

דין וחשבון שנתי

דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2012

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 2012.
החוק מחייב את חברי מועצת העיר לקיים דיון בנושא.

בכבוד רב
שרה סימון
ממונה על פניות הציבור

תוכן העניינים

1. חוק הרשויות המקומיות- התשס"ח 2008
2. דבר הממונה על תלונות הציבור
3. הרכב היחידה לפניות הציבור
4. עיקרי הדו"ח
5. גרף חלוקת הפניות לחודשי השנה
6. גרף חלוקת הפניות לשכונות העיר
7. גרף דגשים וחלוקת הפניות לפי מינהלי העירייה
8. גרף התפלגות הפניות במינהל איכה"ס
9. דברי הסבר ודוגמאות לגרף איכה"ס
10. גרף התפלגות הפניות למינהל הנדסה
11. דברי הסבר ודוגמאות לגרף מינהל ההנדסה
12. גרף התפלגות הפניות לחברה לבטחון וסד"צ
13. דברי הסבר ודוגמאות לגרף החברה לבטחון וסד"צ
14. גרף התפלגות הפניות למינהל החינוך
15. דברי הסבר ודוגמאות לגרף מינהל החינוך
16. גרף התפלגות הפניות למינהל שפ"ע
17. דברי הסבר ודוגמאות לגרף מינהל שפ"ע
18. טיפול הנושאים לפי המינהלים
19. יעדי פניות הציבור לשנת 2013
20. דברי סיכום ותודות

לכבוד

מר דב צור - ראש העירייה

חברי מועצת העיר

הנדון: עיריית ראשון לציון – דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2012

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 2012 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

בחודש יולי 2008 התשס"ח, נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

החוק הסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה ליצג את העירייה מול התושב הפונה. כפי התפקיד הקבוע בחוק.

החל משנת 2010 אוחדה תוכנת העבודה של פניות הציבור והמוקד העירוני.

האיחוד תרם משמעותית להתייעלות ושיפור השירות לתושב, בהתאם להטוויית מדיניותו של ראש העיר, דב צור, ואכן שיפר את הנגישות של הפונה אל המערכת – מחד, ומתן המערכת לפתרון מהיר ויעיל – גיסא.

תלונת הפונה מועלית בכתב והמערכת המשותפת יכולה לזהות מתי פנה התושב, כמה פעמים פנה ולאן נותבה פנייתו וכן מה הטיפול שנעשה מיום שבו נרשמה הפנייה.

תפקידה של הממונה על תלונות הציבור כחלק מהשירות לציבור שנותנת העירייה ע"י יחידותיה, אגפיה ומינהליה הוא לשמור על זכויות אזרחי העיר במסגרת תחום פעולות העירייה.

המטרה בתפקיד זה היא להבטיח פעולה תקינה ללא משוא פנים של מינהל העירייה על כל שלוחותיה, במגמה לתקן ולמנוע קיפוח, אפלייה או פגיעה בזכויות תושבי העיר.

מחלקת פניות הציבור מטפלת בתלונות הנוגעות לנושאים עירוניים, קהילתיים, לאחר שהמתלונן פנה תחילה בצינורות המתאימים בעירייה, ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו הצודק.

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

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.

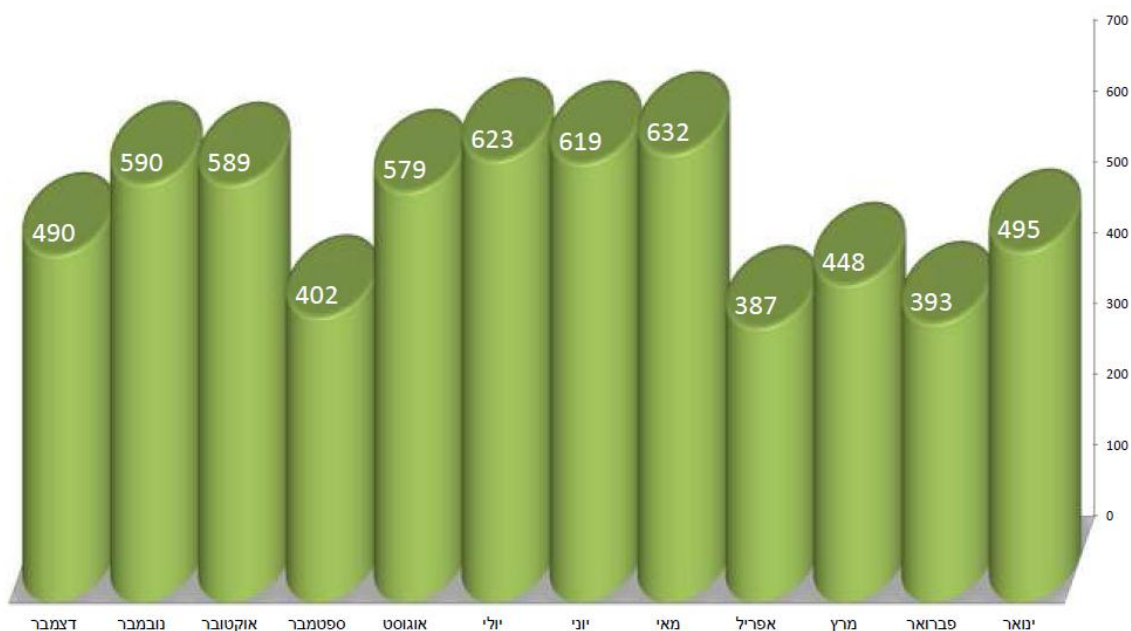
לצורך עבודתה היחידה נעזרת בשש מינהלות שיל"ת (שירות לתושב) הממוקמות בשישה איזורים ברחבי העיר ומשמשות גורם מסייע בפתרון בעיות הקשורות בתחומי הטיפול העירוני.

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-מז' ומרכז העי	לשכת ראש העיר
5	בן אהרון רחל	ע. אחראית פניות הציבור-מזרח העיר	לשכת ראש העיר
6	לבון איריס	ראש מינהלת מרכז	רח' קק"ל 18
7	אתי נקיס עמנואל	מזכירת מינהלת מרכז	
8	זמירה כרמלי	ראש מינהלת דרום מזרח העיר	רח' נחמיה 54
9	יעל כהן	מזכירת מינהלת דרום מזרח העיר	
10	דנה גוזלן	ראש מינהלת צפון-מזרח העיר	רח' פינסקר 5
11	מזל אושרן	מזכירת מינהלת צפון מזרח העיר	
12	ברוך קלבו	ראש מינהלת צפון מערב העיר	ביתנו, רמת אליהו
13	רימונה	מזכירת מינהלת צפון מערב העיר	
14	יוסי ברומברג	ראש מינהלת רמז- כצנלסון	רח' המרגנית 7
15	איריס פורשטט	מזכירת מינהלת רמז כצנלסון	
16	רון הראל	ראש מינהלת מערב	רח' הנרקיס 5
17	שרה נאווי	מזכירת מינהלת מערב	

עיקרי הדו"ח

מס' הפניות	שנה
6247	2012
6020	2011
5300	2010

גרף עפ"י חלוקה לחודשי השנה



בשנת 2012 הוקלדו בתכנת פניות הציבור 6247 פניות ישירות ליחידה לפניות הציבור.

במהלך שנת העבודה 2010 הוקלדו בתכנת פניות הציבור כ- 5300 פניות,

במהלך שנת העבודה 2011 הוקלדו בתכנת פניות הציבור כ- 6020 פניות.

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

אני רואה כי אפשרות ההתקשרות נעשתה נגישה ויותר אנשים מודעים לאפשרות אמצעי ההתקשרות. בנוסף לאפשרויות ההתקשרות הטלפונית, הגעת התושב פיזית ליחידה לפניות הציבור נגישה אף היא, ובנוסף לשליחת מכתב בדואר או 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). התושב תמיד מקבל תשובה הולמת ומסודרת בדואר. זהו טיב השירות של היחידה לפניות הציבור.

השנה קיבלנו שתי פניות בלבד ממבקר המדינה. אלו פניות של תושבים אשר הפיצו בקשת בדיקה גם למבקר המדינה. השבנו לפניות ובזאת הם נסגרו. לא נתבקשנו להמשיך מעקב או אי טיפול. מבקר המדינה קיבל תשובותינו ובזאת נסתיים הטיפול בתושבים שפנו אלינו.

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.

הגרף הבא הינו חלוקת הפניות שהתקבלו לפי שכונות העיר במזרחה ובמערבה.

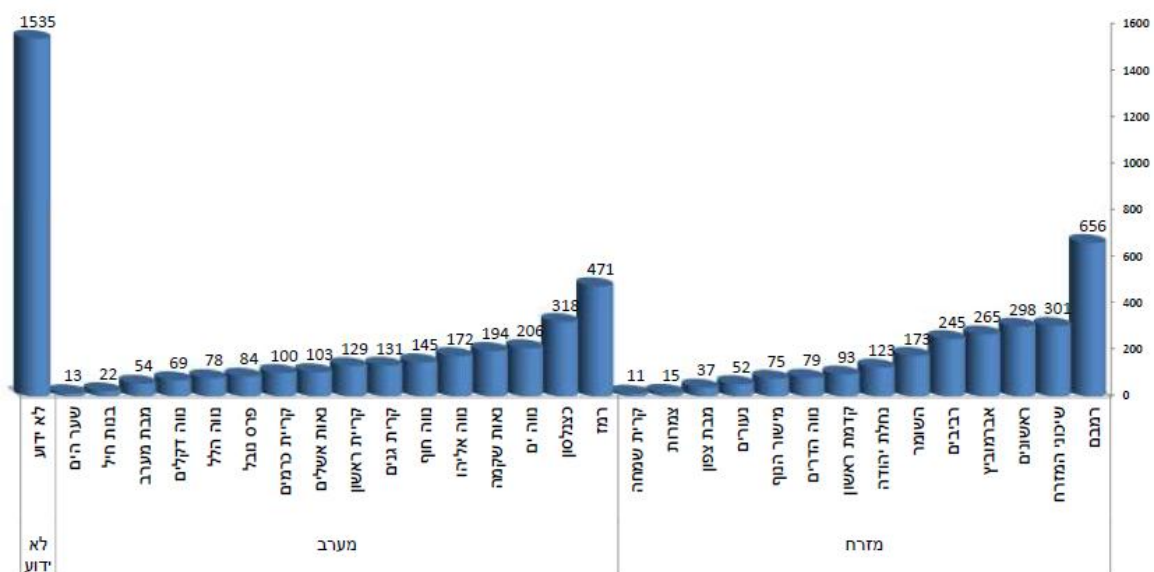
במזרח העיר התקבלו 2423 פניות במערב העיר התקבלו 2289 פניות.

מכל הפניות נגזר חלק של 1535 פניות בקטגוריה של "לא ידוע". אלו פניות אשר נושאן אינו מופיע בין הנושאים המופיעים בתוכנה ועל כן נשארו בכותרת זו.

מבירור הנושא עם המוקד העירוני הוחלט להוסיף תתי נושאים כך שלא תישארנה יותר פניות בתחום ה"לא ידוע".

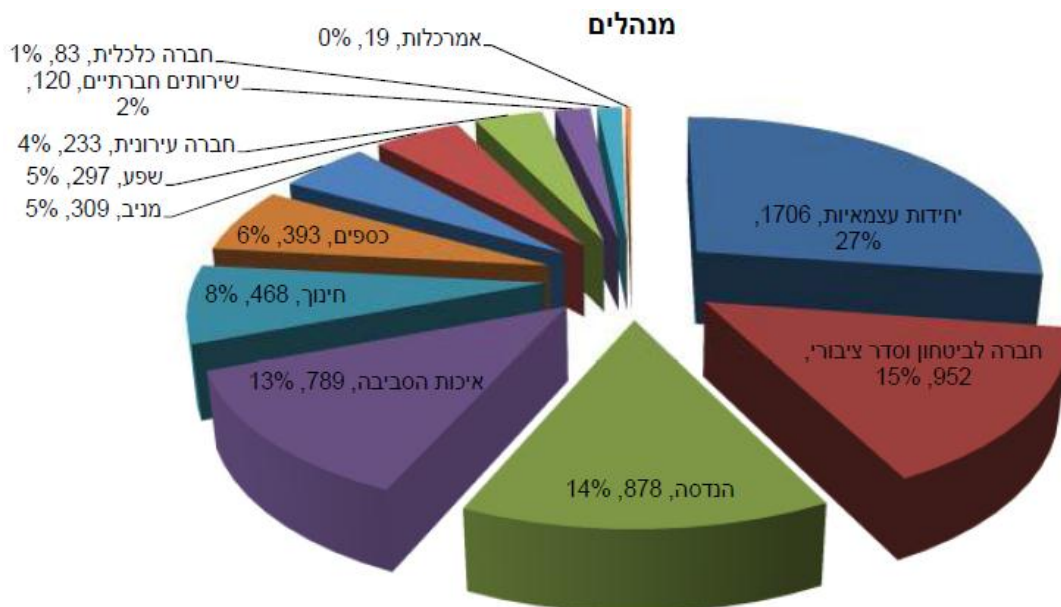
יש לציין כי זהו פרט טכני חשוב לעבודת הפילוח בעזרת הגרפים, ועל כן לקחתי לתשומת ליבי חשיבות הנושא. כל הפניות טופלו ונשלחו תשובות לפונים.

גרף חלוקה לשכונות העיר מזרח ומערב

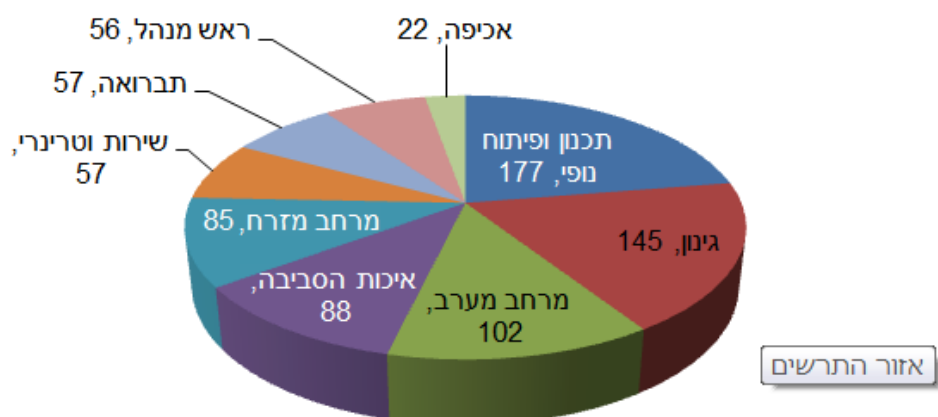


מזרח	
2423	
656	רמבם
301	שיכונת המזרח
298	ראשונים
265	אברמוביץ
245	רביבים
173	השומר
123	נחלת יהודה
93	קדמת ראשון
79	נווה הדרים
75	מישור הנוף
52	נעורים
37	מבת צפון
15	צמרות
11	קריית שמחה
2289	
מערב	
471	רמז
318	כצנלסון
206	נווה ים
194	נאות שקמה
172	נווה אליהו
145	נווה חוף
131	קריית גנים
129	קריית ראשון
103	נאות אשלים
100	קריית כרמים
84	פרס נובל
78	נווה הלל
69	נווה דקלים
54	מבת מערב
22	בנות חיל
13	שער הים
1535	לא ידוע
1535	לא ידוע
6247	סכום כולל

דגשים – לפי מינהלים



התפלגות הפניות לפי איכות הסביבה



789	איכות הסביבה
88	איכות הסביבה
88	איכות הסביבה
2	אירוע חומרים מסוכנים
1	מכולות אשפה - בקשה להצבה
17	מפגעי זיהום אוויר וריחות
26	מפגעי רעש
11	מפגעי רעש מטוסים
20	מפגעים ממתקנים סלולריים וקוי מתח גבוה
1	פינוי אסבסט מאזור מגורים
2	ריחות שפדן
8	שונות
22	אכיפה
22	אכיפה איכות הסביבה
2	הוצאת גזם בתפזורת ללא שק
5	הוצאת פסולת בנייה לרחוב או למכולה
1	הוצאת פסולת שלא ביום הוצאה
4	חצר מלוכלכת או מוזנחת
1	יזום - הוצאת פסולת לא ביום הוצאה
5	יזום - צמחייה פולשת לשטח ציבורי
1	מכולה פרטית
3	צמחיה פולשת לשטח ציבורי
145	גיבון
29	גיזום עירוני
2	גיזום עץ לחברת חשמל
20	גיזום עץ רחוב מעל 2.5 מטר
7	שונות
2	גיבון מוסדות
1	גיזום עץ - גן ילדים או מוסד ציבור
1	עץ מסוכן או נטוי - 1 בדיקה
23	מזרח גיבון
2	גיזום עץ רחוב - נוף תחתון
1	גינה ציבורית - גיזום עץ
6	גינה ציבורית - גיבון צמחיה
4	גיבון צמחיית אי תנועה דשא עצים ואדניות
2	גיבון צמחיית רחוב דשא עצים ואדניות
1	ניקיון ופינוי גזם
1	עץ צעיר - טיפול
1	פריצת השקיה - הפסקת זרימת המים
1	פריצת השקיה - שלב 2 - טיפול מורכב
4	שונות
91	מערב גיבון
8	גיזום עץ רחוב - נוף תחתון
5	גינה ציבורית - גיזום עץ
28	גינה ציבורית - גיבון צמחיה
1	גינה ציבורית - עץ נטוי מסוכן
2	גינה ציבורית - תיקון ברזייה
2	גיבון צמחיית אי תנועה דשא עצים ואדניות

2	גיבון צמחיית רחוב דשא עצים ואדניות
5	ניקיון ופינוי גזם
1	פריצת השקיה - הפסקת זרימת המים
2	פריצת השקיה - שלב 2 - טיפול מורכב
34	שונות
1	שורשי עצים
85	מרחב מזרח
1	מזרח טכני
1	פחים ועגלות - השלמה או החלפה
84	מזרח תברואה
7	מכולות אשפה - נקיון סביבה
23	מכולות אשפה - פינוי
14	ניקיון רחוב כביש או מדרכה
1	פחים ועגלות - הוצאה מוקדמת
6	פחים ועגלות - החזרה
10	פחים ועגלות - פינוי
8	פחים ועגלות - תוספת
6	פסולת, גזם וגרוטאות - פינוי
9	שונות
102	מרחב מערב
102	מערב תברואה
6	אשפתון רחוב - פינוי
1	כתם שמן
2	מכולות אשפה - נזק וחבלה
4	מכולות אשפה - נקיון סביבה
26	מכולות אשפה - פינוי
1	מכולות אשפה - שריפה
1	מתקן מחזור - נקיון סביבה
1	מתקן מחזור - פינוי שקיות
3	ניקיון זכוכיות כביש או מדרכה
1	ניקיון מגרשים - אחרי טיפול נכסים נטושים
26	ניקיון רחוב כביש או מדרכה
1	פחים ועגלות - הוצאה מוקדמת
3	פחים ועגלות - החזרה
5	פחים ועגלות - פינוי
1	פחים ועגלות - תוספת
1	פסולת בניין - פינוי
5	פסולת, גזם וגרוטאות - פינוי
14	שונות
56	ראש מנהל איכות הסביבה
56	ראש מנהל איכות הסביבה
55	הודעה לראש המנהל
1	מכתבי תודה
57	שירות וטרינרי
57	שירות וטרינרי
10	אחזקת בעח באופן הגורם מטרד או בניגוד לחוק
2	בעח המסכן את שלום ובריאות הציבור
5	התעללות בבעח

1	עטלפים על עץ פרי ציבורי
26	פניות על חתולים
9	שונות
4	תרנגולים, עופות ובעלי כנף
57	תברואה
30	הדברה
1	ברחשים בשטח ציבורי
1	דבורים
7	זבובים בשטח ציבורי
1	חולדות בשטח ציבורי
16	יתושים בשטח ציבורי
1	עכברים בשטח ציבורי
3	שונות
27	מחזור
4	השלכת קרטונים לרחוב או למכולה
7	מתקן מחזור - בקשה להצבה
5	מתקן מחזור - בקשה לשינוי מיקום
1	מתקן מחזור - תקלה
1	נייר - מתקן מחזור ברחוב - פינוי
9	שונות
177	תכנון ופיתוח נופי
1	מתקני משחק בגינות ותיקות
1	מתקן כושר - תיקון
176	תכנון ופיתוח נופי
1	אנדרטאות ופסלים - שיקום
3	גיזום שורשי עצים
3	גינה בפיתוח - ברזייה
9	משטח גומי - בקשה להתקנה חדשה
18	מתקן כושר - התקנה חדשה
1	מתקן כושר - תיקון
9	מתקן משחקים - בקשה לתוספת
9	מתקן משחקים גינה בפיתוח - תקלה
3	ניקיון גינה בפיתוח
26	פארקים לכלבים
2	פיתוח אדניות
22	פיתוח גנים חדשים בהקמה
9	פרגולות וסככות צל - הקמה
1	פרגולות וסככות צל - תיקון
59	שונות
1	תאורת גנים בפיתוח

א. איכות הסביבה:

במינהל זה נרשמו **789 פניות** ליחידה לפניות הציבור לעומת 877 בשנת 2011, לעומת 797 בשנת 2010 לעומת 968 בשנת 2009.

נראה כי מגמת התלונות באותם נושאים נשארת על אותן בקשות של נקיון בגינות הציבוריות, בקשה לשתילת צמחייה באדניות בגיזום ובבקשה לשידרוג מתקני משחקים.

עפ"י פילוח הנושאים המבוקשים לטיפול העירייה:

האגף לתכנון ופיתוח נופי 177, מתוכן 18 בקשות להתקנת מכשירי כושר ברחבי השכונות בעיר, 26 פניות להקמת ונקיון פארקים לכלבים, 22 פיתוח והקמת גנים ציבוריים. בנושאי שידרוג הגנים הקיימים שיפרו התאורה, עפ"י בקשת התושבים, תיקנו והקימו סככות צל, הוספו או הוסרו מתקני משחקים עפ"י בקשות התושבים הסמוכים לגנים, בקשות לפיתוח אדניות רחוב, ונקיון הגינות עפ"י תחזוקה שוטפת.

יחידת הגינון 145 מתוכן 29 פניות בנושאי גיזום עצים. במערב גינון התבקשו לטפל בצמחייה של הגינות הציבוריות, בנקיון השטח הציבורי בפניו הגזם ובתיקון מערכת ההשקיה, במזרח העיר 29 פניות לנושאי הגיזום, לגינון ושדרוג צמחייה קיימת בגינות הציבוריות בצמחייה שעל א"י התנועה ובאדניות.

מרחב המזרח טיפל ב 85 פניות בנושאי פינוי מכולות האשפה, נקיון רחובות ומדרכה.

מרחב מערב טיפל ב 102 פניות בנושאי פינוי מכולות אשפה נקיון כבישים ומדרכות.

השירות הוטרינרי נקרא לעזרת התושבים ב 57 פניות בגין אחזקת בעלי חיים באופן הנוגד את החוק או באופן הגורם מטרד, בגין נביחות בלתי פוסקות של כלבים בבתיים, וכן בגין ריבוי חתולי הרחוב ובקשות לעיקור וסירוס.

התושבים תודרכו לפנות למוקד העירוני במידה ובשכונתם חל ריבוי חתולי רחוב. המוקד מעביר הפנייה לשירות הוטרינארי אשר מבצע עיקורים וסירוסים ברחבי השכונות בעיר. גם השנה ניתן דגש מיוחד, ע"י ראש העירייה שנענה לפניות תושבים, בנושא עיקור החתולים בשכונות. לאור שימת הדגש והחשיבות שנדרשה לרחשי הציבור השוחר בעלי חיים, הוטרינר העירוני ערך תכנית מסודרת לפיה יעקרו חתולים בכל שכונות העיר ויעקבו אחר גידולם.

כמו כן פנו הורים לילדים בגני הילדים בבקשות להחלפת חול למשטחי גומי, להדברת יתושים בגנים. השנה בוצעו הדברות בגין ברחשים, דבורים, זבובים, חולדות, יתושים, כולם בשטח הציבורי.

דוגמא לפנייה בנושא גינון משכונת רביבים:

הפונה הגיע למשרד פניות הציבור בתאריך 16.10.12 והלין על הזנחה בגינון. מסר ששידרגו את האדניות הסמוכות לביתו אולם לא סיימו את העבודות והכל מסביב מוזנח, לא נקי ולא מסודר.

פניות הציבור היפנו הפנייה לדנה גוזלן, ראש מינהלת צפון מזרח שסיירה במקום יחד עם צוות הגינון האחראי על האיזור. בסיום העבודות נשלח מכתב לפונה בו מודים לו על פנייתו. בוצע נקיון האדניות.

דוגמא לפנייה בנושא אי פינוי מכולות אשפה בשכונת אברמוביץ:

הפנייה הגיעה באמצעות מכתב לראש העיר: "אני פונה אליך, מכיוון שלמרות פניות למוקד 106 ולמרות פניותי למנהל האיזור מיכלי האשפה אצלנו בבניין לא מפונים במלואם... במספר מקרים מוציא הפחים לא מפנה קרטונים קטנים של שתייה וכו' שהדיירים מניחים בצד הפחים על מנת לא לסתום את הפחים. אני מבקש התערבותך במקרה זה".

פניות הציבור ענו לפונה במכתב:

1. פנייתך נבדקה עם יחידת התברואה ובתיאום עימם הוחלט:
2. הינני מעבירה לידיעתך את שמו של מפקח האיזור + מספר הטלפון שלו. נא פנה אליו בעת הצורך והוא יגיע למקום לבדיקת טענתך.

דוגמא לפנייה בנושא תכנון ופיתוח נופי בשכונת ראובן ובת שבע סגל:

הפונה התקשרה והלינה שפנתה למוקד בנושא שידרוג הגינה ברחוב ראובן ובת שבע. היא רוצה לדעת באם יתקינו במקום מתקני כושר, ואם לא יתקינו-מדוע לא?

פניות הציבור השיבו לפונה במכתב שנשלח למעונה:

לאחר בדיקת הנושא בשטח ובירורו עם הגורמים המקצועיים לו הינני לבשר לך כי בימים אלה הגינה עוברת שידרוג. בתכנית השידרוג מתוכנן להניח מתקני כושר לרווחת התושבים.

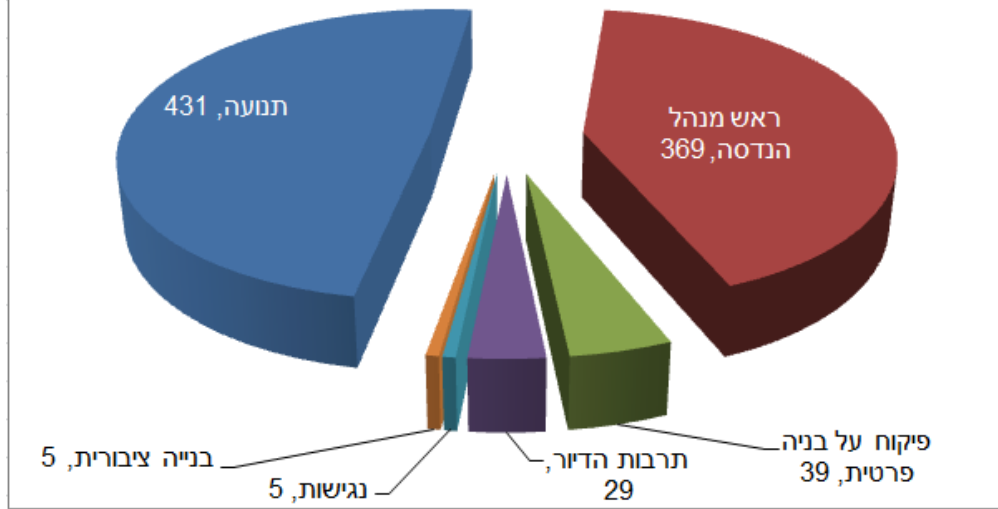
דוגמא לפנייה בנושא פיתוח פארק לכלבים בשכונת צמרות:

הפונה פנתה במייל לפניות הציבור: "אני מתגוררת בשכונת צמרות הנחשבת כחלק מאזור שיכון המזרח, במזרח העיר. השכונה היא שכונה חדשה, בת 8 שנים, מאופיינת ברחובות הולנדיים ובבתים פרטיים רבים. בעקבות מאפייני השכונה, בבעלות דיירי השכונה כלבים רבים (גם בבעלות משפחתי ישנו כלב).

ברחוב הצבר בשכונה קיים שטח אדמה ריק אשר רוב בעלי הכלבים מוציאים את כלביהם לאזור לצורך ביצוע הצרכים שלהם. האזור אינו מגודר ונמצא מול בתי התושבים ברחוב. אבקש להציע הצעה לייעול השכונה ולהקלה על רוב התושבים בעלי הכלבים ואלו שסובלים מהתופעה... ולבנות פארק יעודי לנושא..."

פניות הציבור היפנו המלצת התושבת לראש המינהלת זמירה כרמלי לבדיקת האזור אשר ענתה לה במייל: מסיורים קודמים לא נמצא מקום להקמת פארק לכלבים. המקום אשר העלית שייך למחנה הצבאי צריפין ולא שטח של הרשות המקומית. באם ברצונך לצאת לסיור נא הסכמתך לקביעת מועד".

התפלגות הפניות לפי מינהל הנדסה



מספר	תיאור	תנועה
431		תנועה
1	הודעה למהנדס בעקבות תאונת דרכים	
14	כניסה לחנייה - בקשה לסימון חדש	
3	מעברי חציה - בקשה לסימון חדש	
7	סימון כביש - בקשה לסימון חדש	
16	פסי האטה - בקשה להתקנה	
285	שונות	
80	שינוי בהסדרי תנועה	
12	תזמון רמזורים - בקשה לשינוי	
13	תמרור - בקשה להצבה	
369		ראש מנהל הנדסה
351	הודעה לראש המנהל	
1	מכתבי תודה	
17	תמא 38	
39		פיקוח על בניה פרטית
3	בדיקת שטח התארגנות קבלן	
14	בניה לא חוקית	
5	בניה לא חוקית - פיצול דירות	
4	מטרדים מבניינים בבניה	
13	שונות	
29		תרבות הדיור
29	שיפוצים	
5		נגישות
5	נגישות עירונית	
5		בנייה ציבורית
5	הודעה לבנייה ציבורית	

ב. מינהל הנדסה:

במינהל זה נרשמו **878 פניות**, לעומת 933 פניות בשנת 2011, לעומת 864 בשנת 2010.

מגמת העלייה הקלה מעלה מהנתונים שתושבים פנו בנושאים של פיקוח על הבנייה לאיתור בנייה לא חוקית ברחבי השכונות בעיר, התלוננו על פיצול דירות, על מטרדים מבניינים בבנייה.

בנושאי תמ"א 38 תושבים ברחבי השכונות הוותיקות ומרכז העיר פנו בבקשה לקדם הנושא.

בתרבות הדיור גברה תנועת המבקשים לשפץ חזיתות הבתים. האגודה לתרבות הדיור, חכ"ר ומינהל הנדסה קבעו פגישות בשטח ודנו בכל מקרה לגופו. נרשמה הצלחה רבה למבנים שעברו השיפוצים והתושבים מאד מרוצים.

בנושאי התנועה נרשמו בקשות לשינוי תמרורים, להצבת תמרורים, לבקרת רמזורים ולהתקנת פסי האטה בצירים ראשיים ובשכונות העיר בהן נהגים נוסעים מהר.

במסגרת פרויקט "שפת רחוב" שודרגו רחובות בשכונת רמב"ם. העבודות כללו סלילה מחודשת של הכבישים ברחבי המתחם, רוצפו מחדש מדרכות, הוחלפו אבני שפה, הוסדרו ושודרגו מקומות לחנייה, הותקנו עמודי תאורה חדשים, ניטעו עצים והוצב ריהוט רחוב חדש: ספסלים, אשפתונים, וכל זאת ברצועת שירות צרה כך שרוב המדרכה תיוותר לטובת הולכי הרגל. בנוסף גם מתוכננים שינויים גיאומטריים בכביש לבטיחות הנוסעים בו.

דוגמא לפנייה בהנדסה בנושא תחבורה והסדרי תנועה:

הפונה פנה במייל לראש העיר: "אני פונה אליך כתושב ראשון לציון הגר ברחוב נורדאו. מזה מספר שנים רחוב נורדאו הפך להיות רחוב סיוט לכל הגרים בו. הרחוב עמוס משני צידי במכוניות החונותוביהותו דו סיטרי מהווה מסלול מכשולים לתושבים הרוצים להגיע לביתם. אני אכן מציע לשנות את שמו לוויה דה לרוזה מאחר ולחצות אותו בשעות אחה"צ זו משימה בלתי אפשרית מבלי לעכב את התנועה ולשרוט את המכוניות החונות בצידי הכביש. אנא מכם מיצאו פתרונות אם ע"י שינוי התוואי לרחוב חד סיטרי או ע"י הכשרת חניון ציבורי לרכבים פרטיים ועוד. אשמח לשמוע מכם, אזרח סובל ומודאג".

פניות הציבור היפנו המייל ליחידת התנועה בהנדסה ומשם נמסר כי הנושא נדון בוועדת התנועה ולא הומלץ להפוך הרחוב לחד סיטרי עקב השפעה רבה על הסדרי התנועה באזור.

מכתב תשובה כלשון המלצתו של ודים קוזלוב מהנדס התנועה נשלח לפונה.

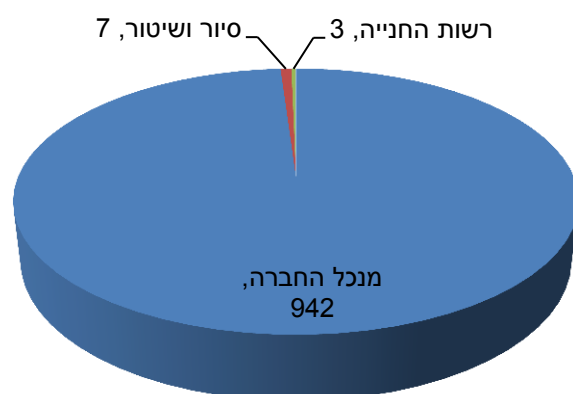
דוגמא לפנייה בנושא חריגות בנייה בהנדסה:

הפונה הגיע ללשכה פתוחה בתאריך 22.1.12 והלין כי נתבקש להרוס המחסן בבית אביו כי המחסן נבנה ללא היתר ותכניות שהוגשו להנדסה. ניתן צו הריסה למבנה והפונה מבקש הקלות כי אביו מבוגר.

בלשכה פתוחה ראה"ע הינחה את מפקח על הבנייה לסייר במקום ולהעביר למנהלת האגף לרישוי ופיקוח על הבנייה את התייחסותו.

בנוסף הפונה הופנה לטיפול מנהלת האגף לבנייה ציבורית אשר תדריך אותו כיצד להגיש בקשה באמצעות תכנית כדן.

התפלגות הפניות לחברה לביטחון



952	חברה לביטחון וסדר ציבורי
942	מנכל החברה לביטחון
942	מנכל החברה לביטחון
273	דוחות חנייה
635	הודעה למנכל החברה
8	התנהגות פקחים
3	עיקול
23	תו תושב
7	סיוור ושיטור
1	יחידת נוער
1	ונדליזם - נערים
4	סיוור ושיטור
1	בית עסק - הבלטה
2	יזום - נערים מרעישים בגינה ציבורית
1	מטרדי בעלי חיים
1	סיוור משולב
1	סיוע למשטרה
1	רכוש נטוש
1	איתור בעלי מגרש לא מאוכלס
3	רשות החנייה
3	פיקוח חנייה
1	חנייה בחניית נכה
1	חניית רכב כבד בניגוד לחוק
1	חניית רכב קל בניגוד לחוק

ג. החברה לבטחון וסד"צ

בחברה לבטחון וסדר ציבורי נרשמו **952 פניות**, לעומת 974 בשנת 2011, לעומת 999 בשנת 2010.

פניות בנושא דו"חות חנייה 273 הן בהמשך לפניות רבות מאד של תושבים ממרכז העיר, סביבותיה, וכן ממערב העיר, על חוסר רב במקומות חנייה, גם השנה הינחה ראש העיר את הממונים להמשיך ולאתר מגרשים נטושים, שאינם בשימוש, בין אם פרטיים ובין ברשות העירייה, ברחבי השכונות באיזורים הסובלים ממצוקה זו ולהכשירם למגרשי חנייה.

המגרשים הללו, עפ"י חוק, הוכשרו למגרשי חנייה עד שיימצא להם ייעוד. בינתיים הם עוזרים במציאת פתרונות למצוקת החנייה. המגרשים שהוכשרו הם במזרח ובמערב העיר, במרכזה ובצפונה.

פניות חוזרות ונישנות של חברות נוער, שיכורים, עובדים זרים, הומלסים ועוד, אשר מוצאים מקומות להתגודד בהם בעיקר בגנים הציבוריים ובקשות התושבים שוב ושוב לקבלת עזרה מאת החברה לביטחון וסד"צ.

החברה לביטחון ותיגברה את הסיורים במקומות המועדים בהם התלוננו התושבים על התגודדות חברות נוער בגנים הציבוריים, ופעלה לפי תכנית למיגור בשם "לילה שקט" בשיתוף האגף לנוער ועוד גופים שנרתמו להחזרת השקט והבטחון בלב השכונות.

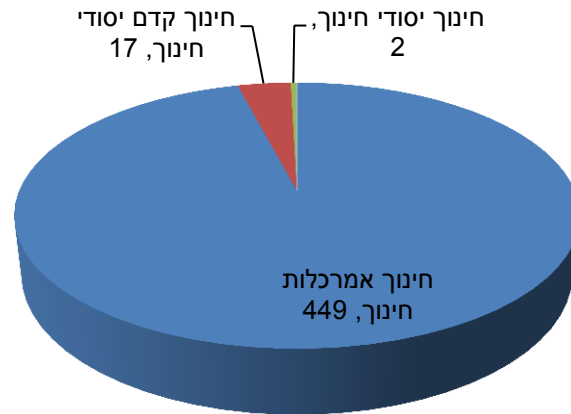
דוגמא לפנייה בנושא בקשה לביטול דו"ח חנייה ברחוב מבצע קדש:

הפונה כתבה מכתב אישי לראה"ע ובתפוצה של ראש הממשלה, שר הרווחה, ערוץ 2 בטלוויזיה, עיתון ידיעות אחרונות: "בימים אלה קיבלתי עיקול מטלטלין בגין חוב דו"ח חנייה משנת 2008. בתאריך 5.12.10 שילמתי את הדו"חות בגין הרכב שהיה, ראה קבלה. בשיחה עם הפקידה אמרה שהקבלה לא תואמת את ת.ז. שלי ואת הרכב שברשותי. ממתי יש דו"ח תנועה עפ"י מספר ת.ז. ולא מספר רכב? דב צור, אני על סף התמוטטות אין לי מה להפסיד בחיים, אני בצרות ואין לי תינוקות. אני חושבת ברצינות **לשים קץ לחיי**. נמאס לי נמאס לי אינני יכולה לחיות בפחד ורדיפה....אבקש התערבותך עוד היום לביטול החוב..."

פניות הציבור ערכו בירור ומצאו כי מדובר בזוג קשישים חולים נכים, שיש להם מטפלת המגיעה אליהם ארבע פעמים בשבוע ובכל פעם שמגיעה היא מקבלת דו"ח תנועה. הזוג מבקש עזרה בנושא כי אחרת המטפלת אינה מוכנה להמשיך לטפל בהם.

כמו כן נערכה שיחה וועידה עם החברה לבטחון ועם הגב' הפונה והוסבר לה שהמטפלת צריכה להגיש מסמכים לוועדת קבלת תווים חריגים. לאחר שיאושר לה תו החנייה תוכל לחנות ברחוב בו הפונים מתגוררים.

התפלגות הפניות לפי מינהל החינוך



449	חינוך אמרכלות
449	ראש מנהל חינוך
446	הודעה לראש המנהל
3	מכתבי תודה
2	חינוך יסודי
2	חינוך יסודי
1	הסעות
1	רישום לבית ספר
17	חינוך קדם יסודי
17	חינוך גני ילדים
10	הודעה לשולמית זכאי
1	רישום לגן ילדים
6	שונות

ד. חינוך

בנושא מינהל החינוך התקבלו ליחידתנו **468 פניות** במהלך השנה לעומת 405 בשנת 2011, לעומת 410 בשנת 2010.

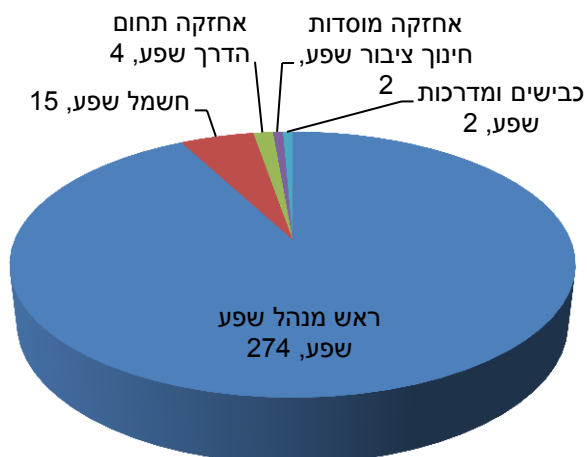
הפניות 449 - לטיפול ראש מינהל החינוך, לחינוך הקדם יסודי ובקשות הורים לשבץ את ילדיהם לגנים אחרים. הפניות הועברו ישירות לטיפול גני הילדים, לשיקולי הגורמים המקצועיים לנושא.

דוגמא לפנייה בנושא רישום לגן ילדים טרום חובה בנחלת יהודה החדשה:

הפונה שלחה מייל לראש העיר: "לדב צור שלום. אנו פונים אליך כמוצא אחרון לאחר אכזבה מפנייתנו למחלקת החינוך בעיריית ראשון. את פנייתנו המפורטת שלחנו לגב' שולמית זכאי במכתב אך לא קיבלנו פתרון. תקציר הפנייה היא שעקב טעות של מחלקת החינוך בשיבוץ בננו שקיבל שיבוץ לגן מרוחק מהבית בזמן שיש גן קרוב לביתנו ולא עידכנו אותנו שהוא חדש ועומד להיפתח בשבועות הקרובים. הבנו כי מחלקת החינוך מכירה בטעותה אך הסבירה כי אין ביכולתה לשנות את השיבוץ. יש להדגיש כי הגן מרוחק, אין גישה רגלית ונצטרך להגיע לגן ובחזרה דרך הכבישים ולסכן את בננו.

פניות הציבור העבירו הפנייה לראש מינהל החינוך אשר שוחחה טלפונית עם הפונה והציגה בפניה את הקושי בבקשתה, מכיוון שאין מקום בגן בו היא מבקשת להיות משובצת. הובהר לפונה כי אם יתפנה מקום, בנה ישובץ.

התפלגות הפניות לפי מינהל שפ"ע



שפע	297
אחזקה מוסדות חינוך ציבור	2
אחזקה - מוסדות חינוך	1
תיקוני צבע	1
אחזקה - מוסדות ציבור	1
תיקוני צבע	1
אחזקה תחום הדרך	4
אחזקה - אבנים משולבות	1
מדרכת אבן משולבת - משובשת	1
אחזקה - כללי	2
ספסל - תיקון	1
שונות	1
אחזקה - תמרורים	1
תמרור אין כניסה - תיקון והשלמה	1
חשמל	15
חשמל - מאור רחוב	11
אחזקת תאורה בגנים ציבוריים	4
אין תאורת רחוב	4
שונות	3
רמזורים	4
רמזור מהבהב	1
שונות	2
שילוט הכוונה מואר	1
כבישים ומדרכות	2
עבודות קבלניות	2
בקשה לסלילת כביש אספלט	1
בקשה לסלילת מדרכת אבנים משולבות	1
ראש מנהל שפע	274

274	ראש מנהל שפע
270	הודעה לראש המנהל
4	מכתבי תודה

ה. שפ"ע

בשנה זו נרשמו ביחידה לפניות הציבור **297 פניות** לטיפולו של מינהל שפ"ע לעומת 379 בשנת 2011, לעומת 364 בשנת 2010.

במינהל שפ"ע חלה מגמת ירידה של פניות תושבים אל היחידה לפניות הציבור. חלה ירידה בפניות בנושאי תאורת רחוב, אחזקת תאורה בגנים ציבוריים, העדר תאורת רחוב ובנושא רמזורים. עוד בנושאי הטיפול בתחום שפ"ע הם אחזקת מוסדות חינוך, החלפת תחנות אוטובוס, צביעת ארונות סעף, התקנת ספסלים וריהוט רחוב תואם, בקשות לסלילת כבישים וחדוש צביעת סימונים בהם.

דוגמא לפנייה בנושא העדר תאורת חשמל ברחוב נורדאו:

הפונה הלין בטלפון שהתקינו ליד ביתו עמוד חשמל מבטון לפני חודש ימים אולם למרות פניותיו למוקד פנס התאורה עדיין לא פועל.

פניות הציבור היפנו הפנייה לאחראי על אגף החשמל בעירייה שמסר על התקנת הפנס החדש ועידכן כי חברת החשמל חיברה אותו למערכת.

דוגמא לפנייה בנושא מפגע במדרכה ברחוב הרצל:

הפונה הגיעה למשרד פניות הציבור והציגה תמונות שצילמה בפלאפון בהן נראה חור במדרכה מסביב למכסה ברזל המהווה כניסה למקלט של הבניין.

פניות הציבור היפנו הפנייה לאגף שפ"ע לטיפולם אשר בדקו את המקום ושלחו צוות מקצועי לטיפול המפגע.

טיפול הנושאים לפי המינהלים

בשנת 2012 התקבלו והוקלדו וטופלו במערכת התוכנה של פניות הציבור 6247 פניות.

איכות הסביבה:

789 פניות טופלו ונסגרו.

177 נסגרו לאחר טיפול פניות השייכות לתכנון הנופי

145 נסגרו פניות השייכות לגינון

88 נסגרו פניות השייכות לאגף איכה"ס, חומרים מסוכנים, מפגעי זיהום, מפגעי רעש, פינוי אסבסט, מתקנים סלולריים.

85 נסגרו פניות ממזרח תברואה בנושאי מכולות האשפה, נקיון רחובות, גיזום עירוני, וטיפול בגינות ציבוריות.

102 נסגרו פניות השייכות לתברואה מערב בנושאי פינוי מכולות אשפה ונקיון סביבתי, פסולת וגיזום עירוני.

57 נסגרו פניות שטופלו בתחום השירות הוטרינארי מתוכם 26 פניות על חתולים ו 10 פניות טופלו ונסגרו של בע"ח באופן הגורם למטרד או בניגוד לחוק.

30 פניות טופלו ונסגרו בתחום הדברת היתושים בשטחים הציבוריים, פניות שהתושבים ביקשו להציב מתקני מיחזור או לחילופין להזיז מתקנים שהוצבו במקום המפריע לתושבים.

22 פניות טופלו ונסגרו בנושאי אכיפה באיכה"ס ובהם הוצאת פסולת בנייה לרחוב ללא מכולה, חצר מלוכלכת או מוזנחת, וכן שימת דגש על צמחייה הפולשת לתחום הציבורי.

מינהל הנדסה:

878 פניות טופלו ונסגרו.

431 פניות טופלו במחלקת התנועה בנושאי בקשות חדשות לסימון חניות, בקשות לסימון חדש של מעברי חצייה, בקשות להתקנת פסי האטה.

80 בקשות לשינוי בהסדרי התנועה טופלו לפי בקשות התושבים.

13 פניות טופלו בבקשות להצבת תמרורים ברחבי השכונות

12 פניות בעקבות בקשה לבדוק ולשנות תזמון רמזורים.

39 פניות נפתחו וטופלו בנושאי הפיקוח על הבנייה, מתוכן 14 התראות על בנייה לא חוקית, על מטרדים מבניינים בבנייה, התראות על פיצול דירות.

29 פניות שטופלו במסגרת תרבות הדיור.

5 פניות שטופלו במסגרת נגישות עירונית.

החברה לבטחון וסד"צ

952 פניות טופלו ונסגרו.

563 פניות הועברו לטיפול ראש המינהל.

262 פניות מתושבים שקיבלו דו"חות חנייה.

23 בקשות שטופלו בבקשת תו תושב.

7 בקשות של בקשות לסיורים והגברת הבטחון בשכונות העיר.

חינוך

468 פניות טופלו ונסגרו.

425 פניות הועברו לטיפול ראש המינהל מתוכן בקשות לשיבוץ בגני הילדים, שיבוץ בחינוך הקדם יסודי, ובחינוך היסודי.

מינהל שפ"ע

297 פניות נפתחו ונטופלו.

234 פניות הועברו לטיפול ראש מינהל שפ"ע.

13 פניות הועברו וטופלו ע"י אגף החשמל מתוכם תאורת רחוב, אחזקת תאורה בגנים הציבוריים, השלמת תאורת רחוב, תיקון רמזורים, אחזקת תחום הדרך של החלפת תמרורים ותחנות אוטובוס וחלוקת מספרי בתים ברחבי השכונות בעיר.

3. יעדי פניות הציבור לשנת 2013

- א. המשך הטמעת מערכת פניות הציבור ביחידות הקצה של העירייה.
- ב. שיפור הקשר עם יחידות הקצה וקיצור זמן תגובתם לפניות הציבור.
- ג. עמידה במשך זמן הטיפול בפניות הציבור, כפי שנעשה עד היום בהצלחה רבה.
- ד. מתן מענה מהיר לפניות התושבים דרך סוגי ההתקשרות הנגישים.
- ה. יחידת פניות הציבור תתמיד ברמת המקצועיות בטיפול ובאיכות המענה לפניות המתקבלות במחלקתה בלשכת ראש העירייה.

שירות איכותי לציבור הינו חזון ומטרה אשר אנו מחוייבים לממשם.

סיכום ותודות

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

התכנה המשותפת לפניות 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 לפניות התושבים.

אני בהחלט רואה בחיוב את דרך הטיפול בפניות. התושבים גילו ערוץ תקשורת נגיש למערכת הגדולה של העירייה, וכל פנייה זוכה לקבלת תשומת לב ומענה אישי.

ריבוי הפניות ע"י התושבים מראים גם על אכפתיות מצד התושב לקבל איכות שירות גבוהה יותר מהעירייה.

1. אני מודה לראש העירייה דב צור, העומד בראש המערכת, למועצת העיר והנהלתה על האמון הניתן ליחידת פניות הציבור, לבצע הלכה למעשה את בקשות התושבים ולסייע להם על פי חוק במטרה להעלות את רמת השירות.
2. למנכ"ל העירייה פרנקו גונן הרואה ביחידה לפניות הציבור חלק אירגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה לתקן ליקויים תוך ביצוע פיקוח ובקרה ע"י ראשי המינהלים, האגפים ויחידות הקצה בשטח.
3. תודה מיוחדת למנהלת המוקד העירוני ניצה אבירם ולאציק אשכזי בהנפקת הגרפים לדו"ח.
4. אני מקווה כי יילמדו הדגשים מדו"חות אלה במטרה להמשיך ולייעל את הטיפול בתושב.
5. 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.
6. היחידה שלנו אינה נמדדת ב"הצלחות" או "כישלונות". אנו נמדדים ב"פעילות" ו"תוצאות".
7. אני מודה ליחידה לפניות הציבור, לאורה לוי, ליהודית ניסן, לרחל בן אהרון וללידיה ולץ העובדות ללא לאות בטיפול ובמסירות בתושבים.
8. תודה מיוחדת לאנשי שיל"ת: ליוסי ברומברג, לברוך קלבו, לרון הראל, לזמירה כרמלי, לאיריס לבון ולדנה גוזלן, ולמזכירותיהם: שרה נאווי, איריס פורשטט, יעל כהן, מזל אושרן ורימונה אשר נותנים מענה ראשוני לפניות התושבים ומעניקים שירות איכותי המגשר בינם לבין המוסד העירוני על כל אגפיו למען איכות חיים גבוהה בסביבת מגוריהם.

בכבוד רב

שרה סימון

הממונה על פניות הציבור