

**דוח הממונה
על תלונות הציבור
לשנת 2019
עיריית עפולה**

27.4.2020

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019 - עיריית עפולה

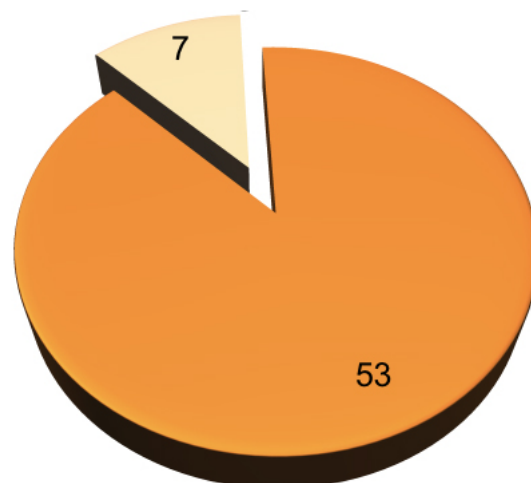
הריני מתכבדת בזאת להגיש לראש העירייה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של היחידה לתלונות הציבור הפועלת בתוך משרד מבקרת העירייה. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות. לעיונכם. בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד והן טופלו על ידה. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה.

הפונה	סך הפניות בשנת 2019	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2018	תלונות באחוזים	שיעור השינוי
פניות חברי מועצה	7	11.7%	7	7.1%	0.0%
פניות ממבקר המדינה	0	0.0%	5	5.1%	-
פניות מהמחוז	0	0.0%	0	0.0%	-
פניות תושבים	53	88.3%	86	87.8%	-38.4%
סה"כ	60	100.0%	98	100.0%	-38.8%

סך התלונות אל היחידה לתלונות הציבור בשנת 2019 עומד על 60 תלונות המהווים ירידה של כ - 39 אחוז מסך התלונות שהגיעו ליחידה ביחס לאלה שבשנת 2018.

התפלגות הפניות לפי פונה בשנת 2019

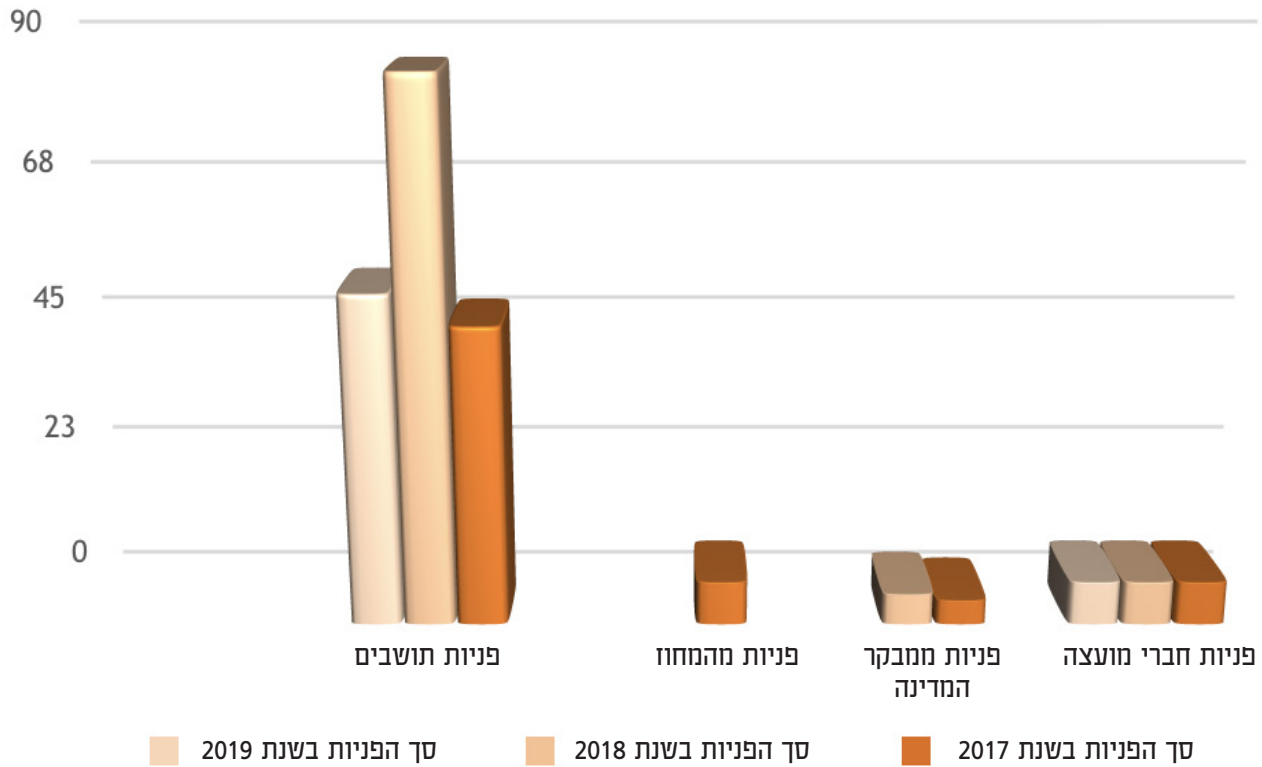
- פניות חברי מועצה
- פניות ממבקר המדינה
- פניות מהמחוז
- פניות תושבים



בתוך אלה ראוי לציון סך התלונות שנתקבלו ישירות מהציבור העומד בשנת 2019 על 53 תלונות המהוות כ - 89 אחוזים מכלל התלונות בשנה זו ומהווה המשך מגמה של העלייה בפניות המגיעות ישירות מהציבור, זאת לאחר שבשנת 2018 הייתה עלייה של כמעט שמונים אחוזים בסך התלונות ביחס לאלה שנתקבלו בשנת 2017.



תלונות ציבור 2017-2019 לפי הגורם הפונה



הפניית מרבית התלונות ישירות למבקרת העירייה בתפקידה כממונה על פניות הציבור יש בה כדי להעיד על האמון שהציבור רוחש למערכת ומשום כך מוטלת עלינו החובה עלינו להמשיך ולטפח את השירות לתושב ובכך להגדיל את מידת האמון שלו במערכת העירונית. כמו כן, הירידה במספר התלונות יכולה להעיד על מתן מענה הולם לפניות תושבים במחלקות העירייה השונות, כך שהתושבים לא מוצאים מקום להמשיך בתלונתם לממונה, מגמה חיובית זאת ראויה לציון.



התפלגות התלונות ע"פ מחלקה:

מחלקה	תלונות בשנת 2019	תלונות באחוזים	תלונות בשנת 2018	תלונות באחוזים	שיעור השינוי
גביה	11	18.3%	9	9.2%	22.2%
משפטיות	10	16.7%	15	15.3%	-33.3%
דוברות אתר העירייה ורשתות חברתיות	8	13.3%	4	4.1%	100.0%
הנדסה/תכנון ובנייה	7	11.7%	26	26.5%	-73.1%
שפ"ע	6	10.0%	17	17.3%	-64.7%
כללי	6	10.0%	2	2.0%	200.0%
חנייה/פיקוח	4	6.7%	9	9.2%	-55.6%
וטרינר עירוני	4	6.7%	0	0.0%	
כ"א ושכר	2	3.3%	1	1.0%	100.0%
מכרזים/הצעות מחיר	1	1.7%	7	7.1%	-85.7%
מוקד	1	1.7%	0	0.0%	
חינוך	0	0.0%	7	7.1%	
תרבות	0	0.0%	1	1.0%	
סה"כ	60	100.0%	98	100.0%	-38.8%

התפלגות תלונות הציבור בנושאים שבתחום טיפולה של העירייה מראה אמנם כי מרבית התלונות הן בתחום הגביה, אך יחד עם זאת חובה לציין כי נוכח האינטנסיביות בעבודה מול התושבים, מדובר בסך תלונות העומד באמות מידה סבירות.

ניתוח התלונות בתחום הגביה מראה כי רוב התלונות הינן על ערעור על החלטות חיוב המתבצעות עפ"י החוק, שאינן נתונות לשיקול דעת מחלקת הגביה. מקורן של מרבית התלונות בהפניית המחלקה עצמה את התושב לממונה עמ"נ לקבל תשובה או השגה על החלטה שאין בסמכות הועדה להחליט אחרת עפ"י חוק או נוהל.

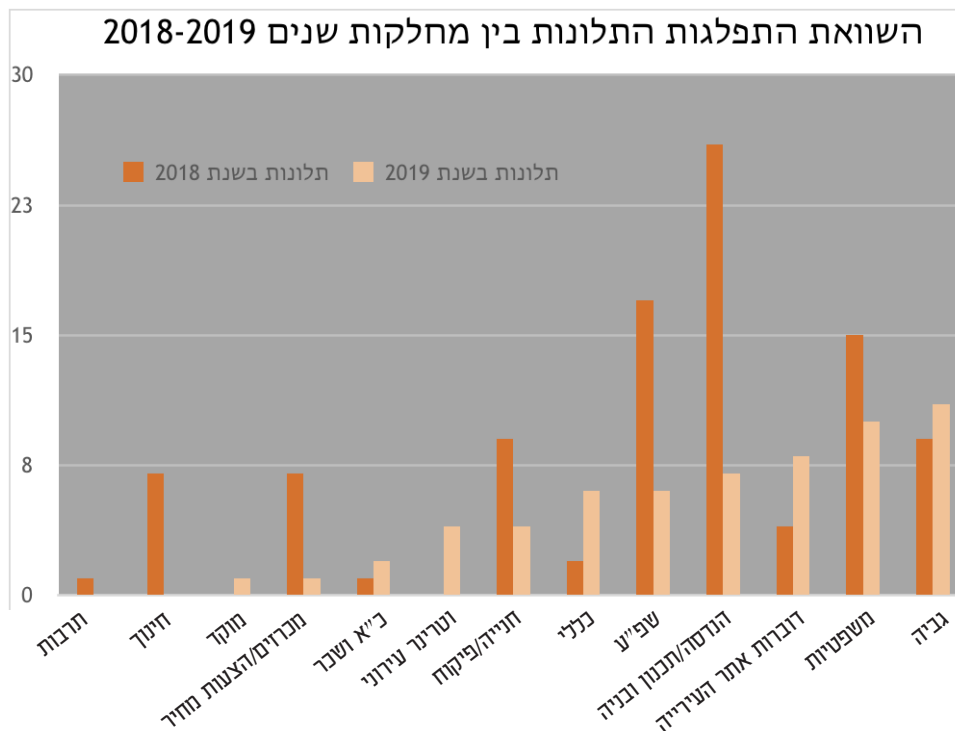
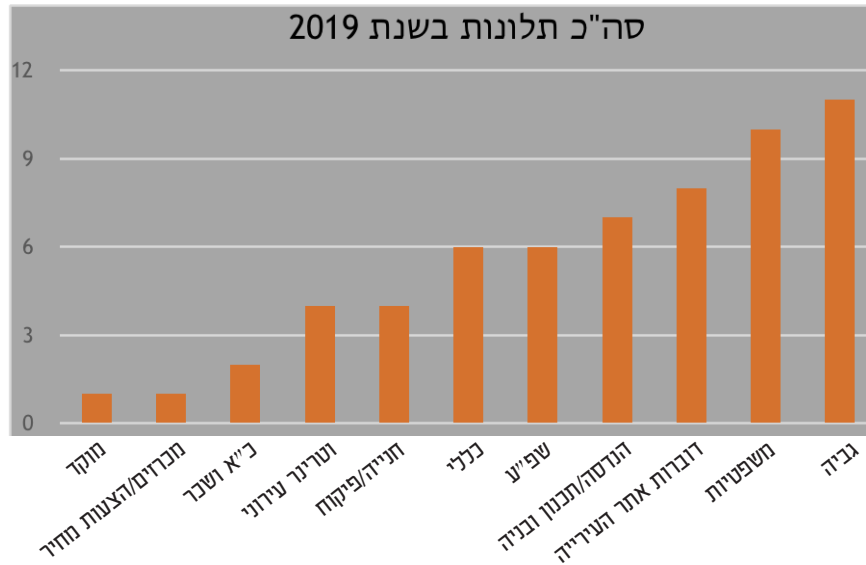
כאשר בוחנים את סך התלונות במחלקת הגביה רואים כי יותר ממחצית מהתלונות אינן מוצדקות ולכן מספר התלונות הרב אינו משקף את רמת השירות וטיבו הניתן על ידי המחלקה.

תלונות נוספות רבות הינן בתחום המחלקה המשפטית. יש לציין כי הממונה אינה מורשית לטפל בתלונות שיפוטיות או מעין שיפוטיות ואין מבררת תלונות בנוגע לשיקולים משפטיים העומדים בפני יועציה המשפטיים של העירייה. ניתוח התלונות משקף בעיקר תלונות על אי מתן מענה לתושבים מהמחלקה המשפטית. נמצא כי אכן רוב התלונות המוחלט לעניין זה מוצדקות.

תחום הרשתות החברתיות מהווה בשנה האחרונה מקור רב לתלונות, ועיקרן פרסומים המתבצעים על ידי עובדי עירייה בנושאים פוליטיים. הנושא הובא לא פעם לידיעת מנכ"ל העירייה ודובר העירייה, אשר הוציאו נוהל בנושא, חידדו את ההנחיות ואף קראו לבירור עובדים שלא נשמעו לנהלים בעניין. אין ספק כי המדיה החברתית היא כלי בידי תושבי העיר להבעת דעותיהם בעניינים שונים ובין הייתר בעניינים פוליטיים או העברת ביקורת על מחלקות העירייה. הדבר חיוני



לחופש הביטוי במדינה דמוקרטית. אין בכך כדי להתיר לעובדי רשות מקומית הבעת דעה שיש בה כדי להציג מראית עין של נקיטת עמדה שיש בה כדי להשפיע על מתן השירות לתושב, ועליו חלה החובה לשמור על נטרליות בפני הציבור. תופעה בולטת נוספת הראויה לציון היא הירידה הניכרת בסך התלונות בנושאים של הנדסה ותכנון ובנייה וכך גם בתחום השפ"ע ובנושא מכרזים והצעות מחיר וכך גם בנושא החינוך אשר בו לא הוגשה אף לא תלונה אחת בשנת 2019.

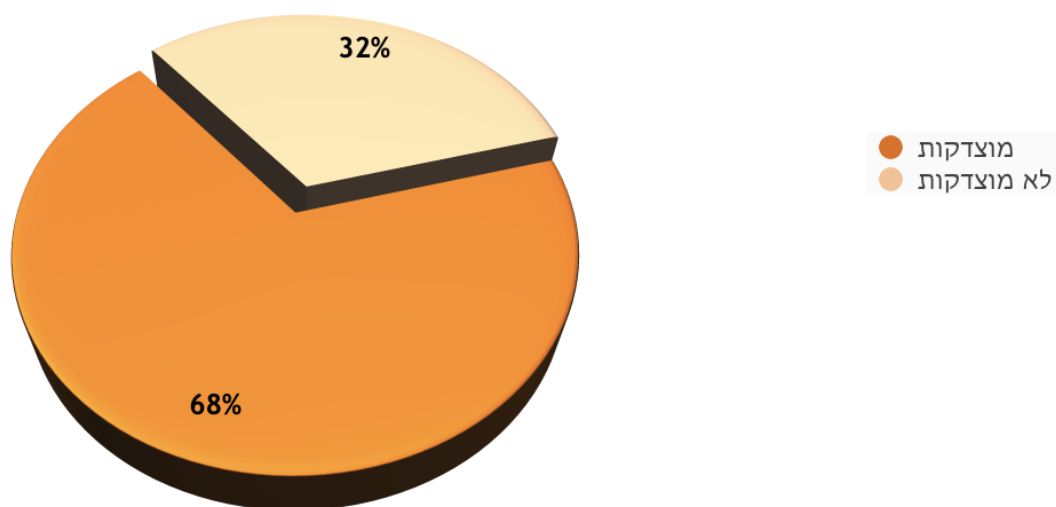


התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות:

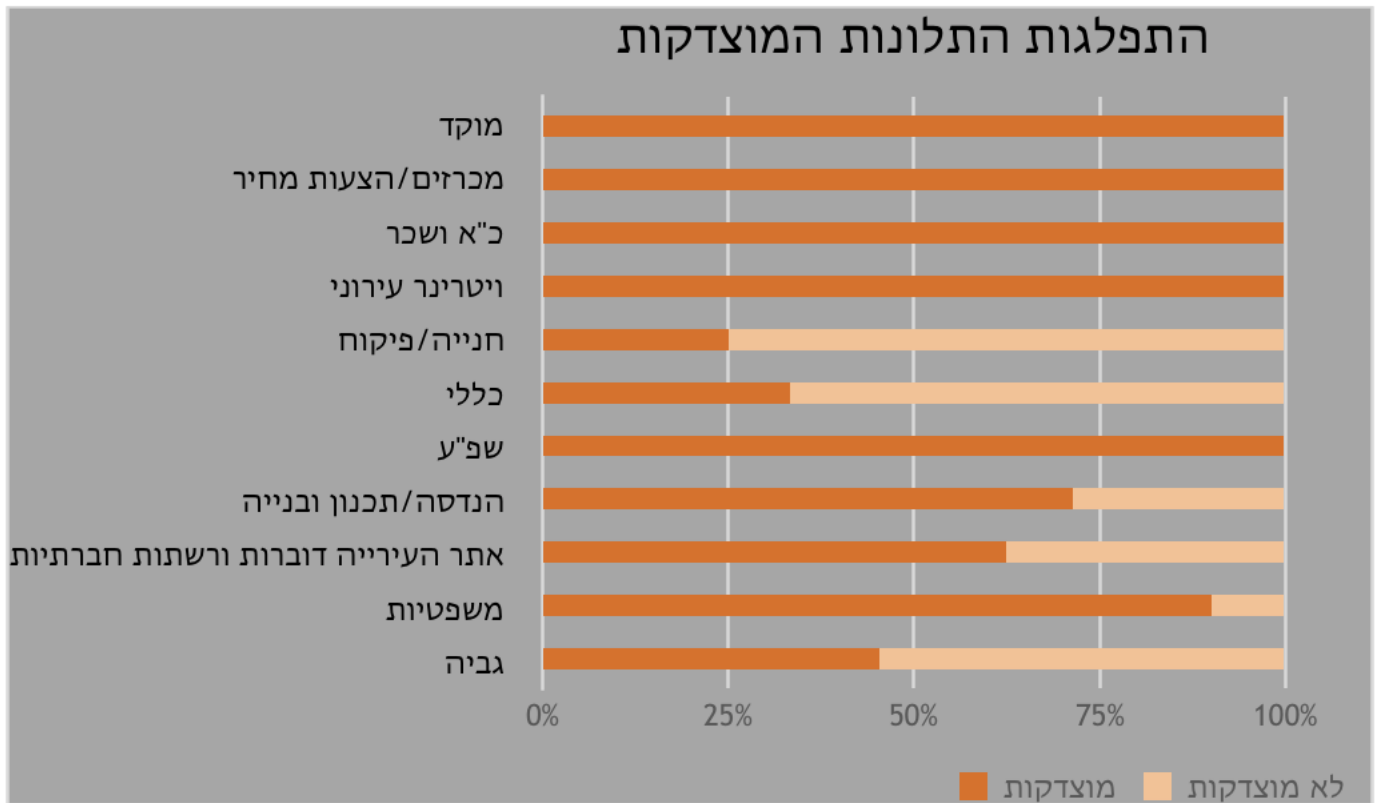
ניתוח הממצאים מעלה כי שיעור התלונות המוצדקות עומד על 68 אחוזים, המשקפים שיעור גבוה של תלונות אשר נמצא כי בצדק יסודן. מדובר בשיעורים הנמוכים מאלה אשר היו בשנת 2018 ועמדו על 77 אחוזים אולם משקפים עלייה בשיעור התלונות המוצדקות ביחס לאלה שנבדקו בשנת 2017 ואשר שיעורן עומד על 58 אחוז מכלל התלונות.

מחלקה	מוצדקות	לא מוצדקות	סה"כ תלונות	שיעור התלונות המוצדקות באחוזים
גביה	5	6	11	45%
משפטיות	9	1	10	90%
אתר העירייה דוברות ורשתות חברתיות	5	3	8	63%
הנדסה/תכנון ובנייה	5	2	7	71%
שפ"ע	6	0	6	100%
כללי	2	4	6	33%
חנייה/פיקוח	1	3	4	25%
וטרינר עירוני	4	0	4	100%
כ"א ושכר	2	0	2	50%
מכרזים/הצעות מחיר	1	0	1	33%
מוקד	1	0	1	33%
סה"כ	41	19	60	68%

התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות



בתוך כלל התלונות ראוי לצין כטעון שיפור, סך התלונות המוצדקות אשר הופנו בנושאים משפטיים ובנושא הרשתות החברתיות, כפי שהורחב מעלה.



סיכום:

סה"כ טופלו בשנת 2019 60 פניות אשר 41 מהן נמצאו מוצדקות.

דפוסי העברת התלונות לטיפול הממונה על תלונות הציבור מעיד כי מחד קיים קיטון בסך התלונות של הציבור כלפי העירייה ומחלקותיה בד בבד עם הגדלת האמון במערכת העירונית המקבלת ביטוי בהגשת התלונות ישירות אל העירייה והימנעות מפנייה לגורמים חיצוניים על מנת לקבל מהם סעד.

משום כך מוטלת עלינו החובה עלינו להמשיך ולטפח את השירות לתושב ובכך להגדיל את מידת האמון שלו במערכת העירונית.

בכבוד רב



עינב פרץ, רו"ח

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור



נספח

חוק	הגדרות
<p>*1. בחוק זה - "ממונה על תלונות הציבור" - מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית; "מעשה" - לרבות מחדל; "רשות מקומית" - עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים; "השר" - שר הפנים.</p>	
<p>*2. (א) 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 תפקידו כממונה על תלונות הציבור;</p> <p>(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.</p> <p>(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).</p> <p>(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.</p> <p>(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.</p> <p>(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.</p>	<p>חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור</p>
<p>*3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.</p>	<p>עצמאות הממונה במילוי תפקידו</p>
<p>*4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה</p>	<p>חובת סודיות</p>



- על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית - רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.
- 5.* 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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(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 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 לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- 6.* דרך הגשת התלונה
- תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה 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.
- 7.* תלונות שאין לבררן
- (א) לא יהיה בירור 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, ואולם 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].
- (ב) 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.
- (ג) 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 ויצוין את הנימוקים לכך.
- 8.* דרכי בירור תלונה
- (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.



- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- (ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור -
- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
- (ו) 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.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.
- לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בבירורה. *9 איסור הפרעה
- הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך. *10 הפסקת הבירור
- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן: *11 תוצאות הבירור
- (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;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).



- סייגים להודעה *12 בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -
- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
 - (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 - (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
- דחיית התלונה *13 מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
- זכויות וסעדים *14 (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה -
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
 - (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
 - (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
- דין וחשבון *15 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.
- חומר שאינו ראיה *16 (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
- פרסום *17 הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
 - (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
 - (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
 - (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
- ביצוע *18 השר ממונה על ביצוע חוק זה.
- תחילה *19 תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
- הוראות מעבר *20 עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (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).

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

