



היחידה לפניות הציבור
צרכיות דימונה



שנת 2013
אס' - 14

כתבה וארכה - צמר יפה
מנהלת פניות הציבור

דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

דין וחשבון ה-14 של נציבת פניות הציבור הציריית דימונה.
שנת 2013 הייתה שנה שבה היו 60 תלונות בכתב מהציבור, עליה של
11% במספר התלונות לצומת שנת 2012, וכ- 160 תלונות בע"פ
שטופלו מידית.

דוח זה מסכם את פעילותה של היחידה והוא מסקף את הנושאים
והמאמץ המוצאים על ידי תושבי העיר.

השירות היחידה מהווה כתובת מוכרת ונגישה עבור התושבים הן
בטיפול הפניות והן בטיפול התלונות ולקבלת מידע וסיוע, לצתיים
רבות אחרי תחושה שלא קיבלו מענה איכותי או מספק בעניין
תלונתם באכפית, עם זאת אנו רואים קשר ישיר בין העלאת רמת
השירות, בהתייחסות הרצינית והאחריות של מנהלי האכפית
לפניות הציבור שמועברות אליהם ואת רצונם לסייע.

מטרת היחידה היא הענה על חירות האזרח, שמירה על זכויותיו
וקבלת שירותים הוגנים. למטרה זאת, נתן ראש העיר את הסכמתו
כי היחידה לא תהיה כפופה לארגון כלשהו ותהיה חופה על כל
מסרדי - הצירייה להצמיד לרשות היחידה מסמכים ותיקים שידרשו
למען פעילות תקינה.

היחידה פועלת על בסיס ערכי השירות - קלות, שקיפות, שנקבצו
על ידי הנהלת הצירייה ומאפשרת קשר עם הפונה בערוצי הקשר
השונים, חתירה מתמדת להעלאת רמת השירות בטיפול הפניות.

הדבר מציד יותר מכא על האימון הרב של הציבור במוסד נציבת
פניות הציבור ועל התייעלות ההולכת ואוברת של היחידה במתן
השירות.

בהלדמנות זו אני מקשת להודות למקרה הצירייה - מר יוסי לוי
על הטיב והתמיכה. תודה רבה.

להודות לראש הצירייה, למ"מ ראש הצירייה, לסוכרש הצירייה,
למנהל המנהליות, למנהל האכסית, לצובדי הצירייה וצובדים
אחרים על שיתוף הפעולה ועל הכרתם בצורך למצות את בירור
תלונות התושבים, גם אם הדבר כרוך לעתים בהשקעה נוספת
של זמן ומאמץ.

"רוב הבעיות הסבוכות ניתנות לפתרון, לעתים אנו נדרשים רק
לחשוב קצת אחרת"

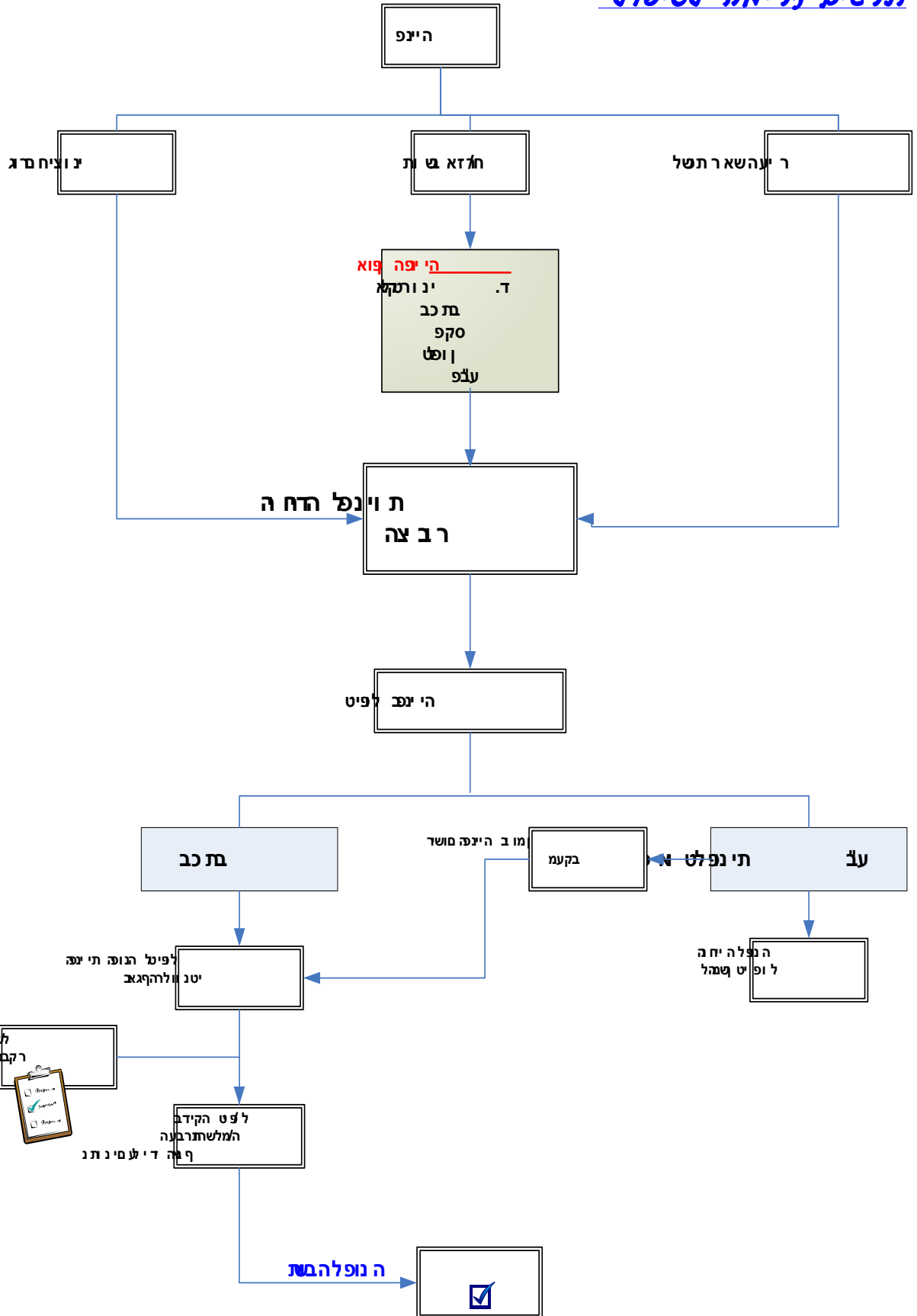
מברכה,



צמר יפה

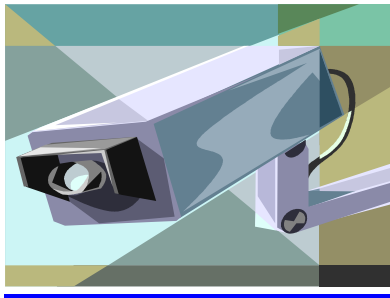
מנהלת פניות הציבור

תרכיב זרימה לסיפוף



חדש בדיונה - מצלמות אבטחה 24 שעות

מוקד רואה - מה זה?



1. ציר ללא אפיקות

מוקד רואה הוא שירות שמירה ואבטחה מתקדם, שמתקרב ככל האפשר למצב האידיאלי של "שומר בשטח". כפי שמוצג מצד צליל, מוקד רואה מאחד שני יתרונות אבטחה משמעותיים: גם מוקד מרכזי - מרכז שליטה ובקרה מאויש תמיד, שמלה כול אירוץ ומטפל בו באופן מיידי - וגם תצפית קבועה באמצעות מצלמות אבטחה, שמספקות בזמן אמת תמונה ברורה מן השטח. מוקד רואה - איך זה עובד?

מוקד רואה מבוסס על שתי טכנולוגיות משפיות זו את זו:

✓ מערכות אמצעה מבוססות חיישנים, מקושרות למוקד המרכזי ומסרות לו התראות בעת אירוע.
✓ ומצלמות אבטחה שמסוגלות לספק למוקד תמונה ברורה בזמן אמת. עם קבלת התראה, המוקדן בוחן את זירת האירוע ומסוגל לראות בירור את המתרחש בה. לחילופין, ביכולתו גם לסרוק את הזירה ולהתבונן בה גם ללא התראה, ממש כמו שומר שניזב על משמתו.

כחלק מהמאמץ האזרחי אותו מקדם המשרד לביטחון הפנים באמצעות תכנית "עיר ללא אפיות" נפרס בהדרגה מערך מוקדי שליטה כולל מצלמות טלוויזיה במצב סוכר ברשויות המקומיות, תכליתו של המערך לתרום להגברת הביטחון האישי ותחושת הביטחון האישי של תושבי מדינת ישראל בכלל ותושבי דימונה בפרט.

מרכז השליטה כולל מערכת מצלמות טלוויזיה במצב סוכר לצפייה, הקלטה וכרייה, עוקבת 24 שעות ביממה אחר אתריט בעיר ובהם הפארקיט, הזניט, הזיבוריט והמוקדיט המוקדריט "בעיותיט", במטרה לאפשר התערבות ולתת מענה מידי לכל אירוע חריג.

פגישות אישיות

תושבים שירצו לפנות אישית למשרד היחידה לפניות הציבור יוכלו לעשות כן, בכל זמן בימי קבלת קהל בכלל ותשובי דימונה בפרט.

1. הפגישה אישית ימולאו פרטי הפניה בטופס נציבת פניות הציבור והטיפול יהיה לפי נוהל הטיפול בפניות טלפוניות או בכתב.
2. הפניה תתויק בתיק מעקב עד לסיום הטיפול.

פניות באמצעות האינטרנט

1. פניה באמצעות האינטרנט תענה האינטרנט במהירות האפשרית לפי אופי הפניה.
2. הפניה תועבר לטיפול הארמיט המקצועי.
3. הפניה תתויק בתיק מעקב עד לסיום הטיפול.

אחריות ביצוע

- נציבת פניות הציבור
- ראשי אגפים
- ארמיט מקצועי

תפוצה

התפוצה תשלח עפ"י אופי התלונה

1. ראש העיר
2. מ"מ ראש העיר
3. סגני ראש העיר
4. מזכיר העיר
5. ראשי אגפים
6. מנהלי מחלקות

תהליך הטיפול בפניות:-

פניות שהגיעו טופלו צי"י מנהלת היחידה לפניות הציבור .
תהליך תיעוד הפניות, דרכי הטיפול בהן והצגת הפתרונות-
המתועד במערכת המחשבת ומתואמת לצורכי היחידה.
עבודת הנציגה מבוצעת על פי נוהל עבודה, המצוטט בהלים
לאיכות השירות במעלר הציבור.
כאן אנו רשאי לפנות אל נציגות פניות הציבור ולהסתויע בה
לקבלת שירות ברמה ובאיכות שקבעה ציריית דימונה.

סירוי עבודה:-

נעשית לפי הצורך עם מנהלים ונציגי הכפיט העירוניים.

מערכת המחשב המסוכלת:

מאפשרת שליפת נתונים מהירה ממאגר הנתונים, כק שכאשר פונה
מבקש לקבל הסבר לגבי תשובה אשר קיבל יש באפשרות מנהלת
פניות הציבור להשיב מיידיית .
כמו כן מאגר הנתונים במחשב אמור לאפשר למעצבי המדיניות
העירונית ללמוד על סוגיות שונות שבאחריות העירייה לפי
התפלגויות שונות, על בעיות חוזרות ונשנות וכדומה, כק ניתן
להיעזר במידע.

דרכי הצעת הפניות:-

- מכתבים ישירות לנציבות.
- מכתבים שנשלחו לראש הצירייה והועברו לטיפול היחידה.
- הצעה יזומה של תושבים למשרד הנציבות הצירייה.
- תלונות תושבים למשרדי הנציבות הצירייה.
- תלונות תושבים למשרדי הנציבות על ידי מחלקות אחרות הצירייה.
- תלונות תושבים ממיצים דרך לשכת מבקר המדינה ב"ש וירושלים.
- שיחות טלפוניות.
- פקסיט.
- דואר אלקטרוני.

תשובה לפניית התושב-

על פי נוהלי העבודה הציריית דימונה, משימה נציבת פניות הציבור לתושב בתוך 30 יום מיום הצעת הפנייה, וברוב המקרים משימה לפונים אליה בתוך זמן קצר יותר. במקרה של מציאת פתרון באופן מיידי, יקבל הפונה תשובה זמנית טלפונית לפנייתו.

מכתב תשובה סופי יישלח לפונה, כאשר הפתרון לבציה נמצא תוך פרק זמן קצר או אם הבציה אינה בתחום אחריותה של הצירייה או שהפתרון אינו בר-ביצוע.

כאשר הטיפול בבציה דורש זמן ממושך יותר, נשלחת לתושב תשובת ביניים, במקרה כזה עורכת הנציבה מעקב שבוצי אחר הטיפול בפנייה במחלקות הקשורות אליה, המעקב מתוצד בתיק תלכורת, בתום הטיפול נשלחת לתושב תשובה מסכמת סופית.

למך אדרכ התאבה

סיבות ציקריות המצניקות משמעות רבה ללמן התאבה במצנה לתושב הט:

בהרצעת התושב אל-ידי אדכונן כו פנייתו היצה ליצדה, דהיינו ליחידה לפניות הציבור, ושהוצעה לטיפול האורמיט המקצועיט.

הוצאת מכתב הינייט, במקריט בהט הטיפול הפנייה מתמשק מעבר ללמן שנקבע עקה תלות באורמיט שלא בשליטתה, לדואמא: מוצד התכנסות של הווצדות השונות, הווצדה המקומית לתכנון ופנייה, ווצדת הנחות, ווצדת תחבורה, או עקה הוצדק בסיוריט משותפיט של נציגי היחידה עם האורמיט המקצועיט במקום המפצע ווצד.

ההפרדה בין היחידה לפניות ותלונות הציבור לבין משרד מקר:

קיימת הפרדה והבחנה אראנית בין אבודת היחידה לפניות הציבור לבין משרד מקר הצירייה, וישנן מספר סיבות לכך כמפורט להלן:-

יצירת ארכאה נוספת לפניות ותלונות תושביט וצובדיט.

הכפפת היחידה לפניות הציבור למקר הצירייה מבחינה מקצועית, ליצירת ראייה כוללת של מכלול פעולות הצירייה הנבדקות אל ידו.

ככלל, אבודת הביקורת מאופיינת בבחינת פעולות הצירייה לאור חוקיט ונהליט, ואילו אבודת היחידה לפניות הציבור מאופיינת בטיפול הקשור לשירות וצמידה בהנחיות ומדיניות נבחרו הציבור.

לכן מקר הצירייה במידה והוא מקבל פניות שכאלה, הוא מעביר אותם לטיפול היחידה לפניות הציבור.

מבקר הציר מונה למחנה על תלונות הציבור ביוני 2008, רק במקרים מיוחדים מבקר הצירייה מטפל בפניות, ולאת רק כאשר מתברר שקיימת מכה של אי קיום נהלים או חריכה מהוראות חוק.

השפעת נציבות פניות ותלונות הציבור:-

מנהל הפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של עובד 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 למידה והתייעלות של השירותים הרחבים.

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

שילוב שכלה בין פעילות הרשות וביקורת התושבים דרך "היחידה לפניות הציבור", הוא מודל המסייע לי לשפר ולהאיץ להישטים לבהים יותר.

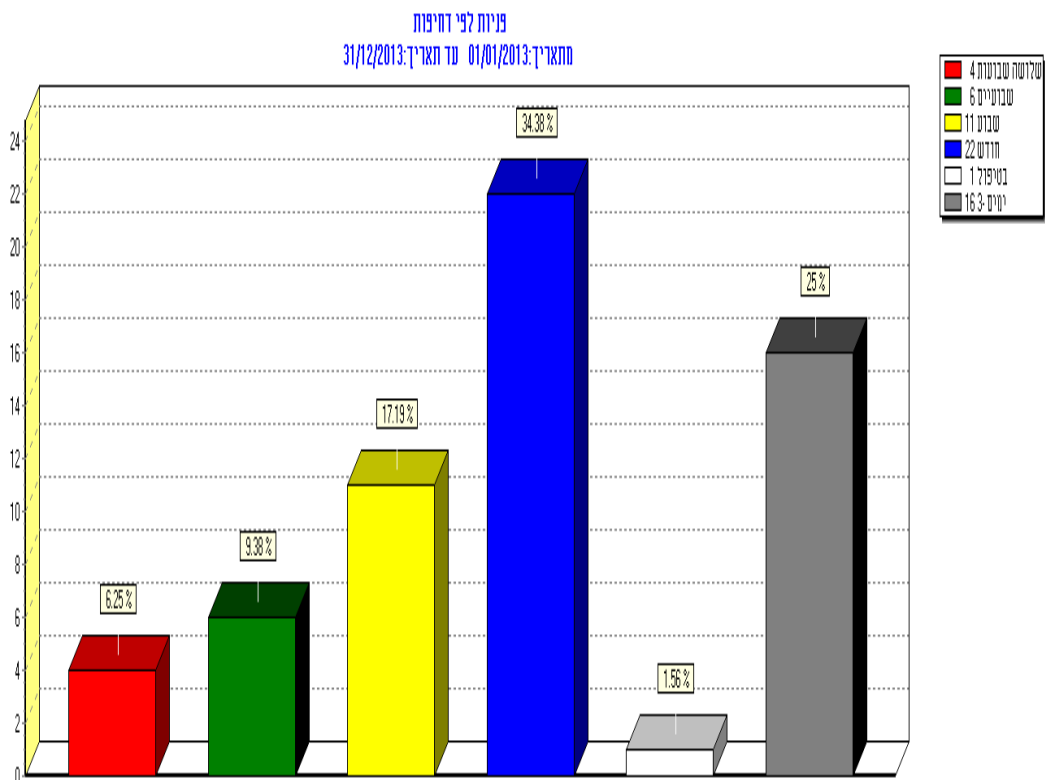
לשכת פניות הציבור פתוחה בפני כל תושב ותושב בכל את ובכל בעיה.

מאמינה אני כי ניוצל שירותים עד כדי היעדר פניות שכאלה ומפעל למצנכם השירות מסור.

לאור האמור לעיל הוצע ניתוח ממוצע מוצרי התאמה מאלף חודש של אפרי הצירייה לפניות שהוצערו לפיפולס וזהלן ממציאי הדיקה:-

<u>פניות</u>	<u>מחלקה</u>	<u>דחיסות</u>
2	ביטחון	חודש
1	לבייה	חודש
1	לינון	חודש
7	הנדסה	חודש
3	משפט	חודש
1	ספורט	חודש
1	צמיד	חודש
1	קפ"ד	חודש
2	רונה	חודש
1	תאיד מיט	חודש

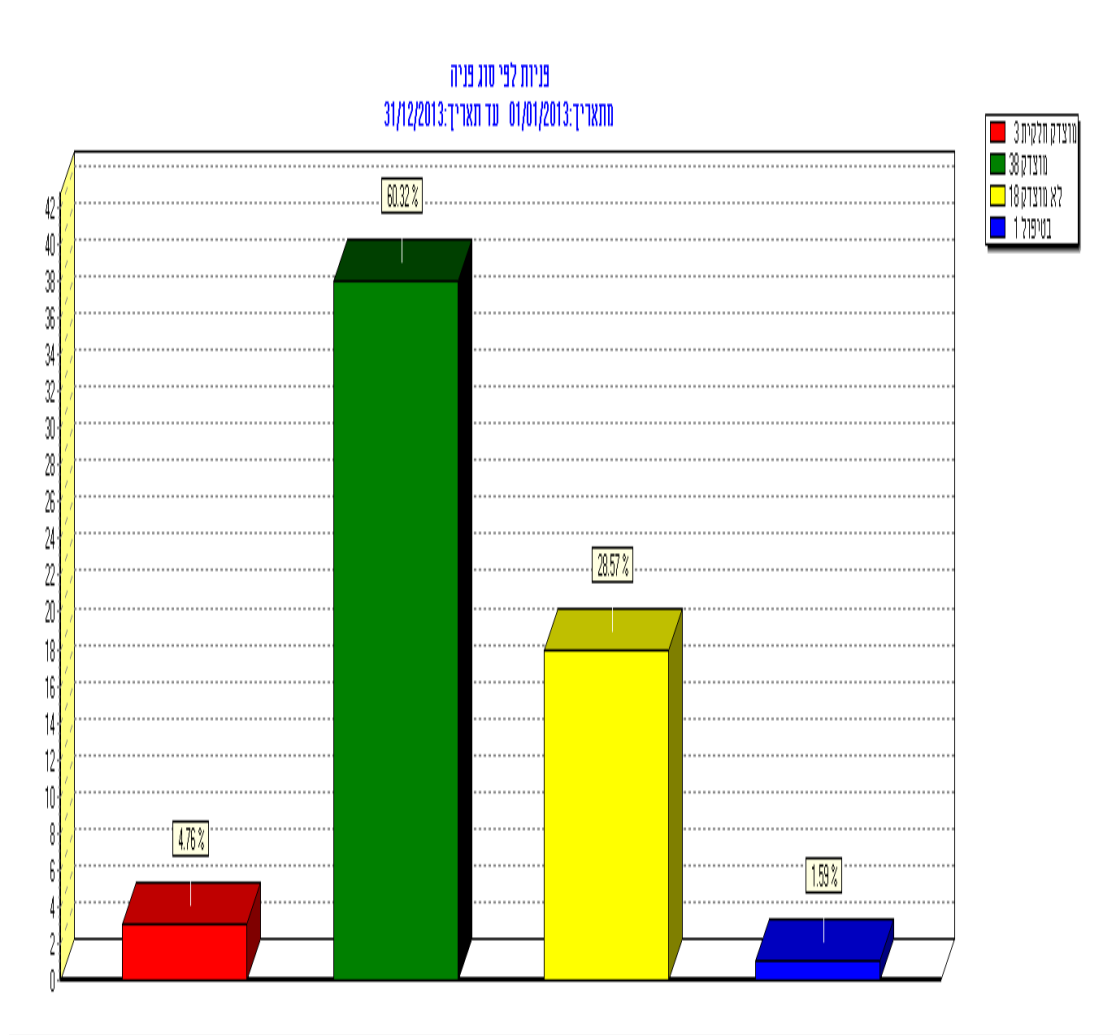
מצנה לפנייה במוצד הוא חלק מחויבותו של
 צובד הציבור, על פי החוק וט על פי נוהלי
 הצירייה, תשובה לפנייה במוצד מהווה ט מרכיב
 חשוב באיכות השירות לאזרח.



הטיפול בתלונות:
חלקן נמצאו מוצדקות, חלקן לא מוצדקות, חלקן מוצדק חלקי
ולחלקן ההתפארות:-

סוג פניה	מחלקה	פניות
בטיפול	הנדסה	1
לא מוצדק	ביטחון	1
לא מוצדק	גבייה	2
לא מוצדק	גזברות	1
לא מוצדק	גינון	1
לא מוצדק	הנדסה	1
לא מוצדק	חינוך	2
לא מוצדק	מוקד 106	2
לא מוצדק	משפטים	3
לא מוצדק	פניות ציבור	1
לא מוצדק	קפ"ד	1
לא מוצדק	תאגיד מים	2
לא מוצדק	תרבות הדיור	1
מוצדק	איכות הסביבה	2
מוצדק	ביטחון	2
מוצדק	גינון	1
מוצדק	הנדסה	10
מוצדק	וטרינריה	2
מוצדק	חינוך	3
מוצדק	חשמל	3

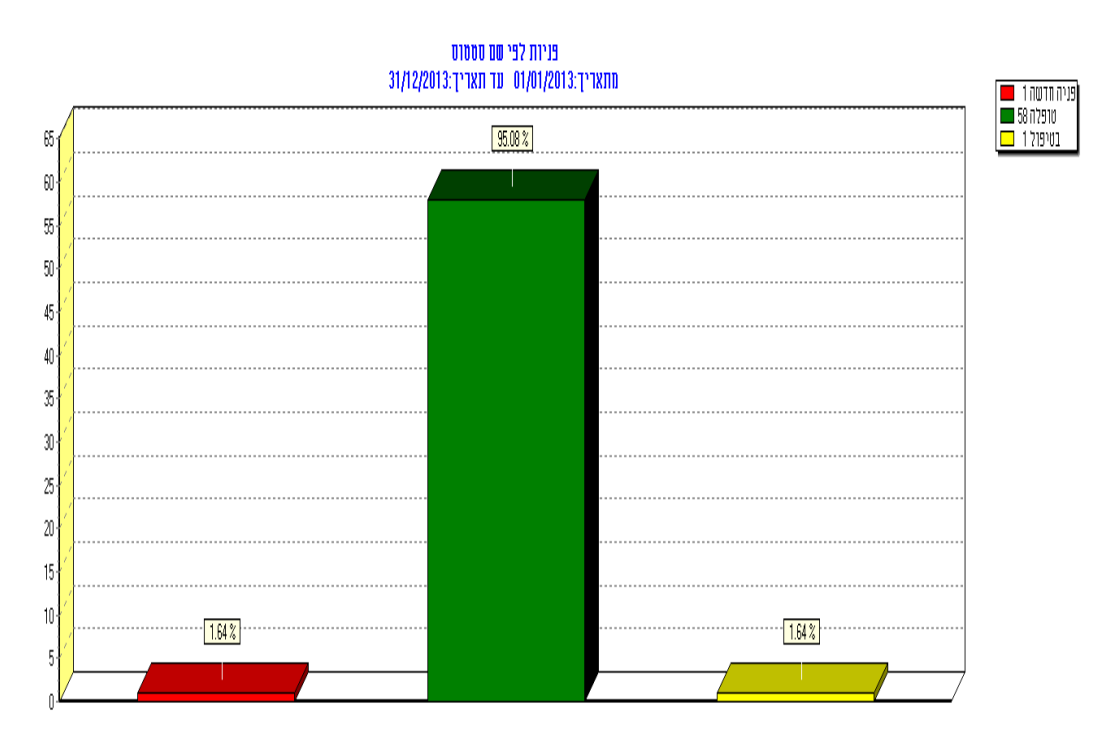
מוצדק	ספורט	1
מוצדק	עמידר	1
מוצדק	פיקוח	2
מוצדק	רווחה	4
מוצדק	שפ"ע	3
מוצדק	תאגיד מים	4
מוצדק חלקית	הנדסה	1
מוצדק חלקית	מזכירות	1
מוצדק חלקית	רווחה	1



מס' הפניות שטופלו לפי אפיק ומחלקות

<u>מס' הפניות</u>	<u>מחלקה</u>	<u>פניות</u>
בטיפול	הנדסה	1
טופלה	איכות הסביבה	2
טופלה	ביטחון	3
טופלה	גבייה	2
טופלה	גזברות	1
טופלה	גינון	2
טופלה	הנדסה	12
טופלה	וטרינריה	2
טופלה	חינוך	5
טופלה	חשמל	3
טופלה	מוקד 106	2
טופלה	מזכירות	1
טופלה	משפטים	3
טופלה	ספורט	1
טופלה	עמידר	1
טופלה	פיקוח	2
טופלה	פניות ציבור	1
טופלה	קפ"ד	1
טופלה	רווחה	4
טופלה	שפ"ע	3
טופלה	תאגיד מים	6
טופלה	תרבות הדיור	1
פניה חדשה	רווחה	1

סטטיסטיקה

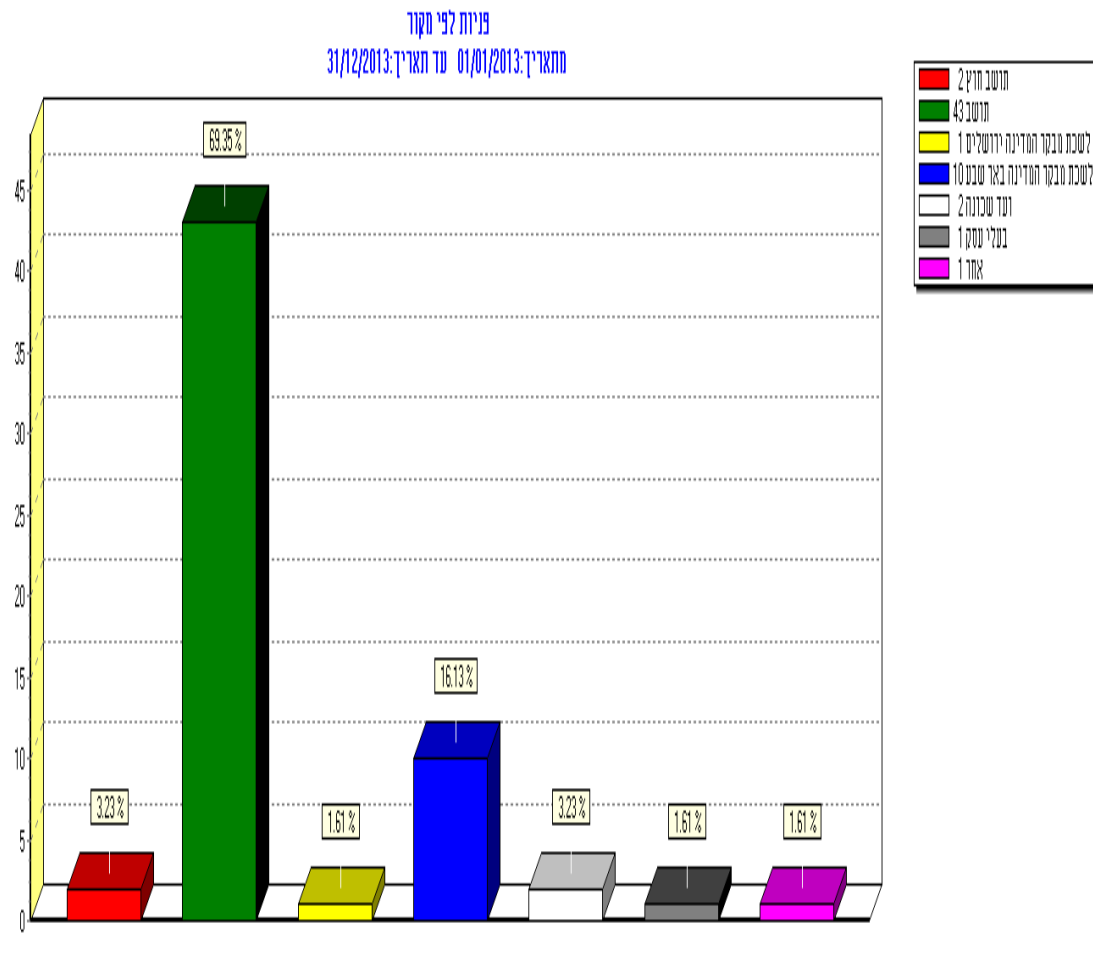


אורט פונה ותחום הטיפול:

מקור	מחלקה	פניות
אחר	וטרינריה	1
בצ'אי עסק	הנדסה	1
וצד שכונה	הנדסה	1
וצד שכונה	שפ"ע	1
לשכת מבקר המדינה באר שאצ	ביטחון	1
לשכת מבקר המדינה באר שאצ	גבויה	2
לשכת מבקר המדינה באר שאצ	גינון	1

1	הנדסה	לשכת מבקר המדינה באר שפצ
1	חינוך	לשכת מבקר המדינה באר שפצ
2	משפטים	לשכת מבקר המדינה באר שפצ
2	רווחה	לשכת מבקר המדינה באר שפצ
1	הנדסה	לשכת מבקר המדינה ירושלים
2	איכות הסביבה	תושב
2	ביטחון	תושב
1	גלברות	תושב
1	גינון	תושב
9	הנדסה	תושב
1	וטרינריה	תושב
3	חינוך	תושב
3	חשמל	תושב
2	מוקד 106	תושב
1	מזכירות	תושב
1	משפטים	תושב
1	צמידר	תושב
2	פיקוח	תושב

1	פניות ציבור	תושב
1	קפ"ד	תושב
3	רווחה	תושב
2	שפ"ע	תושב
6	תאכ"ד א"מ	תושב
1	תרכות הד"ור	תושב
1	חינוך	תושב חוץ
1	ספורט	תושב חוץ



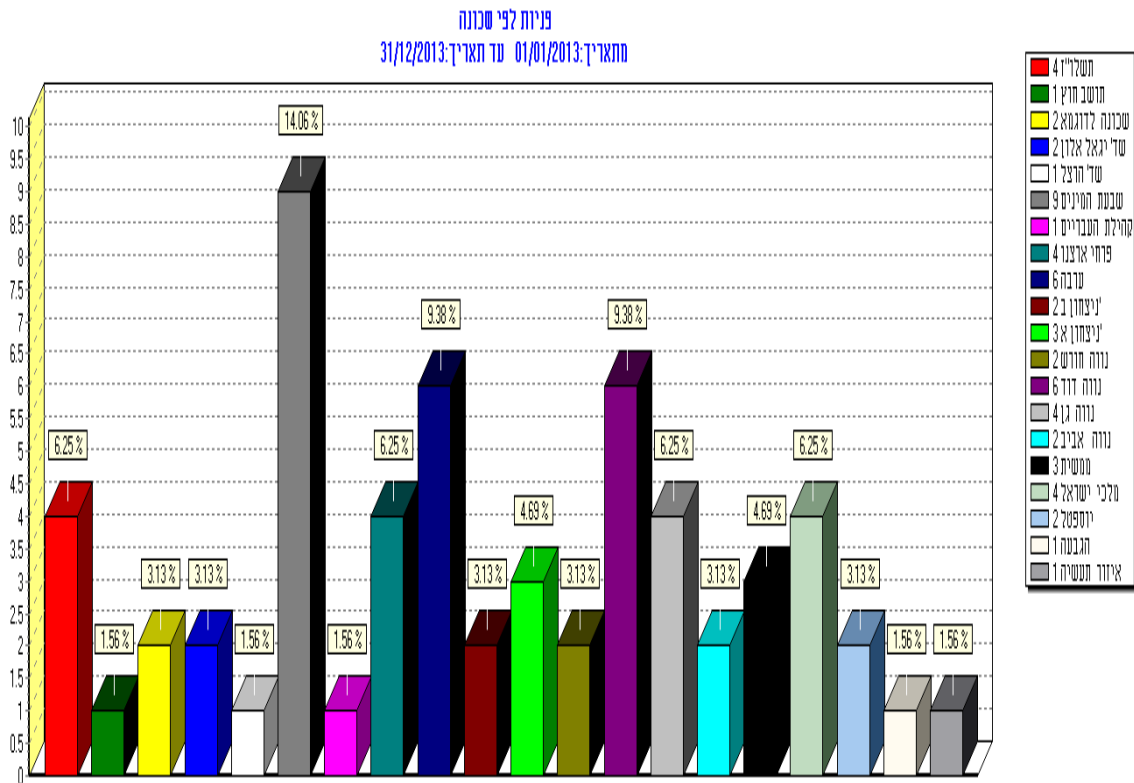
התפלגות לפי אזור בעיר ואזרס ברשות:

שכונה	מחלקה	כניות
אלזר תרשיה	הנדסה	1
הכרעה	כרחה	1
יוספסל	וסרנירה	1
יוספסל	משפטיט	1
מלכי ישראל	אניון	1
מלכי ישראל	הנדסה	2
מלכי ישראל	חמל	1
ממשיה	הנדסה	1
ממשיה	חינוק	2
נווה אביה	וסרנירה	1
נווה אביה	תאאידי מיט	1
נווה אן	אבייה	1
נווה אן	אלברות	1
נווה אן	חינוק	1
נווה אן	ספורט	1
נווה דוד	הנדסה	1
נווה דוד	משפטיט	1
נווה דוד	צמידר	1

2	כווחה	נווה דוד
1	שפ"ע	נווה דוד
1	חינוק	נווה חורש
1	קפ"ד	נווה חורש
1	ביטחון	ניצחון א'
1	הנדסה	ניצחון א'
1	כווחה	ניצחון א'
1	פיקוח	ניצחון ב'
1	תרבות הדיוך	ניצחון ב'
2	ביטחון	ערהה
3	הנדסה	ערהה
1	מוקד 106	ערהה
2	הנדסה	פרחי ארצנו
1	מוקד 106	פרחי ארצנו
1	תאכ"ד מיט	פרחי ארצנו
1	איכות הסביבה	קהילת העבריים
1	לבייה	שבצת המיניט
1	לינון	שבצת המיניט
1	הנדסה	שבצת המיניט
2	חש"פ	שבצת המיניט
1	שפ"ע	שבצת המיניט
3	תאכ"ד מיט	שבצת המיניט

1	רווחה	שד' הרצל
1	איכות הסביבה	שד' יאאז אלון
1	משפטים	שד' יאאז אלון
1	פניות ציבור	שכונה לדואמא
1	תאכ"ד מ"ט	שכונה לדואמא
1	חינוך	תושב חוץ
1	הנדסה	תשלום
1	מזכירות	תשלום
1	פיקוח	תשלום
1	שפ"צ	תשלום

נתונים סטטיסטיים צפ"י אזורים בדימונה

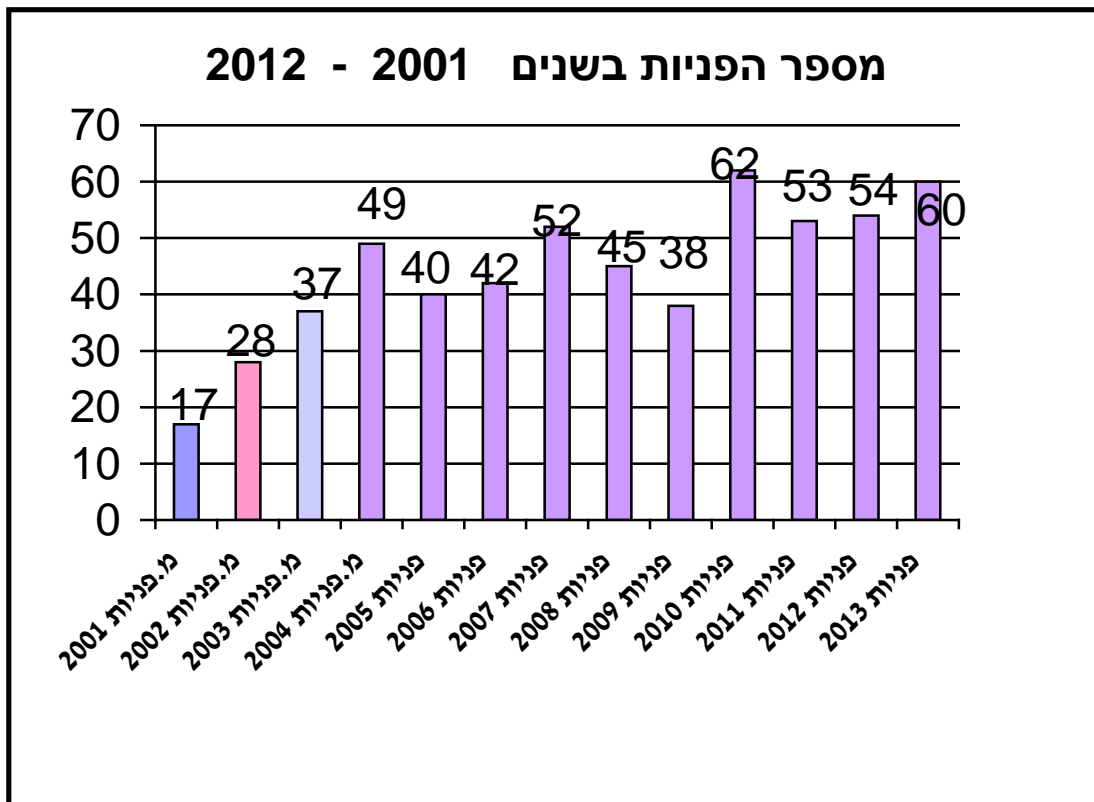


התפלגות הפניות החתק לאגפים

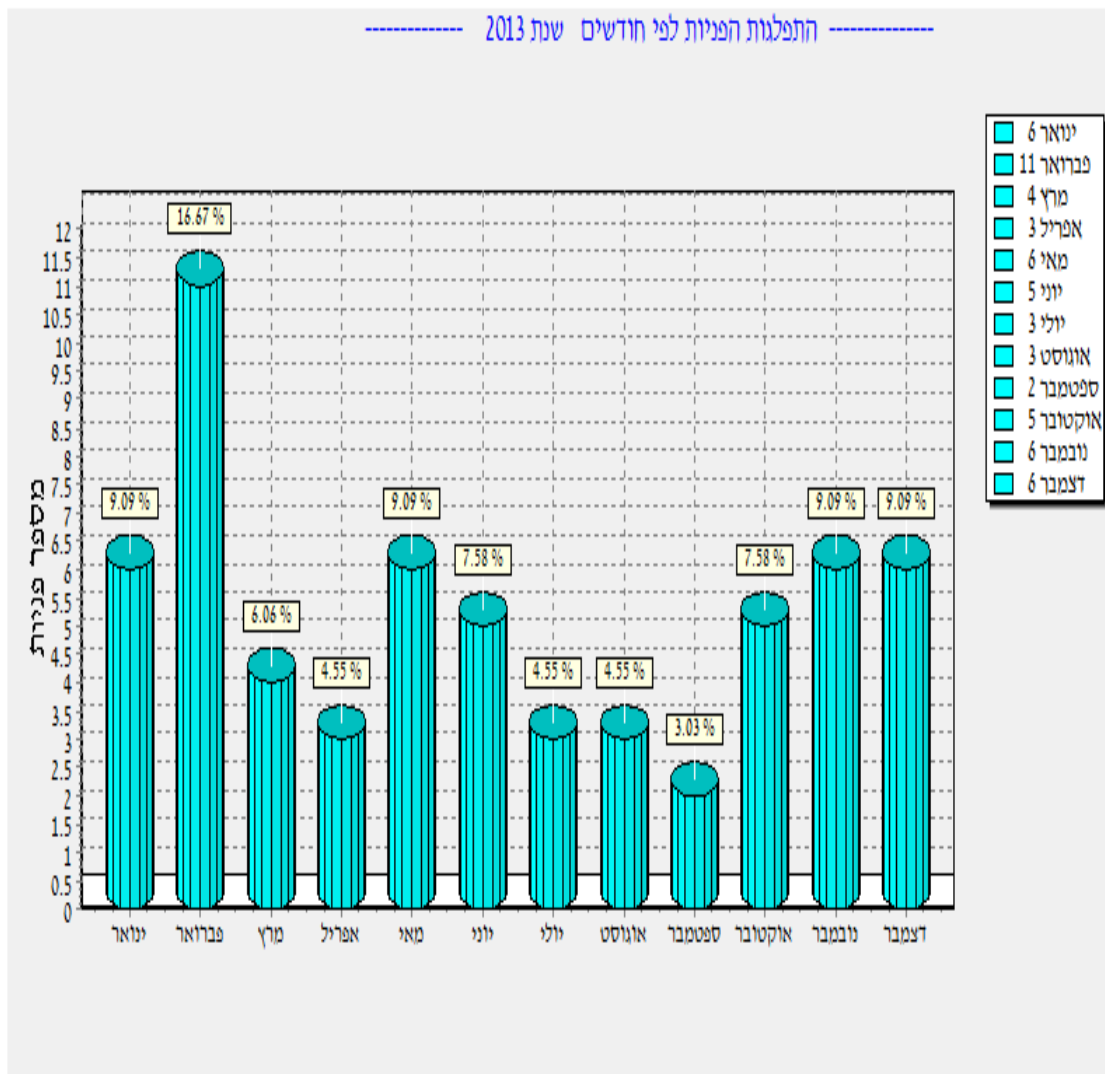
<u>מנהל</u>	<u>מחלקה</u>	<u>פניות</u>
מנהל הנדסה ושפ"ע	איכות הסביבה	2
מנהל הנדסה ושפ"ע	גינן	2
מנהל הנדסה ושפ"ע	הנדסה	13
מנהל הנדסה ושפ"ע	וטרינריה	2
מנהל הנדסה ושפ"ע	חשמל	3
מנהל הנדסה ושפ"ע	שפ"ע	3
אורט חוץ	צמידר	1
אורט חוץ	תאליד מיט	6
אורט חוץ	תרהות הדיור	1
מינהל חינוך ורווה	חינוך	5
מינהל חינוך ורווה	ספורט	1
מינהל חינוך ורווה	קפ"ד	1
מנהל כלאי	מיטחון	3

2	מקד 106	מנהל כלא
1	מזכירות	מנהל כלא
3	משפטים	מנהל כלא
2	פיקוח	מנהל כלא
1	פניות ציבור	מנהל כלא
2	גבייה	מנהל כספים
1	גלגרות	מנהל כספים
5	רווחה	מנהל כספים

מספר הפניות משנת 2001 - 2013:



דרך האוואה בין חודשים:



סיכום

השנים האחרונות ניכרת עליה בפעילות של היחידה לפניות הציבור.

מטרתה של היחידה להוות כתובת לתושבי העיר ומבקריה, לקבל, לטפל ולהשיב לפניותיהם, לשפר את השירות העירוני ולפעול להידוק הקשר בין העירייה לבין התושבים.

היחידה לפניות ותלונות הציבור מהווה נכס ארסאני התורם ללמידה ולשפור מתמיד, הפניות מספקות את הלך הרוחות הקיים בעיר בנושאים שונים.

השל כך כל פניה או תלונה הינה לאיטימית ומטופלת באחריות רבה, מתוק הבנת צרכי הפונה ומתוק רצון לתת לו מענה מיטבי, במטרה להעלות את רמת השירות, אנו מייחסים חשיבות להיקש מן הפרט אל הכלל.

המשאב האנושי ויכולתו לתת שירות איכותי הוא כלי העבודה העיקרי של היחידה, תפקידי להקשיב לפונה בקשב רב, ללמוד פתרונות יצירתיים מתוק הסבק הביורוקרטי ולטפל בו במקצועיות, באדיבות, בסבלנות ובכבוד.

שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה – הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעת ביחידות השותפות לטיפול התלונות. מסויצת לעירייה לאתר מוקדים הדורשים בחינה וטיפול ומשפרים את סביבת המאורים של הפונה והתושבים האחרים, הראיה לכך היא – ריבוי במספר הפניות של התושבים ליחידה לפניות הציבור.

נוכח הניסיון שנצבר בעבודה המשותפת עם לשכת מבקר המדינה במהלך השנים והשנים והביט לה לשיפור הפעולה עם הנציבות, לפניות הציבור במסד מבקר המדינה הוחלט הנציבות כי ציריית דימונה תימנה על

**יוחל הניסוי שבו כל פנייה אליהם
תנות ישירות לצירייה לטיפול.
ובכך אנו רואים את השטייה של היחידה לפניות הציבור לטיפול
מתושבים.**



תזכיר

אל : הגב' יפה עמר- מנהלת פניות הציבור
מאת : יוסי לוי
לידיעה : מר בני ביטון- ראש העיר
מר שוקי קליין- מנהל כללי
תיק אישי- משאבי אנוש
תאריך : 18 דצמבר, 2013

הנושא :- הערכה והוקרה של עבודתך

אני מבקש להביע את הערכתי והוקרתי העמוקה על פועלך בתחום אחריותך, זאת לאור כך שעקב הדרך שאת מבצעת את תפקידך, ובכלל זה טיפול בפניות משרד מבקר המדינה ונציב פניות הציבור, עיריית דימונה נבחרה להיות, אחת משתי רשויות באזור הדרום, בפילוט שעורך המשרד לטיפול בפניות הציבור.

יישר כוח, הדבר מצביע כי את דואגת במסגרת תפקידך לטפל בפניות בדרך הנכונה ובפרק הזמן הנדרש ומעל לכל להיות בקשר ישיר ובלתי אמצעי עם גורמי משרד המבקר בב"ש.

משמעות הפילוט הוא, כי זמן הטיפול בפניות הציבור של דימונה יתקצר לאין ערוך, כי כל פנייה במקום להיות מטופלת במשרד המבקר, דרך משרדך, תטופל ישירות במשרדך ומשרד מבקר המדינה יקבל רק את תוצאות הטיפול מבלי להשיב לפונה, שיקבל את התשובה לפנייתו ישירות ממך.

המשיכי לפעול כפי שפעלת עד היום ועלי והצליחי.

בברכה,
יוסי לוי

ככל תאונה ומכל ביקורת
יש צד חיובי
מכל תאונה ומכל ביקורת
אפשר ללמוד, לתקן ולשפר
אז ככל מקרה בו אתם מרגישים
יש לכם הציה 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 - דימונה 86000
דואר אלקטרוני: pniotd@iula.org.il