



היחידה לפניות הציבור עיריית דימונה



כתבה וערכה - עמר יפה
מנהלת פניות הציבור
דו"ח שנת 2008
מס' 9

דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

לשכתנו מייצגת את ציבור התושבים בפנייתם לעיריית דימונה ובבירור הנושאים השונים שמתקבלים במשרדנו.

מטרתנו לברר את הטיפול שניתן לפונים, בנושאים השונים שמועברים לטיפול במשרדנו, ולפעול להידוק הקשר בין העירייה לבין התושבים ברמת השירות ואיכותו, הישג זה - הוא התרומה המרכזית לפעילותה של נציבות פניות הציבור ועיקר סיפוקה.

אנו משתדלים להביא לכדי סיום כל פנייה, קלה כחמורה, באדיבות וביעילות מתוך רצון טוב ואכפתיות ולשביעות רצונו המלאה של הפונה.

גם אם קיימים מקרים, שלפיהם לפנייה מסוימת לא נמצא פתרון אופטימאלי לשביעות רצונם של הפונים, המשוב מסמן על שביעות מדרך הטיפול מצד הפונים.

הצלחת עבודתנו תלויה במידה רבה בשיתוף הפעולה לה אנו זוכים מיחידות הביצוע העירוניות, ועל כך תודה והערכה רבה.

תודה מיוחדת למר יוסי לוי מבקר העירייה ולציין בסיפוק רב ובהערכה רבה את התייחסותם הרצינית והאחראית ואת רצונם של מנהלי האגפים לעזור ליח' לפניות הציבור, וזאת במטרה לשפר ולמנוע אפילו ועיוותים, כאשר מטרת היחידה היא הגנה על חרות האזרח, שמירה על זכויותיו, וקבלת שירותים הוגנים.

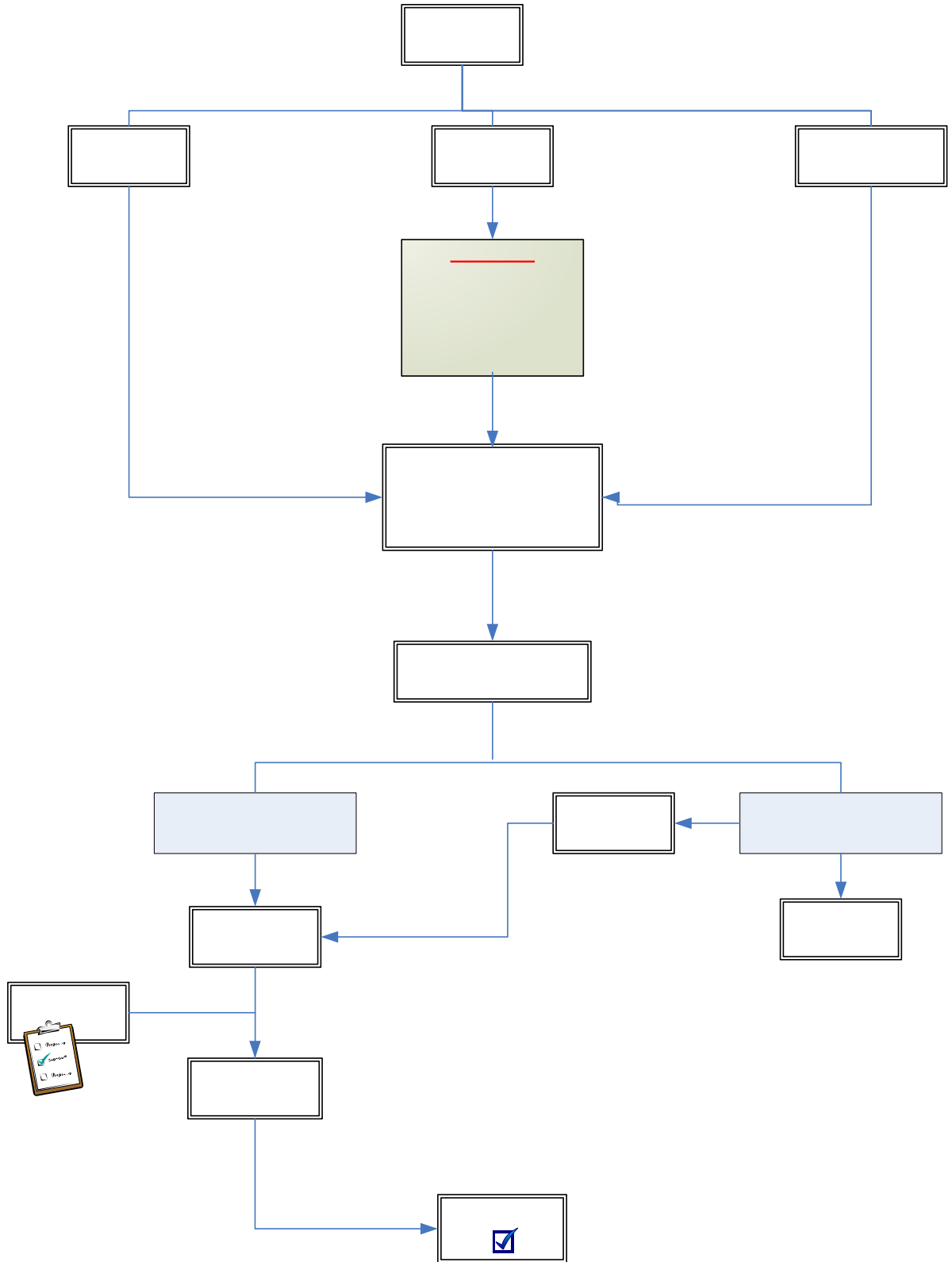
בברכה,



עמר יפה

מנהלת פניות הציבור

תרשים זרימה לטיפול



זמן ודרך התגובה

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

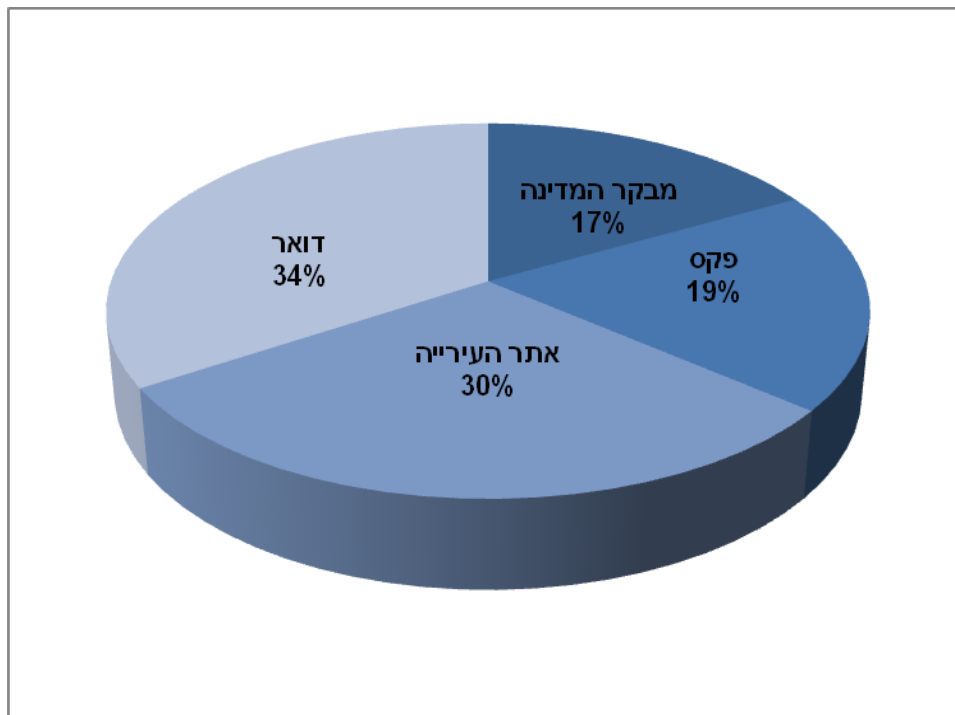
השנייה - הוצאת מכתב ביניים, במקרים בהם הטיפול בפנייה מתמשך מעבר לזמן שנקבע עקב תלות בגורמים שלא בשליטתה, לדוגמא : מועד התכנסות של הוועדות השונות, הוועדה המקומית לתכנון ובנייה, וועדת הנחות, וועדת תחבורה, או עקב הצורך בסיורים משותפים של נציגי היחידה עם הגורמים המקצועיים במקום המפגע ועוד.

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

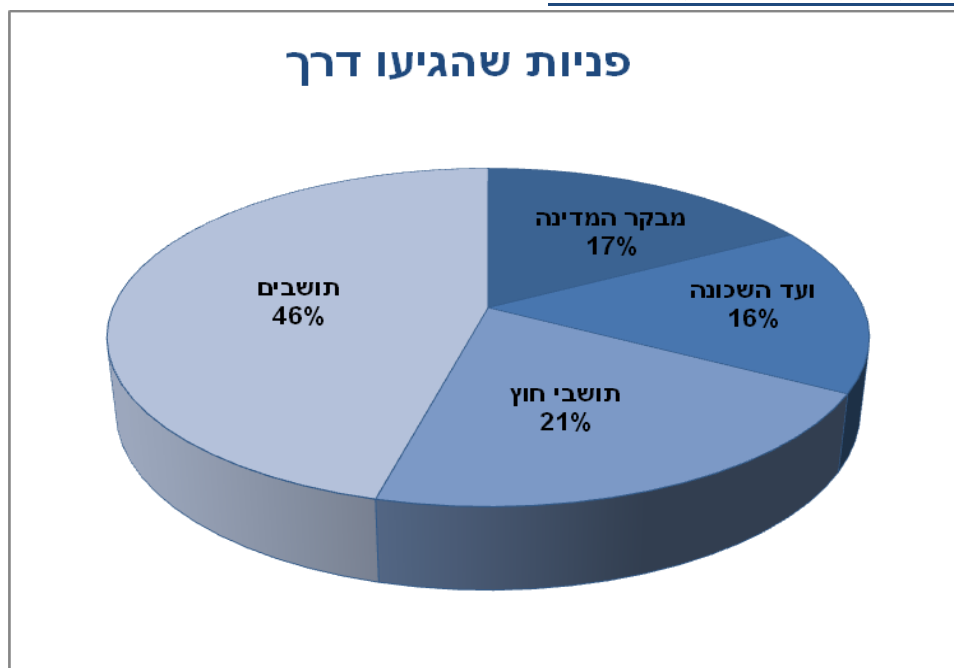
להלן הפניות שמועדי התגובה שלהן נמשכו מעל חודש ימים

תשובת האגף	תאריך העברה לטיפול	מחלקה/אגף	מס' הפנייה
5/5/08	25/3/08	וטרינריה	10/08
18/6/08	13/5/08	וטרינריה	13/08
23/7/08	14/5/08	פיקוח	25/08
26/8/08	27/7/08	גבייה	26/08
5/11/08	11/9/08	רווחה	34/08

התפלגות הפניות לפי אמצעי משלוח

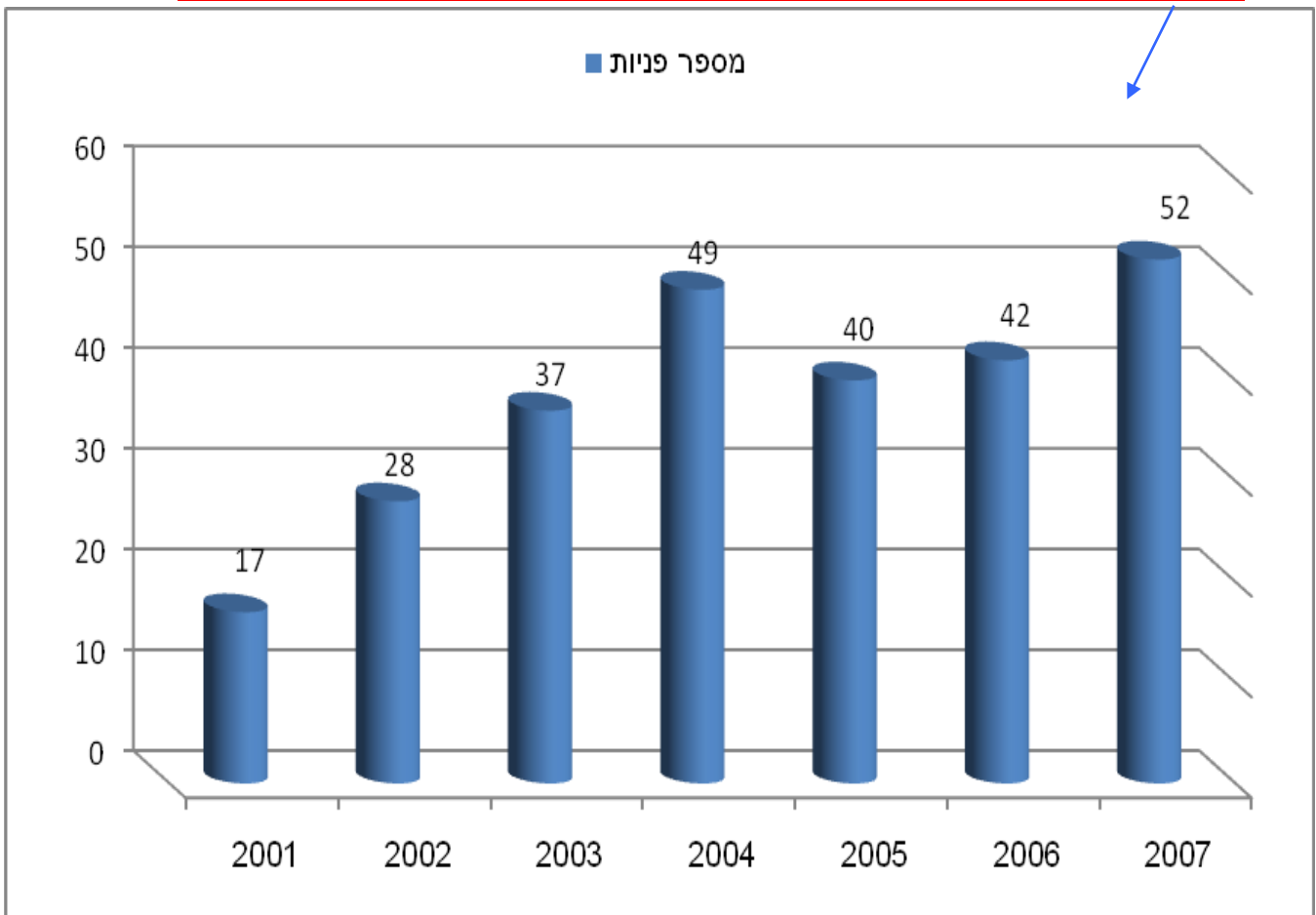


התפלגות הפניות לפי גורם פונה:



מספר הפניות בין השנים 2003-2008

יש להוריד את שנת 2001+2 להוסיף את שנת 2008 על 45 פניות



פניות שטופלו ב-2008

בשנת 2008 התקבלו 45 פניות בכתב ובהשוואה לשנת 2007, מספר הפניות בכתב ירד ב-15% פניות רבות שהתקבלו בע"פ (כ-85 פניות) טופלו מיידית מול מנהלים.

להלן התפלגות הפניות בכתב לפי האגפים והנושאים:

רוב הפניות הנ"ל: הטיפול בהן הסתיים וחלקן נמצאו מוצדקות, מוצדקות בחלקן, או לא מוצדקות.

סטאטוס נכונות הפניה					מצב הטיפול				האגף
סה"כ	לא מוצדקת	בטיפול	מוצדקת חלקית	מוצדקת	סה"כ	בטיפול	טופל חלקית	טופל	
7	4			3	7			7	הנדסה ותשתיות
24	2			2	4			4	שפ"ע:
2	2				2			2	ויטרנרית
1				1	1			1	ר.עסקים
1				1	1			1	גינון
3	1			2	3			3	א. הסביבה
1				1	1			1	חשמל
3	2		1		3			3	פיקוח
1				1	1			1	ביטחון
1				1	1			1	רווחה
1	1				1			1	מנהל כללי
12	7	1	1	3	11	1		12	גביה
1			1		1			1	חינוך
1	1				1			1	גזברות
3	1			2	3			3	לשכה
1				1	1			1	תרבות הדיור
1				1	1			1	מועצה דתית
1				1	1			1	עמידר

45	21	1	3	19	45	1		44	סה"כ
100%	47%	3%	7%	43%	100%	3%	0	97%	התפלגות באחוזים

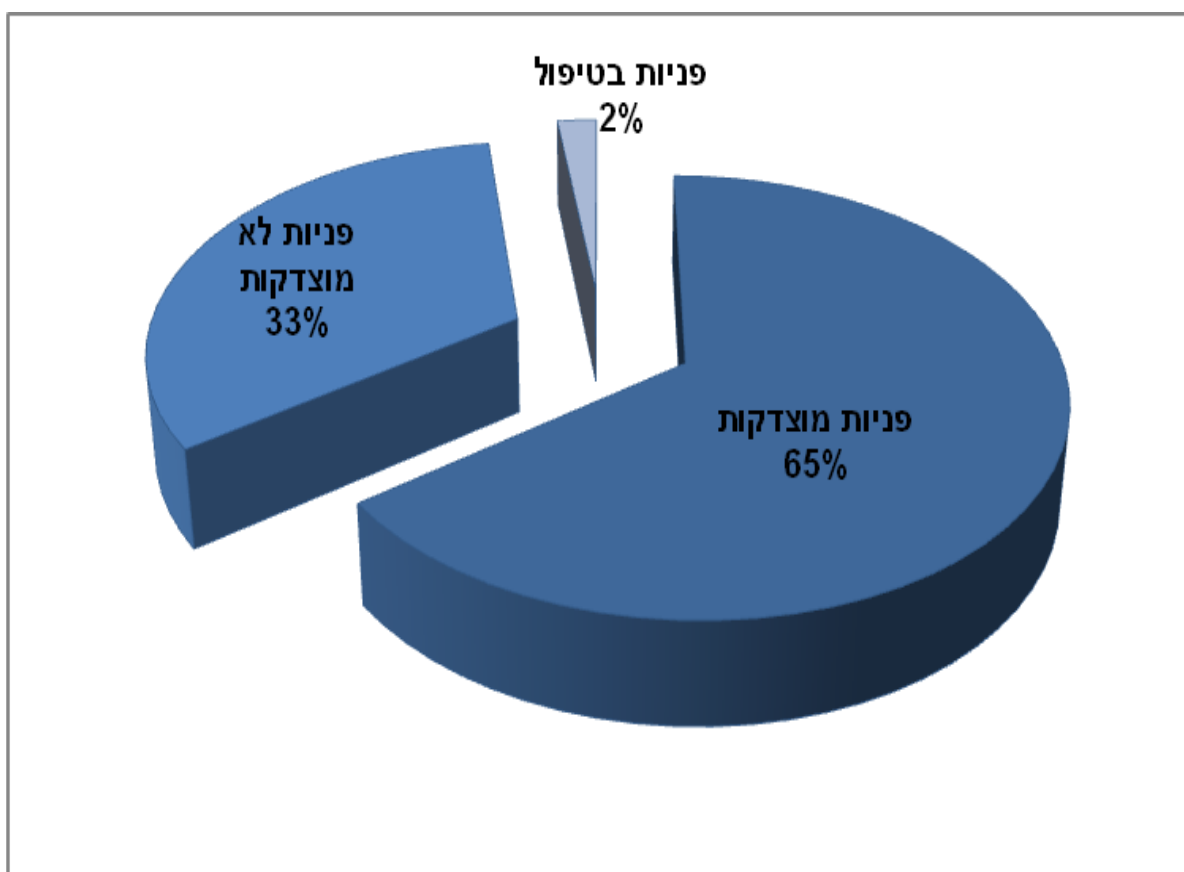
פניות בכתב שטופלו ולגביהן נקבעה עמדה לשנת 2008

	47% לא מוצדקת	3% בטיפול	7% מוצדקת חלקית	43% מוצדקת
--	---------------	-----------	-----------------	------------



ליח

יש לתקן את מספר האחוזים לפי הטבלה החדשה



לשכת המבקר

היחידה לפניות הציבור

לשכת ראש העיר

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: pniothd@iula.org.il

