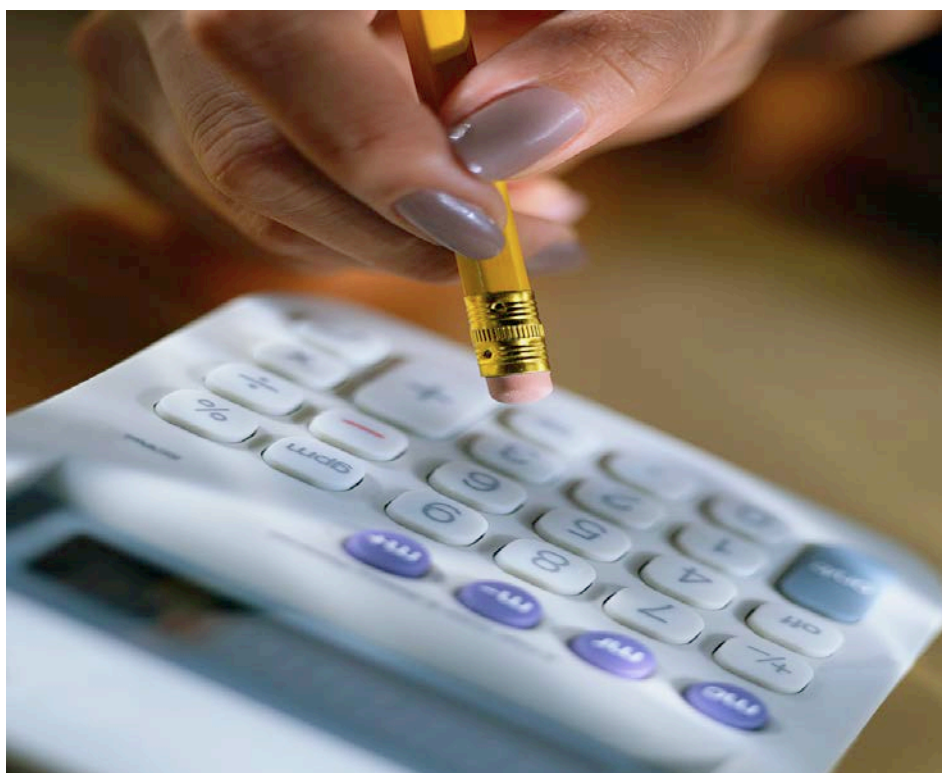




היחידה לפניות הציבור עיריית דימונה



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

דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

עליי לציין בסיפוק רב ובהערכה רבה את התייחסותם הרצינית והאחראית ואת רצונם של מנהלי האגפים לעזור ליחי לפניות הציבור, וזאת במטרה לשפר ולמנוע אפילו ועיוותים, כאשר מטרת היחידה היא הגנה על חרות האזרח, שמירה על זכויותיו, וקבלת שירותים הוגנים.

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

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

כדי למלא מטרה זאת, נתן ראש העיר את הסכמתו, כי היחידה לא תהיה כפופה לגורם כלשהו ותהיה חובה על כל משרדי העירייה להעמיד לרשות היחידה מסמכים ותיקים שידרשו למען פעילות תקינה.

לדעתי, המערכת כולה למדה לראות את תפקיד היחידה ככלי עזר המסייע בטיפול ושיפור תהליכים קיימים או שיפור מוקדי שירות.

תודה מיוחדת למבקר העירייה, מר יוסי לוי, ומנהלי האגפים על שיתוף הפעולה.

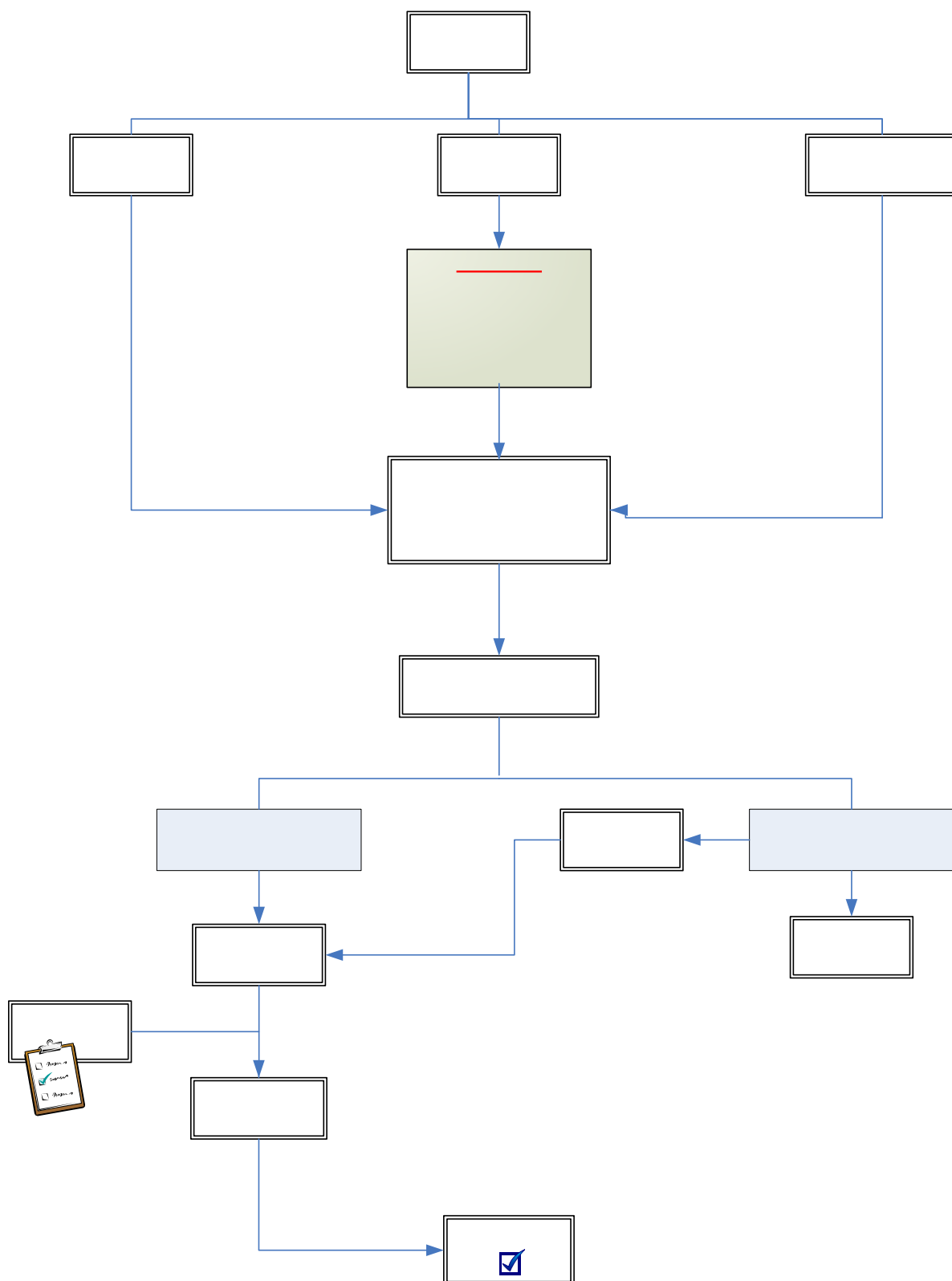
בברכה,



עמר יפה

מנהלת פניות הציבור

תרשים זרימה לטיפול



נוהלי עבודת היחידה לפניות הציבור תרשים זרימה לטיפול

היחידה ממוקמת בצמוד למשרד מבקר העירייה. ליחידה רשאי לפנות כל אזרח ובעל עסק שמקבל שירות מהרשות וכל אדם, גם אם אינו תושב, אך הוא נמצא בקשרי עבודה עם הרשות במסגרת סמכויותיה.

הפנייה יכולה להיעשות בע"פ, טלפונית, בכתב או בדואר אלקטרוני ותיענה או תטופל ע"י היחידה לפניות הציבור בהתאם לאופי הפנייה.

במסגרת היחידה מטופלות גם פניות שהגיעו לעירייה מנציגי פניות הציבור של משרדי ממשלה או משרד מבקר המדינה.

היחידה לפניות הציבור מדריכה באופן שוטף את הפונים טלפונית, או את האזרחים המגיעים למשרדה, לאן לכוון את פניותם, לפני הגשת תלונה ליחידה ומיהו הגורם העירוני המטפל בנושא הפנייה.

מדיניות לשכת המבקר והיחידה לפניות הציבור היא מדיניות של דלת פתוחה בכל שעות העבודה, בלא הגבלה מיוחדת לגבי שעות קבלת קהל.

טיפול בפניות

ניתן להפנות פנייה לטיפול ביחידה לפניות הציבור רק לאחר שהמתלונן פנה במישרין למחלקה המטפלת בעניין ולאחר שלדעתו, לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו.

תושבים רבים נוהגים להפנות את מכתביהם במישרין אל המחלקה הנוגעת בדבר ולשלוח העתקים ממכתביהם אל היחידה, קודם שפנו למחלקה, במקרים כאלו אין היחידה רואה בפניית התושב תלונה, אולם היא רושמת ומקיימת מעקב אחר טיפול בפנייה ומסווגת אותה כ"מעקב".

בסיום הטיפול בכל פנייה ופנייה נקבעת עמדת היחידה כלפיה, דהיינו האם הייתה זו תלונה/פנייה מוצדקת או לא.

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. **כפי שיתברר בהמשך רוב הפניות טופלו תוך שבוע עד שבועיים, ממועד הפנייה.**

זמן ודרך התגובה

סיבות עיקריות המעניקות משמעות רבה לזמן התגובה במענה לתושב הם :

הראשונה - בהרגעת התושב על-ידי עדכנו כי פנייתו הגיעה ליעדה, דהיינו ליחידה לפניות הציבור, ושהועברה 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

מס' הפנייה	מחלקה/אגף	תאריך העברה לטיפול	תשובת האגף
4/07	מועצה דתית	11/7/07	26/8/07
11/07	הנדסה	26/2/07	11/4/07
24/07	גינון	21/5/07	5/9/07
25/07	גינון	21/6/07	5/9/07
26/07	גינון	24/6/07	21/10/07
29/07	גינון	12/7/07	18/10/07
36/07	חשמל	28/8/07	25/9/07
40/07	גינון	9/9/07	19/11/07

הערות

1. רוב הפניות טופלו בתוך חודש ימים, ציון לשבח ניתן לאגף הגבייה שטיפלו בפניות המופנות לטיפולם, תוך שבוע ימים מיום קבלת התלונה.
2. פניות שהועברו לטיפול במח' הגינון טופלו בטווחי זמן העולים בהרבה על חודש ימים.

עקרונות מנחים בעבודת היחידה

לא כל פניות התושבים הן תלונות, חלקן בקשות למידע בנושאים שונים שבאחריות העירייה- כגון קריטריונים למתן הנחה במס ארנונה ועוד, יש פניות שהן תלונות המחייבות טיפול מקדים לפני מענה בכתב כגון: מטרדי לכלוך, מטרדי רעש או ריח, פעילות בתי עסק. היחידה מעדיפה להגדיר גם פניות כאלו בשם "פניות" ולא "תלונות", עקב ההקשר החיובי שלהן.

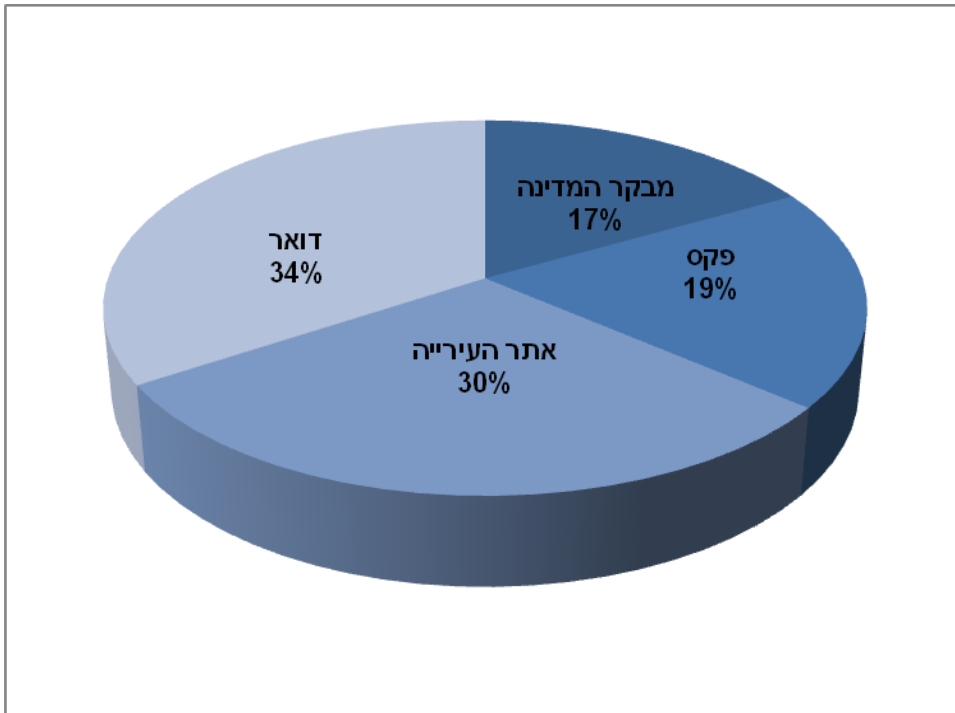
ייצוג האינטרס של התושב הפונה - למרות שאנו עובדי עירייה, היחידה לפניות הציבור מייצגת בעבודתה בראש ובראשונה את התושבים הפונים וכתוצאה מכך אנו נתפסים כנציגיו בדיאלוג עם הגורמים המקצועיים. עלינו לטפל בפניות כמייצגים את עמדת התושבים.

רכישת אמון הציבור- היחידה חייבת לרכוש את אמון הציבור ובטחונו שע"י טיפול בפניות בדרך אובייקטיבית ויעילה, מטרה זו תושג במהלך תהליכי עבודת היחידה ע"י טיפול בפניות מתוך שיקולים עניינים בלבד, תשובות אמינות ותוך כדי דיאלוג פתוח. שני תהליכים עיקריים מאפיינים את עבודת היחידה בטיפול בפניות הציבור. הראשון - עבודתה מול ציבור התושבים, השני - עבודה שוטפת בתוך הארגון, מול יחידות הביצוע העירוניות.

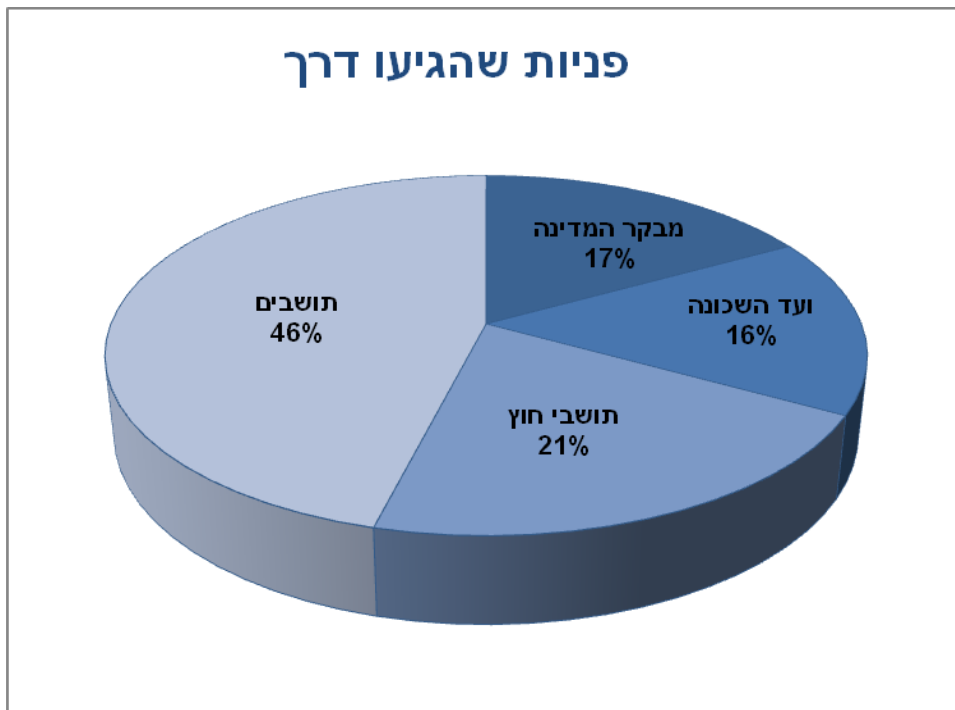
פגישות אישיות עם התושב וסיוורם במקום המפגע - לעתים יש צורך להזמין את התושב לפגישה אישית לברור פרטים נוספים בפנייתו, ישנם מקרים בהם רצוי לצאת למקום המפגע בתיאום התושב גם בליווי אנשי מקצוע, המסייע ללמוד את הנושא ותורם לקבל החלטות נכונות.

השפעת נציבות פניות הציבור על מדיניות העירייה, תהליכים ופיתוח - במקרים רבים מצביעות חלק מהפניות המגיעות לנציבות, על ליקויים עקרוניים במדיניות ובדרך מתן השירות לתושבים בתחומים שונים, וכתוצאה מבדיקת הפניות ומתהליך הטיפול בהן, נוצר הצורך בשינוי ושיפור דרכי השירות.

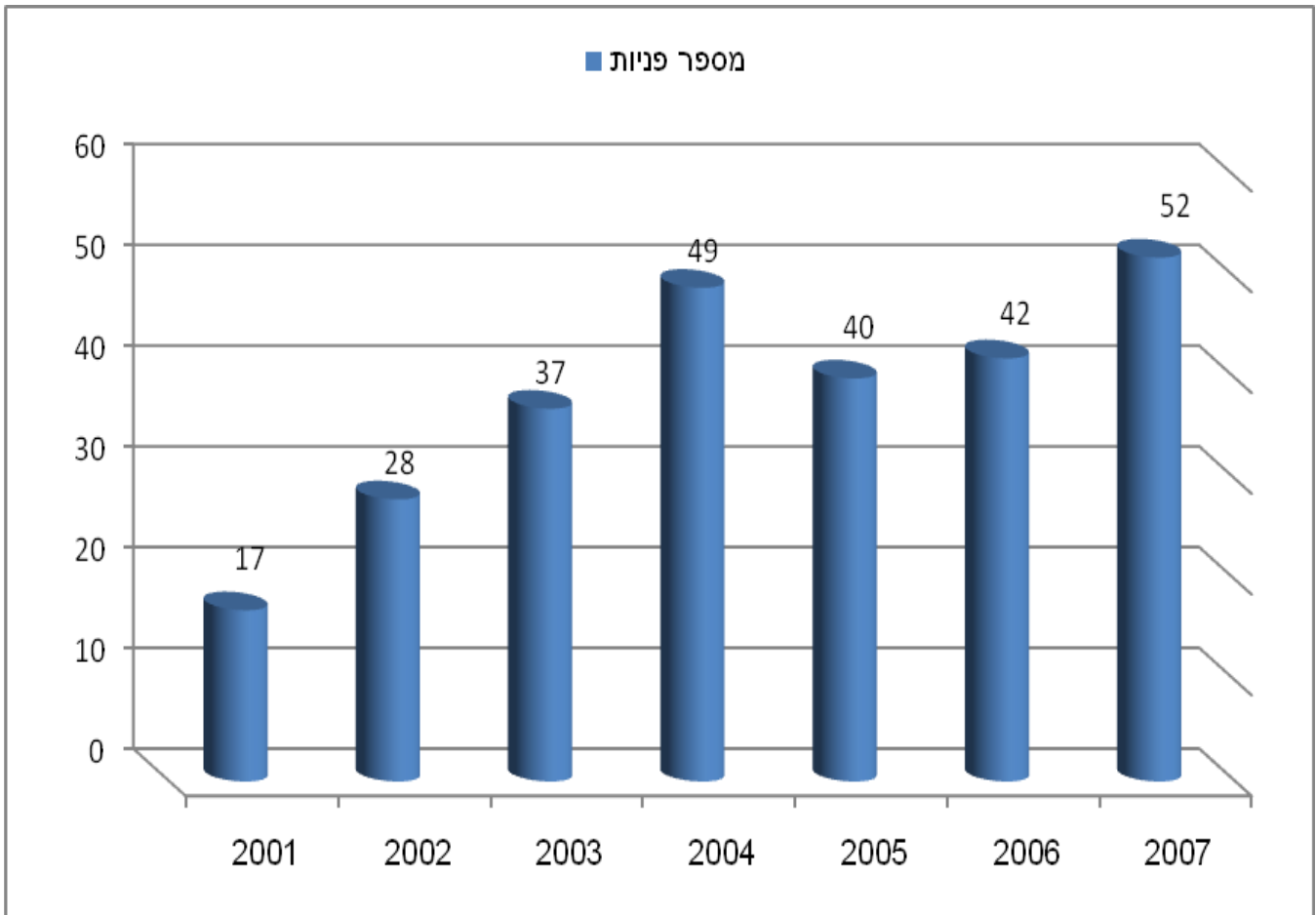
התפלגות הפניות לפי אמצעי משלוח



התפלגות הפניות לפי גורם פונה:



מספר הפניות בין השנים 2001-2007



פניות שטופלו ב-2007

בשנת 2007 התקבלו 52 פניות בכתב ובהשוואה לשנת 2006, מספר הפניות בכתב עלה ב- 20%, פניות רבות שהתקבלו בע"פ (כ-87 פניות) טופלו מיידית מול מנהלים.

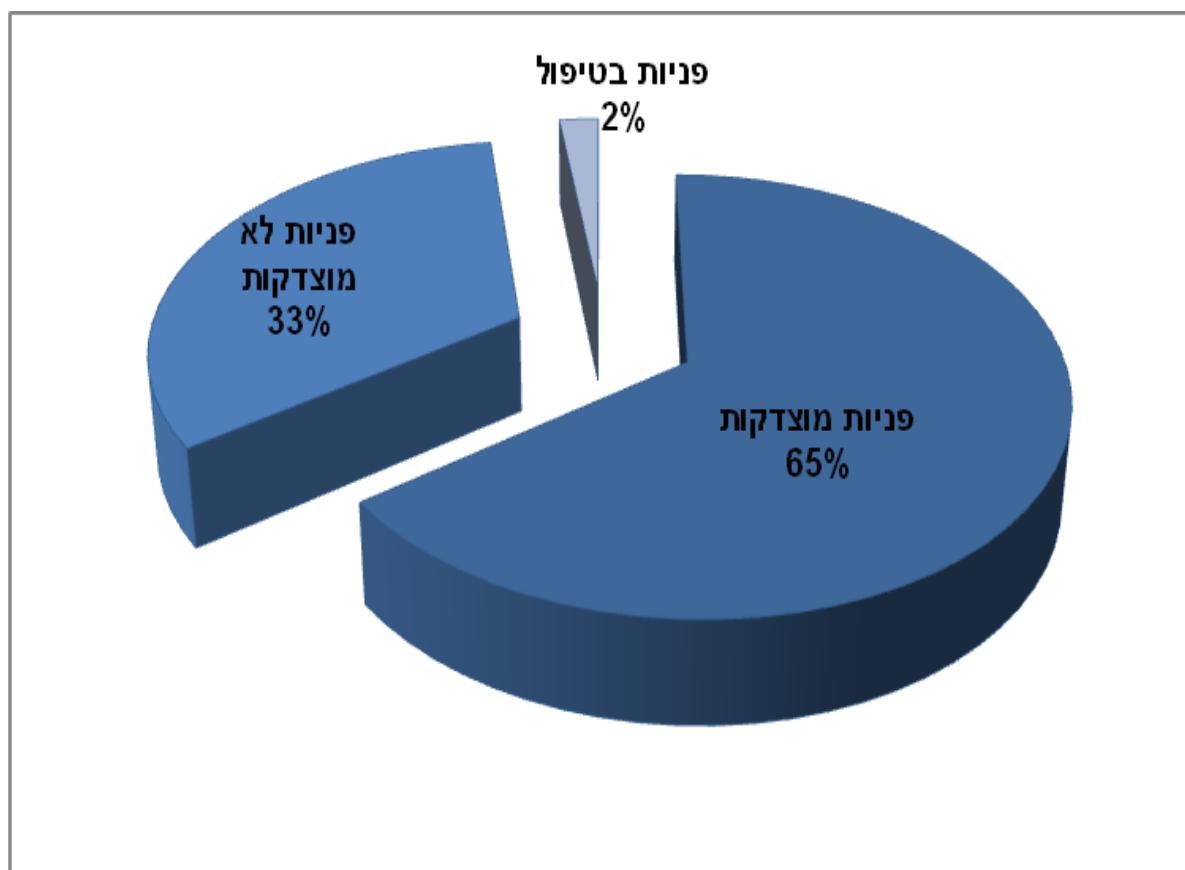
להלן התפלגות הפניות בכתב לפי האגפים והנושאים:

רוב הפניות הני"ל:

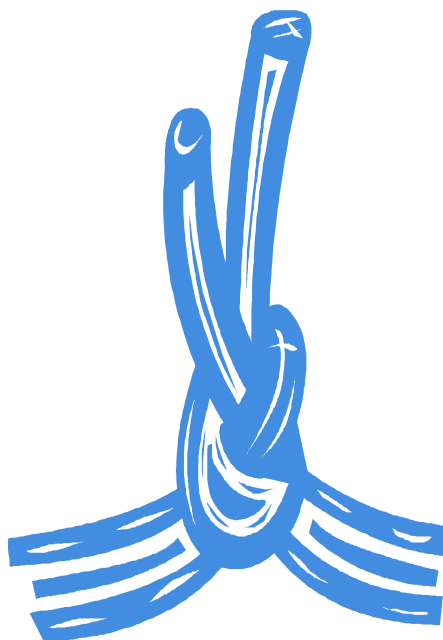
הטיפול בהן הסתיים וחלקן נמצאו מוצדקות, מוצדקות בחלקן, או לא מוצדקות.

סטטוס נכונות הפניה					מצב הטיפול				האגף
סה"כ	לא מוצדקת	בטיפול	מוצדקת חלקית	מוצדקת	סה"כ	בטיפול	טופל חלקית	טופל	
7	3	1		3	7	1		6	הנדסה ותשתיות
1	1				21			21	שפ"ע:
2	2								ויטרנרית
2	1			1					ביוב וצנרת
8				8					גינון
4				4					א. הסביבה
3				3					חשמל
1				1					ר.עסקים
9	4			5	9			9	גביה
2	2				2			2	רווחה
1				1	1			1	מנהל כללי
2	1			1	2			2	פיקוח
2	1			1	2			2	חינוך
1				1	1			1	יד לבנים
2	1			1	2			2	לשכה
2	1			1	2			2	תרבות הדיור
1				1	1			1	מועצה דתית
2				2	2			2	עמידר
52	17	1	0	34	52	1		51	סה"כ
100%	33%	2%	0	65%	100%	2%	0	98%	התפלגות באחוזים

פניות בכתב שטופלו ולגביהן נקבעה עמדה לשנת 2007



לקט מפניות שטופלו ע"י היחידה



פניות בנושאים מקצועיים באחריות:

אגף שפ"ע

- פניות שעסקו בנושא גיזום, ניקיון וטיפוח גינות:

במשרד התקבלו מספר פניות שעסקו בשיקום כולל של שכונות, לאור זאת, נקבעו תאריכים לסיור בין נציגי השכונה לבין הנהלת העיר ובעלי תפקידים, וזאת בכדי לעמוד מקרוב על המצב הקיים, כמו כן, במסגרת הסיורים התקבלו החלטות לביצוע:

- טופחו מספר אזורים ציבוריים בשכונות ורחובות העיר, בתי ספר ועוד, מסגרת המחייבת התייחסות בהיבט של שיפור תשתיות וחזות חיצונית, שמחייב גם השקעה כספית גבוהה ביותר.

לצורך כל אלו, אגף שפי"ע תגבר כוח אדם בתחומים אלו, אשר שיפרו את שירותם וזאת במגמה להקפיד על עבודה יסודית והתמודדות קבועה בתחום חשוב זה.

• **התקנה והסרת ספסלים:**

כמו בכל שנה, גם השנה הייתה בקשה להסיר ספסלים קיימים, ובמקביל היו דיירים שביקשו להתקין ספסלים.

- הדרישה להסרת הספסלים נבעה בעיקר עקב מטרד מצד גורמים מסוימים שמתכנסים ויושבים על הספסלים ומתנהגים באלימות, צועקים, וגורמים למטרדי רעש עד שעות הלילה המאוחרות.

• **מתקני מיחזור בעיר:**

תושבי העיר ותושבי חוץ נתנו את דעתם ותשומת ליבם לנושא מתקני מיחזור בעיר ע"י פניות שונות בנושא, דבר אשר מראה על אכפתיות, מצד האזרחים.

- בתגובה אליהם, טען מנהל אגף לאיכות הסביבה שיש לרשות המקומית הסכם התקשרות עם חברה מסוימת ובקרוב מאוד, יצא לפועל.

• **חידוש פחי אשפה:**

פניות רבות בנושאי דרישה ל-חידוש/החלפת פחי אשפה מסיבות רבות, טופלו בד"כ מיידית עם הגורם המקצועי.

• **חתולי רחוב:**

בחצר משותף לדיירי בניין, שבו מתגוררים דיירים נוספים, התלוננו הדיירים על שכנתם הנוהגת להאכיל את חתולי הרחוב, שמספרם נע בין 20 ל-30 חתולים הרובצים בכניסת הבניין, החתולים ניזונים מפגרים של יונים, עופות ועצמות למיניהם ומשאירים את

העצמות זרקות בכניסה, ובלילות החתולים מייילים ומשמיעים קולות בכי שמפריעים לדיירי הבלוק, אשר גורם לסכסוך שכנים מתמיד.

- פקחי העירייה הגיעו מידי פעם לבדוק את הנושא ואף לא היססו לתת דוחות לדיירת וסוכם עימה לנסות להפסיק את הרגלה ולשמור על הניקיון וסביבת המגורים. במקרה דומה, שבית המשפט דן בו עקב סכסוך שכנים, שופטת שלום בחיפה אסרה על הדיירת להאכיל את החתולים בחצר בית המשותף והורתה לה לשלם את שכר טרחת השכן התובע בסך של 9,000 ₪.

● **חיסון כלבים:**

במכתב תלונה שהגיעה למשרדנו, המשפחה, קבלה על התנהלות לא נעימה מצד הוטרינרית בזמן שערכה אצלם בבית ביקור פתע, שחייב בהמשך הזעקת יחידת שקד והמשטרה בליווי פקח וטרינרי.

לאחר הבירור, הוטרינרית הגישה למשפחה דוח' על החזקת כלבים ללא רישיון או בניגוד לתנאי החוק להסדרת הפיקוח על הכלבים.

עקב אי תשלום הדוח במועד, סכום הדוח הוכפל, למרות שלטענת המתלוננים היה סיכום דברים בניהם, "שהקנס יבוטל באם יחוסנו הכלבים".

בפועל המצב היה שכלב אחד נדרס והשני חוסן לאחר ארבעה חודשים וזאת לטענתם מסיבה שלא ניתן היה למצוא את הוטרינרית במקום.

- עקב מורכבותה של התלונה, נבדקו כל הטענות עם כל הגורמים הקשורים לאירוע זה, ונמצא: -

שהוטרינרית בעת ביקורה בבנין המשותף, לצורך חיסון כלב אחר באותה כניסה, במקרה נתקלה הוטרינרית ב-2 כלבים שלא אפשרו לה להיכנס והם נבחו עליה ללא הרף.

הוטרינרית ביקשה מבעלי הכלבים להכניסם לתוך הבית, ובנוסף דרשה הוטרינרית לראות את הרישיונות לאחזקת הכלבים, ואז נוכחה לדעת שהכלבים אינם מחוסנים לאור זאת הוטרינרית רשמה דוח ברירת קנס על אחזקת כלבים ללא תנאים, ללא היתר וללא חיסון בניגוד לחוק האמור.

בעקבות פניית המתלוננים למחלקה המשפטית, לאחר קבלת פס"ד, ומתוך כוונה לבוא לקראתכם ולא להקשות עליהם ולאחר שחיסנו את הכלב שברשותם, הסכימה המחלקה המשפטית, לפני משורת הדין, לפנות לבית המשפט, בבקשה לביטול הקנס, כך שהקנס יעמוד על הסכום המקורי, הבקשה התקבלה וכפל הקנס בלבד בוטל.

● **פיקוח וביטחון:**

עקב לכלוך וזוהמה שהצטברו בשטח הכניסה לבניין מגורים, הגיע פקח עירוני וחילק לכל הדיירים שבכניסה א' ברירת קנס.

- הרוב הגדול בכניסה התרעם על קבלת קנס והגיעו למשרד היחידה לפניות הציבור בטענות שהם אינם אשמים והביאו איתם תמונות המצביעות על האחראי ללכלוך, דיירת אחת בלבד. ללא קשר לכך, הם אף דאגו לנקות ובנוסף הודיעו למוקד על המפגע שנגרם מהדיירת הגרה בקומה הראשונה וכי להם אין שום חלק בנעשה. לאור כל אלו, פנייתם נבדקה, והומלץ לבטל את ברירת הקנס לדיירי הכניסה.

• אגף הנדסה:

מספר פניות עסקו בנושא חריגות בנייה במקומות שונים בעיר, כל הפניות נבדקו וטופלו, בחלק ניכר מהפניות הייתה הצדקה לפניות ובעקבות כך המקרים טופלו. חלקם, הגישו וקיבלו היתרי בנייה, חלק האחר הובא לטיפול משפטי וחלק נוסף לא נמצאו מוצדקות ונדחו.

• העברת בלוני גז:

תלונה שהתקבלה מלשכת מבקר המדינה עסקה בעניין בלוני הגז השייכים לשכנתה של הפונה ואשר הונחו מתחת למרפסתה שבקומת קרקע, המצב הנ"ל הפריע מסיבות רבות ובפרט שחבלי הכביסה תלויים נמוך מעל האדמה. הפונה פנתה לגורמים הבאים: - לחברת פז גז, ששם נאמר לה שזה המקום היחיד שנתן היה להתקין את הבלונים, וכמו כן לעירייה שלא נתנו לה מענה.

• לאור הפנייה נערך סיור בכתובת הנ"ל ומבדיקה, אכן נראה כי מיקום בלוני הגז הועתק ממקומו המקורי, בו ביום תואמה פגישה בשטח עם נציג חבי' פז גז, ועל אף טענתם כי הזזת בלוני הגז כרוכה בהוצאה כספית, נציגי החברה התרצו והתחייבו כי תוך 48 שעות הנושא יוסדר ובלוני הגז הועברו למקומם המקורי.

• קברים בבית העלמין שניזוקו ושקעו משיטפונות החורף:

פניות רבות התקבלו בנושא רגיש זה, הפונים מגוללים את סיפורם הכואב בנושא שקיעת קברים, בעיה שידועה לגורמים המקצועיים בעירייה וברשות הארצית לשירותי דת במשרדי הממשלה.

• גופים אלו טענו בהתייחסותם שהוקצב סכום מסוים לצורכי עבודות פיתוח, שכללו גם טיפול בשקיעת קברים ושיפוצם.

- מעורבותו של אגף הנדסה ברשות התבטאה בביקוח ובניהול עבודות ההנדסה האזרחית בתחום בית העלמין, אך מגבלות התקציב לא אפשר להשלים ולסיים את כל העבודות שהיו אמורות להתבצע, ולכן חלקן נדחו. לאור חשיבות הנושא, ראש העיר הצליח להשיג ולהעביר תקציב של 72,000 ₪, לטובת המשך טיפול בעבודות שיפוץ הקברים ששקעו ונפגעו משיטפונות החורף.

אגף הגבייה:

פניות שהגיעו ממשרד מבקר המדינה, עסקו בצריכה משותפת ובתחומים רבים.

• **מסי ארנונה:**

- פנייה חוזרת שטופלה מספר פעמים, עסקה בנושא חוב מסי ארנונה שלטענת הפונה אינו מטופל ע"י הרשות.
- במענה לפונה נאמר, שהנושא מוכר וטופל ע"י העירייה והובהר לפונה באופן חד משמעי שהרשות מפעילה את כל האמצעים הדרושים על פי חוק, באמצעות הלשכה המשפטית כנגד כל חייב.

• **נזילת מים:**

- תלונה שהתקבלה בנושא נזילת מים באזור שעון הראשי בבניין מגורים שנמשך זמן רב, לטענת הדיירים חויבו בצריכה גבוהה מאד מהרגיל.
- הפנייה נבדקה, נמצא כי השעון אינו תקין, העירייה זיכתה את הפונה ודיירי הבניין בהתאם.

• **תלונה בגין צריכה משותפת:**

פנה אזרח המתגורר בדירה קטנה בשכירות, וטען שבחשבון הארנונה, מופיע סעיף צריכה משותפת שעליו לשלם עבורה, עוד הוא טוען במכתבו, שלא קיימת גינה משותפת ושום ברז משותף ולכן שאלתו: מדוע עליו לשלם על צריכת מים זו? מבדיקה התברר כי:-

- הרשות מבצעת קריאת של מוני המים, הראשיים והמשניים, ומחייבת כל דייר לגבי הצריכה הפרטית שלו ובתוספת מחייבת אותו על חלקו היחסי בפער שבין סה"כ הצריכות הפרטיות לצריכה המשותפת (הכללית) הרשומה במונה הראשי.

- פער כזה אם הוא קיים, יכול לנבוע ממספר מצבים והם:-

א. שימוש משותף במים לצרכי גינון או שימוש של אחד הדיירים לצרכים משותפים או אישיים.

- ב. נזילות בצנרת המשותפת.
- ג. סטיות בקריאות של מדי המים הדירתיים ומד המים הראשי.
- ד. התחברות לא מורשת של דייר לצנרת המים המשותפת ללא מונה.

• **ערעור על אחוזי הנחה:**

- הגב' טוענת באמצעות עורך דינה, כי אינה מקבלת את אחוז ההנחה שמגיע לה, על פי מצבה הנוכחי.
- לאחר בדיקה של הנושא הנ"ל, צורפו לפונה ההוראות שעליהם בוצעו ההנחות והשינויים המבוססים על קריטריונים המקובלים בחוק, בנוסף, נאמר לפונה כי במידה ואינה מקבלת את קביעת שיעור ההנחה שאושרה לה ע"י הרשות, הרי שהיא רשאית לפנות לוועדת ערר ולערער על קביעה זו.

• **חיוב מסי ארנונה לפי מ"ר:**

- פניה שהתקבלה עסקה בתלונה שמחייבים את חשבונה במסי ארנונה ב- 66 מ"ר, כשצריך היה לחייב רק ב- 63 מ"ר, הכולל מחסן.
- מבדיקה שנערכה במחלקת ההנדסה, הנכס נרשם בזמנו על 66 מ"ר שכולל - 6 מ"ר עבור מחסן שקיים, לפיכך הוחלט לשלוח מפקח לשטח לבדיקה מחדש, ובבדיקה עולה כי אכן ישנו מחסן שגודלו 3- מ"ר בלבד.
- לפני משורת הדין, החליט מנהל אגף ההכנסות לחייבה ב- 63 מ"ר ולזכות את הגב משנת 2000 ועד 2007 ב- 3 מ"ר ולזכותה בחשבונה בתאם.

חינוך ורווחה:

- **רישום לגן לגיל הרך:**

המתלוננת הגיעה למחלקת הגנים לשם רישום בנה שגילו שנתיים ושמונה חודשים, הוסבר לאם שלמרות שיש מקום בגן, אין באפשרות האגף לרשום את הילד, מאחר שאינו עומד בקריטריונים שנקבעו לרישום בהתאם לתאריך לידתו.

- הוסבר לגבי שעל פי הוראת משרד החינוך, שילדים שנולדו עד לתאריך הזכאות, זכאים ללמוד בגן עירוני ומשלמים תשלומים שנתיים רגילים. הורים לילדים "מופסדים" שנולדו לאחר התאריך הנ"ל ומעוניינים לרשום את ילדיהם לגני הרשות, יכולים לעשות זאת ורק על בסיס מקום פנוי וכמובן ובתשלום חודשי ובנוסף תשלומים שנתיים רגילים. יש לציין, המחלקה מאפשרת להורים המתקשים לשלם, להגיש בקשה להנחה, שועדת הנחות קובעת את אחוזי ההנחה על פי נתוני הכנסת המשפחה.

• **בקשה להחזר הוצאות לתרופות:**

מר ד. המוכר לשרותי הרווחה, פנה ללשכת המבקר ומשם פנו ליחידה, וזאת בהקשר החזר כספים עבור רכישת תרופות, שלגביהם נענה בשלילה באגף הרווחה.

- מתשובת מנהל האגף, מר ד. מטופל באגף וקיבל סיוע כנדרש, בנושא החזרת כספים למימון תרופות הוסבר לאדון שהוראות הנהל קובעות שתשלומים יאושרו רק על פי קבלות בלבד, שלא היו ברשותו. למרות שהאדון זומן לפגישה, בה הוסבר לו חשיבות עניין הקבלות למתן החזר כספים, הוא לא הציג קבלות ולכן גם לא ניתן היה להיענות לבקשתו והאגף לא יאפשר שום פעולה בניגוד להוראות.

משוב על עבודת היחידה לפניות הציבור

כלי מרכזי להערכת עבודת היחידה לפניות הציבור הוא קבלת משוב טלפוני או בכתב מתושבים שפנו וקיבלו תשובה סופית.

לצורך כך נעשה ע"י מנהלת היחידה משוב שנוסח השאלות ואפשרויות המענה אמורים לשקף את שביעות רצונם של התושבים מעבודת היחידה לפניות הציבור.

קיבוץ הנתונים מתוך 40 שיחות שנעשו אפשר ניתוח סטטיסטי, התפלגויות והסקת מסקנות.

תשובות לשאלות הפונים היו:

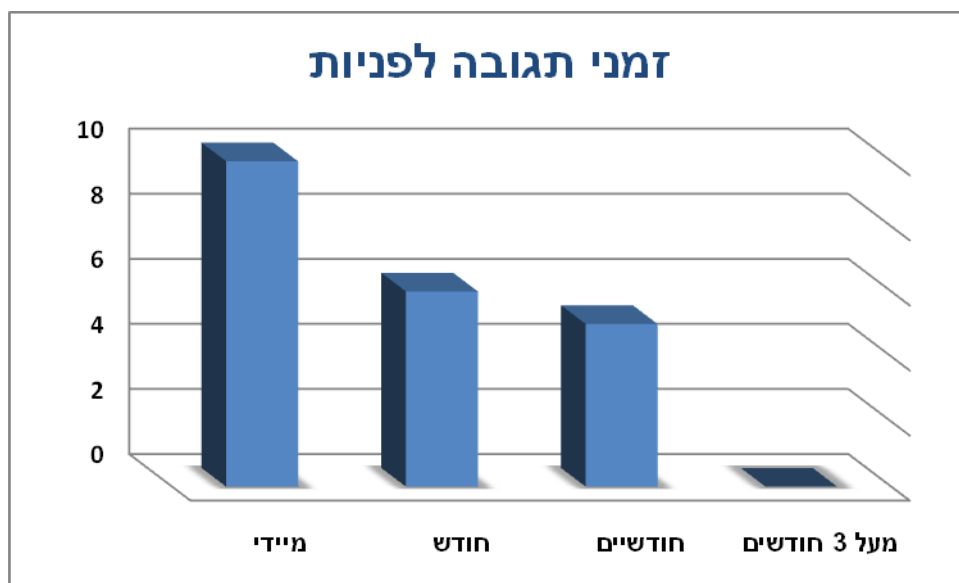
1. באיזה מהירות קיבלת אישור לקבלת פנייתך מהיחידה לפניות הציבור, לאחר שפנייתך התקבלה והועברה לטיפול.

75% השיבו כי הזמן התגובה היה 4 - ימים.

15% השיבו כי הזמן התגובה היה 6-7 ימים.

10% השיבו כי הזמן התגובה היה מעל שבוע.

2. מהו פרק זמן מיום הפנייה ועד קבלת התשובה הסופית, לאחר הבירור עם הגורמים המקצועיים:



3. האם קיבלת עדכון שוטף ע"י מנהלת היחידה במהלך הטיפול בפנייה ועד מועד סיום הטיפול בה.

93% השיבו כן באופן עקבי.

4. מהי מידת שביעות הרצון שלך מהטיפול בפנייה ע"י הגורמים המקצועיים.

65% השיבו, משביע רצון.

35% השיבו, טופלה חלקית.

5% השיבו, שהממצאים בשטח היו שונים ממה שדווח.

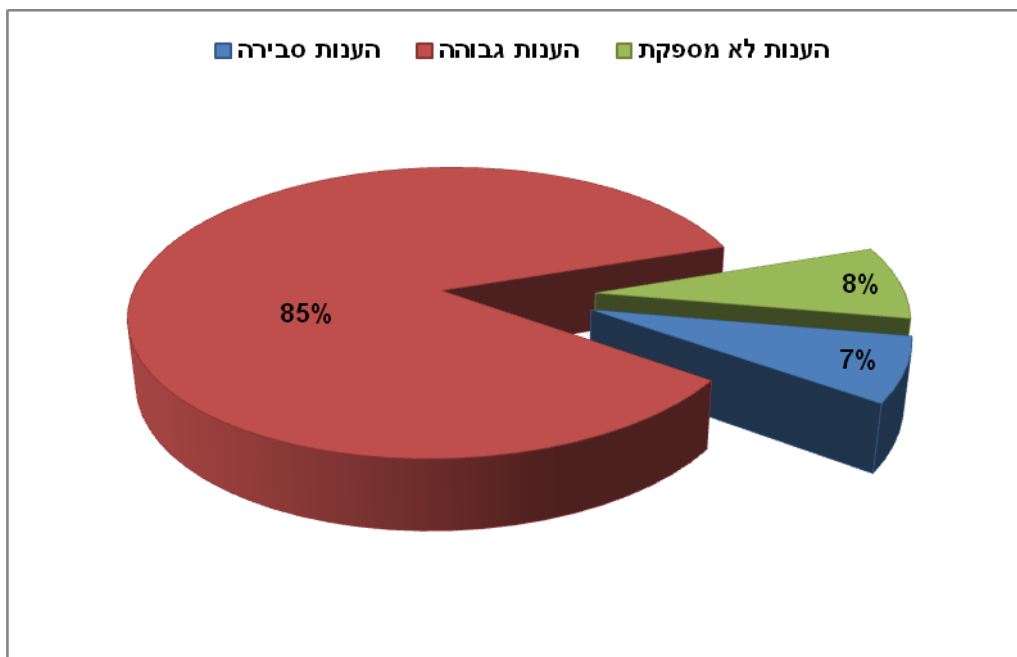
5. כיצד נודע לך על קיומה של היחידה לפניות הציבור.

- 49% השיבו דרך פונים אחרים.
- 40% השיבו דרך עובדי העירייה
- 11% השיבו דרך אתר של העירייה .

6. האם הטיפול בפנייתך, יצר יחסי אמון עם מוסדות הרשות או האם הוא שיפר יחסי אמון קיימים.

- 79% השיבו, כן.
- 21% השיבו, לא.

7. ללא קשר לסוג התשובה שקיבלת בפנייתך, מה הייתה מידת ההיענות של היחידה לסייע לך בטיפול פנייתך :



דו"ח סיכום על פעולות היחידה לפניות הציבור שנת

היחידה לפניות הציבור 2008

בעידן בו התקשורת והדואר האלקטרוני מובילים, משפיעים ומייעלים, הבחירה של "היחידה לפניות הציבור" לעשות שימוש בשירותים אלה מציבה רף גבוה בכל הקשור לדרך הטיפול המהירה והיעילה מול הפונה. הראייה - מספר הפניות הולך וגדל בזכות הזיקה בין התושב לרשות.

מטרת היחידה היא לסייע ולקדם את פניית התושב ורווחתו במגוון רחב של נושאים ובטיפול פרטני ואישי.

פניית התושב בעיקרה מביאה רווחה לתושב עצמו, אך חשיבותה בכך שהיא מקדמת גם את ענייני הרשות ומציבה אופק ראייה מול האוכלוסייה.

ראש הרשות מעניק מרחב עבודה ליחידה ומסייע אף הוא בטיפול בפונה, כשעיקר המטרה להעמיד את השירות לתושב בראש סולם העדיפויות ולשביעות רצונם.

בברכה

עמר יפה
מנהלת פניות הציבור

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