

כ"ד תשרי תש"ע
12 אוקטובר 2009
מש-2009-ש-0606

דבר ראש העירייה – דוח פניות הציבור לשנת 2008

בסוף שנת 2008 התקיימו בחירות מוניציפאליות בעירנו שהביאו לחילופי שלטון .
הדו"ח המצ"ב מסכם בעיקר את פעילות העירייה בתחום פניות הציבור עד
3/12/2008 בתקופתו של מר מאיר ניצן ראש העירייה הקודם .

בזמן הקצר בו כיהנה המועצה החדשה ובה כיהנתי אף אני כראש העירייה במהלך
2008 , לא ניתן היה להביא לידי ביטוי את הדגשים שלנו לגבי אופן ניהול השרות
העירוני מול הציבור . אין ספק שנתוני הדו"ח כמו גם נתוני הפניות למוקד העירוני
ישמשו לנו מאגר נתונים ובסיס לחשיבה בהחלטותינו לגבי אופן מתן המענה לציבור
הפונים בשנים הבאות.

בברכה,

דב צור

ראש העירייה

יד חשוון תש"ע

1 נובמבר 2009

לכבוד

מר דב צור - ראש העירייה

חברי מועצת העיר

הנדון: עיריית ראשון לציון – דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2008

1. כללי

בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008, מוגש בזאת דו"ח הממונה על פניות הציבור לראש הרשות המקומית ולחברי מועצת העיר.

הדו"ח מציג את היקף פעילות היחידה לפניות הציבור בשנת 2007 כפי שמצטיירות מתלונות ופניות הציבור הקשורות לתחומי פעילותה השונים של עיריית ראשון לציון.

החוק מחייב את חברי מועצת העיר לקיים דיון בנושא הדו"ח בתום חדשיים מיום הגשתו למועצה.

בהתאם לחוק – דו"ח זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

3. דבר הממונה על תלונות הציבור

תפקידו של הממונה על תלונות הציבור להיות קשוב לרחשי ליבם של התושבים, לעמוד לרשותם בכל נושא עירוני ולעשות ככל הניתן לסייע בידי התושבים בכל פנייה, מתוך רצון טוב, איכפתיות ומסירות.

הממונה על פניות הציבור מהווה חולייה מקשרת ומייצגת של תושבי העיר בבעיותיהם הקשורות לאיכות הסביבה ובמגעם עם המערכת העירונית. מדיניות הדלת הפתוחה, הזמינות, והבדיקה היסודית של כל פנייה, יעילות הטיפול וקשר טוב עם מחלקות העירייה - כל אלו מקנים לצוות פניות הציבור מעמד אמין בקרב התושבים.

יחידת פניות הציבור משמשת להנהלת העירייה חיישן לרחשי ליבם של תושבי העיר ובצד פתרון הבעיות השוטפות המתעוררות, משמשת גורם בעל מידע רב ובעל השפעה בתהליך החלטות ניהוליות ועיצוב מדיניות של הפעילויות העירוניות.

היחידה לפניות הציבור מורכבת מהגורמים הבאים:

הממונה על תלונות הציבור – שרה סימון

ארבע רכזות איזוריות לפי החלוקה הבאה:

מרכז ומזרח העיר 2 בוחנות: יהודית ניסן, רחל בן אהרון.

מערב העיר ואחראיות פניות קשרי חוץ 2 בוחנות: אורה לוי, לידיה ולץ.

לצורך עבודתה היחידה נעזרת בשש מינהלות שיל"ת (שירות לתושב) הממוקמות בשישה איזורים ברחבי העיר ומשמשות גורם מסייע בפתרון בעיות הקשורות בתחומי הטיפול העירוני.

הרכב שירות לתושב (שיל"ת):

העיר חולקה ל- 6 מרחבי עבודה. כל מרחב נקרא מינהלת ובה משובץ ראש מינהלת.

מנהלת מרכז - שרה אשכנזי - ראש המינהלת

מנהלת מזרח - זמירה כרמלי - ראש המנהלת

מנהלת צפון מזרח - קרן ברוס - ראש מנהלת

מנהלת דרום מערב - ברוך קלבו - ראש מנהלת

מנהלת מערב - מיכאל קליין - ראש מנהלת

מנהלת הקריות - יוסי ברומברג - ראש מנהלת

4. תהליכי עבודה

א. עם הגעת מכתב פנייה מאזרח, שולחת היחידה מכתב (ראשוני) לפונה, ובו אישור קבלת המכתב. במקביל, פונה היחידה לאגף האחראי לנושא על מנת שיבחן את הפנייה וישלח התייחסות/ תשובה ליחידה לפניות הציבור.

ב. פניות טלפוניות דחופות מטופלות בד"כ כפי שמטופלות פניות בכתב. נושאים כגון: דליפות מים, מטרדים תברואתיים, חסימת דרכים, צווי הוצאה לפועל – מטופלים מיידית, תוך עידכון הפונה.

ג. ליחידה מערכת מיחשוב לניהול ומעקב אחר הפניות. תשובות המחלקות, מכתבי ביניים ומכתבים סופיים מועברים למחשב באמצעות סורק ו/או קבצי WORD. לכל תושב הפונה ליחידה קיים קובץ (פנייה) הכולל בתוכו את כל התכתובת הרלוונטית.

ד. תלונות המגיעות לראש העיר באמצעות "לשכה פתוחה" נרשמות ע"י עובד היחידה ומטופלות באופן דומה לתלונות בכתב. גם הפניות המגיעות באינטרנט או בפקס מטופלות באופן זהה.

3.2 הטיפול בכל פנייה מסתיים לאחר שנשלח מכתב תשובה לפונה ו'או מבוצעת שיחת עידכון טלפונית במטרה לוודא את מידת שביעות רצונו של הפונה

שירות איכותי לציבור אינו רק סיסמא, אלא חזון ומטרה אשר במסגרת פניות הציבור מחוייבים למימושה.

5. עיקרי הדו"ח

א. במהלך שנת העבודה 2008 הוקלדו בתוכנת פניות הציבור 9.403 פניות. עלייה של 10.4% בהשוואה לשנת 2007 בה הוקלדו 8.517 פניות. יודגש כי מתוך כמות זו, 4.726 הן פניות המהוות 55.48% מסך הפניות שהופנו לטיפול לשכת ראש העירייה.

ב. זה המקום לציין כי 8.832 מכלל הפניות שהוקלדו במהלך שנת העבודה 2008 ליחידה לפניות הציבור, המהוות 93.93% מסך כל הפניות, דווחו כ"גמר טיפול" למועד פרסום דו"ח זה. בכך הן משקפות למעשה את סגירת המעגל מרגע רישום הפנייה ועד לסיומה.

ג. על פי הדו"חות הסטטיסטיים ניתן להצביע על כך שבמספר מינהלים משך הזמן ממושך יותר במענה לפנייה. (הסיבה נעוצה בכך שהטיפול בסוג זה של פניות מטבעו כרוך בפתרונות המצריכים דיונים בוועדות למיניהן ו/או לחילופין הקצאת משאבים ותקציבים).

ד. דגשים – נושאים הדורשים טיפול / התייחסות לגורמי העירייה:

א. כבישים ומדרכות – בקשות התושבים לחידוש ו/או החלפת מדרכה וכבישים מתרכזות בשכונות מערב העיר, בשכונת רמב"ם, בשיכונני המזרח ובשכונות בצפון – מערב העיר וצפון מזרח העיר. ראש העירייה החליט לשקם את שכונת רמב"ם בשנת העבודה הנוכחית 2009, (בדומה לפעילות שבוצעה בשכונת אברמוביץ בשנת 2007).

- ב. גני ילדים – כ – 88% מסך הפניות בנושאי גני הילדים עוסקות בבקשות לשיבוץ בגני הילדים.
- ג. דו"חות חנייה – כל הפניות בנושאי דו"חות החנייה הינן פניות תושבים המבקשים לבטלם בגין עבירות שביצעו, לכאורה, ברחבי העיר.
- ד. גינן צמחייה – פניות רבות מצד הציבור פנה בנושא והלין על העדר צמחייה פורחת המקשטת את הכניסות לעיר ובשכונותיה. ראש העיר הינחה לתת דגש לנושא ולשתול צמחיה פורחת וירוקת עד בכניסות הראשיות לעיר ולשכונותיה.
- ה. מתקני משחקים – לאור פניות רבות של תושבים לפניות הציבור בעניין תקלות במתקני משחק, הנחה ראש העיר על הקצאת משאבים מתאימים לפתרון הבעיה.
- ו. ארגזי חול – לאור פניות רבות של תושבים לפניות הציבור בעניין החלפת חול בארגזים הקיימים בגינות הציבוריות ובגני הילדים, הנחה ראש העיר משאבים מתאימים לפתרון.
- ז. נקיון חורשות וגנים ציבוריים - עיקר הפניות בנושא הינן בגין תחזוקת הנקיון בגנים הציבוריים ובחורשות ובקשות לשפר הרמה הקיימת. ראש העיר הינחה על הקצאת משאבים מתאימים לשיפור רמת הנקיון ברחבי העיר והמרכזים המסחריים בה.
- ח. ארנונה – מתקבלות בקשות להנחה בארנונה, בשל אי יכולת עמידה בתשלומים השוטפים. הבקשות נידונות כל אחת לגופה בשתי וועדות המתקיימות לפתרון הבעיות להקלה בהן ע"י הסכמי פשרה.

ט. **הנדסה** – מתקבלות פניות בתחומי ההנדסה השונים הקשורים לחריגות בנייה, לקבלת טפסי גמר, ולתכנון וחישובים מחודשים של שטחי הבית.

א. **ממוצע טיפול בפנייה** – במהלך שנת 2009 תבוצע מדידה של ממוצע זמני הטיפול בפניות הציבור בחתך מינהלים ונושאים מתוך מטרה להציב רף למענה מהיר לפניות היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה מתוך חזון קיצור משך המענה לפונים. תלונה על מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן עצמו, תיענה ככלל תוך 21 ימי עבודה, מיום רישום קבלת התלונה בנציבות תלונות הציבור.

ב. **תלונות מוצדקות / בלתי מוצדקות** – ככלל כל התלונות שהתקבלו בפניות הציבור במהלך שנת 2008, קיבלו מענה. לכל הפניות היתה התייחסות זהה ועבדנו לפי הנהלים. מטבע הדברים, שכל פנייה קיבלה התייחסות זהה על פי הנהלים, **לא נוצרה חלוקה** של תלונות בלתי מוצדקות.

בראיית ה"אני מאמין" של עבודתי, אינני רואה מקום לחלוקה של תלונות מוצדקות ובלתי מוצדקות. גם אם בעבר וגם אם ברשויות האחרות ומבקרים ברשויות השתמשו במונחים אלו וידעו לחלק את התלונות למוצדקות וללא מוצדקות, הינני חולקת על כך וממשיכה לטפל בכל תלונה כצודקת מבחינת האזרח הפונה.

ועוד, הרי אין מונחים המגדירים בדיוק את ההבדל בין צודק או לא צודק. שכן, אלו מושגים בהחלט יחסיים. בעיני זה צודק ובעיני האחר זה לא צודק, בסופו של דבר שנינו צודקים. הרי המלינים בטוחים בצידקת תלונתם ועל כן הינני מבינה את פנייתם ואת הצורך שלהם להלין- ומתייחסת במלוא תשומת הלב כיאה לכל תלונה.

6. מצ"ב כנספחים (א- ח), דו"חות התפלגות סטטיסטיים של הפניות עפ"י מינהלים לשנת 2008. עפ"י דו"חות אלה ניתן לראות:

- א. אחוזי הפניות בחתך של מינהלים.
- ב. התפלגות פניות הציבור לפי חודשים.

7. יעדי פניות הציבור לשנת 2009

- א. המשך הטמעת מערכת פניות הציבור ביחידות הקצה של העירייה.
- ב. שיפור הקשר עם יחידות הקצה וקיצור זמן תגובתם לפניות הציבור.
- ג. קיצור משך זמן הטיפול בפניות הציבור.
- ד. מתן מענה טלפוני מהיר לפניות התושבים.
- ה. צמצום זמן התגובה והמענה לתושב ל 14 יום בנושאים שאינם דורשים בירורים ו/או אישורים מורכבים.
- ו. שיפור הבקרה על יחידת הקצה.

סיכום

1. אני מקווה כי יילמדו הדגשים מדו"חות אלה במטרה להמשיך ולייעל את הטיפול בתושב.
2. אני תקווה כי ראשי המינהלים והיחידות העצמאיות יראו במתן מענה מהיר ומדוייק לפניות היחידה לפניות הציבור יעד מרכזי, שכן קיצור משך זמן המענה לפונה הינו בנפשנו.
3. היחידה שלנו אינה נמדדת ב"הצלחות" או "כישלונות". אנו נמדדים ב"פעילות" ו"תוצאות". אני יכולה לסכם את שנת 2008 ולציינה כשנת פעילות ברוכה שתוצאותיה היו מענה הולם לתושב.
4. אני מודה ליחידה לפניות הציבור ולאנשי שיל"ת אשר נותנים מענה ראשוני לפניות התושבים ומעניקות שירות איכותי המגשר בינם לבין המוסד העירוני על כל אגפיו למען איכות חיים גבוהה בסביבת מגוריהם. אני מודה לעובדי העירייה ולעומד בראשה המבצעים הלכה למעשה את בקשות התושבים.

בכבוד רב

שרה סימון

הממונה על פניות הציבור

ומנהלת שירות לתושב