



היחידה לפניות הציבור עיריית דימונה



כתבה וערכה - עמר יפה
מנהלת פניות הציבור
דו"ח שנת 2009
מס' 10

דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

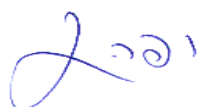
דו"ח נציבות פניות הציבור בעיריית דימונה לשנת 2009 יש להודות כי לא תמיד ימצא פתרון לכל פניה או שהפתרון איננו עולה בקנה אחד עם ציפיותיו של התושב, אם בשל מגבלות החוק, אם בשל מגבלות אובייקטיביות, גם אז לשמחתי, יודעים הפונים כי עשינו כמיטב יכולתנו ומיצינו את כל הדרכים לסייע בידיהם והם יוצאים מאיתנו, בדרך-כלל 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 פניה, 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.

במהלך שנות עבודתנו ביחידה, פותחו כלים רבים העומדים לנציבת פניות הציבור השנה הוכנס למשרד היחידה תוכנה חדשה של פניות הציבור כמו כן היחידה מחוברת למוקד.

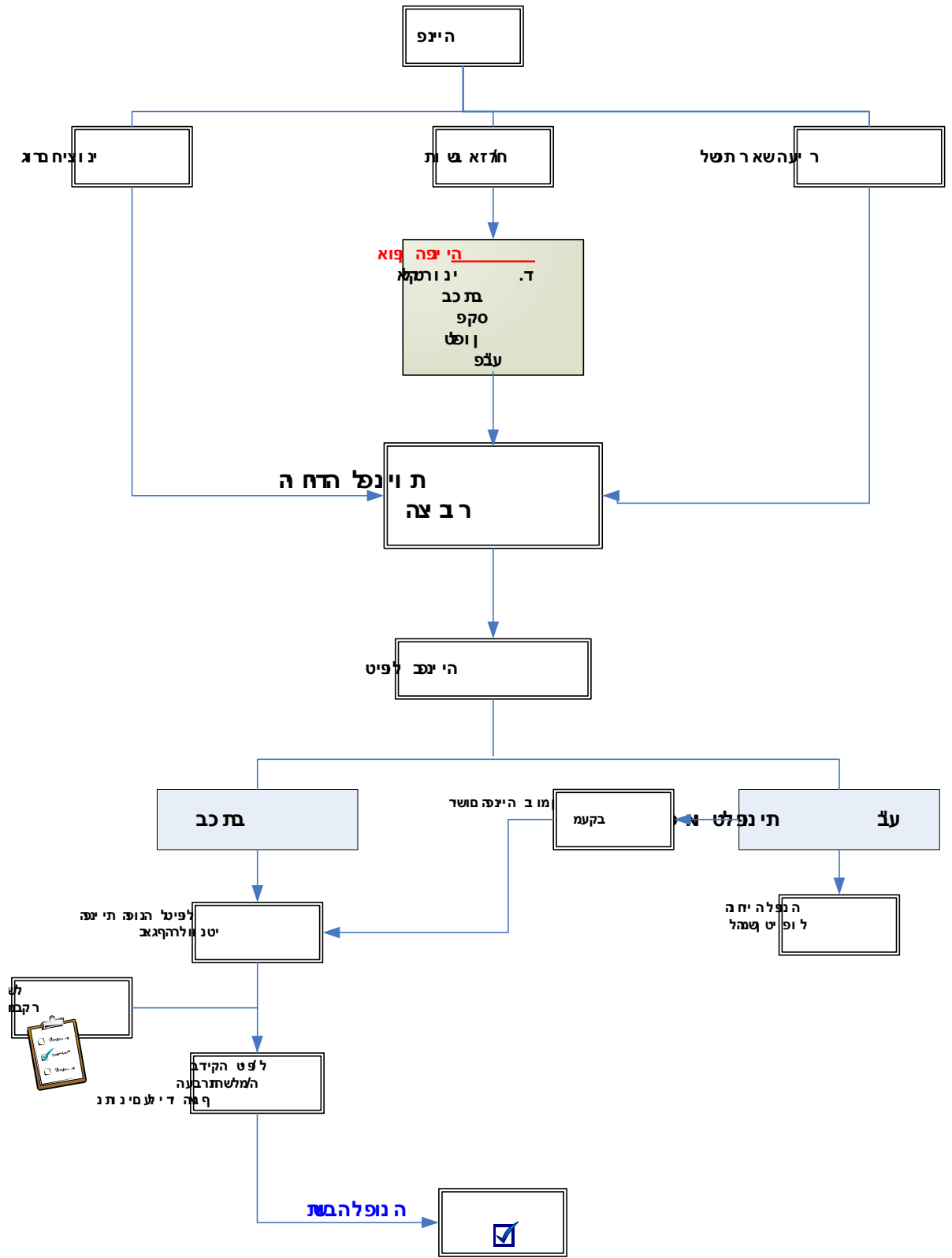
בברכה,



עמר יפה

מנהלת פניות הציבור

תרשים זרימה לטיפול



זמן ודרך התגובה

*מצנה לפנייה באוצר הוא חלק ממחויבותו של
אוצר הציבור, על פי החוק וכל על פי נוהלי
העירייה, תשובה לפנייה באוצר מהווה כל 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.

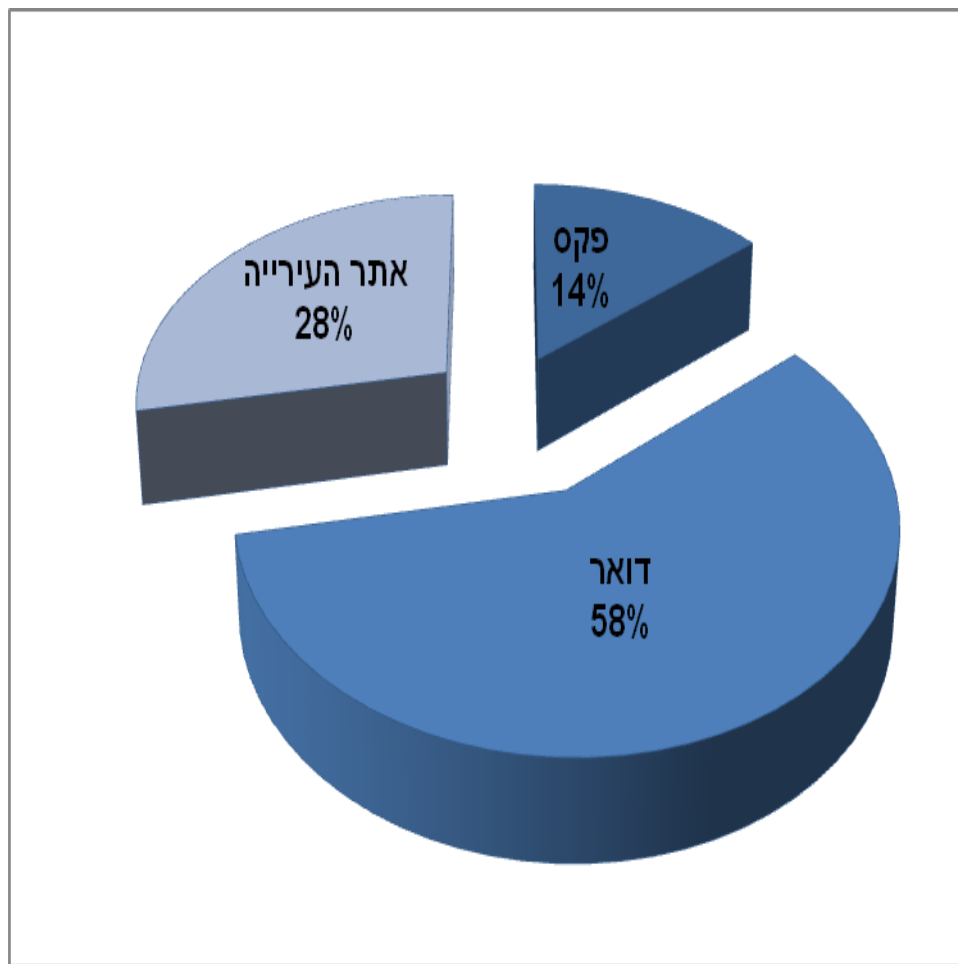
הוצאת מכתב ביניים, במקרים בהם הטיפול בפנייה מתמשך מעבר לזמן
שנקבע עקב תלות בגורמים שלא בשליטתה, לדוגמא : מועד התכנסות של
הוועדות השונות, הוועדה המקומית לתכנון ובנייה, וועדת הנחות, וועדת
תחבורה, או עקב הצורך בסיוורים משותפים של נציגי היחידה עם הגורמים
המקצועיים במקום המפגע ועוד.

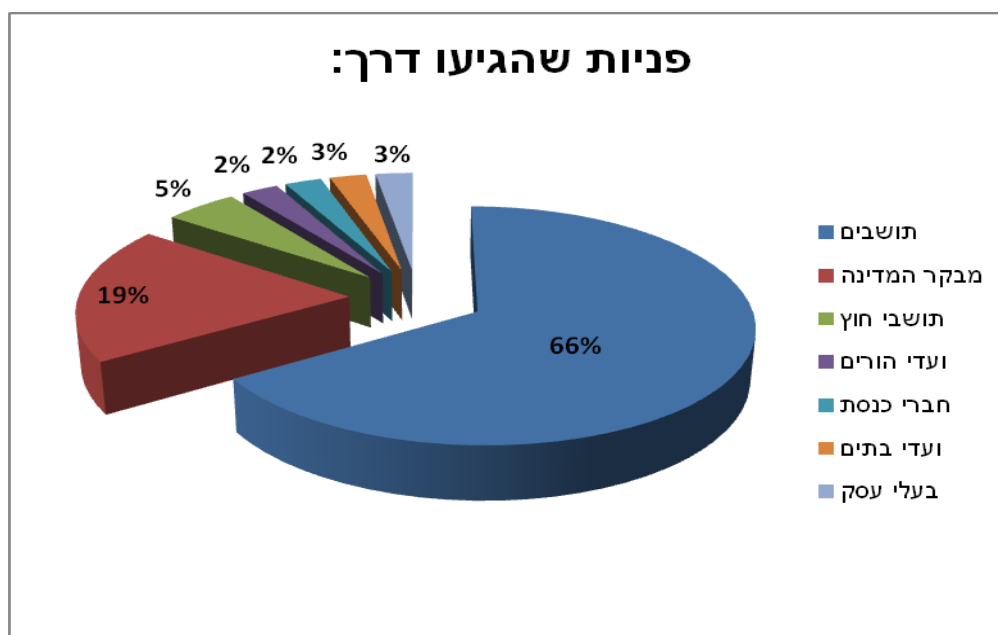
לאור האמור לעיל בוצע ניתוח ממוצע מועדי התגובה של אגפי העירייה
לפניות שהועברו לטיפולם ולהלן ממצאי הבדיקה :-

להלן הפניות שמועדי התגובה שלהן נמשכו מעל חודש ימים

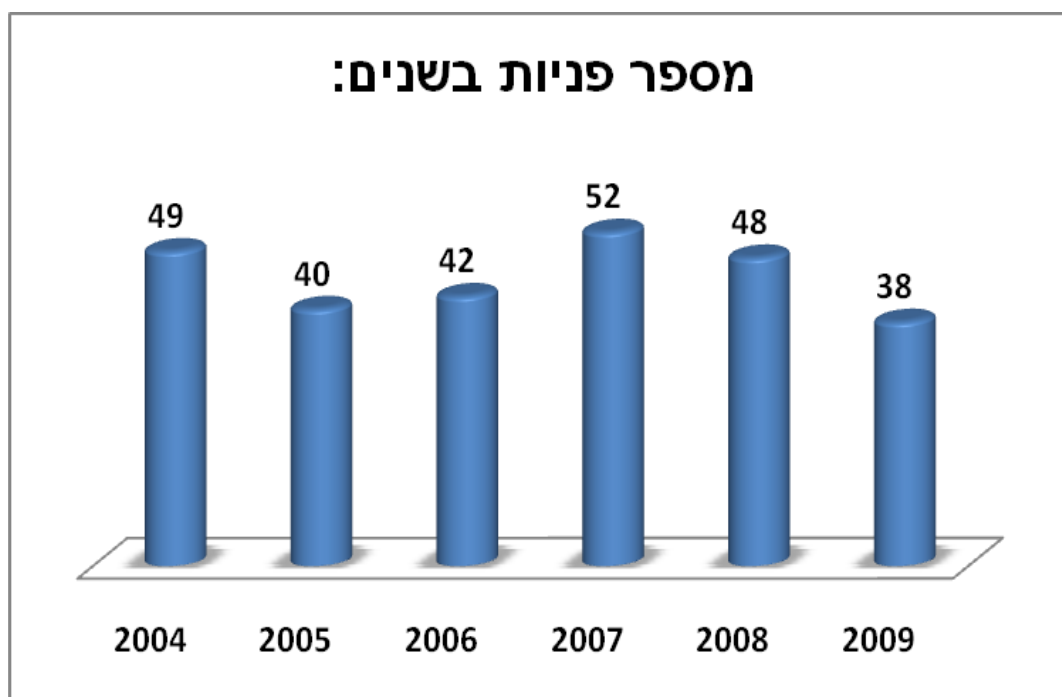
מס' הפנייה	מחלקה/אגף	תאריך העברה לטיפול	תשובת האגף
20/09	גביה	29/6/09	31/8/09
22/09	חינוך	09/11/09	24/12/09
28/09	גביה	09/9/09	03/11/09
35/09	גבייה	27/10/09	בטיפול

התפלגות הפניות לפי אמצעי משלוח





מספר הפניות בין השנים 2004-2009



פניות שטופלו ב-2009

בשנת 2009 התקבלו 38 פניות בכתב ובהשוואה לשנת 2008 מספר הפניות בכתב ירד ב- 26% פניות רבות שהתקבלו בע"פ (כ-96 פניות) טופלו מיידית מול מנהלים.

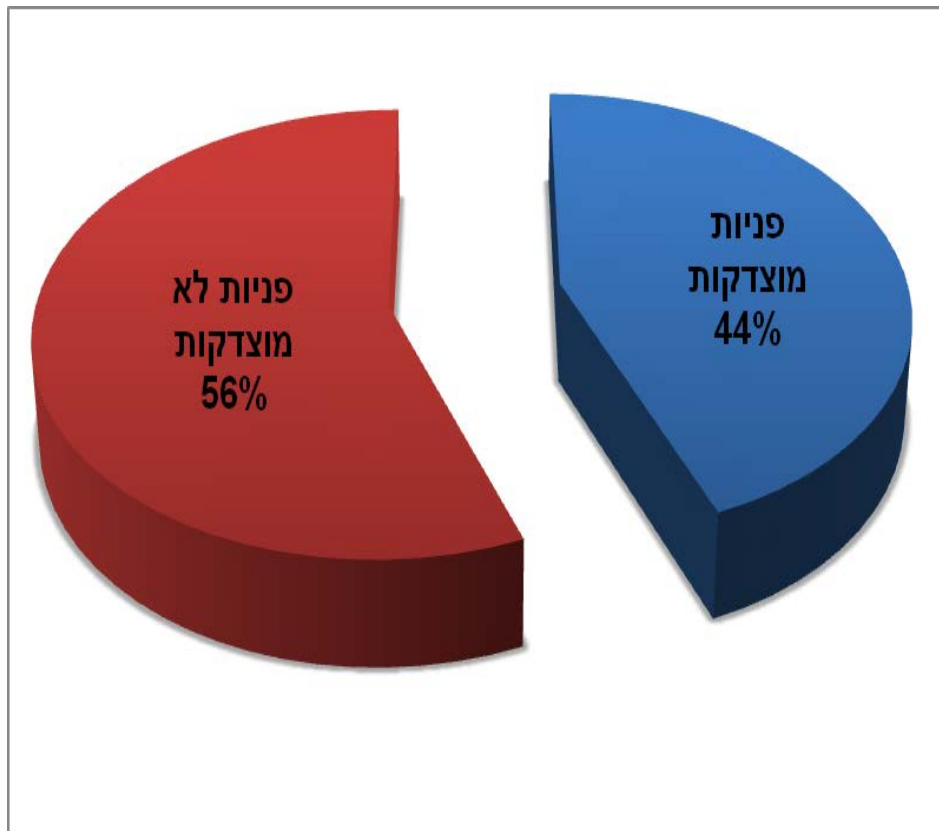
להלן התפלגות הפניות בכתב לפי האגפים והנושאים:

כול הפניות הנ"ל:

הטיפול בהן הסתיים וחלקן נמצאו מוצדקות, או לא מוצדקות.

סטאטוס נכונות הפניה			מצב הטיפול			האגף
סה"כ	לא מוצדקת	מוצדקת	סה"כ	בטיפול	טופל	
5	3	2	5		5	הנדסה ותשתיות
2	1	1	2		2	שפ"ע
1	1		1		1	שפ"ע/גינן
5	2	3	5		5	שפ"ע/ א. הסביבה
2	2		2		2	פיקוח
1		1	1		1	ביטחון
3	2	1	3		3	מנהל כללי
11	6	5	11		11	גבייה
1	1		1		1	רווחה
1		1	1		1	חינוך
1	1		1		1	גזברות
1	1		1		1	ספורט
1	1		1		1	מרכז יעדים
2		2	2		2	עמידר
1		1	1		1	מועצה דתית
38	21	17	38		38	סה"כ
100%	53%	47%	100%	0%	100%	התפלגות באחוזים

פניות בכתב שטופלו ולגביהן נקבעה עמדה לשנת 2009



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: pniotd@iula.org.il