחידה, אנו פונים אל הגורם המקצועי או מנהל האגף או המינהל לביצוע בדיקה נוספת והתייחסות.**".

40. פניות מספר: 2012-50269 / 2012-58332:

מספר פנייה: 50269 סטטוס תהליך הפנייה: פנייה טופלה תאריך קבלת הפנייה: 15/7/12	נושא הפנייה: בקשה למידע אודות מתקני משחקים בגינות הציבוריות בבריכות ובגני ילדים.
מספר פנייה: 58332 סטטוס תהליך הפנייה: מכתב תשובה נשלח ללקוח תאריך קבלת הפנייה: 14/10/12	
אופן טיפול והשתלשלות הארועים	
מספר פנ"צ: 50269 בתאריך 16/8/12 נשלחה תשובת פנ"צ ללקוחה ובה התייחסות למידע שנתבקש על ידי הפונה.	מספר פנ"צ: 58332 הלקוחה פנתה בשנית וטענה כי לא קיבלה תשובה לפנייתה, לפיכך בתאריך 23/10/12 נשלח מכתב תשובה ללקוח מפנ"צ בו נכתב כי נשלחה תשובה בעניין זה בתאריך 16/8/12, ולמרות זאת, מצורפת שוב תשובה העירייה בנושא.
ממצאי הביקורת: מבדיקת הביקורת נמצא כי הפנייה החוזרת של הלקוחה בנוגע לאי קבלת תשובה מהיחידה סווגה במערכת כפנייה חדשה, זאת למרות שמדובר בפניית המשך באותו נושא בדיוק, כאשר כל הטיפול בה היה למעשה משלוח בשנית של התשובה שנשלחה בתאריך 16/8/12לפונה.	

41. פניות מספר: 2012-35697+2012-40164+2012-51699+2012-54998

מספר פנייה: 35697+ 40164 +51699+ 54998 סטטוס תהליך הפנייה: פנייה טופלה תאריך קבלת הפנייה: 1/2/12	נושא הפנייה: אי קיום תנאים בהיתר בנייה - הקטנת פתחי איוורור שלא בהתאם לחוק וללא היתר המשרד לאיכות הסביבה.
אופן טיפול והשתלשלות האירועים: א. פנייה מספר 35697 מתאריך 1/2/12 הופנתה למשרד מבקרת העירייה אשר הפנה אותה לפנ"צ להמשך טיפול. הלקוח פנה בנוגע לבנייה שבוצעה בניגוד להיתר בנייה, ומתלונן על חוסר טיפול והתנהגות בניגוד למנהל תקין של מנהל הנדסה ומחלקת רישוי בנייה, כך שבסופו של יום הבעיה	

נשארה ללא מענה.

ב. בתאריך 26/3/12 שלח הלקוח מכתב נוסף למנהל אגף רישוי ופיקוח על הבנייה, הפעם באמצעות עו"ד, שנרשם כפנייה חדשה מספר 40164.

ג. בתאריך 10/5/12 נשלח מכתב תשובה לב"כ הפונה, ממנהל אגף רישוי ופיקוח על הבנייה לפיו העיכוב במתן התשובה נובע מפאת מורכבות הנושא ומכך שהנושא נמצא בטיפול המחלקה המשפטית בעירייה.

ד. מבדיקת הביקורת תכתובות הפנייה במערכת נמצא כי בתאריך 14/6/12 התקיימה ישיבה בנושא הכוללת את המשנה ליועמ"ש, בעלי ההיתר, עורך בקשת ההיתר ונציגי איכות הסביבה. הביקורת לא איתרה תיעוד לסיכום הישיבה במערכת.

ה. מבדיקת הביקורת עלה כי הלקוח ביקש להתעדכן בהתקדמות הטיפול ושלח שני מכתבים שנרשמו במערכת כפניות חדשות:

ו. בתאריך 25/7/12 שלח ב"כ הלקוח מכתב נוסף, שסווג כפנייה חדשה מס' 51699 בה הוא מציין כי טרם קיבל עדכון על התקדמות בנושא.

ז. בתאריך 2/9/12 נשלח מכתב נוסף שנרשם גם הוא כפנייה חדשה במערכת- מספר 54998 בו נכתב כי בהמשך לישיבה שנערכה בתאריך 14/8/12 במשרדי השירות המשפטי בעירייה נערך סיור בבניין ולאור ממצאי הסיור החמורים לא ניתן להשאיר המצב הקיים על כנו, לפיכך מבקש הערכות פעילה של השירות המשפטי לעניין אי קיום תנאי ההיתר.

ממצאי הביקורת:

א. במקום תשובה סופית לפונה בגין פנייה 35697, פנ"צ העבירה ללקוח מכתב תשובה מתאריך 23/2/12 שנשלח על ידי אגף רישוי ופיקוח על הבנייה כתשובה לפנייה מטעם עו"ד א. ש.. המכתב אומנם עוסק בנושא זהה, אך אין במכתב זה תשובה לכלל הטענות שהועלו על ידי הלקוח בפנייתו.

ב. בתגובה לאמור הלקוח מחה וציין כי אין זה מקובל כי היחידה "תמחזר" מכתבי תשובה לפניות שונות.

ג. החל מתאריך הפנייה הראשונה (35697 מתאריך 1/2/12) ועד לתאריך הפנייה אחרונה (54998 מתאריך 2/9/12) עברו כ- 7 חודשי טיפול כאשר בפנייה אחרונה, הטיפול עדיין לא הסתיים ונשאר בטיפולה של המחלקה המשפטית.

ד. הביקורת לא מצאה תיעוד במערכת למכתב תשובה סופי שנשלח ללקוח או כל מסמך אחר המעיד על אופן סיום הטיפול בפנייה.

ה. הביקורת תמהה מדוע המכתבים הנוספים שהועברו על ידי הלקוח ליחידה בהמשך לתשובותיה, סווגו כפניות חדשות. הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד לבחינה והפקת לקחים בנושא מול מינהל הנדסה.

42. פניות מספר: 2012-84523+2012-63344+2012-33723

מספר פנייה: 33723+ 63344 +84523 סטטוס תהליך הפנייה: פנייה טופלה תאריך קבלת הפנייה: 11/1/12	נושא הפנייה: סכסוך בין שכנים על גידור לא חוקי (השתלטות על שטח)

אופן טיפול והשתלשלות האירועים:

א. פנייה מספר 33723 התקבלה בתאריך 11/1/12 והופנתה לפנ"צ. הלקוחה מלינה באמצעות ב"כ על שכנה שהשתלטה על שטח ציבורי וסגירת המעבר בשטח.

ב. בתאריך 23/2/12 נשלחה תשובה לב"כ הפונה ממנהל מחלקת פיקוח על הבנייה, ממנה עולה כי לאור ממצאי ביקורת שנערכה במקום, הפונה נדרשת להשלים נתונים נוספים לצורך המשך הטיפול בפנייה.

ג. בתאריך 13 בנובמבר, 2012 הגישה הפונה לבקשת מחלקת פיקוח על הבנייה תלונה בכתב כנגד השכנה.

ד. בתאריך 2/12/12 שלחה הפונה מכתב נוסף שהופנה הפעם למבקרת העיריה בו טענה על חוסר מענה מצד גורמים שונים בעירייה, בהם אגף רישוי ופיקוח על הבנייה, אגף נכסים ופנ"צ שהעבירו אותה מגורם אחד לשני ללא מתן המענה הנדרש לפנייתה.

ה. הפנייה הועברה ממבקרת העירייה לטיפול פנ"צ.

ו. מבדיקת הביקורת עולה כי המכתב נרשם על ידי פנ"צ כפנייה חדשה מס' 63344 במערכת.

ז. עוד באותו היום, 2 בדצמבר, 2012, נשלחה לפונה תשובה ממחלקת פיקוח על הבנייה, לפיה כחלק מהליך הפלילי שנפתח הם מחכים לגרסת הנילונה. הופנתה למשרד מבקרת העירייה אשר הפנה אותה לפנ"צ להמשך טיפול.

ח. בתאריך 2/12/12 נשלח מכתב תשובה ללקוחה על ידי מ"מ מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה אשר מתאר את התקדמות התהליך בפנייתה.

ט. בתאריך 24/6/13 שלחה הפונה מכתב נוסף לפנ"צ ובו ציינה כי למרות הפניות החוזרות והבטחות הטיפול, הנושא נמצא בטיפול מזה למעלה מ- 7 חודשים וטרם קיבלה פתרון לבעיה. הפנייה נרשמה כפנייה חדשה במערכת, מס 84523, זאת למרות שמדובר בפניית המשך באותו נושא בדיוק.

י. בתאריך 1/7/13 ו- 11/7/13 נשלחו מכתבי תשובה ללקוחה על ידי מ"מ מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה ופנ"צ בהתאמה, מהם עולה כי הוגש דוח לתביעה משפטית כנגד שכנתה וכי החומר הועבר לטיפול השירות המשפטי בטרם הכנת כתב אישום.

ממצאי הביקורת:

א. זמן הטיפול בפנייה החל מקבלת הפנייה הראשונה של הפונה ועד למכתב התשובה האחרון לפונה היה כ- 7 חודשים.

ב. מבדיקת הביקורת עולה כי כלל פניות ההמשך שנתקבלו מהפונה, סווגו כפניות חדשות, זאת למרות שמדובר בפניות של אותו לקוח, באותו נושא ובאותן נסיבות.

פרק ח

משך זמן טיפול חריג בפניות

43. במסגרת ניתוח הפניות אותרו פניות בהן משך זמן הטיפול של פנ"צ, חרג מהקבוע בנהלי המחלקה.

44. מבדיקת הביקורת נמצא כי למרות שהפניות שנבדקו במדגם הינן שכיחות ולא מהוות פניות חריגות מהרגיל, הטיפול בהן, היה לקוי, ארוך, מסורבל ואינו עומד במבחן הזמן הסביר בטיפול בפנייה, כך לדוגמה:

45. פנייה 43072 - 2012/ 2012-55978:

סיווג במערכת: פנייה. סטטוס בתהליך במערכת: נענינו לבקשת הלקוח.

א. 8 במרץ, 2012 - פנייה הראשונה 2012-43072 נשלחה באמצעות פקס.

ב. הלקוח מבקש בפנייתו לבטל דוח חניה והקנס בגינו מתאריך 25 בפברואר, 2012. לטענת הלקוח החנה את ריכבו ביום שבת בערב בציר בו מותרת החנייה בשעה זו.

ג. 24 באפריל, 2012 - כחודש לאחר קבלת הפנייה, אותרה התכתבות ממנה עולה כי מנהל אגף החניה מבקש לבחון את גרסת הפקח ביחס לפנייה. באותו היום נשלח מכתב ללקוח החתום על ידי מנהל אגף חניה, בו נמסר ללקוח כי טענותיו נבדקות וכי הוא מתבקש להתאזר בסבלנות עד סיום טיפול.

ד. 6 במאי, 2012 - תאריך קבלת הפנייה במערכת. מבדיקת הביקורת עלה כי למרות שהפקס התקבל ב- 8 במרץ, 2012, במערכת התאריך הוא כחודשיים לאחר קבלת הפנייה.

ה. 10 במאי, 2012 - נתקבלה גירסת הפקח לארוע, לפיה הרכב חנה באדום לבן לפני חניית אוטובוסים ולכן נגרר.

ו. 12 ביוני, 2012 - הלקוח פנה שוב לאגף בטענה כי טרם קיבל אישור על ביטול הקנס והחזר הוצאות בהמשך לפנייתו מתאריך 8 במרץ, 2012.

ז. 4 ביולי, 2012 - נשלח מכתב תשובה ללקוח ממנהל אגף החניה. מבדיקת הביקורת כארבעה חודשים לאחר קבלת הפנייה. במכתב התשובה נרשם כי מברור שנערך עם הפקח עולה כי הרכב חנה לצד אבני מדרכה הצבועות אדום לבן, וכי הפנייה הוצגה בפני תובע מוסמך שהחליט לדחות את הבקשה לביטול הדוח.

ח. 21 באוגוסט, 2012 - הלקוח שלח מכתב תגובה לאגף החניה המפרט השתלשלות האירועים. הלקוח טען כי בניגוד לנטען בגרסת הפקח לא החנה רכבו לצד אבני מדרכה הצבועות אדום לבן, וממילא באם הטענה הייתה נכונה הרי במקום מוצב שלט המתיר החניה בשעה בה החנה את רכבו ומבקש בשנית ביטול הדוח והחזר הוצאות גרירה.

ט. 2 בספטמבר, 2012 - הפנייה החוזרת נפתחה במערכת כפנייה חדשה, זאת למרות שמדובר במכתב המשך מטעם הלקוח לתשובה שקיבל מאגף חניה העוסקת באותו הנושא בדיוק.

י. 10 באוקטובר, 2012 - נשלח מכתב ממנהלת יחידת התובעים באגף החניה ללקוח ממנו עולה כי: "**לאחר בדיקה נוספת, התובע המוסמך החליט לבטל את הדו"ח, מחמת הספק. כמו כן, פנייתך הוצגה בפני הגורמים המתאימים שהחליטו להחזיר לך את דמי הגרירה והתשלום עבור נסיעה במונית לחניון הגרירות, בכפוף להמצאת קבלה.**".

יא. הביקורת תמהה כיצד ולמה שונתה תשובת התובע המוסמך, שכן לא נוספו שום ראיות נוספות/חדשות על ידי הפונה. עולה השאלה מדוע לא בוצע ברור מול הפקח ביחס לגרסה שמסר וכן לגבי התיעוד הנדרש שבוצע (צילום הרכב) טרם ביצוע הגרירה בפועל.

יב. הביקורת מציינת, כי מיום שליחת הפנייה הראשונית ועד לתשובה הסופית בה בוטל הדוח לפונה, עברו **כ- 7 חודשי טיפול בפנייה**.

מינהל הכספים ומנהל אגף חנייה מסרו בהתייחסותם לטיוטת הממצאים בתאריך 23 בנובמבר, 2014 כי: "**ככלל, כל פניי הבבקשה לביטול הודעת תשלום קנס נבחנית על ידי תובע מוסמך התובע שקורא את הפנייה ובוחן אותה, מורה לנציג המטפל לבצע את הבדיקות הדרושות לו לשם מתן החלטה. הטיפול לעיתים אורך זמן רב בשל הצורך לברר את הפנייה לעומקה עם גורמים נוספים. בעקבות פנייה שנייה נערכה בדיקה במקום וממנה עלה כי אבני השפה נצבעו ושונו לאפור אדום ועל כן תובע מוסמך הורה מחמת הספק בלבד, על ביטול הדוח ועל החזר דמי הגרירה.**".

תגובת הביקורת:

לדעת הביקורת, גם באם מדובר בפנייה מסובכת, 7 חודשי טיפול הינם פרק זמן שאינו סביר לטיפול בפנייה מה עוד שכל שנדרש לשם ברור הפנייה היה שליחת נציג לבחינת המצב בשטח.

46. פנייה 2012-61307 / 2012-62977/ 2013-69497 /2013-101983:

סיווג במערכת: פנייה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. 11 בנובמבר, 2012 - הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת.

הלקוח מלין כי הרחוב בו הוא גר הפך לחניון של משאיות הובלה ומשאיות שאיבת ביוב, החונות בשני צידי הרחוב וגורמות למטרד של רעש וריח. בנוסף, המשאיות מונעות כניסה של רכבי הסעות תלמידים לרחוב. הפונה מלין כי למרות עשרות פניות למוקד העירוני לא נעשה דבר בנדון וכי למרות שקיבל מכתב של מחלקת התנועה בעיר לפיה חניית רכב כבד ברחוב אסורה, הנושא לא נאכף על ידי הפיקוח. הלקוח צירף לפנייתו את תשובת אגף התנועה מתאריך 8 באוגסט, 2010 ממנה עולה כי: "**בכל שכונת ... החנייה לרכב כבד אסור בשעות הלילה, במקרה של עבירות חניה ניתן לפנות למוקד העירוני או/ו לאגף הפיקוח.**".

ב. 19 בנובמבר 2012 - נתקבלה פנייה נוספת של הלקוח (2012-62977). מבדיקת הביקורת נמצא כי פנייה זו סווגה כפנייה חדשה על ידי היחידה, זאת למרות שמדובר בפניית המשך של הלקוח באותו הנושא. הלקוח מלין ומציג שוב הבעיה, מציין כי עבר הרבה זמן והנושא לא מטופל ומבקש טיפול מידי בנושא.

ג. 26 בנובמבר, 2012 - נשלחה ללקוח תשובה, על ידי סגן מנהל מרחב מזרח, בה נכתב כי: **"בביקורת במקום אין תמרור האוסר על חניית רכב כבד מעל 10 טון כנדרש."**.

ד. 29 בנובמבר, 2012 - הלקוח שלח מכתב תגובה בו הוא טוען לתשובה לא שירותית של עובד העירייה. הלקוח טוען כי לאחר שהסביר בפירוט את הבעיה הלין על המצוקה הקיימת וביקש כי יציבו ברחוב שלט האוסר את חניית המשאיות הכבדות ברחוב, קיבל תשובה מטעם סגן מנהל מרחב מזרח כי במקום אין תמרור האוסר חניית כלי רכב כבד. הפונה מוחה וטוען כיצד יתכן כי הוא פונה בבקשה לטפל במפגע ולהציב שלט ומקבל תשובה כי אין שלט במקום.

ה. 5 בדצמבר, 2012 - מבחינת התכתבויות בנושא הפנייה נמצא כי בתאריך הנ"ל התקשר סגן מנהל מרחב מזרח ללקוח ודיבר עימו והסביר לו כי המשאיות שחונות במקום משקלן מתחת ל- 10 טון והשילוט הקיים אינו מונע זאת שכן מתייחס לרכבים כבדים מעל 10 טון. הלקוח בתגובה דרש כי יוצב במקום תמרור מתאים האוסר חניה גם למשאיות שמשקלן מתחת ל-10 טון. מבדיקת הביקורת נמצא כי סגן מנהל המרחב עדכן בנדון את מנהל אגף התנועה והעביר הנושא לטיפולו.

ו. 9 בדצמבר, 2012 - תכתובת דואר אלקטרוני מסגן מנהל מרחב מזרח למנהל אגף התנועה, בה נרשם: **"בהמשך לתשובה שנשלחה ללקוח בתאריך 8 באוגוסט, 2012 מספר פנייה 72977..."** הביקורת מציינת כי לא קיים תיעוד למכתב התשובה מהתאריך האמור במערכת, כמו כן לא קיים תיעוד לפנייה מספר 72977 במערכת.

הביקורת מציינת כי מלבד מכתב אישור קבלה ללקוח על ידי פנ"צ ופנייה של פנ"צ למנהל אגף התנועה לבחון התקנת תמרור, הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד להמשך טיפול בפניית הלקוח. הביקורת אף לא איתרה מכתב תשובה סופי לפונה במערכת.

ז. 5 בפברואר, 2013 - פנייה נוספת של הלקוח. מבדיקת הביקורת נמצא כי הפנייה סווגה כפנייה חדשה במערכת (2013-69497), בה הפונה מעדכן ומציין כי חניית המשאיות פסקה לכשבועיים אך התחדשה בשנית וכי המפגע שהיה קיים נותר בעינו. הפונה מציין גם כי במקום קיים שלט האוסר חניית רכב מעל 4 טון, אך לא מתבצעת אכיפה של איסור החנייה על ידי העירייה כנדרש והמפגע ממשיך. הפונה מוחה על כך ומציין כי מדובר בהתחמקות מטיפול שנמשכת חודשים.

ח. 13 בפברואר, 2013 - נשלח מכתב תשובה לפונה מסגן מנהל המרחב ממנו עולה כי: "**מסיור במקום עולה כי ברח'... 80-82 אין שלט האוסר חניה למשאיות. יתרה מזאת על פי השילוט אפשרית חניית משאיות מעל 10 טון בקטע זה. ישנו שלט האוסר חניית רכב כבד מעל 4 טון בקטע של ... 84-86. ... למיטב ידיעתי תושבים בשכונה פנו למנהלת רובע דרום מזרח בבקשה לשלט ולתמרר את המקום שיאסור חניית משאיות מעל 4 טון בשכונה והנושא בטיפול, על כן עליך לפנות למנהלת הרובע ולבדוק אם רחובות אלו כלולים בבקשה לתמרור. אנו נפנה במקביל למנהל הרובע בכדי לדווח על בעיית תמרורו במקום.**".

הביקורת תמהה, מדוע הפונה הוא זה שנדרש לברר את הנושא מול גורמי העירייה השונים וכי הנושא לא מטופל בשיתוף גורמי העירייה השונים בכדי לפתור הבעייה.

ט. 27 באוקטובר, 2013 - פנייה נוספת של הלקוח. מבדיקת הביקורת נמצא כי גם פנייה זו סווגה כפנייה חדשה במערכת (2013-101983). גם בפנייה זו הלקוח מלין: "**שוב המשאיות חזרו לרחוב שלנו ועדיין אין מושיע מכיוון העירייה.**".

י. 11 בנובמבר, 2013 - מכתב תשובה ללקוח של מנהלת מדור תכנון באגף תנועה, בו נכתב כי תמרור האוסר חניה מעל 4 טון אושר ויושם בשטח. מפניית הלקוח עלה, כי התמרור הוסר והעירייה תדאג להתקנתו מחדש.

יא. לדעת הביקורת, תהליך הטיפול בפנייה היה ארוך ומסורבל ובמקום שהתהליך יטופל בשיתוף כלל הגורמים העירוניים הנדרשים ותערך בדיקה ראוייה כי המפגע הוסר, נוצר מצב של חוסר תיאום בטיפול בין האגפים השונים בעירייה, חוסר פיקוח של פנ"צ על מצב הטיפול כנדרש, כאשר הנעת הטיפול בוצעה למעשה בהתאם לפניות שהתקבלו מהלקוח, כך שפנייה שהטיפול בה **החל באוגוסט, 2010 המשיכה להיות מטופלת גם בשנת 2013**.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 44-47 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת צמצום זמן הטיפול בפניות הן ביחידה והן ביחידות העירייה. עם זאת עדיין קיימות מספר יחידות בודדות שבהן השינוי הוא איטי אך הן נמצאות במגמת השתפרות. הנהלת היחידה פועלת בעקביות לצמצום זמני המענה, ובמקרים חריגים אף מעורב המנכ"ל וההנהלה הבכירה בנושא על מנת לטפל בצמצום ימי המענה.".**

פרק ט

מכתבי תודה/הערכה

47. מבחינת הביקורת את סך כל הפניות שנפתחו בשנת 2012, נמצא כי, ישנן 370 פניות, בהן שדה "הנדון" בפנייה הכיל את המילים: תודה/הערכה.

48. הביקורת דגמה כ- 10% מהמקרים, סה"כ 38 פניות, בהן שדה "נושא הפנייה" הכיל את המילים תודה/הערכה. יצויין, כי פנייה 2012-43264 נכללה במדגם, מאחר והיא הפנייה המקורית, שבעקבותיה, שלחה הלקוחה מכתב תודה שהוקם כפנייה חדשה במערכת: מספר פנייה 2012-44174.

49. פירוט המדגם:

נושא	סה"כ פניות בשנת 2012	כמות פניות לבדיקה (מדגם)
נושא הפנייה מכיל תודה/הערכה	370	38 (כ- 10%)

התייחסות הביקורת, לבחינת הטיפול בפניות שנדגמו בקטגוריה זו, ראה נספח 8.

50. מבדיקת הביקורת, מדגם הפניות, שעניינן מכתבי תודה והערכה, עולה כי:

א. עיקר הטיפול בפניות אלה, מסתכם לרוב, בכתיבת מכתב תשובה ללקוח, כמענה על מכתב התודה שלו (בשם ראש העירייה/ מנהלת השירות ויחידת פנ"צ/ מנהלת צוות פנ"צ/ סגן מנהל יחידת פנ"צ וממונה על חופש המידע).

הביקורת מציינת כי לא ברורה ההבחנה בין הסיווגים השונים בשדה "סטטוס בתהליך" (בעיקר בין "**פנייה טופלה**" לבין "**מכתב תשובה נשלח ללקוח**"), ואין אחידות במילוי שדה זה, על ידי נציגי פנ"צ במדגם הפניות:

1) "**פנייה טופלה**" - מרבית הפניות במדגם (24 מתוך 38), 63%, סווגו בסטטוס זה, זאת למרות שלא היה טיפול של יחידת פנ"צ בפנייה, אלא העברת הפנייה (מכתב התודה) לידיעת היחידה הרלוונטית, או משלוח מכתב אישור קבלה/מכתב תשובה ללקוח, המאשר קבלת מכתב התודה והודייה לפונה (ובמצב זה, ניתן היה לסווג את הסטטוס ל"**מכתב תשובה נשלח ללקוח**").
2) "מכתב תשובה נשלח ללקוח" - חלק מהפניות (7), סווגו כך.
3) "נענינו לבקשת הלקוח (תשובה חיובית)" - חלק מהפניות (3) סווגו כך. סיווג שאינו רלוונטי למתואר בתוכן הפנייה. מדובר במכתבי תודה של הפונים, על טיפול שקיבלו בעבר, ובשלב זה אין להם בקשות נוספות.
4) "בוטל" - פנייה אחת סווגה כך.

ב. מקרים בהם הלקוח פונה במייל חוזר לפנ"צ, על מנת להודות על הטיפול בפנייתו שנסגרה, והפנייה נרשמת כפנייה חדשה. דוגמאות:

1) 2012-43264 + 2012-44174 - פנייה בנושא הצבת מתקן לחניית אופניים.
2) 2012-53563 + 2012-54253 - פנייה לצורך מכתב תודה לעובדת מינהל החינוך.
3) 2012-55523 + 2012-56916 - הפונה מתקן טעות שנפלה במענה שקיבל מפנ"צ (נושא פנייה שגוי), ונפתחת לכך פנייה חדשה.

ג. **מכתבי תשובה/תודה** מראש העירייה, או מיחידת פנ"צ מופיעים במערכת, כקבצי וורד, ללא חתימה (אינם נסרקים). כך גם רוב המכתבים מהיחידות השונות.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "אגף אגרות וד"ש בלבד סורק תשובות חתומות, מאחר שהיחידה עוסקת בכספים ונושאים בעלי השלכות משפטיות. לתפישת יחידת פנ"צ, אין צורך להעמיס את מערכת המחשוב העירוני בקבצים כבדים שאין בהם צורך, ודי בקובץ ה-WORD במערכת. (ראה הערת ביקורת 27 א' על כפילות במסמכים – בכך אנו גם מונעים כפילות).".

עוד הוסיפה בהתייחסותה כי: "**אין צורך בהעמסת המערכת על ידי מכתבי תשובה כפולים לאחר החתימה, מכתב התודה מתועד במערכת (ראה הערת ביקורת 27 א' על כפילות במסמכים – בכך אנו גם מונעים כפילות).**".

<u>תגובת הביקורת</u>:

לדעת הביקורת, ראוי כי המסמך שיתועד במערכת יהיה המסמך החתום הסופי שנשלח ללקוח המשקף את תשובת היחידה ללקוח, ולא טיוטות המסמך. זהוי הדרך הנכונה למניעת כפילות!

ד. אין אחידות לגבי הגורם הרשמי ששמו מופיע על גבי מכתבי התשובה/אישורי קבלה ללקוחות, בפניות שעניינן מכתבי תודה והערכה:

1) אותרו מכתבי תשובה ללקוח בשם: מנהלת צוות פנ"צ/סגן מנהלת היחידה והממונה על חופש המידע/מנהלת יחידת פנ"צ/רה"ע.
2) במכתבים הנושאים את הלוגו של יחידת פנ"צ, לא מוזכר התחום של תלונות הציבור ("לשכת ראש העירייה - שירות ופניות הציבור").
3) מבדיקת מדגם הפניות, לא נראה שישנה מדיניות ברורה, לגבי המקרים בהם נשלח מענה ללקוח, על מכתבי תודה, בשמו של ראש העירייה, או כי ישנה מדיניות ברורה לגבי הטיפול בפניות שהופנו על ידי הלקוחות, בפנייה ישירה אל ראש העירייה.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"מכתבי התודה נחתמים על ידי מי מהמנהלים או ראש העירייה בהתאם לתוכנם ועל פי שיקול דעת של הנהלת היחידה.**

לוגו היחידה על גבי המכתבים הנו בהתאם לשם היחידה הארגונית בעירייה (במכתבי תלונה מצוין שם הממונה ותפקידו כממונה תלונות ציבור).".

ה. הביקורת לא מצאה תיעוד במערכת הממוחשבת, להעברת הפנייה המקורית, מכתב התודה של הלקוח, לעובדים ולגורמי העירייה הרלוונטיים (בצירוף להעברת העתק ממכתב תשובה ללקוח, המודה על פנייתו).

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממצא לא נכון.**

אנו מעבירים בדואר פנימי למנהלים ולעובדים הרלוונטיים את מכתב התודה ואת תשובתנו לפונה.".

<u>תגובת הביקורת</u>:

ממצא הביקורת מתייחס לתיעוד העברת המכתבים <u>במערכת</u>. ראוי כי המסמכים המועברים בדואר פנימי יתועדו גם הם במערכת.

כמו כן, הביקורת לא מצאה תיעוד במערכת הממוחשבת, להעברת הפנייה המקורית, מכתב התודה של הלקוח, כשיועד באופן אישי לראש העירייה, או לגורם אחר בעירייה אליו יועד המכתב.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**אנו מוסרים ידנית לראש העירייה את מכתב הפונה ומכתב המענה לחתימתו, ואין צורך בתיעוד הפעולה הפיזית של מסירת המכתב לחתימתו.**".

ו. אין הקפדה על תיעוד ורישום מדויק של משלוח מכתב אישור קבלה/ מכתב תשובה סופית ללקוח - בדף הפנייה במערכת.

1) במקרים רבים, אין התאמה בין התאריך בו נשלח מכתב תשובה ללקוח בפועל, למול הרשום בדף הפנייה.

2) כמו כן, ישנם מצבים בהם נרשם כי "לא נשלח", כאשר בפועל כן נשלחה תשובה.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**אי קריאת הנתונים נכון**.".

<u>תגובת הביקורת</u>: ממצאי הביקורת מתייחסים לנתונים שהועברו לביקורת על ידי אגף המחשוב.

ז. בעייתיות ברישום - בשדה "פתרון הפנייה". הביקורת איתרה ניסוחים כלליים, קצרים, לא ברורים לעיתים, וללא פורמט/ תבנית שיטתית.

ח. אין הקפדה על מילוי שדה "תשובה סופית בפועל" במערכת הממוחשבת:

1) ריק, ב- 37 מתוך 38 הפניות.

2) בפנייה 2012-39681 - שעניינה הבעת הערכה לראש העירייה, השדה מולא, אך בדף הפנייה, נרשם שמכתב תשובה סופי - "לא נשלח".

ט. אין הקפדה על מילוי שדה "משיב בפנייה" במערכת הממוחשבת: השדה ריק, בכל 38 הפניות שנבדקו.

י. בחלק מהפניות שנבדקו, אין הקפדה על מילוי השדה "נושאי הפנייה", למרות שמדובר בשדה חובה.

יא. אין הקפדה על מילוי שדה "פניית לקוח אל":

1) ב- 19 פניות, מתוך 38, (מחצית המדגם), השדה נותר ריק במערכת הממוחשבת. בפועל, לכל הפניות היה יעד לפנייה, במסמך הפנייה.

2) נציגת פנ"צ, י.על מ.והר, היתה הבעלים של 25, מתוך 38 הפניות שנדגמו. (66% מהפניות במדגם).

יב. ביצוע שינויים במערכת ה- CRM - לאחר מועד סגירת הפנייה:

1) הביקורת איתרה 12 פניות, מתוך 38, (32%), בהן נרשם כי נעשה שינוי במערכת, על ידי נציג מחשוב, לאחר שהפנייה כבר נסגרה.

2) דוגמאות:

מס"ד	מספר הפנייה	תאריך סגירת הפנייה	תאריך השינוי במערכת ה-CRM
1	61255	18/11/2012	11/06/2013
2	58090	16/10/2012	27/05/2013
3	57765	11/10/2012	27/05/2013
4	56916	21/09/2012	27/05/2013
5	56430	19/09/2012	27/05/2013
6	55523	13/09/2012	27/05/2013
7	55311	11/09/2012	27/05/2013
8	53185	15/08/2012	27/05/2013
9	43936	05/06/2012	28/11/2013
10	40787	04/04/2012	12/06/2013
11	36184	12/02/2012	27/05/2013
12	36976	23/02/2012	31/12/2012

פרק י

"תלונות" על עובדים

51. בחוק הרשויות המקומיות (משמעת), תשל"ח-1978, נקבע, כי יש להעביר כל תלונה על עובד עירייה לבירור של ראש העירייה/מי שהסמיך מטעמו (במקרה זה סמנכ"ל מש"א ומינהל), שיחליט האם להגיש קובלנה בנדון.

השירות המשפטי מסר בהתייחסותו לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בדצמבר, 2014 כי: **"חוק המשמעת אינו קובע כי "יש להעביר כל תלונה על עובד עירייה לבירור של ראש העיריה/מי שהסמיך מטעמו...". הסעיף קובע, כפי שצוטט לעיל, כי ראש העירייה או מי שהוא הסמיך לכך רשאי להגיש לתובע קובלנה על עבירת משמעת."**.

52. בדיון מתאריך 30 בינואר, 2011 בדוח ביקורת בנושא הטיפול במשמעת בעיריית תל אביב - יפו, נקבע, כי הגורם המוסמך לקבל תלונות, הוא סמנכ"ל מש"א ומינהל.

53. בעקבות דוח הביקורת, שפורסם ביולי, 2012, נכתב נוהל עירוני מסודר המפרט את התהליך העירוני לטיפול במשמעת עובדים, כשהוא כולל שינויים והתאמות, בהתאם להמלצות הביקורת. אחד השינויים העיקריים בנוהל העירוני לנושא משמעת, הוא הקביעה כי ההליך המשמעתי (במישור המינהלי, במישור החקירתי ואם בכלל) יפתח רק על פי שיקול דעתו ובהתאם לסמכויות המוקנות לסמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, בתפקידו כממונה העירוני לנושא משמעת מכח חוק הרשויות המקומיות (משמעת), תשל"ח-1978.

54. מבדיקת הביקורת עולה כי תלונות על עובדים המתקבלות ביחידת פנ"צ אינן מועברות לטיפול סמנכ"ל מש"א ומינהל, כממונה העירוני על נושא המשמעת.

55. סעיף 5(א) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 קובע, כי:

"כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.".

56. סעיף 5(ב) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 לחוק קובע כי- **"תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:**

א. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו...או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר...והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

ב. המעשה נעשה בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.".

57. סעיף 11 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 עוסק בתוצאות בירור התלונה וקובע כי: **"מצא הממונה על תלונות הציבור ,בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:**

1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

2) היה הנילון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;".

השירות המשפטי מסר בהתייחסותו לסעיפים 53-57 לטיוטת הממצאים בתאריך 11 בדצמבר, 2014 כי: **"כאמור לעיל, הליך בירור התלונות על עובדי העירייה ע"י הממונה אינו סותר את סעיף 11 לחוק המשמעת. יתירה מכך, אנו סבורים, כי הליך בירור התלונות על עובדי העירייה ע"י הממונה אינו גורע מהוראות הנוהל העירוני הקובע כי "ההליך המשמעתי (במישור המינהלי, במישור החקירתי ואם בכלל) ייפתח רק עפ"י שיקול דעתו ובהתאם לסמכויות המוקנות לסמנכ"ל משאבי אנוש, בתפקידו כממונה העירוני לנושא משמעת מכוח חוק הרשויות המקומיות**

(משמעת)". הממונה איננו פותח הליך משמעתי, אף לא במישור המינהלי או החקירתי. הוא מברר את התלונה שהגיש אדם על עובד על פי הסמכויות שהוענקו לו בחוק. בתום בירור זה, יכול שיעביר את התלונה לטיפולו של סמנכ"ל משא"א מכוח סמכויותיו עפ"י חוק המשמעת, אך יכול גם שימצא כי התלונה אינה מעלה ולו חשד לביצוע עבירת משמעת ולכן יורה על טיפול בה בדרך אחרת.".

58. הביקורת ניתחה מדגם של 43 פניות בהן נושא/הנדון בפנייה נוגע לתלונה על עובד. (בגין 4 מהפניות נתקבלו 5 פניות חוזרות מהפונה, לאור חוסר שביעות רצון מהטיפול - פניות אלו נפתחו כפניות חדשות במערכת, למרות שמדובר בפנייה זהה, שכל מטרתה הינה המשך הטיפול בפנייה המקורית.)

59. במסגרת הניתוח נבחנו הנתונים הבאים:

א. סיווג הפנייה כפנייה/תלונה.

ב. הליך הטיפול.

ג. זמני הטיפול.

ד. סטאטוס הטיפול במערכת בהתאם לממצאי הבדיקה.

ה. העברת התשובה ללקוח.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 53-59 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**תלונות על עובדים נבחנות ברגישות רבה ולא כל התבטאות או תחושה של הפונה כלפי עובד עירייה, הינה בהכרח תלונה על התנהגות בלתי הולמת.**

כאשר מתקבלת תלונה, מנחה הממונה את מנהל האגף או המינהל לקיים בירור אודות תוכן התלונה. הבירור מתקיים על ידי המנהל עם העובד, ובהתאם לצורך או על פי הנחיית הממונה נערכת שיחה עם הפונה (טלפונית או פגישה) והתוצאות מועברות לעיונו ולהחלטתו של הממונה. על פי ממצאי התחקיר ועל פי שיקול דעתו של הממונה מתקבלת ההחלטה כיצד להמשיך בטיפול.

בסיכום סמנכ"ל משאבי אנוש והיועץ המשפטי, הממונה בודק את המתואר על ידי הפונה ואת תוצאות הבירור של המנהל ובאם נמצא בסיס להתנהגות בלתי הולמת של העובד, אזי מועברת התלונה לטיפולו של סמנכ"ל משאבי אנוש כעבירת משמעת.

נציין שלפי סעיף 10 לחוק ממונה תלונות ציבור "הממונה על תלונות הציבור יפסיק ברור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לברורה לפי הוראות חוק זה..".

כאשר נמצאת סתירה בין התייחסות הנילון למתלונן ובהתאם לצורך, מתבצעת בדיקה נוספת עם מנהל היחידה או המינהל ועם הפונה בהתאם לצורך.

כאשר קיים רצף של תלונות על התנהגות עובדים בנושא מסוים, הממונה פונה באחד מהערוצים: מנכ"ל העירייה, משנה למנכ"ל או כחלק מפעילות יחידת השירות באותו אגף.".

<u>תגובת הביקורת</u>:

תלונה (complaint) העוסקת בתפקוד לקוי או התנהגות בלתי הולמת של "נילון" (עובד רשות, קבוצת עובדים או יחידה אשר הוגשה נגדם תלונה) **<u>בעניין הקשור במילוי תפקידו או בתפקוד הארגון,</u>** לרבות אי מתן שירות, טיפול לקוי, בלתי מקצועי ובלתי יעיל או התנהגות הפוגעת בתדמית הארגון - היא בהחלט מעניינו של הממונה על תלונות הציבור.

כך גם עפ"י התקשי"ר בסעיף י"ר 61.361 "**מכתב הכולל טענות על הפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה.**".

ולכן הביקורת סבורה כי לא כל תלונה על עובד העירייה צריכה להתברר לפי חוק המשמעת.

יש להבחין בין תלונות העונות להגדרות הנ"ל, לבין עבירות המשמעת המפורטות בסעיף 9 לחוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח-1978.

סיווג הפניות

60. מבדיקת הביקורת נמצא כי רק 17 מהפניות שעסקו בתלונות על עובדים סווגו <u>כתלונות</u> במערכת. שאר הפניות (26) שנתקבלו סווגו על ידי היחידה <u>כפניות</u>, זאת למרות שעסקו בפנייה שתוכנה תלונה על פעילותו/ אופן ביצוע תפקידו של עובד עירייה.

61. מבדיקת הביקורת נמצא כי סיווג הפנייה כפנייה/ תלונה על ידי היחידה מתעדכן לאור תוצאות הטיפול, כך לדוגמה תיתכן פנייה שתסווג כתלונה לאור מהותה, אך בהמשך לאור תוצאותיה ישתנה הסווג לפנייה. הסיווג אינו מבוצע בהתאם לאופי ומהות הפנייה כקבוע בחוק.

סטאטוס הטיפול

62. בהתאם לקבוע בסעיף 11 לחוק (המפורט לעיל), סטאטוס בתלונה אמור לשקף את ממצאי הטיפול בתלונה, היינו האם מדובר בתלונה מוצדקת/תלונה לא מוצדקת. מבדיקת הביקורת סטאטוס התלונות במערכת, אותרו סוגי סטאטוס שאינם רלוונטים לתוצאות בירור התלונה.

63. להלן סיווגי סטאטוס הטיפול במערכת:

סטטוס בתהליך	סיווג		סה"כ
	פנייה	תלונה	
פנייה טופלה	17	12	29
מכתב תשובה נשלח ללקוח	3	1	4
נענינו לבקשת הלקוח	3	0	3
לא נענינו לבקשת הלקוח	1	0	1
נסגר באישור ללא טיפול	2	1	3
תלונה מוצדקת	0	3	3
תלונה לא מוצדקת	0	0	0
סה"כ	26	17	43

64. מהאמור עולה כי מעבר לעובדה שרק 17 מהפניות סווגו כתלונות, בסיווג סטאטוס הטיפול הסופי במערכת ב- 12 מהפניות שהוגדרו כתלונות תוצאת הטיפול הייתה "**פנייה טופלה**".

65. מבדיקת הביקורת עולה, כי אין הקפדה על יידוע בתוצאות הבירור - כאשר התלונה מוצדקת (כולה או חלקה) לכלל הגורמים הקבועים בחוק כנדרש: העתק תשובה ללקוח, לנילון ולממונה עליו ולראש הרשות. כך לדוגמה, בפניות: 2012-41795/2012-61687, היחידה לא העבירה התלונה לנילון כנדרש.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 67-68 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי : "**היחידה מקבלת את הביקורת - הנושא טופל.**".

66. בחלק גדול מהמקרים שנדגמו לא קיים תיעוד לברור התלונה שבוצע מול העובד במערכת, כך לדוגמה פניות: 2012-47790 / 2012-44246/ 2012-44884/2012-41795/ 2012-41440/ 2012-41133/ 2012-44256/ 2012-49496/ 2012-40697/ 2012-53941/ 2012-36759 /2012-36756 /2012-34639 / 2012-42465.

67. בחלק מהמקרים לא קיים תיעוד במערכת למכתבי התשובה שנשלחו לפונה על ידי פנ"צ/היחידות הרלוונטיות שטיפלו בתלונה - כך לדוגמה: בפניות - 2012-47790 / 2012-44246/ -2012 45250/ 2012- 45981/ 2012-47232.

68. סעיף 6 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 דן בדרך הגשת התלונה וקבע כי: "**תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.**". (ההדגשה אינה במקור).

69. מבדיקת הביקורת אותרו מקרים בהם טופס התלונה לא כלל את כלל פרטי המתלונן כנדרש, כך לדוגמה: פנייה 2012-34951, מבחינת הביקורת את טופס הפנייה נמצא כי הטופס אינו כולל את מען המתלוננת כנדרש, אלא מכיל מספר סלולארי בלבד.

70. מבדיקת הביקורת עולה כי ממונה על תלונות ציבור אינה עורכת תחקיר במקרים בהם הלקוח טוען כנגד הגרסה שנתקבלה מהעובד ומציין כי מדובר בגרסה שיקרית בניגוד לעובדות, כך לדוגמה פניות: 2012-57485/ 2012-47934 /2012-398796/ 2012-55680/ 2012-52582 /-2012 46821/ 2012-42849. בפנייה 2012-55680/ 2012-52582 (פנייה זהה שמכתב המשך שלה נפתח כפנייה חדשה במערכת) הממונה על פניות ציבור והחליטה לסגור תלונת הלקוח, שמחה על התשובה שקיבל וטען כי הפקח משקר בתגובתו והוא מוכן להגיע לאימות הנתונים מולו. הממונה על פניות ציבור סגרה הפנייה במערכת בטענה "לאור הזמן שחלף יש לסגור הפנייה". (יצויין כי עבר חודש בלבד מקבלת הפנייה).

71. הביקורת איתרה נושאים בולטים שהתקבלו לגביהם תלונות מגורמים שונים, כך לדוגמה פניות בנוגע לנסיעה מסוכנת של רכבי פיקוח/ תברואה עירוניים (פניות לדוגמה: 2012-55680/ -2012 52582/ 2012-41440/ 2012-37696/ 2012-35403). למרות האמור, הביקורת מצאה כי הטיפול מבוצע ברמה הנקודתית בלבד, ולא קיים תהליך מובנה וטיפול מוסדר ברמה הכוללת והמערכתית /הליך הפקת לקחים.

72. אותרו מקרים בהם היחידה העבירה פרטי הלקוח לנילון, על מנת שהוא יבדוק הפנייה באופן ישיר מול הלקוח.

להלן פירוט הממצאים מניתוח מדגם "תלונות" על עובדים

73. פניות 2012-47790 / 2012-44246:

<u>הנדון</u>: תלונה על השתלשלות טיפול בנושא סווג נכס, גביית חוב ארנונה והתנהגות עובדת באגף ארנונה עסקים.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: מכתב תשובה נשלח ללקוח.

א. התלונה התקבלה באינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 15 במאי, 2012.

ב. הלקוחה הינה בעלת עסק הטוענת כי הגישה בקשה כבר <u>בתאריך 6/12/2011</u> לרשום אותה כמחזיקה בנכס לצורך תשלום ארנונה, לקבל פטור לתקופה בשל שיפוץ בעסק וכן שינוי סיווג פעילות הנכס, וטרם נענתה.

ג. במכתבה טוענת הלקוחה הדברים הבאים:

1) לא אפשרו לה לשנות את החזקה על שמה בשל חובות שוכרים קודמים. (הנכס היה בוועדת ערר בשל חובות השוכרים הקודמים ולפיכך היה חסום במערכת).

2) לעניין סיווג הנכס נמסר לה כי זה יקבע לאחר ביקורת שתערך במקום.

3) הלקוחה טענה כי יצרה קשר עם האגף לאחר 30 יום בנוגע להתקדמות הטיפול ונענתה כי ההחלטה בנושא תיקח 60 יום.

4) בתאריך 9/5/12 הגיע בעל הנכס ללקוחה וטען כי יש לה חובות שעליה לשלם לעירייה והעביר אליה שיחה טלפונית מנציגת אגף ארנונה.

5) הנציגה הודיעה ללקוחה כי יש לה חוב בסך 32,000 ש"ח. היא ביקשה לברר כיצד זה יש לה חובות, שכן מעולם לא קיבלה שוברים, וביקשה לקבל עדכון בנוגע לסווג הנכס בארנונה. הנציגה בתשובה מסרה לה כי הסיווג במערכת הוא "מסחר כללי" וכי עליה לשלם החובות הקיימים כאשר השוברים נשלחו לה לרחוב ה.סדנה 14.

6) הלקוחה ציינה כי בפנייתה לעירייה ביקשה לשלוח המכתבים לכתובת אחרת, שכן בכתובת הנדונה לא קיימת ת.ד., תשובה זו זכתה להתעלמות מצד הנציגה.

7) הלקוחה הסבירה לנציגה כי הגישה בקשות לשינוי סיווג נכס וכי היא בהליך טיפול בנדון, אך לא זכתה להתייחסות בנדון. כמו כן בשלב זה התערבה בשיחה נציגה נוספת שהציגה עצמה כעובדת "ההוצאה לפועל" ואמרה ללקוח כי במידה ולא תשלם החוב במידי, יפתח תיק בהוצאה לפועל על שמה וחשבונותיה יעוקלו.

8) הלקוחה מציינת שהרגישה מאויימת בשיחה והבהירה לעובדת כי לא מקובל עליה שיאיימו עליה וכי היא מבקשת לדעת מה תוצאות הטיפול בבקשה שהגישה לשינוי סווג וכי אינה מוכנה לשלם טלפונית ללא שום אסמכתא תומכת. כשביקשה הלקוחה לדעת את שם העובדת "ההוצאה לפועל", שינתה העובדת את גרסתה ואמרה ששמה ר.ונית והיא עובדת בארנונה עסקים.

ד. בתאריך 17 ביוני, 2012 נתקבלה פנייה חוזרת מהלקוחה (מס' 47790), אשר סווגה במערכת כפנייה חדשה, זאת למרות שמדובר בפנייה באותו נושא.

ה. הביקורת איתרה בתכתובות הפנייה כי מנהלת היחידה ביקשה שפנייה זו תבדק על ידי מנהל האגף. בביקורת נמצא, כי למרות האמור, הפנייה נבדקה על ידי מנהלת מחלקת ארנונה עסקים ולא על ידי מנהל האגף כמבוקש.

ו. במכתב תשובה שנשלח ללקוחה מהיחידה בתאריך 5 באוגוסט, 2012 נכתב כי ראשית הם מצרים על התחושות המועלות בפנייה וכי הפנייה נבדקה מול מחלקת עסקים ולהלן התייחסותם:

1) בתאריך 9 במאי, 2012, בוצעה פנייה טלפונית יזומה מטעם אגף הגבייה ללקוחה בנוגע ליתרת החוב.

2) במועד השיחה טרם התקבלו באגף השומה הודעות מטעם הלקוחה.

3) ביחס לעדכונה כמחזיקה בנכס ועדכון כתובת למשלוח נענתה בנדון על ידי מחלקת שומה בתאריך 8 ביולי, 2012.

ז. הביקורת לא איתרה כל תיעוד לתשובת מחלקת שומה לפונה מ- 8 ביולי, 2012 במערכת.

ח. מבדיקת הביקורת עולה כי לא נערך בירור לטענת הלקוחה בנוגע לבקשתה לשינוי סיווג בפנייתה הראשונה מדצמבר 2011, שלא טופלה ואין לה תיעוד במערכת. הביקורת מציינת כי התשובה שהועברה ללקוחה בנושא, הייתה לקונית ורק ציינה כי לא נתקבלה כל פנייה מהלקוחה בנושא (בניגוד לטענתה).

ט. סעיף 8 ב' לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 קובע כי: **"הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון ,ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף-5 גם לידיעת הממונה עליו ,יתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה„ והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.**".

י. הביקורת לא איתרה במערכת תיעוד להעברת התלונה לידי הנילון/ מנהלה, לבירור התלונה מול העובדת ולתשובה שנתקבלה בנוגע לתלונה, בנוגע לחוסר השירות, היחס, האיומים והזלזול לו "זכתה" הלקוחה מנציגות האגף.

74. פנייות: 2012-38740, 2012-36131, 2012-35703, 2012-35273, 2012-44884:

<u>הנדון</u>: חניות בד. ש. 2 ותלונה על העובדת מ. ר..

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. פנייה מספר 44884 התקבלה בתאריך 20 במאי, 2012 והינה פניית המשך <u>ל- 5 פניות</u> קודמות שנתקבלו מהלקוח (פניות: 2012-38740, 2012-36131, 2012-35703, 2012-35273) כאשר הפנייה הראשונה התקבלה בתאריך 29 באוגוסט, 2011.

ב. הלקוח מלין בפניותיו החוזרות על חניון חצרות יפו בדרך שלמה 2, שלטענתו פועל כחניון ללא רישיון. לטענתו, העירייה הוציאה צו סגירה שהופר על ידי בעל החניון. וכן טוען להסגת גבול מטעם החברה המפעילה ולהפעלת חניון על ידי איש קש.

ג. בתאריך 4 בספטמבר, 2011 התקבלה תשובה ממנהל אגף רישוי עסקים כי העסק בהליך רישוי תקין, אושר על ידי כלל הגורמים, למעט ביקורת עסקים ומשטרה שטרם נתנו תשובה.

ד. בתאריך 12 בספטמבר, 2011 התקבלה תגובת אגף הפיקוח ממנה עולה כי קיים צו שיפוטי לחניון. בתאריך 8 ביולי, 2009 ניתן צו סגירה שיפוטי לחניון בגין הפעלתו ללא רישיון, אשר לא בוצע על ידי העסק. בתאריך 22 בנובמבר, 2010 נסגר העסק בחותם עופרת על ידי מפקחי אגף הפיקוח העירוני ונפרץ על ידי בעלי העסק. בשל מורכבות התיק ואפשרות סגירתו הפיזית אוחד תיקו השיפוטי ממשטרת מרחב "יפתח" עם תיקו השיפוטי העירוני.

ה. מהתייחסות נוספת שהועברה מאגף הפיקוח לפנייה בתאריך 3 בנובמבר, 2011 נמסר כי בתאריך 9 בנובמבר, 2011 יתקיים דיון בגין אי קיום צו סגירה. העסק בהליך רישוי, אך יש סירוב משטרה.

ו. בתאריך 3 בנובמבר, 2011 נשלחה תשובה מפנ"צ ללקוח שמעדכנת אותו בנתונים האמורים.

ז. הלקוח המשיך בפניות נוספות בגין החניון בנוגע לאי הצבת בודק ביטחוני, שימוש בעלי החניון במים וחשמל של דיירי הבניין הסמוך ועוד. כאשר לאורך הפניות המציא מסמכים תומכים מטעמו.

ח. בתאריך 16 באפריל, 2012 פנה הלקוח בתלונה למשרד מבקר המדינה והלין על עובדת פנ"צ, אשר סירבה לטענתו לתת שירות ולהתייחס למסמכים שנשלחו על ידו, כך רשם הלקוח בפנייתו: **"שלחתי 3 פקסים לעירייה והתקשרתי לשאול אם קיבלו ענתה מ. ר. שסירבה לקבל את המסמכים מרשם החברות ומשמאי י. ס. בטענה שזה זבל ביקשתי לדבר עם המנהלת והיא אמרה שהיא המנהלת ואין מנהלת אחרת התקשרתי עשרות פעמים**

לקבל שירות שעלה לי המון כסף ולבסוף אמרו שיחזרו אלי ולא חזרו...". לטענת הלקוח התלונה הוגשה על ידו קודם לכן ליחידה (פנייה- 2012-36131), אך לא זכתה להתייחסות פנ"צ.

ט. התלונה נרשמה במערכת כפנייה מספר 2012-44884 בתאריך 22 במאי, 2012, לאחר שהועברה על ידי נציבות המדינה- משרד מבקר המדינה לפנ"צ לצורך קבלת התייחסות.

י. בתאריך 15 ביוני, 2012 נשלח מכתב תשובה לנציבות מטעם פנ"צ, בו נכתב כי הפנייה בנוגע לחניון והתלונה על נציגת היחידה נבדקה, וכי בוצע בירור מול עובדת פנ"צ והובהר לה החשיבות של שירות איכותי, מסביר פנים ומדוייק ללקוח. כמו כן, נמצא כי העובדת פעלה בהתאם לנהלים ותיעדה במערכת את המסמכים ששלח הלקוח כנדרש ואף העבירה אותם לידיעת מנהל אגף רישוי עסקים.

יא. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 בסעיף 8 (ו) נקבע כי: "**הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.**". (ההדגשה לא במקור).

יב. הביקורת לא מצאה תיעוד במערכת כי התלונה הובאה לידיעתו של היועץ המשפטי של העירייה או תיעוד להעברת התלונה לבירור מולו.

יג. בנוסף, לדעת הביקורת יש לסווג הפנייה האמורה כ"**תלונה**" במערכת ולא "**פנייה**", כאשר בסטטוס הטיפול במקום "**פנייה טופלה**" ניתן היה להגדיר: "**תלונה מוצדקת/לא מוצדקת**" בהתאם להחלטת הממונה.

75. פנייה 2012-42840:

הנדון: תלונה על עובד מרכז רפואי איכילוב.

סיווג במערכת: פנייה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה בתאריך 2 במאי, 2012 בקבלת קהל במחלקה.

ב. מהתיעוד במערכת עולה, כי הפונה הגיע למחלקה בשעת קבלת קהל בכדי להתלונן בפני נציגת פנ"צ. הנציגה מסרה לפונה כי בכדי לטפל בפנייה עליו להעלותה על הכתב.

ג. סעיף 6 לחוק דן בדרך הגשת התלונה וקבע כי: "**תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.**".

הביקורת לא מצאה במערכת מסמכים נוספים מעבר לתיעוד פגישת הלקוח עם נציגת השירות בזמן קבלת קהל.

76. פניות 2012-37696 / 2012-35403:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד עירייה.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 29 בינואר, 2012.

ב. הלקוח מלין על עובד אגף תברואה שנהג באופן לא זהיר במגרש חניה צפוף. הלקוח העיר לנהג, ולטענתו זה הגיב בנימה מאיימת כלפי הלקוח.

ג. בבירור שערך מנהל החבל עם העובד, הכחיש העובד את המיוחס לו לגבי אופן נהיגתו והתייחסותו ללקוח.

ד. בתאריך 22 בפברואר, 2012, נשלח מכתב תשובה ללקוח על ידי היחידה בו נכתב כי בוצע בירור עם העובד וטענותיו לאירוע שונות מאלו של הלקוח.

ה. בעקבות מכתב התשובה, שלח הלקוח בתאריך 27 בפברואר, 2012, מכתב תגובה לאמור, אשר סווג במערכת כפנייה חדשה (פנייה מספר 37696). בפנייה זו טוען הלקוח כי נהג התברואה משקר ולאור אכזבתו מאופן הטיפול בפנייה הראשונה הוא לא מבקש מענה לפנייתו החוזרת.

ו. הביקורת איתרה בתכתובות הפנייה במערכת, התייחסות עובדת היחידה להלן: "**<u>עוד פנייה</u> על נסיעת רכב עירוני. <u>אולי צריך הסברה פנים עירונית</u> לנהגים לאור ריבוי הפניות.**". (הדגשה לא במקור).

ז. הביקורת לא איתרה התייחסות מצד מנהלת פנ"צ או עובדי פנ"צ לנושא והמשך טיפול ומעקב מול מנהל אגף תברואה בנדון לבחינת אי הישנות של מקרים נוספים.

ח. הביקורת מצאה, כי סטטוס הטיפול במערכת סווג כ:"<u>פנייה טופלה</u>", זאת למרות שמדובר בתלונה.

77. פנייה 2012-4**1**795:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. מדובר בפנייה שנתקבלה בקבלת קהל בתאריך 18 באפריל, 2012. הפנייה נרשמה במערכת בתאריך 19 באפריל, 2012.

ב. הלקוח המלין הינו עובד עירייה, אשר סיים את תפקידו והגיע למת"ש לקבל אישור סיום עבודה לצרכי פנייה לקופות. בפנייתו הוא מלין על יחס לא נאות מצד עובדת מת"ש כלפיו "...**החלה בצעקות מבלי כל פרובוקציה מצידי**..." וכן מצד עובד נוסף של המחלקה.

ג. כפתרון לפנייה שלח מנהל מת"ש התייחסות ללקוח בה צרף את כל המסמכים המבוקשים והביע התנצלות על אי הנעימות שנגרמה ללקוח.

ד. סעיף 8(ב') לחוק מפרט את אופן בירור התלונה וקובע כי הממונה על תלונות ציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - גם לידיעת הממונה עליו, ויתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה.

ה. מבדיקת הביקורת נראה פנייה מתאריך 23 באפריל, 2012 שנשלחה למשאבי אנוש בבקשה לקבל התייחסות לטענות הפונה.

ו. הביקורת לא מצאה במערכת התייחסות ותיעוד לבירור שנערך ביחס לפניית הלקוח, לא נמצא תיעוד להעברת הפנייה לנילון, לברור מול הנילון, ובחינה האם מדובר בתלונה מוצדקת/ אם לאו.

78. פנייה 2012-57485:

הנדון: תלונה על העובדות ח ה. ו- ד ר. וטענה לחיובי מים שגויים.

סיווג במערכת: פנייה. סטטוס בתהליך במערכת: מכתב תשובה נשלח ללקוח.

א. הפנייה התקבלה בדואר בתאריך 24 בספטמבר, 2012 ונרשמה במערכת בתאריך 27 בספטמבר, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על התעמרות מצד רכזת גביית ארנונה והעובדת הכפופה לה שסרבו לתת מענה לפניותיה (ולפניות שביצע בן זוגה שמייצג אותה ואת תושבי האזור) בנוגע לטענה לחיובים שגויים בחשבונותיה ובחשבונות אמה, הן במענה טלפוני והן בעת קבלת קהל.

ג. בתאריך 10 דצמבר, 2012, ניתנה תשובה ללקוחה על ידי מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים. בתשובתו הוא מציין, כי מברור שערך עם העובדות עלה, כי הלקוחה קיבלה יחס אדיב, נענתה באריכות והבדיקה מוצתה עד תום.

ד. הביקורת מציינת כי תשובתו של מנהל האגף המציג יחס אדיב מצד עובדות העירייה, אינה מתיישבת עם טענת הלקוחה על התעמרות.

ה. מבדיקת הביקורת לא אותרה כל התייחסות מצד פנ"צ למחלוקת הקיימת בין טענות הלקוחה לבין גרסתן של רכזת הגבייה והעובדת הכפופה לה.

79. פנייה 2012-36606:

הנדון: תלונה על העובדת ל. - באגף אגרות ודמי שירותים.

סיווג במערכת: תלונה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 14 בפברואר, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על התנהגות גסת רוח וחסרת אדיבות מצדה של העובדת במשרדה של מנהלת אגף לגביית אגרות ודמ"ש וניתוק טלפוני של השיחה על ידי העובדת.

ג. מבדיקת הביקורת נמצא כי בתאריך 21 בפברואר, 2012 נשלח לפנ"צ על ידי סגנית מנהל אגף לגביית אגד"ש, מכתב תשובה כללית ללקוחה הכולל שתי שורות בלבד בנוסח: "**צר לי**

על האי נעימות והאכזבה מהשירות שקיבלת, תודה על שהסבת את תשומת לבנו לנושא שהעלית במכתבך. אנו עושים מאמצים לשפר את השירות ללקוח, מקווים כי מקרים כאלה לא ישנו בעתיד ועומדים לשירותך בכל עת.".

ד. בתאריך 23 בפברואר, 2012 פנתה נציגת פנ"צ לסגנית מנהל אגף לגביית אגד"ש וביקשה לברר האם נערך ברור עם העובדת לגבי הארוע והאם הוסברה לה חומרת התנהגותה וקבלת התייחסות מעודכנת לאחר ביצוע הברור.

ה. בעקבות האמור, העבירה סגנית מנהל אגף לגביית אגד"ש בתאריך 23 בפברואר, 2012 תשובה נוספת לפיה היה כאן מקרה לא שגרתי ולא שירותי וכי מברור שנערך עם העובדת עולה כי ניסתה להפנות הלקוחה לנציג הרלוונטי והסבירה לה שהמידע המקצועי אינו מצוי בידה, וכי רק לאחר התעקשויות מצד הלקוחה ניתקה העובדת את השיחה. בכל מקרה הובהר לעובדת כי התנהלות במקרה זה לא הייתה ראויה והובהר לה דרך הטיפול להבא.

ו. בתאריך 23 בפברואר, 2012 נשלחה תשובה מטעם מנהלת פנ"צ ללקוחה ובה עדכון על הברור שנערך מול העובדת והתנצלות על המקרה.

ז. הביקורת מצאה, כי סיווג סטטוס הטיפול בתלונה במערכת הינו: "**פנייה טופלה**".

80. פנייה 2012-47934:

<u>הנדון</u>: תלונה על התנהגות עובד עירייה.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: תלונה מוצדקת.

א. הפנייה התקבלה במערכת בתאריך <u>18 ביוני, 2012</u> בדואר האלקטרוני של דובר העירייה. הלקוחה הינה מכרה של דובר העירייה ולכן שלחה את הפנייה אליו. הפנייה הועברה לטיפול מחלקת פנ"צ ונפתחה במערכת רק בתאריך <u>2 ביולי, 2012</u>.

ב. הלקוחה מלינה על עובד ממחלקת פיקוח שלטענתה איים עליה וצעק עליה לאחר שצפרה במתחם תחנת דלק למתדלק התחנה.

ג. ממסמכי הפנייה עולה כי נערך בירור על ידי סגן מנהל אגף הפיקוח. לטענת הנהג, הלקוחה הגיעה לתחנה והתחילה לצפצף בצורה גסה, ללא התחשבות באנשים שהיו בתחנה. הנהג מציין שפנה אליה בנימוס וביקש שתפסיק, היא ציינה כי היא מצפצפת למתדלק והמשיכה לצפצף, הוא פנה אליה בשנית וביקש שתפסיק. הנהג מוסיף ומציין כי לא איים על הלקוחה כלל, אלא פנה אליה בנימוס.

ד. בתאריך <u>4 ביולי, 2012</u> הועברה התייחסות האגף לפנ"צ לפיה לנהג אגף הפיקוח יש הסמכה כפקח, יחד עם זאת, אינו רשאי לבצע אכיפה יזומה ללא אישור מנהל. הנהג הפיק הלקחים המתבקשים, עם זאת, על הלקוחה לדעת כי היא ביצעה עבירה ופעלה בניגוד לחוקי הרעש ותקנות התעבורה וכי בנסיבות העניין לא תתבצע כנגדה כל אכיפה.

ה. מבדיקת הביקורת נמצא כי רק בתאריך 1 באוגוסט, 2012, כחודש לאחר קבלת תגובת הפיקוח, נשלח מכתב תשובה ללקוחה על ידי פנ"צ. במכתב התשובה העבירה פנ"צ את נוסח תשובת סגן מנהל הפיקוח.

ו. מבדיקת הביקורת נמצא כי התלונה סווגה כ"**תלונה מוצדקת**" בסטאטוס התלונה.

81. פנייה 2012-55107:

הנדון: תלונה על התנכלות מצד עובד במחלקת פיקוח על בנייה בכל הנוגע לנכסים שבבעלות הפונה.

סיווג במערכת: תלונה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה במכתב ונרשמה במערכת בתאריך 5 בספטמבר, 2012.

ב. הלקוח מלין על כך שעובד מחלקת פיקוח על הבנייה, שהינו שכן שלו שעימו הסתכסך, מבצע רדיפה מגמתית אחריו בנכסים בכתובות שונות (המפורטות בפנייה) בבעלותו. הלקוח הוסיף וציין הדברים הבאים:

1) בעקבות ביקורת שנערכו בנכסיו השונים וניתוק של החשמל בנכסים, בגין חלוקת דירות בניגוד לחוק, פנה לוועדת ערר שהחליטה כי במידה ובדירה לא יהיו מקלחונים, אלא רק מטבח משותף, העירייה תראה בדירות "כחוקיות".

2) הלקוח טוען כי ביצע שיפוץ בדירות ופעל כדי ליישם החלטת וועדת ערר כנדרש.

3) גם לאחר שביצע התיקונים הנדרשים בדירות בהתאם להחלטת הוועדה המשיכו בפיקוח על הבנייה לבצע ביקורות חוזרות באותן הנכסים ולהתנגד לחיבור החשמל בנכס.

4) הלקוח טוען לניגוד אינטרסים, בכך שהגורם המפקח מטעם הפיקוח על הבנייה הינו אותו שכן עימו יש לו סכסוך.

ג. בתאריך 5 בספטמבר, 2012 העבירה רפרנטית פנ"צ את הפנייה להתייחסות למתאמת פיקוח במינהל הנדסה.

ד. מבדיקת הביקורת נמצא כי רק בתאריך 20 בנובמבר, 2012, כחודשיים לאחר מכן, הועברה תזכורת ליחידה בנוגע לאי קבלת התייחסות לפנייה.

ה. בתאריך 12 בדצמבר, 2012 כשלושה חודשים לאחר מועד הגשת הפנייה, נתקבלה תשובת מינהל הנדסה (בהתאם לתשובת מינהל הנדסה בחלק מהכתובות נמצא כי בוצע פיצול דירות על ידי הלקוח ללא היתר). מנהלת שימוש חורג במינהל הנדסה ציינה כי אין עילה לטענת הלקוח לרדיפה מגמתית כנגדו והטיפול בנכסים בוצע לאור תלונות שהתקבלו בעירייה ובהתאם לנוהל עבודה רגיל של מחלקת הפיקוח על הבנייה ולכן גם לא מובנת תלונת הלקוח כנגד עובד העירייה.

ו. בתאריך 30 בדצמבר, 2012 נשלחה תשובה פנ"צ לפונה בהתאם לנוסח התשובה שהועברה ממחלקת פיקוח על הבנייה במינהל הנדסה. בנוסח התשובה נרשם כי הביקורת של מחלקת פיקוח על הבנייה בוצעה כדין ובהתאם לנהלים ולהנחיות השירות המשפטי.

ז. הביקורת לא מצאה תיעוד במערכת לבירור של מנהלת המחלקה לשימושים חורגים מול העובד עליו מלין הלקוח, לבחינת קשר כלשהו של העובד וניגוד אינטרסים באופן הטיפול באם קיים.

ח. הביקורת מצאה, כי סטטוס הטיפול בתלונה במערכת סווג כ:"**פנייה טופלה**", זאת למרות שהפנייה סווגה על ידי פנ"צ כ"**תלונה**" במערכת.

82. פנייה 2012-41440:

<u>הנדון</u>: תלונה על נהג רכב טיאוט והעובד עם הקיטור.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: תלונה מוצדקת.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 16 באפריל, 2012.

ב. לטענת הלקוח בעת שעבר עם רכבו ביקש מנהג הרכב ועובד הקיטור בצורה מנומסת להפסיק לכמה שניות את הפעילות, כדי שיעבור, שכן האמור יוצר אבק ולכלוך רב. למרות האמור, העובדים לא הקשיבו לבקשותיו. לטענתו, העובד הנוסף שהיה בצמוד לרכב הטיאוט, היה עם אוזניות ולא שם לב כלל לעבודת הקיטור והסביבה הקרובה.

ג. בנוסף לפנייתו בכתב, התקשר הלקוח גם למוקד 106 להתלונן על המקרה.

ד. בהמשך פנה הלקוח בשנית לפנ"צ וציין כי טרם פנייתו לפנ"צ, הגיש תלונה גם דרך המוקד. הלקוח התלונן על <u>אופי השירות שקיבל מנציג אגף תברואה</u> שיצר עימו קשר בעקבות התלונה ועדכן אותו כי "**הכל נקי באזור ירמיהו**". הלקוח ציין בפניו כי לא התלונן כלל על נקיון העיר באזור ירמיהו, אלא על יחס עובד ציבור. הנציג הגיב בתגובה לא ראויה ולאחר מכן קיבל הלקוח הודעת SMS על כך שהפנייה טופלה.

ה. בתאריך 29 באפריל, 2012 נתקבלה תשובת מנהל המוקד לפנ"צ, לפיה לאחר האזנה <u>לשיחת המוקד נמצא כי השיחה יכלה להיות יותר שירותית</u> וכי הנושא יטופל מול הנציגה. בנוסף, שוחחו עם הלקוח מנהלי ועובדי החבל באזור עליו התלונן.

ו. בתאריך 8 במאי, 2012 נתקבלה תגובת מנהל הטיילת לפיה נערכה שיחה עם קבלן הטיאוט והובהר בפניו כי עליו להנחות את עובדיו להתנהג באדיבות ובצורה הולמת לעוברי אורח ותושבי העיר.

ז. בתאריך 8 במאי, 2012 נשלחה תשובה לפונה ממנה עולים הבאים:

1) מברור שנערך עם מנהל המוקד עולה כי תלונתו הועברה למנהל האזור באגף תברואה.

2) הודעת המוקד נסגרה לאחר שנציג אגף תברואה הודיע למוקד כי יצר עימו קשר ומסר לו כי שוחח עם הקבלן.

3) לאחר האזנה לשיחת מוקד השירות רוענגו בפני הנציג ההנחיות למתן שירות אדיב.

4) מברור שערך מנהל התברואה עם הקבלן עולה כי העובד עליו הלין הלקוח הינו עובד זר ולפיכך ככל הנראה לא ענה.

5) הובהרה לקבלן מדיניות העירייה בכל הנוגע לשירות אדיב ויעיל לתושבים ועליו להנחות את עובדיו בהתאם.

ח. הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד, כי בוצע בירור לגבי אופן השירות והיחס שניתן על ידי נציג מחלקת תברואה. יתרה מזאת, הביקורת תמהה על תשובת פנ"צ לפיה תלונת הלקוח היא על נציגת המוקד שקיבלה את פניתו הראשונית, בעוד התלונה הייתה על עובד מחלקת תברואה.

ט. הביקורת מצאה כי התלונה נרשמה במערכת כתלונה מוצדקת. יחד עם זאת, הביקורת לא מצאה פירוט במערכת כלפי מי התלונה מוצדקת, כדלקמן:

- נציגת המוקד העירוני שכלל הלקוח לא התלונן עליה.
- נציג אגף התברואה שלא בוצע בירור לגבי אופן השירות והיחס שנתן ללקוח.
- עובד אגף תברואה שלא בוצע בירור לגבי טענות הלקוח כי העובד הינו חסר תשומת לב לסביבה בה הוא עובד.
- עובד קבלן הזר, שאינו יודע עברית וכלל לא הבין את בקשת הלקוח.

83. פנייה 2012-38796:

הנדון: תלונה על עובד.

סיווג במערכת: פנייה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה במהלך קבלת קהל ונרשמה במערכת בתאריך 12 במרץ, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על עובדת בלשכתה של סגנית הגזבר שלא עזרה לה, לאחר שנפלה בלשכת סגנית הגזבר. הלקוחה מציינת שהתחננה לעזרת העובדת, אך זו אמרה לה שהיא ממהרת והשאירה אותה בחדר והלכה. הלקוחה אמרה כי היא מוכנה להגיע לאימות מול העובדת על פרטי הפנייה.

ג. מבדיקת מסמכי הפנייה נמצא כי סגנית הגזבר ביצעה בירור עם עובדת הלשכה. העובדת הכחישה את המיוחס לה וטענה כי היא עזרה ללקוחה מיד לאחר הנפילה, אך מפאת סיום עבודתה באותו היום, ביקשה מהלקוחה לצאת מהלשכה כדי שתוכל לנעול את דלת הלשכה.

ד. אין התייחסות במערכת לבחינת טענת הלקוחה כי היא מוכנה להגיע לאימות הדברים מול העובדת.

ה. הביקורת לא איתרה במערכת מכתב תשובה ללקוחה כנדרש.

84. פנייה 2012-55680/ 2012-52582:

<u>הנדון:</u> תלונה על עובד אגף התברואה.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: נסגר באישור ללא טיפול.

א. הפנייה הראשונה התקבלה באינטרנט בתאריך 2 באוגוסט, 2012 ונרשמה במערכת ב- 5 באוגוסט, 2012.

ב. הלקוח מלין בפנייה על צפצוף רועש וקללות מצד נהג משאית התברואה והנוסע שישב לצידו במשאית.

ג. בתאריך 28 באוגוסט, 2012 נשלחה תשובה ממנהל אגף תברואה ללקוח. בתשובתו מציין מנהל האגף כי מבירור שביצע עם שני העובדים, הם מכחישים את האמור ומציינים כי הלקוח נהג במהירות מופרזת, אשר כמעט גרמה לתאונה מה שהביא את הנהג לצפור בחוזקה. העובד שישב ליד הנהג ציין כי כלל לא פנה ללקוח. מנהל האגף ממשיך ומשבח את העובדים ומציין כי מעולם לא התקבלו תלונות בגין התנהגותם. יחד עם זאת, הוא מתנצל בפני הלקוח, אם נפגע מאופן התנהלות העובדים, ולמרות שלא היתה להם כל כוונה.

ד. מבדיקת הביקורת עולה כי תשובתו של מנהל האגף מצדדת בגרסתם של עובדי האגף באופן חד משמעי כאשר הלקוח טוען לגרסה שונה לחלוטין.

ה. בעקבות תשובה זו של מנהל אגף תברואה, התקבלה במערכת בתאריך 5 בספטמבר, 2012, פנייה נוספת (מס' 55680) של הלקוח. נציין, כי במערכת סווגה פנייה זו כפנייה חדשה במקום לשייך המסמכים לפנייה הקיימת.

ו. בפנייה מציין הלקוח, כי: **"בעקבות תלונה ששלחתי על קללות מצד עובדי פינוי אשפה ותשובה מגוחכת מצד מנהל האגף אני מרגיש יחס מזלזל ופשוט מתבייש בתשובה... צר לי שיהודים כמוני מקללים את משפחתי שנספו בשואה וגם משקרים ואף נחשבים לעובדים מצטיינים חבל מאוד."**.

ז. מבדיקת הביקורת לא אותר במערכת תיעוד להמשך טיפול ובירור פניית ההמשך של הלקוח, מלבד תיעוד של סגירת הפנייה בטענת **"לאור הזמן שחלף יש לסגור הפנייה"** וזאת עפ"י הנחייתה של מנהלת פנ"צ.

ח. מבדיקת מסמכי הפנייה במערכת אותרה תכתובת של פנ"צ בה נכתב, כי מומלץ לדבר עם מנהל אגף תברואה לגבי פניות של לקוחות, אשר יש בהן סתירה בין הלקוח לבין עובדי האגף.

ט. מהתכתובת עולה, כי אין זו הפעם הראשונה שקיימת סתירה בין הצדדים ונשלחו כבר תשובות בנוסחים דומים ללקוחות שהתלוננו על עובדי אגף תברואה. למרות האמור, הביקורת לא איתרה תיעוד לביצוע ברור מערכתי וכולל מול אגף תברואה בנושא.

85. פנייה 2012-41133:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד אגף תברואה.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 15 באפריל, 2012. הלקוחה מלינה על עובד תברואה שהשאיר את רכב התברואה מונע באמצע הכביש בעודו הולך להטיל את מימיו לעיני הציבור, כשחזר החל לצעוק על פועלי הניקיון הזרים שהיו עימו עד כדי יחס משפיל.

ב. בתאריך 2 במאי, 2012 אותרה פנייה מרפרנטית פנ"צ באגף תברואה למנהל מרכז שליטה ובקרה באגף התברואה, בה היא מבקשת לקבל הרחבה להתייחסות לטענות שהועלו בפנייה, לאור התגובה שהעביר אליה, לפיה הנהג מכחיש המיוחס לו.

ג. בתאריך 21 במאי, 2012 הועברה תזכורת לאגף תברואה בנוגע להעברת תשובה לפנייה. באותו היום הועבר מכתב מסגן מנהל אגף תברואה לתפעול לחברת הקבלן בו נתבקשה התייחסות לפנייה.

ד. בתאריך 30 במאי, 2012 הועברה תשובת אגף התברואה לפנ"צ לפיה: "**בעקבות הפנייה הנ"ל, נערכה בדיקה ונמצא כי מדובר ברכב המופעל על ידי קבלן. תוכן הפנייה הועבר לטיפול הקבלן, אשר הבטיח לבדוק את הנושא במלוא תשומת הלב. הקבלן נתבקש לפעול כלפי הנהג במלוא החומרה. אנו נעקוב ונוודא כי הנושא מטופל כנדרש.**".

ה. בתאריך 4 ביוני, 2012 הועברה תשובה ללקוחה מפנ"צ בהתאם לנוסח התשובה שהועבר מאגף תברואה.

ו. מבחינת הביקורת המסמכים הקיימים בפנייה, לא אותר תיעוד לברור ולמעקב אחר הטיפול שבוצע על ידי תברואה.

ז. הביקורת מצאה, כי סטטוס הטיפול בתלונה במערכת נרשם כ:"**פנייה טופלה**", זאת למרות שהפנייה סווגה כ"**תלונה**" במערכת.

86. פנייה 2012-40870:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד אגף התברואה א ע.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה בפקס ונרשמה במערכת בתאריך 3 באפריל, 2012.

ב. מדובר בפנייה <u>אנונימית</u> מחברת מוניות לגבי עובד אגף תברואה שהינו בעל מניות ונהג מונית בתחנה. הלקוח מציין כי קיבל תלונות על תפקוד העובד כנהג מונית וכי לדעתו הדבר נובע מהיקף שעות העבודה הרבות בו עובד כנהג במקביל לעבודתו בעירייה. הלקוח מבקש לקבל את היקף שעות הנהיגה של העובד בעירייה, היות ויש מגבלה וקיום סיכון לנהיגה מעל השעות המותרות על פי החוק.

ג. בתאריך 3 באפריל, 2012 הועברה תגובת משאבי אנוש לפיה הנושא נמצא בטיפול מנהל אגף משאבי אנוש.

ד. בתאריך 17 במאי, 2012 נשלחה פנייה מפנ"צ לאגף משאבי אנוש בבקשה לדעת האם יש התקדמות בטיפול בפנייה.

ה. בתאריך 30 במאי, 2012 נערכה שיחה בין רפרנטית פנ"צ למנהל לשכת סמנכ"ל משאבי אנוש, ממנה עולה כי הוחלט להגיש קובלה נגד העובד (הליך משמעתי). והנושא מטופל על ידי התובע העירוני למשמעת.

ו. הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד למעקב אחר המשך הטיפול בפנייה. כמו כן מבדיקת הביקורת לא אותרה תשובה שהועברה ללקוח מפנ"צ.

ז. הביקורת מציינת כי למרות שמנוסח הפנייה עולה כי מדובר בתלונה על עובד, ולמרות העובדה שהוחלט להגיש קובלנה כנגד העובד (הליך משמעתי) והנושא הועבר לטיפול התובע העירוני למשמעת, הפנייה סווגה על ידי פנ"צ כ"**פנייה**" ולא כ"**תלונה**" במערכת.

87. פנייה 2012-44256:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד אגף חופים.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה בפקס ונרשמה במערכת בתאריך 20 במאי, 2012.

ב. הלקוחה מלווה במכשיר סקשיין שחייב להיות עימה בכל עת. בפניתה טוענת הלקוחה כי מאחר ומצבה הנוכחי לא מאפשר הליכה ביקשה להכנס לחוף הילטון עם רכבה של חברתה (שאינו נושא תו נכה). הלקוחה התקשרה למשטרה והשוטר דיבר עם רכז החוף וביקש לפנים משורת הדין לאפשר לה להכנס לחוף, אולם העובד לא גילה רגישות וסירב לתת לה להכנס.

ג. מבדיקת הביקורת אותרה התייחסות מתאריך 21 במאי, 2012 של מנהל מתחם הילטון לפיה ההנחיות החדשות אוסרות כניסה לכל סוגי כלי הרכב כולל אופנועים למתחם. במידה והלקוחה הייתה מבקשת להיכנס ולהוציא מיד את הרכב, השומר היה נענה ולא היתה בעיה. עוד הוסיף כי שלח למקום פקח על מנת לשוחח עם הגברת, אך היא לא נענתה וירדה ברגל למסעדה. העובד הוסיף וציין את רגישותו לציבור הנכים.

ד. בתאריך 24 במאי, 2012 נשלח מכתב תשובה מפנ"צ ללקוחה בהתאם לנוסח התשובה שהועברה ממנהל מתחם הילטון. מנוסח המכתב עולה כי נערך ברור עם הפקח והשומר בנוגע לפנייה.

ה. מבדיקת הביקורת לא אותר תיעוד במסמכי הפנייה לברור שנערך מול הפקח והשומר במתחם.

88. פנייה 2012-46730:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד בשם ג

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 10 ביוני, 2012.

ב. הלקוח מלין על מפקח בטיחות באגף כיבוי אש שאינו מתייחס למסמכים שנשלחו אליו בפקס, הקשורים בקבלת רישוי עסק.

ג. בתאריך 27 ביוני, 2012 הועברה פנייה מ"מ מדור מניעת דליקות ללקוח בבקשה לקבל העתק אישורי הפקסים שנשלחו לטענתו. עוד צויין כי במידה ואין ביכולתו לספק המסמכים שיראה הפנייה כסגורה וכי העסק קיבל רישיון עסק.

ד. עוד נמצא כי נערך בירור מול העובד שטוען כי לא קיבל הפקסים. העובד התקשר ללקוח והתנצל בפניו, יחד עם זאת, ציין כי סגנון הפנייה של הלקוח אינו מקובל עליו.

ה. מבדיקת הביקורת לא אותר מכתב תשובה מפנ"צ ללקוח כנדרש (למעט תשובת ביניים לפונה בתאריך 20 ביוני, 2012 בה נתבקש הלקוח להתאזר בסבלנות עד סיום הבדיקה). בסעיף פתרון הפנייה במערכת נרשם כי: "**ד. שוחחה עם א. ש. מסר כי התקשר לפונה מיד כשקיבל את המכתב והתנצל בפניו. מסר לד כי סגנון התשובה מאוד לא מקובל עליו. בהנחיית ד לסגור הפנייה ללא מענה.**".

ו. הביקורת מצאה כי סיווג סטטוס הטיפול בתלונה במערכת סווג כ: "**פנייה טופלה**", זאת למרות שהפנייה סווגה כ"**תלונה**" במערכת.

89. פנייה 2012-49496:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד הרשות לאיכות הסביבה.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות גורם פנימי ונרשמה במערכת בתאריך 4 ביולי, 2012.

ב. הלקוח הנו עיתונאי הפונה כעד למה שנראה בעיניו התנהלות לא תקנית, לא אתית ולא מוסרית מצד מפקח הרשות לאיכות הסביבה, שלטענתו משתף פעולה עם אזרח שנוהג להטריד עסקים בעיר וכרגע כל רצונו לפגוע באחת המסעדות ברחוב.

ג. לטענת הלקוח המפקח חושף בפני אותו אזרח מידע מקצועי ומשתף עימו פעולה בפעילות כנגד המסעדה.

ד. התכתובת הועברה על ידי מנהל הרשות לאיכות הסביבה למנהלת פנ"צ. מנהל היחידה מעדכן בהתכתבות כי עדכן את הפונה שאינו מוכן להיפגש עימו לאור נוסח מכתבו. כמו כן, ציין כי קיבל תלונות מטעם בעל העסק (המסעדה) על המפקח והנושא נמצא בברור בבית משפט ולפיכך לא נראה לו כי יש להמשיך הטיפול בפנייה, אלא אם יתעקש.

ה. בתאריך 5 ביולי, 2012 הועברה תשובת היחידה לפונה, לפיה נציגי הרשות לאיכות הסביבה פועלים לפי הנחיות המקצועיות של הרשות.

ו. לביקורת לא ברור מקור התשובה ללקוח, שכן הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד לביצוע בירור או אימות התלונה מול העובד. כמו כן, לא ניתנה התייחסות תואמת מטעם הרשות לאיכות הסביבה.

90. פנייה 2012-5**1**231:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד הרשות לאיכות הסביבה.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: מכתב תשובה נשלח ללקוח.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 22 ביולי, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על יחסו המזלזל ומביש של אחראי קרקע ומים ברשות לאיכות הסביבה בשיחה טלפונית שקיימה עימו בנוגע לגזים מסרטנים בבי"ס איילון.

ג. מבדיקת הביקורת את מסמכי הפנייה נמצא כי נערך בירור מול העובד הנילון ונתקבלה התייחסותו, לפיה במהלך השיחה עדכן אותה בטאסטוס הטיפול בנושא והבהיר לה כי הנושא מטופל מזה מספר שנים על ידי העירייה ואף שלח אליה ממצאי מומחה בריאות הציבור שבדק הנושא וקבע כי לא קיימת סכנה בריאותית בבית הספר. לטענתו, מעולם לא התנשא או הפגין יחס מזלזל בשיחה. העובד ציין כי הלקוחה לא הקשיבה לו וכי היותה אם לילדים העתידים ללמוד בבית הספר, לא מאפשר לה לטעון טענות שווא.

ד. בתאריך 12 בספטמבר, 2012 הועברה תשובת היחידה ללקוחה, בה עודכנה בהתייחסות שנתקבלה מהעובד וכן בסטטוס הטיפול בנושא.

ה. הביקורת מצאה, כי סיווג סטטוס הטיפול בתלונה במערכת סווג כ:"**מכתב תשובה נשלח ללקוח**", זאת למרות שמדובר ב"**תלונה**" והסווג האמור אינו רלוונטי לתלונה.

ו. מבדיקת הביקורת עולה כי בין המסמכים בתיעוד הפנייה שויכו מסמכים של פנייה אחרת - פנייה 2012-56531 שאינם רלוונטיים לפנייה הנדונה.

91. פנייה 2012-35098:

<u>נושא</u>: תלונה על עובד ניקיון.

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות פקס ונרשמה במערכת בתאריך 26 בינואר, 2012.

ב. הלקוח מלין על עובד ניקיון שהינו עובד זר שהעיר הערות לבתו, כך שהרגישה לא נוח, ומבקש טיפול דחוף של העירייה.

ג. הביקורת איתרה פנייה של מנהל אגף תברואה למנהל חבל צפון בבקשה לבדוק המקרה.

ד. מההתכתבויות עולה כי מדובר בעובד קבלן וכי לאחר שיחה שנערכה עם הקבלן העובד פוטר לאלתר. הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד לבירור/שימוע שבוצע לעובד הקבלן.

ה. בתאריך 2 בפברואר, 2012 הועברה תשובת היחידה ללקוח, לפיה הצטערו לשמוע על המקרה ועדכון הלקוח כי עובד הניקיון פוטר לאלתר.

ו. מבדיקת הביקורת עולה כי בין המסמכים בתיעוד הפנייה שויכו מסמכים של פנייה אחרת- פנייה 2012-35096 שאינם רלוונטיים לפנייה הנדונה.

92. פנייה 2012-40697:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד עירייה.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 1 באפריל, 2012.

ב. הלקוח מלין על עובד ניקיון באגף תברואה, שלטענתו עסוק בלדבר בקשר במקום להתייחס ללכלוך הקיים ברחוב וכאשר העיר הלקוח לעובד על הלכלוך, ענה העובד בזלזול ונסע מהמקום תוך קירבה ללקוח וכמעט שדרס אותו.

ג. בנוסף, מלין הלקוח על כך שלאחר שדיווח על המקרה למוקד 106 חזר אליו טלפונית רכז התחנה שתיאם עימו פגישה באותו היום, אך לא הופיע לפגישה.

ד. עוד מציין הלקוח כי כשהבין שהרכז לא מגיע לפגישה, הוא התקשר למספר הטלפון ממנו קיבל השיחה מהרכז, אך נענה על ידי העובד, אשר כינה אותו שקרן וניתק השיחה באופן חד צדדי. לטענת הלקוח, רק כעבור יום עבודה חזר אליו רכז התחנה ומסר לו כי אם הוא רוצה להתלונן על אירוע הדריסה, עליו לפנות למשטרה.

ה. מדיווח שהועבר ממנהל חבל עבר הירקון עולה כי בתאריך 12 באפריל, 2012, נפגש הלקוח המלין עם רכז התחנה. מנהל החבל מציין כי הלקוח הינו קבלן ניקיון שנהג להטריד את המחלקה בעבר. עוד מציין כי הלקוח לא הזכיר כלל את תקרית הרכב בפגישה עימו וכי העובד עליו מלין הלקוח מכחיש את האמור מכל וכל. בשיחה הציג הלקוח את רצונותיו לגבי ניקיון הרחוב וריסוס האזור, ונענה כי בסיום החג הנושא יטופל.

ו. הביקורת לא מצאה במערכת תיעוד לבירור שבוצע לגבי טענותיו של הלקוח לגבי אי הגעתו של רכז התחנה לפגישה עימו ולכך שהלקוח טלפן לרכז התחנה, אך ענה לו העובד אשר כינה אותו שקרן לטענתו.

ז. בתאריך 18 באפריל, 2012 נתקבלה פנייה נוספת מהלקוח ממנה עולה כי למרות שנפגש עם רכז התחנה, ניקיון הרחוב טרם טופל והרחוב מזוהם וכי הוא מבקש לקבוע פגישה עם מנהל בנדון.

ח. יחידת פנ"צ העבירו הפנייה להתייחסות אגף תברואה טרם מתן תשובה לפונה.

ט. הביקורת לא איתרה במסמכי הפנייה תגובה של אגף התברואה לפניית ההמשך שנתקבלה מהלקוח. כמו כן, לא אותרה תזכורת מצד פנ"צ לקבלת תגובה לנדון.

י. בתאריך 17 במאי, 2012 נשלחה תשובת פנ"צ ללקוח, ממנה עולה כי מאגף התברואה נמסר כי נערכה עימו פגישה במהלכה ביקש כי העירייה תפעל לריסוס המדרכה מקיני נמלים וניקוי הרחוב. ביחס לקיני הנמלים נמסר כי העירייה אינה עוסקת בנושא וביחס לניקוי הרחוב הנושא הועבר לידיעת הגורמים המתאימים.

יא. הביקורת מציינת כי תשובת היחידה אינה מתיישבת עם הדיווח שהועבר ליחידה ממנהל חבל עבר הירקון בה נרשם כי: **"בפגישה שערכו איתו הוא מבקש לרסס את המדרכה מקיני הנמלים ובנוסף לנקות... בסיום החג יש לבקש ממחלקת הדברה לרסס את המקום."**. כיצד אם כן מצד אחד ללקוח נמסר כי נושא הריסוס יטופל (ופנ"צ עודכנה בנדון), ומצד שני פנ"צ בתשובתה ללקוח רושמת כי ביחס לקיני הנמלים נמסר כי העירייה אינה עוסקת בנושא.

יב. הביקורת מצאה, כי סיווג סטטוס הטיפול בתלונה במערכת סווג כ:"**פנייה טופלה**", זאת למרות שמדובר בפנייה שסווגה כ"תלונה" במערכת.

93. פנייה 2012-44674:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובד עירייה (אגף תברואה).

<u>סיווג במערכת</u>: פנייה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה בקבלת קהל ונרשמה במערכת בתאריך 20 במאי, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על עובד אגף תברואה שדיבר אליה באופן לא נאות. ללקוחה נמסר על ידי נציגת פנ"צ בזמן קבלת קהל, כי בכדי לטפל בתלונה עליה להעלות את הפנייה על הכתב.

ג. הביקורת לא מצאה במערכת מסמכים נוספים מעבר לתיעוד פגישת הלקוחה עם נציגת השירות בזמן קבלת קהל.

ד. סעיף 6 לחוק דן בדרך הגשת התלונה וקבע כי: **"תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה."**.

ה. לדעת הביקורת, נדרש היה מעובדת פנ"צ שטיפלה בפנייה, למלא ביחד עם הלקוחה, טופס רישום פנייה/תלונה בזמן קבלת קהל.

94. פנייה 2012-57304:

<u>הנדון</u>:תלונה על עובד עירייה שרוכב על קטנוע של העירייה.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: נסגר באישור ללא טיפול.

א. הפנייה התקבלה באינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 24 בספטמבר, 2012.

ב. הלקוח מלין על עובד אגף תברואה, אשר הטיל את מימיו באזור פחי האשפה של הבניין בו הלקוח מתגורר. הלקוח מבקש לטפל בעובד ולפעול להקמת שירותים ציבוריים באזור.

ג. בתאריך 10 באוקטובר, 2012 הועברה הפנייה על ידי רפרנטית פנ"צ באגף התברואה לטיפול ותגובה של מנהל חבל צפון.

ד. מבדיקת הביקורת אותרה תגובת מנהל החבל לרפרנטית פנ"צ, ממנה עולה כי היחידה העבירה פרטי הלקוח המתלונן למפקח העבודה שהינו הנילון, לצורך שיחה עימו.

ה. המפקח מסר כי שוחח עם הלקוח המלין, אשר לדבריו לא ראה אותו מבצע האמור בפנייה, אלא המציא הדברים מדמיונו. לדבריו, הלקוח התנצל והתחייב לשלוח מכתב התנצלות.

ו. הביקורת מציינת כי בעת קבלת התלונה היה על מנהלו של העובד, לבצע בירור מול העובד, ביחס לאירוע ולתת את התייחסותו להמשך הטיפול מול העובד.

ז. הביקורת מציינת כי במסמכי הפנייה לא נמצא תיעוד למכתב התנצלות מהלקוח, כפי שנטען על ידי המפקח.

ח. בתאריך 4 בנובמבר, 2011 בוצע תיעוד בדיעבד לשיחה שנערכה בין עובדת פנ"צ לבין הלקוח, בה מסר הלקוח כי לאחר ששוחחו עימו מהאגף, הבין שטעה בתלונתו ולא ראה את העובד מבצע האמור בתלונה, וכי הוא מבקש לבטל התלונה ומוסר כי לא איימו עליו.

ט. בנוסף, הביקורת איתרה התכתבות מתאריך 6 בנובמבר, 2012 ממנה עולה כי בשיחה בין מנהלת פנ"צ לבין מנהל אגף תברואה נמסר כי הוא שוחח באופן אישי עם העובד הנילון וכי הוא סומך עליו באופן מוחלט.

י. מנהלת פנ"צ הורתה לסגור את התלונה לאחר קיום השיחה עם הלקוח, ללא משלוח מכתב תשובה ללקוח.

95. פנייה 2012-53941:

הנדון: תלונה על עובדי אגף תברואה.

סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: נענינו לבקשת הלקוח.

א. הפנייה התקבלה באינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 26 באוגוסט, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על עובדי אגף תברואה, אשר יושבים כל בוקר בסביבות השעה שבע, על ספסל מתחת לחלון ביתה וצועקים. הלקוחה מציינת כי העירה להם מספר פעמים, אך הדבר חוזר על עצמו מדי יום.

ג. מתיעוד המסמכים במערכת עולה, כי בוצע בירור ע"י מנהל תחנת הכרמל עם עובדי פינוי האשפה באותו הרחוב, במערכת לא קיים תיעוד למועד הברור והעתק ממצאי הברור.

ד. בתאריך 2 בספטמבר, 2012 נערכה שיחה בין מזכירת החבל לפונה בה נמסר לו כי הפועלים לא ישבו יותר בכתובת הנדונה בבוקר.

ה. בתאריך 10 בספטמבר, 2012 נשלחה תשובה מפנ"צ ללקוחה לפיה התלונה נבדקה על ידי מנהל תחנת כרמל ובעקבותיה נערכה שיחה עם צוות פינוי האשפה הרלוונטי, במסגרתו נתבקשו שלא לשבת ולבצע הפסקה בכתובת הנדונה.

ו. הביקורת מציינת כי בהתאם לאופי הפנייה, היה על פנ"צ לסווג הפנייה כ"תלונה" במערכת, מה עוד שגם במכתב התשובה שהועבר על ידי מנהלת היחידה ללקוח נרשם: **"הריני להשיב כי תלונתך נבדקה על ידנו"** (ההדגשה אינה במקור). כמו כן, היה על היחידה לעדכן סטאטוס הפנייה בהתאמה, כך שיתאים לתוצאות הטיפול בתלונה.

96. פנייה 2012-43766:

הנדון: תלונה על עובדי עירייה (ללא פרטים מזהים)

סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: נענינו לבקשת הלקוח.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 10 במאי, 2012.

ב. הלקוחה מלינה על שני עובדי עירייה, אשר ניגשו לדלת ביתה של הלקוחה וביקשו להיכנס. הלקוחה ענתה להם כי היא ישנה כעת. לטענתה, עובדי העירייה הציצו לה דרך תריסי החלון. הלקוחה מלינה על התנהגות העובדים ועל הפלישה לפרטיותה, בעת שישנה בדירתה.

ג. מתכתובות הפנייה אותר תיעוד ל- 2 שיחות טלפוניות שבוצעו על ידי המחלקה לפונה, במטרה לקבל פרטים על המקרה, אך ללא הצלחה.

ד. בעקבות כך, נשלח בתאריך 20 במאי, 2012 מכתב תשובה ללקוחה שהיות ופנ"צ לא הצליחו לאתרה טלפונית, הפנייה תיסגר, אלא אם היא תחזור אליהם בשנית עם פרטים מזהים הן של העובדים והן של בעלי החוב בדירה בה היא מתגוררת בשכירות.

ה. הביקורת מציינת כי היחידה לא פעלה בהתאם לנוהג היחידה שהוצג לביקורת, לפיו הפנייה ללקוח מבוצעת באמצעי בו הוגשה הפנ"צ, קרי האינטרנט במקרה זה.

ו. בנוסף, הביקורת מציינת כי העובדה שהעירייה אינו יודעת מיהם בעלי החוב בנכס (כפי שנרשם בתשובת היחידה), כאשר יש בידיה כתובת הנכס והמחזיק, מעלה שאלות בנוגע לאיכות הבדיקה והניסיון לברר הפנייה כנדרש.

97. פנייה 2012-36759:

הנדון: תלונה על עובדי פינוי אשפה- רחוב א. כ. 7.

סיווג במערכת: תלונה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות מכתב בדואר ונרשמה במערכת בתאריך 16 בפברואר, 2012.

ב. הלקוח מלין כי עובדי תברואה משתמשים בחנייתו הפרטית להעמדת משאית הזבל בזמן הוצאת מיכל הזבל מהבניין, ובכך מונעים ממנו החנייה במקום, זאת למרות שיש נתיב גישה מיוחד להוצאת מיכלי הזבל.

ג. הלקוח טוען, כי הכל מתועד במצלמות הבניין, לרבות התעמרות עובדי התברואה בו. בנוסף, מלין על חוסר שירות הניתן לו ממנהל אגף תברואה כאשר ביקש לדבר עם מנהל האגף בנדון.

ד. מבדיקת הביקורת אותרה התייחסות מנהל חבל ירקון באגף התברואה, בתאריך 21 בפברואר, 2012 כחודשיים אחרי קבלת הפנייה, לפיה: **"חיכינו לפונה בחניית ביתו בתאריך 03.01.2012 והפגישה תואמה עימו על ידכם, התושב לא הגיע ולא הודיע על כך שלא יוכל להגיע ... אז שיבדוק את עצמו לפני שהוא בא בטענות שלא מטפלים בתלונותיו."**.

ה. הביקורת תמהה כיצד יתכן כי תואמה פגישה עם הלקוח בינואר, 2012 כאשר פניית הלקוח התקבלה בפברואר, 2012.

ו. הביקורת לא איתרה תיעוד לברור שנערך על ידי האגף מול העובדים הנילונים ביחס לפרטי התלונה.

ז. מבדיקת הביקורת נמצא כי לא נערך בירור מול הפונה בנוגע לקביעת הפגישה וכי תשובת היחידה מסתמכת על תגובת האגף בלבד, שאף אינה הגיונית לאור מועד קביעת הפגישה שנטען.

ח. מבדיקת הביקורת עולה כי רק בתאריך 17 באפריל, 2012 כחודשיים לאחר קבלת ההתייחסות מאגף התברואה, הועברה תשובת פנ"צ ללקוח.

ט. מבדיקת הביקורת נמצא כי הפנייה סווגה במערכת כתלונה, למרות האמור, סטטוס הטיפול במערכת סווג כ: **"פנייה טופלה"**.

98. פנייה מספר 2012-45250/ 2012- 45981/ 2012-47232:

הנדון: תלונה על עובדת אגרות ודמי שירותים

סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה במהלך קבלת קהל ונרשמה במערכת בתאריך 24 במאי, 2012.

ב. מבדיקת הביקורת עולה כי לפנייה זו נפתחו שתי פניות המשך (פנייה מס' 45981 ופנייה מס' 47232) מתאריכים 3 ו- 14 ביוני, 2012, העוסקות באותו הנושא, אך סווגו כפניות חדשות במערכת.

ג. הלקוחה הגיעה ליחידה במהלך שעות קבלת הקהל, וציינה כי מעונינת להגיש תלונה על עובדת אגד"ש. הלקוחה הופנתה למלא טופס תלונה ונתבקשה לשלוח אותו ליחידה.

ד. בתאריך 9 ביוני, 2012 הועברה הפנייה למנהלת אגד"ש, בה הלינה הלקוחה על טיפול לא נאות וחוסר שירות מצד עובדת אגד"ש וכן מתלוננת בנוגע להתנהלות מנהלת האגף.

ה. הביקורת לא איתרה במערכת בפנייה זו, כמו גם בשתי פניות ההמשך, תיעוד לבירור שנערך מול העובדות ביחס לפנייה.

ו. במכתב תשובה מתאריך 14 ביוני, 2012 שנשלח ללקוחה על ידי מנהלת יחידת השירות, נכתב כי באם הלקוחה רוצה לקבוע פגישה עם מנהלת אגד"ש עליה לתאם זאת מראש.

ז. מבדיקת הביקורת נמצא כי בפתרון הפנייה במערכת נרשם כי **"מכתב יצא על ידי ע ס"** למרות האמור, הביקורת לא איתרה תיעוד למכתב התשובה במסמכי הפנייה במערכת.

99. פנייה 2012-46821/ 2012-42849:

<u>הנדון</u>: תלונה על עובדת אגף שפ"ע.

<u>סיווג במערכת</u>: תלונה. <u>סטטוס בתהליך במערכת</u>: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 2 במאי, 2012.

ב. הלקוח מציין שקיבל פנייה מעובדת אגף שפ"ע להזיז את רכבו שחנה בכחול לבן כחוק, לצורך הנחת מכולה על ידי משאית.

ג. הלקוח ציין שברגע הפנייה נמנע ממנו להגיע, שכן היה בעבודה וביקש את פרטי נהג המשאית מחשש לנזק אפשרי לרכבו. לטענתו עובדת אגף שפ"ע ענתה בחוסר כבוד, התעצבנה, אמרה כי לא יכולה להעביר לו הפרטים. להפתעתו, בניגוד לתשובתה אליו העובדת העבירה את פרטיו האישיים לנהג המשאית. הלקוח מוחה על העברת הפרטים ומציין כי הדבר הינו בניגוד לחוק.

ד. בתאריך 9 במאי, 2012 נערכה שיחה בין עובדת פנ"צ לבין הלקוח לצורך השלמת פרטים וקבלת פרטי העובדת הנילונה.

ה. בתאריך 13 במאי, 2012 הועברה הפנייה לטיפול מנהל אגף שפ"ע.

ו. מבדיקת הביקורת נמצא כי בתאריך 13 במאי, 2012 ערכה מנהלת מרכז שליטה בירור עם העובדת. העובדת מסרה כי אינה זוכרת המקרה הספציפי, מאחר וישנן הרבה פניות בנוגע לפינוי רכבים בשל גיזום/הצבת מכולה ביום. העובדת הכחישה הנטען ביחס לאופן התבטאותה וציינה שאין זה סגנונה. ביחס למסירת מספר הטלפון, ציינה העובדת כי: **"הסברתי שהטלפון הועבר למפקח שהינו עובד עירייה, חד משמעי לא התעצבנתי"**. במידה והמפקח העביר הטלפון לקבלן (נהג המשאית) זה אינו קשור אליה.

ז. הביקורת תמהה כיצד יתכן כי מחד העובדת טוענת שאינה זוכרת המקרה ומאידך ציינה בתגובתה את נוסח התשובה שלה ללקוח הפונה.

ח. מבדיקת הביקורת נמצא כי רק בתאריך 3 ביוני, 2012, <u>חודש</u> לאחר קבלת התייחסות העובדת והגורמים הרלוונטים נשלחה תשובת פנ"צ ללקוח.

ט. בתשובה הציגה פנ"צ כי מברור שנערך עולה כי הטלפון של הלקוח (בעל הרכב) נמסר למפקח העבודה בשטח, וכי העירייה אינה נוהגת למסור טלפונים ניידים של עובדים, אלא רק מספרי טלפון במשרדים עירוניים. עוד צויין כי מנהל האגף ערך בירור עם העובדת אשר מסרה כי פרטי המקרה אינם זכורים לה וכי לעניין אופן התבטאות העובדת **"לדברי מנהליה נמסר כי אין זה סגנון התבטאותה וצר לנו אם דבריה ודרך התבטאותה התפרשו שלא כהלכה".**

י. מבדיקת הביקורת נמצא כי בתאריך 11 ביוני, 2012 נתקבלה פניית המשך של הלקוח, לאור התשובה שהועברה אליו.

יא. מבדיקת הביקורת נמצא כי המחלקה סיווגה הפנייה כפנייה חדשה, זאת למרות שמדובר בפניית המשך באותו נושא. הלקוח חזר וציין כי מהתייעצות שקיים עם עו"ד עולה כי מתן הטלפון שלו לקבלן חיצוני אינו חוקי וכי גם בנוגע להעברת הטלפון למפקח עירוני קיימים סייגים הקבועים בחוק. בנוסף, הלקוח מוחה ומאוכזב מהתשובה לה זכה לגבי הברור מול העובדת ומציין: **"אני מודה לכם על התגובה. בזכותכם זכיתי בהתערבות. התערבתי שתגובתכם תיהיה כפי ששלחתם. הרי ברור שזה לא אופי סוג התגובה שלה. אין ספק שהיא בסדר ושהיא לא זוכרת את המקרה. הרי היא (אתם) לא תגידו שהיא לא בסדר וחוצפנית ובוטה ושיש צורך להעביר אותה תפקיד שלא מצריך אינטרקציה עם הציבור. אם זה משהו לא אופייני לה - הרי היא הייתה זוכרת את המקרה, מכאן ניתן להסיק שההתנהגות שלה מולי היא התנהגותה האופיינית - חבל שכך.**".

יב. בתאריך 12 ביוני, 2012 נשלחה תשובת פנ"צ ללקוח ממנה עולה כי הטלפון נמסר למפקח שהינו עובד עירוני וכי ביחס לשירות שקיבל מהעובדת מדובר בעובדת שמטפלת בעשרות מקרים ויתכן כי אינה זוכרת המקרה הספציפי. כמו כן, העובדת הינה נציגת שירות וותיקה הזוכה להערכה רבה מצד מנהליה ואין הם מוצאים לנכון להעבירה מתפקידה בתגובה לארוע יחיד. עם זאת, נערכה שיחה עם העובדת וחודדו ההנחיות באשר למתן שירות אדיב לכלל הלקוחות.

יג. הביקורת מצאה, כי למרות שהפנייה מסווגת כ**"תלונה"** במערכת, סטטוס הטיפול במערכת סווג כ:**"פנייה טופלה"**.

פרק יא

העדר הפקת לקחים ולמידה מערכתית

100. מבדיקת הביקורת עולה כי אין אחידות במענה המועבר ללקוח, בפניות העוסקות בנושאים זהים, שהתקבלו מלקוחות שונים.

101. הביקורת איתרה נושאים בולטים שהתקבלו לגביהם תלונות מגורמים שונים, כך לדוגמה פניות בנוגע לנסיעה מסוכנת של רכבי פיקוח/תברואה עירוניים (פניות לדוגמה: 2012-55680/ -2012

52582/ 2012-41440/ 2012-37696/ 2012-35403). למרות האמור, הביקורת מצאה כי הטיפול מבוצע ברמה הנקודתית בלבד, ולא קיים תהליך מובנה וטיפול מוסדר ברמה הכוללת והמערכתית /הליך הפקת לקחים.

102. להלן יפורטו דוגמאות לפניות בהן ראוי היה שיבוצע הליך הפקת לקחים והסקת מסקנות על ידי פנ"צ, שלא בוצע כאמור.

103. פנייה 2012-62069: סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות הפקס ונרשמה במערכת בתאריך 18 בנובמבר, 2012.

ב. הלקוח מלין על בעייה של פריצת מי ביוב (מנקודה הממוקמת בסמוך לשטח בנייה) לשטח ציבורי מזה למעלה מחודש, אשר אינה מטופלת למרות עשרות תלונות טלפוניות למוקד 106 מצידו ומצד אזרחים נוספים.

ג. הפונה אף מציג בפנייתו סוגי תשובות שקיבל מהמוקד העירוני וטוען כי מדובר בתשובות סתמיות, לא מקצועיות, כאשר הבעיה לא נפתרה והביוב ממשיך לזרום.

ד. כך לדוגמה, מציין הלקוח כי קיבל התשובות הבאות מהמוקד:

1) זה נפל בתפר בין האחריות של מספר משרדים ולכן הטיפול מתעכב.

2) בדקנו וזה לא שייך לעירייה, אלא בעיה של הקבלן ג..

3) זה נמצא בטיפול זה הועבר למחלקה המשפטית.

4) סבלנות, זה עדיין בטיפול וזה לוקח זמן.

5) טיפלנו. המשך הטיפול הועבר לטיפול המינהלת האזורית.

ה. בתאריך 13 בדצמבר, 2012 התקבלה תשובת הגורם המטפל לפיה הנושא בטיפול של הפיקוח על הבנייה ומחלקת הביוב והמים. וכי בכל מקרה של הזרמת מים לשטח הציבורי יוגשו דוחות נגד מנהל אתר הבנייה.

ו. בתאריך 18 בדצמבר, 2012 הועברה לפנ"צ תשובת הפיקוח על הבנייה לפיה לבניין הופק טופס 4 וניתן אישור של מים וביוב על ידי מי אביבים ולפיכך יש להעביר הטיפול בפנייה למי אביבים לבדיקה נוספת.

ז. הביקורת לא איתרה במסמכי הפנייה תיעוד לברור שנערך על ידי פנ"צ מול מי אביבים וממצאי הבירור כנדרש.

ח. מבדיקת הביקורת עולה כי פנ"צ לא שלחה מכתב תשובה סופית לפונה כנדרש וכי רק ב- 28 ביולי, 2013, **<u>כ- 7 חודשים</u>** לאחר קבלת תשובת הפיקוח על הבנייה בוצעה שיחה טלפונית לפונה לברור סטאטוס הטיפול בפנייה מולו.

ט. מבדיקת הביקורת עולה כי לא בוצע כל בירור או הליך הפקת לקחים לגבי חוסר השירות והטיפול בפניות הלקוח הרבות למוקד העירייה.

104. פנייה 2011-31339/ 2012-33269: סיווג במערכת: פנייה. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. בתאריך 5 ביוני, 2011 נשלח מכתב הפנייה הראשון על ידי הלקוח לאגף חניה ואכיפה כהשגה על דוח לאגף חנייה.

ב. למרות האמור, מבדיקת הביקורת עולה כי הפנייה נרשמה במערכת רק בתאריך 15 בדצמבר, 2011, כחצי שנה לאחר קבלתה.

ג. בתאריך 23 באוגוסט, 2011 נשלח מכתב תשובה ממנהל אגף חניה לפונה, לפיו מברור שנערך עם הפקח עולה כי אין מדובר באפלייה וכי הלקוח החנה במקום המיועד לרוכבי אופניים ולפיכך קיבל הדוח. בנוסף הפנייה הועברה לטיפול התובע המוסמך שהחליט לדחות את הבקשה לביטול הדוח.

ד. בתאריך 19 באוקטובר, 2011 שלח הלקוח מכתב תשובה בו הוא מבקש לקבל את כתב ההסמכה של הפקח כדי לוודא שהפקח שנתן לו את הדוח, הינו פקח מוסמך וכן את אופן ודרכי פרסום ההסמכה ברשומות.

ה. במכתב תשובה מתאריך 8 בדצמבר, 2011, כתב מנהל אגף חניה, כי בנוגע לביטול הדוח, לא נוספו ראיות חדשות שיצדיקו שינוי החלטת התובע המוסמך ובנוגע לבקשת הלקוח לקבל העתק תעודת ההסמכה של פקח החנייה הטיפול בנושא הועבר לפנ"צ.

ו. בתאריך 20 בדצמבר, 2011, נשלחה תשובה ללקוח מסגן מנהל פנ"צ והממונה על חופש המידע. מבדיקת הביקורת עולה כי מכתב התשובה שנשלח פרט באופן כללי את דרכי המינוי וההסמכה של הפקחים בעירייה ולא התייחס למעשה לבקשת הלקוח לקבל כתב הסמכה ודרכי המינוי של הפקח הספציפי.

ז. בתאריך 26 בדצמבר, 2011 נשלח מכתב מהלקוח ליועמ"ש בעירייה בו תיאר הלקוח השתלשלות הטיפול ומחה על הטיפול הכושל של אגף חנייה ופנ"צ בפניותיו. הלקוח שב וביקש לקבל העתק כתב ההסמכה של הפקח ואופן דרכי פרסום ההסמכה ברשומות.

ח. בתאריך 5 בינואר, 2012. פנה הלקוח בפעם השלישית לפנ"צ וביקש טיפול בפניותיו. כמו כן, ציין כי קיים שיחה עם השירות המשפטי בה נמסר לו כי העניין הועבר לטיפול פנ"צ וכי קיבלו הוראה להעביר אליו הנתונים המבוקשים.

ט. מבדיקת הביקורת עולה כי הפנייה האמורה הוקמה על ידי פנ"צ כפנייה חדשה במערכת (2012-33269), זאת למרות שמדובר בפניית המשך של הלקוח לאור חוסר טיפול של פנ"צ.

י. בתאריך 11 בינואר, 2012 נשלח מכתב תשובה ללקוח מסגן מנהל פנ"צ והממונה על חופש המידע לפונה לפיו הועברו הנתונים המבוקשים לפונה.

יא. מבחינת הביקורת המסמכים שצורפו לתשובה עולים הממצאים הבאים:

1) הסמכת פקח החנייה הינה בהתאם להחלטת המועצה מתאריך 17 באוקטובר, 2004.

2) לתשובה לא צורפה התייחסות לדרכי ואופן פרסום ההסמכה ברשומות.

3) לתשובה צורף אישור מחלקת תנועה לעניין הסמכת פקחים לצורך גרירה המתייחס לתחום שיפוט ירושלים, זאת למרות שמדובר בפקח חנייה באזור תל אביב.

105. פנייה 2011-32907: סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה בתאריך 22 בנובמבר, 2011, באמצעות הדואר האלקטרוני. הלקוחה מלינה על עובדי קבלן שמנקים את הגינה הציבורית שבסמוך לבניין בו היא גרה, ומניחים את שקיות האשפה הרבות על המדרכה בסמוך לכניסה לבניין.

ב. בתאריך 23 בנובמבר, 2011, הועברה תשובת אגף שפ"ע ללקוחה, לפיה הנושא נבדק מול הקבלן והוא הונחה היכן לרכז שקיות האשפה לאחר ניקיון הגן.

ג. בתאריך 27 בנובמבר, 2011 פנתה הלקוחה במייל חוזר, וציינה כי הבעיה לא נפתרה וכעת משליכים את שקיות האשפה היישר לפחי האשפה של הבניין בו היא מתגוררת.

ד. בתאריך 4 בדצמבר, 2011 נשלחה תשובה ללקוחה מאגף שפ"ע כי הקבלן הונחה שלא להשתמש במיכלי האשפה של הבניין וכי הקבלן נקנס.

ה. בתאריך 1 בינואר, 2012 פונה הלקוחה במייל חוזר (מדובר בפנייה שלישית של הלקוחה), הלקוחה מציינת כי אומנם הקבלן אינו מניח האשפה בשטח הבניין, אך העברת מקום האשפה לתחילת הרחוב אינו פותר הבעייה מאחר והדבר יוצר מפגע תברואתי, לאור העובדה שפנוי האשפה לוקח מספר ימים ובזמן זה האשפה מפוזרת על ידי חתולי רחוב על גבי המדרכה.

ו. בשלב זה הפנייה מועברת מרפרנטית פנ"צ באגף שפ"ע לטיפול אגף התברואה. מתשובתו של מנהל חבל צפון באגף תברואה לפנייה זו, עולה כי הבעיה נובעת מחוסר תיאום בין אגף תברואה לבין אגף שפ"ע בנוגע לאיסוף האשפה. מנהל חבל צפון באגף תברואה ציין כי מדובר בעובדי קבלן של אגף שפ"ע ובמידה ואגף שפ"ע יתאם איסוף מסודר של השקיות, בעיה זו לא תחזור על עצמה.

ז. בתאריך 12 בינואר 2012, נשלחה תשובה מפנ"צ ללקוחה, בה עודכנה הלקוחה כי אגף תברואה יפנו מדי יום את שקיות האשפה, מתוך מגמה לשמור על צביונו הנקי של המקום.

ח. מבחינת הביקורת אופן הטיפול בפנייה עולה כי רק לאחר 3 פניות של הלקוחה, נערך תיאום עבודה בין אגף שפ"ע לאגף תברואה לצורך טיפול במפגע. לדעת הביקורת, ראוי כי הנושא היה נבחן באופן מלא עם קבלת הפנייה ולא יבוצע טיפול נקודתי לפתרון חד פעמי של המפגע, אשר יגרור פניות נוספות של הלקוחה.

106. פנייה 2011-32678: סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. הפנייה התקבלה באמצעות האינטרנט ונרשמה במערכת בתאריך 1 בדצמבר, 2011.

ב. הלקוחה מלינה על קיום אירוע של מחלקת הנדסה בשטח פארק גני יהושע. בפנייתה מתארת הלקוחה את האירוע שכלל קיום מנגל וכניסת רכבים לשטח הפארק, זאת למרות שחל איסור מוחלט לקיים מנגל ו/או כניסת רכבים בשטח הפארק. בנוסף, הלקוחה מאירה את עיניי האחראים לאירוע ומדגישה כי האירוע כלל משקאות אלכוהולים והאחראי על סידור האוכל באירוע, נהג בחוסר הגיינה ומבקשת לדעת מי נשא בעלויות הארוע.

ג. בתאריך 1 בינואר, 2012 הועברה הפנייה לבדיקת סגנית מהנדס העיר כמשימה במערכת.

ד. מבחינת תכתובות הפנייה נמצא כי מנכ"ל גני יהושוע ערך בירור של המקרה מול מנהל ספורטק צפון ממנו עלה כי אכן נערך מנגל וכניסת רכבים למקום, אך מדובר בטעות חד פעמית שלא תחזור על עצמה.

ה. בתאריך 2 בינואר, 2012 כתב מנכ"ל חברת גני יהושע, מכתב תשובה למנהלת פנ"צ ממנו עולה כי האירוע הוזמן על ידי עיריית תל אביב-יפו באמצעות מנהל ספורטק צפון. לגבי קיום מנגל וכניסת רכבים בשטח הפארק, חל איסור מוחלט על כך ומנהל ספורטק צפון ננזף.

ו. בתאריך 4 בינואר, 2012 נשלח מכתב תשובה ללקוחה על ידי פנ"צ, בו נכתב כי העירייה מתנצלת על אי הנוחות הערותיה הובאו לידיעת הגורמים האמונים, ההנחיות בנושא רועננו ולקחים הופקו.

ז. בבדיקת מסמכי הפנייה במערכת, לא נמצא תיעוד לבירור של מנהל אגף הנדסה לגבי אחריות קיום האירוע. כלומר בחינת השתלשלות האירועים מרגע הזמנת האירוע ועד לקיומו, לרבות עלות האירוע, מי נשא בעלות האוכל האם העובדים/האגף, האם האירוע התקיים במהלך שעות העבודה ואושר על ידי גורם מוסמך לכך, בחינת שתיית משקאות אלכוהולים במידה והאירוע התקיים במהלך שעות העבודה, האם ננקטו צעדים כלשהם כנגד העובדים שהפרו את הוראות החוק בשטח הפארק.

ח. לדעת הביקורת, מעבר לאימות שבוצע מול מנהל ספורטק צפון, ראוי היה לבחון פרטי הפנייה מול מנהל אגף הנדסה, שהרי אגף הנדסה הוא זה שביצע הארוע, הדליק מנגל והכניס רכב לשטח הפארק, בניגוד להוראות.

107. פנייה 2012/2011-53570/11030: סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. פנייה מספר 11030 התקבלה במערכת בתאריך 8 במאי, 2011. בפנייתו טוען הלקוח כי בשנת 1987 ניתן ללקוח היתר לשימוש חורג למשרד ברחוב לואי ליפסקי 14 תל אביב ועל פי תנאי ההיתר, בין היתר, שולם כופר חניה במלואו.

ב. הלקוח טוען, כי מאז חלפו 24 שנים וטרם הוקם חניון ציבורי של עד 350 מטר מכתובת המשרד. לפיכך, הוא מבקש לקבל בחזרה את תשלום כופר החניה ששילם בתוספת ריבית והצמדה.

ג. בתאריך 23 במאי 2011, נשלח ללקוח מכתב תשובה על ידי העוזרת הראשית ליועמ"ש, בו נכתב כי הלקוח אינו זכאי לקבלת תשלום הכופר, כיוון שחלה התיישנות על נושא זה.

ד. פנייה מספר 53570 התקבלה במערכת בתאריך 13 באוגוסט, 2012. הלקוח מלין כי לא קיבל תשובה לפנייתו הקודמת.

ה. בתאריך 15 באוגוסט, 2012 נשלח מכתב תשובה ללקוח על ידי פנ"צ בו נכתב כי נשלחה תשובה לפנייתו הקודמת, אך כנראה היא לא הגיעה ליעדה ומצרפים לתוכן מכתב זה את תשובת עוזרת ראשית ליועמ"ש מתאריך 23 במאי, 2011.

ו. הביקורת לא מצאה בתיעוד הפנייה במערכת את העתק תשובתה של העוזרת הראשית ליועמ"ש שנשלחה שוב ללקוח. נציין, כי נמצא תיעוד של מכתב תשובה זה רק במסמכי פנייה 11030 בלבד.

ז. הביקורת מציינת כי בהתייחסות השירות המשפטי מתאריך 1 בספטמבר, 2013 לדוח ביקורת בנושא "טיפול העירייה בחיוב וגביית אגרות בנייה והיטלי פיתוח", מרץ 2014 נכתב כי:

"סעיף 2 לתוספת לתקנות החניה קובע כי: א) היתר בניה יחייב להתקין באתר הבניה, או בסמוך, מספר מקומות חניה כמפורט בתוספת זו". ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) רשאית ועדה מקומית לפטור מן החובה להתקין מקומות חניה לפי התקן, כולם או מקצתם, משיקולים שבתכנון סביבה או תחבורה ולחייב מבקש היתר בניה להשתתף בהתקנתם של אותם מקומות חניה בחניון ציבורי שמחוץ לנכס נושא ההיתר, שלמימונו הוקמה קרן, ובלבד שהחניון מוקם בחוך עשר שנים ממועד מתן ההיתר ושהמרחק בין הנכס לבין החניון הציבורי, לא יעלה על 350 מטרים במרחק אווירי.

מאחר ותקנות החניה מאפשרות להקים חניון תוך 10 שנים ממועד התשלום לקרן החניה הרי שרק בחלוף 10 שנים, בהעדר חניון, קמה למבקש ההיתר ששילם לקרן החניה, עילת תביעה לכאורה להשבת כספו. כך שניתן להגיש תביעות/פניות להחזר תשלום קרן חניה מבלי שתהיה התיישנות על הדרישה, עד 17 שנה לאחר התשלום לקרן החניה.

יודגש ויובהר, אין בעובדה כי פנ"צ/תביעה הוגשה בחלוף 17 שנה כדי למנוע ביצוע פשרה בעניינה, שכן טענת התיישנות הינה טענת סף בלבד ובתי משפט אינם נוטים לדחות תביעות אך בשל התיישנות ודאי כאשר מדובר ברשות מקומית אשר לכאורה לא עמדה בתנאי החוק ומנסה לדחות את התביעה ו/או הדיון לגופו של עניין בטענת סף בלבד.

לאור האמור לעיל, במסגרת הערכת הסיכונים והסיכויים של תביעה הסובלת מהתיישנות כאשר בפועל לא הוקם חניון בהתאם להוראות תקנות החניה, אין מניעה להתפשר גם בתיקים אלה.".

ח. בהתאם לאמור לעיל בתגובת השירות המשפטי, הביקורת תמהה כיצד זה מחד בתאריך 23 במאי 2011, נשלח ללקוח מכתב תשובה על ידי העוזרת הראשית ליועמ"ש, בו נכתב כי הלקוח אינו זכאי לקבלת תשלום הכופר, כיוון שחלה התיישנות ומאידך בתגובת השירות לדוח הביקורת נרשם שלא קיימת התיישנות בנושא כופר חנייה.

108. פנייה 2012-63412/64804: סיווג במערכת: פנ"צ. סטטוס בתהליך במערכת: פנייה טופלה.

א. מספר פנייה 63412 התקבלה במערכת בתאריך 2 בדצמבר, 2012.

ב. בפנייתו מלין הלקוח על 4 דוחות שהתקבלו בחודשים ספטמבר - נובמבר 2012, על ידי אותו פקח, זאת למרות שעל גבי שמשת הרכב קיים תו חניה אזורי תקין.

ג. הלקוח פנה לרפרנטית פנ"צ באגף הפיקוח בהמלצת מנהל אגף חניה, אשר אישר במכתב מתאריך 11 באקטובר, 2012 כי בוטלו 3 דוחות לא מוצדקים.

ד. בתאריך 4 בדצמבר,2012 נשלח מכתב תשובה ללקוח על ידי סגן מנהל מרחב עבר הירקון, בו נכתב כי לפי גרסת הפקח, נמצא כי אין תו אזורי בשמשת הרכב ובבדיקה במסופון לא מופיע תו אזור, לפיכך הוגשו דוחות החניה. עם זאת נמצא כי הרכב אכן בעל תו חניה אזורי תקין במערכת.

ה. בתאריך 18/12/12 התקבלה במערכת פנייה נוספת מהלקוח, אשר נפתחה במערכת כפנייה חדשה (פנייה מספר 64804). לדעת הביקורת, היה נדרש לשייך את פנייה 64804 לפנייה 63412 המקורית ולא לפתוח פנייה חדשה במערכת.

ו. בפנייה זו פונה הלקוח לסגן מנהל מרחב עבר הירקון בתגובה למכתבו מתאריך 4 בדצמבר, 2012. לטענת הלקוח תשובת סגן מנהל המרחב אינה מספקת היות והיא כוללת תגובה שקרית של הפקח לעניין קיום תו אזורי על שמשת הרכב. כמו כן, הלקוח מבקש להזהיר את הפקח שיפסיק לבצע רישום דוחות לא מוצדקים ללקוח.

ז. בתאריך 23 בדצמבר, 2012 נשלח מכתב תשובה ללקוח על ידי סגן מנהל מרחב עבר הירקון, בו נכתב כי בוצעה פגישה הכוללת את: סגן מנהל המרחב, מנהל המרחב והלקוח, בו הועלו טענות הלקוח. כמו כן, נכתבה התנצלות על אי הנוחות שנגרמה ללקוח.

ח. לדעת הביקורת ראוי היה לבצע בדיקה מעמיקה והפקת לקחים, כיצד יתכן כי למרות קיומו של תו אזורי לרכב, ניתנו דוחות חוזרים לרכב על ידי אותו הפקח.

מנהלת היחידה מסרה בהתייחסותה לסעיפים 102-108 לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: **"לנושא הפקת לקחים ולמידה מערכתית - כאשר עולים נושאים כלל מערכתיים המחייבים טיפול, עומרות בפני היחידה מספר אפשרויות ללמידה, שיפור והעלאת רמת השירות. הדבר נעשה באמצעות מנכ"ל העירייה/משנה למנכ"ל, מנהלי האגפים ויחידת השירות. דוגמה בהתייחס לסעיף 102: נסיעה מסוכנת של רכבי אגף התברואה. הנושא הועבר לטיפולו של המשנה למנכ"ל, אשר קיים דיונים ואף ערך פגישה עם אגף התנועה כול זאת כדי לבחון את הנושא ולקבל החלטות."**

<u>לתשומת לב</u>:

הנספחים לפרק הממצאים לדוח הביקורת והתייחסויות המבוקרים ואחרים לטיוטת ממצאי הביקורת בשלב אימות הממצאים, מצורפות לדוח בפרק הנספחים, ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.

נספח א - התייחסות אגף מחשוב ומ"מ מתאריך 15.10.2014.

נספח ב - התייחסות אגף הפיקוח מתאריך 11.11.2014.

נספח ג - התייחסות מינהל כספים ואגף החניה מתאריך 23.11.2014.

נספח ד - התייחסות אגף התברואה מתאריך 24.11.2014.

נספח ה - התייחסות השירות המשפטי מתאריך 11.12.2014.

נספח ו - התייחסות היחידה לפנויות הציבור מתאריך 4.1.2015.

מסקנות

פניות ותלונות הציבור הן כלי ניהולי חשוב, אשר יכול לקדם את העירייה לעמידה בסטנדרטים של איכות ומצוינות. הידע הנצבר מפניות ומתלונות מהווה כלי תומך החלטות ועוזר בגיבוש מדיניות, ומנוף לזיהוי נקודות תורפה, במגמה להביא לשיפור באיכות השירות הניתן לאזרחים ולתושבים.
הטיפול בתלונות הציבור קודם לאחרונה בחקיקה ראשית, עובדה המשקפת את החשיבות שרואה המחוקק בטיפול בתלונות התושבים. זאת ועוד, יודגש כי חזון ראש העירייה המציב את התושב במרכז, מתוך מגמה לתת שירות טוב, יעיל ואמין לתושבי העיר, מחייב אותנו להקפיד בחובה זו הרבה מעבר לאמור בחקיקה.

הטיפול בפניות ציבור

109. נוהל העבודה של היחידה העוסק בטיפול בפניות ציבור אינו מעודכן ואינו משקף את תהליכי העבודה והמערכות הקיימים בפועל ביחידה.

110. עובדות היחידה אינן מכירות את הנוהל ומשכך הטיפול בפניות אינו עקבי, כאשר כל עובדת פועלת לפי הבנתה ושיקול דעתה ולא בהתאם לקבוע בנוהל. כך לדוגמה: אין הקפדה מלאה על הפקת מכתב אישור קבלה/מכתב ביניים/מכתב תשובה סופית לפונה; אין הקפדה על שליחת מכתבי תשובה לפונה; אין עמידה בלוחות הזמנים למשלוח תגובה לפונה.

התנהלות זו פוגמת בדרך הטיפול בפניות המתקבלות ביחידה.

111. היעדר נוהל ו/או כללים אחידים לקביעת זהות "**הבעלים**" של פנייה או "**הקצאה**" לטיפולה של יחידה אחרת/הגורם הנדרש לספק תשובה סופית לפונה, פוגע בהליך העבודה וקביעת תחומי האחריות והסמכויות של עובדי היחידה מול הרפרנטים/ היחידות המקצועיות השונות.

112. בחלק מהפניות, משכי זמן הטיפול הינם ארוכים מעבר לקבוע בנוהל ואינם עומדים במבחן הזמן הסביר לטיפול בפנייה וללא עדכון הפונה. הדבר גורר לעיתים פניות חוזרות ונשנות של הפונה לבירור מצב הטיפול, עד כדי בקשה לסגור הפנייה עקב אכזבה מהשירות. משך זמן טיפול ארוך פוגם באיכות השירות, יעילות ורלוונטיות הטיפול בפנייה.

113. לא קיים הליך מוסדר ביחידה לביצוע מעקב ובקרה אחר הטיפול בפניות המתקבלות ביחידה. הבקרה והפיקוח נעשים על ידי נציגות פנ"צ, באופן אקראי, בהתאם ליכולת ולמצב, ללא לוחות זמנים קבועים ונהלים מסודרים. אין תכנון, חשיבה וראייה מערכתית כוללת, בטיפול היומיומי בפניות.

114. במרבית המקרים הטיפול בפניות נעשה ברמה הנקודתית, ללא ריכוז נתוני הפניות, הליקויים והמסקנות שעולים מהן ברמה המערכתית. הדבר מונע טיפול מערכתי בליקויים, גורר פניות חוזרות ונשנות באותם נושאים מאזרחים/תושבים שונים ואובדן זמן עבודה בשל טיפול חוזר בנושאים זהים.

115. היחידה, בתפקידה כמטפלת בפניות הציבור, פועלת מול כ- 100 רפרנטים, "מתאמי פניות הציבור", אשר מונו על ידי היחידות המקצועיות של העירייה והתאגידים העירוניים השונים, לשמש כאנשי הקשר (מתאמים) בינן לבין יחידת השירות העירוני ופניות הציבור, לטיפול בפניות הציבור.

אין פיקוח ובקרה של מנהלת היחידה אחר אופן הטיפול ואיכות הטיפול בפניות שמתקבלות באופן ישיר ביחידות המקצועיות השונות בעירייה ומנוהלות במערכת ה- CRM.

האמור מייתר למעשה את תפקידה של מנהלת היחידה כאחראית על הטיפול בנושאי פניות מול יחידות העירייה העצמאיות ופוגם באיכות הבקרה אחר סיווג הפניות ואיכות הטיפול בהן. בנוסף, חוסר התייחסות של מנהלת היחידה להיקף הפניות המתקבלות באופן ישיר בידי היחידות השונות ומנוהלות במערכת ה- CRM, מציג מצב חלקי וחסר של נתונים בדוח הממונה על פניות ותלונות ציבור המוצג להנהלת העירייה.

116. נציגות פנ"צ עוסקות בכל התחומים ביחידה, כאשר לא קיימת הפרדת תפקידים וטיפול בנושא הפניות לפי תחומי התמחות. לדעת הביקורת, האמור פוגם בהתמקצעות עובדות היחידה בטיפול בפניות וביעילות הטיפול.

117. הנתונים במערכת מצביעים על פתיחה ורישום של פניות כפולות, כתוצאה מחוסר בקרה ותיעוד לקוי, היוצרים פתיחת פנייה נוספת במקביל לאותו לקוח באותו נושא, דבר המגדיל את מאגר הפניות באופן מלאכותי ואף מגדיל את היקף הפניות המוצגות במסגרת דוח הממונה השנתי, שכן אין מדובר בפניות חדשות, אלא בהתכתבויות המשך/נוספות לפניות קיימות במערכת.

לא מבוצעת בדיקה ובחינה של פרטי הלקוח ו/או פניות או תלונות קודמות של הלקוח באותו הנושא, טרם פתיחת פנייה חדשה במערכת ולעיתים אף ללא שיוך לפנייה הקודמת במערכת.
פתיחת פניות חדשות שלא לצורך, מגדיל את היקף הנתונים במערכת ה- CRM, יוצר סרבול ואובדן זמן בטיפול בפנייה (בשל רישום כפול) ועלולה לעוות את היקף הפניות שנתקבלו המוצג להנהלת העירייה.

118. המפגש השנתי של פורום נציגות פנ"צ ועובדי יחידת פניות הציבור והשירות העירוני, ומתאמי פניות הציבור (הרפרנטים) ביחידות העירייה השונות, שם דגש על פעילות חברתית, ופחות על למידה והעשרה מקצועית של העובדים בתחומי הטיפול בפניות הציבור, הנדרשים לחיזוק מיומנויות מקצועיות בתחום השירות והטיפול בפניות.

הטיפול בתלונות ציבור

119. על פי **חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008** (להלן - "החוק"), סעיף 2.(א)(1): חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור: **"מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית מטעמים מיוחדים למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור."**.

סעיף 20 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, קובע כי:

"הוראות מעבר

עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית <u>ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה</u> (להלן - יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).". (ההדגשה אינה במקור)

הביקורת מציינת כי יחידת פניות הציבור, הוקמה בשנת 2001, לטיפול בפניות הציבור, באמצעות איגום משאבים עירוניים מיחידות פניות הציבור במוקד, הדואר העירוני וחופש המידע.

<u>לפני כניסת החוק לתוקפו</u> מבקר העירייה הוא זה שטיפל בתלונות ציבור ואף דיווח על פעילות זו בדוחות השנתיים שהוגשו על ידו לראש העירייה, לוועדה לענייני ביקורת ולחברי מועצת העירייה. קודם לכן, ועם כניסתו של ראש העירייה הנוכחי לתפקידו, מינתה מועצת העירייה חבר מועצה כממונה על הטיפול בתלונות ציבור. בכל אותה תקופה פעלה במקביל היחידה לטיפול בפניות הציבור.

לאור הכתוב לעיל הביקורת סבורה כי מנהלת היחידה, משמשת בפועל, מחודש יולי 2008, גם בתפקיד הממונה על תלונות הציבור בעירייה, מבלי שהתבצע דיון במינוי זה ואישורו, בתהליך מסודר, על ידי מועצת העירייה, כנדרש בחוק.

120. לא קיים ביחידה מנגנון הקובע רמת המובהקות לצורך סיווג הפנייה כפנייה/ תלונה, אלא מדובר בסיווג סובייקטיבי של עובדי היחידה, כאשר הסיווג מתעדכן לאור תוצאות הטיפול בפנייה/ תלונה. האמור הינו בניגוד לקבוע בסעיף 5 לחוק, המגדיר מהי תלונה ואופן הטיפול בה, בהתאם.

הביקורת מבקשת להבהיר כי בהתאם למפורט בהרחבה בפרק הממצאים, ידועה וקיימת הבחנה ברורה בין "תלונה"(complaint) לבין "פנייה"(application).

תלונה (complaint) עוסקת בתפקוד לקוי או התנהגות בלתי הולמת של "נילון" (עובד רשות, קבוצת עובדים או יחידה, אשר הוגשה נגדם תלונה) בעניין הקשור במילוי תפקידו או בתפקוד הארגון, לרבות אי מתן שירות, טיפול לקוי, בלתי מקצועי ובלתי יעיל או התנהגות הפוגעת בתדמית הארגון.

תלונה מתאפיינת בבדיקת השתלשלות ונסיבות האירוע נשוא התלונה, בירור בדיקת תהליכים וחקירה באשר לסיבת היווצרותה ותוצאותיה.

מעצם אופייה של התלונה מתבקשת ממנה פעולה של בדיקה ותיקון תוצאות המעשה או המחדל, (כאשר היא נמצאת מוצדקת).

סעיף 61.361 בתקשי"ר מגדיר תלונה: "**מכתב הכולל טענות על הפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, על ליקויים בתהליכי עבודה, סדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה.**".

פנייה (application) היא בקשה למתן הסבר כללי או אישי ו/או בקשה לקבלת מידע ו/או הבעת חוסר שביעות רצון ממתן/קבלת שירות וכן שאלה או כל בקשה שהיא, העוסקת בנושאים הקשורים ברשות ובטיפולה.

121. מממצאי הביקורת עולה כי נוהל היחידה העוסק בטיפול בתלונות אינו מעודכן ואינו תואם הקבוע בחוק:

א. הנוהל אינו מתייחס להעברת התלונה לידי הנילון על ידי היחידה, קבלת ההתייחסות הנדרשת ממנו בהתאמה;

ב. אין התייחסות לעמידה בלוח הזמנים לטיפול בתלונה;

ג. אין הקפדה על יידוע הנילון והמתלונן לגבי דחיית התלונה (כאשר הממונה קובעת כי התלונה אינה מוצדקת);

ד. אין הקפדה על יידוע בתוצאות הבירור - כאשר התלונה מוצדקת (כולה או חלקה) לכלל הגורמים הקבועים בחוק;

ה. העתקי מכתבי התשובה לתלונות אינם מועברים לראש העירייה כנדרש.

האמור פוגם באיכות הטיפול בתלונה ובחוקיות הטיפול, בהתאם לקבוע בחוק.

122. חוסר בקיאות עובדות היחידה, בקבוע בחוק בהתייחס להליך הטיפול בתלונות, והעדר רענון והדרכה בנושא, פוגם ביעילות הטיפול של עובדי היחידה ועלול ליצור חשיפה של העירייה לסיכונים, כתוצאה מאי טיפול בליקויים העולים מהתלונות.

123. נציגות פנ"צ עוסקות בכל התחומים ביחידה, כאשר לא קיימת הפרדת תפקידים וטיפול בנושא התלונות לפי תחומי התמחות. לדעת הביקורת, האמור פוגם בהתמקצעות עובדות היחידה בטיפול בתלונות וביעילות הטיפול בהן.

124. בחלק מהתלונות, משכי זמן הטיפול הינם ארוכים ואינם עומדים לדעת הביקורת, במבחן הזמן הסביר לטיפול בתלונה. הדבר גורר לעיתים פניות חוזרות ונשנות של הפונה לבירור מצב הטיפול. משך זמן טיפול ארוך פוגם באיכות השירות, יעילות ורלוונטיות הטיפול בתלונה.

125. במרבית המקרים הטיפול בתלונות נעשה ברמה הנקודתית, ללא ריכוז נתוני התלונות, הליקויים והמסקנות שעולים מהן ברמה המערכתית. הדבר גורר תלונות חוזרות ונשנות באותם נושאים מאזרחים/תושבים שונים ואובדן זמן עבודה בשל טיפול חוזר בנושאים זהים.

126. הממונה על תלונות הציבור מקבלת לידיה מידע רב בנוגע להתנהלות יחידות העירייה השונות והליקויים בהתנהלותן. מידע זה הינו חיוני ונדרש להנהלת העירייה המובילה לשיפור באיכות השירות ופועלת לתיקון ליקויים. שיקול הדעת באשר לעיתוי ודרך הטיפול בליקויים מערכתיים נתון להנהלת העירייה. ממצאי הביקורת מצביעים על כך שהממונה על תלונות הציבור לא מעבירה להנהלת העירייה ו/או למבקר העירייה את המידע הרלוונטי.

127. הממונה על תלונות ציבור אינה עורכת פיקוח ובקרה אחר אופן הטיפול ואיכות הטיפול בתלונות שמתקבלות באופן ישיר ביחידות המקצועיות השונות בעירייה, מנוהלות במערכת ה- CRM, ואמורות להיות מטופלות על ידיה, בתוקף תפקידה כממונה על תלונות הציבור.

האמור מייתר למעשה את תפקידה של הממונה כאחראית על הטיפול בתלונות ציבור מול יחידות העירייה העצמאיות, פוגם באיכות הבקרה אחר סיווג התלונות, איכות הטיפול בהן ועמידה בקבוע בהוראות החוק.

128. אין תיעוד לביצוע מעקב כולל ויזום של היחידה, ברמה המערכתית, אחר הטיפול בתלונות שהתקבלו ממשרד מבקר המדינה, נציב תלונות הציבור. התנהלות היחידה המציגה תגובה ומענה למכתבים ולשאלות שעולות, מהגוף החיצוני, ללא עדות לייזום של מעקב ובקרה אחר המצב בשטח, פוגם בטיפול בליקויים העולים מהפניות/התלונות ומתן פתרונות מערכתיים ראויים בהתאם.

הטיפול בתלונות על הממונה על תלונות ציבור ו/או מי מעובדי היחידה

129. תלונות על הממונה על תלונות הציבור ו/או מי מעובדי היחידה, אינן מהוות, לדעת הממונה, סיבה לפתיחת תלונה חדשה, אלא מצורפות תחת הטיפול בפנייה/תלונה קיימת, במסגרת אותו נושא פנייה/תלונה.

130. לא מתבצע ביחידה רישום או מעקב נפרד אחר פניות ותלונות, שעניינן חוסר שביעות רצון משירות ו/או תפקוד הממונה או מי מהעובדים ביחידה.

131. מבדיקת הביקורת עולה כי כלל התלונות שהועברו לבדיקת היועץ המשפטי נתקבלו רק ממשרד מבקר העירייה וכי אין תלונות שנתקבלו ביחידה והועברו לטיפול היועץ המשפטי.

132. היועץ המשפטי ציין, כי בהתאם לקבוע בחוק, הרי שככל שמדובר בתלונה על הממונה על תלונות ציבור או על עובדים הכפופים לו, על הממונה להעביר את התלונה לטיפול היועץ המשפטי.

העדר רישום, מעקב ותיעוד של התלונות, שעניינן חוסר שביעות רצון מהשירות/תפקוד הממונה או מי מהעובדים ביחידה, הן ביחידה והן על ידי השירות המשפטי, פוגע בבקרה ובפיקוח אחר פעילות היחידה והממונה בראשה, ומונע טיפול היועץ המשפטי כנדרש, בהתאם לקבוע בחוק, זאת בניגוד למנהל תקין.

סעיף 8(ו) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), קובע כי: **"הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר <u>היועץ המשפטי</u> של הרשות המקומית את התלונה האמורה."**. בהתאם לאמור, הבירור וטיפול בתלונה הינו באחריות היועץ המשפטי ולא של הממונה, שהרי לא יתכן כי הממונה תבחן ותחליט בתלונות המתקבלות עליה ו/או על עובדיה, דבר הנגוע בניגוד עניינים מובהק ונוגד את הוראות החוק.

תלונות על עובדי עירייה

133. במקום שיש חשד לכאורה לביצוע עבירה משמעתית, שיקול הדעת, על פי החוק, אם להגיש קובלנה ולהורות על פתיחה בחקירה או בהליך מינהלי או אחר, הוא של ראש העירייה שהסמיך לכך את הסמנכ"ל למשאבי אנוש, שבידיו האמצעים לבדוק בכל דרך שימצא לנכון, אם יש מקום להגיש קובלנה ולהמשיך בהליך משמעתי.

בעקבות דוח הביקורת על הטיפול במשמעת, הנושא הוטמע בקרב כל הגורמים העירוניים המעורבים וכל תלונה על עובד, גם אם הגיעה למבקר העירייה, מגיעה תחילה לטיפולו של סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, אשר בסמכותו להחליט אם לפתוח בהליך משמעתי, או בהליך מינהלי, או אחר.

מנהלת היחידה מסרה בתגובתה לטיוטת הממצאים בתאריך 30 בדצמבר, 2014 כי: "**הממונה פועל על פי הסמכויות בחוק המאפשרת טיפול בפנייה על עובד לפי שיקול דעתו. כמו כן, על פי הנחיית סמנכ"ל משאבי אנוש והיועץ המשפטי, תלונות יועברו על פי שיקול דעתו של הממונה, באם חשב הממונה שיש צורך בהתערבותו של סמנכ"ל משאבי אנוש**.". (ההדגשה לא במקור).

נכון למועד עריכת הביקורת, תלונות על עובדים המתקבלות ביחידה, אינן מועברות לטיפולו של סמנכ"ל מש"א ומינהל, זאת, לדעת הביקורת, בניגוד לקבוע בחוק הרשויות המקומיות (משמעת), תשל"ח-1978, כי יש להעביר כל תלונה על עובד עירייה לבירור של ראש העירייה/מי שהסמיך מטעמו (במקרה זה סמנכ"ל מש"א ומינהל), שיחליט אם לפתוח בהליך משמעתי, או בהליך מינהלי, או אחר.

דוח הממונה על תלונות הציבור

134. דוח הממונה על תלונות הציבור הינו דוגמה לחשיבה תוצאתית ולניהול על בסיס נתונים ואמור להוות דוח מקצועי של הממונה, המציג תמונה מלאה ומשקפת של מהות/ היקף ואיכות הטיפול בתלונות על ידי היחידה. היעדר פרטים רלוונטים אודות התלונות וכימות נכון ומלא של נתוני התלונות, פוגם באפשרות הבקרה והפיקוח של הנהלת העירייה על אופן הטיפול בתלונות, הפקת לקחים ותיקון ליקויים.

הטיפול בתלונות הציבור קודם בחקיקה ראשית, עובדה המשקפת את החשיבות שרואה המחוקק בטיפול בתלונות התושבים ומחייב את גורמי העירייה להקפיד בחובה זו.

135. דוח הממונה על תלונות הציבור הינו תמציתי, חסר מידע רלוונטי אודות התלונות שנתקבלו, כך לדוגמה:

א. הפרק העוסק בתלונות הציבור מציג תמצית מקוצרת של התלונות, ללא פירוט לגבי הנושאים/תחומים בהן הן עוסקות.

ב. הדוח אינו מפרט פעולות התחקיר, הזימון והבדיקה, במסגרת מילוי תפקיד הממונה.

ג. לא קיימת התייחסות בדוח לפילוח התלונות לפי נושאי התלונה כלל.

ד. הדוח מכיל טעויות חישוב אריתמטיות ואי התאמות בכמות התלונות.

136. מדי שנה מוגש דו"ח של היחידה לפניות ותלונות ציבור לראש העירייה ולמועצת העירייה. הדוח עוסק בחלקו הראשון ביחידת פניות הציבור ובחלקו השני בדו"ח הממונה על תלונות ציבור. סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור) קובע כי הממונה על תלונות ציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית, דין וחשבון על פעולותיו.

בהקשר זה הביקורת מציינת כי החוק אינו קובע חובת הגשה של דוח, בכל הקשור לתחום פניות הציבור.

מערכת פנ"צ

137. אי הקפדה על סדר בהצגת מסמכי הפנייה/תלונה במערכת וחוסר תיעוד מסודר של הליכי הטיפול בפנייה/ תלונה, מקשה על התמצאות בפנייה/תלונה, איתור נתונים חשובים לטיפול ועשוי להאריך את זמן הטיפול. (צירוף אסמכתאות שאינן רלוונטיות לפנייה, מסמכים כפולים, חוסר באסמכתאות ומסמכים רלוונטיים שקיימת אליהם התייחסות בפנייה/ תלונה וכיו"ב).

138. נתוני מסך הפנייה/ תלונה המופקים כתדפיס מהמערכת אינם מציגים את מספר הפנייה/ תלונה, דבר העשוי לגרום לקושי בזיהוי ובהתמצאות בין מסמכי הפניות/תלונות.

139. נציגות היחידה אינן יודעות להפיק מהמערכת את "דוח סטטוס פניות פתוחות", המציג את הפניות/תלונות הפתוחות, בהן זמן הטיפול גבוה מ- 21 יום, זאת למרות חשיבותו וחיוניותו לביצוע בקרה אחר הטיפול בפניות/תלונות.

140. חישוב ממוצע זמן הטיפול בפניות/תלונות הוא כללי, ואינו לוקח בחשבון את רמת מורכבות הטיפול בפנייה/ תלונה, סוג היחידה העירונית הרלוונטית, בדיקת לו"ז של נציגה, ובכך אינו מהווה כלי ניהולי בקרתי יעיל למדידת ביצועי העובדים, בנוגע לאופן הטיפול בפניות/תלונות.

141. היעדר דוחות ניהוליים, המאפשרים ניתוח מורחב של הנתונים במערכת ה- CRM, פוגם באפשרות הפיקוח, הבקרה ויכולת הסקת המסקנות של הממונה ושל הנהלת העירייה, על היקף הפניות/תלונות, מהותן ואופן הטיפול בהן.

142. הדרכות/הכשרות לא מספקות לרפרנטים על אופן השימוש במערכת, עדכונים ותוספות במערכת והיעדר הכרות ושליטה בנהלי היחידה, פוגעים ביעילות הטיפול של הרפרנטים בפניות/ תלונות.

143. בחלק מהיחידות ניהול הפניות/תלונות מבוצע במספר מערכות, במקביל לניהול הנתונים ב-CRM, דבר היוצר סרבול בטיפול, קושי באיתור מסמכים ואסמכתאות, בשל הצורך בעדכון נתונים כפול ומקשה על איתור הנתונים במערכות השונות (מערכת אכיפה/מערכת המלודי, מתן, מערכת מחו"ג).

כללי

144. לא מנוהל דוח רישום ומעקב אחר קבלת קהל או מענה טלפוני, דבר הפוגע במעקב ופיקוח של מנהלת היחידה אחר היקף הפניות המלא שמתקבל ביחידה ואיכות הטיפול בהן.

145. התקנים ביחידה אינם תואמים את תפקידי העובדים ותחומי אחריותם, כך למשל עובד המוגדר בתקנים העירוניים כ-"בוחן תלונות בכיר", תחת תקני היחידה, עובד בפועל בלשכת ראש העירייה.

146. חלק התקציב המושקע בפיתוח והטמעת הדרכה בתחום הטיפול בפניות/תלונות ציבור אינו תואם היקף הפעילות של היחידה בנושא ופוגם בהכשרה הנדרשת של הרפרנטים לטיפול בנושא פניות ותלונות.

147. היעדר כתבי מינוי לרפרנטים באגפים השונים, פוגם בתוקף תפקידם והסמכתם לטיפול בנושא פניות ותלונות ציבור, מול גורמי העירייה השונים ומול הציבור.

148. ממצאי הביקורת מעידים על בעיות בעדכון, תיעוד וסיווג נתונים במערכת, כדלהלן:

א. תיעוד חסר של פרטי הפנייה/ תלונה במערכת: פרטי הלקוח, נושא, סטאטוס הטיפול, הגורמים אליהם הופנו הפנייה/ תלונה, פניית לקוח אל, הגורם המשיב, תיעוד שיחות טלפוניות, תיעוד מסמכי הטיפול בפנייה, משלוח מכתבי תשובה לפונה, סיבה לסגירת פנייה/תלונה וכיו"ב.

ב. אין הקפדה על סריקת כלל האסמכתאות הרלוונטיות למערכת, בדגש על האסמכתאות הסופיות החתומות (לא טיוטות שהועברו ביחידה).

ג. צירוף ושמירת מסמכים במערכת, מבוצע באופן שלא ניתן להסיק משם המסמך על תוכנו (על פי רוב מספור ללא משמעות).

ד. אין הקפדה על התאמה בין התאריך שנרשם במערכת הממוחשבת, לגבי המועד בו נשלח מכתב תשובה ללקוח, לבין התאריך הרשום בפועל, על גבי המכתב.

ה. חוסר הקפדה על קישור בין פניות/ תלונות כפולות או חוזרות שנפתחו מאותו לקוח ובאותו נושא.

ו. לא קיימת הבחנה בין סוג הטיפול ותוצאותיו בסיווג סטטוס הפנייה/תלונה במערכת.

ז. קיימת כפילות מסמכים במסגרת תיעוד הפנייה/ תלונה, במערכת, דבר המקשה על איתור מסמכים רלוונטיים.

ח. אין רלוונטיות בין סיווג הסטטוס לבין המתואר בפנייה: לדוגמה בפניות בנושא מכתבי תודה/הערכה - בסיווג "**הפנייה טופלה**", בלקוח אנונימי- "**מכתב תשובה נשלח ללקוח**".

ט. אין רלוונטיות בין סיווג סטאטוס הטיפול בפנייה/תלונה, האמור לשקף את ממצאי הטיפול בה, היינו האם מדובר בתלונה מוצדקת/תלונה לא מוצדקת (כך לדוגמה, אותרו סוגי סטאטוס בתלונות: "פנייה טופלה", "נענינו לבקשת הלקוח", "מכתב תשובה נשלח ללקוח" וכיו"ב), בכך נמנעת האפשרות לבחון נאמנה את סיווג התלונות/פניות והיקף התלונות/פניות המוצדקות שנתקבלו, ושלגביהן יש להסיק מסקנות.

י. העדר אחידות במילוי השדות השונים, על ידי נציגי פנ"צ השונים.

יא. העדר תיעוד במערכת לגבי הפקת לקחים, הסקת מסקנות, למידה מערכתית וטיפול מערכתי-מניעתי של היחידה, מול הגורמים הרלוונטיים, כתוצר של הטיפול בפניות/תלונות.

תיעוד מלא ושלם במערכת הינו כלי ניהולי חיוני לניתוח, פיקוח ובקרה של הפניות/ תלונות המתקבלות. חוסר בתיעוד כאמור, פוגם בטיפול היחידה בפניות/ תלונות המתקבלות ובטיפול העירייה בתיקון הליקויים.

149. מבחינת הביקורת עולה כי ממוצע הפניות/ תלונות המטופלות על ידי עובדות היחידה ביום הינו נמוך ועומד על 4 פניות/תלונות ביום בלבד. דבר המצביע על פערים לא מוסברים בין תחושת העומס המוצגת על ידי היחידה לבין המצב הקיים.

המלצות

הטיפול בפניות ציבור

150. על מנהלת היחידה לעדכן את נוהל היחידה העוסק בטיפול בפניות ציבור, כך שיכיל:

א. כללים אחידים לקביעת זהות "**הבעלים**" של פנייה או "**הקצאה**" לטיפולה של יחידה אחרת.

ב. קביעת תחומי האחריות והסמכויות של עובדי היחידה מול הרפרנטים/ היחידות המקצועיות השונות.

ג. הליך מוסדר לביצוע תזכור, מעקב ופיקוח על קבלת תשובות הנדרשות, אם נדרשות, מהיחידות האחרות.

ד. קביעת זמני הטיפול בפנייה.

ה. התייחסות לעמידה בלוח הזמנים לטיפול בפנייה.

ו. קביעת אופן הטיפול בהתאם לתפיסת העבודה של היחידה.

ז. הגורם הנדרש לספק תשובה סופית לפונה.

בנוסף, באחריותה להטמיע הנוהל ביחידה ובקרב הרפרנטים ביחידות השונות, כך שתהא אחידות בטיפול.

151. על מנהלת היחידה לבצע מעקב ובקרה שוטפת אחר לוחות הזמנים לטיפול בפניות. בנוסף, בכל מקרה של זמני טיפול חריגים יש לבחון הסיבות לחריגה ולהפיק לקחים לגבי אופן הטיפול, וכן יש לשים דגש על פניות שנסגרו לבקשת הלקוח עקב טיפול ארוך/ חוסר טיפול של היחידה (להשקפת הלקוח). מוצע לבחון מול אגף מחשוב ומ"מ אפשרות ליצירת מנגנוני התראה במערכת, לגבי חריגה בלוחות הזמנים לטפול בפניות.

152. על מנהלת היחידה, מכח תפקידה לבצע בחינה שוטפת של הליקויים שעולים מהפניות שמתקבלות, לרכז נושאים חוזרים/ גורמים זהים לגביהם מתקבלות פניות ולפעול לישום המלצות לטיפול <u>ברמה המערכתית</u> בעירייה, תוך שיתוף מנהלי היחידות השונות בעירייה.

153. לדעת הביקורת, מכח תפקידה, מנהלת היחידה הינה בעלת אחריות-על בכל הקשור לטיפול בפניות המתקבלות בעירייה, לרבות, אלו המתקבלות באופן ישיר ביחידות השונות. משכך, מומלץ כי תבצע או תטמיע מנגנוני פיקוח ובקרה על הטיפול בכלל הפניות המתקבלות.

154. הביקורת ממליצה כי מנהלת היחידה בשיתוף מנהלת צוות פנ"צ יבחנו ביצוע הפרדת תפקידים בין עובדות היחידה, כך שהטיפול בפניות יבוצע בהתאם לניסיון מקצועי ותחומי התמחות, לשם יעול הטיפול בפניות.

155. באחריות מנהלת היחידה לתדרך את עובדי היחידה כי יבצעו בדיקה ובחינה של פרטי הלקוח/ פניות קודמות של הלקוח, טרם פתיחת פנייה חדשה במערכת ולבצע שיוך לפנייה הקודמת במערכת (אם קיימת), בכדי למנוע כפילויות של נתונים במערכת. בנוסף, הביקורת ממליצה כי מנהלת היחידה תפיק מדי תקופה דוחות בקרה לאיתור כפילויות במערכת ותיקון התיעוד במידת הנדרש.

156. מומלץ כי במסגרת ההכשרה השנתית של עובדי היחידה מתאמי פניות הציבור (הרפרנטים) ביחידות העירייה השונות, יושם דגש על הקניית כישורים, ידע והעשרה מקצועית של העובדים המטפלים בפניות הציבור הנדרשים לחיזוק מיומנויות מקצועיות בתחום השירות והטיפול בפניות ותלונות. לעובדות היחידה ולרפרנטים, מעבר לפעילות החברתית והגיבוש הכרוכים בארוע.

הטיפול בתלונות ציבור

157. על העירייה לפעול להסמכה ואישור הממונה על פניות ציבור, במועצת העירייה, בהתאם לקבוע בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור) ובהתאם לקבוע בסעיף 20 בחוק.

158. על מנהלת היחידה לפעול כך שסיווג פנייה המתקבלת מלקוח כפנייה או תלונה, והטיפול בה בהתאם, יבוצע בהתאם להבחנה הידועה והקיימת בין פנייה לתלונה ובהתאם לקבוע בסעיף 5 לחוק ובסעיף 61.631 לתקשי"ר ולא לפי סיווג סובייקטיבי של היחידה.

159. על מנהלת היחידה לעדכן את נוהל היחידה העוסק בטיפול בתלונות ציבור, כך שיכיל:

א. מנגנון הקובע רמת המובהקות והנתונים הנדרשים לצורך סיווג הפנייה כתלונה והגורם המורשה לסווג פנייה כתלונה.

ב. התייחסות לפרמטרים הקבועים בחוק, לרבות:

1) התייחסות להעברת התלונה לידי הנילון על ידי היחידה, קבלת ההתייחסות הנדרשת ממנו בהתאמה.

2) התייחסות לעמידה בלוח הזמנים לטיפול בתלונה.

3) אופן יידוע הנילון והמתלונן לגבי דחיית התלונה (כאשר הממונה קובעת כי התלונה אינה מוצדקת).

4) אופן יידוע בתוצאות הבירור - כאשר התלונה מוצדקת (כולה או חלקה) לכלל הגורמים הקבועים בחוק.

5) העברת העתקי מכתבי התשובה לתלונות לראש העירייה כנדרש.

ג. קביעת זמני הטיפול בתלונה.

ד. קביעת אופן הטיפול בהתאם לתפיסת העבודה של היחידה.

ה. הליך מוסדר לביצוע תזכורת, מעקב ופיקוח על קבלת תשובות הנדרשות, אם נדרשות, מהיחידות.

בנוסף, באחריותה להטמיע הנוהל ביחידה ובקרב הרפרנטים ביחידות השונות, כך שתהא אחידות בטיפול.

160. באחריות מנהלת היחידה לערוך מדי תקופה רענון ובחינת הבקיאות בסעיפי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור) לעובדות היחידה ולרפרנטים ביחידות השונות, בכל הקשור לטיפול בתלונות.

161. הביקורת ממליצה כי מנהלת היחידה תבחן ביצוע הפרדת תפקידים בין עובדות היחידה, כך שהטיפול בתלונות יבוצע בהתאם לניסיון מקצועי ותחומי התמחות, לשם יעול הטיפול בתלונות.

162. על מנהלת היחידה לבצע מעקב ובקרה שוטפת אחר לוחות הזמנים לטיפול בתלונות. בנוסף, בכל מקרה של זמני טיפול חריגים יש לבחון הסיבות ולהפיק לקחים לגבי אופן הטיפול, יש לשים דגש על תלונות שנסגרו לבקשת הלקוח עקב טיפול ארוך/ חוסר טיפול יעיל של היחידה (להשקפת הלקוח).

163. על מנהלת היחידה, מכח תפקידה, לבצע בחינה שוטפת של הליקויים שעולים מהתלונות שמתקבלות, לרכז נושאים חוזרים/ גורמים זהים לגביהם מתקבלות תלונות ולפעול לישום המלצות לטיפול <u>ברמה המערכתית</u> בעירייה.

164. מומלץ כי הממונה על תלונות הציבור תעביר המידע והליקויים העולים מהתנהלות יחידות העירייה השונות במסגרת הטיפול בפניות ותלונות, להנהלת העירייה ולמבקר העירייה. מידע זה כאמור, יש בו כדי לגרום להתייעלות באיכות השירות, אופן הטיפול בליקויים מערכתיים, והביקורת הנדרשת.

165. מכח תפקידה כממונה על תלונות ציבור, מנהלת היחידה הינה בעלת אחריות-על בכל הקשור לטיפול בתלונות המתקבלות בעירייה, לרבות, אלו המתקבלות באופן ישיר ביחידות השונות. משכך, מומלץ כי תבצע או תטמיע מנגנוני פיקוח ובקרה על הטיפול בכלל התלונות המתקבלות, לרבות תלונות המתקבלות ביחידות השונות ולא באופן ישיר ביחידה.

166. בכל הנוגע לפניות/ תלונות המתקבלות "ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור", באחריות מנהלת היחידה לוודא ביצוע מעקב ובקרה יזומים אחר הטיפול וכן לוודא תיעוד מלא של אופן הטיפול בפנייה/ תלונה במערכת.

הטיפול בתלונות על הממונה על תלונות ציבור ו/או מי מעובדי היחידה

167. על ממונה על תלונות ציבור לפעול לתיעוד ועדכון של התלונות, שעניינן חוסר שביעות רצון מהשירות/תפקוד הממונה או מי מהעובדים ביחידה במערכת ה- CRM. יש לפתוח התלונות כפניות נפרדות במערכת שיסווגו כתלונות שנתקבלו על הממונה/ מי מעובדי היחידה.

168. סעיף 8(ו) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), קובע כי: **"הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה"**. כפי שעולה מהסעיף הבירור וטיפול בתלונה הינו של היועץ המשפטי ולא של הממונה, שהרי לא יתכן כי הממונה תבחן ותחליט בתלונות המתקבלות על הממונה/ עובדיה, דבר הנגוע בניגוד עניינים ומהווה פגיעה בנוהל תקין.

לאור האמור, על השירות המשפטי לבצע מעקב ובחינה של התלונות, ולבחון הטיפול המשפטי הנדרש, במקרה הצורך, בהתאם לקבוע בחוק.

תלונות על עובדי עירייה

169. במקום שיש חשד לכאורה לביצוע עבירה משמעתית, **<u>שיקול הדעת, על פי החוק</u>**, אם להגיש קובלנה ולהורות על פתיחה בחקירה או בהליך מינהלי (בדיקת מנהל) או אחר, **<u>הוא של ראש העירייה שהסמיך לכך את הסמנכ"ל למשאבי אנוש</u>**, שבידיו האמצעים לבדוק בכל דרך שימצא לנכון, ולהחליט על דרך הטיפול בתלונה על העובד. שיקול דעת זה לא ניתן לממונה על תלונות הציבור שהבהירה לביקורת כי **"...תלונות יועברו <u>על פי שיקול דעתו של הממונה</u>, באם חשב הממונה שיש צורך בהתערבותו של סמנכ"ל משאבי אנוש"** – ההיפך הוא הנכון.

בעקבות דוח ביקורת על הטיפול במשמעת, הנושא הוטמע בקרב כל הגורמים העירוניים המעורבים וכל תלונה על עובד, גם אם הגיעה למבקר העירייה, מגיעה תחילה לטיפולו של סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, אשר מחליט אם לפתוח בהליך משמעתי, או בהליך מינהלי, או אחר.

נכון למועד עריכת הביקורת, תלונות על עובדים המתקבלות ביחידה, אינן מועברות לטיפולו של סמנכ"ל מש"א ומינהל. לדעת הביקורת, על הממונה על תלונות הציבור להעביר להחלטתו וטיפולו של סמנכ"ל מש"א ומינהל, כמי שבידיו הסמכות החוקית לקבל החלטות בנושא, תלונות על עובדים המתקבלות ביחידה.

דוח הממונה על תלונות הציבור

170. הביקורת ממליצה כי דוח הממונה על תלונות הציבור יציג מידע מפורט יותר אודות התלונות שנתקבלו, וישקף נאמנה את הממצאים והליקויים שעולים מהתלונות שנתקבלו. על הדוח להציג בין היתר את הנושאים הבאים:

א. מספר התלונות שהתקבלו.

ב. התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים (במספרים ואחוזים).

ג. התפלגות התלונות לפי נושאים.

ד. התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה.

ה. תוצאות בירור התלונות.

ו. תלונות מוצדקות.

ז. נתונים מפורטים על התלונות לפי הגופים הנילונים.

ח. הפעילות בלשכות לקבלת קהל (נגישותה של היחידה לתושבים; האם מאפשרת לאוכלוסיות החלשות, שדרכי הפנייה הרגילות ליחידה - בטופס מקוון, בדואר רגיל ואלקטרוני או בפקס - אינן תמיד זמינות עבורם, להגיע אל היחידה, להתייעץ עם העובדים בה ולמסור להם תלונות, האם יש עובדים ביחידה המסייעים לפונים ליחידה שהעברית אינה שגורה בפיהם בהגשת התלונות ובקבלת מידע וכד').

ט. נושאים מיוחדים.

י. תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים.

יא. תיאור הטיפול במבחר תלונות כולל פירוט פעולות התחקיר, הזימון והבדיקה, שבוצעו במסגרת תפקיד הממונה.

כמו כן, מומלץ כי טרם הפצת דוח הממונה על תלונות הציבור, תבוצע עריכה ובחינה אריתמטית של הנתונים בדוח.

מערכת פנ"צ

171. הביקורת ממליצה כי יבוצע תיעוד מסודר של כלל ההליכים הרלוונטיים לטיפול בפנייה במערכת, וכי תיעוד האסמכתאות והפעילויות בתיק ירוכז תחת הקישור הרלוונטי במערכת.

172. באחריות אגף מחשוב ומערכות מידע בשיתוף עם מנהלת היחידה לפעול לעדכון מערכת ה-CRM, כך שתאפשר הפקת הנתונים הבאים:

א. הצגה של מספר הפנייה בעת הדפסת רשומות הפנייה במערכת.

ב. יצירת דוח שיציג את ממוצע זמן הטיפול לנציגה מהמערכת באופן כללי, וכן בחתכי משנה תוך פילוח לפי יחידות, סוגי הפנייה, סטאטוס והצגה של נתוני השוואה מתקופות קודמות של אותה נציגה.

ג. יצירת דוחות בקרה במערכת, שיאפשרו ניתוח מלא של נתוני ה- CRM, תוך פילוח הנתונים לפי פניות/ תלונות, יחידות, נושאים, ויהוו כלי בקרה ניהולי.

ד. הפקת דוחות בקרה תקופתיים לאיתור פנייה/תלונה כפולות במערכת ותיקון התיעוד במידת הנדרש.

כמו כן, באחריות רפרנט מערכות מידע בשיתוף מנהלת היחידה, להכשיר את עובדות היחידה בכל הנוגע לשימוש שוטף במערכת והפקת דוחות בקרה מהמערכת.

173. באחריות אגף מערכות מידע, בשיתוף מנהלת היחידה, לבחון הבעייתיות הקיימת בניהול הפניות במערכות מקבילות ושונות בעירייה ולאפשר ניהול הפניות באופן יעיל ואחיד בכלל יחידות העירייה (לרבות באמצעות ממשקים בין המערכות במידה וניתן), שכן הדבר יוצר סרבול וקושי בפיקוח אחר הפניות והאסמכתאות הרלוונטיות לכל פנייה ופנייה.

כללי

174. מומלץ כי כל פנייה /תלונה שמתקבלת בטלפון או באמצעות קבלת קהל ביחידה תתועד במערכת ה- CRM, כפי שמתועדת פנייה בכתב. בכך ניתן יהיה להפיק דוח בקרה מלא מהמערכת שיציג את כלל הפניות/תלונות שהתקבלו ביחידה, בכל צינורות האינפורמציה האפשריים וישקף הנתונים המלאים של הטיפול הנעשה ביחידה. באמצעות דוח זה ניתן אף יהיה לבחון את עומסי הטיפול והעבודה המוטלים על עובדות היחידה במסגרת הטיפול השוטף בפניות ותלונות המתקבלות.

175. מומלץ כי מנהלת היחידה בשיתוף אגף ארגון ושיטות יבחנו את מצבת התקנים המוגדרת ליחידה והתאמתה למצבת העובדים בפועל.

176. לדעת הביקורת, ראוי כי חלוקת תקציב היחידה על ידי מנהלת היחידה תשקף את היקף פעילות היחידה בתחום הטיפול בפניות ותלונות, לרבות הקניית כישורים וידע נדרש לעובדות היחידה ולרפנרטים ביחידות השונות.

177. באחריות סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל להפיק כתבי הסמכה ומינוי לרפרנטים שמונו ביחידותיהם, המסמיכם לטפל בנושא פניות ותלונות הציבור.

178. באחריות מנהלת היחידה לתדרך עובדי היחידה והרפרנטים ביחידות השונות, לוודא עדכון ותיעוד מלא של כלל הנתונים הנדרשים, לרבות:

א. תיעוד של פרטי הלקוח, נושא, סטאטוס הטיפול, הגורמים אליהם הופנו הפנייה/ תלונה, הגורם המשיב, תיעוד שיחות טלפוניות, תיעוד מסמכי הטיפול בפנייה, משלוח מכתבי תשובה לפונה וכיו"ב.

ב. צירוף ושמירת כלל המסמכים הרלוונטיים במערכת, באופן שניתן יהיה להסיק משם המסמך על תוכנו. כמו כן, בנוגע למכתבי תשובה ללקוח, יש לוודא כי המסמכים שיצורפו הינם המסמכים הסופיים החתומים ולא טיוטות.

ג. הקפדה כי לא תהא כפילות בתיעוד המסמכים במערכת למניעת סירבול, המקשה על איתור המסמכים הרלוונטיים.

ד. עדכון שדה המכתבים במערכת: תיעוד לגבי משלוח המכתב והקפדה על התאמה בין התאריך שנרשם במערכת הממוחשבת, לגבי המועד בו נשלח, לבין התאריך הרשום בפועל, על גבי המכתב.

ה. הקפדה על קישור בין פניות/ תלונות כפולות או חוזרות שנפתחו מאותו לקוח ובאותו נושא.

ו. הבחנה בין סוג הטיפול ותוצאותיו בסיווג סטטוס הפנייה במערכת.

ז. התאמה של סיווג הסטטוס לבין המתואר בפנייה (למניעת מצבי אי התאמה כדוגמת: בפניות בנושא מכתבי תודה/הערכה, בסיווג "**הפנייה טופלה**". בלקוח אנונימי- "**מכתב תשובה נשלח ללקוח.**").

ח. אחידות במילוי השדות השונים, על ידי נציגי פנ"צ השונים.

ט. תיעוד במערכת לגבי הפקת לקחים, הסקת מסקנות, למידה מערכתית וטיפול מערכתי-מניעתי של יחידת פנ"צ, מול הגורמים הרלוונטיים, כתוצר של הפניות/תלונות.