

פרוטוקול ישיבת מועצה שלא מן המניין מס' 63 מיום 17.5.2022

מיום שלישי, 17 במאי 2022, ט"ז באייר תשפ"ב

נוכחים:

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| - יו"ר הוועדה וראש המועצה | - מר ניר ברטל |
| - חבר מועצה | - דורון טישלר |
| - חבר מועצה | - אלעד כהן |
| - חבר מועצה | - אודי וילד |
| - חבר מועצה | - בועז בגריש |
| - חברת מועצה | - תמר גולן צדוק |
| - חברת מועצה | - אורנה רייטר |

- | | | |
|-----------------|------------------|-----------------|
| - יועמ"ש המועצה | - עו"ד אמיר גופר | מוזמנים: |
| - מנכ"ל המועצה | - שלמה אפרתי | |

- | | | |
|--------------|-----------------|---------------|
| - חברת מועצה | - אביבית אבורוס | נעדרו: |
|--------------|-----------------|---------------|



על סדר היום:

דוח מבקרת המועצה בנושא תלונות הציבור.....3

-פרוטוקול-

דוח מבקרת המועצה בנושא תלונות הציבור

ניר ברטל:

יאללה, ישיבה הבאה, חני חיכתה. דו"ח פניות הציבור, ישיבה קטנה. איך אני מתחיל?

שלמה אפרתי:

דורון.

ניר ברטל:

הם יכולים לעשות פוסט אם הוא עושה משהו. עזוב, קיצצו את כל התקציבים ואחרי זה באים לבכות.

אורנה רייטר:

פופוליסט.

ניר ברטל:

חני, בבקשה.

אורנה רייטר:

חני, זה לא אישית נגדך.

חני ברקמן:

כן, הבנתי את זה היום, ממש חזק. בכל מקרה-



אורנה רייטר :

לא, זה לא אישי נגד.

ניר ברטל :

אורנה, תודה, את מפריעה.

חני ברקמן :

הבנתי. טוב, אז ככה. כידוע לכם, אני משמשת בשני תפקידים נפרדים. כובע, תחשבו, שהחלפתי כובע. כובע המבקרת וכובע תלונות-הציבור. בן-אדם אחר, תפקיד אחר. אני מתכבדת, כן, כן, אורנה. את לא צריכה לקחת הביתה.

אורנה רייטר :

לא, אני גם-, ברמה האישית שלי, זה מאוד מפריע לי.

חני ברקמן :

אני יודעת, יודעת. אני בכל זאת הכנתי ואני מאמינה שאת גם יודעת לכבד.

ניר ברטל :

אורנה, תודה, לילה טוב.

אורנה רייטר :

זה מאוד מפריע לי, בקטע של לעשות משחקי-כבוד.

ניר ברטל :

נוראי. תודה, אורנה.

חני ברקמן:

טוב, פעם בשנה. טוב, בכל מקרה ככה. אני אשתדל ככה כמה שיותר קצר. בכל מקרה, הדו"ח כולל ככה: הוא כולל קודם-כל את סקירת התפקוד הממונה, בהתאם לחוק הרשויות המקומיות, הממונה של תלונות הציבור, 2008. זה החוק שלפיו הממונה על פניות הציבור עובד. הדו"ח כולל ניתוח של 47 תלונות שנשלחו החל מתחילת עבודתי. אני התחלתי לעבוד ב- 01/11/2020, אז לקחתי כבר את התלונות שהגיעו גם אז, זאת-אומרת זה דו"ח של שנה וחודשיים. והתייחסתי לשתי תלונות רוחביות. עכשיו, אני באמת מציינת וככה שהגשתי את זה לניר וגם דיברנו על זה, שכמות התלונות היא באמת אחת הגבוהות שיש, היא דומה אפילו לעיריות. ממש. ולפי הקולגות שלי, אפשר להגיד שזה באמת חריג. אפשר להסביר את זה בפעילות מוקד שהייתה באמת פחות טובה. אני יכולה להגיד שכבר היום, השנה, אני רואה כבר את ה-, בהמשך לשיחתנו, מה שנקרא. השנה, עד מאי, היו 9 תלונות. זאת-אומרת, אין בכלל מה להשוות עם כמות התלונות שאני מניחה, כי חלק גדול מהתלונות מגיע-, זה הדברים הכי חשובים להגיד. כי חלק גדול מהתלונות מגיע, כי לא טיפלו בהם כמו שצריך בסקר שביעות-רצון, אז הם מגיעים אליי ואז אני מטפלת בהם ועוקבת אחרי זה והכול מאוד-מאוד מסודר. אבל, כמות התלונות באמת ירדה, ואני מניחה שחלק מזה, זו האוכלוסייה פה, שיש לה את האפיונים שלה, אין מה לעשות. בכל מקרה, הממונה פועלת בהתאם לחוק שהזכרתי קודם והחוק מחייב את מועצת הרשות, למנות את מבקר הרשות, כממונה על תלונות הציבור ואכן מוניתי בישיבת-המועצה, ב- 15/09/2020. אני צריכה להגיש דו"ח עד ה- 01/05 בכל שנה, הקדמתי והגשתי במרץ. אז ככה. אז החוק באמת מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות, זה כתוב בדו"ח, כמובן שאני לא ארחיב ואדבר. איך אני בודקת? אני פונה בדרך-כלל לגורם המקצועי במועצה, לקבלת התייחסות לתלונה בשלב ראשון, סוקרת חוקים, נהלים, מקיימת שיח ואפילו הרבה פעמים יוצאת לשטח. תתפלאו, הרבה פעמים אני לוקחת יד ביד את מנהל השפע ויוצאת איתו ממש לראות בשטח מה היה ומה קורה. חייבת להדגיש את ההבדל בין פניות הציבור לתלונות הציבור. פניות הציבור זה טיפול בבעיה נקודתית, בדרך-כלל פונים איתה למוקד. תלונות הציבור זה בדרך-כלל שלא טיפלו

כמו שצריך בתושב, או תלונות רוחביות שאני אתן לכם עוד מעט דוגמה. בכל מקרה, איך פונים אליי? אני משתדלת לעשות את זה מהר. או בעצם דרך אתר המועצה, שיש שם קישור, שזה הכי הכי טוב, כי אז נותנים את כל הפרטים ואני לא צריכה להתקשר ולשאול מה חסר. מיילים, טלפון, פגישה אישית בתיאום מראש. אבל בכל מקרה, התלונה חייבת להיות מוגשת בכתב בסופו של דבר. יש גם קשר עם עבודת הביקורת, כמו למשל תראו את הקשר עם המוקד. זאת-אומרת, יכולתי להקיש ממקום למקום ולהבין מה קורה עם המוקד, דרך תלונות הציבור. אבל בכל מקרה, אם אני רואה בתוך הסיפור איזשהו נושא רוחבי, שרצוי שאני אבדוק איתו בביקורת, אז אני גם אבדוק אותו בביקורת. אני חייבת להדגיש שמאז כניסתי לתפקיד, הנהגתי זמני תקן SLA לטיפול בתלונות, שמפורסמים גם באתר המועצה. אני ממש מקפידה שכל התלונות יטופלו בהתאם לזמני התקן. אז ככה, נדבר קצת נתונים. קודם-כל, בדקתי כ- 50% מהתלונות התגלו כלא מוצדקות ו- 50% מוצדקות. מבחינת מחלקות, מאוד הגיוני, כ- 53% זה נושאים בטיפול מחלקת השפייע ומבחינת אמצעי הפנייה, רובם באמת שלחנו וניסינו להטמיע, ובאמת כ- 70% פונים אליי דרך האתר, שזה הכי טוב. אני אתן לכם דוגמאות לשתי תלונות ובהן נסיים, תלונות חשובות. קיבלתי תלונה מתושבת היישוב בנוגע לחוב גבוה של מים, בגין נזילה. התושבת חויבה בסכום של כ- 18.8 אלף שקלים בתקופה של בין ינואר למרץ, יש שם תאריכים, אבל לא חשוב עכשיו, בעקבות נזילה שהתגלתה במרץ. התושבת פנתה לגזברות ובאמת זוכתה, בגלל שהתגלתה נזילה, כמו בכל תושב, בסכום של 7200 שקלים. היא, זאת-אומרת שבסופו של דבר היא חויבה בכ- 11 אלף שקל. היא פנתה גם למועצה וגם אליי, היא אם חד-הורית עם שתי בנות, בשנתיים האחרונות היא לא עבדה מאחר וביתה החלימה פעמיים מסרטן. התנגדה גם לרשות-המים. אני נכנסתי לנושא והתחלתי לבדוק את זה. ערכתי בירור לגבי ההנחיות החוקיות ובאמת עלה שבסעיף הרלוונטי בכללי המים השתנה ב- 2019, לגבי נזילה. מה אומר הסעיף? עד 100 קוב לפי תעריף קבוע ומעל 100 קוב - 1 שקל לקוב. מה שקרה הוא, שברור שהיא חויבה. נכנסתי ובדקתי איך זה קרה, לא יודעים את החוק? יודעים את החוק. אבל, בכל זאת פנינו לגזברות ובדקנו את זה לעומק. ובאמת, מה שקרה הוא, שב- 12/01/2021, בוצע עדכון יזום במערכת הייעודית של חישוב חיוב המים. לאור איזשהו עדכון של תעריף נזילה ובעקבות טעות-אנוש, זה נפל. משהו נפל שם במערכת ובוטל התעריף של 1 ש"ח למעל

100 קוב. כמובן שבשלב הראשון התושבת זוכתה ובעצם חויבה בסופו של דבר על 2300 שקלים בסך-הכול, מתוך כל החיוב. וכמובן, דרשתי מהגזברות, החל מינואר, לבדוק את כל החיובים של כל אלו שנמצאה להם נזילה. זוכו 14 תושבים בסך-הכול. למזלנו לא יצא חיוב כזה גדול, 13 אלף שקל כולל היא, אבל נעשתה כאן עבודה ותוקן. עוד דבר נוסף, אני מדברת על מקרים יותר רוחביים, כי יש לי כזו נטייה. חשוב לי מאוד לתקן תהליכים רוחביים במועצה. ביולי 2021 פנתה אליי תושבת, היא קיבלה דו"ח בגין שוטטות של הכלב שלה. היא אמרה שבתחילת חודש מאי התקבלה הודעה על העבירה, שנעשתה במרץ. היא אומרת: "אני שילמתי את זה שבוע אחרי, איך קיבלתי עוד פעם?" ולא רק שהיא קיבלה, היא קיבלה פסק-דין שניתן בהיעדר התייצבות ביוני 2021, שבעצם על-פיו לא שולם החוב, והיא אומרת: "שילמתי". אני כמובן ערכתי בירור איתה ועם הפקח וכולי, וראינו שקיימת בעיה רוחבית של חוסר תקשורת עם בנק-הדואר. זאת-אומרת, מי שמשלם בבנק-הדואר, זה לא נקלט במחשבים של המועצה. המועצה, מסתבר, יודעת מזה. וזה לא רק בדו"חות, זה גם בארנונה וכולי. כמובן שכלפיה הכול תוקן, רטרואקטיבית ובוטל והתנצלנו וכולי. אבל בגלל הבעיה הזו, שלא הצליחו לפתור אותה מול בנק-הדואר, אני לא יודעת מה בדיוק היום, אבל בפעם האחרונה שדיברנו עם הגזבר הייתה בעיה ולכן פתחו חשבון בבנק "מזרחי" וכל הדברים מתנהלים מול בנק "מזרחי", איתם יש תקשורת. לגבי כל מה שקרה אחורה, כנראה שזה עדיין בבירור, עד כמה שאני יודעת. אז המטרה היא לקחת כמה שיותר את הליקויים ומתוך זה לקדם תהליכים.

אלי הוד :

אפשר שאלה?

חני ברקמן :

בבקשה.

אלי הוד :

אני רציתי לשאול, פיקוח, אני רואה שיש כאן אחד 26%. את יכולה להגיד לי מה התלונות על הפיקוח? זה היה פיקוח יתר? על מה?

חני ברקמן:

קיבלתי דו"ח, קיבלתי זה.

אלי הוד:

זאת-אומרת, תלונה על פיקוח יתר.

חני ברקמן:

לא בהכרח, זה כאלו טוענים שלא מגיע להם.

ניר ברטל:

בדרך-כלל, מי שפונה שממונה על תלונות הציבור בנושא פיקוח-

חני ברקמן:

זה על דו"חות. ניגשתי לתובע העירוני ולא ביטלו ולא דחו, לא ענו לי. תלונות של פעם. כאלו שלא עונים להם, ומה קורה עם זה.

אלי הוד:

ומעניין, מה היו התלונות על שפי"ע?

חני ברקמן:

בעיקר אשפה וגזם. יש כל-מני כאלו חריגים ומוזרים גם. ניקו לי, לא ניקו לי, כל-מני כאלו. אבל כל התלונות עד היום, כולן טופלו, כולל אלו שב- 2022. הכול מטופל, אני מקפידה על זה, לכבד אותם, לחזור אליהם, שידעו שזה מטופל.

אלי הוד :

יישר-כוח.

חני ברקמן :

תודה רבה.

ניר ברטל :

חני, תודה רבה.

חני ברקמן :

חני הממונה על תלונות הציבור, עכשיו זה כובע אחר.

ניר ברטל :

קודם-כל, כמות התלונות שהגיעו אליך ולפתחך וטיפולת בהם, וחלקן אני גם עוקב כי אני מכותב, את מטפלת באופן יסודי, טובת התושב לנגד עיניך ואת לא עושה פה הנחות לעובדי מועצה גם ברמה הפרטנית. והכי חשוב, דברים שאת רואה שהם חוזרים ברמה הרוחבית ובעצם את מונעת תלונות עתידיות. כל הכבוד, מאחל לך שבתחום הזה תהיה לך מעט עבודה. תודה.

חני ברקמן:

בינתיים זה קצת קורה, אז יופי.

אלעד כהן:

זהו? סיימנו?

-המליאה נעלה-

בברכה,



שלמה אפרתי
מנכ"ל המועצה



ניר ברטל
ראש המועצה