

28.07.2020

ישיבת וועדת הביקורת בנושא: דו"ח תלונות הציבור

הישיבה התקיימה בתאריך 21.07.2020

נוכחים: רוני בלקין – יו"ר, באצ"י אלקובי, נטע זיו, מיכאל דורון וניסים בן יקר

בתאריך 12.07.2020 התקיימה ישיבת מליאת מועצת העיר בה הוצג דו"ח המבקר כממונה תלונות הציבור.

לבקשת המליאה וראש העיר קיימה וועדת הביקורת בתאריך 21.07.2020 ישיבה בה נדון הדו"ח.

להלן תקציר הדיון:

1. פורמט –

א. לאחר פגישה והבהרות עם מבקר העירייה הוסיף מבקר העירייה תקציר מנהלים כפתיח לדו"ח.

ב. המבנה של הדו"ח צריך להיות שבסוף כל פרק תופיע כותרת מודגשת המלצות

מתחת לכותרת צריכות להופיע המלצות ממוספרות ובתוכן :

- תוכן ההמלצה בניסוח של "עשה/אל תעשה"
- תג"ב (תאריך גמר ביצוע) – ימולא באחריות מנכ"ל/ית העירייה
- אחריות – באחריות מי לבצע (ימולא ע"י וועדת הביקורת, יבוקר ויתוקן ע"י מנכ"ל/ית העירייה)

ההמלצות העיקריות יכולות להופיע גם בתקציר המנהלים.

לשם הנוחות לקוראי הסיכום :

א. מסומנות בכחול המלצות הצוות.

ב. מסומנים באדום **לגווניו** הערות שהצוות מצא ונכון להדגישן.

2. המוקד העירוני –

- א. יש להפריד בין פעילות המוקד כמרכזיה לבין פעילויות המוקד האחרות.
- ב. מעקב ובקרה –

- מי אחראי לביצוע? – לא המוקדן
- מערכת מעקב מקוונת – זה לב העניין, המערכת הקיימת ונהלי ההפעלה והפעילות אינם נותנים מענה.
- פניה שלא טופלה ולא נסגרה ע"י המחלקה הרלבנטית בזמן הקצוב – מערכת המעקב אינה מעבירה התראה נוספת למחלקה הרלבנטית.
- פניה שלא טופלה ו/או לא נסגרה לאחר ההתראה הנוספת – מערכת המעקב צריכה להעביר את הפנייה לממונה על פניות הציבור, כיום זה לא נעשה.

- ג. האחריות על המוקד העירוני כיום הינה של קב"ט העירייה, לאור אופי מרבית הפניות ודרכי הטיפול בהן יש למנות את סמנכ"ל התפעול כאחראי על המוקד.
- ד. יש להגדיר את הסמכויות לתכלול פעולת המערכת העירונית והמחלקות השונות – סמנכ"ל תפעול, מנהל המוקד, הממונה על פניות הציבור.
- ה. היות והמערכת המקוונת הינה לב העניין והינה ה"שער" דרכו נכנסות הפניות אל העירייה ומטופלות ובכדי לשמר טיפול מתוכלל ובקרה יש לנתב את כל הפניות המגיעות אל העירייה אל עבר המוקד כ"שער כניסה" שמאפשר מיון, תיעדוף ובקרה.

3. פניות הציבור –

- א. קיימת ממונה על פניות הציבור – הממונה על פניות הציבור כפופה למנכ"ל/לית העירייה, יש להגדיר את הממשק עם סמנכ"ל התפעול ויש להגדיר את סמכויות הממונה.
- ב. הממונה על פניות הציבור מקבלת פניות בעיקר משני מקורות : לשכת ראש העיר, המוקד העירוני ואתר האינטרנט העירוני.

מטרת העל מוגדרת כ"שיפור השירות העירוני והידוק הקשר בין הרשות לתושבים".

- במצב הנתון המערכת המקוונת והנהלים אינם תומכים מתן מענה מהיר ואיכותי, יעיל ואמין לפניות התושבים.
- מערכת בקרה יעילה ומתפקדת תעלה את אמון הציבור במענה של העירייה לפניות.

- ג. מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע – לא מתקיים ריכוז סטטיסטי כבסיס מידע לתקלות חוזרות, מפגעים חוזרים.

- מתקיימת כפילות ואין בקרה על פניות חוזרות
- התהליך צריך לעבור ממנהל המוקד אל הממונה על פניות הציבור אל סמנכ"ל התפעול.

האחריות ההיררכית על התהליך התפעולי הינה של סמנכ"ל התפעול ומעליו של מנכ"ל העירייה.

4. תלונות הציבור (קרי: פניות שהוגדרו ע"י המבקר בתלונות) – סה"כ 56 תלונות הוגדרו בשנת 2019

א. מתוך כל התלונות, 24 תלונות בנושא חניה ופיקוח עירוני ו- 13 תלונות בנושאי תברואה.

כל שאר התלונות בביזור של מספרים נמוכים (1-4) בנושאים מגוונים מכאן ש 2/3 מהתלונות ממוקדות בנושאי תברואה, חניה ופיקוח.

ב. תלונות מוצדקות – נמצאו בתחומי ניקיון, תברואה ודו"חות זריקת אשפה.

קיים דמיון שיטתי בין התלונות המוצדקות, עובדה המצביעה על הצורך לבחון את תיקון הנהלים.

5. דרך העברת פניות למוקד העירוני –

א. 63% מהפניות למוקד נעשו באמצעות שיחת טלפון ישירה.

ב. 35% מהפניות למוקד נעשו באמצעות וואטסאפ

- הטלפון הסלולרי זמין ונגיש ומאפשר פניה מיידית
- הכנסת הוואטסאפ לאפליקציה העירונית נתנה כלי זמין ונוח
- אנו צופים עליה בשימוש בוואטסאפ על חשבון הפחתת הפניות בשיחת טלפון ישירה

ג. חלה עליה של כמעט 18% בכמות הפניות למוקד העירוני

- יש לקחת בחשבון עליה זו על מנת שיכולת הספיקה של המוקד העירוני תתאים לעליה בכמות הפניות.
- על מנת לשפר את אופן הציבור במענה העירוני יש להתאים ולשפר בהתאמה את המוקד – נוהל, מבנה ארגוני, תדרוך והכשרה, מעקב ובקרה (כולל מערכת מקוונת), ריכוז נתונים ובסיס מידע (למשל תקלות ומפגעים חוזרים).

6. פירוט פניות הציבור –

א. כ 25% מהפניות למוקד היו בנושאי תברואה, כ 22% מהפניות למוקד היו בנושאי פיקוח עירוני וחניה, כ 14% מהפניות למוקד היו בנושאי גנים ונוף (מרביתן בנושאים משיקים לתברואה).

כלומר מעל ל 60% מהפניות למוקד ממוקדות בפעילות המחלקות הללו – דורש מיקוד ותשומת לב.

- ב. נכון לסוף שנת 2019 (31/12/19) נשארו 213 פניות פתוחות, אין חלוקה לפי מועדי פתיחתן כך שקשה לעקוב אחר משך היותן פתוחות (יתכן ומרביתן מדצמבר). יש לציין בפניות הפתוחות את מועד פתיחת הפנייה.
- ג. מרבית הפניות הפתוחות הינן בנושאים בהם זמני התגובה הינם מדרך הטבע ארוכים יותר, כגון: תחזוקת מבנים (100) וחוצות העיר (50).
- ד. נדרש המשך טיפול שוטף בפניות הפתוחות חוצות השנים וביצוע בקרה ומעקב עד סגירתן.

7. זמני תקן לטיפול בפניות –

הוועדה מצאה כי צריך להדגיש שהממצאים בסעיף זה הינם חמורים היות והינם עומדים בבסיס היכולת לבצע בקרה על איכות הביצוע של העירייה.

- א. לא נקבעו זמני תקן לטיפול בפניות במחלקות – תברואה, וטרינריה, תשתיות. יש לקבוע זמני תקן
- ב. ישנן מחלקות בהן לא נקבעו זמני תקן לחלק מהנושאים שבתחומי אחריותן. יש להשלים זמני תקן
- ג. אין במוקד התראה על פניות חורגות – המערכת המקוונת אינה מספקת התראות חריגה. יש לשפר את המערכת המקוונת של המוקד
- ד. אין דו"ח מרכז על פניות החורגות מתקן. יש לשפר את המערכת המקוונת של המוקד.

• כל האמור לעיל מצביע על כך שאין יכולת פיקוח ובקרה יעילה על פניות הציבור.

8. זמני טיפול בפניות –

נציין שני חתכים מרכזיים :

- א. 1955 פניות קיבלו מענה תוך פרק זמן של 60-7 ימים, מהווה 3.84% מסך הפניות. החתך הסטטיסטי ארוך מדי כדי לקבל תמונה טובה, לא ברור כמה מהפניות קרובות יותר לפרק הזמן של חודשיים.

- ב. 5142 פניות קיבלו מענה תוך פרק זמן של מעל 60 ימים, מהווה 10.11%

המצב מעיד על הצורך לבדוק את הנתונים (פניות, פניות חוזרות, בקרה).

9. פניות חוזרות –

- א. אחוז קטן של הפניות מציין כי המדובר בפנייה חוזרת.
- ב. מרבית הפניות החוזרות נפתחות כפניות חדשות עובדה המובילה למסקנה כי חלקן הינן פניות חוזרות שלא טופלו או טופלו באופן לקוי.

בנוסף לכך, פניות חוזרות שנפתחות כחדשות פוגמות ביכולת לקבל תמונה מהימנה על כמות הפניות, מוקדי תקלות חוזרות/מפגעים ואיכות הטיפול בפניות.

- המערכת המקוונת צריכה לאתר ולסמן פניות חוזרות
- בערים סמוכות קיימת באפליקציה התוויה המחייבת לציין פניות חוזרות
- פניה חוזרת צריכה להחזיר באמצעות המערכת המקוונת התראה מקבילה למערכת המעקב והבקרה.

המסקנות והמלצות המשנה מעידות על כך שיש לשפר את המערכת עימה עובד המוקד העירוני.

10. סגירת פניות וקבלת משוב – במחצית מהפניות לא מופיע לצד הפניה הסיבה/ההסבר לסגירת הפניה.

במספר מקרים מזערי (6) נלקח משוב מהפונה ביחס לטיב הטיפול בפניה.

- א. האגפים/מחלקות סוגרים בעצמם את הפניה ולא מי שממונה על הבקרה והמעקב – מנהל המוקד/הממונה על פניות הציבור/סמנכ"ל תפעול.
- ב. לא ניתן לקבל תמונה מהימנה לגבי איכות הטיפול בפניה
- ג. יש לקיים תהליך לפיו מתקיים : קליטת פניה במוקד- העברה למחלקה הרלבנטית והכנסה למערכת המקוונת-קבלת מענה מהמחלקה/מהשטח (תוקף/לא תוקף)-

חזרה דרך מערכת הבקרה (מענה או חריגה מזמני תקן)- כניסת אחראי ממונה – לאחר קבלת אישור על טיפול ותיקון התקלה/מפגע חזרה לתושב (פותח הפניה) באמצעות המוקד או המערכת המקוונת לשם קבלת משוב (טלפון, SMS, וואטסאפ), קיים באפליקציות מסחריות שונות של משווקים ונותני שירותים שונים.

11. ישיבות תפעול קבועות –

- א. יש לקיים ישיבת תפעול שבועית לשם קיום בקרה ומעקב על איכות המענה לפניות הציבור
- ב. באופן טבעי נראה שסמנכ"ל התפעול צריך לנהל את ישיבת התפעול עם מנהלי המחלקות הרלבנטיות השונות, בפורום ובפורמט קבועים.
- ג. ישיבות תפעול קבועות צריכות לאפשר קיום מעקב על סטטוס פניות הציבור, איכות המענה של מחלקות העירייה, שיפור ממשקי העבודה ותיאום בין מחלקות העירייה.

12. ניטור – עלה הנושא של התנהלות בעידן התקשורת המודרני, ביצוע מוניטורינג על המופיע ברשתות החברתיות, זיהוי צרכים, ליקויים, תקלות, טענות ומענות. ניטור שכזה יאפשר תגובה מהירה של העירייה לנושאים שצפים ועולים, מהלך כזה ידרוש השקעת תשומות מתאימות.

13. חדשנות – יש לטייב את הממשק עם התושב ובכלל זה לכוון ליצירת פלטפורמה של אפליקציה בה ניתן לקיים מעקב, בחינה סטטיסטית, מתן משוב ועוד....
14. יש להקים צוות בו ייוצגו מחלקות התפעול והמחשוב ע"מ לבחון מה ניתן לעשות ולשפר במערכת הקיימת, תוספת מודולים ו/או התאמה למשהו אחר ובכלל זה פנייה למרכז החדשנות במרכז השלטון המקומי לשם קבלת ייעוץ, הכוונה וסיוע.

מתוך כל ההמלצות בסעיפים השונים עולה התמונה הברורה כי יש לשפר את המערכת המקוונת איתה עובדת העירייה במטרה לשפר את הטיפול המתכלל בפניות הציבור.

14. יש לקיים בחינה של מבנה ארגוני, כפיפויות ועדכוני נהלים לשם שיפור וייעול איכות הביצוע והבקרה בעבודת מחלקות העירייה.

- יו"ר הוועדה: ברצוני להודות בהזדמנות זו לחברי הוועדה שנתמו בזריזות לקיום הדיון על מנת להיענות לבקשת המליאה ולסכם את הדו"ח בהקדם.