



דו"ח הממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית קדימה-צורן

2022



יום חמישי 16 פברואר 2023
כ"ה שבט תשפ"ג

לכבוד
עו"ד קרן גרין, ראש המועצה
חברי המועצה
כאן

שלום רב,

הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

אני מתכבדת להגיש את דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022, זאת בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.

מעבר לתפקידי כמבקרת המועצה, אני משמשת גם כממונה על תלונות הציבור. לתפקיד זה חשיבות רבה - בהעמדת ערוץ יעיל ונגיש אליו יכול הפרט לפנות כאשר הוא מוצא עצמו נפגע מפעולות הרשות המקומית ומוסדותיה.

התלונות מתבררות באופן יסודי וממצה, כאשר הטיפול בהן נעשה בשני מישורים: במישור הפרטני, ניתן מענה מקיף למתלונן וסיוע נקודתי, ככל שניתן, בבעיה לשמה פנה; במישור הכללי, התלונות מאפשרות למועצה להפיק לקחים מערכתיים ולשפר את הטעון שיפור.

כחלק מיישום ערך השקיפות ושיפור השירות, עם כניסתי לתפקיד בשנת 2022, נכתב נוהל טיפול בתלונות ציבור והוא מפורסם באתר המועצה. הנוהל מפרט, בין היתר, את עקרונות הטיפול בתלונות ומסדיר תהליך עבודה אחיד לטיפול בתלונות.

בדו"ח זה מוצגים נתונים על התלונות שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2022, לרבות נתונים על מספר התלונות, אופן הגשתן, משך זמן הטיפול בתלונות, היחידות הנילוונות, תוצאות הבדיקה ועוד. בנוסף, מוצגות דוגמאות לתהליך הפקת לקחים שנעשה במועצה בעקבות תלונות שהוגשו.

יצוין כי הדו"ח מהווה אינדיקטור חלקי לטיפול המועצה בתלונות שכן תלונות תושבים מופנות לעיתים לגורמים אחרים במועצה ומטופלות על ידם.

בהזדמנות זו, אבקש להודות למנהלים ולעובדים, על שיתוף הפעולה במהלך בירור התלונות וההכרה בחשיבות מענה מהיר ומקיף למתלוננים. אני מקווה כי הדו"ח ישמש ככלי למידה ויתרום לשאיפה המתמדת של כולנו לשיפור השרות ולחיזוק אמון הציבור בשלטון המקומי.

בהתאם לקבוע בחוק, מליאת המועצה מתבקשת לקיים דיון בעניין הדו"ח, בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.

בברכה,



דקלה נדב
מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

פרק	עמוד
א. תלונה כמשמעותה בחוק	3
ב. תהליך הטיפול בתלונה	3
ג. מספר התלונות	4
ד. הגורם ממנו התקבלה התלונה	4
ה. ערוצים להגשת תלונה	4
ו. התלונות לפי מגדר	5
ז. משך ימי הטיפול בתלונה	6
ח. תוצאות הבדיקה	6
ט. התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות	7
י. הציבור מניע את גלגלי השינוי	9

א. תלונה כמשמעותה בחוק

בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן גם "החוק"), 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.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו 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.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

כמו כן, בחוק קבועים סוגי תלונות שלא ייערך לגביהם בירור, כגון תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט / בית דין או שביט משפט / בית דין הכריע בו לגופו, תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית, תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית, תלונה שכבר הוגשה לגביה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור ועוד.

ב. תהליך הטיפול בתלונה

עם הגעת תלונה לממונה על תלונות הציבור נשלח למתלונן אישור על קבלתה.

התלונה נבחנת באופן ראשוני – האם היא עומדת בקריטריונים להגשת תלונה כהגדרתה בחוק והאם היא נמנית על סוגי התלונות שניתן לבררן.

אם נמצא שאין מקום לברר את התלונה, נשלחת תשובה מנומקת למתלונן והטיפול בה מסתיים.

אם היא עומדת בקריטריונים, מתחיל תהליך הבירור.

ככלל, במסגרת הבירור, התלונה מועברת להתייחסות היחידה האחראית ובמידת הצורך נערכות פגישות עם גורמי המקצוע ועם המתלונן (לעיתים בשטח) ומתבקשים מסמכים שעשויים לסייע בבירור התלונה.

בתום הבירור, ולאחר גיבוש מסקנות, נשלחת תשובה למתלונן.

אם התלונה נמצאת מוצדקת, נשלחת למתלונן תשובה מנומקת (בכפוף לסייגים הקבועים בחוק), ובמקביל, מועברת המלצה לגורם האחראי לתיקון הליקוי.

כאשר התלונה נמצאת לא מוצדקת, התשובה למתלונן כוללת הסבר בדבר הרציונל לדרך פעולת הרשות.

לעיתים, לא ניתן להכריע האם התלונה מוצדקת או לא, למשל במקרים בהם העובד נותן גרסה אחרת מגרסת המתלונן ולא קיים תיעוד המאפשר בדיקה עובדתית. במקרים אלה, תשקף התשובה למתלונן את ממצאי הבדיקה, תוך פירוט העובדות שאינן שנויות במחלוקת.

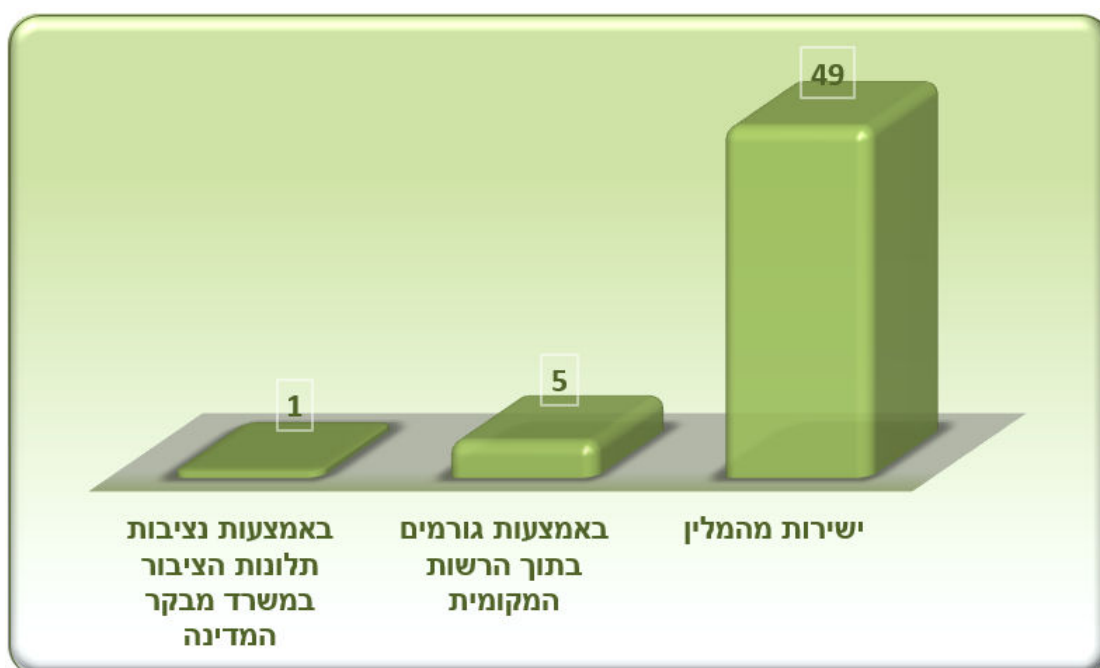
ג. מספר התלונות

בשנת 2022 התקבלו 55 תלונות שטופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור.

בשל העובדה שבשנת 2021 ובחלק משנת 2020 לא כיהן מבקר וממונה על תלונות הציבור במועצה, לא ניתן להראות מגמת עליה או ירידה במספר התלונות השנה, לעומת השנים בהן התפשטה מגפת הקורונה.

ד. הגורם ממנו התקבלה התלונה

התלונות המטופלות על ידי הממונה על תלונות הציבור, מתקבלות הן באופן ישיר מהמתלוננים (או באי כוחם) והן באמצעות גורמים שונים במועצה ומחוצה לה, אליהם פונים המתלוננים. להלן תרשים המציג מי הגורם ממנו התקבלה התלונה אצל הממונה על תלונות הציבור:



מהנתונים עולה כי 89% מהתלונות המטופלות על ידי הממונה על תלונות הציבור מתקבלות ישירות מהמתלונן (או בא כוחו).

ה. ערוצים להגשת תלונה

ככלל, המועצה מעמידה מספר ערוצים באמצעותם ניתן להגיש תלונה:

- דוא"ל.

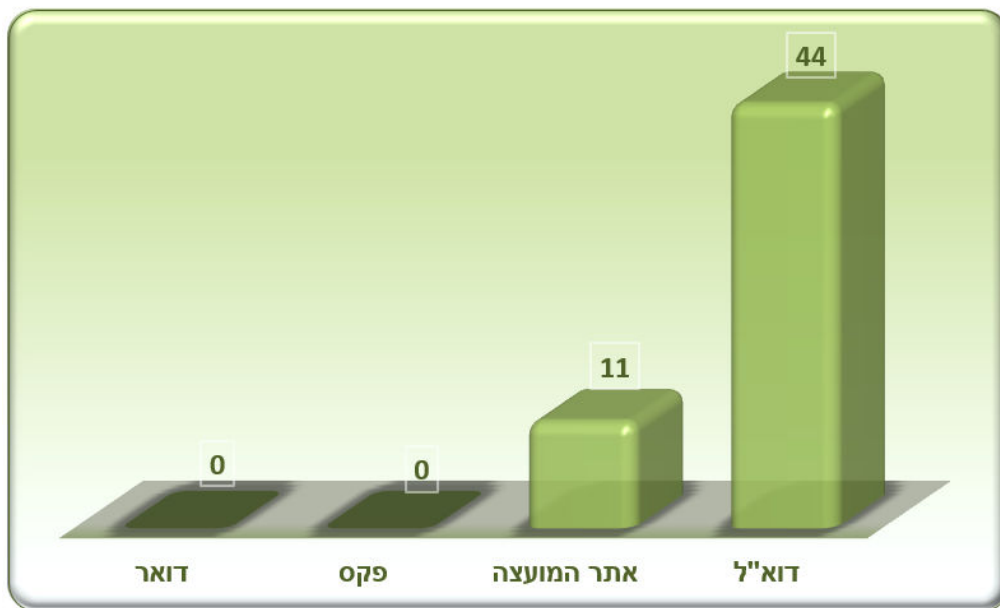
- טופס מקוון באתר המועצה.

- דואר רגיל/רשום.

- מספר פקס.

יצוין כי לא ניתן להגיש תלונה בשיחת טלפון שכן על פי חוק על התלונה להיחתם בידי המתלונן. עם זאת, ניתן להקדים שיחת טלפון טרם הגשת תלונה בכתב או לבקש לתאם פגישה עם הממונה על תלונות הציבור לצורך הגשת תלונה בעל פה, שתיחתם על ידי המתלונן.

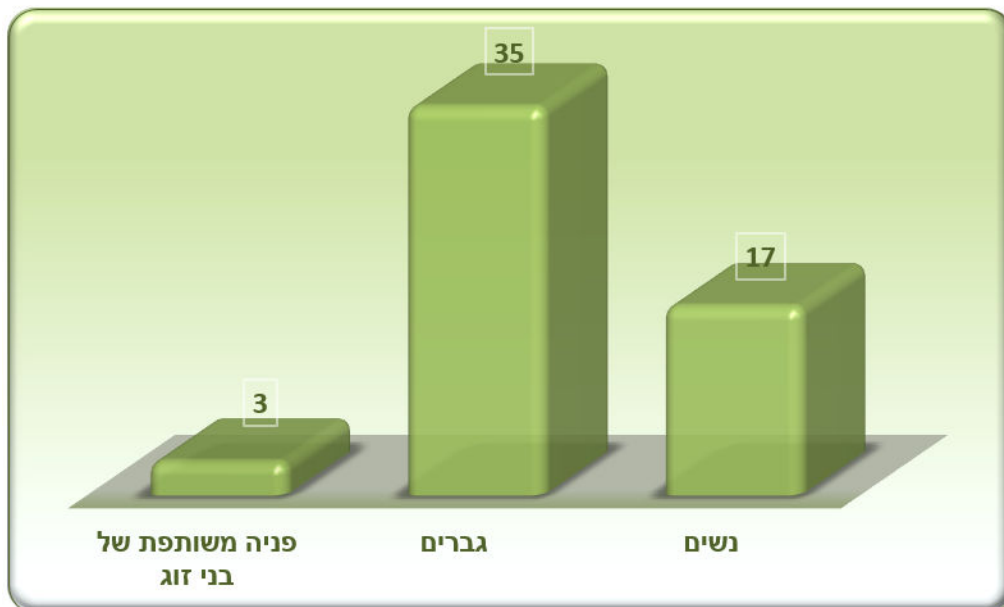
להלן תרשים המציג את דרך הגשת התלונה:



מהנתונים עולה כי כלל המתלוננים בחרו לפנות באמצעי קשר דיגיטלי, וראו בדרך זו את הדרך הנגישה והמהירה ביותר להגשת תלונה.¹

1. התלונות לפי מגדר

להלן תרשים המציג את התפלגות התלונות לפי מגדר:



מהנתונים עולה כי שיעור התלונות של גברים בשנת 2022 עמד על 64% והיה גדול משמעותית משיעור התלונות שהוגשו על ידי נשים - 31%, וגדול משיעור הגברים בקרב האוכלוסייה ביישוב (נכון לספטמבר 2022 - 11,742 נשים ו-11,699 גברים).

¹ תלונה אחת מתוך 11 התלונות שהוגשו באמצעות האתר היא למעשה פוסט שפורסם בפייסבוק והועבר לבדיקת המבקרת והממונה על תלונות הציבור לבקשת ראש המועצה.

ז. משך ימי הטיפול בתלונה

פרק הזמן בו תלונה מטופלת עד למתן מענה למתלונן, משתנה ומושפע ממורכבות הבדיקה הנדרשת וממספר הגורמים אליהם פונה הממונה על תלונות הציבור לשם בירור התלונה.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 קובע כי בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה. כחלק מעיקרון מתן שרות מהיר ויעיל בתלונות, נקבע בנוהל "טיפול בתלונות ציבור" של המועצה, כי הממונה תשיב לגופה של התלונה בתוך 45 ימים מיום קבלתה, ככל שניתן, וכי אם בדיקת התלונה תתארך מעבר לכך, תישלח על כך הודעה למתלונן.

ממוצע ימי הטיפול ברוטו² בתלונות שהתקבלו בשנת 2022 עמד על 9 ימים בלבד, דבר שעשוי להעיד על מתן שרות מהיר ויעיל למתלוננים ועל שיתוף פעולה פורה בין הממונה על תלונות הציבור לבין המנהלים והעובדים ביחידות הנילונות.

ממוצע ימי הטיפול לשנת 2022	לפי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008	לפי נוהל טיפול בתלונות הציבור
9 ימים	"בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה". <u>עד תום שנה אחת מיום הגשתה</u> .	"לפי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה. כחלק מעיקרון מתן שרות מהיר ויעיל בתלונות, הממונה על תלונות הציבור ישיב לגופה של התלונה <u>בתוך 45 ימים מיום קבלתה, ככל שניתן</u> , ובכפוף למורכבות הבדיקה ולהיקפה"...

ח. תוצאות הבדיקה

בשלב סיום הטיפול בתלונה נקבע, בהתאם לממצאים ולמסקנות שעלו מבדיקת התלונה, מהן תוצאותיה.

להלן סיווג תוצאות הבדיקה:

- תלונה מוצדקת או מוצדקת חלקית – תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו באופן שגוי (אם באופן מלא ואם באופן חלקי).
- תלונה לא מוצדקת – תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו כנדרש.
- תלונה שנסגרה ללא הכרעה – תלונה לגביה לא ניתן להכריע ימי צודקי (לדוגמה, במקרה של 'מילה כנגד מילה').
- תלונה שנדחתה על הסף – אינה עונה על הקריטריונים להגשת תלונה כהגדרתה בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור), התשס"ח-2008, או תלונה שאין לבררה בהתאם להוראות החוק.

² כולל מספר הימים בהם התלונות 'המתנינו' לתגובות הנילונים וכולל ימי שישי-שבת וחגים.

להלן תרשים המציג את מיון תוצאות הבדיקה:



מהנתונים עולה כי 54% מהתלונות נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית, ו-24% מהתלונות נמצאו לא מוצדקות. 13% מהתלונות נדחו על הסף ו-9% מהתלונות נסגרו ללא הכרעה.

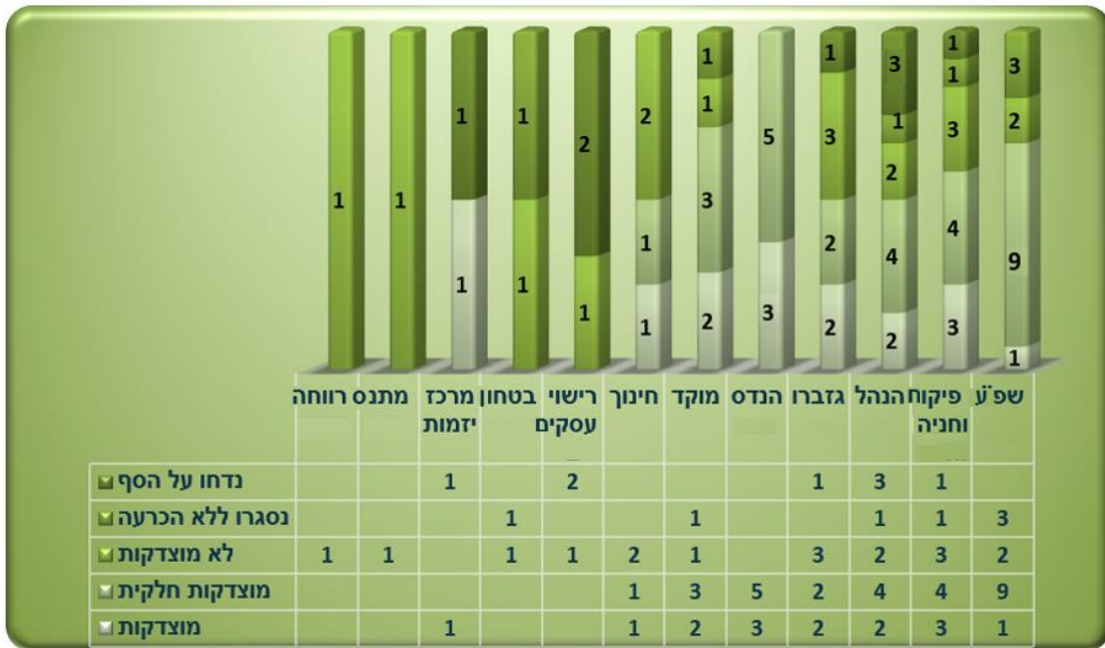
ט. התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות

בפרק זה מופיעים נתוני התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות, דהיינו מספר התלונות על כל יחידה ותוצאות בדיקת התלונות לפי יחידה. נתונים אלה עשויים לתת לנו אינדיקציה לגבי היחידות או הנושאים בהם יש להתמקד בתהליכי שיפור השרות.

ציון כי סכום המספרים בתרשימים שלהלן עולה על 55 התלונות שהתקבלו בשנת 2022, מאחר שחלק מהתלונות שהתקבלו כוללות טענות על יותר מיחידה אחת. להלן תרשים המציג את מספר התלונות על כל יחידה:



להלן נושאי תלונות לדוגמה (ללא הבחנה בין תוצאות הבדיקה) -
שפ"ע: אי טיפול בפנייה שהועברה מהמוקד; טיפול לקוי בפינוי פחים.
פיקוח וחניה: קנס פיקוח מנהלי הנושא תאריך שגוי; היעדר אכיפה מספקת; אי מענה למיילים.
הנהלת המועצה: פניה שנפלה בין הכיסאות; אי עדכון התושבים לגבי עבודות שבוצעו ביישוב.
גזברות (לרבות רכש וגבייה): שרות לא אדיב במוקד הגבייה; תשובה שגויה שניתנה בנושא ארנונה.
הנדסה: אי יישום החלטת ועדת תנועה ואי מעקב; שגיאה במספור בתים בסמטה; אי מענה לפנייה.
מוקד יישובי: מענה שגוי / לא מספק; עיכוב בטיפול בפנייה.
חינוך: תלונה על רמת שרות; פגם שנפל בהליך בלי"ה.
רישוי עסקים: חוקיות רישיון עסק; אי מענה לפנייה.
ביטחון: סגירת שער בין קדימה צורן לצור משה בשעות העומס.
מרכז היזמות: התנהלות עובד; פגמים בהתקשרות עם מרצים.
מתנ"ס - הליך לא תקין של רישום לקייטנה.
רווחה - היעדר טיפול בפניות תושב.
 להלן תרשים המציג את תוצאות הבדיקה לפי היחידות הנילוונות:



מהנתונים עולה כי:

- 100% מהתלונות על **הנדסה** נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית.
- 71% מהתלונות על **המוקד** נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית.
- 67% מהתלונות באגף **שפ"ע** נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית.
- 58% מהתלונות ביחידת **פיקוח וחניה** נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית.
- 50% מהתלונות על **הנהלת המועצה**, **על הגזברות (לרבות רכש וגבייה)**, **מרכז היזמות ומחלקת החינוך** נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית.
- בתחומים / יחידות שלהלן **לא** נמצאו תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית: **ביטחון**, **רווחה**, **רישוי עסקים ומתנ"ס**.

י. הציבור מניע את גלגלי השינוי

מעבר לטיפול פרטני בתלונות, בדיקת התלונות מסייעת למועצה להפיק לקחים מערכתיים ולפעול לתיקון הליקויים. ככל שמבירור תלונה עלה ליקוי הדורש שיפור מערכתי, ניתנת המלצה לגורם המקצועי הרלוונטי לפעול לתיקון הליקוי.

ב-36% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2022, ניתנו המלצות לתיקון ליקויים ולשיפור תהליכי עבודה (20 המלצות).

נכון לסוף שנת 2022, 75% מההמלצות יושמו במלואן, 10% בתהליך יישום, ו-15% מההמלצות טרם יושמו.

להלן דוגמאות להמלצות שקודמו בעקבות תלונות:

הפיקוח והבקרה על העסקת עובדי קבלן

בעקבות טענה על חשד להעסקת שב"חים ביישוב, ועל אף כי לא נמצא מידע שהוכיח טענה זו, נבדק נושא הפיקוח והבקרה של המועצה על העסקת עובדי קבלן, בהיבט הביטחוני.

במסגרת הבדיקה נמצא כי עובדי קבלן חדשים הועסקו בלי שקיבלו לכך אישור מראש מקב"ט המועצה, וזאת מאחר שמנהל אגף שפ"ע לא עדכן את הקב"ט על החלפת העובדים.

בעקבות הבירור נערכה בדיקה ונמצא כי אישורי העבודה של עובדי הקבלן תקינים.

בנוסף, נערכה ישיבה בהשתתפות מנכ"ל המועצה, מנהל אגף שפ"ע והקב"ט, בה סוכם, על דרכי פעולה להגברת הפיקוח והבקרה בנושא זה.

מנהל אגף שפ"ע חידד לכל הקבלנים את ההנחיות בנושא איסור העסקת שב"חים וביקש שיעבירו אליו את רשימות העובדים לאישור הקב"ט. כמו כן, הוא הנחה אותם לדווח לו באופן מידי על כל עובד חדש שמגיע, שאינו מופיע ברשימה שהועברה על ידי הקבלן מראש, ולשלוח מבעוד מועד אישור עבודה עבורו, לצורך בחינתו על ידי הקב"ט.

חשבונית שלא שולמה

הצעת מחיר שהגישה חברה במסגרת הליך בל"ה נבחרה על ידי המועצה אך לבסוף הוחלט שלא לרכוש ממנה את המוצרים שהיא מספקת, מאחר שהמוצר לא עמד בתנאי בטיחות שהגדירה המועצה לאחר שנבחרה החברה.

נציגת החברה התלוננה כי בעת שביקשה לקבל תשלום מהמועצה רק בגין יחידה אחת שסופקה לה לצורך בדיקה, נתקלה בשרות לא אדיב והחשבונית טרם שולמה.

מבירור התלונה עלה כי פניותיה החוזרות והנשנות לעובדי המחלקה הרלוונטית לא טופלו באופן מיטבי. עוד עלה כי דרישות הבטיחות להתקנת המוצר נקבעו רק לאחר שהזמנת הרכש נחתמה, דבר שהוביל כאמור לביטול הרכישה.

כחלק מתהליך הפקת הלקחים, הונחו העובדים לדאוג לקביעת דרישות הבטיחות כבר במסגרת הפניה לבקשה להצעות מחיר ולא בדיעבד. כמו כן, רוענו ההנחיות לעובדים בנוגע לחשיבות מענה שרותי ואדיב לכל פונה. החשבונית שולמה באופן מידי לחברה.

אופן הטיפול בפנייה למוקד

הוגשה תלונה על אי טיפול של המוקד בפנייה בנושא צמחיה סבוכה וקוצים בשטח פרטי, הפולשת לשטח ציבורי.

מבירור התלונה עלה כי המועצה טיפלה בנושא לפי זמני התקן, דהיינו היא פנתה לבעל השטח ונתנה לו התראה כי עליו להסיר את המפגע טרם תסיר אותו המועצה בעצמה ותחייב אותו בהתאם. עם זאת, הפונה פנתה שש פעמים למוקד היישובי במהלך תקופה של כחודש ובכל פעם נמסר לה שהנושא בטיפול, בלי שהוסבר לה מדוע טרם הוסר המפגע. הפונה נשארה בתחושה שהמועצה מתעלמת מבקשתה, למרות שבפועל הנושא טופל כנדרש.

בעקבות הבדיקה, מנהלת המוקד הנחתה את העובדים כי בפניות מסוג זה, הדורשות שליחת התראה לבעל השטח טרם הסרת המפגע על ידי המועצה, יש 'לתאם ציפיות' כבר בשיחה הראשונה למוקד וליידע את הפונים בדבר אופן תהליך הטיפול והצפי לביצוע, שעשוי להתארך בשל הפרוצדורה הנדרשת.

אי שליחת הודעה מתאימה למציע שלא נבחר בהליך בל"ה (בקשה להצעות מחיר)

מציע שירותים שהצעתו לא נבחרה בהליך בל"ה, הלך על חשש להליך לא תקין וביקש לראות את החומרים שהגיש המציע הנוסף. בנוסף, הוא הלך על אי קבלת הודעה מהמועצה על כך שהצעתו לא נבחרה.

מבדיקת התלונה התברר כי הליך בחירת הספק הזוכה התנהל באופן תקין. עם זאת, במהלך הבירור עלה כי המועצה אינה נוהגת לשלוח הודעה מתאימה בתום ההליך, לספקים שהצעתם לא נבחרה.

כחלק מיישום ערך השקיפות ושיפור השרות, הוחלט ליידע בתום ההליך גם את הספקים שהצעתם לא נבחרה, זאת מאחר שטרחו והקדישו מזמנם וממרחם כדי להגיש את ההצעות.

בנוסף, בפנייה למציעים, התווסף סעיף דומה לסעיף שנכלל במכרזים, לפיו משתתף בהליך – בעצם השתתפותו – מוותר מראש על טענה בדבר חשיפת הצעתו במקרה של בקשה לזכות עיון (למעט בחלקים שיציין וינמק מדוע חשיפתם עלולה לפגוע בסוד מסחרי/מקצועי).

התבטאות של עובד ברשת החברתית

הוגשה תלונה על התבטאות פוגענית של עובד ציבור ברשת החברתית, הנושאת אופי פוליטי. מבירור התלונה עלה כי התבטאות העובד הייתה לא ראויה.

בעקבות ממצאי הבדיקה הוער לעובד והוא הביע את התנצלותו. כמו כן, הועבר ריענון הנחיות לכלל העובדים לקראת תקופת הבחירות, בכל הנוגע לאיסורים החלים עליהם.

זמני טיפול

הוגשה תלונה על אי מענה למיילים בכתובת הדוא"ל הייעודית של מערך החניה, המופעלת על ידי חברה חיצונית שמטפלת בתהליך גביית הקנסות. מבירור התלונה עלה כי בתיבת הדוא"ל ישנם מעל 150 מיילים שטרם נענו, חלקם בחלוף יותר מחודש, כאשר לטענת החברה, הנציגים מטעמם לא מספיקים לטפל במיילים במסגרת שעות קבלת קהל.

בעקבות ממצאי הבדיקה, ולאחר בחינתה של הגזברית את חוזה ההתקשרות עם החברה, חויבה החברה לטפל במיילים באופן שוטף בכל ימי העבודה, ולא רק במסגרת שעות קבלת קהל.

בנוסף, התקבלה גישה למייל למנהל הפיקוח ומערך החניה במועצה, לצורך פיקוח ובקרה על קצב הטיפול בפניות ואיכותו, ולעובדת המחלקה, לשם מתן גיבוי וסיוע בעת הצורך.

היעדר אכיפה מספקת בגין השלכת פסולת

הוגשה תלונה על אי אכיפה מספקת בגין השלכת פסולת / גזם שלא בימי הפינוי ברחוב ספציפי. הנושא נבחן על ידי קב"ט המועצה, ולאחר ישיבת תושבים שהתקיימה באזור, הוחלט על הצבת מצלמה באזור לתקופה מסוימת לצורך הגברת ההרתעה והאכיפה.