



טיפול בתלונות ציבור

1. בנוסף לעבודת הביקורת, מטפל משרד מבקר העירייה גם בתלונות ציבור המופנות אליו מתושבים ומאזרחים. על פי חוק מבקר המדינה, נושא תלונה יכול שיהיה מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או כשהמדובר במעשה הפוגע במישרין בזולת או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט.
2. נושא בירור תלונות הציבור ברשויות המקומיות אינו מוסדר בחוק, כפי שהדבר מוסדר בחוק מבקר המדינה.
- בהצעת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008, מחודש ינואר 2008, נקבע (סעיף 2 א'): "מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בכך להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור".
3. פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים וכיו"ב, ושברך הטיפול בה קיימים מרכיבים של דוברות; בתלונה יש מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים ובדיקת נסיבות היווצרותה. מעצם אופייה של התלונה היא דורשת תיקון ברמה הארגונית, האישית, הפרטנית והפקת לקחים לעיתים ברמה מערכתית.
4. בשנת 2001 הוקמה בעיריית תל אביב – יפו "היחידה לפניות הציבור". היחידה עוסקת בטיפול בפניות הציבור המתקבלות בכתב, בטלפון, באינטרנט, וכן במסגרת קבלת קהל.
5. משרד מבקר העירייה מקבל פניות ותלונות מאזרחים, הן כנמען ראשי והן כמכותב. כל פנייה או תלונה בכתב המתקבלת במשרד מבקר העירייה נרשמת וממוספרת במערכת הממוחשבת המשמשת את המשרד לניהול נושא התלונות. המערכת מאפשרת לעקוב אחר כל שלבי הטיפול בתלונה מרגע קבלתה ועד לסיום הטיפול בה. בכל מקרה שמתקבלת תלונה והנמען הוא מבקר העירייה, נשלח לפונה אישור בכתב המעיד על קבלתה. בכל מקרה בו תלונה נשלחת ישירות ליחידה העירונית הרלוונטית והעתק ממנה מועבר על ידי הפונה לידיעת המבקר, עוקב משרד המבקר אחר הטיפול בתלונה והודעה על כך נשלחת לפונה.
6. על פי אמות המידה המקובלות בביקורת ובהתאם להנחיית מבקר העירייה, נקבע אופי הטיפול בכל תלונה. בשנת 2007 נתקבלו 610 תלונות/פניות במשרד המבקר. הנתון של מספר התלונות אינו משקף את מלוא ההיקף הכמותי של התלונות המתקבל במשרד המבקר, הואיל וכאשר הפונה שב ומתלונן בעקבות מידע חדש שקיבל ואשר לא היה ידוע לו בעת פנייתו הראשונה, או בשל אי שביעות רצונו מהתשובה שקיבל, תלונתו החדשה מצטרפת לתלונתו הראשונה ואיננה נמנית

- כתלונה נוספת חדשה. זאת ועוד: כאשר פונה מתלונן על מספר נושאים או כאשר מספר מתלוננים פונים באותו נושא, מסווגות הפניות כתלונה אחת.
7. במקרים בהם מחליט המבקר כי נושא התלונה מצדיק עריכת ביקורת, הנושא משולב בתוכנית העבודה השנתית של המבקר.
- במקרים בהם התלונה מתייחסת להתנהגות עובד שיש בה, לדעת המבקר, עבירה משמעתית, התלונה מועברת לטיפול התובע העירוני לענייני משמעת.
8. מניתוח כלל התלונות שהתקבלו בשנת 2007 במשרד מבקר העירייה, עולה כי גם השנה תלונות חוזרות רבות מקורן בתשובות לא מנומקות שקיבלו המתלוננים מהגורמים האחראים על הנושא בעירייה, ואחרות מקורן בחוסר מידע של המתלוננים על חוקים, נהלים ותהליכי עבודה עירוניים.
9. כ- 9% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2007 היו בנושא אי מתן מענה לפונה במועד/אי מתן מענה טלפוני (לעומת 11% בשנה הקודמת), וכ- 6% מהתלונות שהתקבלו היו בנושא תפקוד/התנהגות לא נאותה של עובדי עירייה (לעומת 5% בשנה הקודמת).
10. להלן פילוח התלונות שהתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנת 2007 לפי אגפים/יחידות ובהשוואה לשנת 2006:

מזיבה/חטיבה/יחידה עצמאית	אגף	סך הכל לאגף בשנת 2006	סך הכל לאגף בשנת 2007
חטיבת התפעול	פיקוח	59	34
	שיפור פני העיר	24	24
	ביטחון ושירותי חרום	-	1
	רבעים ושכונות	2	6
	חופים	3	-
	יחידת הרכב	-	1
	כיבוי אש	1	3
	הרשות לאיכות הסביבה	8	3
	תברואה	45	25
	סה"כ למינהל		142
חטיבת התכנון	לשכת התאגידים	1	1
	חברות עירוניות	25	17
סה"כ לחטיבה		26	18
חטיבת משאבי אנוש ומינהל	משאבי אנוש	7	6
	מת"ש	1	-



סך הכל לאגף בשנת 2007	סך הכל לאגף בשנת 2006	אגף	מינהל/חטיבה/יחידה עצמאית
9	14	תובע עירוני	
15	22		סה"כ לחטיבה
28	36	חיובי ארנונה	מינהל הכספים
60	72	גביית ארנונה ואגרת מים	
147	203	גביית אגרות ודמי שירותים	
1	8	הכנסות מבנייה ופיתוח	
2	1	גזברות/תקציבים/חשבות	
238	320		
79	97	רישוי ופיקוח על הבנייה	מינהל הנדסה
23	26	רישוי עסקים	
6	7	תכנון בניין עיר	
11	-	מהנדס העיר	
119	130		
27	38	מים, ביוב ותיעול	מינהל בינוי ותשתית
12	8	תנועה	
1	13	דרכים ומאור	
40	59		סה"כ למינהל
2	3	קהילה, נוער וספורט	מינהל החינוך, התרבות והספורט
1	1	משאבי חינוך	
6	3	אגף התרבות	
18	10	אגף החינוך	
27	17		סה"כ למינהל
2	3	בריאות הציבור	מינהל השירותים החברתיים
2	3		סה"כ למינהל
38	80	שירות משפטי	יחידות עצמאיות
11	10	נכסי העירייה	
2	1	יועץ ניהול סיכונים	סה"כ
51	91		



סך הכל לאגף בשנת 2007	סך הכל לאגף בשנת 2006	אגף	מינהל/חטיבה/יחידה עצמאית
25	7		אחרים (מועצה דתית, פניות הציבור, מבקר העירייה, מנכ"ל, לשכת ראש העיר, מישלמה ליפו, דובר, מוקד עירוני)
25	7		סה"כ
*632	*817		סך הכל

* חלק מהתלונות עסקו במספר אגפים/יחידות בעירייה ולכן במיפוי התלונות לפי אגפים/יחידות רלוונטיים, מספר התלונות, כביכול, שנתקבלו במשרד מבקר העירייה בשנים 2006 ו-2007 גדול מהפניות שנתקבלו בפועל (784 תלונות ו-610 תלונות בהתאמה).

11. בחלק מהתלונות שהתקבלו במשרד המבקר נמצא לנכון להעמיק את הבדיקה ולערוך דוחות בדיקה בנושאים/ביחידות הארגוניות אליהם התייחסו התלונות. להלן דוגמאות לדוחות הבדיקה:

- א. "תלונת בעל עסק של אולם שמחות וגן ארועים נגד הרשות לאיכות הסביבה".
- ב. "תלונה בנושא הודעות תשלום קנס של יחידת פיקוח תברואה, אגף התברואה".



תלונת בעל עסק של אולם שמחות וגן ארועים נגד הרשות לאיכות הסביבה

עיקרי התלונה

1. בתאריך 18.11.07 התלונן בעל עסק של אולם שמחות וגן ארועים נגד הרשות לאיכות הסביבה בגין:
 - א. סרוב להשמעת מוסיקה בגן הארועים הנמצא מחוץ למבנה המסעדה.
 - ב. דרישה להתקנת שלט במבנה המסעדה, המציין כי במקום הותקנה ופועלת מערכת להגבלת עוצמת הרעש.

ברור התלונה

1. בדיקת הביקורת העלתה כי המתלונן פנה בנושא, בין השאר, לסגן בכיר ליועץ המשפטי לעירייה שהשיבה לו, בין היתר, כי:
 - א. הרשות לאיכות הסביבה נותנת אישורה לאולמות שמחות וגני ארועים תחת כיפת השמיים בעיר תל אביב-יפו רק במבנה סגור ואטום מבחינה אקוסטית.
 - ב. הרשות לאיכות הסביבה נתנה לבעל העסק אישור להשמעת מוסיקה בתנאים הבאים:
 - (1) גקיטת כל האמצעים למניעת רעש מחוץ לכתלי העסק.
 - (2) אישור השמעת מוסיקה רק באולם הסגור מכל צדדיו ושנעשו בו סידורים אקוסטיים מתאימים.
 - ג. משנמצא על ידי הרשות לאיכות הסביבה כי תנאים אלו הופרו בוטל האישור.
 - ד. אולם השמחות וגן הארועים של העסק פעל שנים רבות ללא רשיון עסק, בין השאר, בשל סרוב הרשות לאיכות הסביבה לבקשה לרשיון.
2. הדרישה להצבת שלט באולם שמחות או בגן ארועים, שיכתב בו כי במקום הותקנה ופועלת מערכת להגבלת עוצמת הרעש, קבועה בתקנה 2(ג) בתקנות רישוי עסקים (התקן מד רעש באולם שמחות ובגן ארועים), התשס"ה-2006 ואינה מיוחדת לאולמות שמחות ולגני ארועים בעיר תל אביב-יפו.
3. על יסוד התקנה ולשם מילוי הוראתה נקבע שילוט אחיד לכל העסקים המחויבים בהתקנתו.

תוצאות הטיפול

4. בתאריך 6.1.08 הוציא משרד מבקר העירייה מכתב למתלונן שבו צויין, בין היתר, כי אין לביקורת להוסיף מעבר לתשובתה של סגן בכיר ליועץ המשפטי לעירייה.



תלונה בנושא הודעות תשלום קנס של יחידת פיקוח תברואה,

אגף התברואה

עיקרי התלונה

1. בתאריך 22.11.07 התקבלה במשרד המבקר תלונתו של בעל עסק ברח' ש תל אביב-יפו.
2. במכתבו טען המתלונן, בין השאר, כי קיבל במהלך יומיים שתי הודעות תשלום קנס של היחידה לפיקוח תברואה בגין השארת פסולת בשטח הרחוב, וכי הפער של המספרים הסידוריים בין שני הדוחות היה 2,292.
3. המתלונן ביקש לבדוק כיצד ניתנו 2,292 דוחות במשך יומיים, עובדה המעלה לדבריו חשד לכאורה לרישום כוזב של דוחות על ידי המפקחים.

ברור התלונה

4. בברור שערכה הביקורת עם מנהל יחידת אכיפה תברואה באגף התברואה הסתבר כי:
 - א. הספרה האחרונה של כל דוח היא סיפרת ביקורת ועל כן הפער המספרי בין שני הדוחות שקיבל המתלונן במהלך יומיים הוא 229 דוחות ולא 2,292 דוחות כפי שציין.
 - ב. המפקחים רושמים את הדוחות במשרדי היחידה ומפקידים את הפנקסים עם הדוחות הנתרים בארונות נעולה בחדרה של מנהלת היחידה.
2. בדיקת הביקורת העלתה כי:
 - א. הפנקסים שבהם היו שני הדוחות שניתנו למתלונן נמצאו בארונות.
 - ב. המפקחים רושמים דוחות מתוך כלל הפנקסים הנמצאים בארונות ללא הקפדה על מספרים סידוריים עוקבים של הדוחות, עובדה המסבירה את ההפרש במספרים הסידוריים בין שני הדוחות שקיבל המתלונן.

תוצאות הטיפול

5. מנהלת היחידה התבקשה על ידי הביקורת:
 - א. לבצע חלוקת פנקסי דוחות באופן שכל מפקח יקבל פנקס שעליו יהיה מופקד ואת קבלתו, כולל מספרי הדוחות הכלולים בו, יאשר בחתימת ידו.
 - ב. להקפיד כי רק לאחר רישום כל הדוחות שנמצאים בכל פנקס (10 דוחות) יהיה רשאי המפקח לקבל פנקס חדש לצורך עבודתו.



6. הביקורת לא מצאה בסיס לטענתו של המתלונן בגין חשד לרישום כוזב של דוחות על ידי המפקחים.