



היחידה לפניות הציבור עיריית דימונה



כתבה וערכה - עמר יפה
מנהלת פניות הציבור

דוח לשנת 2011
מס' 12

[דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור](#)

דין וחשבון ה-12 של נציבת פניות הציבור בעיריית דימונה.
שנת 2011 הייתה שנה שבה היו 53 תלונות בכתב מהציבור, ירידה של 9% במספר התלונות לעומת שנת 2010, וכ- 150 תלונות בע"פ שטופלו מידית, שהם גידול של 18% לעומת שנת 2010.

הדבר מעיד יותר מכל על האימון הרב של הציבור במוסד נציבת פניות הציבור ועל התייעלות ההולכת וגוברת של היחידה במתן השירות.

הרשות המקומית מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים: השירות של הרשות המקומית נבחן גם ביכולתה לתת מענה לפניותיהם ותלונותיהם של תושבים, מאז הקמתה ועד היום טיפלה הנציבות במאות פניות מן הציבור הרחב ובכלל זה עולים חדשים, קשישים, בני מעוטים, אנשים בעלי צרכים מיוחדים ובעלי הכנסה נמוכה שידם אינה משגת לשכור עורך דין, לכולם שימשה סיוע במימוש זכויותיהם.

דו"ח נציבות פניות הציבור בעיריית דימונה לשנת 2011 סוקר את עיקרי פעילותנו בשנה זו, דרכי הטיפול בהן והפתרונות שהושגו, ורובן הגדול נפתרו לשביעות רצונם של הפונים.

יש להודות כי לא תמיד ימצא פתרון לכל פניה או שהפתרון איננו עולה בקנה אחד עם ציפיותיו של התושב, אם בשל מגבלות החוק, אם בשל מגבלות אובייקטיביות, גם אז לשמחתי, יודעים הפונים כי עשינו כמיטב יכולתנו ומיצינו את כל הדרכים לסייע בידיהם והם יוצאים מאתנו, בדרך-כלל ברוח טובה ובהבנה.

היחידה משמשת זרוע ביצועית למדיניות השירות של העירייה, שמבוסס על העיקרון בו, אנו שליחי ועובדי הרשות קשובים לרחשי-ליבם של התושבים בכל נושא ועושים כל שביכולתנו לסייע בידיהם בכל פנייה, מתוך רצון טוב, אכפתיות ומסירות.

כדי למלא מטרה זאת, נתן ראש העיר מר מאיר כהן את הסכמתו, כי היחידה לא תהיה תלויה בגורם כלשהו ותהיה חובה על כל משרדי העירייה להעמיד לרשותה מסמכים ותיקים שידרשו למען פעילותה התקינה, ואמנם קיים שיתוף פעולה מלא עם כל אגפי העירייה, וזאת כדי לתת את השרות הטוב ביותר לאזרח.

לאחרונה עקב חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 מונה המבקר לממונה והח"מ לנציבת תלונות הציבור וזאת באישור מועצת העיר.

תפקיד חשוב אני רואה לנציבות בשינוי נוהלי עבודה בתוך הרשות המקומית ואחד ההישגים החשובים בעבודתנו, להסיק מסקנות מרצף פניות בנושא מסוים, להעמיק ולחקור בו ולשפר, כתוצאה מכך, את נוהלי העבודה, כדי למנוע הישנותם של פניות חוזרות בנושאים אלה.

תודה מיוחדת למר יוסי לוי מבקר העירייה על הגיבוי והתמיכה בכל הקשור לעובדה השוטפת של היחידה.

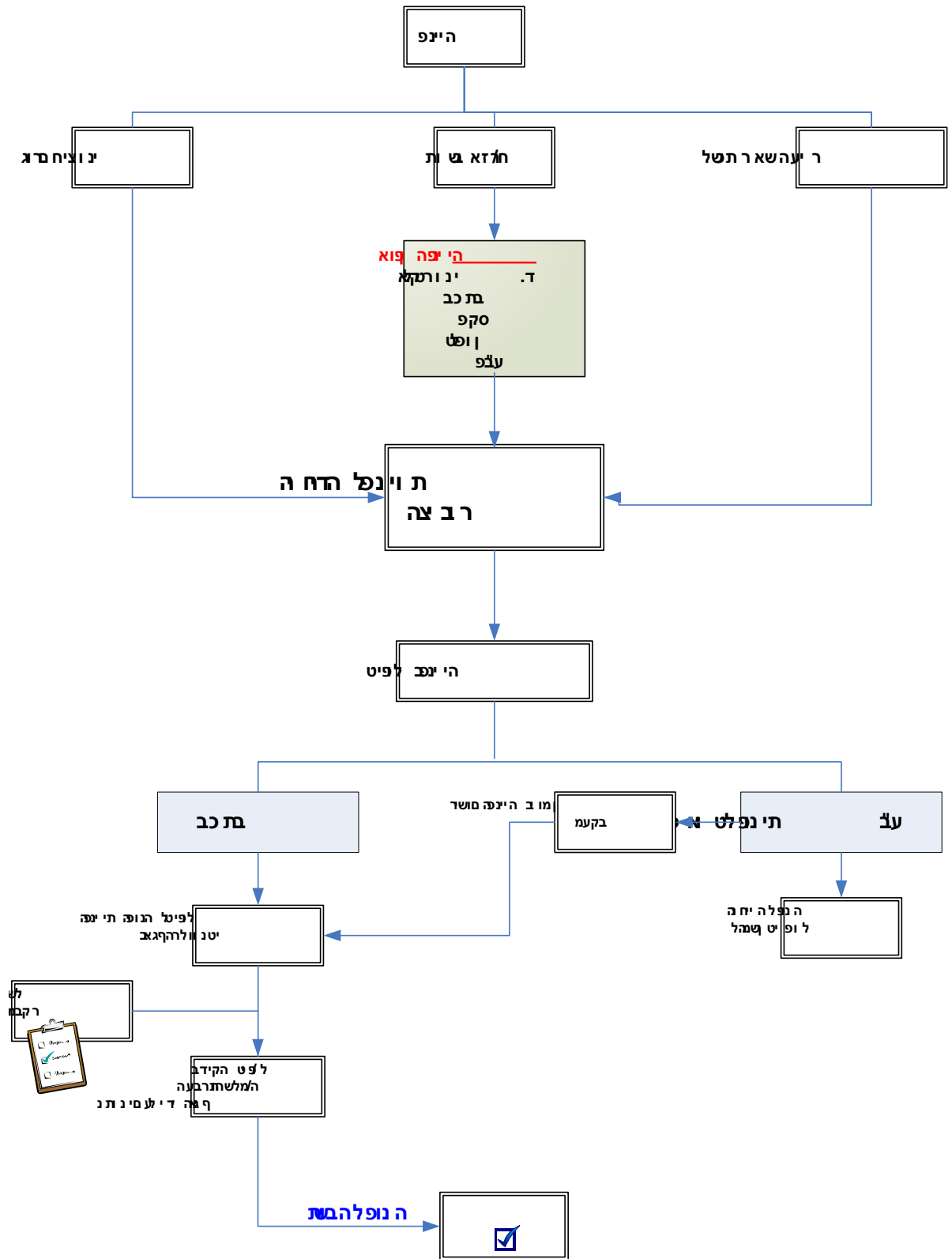
בברכה,



עמר יפה

מנהלת פניות הציבור

[תרשים זרימה לטיפול](#)



פגישות אישיות

תושבים שירצו לפנות אישית למשרד היחידה לפניות הציבור יוכלו לעשות כן, בכל זמן בימי קבלת קהל ובתאום פגישה.

1. בפגישה אישית ימולאו פרטי הפניה בטופס נציבת פניות הציבור והטיפול יהיה לפי נוהל הטיפול בפניות טלפונית או בכתב.
2. הפניה תתויק בתיק מעקב עד לסיום הטיפול.

פניות באמצעות האינטרנט

1. פניה באמצעות האינטרנט תענה באינטרנט במהירות האפשרית לפי אופי הפניה.
2. הפניה תועבר לטיפול הגורמים המקצועיים .
3. הפניה תתויק בתיק מעקב עד לסיום הטיפול.

אחריות ביצוע

- נציבת פניות הציבור
- ראשי אגפים
- גורמים מקצועיים

תפוצה

התפוצה תשלח עפ"י אופי התלונה

1. ראש העיר
2. מ"מ ראש העיר
3. סגני ראש העיר
4. מזכיר העיר
5. ראשי אגפים
6. מנהלי מחלקות

תהליך הטיפול בפניות:-

פניות שהגיעו וטופלו ע"י מנהלת היחידה לפניות הציבור .

תהליך תיעוד הפניות, דרכי הטיפול בהן והצגת הפתרונות- המתועד במערכת ממוחשבת ומתואמת לצורכי היחידה.

עבודת הנציבה מבוצעת על פי נוהל עבודה, המעוגנים בנהלים וזאת לאיכות השירות במגזר הציבורי, ראשי כל אזרח לפנות אל נציבות פניות הציבור ולהסתייע בה לקבלת שירות ברמה ובאיכות שקבעה עיריית דימונה.

סיורי עבודה נעשים :-

לפי הצורך עם מנהלים ונציגי הגפים העירוניים.

מערכת המחשב המשוכללת :

מאפשרת שליפת נתונים מהירה ממאגר הנתונים, כך שכאשר פונה מבקש לקבל הסבר לגבי תשובה אשר קיבל יש באפשרות מנהלת פניות הציבור להשיב מיידית . כמו כן מאגר הנתונים במחשב אמור לאפשר למעצבי המדיניות העירונית ללמוד על סוגיות שונות שבאחריות העירייה לפי התפלגויות שונות , על בעיות חוזרות ונשנות וכדומה, כך ניתן להיעזר במידע.

דרכי הגעת הפניות :-

- מכתבים ישירים לנציבות
- מכתבים שנשלחו לראש העירייה והועברו לטיפול היחידה.
- הגעה יזומה של תושבים למשרד הנציבות בעירייה.
- תלונות תושבים למשרדי הנציבות בעירייה.
- תלונות תושבים למשרדי הנציבות על ידי מחלקות אחרות בעירייה.
- תלונות תושבים מגיעים דרך לשכת מבקר המדינה ב"ש וירושלים
- שיחות טלפוניות.
- פקסים.
- דואר אלקטרוני.

תשובה לפניית התושב-

על פי נוהלי העבודה בעיריית דימונה, משיבה נציבת פניות הציבור לתושב בתוך 30 יום מיום הגעת הפנייה, וברוב המקרים משיבה לפונים אליה בתוך זמן קצר יותר.

במקרה של מציאת פתרון באופן מיידי, יקבל הפונה תשובה זמנית טלפונית לפנייתו. מכתב תשובה סופי יישלח לפונה, כאשר הפתרון לבעיה נמצא תוך פרק זמן קצר או אם הבעיה אינה בתחום אחריותה של העירייה או שהפתרון אינו בר-ביצוע. כאשר הטיפול בבעיה דורש זמן ממושך יותר, נשלחת לתושב תשובת ביניים, במקרה כזה עורכת הנציבה מעקב שבועי אחר הטיפול בפנייה במחלקות הקשורות אליה, המעקב מתועד בתיק תזכורת, בתום הטיפול נשלחת לתושב תשובה מסכמת סופית.

זמן ודרך התגובה

סיבות עיקריות המעניקות משמעות רבה לזמן התגובה במענה לתושב הם: בהרגעת התושב על-ידי עדכוננו כי פנייתו הגיעה ליעדה, דהיינו ליחידה לפניות הציבור, ושהועברה לטיפול הגורמים המקצועיים.

הוצאת מכתב ביניים, במקרים בהם הטיפול בפנייה מתמשך מעבר לזמן שנקבע עקב תלות בגורמים שלא בשליטתה, לדוגמא: מועד התכנסות של הוועדות השונות, הוועדה המקומית לתכנון ובנייה, וועדת הנחות, וועדת תחבורה, או עקב הצורך בסיוורים משותפים של נציגי היחידה עם הגורמים המקצועיים במקום המפגע ועוד.

לאור האמור לעיל בוצע ניתוח ממוצע מועדי התגובה של אגפי העירייה לפניות שהועברו לטיפולם ולהלן ממצאי הבדיקה :-

1	אחזקה
3	איכות הסביבה
2	גבייה
3	גינון
4	הנדסה
1	וטרינריה
2	חינוך
2	מוקד 106
1	מים וביוב
1	ספורט
1	רווחה
1	תאגיד מים
1	תברואה ורישוי עסקים

ההפרדה בין היחידה לפניות הציבור לבין משרד מבקר :-

קיימת הפרדה והבחנה ארגונית בין עבודת היחידה לפניות הציבור לבין משרד מבקר העירייה, וישנן מספר סיבות לכך כמפורט להלן:-
יצירת ערכאה נוספת לפניות/תלונות תושבים ועובדים.
הכפפת היחידה לפניות הציבור למבקר העירייה מבחינה מקצועית, ליצירת ראייה כוללת של מכלול פעולות העירייה הנבדקות על ידו.
ככלל, עבודת הביקורת מאופיינת בבחינת פעולות העירייה לאור חוקים ונהלים, ואילו עבודת היחידה לפניות הציבור מאופיינת בטיפול הקשור לשירות ועמידה בהנחיות ומדיניות נבחרים הציבור.
לכן מבקר העירייה במידה והוא מקבל פניות שכאלה, הוא מעביר אותם לטיפול היחידה לפניות הציבור.
רק במקרים מיוחדים מבקר העירייה מטפל בפניות, וזאת רק כאשר מתברר שקיימת מגמה של אי קיום נהלים או חריגה מהוראות חוק.

השפעת נציבות פניות הציבור:-

מענה לפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של עובד הציבור, על פי החוק ועל פי נוהלי העירייה, תשובה לפנייה במועד מהווה גם מרכיב חשוב באיכות השירות לאזרח.

הרשות והתושב יכולים לברך גם יחד על כך שרוב הפניות ליחידה טופלו באופן יסודי והביאו למידה והתייעלות של השירותים הרחבים.

הקשר עם התושב, המשוב והביקורת הם חלק בלתי נפרד מהשירות הציבורי. דעותיכם והן רעיונותיכם, בכוחם להביא חיזוק בתפקוד המערכת ולמעשה הנכם מהווים את הבקר החשוב ביותר שיש לנו.

שילוב שכזה בין פעילות הרשות ובקרת התושבים דרך "היחידה לפניות הציבור", זה הוא מודל המסייע לי לשפר ולהגיע להישגים גבוהים יותר.
לשכת פניות הציבור פתוחה בפני כל תושב ותושב בכל עת ובכל בעיה.
מאחלת אני כי נייעל שירותים עד כדי היעדר פניות שכאלה ונעשה למענכם בשירות מסור.

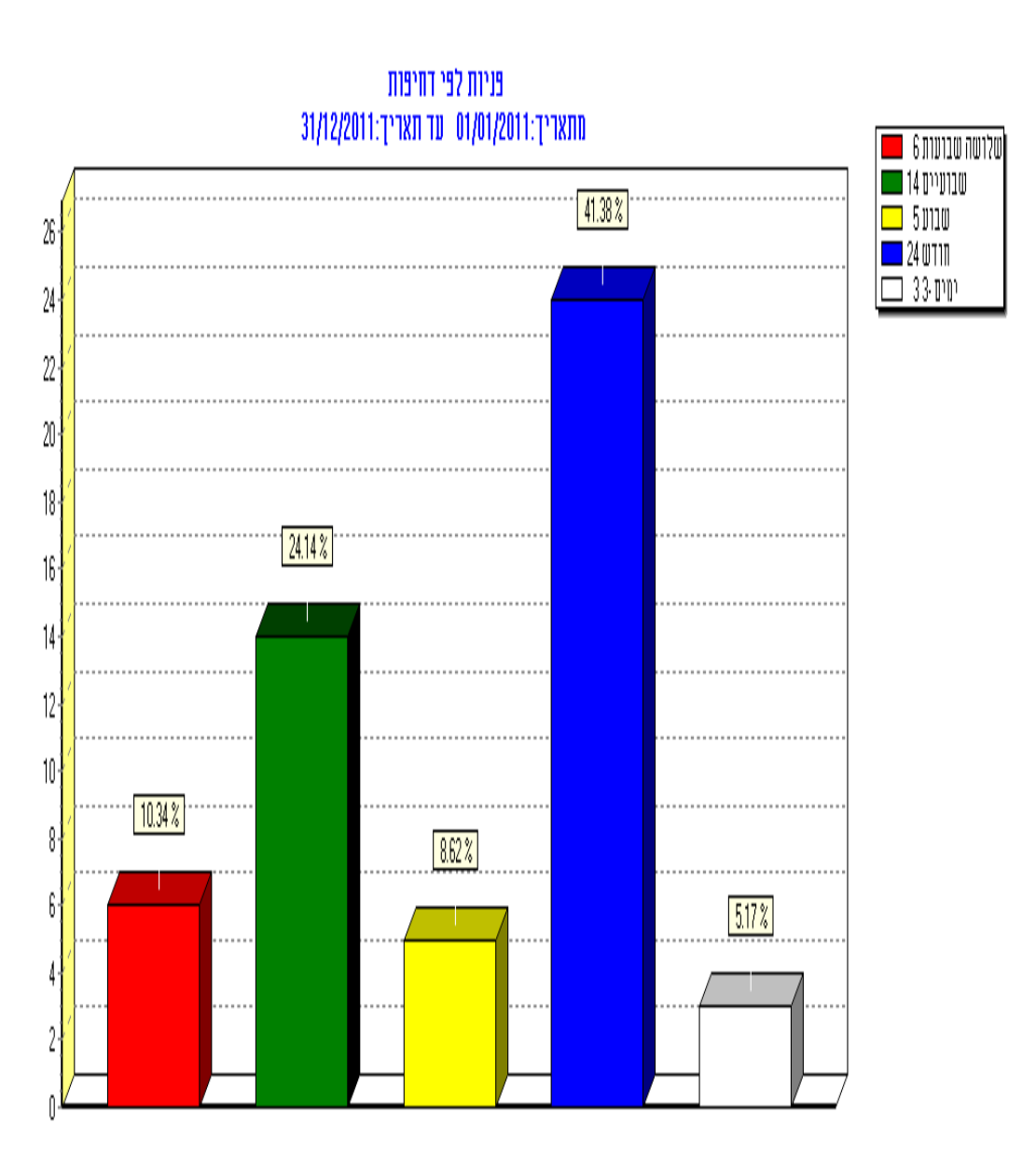
טיפול התלונה לפי זמן:

דחיפות	מחלקה	פניות
3- ימים	הנדסה	1

היחידה לפניות הציבור – דו"ח שנת 2011

1	פיקוח	3- ימים
1	רווחה	3- ימים
2	הנדסה	שבוע
1	חשמל	שבוע
1	מרכז רפואי מיראז'	שבוע
1	רווחה	שבוע
1	גבייה	שבועיים
1	גזברות	שבועיים
1	גינון	שבועיים
3	הנדסה	שבועיים
1	חינוך	שבועיים
1	משפטים	שבועיים
1	ספורט	שבועיים
2	פיקוח	שבועיים
2	רווחה	שבועיים
1	תאגיד מים	שבועיים
1	גבייה	שלושה שבועות
1	חשמל	שלושה שבועות
1	משפטים	שלושה שבועות
2	פיקוח	שלושה שבועות
1	רווחה	שלושה שבועות

מצנה לפנייה באוצר הוא חלק ממחויבותו של
 צובד הציבור, על פי החוק ואל על פי נוהלי
 הצירייה, תשובה לפנייה באוצר מהווה אל מרכיב
 חוב באיכות השירות לאזרח.



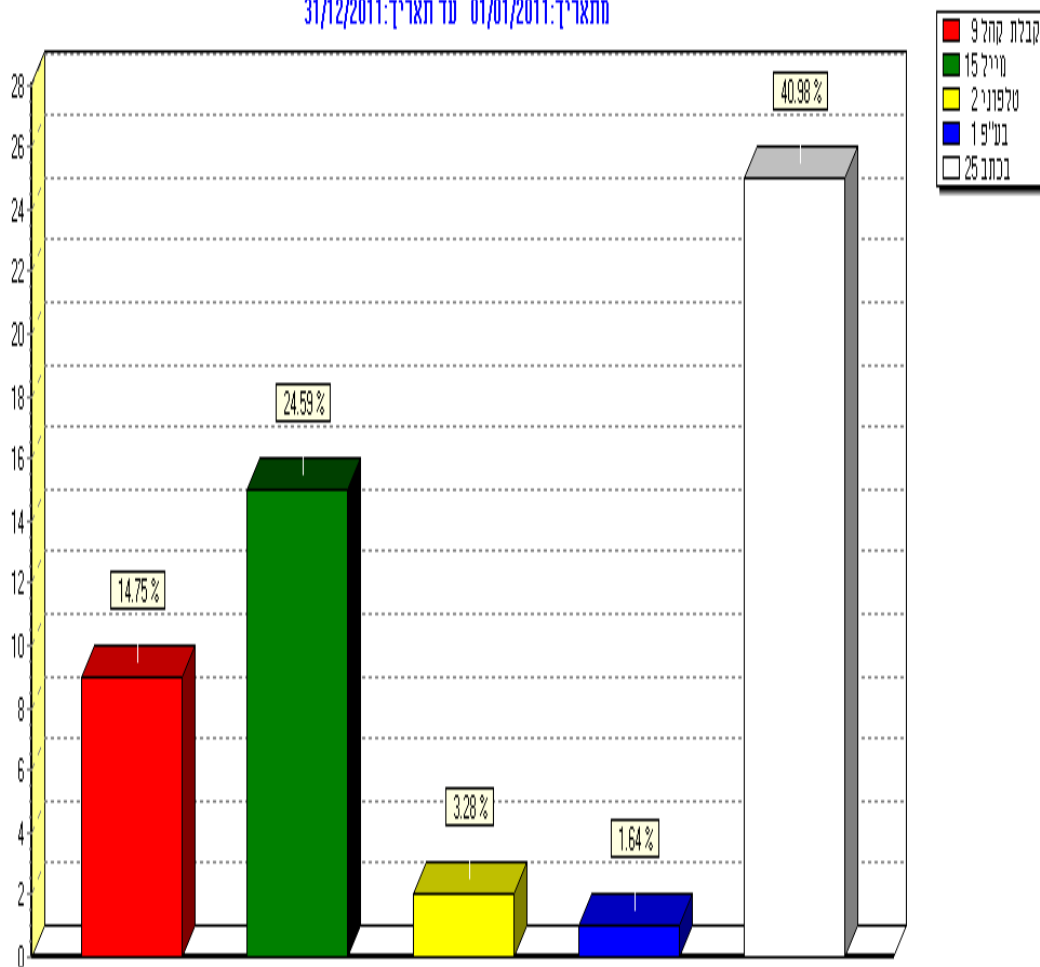
סטטיסטיקה

פניות	מחלקה	אופן קבלת הפנייה
1	אחזקה	בכתב
1	ביטחון	בכתב

היחידה לפניות הציבור – דו"ח שנת 2011

פניות	מחלקה	אופן קבלת הפנייה
4	גבייה	בכתב
1	גיגון	בכתב
6	הנדסה	בכתב
1	וטרניגרייה	בכתב
2	חיגוך	בכתב
2	פיקוח	בכתב
6	רווחה	בכתב
1	תאגיד מים	בכתב
1	תאגיד מים	בע"פ
1	איכות הסביבה	טלפוני
1	מוקד 106	טלפוני
1	איכות הסביבה	מייל
2	גיגון	מייל
3	הנדסה	מייל
1	חיגוך	מייל
2	חשמל	מייל
1	מוקד 106	מייל
1	מים וביוב	מייל
1	מרכז רפואי מיראז'	מייל
1	משפטים	מייל
2	ספורט	מייל
1	איכות הסביבה	קבלת קהל
1	גזברות	קבלת קהל
1	גיגון	קבלת קהל
1	הנדסה	קבלת קהל
1	משפטים	קבלת קהל
3	פיקוח	קבלת קהל
1	תברואה ורישוי עסקים	קבלת קהל

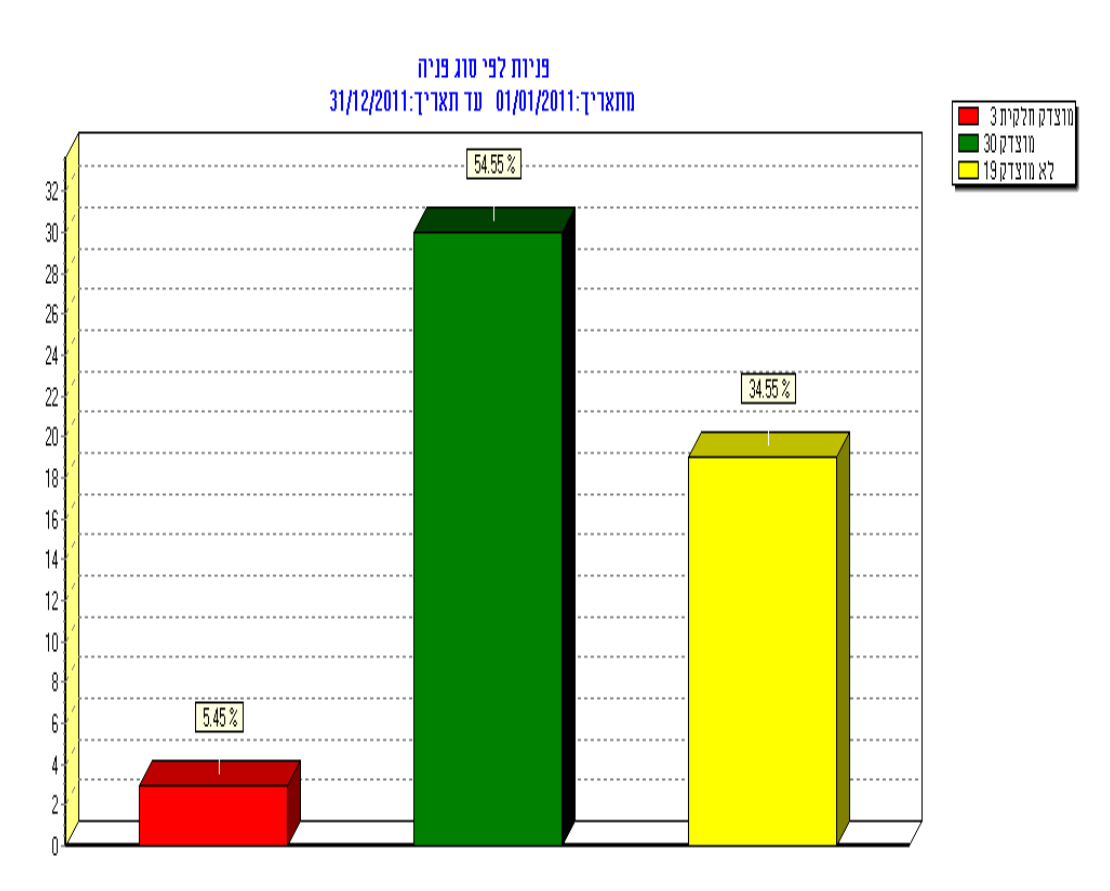
פניות לפי אופן קבלה
תאריך: 01/01/2011 עד תאריך: 31/12/2011



פניות שטופלו ב-2011

בשנת 2011 התקבלו 53 פניות בכתב ובהשוואה לשנת 2010 מספר הפניות ירד השנה ב-9%. פניות רבות שהתקבלו בע"פ (כ-150 פניות) טופלו מיידית מול מנהלים.

הטיפול בתלונות: חלקן נמצאו מוצדקות, חלקן לא מוצדקות, חלקן מוצדק חלקי ולהלן ההתפלגות:-



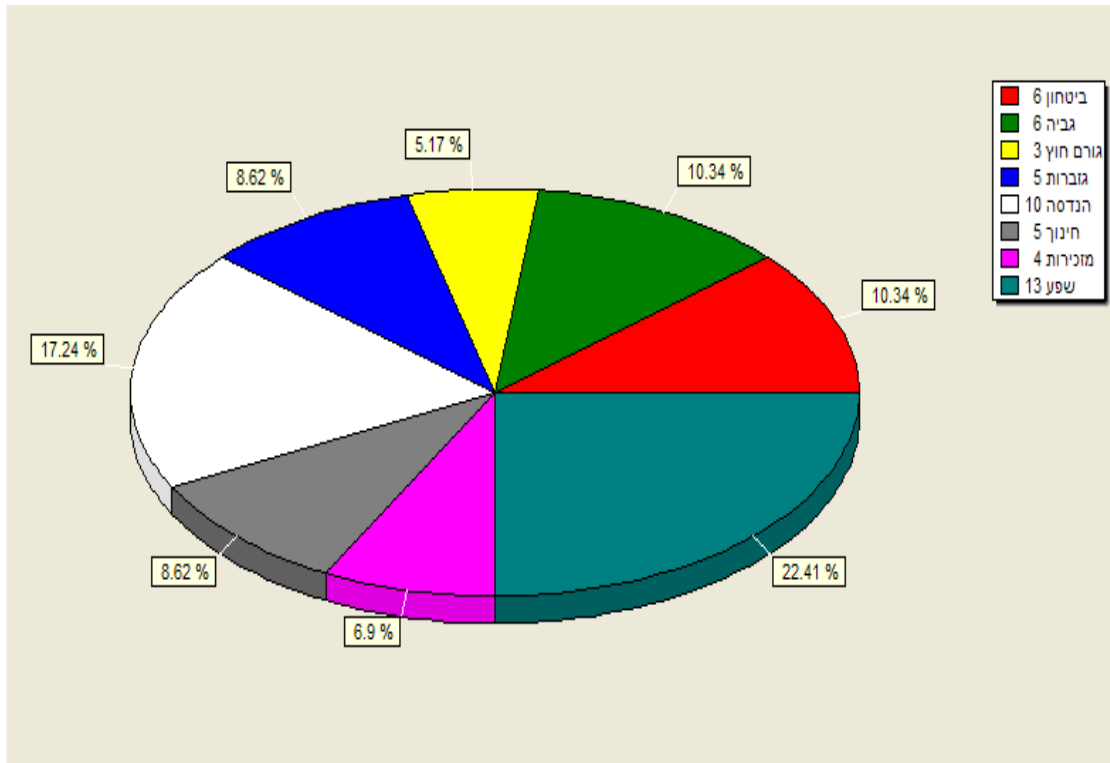
להלן חלוקה לפי סוג הפניה

סוג פניה	מחלקה	פניות
לא מוצדק	איכות הסביבה	1
לא מוצדק	גבייה	3

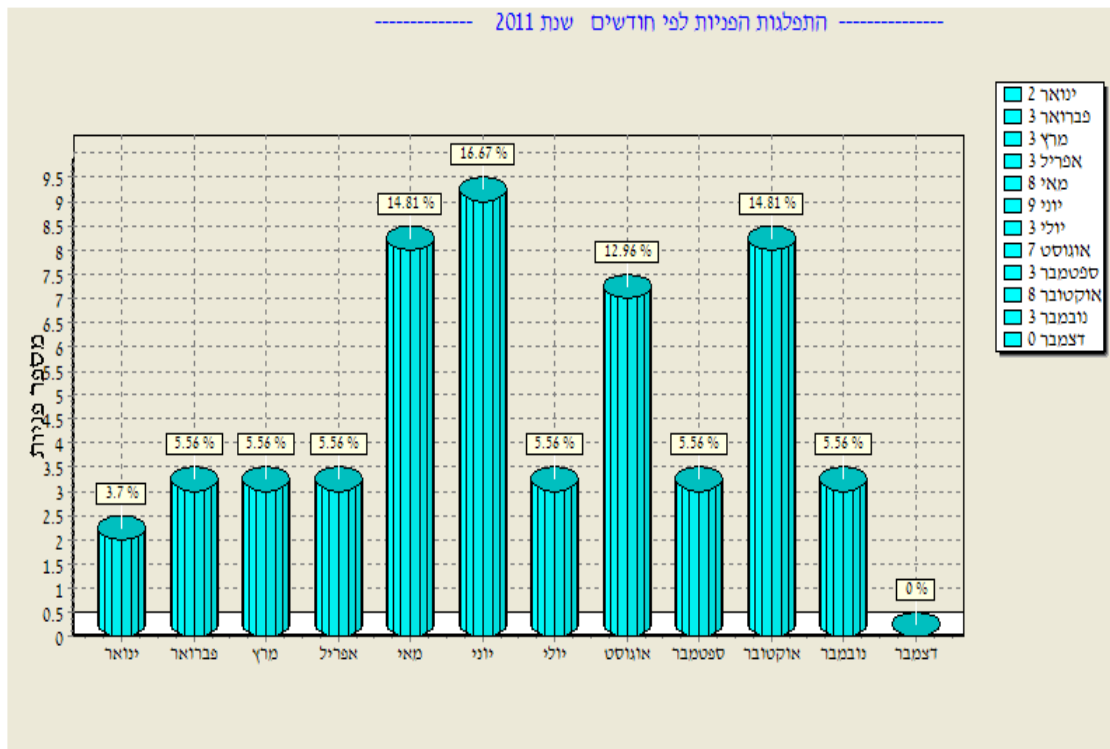
היחידה לפניות הציבור – דו"ח שנת 2011

1	גזברות	לא מוצדק
2	גינון	לא מוצדק
4	הנדסה	לא מוצדק
1	חינוך	לא מוצדק
1	ספורט	לא מוצדק
3	פיקוח	לא מוצדק
3	רווחה	לא מוצדק
1	אחזקה	מוצדק
2	איכות הסביבה	מוצדק
1	גבייה	מוצדק
2	גינון	מוצדק
5	הנדסה	מוצדק
2	חינוך	מוצדק
2	חשמל	מוצדק
2	מוקד 106	מוצדק
1	מים וביוב	מוצדק
1	מרכז רפואי מיראז'	מוצדק
2	משפטים	מוצדק
1	ספורט	מוצדק
2	פיקוח	מוצדק
3	רווחה	מוצדק
2	תאגיד מים	מוצדק
1	תברואה ורישוי עסקים	מוצדק
1	ביטחון	מוצדק חלקית
1	הנדסה	מוצדק חלקית
1	וטרינריה	מוצדק חלקית

התפלגות הפניות בהתאם לאגפים:



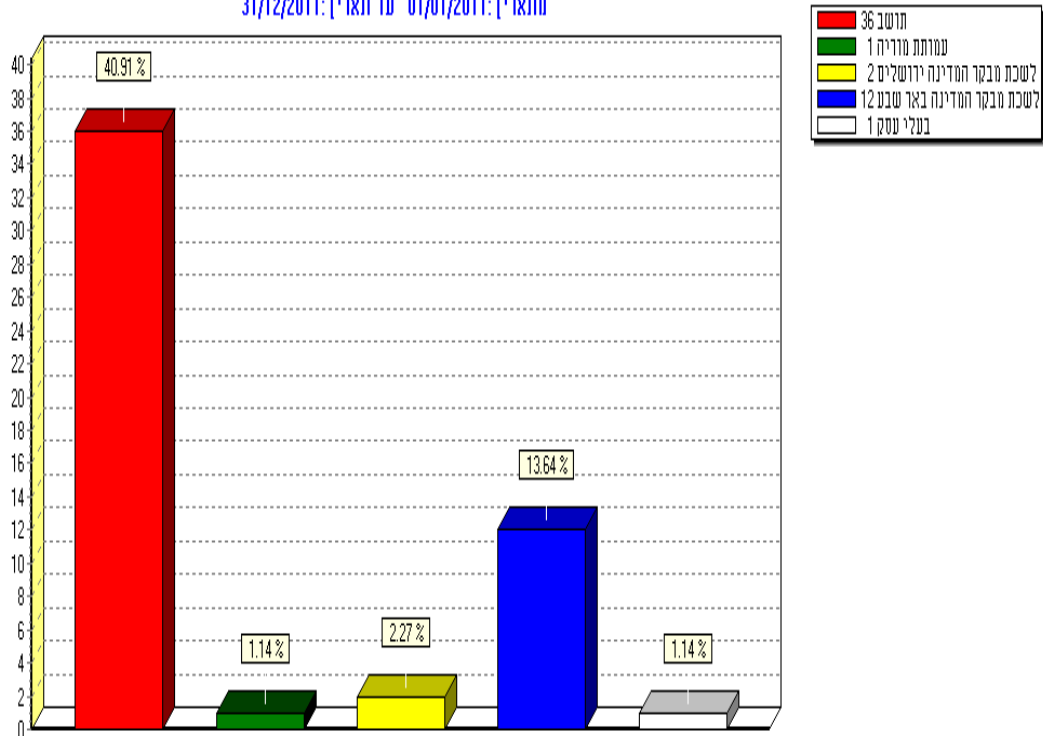
גרף השוואה בין חודשים:



התפלגות לפי מקור התלונות וגורם ברשות:

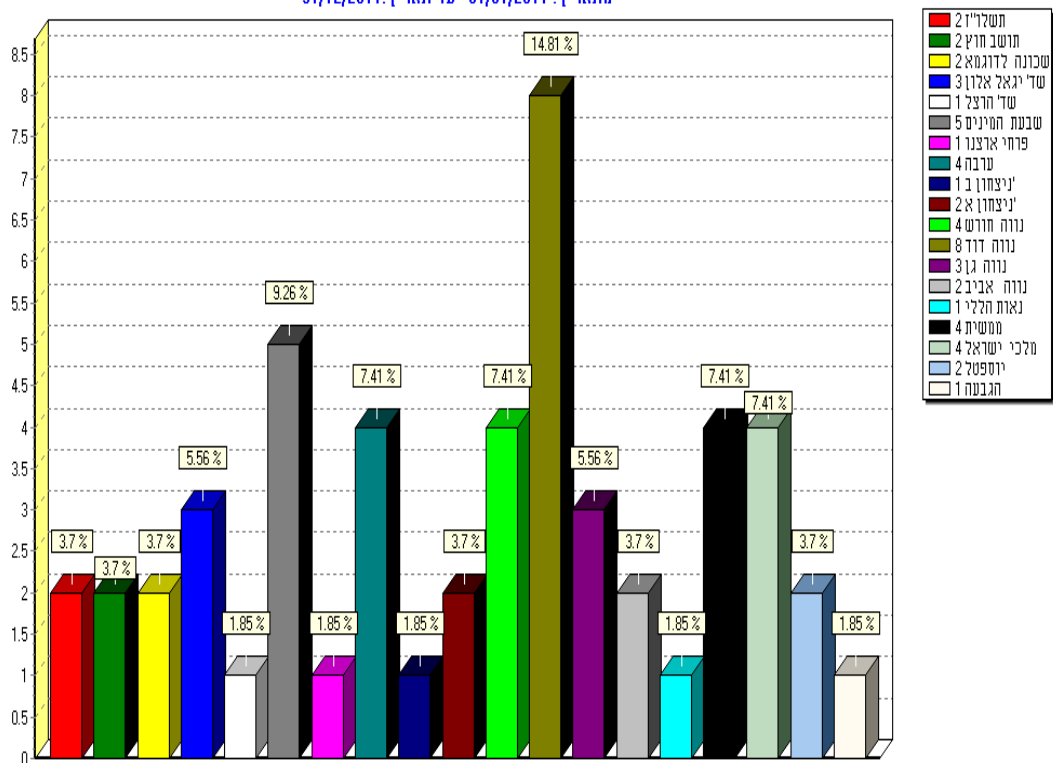
מקור	מחלקה	פניות
בעלי עסק	ביטחון	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	גבייה	3
לשכת מבקר המדינה באר שבע	הנדסה	3
לשכת מבקר המדינה באר שבע	חינוך	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	פיקוח	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	רווחה	4
לשכת מבקר המדינה ירושלים	איכות הסביבה	1
לשכת מבקר המדינה ירושלים	גבייה	1
עמותת מוריה	חשמל	1
תושב	אחזקה	1
תושב	איכות הסביבה	2
תושב	גזברות	1
תושב	גינון	4
תושב	הנדסה	7
תושב	וטרינריה	1
תושב	חינוך	2
תושב	חשמל	1
תושב	מוקד 106	2
תושב	מים וביוב	1
תושב	מרכז רפואי מיראז'	1
תושב	משפטים	2
תושב	ספורט	2
תושב	פיקוח	4
תושב	רווחה	2
תושב	תאגיד מים	2
תושב	תברואה ורישוי עסקים	1

פניות לפי מקור
 מחזורי: 01/01/2011 עד תאריך: 31/12/2011



נתונים סטטיסטיים עפ"י אזורים בדימונה

פניות לפי שכונות
 מחזורי: 01/01/2011 עד תאריך: 31/12/2011



סיכום

בשנים האחרונות ניכרת עליה בפעילות של היחידה לפניות הציבור. מטרתה של היחידה להוות כתובת לתושבי העיר ומבקריה, לקלוט, לטפל ולהשיב לפניותיהם, לשפר את השירות העירוני ולפעול להידוק הקשר בין העירייה לבין התושבים.

בתחילה תושבים בודדים החלו לפנות באופן ישיר ליחידה באמצעות מכתבים, טלפונים ופגישות אישיות, בנושאים אישיים לדוגמא: בקשה להנחה בארנונה, מטרדי ריח מביוב, רעש ממקומות בילוי, אחזקת גני משחקים, חריגות בנייה, תוספת בנייה, פיתוח השטחים הירוקים ופינות גינון, נושאי שילוט ורישוי עסקים, שרות וטרינרי עירוני, בנוסף פניות בתלונות על עובדי עירייה.

ככלל, מעורבות התושבים בנעשה בסביבת מגוריהם בפרט ובעיר בכלל, בנושאים הקשורים ישירות לאיכות החיים של התושבים ושל משפחתם, מסייעת לעירייה לאתר מוקדים הדורשים בחינה וטיפול ומשפרים את סביבת המגורים של הפונה והתושבים האחרים, הראיה לכך היא – ריבוי במספר הפניות של התושבים ליחידה לפניות הציבור, וזאת עקב הרגשתם ואמונתם החזקה שביכולתנו להשפיע ולשנות את המצב באזור מגוריהם. ובסיס למידע על מניעת תקלות ומפגעים חוזרים ועל טיפול בהם, ולאפשר להנהלה לגלות ליקויים כלליים ולטפל בהם באופן מערכת.

שינוי שנעשה בעקבות תלונה שטופלה ביחידה לפניות הציבור :

מבקר העירייה דרש מהחברה לאוטומציה לערוך שינוי במערכת האוטומציה עפ"י דרישת החוק, כשנושא התלונה עסקה באי עדכון פרטיו וכתובתו של אב במערך המחשוב של העירייה - לצורך קבלת מידע שוטף בנוגע לילדיו וזאת בהתאם לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות התשכ"ב 1962 סעיף 18. שינוי זה בוצע לאור פנייתו, שינוי שישמש את כל הרשויות הפועלות באמצעות האוטומציה.

מילת תודה

לראש העיר ולעוזריו על הגיבוי שהם נותנים לטיפול בפניות. תודה מיוחדת למר יוסי לוי, מבקר העיר על הייעוץ בכל הקשור לתהליכי העבודה והכוונה בנושאים המקצועיים העולים מאופי הפניות. תודות גם ליועץ המשפטי, למנהלי האגפים והמחלקות ולעובדי העירייה האחרים, על שיתוף הפעולה מצדם ועל הכרתם בצורך למצות את בירור פניות התושבים עד תום, גם אם לעיתים הדבר כרוך בהשקעה נוספת של זמן ומאמץ.

לשכת המבקר

היחידה לפניות הציבור

בכל תלונה ובכל ביקורת
יש צד חיובי
מכל תלונה ומכל ביקורת
אפשר ללמוד, לתקן ולשפר
אז בכל מקרה בו אתם מרגישים
שיש לכם בעיה הקשורה לעירייה
פנו אלינו!

דואר אלקטרוני



טלפון



פקס



דואר



כאן "ביחידה לפניות הציבור"
נשמח להיות לכם לכתובת:
טלפון 08-6563226/5 פקס 08-6563161
או ת.ד 1 עיריית - דימונה 86000
דואר אלקטרוני: pnioTd@iula.org.il