



היחידה לפניות הציבור עיריית דימונה



כתבה וערכה - עמר יפה
מנהלת פניות הציבור
דו"ח שנת 2010
מס' 11

דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

דו"ח נציבות פניות הציבור בעיריית דימונה לשנת 2010 סוקר את עיקרי פעילותנו בשנה זו ומאיר, בנתונים סטטיסטיים ודרכי הטיפול בהן והפתרונות שהושגו, רובן הגדול נפתרו לשביעות רצונם של הפונים.

יש להודות כי לא תמיד נמצא 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 מאיתנו, 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.

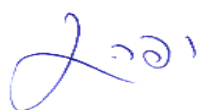
כדי למלא מטרה זאת, נתן ראש העיר מר מאיר כהן את הסכמתו, כי היחידה לא תהיה תלויה בגורם כלשהו ותהיה חובה על כל משרדי העירייה להעמיד לרשותה מסמכים ותיקים שידרשו למען פעילותה התקינה, ואמנם קיים שיתוף פעולה מלא עם כל אגפי העירייה, וזאת כדי לתת את השרות הטוב ביותר לאזרח.

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.

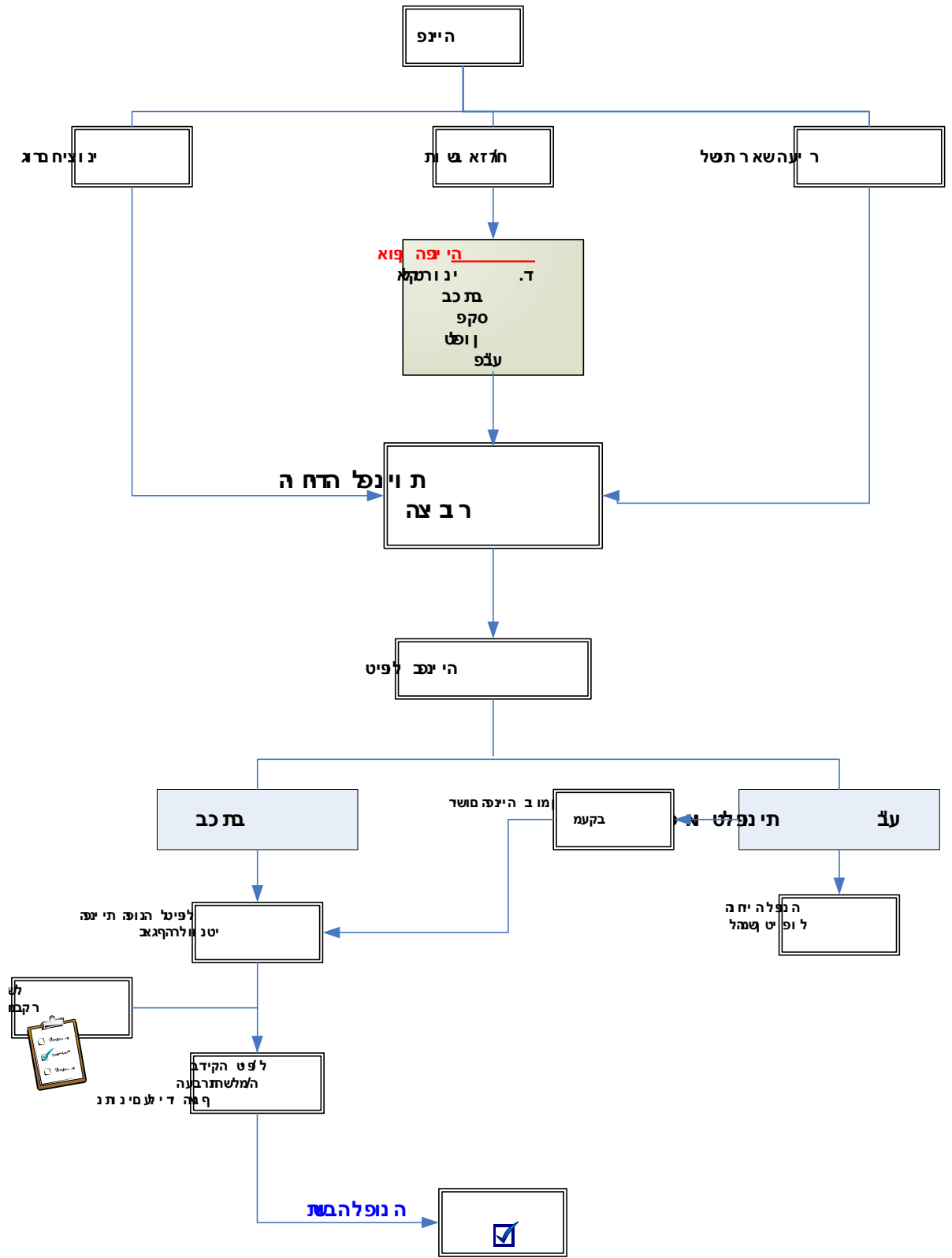
תודה מיוחדת למר יוסי לוי מבקר העירייה על הגיבוי והתמיכה בכל הקשור לעובדה השוטפת של היחידה.

בברכה,



עמר יפה
מנהלת פניות הציבור

תרשים זרימה לטיפול



אופן הטיפול בפניות

פניות טלפונית יתבצע עפ"י השלבים הבאים:

1. ימולא טופס ע"י הנציבה בעניין הפניה.
2. הנציבה תבדוק את הפניה עם הגורמים הרלוונטיים בתוך העירייה ולעיתים אף מחוצה לה.
3. אם נציבת פניות הציבור תגיע למסקנה שהטיפול יארך למעלה משבועיים, יקבל התושב הודעה טלפונית שפנייתו נמצאת בבדיקה וטיפול, עם סיום הבדיקה ו/או הטיפול יקבל האזרח הפונה הודעה טלפונית על תוצאות סיום הבדיקה/טיפול.
4. הנציבה תשיב לפניות מסוימות גם בטלפון באופן מיידי, הכל בהתאם למהות הפניה.
5. טיפול בפניה יתועד תמיד במחשב, בשיתוף המוקד.
6. פניות כגון: תלונות שאינן בתחום אחריות העירייה או שאינן ברוח ביצוע, תיענה בשלילה.
7. הפניה תתויק למעקב עד סיום טיפול.

פניות בכתב

1. פניות בכתב של תושבי דימונה יגיעו לנציבת פניות הציבור באופן ישיר, או אם יועברו אליה על ידי ראש העירייה, מזכיר העירייה ומנהלי האגפים, בהתאם לשיקול דעתם.
2. אם נציבת פניות הציבור תגיע למסקנה שהטיפול יוכל להיות מיידי, תסיים את הטיפול במהירות האפשרית ותודיע לפונה בכתב שהנושא נפתר.
3. פניות כגון: תלונות שאינן בתחום העירייה או שאינן ברוח ביצוע, תיענה בשלילה.
4. פניות שהטיפול בהם יהיה ממושך, ישלח לפונה מכתב המאשר את קבלת הפניה ותודיע על המשך טיפול בפניה.
5. כל פניה שנעשתה בכתב תענה בכתב, במקרים יוצאי דופן, בהם הפניה תענה בטלפון, היא תתועד בכתב.
6. הפניה תתויק למעקב עד סיום טיפול.

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 אזור לפנות אל נציבות פניות הציבור ולהסתייע בה לקבלת שירות ברמה ובאיכות שקבעה עיריית דימונה.

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 תשובה בתוך 30 יום הגעת הפנייה, ברוב 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 כשה עורכת הנציבה מעקב שבועי אחר הטיפול בפנייה במחלקות הקשורות אליה, המעקב מתועד בתיק תזכורת, בתום הטיפול נשלחת לתושב תשובה מסכמת סופית.

הפרדה 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.

[זמן ודרך התגובה](#)

*מצנה לפנייה באוצר הוא חלק ממחויבותו של
אוצר הציבור, על פי החוק ואם על פי נוהלי
הצירייה, תשובה לפנייה באוצר מהווה גם מרכיב
חשוב באיכות השירות לאזרח.*

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
בסיורים 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 :-

להלן הפניות שמועדי התגובה שלהן נמשכו מעל חודש ימים

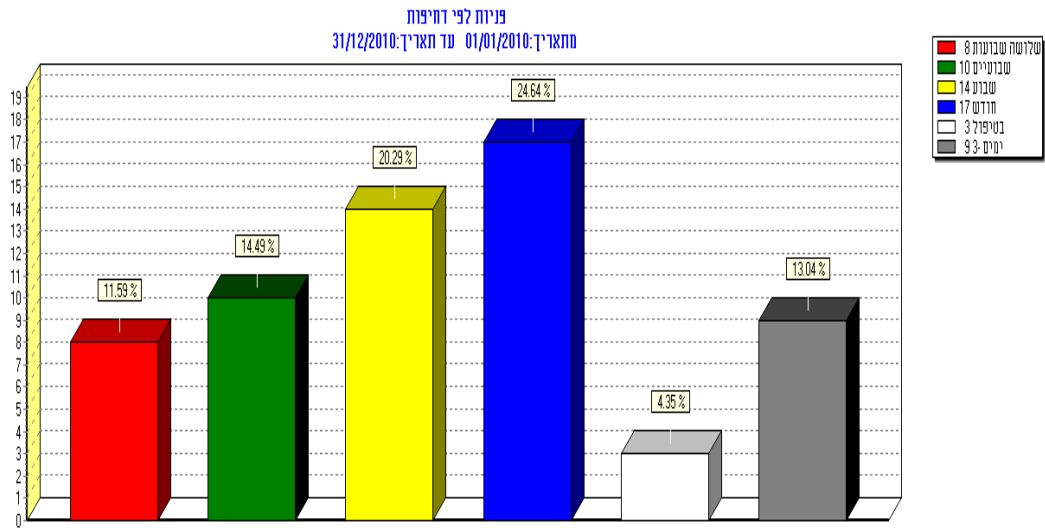
1	איכות הסביבה
9	גבייה
3	הנדסה
1	משפטים
1	פיקוח
2	רווחה

טיפול התלונה לפי זמן

פניות	מחלקה	דחיפות
2	גבייה	3- ימים
1	הנדסה	3- ימים
1	וטרינריה	3- ימים
1	מזכירות	3- ימים
2	מים וביוב	3- ימים
1	משאבי אנוש	3- ימים
1	תברואה ורישוי עסקים	3- ימים
1	איכות הסביבה	בטיפול
1	הנדסה	בטיפול
1	חינוך	בטיפול
1	איכות הסביבה	חודש
9	גבייה	חודש
3	הנדסה	חודש
1	משפטים	חודש
1	פיקוח	חודש
2	רווחה	חודש
4	איכות הסביבה	שבוע
2	גבייה	שבוע
1	חינוך	שבוע
2	מים וביוב	שבוע
1	משאבי אנוש	שבוע
1	משפטים	שבוע
1	משרד הקליטה	שבוע
1	משרד הרישוי	שבוע
1	פיקוח	שבוע
2	ביטחון	שבועיים
2	גבייה	שבועיים
2	הנדסה	שבועיים
1	לשכת ראש העיר	שבועיים
2	עמידר	שבועיים
1	פניות ציבור	שבועיים
1	איכות הסביבה	שלושה שבועות
4	גבייה	שלושה שבועות
1	מים וביוב	שלושה שבועות
1	משפטים	שלושה שבועות
1	ספורט	שלושה שבועות

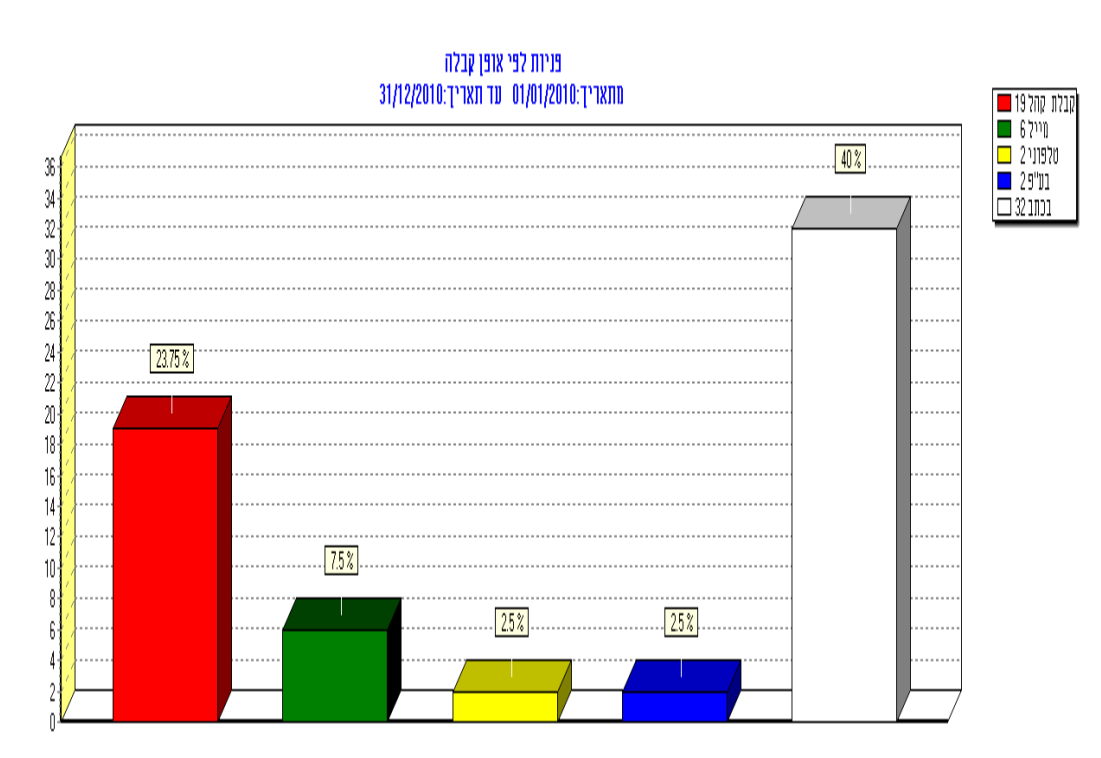
פניות לפני זמן מתן תשובה

היחידה לפניות הציבור – דו"ח שנת 2010



התפלגות הפניות לפי אמצעי משלוח

פניות	מחלקה	אופן קבלה
1	איכות הסביבה	בכתב
17	גבייה	בכתב
5	הנדסה	בכתב
1	חינוך	בכתב
1	מים וביוב	בכתב
2	משפטים	בכתב
1	משרד הרישוי	בכתב
2	עמידר	בכתב
2	רווחה	בכתב
1	גבייה	בע"פ
1	תברואה ורישוי עסקים	בע"פ
1	איכות הסביבה	טלפוני
1	משפטים	טלפוני
1	הנדסה	מייל
1	מים וביוב	מייל
2	משאבי אנוש	מייל
1	משרד הקליטה	מייל
1	ספורט	מייל
5	איכות הסביבה	קבלת קהל
2	ביטחון	קבלת קהל
1	גבייה	קבלת קהל
1	הנדסה	קבלת קהל
1	וטרינריה	קבלת קהל
1	חינוך	קבלת קהל
1	לשכת ראש העיר	קבלת קהל
1	מזכירות	קבלת קהל
3	מים וביוב	קבלת קהל
2	פיקוח	קבלת קהל
1	פניות ציבור	קבלת קהל



פניות שטופלו ב-2010

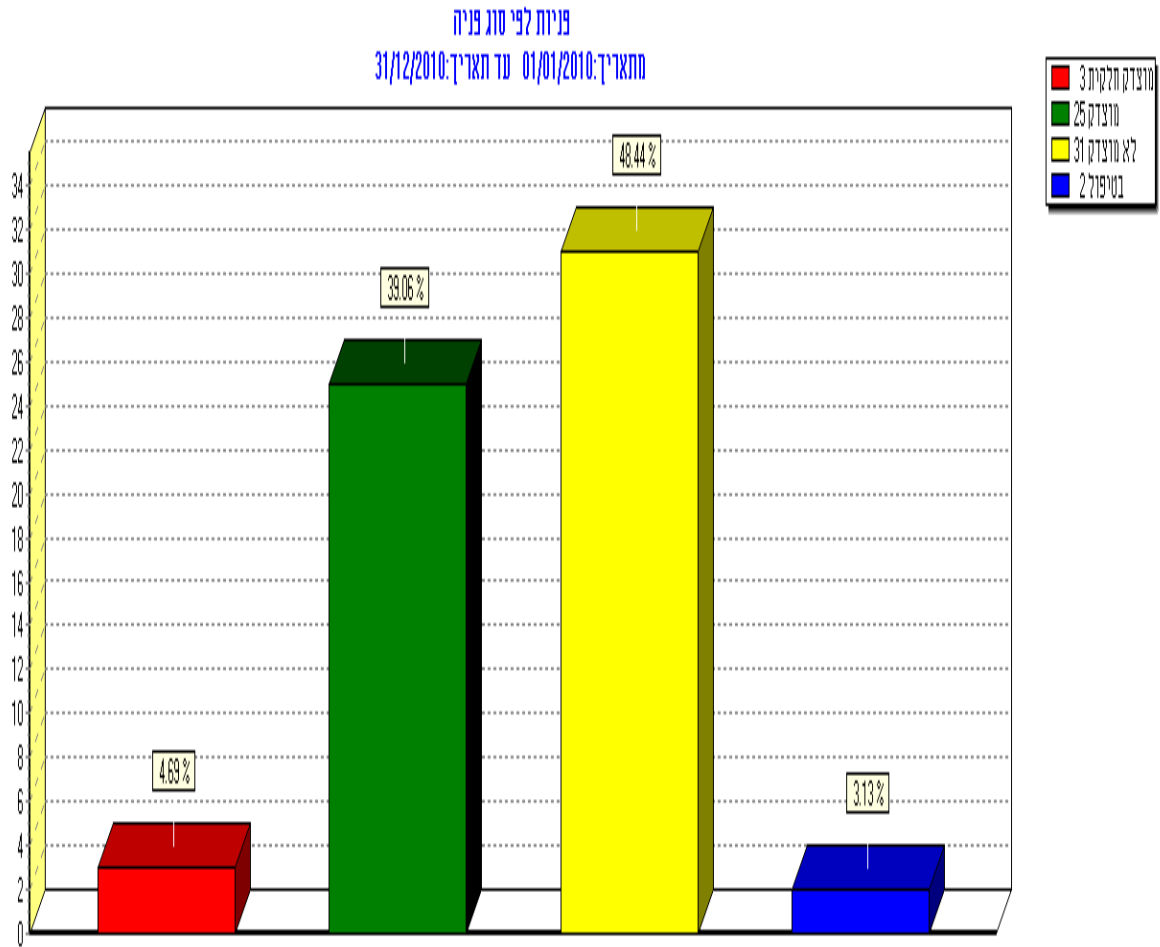
בשנת 2010 התקבלו 62 פניות בכתב ובהשוואה לשנת 2009 מספר הפניות בכתב עלה ב- 38.7%. פניות רבות שהתקבלו בע"פ (כ- 120 פניות) טופלו מיידית מול מנהלים.

להלן חלוקה לפי סוג הפניה

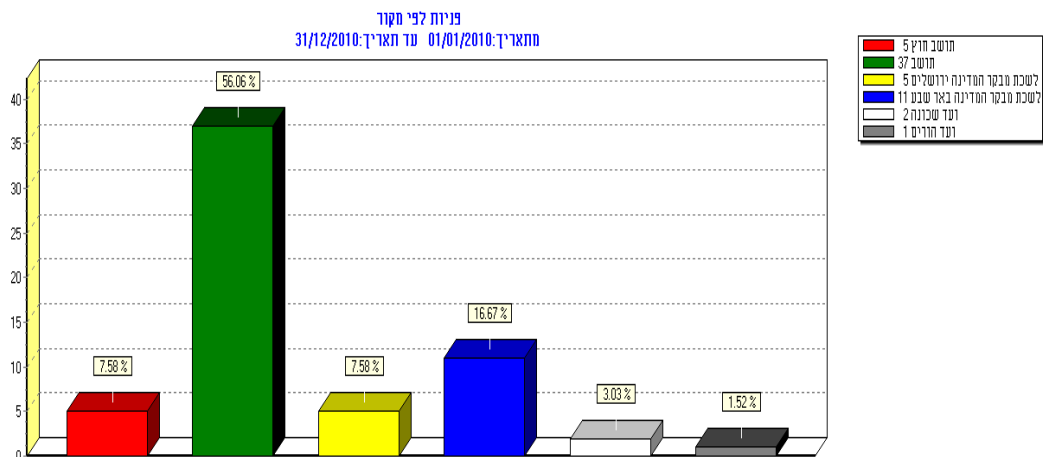
פניות	מחלקה	סוג פניה
1	הנדסה	בטיפול
1	חינוך	בטיפול
4	איכות הסביבה	לא מוצדק
18	גבייה	לא מוצדק
2	הנדסה	לא מוצדק
2	מים וביוב	לא מוצדק
1	משרד הקליטה	לא מוצדק
1	משרד הרישוי	לא מוצדק
1	עמידר	לא מוצדק
1	רווחה	לא מוצדק
1	תברואה ורישוי עסקים	לא מוצדק
3	איכות הסביבה	מוצדק
2	ביטחון	מוצדק
1	גבייה	מוצדק
4	הנדסה	מוצדק
1	וטרינריה	מוצדק
1	חינוך	מוצדק
1	לשכת ראש העיר	מוצדק
1	מזכירות	מוצדק
2	מים וביוב	מוצדק
2	משאבי אנוש	מוצדק
1	משפטים	מוצדק
1	ספורט	מוצדק
1	עמידר	מוצדק
2	פיקוח	מוצדק
1	פניות ציבור	מוצדק
1	רווחה	מוצדק
1	מים וביוב	מוצדק חלקית
2	משפטים	מוצדק חלקית

הטיפול בתלונות:

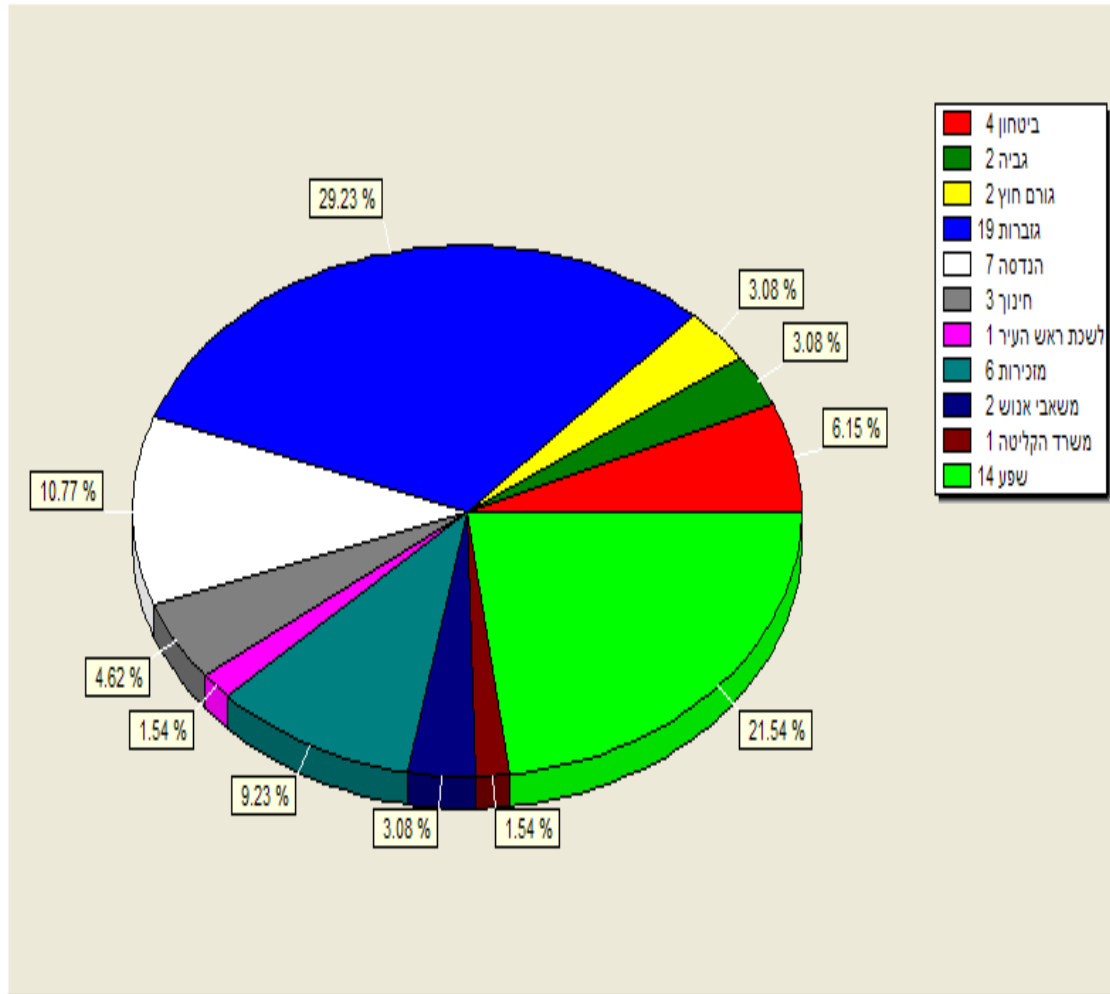
חלקן נמצאו מוצדקות, חלקן לא מוצדקות, חלקן מוצדק חלקי



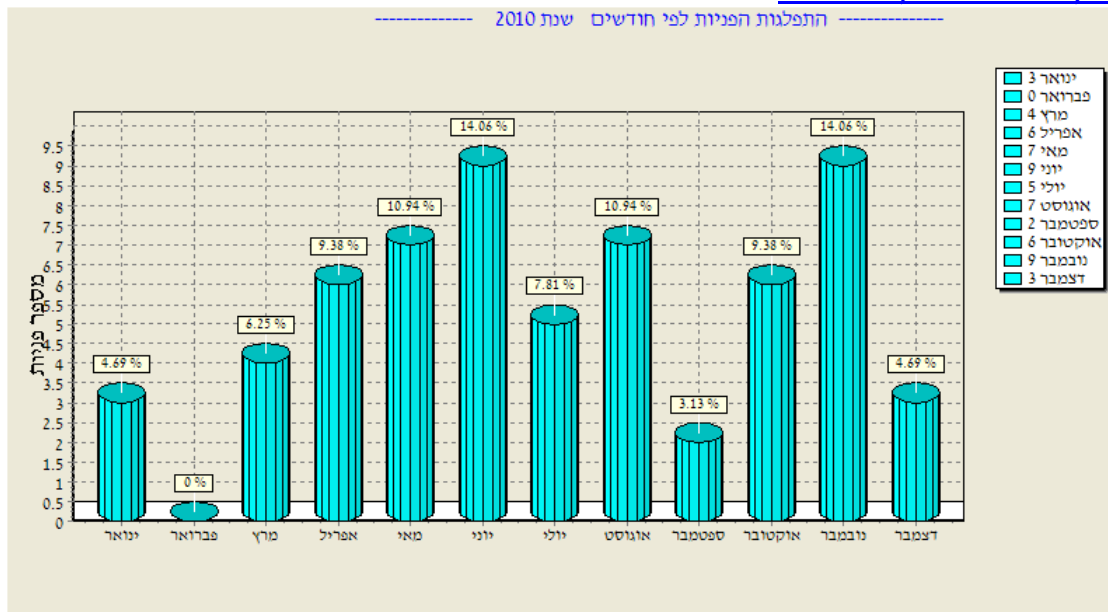
תלונות שהגיעו דרך:



התפלגות התלונות בחתך אגפים



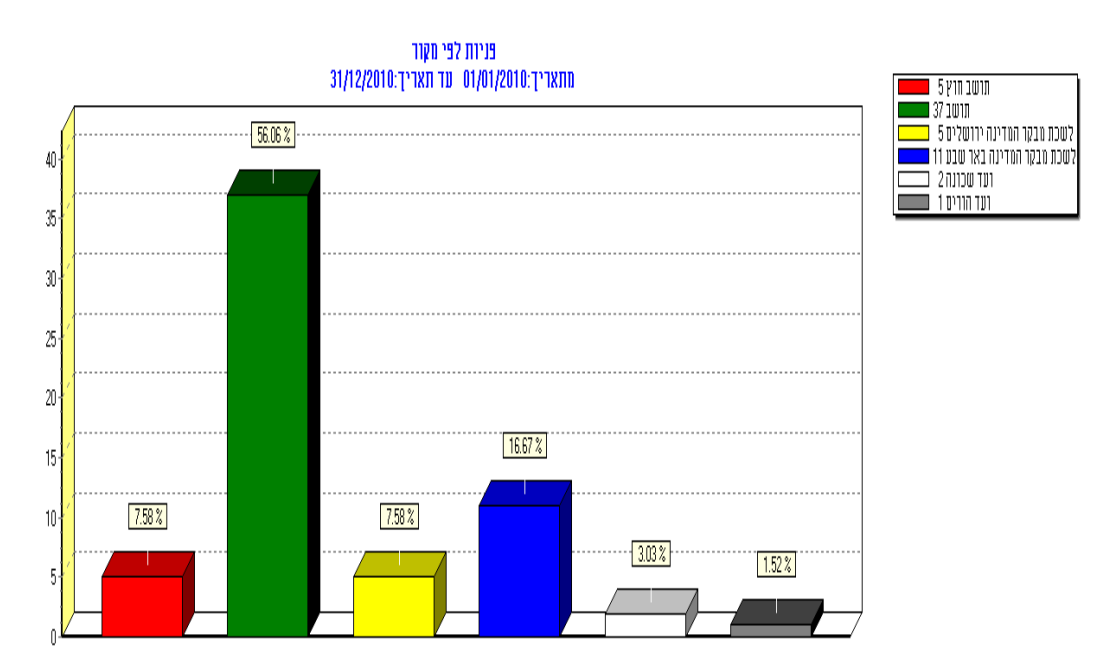
גרף השוואה בין חודשים



סטטיסטיקה

היחידה לפניות הציבור – דו"ח שנת 2010

מקור	מחלקה	פניות
ועד הורים	הנדסה	1
ועד שכונה	הנדסה	1
ועד שכונה	מים וביוב	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	גבייה	9
לשכת מבקר המדינה באר שבע	משרד הרישוי	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	רווחה	1
לשכת מבקר המדינה ירושלים	גבייה	3
לשכת מבקר המדינה ירושלים	משפטים	1
לשכת מבקר המדינה ירושלים	עמידר	1
תושב	איכות הסביבה	7
תושב	ביטחון	2
תושב	גבייה	5
תושב	הנדסה	5
תושב	וטרינריה	1
תושב	חינוך	2
תושב	לשכת ראש העיר	1
תושב	מזכירות	1
תושב	מים וביוב	3
תושב	משפטים	2
תושב	משרד הקליטה	1
תושב	ספורט	1
תושב	עמידר	1
תושב	פיקוח	2
תושב	פניות ציבור	1
תושב	רווחה	1
תושב	תברואה ורישוי עסקים	1
תושב חוץ	גבייה	2
תושב חוץ	מים וביוב	1
תושב חוץ	משאבי אנוש	2



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