



דו"ח ביקורת 2019

פניות הציבור





כללי : טיפול בפניות ציבור

מבוא

הרשויות המקומיות מספקות לתושביהן שירותים רבים ומגוונים. השרות של רשות מקומית נבחן ביכולתה לתת מענה לפניותיהם ותלונותיהם של תושביה ושל אחרים. פניות הציבור ותלונותיו נוגעות לעניינים הקשורים לפעילותה של הרשות ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או קבלת שירותים עירוניים.

עד שנת 2008 לא הייתה ברשויות המקומיות כתובת ברורה לתלונות, והן אימצו הסדרים שונים לטיפול בהן. בשל העובדה שלא נקבע גורם מוסמך לטיפול הפניות נותרו חלק מהן ללא מענה או התייחסות עניינית מצד הרשות המקומית.

ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (תלונות ציבור), התשס"א-2008 אשר מחייב כל רשות למנות ממונה תלונות ציבור.

החוק אינו עוסק בפניות תושבים שאינן מתאימות להגדרת "תלונה". נושאי פניות יכולים להיות מגוונים : בקשת שירות או מידע, בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים. מעצם טבען מחייבות פניות על מפגעים מסוימים טיפול מידי, כגון : נזילת מים, חסימת מדרכה או כביש, פגר, פינוי אשפה וכו'. פניות אלה מתקבלות במרכזיית הרשות/במוקד העירוני, למזכירה במועצה או ישירות לבעלי התפקידים. אם הפונה אינו נענה או שהטיפול אינו לשיעור רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה בתלונה בכפוף לקבוע בחוק.

לא אחת מפנים התושבים את פניותיהם לכמה גורמים ברשות המקומית, ובחלק מהמקרים הם פונים ללשכת ראש המועצה וישירות למחלקת המועצה.

טיפול יעיל ומתן מענה לפניות הציבור מגבירים את אמון האזרח ברשות. המידע שנצבר מתלונות ומפניות יכול לשמש בסיס לקביעת המדיניות ברשות ולקביעת סדרי עדיפות בחלוקת המשאבים, ועשוי לשפר את השירות הניתן לאזרח.

ככלל, הפניות מגיעות למועצה במספר ערוצי תקשורת : בטלפון למרכזיה, ללשכת ראש המועצה, ישירות לראש המועצה, ישירות לבעלי תפקידים, בדואר, מיילים, פקסים, אתר אינטרנט של הרשות, רשתות חברתיות, למוקד עירוני 106.

לאחר בחינת הפניות, מופנות לגורם רלוונטי לקבלת התייחסות או טיפול. עם קבלת הפנייה הממונה יוצר קשר עם התושב, לבירור וקבלת פרטים נוספים. כל פנייה נבדקת עניינית מתוך רצון למצוא פתרון פשוט ומהיר תוך כיבוד רצון התושב מתוך הבנה כי כל פנייה לגיטימית וזכאית להתייחסות.

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עליה בשימוש באינטרנט, ברשתות החברתיות, ולכן רשויות מקומיות מטפחות ערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר במענה. בנוסף, רשויות מקומיות מפעילות מוקדים עירוניים או מוקדים במיקור חוץ.



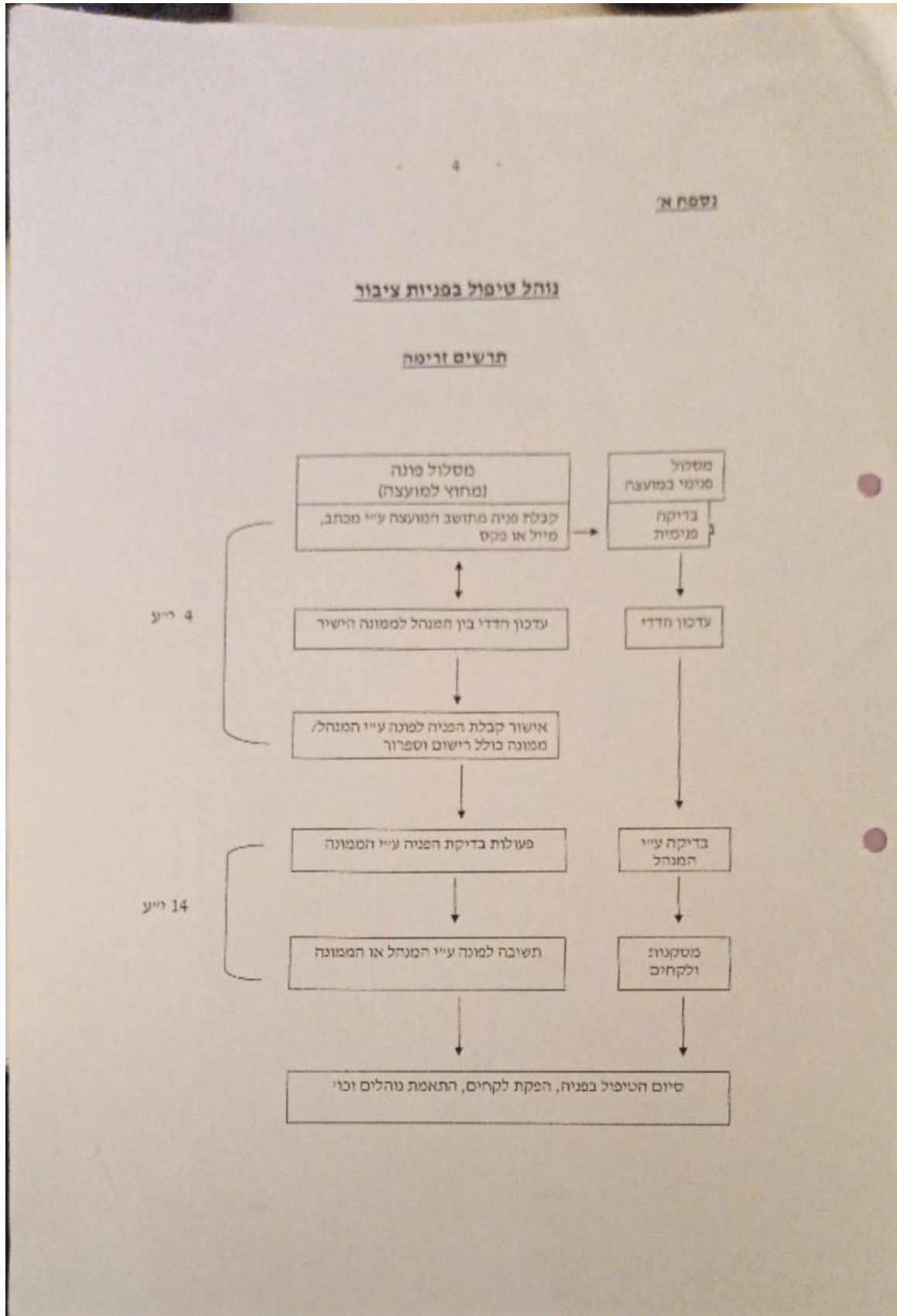
בללי

הטיפול בפניות הציבור

כפי שצוין, פניות תושבים ואחרים אל המועצה הן ברובן בקשות לעניינים הקשורים לפעילות שוטפת, ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים, מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול כגון פניות בענייני תברואה, מטרדי מים וביוב וכו'. התושבים פונים בטלפון או בכתב אל היחידות השונות תפקידם הבסיסי **רישומן** של הפניות והעברתן לגורם המטפל, מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע וריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים. המידע הגלום ברישומי המועצה מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד. על כן נובעת חשיבות רבה להקפדה על רישום נתוני הרשות.



תרשים זרימה לדוגמא מתוך נוהל פניות ציבור במועצה אזורית אשכול





פעולות הביקורת

משרד המבקר בדק בחודשים ינואר 2019 – יולי 2019 את התנהלות המועצה בכל הקשור לטיפול בפניות הציבור, הבדיקה התייחסה לגורמים המטפלים בפניות הציבור במועצה.

מטרת הביקורת

בחינת הטיפול בפניות הציבור.

נושאי הביקורת

הביקורת תתמקד בנושאים הבאים :

1. נהלי עבודה
2. פניות ציבור למרכזייה
3. פניות ציבור באינטרנט
4. פניות ציבור למחלקות
5. פניות ללשכת ראש המועצה
6. אמנת שרות
7. קבלת קהל
8. מוקד עירוני
9. זמן תגובה למענה טלפוני
10. מענה בכתב

שיטת הביקורת

- א. לימוד החומר.
- ב. מפגש עם בעלי התפקידים הבאים : ראש המועצה, מזכיר המועצה, יו"ר ועדת פניות הציבור חברת המועצה נאווה גלעד, יו"ר ועדת ביקורת אייל כהן, מזכיר וגזבר המועצה, מנהלת מחלקת רווחה, מנהלת ממלקת החינוך והתרבות, רכזת חופש מידע במועצה, רכז תחבורה.
- ג. שיחות שקיימתי עם בעלי תפקידים במועצות אזוריות קטנות.



נוהל עבודה

כדי שרשות מקומית תוכל לטפל ביעילות בפניות הציבור, עליה לפעול לפי נהלי עבודה המפרטים את הטיפול בפנייה מרגע קבלתה במועצה עד תום הטיפול בה.

נהלי עבודה הכתובים כהלכה ושימוש יומיומי בהם מסייעים בהחלפת ניהול לא אפקטיבי המבזבז משאבים ב"כיבוי שריפות" ותיקון נזקים, בניהול יעיל ואפקטיבי.

כתיבת נהלים והוראות עבודה "מכניסים" סדר במסגרת העבודה, מבהירים ומחדדים לעובדים ולהנהלה נושאים חשובים, מונעים ביזבוז כסף, אנרגיה, זמן ומשאבים במצב בו אין ידיעה מי מטפל בנושא מסוים ואיך עושים פעולה מסוימת. הדבר גורם "ליישור קו" בין העובדים וההנהלה ולהבנת המבנה הארגוני בין כל הדרגים בארגון.

בנוסף, בתהליך כתיבת נהלי עבודה ניתן לבחון את תקינותו של תהליך העבודה המבוצע ברשות המקומית – האם הוא כולל הפרדת תפקידים נאותה? האם הטמענו בקרות מספקות בתהליך? או לחילופין, האם הגדרנו בצורה ברורה מיהו הגורם האחראי לביצועו של כל תהליך? האם נקבעה התדירות? כלומר, תהליך הכתיבה מספק לנו הזדמנות לבחון את עצמנו ואת המועצה ולשפר תהליכים, ככל שנדרש.

כתיבת נהלים - מה זה אומר?

נוהל עבודה הוא מסמך האמור לענות על השאלות הבאות (3 ה-"מ"):

מי עושה פעולה מסוימת?

מה הוא עושה במסגרת אותה פעולה?

מתי הוא נדרש לבצע את הפעולה?

בנוסף אמור הנוהל לכלול את מנגנוני הבקרה אחר אופן יישום ההנחיות, או במילים אחרות, לענות על השאלות: מי מוודא שהפעולה בוצעה באופן המצופה? מהו אופן וידוא הביצוע? מתי הוא מוודא זאת? לפיכך, נוהל עבודה אמור לתאר תהליך עבודה המבוצע במועצה.

לדוגמא: בכל יום חמישי עורך העיתון מאשר להוציא לדפוס את העיתונים. את הבקרה על עבודת עורך העיתון מבצע סגן מנהל העיתון. בנוסף, בעת כתיבת הנוהל ובחינת האופן בו זורם התהליך נבחנת גם סוגיית הפרדת התפקידים וכך באמצעות הנוהל ניתן לוודא שאין התנגשות בין מבצע הפעולה לבין מבצע הבקרה. כתיבת נהלי עבודה מאפשרים עבודה מסודרת תחת מקבץ של שיטות עבודה, שמירה על הידע, הגדרת תחומי אחריות וסמכות, הגדרת ממונים, הבנת סוג התקשורת בין דרגי הניהול השונים ואחידות בדרכי הפעולה של המועצה.

נהלי עבודה נועדו לקבוע דרכי עבודה אחידות המהוות הסכם בין הנהלת הארגון ומבצעי הנהלים. מבנה נוהל אחיד מבטיח כי תינתן תשומת לב לכל הנושאים החשובים שיש להתייחס אליהם בעת כתיבת הנוהל, וכן כי תהיה התייחסות מראש לדרכי פעולה במצבים חריגים או תנאי קיצון. תהליך כתיבת נהלי במועצה המביא בחשבון תנאי קיצון שונים, מצבים חריגים ומצבי קיצון. אך במקביל כמובן, הוא מביא בחשבון גם את היום – יום וגם את המצבים המיוחדים.



ממצאי הביקורת

1. קיים תיק נהלי עבודה במועצה.
2. התיק מכיל נהלים בתחומים הבאים: מבנה אירגוני, מחלקת החינוך, גזברות, הנדסה, שפ"ע, אחזקה ושירותים מוניציפליים.
3. התיק אינו מכיל נהלים בתחום פניות הציבור, מענה לתושב, רישום ומעקב אחר פניות הציבור.
4. לא קיימים נהלי עבודה לטיפול בפניות הציבור המתקבלות באתר אינטרנט של הרשות.
5. ממליץ לעדכן את תיק נהלי עבודה בתחום פניות הציבור בכלל ובפרט באתר האינטרנט של המועצה.

פניות הציבור באמצעות מענה טלפוני במועצה

לרשות הפונים מענה טלפוני אנושי בשעות פעילות במועצה: בימים א-ה בין השעות 07:00-15:00. לאחר שעות העבודה, סופי שבוע וחגים אין מענה אנושי, הפניות מתקבלות באתר האינטרנט של המועצה.

במקרים דחופים פונים התושבים ישירות לראש המועצה או לבעלי תפקידים ברשות או לחילופין למזכירי הישובים.

בנוסף, המועצה רכשה טלפון נייד למזכירת ראש המועצה שמספרו 0537436580. המשמש לפניות תושבים ובעלי תפקידים לאחר סיום פעילות המועצה. (אחרי השעה 15:00)

מכשיר הטלפון נלקח לביתה של העובדת לאחר סיום שעות העבודה (15:00) לצורך מענה לפניות התושבים.

ממצאי הביקורת

1. המועצה מפעילה מרכזייה חכמה לניתוב שיחות למחלקות השונות: חינוך, תרבות ורווחה, גזברות, מזכיר המועצה, לשכה, רב ותחבורה.
2. לא קיים ניתוב שיחה לגורם תפעולי, אחזקה ושפ"ע - רוב הפניות, עניינם מטרדים ומפגעים.
3. לא קיימת אפשרות לניתוב שיחה לגורמי חירום כגון: קב"ט מועצה, קב"ט מוסדות חינוך.
4. מומלץ להוסיף דרכי קשר לאיגוד וטרינרי ואיכות סביבה.
5. יש לעדכן את בעלי תפקידים החדשים בהקלטה (גביה, תרבות קשישים).
6. יש לעדכן את שמות בעלי התפקידים בנתב השיחות. וכן, להוסיף דרכי התקשרות נוספים כגון: פקס, דוא"ל רשותי, כתובת למשלוח מכתבים, אתר האינטרנט.
7. יש לעדכן בנתב שיחות את שעות מענה אנושי, וכן, ימי ושעות פעילות המועצה.
8. יש להגדיר שעות ומענה טלפוני בטלפון הנייד של המזכירה.
9. מומלץ להוסיף בהקלטה גורם רשותי למתן מענה לאחר שעות העבודה, בסופ"ש וחגים. (במקרים דחופים ניתן לפנות....)



פניות למזכירת ראש המועצה

מזכירת ראש המועצה עובדת ותיקה ומנוסה, היא הגורם הראשוני במתן מידע וטיפול בפניות התושבים, קבלת דברי דואר פניות תושבים בכתב וניתובם למחלקות השונות. לדברי מזכירת ראש המועצה מתקבלות מידי יום כ- 2-5 פניות טלפוניות הדורשות טיפול אישי שלה וכן פניות בכתב לרשות. ישנן שתי פניות שונות:

1. פניות טלפוניות בהן ניתן מענה מידי לתושב ע"י בדיקת הפנייה, מתן מידע ומענה ע"י מזכירת ראש המועצה.
2. פניות טלפוניות הדורשת בדיקה מעמיקה של מספר גורמים, או טיפול מעמיק הדורש תקציב ומצריך זמן רב.
- בשני המקרים מזכירת ראש המועצה מעדכנת את התושב בדרך הטיפול בפניה.
3. כמו כן, מתקבלות במועצה פניות בכתב, אלה נמסרות לראש המועצה, לעיונו והמשך טיפולו.
4. ראש המועצה מטפל אישית בפניה ובהתאם מפנה לגורם האחראי.
5. מכתבים המתקבלים וממוענים לבעלי תפקידים ברשות נמסרים ישירות לעיונו וטיפולו של הגורם הרלוונטי.

ממצאי הביקורת

1. לא קיימים נהלים בעניין אופן הטיפול בפניות בלשכת ראש המועצה. מי עושה מה ומתי, מי הגורם האחראי לטיפול הפניה. וכו'.
 2. רישום ומעקב אחר הפניות, שהיה נהוג בעבר, הופסק ללא סיבה. מעקב רישום פניות ידנית וממוחשב, נוהל ע"י מזכירת המועצה עדנה סיטבון ז"ל. **מצ"ב טופס ריכוז פניות אחרון שנרשם בתאריך 14.11.2006. נספח מס' 1.**
 3. **פניות טלפוניות המתקבלות במרכזיית המועצה אינן נרשמות ידנית ולא ממחושב. לפיכך אין תיעוד ומעקב אחר הפניות.**
 4. בהתאם לכך ובהיעדר רישום לא ניתן לקיים בקרה, האם הפניה טופלה, למי הופנתה או האם נמצאה מוצדקת.
 5. בהיעדר רישום לא ניתן לקבל מידע על מספר הפונים, לא ניתן לנתח את הפניות ולהסיק מסקנות לגביהן בהתאם.
 6. לא ניתן לתעד ולנהל מעקב אחר פניות טלפוניות בסיום שעות פעילות המועצה. (היעדרות מזכירה, בשעות הערב והלילה, בסופי שבוע, וחגים).
 7. עפ"י הנהל, יש להחתים בחותמת "דואר נכנס" (כל פניה בכתב) עם תאריך קבלה. מבדיקה שקיימתי אכן קיימת חותמת דואר, אך לא נעשה בה שימוש. **הדבר נועד לנהל מעקב אחר דברי דואר נכנסים וכן במתן מענה לתושב במועד הנדרש.**
- רוצה לומר בהיעדר רישום ותיעוד מסודר יש קושי לנהל מעקב אחר מכתבים ופניות בכתב.



לסיכום, הבדיקה העלתה כי בלשכת ראש המועצה לא התנהל רישום מסודר של פניות וכי לא התקיים מעקב ובקרה בעניין הטיפול בהן.

מכתבים ופניות הממוענות למנהלי מחלקות

לפי סעיף 2(א) לחוק החלטות והנמקות עובד ציבור מחויב להשיב למבקש בכתב בהקדם ולא יאוחר מ- 45 יום מיום קבלת הפנייה.

אם נדרשים לו בדיקה ודיון נוספים לשם קבלת ההחלטה, עליו להודיע למבקש כי קיבל את הפנייה ולציין בהודעתו מדוע נבצר ממנו להשיב במועד ולפרט את הדברים שיש לבררם.

בית משפט העליון עמד על כך לפני שנים, על התופעה של אי מתן מענה לפניות הציבור (בג"ץ 153/77 ששון פרג' נ' עיריית פתח תקווה) "אי מתן תשובות לאזרח הפונה לרשות הוא בגדר רעה חולה ונפוצה במציאות שלנו וככל הנראה לא ניתן לשרש תופעה זו, אלא אם יינקטו צעדים החלטיים ויעילים יותר מאלה הנוהגים עתה, לרבות נקיטת הליכים משמעותיים נגד פקידי ציבור שאינם משיבים במועד על פנייתו של האזרח".

שיהוי רב במענה לפניות הציבור, לא רק פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור במנהל הציבורי, אלא גם עלול להסב נזק רב לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו.

כפי שצוין לעיל, חלק ניכר מפניות הציבור מגיע בדואר ישירות למנהלי מחלקות. אלה פותחים עצמאית את המכתבים ובהתאם אמורים לטפל בפנייה.

במידת הצורך יוצרים קשר עם התושב ומשיבים לפונה בעל פה או בכתב.

ממצאי הביקורת

הביקורת בדקה מדגמית רישום, תיעוד, מענה ומעקב אחר פניות בכתב במחלקות הבאות:

1. מחלקת התחבורה ובטיחות בדרכים

מקיימת מעקב ורישום פניות ציבור. בנושא תאורת רחוב לקויה, (נושא בטיחותי חשוב) הפניות מתקבלות ונרשמות במשרדו של רכז התחבורה. לאחר שמתקבלות מס' פניות מעביר הרכז אחת לחודש את ריכוז הפניות לקבלן חשמל אשר זכה במכרז. מצ"ב טופס רישום ומעקב. נספח מס' 2.

לדעת הביקורת, מאחר ומדובר בנושא בטיחותי, יש להעביר את הפניות לקבלן מידית ללא דיחוי לנהל תרשומת ולוודא כי הקבלן קיבל את הפניה.

א. הביקורת מצאה כי טיפול הקבלן בליקויי תאורת רחוב מתמשך מעבר לזמן סביר ושלא

בהתאם לתנאי המכרז (לפעמים עד חודשיים!!!).

על הרשות לבחון מחדש המשך התקשרות עם הקבלן.

ב. הביקורת ממליצה להעביר את הטיפול והמעקב במפגעי בטיחות בכביש (בור, מהמורה)

לאחריות מחלקת התחבורה.

2. מחלקת גזברות/מזכירות

מחלקה זו עוסקת בפניות בנושאי: גביה, ארנונה, מיסים רישוי עסקים, כספים, תפעול ועוד.

הביקורת בדקה מדגמית פניות תושבים בחודשים יוני ויולי 2019.



בחודש יוני התקבלו בכתב 5 פניות תושבים בנושאים הבאים: רישוי עסק, אסוף אשפה, איסוף גזם, ובקשה למלגה.

הביקורת מצאה כי כל הפניות זכו למענה בכתב. פונה אחד התבקש להגיע לפגישה אישית עם גזבר המועצה.

בחודש יולי – התקבלו בכתב 6 פניות תושבים בנושאים הבאים:

בקשה להנחה בארנונה, הצבת פחים כתומים (3) רישום בטאבו, בקשה למחויבות אישית. הביקורת מצאה שכל הפניות טופלו וזכו למענה בכתב.

3. מחלקת הרווחה

מטבע הדברים רוב הפניות אישיות וחל עליהם חיסיון.

הפניות מתקבלות במייל, בטלפון, או בפגישה אישית המתואמת מראש. מסמך שמתקבל מתועד ומתויק במערכת תוכנה ייעודית ממוחשבת.

מסמכים אישיים שלא על פי התקנות אינם נרשמים במערכת הממוחשבת, אלא מתויקים בתיקו האישי של הפונה במשרד.

הביקורת בדקה מדגמית חודשים מאי ויוני 2019.

בחודש מאי נרשמו 4 פניות

ובחודש יולי 5 פניות.

הביקורת מצאה שכל הפניות נרשמו, טופלו ונמסר מענה בכתב לתושב. בשני מקרים זומן התושב לפגישה אישית עם מנהלת המחלקה.

4. פניות למחלקת שפ"ע תברואה ואחזקה

כללי

מחלקה זו אחראית לטיפול חזותה וניקיונה של המועצה, שמירה על איכות הסביבה ואיכות החיים על ידי פינוי אשפה, פינוי ואיסוף גזם, פינוי ואיסוף פסולת מוצקה, כיסוח וניכוש עשבייה, טיאוט רחובות, גיזום עצים, הדברות וריסוס, טיפוח והקמת גנים וגינות ציבוריות, כיכרות ומוסדות ציבור, סיוע לוגיסטי בארגון והקמת אירועים קהילתיים, אחזקת מוסדות החינוך והציבור, טיפול בפיצוצי מים במערכת הגינון ובמוסדות המועצה ועוד.

בין היתר אחראית לטיפול בפניות הציבור המתקבלות במזכירות ראש המועצה, המחלקות השונות ופניות ישירות של תושבים.

עיקר העבודה מתבצעת מול קבלנים ונותני שרות המועצה

לדברי האחראי מתקבלות מידי יום בממוצע כ- 15 פניות ושיחות טלפון לבקשות שירות. ובתקופת החורף והחגים כמות הפניות עולה עד כ- 30 פניות.

ממצאי הביקורת:

לא מתקיים רישום ומעקב של הפניות, ידני או ממוחשב.

הפניות ממזכירות המועצה מתקבלות בטלפון ללא רישום ומעקב אחר ביצוען.

בהיעדר רישום לא ניתן לקיים ביקורת ומעקב אחר הפניות.

להערכת הביקורת, בהיעדר רישום מסודר ולאור כמות הפניות הגדולה, פניות נשכחות ואינן מטופלות בזמן.



המלצת הביקורת

ממליץ כי נושא הפניות, רישום ומעקב ביצוע ירוכזו ע"י גורם מרכזי אחד.
לאחרונה, מונה עובד אשר יטפל וירכז את הפניות למחלקת התפעול, אך עדיין לא מתנהל רישום ומעקב
אחר הפניות.

5. פניות למחלקת חינוך והתרבות

המחלקה עוסקת בנושאים רבים ומגוונים :

א. ניהול צוות העובדים האמון על התחומים: הגיל הרך באשכול גנים, חינוך יסודי- בית ספר אלונה,
חינוך על יסודי(מספר בתי ספר), חינוך מיוחד, הסעות תלמידים, ביקור סדיר, שפ"י, ספריה, חוגים,
נוער ותנועת נוער ואירועים.

ב. גיוס כוח אדם לפי הצורך בתיאום עם מזכיר המועצה וראש הרשות, הגדרת דרישות התפקיד,

פרסום מודעה/מכרז, קיום ראיונות וכו'

ג. הדרכה והנחייה של הצוות- ליווי הרכזים והמנהלים (מנטורינג)

ד. הטמעה של תפיסה שירותית – "עם הפנים לתושב"

ה. קיום ועריכת ישיבות לפי הצורך .

ו. סיוע בפתרון בעיות וליקויים.

ז. קידום ה"מאיצות הדיגיטלית" ברשות

הביקורת בדקה מדגמית פניות תושבים בחודשים אפריל ויולי 2019.

בחודש אפריל התקבלו 49 פניות ובקשות בכתב בנושאים הבאים: בקשות למלגות, בקשות לוועדות
השמה, פניות תושבים להשתתפות במיזמי חינוך ותרבות, פניות תושבים להשתתפות באירועים
חינוכיים.

הביקורת מצאה כי פנייה אחת ממתינה לאישור ויתר הפניות טופלו וניתן מענה לפונה.

בחודש יולי התקבלו 29 פניות ובקשות בכתב בנושאים הבאים: רישום גנים ושיבוצים, בקשות מעברים
לבתי ספר, בקשות להסעות, בקשות לאבחון, בקשות לשיבוץ מחוץ לשוב.

הביקורת מצאה כי שתי פניות בתחום החינוך הביתי ממתינות לאישור משרד החינוך. יתר הפניות טופלו
וניתן מענה לפונה.



פניות לראש המועצה

מטבע הדברים, ראש המועצה אחראי למגוון נושאים ובהם ניהול הרשות, מוסדותיה ומחלקותיה, קידום ופיתוח תהליכים ופרויקטים בתחום המועצה והיישובים, קשר עם הנהלות היישובים, כמו כן אחראי לשורה ארוכה של נושאים נוספים: קשר פרטני עם התושבים, קשר וטיפול מול מוסדות הממשלה, קשר וטיפול מול גופים וארגונים, קשר וטיפול מול גורמי הביטחון השונים, קשר וטיפול עם מחלקות המועצה, קשר עם ארגונים בינלאומיים, קשר עם תורמים, ביקורי אח"מים, ניהול ישיבות הנהלה ומליאת המועצה, סיוע למחלקות המועצה ולעמותות, ייצוג המועצה בוועדות ובפורומים שונים, לרבות איגודי ערים וועדות תכנון ובניה ועוד.

בנוסף לכך, מירב פניות הציבור והמכתבים מנותבים ישירות למשרדו של ראש המועצה.

ממצאי הביקורת

ראש המועצה מנהל באופן אישי ובכתב ידו תיק פניות ציבור בו נרשמות הפניות על טופס תלונה / פניה ייעודי (פרטי הפונה, פרטי התלונה, אופן הטיפול והערות).

מעיון בתיק, פניה אחרונה נרשמה בתאריך 27.8.2018. שעניינה תמיכת המועצה בהסעות תלמידים.

מצ"ב נספח מס' 4

בנוסף בשנת 2018 נרשמו בתיק פניות הציבור שתי פניות נוספות שעניינן המלצה לקבלת רישיון כלי ירייה, ופיצול נחלה.

בשנת 2019 תויקו שלוש פניות שעניינן אחזקת כלב ללא רישיון, בקשה להיתר, ופניה בנושא כלב משוטט.

הפניות לא נרשמו על טופס ייעודי המאפשר מעקב ובקרה.

בבדיקת הפניות לעיל נמצא, כי כל הפניות טופלו על ידי ראש המועצה.

לדעת הביקורת לא כל פניות הציבור המגיעות למשרדו של ראש המועצה נרשמות ומתועדות ולכן, לא ניתן לקיים מעקב אחריהן.

המלצה – יש להעביר את רישום ומעקב תיק פניות הציבור לאחריות גורם אחר במועצה.

מוקד עירוני

בעולם ורוד, כל שיחת טלפון בחיוג למספר 106 הייתה זוכה למענה אנושי 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה. הפניות היו זוכות למענה ומטופלות מיידית בצורה אפקטיבית תוך עדכון מלא של הפונה בסטטוס פנייתו. בין אם מדובר בדווח על בעל חיים משוטט, תקלה בתאורת רחוב, איסוף גזם ואשפה ביתית, בור כביש, מידע אודות בית מרקחת פתוח או עץ הזקוק לגיזום.

הפנייה הייתה מגיעה מיידית לאיש מקצוע רלוונטי שידאג לטפל בפנייתך תוך הפעלת שיקול דעת ועדכון סטטוס מצב.



בעולם ורוד גם כל סוגי הפניות היו נשמרות במערכת וכל שיחה הייתה מתועדת ונשמרת. כך כל תושב היה יודע שיש על מי לסמוך.

יעוד המוקד העירוני - מהווה כתובת מרכזית לדיווח על מפגעים ולקבלת מידע בשגרה ובחירום. המוקד פועל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע 365 ימים בשנה, מרכז פניות ומעביר אותן לטיפול מקצועי של יחידות המועצה

הנושאים מטופלים על פי לוחות זמנים שנקבעו במסגרת אמנת השירות ועל פי דחיפותם. ניתן לפנות למוקד העירוני בכל שאלה ובירור הקשור למועצה

אפשר להצביע על שלושה מודלים מרכזיים להפעלת המוקדים העירוניים:

1. מוקד עירוני באחריות תפעולית מלאה של הרשות
2. מוקד עירוני בניהול העירייה ובתפעול מלא של קבלן חיצוני.
3. מוקד עירוני בתפעול חלקי של העירייה ובגיבוי של חברות Center Call פרטיות.

המלצות

לא כל מועצה יכולה להפעיל מוקד 106 משלה בצורה שתאפשר טיפול מקיף בפניות 24/7 בצורה איכותית ומקצועית, גם לא המועצה האזורית הקטנה בארץ אלונה מועצות אזוריות קטנות בסדר גודל של עד 10.000 תושבים נעזרות בשירותים של מוקד עירוני במיקור חוץ.

על הרשות לבחון את האפשרות להתקשר עם חברה למתן שירותי מוקד, אשר ייתן מענה אנושי ומיידי לתושבים לאחר שעות העבודה בנושאים לקבלת מידע הקשור בפעילות המועצה ושירותים כללים המתקיימים בשטחה כגון: שעות פתיחת מחלקות המועצה, מתן מידע על אירועים שונים, בתי מרקחת כוננים, פינוי אשפה, גזם, דווח על מפגעים ומטרדים שונים כגון: בור בכביש, פנס תאורה לא תקין, מפגעי מים וביוב, בעלי חיים משוטטים, הפעלת כוננים ובעלי תפקידים לאחר שעות העבודה באירועים דחופים ועוד.

המוקד ייתן מענה לתושב במיוחד לאחר שעות העבודה בימים של היעדרות המזכירה, סופי שבוע חגים וערבי חג ובשעות הלילה המאוחרות.

המוקד יפעיל כוננים ובעלי תפקידים בשעת חרום ובאירועים חריגים. המוקד ינהל שרות קבלת הודעות ומסירתן לבעלי תפקידים.

קבלת קהל:

השרות ניתן לתושבים הנזקקים לשירות אישי מגורם בכיר, ולאפשר הגעה למועצה גם בשעות אחר הצהריים.

ממצאי הביקורת

נמצא כי לא קיים שירות קבלת קהל במועצה. וכן, לא פורסם באתר המועצה, כי ניתן לתאם פגישה אישית עם בעלי תפקידים.

ממליץ לבחון החלטה זו מחדש לאור העובדה כי הוכפל מספר התושבים החדשים במועצה. ו/או לחלופין להודיע לתושבים על האפשרות לתאם פגישות אישיות עם בעלי תפקידים.



זמן המתנה למענה טלפוני

הוראות החוק

החל מיום 25.7.2019, נכנס לתוקפו חוק 6 הדקות. כזכור, עד ה-25.7.2019 החוק איפשר מענה ללקוח תוך 3 דקות, או לחילופין אפשרות לשיחה חוזרת עד 3 שעות. לעומת זאת, בתיקון החדש לחוק, תהיה אפשרות לעבור למענה אנושי תוך 6 דקות לכל היותר. .

חשוב לציין שהחוק חל רק על בירור חשבון, סיום התקשרות וטיפול בתקלות. החברות הכלולות בחוק הן: חברות הסלולר, חברות שירות טלפונים נייחים, חברות הכבלים והלוויין, ספקיות אינטרנט, שירותי רדיו, תאגידי מים, חברות הגז, חברת החשמל, חברות הבנקים, כרטיסי אשראי, שירותי רפואה דחופה וחברות ביטוח.

התיקון נועד להרחיב את החובה של עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן לספק לצרכנים שירות טלפוני חינם ולעמוד בהוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012, שעניינן הגבלת זמן המתנה למענה אנושי, באופן שהחובה לפי התקנות תחול על כל פנייה של צרכן לעוסק ולא רק על פנייה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין או בשירות. במקרה שצרכן פנה לאחד העוסקים שהחוק חל עליהם וזמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי ארוך, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה, או להמתין לקבלת מענה אנושי.

חשוב לציין החוק אינו חל על רשויות מקומיות !

ממצאי ביקורת

למרות שהחוק אינו חל על השלטון המקומי, קיימה הביקורת בדיקות בשעות ובזמנים שונים ע"מ לבדוק את זמן המענה הטלפוני במרכזיית המועצה .

הבדיקות התקיימו בימי חמישי במועדים ובשעות מוקדמות, בזמן הפסקת צהריים ולקראת סיום המענה הטלפוני במרכזיה .

להלן נתוני הבדיקה :

תאריך הבדיקה	שעת הבדיקה	זמן מענה בשניות	הערות
6.1.20	7.05	13	
30.1.20	7.25	5	
13.2.20	9.05	3	
27.2.20	11.28	4	



	14	12.35	2.4.20
	3	8.35	7.5.20
	4	14.55	18.6.20
מזכירה חולה	אין מענה	14.50	25.6.20
	7	7.10	16.7.20
	12	10.30	23.7.20

ממצאי הביקורת :

זמן התגובה במרכזיה בימים ובשעות שצוינו לעיל טובים .
ניתן לראות כי בימים שהמזכירה נעדרה מעבודה לא ניתן מענה טלפוני במזכירות ראש המועצה.
ממצא המחזק את הצורך בהתקשרות המועצה עם מוקד במיקור חוץ.

אמנת שירות

כאמור, הרשות המקומית מספקת לתושביה ולבאים בשעריה מגוון רחב של שירותים מוניציפאליים. המועצה מכינה לעצמה אמנת שירות והיא כוללת מידע בנושאים האלה :
השירותים שהציבור זכאי להם.
המדדים לאיכות השירות .
פרק הזמן המרבי הנדרש לטפל במפגעים על פי סוגן ומידת דחיפות הטיפול בהן (להלן זמני טיפול) .
למעשה האמנה הינה כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין המועצה (נותנת השירות) לבין התושבים.
האמנה מתבססת על הגדרת סל שירותים הכולל את השירותים העיקריים הניתנים על ידי המועצה , כך שכל שירות נקבע **זמן תקן** לטיפול בפניות תושבים.
עמידה בזמני התקן ינותחו באמצעות דוחות ותוצאותיהם ישמשו ככלי כלי למעקב ובקרה לצורך שיפור השירות.
כמו כן כוללת האמנה את הצהרת הרשות המקומית בעניין.

ממצאים

לא קיימת אמנת שרות לתושב .
לא נקבעו זמני תקן לטיפול במפגעים ובפניות .
עקב כך נבצר מהמועצה להשתמש בכלי חשוב זה למעקב ובקרה בעניין הטיפול בפניות ובעניין משך הטיפול בהן .
לדעת המבקר מומלץ למועצה לעגן את מחויבותה לתושבים לגבש אמנת שירות ונהלי עבודה אשר יוטמעו בקרב העובדים ויתועדו באופן ממוחשב כך שאפשר יהיה לוודא כי הטיפול בפניה נעשה כראוי ובמועד .



הצעה שאינה מחייבת (מתוך אמנת שרות של מועצה אזורית)

זמני טיפול בפניות תושבים:

השרות	מחלקה	זמן לטיפול	הערות
פינוי אשפה	איכות הסביבה	פעמים בשבוע	האיסוף מתבצע מכל בית
גזם	איכות הסביבה	פעם בשלושה שבועות	על פי תוכנית חודשית
טאוט	איכות הסביבה	פעם בחודש	על פי תוכנית חודשית
איסוף קרטון	איכות הסביבה	פעם בשבוע	לפי דרישה
איסוף נייר	איכות הסביבה	פעם בחודש	לפי דרישה
איסוף זכוכית	איכות הסביבה	פעם בחודש	נאסף במרוכז ע"י תמיר
איסוף מתכת	איכות הסביבה	פעם בשלושה חודשים	לפי דרישה
איסוף פלסטיק	איכות הסביבה	פעם בחודש	לפי דרישה
דיגום מים	איכות הסביבה	פעם בחודש על פי תוכנית	במידה ומתגלה חריגה טיפול מיידי
הדברת עשבייה	איכות הסביבה	ע"פ עונות שנה ספטמבר - אוקטובר, מרץ אפריל לכל שנה	מבוצע יזום לפני חורף ולפני קיץ
הדברת זבובים	איכות הסביבה	כל 10 ימים	מבוצע יזום ע"י הרשות בעזרת פריסת מלכודות
הדברת יתושים	איכות הסביבה	עד 48 שעות	לאחר ניטור
פינוי נבלות	איכות הסביבה	תוך 4 שעות עבודה	במידה ונמצא במרחב הציבורי



מועבר לכלביה האזורית	כלב מסוכן במידי. כלב משוטט עד 48 שעות	איכות הסיבה	לכידת כלבים
רק במוסדות המועצה	48 שעות	איכות הסביבה	טיפול במכרסמים
המועצה עוזרת לקבלת אישורים מהמוסדות	טפול מתמשך מול בעל העסק	רישוי עסקים	רישוי עסקים
נערכת ביקורת חודשית ושנתית לתקן	מידי	איכה"ס - בטיחות	גני שעשועים
על פי תוכנית חודשית ושנתית לתקן	מידי	איכה"ס - בטיחות	גני ילדים
על פי חוק שמירת הניקיון	מידי בכל הקשור לפיקוח נפש	איכות הסביבה	מפגעים
עד שעתיים לפי שבת ושעתיים מצאת שבת	מידי	מים וביוב	סתימה בביוב קו ראשי
ת"ש בכל המועצה מטופלות ע"י המועצה	מידי	מים וביוב	גלישת ת"ש
במקרים מורכבים עד 48 שעות	תוך 6 שעות	מים וביוב	פריצה בביוב
	תוך 48 שעות	מים וביוב	החלפת מונה מים
	21 יום	תחזוקה	תאורה
במקרה סכנה - במידי	96 שעות	תחזוקה	כבישים ומדרכות
הפעלת מרכז הפעלה פרסום נוהל חיבום נפרד לתושבים ודרכי התקשרות	מידי	מחלקת ביטחון	בטחון וחירום



אתר האינטרנט

חובתן של רשויות ציבוריות למסור לציבור מידע שברשותן נגזרת מעקרונות היסוד של המשטר הדמוקרטי ומחובת הנאמנות של הרשויות הציבוריות כלפי אזרחי המדינה ותושביה. בשנים האחרונות פעלו רשויות מקומיות בישראל להפעלת אתרי אינטרנט כדי לפרסם מידע ולהנגיש שירותים לציבור. במשך השנים חלה התפתחות בתוכן האתרים ובהיצע השירותים לציבור, וכיום הם מעניקים לציבור גם שירותים שחוסכים לו זמן ומשאבים יקרים ומייעלים את עבודת הרשויות. היכולת של התושב ליצור קשר ישיר עם מחלקות הרשות המקומית בכלל, ועם בעלי תפקידים מרכזיים בפרט, חיונית לזרימה חופשית של מידע בין הרשות לבין התושב ולהפך, ועשויה לחסוך לתושב זמן המתנה ולרשות משאבים המושקעים בקבלת קהל.

פניות לאתר האינטרנט

כללי:

דוח זה אינו עוסק באתר האינטרנט של המועצה, אך מאחר ואתר הרשות משמש ככלי נוסף לקבלת פניות תושבים בעיקר לאחר שעות העבודה, להלן התייחסות הביקורת: המועצה החלה להפעיל לפני שנתיים אתר חדש ונגיש באינטרנט. האתר מספק שירותי מידע וניהול פניות לתושבים בהיעדר מוקד עירוני. השרות החדש לתושב מאפשר בין היתר רישום מסודר של כל הפניות, מתן מידע עדכני לתושב על פעילות ושרותי המועצה, אירועי תרבות, מידע עדכני אודות אירועי הקורונה מספרי טלפון חיוניים ועוד. בנוסף, השרות נועד להבטיח רישום, מעקב ובקרה אחר הטיפול בפניות הציבור במיוחד כאשר המועצה סגורה. לניהול האתר מונתה אחת מעובדות המועצה, אשר מפעילה את האתר, מעדכנת נתונים ומידע לתושב לרבות מעקב אחר הפניות והפנייתם לגורם המטפל. מידי יום מתקבלות בממוצע בין 2-0 פניות.

רוב הפניות המתקבלות באתר נרשמות ומועברות לידיעתו וטיפולו של ראש המועצה, המנחה את העובדת כיצד לפעול ולהשיב לפונה. כפיפותה בתחום זה ישירות לראש המועצה.

ממצאי הביקורת:

הביקורת ערכה שתי בדיקות מדגמיות בשנת 2019 ובשנת 2020:
בשנת 2019 (החל מהתאריך 24.6.19 - 10.10.19) התקבלו 10 פניות. עפ"י הרישום ניתן מענה בכתב ל- 5 פניות.
בשנת 2020 (בחודש יוני 2020) התקבלו 9 פניות בכתב. 8 פניות נמסרו לידיעתו וטיפולו של ראש המועצה. הבדיקה העלתה כי עפ"י הרישום רק לשתי פניות ניתן מענה בכתב. הביקורת מצאה כי עפ"י הרישום באתר האינטרנט של המועצה, לא הקפידו על מתן מענה לכל פניות התושבים. ראה דוחות אחראית האתר נספח מס' 5



לדעת המבקר, על אחראית האתר במועצה לעקוב אחר טיפול המחלקות בפניות שהועברו אליהן ולעמוד על דרישתה לקבל מהם עדכונים בשלבי הטיפול בפניות. ומצד שני, באחריות מנהלי המחלקות, להקפיד על עדכון האחראית בסיום הטיפול.

אחראית האתר מעבירה אומנם את הפניות לידיעתו וטיפולו של ראש המועצה, אך לא נערך מעקב בדבר הטיפול בפנייה ומתן מענה בכתב לרוב הפניות.

הביקורת מצאה כי אין לעובדת כתב מינוי כאחראית ניהול אתר האינטרנט בהתאם לקובץ ניתוח עיסוקים של משרד הפנים. (לעובדת כתב מינוי לאחראית חופש המידע במועצה).

לא קיימים נהלים וסטנדרטים לניהול אתר האינטרנט לתפעולו ואבטחתו, המביאים בחשבון את המאפיינים הייחודיים של המועצה אלונה.

לא הוגדרו לעובדת מהם תחומי אחריותה ותפקידיה בתחום פניות הציבור.

הביקורת מצאה כי העובדת מקיימת מעקב יומי אחר הפניות, אך לא מבצעת רישום ותיעוד מלא של שלבי הטיפול בפניות. וכן, לדבריה אינה מנהלת מעקב בסופי שבוע וחגים! לפיכך יתכן, כי מתקבלות פניות בעלות אופי דחוף ללא מענה כגון: פיצוץ מים, ביוב, פינוי פגרים לרבות פניות בנושאי חירום.

הביקורת מצאה כי בתאריך 10.10.19 הופסק רישום המעקב הממוחשב, אחר פניות הציבור באתר המועצה !!!

לפיכך, לא ניתן ללמוד על מעמד הטיפול בפניות הציבור, האם הפניה טופלה ונסגרה, האם ניתן מענה לתושב וכו'. מצ"ב נספח מס' 5

הביקורת מצאה כי לא מתנהל מעקב ודגש מיוחד אחר פניות שעניינן מפגעים המסכנים את שלום הציבור, כגון: מדרגות שבורות, בורות ומהמורות, שקיעת מדרגות וליקויי בטיחות בגני משחקים ועוד. פניות מסוג זה אמורות להתריע לפני הגורמים במועצה כי אינן מטופלות בתוך פרק זמן סביר, ויש לעדכן את ראש המועצה בהתאם.

הביקורת מצאה כי פניות בתחום תשלומים מקוונים מופעל באתר. במקרים מיוחדים הפניות מועברות ישירות למדור ארנונה ומיסים.

הביקורת מצאה פניות בתחום קשישים, ואירועי תרבות מועברים "אונליין" לטיפול ומענה.

יחסי גומלין בין מפעילת האתר ליחידות המועצה

כפי שצוין, רוב פניות המתקבלות באתר מועברות לידיעתו וטיפולו של ראש המועצה.

לאחר עיון בפניות, ראש המועצה בוחר כיצד לטפל בפניה ומי הגורם אשר יטפל, ראש המועצה מוסר את תגובתו בכתב לאחראית האתר, וזו משיבה לפונה.

כדי לקיים בקרה על תהליך הטיפול בפניה ומעקב אחר תיקון הליקויים, זקוקים ראש המועצה ומנהלי מחלקות לנתונים מעודכנים ומהימנים על הטיפול בפניה שהתקבלה.

הביקורת מצאה כי בהיעדר מעקב וריכוז נתונים אחר הפניות, לא ניתן לקבל מידע האם הפניה טופלה והאם התושב קיבל מענה בכתב.

על הגורם האחראי לתפעול האתר להציג דוח תקופתי שבועי / חודשי לטיפול בפניות מה טופל ומה לא, מי קיבל מענה ומי עדין ממתין לתשובה.

עיקר פניות הציבור בתחום מפגעים ומטרדים ברשות הרבים. הטיפול באחריות המחלקה התפעולית.

הביקורת מצאה כי מפעילת האתר אינה מקיימת יחסי עבודה עם המחלקה התפעולית (שפ"ע אחזקה).

ופרטי האחראי לתפעול אחזקה במועצה, אינו מופיע באתר.



לא נמסר לאחראי תפעול ושפ"ע פניות תושבים וריכוז נתונים תקופתי .

לדעת המבקר, על המועצה לפעול לחיבור כל מחלקות המועצה למערכת הפניות. ראוי כי מחלקות המועצה יעודכנו עם קבלת הפניה בזמן אמת כך שזמן הטיפול בפניה יקוצר ולא ימתין עד התערבותו של ראש המועצה.

סיכום:

השרות של רשות מקומית נבחן ביכולתה לתת מענה לפניותיהם ותלונותיהם של תושביה ושל אחרים. פניות הציבור ותלונותיו נוגעות לעניינים הקשורים לפעילותה של הרשות ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או קבלת שירותים עירוניים. החוק אינו עוסק בפניות תושבים שאינן מתאימות להגדרת "תלונה". נושאי פניות יכולים להיות מגוונים: בקשת שירות או מידע, בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים. מעצם טבען מחייבות פניות על מפגעים מסוימים טיפול מידי, כגון: נזילת מים, חסימת מדרכה או כביש, פגר, פינוי אשפה וכו'. טיפול יעיל ומתן מענה לפניות הציבור מגבירים את אמון האזרח ברשות. המידע שנצבר מתלונות ומפניות יכול לשמש בסיס לקביעת המדיניות ברשות ולקביעת סדרי עדיפות בחלוקת המשאבים, ועשוי לשפר את השירות הניתן לאזרח. במטרה לייעל את הטיפול בפניות הציבור, על המועצה האזורית אלונה, לקבוע נהלי עבודה בכל הנוגע לטיפול בפניות, רישום, מעקב ובקרה. יש לקבוע גורם אחראי/מרכזי אשר ירכז את הטיפול בפניות וינהל רישום ממוחשב ועדכני של כל הפניות שהתקבלו, כך שבכל עת ניתן לקבל בין היתר, כמה תלונות התקבלו, באלו נושאים ובאיזה שלב נמצא הטיפול בהן.

