

דין וחשבון שנתי

דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2009

מוגש ע"י : שרה סימון, הממונה על תלונות הציבור ומנהלת שיל"ת

לכבוד

דב צור

ראש העירייה

א.נ.

מוגש לך בזאת דו"ח שנתי , סיכום פניות הציבור לשנת 2009.

החוק מחייב את חברי מועצת העיר לקיים דיון בנושא.

בכבוד רב

שרה סימון

ממונה על פניות הציבור

לכבוד

מר דב צור - ראש העירייה

חברי מועצת העיר

הנדון: עיריית ראשון לציון – דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2009

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 2008 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.

דבר הממונה על תלונות הציבור ומנהלת שיל"ת

בישיבת המועצה מן המניין מס' 31/10 מתאריך 18.1.10 בפרק ענייני עובדים, אושרה ההחלטה למנות ממונה על תלונות הציבור, בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור התשס"ח 2008).

תפקידו של הממונה לתלונות הציבור להיות קשוב לרחשי ליבם של התושבים, לעמוד לרשותם בכל נושא עירוני ולעשות ככל הניתן לסייע בידיהם מתוך רצון טוב, איכפתיות ומסירות שכן, הוא מהווה חולייה מקשרת ומייצגת בין התושבים מול המערכת העירונית. מדיניות של דלת פתוחה, זמינות, בדיקה יסודית של כל פנייה, יעילות הטיפול והקשר הטוב עם מחלקות העירייה- מקנים לממונה מעמד אמין בקרב התושבים.

המגמה היא למנוע קיפוח, אפלייה או פגיעה בזכויות התושבים.

המטרה היא לטפל בתלונות אזרחים בהגינות וביעילות, בגופים ומוסדות הפונים אל מוסדנו, כדי להבטיח ולפקח על פעולות תקינות של מינהל העירייה על כל שלוחותיו כלפי אזרחי העיר.

הגדרת התלונה הינה: פנייה הטעונה בירור מול הנהלות ומחלקות העירייה. זאת לאחר שפניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה, או לא זכתה לתגובה, או שהפונה קיבל תשובה שאינה מניחה את דעתו והוא מבקש בירור חוזר, או כאשר לא ניתנה תשובה במועד סביר (14 יום לאישור קבלת פנייה ועד 45 יום למענה סופי).

ישנן תלונות אשר לגביהן נקבעו מועדי מענה בחוק ומוגדרים כ"מועד ארוך טווח" (60 יום) והן אלה הטעונות בירור מקיף מול מחלקה משפטית או גוף חיצוני שהממונה היפנה אליו.

ראש העירייה דב צור, הינחה את צוותי השירות של פניות הציבור לעמוד במרכז העשייה העירונית, במתן גישה חיובית ובשאיפה למצוינות, שכן הוא רואה במתן שירות זה נדבך חשוב בין התושב להנהלת העירייה על כל שלוחותיה. כל זאת במטרה לשפר את איכות החיים בעיר.

שירות איכותי לציבור הוא: חזון ומטרה

פניות הציבור - כנותני השירות – מחוייבים למימוש החזון וליישום המטרה.

היחידה לפניות הציבור מורכבת מהגורמים הבאים:

הממונה על תלונות הציבור – שרה סימון

ארבע רכזות איזוריות לפי החלוקה הבאה:

מרכז ומזרח העיר - 2 אחראיות: יהודית ניסן ורחל בן אהרון

מערב העיר וגורמי חוץ - 2 אחראיות: אורה לוי ולידיה ולץ

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

מס'	שם ומשפחה	הגדרת תפקיד	מינהל
1	שרה סימון	מנהלת תלונות הציבור ושיל"ת	לשכת ראש העיר
2	לוי אורה	אחראית פניות הציבור-מערב העיר	לשכת ראש העיר
3	ולץ לידיה	ע.אחראית פניות הציבור-מערב העיר	לשכת ראש העיר
4	יהודית ניסן	אחראית פניות הציבור-מזרח ומרכז העיר	לשכת ראש העיר
5	בן אהרון רחל	ע. אחראית פניות הציבור-מזרח העיר	לשכת ראש העיר

מינהלות שיל"ת מייצגות את התושב מול אגפי ומינהלי העירייה על כל שלוחותיה. זהו ערוץ תקשורת אשר עוזר לתושב בבדיקת תלונות ופניות מול המערכת העירונית, ומן המערכת העירונית חזרה לתושב.

אופן העבודה של הממונה על תלונות הציבור

הממונה לפניות הציבור הוא הגוף המרכזי, מתאם, מטפל ועוקב אחר הפניות המתקבלות מן הציבור.

הפניות מתקבלות בערוצים הבאים:

1. פנייה דרך מכתב הנשלח לראש העירייה, לאגפי העירייה ולמינהליה.
2. פנייה ישירה לראש העירייה, לאגפי העירייה על כל שלוחותיה.
3. פניית תושב דרך טלפון.
4. פנייה ממשרדי ממשלה ומוסדות בארץ.
5. פנייה דרך לשכה פתוחה, מסגרת בה ראש העירייה מקבל תושבי העיר בלשכתו.
6. פניית תושב דרך האינטרנט.

העבודה מתנהלת דרך תכנה במחשב המתאימה לעבודת פניות הציבור ולמעקב אחר תהליכי העבודה בעירייה. דרך תכנת ניהול זו מוקלדת הפנייה והחומר הנלווה נסרק ומופץ לגורמי העירייה הרלוונטיים.

בכל אגף ומינהל ישנו **רכז פניות הציבור** אשר מקבל את הפניות והחומר הסרוק ומעביר לטיפול האגף או המינהל.

במהלך ההקלדה נכתבים כל הפרטים הקשורים למפגע/מטרד/תלונה.

תחילה נרשמים הפרטים המלאים של הפונה ותאור מפורט על מהות פנייתו.

בסיום ההקלדה ניסרק המסמך ומקבל מייד מספר פנייה.

עם סיום הסריקה מקלידים את הגורם העירוני אשר אמור לטפל בפנייה ושולחים אליו את הפנייה בלבד לטיפולו.

מעתה מתנהל דו-שיח על גבי דף הפנייה במחשב, בין הגורם המטפל לבין פניות הציבור. כל הדו-שיח וכל מהלך הטיפול נכתב בדף זה תחת הכותרת: שורת טיפול.

לאחר סיום הטיפול בפנייה ע"י הגורם המטפל תיכתב השורה: סיום טיפול או טופל.

פניות הציבור יוציאו את תשובת המטפל מהמדפסת, ינסחו תשובה ההולמת את דרך הטיפול בפנייה וישלחו מכתב מנוסח בתשובה למטפל בדואר.

2. **פנייה טלפונית** : עם קבלת הפנייה הטלפונית מתבצע ההליך הבא:

במהלך השיחה עם התושב, נפתחת פנייה חדשה בתכנת פניות הציבור. ימולאו פרטי הפונה, כתובתו ומהות המפגע/תלונה. הפנייה נרשמת תחת פנייה טלפונית. עם סיום השיחה פניות הציבור מעבירים אותה לגורם העירוני המטפל בנושא וממתינים לתגובתו. עם התקבל תשובת המטפל, נרשמת הפנייה כסגורה אצל המשיב. אצל פניות הציבור התלונה עדיין לא נסגרת. עליהם לנסח תשובה הולמת ולשלוח מכתב תשובה לפונה ולכל הגורמים הנוגעים בדבר הטיפול בפנייה זו. עם תום שליחת המכתב לפונה ולמועתיקים, נסגרת הפנייה בתכנת פניות הציבור.

3. **פנייה בכתב משרדי הממשלה/ גורם חיצוני**: עם קבלת פנייה בכתב מגורמי ממשלה/גורם חיצוני, הופכת הפנייה לתלונה אשר טיפולה מתבצע בהליך הבא:

הפנייה מוקלדת לתכנת פניות הציבור תחת קטגוריה: משרדי ממשלה. ממלאים את כל הפרטים הטכניים במדוייק.

בסיום הקלדת התלונה, סורקים את המסמך המדובר ושומרים אותו. הטיפול בו ייעשה עפ"י מספר הפנייה שנקבעה לו ע"י התכנה.

פניות הציבור מבררים את פרטי התלונה מגורמי העירייה הנוגעים בה.

4. **פניות באמצעות האינטרנט**: דין כפניות של מכתבים המתקבלים בדואר. לדוגמא:

שלום רב.

1. **חיפשתי באתר שלכם וכן באתר של החברה לסדר ובמחון פירוט של הסדרי התנועה בעיר ולא הצלחתי לאתר. אשמח לדעת כיצד אוכל לדעת מהם הסדרי החנייה בעיר. למשל, מה משמעות מדרכה צבועה בכחול – לבן, מהו איזור הגרירה ובאילו רחובות אני יכולה לחנות ללא מגבלה באמצעות תו הדייר שלי (אני מתגוררת אמנם ברחוב שבד"כ אין בו בעיות חנייה, אך האם תו הדייר שלי מאפשר חנייה גם ברחובות הסמוכים, המרכזיים יותר, שיש בהן בעיות חנייה).**

2. **הייתי רוצה לברך את עיריית ראשון לציון על הנגשת המיחזור לתושבים באמצעות הצבת כלובי מיחזור בקבוקי פלסטיק בשכונה שלנו, וכל הצבת פח למיחזור נייר בכל חדר אשפה בבניינים. הנגשת המיחזור באופן זה היא מהלך מבורך ומוצלח, ולדעתי גם תורמת בעקיפין, באמצעות חינוך, לנקיון ברחובות שגם הוא לאחרונה מורגש.**

3. **בתודה ובברכה.....**

4. **לשכה פתוחה:** מסגרת בה התושב מגיע ללשכת ראש העירייה לפגוש את ראש העירייה באופן אישי ולשטוח את בקשתו/בעייתו. מצ"ב לדוגמא מקטע מלשכה פתוחה. למסגרת זו שתי מתכונות: האחת – **לשכה פתוחה עם תיאום מראש**, והשנייה – **לשכה פתוחה ללא תיאום מראש**.

אל המתכונת הראשונה מתאמים תושבי העיר עם היחידה לפניות הציבור את הגעתם לפגישה עם ראש העיר. מתואמים להם יום ושעה. מוזמנים גם גורמי העירייה הנוגעים לאותו נושא שהתושב מעלה. באותו מעמד ניתנים פתרונות, או מגיעים להנעת תהליך שהיה סבוך. מוטלים על גורמי העירייה האחריות לביצוע ולפתרון הנושא.

אל המתכונת השנייה רשאי להגיע כל אזרח, תושב העיר, שדבר פנייתו נוגע לקהילה. כמו: תכניות הנדסה עתידיות, בנייה עתידית המיועדת לקום בסביבות מגוריו, מטרדי רעש, מפגעים בריאותיים, בקשה להוספת מבנים קהילתיים לשכונה ועוד.

סיכום לשכה פתוחה לתאריך 22.3.09

שעה	שם הפונה	הנדון	מוזמנים	החלטות וביצוע
18.00	תושבי פואבלו נווה חוף	העלאת נושא שיקום השכונה לסדר עדיפויות: שיפוץ חזות הבתים	אהבה לב-מנכ"לית העירייה קלבו ברוך-ראש מינהלת ודים-תנועה ברקוביץ צביקה	שיפוץ חזית הבתים אושר עקרונית בהנהלה מיום 23.3.09, ההחלטה היא לאשר 25.000 ₪ הלואה לכל דירה+2500 ₪ מענק. זאת בכפוף לתנאי משרד השיכון ולאישור מועצת העיר. אחריות ביצוע: צביקה ברקוביץ+ברוך קלבו ביצוע: לאחר אישור הנושא במועצה אחריות טיפול וביצוע: ברוך קלבו מול הגורמים העירוניים ביצוע: מידי
		מגרש חנייה ללא תאורה, בורות ואבנים משתלבות רעועות		ברוך קלבו יאתר מגרשים ריקים. ימליץ עליהם בפני שמעון ברטש . וודים יכשירם לשימוש לחניית הרכבים בשכונה. אחריות וטיפול: ברוך קלבו+ברטש+וודים ביצוע: מידי
		מצוקת חנייה בשכונה		ברוך קלבו מזכיר שבעבר הוכשר המתנ"ס השכונתי לפעילות בני נוער עד השעות הקטנות של הלילה. ברוך קלבו מתבקש לבדוק הפעלת המתנ"ס לפעילות בני הנוער כבימים עברו מול
		אלימות ונזקים של בני הנוער בגני השכונה הציבוריים		

החברה העירונית ומול ניסים כהן				
ביצוע: מייד				

5. **סיורי ראש העיר:** מסגרת בה ראש העיר וגורמי עירייה אשר אחראים לאיכות החיים של התושבים, פוגשים בשטח את התושבים המלינים. הסיורים מתוכננים מראש, נקבעים מועד ושעה עם ראש העיר וגורמי העירייה ועם המלינים ליד מקום התלונה/מפגע/מטרד. לאחר הסיור ובחינת התלונה, ניתנות הוראות בשטח אל גורמי העירייה תוך ציון לוז"ל לביצוע. את מעקבי ביצוע ההוראות של גורמי העירייה מבצעים אנשי שיל"ת, כל אחד בתחום אחריותו. לדוגמא מקטע מסיכום סיור.

סיכום סיור ראש העיר מתאריך 30.4.09

משתתפים:

ראש העירייה
מנכ"לית העירייה
מנהל המוקד העירוני
מנהלת פניות הציבור ושיל"ת
שעת יציאה: 7.30 מחניון העירייה ח/1.

שעה	מקום	הנדון	השתתפו	אחריות וטיפול
7.45	חורשה להקמת פארק לכלבים רחוב ירושלים- פינת גבעתי	אישור להקמת פיילוט פארק לכלבים.	אהבה לב גלעד פינקלשטיין קרן ברוס	דב צור אישר את מקום הקמת הפארק. אחריות וטיפול: דר' אבן צור ביצוע: מייד ביקש לבדוק הקמת פארק נוסף על מגרש בבעלות פרטית בפינת הרחובות גבעתי- יוסף בורג. טיפול ואחריות: דר' אבן צור לבדוק מול ברטש. ביצוע: מייד

עיקרי הדו"ח

במהלך שנת העבודה 2009 הוקלדו בתכנת פניות הציבור 11.289 פניות בהשוואה לשנת 2077 בה הוקלדו 8.517 פניות ובשנת 2008 בה הוקלדו 10.460 פניות.

עפ"י מספר הפניות ניתן לראות כי המגמה עולה וכי יותר אנשים מתקשרים ונעזרים ביחידה לפניות הציבור.

יש לציין כי אפשרות ההתקשרות נעשה נגיש יותר. בנוסף לאפשרויות הגעת התושב פיזית ליחידה לפניות הציבור, ובנוסף לשליחת מכתב בדואר ובנוסף לשליחת מכתב בפקס, ניתנת אפשרות להעביר במייל את כל הבקשה, כולל סריקת מסמכים וצירופם לבקשה.

עוד לציין כי היחידה לפניות הציבור משלימה את הטיפול בפנייה עד לקוד "גמר טיפול" כאשר נתקבלה תשובה סופית מהגורם המוסמך לעניין הפנייה, והתשובה נשלחת בדואר, בנוסף לשליחת תשובה במייל (רק לבקשת הפונה).

ישנם תושבים אשר התשובה שקיבלו מהגורם המוסמך בעירייה, אינה לשביעות רצונם, ודורשים שוב התבוננות ובחינה מעמיקה של הנושא, היחידה לפניות הציבור ממשיכה לטפל בפניות כאלה גם בפעם השנייה והשלישית.

מעטים התושבים אשר פונים לגורמים ממשלתיים, כמו מבקר המדינה, שרים וחברי כנסת, בשל חוסר שביעות רצון לטענתם, מתשובות העירייה אשר טיפלה בבעייתם. על כך יעיד מבקר העירייה המקבל עותקים מפניות אלה אל הגורמים הממשלתיים.

אני רואה במיעוט פניות לגורמים ממשלתיים שיפור במתן מענה מצד גורמי העירייה והשתדלות רבה ורצינית להביא את הפניות לשאיפה של שביעות רצון הדדית לשני הצדדים המעורבים בן.

דגשים – נושאים הנדרשים לטיפול

א. איכות הסביבה:

במינהל זה נרשמו **968 פניות** ליחידה לפניות הציבור. הנושאים המבוקשים לטיפול העירייה הם גינון, טיפוח ושימור והוספת גינות ציבוריות ירוקות, השלמת צמחייה, שתילה לאורך הצירים הראשיים, שתילה וריבוי הצמחייה בשכונות העיר.

שימת דגש לצואת כלבים. השנה נדרשה פעילות משולבת של מינהל איכות הסביבה, של פעילים ומתנדבים אשר הוכשרו למתן הסברה לתושבים על איסוף צואת הכלבים בגינות הציבוריות ובשבילי השכונות, ובין פקחי הפיקוח העירוני לסדר ציבורי. נערכו מבצעי אכיפה של החברה לבטחון וסד"צ המתואמות עם אנשי שיל"ת האחראים על השכונות, ונרשמו דו"חותל מפירי החוק.

השירות הוטרינרי נקרא לעזרת התושבים בגין כלבים ננטשים, בגין נביחות בלתי פוסקות של כלבים בבתים, בגין עטלפים הנמצאים במושבות בין ענפי העצים ומלכלכים וגורמים למטרדים לתושבים.

כמו כן השנה ניתן דגש מיוחד, ע"י ראש העירייה שנענה לפניות תושבים, בנושא עיקור החתולים בשכונות. התקציב אושר במועצה והוגדל פי 3 משנים קודמות. לאור שימת הדגש והחשיבות שנדרשה לרחשי הציבור השוחר בעלי חיים, הוטרינר העירוני ערך תכנית מסודרת לפיה יעקרו חתולים בכל שכונות העיר ויעקבו אחר גידולם.

לפרייקט שיקום השכונה הירוקה נבחרה שכונת רמב"ם המונה כ 35.319 תושבים. הושם בה דגש על בניית פארקים לכלבים, הגדלת השטחים הירוקים בה, שיפור חזיתות הבתים, השמת מיכלי מיחזור נגישים ואסטטיים, גיזום העצים בה יעשה מבוקר ואחיד, ועוד.

ב. מינהל הנדסה:

במינהל זה נרשמו **1171 פניות**. תושבים התלוננו על סירבול המערכת במתן טופס 4, בהיתרים לתכניות הדורשות השלמת מסמכים, בפיצול דירות, בבקשות לבדיקת מבנים ע"י הפיקוח על הבנייה.

תושבים רבים פנו וביקשו לברר על תכניות פינוי-בינוי, על תכנית תמ"א 38 ועל תכניות עיבוי בינוי ושיפור חזיתות הבתים. נערכו כנסים במהלך השנה למתן הסברים ע"י האגודה לתרבות הדיור, וכן ע"י מינהל הנדסה בשיתוף תושבי העיר, פעיליה ומתנדביה.

לאור פניות רבות מאד של תושבים ממרכז העיר, סביבותיה, וכן ממערב העיר, של חוסר רב במקומות חנייה, הינחה ראש העיר את הממונים על כך לנסות ולאתר מגרשים נטושים, שאינם בשימוש, בין אם פרטיים ובין ברשות העירייה, ברחבי השכונות באיזורים הסובלים ממצוקה זו.

המגרשים הללו, עפ"י חוק, הוכשרו למגרשי חנייה עד שיימצא להם ייעוד. בינתיים הם עוזרים במציאת פתרונות למצוקת החנייה. המגרשים הם: ברחוב הקוקייה, ברחוב דמארי, ברחוב דרובין,

ברחוב יונבסקי, ברחוב הסוכה, ברחוב קנר, ברחוב ירושלים, בבית העלמין גורדון, במכללת טומשין
ברחוב יגאל אלון, ברחוב כורש, ברחוב תרמ"ב, ברחוב העוגב ובשכונת גיבשטיין.

ג. חברות עירוניות

תושבי העיר מצפים לאיכות חיים טובה יותר בשכונות השונות בעיר. הם גם מצפים לשירות יעיל יותר
מצד המערכת העירונית. הם מצפים שהמערכת תהיה נגישה ורגישה לכל פנייה שהם פונים אליה.
בקטגוריה זו נרשמו **1547 פניות**.

נושא הוונדליזם עלה מספר פעמים במסגרת לשכה פתוחה בלשכת ראש העיר. פניות חוזרות
ונישנות של חברות נוער, שיכורים, עובדים זרים, הומלסים ועוד, אשר מוצאים מקומות להתגודד
בהם בעיקר בגנים ציבוריים, השאר במגרשים נטושים, חלקם בלובי של בתי מגורים בעיקר במרכז
העיר, מילאו את רוב הפניות ובקשות התושבים שוב ושוב לקבלת עזרה מאת החברה לביטחון וסד"צ.
הנושא נדון לעומקו ע"י גורמי עירייה בכירים אשר נטלו על עצמם משימות טיפול וביצוע בתופעות
הללו

החברה לביטחון תיגברה את הסוירים במקומות המועדים, ופעלה לפי תכנית למיגור נושא
הוונדליזם.

נושא נוסף בו נתקבלו תלונות רבות הוא בקשות **לאכיפת בעלי הכלבים** אשר כלביהם משאירים
גללים והבעלים אינם אוספים זאת.

תלונות נוספות הגיעו בבקשות **לנקיון מגרשים נטושים**. מגרשים אשר נמצאים בלב השכונות ואשר
אין בעליהם דואגים לנקיונם השוטף גורמים למטרדי סביבה ובריאות. השנה הונהגו נהלים מסודרים
לפניו ונקיון המגרשים הנטושים. הוכנה תכנית שעל פיה עובדי העירייה עובדים.

ד. חינוך

בנושא מינהל החינוך התקבלו ליחידתנו **469 פניות** במהלך השנה. רוב הפניות היו בנושאי תחזוקה.
הורים התלוננו על העדר מזגנים בגני הילדים ובכיתות בתי הספר. עם פתיחת הלימודים התגלו
תקלות רבות של מזגנים מקולקלים, מזגנים לא עובדים, ומזגנים שהותקנו במקומות לא יעילים
בחדרים. הפניות הועברו לטיפול מינהל החינוך. הבעייה היתה ששנת הלימודים כבר החלה, הימים
היו ימי קיץ לזהטים ובהיעדר מזגנים נוצר גודש תלונות כלפי המערכת מפניות הורים, גננות ומורים.

בנוסף פנו הורים אשר ביקשו לשבץ את ילדיהם לגנים אחרים. הפניות הועברו ישירות לטיפול גני
הילדים, לאחראית על השיבוץ.

פניות נוספות היו מאת הורים שילדיהם שובצו לבתי ספר שלא רצו ללכת אליהם. גם פניות אלה
הועברו לטיפול הישיר של ראש מינהל החינוך.

ה. שפ"ע

בשנה זו נרשמו ביחידה לפניית הציבור **391 פניות** לטיפולו של מינהל שפ"ע. תלונות רבות הגיעו בנושאי הוספה או הסרת ספסלי ישיבה בגינות הציבוריות.

פניות אחרות בנושאי כבישים משובשים, סתימת בורות, חידוש צבע במעברי חצייה, תיקון תמרורים, החלפת מנורות שרופות, תיגבור תאורה במקומות חשוכים, ועוד.

במשך השנה הגיעו פניות ובקשות לשיפור שירותי חוף הים, הגברת התאורה הציבורית ברחובות השכונות, על עסקים הפועלים ללא רשיון, על מפגעים בריאותיים של זיהום אוויר, ובקשות לסיוע של משפחות נזקקות.

היחידה לפניית הציבור עובדת בשיתוף פעולה מלא עם המוקד העירוני ונעזרת מאד באנשי שיל"ת הפרושים בשטח.

התכנה המשותפת לפנייות ותלונות הוכיחה עצמה. הכפילות בתלונות הופחתה, מסירת הפניות היזומות לאנשי השטח הוכחה כיעילה.

לסיכום השנה ניתן לאמר שבתחום הטכני הושגה התקדמות משמעותית.

המערכת העירונית בנושא פניות הציבור בשיתוף פעולה עם אנשי שיל"ת בשטח, נותנים מענה חיובי לפנייות התושבים.

אני בהחלט רואה בחיוב את העלייה במספר הפניות, שכן, התושבים גילו ערוץ תקשורת נגיש למערכת הגדולה של העירייה, וכל פנייה זוכה לקבלת תשומת לב ומענה אישי.

תוכן העניינים

בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות- הגשת דו"ח הממונה על תלונות הציבור
דבר הממונה על תלונות הציבור ומנהלת שיל"ת
היחידה לפניות הציבור
אופן העבודה של היחידה ממונה על פניות הציבור
יישום ייעדים שהוצבו בשנת 2008
עיקרי הדו"ח דגשים- נושאים הנדרשים לטיפול
יעדי היחידה לפניות הציבור לשנת 2010

תודות:

לדב צור ראש העירייה וצוות משרדו

לגונן פרנקו מנכ"ל העירייה וצוות משרדו

ליחידת פניות הציבור ולראשי מינהלות שיל"ת ומזכירותיהם

למנהל המוקד העירוני וצוותו

על העזרה בהכנת הנתונים שהביאו להוצאתו לפועל של דו"ח זה.

יעדי היחידה לפניות הציבור לשנת 2010

להעלות את השאיפה בקרב גורמי העירייה למנוע קיפוח, אפלייה או פגיעה בזכויות התושבים.
להעלות את רמת המודעות בקרב עובדי העירייה של טיפול בתלונות התושבים בהגינות וביעילות מירבית.
להבטיח ולפקח על פעולות תקינות של מינהל תקין בין כל גורמי העירייה כלפי האזרח.

שירות איכותי לציבור הינו חזון ומטרה אשר אנו מחוייבים לממשם.