



תל אביב
יפו
TEL AVIV
YAFU

לשכת ראש העירייה - שירות ופניות הציבור



דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2009

אפריל 2010

אייר תש"ע

פתח דבר

דין וחשבון (להלן דוח) ראשון לשנת 2009 של היחידה לפניות ותלונות הציבור בלשכת ראש עיריית תל-אביב יפו מוגש בזאת לראש העירייה ולמועצת העירייה. דוח זה מסכם את פעילותה של היחידה. הוא משקף את הנושאים המועלים על ידי תושבי העיר, בעלי העסקים והבאים בשעריה, ואת הנתונים שהם מספקים. נוסף על כך משקף הדוח את רמת השירות של העירייה.

כדי להקל על הפונה המתקשה לנווט בין יחידות העירייה הרבות והשונות מהווה היחידה כתובת עירונית אחת זמינה ומוכרת, בעלת רמת חשיפה גבוהה, המשמשת צומת מרכזי בקשר של הפונים עם העירייה.

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

פניות הציבור ותלונותיו מהוות נכס ארגוני המאפשר שיפור שירות, תיקון ליקויים, וכן פיקוח ובקרה. הן מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת ההחלטות ובתהליכי שינוי בעירייה.

מאז הקמת היחידה קיימת מגמת גידול בהיקף פניות הציבור. מגמה זו מלמדת, בין היתר, על קלות הקשר בין הפונה ליחידה, על תחושה של הפונה כי יש עם מי לדבר ועל אמון הפונה במקצועיות הטיפול לו הוא זוכה.

ביולי 2008 נכנס לתוקפו, חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. החוק הסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

יחידת פניות הציבור תמשיך לפעול בהתמדה לקיצור זמן המענה לפונה בד בבד עם העלאת רמת המקצועיות בטיפול, ובאיכות המענה לפניה. נמשיך להתמיד בלמידה והטמעת הנושאים העולים מן הפניות והדורשים שינוי או טיפול מערכתי תוך העלאת רמת השירות לרווחות התושבים, בעלי העסקים והאזרחים בעירנו ולשביעות רצונם.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת יחידת השירותי ופניות הציבור

תוכן עניינים

3 ממונה על תלונות הציבור
4 היחידה לפניות הציבור
5 טיפול בלקוחות חוץ
5 טיפול בלקוחות פנים
5 "אני מאמין" של היחידה
6 היחידה לפניות הציבור במספרים
6 פניות מיום הקמת היחידה
7 פניות בכתב
7 פניות טלפוניות
8 קבלת קהל
9 אירועים שהשפיעו על נושאי הפניות
10 מגמות בפניות 2009 בהשוואה לשנת 2008
10 שינוי מגמה – ירידה במספר הפניות
11 שינוי מגמה – עלייה במספר הפניות
12 מפנייה לעשייה
15 התפלגות פניות ותלונות ביחידות העירייה
16 חטיבת התפעול
19 מינהל הכספים
21 מינהל הנדסה
23 מינהל בינוי ותשתית
25 מינהל החינוך, התרבות והספורט
26 מינהל השירותים החברתיים ויחידות עירייה נוספות
28 סיכום ותודות

■ ■ ■ ממונה על תלונות הציבור

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008

החוק ממסד את מעמד הממונה על תלונות הציבור כבעל תפקיד עצמאי ובעל סמכויות הכפופות לחוק.

במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה - על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

פנייה תטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו: המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, וכאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין.

הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. אין טיפול בתלונה אנונימית או טלפונית.

החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנידונה או הוכרעה בבית משפט, או תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טרדנית או תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור, או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, לרבות דרישה מכל אדם כי ימסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור בבירור התלונה, וכן לדרוש מכל עובד עירייה להתייצב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה.

בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירור לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי, והנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי.

■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור

יחידת פניות הציבור בלשכת ראש העירייה הוקמה בשנת 2001 ומהווה צומת המקשר בין תושבי העיר, בעלי עסקים והבאים בשעריה לבין ראש העירייה, ההנהלה ויחידות העירייה. היחידה מטפלת בתלונות, פניות, הצעות, ותודות הקשורות בכל תחומי העשייה העירונית.

ראש העירייה, מייחס חשיבות רבה לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים. הוא מעורב בפעילות היחידה ונותן דגשים לטיפול בפניות ובנושאים העולים מהן.

היחידה מאתרת ומזהה נושאים מערכתיים העולים מן הפניות, מציגה אותם בפני הנהלת העירייה ומקדמת את הטיפול בהם. נושאים אלו מהווים תשתית לעבודתה של יחידת השירות.

היחידה משמשת ככתובת להכוונה מקצועית עבור רפרנטים אשר מונו על ידי היחידות המקצועיות של העירייה ועל ידי החברות העירוניות השונות לשמש אנשי קשר בין יחידותיהם לבין היחידה לפניות הציבור.

היחידה מטמיעה תרבות ארגונית של מיקוד בלקוח ומחויבות לשיפור מתמיד במענה לפניות. מטרתנו להעלות את רמת השירות לפונים לעירייה ולהבטיח איכות חיים בעיר.

כדי לאפשר שירות נגיש יותר ונוח יותר העולה בקנה אחד עם סגנון החיים המודרני, פועלת היחידה בכל ערוצי הקשר מעבר לשעות הפעילות המקובלות בעירייה.

הטיפול בפניות נעשה באמצעות מערכת לניהול פניות ציבור ("משרד ללא נייר"), ובמהלך השנים הוכנסו מערכות טכנולוגיות המסייעות במתן שירות איכותי יותר.

מנהל היחידה מונה לממונה על תלונות הציבור החל מחודש יולי 2008, והתלונות מטופלות מתוקף חוק ממונה על תלונות הציבור.

במהלך השנה התמודדנו עם תרגומה של הגדרה של "תלונה" בחוק לביטוי המעשי. בחרנו להגדיר "תלונה" מתוך ראיית הפונה ותחושותיו, הגדרה זו מקיפה יותר מההגדרה בחוק*, והיוותה עבורנו בסיס ללמידה מעמיקה שמטרתה העלאת רמת הטיפול בתלונות.

יובהר כי כל תלונה הנה פנייה אך לא כל פנייה הנה תלונה, ועל כן תכלול ההגדרה ל"פניות" גם את תלונות הציבור, וההגדרה ל"תלונות" תתייחס לתלונות בלבד.

היחידה לפניות הציבור מטפלת הן בלקוחות חוץ (תושבים, בעלי עסקים אורחים) והן בלקוחות פנים (מנהלים ורפרנטים ביחידות העירייה).

(* יפורט בהמשך)

טיפול בלקוחות חוץ

- מתן טיפול ומענה מקצועי, שירותי ואיכותי בפניות ותלונות הציבור
- טיפול בתלונות במסגרת חוק ממונה על תלונות הציבור
- בדיקת סוגיות שלא נפתרו או שלא זכו להתייחסות ראויה וסיוע בפתרון
- טיפול מידי בפניות דחופות, כגון: עיקולי בנקים, מצוקה אישית, וכד'
- יצירת סביבת שירות תומכת שתאפשר לפונה למצות את זכויותיו
- ביצוע מעקב ובקרה בהליך הטיפול בפניות
- העברת מסרים הנוגעים לעמדת העירייה ומדיניותה באופן יעיל וברור

טיפול בלקוחות פנים

- מהווה גורם מקצועי מכשיר ומייעץ לטיפול בפניות הציבור
- יצירת תהליכי עבודה אחידים ומשותפים לטיפול בפניות ציבור
- הכנת חומר מקצועי לטיפול בפניות (כגון כתיבה שירותית)
- חיזוק הקשר בין יחידות העירייה המקצועיות ושיתוף הפעולה ביניהן
- ביצוע בקרה ומעקב לטיפול בפניות

"אני מאמין" של היחידה

פניות הציבור מהוות נכס ארגוני התורם ללמידה ולשיפור מתמיד. הפניות משקפות את הלך הרוחות הקיים בעיר בנושאים שונים. בשל כך כל פנייה הנה לגיטימית ומטופלת באחריות רבה, מתוך הבנת צרכי הפונה ומתוך רצון לתת לו מענה מיטבי. במטרה להעלות את רמת השירות אנו מייחסים חשיבות להיקש מן הפרט אל הכלל.

אנו מכבדים את זמנו של הפונה, ובמפגש הפרונטלי והטלפוני עמו אנו שואפים לסגירת מעגל הטיפול בממשק אחד.

אנו רואים את הפונים אלינו כשותפים ופועלים מתוך שקיפות הן בהעברת מידע הנוגע לפנייתם והן בהעברת מידע המתייחס למדיניות העירייה או לפעילותה.

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

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

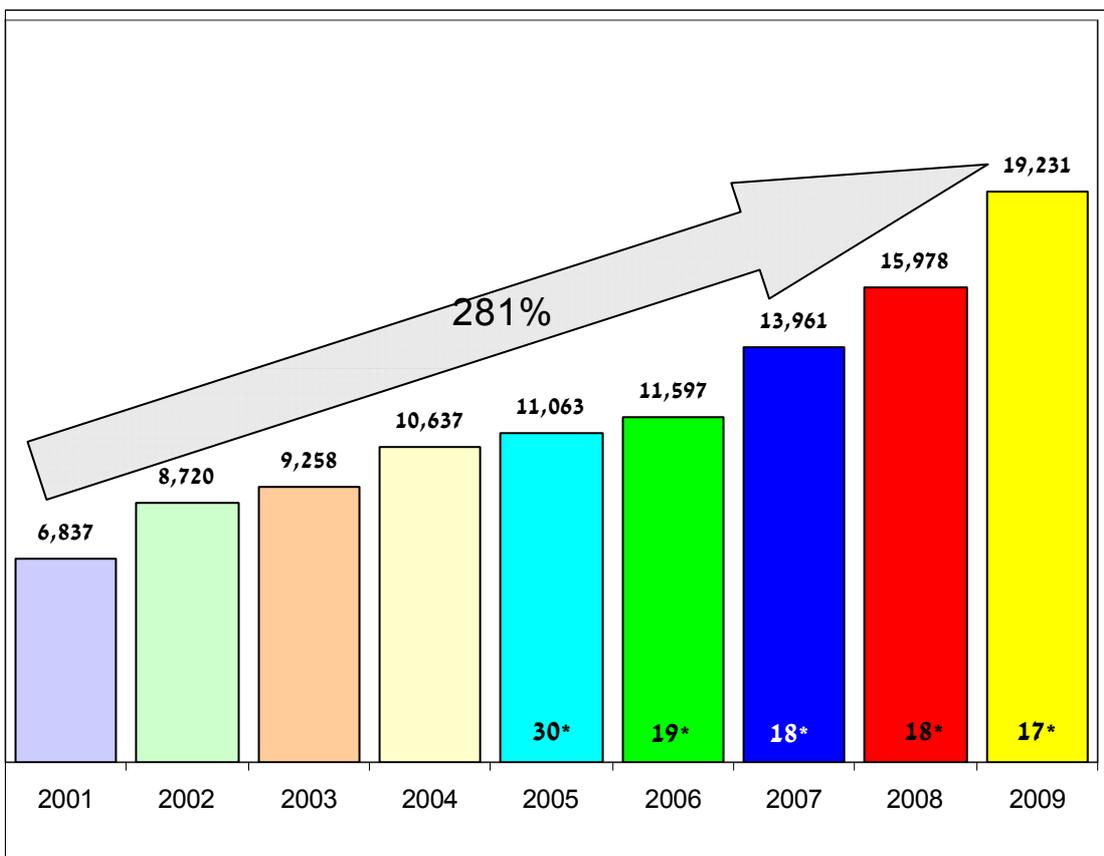
■ ■ ■ יחידת פניות הציבור במספרים

פניות בכתב מיום הקמת היחידה

החל מהקמת היחידה בשנת 2001 אנו רואים מגמת עלייה בהיקף פניות הציבור (ראו גרף להלן) מגמה זו מעידה על אמון הציבור בטיפול ובמענה הניתן לפניותיו, כמו כן יש בכך אישור וחיזוק להחלטתו של ראש העירייה למקם את היחידה מבחינה ארגונית ופיסית בכפיפות ישירה לראש העירייה.

העלייה הנמשכת עם השנים במספר הפניות לא פגעה במגמת הירידה, בממוצע זמן המענה, וזאת על פי היעדים שנקבעים מידי שנה במטרה להמשיך ולהעלות את רמת השירות לפונים.

ראש העירייה והנהלתה רואים חשיבות רבה בטיפול ובמענה להן. ברוח זו פועלות כל יחידות העירייה. מנהלי היחידות המקצועיות הנם שותפים מלאים במימוש המטרה וברצון לתת מענה איכותי בפרק הזמן האפשרי הקצר ביותר.



(*ממוצע זמן מענה בכתב בימים, כולל שישי שבת, חגים וחופשות)

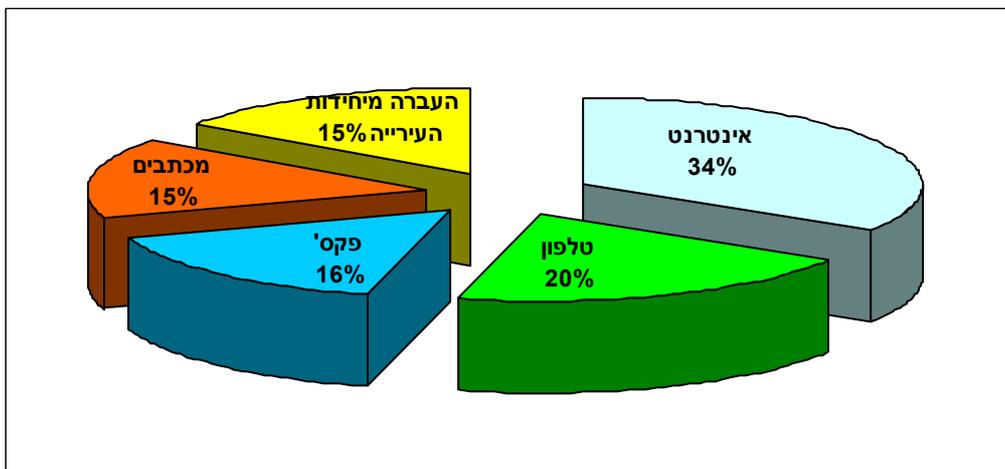


פניות בכתב 2009

19,231 פניות מתוך 9,808 תלונות

במהלך השנה הראשונה התמודדנו עם תרגום הלכה למעשה של הגדרת החוק המבחינה בין תלונה לפנייה, בחרנו להגדיר פנייה כתלונה מתוך ראיית הפונה ותחושותיו - הגדרה שהנה מקיפה יותר מההגדרה בחוק. הגדרה זו היוותה עבורנו בסיס ללמידה מעמיקה ולהעלאת רמת הטיפול בתלונות. הפניות מגיעות באמצעות אתר האינטרנט, פקס', דואר ומטופלות על פי הנוהל העירוני, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. אישור לפונה נשלח מיד עם קבלת הפנייה בכתב, ובהתאם לצורך, במהלך הטיפול אנו יוצרים קשר עם הפונה לקבלת פרטים נוספים ובירור מיטבי של הפנייה. כל פנייה נבדקת עניינית מתוך רצון למצוא פתרון פשוט ומהיר תוך כיבוד צרכיו. אנו מקפידים כי המענה בכתב יהיה ברור ומספק ככל האפשר. כל פנייה נחשבת לגיטימית וזכאית להתייחסות.

התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר



על מנת לאפשר זמינות ונגישות אל היחידה וממנה עומדים לרשות הפונים כמה ערוצי קשר: אינטרנט, פקס', דואר, טלפון ופרונטלי.

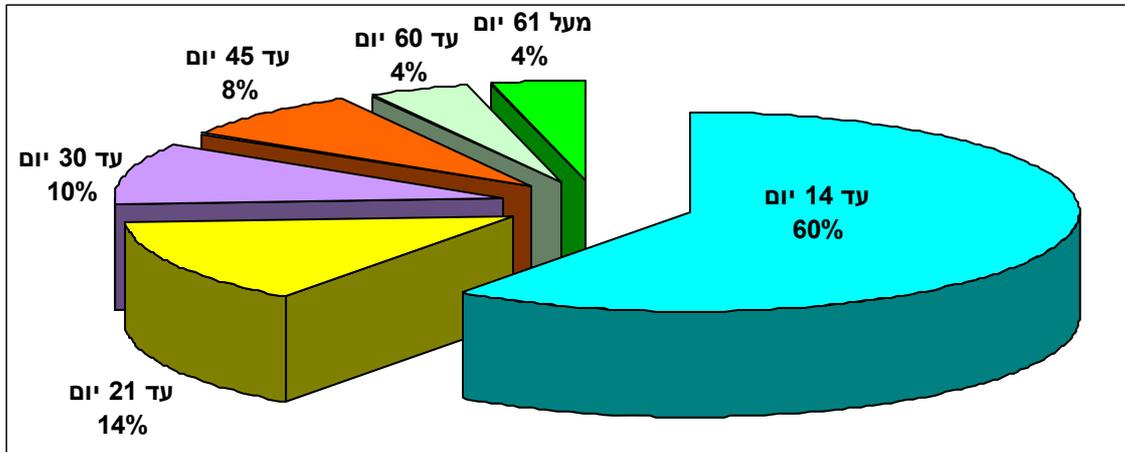
במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט, ולכן אנו מטפחים ערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר במענה לתושב.

פנייה שהגיעה ליחידה מקצועית ואינה מתחום טיפולה מועברת ליחידה לפניות הציבור לשם טיפול ומעקב אחריה עד לסגירת מעגל הטיפול.

פנייה שהגיעה בערוץ הטלפוני ולא ניתן לסיים את הטיפול בה בפעם אחת נרשמת במערכת הממוחשבת בשם הפונה.



רמת שירות - זמני מענה



פניות טלפוניות 2009

35,233 פניות

לרשות הפונים מענה טלפוני אנושי, בעל זמינות גבוהה מבחינת שעות השירות - עד השעה 19.00 והן מבחינת איכות המענה.
 עם קבלת השיחה אנו שואפים לתת מענה מידי לפונה או על ידי מתן המידע הנדרש. אם מדובר בפנייה הדורשת בדיקה של כמה גורמים או בטיפול מעמיק אחריו, אנו רושמים את הפנייה כדי להעניק לפונה שירות איכותי ונוח.
 במקרה שמדובר בתלונה כהגדרתה בחוק מתבקש הפונה לפנות בכתב כמתחייב.
 מתוך כלל הפניות בשנה זו:
 88% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה.
 12% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.

קבלת קהל 2009

כ-3,000 פונים

מרבית הפונים המגיעים ליחידה מגיעים בתחושה שביחידות המקצועיות לא גילו קשב והבנה לצרכיהם ושפנייתם לא טופלה כראוי.
 המפגש עם הפונה מתחיל בזיהוי צרכיו וצפיפותיו. הדבר נעשה בהרבה אכפתיות, כבוד ומאמץ לסייע. נערכת בדיקה עם היחידה בה ביקר, ובהתאם לצורך אנו מלווים את הפונה למפגש נוסף בנוכחותנו.
 בשנה זו מתוך כלל המפגשים:
 81% טופלו ונענו מיידית
 19% טופלו במסלול פנייה בכתב וזאת בגלל מורכבות הפנייה



■ ■ ■ אירועים שהשפיעו על נושאי הפניות

- **אירועי שנת המאה לתל אביב-יפו** – בשנת תשס"ט חגגה העיר תל אביב 100 שנה לקיומה באירועים המוניים ובפרויקטים רבים ברחבי העיר. אנו נתבקשנו לספק מידע על האירועים והפרויקטים ובמקביל לטפל בפניות שהתייחסו להפרעות שנגרמו לתושבים. כמו כן השבנו בשמחה על מכתבי תודה והערכה רבים אודות חגיגות ה-100.
- **הטמעת מערכת מחשוב חדשה ביחידות הכספים** – בחודש ינואר הוטמעה מערכת חדשה לחיוב וגבייה (מערכת מחו"ג). מטבע הדברים תהליך הטמעת מערכת חדשה אורך זמן, ויש לכך השפעה מכרעת על מתן השירות ורמתו בכל ערוצי הקשר עם הפונה.

הפניות עסקו בהמתנות ארוכות בקבלת קהל במרכז השירות העירוני ובמוקד הטלפוני, כמו גם בהודעות וחיובים שגויים, עיכוב בהנפקת אישורים לטאבו או בחילופי מחזיקים, אכיפת חובות ומסירת מידע משתי מערכות מחשוב - ישנה וחדשה בו זמנית.
- **גביית היטל בצורת** – בשל חוסר הבהירות בנושא היטל הבצורת ולאחר מכן גבייתו התקבלו פניות רבות בגין קליטת מידע שגוי על מספר נפשות או על אי קליטת המידע במערכות המחשוב העירוניות אשר גרמו לחיוב שגוי וזאת חרף העובדה שהפונה העביר את המידע.
- **אכיפת חוקי חניה על רכבי נכים** - פקחי אגף הפיקוח העירוני הונחו לרשום דוחות לכלי רכב של נכים בעלי תו נכה בעל סימון משולש (ולא נכים בעלי תו כסא גלגלים) אשר חונים על מדרכות בניגוד להוראות החוק. ציבור הנכים ראה באכיפה פגיעה אישית וחוסר כבוד והתקשה להבין כי אכיפה באה לשמירה בין היתר על זכויותיהם להתנייד.
- **חוק הגבלת העישון במקומות ציבוריים** – פקחי אגף הפיקוח העירוני מבצעים מעת לעת ובאופן יזום ביקורות בבתי עסק. במסגרת זו הם פונים בדרישות להצבת שילוט כנדרש בחוק וכן קנסות או המלצות לכתבי אישום כנגד מעשנים וכנגד בעלי עסקים שאותרו פועלים בניגוד להוראות החוק. ניתן לסווג את הפונים בעניין זה לשלוש קבוצות עיקריות: מעשנים שקיבלו דוח ובקשו לבטלו, מעשנים פאסיביים שביקשו להגביר את האכיפה בבתי העסק בהם ביקרו ובעלי עסקים שביקשו להגביר אכיפה כנגד המעשנים בבית העסק שלהם.

מגמות בפניות שנת 2009 בהשוואה לשנת 2008

שינוי מגמה – ירידה במספר הפניות

אגף/יחידה	הנושא	2008	2009	ירידה ב-%
פיקוח	חצר לא נקייה	215	152	30
תכנון עיר	תכנית בניין עיר	218	146	33
דרכים ומאור	כבישים	151	100	33
רבעים ושכונות	ספסלים	101	66	35
תברואה	מכלי אשפה	347	226	35
דרכים ומאור	תאורת רחוב	279	171	39
תברואה	אי פינוי אשפה	232	143	39
חינוך	גני ילדים	197	107	46
שיפור פני העיר	עמודי חסימה	292	154	48
תברואה	מחזור נייר	124	65	48
תנועה	פסי האטה	92	47	49
פיקוח	מכשול במדרכה	75	35	53
מי אביבים 2010	צריכת מים גבוהה	388	175	55
תברואה	מחזור בקבוקים	143	59	59
מי אביבים 2010	ביוב	478	177	63
חינוך	בתי ספר יסודיים	158	45	72
שילוט	שילוט	100	16	84

בסיכום שנת העבודה נצפה שינוי מגמה, ואנו רואים ירידה בכמות הפניות בנושאים מסוימים אשר סופלו על ידי מנהלי היחידות כחלק מתהליך העלאת רמת השירות ביחידתם.

מגמת הירידה בפניות בנושאים המוצגים הנה תוצר של שינויים בתהליכי עבודה, בהתנהגות עובדי השירות, הכנסת שינויים במערכת טכנולוגיות או הטמעתן, וכן הקצאה כספית לפתרון הנושאים אלה.

שינוי מגמה – עלייה במספר הפניות

עלייה ב- %	2009	2008	הנושא	אגף/יחידה
489	93	19	אישור לטאבו	גביית ארנונה ואגרת מים
296	225	76	מוקד טלפוני	גביית ארנונה ואגרת מים
266	80	30	פרויקט אבן גבירול	יחידת פרויקטים משולבים
241	241	100	דוחות ברירת משפט	פיקוח/מח' פלילית
237	95	40	שינוי שם מחזיק	גביית ארנונה ואגרת מים
195	2313	1183	דוחות חניה	פיקוח/חניה
176	106	60	הנחה בארנונה	גביית ארנונה ואגרת מים
166	577	346	חובות ארנונה	גביית ארנונה ואגרת מים
163	527	323	מידע על תביעות	המחלקה הפלילית
151	126	83	חניה על מדרכה	פיקוח
143	213	148	דוחות חניה לנכים	פיקוח/חניה
140	222	158	רעש מעסקים	איכות הסביבה
132	561	424	פעילות עסק	רישוי עסקים/פיקוח

אם במהלך העבודה נצפה שינוי במגמה, ואנו רואים עלייה בפניות, אנו בוחנים את הסיבות לעלייה ופועלים באמצעות הנהלת העירייה לשינוי תהליכי עבודה, ליצירת שגרות עבודה ולהקניית מיומנויות שירות למנהלים ולעובדים. לאחר השינוי מבוצע תהליך של בקרה ומעקב לצורך הפקת לקחים והמשך הפעילות.

■ ■ ■ מפנייה לעשייה

במסגרת תהליך הטיפול המתבצע ביחידה מאותרות הפניות מהן עולה צורך לבחון הכנסת שינויים. נושאי הפניות והצורך מוצגים בפני הנהלת העירייה לשם קבלת החלטות וקידום הטיפול מול היחידות העירוניות.

יחידת השילוט – ביחידה התקבלו פניות בנושאי שקיפות תהליך העבודה, החלטות ועדה והתנהגות מפקחים במפגש עם הלקוח. במסגרת הפרויקט גובשו עקרונות שירותיים שראוי ליישם במפגש של המפקח עם הלקוח, נלמדו מיומנויות שירות כדי ליצור אחידות בשירות אל מול בעלי העסקים וכדי להעלות את רמת מקצועיותו של מתן שירות.

אגף החינוך – באגף התקבלו פניות המתייחסות לבתי הספר ליחידת הרישום ולמחלקת גני ילדים. גובש תהליך רישום נגיש וקל. נציגי השירות הוכשרו לבצע את עבודתם בשקיפות וברגישות. בשתי היחידות נבנו שגרות עבודה המיושמות בתקופת הרישום, השיבוץ והערר. שגרות העבודה החדשות כוללות ממשקים עם יחידות נוספות. הן מסייעות ביצירת תהליך אחיד ומסונכרן עבור הלקוח. בוצעו שיחות טלפוניות יזומות להורים שילדיהם לא שובצו לגני הילדים שבהם בחרו בעדיפות ראשונה ושנייה בעת הרישום. בוצעו קורסי מיומנות בשירות למזכירות בתי הספר.

אגף הפיקוח – מפניות שהתקבלו אודות הפקחים גובשו תסריטי שיחה, והוטמעו עקרונות שירותיים שראוי ליישם במפגש של הפקח עם הלקוח. העקרונות הללו מתייחסים לתהליכים מסוגים שונים בתחום האכיפה. מטרתנו ליצור אחידות בשירות ולהעלות את המקצועיות של הפקח בטיפול בלקוח.

מחלקת ביצוע באגף התנועה – במחלקת ביצוע התקבלו פניות אודות הטיפול במפגעים. במסגרת הפרויקט הוטמעה שפת קש"ר באופן הטיפול בלקוחות שפונים, כמו כן הוטמעו מיומנויות שירות כגון הקשבה לצרכים, מתן מענה ללקוח ויזום שיחה עמו לצורך ברור ולצורך מתן הסבר שקוף וברור לגבי אופן הטיפול.

אגף דרכים ומאור – הצוות הניהולי של האגף שם למטרה לעצמו להעלות את רמת השירות בכלל ולטפל בצורה נקודתית בנושאים המשפיעים על שביעות רצון התושבים ובעלי העסקים. ההנהלה עברה קורס לניהול שירות בו גובשה תפישה ניהולית אחידה לאופן בו מטפלים בפניות. צוות העובדים במשרד ובשטח הוכשרו במיומנויות שירות - הקשבה, מתן מענה וחיבור מרכיב ההנדסה למרכיב השירות. שני היבטים המשלימים את מקצועיות העובד המטפל בפניות.

האגף לשיפור פני העיר – בעלי תפקידים במחלקות האגף העוסקים בפניות ציבור בערוצי הקשר השונים - פרונטלי, טלפוני, מכתבים, בכלל זה העוסקים בעמודי חסימה, השתלמו בקורס פניות ציבור אשר הקנה כלים ומיומנויות לניהול המפגש עם הלקוח. שכללו התוויות ממשקי עבודה עם יחידות נוספות הועלתה המודעות לערך המוסף של כל מחלקה במעגל הטיפול בלקוח.

דוגמאות

הפניות הניבו עשייה עירונית בתחומים שונים לה היו שותפים יחידות רבות והנהלת העירייה. לפניכם "טעימה" מתוך העשייה המרובה.

פנייה מיום 14/1/09 – אגרת שילוט שנתית

"החזקתי בעסק חצי שנה וסגרתי את העסק מסיבות בריאותיות מאחר וחליתי בלימפומה – סרטן בלוטות לימפה.
את חובותיי שילמתי במלואם בארנונה ובמים כיצד יתכן שתשלום שנתי עבור אגרת שילוט לא מזכה את האזרח כאשר אינו מחזיק חצי שנה.
בטוחני שדבר זה גורם לעוגמת נפש לאזרחים רבים הנתקלים בתשובה זו, ולכן יש מקום לשנות את חוק העזר העירוני, ולנהוג בהגינות עם אזרחי העיר"

בוצע תיקון בחוק העזר העירוני בעניין שילוט המאפשר תשלום אגרה על פי חודשים ולא תשלום שנתי.

פנייה מיום 19/1/09 – טופס פנייה באינטרנט

"שלום, בהמשך לשיחתנו היום: הבדלים חשובים בין אימייל לבין פנייה בטופס. בטופס יש הגבלה על מספר התווים ועל מספר הנספחים; באימייל אין (אם כי יש מגבלה על תיבת הדואר, אך היא נדיבה יותר). אבקש לשמוע תשובה מנומקת מדוע העיריה שלי אינה מצטרפת (שלא לדבר על מובילה) לרבים מהגופים השלטוניים האחרים ומאפשרת פנייה אליכם באימייל."

טופס הפנייה אל היחידה ואל ראש העירייה שודרג טכנולוגית ומאפשר לפונה לצרף עד 5 קבצים.

פנייה מיום 22/1/09 – עיקול חשבון בנק

"בשם מרשתנו הרינו לפנות אליכם כדלקמן:
לאחרונה קיבלה החברה הודעה מסניף הבנק בו מתנהל חשבון החברה כי נתבצעה בקשה להטלת עיקול על חשבון החברה מאת עיריית תל אביב.
מבירור שנערך עם שלל המחלקות השונות בעירייה ובכלל זה: מחלקת ארנונה, מחלקת אגרות והיטלים, מחלקת חניה, המחלקה המשפטית במינהל הנדסה, עו"ד סנדרוביץ, ועוד, עלה כי באף מחלקה לא קיים תיעוד של דרישת העיקול הנ"ל.
בפגישה שנערכה אמש, ביני ובין נציגת יחידת פניות הציבור, הובהר לי כי האחרונה תבצע בירור נוסף עם המחלקות השונות בעירייה לשם הבנת מקור דרישת העיקול.
אנא בירורכם המהיר ומניעת עגמת נפש ונזקים מיותרים לחברה."

אגף המחשוב פיתח מודול המאתר את האגף שבצע עיקול ממוכן למגוון בנקים ולמוסדות פיננסיים אחרים.

פנייה מיום 24/5/09 – הנפקת אישור לטאבו

"ביום 1/1/09 נעשתה פנייה ראשונה לאגף הגבייה על מנת לקבל אישור בדבר העדר חובות ארנונה והיטל השבחה מופנה לטאבו.
למרות פניות חוזרות ונשנות, פניות אישית טלפונית ובכתב, ולמרות חלוף כ-5 חודשים ממועד פנייתו הראשונה טרם נתקבל האישור המבוקש.
לפיכך נבקשכם לסייע בידנו בקבלת האישור הנדרש."

הוקמה יחידה חדשה ושונה תהליך הוצאת האישור לטאבו המאפשר מתן מענה עד 4 ימי עבודה.

פנייה מיום 24/8/09 – עומס והמתנות ארוכות במרכז השירות העירוני

"אני מתרשם מאד מהשיפוץ הנרחב שערכתם בקומת קבלת הקהל . ניכר שכוונתכם הייתה להעניק לנו שירות נעים יותר . מצער גם לראות שבעת שנפתח המוקד מחדש, היום 23.8 ב 8 בבוקר, כמות הפקידים המטפלים נמוכה מאד ועומס עצום נוצר פה. לא חבל על שעות עבודה של תושבים? אני מתרשם כי כראש עיר פעלת רבות לשיפור השירותים והחוויה העירונית. אודה לטיפולך גם כאן"

הוספו נציגי שירות ותוגברו ההכשרות המקצועיות המסייעות לקיצור זמני הטיפול. יושם מודל דינמי לניהול ותכנון משמרות, על בסיס הנדסי, המאפשר חיזוי וטיפול בעומסים בזמן אמיתי.

פנייה מיום 14/9/09 – תעודת תושב לפונה שאינו תושב המדינה

"אני מבקשת לקבל תעודת תושב ת"א. הנני בעלת הנכס ומשלמת ארנונה.
אני אזרחית ישראלית לשעבר, ילידת הארץ ומתגוררת בתל אביב בלבד משנת 1994 ולא בשום מקום אחר. אינני יכולה לוותר על אזרחות זרה בשל עסקים שיש לי בחו"ל."

התקבלה החלטה על ידי היועץ המשפטי לעירייה כי יש להנפיק תעודת תושב לאזרח שאינו מוגדר על פי החוק אזרח מדינה (תושבי חוץ, דיפלומטים וכד') על פי קריטריונים שנקבעו.

פנייה מיום 21/9/09 – אי מענה טלפוני

"אני יותר משבועיים מתקשר למחלקת צרכנות מים ולא עונים לטלפון. גם שלחתי פקס לפני שבוע וטרם קיבלתי תשובה. אינני מבין למה מסרבים לשרת את הפונים שלהם אבל זה לא הוגן שאזרח לא יכול להשיג נציג בטלפון אחרי שבועיים של שיחות ושעות המתנה."

הוטמעה מערכת טלפונית מתקדמת ונקבעו תהליכי עבודה להעלאת רמת השירות.

■ ■ ■ התפלגות פניות ותלונות - ביחידות העירייה

ביחידה לפניות הציבור התקבלו 19,231 פניות בכתב מתוכם 9,808 תלונות .

המספר הגדול של פניות המוגדרות כתלונות נובע מהחלטה כי סיווג פנייה כתלונה יהיה על פי ראייתו של הפונה ותחושותיו - הגדרה שהנה רחבה מהמפורט בחוק. החלטה זו היוותה עבורנו בסיס ללמידה מעמיקה לטיפול בתלונות .

להלן החוק:

5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות², על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

החל מינואר 2010 מוגדרות פניות כתלונות על פי לשון החוק.

חטיבת התפעול

חטיבת התפעול – אחראית על שיפור איכות החיים והסביבה ושימור הקיים במרחב הציבורי. החטיבה היא הגדולה בחטיבות העירייה.

מוקד עירוני 106 - ערוץ הקשר המרכזי בעיר לפניות ולקריאות שירות לצורך דיווח על מפגעים ולקבלת מידע על שירותי העירייה. המוקד פועל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.

אגף התברואה – אחראי לעיר נקייה, לפינוי האשפה מבתיים, עסקים ומפעלים, אשפה חריגה וגזם מבתיים פרטיים, ניקוי יומי של כ-600 ק"מ רחובות ושווקים באופן שוטף.

אגף הפיקוח – אחראי לשמירת איכות החיים ועל החוק והסדר. זוהי הזרוע המבצעת של עיריית תל-אביב-יפו לאכיפת חוקי המדינה הנוגעים לרשות וחוקי העזר העירוניים.

האגף לשיפור פני העיר – אחראי לתכנון ולפיתוח שטחים ירוקים בעיר ולאחזקה שוטפת של הקיים. הוא עוסק בהתקנה של פריטי ריהוט רחוב וגן ובאחזקתם, בשדרוג גנים ובהתקנת שלטי שמות רחובות ומספור בתים, בגידור איי תנועה, בטיפול בפנינות משחק, מזרקות ופסלים, בפינוי פסולת בניין מרחבי העיר לאתרי שפיכה מורשים, הקמת חורשות זמניות בשטחי בור ובהריסת מבנים מסוכנים.

אגף רבעים ושכונות – אחראי לייצוג שכונות הרובע ותושביו בפני הרשות המקומית וגורמיה השונים, בייזום פעילויות ובתיאומן מול שירותים קיימים. הוא עוסק בפיתוח שירותים חדשים בקהילה בהתאם לצרכי התושבים וביישומן, בפיתוח תקשורת קהילתית בבניית מערכת תמיכה קהילתית וקבוצת עזרה עצמית, בגיוס מתנדבים ופעילים שיפעלו למען שיפור איכות החיים בקהילה ובגיבוש מנהיגות מקומית.

אגף ביטחון ושירותי חירום – אחראי להכין את העירייה לשעת חירום ולהבטיח שירותים שיאפשרו תפקוד חברתי-כלכלי סביר בעת ז.ז. כמו כן הוא אחראי למקלטים ציבוריים ולאבטחת מוסדות חינוך.

הרשות לאיכות הסביבה – אחראית לאיכות הסביבה ולפתרון המטרדים הסביבתיים, לטיפול במטרדי רעש, זיהום אוויר וקרקע. הרשות עוסקת בביקורת ובבקרת עסקים בכלל זה אחזקת חומרים מסוכנים, ברעש ואקוסטיקה, בנחלי הירקון והאיילון, בתכנון סביבתי ובחינוך והסברה.

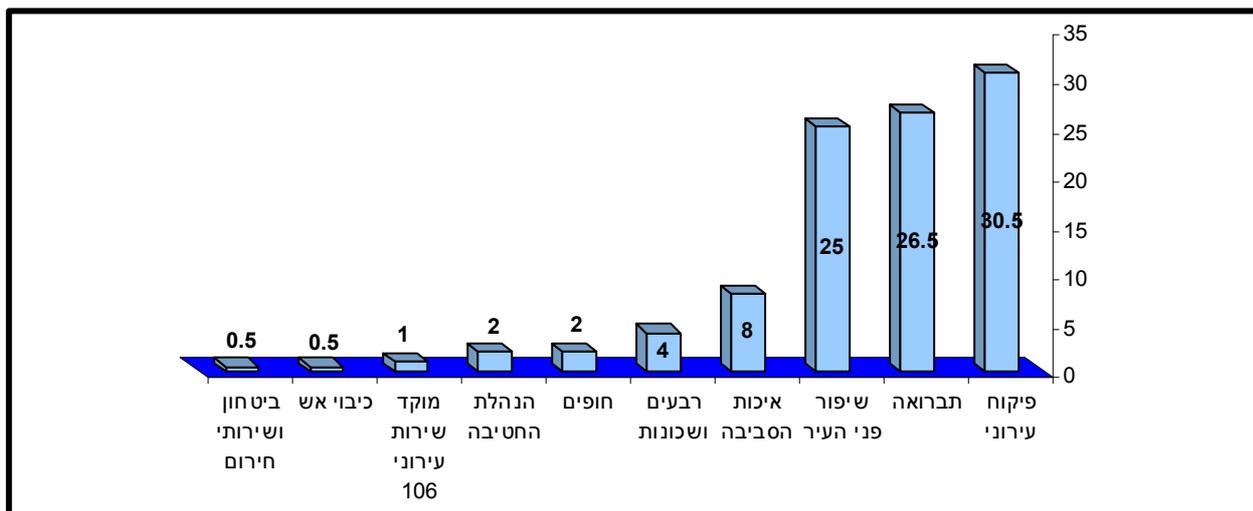
אגף חופים – אחראי להשגחה על המתרחצים ביטחונם ונוחותם, לפיקוח ולאכיפת חוקי העזר העירוניים בתחום החופים, לאחזקה של מתקני החוף - מבנים וסככות צל, ולמניעת רוכלות.

מחלקת כיבוי אש – אחראית על הגנת העיר בצורה מיטבית מפני אש. היא עוסקת בכיבוי שריפות, בטיפול בחומרים מסוכנים, בפעולות חילוץ, באבטחת אירועים ציבוריים, ביעוץ מניעת דליקות במבני מגורים ובבתי עסק, בביצוע ביקורות שנתיות במפעלים ועסקים טעוני רישוי, ביעוץ ובהכוונה לגורמים ציבוריים בנושא בטיחות אש.

7,523 משימות המכילות בתוכן 2,977 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונות	פניות	
11	2,311	1,014	1,297	פיקוח עירוני
10	2,011	991	1,020	תברואה
17	1,888	717	1,171	שיפור פני העיר
27	583	43	540	איכות הסביבה
28	331	110	221	רבעים ושכונות
7	134	34	100	חופים
20	130	21	109	הנהלת החטיבה
9	64	29	35	מוקד שירות 106
45	36	8	28	כיבוי אש
8	35	10	25	ביטחון ושירותי חירום
	7,523	2,977	4,546	סה"כ

חטיבת התפעול - התפלגות התלונות לפי יחידות



התפלגות הפניות לפי נושאים

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה	סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה
315	שטחים ירוקים	שיפור פני העיר	247	אכיפה בעסקים	פיקוח עירוני
131	עצים		203	אכיפת חוקי חניה	
44	טיפול בתחנות אוטובוס		147	נושאים שונים	
42	עמודי חסימה		86	אכיפה כנגד כלבים	
42	פרויקטים		57	אכיפת עישון	
41	נושאים שונים		57	חצר לא נקייה	
30	סיירת ירוקה		42	ביוב פרטי	
26	שילוט רחובות		33	מגרש לא נקי	
25	שימוש במפוח		27	חתולי רחוב	
21	ניקוי חצר פרטית		27	רכב נטוש	
31	רעש/ריח מעסקים		26	בעלי חיים כללי	
12	נושאים שונים	24	גידול בעלי חיים בחצר		
96	נושאים שונים	19	מכשול פרטי במדרכה	תברואה	
14	ספסלים	19	פסולת בנייה		
34	ניקיון ואחזקה	319	ניקוי רחוב ופינוי אשפה		
21	נושאים שונים	310	מכלי אשפה		
29	זמני מענה ורמת שירות	145	שימוש במפוח		
8	ביקורות ואגרות	73	נושאים שונים		
10	מקלטים	55	הדברה		
		46	מסתורי אשפה		
		31	מחזור		
		12	בתי שימוש ציבוריים		
2,977	סה"כ חטיבת התפעול				

מינהל הכספים

מינהל הכספים – אחראי להכנת התקציב השנתי הרגיל ותקציב הפיתוח, ניהולם ועדכוןם בהתאם למקורות המימון, וליצירת עצמאות כלכלית המאפשרת רמת שירותים מיטבית. הוא אחראי למתן ייעוץ כלכלי להנהלת העירייה וליחידות העירוניות השונות, לריכוז, ניהול ובקרה של הפעולות הכספיות של מערכת החשבונות ביחידות העירייה, לכתיבת נהלים והוראות עבודה בנושאי כספים, להדרכה ולפיקוח עליהם, לטיפול בביטוחים, בהתקשרויות ובמכרזים.

האגף לגביית אגרות ודמי שירותים – אחראי לגבייה שוטפת ולאכיפת גבייה של חובות בנושאי חינוך ורווחה, שילוט ופרסום, המחאות חוזרות, אגרות ודמי שירותים - תברואה, שירותי כבאות, ניקוי מגרשים, שיפוצים של חברת עזרה ובצרון והריסת מבנים מסוכנים.

האגף לגביית ארנונה ואגרת מים – אחראי למיקסום הגבייה השוטפת של הארנונה ואגרת המים, לאכיפת חובות ארנונה ומים, לטיפול בהנחות אישיות, בחילופי מחזיקים בנכסים המשמשים למגורים, למתן אישורים, להעברה ברשם המקרקעין (טאבו), לגביית תשלומים בגין ארנונה ומים בדלפקי קבלת קהל ובאמצעות המוקד הטלפוני.

האגף לחיובי ארנונה - אחראי למתן מענה לפניות/השגות ועררים בנושא חיוב בארנונה כללית, לביצוע חילופי מחזיקים לנכסים שאינם משמשים למגורים, למתן הנחה מארנונה לנכס ריק או לנכס לא ראוי לשימוש, לחיוב בנייה חדשה, ולמתן פטור לגופים הזכאים לפטור.

האגף להכנסות מבנייה ופיתוח - חיוב בעלי נכסים בהיטלי פיתוח- ביוב, תיעול, כבישים, מדרכות, צינורות מים, חיוב מקבלי היתרי בנייה באגרות והיטלים, הסכמי פיתוח, גבייה של אגרות והיטלים.

אגף החניה – אמון על טיפול בגבייה של דוחות חניה, לרבות בירורים, ערעורים, תשלומים וביצוע עיקולים וכן על הנפקת תו חניה אזורי.

4,273 משימות המכילות בתוכן 2,478 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונות	פניות	
17	2,389	1,092	1,297	חניה
36	1,304	1,109	195	גביית ארנונה ואגרת מים
20	320	140	180	חיובי ארנונה
21	188	108	80	אגרות ודמי שירותים
23	51	19	32	היטלים מבנייה ופיתוח
15	21	10	11	הנהלה
	4,273	2,478	1,795	סה"כ

התפלגות התלונות לפי נושאים

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה
78	ערעור על שטח/יעוד/אזור	חיובי ארנונה
26	עדכון פרטים בעסקים	
23	נכס ריק	
13	היטל בצורת	
50	אגרת שילוט	אגרות ודמי שירותים
20	אגרת חינוך	
15	אגרת כיבוי אש	
12	שיקים חוזרים	
11	אגרות שונות	
19	היטלים	היטלים מבנייה ופיתוח
10	תמיכות וכללי	הנהלה
2,478	סה"כ מינהל כספים	

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה
846	בקשה לביטול דוח חניה	חניה
99	בקשה לביטול דוח לנכה	
83	אמצעי חניה	
44	מוקד טלפוני	
20	נושאים שונים	גביית ארנונה ואגרת מים
451	חוב/בקשה להנחה	
324	מוקד טלפוני	
133	החזר כספים	
63	אישור לטאבו	
61	עדכון פרטים במגורים	
47	אגרת מים	
22	עיקולים/אכיפה	
8	נושאים שונים	

מינהל הנדסה

מינהל הנדסה – אחראי להבטיח את מרכזיות העיר כמובילה בתחום הכלכלי, המסחרי והתרבותי. הוא אחראי על התכנון העירוני החל משלב התכנון האסטרטגי ועד לתכניות מפורטות של בניין עיר, המשך הפיתוח של תכנית המתאר, תכנית השימור, קידום מערכת הסעת המונים וטיוב המידע.

אגף רישוי עסקים – אחראי לפעילות העסקים ולצמיחתם תוך שמירת איכות חיי התושבים. הוא אחראי להנפקת רישוי עסק, רישוי שטחי ישיבה והצבת פרגודים בשטחים ציבוריים בחזית בתי עסק, רישוי היתרי לילה לבתי עסק, רישוי אירועים ומופעים חד פעמיים, רישוי רוכלות והצבת דוכנים זמניים ורישוי חניונים.

האגף לרישוי ופיקוח על הבנייה – אחראי להנפקת היתרי בנייה ולביצוע מעקב על הבנייה כדי לוודא שהיא מתבצעת בהתאם להיתר, לאיתור חריגות בנייה ולטיפול בהן, לאיתור שימושים חורגים ומבנים מסוכנים ולניהול ארכיב תיקי הבניינים בעיר.

אגף תכנון עיר – אחראי להכנת תכנית אב ולקידום מסמכי מדיניות, תכניות בניין עיר ופרויקטים אחרים ליישומה בהתאמה מרבית לחזון העירוני לשמור על האיזון התכנוני בין צרכי הפיתוח כיום ובעתיד לבין איכות חיי הפרט והקהילה בעיר.

1,697 משימות המכילות בתוכן 784 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונה	פנייה	
6	457	210	247	רישוי עסקים
36	901	455	446	רישוי ופיקוח על הבנייה
15	194	65	129	הנהלה
19	145	54	91	תכנון עיר
	1,697	784	913	סה"כ

התפלגות התלונות לפי נושאים

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה
183	רישונות עסק	רישוי עסקים
27	היתרים לבתי עסק	
208	בנייה לא חוקית	רישוי ופיקוח על הבנייה
150	היתרי בנייה	
50	שימוש חורג	
32	מבנים מסוכנים	
15	כללי	הנהלה
29	שבילי אופניים	
21	שימור ושיפוץ מבנים	
15	מרכז מידע	תכנון עיר
54	תב"ע	
784	סה"כ מינהל הנדסה	

מינהל בינוי ותשתית

מנהל בינוי ותשתית – אחראי למערכות התשתית בעיר: לתכנון, לתיאום ולביצוע של עבודות הפיתוח והתחזוקה של התשתיות העירוניות ושל עבודות הבנייה והתחזוקה של מבני ציבור.

אגף דרכים ומאור - האגף אחראי לתשתיות העירוניות תוך התאמתן המרבית לצרכים לשביעות רצונם של התושבים. האגף אחראי להקמה של תשתיות בכל רחבי העיר: 600 ק"מ כבישים, 1,000 ק"מ מדרכות, 90 גשרים ו-58,000 מתקני התאורה ולתחזוקתן של התשתיות הללו.

אגף התנועה – אמון על גיבוש מדיניות התנועה והחניה בעיר. הוא שותף בגיבוש מדיניות התחבורה הכוללת בגוש דן, בתכנון, בניהול ובתחזוקה של מערכות התנועה בעיר. זאת באמצעות: מרכז בקרה ושליטה מרכזית, אשר מנהל ומווסת את התנועה תוך התאמת תכניות התזמון לנפחי התנועה, מערך צמתים מרומזרים, תזמון רמזורים וגלים ירוקים.

יחידת פרויקטים משולבים - היחידה אחראית לתכנון ולביצוע של פרויקטים המאופיינים במגוון רב של עבודות ובריבוי של גופי ביצוע. הפרויקטים עוסקים בעיקר בשיקום רחובות ראשיים ובחידושם, בפיתוח אזורי מסחר ותעסוקה, בפיתוח מתחמים חדשים בעיר, בסלילת כבישים ומדרכות, בהנחת קווי מים, ביוב ותיעול, בהתקנת תאורת רחוב וריהוט רחוב, בהתקנת קווי חשמל, טלפון, כבלים, גיבוי ועוד. היחידה מבצעת גם מעקב אחרי מטלות יזמים המפתחים מתחמים חדשים בעיר.

תיאום הביצוע ההנדסי – עוסק בתיאום עבודות הפיתוח והתחזוקה של התשתיות העירוניות. לביצוע משימותיו הוא נמצא בקשר שוטף עם חברות עירוניות, גופים מחוץ לעירייה, כגון: חברת החשמל, חברת בזק, חברות הכבלים ומשטרת ישראל.

תאגיד מי אביבים 2010* – אחראי להתקנה, כיוול וקריאה של מדי מים, לתכנון עבודות חדשות, להכנת מכרזים לביצוע, ולהכנת אומדני תקציב לפיתוח ולבדיקה יסודית של תכנון מערכות לאספקת מים וביוב. כמו כן הוא עוסק בהדרכה לתיקון תכניות או ליקויים בעת ביקורת בשטח, לתכנון ביצוע ביקורת ואישור חיבורי מים, ביוב ותעול חדשים עבור בנייה חדשה וקיימת, הוא אחראי לבדיקת ביצוע מערכות ביוב בעסקים המבקשים רשיון עסק, לשיתוף פעולה עם איגוד ערים דן (ביוב), משרד הבריאות וכו' בנושאים הקשורים למים, ביוב, תיעול ואיכות הסביבה.

* החל מינואר 2010 משיך ארגונית לתאגידים ולא למינהל

2,595 משימות המכילות בתוכן 1,160 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונה	פנייה	
22	516	216	300	דרכים ומאור
20	118	1	117	הנהלה
11	107	79	28	פרויקטים
8	701	350	351	תאגיד "מי אביבים"
13	113	75	38	תיאום הביצוע ההנדסי
19	1,040	439	601	תנועה
	2,595	1,160	1,435	סה"כ

התפלגות התלונות לפי נושאים

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה
94	מדרכות	דרכים ומאור
73	תאורת רחוב	
39	כבישים	
10	גשרים	
1	מבני ציבור	הנהלה
45	אבן גבירול	פרויקטים
34	פרויקטים שונים	
178	מים	תאגיד "מי אביבים"
145	ביוב	
27	ניקוז/קולטן	
75	עבודות תשתית	תיאום הביצוע ההנדסי
234	הסדרי חניה	תנועה
75	הסדרי תנועה	
51	תמרורים	
22	תחבורה ציבורית	
21	רמזורים	
16	מעבר חציה	
13	פסי האטה	
7	נושאים שונים	
1,160	סה"כ מינהל בת"ש	

מינהל החינוך, התרבות והספורט

המינהל אחראי למדיניות החינוך בעיר, להקניית ידע ומיומנויות של תלמידיה, להפעלת גני ילדים, בתי ספר יסודיים, על יסודיים ומיוחדים, למתן שירות פסיכולוגי לפרט ולמוסדות החינוך, להקניית השפה העברית לאוכלוסיית העולים ולהשלמת השכלה למבוגרים.

המינהל אחראי למדיניות בתחום הפעילות התרבותית בעיר, ולהענקת שירותים איכותיים בתחומי קהילה נוער וספורט. הוא מפעיל מרכזים קהילתיים, תנועות נוער ויזם פעילויות ספורט מגוונות.

648 משימות המכילות בתוכן 294 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונה	פנייה	
19	156	156	0	הנהלה
19	334	75	259	קהילה, נוער וספורט
16	158	63	95	תרבות ואמנויות
	648	294	354	סה"כ

התפלגות התלונות לפי נושאים

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה
58	גני ילדים	הנהלה
52	בתי ספר יסודיים	
28	תיכונים ושונות	
18	הסעות לבתי ספר	קהילה, נוער וספורט
45	מרכזים קהילתיים	
30	ספורט ומתקנים	תרבות ואמנויות
53	מופעים ומצעדים	
10	ספריות עירוניות	
294	סה"כ מינהל החינוך, התרבות והספורט	

מינהל השירותים החברתיים

אחראי על מתן שירותי מניעה וטיפול תחת קורת גג אחת כדי לאפשר לתושביה לחיות בכבוד ובאיכות חיים תוך דאגה לכלל האוכלוסיות המצויות במצבי מצוקה, סיכון וסכנה. הוא מבטיח שוויוניות בזכאות למימוש זכויותיהם של כל תושבי העיר, תוך מחויבות לצדק חברתי.

226 משימות המכילות בתוכן 105 משימות לבירור תלונות

יחידות עירייה נוספות

השירות המשפטי – אחראי על החוק והסדר על מנהל תקין, חקיקה ואכיפה הנותנים מענה מיטבי לצרכי העשייה העירונית. הוא דואג לשמירה על שלטון החוק ונוקט פעולות הדרושות על מנת שהמערכת העירונית תפעל תוך הקפדה על זכויות התושב, בעל העסק והאורח.

תאגידיים עירוניים – אחראים על מינוף מרבי של מקורות פנים וחוץ, ניהול כלכלי, גיוס מקורות כספיים לייזום פרויקטים בתאגידיים ולהשבתת נכסי העירייה. זאת כדי לאפשר לעירייה לממש את מדיניותה ואת יעדיה.

אגף נכסי עירייה - אחראי על ניצול מרבי של הפוטנציאל הטמון במקרקעין עירוניים, על שיפור איכות החיים על ידי הקצאת שטחים ציבוריים לצרכים קהילתיים ולפעילות הפנאי.

מישלמה ליפו – אחראית על פיתוח ושיקום פיזי כלכלי, חינוכי ותרבותי המאפשר לתושבי יפו איכות חיים הנותנת מענה מיטבי לצרכיהם תוך דו קיום ושיתוף.

2,627 משימות המכילות בתוכן 864 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
	מצטבר	תלונות	פניות		
12	832	328	504	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
20	691	165	526	לשכת התאגידיים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
16	443	138	305		אחרים *
32	171	64	107	נכסי העירייה	עצמאים
20	137	64	73	המישלמה ליפו	עצמאים
34	127	0	127	הנהלה	השירות המשפטי
	2,401	759	1,642	סה"כ	

(*אחרים – חטיבת משאבי אנוש ומינהל, מנהלת המאה, אגף מחשוב, הטקס והאירועים, יחידה לניהול סיכונים ותביעות)

התפלגות התלונות לפי נושאים

סה"כ	נושא התלונה	אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
328	דוחות ברירת משפט	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
13	אתר אינטרנט	אגף מחשוב ומ"מ	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
54	פארק גני יהושע	לשכת התאגידים	
14	אתרים		
13	חלמיש		
11	החברה לפיתוח כלכלי		
10	פיתוח תל אביב		
10	עזרה ובצרון		
9	פיתוח יפו העתיקה		
8	אוצר מפעלי ים		
8	נתיבי איילון		
7	אתרים		
5	בי"ח איכילוב		
3	מוזיאונים		
18	ועדת שמות והנצחה		
69	תביעת נזק	ניהול סיכונים ותביעות	
51	משאבי אנוש/מת"ש	חטיבת משאבי אנוש ומינהל	
60	שירותי רווחה	מינהל השירותים החברתיים	
30	דרי רחוב		
15	טיפת חלב		
64	נכסים	נכסי העירייה	עצמאים
51	עבודות תשתית	המישלמה ליפו	
13	מסגדים, חברתי	המישלמה ליפו	
864	סה"כ		

■ ■ ■ סיכום ותודות

יחידת פניות הציבור שותפה בשמירת אופיה המיוחד של העיר תל אביב-יפו כעיר המעניקה איכות חיים לתושביה וכמרכז עסקים מטרופוליני המהווה מרכז כלכלי ותרבותי.

מנהלי היחידה וצוותה פועלים מתוך תחושת אחריות אישית וחותרים בהתמדה להעלאת רמת השירות. אנו מאמינים כי הפניות מיצגות את קולם של התושבים, בעלי העסקים והאזרחים ומהוות חיישן (סנסור) עבור הנהלת העירייה לגבי הצרכים, הרצונות והתחושות הרחשים ברחוב התל אביבי.

שנת 2009 היתה שנה מלמדת עבור כל העוסקים בפניות ותלונות הציבור - צוות היחידה והרפרנטים העוסקים בפניות הציבור, ואנו נפעל ליישום התובנות גם בשנת העבודה הנוכחית.

תודה לראש העירייה מר רון חולדאי ש"האני מאמין" שלו בטיפול בפניות ובתלונות הנו המצפן עבורנו, למנכ"ל העירייה מר מנחם לייבה ולפורום המנהלים אשר מיישמים את התובנות העולות מן הפניות ומהווים דוגמה בהובלת השינויים והטמעתם.

תודה לכל מנהלי היחידות, לרפרנטים ולעובדים ביחידות העירייה, לצוות יחידת פניות הציבור העושים יחדיו למען הפונים על מנת לטפל, לפתור ולסייע בכל הנושאים העולים באמצעות הפניות.

תודה גדולה לכל תושבי העיר, בעלי העסקים והבאים בשערינו שפנו אלינו בכל ערוצי הקשר, שהודות לפנייתם יכולנו לתקן את מחיר הבירוקרטיה, לאתר צרכים אישיים ולסייע להם, לשנות תהליכים ארגוניים, ולממש את תפקיד העירייה כגוף נותן שירות.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירותי פניות הציבור