

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

- מכתב הממונה על תלונות הציבור לראש העירייה ולחברי מליאת מועצת העירייה. 3.....
- א. המסגרת הנורמטיבית. 4.....
- ב. תכולת הדוח. 5.....
- ג. תרשים תהליך הטיפול בתלונה. 6.....
- ד. נתונים סטטיסטיים לשנת 2024. 7.....
- ה. נתונים על התלונות בין השנים 2020-2024. 9.....
- ו. פירוט התלונות. 10.....
1. התנהגות בלתי הולמת ע"י עובדת מחלקת גנים. 10.....
2. תלונות חוזרות ונשנות בגין הסעת ילדים שלא מגיעה באופן סדיר. 12.....
3. אי פרסום הודעות מסודרות עבור הפסקות מים יזומות. 14.....
4. סתימה בשוחות ביוב בשכונה 30. 15.....
5. ניתוב שיחות המוקד העירוני 106. 16.....
6. עיכוב בטיפול בפניות ובמערכת המוקד העירוני. 17.....
7. מחסור גישה ודליפת מי ביוב בוואדי שכונה 24. 19.....
8. הפסקות מים תדירות ללא עדכון מראש - תופעה נפוצה. 21.....
9. מצב הניקיון בקאנטרי אלגדיר. 22.....
10. ליקויים וחוסרים בגן אלפורסאן. 25.....
- ז. סיכום ומסקנות כלליות- בעיות מערכתיות שעולות מהדוח. 27.....
- נספחים. 29.....

30/04/2025

לכבוד

מר טלאל אלקרינאוי, ראש עיריית רהט

חברי מליאת מועצת העירייה, כאן

אדונים נכבדים,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הריני מתכבד בזאת להגיש אליכם את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024. הדוח מוגש בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008 (להלן - "החוק"). הרשות המקומית הינה הדרג השלטוני הנגיש ביותר לתושבי העיר והיא נועדה לשרתם. על כן, יש לוודא כי השירות עליו אמונה העירייה יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית. התלונות המתקבלות בלשכת הממונה על תלונות הציבור מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרות לעירייה לבקר את פעולותיה ולשפר את תפקודה. הח"מ ממליץ בפני ראש העיר וחברי מועצת העירייה ללמוד מהמקרים המפורטים בדוח ולהנחות את המערכת להימנע מהתרחשות מקרים דומים אחרים שעלולים לקרות ברחבי העיר.

בברכה,

עאמר אבו האני

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר עלי אבו אלחסן, סמנכ"ל העירייה.

א. המסגרת הנורמטיבית.

הממונה על תלונות הציבור פועל מכוח חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008.

בין שאר המטלות המוגדרות בחוק נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור (להלן – "הממונה") יברר:

1. תלונות על העירייה ומוסדותיה;
 2. תלונות על עובדי העירייה;
 3. תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה;
 4. תלונות על גוף עירוני מבוקר, לרבות עובדיו ונושאי המשרה בו.
- הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון ועליו לבצע את תפקידו בצורה עצמאית ובלתי תלויה. הממונה יקפיד על דיסקרטיות בכל הנוגע למידע המתקבל בלשכתו תוך כדי הטיפול בתלונה ולא יעשה בו שימוש אחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר העירייה, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.
- עוד קובע החוק כי הממונה יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה. על מליאת מועצת העיר לקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשים מיום הגשתו לה.
- עפ"י סעיף 15 לחוק, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

ב. תכולת הדוח

הדוח מפרט בתוכו תלונות ציבור שהתקבלו וטופלו במהלך שנת 2024. הדוח אינו מתייחס לפניות נוספות שהתקבלו בלשכת הממונה והועברו לטיפול גורם רלוונטי אחר בעירייה, כאשר:

פניה – בעלת אופי של מילוי בקשה נקודתית, מסירת מידע או הסברים אודות עניין מסוים. ככלל הפנייה מוגשת דרך המוקד העירוני.

תלונה – היא פנייה אשר השתכללה לכדי תלונה. קרי שהתושב מתלונן בעקבות אי קבלת מענה בעניין פנייתו בין אם עקב התעלמות הגורם האחראי ובין אם הוא קיבל מענה לוקה בחסר ולא מספק ו/או בלתי הולם, או שיש בו קיפוח מובהק.

במקרה של תלונה להבדיל מפנייה, קיים צורך לבצע בירור מעמיק לנושא התלונה, לרבות בדיקת התהליכים והנסיבות להיווצרותה וכן קיום מעקב אחר אופן הטיפול בה.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר¹, לרבות עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בו.

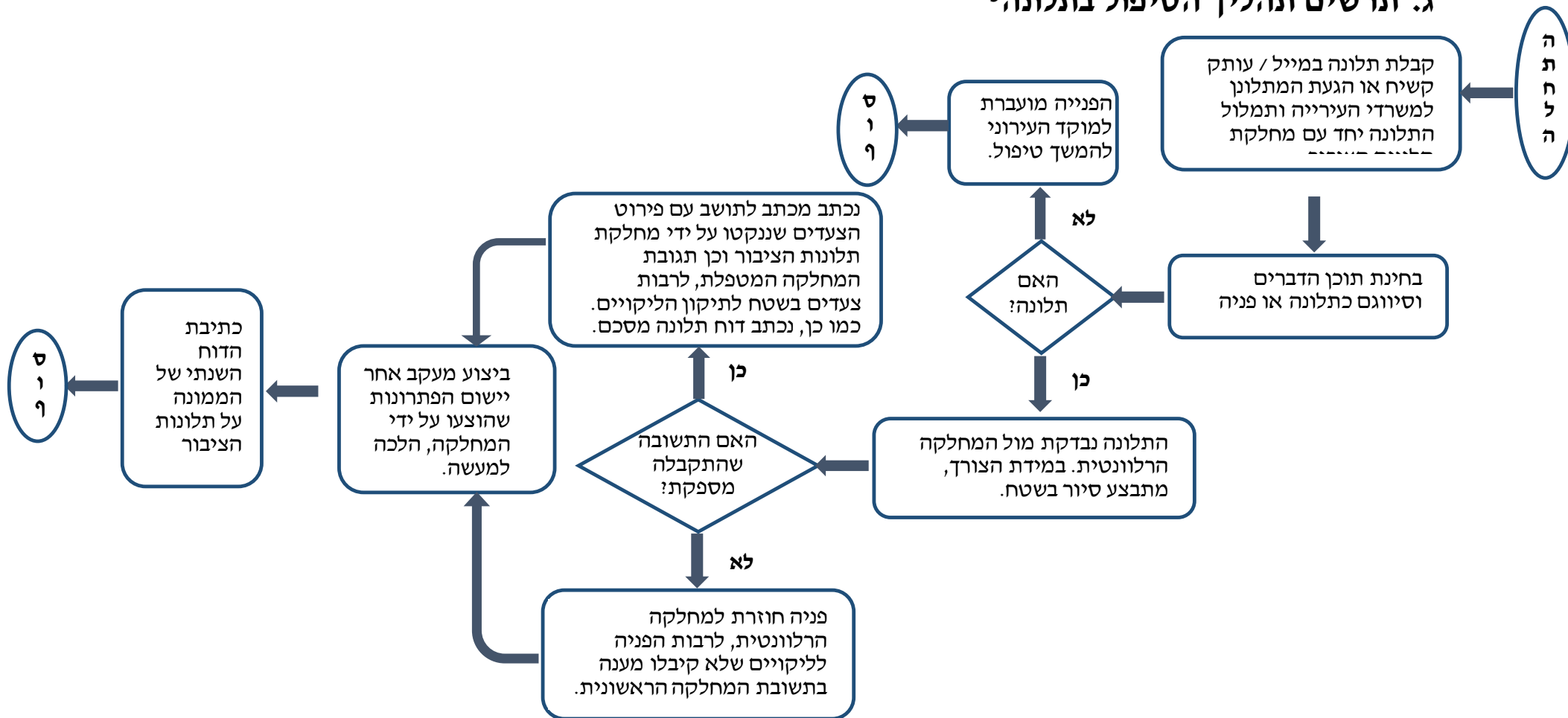
כאמור תלונה יכולה להיות על הרשות המקומית או על עובד או נושא משרה ברשות המקומית או בגוף עירוני מבוקר ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה, או פוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו טובת הנאה, והמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו, כפי שהוסכם עם הממונה.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו אי צדק בולט².

התלונות שהתקבלו במהלך השנה הועברו לקבלת התייחסותם של הגורמים האחראים בעירייה, ובמידת הצורך נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים, וכן סיורים בשטח.

¹ כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.
² כמפורט בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.

ג. תרשים תהליך הטיפול בתלונה³



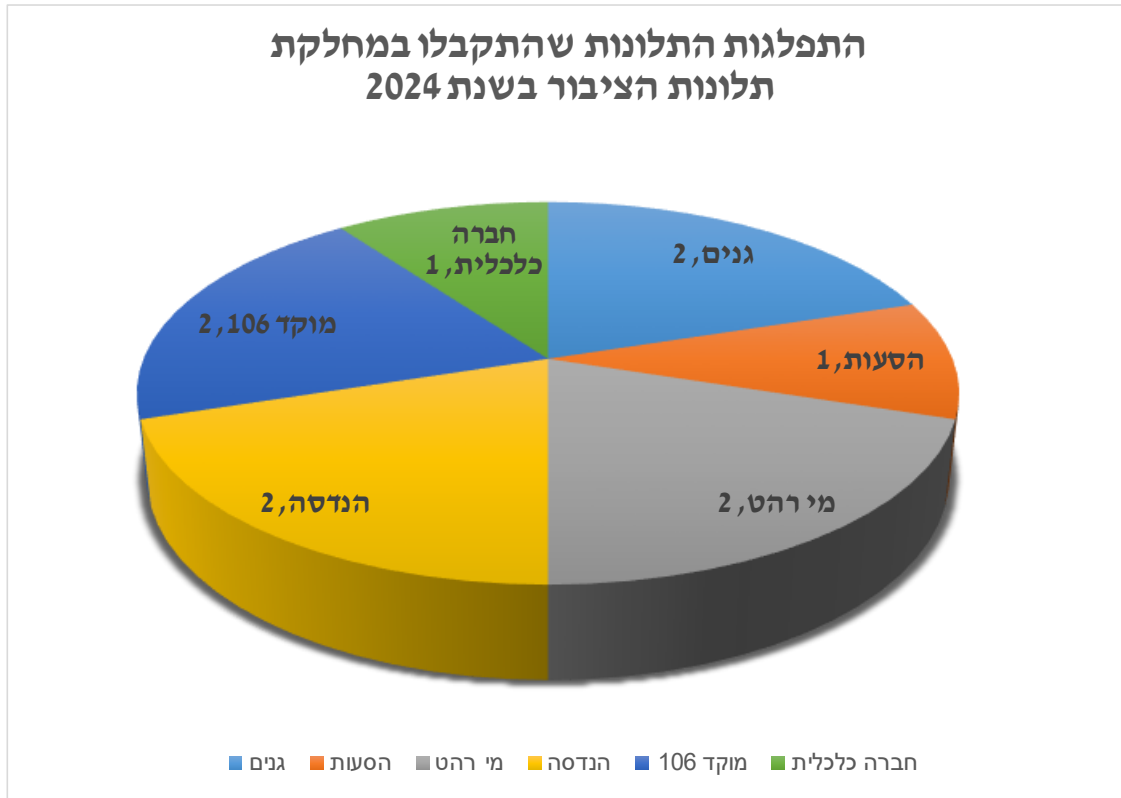
³ עפ"י סיכום עם מנהלי מחלקות משנת 2021, לוחות הזמנים לטיפול בתלונה נעים בין שבועיים לשלושה חודשים, וזאת בהתאם לסוג ומורכבות התלונה. יודגש, כי על פי סעיף 8 (ז) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 הזמן המרבי לטיפול בתלונה הינו עד שנה.

ד. נתונים סטטיסטיים לשנת 2024⁴

1. במהלך שנת 2024 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור כ-102 פניות בכתב: חלק בהגעה פיזית של המתלוננים למשרדי מחלקת תלונות הציבור, חלק באמצעות אתר העירייה וחלק נוסף דרך הדוא"ל של המחלקה. מתוך הפניות לעיל סווגו 10 כתלונות בהתאם לפרמטרים הנזכרים לעיל, וטופלו על ידי הממונה.
כלומר, שיעור התלונות מתוך סך הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2024 הינו כ-10%.
הפניות שלא סווגו כתלונות (92 פניות, סה"כ כ-90%) הועברו לטיפול המוקד העירוני ו/או ישירות למחלקות העירייה השונות.
2. לאחר בירור התלונות עלה כי: 8 תלונות מוצדקות, ושתי תלונות מוצדקות באופן חלקי.
כלומר, שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות לשנת 2024 עומד על 80%.

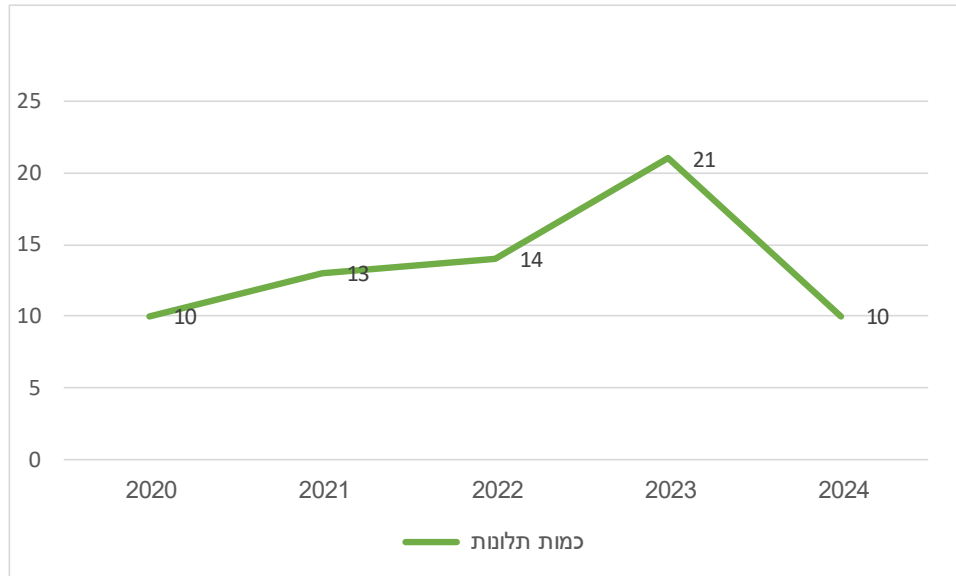
⁴ הנתונים מתייחסים לפניות ולתלונות שהתקבלו בתקופה שבין 01.01.2024 לבין 31.12.2024

3. סיווג סך התלונות לפי אגפים ו/או מחלקות:

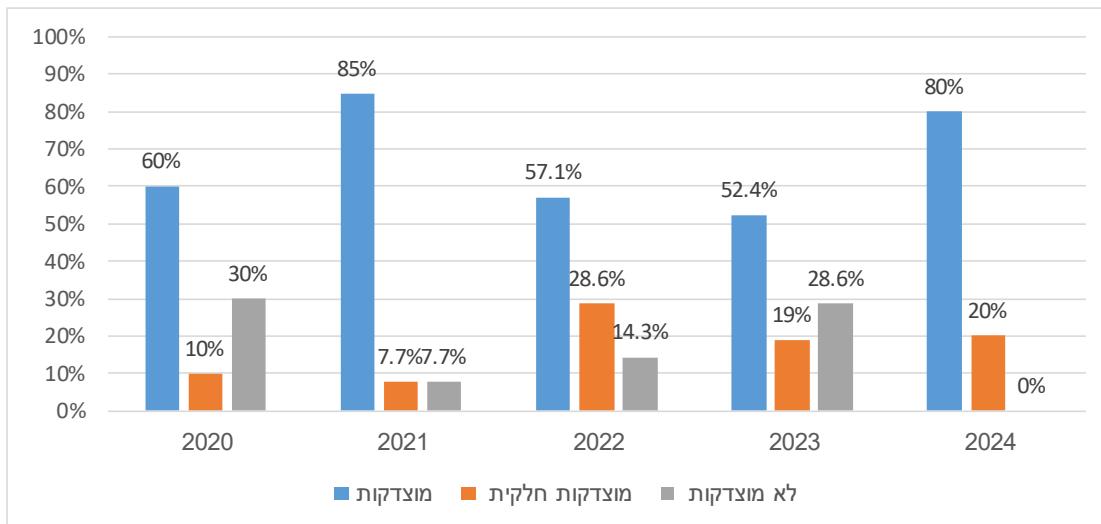


ה. נתונים על התלונות בין השנים 2020-2024:

1. התפתחות היקף התלונות לפי שנים



2. שיעור מוצדקות התלונות לאורך השנים



1. פירוט התלונות לשנת 2024:

1. התנהגות בלתי הולמת ע"י עובדת מחלקת גני ילדים

בתאריך 17.01.2024 הגישה תושבת העיר תלונה בגין התנהגות בלתי הולמת כלפיה על ידי עובדת במחלקת גני ילדים בעירייה. המתלוננת טוענת כי פנתה למחלקה עקב בעיה טכנית באתר העירייה. הבעיה הייתה שלא הופיע באתר שם הגן שבו למד בנה, "גן אלג'וד" שנמצא בשכונה 12. היא ביקשה שבנה ימשיך להיות רשום באותו גן שבו למד בשנה קודם לכן.

המתלוננת הופנתה לשלם דמי רישום במחלקת הגבייה, ונתבקשה לחזור למחלקה על מנת לבצע את הרישום מחדש בגן "אלג'וד". לאחר שפעלה לפי ההנחיות, חזרה למחלקה והתברר כי עובדת אחרת במחלקת גני ילדים צעקה עליה וטרקה את הדלת בפניה. המתלוננת חוותה תחושת השפלה בפומבי ונקלעה לסיטואציה שגרמה לבכי בתה, שיש לה מוגבלות מסוימת.

תהליך הבירור וממצאים:

- ביום שהתקבלה התלונה, נשלח מכתב ממחלקת תלונות הציבור לצורך בירור נסיבות התלונה.
- לא התקבלה תגובה מטעם מחלקת גני ילדים או מהעובדת הספציפית שמעורבת במקרה. עם זאת, לאחר בחינת המקרה וסקירת התלונה, נמצא כי התנהלות העובדת כלפי התושבת אינה ראויה וגרמה לתחושת פגיעה בכבוד התושבת.
- במהלך התהליך, לא נמסר הסבר מספק לתושבת בנוגע לאופן הרישום ולא ניתן לה מענה מקצועי וענייני. ההתנהלות הלא מקצועית שהובילה למצב זה גרמה לתחושת השפלה ואי נוחות, במיוחד כאשר מדובר באדם שנמצא במצב רגיש עם ילד עם מוגבלות.

התלונה נמצאה מוצדקת.

המלצות:

א. הסבר על תהליך הרישום: מומלץ לפרסם הסבר מפורט וברור על תהליך הרישום לגני ילדים בערוצים השונים, לרבות באתר העירייה. הסבר זה יכול את כל השלבים, הדרישות והקווים המנחים שעל התושבים לעקוב אחריהם.

ב. הפקת סרטון דיגיטלי: מומלץ להכין סרטון דיגיטלי המדריך את התושבים כיצד לבצע את הרישום ו/או (במידת הצורך) תיקון באופן עצמי, מה שיקל עליהם ויביא להורדת העומס ממחלקת גני ילדים.

ג. שיפור התקשורת עם התושבים: יש לעודד את העובדים במחלקת גני ילדים להיות סבלניים ומסבירי פנים כלפי התושבים במיוחד בתקופות העומסים, ולהקפיד להסביר את התהליך בצורה ברורה ומכבדת. יש להימנע מתגובה חפוזה או לא מקצועית כלפי פניות של תושבים.

ד. הדרכה לעובדים: יש להציע הדרכות לעובדי מחלקת הגנים על הדרך בה יש לפנות לתושבים, תוך הקפדה על התנהלות אדיבה ומכבדת, במיוחד במקרים בהם מדובר במשפחות עם צרכים מיוחדים.

ה. מעקב אחרי הטיפול בתלונות: מומלץ כי מנהלת מחלקת גני ילדים תעקוב אחר כל פנייה ולוודא שהתשובות שמתקבלות מקצועיות, ענייניות ומותאמות לצורך וללא עיכוב מיותר.

2. הסעת ילדים שלא מגיעה באופן סדיר

בתאריך 18.01.2024, תושב כפר בלתי מוכר שבפרפריה של רהט, הגיש תלונה בגין הסעת תלמידים בלתי סדירה. מדובר בהסעה המיועדת לכ-30 ילדים. המתלונן טוען כי בכל בוקר הילדים ממתינים להסעה, אך היא אינה מגיעה בזמן או לא מגיעה בכלל. נוסף לכך, לא היו מודיעים מראש על אי הגעת ההסעה.

בתלונתו, ציין המתלונן כי מדובר בקבוצה של ילדים בגילאי 5-17 שנים. הוא טוען כי לפחות פעם או פעמיים בחודש ההסעה לא הייתה מגיעה, וכי בחלק מהמקרים הוסעו 30 ילדים במיניבוס שמיועד להסיע 15/20 תלמידים בלבד, דבר שגרם לחוסר נוחות וחשף אותם לסכנות בטיחותיות.

במסגרת מאמצי המתלונן לפתור את הבעיה, הוא פנה פעמים רבות למחלקת הסעות בעירייה אך הדבר לא טופל, ורק לאחר שפנה לאשכול נגב מזרחי, ותוך תיעוד הדבר על ידם, ניתן פתרון לסוגיה זו.

תהליך הבירור וממצאים:

- תלונה ראשונה הוגשה בתאריך 18.01.2024.
- תלונה שנייה הוגשה בתאריך 24.03.2024, בה הובעה אותה טענה.
- תלונה שלישית הוגשה בתאריך 06.11.2024, עם אותם טענות בנוגע לאי סדירות ההסעה.
- בשלושת הפעמים שבהם הוגשו התלונות, הנושא הועבר לאחראי על ההסעות בעירייה לצורך בירור המצב ועל מנת להבין למה תלונות אלו חוזרות על עצמן.
- בשלושת הפעמים הוא טיפל בבעיות שעלו מכך אך לא פתר את הסוגיה מהשורש.

התלונה נמצאה מוצדקת.

המלצות:

א. הסדרת סדירות בהסעות: יש לוודא שההסעות יגיעו באופן סדיר לפי לוחות זמנים קבועים, תוך שמירה על כך שההסעות יהיו תקינות מבחינת כמות הילדים בכל רכב.

ב. מענה ותיאום מול העירייה: יש לוודא שיתקיים תיאום ההסעות מול העירייה באופן קפדני, כולל מענה בזמן סביר במקרה של תקלות.

ג. שיפור התקשורת עם התושבים: יש להקים מערכת שמאפשרת לתושבים לדווח על בעיות בהסעות בזמן אמת ולקבל מענה מהיר, במטרה למנוע עיכובים.

ד. שיפור התנאים בהסעות: יש להבטיח שההסעות יתבצעו באופן מסודר ומותאם מבחינת כמות ילדים בכל רכב, תוך שמירה על נוחות, בטיחות וביטחון הילדים.

ה. מעקב אחרי הסעות: יש לבצע פיקוח על הסעות הילדים, ולוודא שאין חזרה על טעויות או בעיות בעתיד. יש לעקוב אחרי כל תלונה ולוודא שהתקלות נפתרות באופן מהיר ויעיל.

3. אי פרסום הודעות מסודרות עבור הפסקות מים יזומות

תושבת העיר הגישה תלונה בתאריך 23.03.2024 דרך אתר העירייה בנוגע לאי שליחת הודעות בהן מעדכנים לגבי הפסקות מים מתוכננות מצד מי רהט.

התושבת ציינה כי אין ערוץ תקשורת קבוע דרכו מתעדכנים תושבי העיר אודות הפסקות מים פתאומיות או עדכונים שוטפים מהעירייה או מי רהט בנוגע להפסקות מים יזומות, דבר שגורם לתושבים לא להספיק להיערך מראש לתקופה עד החזרת זרם המים.

תהליך הבירור וממצאים:

בבירור שנעשה ע"י מחלקת תלונות הציבור, התקבלה תגובת חברת מי רהט בה צוין כי:

בגין הפסקות מים מתוכננות, אכן יוצאת הודעה מוקדמת בערוצי התקשורת השונים. בגין מפגע או נזק, לא נשלחת הודעה מראש משום שהטיפול מתחיל באופן מיידי ולא ניתן לצפות את הבעיה מראש.

מסקנה:

התלונה מוצדקת באופן חלקי .

המלצות:

א. פרסום מידע לתושבים: מומלץ לפרסם בקרב התושבים מידע אודות ערוצי תקשורת של תאגיד מי רהט (כגון אתר אינטרנט, דף פייסבוק, אפליקציות ועוד), כך שהתושבים ידעו היכן להתעדכן על הפסקות מים יזומות, תקלות וכולי.

ב. פלטפורמה אחידה לתקשורת עם התושבים: יש לאחד את מערכות התקשורת של התושבים עם העירייה והגופים העירוניים, כך שיתקבלו עדכונים בזמן אמת על תקלות או פעילויות יזומות. ניתן לשקול יצירת פלטפורמה אחת שתאפשר לכל התושבים להיות מעודכנים בהודעות שוטפות.

ג. הודעות מיידיות במקרה של מפגעים או נזקים: שליחת הודעות מיידיות במקרה של תקלות בלתי צפויות מראש, על מנת לחסוך מבול של שאלות ופניות לעירייה.

4. סתימה בשוחות ביוב בשכונה 30

בתאריך 18.04.2024 הוגשה תלונה על ידי תושב העיר המתגורר בשכונה 30, לפיה סמוך לבתים 36/37/38 ישנה סתימה בשוחות הביוב, דבר שגרם לסירחון ולאי נעימות. הוא פנה למוקד מי רהט מספר פעמים במהלך החודשים האחרונים, אך לטענתו לא קיבל מענה והבעיה לא טופלה.

תהליך הבירור וממצאים:

- פנייה לתאגיד מי רהט: נמסר מטעם התאגיד שהסוגיה הזו של הוואדי שבין השכונות 29-30 טופלה במספר דרכים, בין היתר ניקוי הקו המאסף וביצוע הדברה.
- בבירור שנערך מול התושב, הועלתה טענה של מילוי אדמה לצורך השתלטות על שטחי ציבור. העירייה פעלה בשיתוף פעולה עם מי רהט, וטיפלה בוואדי במסגרת שיקום שוחות שבוצע בשטח.
- התלונה טופלה. בשיחה עם התושב מיום 27.02.2025 נמסר ע"י התושב כי הבעיה טופלה זמן קצר לאחר הגשת התלונה. לאחר עונת הגשמים הבעיה חזרה על עצמה, והיא טופלה מחדש באופן יסודי.

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

המלצות:

- טיפול מונע בבעיות שוחות: יש להיערך באופן יסודי ולטפל בבעיות הביוב בצורה מקיפה, תוך מניעת חזרת סתימות ומפגעים נוספים. טיפול מהשורש לשוחות באזור, במיוחד לפני עונות גשומות, הוא הכרחי.
- עדכונים שוטפים לתושבים: יש לעדכן את התושבים באופן שוטף בנוגע למצב הטיפול בפניותיהם. במקרים של בעיות חוזרות, יש להבטיח שהתושבים מקבלים עדכון על פעולות שנעשו לצורך פתרון קבע.

ג. הגברת המענה המהיר והזמין: יש לוודא שמוקד השירות העירוני יהיה זמין לפניות ושהבעיות יתוקנו באופן מהיר, במיוחד כשמדובר במפגעים בריאותיים וריחות לא נעימים כמו סתימות ביוב.

סיכום

הטיפול בבעיות הביוב והניקוז בשכונה 30 מצריך שיתוף פעולה בין העירייה, תאגיד מי רהט והתושבים, כדי להבטיח פתרונות קבע ולמנוע הישנות של בעיות דומות בעתיד.

5. ניתוב שיחות המוקד העירוני 106

תושב העיר הגיש תלונה בתאריך 07.05.2024, בה טוען כי כאשר הוא נמצא בעיר רהט ומבצע חיוג למספר 106, השיחה אינה מועברת ישירות למוקד העירוני. לדבריו, המערכת תמיד דורשת ממנו להקיש קידומת, בניגוד לאזורים אחרים בהם השיחה מועברת ישירות למוקד העירוני של העיר בה הוא נמצא.

המתלונן טוען כי הדרישה להקיש קידומת עלולה להטעות את התושבים. לפי טענתו, תהליך חיוג לא ברור עשוי להפוך את השירות לבלתי אפקטיבי.

הוא מבקש להסיר את הצורך בהקלדת קידומת ולהעביר את הפניות ישירות למוקד העירוני של רהט, כפי שמקובל בערים אחרות, כדי לשפר את השירות ולהקל על התושבים.

תהליך הבירור וממצאים:

הבירור שנעשה מול אחראי התקשורת בעירייה, העלה כי ניתוב השיחות למספר 106 איננו נתון לשליטת העירייה, כיוון שמדובר בשירות שמנוהל על ידי חברות הסלולר. תהליך ניתוב השיחות מחולק לפי אזורים ואנטנות, וחברות הסלולר משתמשות בשיטה זו על מנת לייעל את ניהול השירות.

הוא ציין כי העירייה אכן פועלת לרכוש מספר חיוג חדש שמתחיל בכוכבית (כמו 106*), דבר שיקל על תושבי העיר רהט לבצע חיוג ישיר למוקד העירוני ללא הצורך בהקלדת קידומת.

תלונתו של התושב נמצאה כמוצדקת.

המלצות:

א. המשך מעקב ושיפור שירותי החיוג:

- מומלץ כי העירייה, ובפרט מחלקת התקשורת, תמשיך לעקוב אחרי נושא ניתוב השיחות ותשפר את שירותי החיוג למוקד העירוני, על מנת להקל על תושבי העיר והמבקרים בה.
- שדרוג תשתית החיוג כדי שמוקד העירייה יהיה נגיש וקל יותר.

ב. הנגשת השירות:

- יש לעדכן את הציבור בנוגע לדרכי יצירת הקשר עם המוקד העירוני, בין היתר באמצעות קמפיין הסברה באתר העירייה וברשתות החברתיות.
- יש להדגיש את הצעדים שנקטים בשיפור השירות, כולל הכוונה למספרים ישירים.

ג. הסברה לתושבים:

- יש לעשות הסברה בדרכים ושיטות יותר אפקטיביות עם תכנים פשוטים וקלים להבנה. לדוגמה, יצירת סרטוני הסבר קצרים שיתארו את תהליך החיוג למוקד העירוני ויוסברו דרכי התקשורת השונים.
- מעקב אחרי הפניות: לעקוב אחרי התקדמות הפניות ולוודא שהתושבים מקבלים מענה בזמן קצר.

6. עיכוב בטיפול בפניות תושב העיר למוקד העירוני

תושב העיר מתלונן על טיפול לקוי בפניה שלו למוקד בנוגע לפינוי קרטונים מחזית ביתו שנמצא בשכונה 18 בית 52, רהט. הוא ציין כי במשך שלושה שבועות לא בוצע פינוי פסולת, על אף מספר פניות חוזרות למוקד העירוני.

להלן השתלשלות הפניה שלו למוקד:

- המתלונן פנה למוקד העירוני בתאריך 30.04.2024, בבקשה לפינוי קרטונים שנשארו בחזית ביתו.
- נמסר למתלונן כי הפסולת תפונה תוך מספר ימים, אך לא בוצע פינוי במועד שנקבע.
- המתלונן המשיך לעקוב אחרי המקרה ויצר קשר עם המוקד מספר פעמים אך הנושא לא הוסדר..
- לטענתו רק ב 25.05.2024 נפתחה פניה וזה גרם לעיכוב בטיפול בפנייתו.

- המתלונן ציין כי הוא לא קיבל עדכון מספק על סטטוס הטיפול בפנייתו, ולדבריו לא היה מענה או פתרון מספק לפניה.

תוצאת הבירור:

א. עיכוב בטיפול – ישנה בעיית עיכוב בטיפול בפניה, הן מצד אגף שפ"ע והן מצד המוקד העירוני. לעיתים ישנו חוסר תיעוד מספק במערכת המוקד, דבר שמוביל לעיכובים נוספים בטיפול ובחוסר שקיפות לתושב.

ב. חוסר בתיעוד אוטומטי – ישנה בעיה במערכת המוקד העירוני, שכן לא קיימת מערכת אוטומטית המעדכנת את פרטי הפניה (כגון מספר פניה, זהות המחלקה המטפלת וסטטוס הפניה) באופן רציף ומסודר, דבר שמקשה על תיאום נכון ויעיל בין הגורמים השונים בעירייה.

ג. טיפול בפניות עתידיות – יש מקום לשיפור בהליך הטיפול בפניות הציבור, במיוחד בנוגע לפניות הקשורות לפינוי פסולת. מדובר בשירות בסיסי שדורש טיפול מהיר ויעיל יותר. התקשורת עם התושב חייבת להיות ברורה, שקופה ועדכנית.

ד. הצעת דרכי טיפול חדשים – יש מקום לפתח דרכי טיפול חדשות שיבטיחו מעקב צמוד יותר אחרי הפניות. הפעלת מערכות אוטומטיות לעדכון הסטטוס של הפניות והתמקדות בשירותים החשובים ביותר לתושב, כמו פינוי פסולת.

ה. בירור ותגובה לבעיות תפעוליות – יש לבצע סיור נוסף בשטח ולעדכן את המערכת על כל בעיה תפעולית שמתגלה, ולוודא שפעולות לתיקון מתבצעות במהירות האפשרית.

התלונה מוצדקת המוקד לא טיפל בפניות באופן יעיל ומסודר, תוך שיהוי משמעותי במענה לפניות ופתיחת טיפול במועד מאוחר מהצפוי

המלצות:

א. לייעל תהליך הטיפול בפניה והטיפול במוקד העירוני, במיוחד בנוגע לפניות הקשורות לפינוי פסולת.

ב. לדאוג לעדכון שוטף לתושבים אודות סטטוס הפניות שלהם.

ג. לקבוע זמני טיפול ברורים לפניות מסוג זה והקפדה על עמידה בהם.

ד. לעשות תיאום טוב יותר בין המחלקות העירוניות השונות.

7. מחסור גישה ודליפת מי ביוב בוואדי שכונה 24

המליץ תושב שכונה 24, שלטענתו הגיש תלונה לאחר מיצוי כל האפשרויות לטיפול בסוגיית תלונתו. לדבריו, הבעיה בשצ"פ בשכונה 24 מוכרת לכלל הגורמים העירוניים ולתאגיד מי רהט מזה זמן רב, אך לא קיבלה טיפול מקיף והולם.

המליץ מציין מספר בעיות וטענות:

- **השלכת פסולת על ידי תושבים** - ישנם תושבים שמשליכים פסולת בוואדי, דבר שמונע גישה לקו הביוב שממוקם בשטח הירוק, כמו כן הדבר גרם לזיהום, שמשפיע על איכות החיים של התושבים, במיוחד אלה הגרים בסמוך לוואדי (סרחון, יתושים, וכיו"ב).
- **היעדר אכיפה** - התושב טוען כי לא מתבצעת אכיפה כנגד משליכי הפסולת.
- **דליפות מי ביוב רבות** - מקורן בקו המאסף של תאגיד מי רהט שעובר בוואדי, במיוחד באזור הסמוך לבית שלו (מס' 102) ובית הוריו (מס' 105).
- **חוסר טיפול מצד תאגיד מי רהט** - תאגיד מי רהט לא מצליח לטפל בדליפות עקב חסימה של דרך גישה לכלי עבודה. יצוין כי האחריות להסרת חסמים בדרכי גישה הינה של העירייה.

תהליך בירור:

מהבירור שנעשה עלה כי התקבלו פניות נוספות על זרימת מי ביוב בשכונה 24, והטענה היא כי תאגיד מי רהט לא טיפל כראוי בסוגיה. לאחר בדיקה בשטח (מצורפות תמונות), התגלו הממצאים הבאים:

- **קו מאסף בשכונה 24**: התושבים לאורך כל הקו שפכו פסולת ואדמה, ויש השתלטות על השטח הציבורי, שמשמש כשביל גישה לכלי עבודה לצורך תחזוקת הקו.
- **אחריות עיריית רהט**: באחריות עיריית רהט לפנות את הפסולת שנערמת מעל קו הביוב ודרך הגישה אליו וכן באחריותה לפנות את המשתלטים על שטחים ציבוריים.

התלונה מוצדקת: הבעיה בוואדי בשכונה 24 הינה בעלת ממדים נרחבים שהטיפול בה דורש שיתוף פעולה בין העירייה לתאגיד מי רהט. הדליפות נגרמות עקב תקלות בקו המאסף של תאגיד מי רהט, אך זאת עקב חוסר גישה לקו מאחר והעירייה לא מטפלת בהשלכת פסולת ובהשתלטות על שטחים ציבוריים.

המלצות:

- א. שיתוף פעולה בין העירייה לתאגיד מי רהט - יש לתאם פעולה משולבת לטיפול הן בבעיה של דליפות הביוב והן בהסרת הפסולת וההשתלטות על שטחים ציבוריים.
- ב. חיזוק אכיפת החוק - יש לאכוף את החוק כנגד התושבים המשליכים פסולת בוואדי, כולל הצבת שלטים, קנסות והגברת נוכחות פקחי העירייה בשטח.
- ג. שדרוג תהליך הטיפול בתקלות - יש להקים מערכת ניטור תקלות בצנרת המים והביוב ולוודא שהתקלות מטופלות תוך זמן קצר. תאגיד מי רהט חייב להבטיח שהבעיות יתוקנו באופן מהיר ומקצועי.
- ד. שיפור המענה לתושבים - יש להקים מערכת תגובה מהירה לכל פניה שתתקבל בנוגע לדליפות מי ביוב וזיהום סביבתי.

8. הפסקות מים תדירות במתחם 5 ללא הודעה מראש, עם טיפול לא מספק בפניות

בתאריך 20.08.2024 הגיש תושב מתחם 5 תלונה דרך אתר העירייה שבה הוא מצביע על כך שתושבי מתחם 5 סובלים מבעיות חוזרות ונשנות של הפסקות מים באזורם. התופעה מתרחשת כבר למעלה מחודשיים. הפסקות מים קורות לפחות שלוש פעמים בשבוע ולעיתים נמשכות כל היום. התושבים לא מקבלים הודעות מראש על הפסקות המים, והפניות שנעשו למוקד העירוני ומוקד מי רהט לא זכו למענה מספק. יש תחושת חוסר אכפתיות מצד הגורמים הרלוונטיים, והתגובות שנתקבלו לא היו ברורות.

תהליך בירור:

ביום קבלת התלונה נשלח מייל בירור למי רהט אך לא התקבלה כל תגובה מטעמם. **התלונה מוצדקת** וזאת כי תופעה זו חוזרת על עצמה.

מהבירור עלתה התמונה הבאה:

- **חוסר תקשורת והעדר היערכות:** קיים פגם בתקשורת עם התושבים בעניין הפסקות המים, במיוחד בהעדר הודעה מראש על הפסקות מתוכננות.
- **פניות לא מטופלות כראוי:** התושבים פנו למוקדים הרלוונטיים מספר פעמים אך לא קיבלו מענה מספק או ברור.
- **בעיה חוזרת:** הבעיה לא טופלה באופן רציני ומסודר לאורך תקופה ארוכה, דבר שמעיד על חוסר עקביות מצד הגורמים הרלוונטיים.

המלצות:

- א. הודעה מראש על הפסקות מים: יש לוודא שהתושבים מקבלים הודעות מראש על הפסקות מים, לפחות 24 שעות לפני, ובכך לצמצם את האי נוחות.
- ב. שיפור התקשורת: יש לפתח ולשפר את התקשורת בין התושבים למוקד העירוני ותאגיד מי רהט, תוך מתן מענה ברור ומסודר לפניות.
- ג. מעקב אחר פניות: יש להקים מערכת למעקב אחרי פניות של תושבים ולוודא שהן מטופלות בזמן ובצורה מספקת.
- ד. תיאום ושיתוף פעולה: יש לשפר את שיתוף הפעולה בין העירייה לתאגיד מי רהט, על מנת למנוע בעיות חוזרות בנושא הפסקות מים ולמנוע חוסר מענה לפניות.

9. מצב הניקיון בקאנטרי אלג'דיר

מנויים בקאנטרי אלג'דיר פנו בתלונה בעקבות בעיות רבות במצב התחזוקה והניקיון של המתקן, הממשיכות להתרחש מזה תקופה ארוכה. הבעיות העיקריות שצוינו בתלונה :

- היעדר ניקיון יסודי: במיוחד בתאי השירותים, מהם נודף לעיתים סירחון.
- מחסור במים פושרים לשתיה.
- שאריות זבל וכתמים על הרצפה: לעיתים לא מפנים זבל באופן סדיר.
- צוות ניקיון לא מספיק: הצוות שמופקד על הניקיון מצומצם מדי.
- תקלות במתקנים: יש בקשה לתקן את רצפת העץ של הסאונה היבשה, להתקין צנרת שטיפה באסלות ולהפעיל את המקלחת בכניסה הראשית לבריכה.
- הפעלת שירותי ספא: המנויים מבקשים להפעיל את שירותי הספא במועדון, על מנת לשדרג את חווית השימוש במתקנים.

עקב תלונה זו ופניות שהתקבלו ממנויי הקאנטרי ערך הממונה על תלונות הציבור סיור בתאריך 23.10.2024 בליווי מנהל הקאנטרי, עובדת ומפקחת מטעם חברת גרין שמספקת שירותי ניקיון לקאנטרי.

בסיור עלו מספר ליקויים בתחזוקה ובבטיחות המהווים סכנה ישירה למשתמשים, ועלולים להשפיע על תדמית המתחם ועל נכונות הציבור לרכוש מנויים.

להלן עיקרי הממצאים:

1. לוחות זכוכית פגומים בבריכת השחייה: בחזית הדרום-מזרחית של הבריכה קיימים לוחות זכוכית עם חורי ירי, תוצאה מאירוע אלים שהתרחש בעבר. לוחות אלו לא הוחלפו ומהווים מפגע בטיחותי חמור של סכנת התפוררות הלוחות העשויים מזכוכית. בנוסף, קיומם עלול להרתיע מבקרים פוטנציאלים ולשדר תחושת חוסר ביטחון, הזנחה ועידוד לוונדליזם נוסף.
2. ליקויים חמורים במבנה הסאונה: הטריבונו של הסאונה בנויה מעץ שאינו מותאם לשימוש בסאונה, עם שברים ושקיעות במקומות הישיבה וברצפה. מצב זה מהווה סכנת החלקה, פציעות ונזקי גוף למשתמשי הסאונה.

3. **חלודה וקורוזיה בתקרת הבריכה:** התקרה עשויה מאיסכורית (או חומר בעל מאפיינים דומים) הנה חלודה ויש בה סימני קורוזיה שגורמים לטפטוף של נוזלים ומי גשם המצטברים על הגג לתוך מבנה הבריכה. בנוסף החברה הכלכלית הקימה לוחות סולאריים לייצור חשמל על גג מבנה הבריכה. העומס על גג הבריכה עלול לגרום להעצמת החלשות התקרה.

4. **סימני רטיבות וחלודה במקומות שונים במתחם:** אשר מעידים על פגמים לכאורה בעבודות האיטום שנעשו ביסודות המבנה.

5. **חלודה ואבנית על מתלים, ידיות ועוד במבני שירותים ומקלחות ובברזיות מי השתייה:** הציוד אמור להיות עשוי מנירוסטה – חומר שאמור להיות עמיד בפני לחות ורטיבות.

6. **כח אדם:** נמצא כי איש התחזוקה במתחם עובד בהיקף של חצי משרה בלבד, מצב זה אינו מאפשר טיפול שוטף יומיומי ויעיל בליקויים השוטפים שבמתקני הקאנטרי השונים.

התלונה נמצאה כמוצדקת וזאת כי המצב הנוכחי בקאנטרי אלג'דיר מצביע על תחזוקה לקויה, חוסר תיאום בתפעול המתקנים, ודרישות ניקיון שלא מקבלות מענה הולם. בעיות אלו משפיעות ישירות על חווית השימוש במועדון, ולעיתים אף עלולות להשפיע על בריאות המשתמשים.

המלצות:

א. **הגדלת צוות הניקיון:** יש להגדיל את צוות הניקיון לשם שמירה על רמת ניקיון גבוהה במועדון.

ב. **תחזוקה שוטפת:** יש לבצע תיקונים שוטפים במתקנים ובשטחים הציבוריים במועדון, כולל תיקון/החלפה דחופה של העץ, תוך שימוש בחומר ייעודי עמיד לחום ויובש והתקנת צנרת שטיפה באסלות.

ג. **אספקת מים פושרים לשתייה:** יש להקפיד על זמינות מים פושרים לשתייה בכל אזורי המועדון.

ד. **פתיחת מקלחת בכניסה לבריכה:** יש לפתוח את המקלחת בכניסה הראשית לבריכה לשם נוחות המשתמשים.

ה. **הפעלת שירותי ספא:** יש להפעיל את שירותי הספא במועדון במטרה לשדרג את חווית השימוש במועדון ולספק שירותים נוספים למתאמנים.

ו. יש להחליף מיידית את כלל לוחות הזכוכית הפגומים. מדובר בעבודת תחזוקה דחופה שאין לדחות.

ז. בדיקה מעבדתית לתקרה והחלפתה באופן מיידי, בהתאם לממצאי הבדיקה.

ח. ביצוע תיקוני איטום ועבודות שיפוץ נקודתיות.

10. ליקויים וחוסרים בגן אלפורסאן

עם תחילת שנת הלימודים, בתאריך 9 בספטמבר 2024, התקבלו שתי תלונות שונות משני הורים לילדים הלומדים בגן אלפורסאן שבמתחם 3. ההורים העלו טענות לגבי:

- קיומה של עשבייה, לכלוך וכן חשש מהימצאותם של חרקים מסוכנים ונחשים.
- חוטי חשמל חשופים המהווים סכנה עבור הילדים.
- אין חנייה בטוחה להורדת הילדים, דבר שמסכן את בטיחותם.
- מחסור פחי אשפה בסביבה.
- בנוסף, בתאריך 25 בספטמבר הוגשה תלונה שלישית על ידי הורה נוסף, שטען כי אין חניון תקני ובטוח מול הגן. החניון מלא בצמחייה ובזבל, אין מדרכה להולכי רגל, וזבל נערס ליד הכיתות, דבר שמייצר סכנה של חרקים ונחשים בקיץ. המדרכה גבוהה מהכניסה לחניון, ולכן עליו לעלות עליה כדי להעביר את ילדיו בבטחה, מבלי לחסום את תנועת הרכבים, שכן הגן ממוקם בצומת דרכים ובסמוך לכיכר
- ההורה השלישי פנה הן למחלקת חינוך והן למוקד העירוני ולגורמים נוספים בעירייה אך הדבר לא הביא לפתרון הסוגיה.

תהליך הבירור וממצאים :

מחלקת תלונות הציבור העבירה את שלושת המיילים למנהל אגף החינוך והציפה בפניו את המחדל.
בשני באוקטובר התקבלה תשובה ע"י אחראי האחזקה בגני ילדים כדלהלן :

- א. סיור בשטח:** צוות האחזקה ביקר במתחם עם מתן דגש על בעיות הניקיון והבטיחות שהועלו בתלונות.
- ב. ביצוע ניקיון:** ב-18.09.2024, בוצע ניקיון עשבים בגן, ונעשה טיפול בפסולת שהצטברה.
- ג. שיפור תשתיות:** הוצב פח אשפה במוסד, והוסרו מפגעים פוטנציאליים שהוזכרו בתלונות.

התלונות נמצאו כמוצדקות הטיפול שנעשה על ידי מחלקת גני ילדים הביא לשיפורים מידיים במצב הניקיון והבטיחות במתחם.

המלצות:

- א. **תיאום בין מחלקות:** יש לשפר את התיאום בין מחלקת תלונות הציבור, שפ"ע והחינוך כדי להבטיח טיפול מהיר ויעיל בתלונות.
- ב. **טיפול שוטף:** מומלץ לקבוע תוכנית ניקיון ותחזוקה קבועה למוסדות החינוך כדי למנוע בעיות בעתיד.
- ג. **סקיפות עם התושבים:** יש לעדכן את התושבים באופן שוטף על פעולות שנעשו בעקבות התלונות, כדי להגביר את האמון במערכת.
- ד. **טיפול מניעתי:** יש להקים תוכנית טיפול במפגעים סביבתיים ובטיחותיים באופן שוטף.

סיכום ומסקנות כלליות- בעיות מערכתיות שעולות מהדוח

מניתוח התלונות המפורטות בדוח זה וכן מדוחות קודמים של הממונה על תלונות הציבור, עולה שורה של בעיות מערכתיות מתמשכות במספר תחומים /אגפים /מחלקות.

מצב זה מצביע על כשלי עומק תפקודיים לכאורה בהתנהלות הגורמים האחראים, זאת בהסתמך על ממצאי דוחות קודמים שכללו המלצות לטיפול בליקויים והוצעו רעיונות לדרכים לשיפור השירות לתושב ולמנוע חזרה של מקרים עתידיים דומים. להלן מספר דוגמאות:

1. הפסקות מים ודליפת מי ביוב רבות, אשר מעידות על בעיות עומק בתשתיות מים וביוב ברחבי העיר.
2. תקשורת לקויה עם התושבים- אי עדכון התושבים בדרך מסודרת ובאופן יזום, אשר מצביע על מנגנוני תקשורת לוקים בחסר.
3. התנהגות בלתי הולמת של חלק מעובדי העירייה מקבלי קהל – מצביע על תודעת שירות לוקה בחסר שדורשת שיפור משמעותי. יש צורך בהבניית תרבות ארגונית המתבססת בעיקר על תודעת שירות לתושב.

להלן עיקר הבעיות המערכתיות שעלו מטיפול בתלונות:

1. **תשתיות מים וביוב ישנות המחייבות שיקום ותחזוקה שוטפת** – קיים צורך דחוף בהקמת תוכנית עבודה לתחזוקת מערכות מים וביוב הכוללת לוחות זמני טיפול בתקלות שונות ותהליך עדכון התושבים.
2. **היעדר מאגרי מידע אפקטיביים** – קיים מחסור במאגרי נתונים אפקטיביים שניתן להתבסס עליהם בתהליך קבלת החלטות ותכנון עתידי חוסר במידע אמין ועדכני פוגע ביכולת התכנון של העירייה - יש להקים מאגר זה.
3. **מחסור במשאבים כספיים ואנושיים**- המשאבים הנוכחיים אינם תואמים את היקף המשימות והאתגרים של האגפים השונים בעירייה – יש להקצות משאבים בהתאם.
4. **היעדר שגרות עבודה וניהול לקוי של משימות שנמצאות באחריות המחלקות/ האגפים**- ליקויים בתהליכי עבודה ובממשקי ניהול בין המחלקות מובילים לביצוע ותפקוד חלקי ו/או לקוי- יש לעשות סדר בנושא.

לסיום, ריבוי תלונות חוזרות בנושא מסוים, באגפים ומחלקות מסוימות מצביע על סטגנציה בתפקוד חלק מהתחומים בעבודת העירייה. דהיינו, הדבר מצביע על קיומן של בעיות שורש המשפיעות על טיב השירות שניתן לאוכלוסייה רחבה מעבר למתלונן הבודד.

טיפול יסודי בליקויים מחייב פעולה מערכתית כוללת ומקיפה.

יש לרענן את נהלי העבודה, להשקיע במשאבים ובכוח אדם, לחזק את תודעת השירות ולהקים מערך מידע מקצועי ואמין.

נספחים

א. צילום אוויר ממערכת ה GIS לוואדי שנמצא בשכונה 24 בין הבתים 102-105:



ב. טיפול בליקויים בגן אלפורסאן:



