



המחלקה לפניות ותלונות הציבור
וחוק חופש המידע
צרכיית דימונה



שנת 2015

מס' - 16

כתבה וארכה - צמר יפה

תוכן עניינים

3	דבר ראש העיר
4	דבר מנהלת המחלקה
6	תרשיט לרימה
8	סיכוף בתלונות/אופניות
12	ניתוח מצב של מוצדי התאונה מצד חודש
13	ארכיום
24	דוח ממנה על חופש המידע שנת 2015
26	סיכום מנהלת היחידה

עיריית דימונה
לשכת ראש העיר
Mayor Office



התושב כלקוח לכל דבר ועניין!!!

תושבים יקרים,

מזה כ-18 שנים פועלת בלשכת מבקר העירייה שבעיריית דימונה היחידה לפניות הציבור בראשה עומדת הגב' יפה עמר. יחידה זו איננה כפופה לגורם פוליטי כלשהי, אדרבא, היא עצמאית, בלתי תלויה ולאמירותיה תוקף מוסרי בעל משקל רב מאד. היא אף נהנית מגיבוי מלא ומוחלט הן מצדי והן מצד כל חברי הנהלת העיר.

יחידה זו, ידידי תושבי דימונה, איננה מטרה, אלא כלי שבאמצעותו תוכלו לקדם את ענייניכם מול הרשות ולפתור את בעיותיכם, אשר לא זכו לאוזן קשבת ולמענה הולם מצד עובדי הרשות.

מאז החלה לפעול לפני ח"י שנים, היא איננה מסתפקת ברישום תלונותיכם, אלא פונה לגורמים המקצועיים והממונים הנוגעים בדבר, תובעת מהם במפגיע טיפול מידי, מציקה להם כשצריך ולרגע לא חדלה ולא מרפה עד להבאת בעייתכם לכדי פתרון אמתי.

ואכן, בזכות יחידה זו לעשרות פניות מצד תושבי העיר נמצאו פתרונות הולמים, גם אם מאולתרים, והרבה בעיות טופלו כיאה וכיאות.

לכן, אני מציע להמשיך לפנות ליחידה זו בעטיו של כל עוול שנעשה לכם על ידי מי מעובדי העירייה, לנדנד ולהלין על פקידות שאיננה מבצעת את מטלותיה נאמנה. שכן מבחינתי התושב הוא לקוח לכל דבר ועניין באשר הוא משלם ארנונה ומגיעה לו התמורה המלאה.

אחיותי ואחיי תושבי דימונה, ח"י שנים אחרי הקמתה של היחידה לפניות הציבור ועדיין קיים בחיינו הציבוריים צורך חיוני במנהל תקין לצד פיקוח ובקרה.

בכבוד רב,

בני ביטון

ראש העיר

מ.ד. 1 דימונה 86100 08-6563100 טלפון: 0732099222 פקס: mayor@dimona.muni.il

mayor@dimona.muni.il Fax:0732099222 , Tel: 972-8-6563100 , P.o.b 1 Dimona 86100 Israel

דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

דין וחשבון ה-16 של נציבת פניות הציבור הציריית דימונה. שנת 2015 הייתה שנה שבה היו 80 תלונות בכתב מהציבור, עליה של 5% במספר התלונות לצומת שנת 2014, וכ- 150 תלונות בע"פ שטופלו מיידית.

כמו בכל השנים היחידה לפניות ותלונות הציבור מונה עובדת אחת שהיא מנהלת את היחידה.

הדוח השנתי של מנהלת תלונות ופניות הציבור מודע כמתחייב מהוראות סעיף 11 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008.

הדו"ח כולל הצגת הנתונים של פניות, תלונות וקשות, מכל אמצעי התקשורת המוצעים.

מנהלת המחלקה לפניות הציבור וממונה על חופש המידע מטפלת עם בקשות לקבלת מידע על פי חוק חופש המידע התשנ"ח, 1998 חוק המקנה לכל אזרח ישראלי או תושב, הזכות לקבל מידע מהרשות הציבור בהתאם להוראות החוק.

בקשות לקבלת מידע הן צניין משפטי המקנה למבקש זכות לעתור לבית המשפט באם אינו מקבל תשובה תוך 30 יום מיום הגשת הבקשה, עתירה אשר עלותה הכספית לרשות הינה גבוהה ומיותרת.

יודע כי עם השנה זו לא הוגשה כל עתירה כנגד הצירייה.

לקבלת פרטים נוספים: www.knesset.gov.il.

על המחלקה לפניות הציבור עקב החקיקה הרלוונטית, גישות מאמצים לקבל תשובה ומידע מבוקש וכל תשובה אחרת מהמחלקה הרלוונטית בכל פניה ו/או בקשה המגיעה לשולחנה, הן פניות ותלונות ציבור והן פניות מתוקף חוק חופש המידע, זאת על מנת לתת שרות הולם ועוד יותר מכך שלא לעבור את מניין הימים הקבועים בחוק.

לשכת תלונות ופניות הציבור מייצגת את ציבור התושבים הפנייתם הציריית דימונה ובעירור הנושאים השונים שמתקבלים במשרדנו.

מטרתנו לברר את הטיפול שניתן לפונים, בנושאים השונים שמועברים לטיפול במשרדנו, ולפעול להידוק הקשר בין הצירייה לבין התושבים ברמת השירות ואיכותו.

הישג זה – הוא התרומה המרכזית לפעילותה של נציבות פניות הציבור וציקר סיפוקה.

אני משתדלת להביא לכדי סיום כל פנייה, קלה כחמורה, באדיבות וביעילות מתוך רצון טוב ואכפתיות ולשיעות רצון המלאה של הפונה.

טע את קיימים מקרים, שלפיהם לפנייה מסוימת לא נמצא פתרון אופטימלי לשיעות רצונם של הפונים, המשוב מסמן על שיעות מדבק הטיפול מצד הפונים.

הצלחת עבודתנו תלויה במידה רבה בשיתוף הפעולה זה אנו זוכים מיחידות הביצוע הצירוףיות, כל אספי מחלקות הצירוףיות הנותנות לרוב שרות אדיב ומקצועי, במטרה שהתשובות לפונים תהיינה ממצות ומדויקות ועל כן תודה והערכה רבה.

תודה מיוחדת למר בני ביטון ראש הציר על האיבוי והתמיכה בכל הקשור לעבודה השוטפת של היחידה.

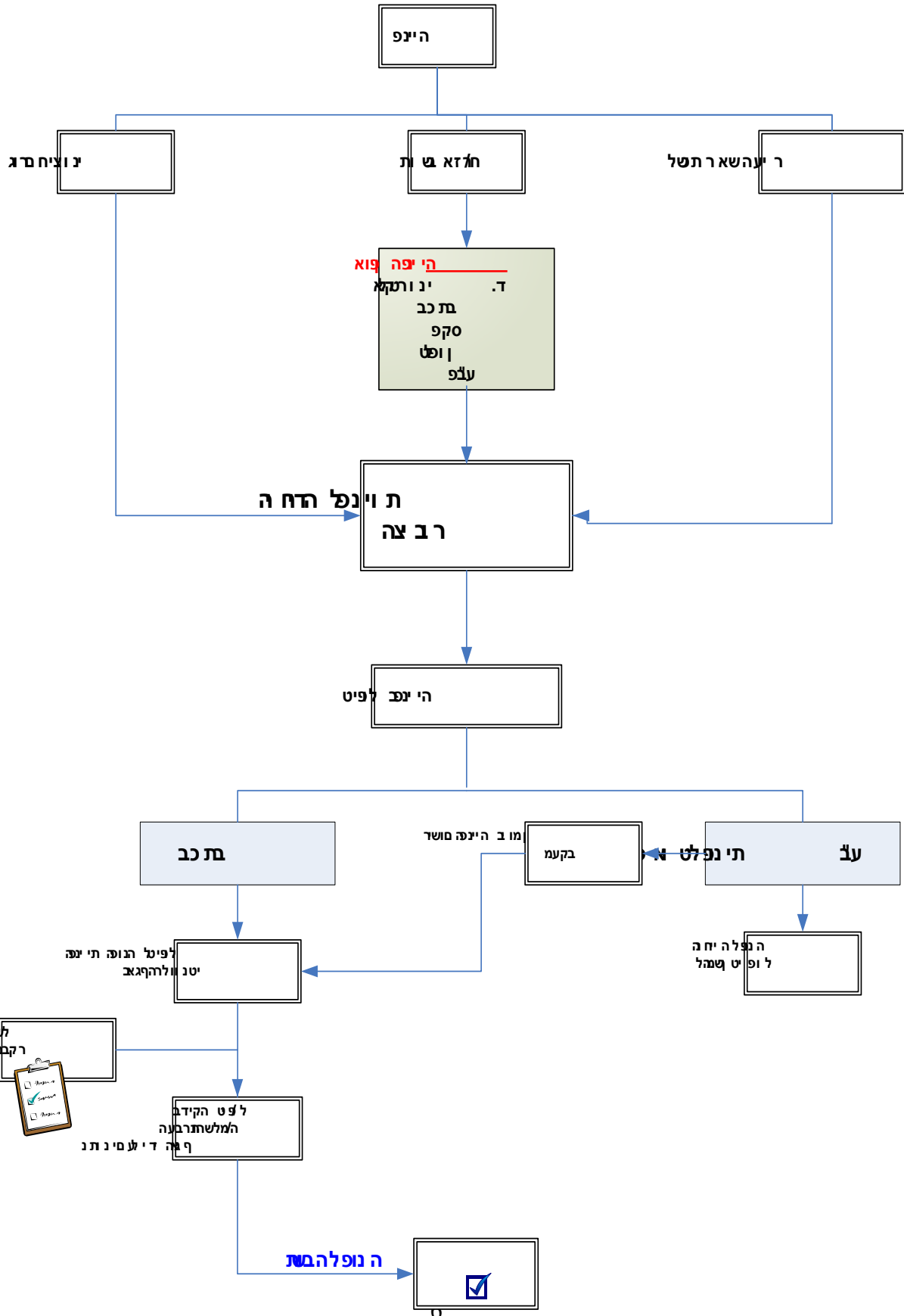
בהכרה,



צמר יפה

מנהלת פניות הציבור
וממונה על חופש המידע

תרכיב זרימה לסיכור



היחידה מחוקמת בצמוד למשרד מבקר הציבור

ליחידה רשאי לפנות כל אזרח ובצל עסק שמקבל שירות מהרשות וכל אדם, גם אם אינו תושב, שנמצא בקשרי עבודה עם הרשות המסכרת סמכויותיה.

הפנייה יכולה להיעשות בע"פ, טלפונית, בכתב או בדואר אלקטרוני ומיזנה או מטופל ע"י היחידה לפניות הציבור בהתאם לאופי הפנייה.

המסכת היחידה מטופלת גם פניות שהגיעו לציבור מנציגי פניות הציבור של משרדי ממשלה או משרד מבקר המדינה. היחידה לפניות הציבור מדריכה באופן שוטף את הפונים טלפונית, או את האזרחים המגיעים למשרדיה, לאן לכוון את פנייתם לפני הגשת תלונה ליחידה ומיהו האדם הציבורי המטפל בנושא הפנייה. זאת השנה הראשונה שהלשכה עובדת ללא מבקר.

מדיניות לשכת המבקר והיחידה לפניות הציבור היא מדיניות של דלת פתוחה בכל שעות העבודה, בלא הגבלה מיוחדת לגבי שעות קבלת קהל.

פניות ותלונות הלשכת ראש הציבור גם במסכת ימי קבלת קהל הלשכת ראש הציבור מטופלות בהתאם, אולם אלא לא נרשמות בתוכנת הפניות.

סיוורים - סיוורים יזומים מתקיימים על ידי צוות ההנהלה וכן על פי בקשת התושבים פניות וואו תלונות העולות בסיוורים אלו, גם אלו לא נרשמות בתוכנת הפניות.

טיפול בפניות

ניתן להפנות פנייה לטיפול ביחידה לפניות הציבור רק לאחר שהמתלונן פנה במישרין למחלקה המטפלת בצניין ולאחר שלדעתו, פנייתו לא נענה כראוי או הפונה לא בא על סיפוקו.

תושבים רבים נוהגים להפנות את מכתביהם במישרין אל המחלקה הנוצעת בדבר ולשלוח הצתקים ממכתביהם אל היחידה, קודם שפנו למחלקה, במקרים כאלו אין היחידה רואה בפניית התושב תלונה, אולם היא רואה ומקיימת מעקב אחר טיפול בפנייה ומסוללת אותה כ"מעקב"

קליטת מכתב פניה

תהליך העבודה מתחיל בקבלת מכתב הפנייה והחמתו בתאריך הגעתו ליחידה לפניות הציבור, לתהליך זה משמעות בהמשך תהליך העבודה, היות והוא מהווה את נקודת הזמן ההתחלתית בהתייחסות למשק זמן הטיפול וצד לשלוח התשובה הסופית לתושב הפונה.

קריטריונים לניסוח מכתב תשובה

✚ ציון תאריך קבלת הפנייה בצירייה: נתון המצניק לתושב הפונה אינדיקציה על משק הזמן שבו טופלה פנייתו ובנוסף מהווה מדד פנימי של היחידה לפניות הציבור בדיוק פנימית של תהליך העבודה.

✚ התנצלות על ציכוב בתשובה סופית: במידה והתשובה הסופית התעכבה זמן רב, בדרכי כלל למצאה משלשה שבועות, מובעת בהתנצלות מיד הפתיחת המכתב, ולאת אף את הארט לציכוב אינו בשליטת היחידה לפניות הציבור.

✚ תשובות ילדו בהסבר עם נימוקים מפורטים לפי הצניין, ולאת לאור כפיפות הצירייה לקריטריונים הקבוצים בחוק, מתוך הנחה כי התושב שמקבל את התשובה יבין את צמדת הצירייה גם אם היא לא עונה על ציפיותיו.

✚ הפנייה יכולה להיצעות בע"פ, טלפונית ובכתב, ומיזנה או תטופל ע"י ניצבת פניות הציבור בהתאם לאופי הפנייה.

✚ במסגרת היחידה מטופלות גם פניות שהאיצו לצירייה מנציבי פניות הציבור של משרדי ממשלה או משרד מבקר המדינה.

✚ הפנייה בע"פ או טלפונית – במקום ניתנת תשובה לפונה לאן עליו לפנות להמשק טיפול, ובאיפו אמצעים או לחילופין כיצד עליו לנהוג אם פנייתו לא טופלה כנדרש ולשביעות רצונו, דהיינו, העלאת נושא הפנייה על הכתב.

✚ פנייה בכתב(במכתב או בקס) – הפנייה מוצגרת לבדיקה, אימות, דרישת נתונים וטיפול לאצל הרלוונטי בצירייה.

✚ בהמשך מבוצע מעקב מול האצל על מתן תשובה לאזרח הפונה והשלמת/הבהרת נתונים נוספים אשר נדרשו ע"י מבקר הצירייה, בהתאם לנהל פנימי שהופץ לכל האכפים. במקרים חריטים נושא הפנייה, עפ"י החלטת מבקר הצירייה, ייתכן ויהפוך לנושא הביקורת השנתית.

✚ במקרים מורכבים הנוצעים למספר אכפים – התשובה לפונה מרכלת ע"י היחידה לפניות הציבור והצתקי התשובה נשלחים לאכפים הרלוונטיים.

✚ מצלף הטיפול בפנייה לא נסגר עד להשלמת התהליך, שהיא תשובה לפניית האזרח.

✚ הפנייה אנונימית – בד"כ אין טיפול, למצט אם לפי שיקול ראש הציר או מבקר הצירייה יש בנושא הפנייה צניין בעל חשיבות מיוחדת שיש לטפל בו.

אחת לכף ארבעה חודשים, מופק דו"ח סטטיסטי של הפניות שהגיעו ליחידה לפניות הציבור, ודו"ח זה מופץ לכל מנהלי האגפים.

בנוסף שופט המסכת פניית תושב ליחידה לפניות הציבור ונתגלו בו ממצאים המחייבים תיקון וטיפול צ"י צובדי הצירייה, מתבצע מעקב של מבקר הצירייה לביצועם.

השפעת נציבות פניות ותלונות הציבור:-

מענה לפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של צובד הציבור, על פי החוק ועל פי נוהלי הצירייה, תשובה לפנייה/תלונה במועד מהווה גם מרכיב חשוב באיכות השירות לאזרח.

הרשות והתושב יכולים לברק גם יחד על כך שרוב הפניות ליחידה טופלו באופן יסודי והביאו לתהליך של למידה, שיפור והתייעלות של השירותים הרחבים.

הקשר עם התושב, המשוב והביקורת הם חלק בלתי נפרד מהשירות הציבורי. דעותיכם והן רציונותיכם, בכוחם להביא חיזוק בתפקוד המערכת ולמצעה הנכם מהווים את הבקרה החשוב ביותר שיש לנו כאלף ציבורי.

שילוב שכלה בין פעילות הרשות ובקרת התושבים דרך "היחידה לפניות הציבור", הוא מודל המסייע לי לשפר ולהגיע להישגים גבוהים יותר.

לשכת פניות הציבור פתוחה בפני כל תושב ותושב בכל את ובכל בעיה.

אני מאמינה כי ניוצל שירותים עד כדי היעדר פניות שכאלה ונפעל למצנכם בשירות מסור.

לאת השנה הראשונה שהיחידה לפניות הציבור פועלת ללא מקר צירייה ולכן מנהלת היחידה מטפלת עם בתלונות הציבור.

ביוני 2008 נכנס לתוקפו, חוק הרשויות המקומיות (מאונה צל תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 החוק המסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונותן סמכויות מתאימות למאונה לצורך ביצוע תפקידו.

מענה לפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של עובד הציבור, על פי החוק וגם על פי נוהלי העירייה, תשובה לפנייה במועד מהווה גם מרכיב חשוב באיכות השירות לאזרח.

ניתוח מאוצע ה מוצרי התאמה מאל חודש

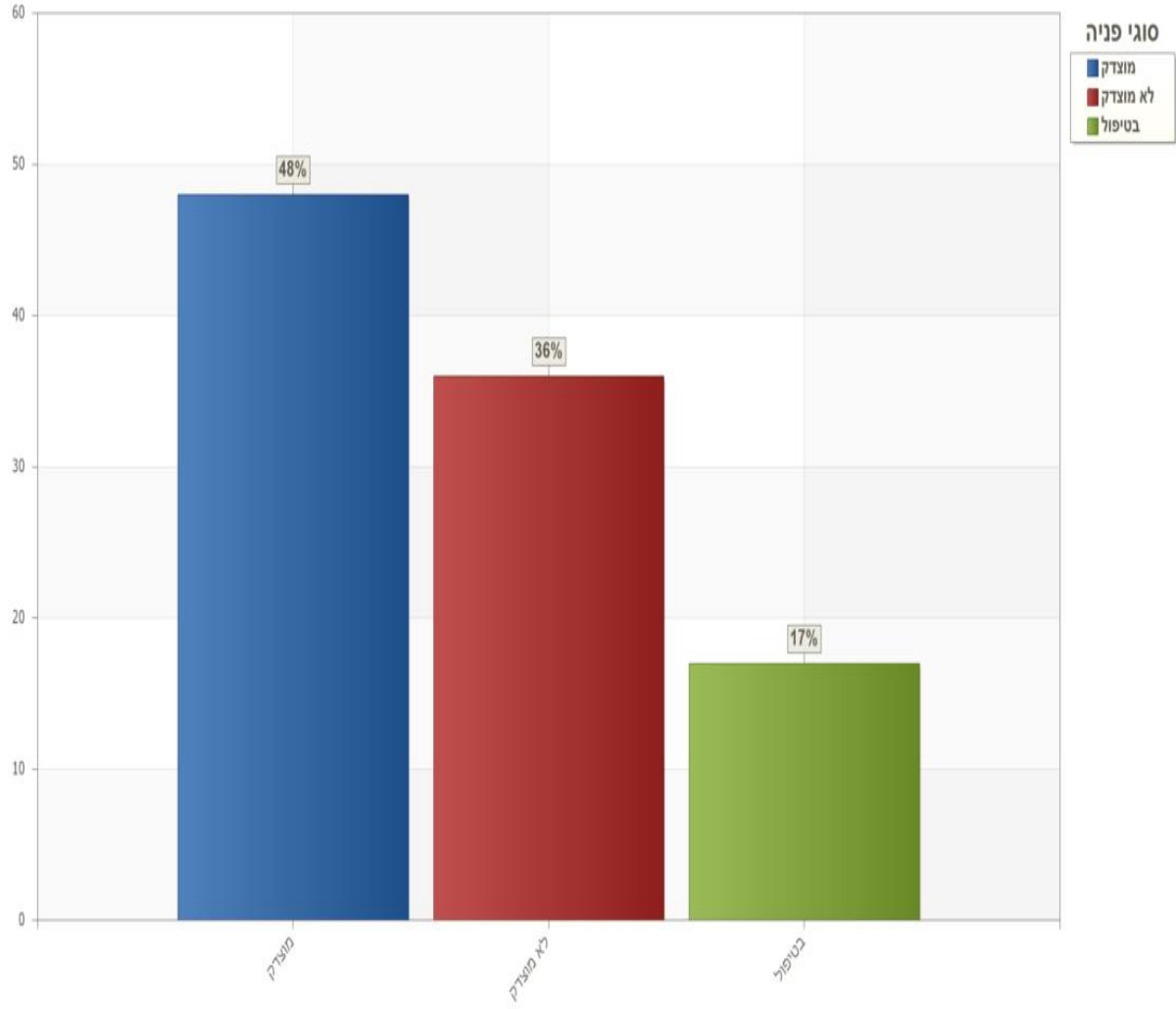
לאור האמור לעיל בוצע ניתוח ממוצע של מועדי התגובה, מעל חודש, של אגפי העירייה לפניות שהועברו לטיפולם ולהלן ממצאי הבדיקה.

סטטיסטיקה

סטטוס	תאריך טיפול	תאריך פתיחה	מספר פניה	נושא	מחלקה	אגף	
טופלה	18/07/2015 15:35:00	15/06/2015 08:47:00	2015060028	היטל השבחה	הנדסה	הנדסה	1
טופלה	15/11/2015 12:49:00	29/07/2015 09:49:00	2015070041	פינוי פסולת בניין	פיקוח	ביטחון	2
טופלה	20/04/2015 15:28:00	28/01/2015 12:17:00	2015010012	חריגות בניה	הנדסה	הנדסה	3
טופלה	04/01/2016 11:30:00	06/09/2015 12:53:00	2015090047	נגישות	שפ"ע	ע	4
טופלה	14/05/2015 10:26:00	16/02/2015 11:40:00	2015020020	גישה למקלט ציבורי	ביטחון	ביטחון	5
טופלה	08/10/2015 11:26:00	08/09/2015 17:45:00	2015090050	שביל לרוכבי אופניים	הנדסה	הנדסה	6
טופלה	01/07/2015 12:25:00	18/05/2015 13:07:00	2015050022	החלפת מכסה ביוב	שפ"ע	שפע	7
טופלה	25/03/2015 12:17:00	19/01/2015 15:58:00	2015010004	חניית נכים	הנדסה	הנדסה	8
טופלה	18/11/2015 13:57:00	13/07/2015 09:52:00	2015070037	גיזום עצים	שפ"ע	שפע	9
טופלה	08/10/2015 12:09:00	20/07/2015 08:48:00	2015070039	פגיעה בהולכי רגל מרכיבת אופניים	הנדסה	הנדסה	10
טופלה	24/08/2015 12:12:00	23/07/2015 14:39:00	2015070040	גידול חיות בחצר הבית	וטרינריה	שפע	11
טופלה	20/04/2015 15:36:00	29/01/2015 08:56:00	2015010016	בעיות ביוב	שפ"ע	שפע	12
טופלה	18/09/2015 13:28:00	16/03/2015 13:01:00	2015030006	שטח קבורה	מועצה דתית	גורם חוץ	13
טופלה	31/12/2015 14:28:00	25/11/2015 15:19:00	2015110058	החלפת צינור בבניין וחיובו	תאגיד מים	גורם חוץ	14
טופלה	20/04/2015 13:54:00	05/02/2015 12:21:00	2015020019	הסדרת תשלום	גזברות	גזברות	15
טופלה	04/02/2015 16:08:48	04/01/2015 10:19:19	2015010001	ליקויים באולם ספורט	ספורט	חינוך	16
טופלה	31/08/2015 12:17:00	20/07/2015 08:01:00	2015070038	אתר פסולת	שפ"ע	שפע	17
טופלה	24/03/2015 12:08:00	19/03/2015 14:37:00	2015030007	מקומות חנייה	הנדסה	הנדסה	18
טופלה	18/11/2015 13:39:00	23/06/2015 18:13:00	2015060032	מטרד כלבים	וטרינריה	שפע	19

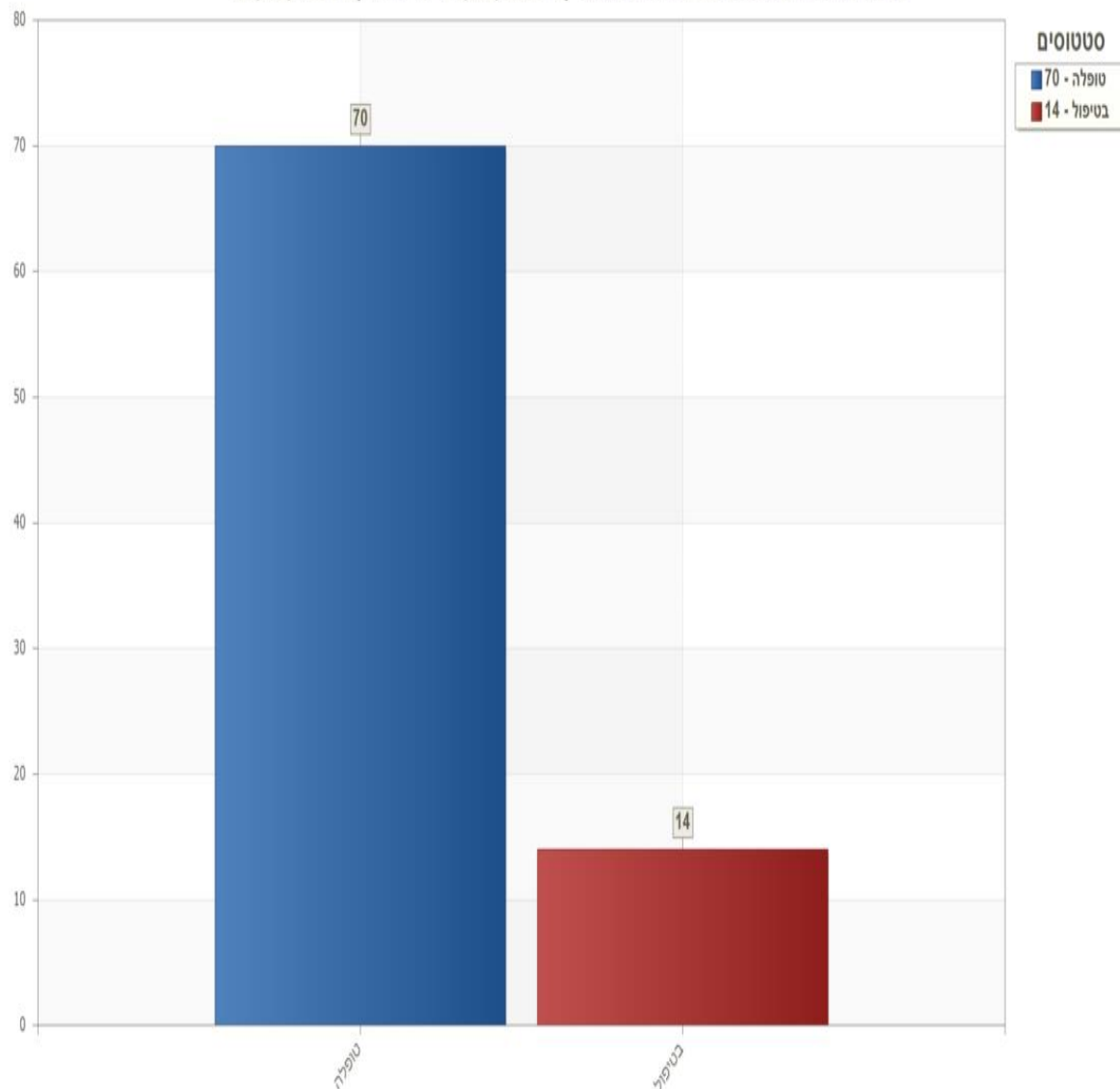
היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015

פניות פתוחות וסגורות פניות לפי סוגי פניה מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



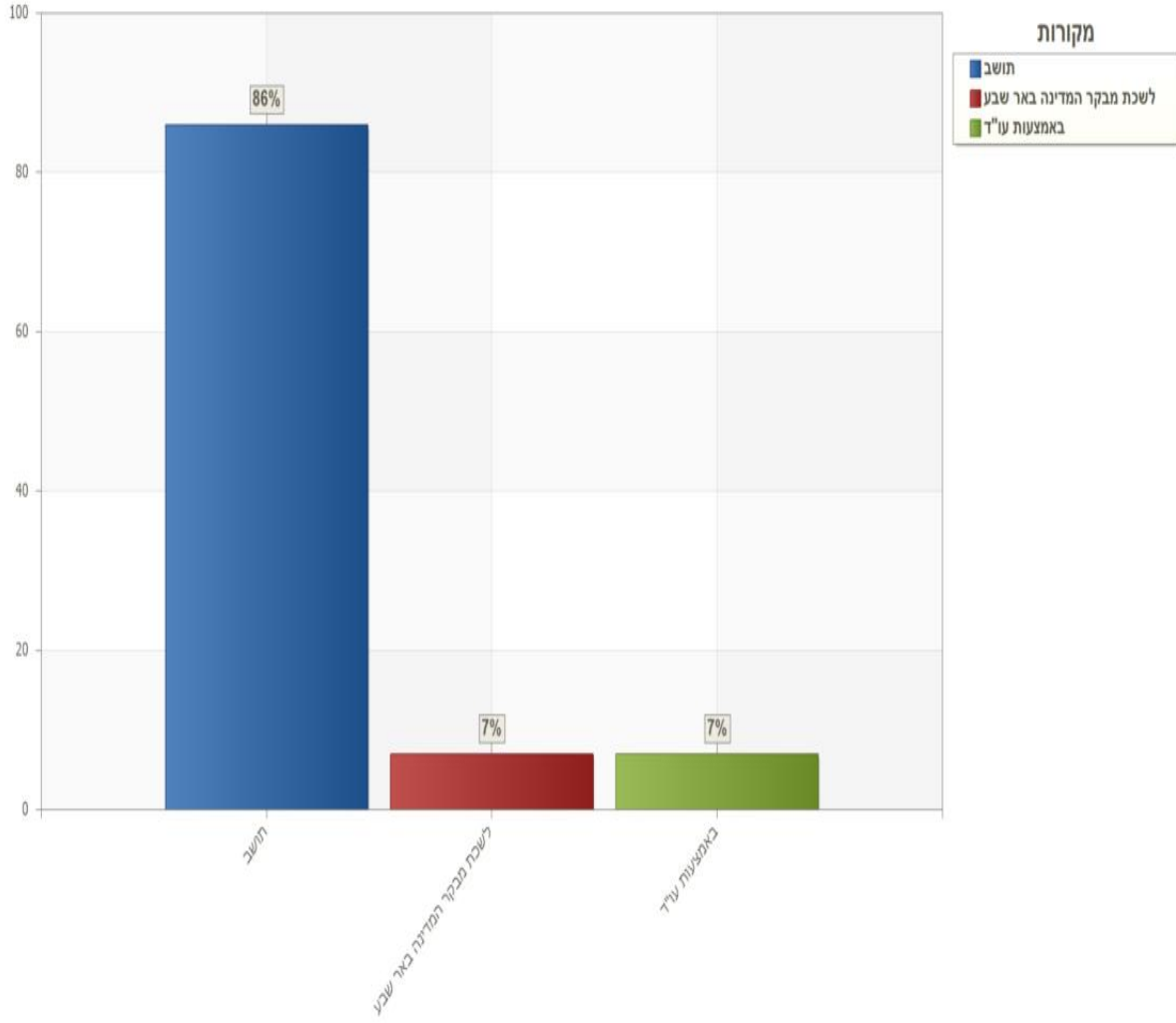
היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015

פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015

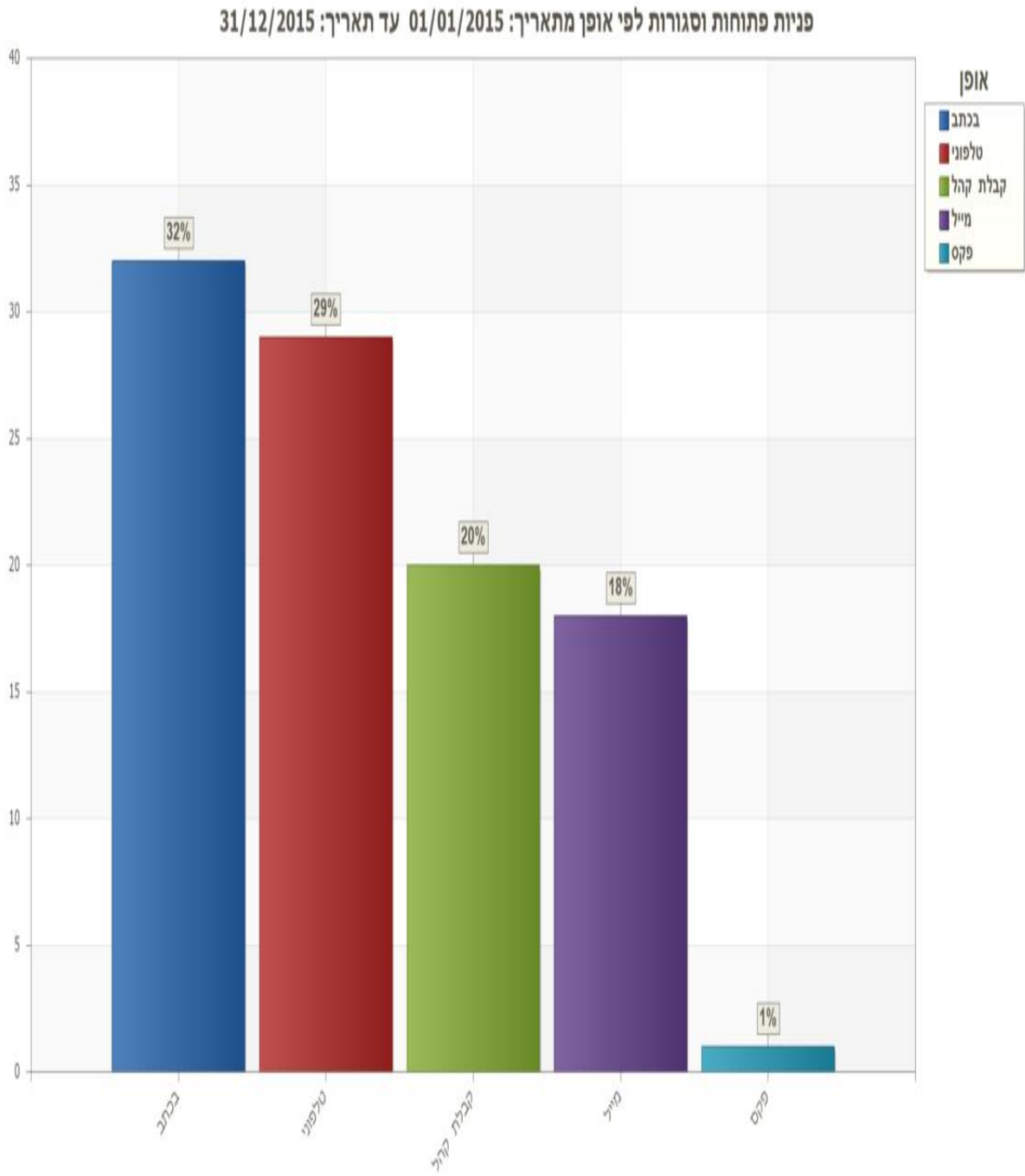


היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015

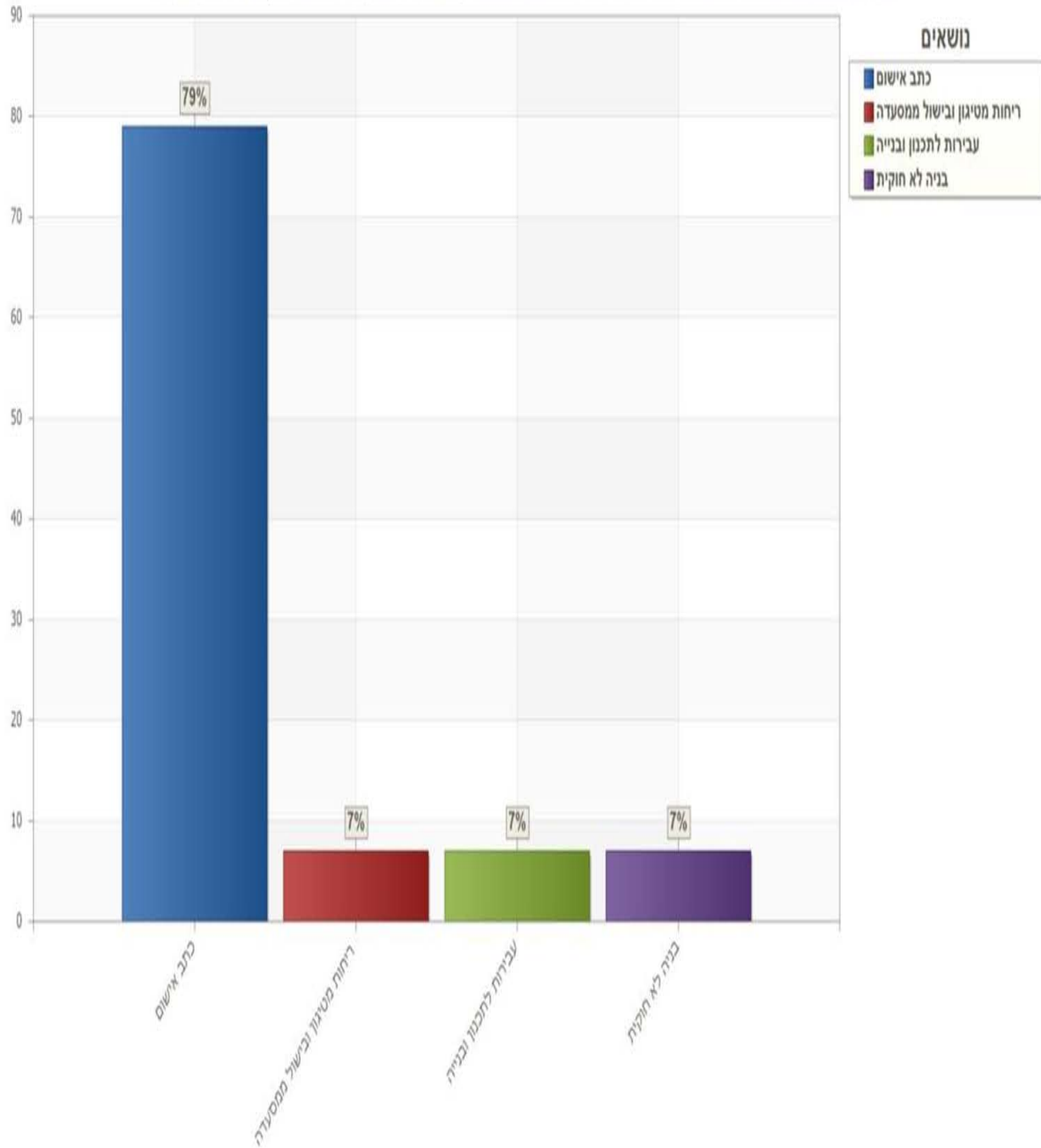
פניות פתוחות וסגורות לפי מקורות מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



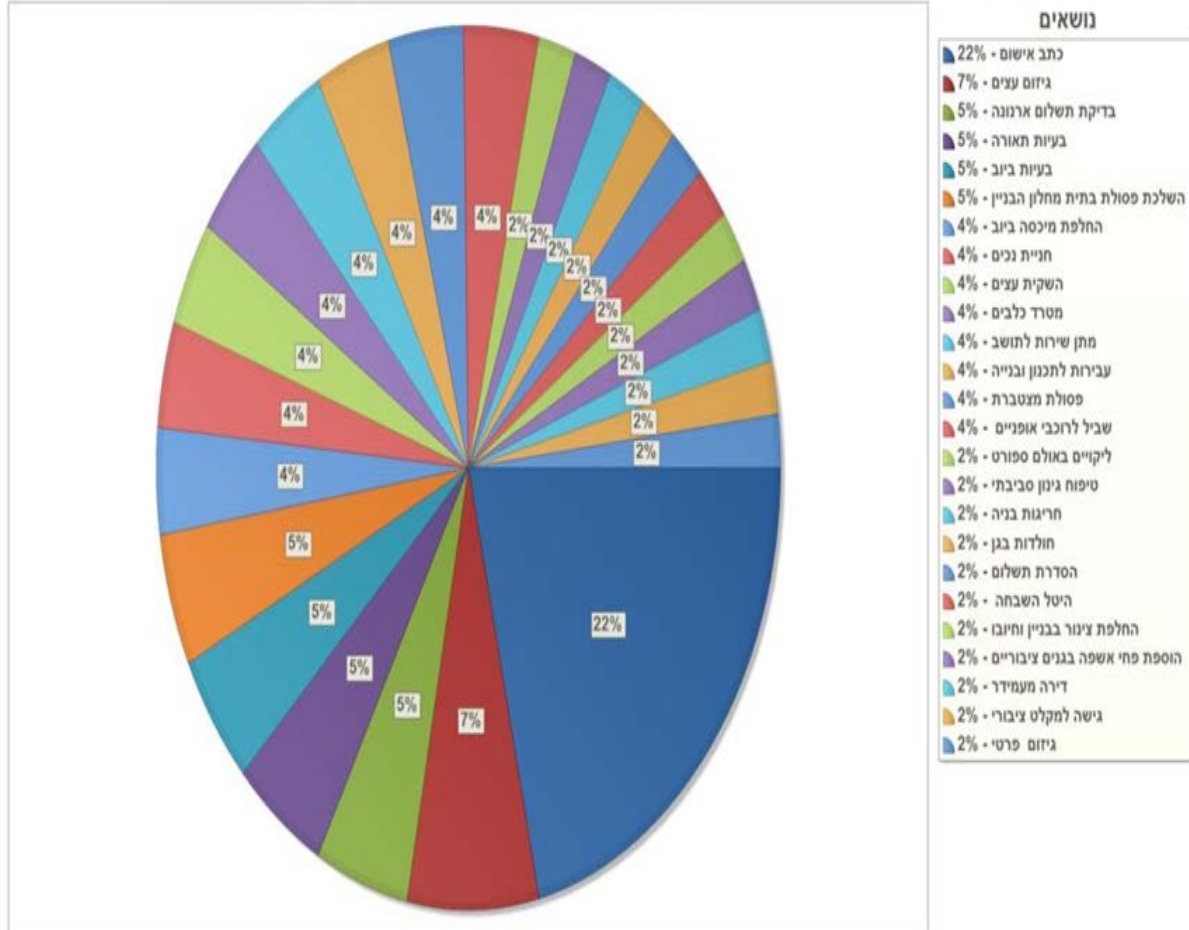
היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015



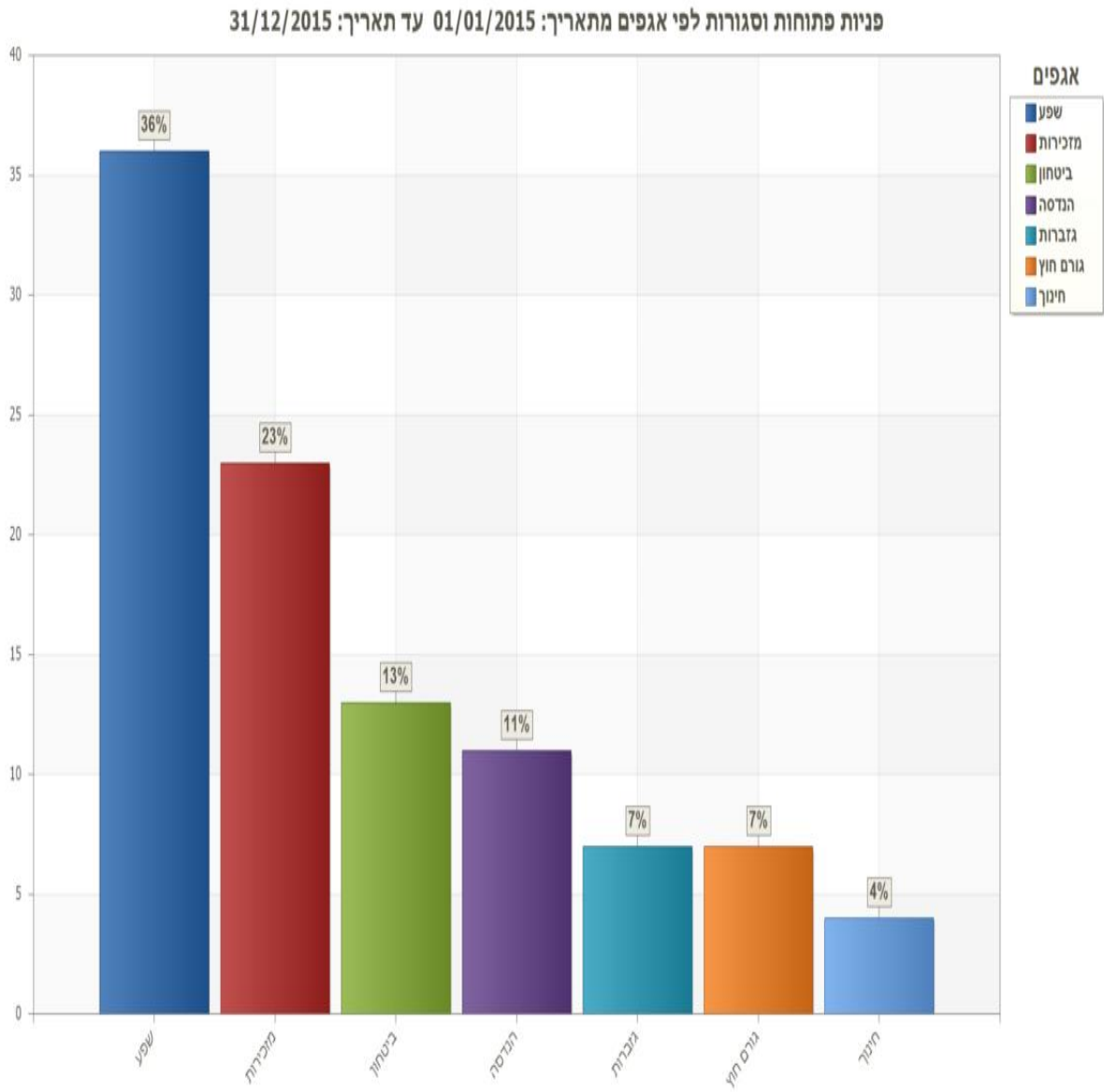
פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



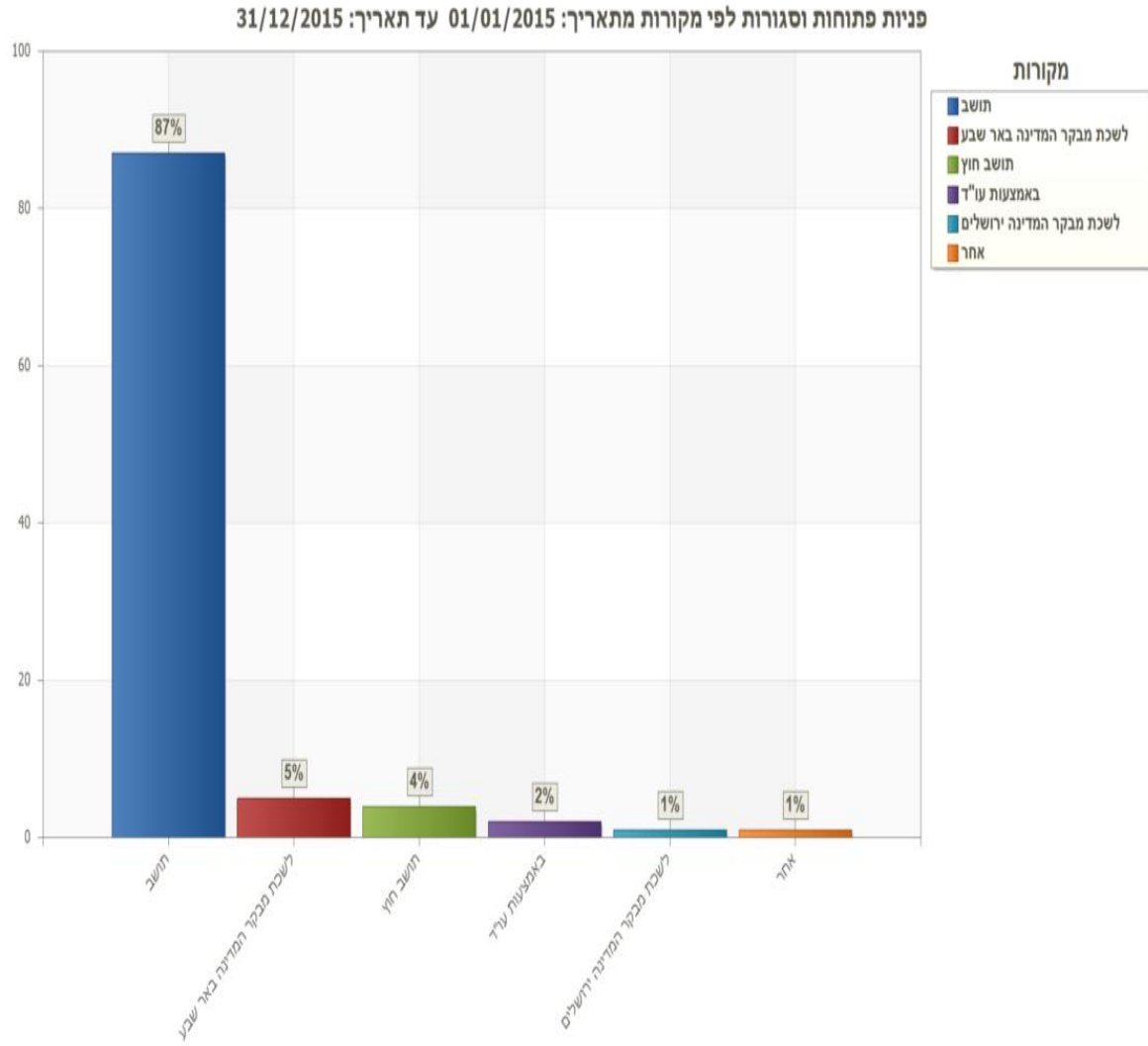
פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015

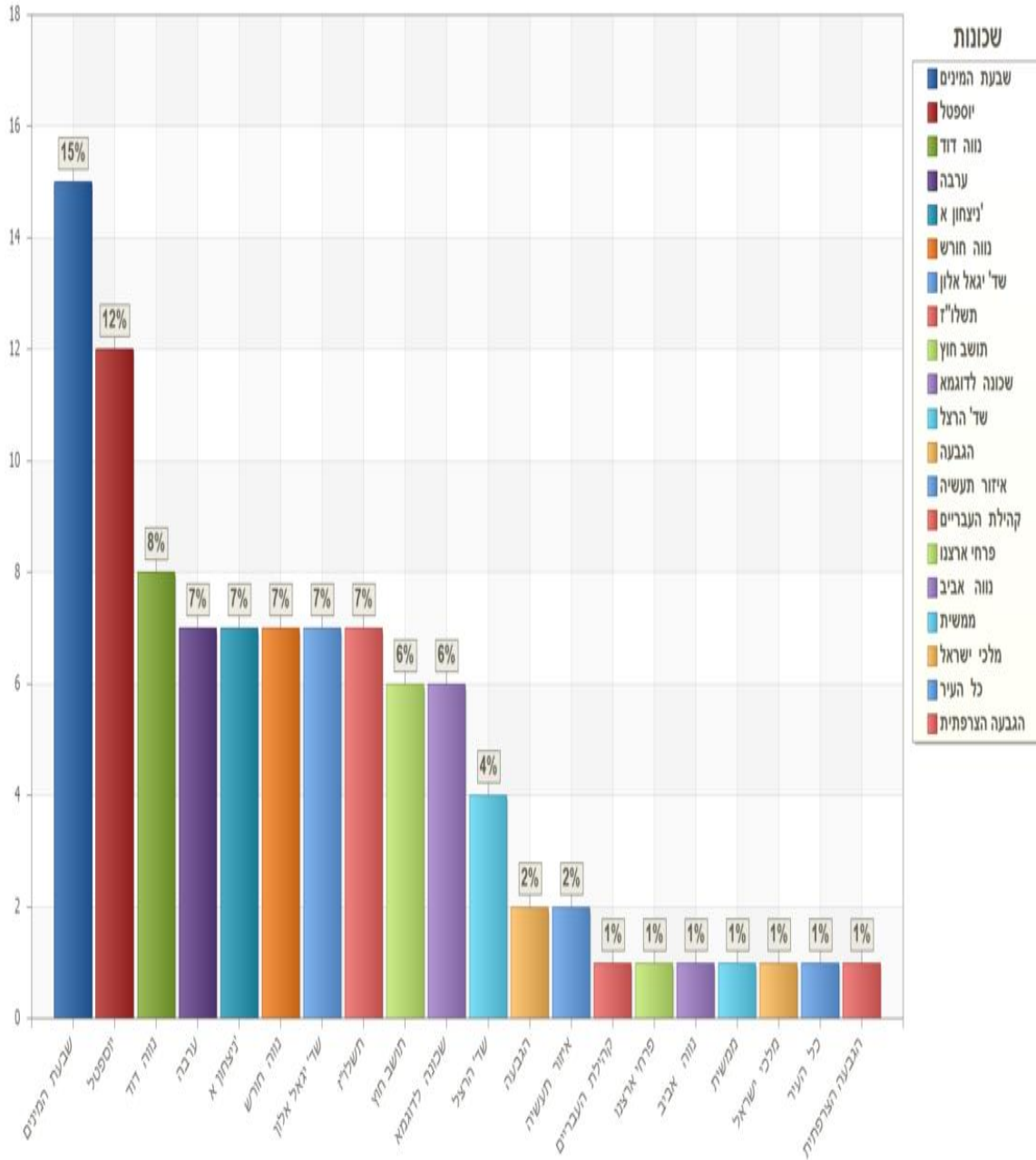


היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015

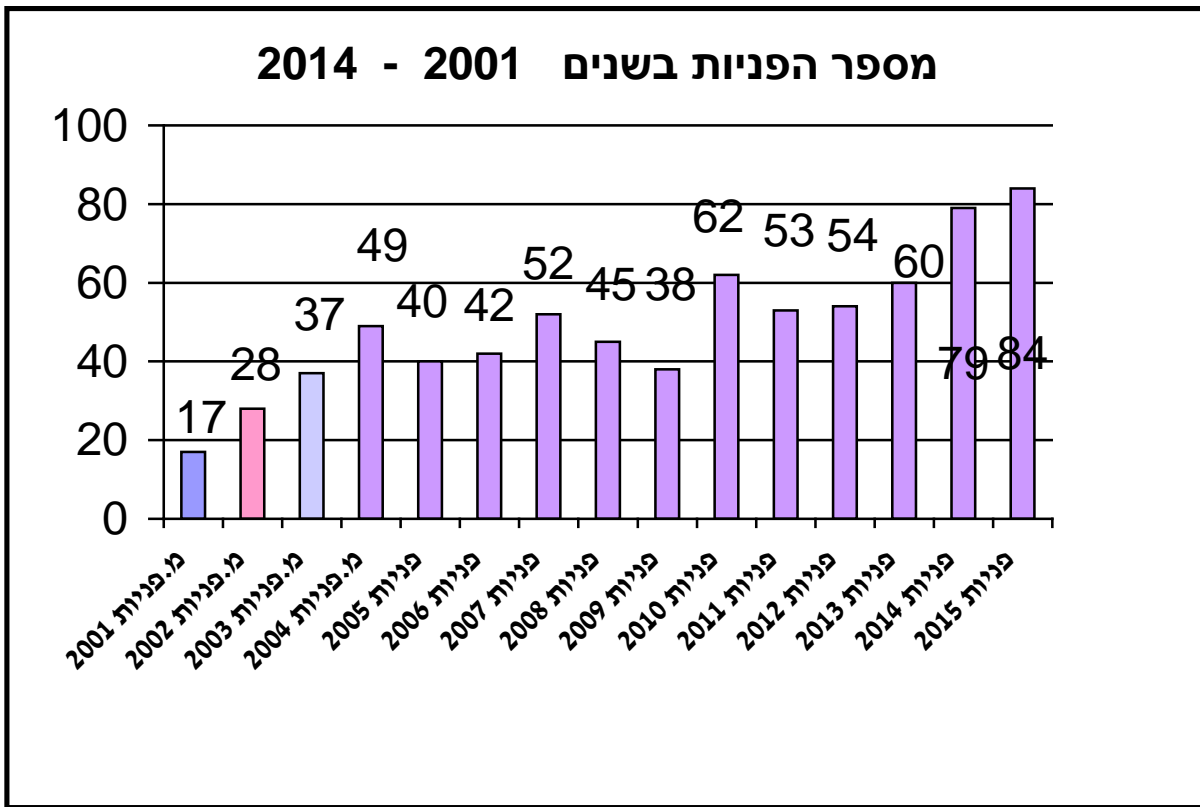


היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2015

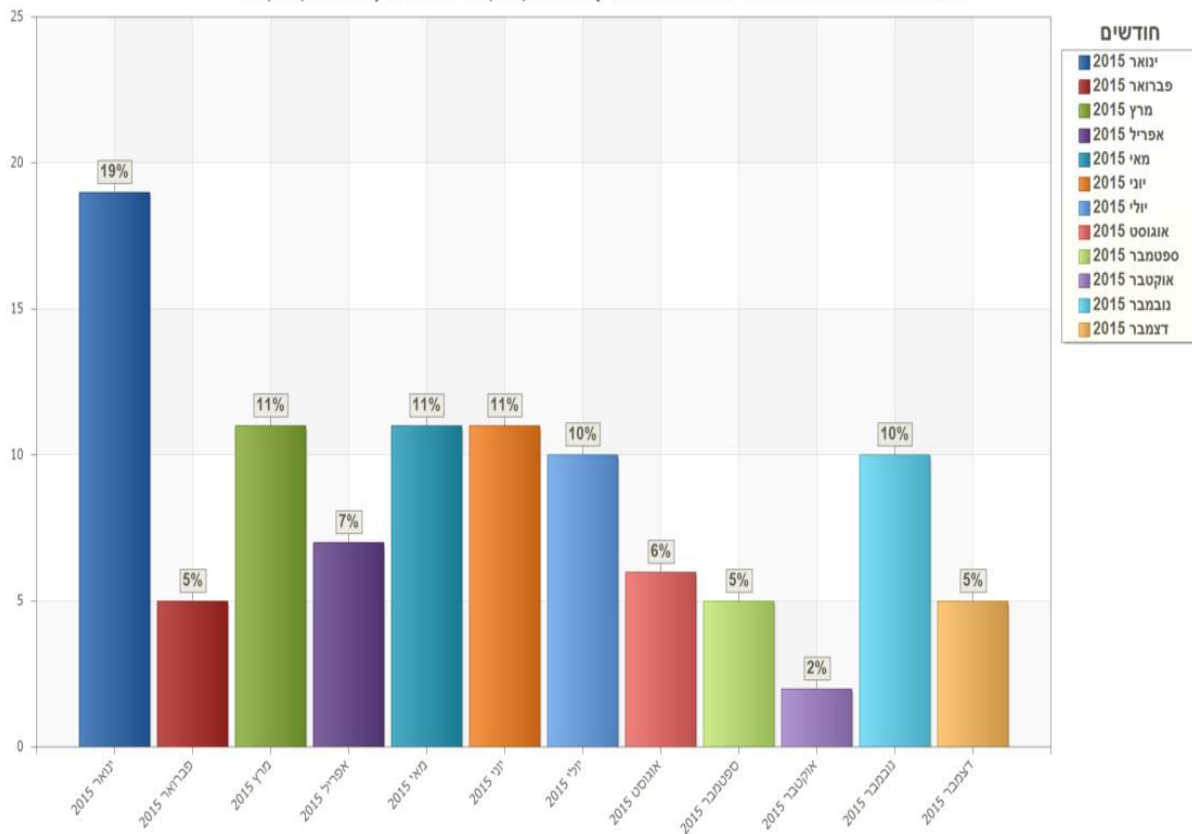
פניות פתוחות וסגורות לפי שכונות מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



מספר הפניות משנת 2001 - 2014:



פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 04/01/2016



דו"ח הממונה על חוק חופש המידע שנת – 2015

מידע אודות בקשות

אחוזים	מספר	
42%	3	1. הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
14.5%	1	2. הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה
14.5%	1	3. הופסק בשל אי תשלום
14.5%	1	4. הופסק מטעמים של הפונה
14.5%	1	5. נדחתה
100%	7	סה"כ

נשואים לבקשות שהוגשו לרשות בחלוקה לנשואים הבאים:-

- 1 - אגף האבטחה
- 1 - לשכת משפטית
- 1 - לשכת ראש הציור
- 1 - אגף רווחה
- 2 - פיקוח וביטחון
- 1 - אגף חינוך
- 1 - אגף הנדסה

אגרת בקשה :- 20. נה (למעט מספר מקרים המפורטים בתקנות חופש המידע (אגרות) שבהם יינתן פטור מאגרת בקשה וכן מאגרת טיפול של עד 4 שעות.
אגרת טיפול :- 30. נה לכל שעת עבודה - החל מהשעה הרביעית, מקרים בהם ניתן פטור מאגרה כאמור החל מהשעה השמינית.

אגרת הפקה :- 0.2. נה לכל עמוד צילום/פלט מחשב.
- 2.5. נה לתקליטור מחשב שנמסר.

לפי סעיף 5(א) לחוק, על הממונה להגיש אחת לשנה דיווח על פעילותו לפי תקנה 7 לתקנות, על דיווח הממונה לכלול את הפרטים הבאים :

א. שיעור הבקשות שנענו על פי הזמנים השונים הקבועים בחוק –
כל הבקשות נענו בטווח הזמן הקבוע בחוק,
כולל את המועדים המיועדים לתגובת צד ג' לעמדת הרשות.

הנתונים אודות זמני הטיפול בבקשות חופש מידע

זמן הטיפול	במספר	באחוזים
עד 15 יום	1	14.5%
בין 16 - ל 30 יום	4	57.5%
בין 31 - ל 60 יום	2	28%
בין 61 - ל 120 יום	-	-
מעל 120 יום	-	-
סה"כ	7	100%

ב. מספר העתירות שהוגשו על החלטת הממונה - **לא הוגשו עתירות.**

ג. תמצית ההחלטות בעתירות אלו שיש להן חשיבות לציבור - **לא הוגשו עתירות.**

הצגת הנתונים בדו"ח זה באה לתת בפני הנהלת הציירייה, מנהליה וצובדיה, מידע לגבי היקף ואופי פוללות היחידה ולצוידט הכלים מתאימים, על מנת לשפר את השרות הניתן לפונים, שכן קביצת מדיניות צירונית, מסכרת תקציבית וסדרי צדיכויות, מושפצים במידה רבה מעציות חולרות ונסנות במקדים שונים כרחבי הציר.

הנתונים מעידים על כמות הפניות והתפלצותם לפי נושאים ומתארים את צבודת היחידה לפניות הציבור ולגבי הביצוע הצירוניים המטפלים באופן שוטף בפניות תושבים.

יצוין כי פניות חולרות אינן נרשמות כפניה חדשה, כמו כן יש הרבה פניות, בעיקר טלפוניות, שלא נרשמות כיון בקשות למידע על מחלקות וואו לגבי הציירייה, כמו שצות קבלת קהל, ימי קבלת קהל וכו', קבלת מידע כלשהו על הציר, לאו דווקא השייק לצירייה, וואו פניות שמוצטרות ישירות למחלקות לטיפול וואו פונים המעצים ליחידה ובקשים יחידה אחרת וכן פניות ששטררה על ידי צובדי הציירייה וצוד.

ככל תלונה ובכל ביקורת
יש צד חיובי
מכל תלונה ומכל ביקורת
אפשר ללמוד, לתקן ולשפר
אז בכל מקרה בו אתם מרגישים
יש לכם בעיה הקשורה לצירייה
פנו אלינו!

דואר אלקטרוני



טלפון



פקס



דואר



כאן "ביחידה לפניות הציבור"
נשמח להיות לכם לכתובת:
טלפון 08-6563226/5 פקס 073-2099234
או ת.ד 1 ציריית - דימנה 86000
דואר אלקטרוני: pniotd@iula.org.il