

# דין וחשבון שנתי

---

דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2013

---

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 2013.  
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 2013

### 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 2013 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 ופורסם 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.**

## **הרכב היחידה לפניות הציבור:**

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.

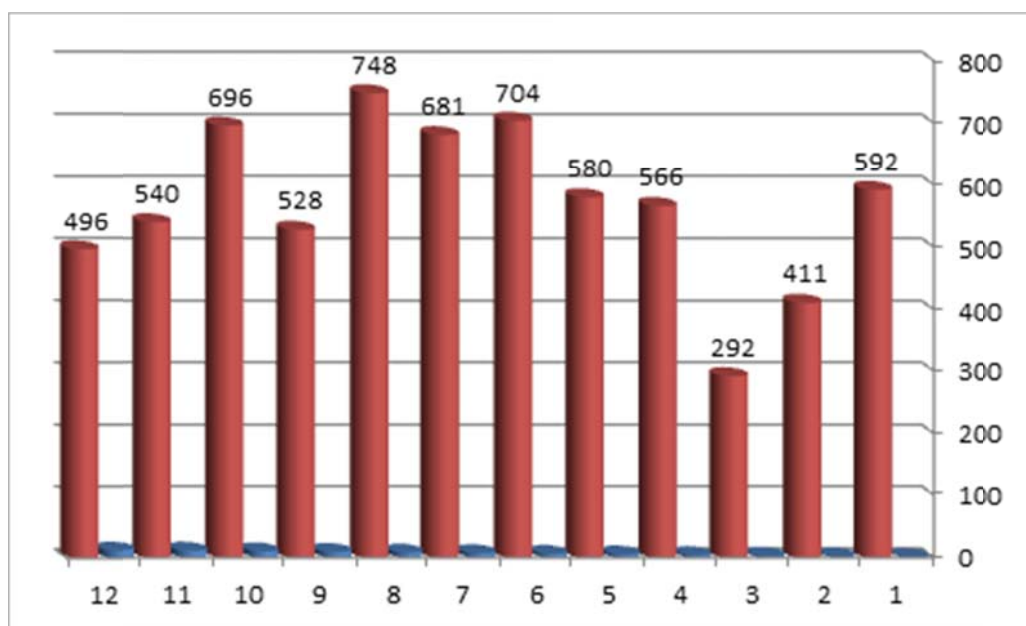
לצורך עבודתה היחידה נעזרת בשש מינהלות שיל"ת (שירות לתושב) הממוקמות בשישה איזורים ברחבי העיר ומשמשות גורם מסייע בפתרון בעיות הקשורות בתחומי הטיפול העירוני.

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	<b>ראש מינהלת מרכז</b>	רח' קק"ל 18
7	כנרת נחום	מזכירת מינהלת מרכז	
8	זמירה כרמלי	<b>ראש מינהלת דרום מזרח העיר</b>	רח' נחמיה 54
9	אתי נקיס- עמנואל	מזכירת מינהלת דרום מזרח העיר	
10	דנה גוזלן	<b>ראש מינהלת צפון-מזרח העיר</b>	רח' פינסקר 5
11	מזל אושרן	מזכירת מינהלת צפון מזרח העיר	
12	ברוך קלבו	<b>ראש מינהלת צפון מערב העיר</b>	ביתנו, רמת אליהו
13	רימונה	מזכירת מינהלת צפון מערב העיר	
14	יוסי ברומברג	<b>ראש מינהלת רמז- כצנלסון</b>	רח' המרגנית 7
15	איריס פורשטט	מזכירת מינהלת רמז כצנלסון	
16	רון הראל	<b>ראש מינהלת מערב</b>	רח' הנרקיס 5
17	שרה נאווי	מזכירת מינהלת מערב	

## עיקרי הדו"ח

<u>מספר הפניות</u>	<u>שנה</u>
5300	2010
6020	2011
6247	2012
6834	2013

## גרף עפ"י חלוקה לחודשי השנה



בשנת 2013 הוקלדו בתכנת פניות הציבור 6834 פניות ישירות ליחידה לפניות הציבור.

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

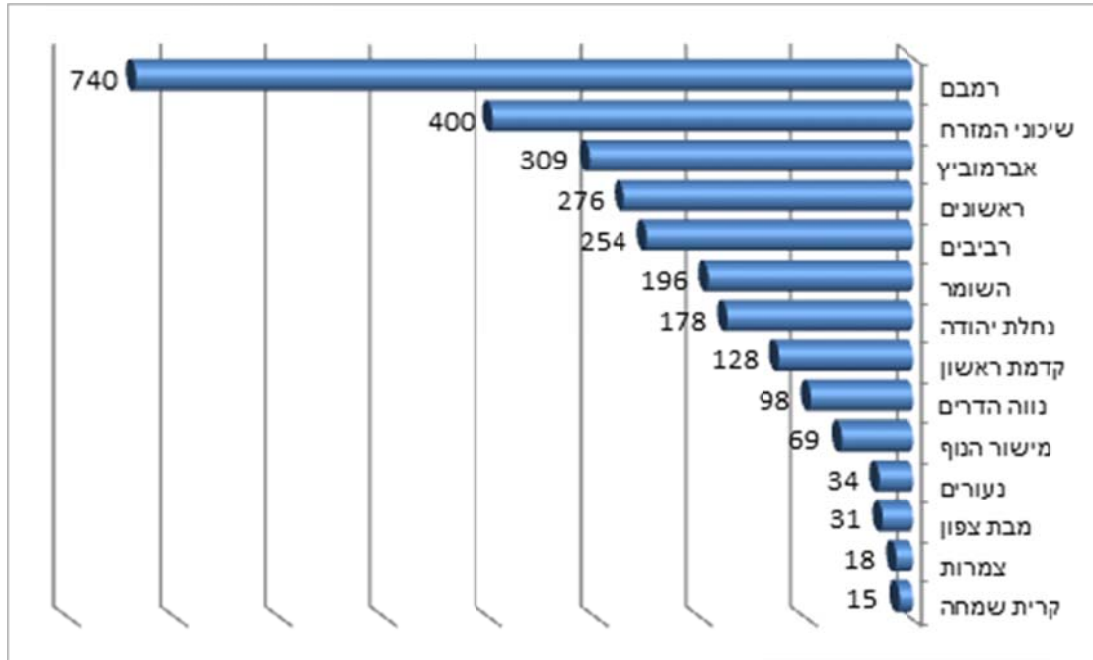
אני רואה כי אפשרות ההתקשרות נעשתה נגישה ויותר אנשים מודעים לאפשרות אמצעי ההתקשרות. בנוסף לאפשרויות ההתקשרות הטלפונית, הגעת התושב פיזית ליחידה לפניות הציבור נגישה אף היא, ובנוסף לשליחת מכתב בדואר או לשליחת מכתב בפקס, ניתנת אפשרות להעביר במייל את כל הבקשה, כולל סריקת מסמכים וצירופם לבקשה.

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.**



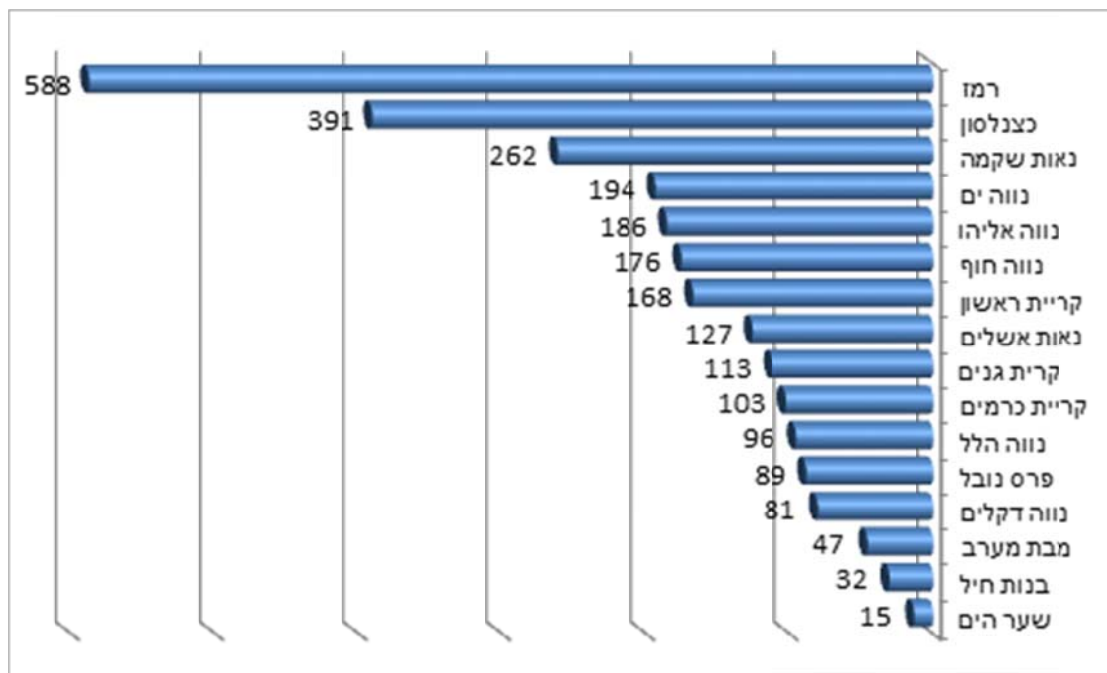
### גרף חלוקת הפניות לשכונות העיר

במזרח העיר התקבלו 2746 פניות.

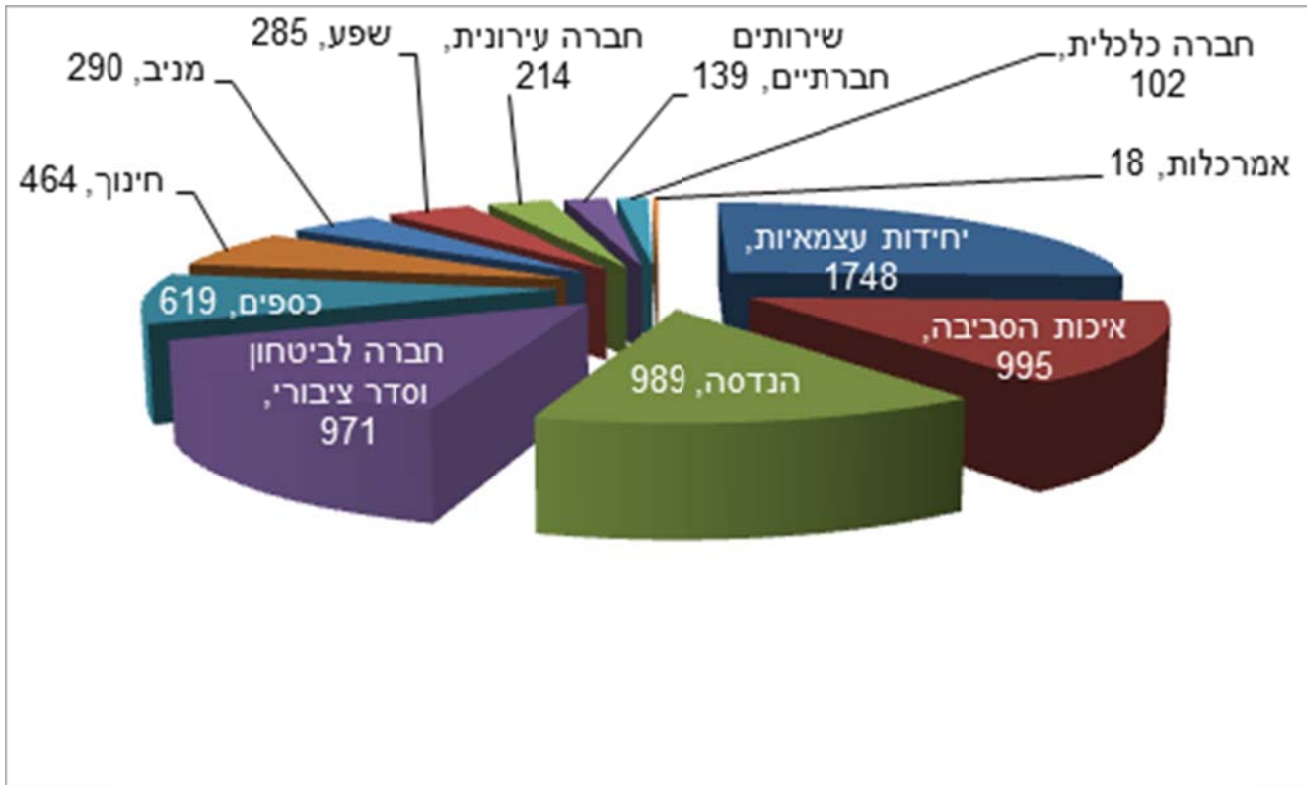


### הגרף הבא הינו חלוקת הפניות שהתקבלו לפי שכונות במערב העיר.

במערב העיר התקבלו 2668 פניות.

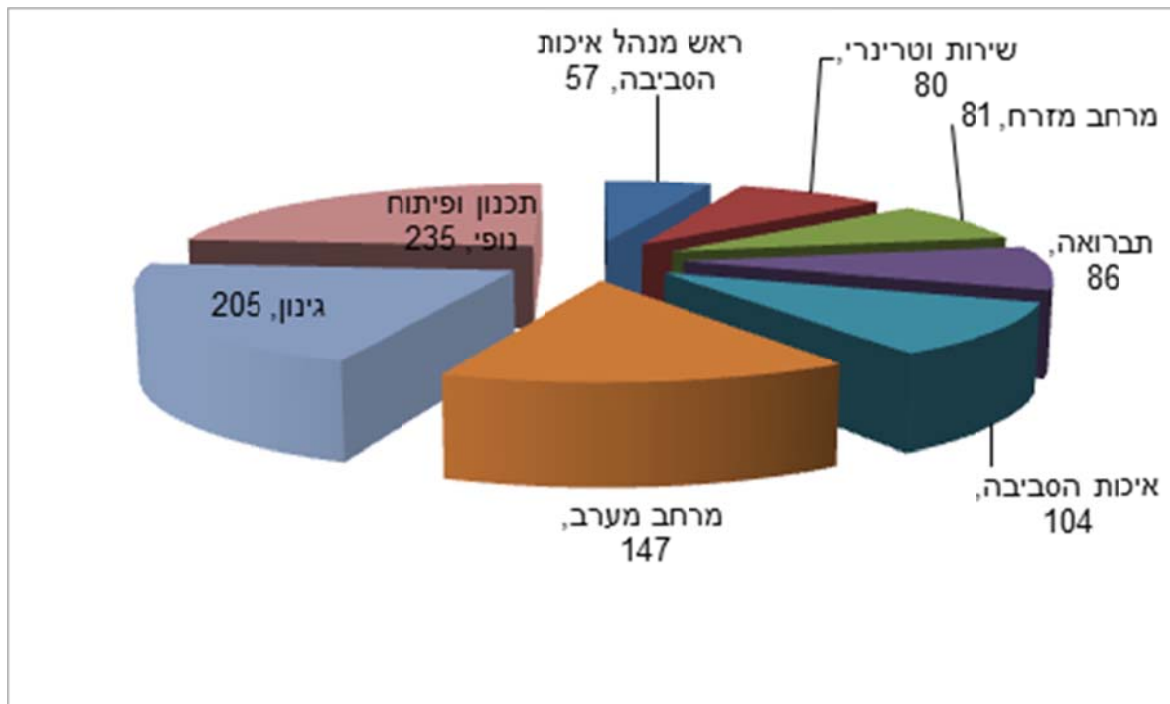


## גרף דגשים לפי מינהלי העירייה



## גרף התפלגות הפניות במינהל איכות הסביבה

במינהל זה נפתחו 995 פניות, מתוכן 988 פניות טופלו, 7 בטיפול מתמשך



995	א. איכות הסביבה
235	תכנון ופיתוח נופי
234	תכנון ופיתוח נופי
66	פיתוח גנים חדשים בהקמה
39	שונות
27	פארקים לכלבים
21	מתקן משחקים - בקשה לתוספת
14	מתקן כושר - התקנה חדשה
13	ניקיון גינה בפיתוח
10	פרגולות וסככות צל - הקמה
8	שתילת עצים במדרכה
8	משטח גומי - בקשה להתקנה חדשה
6	ברזייה רגילה בגינה בפיתוח
5	מתקן משחקים גינה בפיתוח - תקלה
5	פיתוח אדניות

3	ברזיית מים מקוררים ברחוב - תיקון
3	אנדרטאות ופסלים - שיקום
3	ספסלים - בקשה להצבה
2	גיזום שורשי עצים
1	פריצת השקיה - הפסקת זרימת המים
1	מתקני משחק בגינות ותיקות
1	מתקן משחק בגינה ציבורית - תיקון והשלמה
205	גינון
103	מערב גינון
23	ניקיון ופינוי גזם
15	גינה ציבורית - גינון צמחיה
12	גינון צמחיית אי תנועה דשא עצים ואדניות
11	גינון צמחיית רחוב דשא עצים ואדניות
11	גיזום עץ רחוב - נוף תחתון
9	שונות
7	גינה ציבורית - תיקון ברזייה
4	גינה ציבורית - גיזום עץ
3	פריצת השקיה - שלב 2 - טיפול מורכב
3	פריצת השקיה - הפסקת זרימת המים
1	עץ מסוכן או נטוי - 2 טיפול ופינוי
1	מתקן שקי-קקי - השלמת שקיות
1	שורשי עצים
1	עץ צעיר - טיפול
1	עץ צעיר - השלמה ברחוב
51	גיזום עירוני
40	גיזום עץ רחוב מעל 2.5 מטר
4	גיזום עץ לחברת חשמל
3	שונות

3	מחלות עצים
1	עץ מסוכן או נטוי - 1 בדיקה
46	מזרח גינון
14	גינה ציבורית - גינון צמחיה
6	גיזום עץ רחוב - נוף תחתון
6	ניקיון ופינוי גזם
5	שונות
4	גינה ציבורית - גיזום עץ
4	גינון צמחיית רחוב דשא עצים ואדניות
2	פריצת השקיה - שלב 2 - טיפול מורכב
2	גינון צמחיית אי תנועה דשא עצים ואדניות
2	פריצת השקיה - הפסקת זרימת המים
1	עץ צעיר - השלמה ברחוב
3	גינון מוסדות
2	גיזום עץ - גן ילדים או מוסד ציבור
1	גיזום עץ - בית ספר
1	מזרקות
1	תאורה אינה תקינה במזרקה
1	יחידת חורשות
1	ניקיון - חוץ מפינוי גזם
147	מרחב מערב
147	מערב תברואה
42	מכולות אשפה - ניקיון סביבה
32	מכולות אשפה - פינוי
29	ניקיון רחוב כביש או מדרכה
12	פחים ועגלות - פינוי
11	פחים ועגלות - החזרה
4	מכולות אשפה - ניקיון ושטיפה

3	פסולת, גזם וגרוטאות - פינוי
2	שונות
2	פחים ועגלות - הוצאה מוקדמת
2	ניקיון זכוכיות כביש או מדרכה
2	אשפתון רחוב - פינוי
2	ניקיון מגרשים - אחרי טיפול נכסים נטושים
1	נזק קבלן תברואה לתשתית עירונית
1	ניקוי בתים נטושים
1	פגר בשטח ציבורי - פינוי
1	פחים ועגלות - תוספת
104	איכות הסביבה
104	איכות הסביבה
35	מפגעי רעש
33	מפגעים ממתקנים סלולריים וקוי מתח גבוה
14	מפגעי רעש מטוסים
12	מפגעי זיהום אוויר וריחות
5	שונות
2	אירוע חומרים מסוכנים
2	פינוי אסבסט מאזור מגורים
1	ריחות שפדן
86	תברואה
45	הדברה
13	יתושים בשטח ציבורי
10	ברחשים בשטח ציבורי
9	זבובים בשטח ציבורי
3	חולדות בשטח ציבורי
2	שונות
2	קן דבורים

2	עכברים בשטח ציבורי
2	טרמיטים - הדברה
1	תיקנים בשטח ציבורי
1	הדברת מקורות מים עומדים
23	אכיפה איכות הסביבה
8	הוצאת פסולת שלא ביום הוצאה
5	חצר מלוכלכת או מוזנחת
3	צמחיה פולשת לשטח ציבורי
3	הוצאת פסולת בנייה לרחוב או למכולה
2	יזום - צמחיה פולשת לשטח ציבורי
1	הוצאת פסולת בנייה לפחים של בניין
1	הוצאת גזם בתפזורת ללא שק
18	מחזור
5	איסוף סוללות משומשות
3	נייר - עגלת מחזור בבניין - פינוי
2	פלסטיק - מתקן מחזור ברחוב - פינוי
2	מתקן מחזור - בקשה להצבה
2	שונות
1	עגלת מחזור בבניין - החזרה
1	מתקן מחזור - חובל או נשרף
1	מתקן מחזור - תקלה
1	נייר - מתקן מחזור ברחוב - פינוי
81	מרחב מזרח
80	מזרח תברואה
19	ניקיון רחוב כביש או מדרכה
15	פחים ועגלות - פינוי
14	מכולות אשפה - פינוי
6	מכולות אשפה - נקיון סביבה

5	פחים ועגלות - תוספת
5	ניקיון זכוכיות כביש או מדרכה
4	פחים ועגלות - החזרה
3	פסולת, גזם וגרוטאות - פינוי
3	פחים ועגלות - הוצאה מוקדמת
2	שונות
1	מכולות אשפה - ניקיון ושטיפה
1	ניקיון מגרשים - אחרי טיפול נכסים נטושים
1	כתם שמן
1	סחף חול
1	מזרח צפמ
1	פחים ועגלות - פינוי והחזרה
80	שירות וטרינרי
80	שירות וטרינרי
29	פניות על חתולים
21	אחזקת בעח באופן הגורם מטרד או בניגוד לחוק
10	בעח המסכן את שלום ובריאות הציבור
7	שונות
7	בעח משוטטים
2	תרנגולים, עופות ובעלי כנף
2	הוצאת תורן כלבייה
1	בעל חיים גוסס
1	עטלפים על עץ פרי ציבורי
57	ראש מנהל איכות הסביבה
57	ראש מנהל איכות הסביבה
56	הודעה לראש המנהל
1	פנייה שדווחה כטופלה והוחזרה ללא טופל



## **ב. איכות הסביבה:**

במינהל זה נרשמו 995 פניות ליחידה לפניות הציבור בשנת 2013 לעומת 877 בשנת 2011, לעומת 797 בשנת 2010 לעומת 968 בשנת 2009.

עפ"י פילוח הנושאים המבוקשים לטיפול העירייה:

האגף לתכנון ופיתוח נופי 235- בשל הפיתוח הרחב של גינות ציבוריות, שידרוגן ושידרוג השטחים הציבוריים, נרשמה עלייה בפניות בתחום זה, מתוכן הוקמו 66 גנים חדשים, שודרגו והוקמו 27 פארקים לכלבים ברחבי העיר, 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, ונמשך נקיון הגינות עפ"י תחזוקה שוטפת.

יחידת הגינון במערב העיר 205 פניות, מתוכן 103 פניות השייכות למערב העיר. הבולטים: נקיון ופינוי גזם, שיפור הצמחייה הקיימת בגנים, הוספה ושתילת צמחים באיי תנועה. הפניות הרבות לגיזום עצי רחוב מעל 2.5. מטר היו 40 פניות, ומתוכם גיזום בתיאום יחד עם חברת החשמל.

מרחב המזרח טיפל ב 45 פניות בנושאי גינון בגינות הציבוריות ובגיזום עצים

מרחב מערב טיפל ב 147 פניות בנושאי פינוי מכולות אשפה נקיון כבישים ומדרכות ופינוי והחזרות פחי אשפה.

איכות הסביבה טיפלו ב 104 פניות מתוכן 35 ממפגעי רעש, 33 פניות של מפגעים ממתקנים סולאריים, 14 פניות של מפגעי רעש ממטוסים.

יחידת התברואה נקראה ל 86 פניות מתוכן 45 בקשות להדברה של יתושים, ברחשים, זבובים, דבורים, עכברים וטרמיטים.

השירות הוטרינרי נקרא לעזרת התושבים ב 80 פניות בגין אחזקת בעלי חיים באופן הנוגד את החוק או באופן הגורם מטרד או מסכן את שלום הציבור, 29 פניות על חתולים, בע"ח משוטטים.

התושבים תודרכו לפנות למוקד העירוני במידה ובשכונתם חל ריבוי חתולי רחוב. המוקד מעביר הפנייה לשירות הווטרינארי 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, הווטרינר העירוני ערך תכנית מסודרת לפיה יעקרו חתולים בכל שכונות העיר ויעקבו אחר גידולם.

### **דוגמא לפנייה בנושא קרציות בגן במערב העיר:**

במענה לפנייתך בנושא שבנדון ומבירורו עם הגורמים האחראים לו עודכנתי כי בתאריך 12.9.13 בוצעה הדברה והיא לא הצליחה.

בתאריך 2.10.13 בוצעה הדברה חוזרת והיא הועילה.

בשיחה עם מנהלת הגן נמסר כי אין יותר תלונות על ילדים שנעקצו.

אני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

### **דוגמא לפנייה בנושא נקיון שטח צומת גן הורדים:**

במענה לפנייתך בנושא שבנדון ומבירורו עם הגורמים האחראים לו עודכנתי ע"י מפקח איכה"ס כי התבצעה סריקה נוספת באיזור וערימת האשפה פונתה. השטח עתה נקי.

אני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

### **דוגמא לפנייה בנושא מפגע תברואתי ברחוב הפרג:**

במענה לפנייתך בנושא שבנדון ומבירורו עם הגורמים האחראים לו עודכנתי ע"י חיליק מלחן מפקח מרחב מערב כי מבדיקה של מפקח האזור בבוקר של 15.10.13 בשעה 10.00 בבוקר בחדר האשפה נתגלו 4 עגלות אשפה שמתוכן רק 1 היתה מלאה.

נראה תמוה למפקח כי תושבים מגיעים מרחוב האיריס או מי מהסביבה להשליך האשפה ברחוב הפרג המרוחק כ 100 מטר. אין לעירייה שליטה על תופעה זו אם היא קיימת.

בכל מקרה הינך מוזמנת ליצור קשר בזמן אמת למוקד העירוני 106 אשר ישלח מיד פקחים למקום.

בכל שאלה נוספת הינך מוזמנת ליצור קשר עם מינהלת שכונתך לרון הראל בטלפון  
03-9625501.

אני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

### **דוגמא לפנייה בנושא רעש מביה"ס:**

במענה לפנייתך החוזרת ובירורה עם הגורמים המקצועיים, עודכנתי ע"י מירי אור-גוטפריד,  
מנהלת האגף לחינוך יסודי כי:

1. לאחר שיחה עם מנהלת ביה"ס, כל החזרות לטקסים הבאים יקויימו באולם הספורט.
2. טקסי הבוקר בלבד ימשיכו להתקיים בחצר ביה"ס.
3. מנהלת ביה"ס התבקשה להנחות את צוותי הפעלה של התקשורת להנמיך את רמת הרעש בעת ביצוע הטקס.

הינני מודה לך על פנייתך.

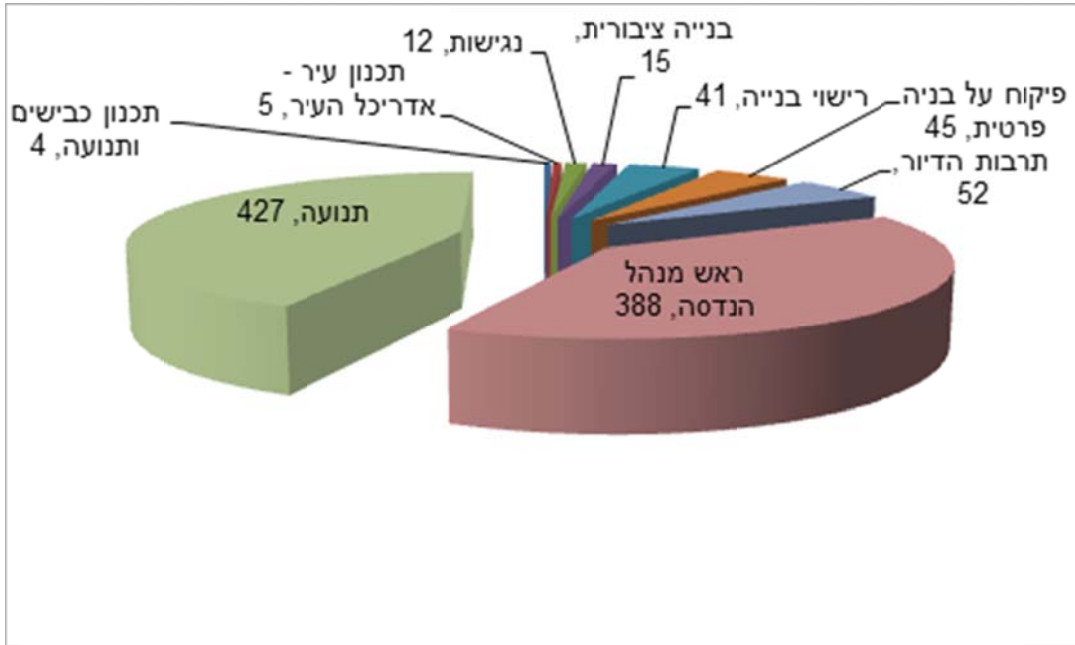
בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

## גרף התפלגות הפניות במינהל ההנדסה

במינהל ההנדסה נפתחו 989 פניות, 973 טופלו, 16 - בטיפול ארוך טווח



989	הנדסה
903	הנדסה
427	תנועה
229	שינוי בהסדרי תנועה
103	שונות
29	כניסה לחנייה - בקשה לסימון חדש
21	תמרור - בקשה להצבה
16	פסי האטה - בקשה להתקנה
14	תזמון רמזורים - שינוי
11	סימון כביש - בקשה לסימון חדש
3	מעברי חציה - בקשה לסימון חדש
1	הודעה למהנדס בעקבות תאונת דרכים
388	ראש מנהל הנדסה
365	הודעה לראש המנהל

23	תמא 38
52	תרבות הדיור
52	שיפוצים
15	בנייה ציבורית
15	הודעה לבנייה ציבורית
12	נגישות
12	נגישות בניינים ציבוריים
5	תכנון עיר - אדריכל העיר
4	תכנון כביש או מדרכה
1	תכנון ריהוט רחוב
4	תכנון כבישים ותנועה
3	תכנון כביש או מדרכה
1	תכנון תאורה חדשה
86	רישוי ופיקוח בנייה
45	פיקוח על בניה פרטית
17	בניה לא חוקית
11	מטרדים מבניינים בבניה
7	בניה לא חוקית - פיצול דירות
6	שונות
3	בדיקת שטח התארגנות קבלן
1	נזק קבלן לרכוש עירוני
41	רישוי בנייה
29	בקשה להיתר בנייה
7	מבנים מסוכנים
5	תכניות ורישונות

### **ג. מינהל הנדסה:**

במינהל זה נרשמו **989 פניות בשנת 2013** לעומת 878 פניות בשנת 2012, לעומת 933 פניות בשנת 2011, לעומת 864 בשנת 2010.

מתוך 427 פניות בנושאי הנדסה, שינויים בהסדרי התנועה הנגזרים מתוך שינויי תנועה ברחבי השכונות וצמתים מרכזיים. חידוש סימוני תמרורים, סימוני כניסות לחניות, בקשות להתקנת פסי האטה.

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 לרווחת הדיירים.

במסגרת פרויקט "שפת רחוב" שודרגו רחובות ברחבי העיר ובציר רוטשילד הראשי. 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 החונות ובהיותו 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 התקנת מראה בצומת אנילביץ- פינת משורר השואה:**

במענה לפנייתך בנושא שבנדון ומבירורו עם הגורמים האחראים לו עודכנתי ע"י ודים קוזלוב, מהנדס התנועה כי בהמשך לבדיקת יחידת התנועה נמצא שהגבלת שדה הראייה בצומת הינה עקב חניית מכוניות בניגוד לחוק.

הפנייה הועברה לפיקוח העירוני. הפקחים יסיירו ויבצעו אכיפה במקום לכלי הרכב אשר חונים בניגוד לחוק.

אני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

### **דוגמא לפנייה בבקשה להתקנת פסי האטה ברחוב התקומה:**

בהמשך לבקשתך בנושא שבנדון ומבירורו עם הגורמים האחראים לו נמסר לי ע"י ודים קוזלוב, מהנדס התנועה, כי שד' התקומה הינן ציר ראשי הכולל מסלול של תחבורה ציבורית.

אופי הרחוב אינו מתאים להתקנת פסי האטה בו.

על הנהגים לשים לב לתמרורים הניצבים בצדי הדרכים ולנהוג בהתאם.

הינני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

### **דוגמא לפנייה בנושא ביצוע תמ"א 38 בבניין:**

במענה לפנייתך בנושא שבנדון, מצ"ב תשובתו של נציג החברה הכלכלית (חכ"ר) אשר בדק את נושא פנייתך:

"למבנה המדובר קומה מפולשת של עמודים, כאשר בקומת הקרקע מקלט + מועדון לטיסנאות+ דרך גישה למעון יום.

המבנה ממוקם על מגרש צר וארוך שאינו מאפשר תוספת של ממ"דים, בספק תוספת של מרפסות עקב קווי מגרש. כמו כן לא נמצאו פתרונות לחנייה לכלל הדיירים. בשל רוחבו הצר של המגרש וחדרי המדרגות הקטנים אין אפשרות גם להקים מעלית לדיירים.

מסתבר שהמבנה נבדק ע"י מספר קבלנים ואף הם ענו בשלילה. בקשתכם לביצוע תמ"א -38 2 אינה ברת ביצוע במקום הקיים.

כל שנותר ואותו הינני ממליץ הוא לבצע שיפוץ חזיתות וחיזוק העמודים של הקומה המפולשת דרך תרבות הדיור".

עד כאן ציטוט המכתב.

אני מודה לך על פנייתך

בכבוד רב

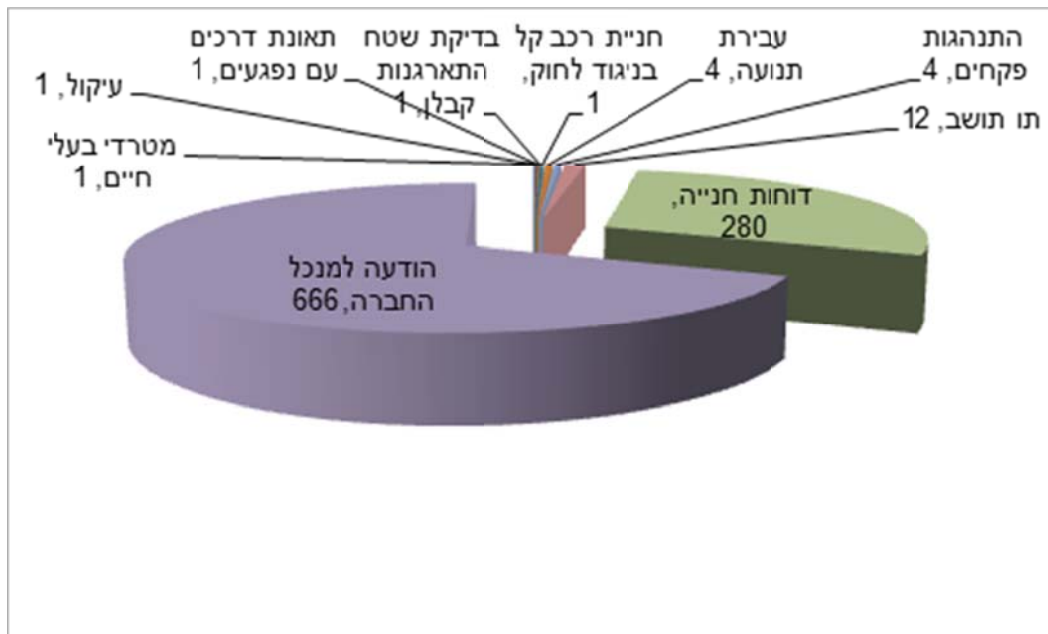
שרה סימון

מנהלת פניות הציבור



## גרף התפלגות הפניות בחברה לבטחון וסד"צ

במינהל זה נפתחו 971 פניות, טופלו ונסגרו 971 פניות



971	חברה לביטחון וסדר ציבורי
967	מנכל החברה לבטחון
967	מנכל החברה לבטחון
666	הודעה למנכל החברה
280	דוחות חנייה
12	תו תושב
4	עבירת תנועה
4	התנהגות פקחים
1	עיקול
3	סיור ושיטור
2	סיור ושיטור
1	תאונת דרכים עם נפגעים
1	מטרדי בעלי חיים
1	סיירת ירוקה
1	בדיקת שטח התארגנות קבלן
1	רשות החנייה

1	פיקוח חנייה
1	חניית רכב קל בניגוד לחוק

### **ג. החברה לבטחון וסד"צ**

בחברה לבטחון וסדר ציבורי נרשמו **971 פניות לשנת 2013** לעומת 952 פניות לשנת 2012, לעומת 974 בשנת 2011, לעומת 999 בשנת 2010.

פניות בנושא דו"חות חנייה 280 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, במרכז ובצפונה.

החברה לביטחון תיגברה את הסיורים במקומות המועדים בהם התלוננו התושבים על התגודדות חבורות 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:**

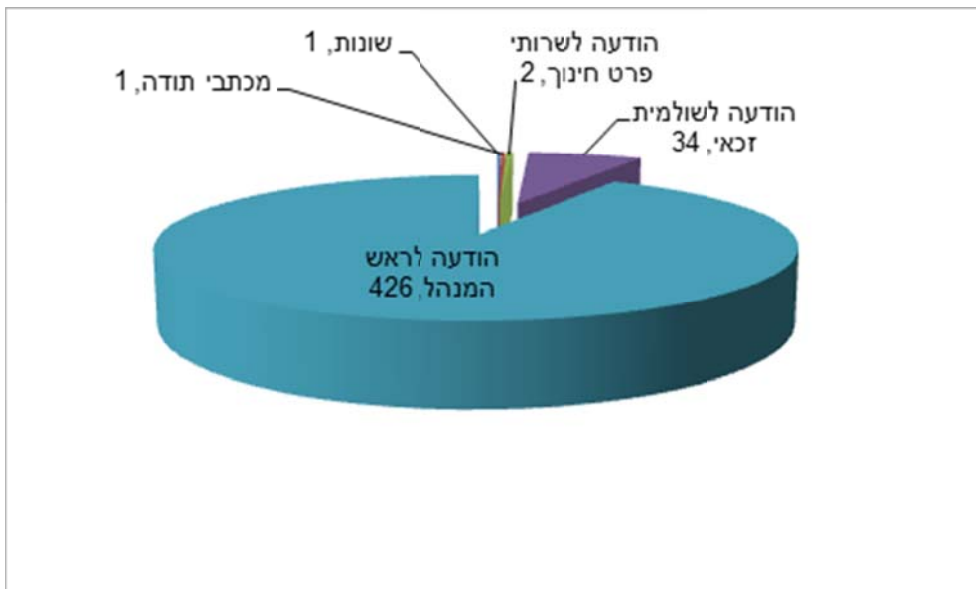
הפונה כתבה מכתב אישי לראה"ע ובתפוצה של ראש הממשלה, שר הרווחה, ערוץ 2 בטלוויזיה, עיתון ידיעות אחרונות: "בימים אלה קיבלתי עיקול מטלטלין בגין חוב דו"ח חנייה משנת 2008. בתאריך 5.12.10 שילמתי את הדו"חות בגין הרכב שהיה, ראה קבלה. בשיחה עם הפקידה אמרה שהקבלה לא תואמת את ת.ז. שלי ואת הרכב שברשותי. ממתי יש דו"ח 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.

## גרף התפלגות הפניות במינהל החינוך

במינהל זה נפתחו 464 פניות, 463- טופלו ונסגרו, פנייה אחת- בטיפול



מספר	תיאור
464	חינוך
427	חינוך אמרכלות
427	ראש מנהל חינוך
426	הודעה לראש המנהל
1	מכתבי תודה
35	חינוך קדם יסודי
35	חינוך גני ילדים
34	הודעה לשולמית זכאי
1	שונות
2	חינוך יסודי
2	חינוך יסודי
2	הודעה לשרותי פרט חינוך

#### ד. חינוך

בנושא מינהל החינוך התקבלו ליחידתנו **464 פניות לשנת 2013** לעומת 463 פניות בשנת 2012 לעומת 405 בשנת 2011, לעומת 410 בשנת 2010.

הפניות 427 הופנו לאמרכלות החינוך, לראש מינהל החינוך ולחינוך הקדם יסודי.

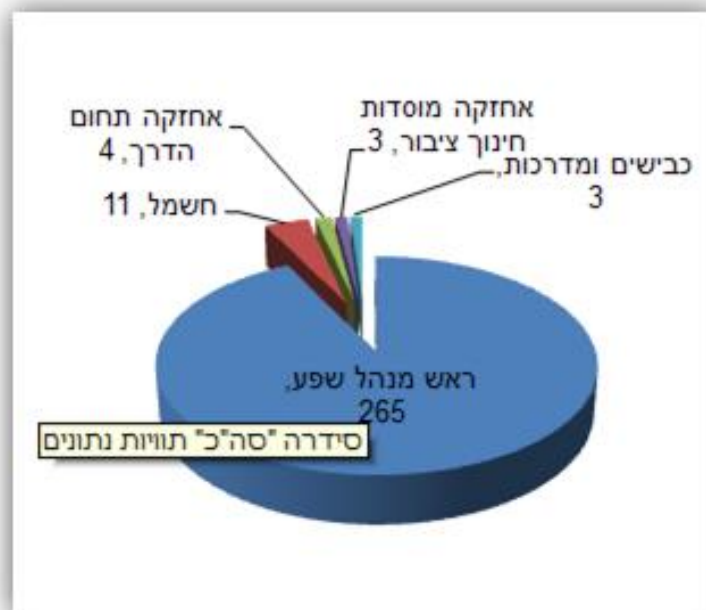
#### דוגמא לפנייה בנושא רישום לגן ילדים טרום חובה בנחלת יהודה החדשה:

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 בנו 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 בנו.

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.

#### גרף התפלגות הפניות במינהל שפ"ע

**במינהל זה נפתחו 285 פניות, 273 טופלו ונסגרו, 12- בטיפול**



## **ה. שפ"ע**

בשנה זו נרשמו ביחידה לפניות הציבור **285 פניות לשנת 2013** 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 וחידוש צביעת סימונים בהם.

### **דוגמא לפנייה בבקשה להקדמת הקמה של תחנת אוטובוס ברחוב תור הזהב, מערב העיר:**

במענה לפנייתך בנושא שבנדון ומבירורו עם הגורמים האחראים לו עודכנתי ע"י ראש מינהל שפ"ע ראובן הרשקוביץ כי תחנה זו רשומה לטיפול בתכנית העבודה לביצוע ותוקם עד סוף שנה זו.

אני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

### **דוגמא לפנייה בנושא שימור האנדרטה לציון הפשיטה על בית אבו ג'בן:**

#### **ג.ג.**

בעקבות פנייתך רוכזו הגורמים המתאימים לנושא ועודכנתי כי אכן השילוט של האנדרטה שעוצבה במקום ע"י עיריית ראשון לציון עשוי מחומר פיברגלס או חומר דומה מפלסטיק ועליו שירטוט הקרב במקום.

בעבר נערכו במקום טקסים שנתיים אשר ימים ספורים לפני קיומם דאגו לחדש הצבע במקומות בהם נפגמם הכיתוב וסביב האנדרטה. בשנים האחרונות לא נערכו במקום טקסים ולכן המקום לא טופל.

כאמור, רוכזו גורמי העירייה והוחלט שיקום המקום אשר יבוצע במהלך שנת 2014.

הינני מודה לך על פנייתך.

בכבוד רב

שרה סימון

מנהלת פניות הציבור

## טיפול הנושאים לפי המינהלים- פניות שטופלו ונסגרו

6834	58	6776	2013
6834	58	6776	פניות הציבור
995	7	988	איכות הסביבה
18		18	אמרכלות
989	16	973	הנדסה
102		102	חברה כלכלית
971		971	חברה לביטחון וסדר ציבורי
214	2	212	חברה עירונית
464	1	463	חינוך
427	1	426	חינוך אמרכלות
427	1	426	ראש מנהל חינוך
426	1	425	הודעה לראש המנהל
1		1	מכתבי תודה
2		2	חינוך יסודי
2		2	חינוך יסודי
2		2	הודעה לשרותי פרט חינוך
35		35	חינוך קדם יסודי
35		35	חינוך גני ילדים
34		34	הודעה לשולמית זכאי
1		1	שונות
1748	9	1739	יחידות עצמאיות
619	4	615	כספים
81		81	ביטוח
81		81	ביטוח
81		81	הודעה למחלקת הביטוח

149	1	148	גבייה ואכיפה - מגורים ועסקים
149	1	148	גבייה ואכיפה - מגורים ועסקים
38		38	אכיפה
101	1	100	גבייה
1		1	גביית אגרות בנייה
3		3	הוראות קבע
1		1	המחאות חוזרות
5		5	מוקד מידע וגבייה
2		2	ממונה על הכנסות ומיסוי
2		2	ממונה על הכנסות ומיסוי
1		1	מדידות
1		1	פיקוח
30	2	28	נכסים
30	2	28	נכסי מקרקעין
4		4	איתור בעלי נכס לא מאוכלס
26	2	24	מקרקעין בבעלות העירייה
4		4	ראש מנהל כספים
4		4	ראש מנהל כספים
4		4	הודעה לראש המנהל
349	1	348	שומה מגורים ועסקים
349	1	348	שומה - מגורים ועסקים
2		2	היטלי פיתוח - הבנ
116		116	הנחות מארנונה
1		1	טאבו
229	1	228	שומת ארנונה
1		1	שומת שילוט
4		4	שילוט בית עסק
4		4	שילוט בית עסק

4		4	שילוט בית עסק
290		290	מניב
290		290	מניב אחזקה
290		290	מנכל מניב
289		289	הודעה למנכל החברה
1		1	מכתבי תודה
139	7	132	שירותים חברתיים
139	7	132	שירותים חברתיים
138	7	131	ראש מנהל לשילוב חברתי
138	7	131	הודעה לראש המנהל
1		1	שירותים חברתיים
1		1	הודעה לעובדת סוציאלית
285	12	273	שפע
3		3	אחזקה מוסדות חינוך ציבור
1		1	אחזקה - מוסדות חינוך
1		1	שערים - תקלה
2		2	אחזקה - מוסדות ציבור
1		1	בעיית שרברבות מים
1		1	שונות
4		4	אחזקה תחום הדרך
2		2	אחזקה - כללי
1		1	מעקה בטיחות - תיקון
1		1	תחנת אוטובוס ללא פרסומות - תיקון
2		2	אחזקה - תמרורים
2		2	תמרורים - תיקון
10		10	חשמל
2		2	חשמל - מאור רחוב
2		2	אין תאורת רחוב



3		3	חשמל - מוסדות
2		2	בעיית חשמל בבית ספר
1		1	בעיית חשמל בגן ילדים
1		1	חשמל - מזגנים
1		1	תיקון מזגן באולם ספורט
3		3	חשמל - עבודות קבלן
3		3	מערכות חשמל בהקמה
1		1	רמזורים
1		1	שונות
3		3	כבישים ומדרכות
1		1	כבישים ומדרכות
1		1	תקלה לאחר עבודות קבלן
2		2	סימון כבישים
1		1	הוראת ועדת תנועה - סימון
1		1	כניסה לחנייה - חידוש סימון
265	12	253	ראש מנהל שפע
265	12	253	ראש מנהל שפע
264	12	252	הודעה לראש המנהל
1		1	מכתבי תודה
6834	58	6776	סה"כ כללי

### 3. יעדי פניות הציבור לשנת 2015

- 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 הנגשים.
- 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, אתי נקיס-עמנואל, 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**