

תלונות הציבור - 2008/2009

1. מבקר העירייה, המשמש גם בתפקיד נציב תלונות התושבים 'Ombudsman' מברר ומטפל בתלונות בנושאים שונים המתקבלות מתושבי העיר הפונים ישירות אליו.
מבקר העירייה ממלא תפקיד נציב תלונות התושבים מאז 1994, עת נתמנה על ידי מועצת העירייה לשמש גם בתפקיד נציב תלונות בנוסף לתפקידו כמבקר רשות.
2. הבסיס התחוקתי לפעילות מבקר הרשות כנציב תלונות התושבים ניתן למצוא בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח - 2008 (להלן "החוק") :
- "2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור..."
3. בסעיף 5 לחוק, נקבע:
"5. (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 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:
(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע 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 לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט."

4. כעקרון מבחין מבקר העירייה, בתפקידו כנציב תלונות התושבים בין "תלונות", כהגדרתן בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 ו/או על פי הגדרת סעיף 37 בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב), לבין "פניות".

"פניות" לצורך זה ועל פי מיטב הבנתו של מבקר העירייה, אלו בקשות תושבים להסדרת עניינים הקשורים לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שרות עירוני או טובת הנאה המגיעה על פי דין. הטיפול בעניינים כאלה הינם בסמכות המוקד העירוני ו/או של היחידות העירוניות הביצועיות ולכן הן מופנות ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או ליחידות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.

5. נציב תלונות התושבים, מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ו/או לבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בעצמו בתלונותיהם של המתלוננים.

החוק מצייין בסעיף 7 מהן התלונות אותן אין לברר. יחד עם זאת, החוק מסמיך את הממונה לבררן על פי שיקול דעתו אם מצא שישנה סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן.

6. תפקידו העיקרי של נציב תלונות התושבים הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הנציב מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא, בדרך כלל, שפניותיהם נענו על ידי הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה, כולל ראש העירייה, סגניו, מנכ"ל העירייה ומנהלי היחידות.

תוצאות טיפולו של נציב התלונות מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

בנוסף, מטפל נציב תלונות התושבים בבירור ובמתן תשובות לתלונות המגיעות אל ראש העיר באמצעות משרד מבקר המדינה-נציבות תלונות הציבור, משרד הפנים וגורמים ציבוריים אחרים. הנציב בעצמו ועובדי לשכתו (לשכת מבקר העירייה) מבצעים סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה, תוך איתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי היחידות הביצועיות.

נציב תלונות התושבים ועובדיו עורכים מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

במקרים כבדי משקל, על מנת לנסות להביא לפתרון ראוי בגין התלונות, נציב תלונות התושבים מערב גורמים בכירים ביותר בעירייה (ראש העיר, סגניו, מנכ"ל העירייה וכו') עד לכדי פגישה עם המתלוננים על מנת שגורמים אלה ישפיעו.

נציב תלונות התושבים מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה. הנציב אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הנציב מעורב ישירות בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה על תלונות.

7. הלכה זאת, של צירוף תפקיד ממונה על תלונות, למבקר - הינה ייחודית למדינת ישראל וכמעט אינה קיימת במדינות אחרות. איחוד שני התפקידים תורם לדעתנו, הן לביקורת והן לטיפול בפניות הציבור:

(א) הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי חוק, לביצוע עבודתו מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בתלונות התושבים.

(ב) חלק משמעותי של תלונות התושבים מסייעים למבקר בבואו לבחור נושאי ביקורת וממילא חלק מהתלונות הופכות לעבודות ביקורת הן מבחינת חשיבותן והן מבחינת הזמן המוקדש לטיפול בהן.

8. הטיפול בתלונות:

מייד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף לנציב תלונות התושבים, ובממוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב המתלונן. ישנם מקרים שהנציב דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הנציב. ישנן תלונות אשר עקב אופיין, מורכבותן והבעייתיות שבהן, יתכן שזמן הטיפול ימשך אף מעבר לזמן שצויין לעיל.

פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע או בבקשה לתושב לפנות בכתב. פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת דרכים, הפסקות מאור רחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים) מטופלות מיידית עם עדכון התושב המתלונן, בטלפון. לחילופין הפונים מופנים/מועברים ישירות אל המוקד העירוני.

המעקב אחר הטיפול ושלבי הטיפול בתלונות נעשה באופן ידני על ידי מנהלת לשכת מבקר העירייה.

לצערנו, למרות דיונים וסיכומים רבים בעבר ובהווה, טרם נמצא פתרון למחשב את נושא הטיפול בתלונות התושבים, והדבר פוגע בעיקר במעקב אחר הטיפול בתלונות. גם במקרה שימצא פתרון למיחשוב הנושא, עדיין קיימת בעיית הזנת המערכת בנתונים ותחזוקתה בהמשך, היות ובעבודת נציב תלונות התושבים אסור לה להיות גורם המפריע לעבודתו כמבקר ושהיא תתבצע על חשבון הביקורת בעירייה.

עם פתיחת אתר האינטרנט של העירייה המאפשר שימוש בדואר אלקטרוני, התרבו התלונות המגיעות בדרך זאת.

ללא ביצוע מעקב נאות אחר הטיפול בתלונות, אפשרויות הנציב לטיפול הולם בתלונות - פוחתות ומצומצמות יותר ופוגעות בעבודתו התקינה, אך בעיקר בתושב המתלונן ובשרות שהוא זכאי לקבל ואשר חובה להעניק לו.

9. עבודתו של נציב תלונות התושבים מתבצעת במסגרת הקהילה ומושפעת מאירועים המתרחשים בעיר.

תושבי העיר מושפעים מהנעשה סביבם והדבר בא לידי ביטוי בתלונותיהם.

כך לדוגמא, מספר אירועים אשר השפיעו על נושאי תלונות התושבים בשנתיים החולפות:

- ◆ **הפרסומים על המחסור במים ועל הצורך בחיסכון במים** - הביאו לריבוי התלונות לרוב טלפונית, בדבר בזבוז, כביכול, של מים בהשקיית הגינן הציבורי, על שעות השקייה, על דליפות במערכת ההשקייה וכד'.
- ◆ **המשך אכיפת החנייה ברחבי העיר והקפדה על חנייה מוסדרת** - מביא לריבוי במתלוננים אשר קיבלו דוחות חנייה. בנושא עבירות חנייה הסמכות הבלעדית לטיפול בהן הינה בידי התובע העירוני - נציגו של היועץ המשפטי לממשלה ולכן תלונות כאלה מועברות לטיפולו ו/או לרשות החנייה. במקרים אלה נציב תלונות התושבים מעודכן על ידי הגורמים המטפלים על תוצאות בירורם.
- ◆ **כפר סבא עיר ירוקה** - מיתוג העיר כירוקה הביא למעורבות רבה מצד התושבים, אשר ראו עצמם כשותפים לנושא ודיווחו על מטרדים אקולוגיים אשר לדעתם יש לתקן.
- ◆ **אירועים בכיכר העיר** - הביא לריבוי התלונות (במיוחד מתושבים בודדים המתגוררים במתחם "הסיטי הייטס") בעיקר לגבי מטרדי רעש.
- ◆ **פתיחת הפארק** (שלב א' ושלב ב') לוו בתלונות תושבים על היעדר הצללה במדשאות הפארק, הסדרי בטיחות בכניסות לפארק, במיוחד מרחוב

ויצמן, מיעוט הכניסות לפארק (3 כניסות בלבד לאחר פתיחת שלב ב').

- ◆ אכיפת חנייה בתשלום בחניוני הפארק העירוני לתושבים שאינם תושבי העיר.
- ◆ מטрд הריחות בבית ספר "גולדה" הוא נושא נוסף אשר הופנה אל נציב התלונות.
- ◆ עומס התנועה בעיר גורם לתלונות מצד אותם התושבים המתעכבים ביציאתם מהעיר בשעות הבוקר אל מקום עבודתם.
- ◆ תלונות קשורות לתנועה במיוחד הפעלת קווי אוטובוסים של חברת "מטרופולין", פתיחת מחלף תל חי לכביש 531, פרויקט BRT וכו'.

10. בשנת 2008 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 206 פניות, מתוכן 60 פניות ישירות או טלפוניות ועוד כ- 146 פניות בכתב, (84 ב E-MAIL ו-62 מכתבים).

11. בשנת 2009 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 353 פניות, מתוכן 43 פניות ישירות או טלפוניות ועוד 310 פניות בכתב, (146 ב E-MAIL ו-164 מכתבים). כמות פניות זו מצביעה על עלייה בשיעור של כ-71% לעומת שנת 2008 בה התקבלו, כאמור, 206 פניות.

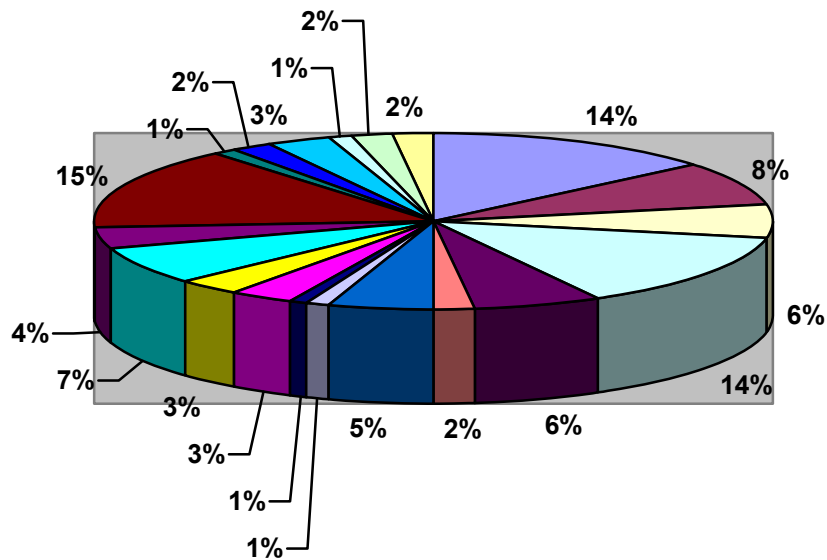
רוב רובן של התלונות היו מוצדקות וטופלו באופן מיידי.

אין לראות במספרים אלה כמצביעים על מגמה כלשהי בדבר תפקוד העירייה ו/או הטיפול בתלונות וזאת כיוון שהנתונים אינם מייצגים.

להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:

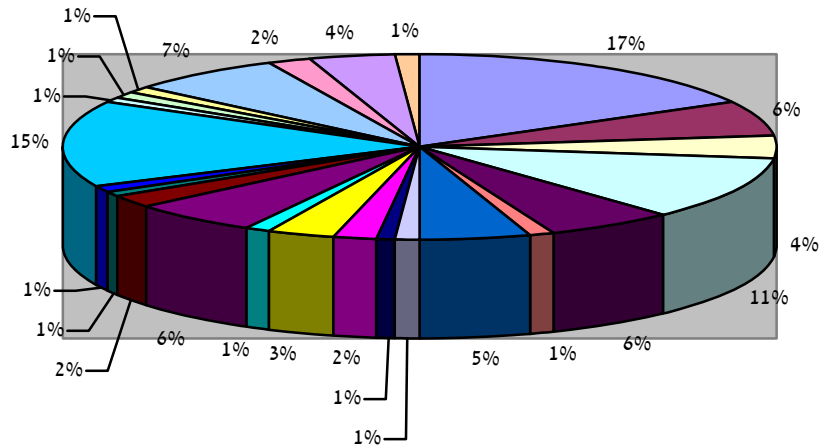
אחוזים %		סה"כ		בכתב		E-MAIL		טלפוניות		המחלקה
2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	
17%	14%	60	28	45	6	13	13	2	9	איכות הסביבה: (רישוי עסקים, פיקוח עירוני, ניקיון ושילוט)
6%	8%	22	17	2	7	18	7	2	3	גנים ונוף
4%	6%	13	12	-	-	10	10	3	2	קניון ערים-סיטי הייטס- כיכר העיר
11%	14%	37	28	21	11	13	11	3	6	הנדסה: (רישוי בניה, פיקוח על הבניה, תשתיות)
6%	6%	21	12	2	2	16	8	3	2	תנועה
1%	2%	4	5	-	-	3	2	1	3	חשמל
5%	5%	16	9	4	1	9	-	3	8	עבודות ציבוריות
1%	1%	1	3	1	1	-	2	-	-	נגישות נכים
1%	1%	4	2	2	-	2	2	-	-	רווחה
2%	3%	9	6	2	1	4	2	3	3	חינוך
3%	3%	11	6	2	2	5	1	4	3	תרבות, נוער וספורט
1%	-	2	-	2	-	-	-	-	-	גזברות
6%	7%	23	14	12	7	5	2	6	5	גבייה
2%	4%	9	8	4	7	4	1	1	-	ביטוחים
1%	-	1	-	-	-	1	-	-	-	בטחון
1%	-	7	-	6	-	-	-	1	-	משאבי אנוש
15%	15%	52	32	26	11	23	20	3	1	חנייה
1%	-	2	-	2	-	-	-	-	-	חברה כלכלית
1%	1%	7	2	-	-	6	1	1	1	פארק כפר סבא
1%	2%	4	4	-	-	2	2	2	2	מפעל המים
-	3%	-	6	-	-	-	-	-	6	מוקד עירוני
-	1%	-	2	-	-	-	-	-	2	מועצה דתית
7%	-	24	-	11	-	12	-	1	-	שונות
2%	2%	6	5	2	1	-	-	4	4	תלונות ממשרד הפנים
4%	2%	14	5	14	5	-	-	-	-	תלונות ממבקר המדינה
1%	-	4	-	4	-	-	-	-	-	תלונות מ-"אמון הציבור"
		353	206	164	62	146	84	43	60	סה"כ
100%	100%			47%	30%	41%	41%	12%	29%	באחוזים %

התפלגות התלונות לפי יחידות ונושאים לשנת 2008



■ גנים ונוף	■ איכות הסביבה: רישוי עסקים, פיקוח עירוני, ניקיון ושילוט
■ הנדסה: רישוי ובנייה, פיקוח על הבנייה, תשתיות	■ קניון ערים-סיטי הייטס-כיכר העיר
■ חשמל	■ תנועה
■ נגישות נכים	■ עבודות ציבוריות
■ חינוך	■ רוחחה
■ גבייה	■ תרבות, נוער וספורט
■ חנייה	■ ביטוחים
■ מפעל המים	■ פארק כפר סבא
■ מועצה דתית	■ מוקד עירוני
■ תלונות ממבקר המדינה	■ תלונות ממשד הפנים

התפלגות התלונות לפי יחידות ונושאים לשנת 2009



- איכות הסביבה: רישוי עסקים, פיקוח עירוני, ניקיון ושילוט
- גנים ונוף
- קניון ערים-סיטי הייטס-כיכר העיר
- הנדסה: רישוי ובנייה, פיקוח על הבנייה, תשתיות
- תנועה
- חשמל
- עבודות ציבוריות
- נגישות נכים
- רווחה
- חינוך
- תרבות, נוער וספורט
- גזברות
- גבייה
- ביטוחים
- בטחון
- משאבי אנוש
- חנייה
- חברה כלכלית
- פארק כפר סבא
- מפעל המים
- שונות
- תלונות ממשד הפנים
- תלונות ממבקר המדינה
- תלונות מ-אמון הציבור

11.1 עיקר התלונות בנושאי איכות הסביבה ותברואה התייחסו לאיסוף אשפה, ניקיון רחובות ושטחים ציבוריים, מטרדי רעש, יתושים, יונים, עכברים ונחשים.

תלונות רבות התייחסו לניקיון רחובות העיר, במיוחד באזור שדרות עצי הפיקוס וחוסר יכולת העירייה, עם כל המאמצים המושקעים, להתמודד עם הבעיה.

בשנתיים האחרונות בדומה לשנים הקודמות, מספר התלונות בדבר לכלוך מדרכות על ידי כלבים היה גבוה.

מספר קטן יחסית מהתלונות התייחסו להפעלת עסקים שלא בהתאם לרישיון העסק שלהם.

התלונות לגבי מחלקת גנים ונוף התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים, אי טיפוח הגנים הציבוריים ואי ניקיון מקומות המשחק לילדים. הסיבות לתלונות - האמצעים העומדים לרשות האגף ייתכן ואינם מספיקים כך שקיים חוסר באמצעי אכיפה. רוב התלונות טופלו באופן מיידי באמצעים עצמיים של האגף, אך התרשמנו שהאמצעים העומדים לרשות המחלקות לא מאפשרים מתן שירות מלא לתושבים. חלק קטן של התלונות נשארו ללא מענה. נושא החיסכון במים הועלה בחלק מהתלונות הטלפוניות.

11.2 מרבית התלונות בנושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית התייחסו לבנייה חריגה, מפגעים ליד אתרי הבנייה, ערעורים על אגרות והיטלים, אי החזרת המצב לקדמותו בעקבות עבודות תשתית שבוצעו ופגעו בנכסים פרטיים. כמו כן, היו תלונות על משך הזמן הארוך יחסית של הטיפול בבקשות להיתר בנייה.

סיבות לרוב התלונות :

1. יכולת מוגבלת של העירייה להתמודד עם נושאי הפיקוח על הבנייה עקב מספר נמוך יחסית של פקחי בנייה.
2. טיפול ממושך יחסית במחלקת רישוי ובנייה.
3. אי שביעות רצון מצד המתלוננים משומות ההיטלים שנדרשו לשלם.

רוב התלונות טופלו, למעט מספר קטן ושולי אשר עדיין בטיפול ביחידות השונות באגף ההנדסה.

11.3 **התלונות בנושאי חשמל** התייחסו לרוב, לפעילות לא תקינה של מאור רחובות, אם כי חל שיפור משמעותי בטיפול בתקלות.

11.4 **התלונות נגד מחלקת החינוך** התייחסו בעיקר לרישום לגני ילדים במיוחד גני יול"א ולהסעות של התלמידים לחטיבות הביניים ולתיכונים. רוב התלונות טופלו במסגרת קריטריונים אשר נקבעו על ידי משרד החינוך ועל ידי העירייה.

נציב תלונות התושבים נזהר מלהתערב בהחלטות המקצועיות של אגף החינוך וטיפולו היה אך ורק במקרים חריגים במיוחד ובאמצעות מנהלי המחלקות באגף החינוך ובמעורבותו של מנהל האגף.

11.5 **רוב התלונות כנגד מחלקת הגבייה** היו ערעור על שומות הארנונה או על גובה הפיגורים אשר הוטלו על הפונים. כל התלונות נבדקו בצורה יסודית וטופלו בהתאם.

כמו כן, היו תלונות על אי תיפקוד ועדת הערר על הארנונה, מזה כשנתיים.

רוב רובן של התלונות לא היו מוצדקות וטופלו מיידית גם באמצעות חוות דעת משפטיות.

11.6 **בנושאי חנייה הפניות היו כנגד קנסות חנייה** אשר ניתנו לחוננים במקומות אסורים. הטיפול בתלונות הופנה לתובע העירוני, שהינו כאמור, הסמכות הבלעדית לטפל בעבירות חנייה מתוך הסמכות

שהוענקה לו על ידי היועץ המשפטי לממשלה. חלק קטן של התלונות נמצאו מוצדקות ודו"חות חנייה מעטים מאד אף בוטלו על ידו.

11.7. בנושאי ביטוחי העירייה - תביעות הנזיקין גורמות סבל רב לפונים עקב חוסר היכולת של סגן גזבר העירייה לטפל בצורה יעילה בנושא והטיפול האיטי במערכות השונות. כל טיפול מועבר לחברת הביטוח המבטחת את העירייה. יש לציין כי בשנתיים האחרונות היה שיפור רב בקצב הטיפול בתביעות הנזיקין לעומת שנים קודמות. שורש הבעיה היא בכך שההשתתפות העצמית של העירייה היתה עד דצמבר 2009 בגובה של \$60,000 והחל משנת 2010 ההשתתפות העצמית היא \$10,000. על אף זאת, כל פנייה של תושבים נופלת במסגרת ההשתתפות העצמית ולרוב נדחית על ידי העירייה ולעיתים רחוקות בצדק.

11.8. נושא אשר קיבל דגש בתלונות התושבים היה נושא התחבורה/ התנועה והתמרורים בעיר.

בשנת 2009 החל לעבוד יועץ תנועה חדש באגף הנדסה ומתקיימות שיבות ועדות תנועה בתדירות גבוהה יחסית לשנים קודמות תוך טיפול מהיר ויעיל יותר בפניות המוגשות לוועדת תנועה דבר אשר מביא לשיפור המצב. עדיין יש פיגור מסויים בטיפול עקב העומס שהצטבר אצל מהנדס התנועה ובוועדת התנועה.

סיכום

הטיפול בתלונות התושבים והמעקב אחר הטיפול בתלונות המופנות לגורמים השונים בעירייה גוזלים זמן רב על חשבון עבודת הביקורת, אך יחד עם זאת יש לראות את היתרונות שבשילוב שני התפקידים.

לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד לא מעט בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.

חוסר אמצעים זה גורם בעיקר לחוסר יכולת לבצע מעקב מסודר ומעמיק אחר הטיפול בתלונות.

הניסיון למחשב את נושא הטיפול בתלונות על ידי נציב תלונות התושבים עדיין לא נשא פרי וגם במקרה שימצא פתרון מחשובי לנושא, עדיין תיוותר בעיית הזנת הנתונים ואחזקתם השוטפת, היות וכל תפקיד נוסף אשר יוטל על לשכת מבקר העירייה יגרום לצמצום הזמן המוקדש לביקורת.

בשנת 2009 עלתה כאמור, כמות הפניות באופן ניכר והפעילות הנדרשת לטיפול בתלונות עלתה. לדעתנו, הצלחנו לקדם נושאים רבים לשביעות רצון התושבים והדבר התאפשר במיוחד לאור שיתוף הפעולה של כל מנהלי האגפים/המחלקות הביצועיים/יות.

אנו בטוחים שהצלחנו לתרום רבות להעלאת רמת השרות הניתן על ידי העירייה לתושבים.