

# דו"ח פניות הציבור לשנת 2015

אוג' 2015  
אב תשע"ו

## תוכן עניינים:

2	.....	1. פתח דבר
3	.....	2. יחידת פניות הציבור
4	.....	3. יחידת פניות הציבור במספרים
		▪ התפלגות פניות על-פי ערוצי קשר
		▪ התפלגות פניות על-פי חודשים
		▪ נושאים שהשפיעו על הפניות
7	.....	4. התפלגות פניות על-פי שכונות
		▪ התפלגות הפניות במזרח העיר - שכונת רמב"ם
		▪ התפלגות הפניות במערב העיר - שכונת רמז
10	.....	5. התפלגות פניות על-פי מינהלים ויח' עצמאיות
12	.....	6. יחידות עצמאיות
13	.....	7. החברה לביטחון וסדר ציבורי
14	.....	8. מינהל איכות הסביבה
15	.....	9. מינהל ההנדסה
16	.....	10. מינהל החינוך
17	.....	11. מינהל הכספים
18	.....	12. מינהל שפ"ע
20	.....	13. מינהל שילוב חברתי
20	.....	14. מינהל כ"א ואמרכלות
20	.....	15. חברות עירוניות
21	.....	16. סיכום ותודות

## פתח דבר

דין וחשבון לשנת 2015, של היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה, מוגש בזאת לראש העירייה ולמועצת העירייה בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות. הדו"ח מסכם את פעילותה של היחידה ומשקף את הנושאים שהועלו על-ידי התושבים ובעלי העסקים.

הגוף המתכלל, המרכז והאחראי לטיפול בפניות ובתלונות הציבור הינו "הממונה על פניות ותלונות הציבור" בלשכת ראש העירייה אשר מיצג את העירייה מול רשויות / גופים, לרבות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

יחידת פניות הציבור משמשת כיחידת הקשר של תושבי העיר ומבקריה עם העירייה. היחידה מייצגת את הפונים בפני יחידות העירייה השונות ומטפלת בשאלות, הבהרות, הצעות תודות ותלונות בכל תחומי העשייה העירונית.

כן משמשת היחידה ככתובת לפניות הממוענות לראש העיר, וכמקור למענה ולהכוונה מקצועית, בנושא פניות הציבור לפרנטיים ביחידות המקצועיות.

היחידה פועלת במטרה להעלות את רמת השירות ללקוחות העירייה בהתאם לערכי תפיסת השירות. במהלך שנת 2015 ערכי השירות - קל, קשוב ובגישה חיובית, הוטמעו ביחידה ובאו לידי ביטוי בתהליכי העבודה, בשיפורים הטכנולוגיים ובמיומנויות ובכלים שניתנו לרכזות היחידה.

יחידת פניות הציבור פועלת בהתמדה להעלאת רמת המקצועיות בטיפול בפניות ובאיכות המענה, תוך חתירה לקיצור זמן המענה לפונה. נמשיך בתהליך הפקת לקחים כחלק משגרת העבודה בארגון תוך הטמעת השינויים המערכתיים העולים מהפניות וזאת לרווחת התושבים, בעלי העסקים והמבקרים בעירנו ולשביעות רצונם המלאה.

מיכל סייפר ישראלי

איריס לבון

מנהלת שירות עירוני

מנהלת פניות הציבור

## יחידת פניות הציבור

יחידת פניות הציבור, ככל גוף המספק שירות, מטפלת בתלונות של תושבים, הנוגעות לנושאים עירוניים וקהילתיים. אל היחידה פונים מי שחשים שלא קבלו את השירות המיטבי המגיע להם או המבקשים מידע וסיוע בפנייה לגורמי העירייה השונים.

הפניות למחלקת פניות הציבור מגיעות במספר ערוצי קשר: דואר, דוא"ל, טלפון, פקס, קבלת קהל, לשכה פתוחה. אלה מופנות לגורמים הרלוונטיים לקבלת התייחסות או טיפול.

הטיפול בכל פנייה נעשה באחריות רבה, תוך הבנת צרכי התושב ומתוך רצון לתת מענה מהיר מיטבי על בסיס ערכי השירות וזאת תוך שקיפות מלאה ביחס למדיניות העירייה ולפעילותה.

הטיפול בפנייה מסתיים לאחר שנשלח מכתב תשובה לפונה ו/או מבוצעת שיחת עדכון טלפונית, שמטרתה לוודא שהפונה שבע רצון מהטיפול.

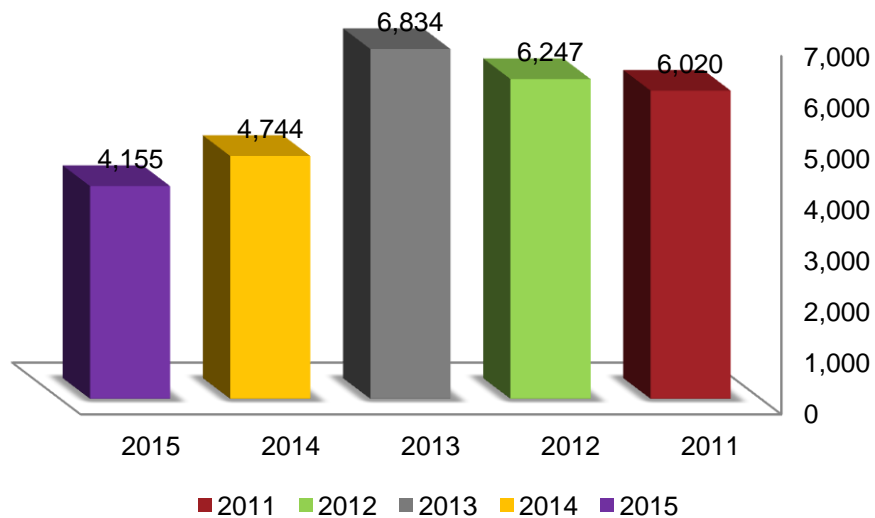
הטיפול בפניות מסייע בהנעת תהליכי למידה וזאת במטרה למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד. בנוסף, הפניות משקפות את הלך הרוח בקרב התושבים ומשך, מסייעות ליחידה לזהות מגמות תוך קידום הטיפול בהם.

השנה, הוחל במספר תהליכים שמטרתם הטמעת תפיסת השירות בקרב יחידת פניות הציבור.

- ✓ במסגרת שיפור תהליכי העבודה ביחידה, ניתן דגש על דיוק בסיווג הפניות לגורמים המקצועיים הרלוונטיים. מהלך זה תרם לקיצור זמני הטיפול ומאפשר פילוח נכון יותר של הפניות לרבות ניתוח המגמות בכל אחת מהיחידות.
- ✓ תיקוף נוהל פניות הציבור לקראת פרסומו לכלל הארגון, תוך דגש על צמצום זמן המענה לפונה מ-45 ימי עבודה ל-21 ימי עבודה.
- ✓ פיתוח המשאב האנושי באמצעות סדנאות שמטרתן מתן כלים לטיפול בהתנגדויות ומענה איכותי בכתב ובעל-פה.
- ✓ טיפול בנגיעה אחת (**oss**) - טיפול על-ידי גורם אחד בלבד המטפל בפנייה מתחילתה ועד סופה לרבות עדכון הלקוח טלפונית במידת הצורך.

היחידה תמשיך ותשמש כתובת להכוונה מקצועית עבור הרפרנטים בחברות העירוניות, במינהלים וביחידות העצמאיות ותפעל לחיזוק הקשר ושיתוף הפעולה בין יחידות אלה, תוך יצירת תהליכי עבודה וכתובה אחידים ושירותיים.

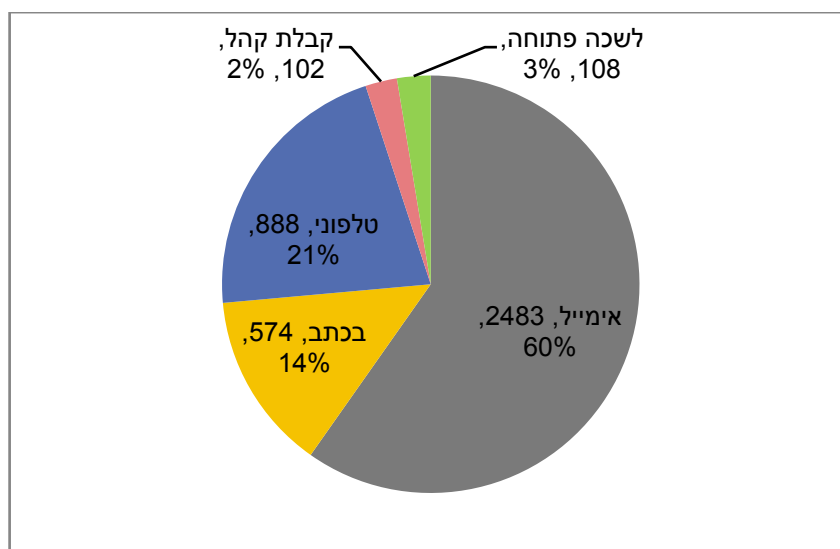
## יחידת פניות הציבור במספרים



עם השנים אנו עדים לירידה הדרגתית במספר הפניות, ליחידת פניות הציבור. קיימת ירידה של כ- 13% במספר הפניות ביחס לשנת 2014.

### הדבר עשוי לנבוע ממספר גורמים:

- א. עלייה ברמת השירות ביחידות השונות ובמוקדים הטלפוניים, גורמת לכך, כי התושב אינו זקוק לסיוע היחידה. מנתוני המוקד העירוני לשנת 2015 נמצא, כי קיימת עלייה של 13.3% בכמות הפניות למוקד 106, בעוד שבפניות הציבור קיימת ירידה בכמות הפניות.
- ב. עלייה בדיווח יזום של ראשי מינהלות שיל"ת (שירות לתושב), גם באמצעות היישומון. בהשוואה לשנת 2014 חל גידול של כ- 25% בפניות המדווחות ע"י שיל"ת. בעוד שבשנה זו נפתחו כ- 11,238 פניות על ידם, בשנת 2015 נפתחו 14,056 פניות. פניות אלה מקדימות את פנייתו של התושב ומשכך מייתרות אותה.



**פניות בכתב - 3,057 פניות**

תושב, בעל עסק או אורח בעיר יכול לפנות ישירות אל היחידה לפניות הציבור, בנושאים שונים. הפניה יכולה להתקבל באחד או יותר מהאמצעים הבאים: טלפון, מכתב, פקס, דוא"ל, אתר האינטרנט של העירייה- לשונית פניות הציבור, קבלת קהל, פנייה ללשכת ראש העירייה. תשובת הרשות לפונים אליה, מהווה חלק מהשירות הניתן על-ידה, על-פי חוק. תשובה עניינית, מהירה ואדיבה יוצרת תדמית חיובית ואמינה בעיני הפונה. מנהלי היחידות המקצועיות שותפים מלאים במימוש המטרה וברצון לתת מענה איכותי בפרק הזמן הקצר ביותר האפשרי. עם השנים, קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט המאפשר לתושב זמינות גבוהה, ללא קשר לשעות הפעילות של העירייה.

**פניות טלפוניות - 888 פניות**

פנייה טלפונית תיענה בשיחת טלפון ותתועד במערכת הממוחשבת של פניות הציבור. במקרים בהם ניתן מענה במעמד הפנייה תיסגר זו מיידית, במקרים אחרים בהם נדרשת בדיקה מקיפה יענה הפונה בהקדם האפשרי. פנייה טלפונית אינה מחיבת, על-פי חוק, מענה בכתב, אולם במקרים מורכבים יענה הפונה בכתב.

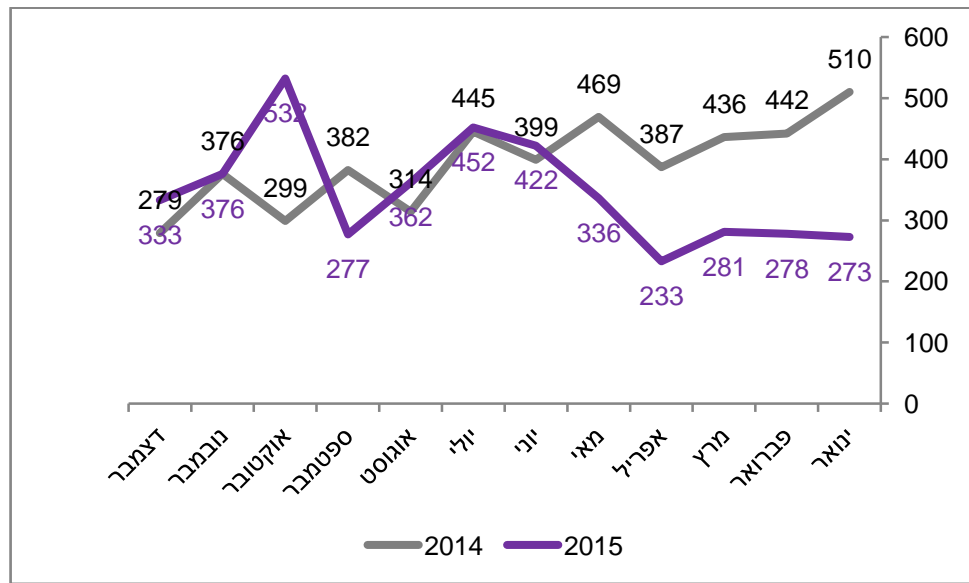
**קבלת קהל - 102 פניות**

מגמת הירידה בכמות הפונים בערוץ קבלת הקהל, משקפת את המעבר לאמצעי קשר דיגיטליים. לעיתים הפנייה ליחידה נובעת מחוויית שירות לא טובה שהתרחשה במועד מוקדם יותר באחד מאגפי העירייה. רכזות פניות הציבור מבררות את הצרכים והציפיות של הפונה ברב קשב, אכפתיות ומתוך רצון לתת מענה מהיר ואיכותי.

**לשכה פתוחה - 108 פניות**

החל מאמצע 2015 הוחל בסיווג הפניות בנושא לשכה פתוחה וזאת על-מנת לדייק את הפנייה לגורם המקצועי כמו גם לאפשר ניתוח של הסוגיות המועלות במסגרת הפגישה עם ראש העירייה.

## התפלגות פניות על-פי חודשים 2014-2015



## נושאים שהשפיעו על הפניות

- ביטחון אישי במרחב הציבורי** - בחודש אוקטובר 2015 חלה עלייה חדה בהיקף הפניות בנושאי אבטחה, בשל גל טרור שהתרחש ברחבי המדינה לרבות אירוע דקירה אחד בראשון לציון. התושבים שחשו פגיעה בביטחון האישי במרחב הציבורי, בקשו להגביר את הסיורים ברחבי העיר, להציב מאבטחים בכל מוסדות החינוך ובצהרונים, כמו גם לבצע אכיפה כנגד שוהים בלתי חוקיים. יצוין, כי עם תחילת האירועים התקבלה החלטה לפיה כל הפניות ירוכזו וייענו על-ידי יחידת פניות הציבור וזאת על-מנת לייצר אחידות במסר.
- יישום חוק האריזות** - במסגרת יישום חוק האריזות צומצמו מספר עגלות האשפה השחורות ובמקומן הוצבו עגלות מיחזור כתומות. למרות ההסברה שקדמה לתהליך פנו תושבים רבים בבקשה להחזיר את עגלות האשפה השחורות. גם במקרה זה, עם זיהוי מגמת העלייה במספר הפניות, התקבלה החלטה לנסח מסר אחיד לכלל הפונים המסביר את הצורך ואת דרכי ההתמודדות.

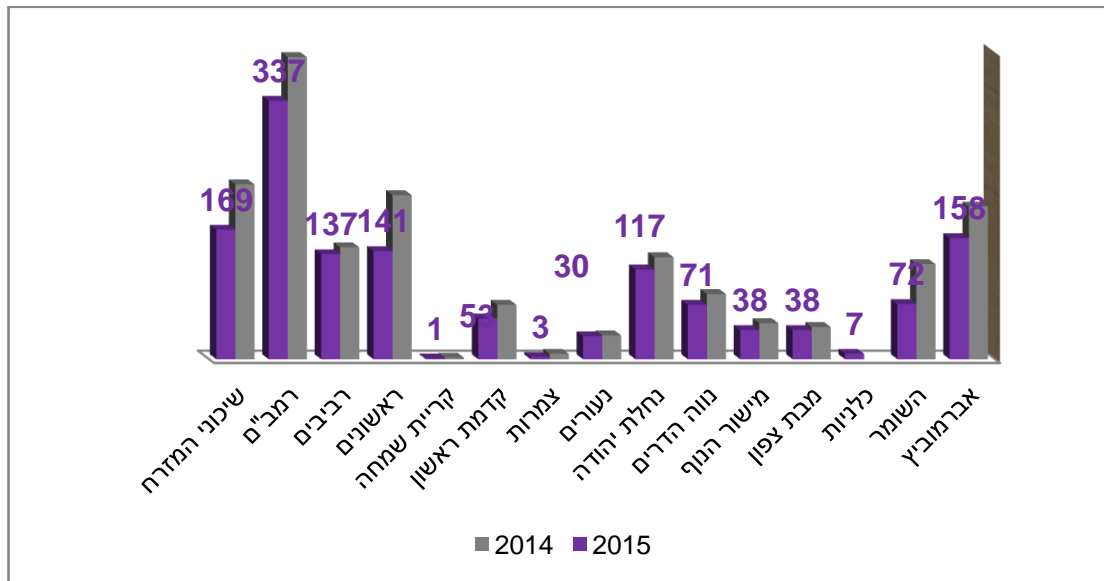
## ממוצע זמן מענה לפניות

חוק הממונה על תלונות הציבור קובע, בין היתר, כי הרשות מחויבת להשיב תוך 45 יום מקבלת הפנייה. כחלק מהתרבות הארגונית, רואה עיריית ראשון לציון חשיבות רבה בשירות איכותי ומקצועי. בשנת 2015 מחצית מהפניות טופלו עד 14 יום ולכן בוצעה בחינה מחדש של זמני הטיפול במטרה לקצר את זמני הטיפול ומתן המענה לפונים.

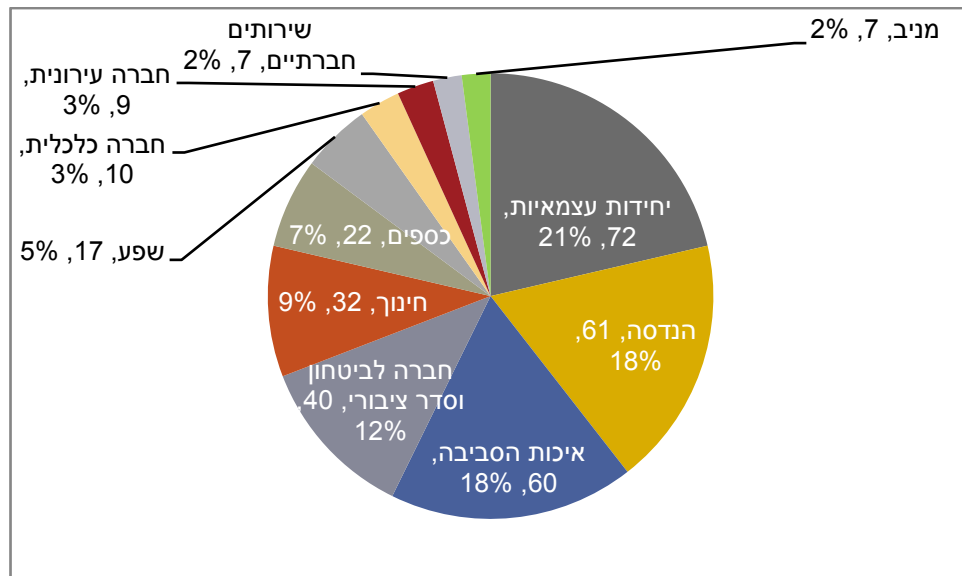
פניות שאינן מטופלות עד 14 יום, הינן לרוב פניות מורכבות המערבות מספר גורמים מקצועיים ומצריכות טיפול ומעקב מתמשכים.

## התפלגות פניות על-פי שכונות

מזרח העיר - 1,372 פניות



## התפלגות הפניות בשכונת רמב"ם



בדומה לשנים קודמות, גם השנה כמות הפניות בשכונת רמב"ם היא הגדולה ביותר ביחס לשכונות מזרח העיר.

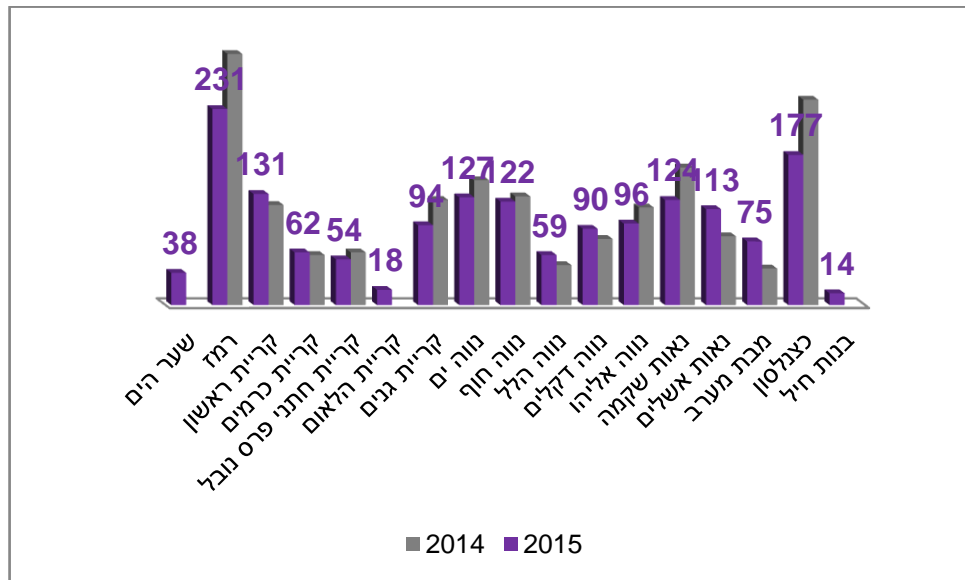
מניתוח הפניות למינהל איכות הסביבה נמצא, כי לא קיימת מגמה עליה ניתן להצביע, מאחר ומדובר בפניות במגוון נושאים. הפניות בנושא רישוי ופיקוח על הבנייה במנהל הנדסה מהוות כ- 40% מכלל הפניות בשכונת רמב"ם.

בנוסף, אחוז הפניות למינהל שיל"ת (שירות לתושב) צפון מזרח, ששכונה זו היא בתחום אחריותה, הינה 14% מכלל הפניות. בין הנושאים שעלו, נציין: בקשה לקבלת מידע בנוגע לתוכניות

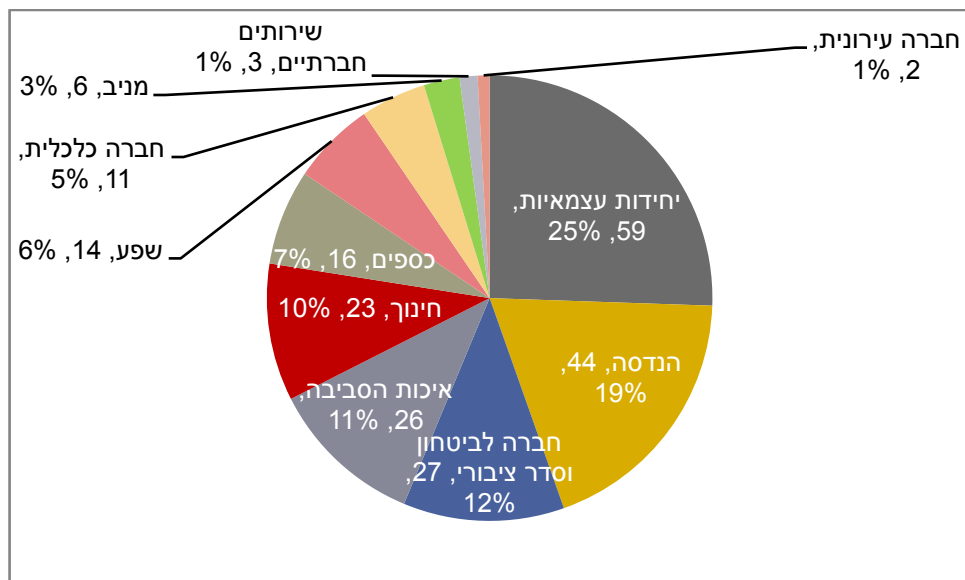


פיתוח, ניקיון ואחזקת גיטון ברחובות ובגינות הציבוריות, מדיניות הגיזום העירונית ועוד. מספר פניות המוקד שנפתחו על-ידי ראש המינהלת, בשנת 2015, בשכונה זו עומד על 1,414 בעוד כלל פניות התושבים בשנה זו, למוקד העירוני, עמד על 34,675. כאמור, פניות יזומות אלה הנפתחות בטרם פנה התושב תורמות לשביעות רצונו מהשירות הניתן לו על-ידי הרשות.

### מערב העיר - 1,341 פניות



### התפלגות הפניות בשכונת רמז



כבשנים קודמות, נמצא בשכונת רמז את מספר פניות התושבים הגדול ביותר מבין שכונות מערב העיר. מדובר בשכונה וותיקה הממוקמת במרכז העיר ומשלבת אוכלוסייה צעירה ומבוגרת. בשנה זו ביצעה העירייה מספר מיזמים לרווחת תושבי השכונה ביניהם: הסדרת צומת הרחובות בן אליעזר והרוביץ/הקישון, בניית שני גני ילדים ברח' שפרינצק, בניית השלב השני של הגימנסיה

הריאלית הכולל שני חניונים שיפתחו במהלך שנת 2016 ויפחיתו את מצוקת החנייה הקיימת באזור.

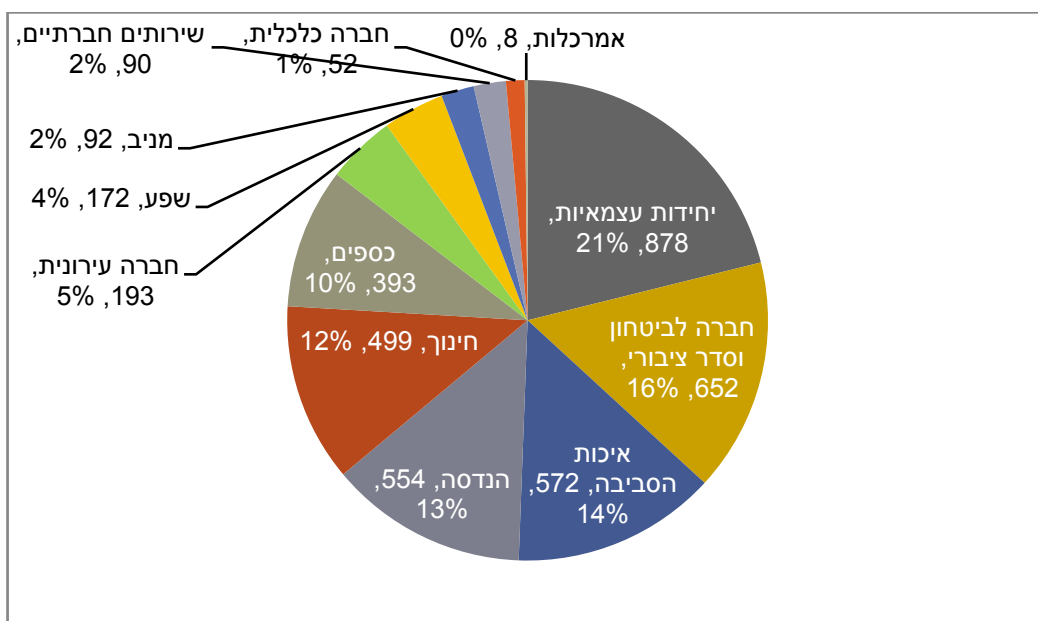
בנוסף, בוצע מיזם "שפת רחוב", ברחובות הירשפלד, ויניק, שפטל, יברבויים ודרובין, הכולל: ריצוף הרחוב, שילוט, מיקום מפרצי חנייה, גינון, החלפת עמודי תאורה וריהוט רחוב עד ליצירת רחוב חדש אשר יעניק לתושבים תחושה של שיפור ניכר באיכות החיים.

יש לציין, כי אחוז הפניות הגבוה ביותר בשכונה הוא למינהל ההנדסה ומהווה 19% מכלל הפניות, כשהסוגיות העיקריות הן בנושא הסדרי חנייה ותמ"א 38.

### שיל"ת כזרוע של פניות הציבור

בשנת 2015, 39% מכלל הפניות שקבלה יח' פניות הציבור ביחס לשכונה הועברו לטיפול המינהלת. פניות מורכבות, הנוגעות למספר נושאים, מועברות לטיפול ראש מינהלת שיל"ת כגורם המתכלל בין הגורמים המקצועיים השונים. השנה, יותר מבעבר, הושם דגש על טיפול בנגיעה אחת באמצעות המינהלות. פנייה הפניות מתייחסות לנושאים כמו: שדרוג רחובות, ניקיון רחובות וגינות ציבוריות, מטרדים בשל הקמת הגימנסיה הריאלית, מצוקת חנייה ועוד.

## התפלגות פניות על-פי מנהלים ויח' עצמאיות



מינהלים ויחידות עצמאיות	
652	חברה לביטחון וסדר ציבורי
572	איכות הסביבה
554	הנדסה
499	חינוך
393	כספים
193	חברה עירונית
172	שפע
92	מניב
90	שירותים חברתיים
52	חברה כלכלית
8	אמרכלות
878	יחידות עצמאיות
<b>4155</b>	<b>סכום כולל</b>

מינהלים ויחידות עצמאיות	2014	שעור הפניות מסך הפניות שהתקבלו ב-2014	2015	שיעור הפניות מסך הפניות שהתקבלו בשנת 2015	אחוז השינוי בכמות הפניות בין השנים 2014-2015
יחידות עצמאיות	1075	23%	878	21%	↓ 18%
חברה לביטחון וסד"צ	858	18%	652	16%	↓ 24%
איכות הסביבה	693	15%	572	14%	↓ 17%
הנדסה	619	13%	554	14%	↓ 11%
חינוך	410	9%	499	12%	↑ 22%
כספים	334	7%	393	9%	↑ 18%
חברה עירונית	242	5%	193	5%	↓ 20%
שפ"ע	188	4%	172	4%	↓ 9%
מניב	150	3%	92	2%	↓ 39%
שירותים חברתיים	83	2%	90	2%	↑ 8%
חברה כלכלית	48	1%	52	1%	↑ 8%
אמרכלות	17	0%	8	0%	↓ 53%

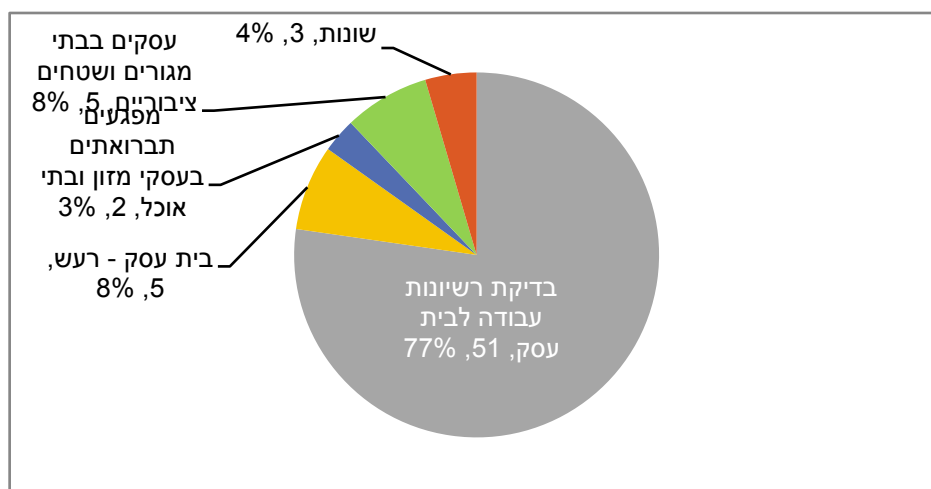
מניתוח הנתונים עולה, כי קיימת ירידה משמעותית בכמות הפניות ליחידת פניות הציבור בנושאים שבאחריות החברה לביטחון וסדר ציבורי. מאידך קיימת עלייה בכמות הפניות בנושאים שבאחריות החינוך בפרט בכל הקשור לאבטחת גני ילדים וצהרונים. כ-40% מהפניות לאגף החינוך הקדם יסודי היו בנושא אבטחת גנים וצהרונים והיוו כ-16% מכלל הפניות לחינוך. יצוין, כי מדובר במספר פניות משמעותי שהתקבלו בתקופת זמן קצרה יחסית. עוד עולה, כי היחס בין כמות הפניות במנהלים לבין כמות הפניות הכללית בשנים 2014 ו-2015 נשמר.

## יחידות עצמאיות

878	יחידות עצמאיות
34	חוף הים
14	חוף הים - אגם
15	חוף הים - אחזקה
1	חוף הים - הצלה
1	חוף הים - מרפאות
3	חוף הים - ניקיון
314	פניות הציבור
1	קשרי חוץ
66	רישוי עסקים
3	לשכת מנכ"ל
1	מוקד עירוני
13	הלשכה המשפטית
446	שירות לתושב
64	שילת דרום מזרח - זמירה כרמלי
56	שילת מרכז - לינוי פלד
102	שילת צפון מזרח - דנה גוזלן
67	שילת צפון מערב - ברוך קלבו
66	שילת קריות - יגור קפרנוב
91	שילת רמז-כצנלסון - דבורה פרץ

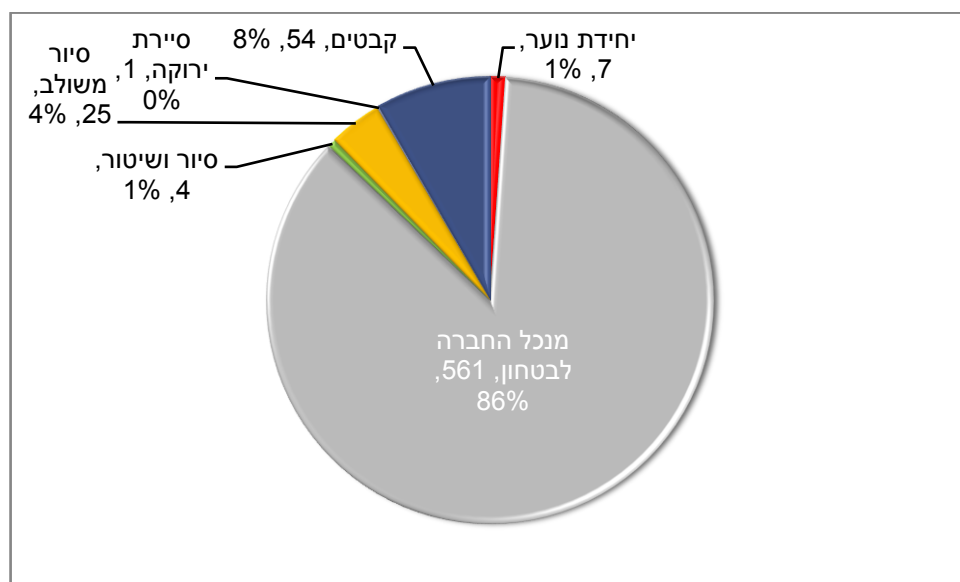
## רישוי עסקים

66	רישוי עסקים
51	בדיקת רישיונות עבודה לבית עסק
5	בית עסק - רעש
2	מפגעים תברואתיים בעסקי מזון ובתי אוכל
5	עסקים בבתי מגורים ושטחים ציבוריים
3	שונות



## החברה לביטחון וסדר ציבורי

↓	652	<b>החברה לביטחון וסדר ציבורי</b>
	54	<b>בטחון מוסדות חינוך וציבור</b>
↓	561	<b>מנכ"ל החברה לבטחון</b>
	165	דוחות חנייה
	376	הודעה למנכל החברה
	4	התנהגות פקחים
	2	עבירת תנועה
	2	עיקול
↓	12	תו תושב
↑	37	<b>סיור ושיטור</b>
	5	יזום - מבצעים - נוער
	2	משחיתנות - נוער
	1	הוצאת פסולת או גזם שלא ביום הוצאה
	1	יזום - נערים מרעישים בבית ספר
	1	מטרדי בעלי חיים
	1	עישון במקומות ציבור
↑	23	<b>שבחים - הגברת סיורים</b>
	2	תפיסת שבחים
	1	סיירת ירוקה



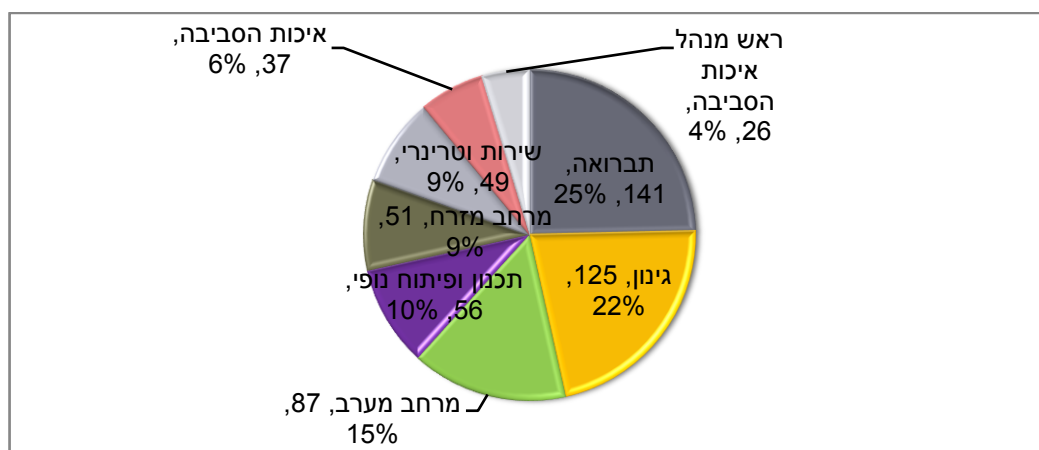
במהלך שנת 2015, הושם דגש על דיוק בסיווג הפניות, לצורך הצגת תמונת מצב אשר משקפת נכונה את תהליך הטיפול בפנייה מול הגורמים המקצועיים. משכך, ניתן להבחין בירידה חדה בכמות הפניות למנכ"ל החברה לביטחון.

בשל גל טרור שהחל בחודש אוקטובר, התקבלו פניות רבות מתושבים בבקשה להגביר את הסיוורים ברחבי העיר, להציב מאבטחים בכל מוסדות החינוך ובצהרונים, כמו גם לבצע אכיפה כנגד שוהים בלתי חוקיים.

כמות הפניות בנושא תו תושב נמצאת במגמת ירידה, אשר נובעת, ככל הנראה, מפנייה להנפקת התו באמצעות הערוצים הדיגיטליים של החברה לביטחון וסד"צ.

### מינהל איכות הסביבה

<b>מינהל איכות הסביבה</b>	<b>572</b> ↓
<b>איכות הסביבה</b>	<b>37</b>
<b>גינון</b>	<b>125</b>
גיזום עירוני	5
מזרח גינון	46
מזרקות	5
מערב גינון	69
<b>מרחב מזרח</b>	<b>51</b>
<b>מערב תברואה</b>	<b>87</b>
<b>ראש מנהל איכות הסביבה</b>	<b>26</b> ↓
שירות וטרינרי	49
<b>תברואה</b>	<b>141</b> ↑
אכיפה איכות הסביבה	7
הדברה	32
מחזור - אריזות, זכוכית, אלקטרוניקה	35 ↑
מחזור - נייר, פלסטיק, קרטון, בד, סוללות	64 ↑
מנהל אגף תברואה - מחזור-הדברה-אכיפה	3
<b>תכנון ופיתוח נופי</b>	<b>56</b> ↓

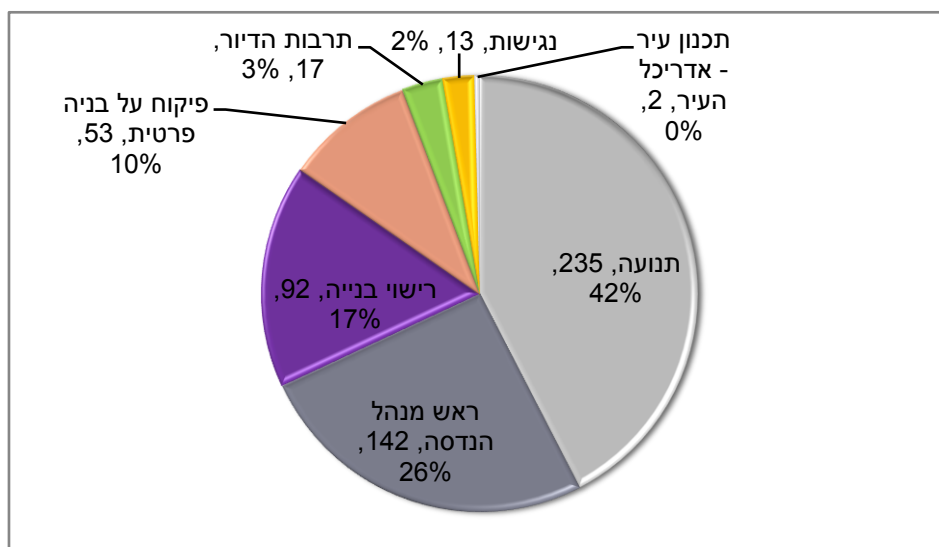


עלייה של 260% במספר הפניות בנושא מחזור וזאת לאור יישום חוק האריזות על-ידי עיריית ראשון לציון, בחודשים מאי-יוני 2015.

ירידה של 59% במספר הפניות לאגף תכנון ופיתוח נופי בנושא פיתוח גנים חדשים וזאת לאור הפיתוח הנרחב של גנים ושטחים ציבוריים שבוצע, ברחבי העיר, בשנים 2013-2014.

### מינהל ההנדסה

554	מינהל ההנדסה
13	נגישות מבני ציבור
142	ראש מנהל ההנדסה
133	הודעה לראש המנהל
9	תמ"א 38
2	תכנון עיר - אדריכל העיר
235	תנועה
1	הודעה למהנדס בעקבות תאונת דרכים
14	כניסה לחנייה - בקשה לסימון חדש
1	מעברי חציה - בקשה לסימון חדש
1	סימון כביש - בקשה לסימון חדש
2	פסי האטה - בקשה להתקנה
89	שונות
111	שינוי בהסדרי תנועה
10	תזמון רמזורים - שינוי
1	תמרור - בקשה לביטול
5	תמרור - בקשה להצבה
17	תרבות הדיור - שיפוצים
145	רישוי ופיקוח בנייה
53	פיקוח על בניה פרטית
2	בדיקת שטח התארגנות קבלן
20	בניה לא חוקית
6	בניה לא חוקית - פיצול דירות
3	מבנים מסוכנים
4	מטרדים מבניינים בבניה
13	שונות
5	תמא 38
92	רישוי בנייה
40	בקשה להיתר בנייה
50	תכניות ורישיונות
2	תמא 38

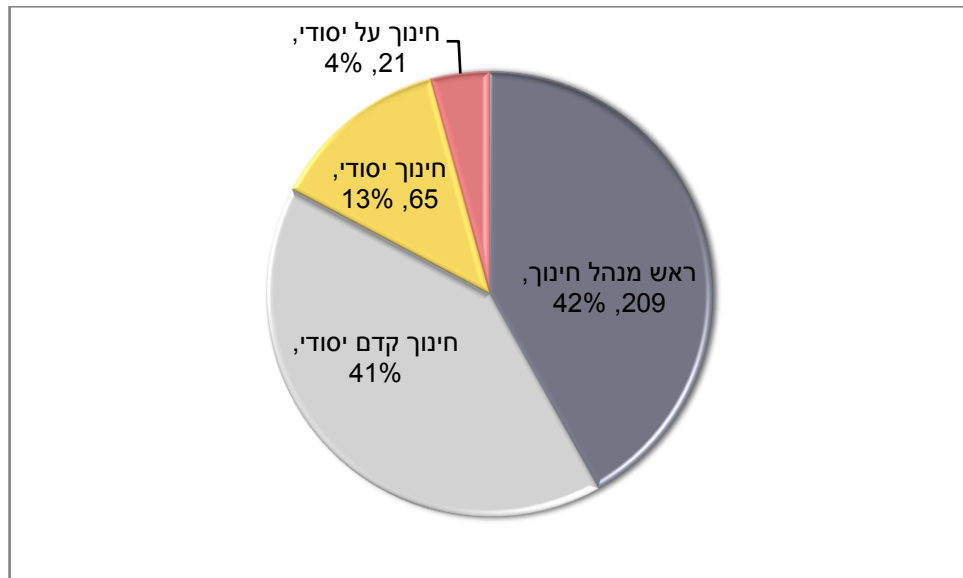




כמות הפניות למנהל הנדסה במגמת ירידה ובאה לידי ביטוי בפניות לתנועה ולתרבות הדיור, בעוד כמות הפניות בנושאי רישוי ופיקוח על הבנייה נמצאת במגמת עלייה בשנים האחרונות.

### מינהל החינוך

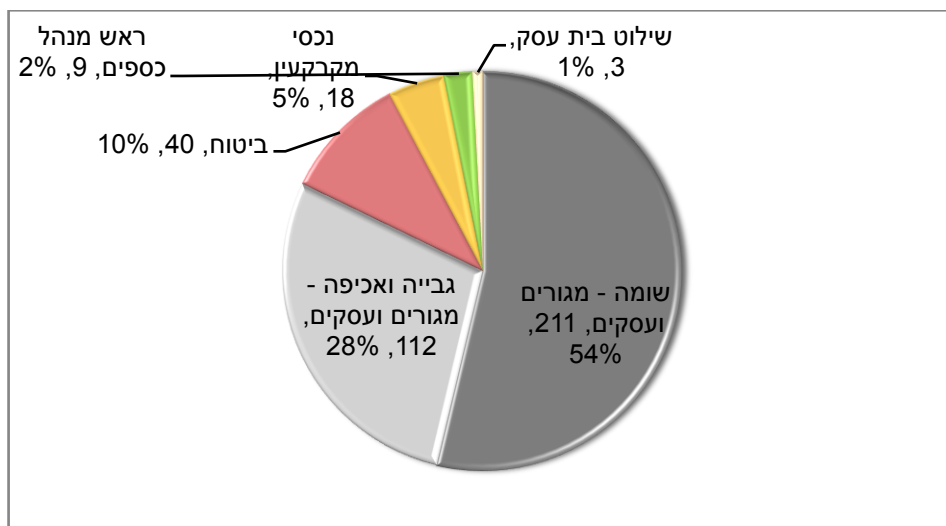
499	מינהל החינוך
209	ראש מנהל חינוך
204	חינוך גני ילדים
2	איחורי סייעות
1	אלימות
1	דלת חלון או שער פתוחים
2	הודעה לצוות הגן
32	הודעה לשולמית זכאי
1	הוצאת סייעת
4	הסעות
6	ציוד מקולקל או בלוי
40	רישום לגן ילדים
1	רעש ממוסדות חינוך
113	שונות
1	תאורה במוסד חינוך
65	חינוך יסודי
1	דלת חלון או שער פתוחים
4	הודעה לשרותי פרט חינוך
17	הסעות
1	פציעות
1	ציוד מקולקל או בלוי
1	צלצול פעמון בשבתות וחופשות
19	רישום לבית ספר
21	שונות
21	חינוך על יסודי
1	הודעה לצוות בית הספר
4	הסעות
1	ציוד מקולקל או בלוי
1	צלצול פעמון בשבתות וחופשות
3	רישום לבית ספר
11	שונות



אחוז הפניות הרב ביותר הוא לאגף החינוך הקדם יסודי ובעיקר בנושאי רישום, ערר ואבטחה. כמו כן, התקבלו פניות בנושא צהרונים מהן עלתה טענה של ההורים על אי פתיחת צהרונים אשר מספר הילדים בהם קטן מחמישה עשר.

### מינהל הכספים

כספים	393 ↑
<b>שומה מגורים ועסקים</b>	211 ↑
היטלי פיתוח	3
הנחות מארנונה	58
טאבו	28
שומת ארנונה	114
שומת שילוט	8
<b>גבייה ואכיפה - מגורים ועסקים</b>	112
אכיפה	15
גבייה	87
הוראות קבע	3
מוקד מידע וגבייה	7
<b>ביטוח</b>	40
<b>נכסים</b>	18
נכסי מקרקעין	18
איתור בעלי נכס לא מאוכלס	1
נכס ומקרקעין בבעלות העירייה	17
<b>ראש מנהל כספים</b>	9
שילוט בית עסק	3

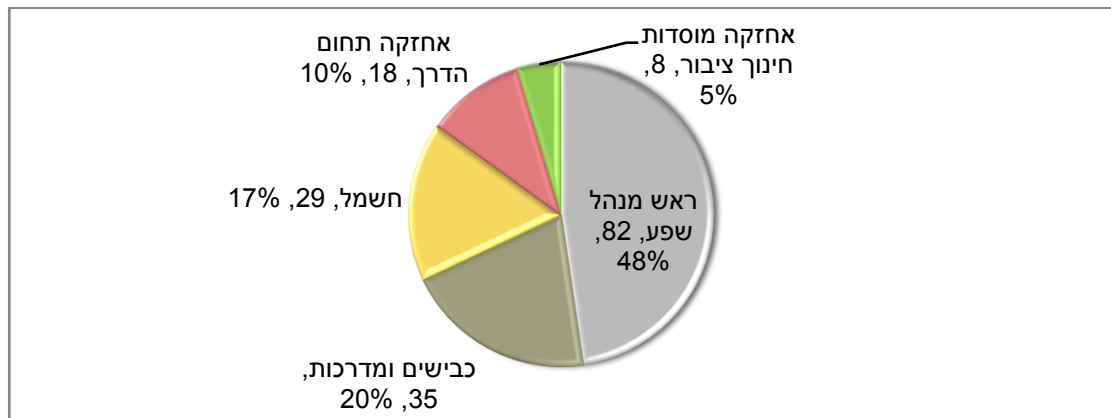


חל גידול של כ- 28% בכמות הפניות בנושא שומה מגורים ועסקים שבא לידי ביטוי בעיקר בנושאי טאבו ושומת ארנונה.

### מינהל שפ"ע

172	מינהל שפ"ע
82	ראש מנהל שפ"ע
35	כבישים ומדרכות
9	בקשה לסלילת כביש אספלט
3	בקשה לסלילת מדרכת אבנים משולבות
1	התקנת שילוט חדש - טיבי
1	נגישות דרכים ציבוריות ופרטיות
5	סלילת מגרש חניה
7	שונות
1	תחנת אוטובוס - הקמה - מיזם 2013
2	תקלה לאחר עבודות קבלן
6	סימון כבישים
1	חידוש אבני שפה בפס לבן
1	חיצו תנועה וקווי הפרדה - חידוש סימון
4	מעברי חציה - חידוש סימון
29	חשמל
20	חשמל - מאור רחוב
2	אחזקת תאורה בגנים ציבוריים
10	אין תאורת רחוב
5	נורה שרופה בעמוד תאורה ברחוב
1	עמוד תאורה נוטה
2	כללי
3	חשמל - מוסדות
2	בעיית חשמל בגן ילדים
1	בעיית חשמל במוסד ציבור אחר
2	חשמל - עבודות קבלן
2	מערכות חשמל בהקמה
2	רמזורים
1	רמזור תקוע
1	שונות
1	חשמל - מערכות מתח נמוך
1	שונות
1	חשמל - מזגנים

מינהל שפ"ע	172
תיקון מזגן בבית ספר שש-שנתי	1
<b>אחזקה תחום הדרך</b>	<b>18</b>
אחזקה - כללי	9
גדר הפרדה - תיקון	1
ספסל - התקנה	1
ספסל - תיקון	1
עמוד חסימה - תיקון	2
פרגולה - התקנה	1
שונית	3
<b>אחזקה - אבנים משולבות</b>	<b>8</b>
אבן שפה - תיקון	1
כביש אבן משולבת - תיקון קל	2
מדרכת אבן משולבת - בור	2
מדרכת אבן משולבת - תיקון קל	3
<b>אחזקה - תמרורים - תיקון</b>	<b>1</b>
<b>אחזקה מוסדות חינוך ציבור</b>	<b>8</b>
אחזקה - מוסדות חינוך - שונות	7
אחזקה - מוסדות ציבור - שרברבות	1



קיימת מגמת ירידה בשנים האחרונות למינהל שפ"ע וגם השנה נרשמה ירידה של כ- 18% בכמות הפניות וזאת לעומת עלייה של כ- 17% בכמות הפניות למוקד. הדבר עשוי לנבוע מכך, שבאמצעות האחרון מבוצע טיפול מיטבי בפנייה שאינו מצריך פנייה ליח' פניות הציבור כאסקלציה של הפנייה הראשונית.

ירידה של 54% בפניות לראש מינהל שפ"ע ובמקביל עלייה בכמות הפניות לאגפים המקצועיים נובעת מדיוק בסיווג הפניות לאותם גורמים.

### מינהל שילוב חברתי

90	מינהל לשילוב חברתי
90	ראש מינהל שילוב חברתי

### מינהל כ"א ואמרכלות

8	מינהל כ"א ואמרכלות
1	איוש משרה
7	ראש מינהל אמרכלות

### חברות עירוניות

193	חברה עירונית לתרבות ספורט ונופש
185	מנכל החברה העירונית
4	מוזיאון עירוני
1	ספורט כיף - חי כיף
1	פרסום חוצות
1	כותרים
1	ספורט

92	תאגיד המים מניב
90	מניב אחזקה
88	מנכ"ל מניב
1	ניקוז
1	מים
2	מניב הנדסה
2	פיקוח על קבלני מניב

52	חברה כלכלית
2	עבודות פיתוח
50	מנכל החברה הכלכלית

## סיכום ותודות

יחידת פניות הציבור מהווה נדבך חשוב בקשר של תושבי העיר, בעלי העסקים והמבקרים בה עם העירייה. היחידה מייצגת את הפונים בפני יחידות העירייה השונות ומטפלת בשאלות, הבהרות, הצעות, תודות ותלונות בכל תחומי העשייה העירונית כמו גם כמקור למענה ולהכוונה מקצועית לרפרנטים ביחידות המקצועיות.

ככל שנה גם בשנה הבאה נמשיך ונשפר את תהליכי העבודה בעירייה במטרה להעלות את רמת השירות ללקוחות העירייה ואת איכות החיים העירונית בהתאם לערכי תפיסת השירות.

תודה למר דב צור, ראש העירייה, שהציב את נושא השירות כאחד הנושאים החשובים על סדר יומה של העירייה.

תודה לגב' לימור גור, ח"מ ומחזיקת תיק שירות עירוני, על תרומתה לקידום תפיסת השירות בארגון.

תודה למר פרנקו גונן, מנכ"ל העירייה, על התמיכה היומיומית בהטמעת תהליכי השירות בארגון.

תודה למנהלים ביחידות השונות, במוקד העירוני, במינהלות שיל"ת (שירות לתושב) ולרפרנטים, שהטיפול בפניות הוא חלק משגרת יומם. שיתוף הפעולה בין הגורמים המקצועיים ליחידה מסייע במתן מענה מקצועי, איכותי ומהיר לפונים.

תודה מיוחדת לעובדות היחידה לפניות הציבור העושות עבודתן באחריות ובמסירות אין קץ מתוך תחושת שליחות.

מיכל סייפר ישראלי  
מנהלת שירות עירוני

איריס לבון  
מנהלת פניות הציבור