



# היחידה לפניות הציבור

## עיריית דימונה



דו"ח לשנת 2012  
מס' 13

כתבה וערכה . עמר יפה  
מנחלת פניות הציבור

### דבר מנהלת היחידה לפניות הציבור

דין וחשבון ה-13 של נציבת פניות הציבור בעיריית דימונה. שנת 2012 הייתה שנה שבה היו 54 תלונות בכתב מהציבור, עליה של 4% במספר התלונות לעומת שנת 2011, וכ- 120 תלונות בע"פ שטופלו מידי. דוח זה מסכם את פעילותה של היחידה והוא משקף את הנושאים והמגמות המועלים על ידי תושבי העיר.

היחידה מהווה כתובת מוכרת ונגישה עבור התושבים הן בטיפול בפניות והן בטיפול התלונות, ולקבלת מידע וסיוע, לעתים רבות אחרי תחושה שלא קיבלו מענה איכותי או מספק בעניין תלונתם, עם זאת אנו רואים קשר ישיר בין העלאת רמת השירות. הדבר מעיד יותר מכל על האימון הרב של הציבור במוסד נציבת פניות הציבור ועל התייעלות ההולכת וגוברת של היחידה במתן השירות.

היחידה פועלת על בסיס ערכי השירות – קלות, שקיפות, שנקבעו על ידי הנהלת העירייה ומאפשרת קשר עם הפונה בערוצי הקשר השונים, זאת תוך חתירה מתמדת להעלאת רמת השירות בטיפול בפניות.

יחידת פניות ותלונות הציבור תמשיך לפעול בהתמדה לקיצור זמן המענה עם העלאת רמת המקצועיות בטיפול, באיכות המענה לפנייה או לתלונה.

נמשיך להתמיד בלמידה והטמעת הנושאים העולים מן התלונות ופניות והדורשים שינוי או טיפול מערכתי תוך העלאת רמת השירות לרווחת התושבים לשביעות רצונם. עליי לציין בסיפוק רב ובהערכה רבה את התייחסותם הרצינית והאחראית של מנהלי האגפים לפניות הציבור שמועברות אליהם ואת רצונם לעזור, לשפר ולמנוע הפליות ועיוותים כאשר מטרת היחידה היא הגנה על חרות האזרח, שמירה על זכויותיו, וקבלת שירותים הוגנים.

יש להודות כי לא תמיד ימצא פתרון לכל פניה או שהפתרון איננו עולה בקנה אחד עם ציפיותיו של התושב, אם בשל מגבלות החוק, אם בשל מגבלות אובייקטיביות, גם אז לשמחתי, יודעים הפונים כי עשינו כמיטב יכולתנו ומיצינו את כל הדרכים לסייע בידיהם והם יוצאים מאתנו, בדרך-כלל ברוח טובה ובהבנה.

תודה מיוחדת למבקר העיר מר יוסי לוי ומנהלי האגפים על שיתוף הפעולה.  
לאחרונה עקב חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008  
מונה המבקר לממונה והח"מ לנציבת תלונות הציבור וזאת באישור מועצת העיר.

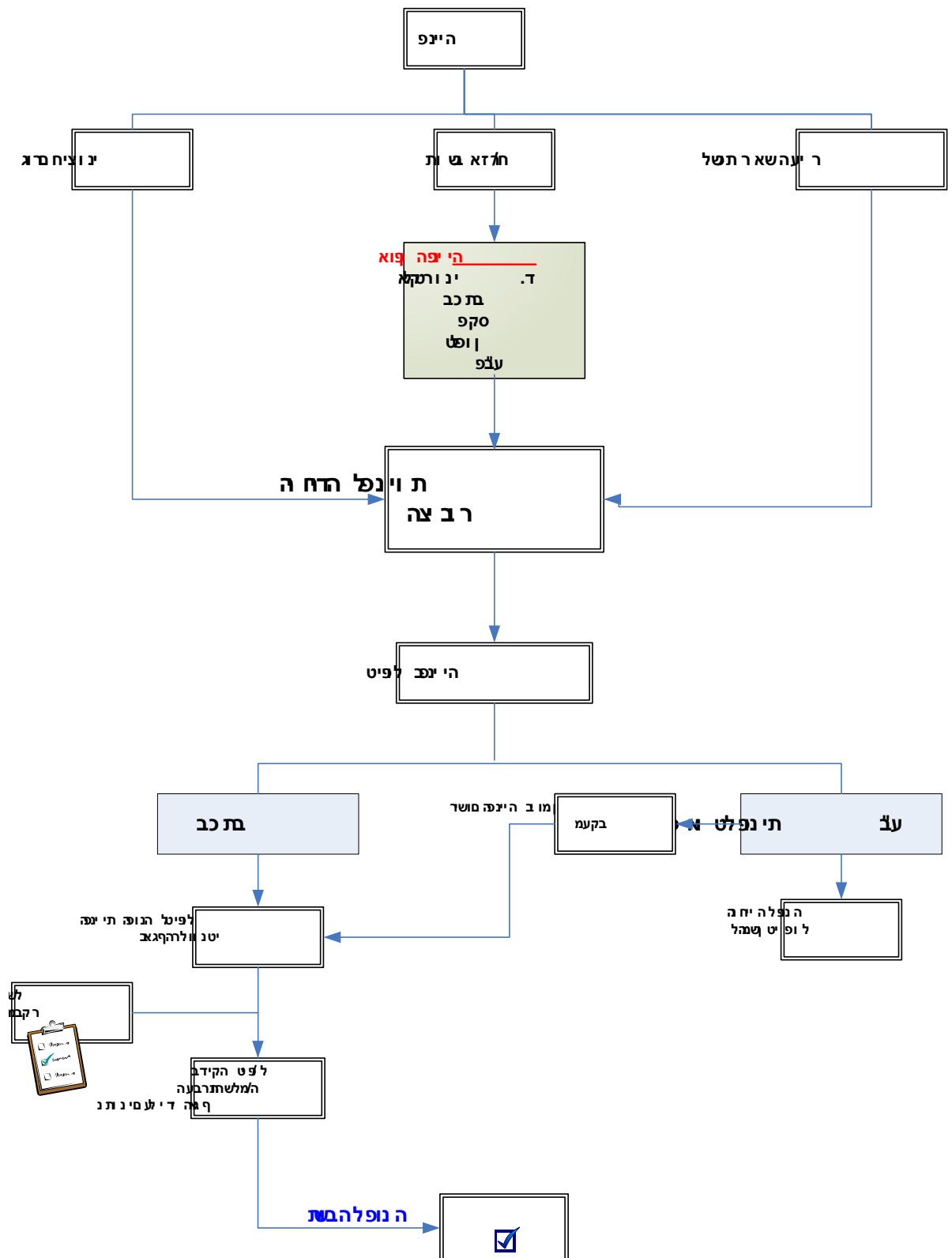
בברכה,



עמר יפה

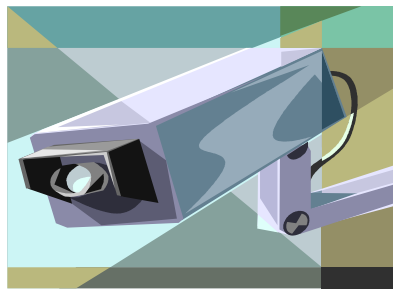
מנהלת פניות הציבור

תרשים זרימה לטיפול



## חדש בדימונה – מצלמות אבטחה 24 שעות

מוקד רואה – מה זה?



1. עיר ללא אלימות

מוקד רואה הוא שירות שמירה ואבטחה מתקדם, שמתקרב ככל האפשר למצב האידאלי של "שומר בשטח". כפי ששמו מעיד עליו, מוקד רואה מאחד שני יתרונות אבטחה משמעותיים: גם מוקד מרכזי – מרכז שליטה ובקרה מאויש תמיד, שמזהה כל אירוע ומטפל בו באופן מידי – וגם תצפית קבועה באמצעות מצלמות אבטחה, שמספקות בזמן אמת תמונה ברורה מן השטח. מוקד רואה – איך זה עובד?

**מוקד רואה מבוסס על שתי טכנולוגיות שמשלימות זו את זו:**

✓ מערכות אזעקה מבוססות חיישנים, שמקושרות למוקד המרכזי ומשגרות לו התראות בעת אירוע.

✓ ומצלמות אבטחה שמסוגלות לספק למוקד תמונה ברורה בזמן אמת. עם קבלת התראה, המוקדן בוחן את זירת האירוע ומסוגל לראות בבירור את המתרחש בה. לחילופין, ביכולתו גם לסרוק את הזירה ולהתבונן בה גם ללא התראה, ממש כמו שומר שניצב על משמרתו.

כחלק מ'המאמץ האזרחי' אותו מקדם המשרד לביטחון הפנים באמצעות 'תכנית עיר ללא אלימות' נפרס בהדרגה מערך מוקדי שליטה הכולל מצלמות טלוויזיה במעגל סגור ברשויות המקומיות. תכליתו של המערך לתרום להגברת הביטחון האישי ותחושת הביטחון האישי של תושבי מדינת ישראל.

מרכז השליטה כולל מערכת מצלמות טלוויזיה במעגל סגור לצפייה, הקלטה וכריזה, עוקבת 24 שעות ביממה אחר אתרים בעיר ובהם הפארקים, הגנים הציבוריים והמוקדים המוגדרים 'בעייתיים', 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 ובתאום פגישה.

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

### פניות באמצעות האינטרנט

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

### אחריות ביצוע

- נציבת פניות הציבור
- ראשי אגפים
- גורמים מקצועיים

### 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 וטופלו ע"י מנהלת היחידה לפניות הציבור .  
תהליך תיעוד הפניות, דרכי הטיפול בהן והצגת הפתרונות- המתועד במערכת  
ממוחשבת ומתואמת לצורכי היחידה.  
עבודת הנציבה מבוצעת על פי נוהל עבודה, המעוגנים בנהלים וזאת לאיכות השירות  
במגזר הציבורי, ראשי כל אזור לפנות אל נציבות פניות הציבור ולהסתייע בה לקבלת  
שירות ברמה ובאיכות שקבעה עיריית דימונה.

### סיורי עבודה נעשים:-

לפי הצורך עם מנהלים ונציגי הגפים העירוניים.

### מערכת המחשב המשוכללת:

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

### דרכי הגעת הפניות:-

- מכתבים ישירים לנציבות
- מכתבים שנשלחו לראש העירייה והועברו לטיפול היחידה.
- הגעה יזומה של תושבים למשרד הנציבות בעירייה.
- תלונות תושבים למשרדי הנציבות בעירייה.
- תלונות תושבים למשרדי הנציבות על ידי מחלקות אחרות בעירייה.
- תלונות תושבים מגיעים דרך לשכת מבקר המדינה ב"ש וירושלים
- שיחות טלפוניות.
- פקסים.
- דואר אלקטרוני.

### תשובה לפניית התושב-



על פי נוהלי העבודה בעיריית דימונה, משיבה נציבת פניות הציבור לתושב בתוך 30 יום מיום הגעת הפנייה, וברוב המקרים משיבה 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 לבעיה נמצא תוך פרק זמן קצר או אם הבעיה אינה בתחום אחריותה של העירייה או שהפתרון אינו בר-ביצוע. כאשר הטיפול בבעיה דורש זמן ממושך יותר, נשלחת לתושב תשובת ביניים, במקרה כזה עורכת הנציבה מעקב שבועי אחר הטיפול בפנייה במחלקות הקשורות אליה, המעקב מתועד בתיק תזכורת, בתום הטיפול נשלחת לתושב תשובה מסכמת סופית.

#### זמן ודרך התגובה

סיבות עיקריות המעניקות משמעות רבה לזמן התגובה במענה לתושב הם: בהרגעת התושב על-ידי עדכנונו כי פנייתו הגיעה ליעדה, דהיינו ליחידה לפנייות הציבור, ושהועברה לטיפול הגורמים המקצועיים. הוצאת מכתב ביניים, במקרים בהם הטיפול בפנייה מתמשך מעבר לזמן שנקבע עקב תלות בגורמים שלא בשליטתה, לדוגמא: מועד התכנסות של הוועדות השונות, הוועדה המקומית לתכנון ובנייה, וועדת הנחות, וועדת תחבורה, או עקב הצורך בסיוורם משותפים של נציגי היחידה עם הגורמים המקצועיים במקום המפגע ועוד.

קיימת הפרדה והבחנה ארגונית בין עבודת היחידה לפניות הציבור לבין משרד מבקר העירייה, וישנן מספר סיבות לכך כמפורט להלן:-  
יצירת ערכאה נוספת לפניות/תלונות תושבים ועובדים.  
הכפפת היחידה לפניות הציבור למבקר העירייה מבחינה מקצועית, ליצירת ראייה כוללת של מכלול פעולות העירייה הנבדקות על ידו.  
ככלל, עבודת הביקורת מאופיינת בבחינת פעולות העירייה לאור חוקים ונהלים, ואילו עבודת היחידה לפניות הציבור מאופיינת בטיפול הקשור לשירות ועמידה בהנחיות ומדיניות נבחרי הציבור.  
לכן מבקר העירייה במידה והוא מקבל פניות שכאלה, הוא מעביר אותם לטיפול היחידה לפניות הציבור.  
מבקר העיר מונה לממונה על תלונות הציבור ביולי 2008, רק במקרים מיוחדים מבקר העירייה מטפל בפניות, וזאת רק כאשר מתברר שקיימת מגמה של אי קיום נהלים או חריגה מהוראות חוק.

#### **השפעת נציבות פניות ותלונות הציבור:-**

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

הרשות והתושב יכולים לברך 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 רעיונותיכם, בכוחם להביא חיזוק בתפקוד המערכת ולמעשה הנכם מהווים את הבקר החשוב ביותר שיש לנו.

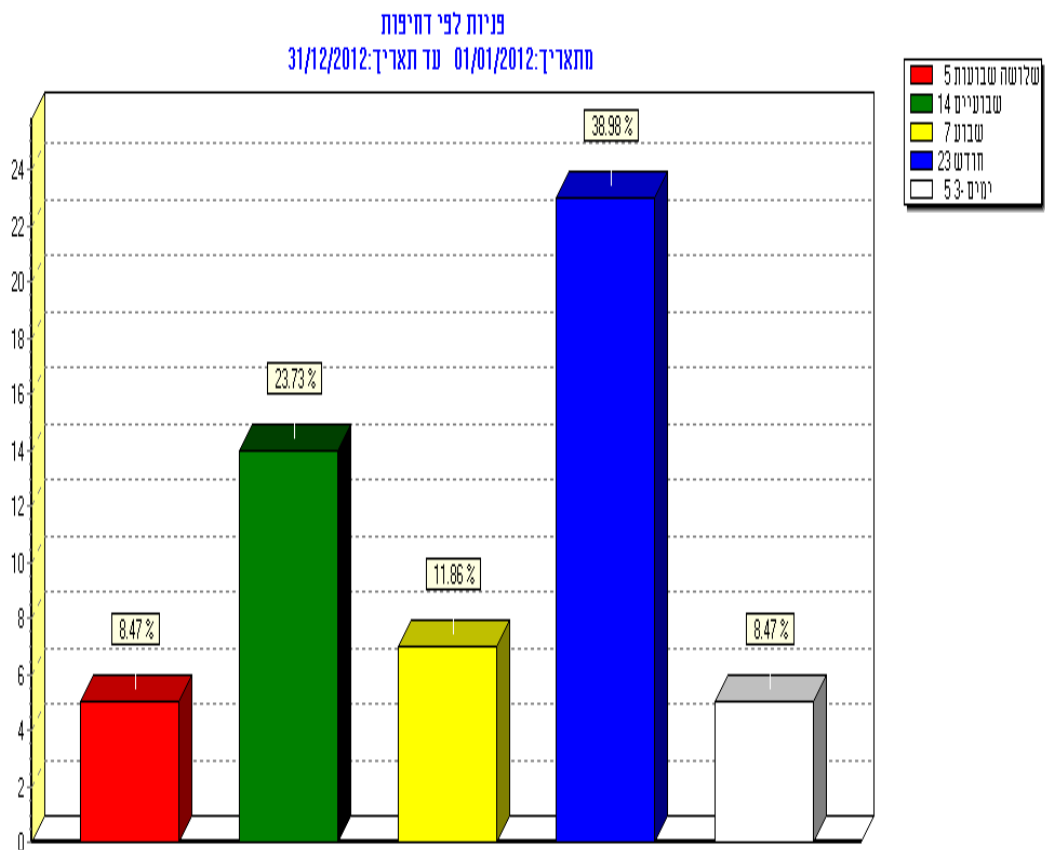
שילוב שכזה בין פעילות הרשות ובקרת התושבים דרך "היחידה לפניות הציבור", זה הוא מודל המסייע לי לשפר ולהגיע להישגים גבוהים יותר.  
לשכת פניות הציבור פתוחה בפני כל תושב ותושב בכל עת ובכל בעיה.  
מאחלת אני כי נייעל שירותים עד כדי היעדר פניות שכאלה ונעשה למענכם בשירות מסור.

לאור האמור לעיל בוצע ניתוח ממוצע מועדי התגובה מעל חודש של אגפי

העירייה לפניות שהועברו לטיפולם ולהלן ממצאי הבדיקה :-

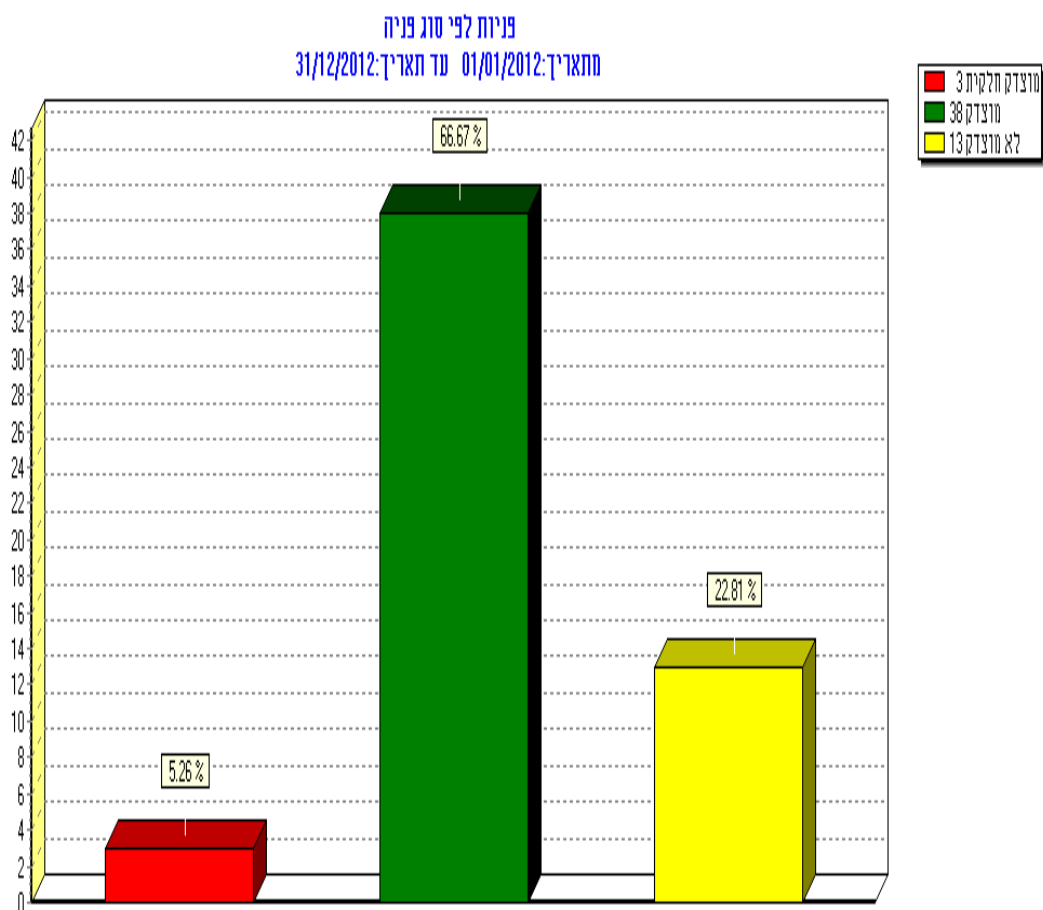
<u>פניות</u>	<u>מחלקה</u>	<u>דחיפות</u>
1	איכות הסביבה	חודש
1	גבייה	חודש
1	גזברות	חודש
2	גינון	חודש
6	הנדסה	חודש
1	חינוך	חודש
1	חשמל	חודש
2	משפטים	חודש
1	ספורט	חודש
1	עמידר	חודש
1	פיקוח	חודש
1	רווחה	חודש
1	שפ"ע	חודש
2	תברואה ורישוי עסקים	חודש

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



סוג פניה	מחלקה	פניות
לא מוצדק	איכות הסביבה	1
לא מוצדק	ביטחון	1
לא מוצדק	גבייה	2
לא מוצדק	הנדסה	1
לא מוצדק	חשמל	1
לא מוצדק	מוקד 106	3
לא מוצדק	מזכירות	1
לא מוצדק	משפטים	2
לא מוצדק	פניות ציבור	1
מוצדק	ביטחון	1
מוצדק	גזברות	1
מוצדק	גינון	3
מוצדק	הנדסה	11
מוצדק	חינוך	1
מוצדק	חשמל	2
מוצדק	מוקד 106	2
מוצדק	מזכירות	2
מוצדק	ספורט	1
מוצדק	עמידר	1
מוצדק	פיקוח	1
מוצדק	רווחה	3
מוצדק	שפ"ע	4
מוצדק	תאגיד מים	2
מוצדק	תברואה ורישוי עסקים	3
מוצדק חלקית	הנדסה	1
מוצדק חלקית	וטרינריה	1
מוצדק חלקית	שפ"ע	1

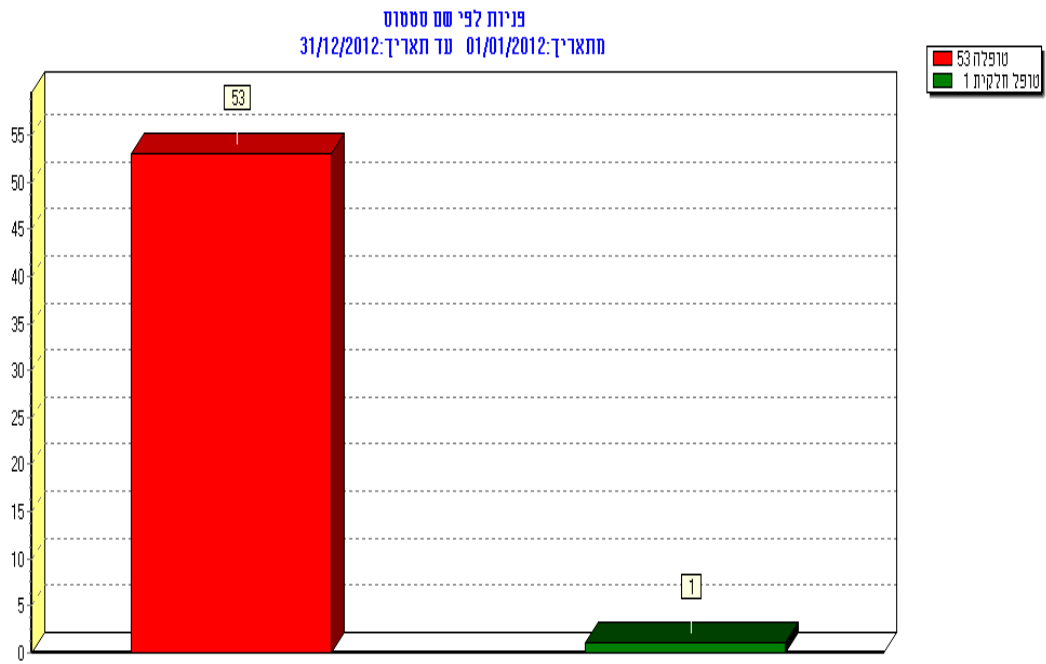
**הטיפול בתלונות:**  
**חלקן נמצאו מוצדקות, חלקן לא מוצדקות, חלקן מוצדק חלקי ולהלן ההתפלגות:-**



סטטיסטיקה

שם סטטוס	מחלקה	פניות
טופל חלקית	חשמל	1
טופלה	איכות הסביבה	1
טופלה	ביטחון	2
טופלה	גבייה	2
טופלה	גזברות	1
טופלה	גינון	3
טופלה	הנדסה	12
טופלה	וטרינריה	1
טופלה	חינוך	1
טופלה	חשמל	2
טופלה	מוקד 106	5
טופלה	מזכירות	3
טופלה	משפטים	2
טופלה	ספורט	1
טופלה	עמידר	1
טופלה	פיקוח	1
טופלה	פניות ציבור	1
טופלה	רווחה	3
טופלה	שפ"ע	5
טופלה	תאגיד מים	2
טופלה	תברואה ורישוי עסקים	3
בטיפול	הנדסה	1

היחידה לפניות ותלונות הציבור – דו"ח שנת 2012

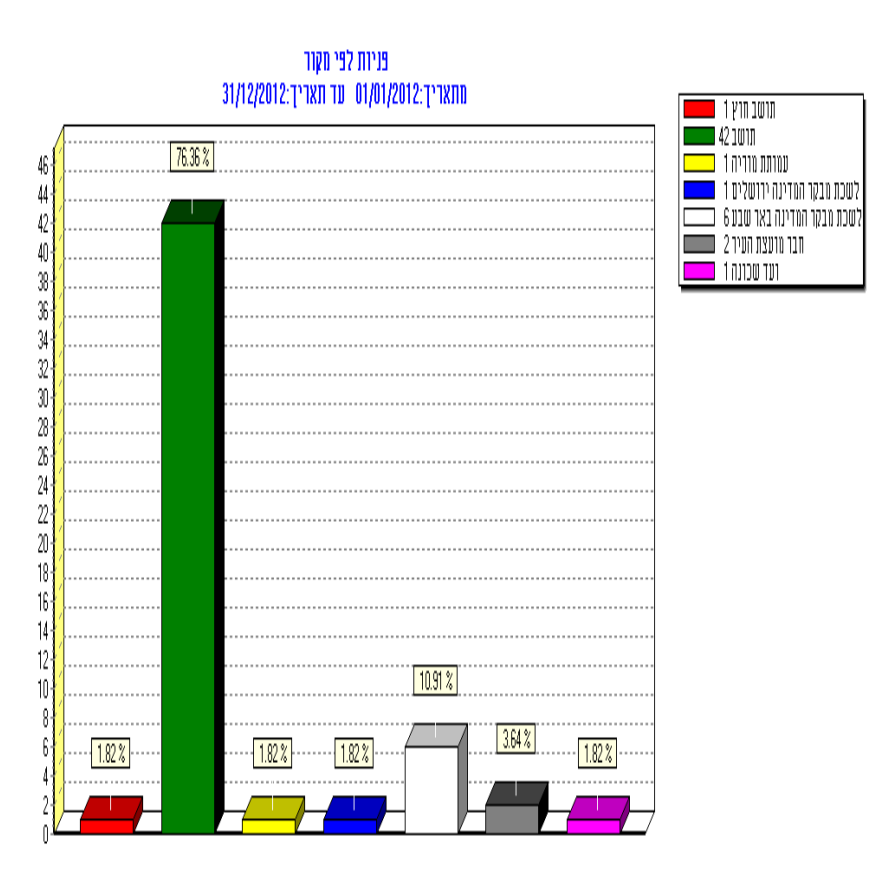




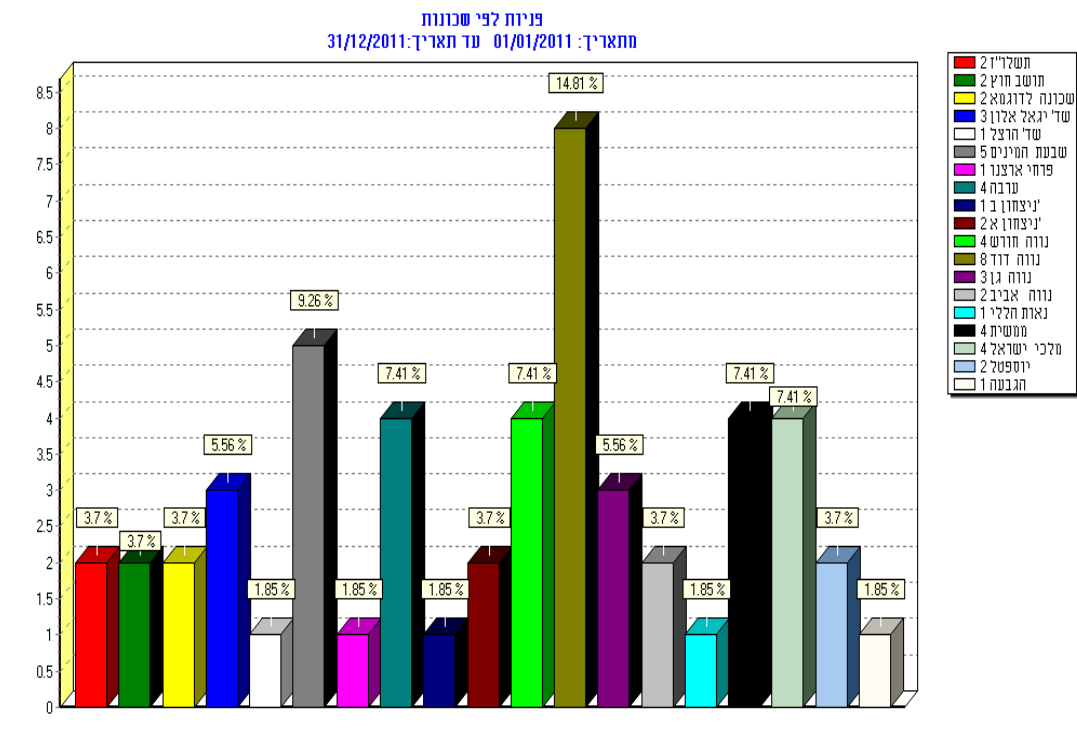
**סמיסטיקה**

מקור	מחלקה	פניות
ועד שכונה	מוקד 106	1
חבר מועצת העיר	הנדסה	2
לשכת מבקר המדינה באר שבע	גבייה	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	הנדסה	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	חינוך	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	משפטים	1
לשכת מבקר המדינה באר שבע	רווחה	2
לשכת מבקר המדינה ירושלים	הנדסה	1
עמותה	חשמל	1
תושב	איכות הסביבה	1
תושב	ביטחון	2
תושב	גבייה	1
תושב	גזברות	1
תושב	גינון	3
תושב	הנדסה	9
תושב	וטרינריה	1
תושב	חשמל	2
תושב	מוקד 106	4
תושב	מזכירות	3
תושב	משפטים	1
תושב	ספורט	1
תושב	עמידר	1
תושב	פיקוח	1
תושב	פניות ציבור	1
תושב	שפ"ע	5
תושב	תאגיד מים	2
תושב	תברואה ורישוי עסקים	3
תושב חוץ	רווחה	1

## התפלגות לפי מקור התלונות וגורם ברשות:

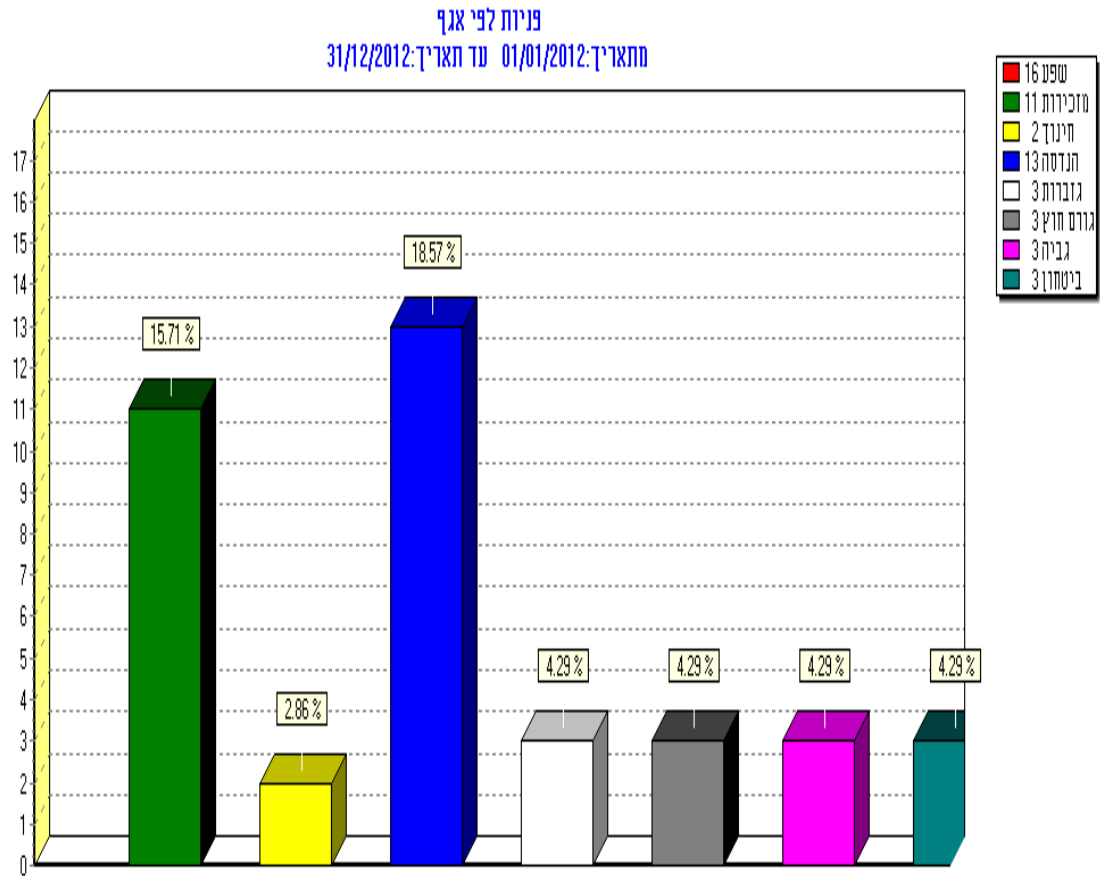


## נתונים סטטיסטיים עפ"י אזורים בדימונה

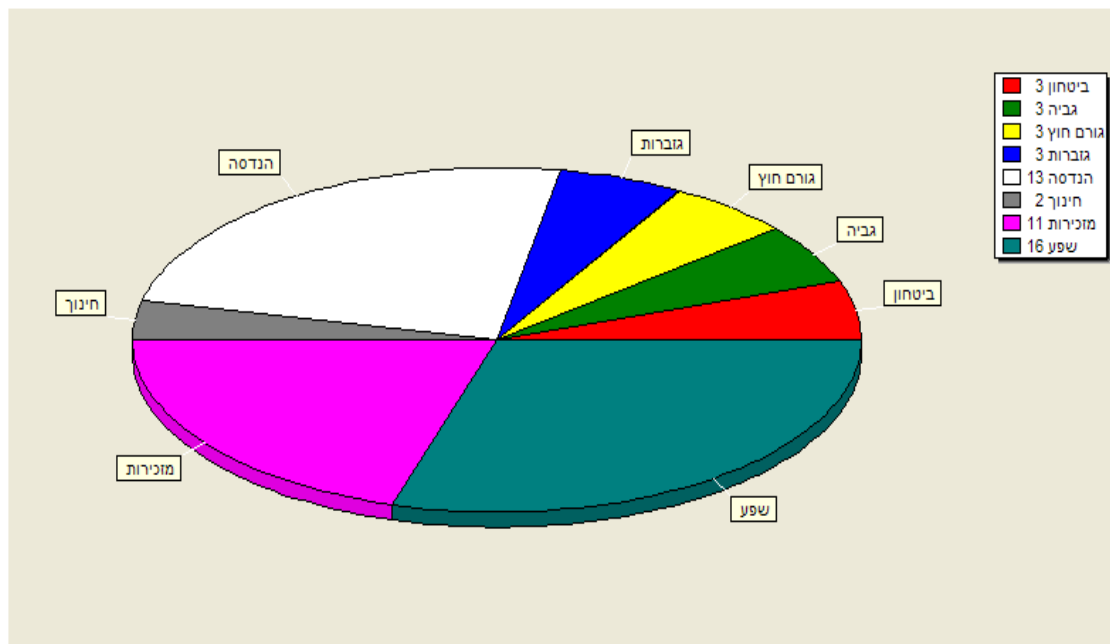


**סטטיסטיקה**

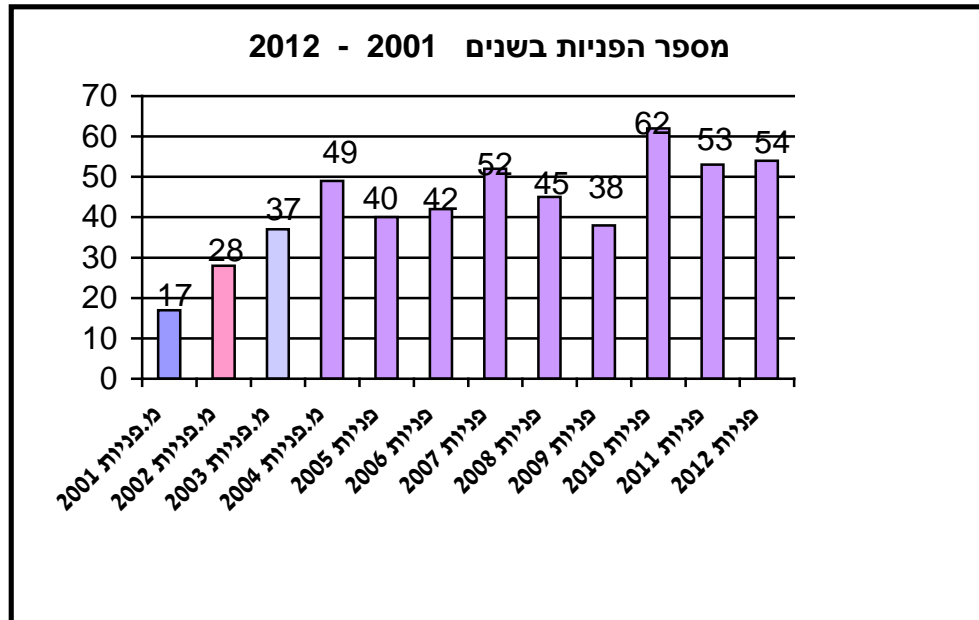
אגף	מחלקה	פניות
ביטחון	ביטחון	2
ביטחון	פיקוח	1
גביה	רווחה	3
גורם חוץ	עמידר	1
גורם חוץ	תאגיד מים	2
גזברות	גבייה	2
גזברות	גזברות	1
הנדסה	הנדסה	13
חינוך	חינוך	1
חינוך	ספורט	1
מזכירות	מוקד 106	5
מזכירות	מזכירות	3
מזכירות	משפטים	2
מזכירות	פניות ציבור	1
שפע	איכות הסביבה	1
שפע	גינון	3
שפע	וטרינריה	1
שפע	חשמל	3
שפע	שפ"ע	5
שפע	תברואה ורישוי עסקים	3



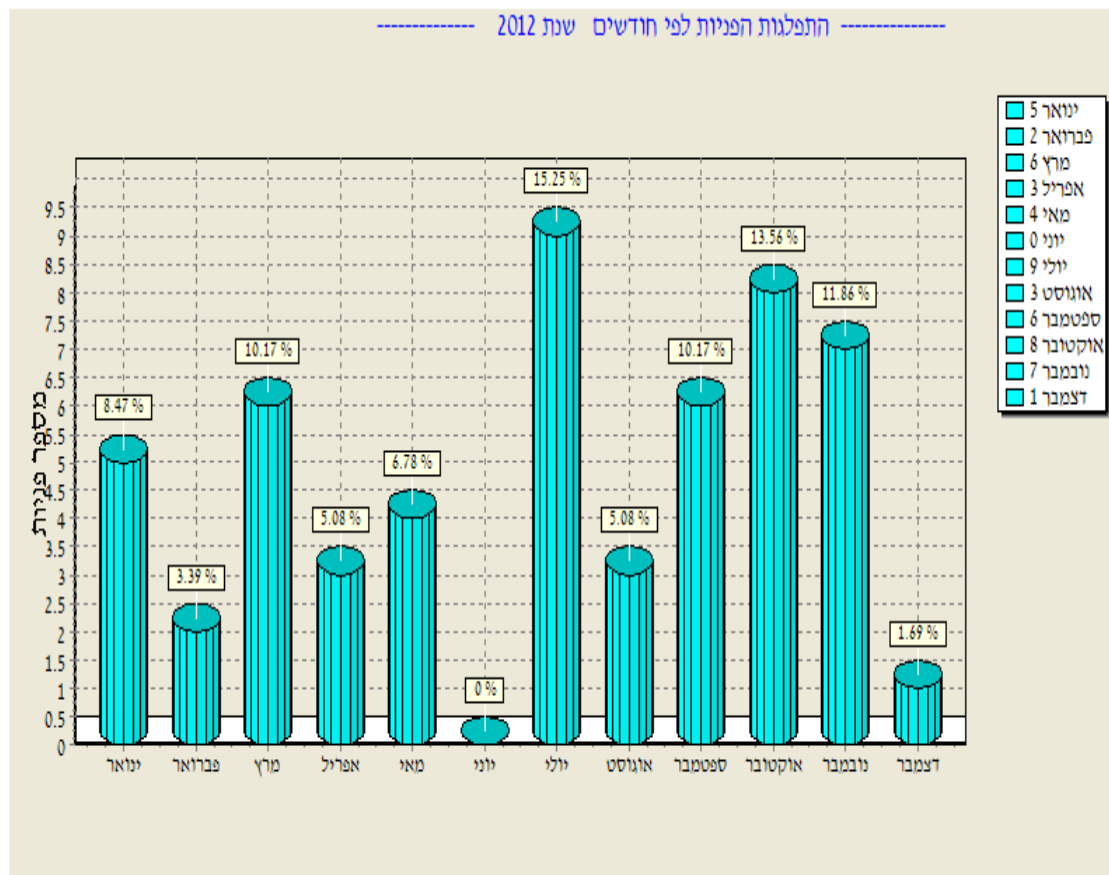
התפלגות הפניות בחתך לאגפים



**מספר הפניות משנת 2001 - 2012:**



**גרף השוואה בין חודשים:**



## סיכום

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

בשל כך כל פניה או תלונה הינה לגיטימית ומטופלת באחריות רבה, מתוך הבנת צרכי הפונה ומתוך רצון לתת לו מענה מיטיבי, במטרה להעלות את רמת השירות, אנו מייחסים חשיבות להיקש מן הפרט אל הכלל.

בשנים האחרונות ניכרת עליה בפעילות של היחידה לפניות הציבור. מטרתה של היחידה להוות כתובת לתושבי העיר ומבקריה, לקלוט, לטפל ולהשיב לפניותיהם, לשפר את השירות העירוני ולפעול להידוק הקשר בין העירייה לבין התושבים.

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

שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כל מדידה ובקרה – הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול התלונות.

בתחילה תושבים בודדים החלו לפנות באופן ישיר ליחידה באמצעות: - אתר דימונה, דואר אלקטרוני, פקסים מכתבים, טלפונים ופגישות אישיות, בנושאים אישיים לדוגמא: בקשה להנחה בארנונה, מטרדי ריח מביוב, רעש ממקומות בילוי, אחזקת גני משחקים, חריגות בנייה, תוספת בנייה, פיתוח השטחים הירוקים ופינוח גינות, נושאי שילוט ורישוי עסקים, שרות וטרינרי עירוני, בנוסף פניות בתלונות על עובדי עירייה.

ככלל, מעורבות התושבים בנעשה בסביבת מגוריהם מסייעת לעירייה לאתר מוקדים הדורשים בחינה וטיפול ומשפרים את סביבת המגורים של הפונה והתושבים האחרים, הראיה לכך היא – ריבוי במספר הפניות של התושבים ליחידה לפניות הציבור.

מילת תודה

לראש העיר ולעוזריו על הגיבוי שהם נותנים לטיפול בפניות. תודה מיוחדת למר יוסי לוי, מבקר העיר על הייעוץ בכל הקשור לתהליכי העבודה והכוונה בנושאים המקצועיים העולים מאופי הפניות והתלונות. תודות גם ליועץ המשפטי, למנהלי האגפים והמחלקות ולעובדי העירייה האחרים, שעבורם הטיפול בתלונות הינו חלק משיפור ולמידה ואשר מיישמים את התובנות העולות מן הפניות על שיתוף הפעולה מצדם ועל הכרתם בצורך למצות את בירור פניות התושבים עד תום, גם אם לעיתים הדבר כרוך בהשקעה נוספת של זמן ומאמץ.

## לשכת המבקר

## היחידה לפניות הציבור

בכל תלונה ובכל ביקורת  
יש צד חיובי  
מכל תלונה ומכל ביקורת  
אפשר ללמוד, לתקן ולשפר  
אז בכל מקרה בו אתם מרגישים  
שיש לכם בעיה הקשורה לעירייה  
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 עיריית - דימונה 86000  
דואר אלקטרוני: [pnioTd@iula.org.il](mailto:pnioTd@iula.org.il)