

ישיבת מועצה לא מן המניין מס' 13/2017 מיום שני י' סיון תשע"ז, 05 יוני 2017

הישיבה התקימה בחדר הישיבות של העירייה

נוכחים: ליאת שוחט, אפי גוטמן, איילה ברטה, ימית קרקוקלי, יניב דאון, עופר בוזי, יניב דאון, ליאת בן בסט, ליאור אגאי.

חסרים: ז'אנה כהן, טל אשכנזי, עוזי אהרון, דוד חיון, סבח יוסף, יעקב נחום.

משתתפים: עופר תודר - מנכ"ל העירייה, רו"ח גיל גבריאלי - גזבר העירייה, עו"ד שלומית שפינדל - יועצת משפטית לעירייה, עו"ד נטע שוורצמן, רמי בן סעדון - מבקר העירייה, חמאני דוד - מפמ"ל, יואל לוי - עוזר ראש העירייה.

על סדר היום:

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016.

(הישיבה נפתחה בשעה 18:33)

ראש העירייה:

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016. הדוח הופץ לחברי המועצה.

(אפי גוטמן ליאור אגאי עזב את הישיבה בשעה 18:34)

רמי בן סעדון:

ערב טוב.

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מספר 5 לשנת 2016 מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור התשס"ח 2008 ומסכם את הפעילות של הממונה על תלונות הציבור בשנה זו.

הדוח כולל סקירה, תחומי טיפול של הממונה וכן נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות מיצג.

הדוח מתייחס לתלונות שטופלו ע"י הממונה עפ"י החוק, ואינו כולל פניות רבות נוספות אשר לא ענו להגדרה הנדרשת או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

(ימית קרקוקלי יצאה מהישיבה)

נתונים: מראשית 2016 ועד סיכום שנת הפעילות, התקבלו 18 פניות מהן 16 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק.

תלונות שטופלו:

מעיון בתרשים בעמוד 6- עולה כי במהלך התקופה טיפל משרד הממונה ב- 16 תלונות ציבור. מתוכן, הסתיים הטיפול ב- 14 תלונות המהוות 87.56% מסך התלונות שהתקבלו. תלונה אחת שהתקבלה, המהווה 6.25% הופסק הליך בירורה בהתאם לסעיף 10 לחוק (עניין התלונה בא על תיקונו והמתלונן ביטל את תלונתו). תלונה אחת- המהווה 6.25% טרם נסתיים בירורה.

(ליאור אגאי חזר לחדר הישיבות)

נכון להיום התלונה הזו הסתיימה והיא תופיע בדוח הבא לשנת 2017.

לציון, במהלך התקופה טיפל הממונה על תלונות הציבור ב- 2 פניות נוספות אשר נשלחו לממונה ושטרם הבשילו לכדי תלונה כמוגדר בחוק או שהמתלונן טרם מיצה את הטיפול מול הגורם האחראי בעירייה, בטרם הפנה תלונתו לממונה על תלונות הציבור.

(ימית קרקוקלי חזרה לחדר הישיבות)

התפלגות תוצאות הבירור :

מהתרשים השני בעמוד 6- עולה כי כ-50% מהתלונות שטופלו בתקופה הנדונה נמצאו כמוצדקות או כמוצדקות חלקית. 50% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות.

מבין 3 התלונות המוצדקות, 2 תלונות (כ-67%) הן בנושאים של מחלקת החנייה (חב' שוהר). תלונה 1 מוצדקת (כ-33%) הינה החזר תשלומים בגין זכאות להנחה בצהרונים- מתנ"ס.

מבין התלונות שנמצאו מוצדקות חלקית, המהוות כ- 28.6% מסך התלונות, הלינו בנושאים של מח' חנייה (חב' שוהר), תביעה עירונית ופיקוח עירוני.

התפלגות לפי מחלקות העירייה :

מהתרשים בעמוד 7 - עולה כי 31.6% מהתלונות עניינן נושאים של תביעה עירונית. כ- 23.3% בנושאים של מחלקת חניה (חב' שוהר). נושאים של אגף שפ"ע ופיקוח עירוני, ולשכת ראש-העירייה, 2 תלונות לכל אחת מהן המהווים 10.5% לכל אחת מהיחידות. נושאים של מחלקת החינוך, רשות האכיפה, מחלקת הגבייה והמתנ"ס (המרכז הקהילתי) מהווים כ- 5.3% לכל מחלקה מסך התפלגות התלונות לפי מחלקות.

לציין, חלקן של התלונות שהופנו לממונה, כללו תלונות כנגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.

(יניב דאון ליאור אגאי יצאו מהשיבה)

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים :

מעיון בתרשים שבעמוד 8- עולה כי נושאים של איכות השירות ומתן מענה לתושב מהווים 44% מהנושאים בהם עסקו התלונות. נושאים של אכיפת חוקי העזר מהווים 39% הנושאים, נושאים של מסים, הנחות ותשלומים מהווים 11% מהתלונות. שיפור פני העיר, ניקיון ותחזוקה, מהווים 6% מהנושאים שעסקו בהם תלונות הציבור בשנת 2016.

סיכום-כללי :

עד כאן הסקירה של הדוח. אם ישנן שאלות אשמח לענות.

המבקר והממונה כאחד, מקווה כי תמצאן בדוח הממונה על תלונות כלי עזר ניהולי מועיל לשיפור פעילות העירייה ושיפור השירות לתושבי העיר והבאים בשעריה.

תשומת הלב מופנת לאופן הטיפול הנדרש בדוח וכמפורט בסעיף 15 לחוק. לאחר הדיון במועצת העירייה יש לפרסמו באתר העירייה באינטרנט .

עופר בוזי :

זה ממוצע תלונות בשנים האחרונות? זה נראה מעט מאוד, שזה מעולה וזה יכול לנבוע מכך שהמערכת מתפקדת מעולה, או כתוצאה מכך שלא יודעים שהערוץ הזה קיים.

(יניב דאון חזר לחדר השיבות)

אני חושב שאזרח שמתלונן ומקבל תשובה, זה הופך את המערכת ליותר אנושית ומקשיבה. זה נראה לי יחסית מעט תלונות לארגון כל כך גדול. איך עושים את האיזון?

ימית קרקוקלי :

כמה תלונות היו בתקופתך?

עופר בוזי :

אני לא זוכר ואני לא אומר את זה כביקורת, אני אומר את זה כי זה נראה לי כלי שהוא לא רע לעירייה. גם בתור הנהלת עיר לא הייתי רוצה לפרסם את זה בראש חוצות כדי שיהיו לי תלונות, אבל זה נראה לי כלי מצוי. ולכן שאלתי גם כמה תלונות היו בשנים קודמות, בלי קשר לביקורת.

רמי בן סעדון:

למרות שהחוק הוא מ-2008, כבר כמעט בן 10 שנים, בעיריית אור יהודה התחילו לטפל בזה לפני 5 שנים, מאז שמוניתי. במהלך השנים התלוונות נעות בין 18 - 20 לבין 30 תלוונות, כשפניות יש יותר, אבל אני לא מטפל בפניות, אלא רק בתלוונות. גם אלי מגיעות פניות שהן לא תלונה ולא עונות להגדרה שהמחוקק קבע מהי תלונה. אגב, לכל פניה יש תגובה בכתב.

אני מסכים איתך שטיפול בתלוונות ציבור יכול לחזק את האמון בין התושב לבין הנהלת הרשות שלו. לכן אני רואה את החשיבות בתפקיד הזה ולא משנה מה תוצאת הבירור, גם אם הוא צודק וגם אם לאו. עצם העובדה שתושב רואה שהפניה שלו טופלה, הוא קיבל מענה ואפילו מפורסמת באינטרנט, אני חושב שזה כלי מאוד חשוב.

היתה לי גם שיחה עם דובר העירייה, אורן, לראות איפה אפשר להביא את דבר מינויו של הממונה על מנת שתהיה מודעות לעניין הזה מצד התושבים. אפשר לראות את זה במסגרת אתר האינטרנט וגם החוק שפורסם.

ראש העירייה:

אפשר גם לראות את המודעות של הציבור לעניין הזה.

תודה רבה, אני מקווה שהכמות תרד משנה לשנה יותר ושהיה אפס תקלות ושהתושבים יקבלו מענה מהמחלקות ושרמי באמת יהיה הכתובת האחרונה, יישר כוח על העבודה, תודה רבה.

(הישיבה ננעלה בשעה 18:50)

ליאת שוחט, עו"ד
ראש העירייה

דוד חמאני
מתאם פעולות מינהל ולוגיסטיקה
מרכז ישיבות המועצה