

לשכת נציב פניות הציבור
מענה קולי: 03-9052850
פקס: 03-9052844

כו' שבט תשע"א
11 ינואר 2011
2011-0011-26

אל : מר יצחק אוחיון, ראש העיר
חברי מועצת העיר
מר אבי בן חמו, מנכ"ל העירייה

שלום רב,

הנדון: נציב פניות הציבור - דוח שנתי לשנת 2010

עיקרי הדוח:

- * השנה טופלו **2011** פניות, לעומת **2246** בשנת 2009, ירידה של **10%**.
- * מתוכן טופלו כתלונות **627** פניות, והשאר טופלו באופן חלקי. הפניות שטופלו כתלונות נגעו ב- **689** נושאים (תלונות) נפרדים (**758** ו- **899** בהתאמה בשנת 2009).
- * ב- **68%** מהנושאים הניתנים למדידה, הוביל הטיפול לשינוי במצב, תוך מילוי בקשת הפונים באופן מלא או חלקי (לעומת **69%** בשנת 2009).
- * ב- **49%** מהמקרים גילתה הנציבות מעורבות במהלך הטיפול, ולא שימשה רק כ"בלדר" בין האזרחים ליחידות (לעומת **42%** בשנת 2009).
- * במינהל שפ"ע נרשם גם השנה מספר התלונות הרב ביותר : **343** (כ- **50%** מסך כל התלונות).
 - * טופלו **75** תלונות חוזרות. דבר המעיד בין היתר כי המענה שניתן לתלונות לא התממש, לפחות במקצת מהמקרים (לעומת **81** תלונות חוזרות בשנת 2009).
 - * טופלו **61** בקשות לקבלת מידע. ב- **48** מתוכן הועבר המידע המבוקש לפונים (לעומת **78** ו- **54** בהתאמה לשנת 2009).
- * הנציבות המשיכה לפעול ולהשפיע רוחבית, על שיפור השירות לתושבים בתחומי הפעילות השונים של המינהל העירוני, תוך הפניית תשומת הלב לנושאים האקוטיים המחייבים שינוי ושיפור.
- * ממכלול הפניות לנציבות עולה הצורך לשיפור אופן ההתמודדות של המינהל העירוני במיוחד בנושאים הבאים : ניקיון הרחובות והגנים הציבוריים, אופן פינוי אשפה ביתית, גיזום, פיצולי דירות והשירות הטלפוני (בעיקר ביחידת העסקים במינהל הכספי).

פרק ראשון - פניות הציבור

כללי

1. נציבות פניות הציבור פועלת כיום מכח הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על פניות הציבור) התשס"ח-2008, יחד עם זאת הנציבות ממשיכה לטפל בפניות תושבים במתכונת רחבה יותר מעבר לדרישות החוק, מתוך אימוץ מדיניות הנהלת העיר ותפיסת העבודה שהתגבשה בנציבות במהלך השנים, למתן שירות ראוי לאזרחים בשיג ושיח שלהם עם העירייה, בכל מקום בו לדעתם נמצא ליקוי או חסך.
2. פעילות הנציבות מתבצעת במסגרת מערך משרד ממוחשב. מרבית הפניות מאזרחים וכל הטיפול של הנציבות מול היחידות, מתנהל עתה בדואר אלקטרוני ובמערכת מעקב לביצוע החלטות עירונית (DESK).
3. הנציבות מטפלת בפניות תושבים המועברות אליה ישירות או באמצעות לשכת ראש העיר ולשכת מנכ"ל. כן מועברות אליה מרבית הפניות לעירייה באמצעות אתר האינטרנט העירוני.
4. חלק ניכר מהתושבים שולחים את פניותיהם למספר גורמים במקביל, הנציבות שבה וקוראת לגורמים הרלבנטיים להעביר אליה פניות מסוג זה או לעדכן אותה במענה לתושבים, לשם מניעת כפילות ומטעמי ייעול ואחידות מובנים.
5. הנציבות פועלת ביוזמתה ובשילוב עם גורמים נוספים לקידום נושאי רוחב שצפו כתוצאה מטיפול בפניות פרטניות בהיבטי שיפור השירות לתושבים. כמו כן היא שותפה בצוותים עירוניים שונים שמקדמים מטרה זו ומעלה במסגרתם נושאים כלליים ועקרוניים כפי שהם עולים מהפניות אליה.
6. הנציבות מפיקה דוחות רבעוניים אשר נועדו לתת תמונת מצב עדכנית למקבלי ההחלטות באשר לנושאי תלונות הציבור.

7. נציבות פניות הציבור מטפלת בפניות רבות מידי יום (בעיקר טלפונית), שאינן הופכות לטיפולים "ממוסדים" ואינן נכללות בנתונים שבדוח זה. במסגרתן מסייעת הנציבות לפונים ביצירת קשר עם היחידות השונות (עקב שירות טלפוני לקוי במקצת מהיחידות) ומתן הסברים, הבהרות, הפניות ועצות במגוון התחומים בהם עוסק המינהל העירוני.
8. ממכלול הפניות לנציבות עולה הצורך לשיפור אופן ההתמודדות של המינהל העירוני במיוחד בנושאים הבאים: ניקיון הרחובות והגנים הציבוריים, אופן פינוי אשפה ביתית, גיזום, פיצולי דירות והשירות הטלפוני (בעיקר ביחידת העסקים במינהל הכספי).
9. השנה חלה ירידה משמעותית ביותר בהיקף התלונות, מסיבות שיפורטו בהמשך. בנוסף יש להדגיש כי גם השנה פניות רבות מאוד לא "תורגמו" לתלונות ברות טיפול, זאת עקב אילוצים תקציביים ואחרים שנוצרו בנושא ניקיון, גיזום ועוד, שלא היו בשליטת יחידות העירייה הנוגעות בדבר.
10. הדוח יציג בהמשך נתונים על בסיס ניתוח השוואתי, המתייחס ליחידות השונות ולשינויים, ככל שהיו, מול השנה הקודמת.

פניות ותלונות

פניות

11. השנה התקבלו 2011 פניות, לעומת 2246 בשנת 2009. ירידה של כ- 10%.
12. 1384 פניות שלא הוגדרו כתלונות טופלו באופן חלקי בלבד, לעומת 1488 בשנה שעברה. הטיפול כלל: העברה לטיפול ישיר של היחידות תוך ידוע הפונים ותוך ביצוע מעקב במקצת המקרים, או מענה ישיר לפונים מבלי לפנות ליחידות.
13. ב- 503 מתוך 1384 פניות (36%) ניתן המענה המסכם לפונים על ידי הנציבות בכתב או טלפונית (כולל מקרים בהם היחידות ביקשו שהמענה ינתן על ידי הנציבות ולא ישירות על ידן), לעומת 31% בשנת 2009.
14. 350 מתוך 1384 הפניות (כ- 25%) - עסקו בתחומים של מינהל שפ"ע.
349 (כ- 25%) - עסקו בתחומים של מינהל הנדסה.
134 (כ- 10%) - עסקו בתחומים של המינהל הכספי.

תלונות

15. השנה טופלו כתלונות 627 פניות (לעומת 758 בשנת 2009). הן עסקו ב- 689 נושאים שונים (לעומת 899 נושאים בשנת 2009), ירידה של 23% במספר הנושאים שטופלו השנה. **הערכה**: הירידה החדה בהיקף התלונות, אינה מעידה בהכרח על שיפור משמעותי בשביעות רצון הציבור מתפקוד המינהל העירוני. היא נובעת, בין היתר, מהתאמת הגדרת התלונות להוראת החוק, טיפול גורמים נוספים במיוחד בלשכות נבחרים בתלונות ציבור, החלטות מערכתיות באשר להיקף הקצאת משאבים לתחומי ניקיון וגינון שייתרו את הצורך בבירור קונקרטי עם היחידות של חלק ניכר מהתלונות בתחומים אלה, ירידה בהיקף דרישות חוב חנייה ושיפור שחל בפעילות היחידות בנושאים כגון: אחזקת תאורה.
16. השנה התקבלו בנציבות 63 תלונות אזרחים באמצעות גורמים רשמיים אחרים העוסקים בתלונות (לעומת 52 בשנת 2009) והעיקריים שבהם:

- א. נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה 38
ב. משרד הפנים 21

17. התפלגות התלונות על פי היחידות (נתונים עיקריים):

א. יחידות בולטות:

* **מינהל שפ"ע** - 343 תלונות מתוך 689, כ- 50% (לעומת 403 מתוך 899 כ- 45% בשנת 2009).
הערה: חלה ירידה משמעותית מאוד באגף הפיקוח.

* **מינהל הנדסה** - 168 תלונות מתוך 689, כ- 24% (לעומת 270 מתוך 899 כ- 30% בשנת 2009).
הערה: חלה ירידה משמעותית מאוד באגף דרכים ופיתוח.

ב. יחידות עם שינויים משמעותיים:

1. **מינהל החינוך** - 18 תלונות לעומת 41 בשנת 2009, ירידה של 56%.

2. **רשות החנייה (כולל משרדי גבייה)** - 31 לעומת 62 בשנת 2009, ירידה של 50%.
הערכה: הירידה בתלונות נובעת בעיקרה מהירידה הדרסטית בהיקף דרישות החוב לגבי דוחות חנייה.

3. **המינהל הכספי**: 57 תלונות לעומת 41 בשנת 2009, עליה של 39%.
הערכה: העלייה בתלונות נוגעת בעיקר ליחידת העסקים/חיובים.

18. זמן תגובה של היחידות

א. הנוהל מחייב את היחידות להשיב, ולו תשובה ראשונית, תוך 12 ימי עבודה.

ב. משך התגובה הממוצע היה 9 ימי עבודה, לעומת 10 ימי עבודה בשנת 2009.

ג. היחידה שהגיבה באופן מהיר ביותר:

* רשות החנייה - לאחר 6 ימי עבודה בממוצע (לעומת 8 בשנת 2009).

* מינהל שפ"ע - לאחר 7 ימי עבודה בממוצע (לעומת 9 בשנת 2009).

הערכה: ראוי לציון זמן תגובה מהיר של אגף גנים ונוף - 5 ימים בממוצע.

ד. היחידה שהגיבה לאחר זמן רב יחסית:

* מינהל הנדסה - לאחר 13 ימי עבודה בממוצע (זהה לשנת 2009).

הערכה: מדובר בתופעה רבת שנים של זמן תגובה איטי בהשוואה לשאר יחידות העירייה, במיוחד באגף רישוי ופיקוח על הבנייה. אבקש מהנהלת המינהל לעשות ככל הנדרש לשיפור המצב.

ה. יודגש כי הנציבות פעלה השנה כבעבר, לזירוז היחידות שלא הגיבו בזמן הנדרש, ככל יכולתה.

19. מידת מעורבות הנציב בטיפול:

א. ב- 342 מתוך 700 תלונות, כ- 49%, נדרש הנציב למעורבות מיוחדת בטיפול, מעבר להעברת התייחסות היחידות למתלוננים, לעומת 42% בשנת 2009.

ב. המעורבות כללה סיורים, דיונים, פגישות עם תושבים, חו"ד משפטית, בירורים, הבהרות, תהליך ערעור על המענה הראשוני של היחידות.

ג. היחידות בהן מידת המעורבות היתה נמוכה יחסית, דבר המעיד ככלל על מענה ראשוני תקין יותר:

* מינהל הכספי - 22% (לעומת 18% בשנת 2009).

* רשות החנייה - 29% (לעומת 30% בשנת 2009).

ד. היחידות בהן מידת המעורבות היתה גבוהה יחסית, במיוחד עקב בדיקות שביצעה הנציבות בשטח:

* מינהל שפ"ע - 55% (לעומת 49% בשנת 2009).

* מינהל הנדסה - 49% (לעומת 38% בשנת 2009).

20. תוצאות הטיפול

א. **ב- 435 תלונות מתוך 635 הניתנות למדידה, שהן כ- 68% - הוביל טיפול הנציבות לשינוי במצב מבחינת הפונים, קרי הבקשה נענתה באופן מלא או חלקי (לעומת 69% בשנת 2009).**

ב. יצויין כי מדובר במדד אובייקטיבי יחסית, לבחינת תוצאות הטיפול, תוך הימנעות מהגדרה של התלונה כצודקת או לא, עניין סובייקטיבי בהכרח.

ג. היחידה בה השינוי במצב כתוצאה מהתלונות היה נמוך יחסית, דבר המעיד ככלל, כי הטיפול הראשוני שלה (לפני התלונה) היה תקין יותר הנה:

* רשות החנייה - 47% (לעומת 53% בשנת 2009).

ד. היחידות בהן השינוי במצב כתוצאה מהתלונות היה גבוה יחסית, דבר המעיד, ככלל, כי הטיפול שלהן (לפני התלונה) היה תקין פחות הינן:

* הנדסה - 73% (לעומת 65% בשנת 2009).

* שפ"ע - 71% (לעומת 75% בשנת 2009).

21. משך הטיפול

המענה המסכם נשלח לפונים :

- * ב- 409 מתוך 699 תלונות - כ- 59% - בתוך 30 ממועד קבלתן (לעומת 53% בשנת 2009).
- * ב- 170 תלונות כ- 24% - בין 31 - 60 יום מקבלת התלונה (לעומת 28% בשנת 2009).
- * ב- 54 תלונות כ- 8% - בין 61 - 90 יום מקבלת התלונה (לעומת 11% בשנת 2009).
- * ב- 66 תלונות כ- 9% - מעל 91 יום מקבלת התלונה (לעומת 8% בשנת 2009).

22. מצב הטיפול בתלונות - יודגש כי הסתיים הטיפול ב- 666 מבין 689 תלונות שהתקבלו השנה (כ- 97%).

23. תלונות חוזרות

א. השנה טופלו 75 תלונות חוזרות המהוות כ- 11% מהיקף התלונות החדשות שהתקבלו השנה, לעומת 81 בשנת 2009 (ירידה של 7%). התפלגות לפי יחידות מראה כי :

* **בנושאי מינהל שפ"ע** - התקבלו 44 תלונות חוזרות (כ- 59% מכלל התלונות) : (אגף התברואה - 17, אגף גנים ונוף - 13).

* **בנושאי מינהל הנדסה** - התקבלו 20 תלונות חוזרות (כ- 27% מכלל התלונות) : (אגף רישוי ופיקוח על הבנייה - 11)

ב. 20 מבין 75 הפניות החוזרות עסקו בנושאים שטופלו בשנים קודמות.

55 פניות עסקו בנושאים שטופלו ונענו במהלך השנה השוטפת.

ג. הפניות החוזרות מעידות כי לאזרחים היו השגות על המענה שקיבלו, או שלא כובדו הבטחות, או שחל עיכוב בביצוען, או שהתקלות/המטרדים חזרו וצצו לאחר זמן.

ד. **הערכה** - המשך מגמת הירידה בתחום הפניות החוזרות מעידה על שיפור באיכות המענה לפניות מצד היחידות, וכן תהליכי בקרה אינטנסיביים יותר של הנציבות.

מסקנות והמלצות

א. על המינהל העירוני לעשות יותר לריכוז הטיפול בתלונות בנציבות, על מנת לייעלו ולשפר השרות.

ב. בשנת 2010 חלה ירידה משמעותית בהיקף הפניות שהתקבלו בנציבות שטופלו באופן פורמלי מהסיבות שפורטו לעיל.

בנוסף הקדישה הנציבות זמן ומאמץ לטיפול בפניות טלפוניות רבות, מדי יום תוך מתן פתרונות מיידיים לפניות רבות במגוון נושאים.

ג. באשר למאפייני טיפול הנציבות בתלונות:

* אחוז התלונות בהן הביא הטיפול לשינוי במצב מבחינת התושבים הנו 68%. מדובר באחוז גבוה למדי המעיד על ליקויים הקיימים בהתנהלות השוטפת של מקצת היחידות.

* השנה חל שיפור לטובה באיכות המענה לפניות שהתבטא בעיקר בירידה בהיקף הפניות החוזרות.

* רמת המעורבות של הנציבות בטיפול בפניות נמצאת השנה במגמת עליה, דבר המעיד ככלל, על ירידה באיכות המענה הראשוני שניתן על ידי היחידות, וכן על דגש רב יותר של הנציבות לנושא תוך בקרה ובדיקות תכופות יותר בשטח.

* חל שיפור מה בזמן התגובה של היחידות לתלונות, וכתוצאה מכך גם הזמן הנדרש לנציבות למתן מענה לפונים.

ד. חלו שינויים, לעיתים משמעותיים, בנתונים של מקצת היחידות, כמפורט בגוף הדוח ובנספחים. על היחידות להפיק הלקחים הנדרשים ולפעול בהתמדה למתן שירות טוב יותר לאזרחים.

ה. נא תשומת לבכם לנושאים בהם עסקו התלונות (כמפורט בנספח ג') וכן התמונה הכוללת שעולה ממכלול הפניות לנציבות, המחייבת שיפורים בהתמודדות המינהל העירוני בעיקר בנושאים הבאים: ניקיון ברחובות ובגנים, פיצול דירות, אופן פינוי אשפה ביתית, שרות טלפוני (במיוחד ביחידת העסקים במינהל הכספי) וגיזום.

ראה להלן: נספח א' - התפלגות התלונות לפי יחידות
נספח ב' - נתונים גראפיים השוואתיים
נספח ג' - נושאים עיקריים של תלונות הציבור

פרק שני - העמדת מידע לרשות הציבור

1. הנציבות אמונה על העמדת המידע לרשות הציבור, במסגרת הוראות חוק חופש המידע- התשנ"ח- 1998.

במהלך השנה התקבלו 61 בקשות למידע, ב- 48 מתוכן שולמו האגרות (או שהיה פטור מתשלום אגרה) ונמסר המידע המבוקש, לעומת 78 ו- 54 בהתאמה לשנת 2009 קרי: חלה ירידה של כ- 22% במספר הפניות.

2. הנושאים העיקריים לגביהם התבקש מידע:

א. חוקיות תמרורים ותוכניות רמזורים - 27 (לעומת 51 בשנת 2009)

ב. מידע בנושאי המינהל הכספי (חיובי ארנונה והיטלים) - 5 (לעומת 7 בשנת 2009)

3. נראה כי המודעות לחוק חופש המידע לא השתרשה דיה בציבור, או שאין לו עניין במידע שמפיק המינהל העירוני. שהרי הרוב המוחלט של בקשות המידע נועדו לבדוק חוקיות של דוחות תנועה/חנייה שנרשמו לפונים.

4. על המינהל העירוני לפעול להפקת דוח המשקף את פעילות העירייה בתחומים כאמור בחוק חופש המידע לרבות תקנותיו ולהעמידו לעיון הציבור.

5. השנה הוגשה עתירה אחת לבית המשפט, בגין החלטת הרשות שלא להעמיד מידע כמבוקש על ידי הפונה.

ב ב ר כ ה

לוי פומרנץ
נציב פניות הציבור

העתקים:

מר רונן צברי, סמנכ"ל
מר דוד בריק, יועץ כלכלי לרה"ע
גברת פנינה אילן, מבקרת העירייה
מר חזי חקאק, דובר העירייה
מר חיים עיני, עוזר ראש העיר
גברת איילה קדוש, עוזרת מנכ"ל העירייה
מר לאוניד סמולאנוב, מנהל היחידה האסטרטגית
מנהלי היחידות הרלבנטיות

נספח א'

התפלגות על פי יחידות - כולל השלמות משנת 2009

1. מינהל שפ"ע

<u>שנה</u>	<u>מס' תלונות</u>	<u>זמן תגובה</u>	<u>מעורבות בטיפול</u>	<u>הטיפול הוביל לשינוי</u>
<u>תברואה</u>				
2010	130	9 ימי עבודה	61 מתוך 132 46%	79 מתוך 116 68%
2009	154	11 ימי עבודה	70 מתוך 154 45%	112 מתוך 147 76%
<u>גנים ונוף</u>				
2010	94	5 ימי עבודה	61 מתוך 94 65%	65 מתוך 89 73%
2009	85	4 ימי עבודה	48 מתוך 86 56%	49 מתוך 74 66%
<u>פיקוח</u>				
2010	69	8 ימי עבודה	50 מתוך 76 66%	55 מתוך 71 77%
2009	114	11 ימי עבודה	53 מתוך 113 47%	86 מתוך 107 80%
<u>סה"כ למינהל</u>				
2010	343	7 ימי עבודה	193 מתוך 352 55%	227 מתוך 320 71%
2009	403	9 ימי עבודה	198 מתוך 405 49%	279 מתוך 371 75%

הערה: צויינו רק יחידות עם 20 תלונות ומעלה בתחומי טיפולן.

2. מינהל הנדסה

<u>שנה</u>	<u>מס' תלונות</u>	<u>זמן תגובה</u>	<u>מעורבות בטיפול</u>	<u>הטיפול הוביל לשינוי</u>
<u>מבנים ותשתיות</u>				
2010	54	14 ימי עבודה	22 מתוך 56 39%	42 מתוך 52 81%
2009	118	11 ימי עבודה	35 מתוך 120 29%	77 מתוך 108 71%
<u>רישוי ופיקוח על הבנייה</u>				
2010	54	15 ימי עבודה	28 מתוך 57 49%	34 מתוך 47 72%
2009	62	14 ימי עבודה	23 מתוך 54 43%	21 מתוך 50 42%
<u>תנועה</u>				
2010	42	10 ימי עבודה	23 מתוך 42 55%	30 מתוך 41 73%
2009	71	13 ימי עבודה	34 מתוך 76 45%	45 מתוך 64 70%
<u>סה"כ למינהל</u>				
2010	168	13 ימי עבודה	84 מתוך 173 49%	115 מתוך 157 73%
2009	270	13 ימי עבודה	102 מתוך 270 38%	155 מתוך 237 65%

3. מינהל כספים

שנה	מס' תלונות	זמן תגובה	מעורבות בטיפול	הטיפול הוביל לשינוי
2010	57	8 ימי עבודה	13 מתוך 58	29 מתוך 56
2009	41	6 ימי עבודה	7 מתוך 39	22 מתוך 36

4. רשות החנייה (כולל חברות גבייה)

שנה	מס' תלונות	זמן תגובה	מעורבות בטיפול	הטיפול הוביל לשינוי
2010	31	6 ימי עבודה	9 מתוך 31	14 מתוך 30
2009	62	8 ימי עבודה	19 מתוך 64	25 מתוך 55

7. אחרים

שנה	מס' תלונות	זמן תגובה	מעורבות בטיפול	הטיפול הוביל לשינוי
2010	90	8 ימי עבודה	43 מתוך 86	48 מתוך 72
2009	82	11 ימי עבודה	42 מתוך 83	54 מתוך 74

הערה: יחידות בולטות: בינתחומי - 19, מינהל החינוך - 18, ספורט - 14, מינהל כללי - 13.

סה"כ כללי

<u>שנה</u>	<u>מס' תלונות</u>	<u>זמן תגובה</u>	<u>מעורבות בטיפול</u>	<u>הטיפול הוביל לשינוי</u>
2010	689	9 ימי עבודה	342 מתוך 700 49%	433 מתוך 635 68%
2009	899	10 ימי עבודה	381 מתוך 902 42%	553 מתוך 807 69%

נספח ג'

נושאי תלונות ציבור לשנת 2010 (בסוגריים נתוני שנת 2009)

הערה : צויינו נושאים לגביהם התקבלו 10 תלונות ומעלה

(43)	46	* מצב ניקיון
		(מזרח העיר : 13, מערב העיר : 10, גנים ציבוריים : 10)
(31)	41	* גיזום
(37)	40	* אופן פינוי אשפה ביתית
(64)	28	* תקלה בתאורה
(37)	26	* בנייה בלא היתר/בסטיה מהיתר
(18)	19	* ערעור על דרישת חוב – מינהל כספי
(21)	19	* תחזוקה גננית
(14)	18	* תיקון כביש/מדרכה
(13)	17	* מטרדים מאתר בנייה
(15)	16	* מטרדים מעסק
(19)	15	* מטרדים מעבודות פיתוח/קבלנים
(16)	14	* פח שבור
(24)	13	* ערעור על דרישת חוב – רשות החנייה

(20)	13	* מטרדים ממוסדות חינוך
(23)	11	* מטרדים בבניין משותף
(17)	11	* מטרדים ממתקנים/מוסדות עירוניים/ציבוריים
(26)	11	* מטרדים משטח/נכס ריק
(15)	10	* מטרדים משטח ציבורי-עירוני