

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2010

פתח דבר

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2010 של היחידה לפניות ולתלונות הציבור בלשכת ראש עיריית תל-אביב-יפו מוגש בזאת לראש העירייה ולמועצת העירייה. דוח זה מסכם את פעילותה של היחידה והוא משקף את הנושאים המועלים על ידי תושבי העיר, בעלי העסקים והבאים בשעריה.

הנהלת העירייה רואה בפניות הציבור ותלונותיו נכס ארגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה להעלות את רמת השירות, לתקן ליקויים, ולבצע פיקוח ובקרה. הפניות מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת ההחלטות ובתהליכי שינוי בעירייה.

היחידה מהווה כתובת מוכרת ונגישה עבור הלקוחות הן לטיפול בפניות, תלונות ולקבלת מידע וסיוע לעתים רבות אחרי תחושה שלא קיבלו מענה איכותי או מספק בענין פנייתם.

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.

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. פרק נפרד בנושא תלונות יוצג כחלק מהדוח.

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 השירות ופניות הציבור

תוכן עינינים

3 היחידה לפניות הציבור
3 טיפול בלקוחות חוץ
3 טיפול בלקוחות פנים
3 "אני מאמין" של היחידה
5 היחידה לפניות הציבור במספרים
5 פניות מיום הקמת היחידה
6 פניות בכתב
7 פניות טלפוניות
7 קבלת קהל
8 אירועים שהשפיעו על נושאי הפניות
9 מגמות בפניות 2010 בהשוואה לשנת 2009
9 שינוי מגמה – ירידה במספר הפניות
10 שינוי מגמה – עלייה במספר הפניות
11 מפנייה לעשייה
12 התפלגות פניות ותלונות ביחידות העירייה
12 חטיבת התפעול
12 מינהל הנדסה
13 מינהל הכספים
13 מינהל בינוי ותשתית
14 מינהל החינוך, התרבות והספורט
14 מינהל השירותים החברתיים
15 יחידות עירייה נוספות
16 ממונה על תלונות הציבור
17 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
18 חטיבת התפעול
18 מינהל הכספים
18 מינהל הנדסה
19 מינהל בינוי ותשתית
19 מינהל החינוך, התרבות והספורט
19 מינהל השירותים החברתיים
19 יחידות עירייה נוספות
20 דוגמאות לטיפול בתלונות
26 סיכום ותודות

■ ■ ■ 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.

התפיסה העירונית של הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי במיקומה הארגוני של היחידה, ולחשיבות שראש העירייה רון חולדאי, מייחס לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים. ראש העירייה 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 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"). בשנה זו עסקנו באפיון והיערכות לקליטת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM), המשקפת את התפיסה בטיפול בפונה תוך קבלת תמונת לקוח אחידה, בכל יחידות העירייה.

מנהל היחידה מונה לממונה על תלונות הציבור מיולי 2008, והתלונות מטופלות מתוקף חוק ממונה על תלונות הציבור.

בשנה זו טיפלנו בתלונות על פי הגדרת החוק, ולא כפי שתרגמנו תלונות בשנת 2009 מתוך ראיית הפונה ותחושותיו, גישה שהגדילה את מספר הפניות שהוגדרו כתלונות.

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

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

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.

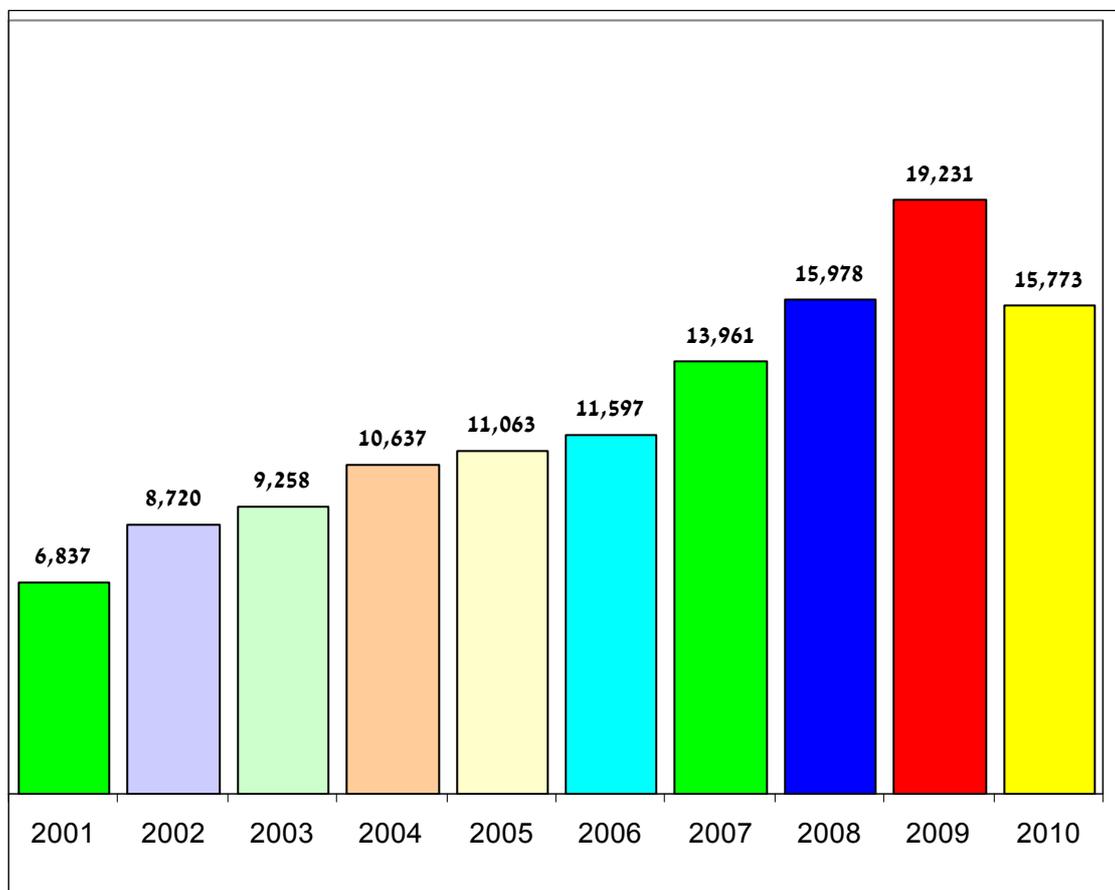
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב מיום הקמת היחידה

ראש העירייה והנהלתה רואים חשיבות רבה בטיפול ובמענה בפניות הציבור. ברוח זו פועלות כל יחידות העירייה. מנהלי היחידות המקצועיות הנם שותפים מלאים במימוש המטרה וברצון לתת מענה איכותי בפרק הזמן האפשרי הקצר ביותר לפיתרון או לקבלת מידע מפורט ומסייע.

בשנת 2010 היקף הפניות מתייזב ודומה למספרן בשנת 2008 לעומת שנת 2009, שבה אנו רואים עלייה שנבעה מאירועים חולפים, כגון: אירועי שנת המאה לתל-אביב-יפו, הטמעת מערכת מחשוב חדשה ביחידות הכספים (מח"ג), היטל בצורת וכד', וכן נושאים בהם ניתן דגש, כמו: העמקת הגבייה, אכיפת חוקי חניה על רכבי נכים והחוק להגבלת העישון במקומות ציבוריים.

ממוצע ימי הטיפול בפניות הכתובות בשנת 2010 עמד על 19 יום. עסקנו במתן דגש על איכות התשובות לפונים ביחידה ובחלק מיחידות העירייה תוך יישום הכלים שקיבלו הנציגים בהכשרות המקצועיות בשנת 2009.



פניות בכתב 2010

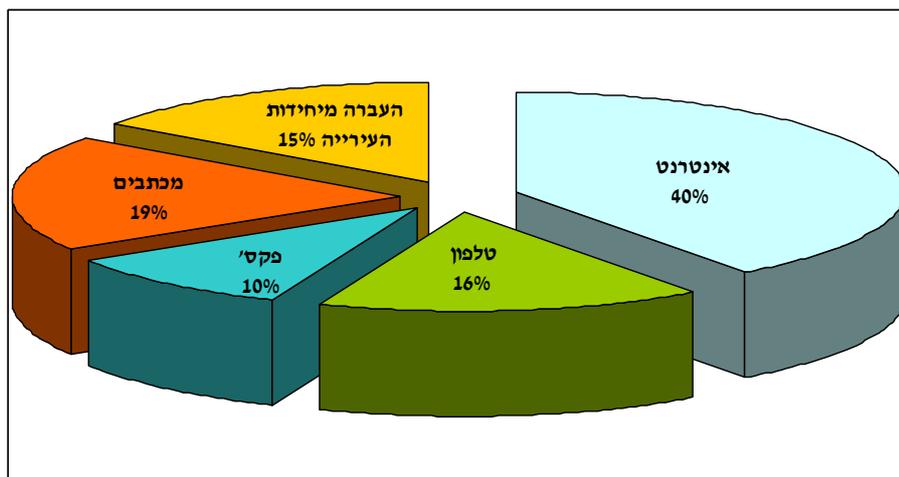
15,773 פניות מתוך 192 תלונות

כחלק מערכי השירות העירוניים (קלות, שקיפות ורגישות) אנו מעמידים לרשות הפונים את כל ערוצי הקשר. הפניות מגיעות באמצעות אתר האינטרנט, פקס' ודואר. פניות המגיעות בערוץ הטלפוני ומחייבות בדיקה מקיפה נרשמות בשם הפונה כפנייה כתובה, והפונה נענה בכתב. יובהר כי אין מדובר בפנייה שהינה תלונה המחייבת חתימה בידי המתלונן.

הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הן למעשה תלונות בעיני הלקוח שאינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה או בקשות של הפונים בנושאים שונים.

אישור לפונה נשלח מיד עם קבלת הפנייה בכתב. בהתאם 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 של הלקוח. אנו מקפידים כי המענה בכתב יהיה ברור ומספק ככל האפשר. כל פנייה נחשבת לגיטימית וזכאית להתייחסות.

התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

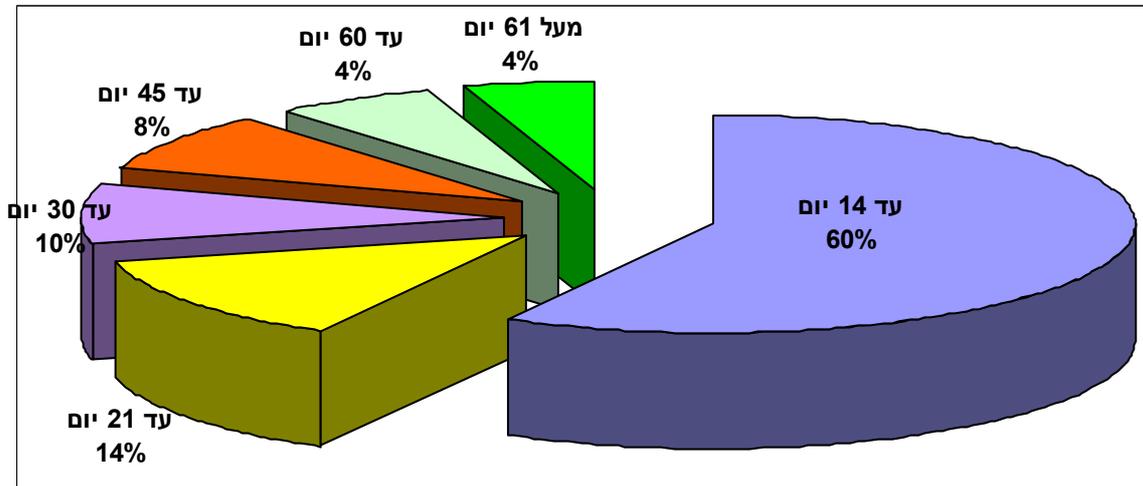


במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט, לכן אנו מטפחים ערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב.

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



רמת שירות - זמני מענה



פניות טלפוניות 2010

36,578 פניות

מענה טלפוני אנושי פועל משעה 8:00 עד שעה 19:00 כדי לאפשר זמינות גבוהה לפונה. עם קבלת השיחה אנו שואפים לתת מענה מידי לפונה או על ידי מתן המידע הנדרש, או על ידי יצירת קשר מידי לגורם המטפל. 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:

94% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה.

6% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.

קבלת קהל 2010

כ-3,000 פונים

שעות קבלת הקהל ביחידה נקבעו עד שעה 19:00 כדי לאפשר לכל פונה לפנות אלינו אם בתחושתו לא מצא אוזן קשבת והבנה לצרכיו ביחידה המקצועית, שחלקן פועלות עד שעה 18:00.

צוות היחידה מברר עם הפונה את צרכיו וציפיותיו, 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:

80% טופלו ונענו מיידית

20% טופלו במסלול פנייה בכתב וזאת בגלל מורכבות הפנייה.

■ ■ ■ אירועים שהשפיעו על נושאי הפניות

- **תאגיד מי אביבים** – החברה נוסדה בשנת 2010 מכח חוק תאגידי המים והביוב. החברה הוקמה על התשתית הקיימת ולא נערכו התאמות לצרכי הלקוחות. באותה תקופה שבה הוקם התאגיד, חלה רפורמה במשק המים שייקרה את תעריפי המים באופן משמעותי. חוסר הבהירות בנושא, ריבוי גורמים מטפלים, מענה חלקי ולא שלם לבעיות, קושי במתן מענה שירותי וזמני המתנה בלתי סבירים במוקדים הביאו לפניות מרובות.
- **עדכון מספר נפשות לצורך חישוב אגרת מים** – ביטול היטל הבצורת והמעבר לחישוב על פי שני סוגי תעריפים בהתאם למספר הנפשות בבית, חייב עדכון מספר הנפשות פעם נוספת, דבר אשר יצר חוסר הבנה אצל הצרכנים. עדכונים רבים לא נקלטו או נקלטו בטעות והשפיעו על התשלום.
- **חיוב וגבייה בארנונה** – מערכת מחו"ג מאפשרת קבלת "תמונת לקוח" של כל הפעילויות והממשקים בין הלקוח ובין העירייה, ומאפשרת מעקב איכותי על חובותיו ועל יכולת הגבייה והאכיפה של החייבים. בעקבות יכולות אלה הופעלה מערכת אכיפה ועיקולים על הלקוחות החייבים מסים גם מזה שנים רבות.
- **רישום ושיבוץ לגני ילדים** – גידול מספר הילדים בשנתונים חייב שיבוץ במרחק גדול יותר ממקום המגורים, וכן אין יכולת להיענות לחלק מבקשות ההורים לילדים בגילים 3-4 בעיקר במרכז העיר ובצפונה.
- **מענה טלפוני ברישוי עסקים** – אי ספיגת כמות השיחות הטלפונית שנכנסות לאגף (כ-50% נטישה) הביא לתלונות טלפונית רבות בגין חוסר היכולת ליצור קשר עם מוקד רישוי עסקים.
- **תווי חניה** – אי עמידה בלוחות זמנים להם התחייבה העירייה על ידי הקבלן המבצע את השליחות בעבור אגף החניה, הביא לתלונות על המתנה ממושכת ואי עמידה בהבטחה להגעת התו לביתו של הלקוח במועד שנקבע.
- **תשתיות** – כל שינוי בתחום התשתיות ברחובות העיר מביא לגל פניות מתושבים, ובאזורים מסחריים גם מבעלי עסקים. לפונים מבקשים בעיקר מידע על שינוי הסדרי חניה ותנועה ומועד סיום העבודות, ככל שמובא מידע רב יותר לציבור בנושא, כך יורד מספר הפניות.

מגמות בפניות שנת 2010 בהשוואה לשנת 2009

שינוי מגמה – ירידה במספר הפניות

ירידה ב-%	2010	2009	הנושא	אגף/יחידה
23	171	223	מטרדים מהפעלת מפוח	תברואה
24	88	115	דרישה לבניית מסתור אשפה	תברואה
24	365	482	גנים ציבוריים	שיפור פני העיר
27	141	193	הסדרי תנועה	תנועה
28	149	182	תו חניה	חניה
29	90	127	אכיפת חוקי חניה – באדום לבן	פיקוח
29	112	158	ערעור על חיוב (אזור/שטח/ייעוד)	חיובי ארנונה
30	105	149	אירועים/מופעים	תרבות ואמנויות
30	117	166	החזר כספי ללקוח	גביית ארנונה ואגרת מים
30	122	174	אי החזרת פח אשפה למקום	תברואה
35	139	213	בקשת ביטול דוח חניה לנכה	חניה
36	372	577	חובות ארנונה	גביית ארנונה ואגרת מים
37	75	119	הדברה יתושים/זבובים/דבורים	תברואה
41	100	168	תמרורים	תנועה
52	32	67	עבודות תשתית	אחוזות החוף
58	974	2313	בקשות ביטול דוח חניה	חניה
75	23	93	אישורים לטאבו	גביית ארנונה ואגרת מים
86	137	954	מוקד טלפוני	גביית ארנונה ואגרת מים
87	24	194	מוקד טלפוני	חניה

ירידה בפניות, היא ביטוי להטמעת השירות ביחידות העירייה השונות, ובעיקר במוקדי השירות, בהן משקיעה הנהלת העירייה משאבים רבים, כמו גם התגייסותם של המנהלים להטמעת התרבות הארגונית וערכי השירות ביחידותיהם.

שינוי מגמה – עלייה במספר הפניות

עלייה ב- %	2010	2009	הנושא	אגף/יחידה
3750	150	4	היטל בצורת	גביית ארנונה ואגרת מים
809	186	23	אכיפה/עיקולים	גביית ארנונה ואגרת מים
336	47	14	מערכת כריזה במסגדים	המשלמה ליפו
249	102	41	רישום/שיבוץ לגני ילדים	חינוך
145	94	65	תלונות על חניונים	אחוזות החוף
137	371	271	צריכת מים גבוהה	תאגיד מי אביבים
136	102	75	מד מים	תאגיד מי אביבים
121	178	143	אי פינוי אשפה	תברואה

בשנת 2010 ירד מספר הנושאים בהם היתה עלייה לעומת שנת 2009.

פניות המתקבלות מהפונים הינן ערוץ המשקף את שביעות הרצון משירותים ומתהליכים עירוניים. על כן בשגרת העבודה אנו בוחנים את המגמות של הפניות, וכאשר אנו 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

בתהליך הטיפול המתבצע ביחידה, מאותרות פניות מהן עולה צורך לבחון יצירת הכנסת שינויים. נושאי הפניות מוצגים בפני הנהלת העירייה לשם קבלת החלטות וקידום הטיפול מול היחידות העירוניות.

לפניכם מספר דוגמאות להטמעה שירותית בעקבות הפניות שהביאו לירידה בפניות בנושאים שעלו.

מוקדי שירות – מוקדי השירות העירוניים משמשים חלון ראוה של העירייה ומשפיעים על חווית הלקוח ותדמית העירייה בעיני לקוחותיה. הם מהווים צומת מרכזי ומייצג למימוש קש"ר (קלות, שקיפות רגישות) עם הלקוח בכל ערוצי התקשורת. פניות רבות של לקוחות מגיעות על זמינות ועל נגישות של נציגי שירות במוקדים.

יחידת השירות ופניות הציבור פיתחה קורסים וסדנאות ייעודיות לאוכלוסיות השונות במוקדים: מנהלי המוקדים, מנהלי צוותים, אחמ"שים ונציגי שירות, במטרה להפוך את המוקדים למוקדי שירות הנותנים רמת שירות גבוהה ולהביא לשביעות רצון הלקוחות. לדוגמה:

מוקד טלפוני ארנונה – בעבודה משותפת עם הצוות הניהולי של המוקד והאגף גובשו שגרות ניהול ויושמו במוקד ניהול לפי מדדי שירות, תהליך הקשבה וניתוח סקרי שביעות רצון/לקוח מלמד, ניתוח צווארי בקבוק בחווית הלקוח, הקניית מיומנויות וכלים תומכים למנהלים ולנציגי השירות במוקדים.

במהלך השנה מופעלים פורומים ללמידה (קבוצת עמיתים) של קבוצות הניהול במוקדים: מנהלי מוקדים, מנהלי צוותים, אחמ"שים לצורך שיתוף במידע, בתהליכים, בדילמות ובדרכי ההתמודדות השונים בכל מוקד.

אגף התברואה – כל שדרת הניהול של האגף, החל בהנהלת האגף וכלה במפקחי העבודה, עברו מפגשים לניהול השירות. במהלך הלמידה קיבלו המנהלים ידע על מגמות מעולם השירות, תוך חיבור לאסטרטגיית השירות העירונית – ניהול קש"ר עם הלקוח, הפנימו את מרכיבי התפקיד של המנהל בניהול השירות ויישום בתחום אחריותו. המנהלים קיבלו כלים ומיומנויות לניהול קש"ר עם לקוחות, ניהול והנעת צוות, ניהול תהליכי השירות, סביבת השירות וניהול במצבי שירות מורכבים ומשתנים. המטרה במהלך ההטמעה היתה לרתום את המנהלים וליצור מחויבות לשיתוף פעולה בין-אגפי בתהליך העלאת רמת השירות העירונית.

אגף הפיקוח – בהמשך לעבודת ההטמעה של עקרונות שירותיים במפגש של הפקח עם הלקוח, גם השנה עברו הפקחים בכלל האגף אימון קבוצתי על היישום ועל השימוש בעקרונות השירותיים. מטרתנו ליצור אחידות בשירות ולהעלות את המקצועיות של הפקח בטיפול בלקוח.

האגף לשיפור פני העיר – בהמשך לעבודת ההטמעה שנעשתה באגף בשנה שעברה, השנה עברו בעלי תפקידים נוספים ממחלקות האגף מפגשים למתן כלים ומיומנויות לניהול המפגש עם הלקוח. בנוסף, הצוות הניהולי הבכיר של האגף עבר קורס לניהול השירות אשר כלל סט כלים ומיומנויות לניהול השירות בסביבה עירונית, חיזוק מחויבות ניהולית לנושא השירות ופיתוח חשיבה יצירתית ליוזמות ניהוליות בתחום השירות ופתרון בעיות.

■ ■ ■ התפלגות הפניות והתלונות - ביחידות העירייה

חטיבת התפעול – אחראית על שיפור איכות החיים והסביבה ושימור הקיים במרחב הציבורי.

6,616 משימות המכילות בתוכן 94 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונות	פניות	
12	2,148	20	2,128	פיקוח עירוני
12	1,791	37	1,754	תברואה
10	1,625	20	1,605	שיפור פני העיר
29	287	0	287	איכות הסביבה
18	382	0	382	רבעים ושכונות
11	128	3	125	חופים
17	120	4	116	הנהלת החטיבה
9	80	10	70	מוקד שירות 106
19	28	0	28	כיבוי אש
6	27	0	27	ביטחון ושירותי חירום
	6,616	94	6,522	סה"כ

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

1,741 משימות המכילות בתוכן 8 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונה	פנייה	
5	970	5	965	רישוי ופיקוח על הבנייה
13.5	457	1	456	רישוי עסקים
23	186	1	185	הנהלה
27	128	1	127	תכנון עיר
	1,741	8	1,733	סה"כ

מינהל הכספים – אחראי להכנת התקציב השנתי הרגיל ותקציב הפיתוח, למתן ייעוץ כלכלי, לריכוז, ניהול ובקרה של הפעולות הכספיות של מערכת החשבונות ביחידות העירייה, לטיפול בביטוחים, בהתקשרויות ובמכרזים.

2,760 משימות המכילות בתוכן 69 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונות	פניות	
23.5	1,068	12	1,056	חניה
18	1,018	40	978	גביית ארנונה ואגרת מים
19	417	11	406	חיובי ארנונה
16	209	6	203	אגרות ודמי שירותים
14	34	0	34	היטלים מבנייה ופיתוח
12.5	14	0	14	הנהלה
	2,760	69	2,691	סה"כ

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

1,708 משימות המכילות בתוכן 8 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונה	פנייה	
18	508	4	504	דרכים ומאור
18	123	1	122	הנהלה
8	78	0	78	פרויקטים
10	125	0	125	תיאום הביצוע ההנדסי
16	874	3	871	תנועה
	1,708	8	1,700	סה"כ

מינהל החינוך, התרבות והספורט - 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.

647 משימות המכילות בתוכן 9 משימות לבירור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לבירור			אגף/יחידה
	מצטבר	תלונה	פנייה	
8	384	7	377	הנהלה
18	135	1	134	קהילה, נוער וספורט
17.5	128	1	127	תרבות ואמנויות
	647	9	688	סה"כ

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.

214 משימות המכילות בתוכן משימה 1 לבירור תלונות ממוצע ימי טיפול 18 יום

יחידות עירייה נוספות

השירות המשפטי – אחראי על החוק ועל מנהל תקין, חקיקה ואכיפה הנותנים מענה מיטבי לצרכי העשייה העירונית. הוא דואג לשמירה על שלטון החוק ונוקט פעולות הנדרשות למערכת העירונית כדי שתפעל תוך הקפדה על זכויות התושב, בעל העסק והאורח.

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

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 ותיעול חדשים עבור בנייה חדשה וקיימת, הוא אחראי לבדיקת ביצוע מערכות ביוב בעסקים המבקשים רישיון עסק, לשיתוף פעולה עם איגוד ערים דן (ביוב), משרד הבריאות וכו' בנושאים הקשורים למים, ביוב, תיעול ואיכות הסביבה.

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.

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

2,814 משימות המכילות בתוכן 46 משימות לביורור תלונות

ממוצע זמן מענה	משימות לביורור			אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
	מצטבר	תלונות	פניות		
16	706	8	698	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
30	124	2	122	הנהלה	
22	330	3	227	תאגידים עירוניים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
11	792	18	774	תאגיד מי אביבים	
16.5	117	0	117	פארק גני יהושע	
16	441	13	428		אחרים *
13	160	1	159	נכסי העירייה	עצמאים
20	144	1	143	המשלמה ליפו	עצמאים
	2,814	46	2,668	סה"כ	

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

דוח הממונה על תלונות הציבור



■ ■ ■ 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 שנקטו לתיקון הליקוי.

■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

ביחידה לפניות הציבור התקבלו 192 תלונות

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות	133	69
לא מוצדקות	59	31

התפלגות התלונות לפי נושאים מרכזיים

תלונות על- (*)	סה"כ	ב-%
העירייה ומוסדותיה	105	53
עובדים	77	39
גופים עירוניים וחברות	15	8

(*נושאים מרכזיים – קיימות פניות העוסקות ביותר מנושא אחד)

מספר התלונות הינו קטן ביחס להיקף הפניות המטופלות ביחידה, והדבר נובע ממדיניות ולפיה פנייה תטופל במסלול של תלונה רק אם הנה תלונה מובהקת, בהתאם להוראות החוק. עם קליטת הפנייה במערכת הממוחשבת היא נבחנת באם הינה פנייה או תלונה והממונה מנחה על דרך תהליך הבדיקה על פי שיקול דעתו, כאשר מצוין בפני היחידה שהטיפול הנדרש הוא על פי חוק ממונה על תלונות הציבור.

מנהלי היחידות רואים בתלונות נכס ארגוני המאפשר להם ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. בברור עם עובדים הבטוחים שהתנהגו כראוי התלונה מהווה "מראה" עבורם תחושתו של מקבל השירות. לרוב, המנהלים מחדדים ומדגישים הן בפני הנילון והן לשאר העובדים את הלקחים שהופקו מהתלונה על מנת להמנע בעתיד מאירועים דומים.

עובדי קבלן העובדים בשירות העירייה מהווים חלק בלתי נפרד ממערך השרותים שנותנת העירייה ועל כן אנו מקבלים תלונות גם אודות פעולתם. מנהל היחידה המעסיקה את הקבלן עורך ברור ובמספר מקרים אף פוטרו עובדים שהתלונה כנגדם היתה מוצדקת.

נושאים מערכתיים העולים מתוך התלונות מועברים בנוסף ליחידה המקצועית גם להנהלת העירייה לקבלת החלטות לגבי התהליך ובחינת שינוי בו.

חטיבת התפעול - 94 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
פיקוח עירוני	20	21.5
תברואה	37	39.5
שיפור פני העיר	20	21
חופים	3	3
הנהלת החטיבה	4	4
מוקד שירות 106	10	11
סה"כ	94	100

מינהל הכספים - 69 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חניה	12	17
גביית ארנונה ואגרת מים	40	58
חיובי ארנונה	11	16
אגרות ודמי שירותים	6	9
סה"כ	69	100

מינהל הנדסה - 8 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
רישוי ופיקוח על הבנייה	5	62.5
רישוי עסקים	1	12.5
הנהלה	1	12.5
תכנון עיר	1	12.5
סה"כ	8	100

מינהל בינוי ותשתית - 8 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
דרכים ומאור	4	50
הנהלה	1	12.5
תנועה	3	37.5
סה"כ	8	100

מינהל החינוך, התרבות והספורט - 9 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
הנהלה	7	78
קהילה, נוער וספורט	1	11
תרבות ואמנויות	1	11
סה"כ	9	100

מינהל השירותים החברתיים - 1 משימה לבירור תלונות

יחידות עירייה נוספות - 46 משימות לבירור תלונות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונה	ב-%
השירות המשפטי	המחלקה הפלילית	8	17.5
	הנהלה	2	4.5
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ	תאגידים עירוניים	3	6.5
	תאגיד מי אביבים	18	39
אחרים *		13	28.5
עצמאים	נכסי העירייה	1	2
עצמאים	המשלמה ליפו	1	2
סה"כ		46	100

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

דוגמאות לטיפול בתלונות ■■■

פנייה 164550 מיום 3/1/10 – תקלה בביוב עירוני

"עם ביצוע שיפוץ הרחוב לפני כשנה-שנתיים, הותקן על ידכם בור ביוב על המדרכה מול החנייה של בניין ברח, קהילת בודפסט 19. ביוב זה פורץ בכל פעם מחדש כשיורדים ממטרים בכמויות, במיוחד בתחילת עונת הגשמים. פנינו אליכם מס' פעמים בעקבות הצפת החנייה שלנו, ולצערי ללא כל מענה, למרות ההבטחה שהנציגים בדרך."

תלונה מוצדקת – השוחה תוקנה מיידית.

פנייה 168104 מיום 31/1/10 – חיוב ארנונה

" היום המתינה לי בתיבת הדואר מעטפה של חשבון ארנונה ומים. כאשר פתחתי את המעטפה, גיליתי בפנים חשבון מים, בגין "הפרש תיקון חיוב" מחודשים 7-9/2009, ע"ס... 5.30 ש"ח. [מס' שובר 1001758813, חשבון לקוח 10159023]. נראה לי שהפעם עיריית תל-אביב קצת הגזימה עם ה"יעילות" שלה. הפקה של חשבון, זמן מחשב, נייר, הדפסה, מעטפה, דמי ביול ומשלוח בדואר, סליקת תשלום, קיזוז עמלה לחברת האשראי... יש לי הרושם שבסופו של דבר, אתם עוד תצטרכו להוסיף כסף לסכום שאני אשלם, רק בשביל לכסות את עלות החשבון. לא היה יותר חכם, יעיל וזול להמתין על הסכום הזה ולהוסיף אותו לחשבון השוטף הבא? "

תלונה מוצדקת - בעקבות תקלה במשלוח הודעת התשלום, נשלחו הודעות חיוב בסכומים הנמוכים מ- 10 ₪. הבעיה אותרה ותוקנה במשלוח הודעות התשלום הבאות.

פנייה 168702 מיום 7/2/10 – טעות בעיקול חשבון בנק

" ביום רביעי ה- 4/2/2010 קיבלתי הודעה טלפונית מבנק ... שבו מתנהל חשבוני, שהחשבון שלי מעוקל עקב חוב לעיריית ת"א. נדהמתי שהעיקול אינו על שמי.

יומיים של טלפונים עם העירייה והבנק ועד רגע זה העיקול לא הוסר ואיני יכול להשתמש בחשבון שלי... מתח נוראי במשך 5 ימים".

תלונה מוצדקת - מקור העיקול בטעות. העיקול הוסר ולפונה נשלח מכתב התנצלות בצירוף זר פרחים. מנהל האגף חידד להנהלה את הרגישות בנושא העיקולים.

פנייה 170139 מיום 17/2/10 – הוראת קבע שלא נקלטה במערכת

"בידי טופס חתום מהבנק של אישור להוראת קבע מחודש יוני 2009. הטופס נשלח בדואר, לא התקבל, נשלח שוב בדואר, ואז בפקס. לא התקבל. נשלח שוב בפקס, ועדיין ההוראה לא נמצאת במערכת. מה עוד עליי לעשות?
אני מבקשת ממך שתעזור לי להעביר את הטופס... שטרחתי והלכתי להחתים את הבנק ולשלוח לכם – אך לשווא"

תלונה מוצדקת – טיפולנו מיידית בבקשה להצטרפות לתשלום החיובים השוטפים בארנונה כללית ואגרת מים באמצעות ניכוי בהוראת קבע בבנק.

פנייה 171618 מיום 7/3/10 – דוח חניה שנרשם בטעות

"הנני גרה בשביל הפרגים... רמת ישראל, בעלת תו אזורי 30 המוצמד לשמשת רכבי. בתאריך 4/3/10 החניתי בכניסה לשביל שבו אני גרה וקיבלתי דוח. אבקש לבטל את הדוח."

תלונה מוצדקת - התובע הורה על ביטול הדוחות מאחר שהרכב נשא תו חניה אזורי פעיל, ולפונה נשלח מכתב התנצלות.

אגף הפיקוח הבהיר לפקחים את החשיבות בשימת דגש על תווי חניה.

פנייה 173602 מיום 23/3/10 – תיקון מכל אשפה שניזוק

"הפונה בעל מוסך בכתובת הנ"ל מלין כי צלצל וביקש כי יחליפו את המכלון העומד לרשותו מאחר ולטענתו פועל הניקיון הטיח את המכלון וכך נשברו גלגליו כרגע המכלון אינו שמיש ו-2 מוסכים משתמשים עם מכלון אחד ויש קושי בכך, טוען שפנה לתברואה עם בקשה לתיקון המכלון אך לשווא, מבקש את סיוענו בזירוז תיקון המכלון."

תלונה מוצדקת – האגף שלח את המסגרייה הניידת של האגף שהתקינה גלגלים למכל.

פנייה 174718 מיום 10/4/10 – אי תחזוקת שטח ציבורי מגונן

"בצמוד לבנין הממוקם ברח' מרידור 7 - ממזרח לבנין וצמוד לו - ביצעה העירייה לפני שלושה חודשים עבודות גינון חדש בשטח של כ- 300 מ"ר. מאז ועד היום לא טופל השטח אפילו פעם אחת!!!!-הגינן קמל ומכוסה בעשבים שוטים.ההזנחה צועקת!!! העירייה השקיעה בהקמת הגינן החדש תקציב שיורד לטמיון-מבקש לטפל מיד לשיקום הצמחיה.אשמח לקבל הסבר על ההזנחה.איפה הפיקוח על תחזוקת הגינן?"

תלונה מוצדקת – נערכה ביקורת בשטח ונמצא שיש אי הבנה בין קבלני האחזקה לגבי מי אחראי לניקיון וטיפול בגינה. העניין תואם והקבלן ביצע בגינה ניקיון יסודי וטיפול בצמחייה.

פנייה 175680 מיום 13/4/10 – עיכוב החזר כספי ללקוח

"עד היום לא קבלתי את הס"ך המגיע לי. אני מבקשת לטפל בעניין הנ"ל בהקדם (בקשה נשלחה לארנונה ב-12/1/10)."

תלונה מוצדקת – סייענו ללקוחות לקבל את ההחזרים הכספיים באמצעות המחאות עד להסדרת העניין במערכת המחוג"ג (החזר כספי ישירות לחשבון הבנק).

פנייה 176266 מיום 19/4/10 – מחלוקת בעניין גבול מגרש

"לאחרונה שמנו לב כי פנימיית נוער בבעלות עיריית תל-אביב פלשה לשטח הפרטי אשר בבעלותנו הפרטית, ובנתה בתוך השטח הפרטי שלנו גדר בטון כדי לוודא שאכן נעשתה פלישה ולמרות שרואים זאת בבירור, הזמנו מודד מוסמך שבדק ומצא שאכן בוצעה פלישה לשטח הפטי שלנו ע"י הפנימייה של עיריית ת"א. אבקש לפנות מיידית את הבנייה הלא חוקית בשטח המגרש הפרטי."

תלונה מוצדקת – אגף משאבי חינוך פנה למודד מוסמך שייאשר ויקבע את קו המגרש, ופעל להעתקת הגדר למקום שנקבע.

פנייה 176253 מיום 25/4/10 – מטרד רעש ממערכת אתראה של עסק

"אני מתגורר במשך כ-9 שנים ברחוב שטרוק ... מזה מספר שנים האזעקה ממבנה סמוך עובדת לאחר שעות הפעילות במקום (מ-22:00 ועד 06:00) ומהווה מטרד של ממש. פניותיי למוקד 106 ולחנות לא זכו לכל טיפול פרט לרישום התלונה. אודה לכם אם תאכפו את הנושא ותעדכנו אותי."

תלונה מוצדקת – נערכה ביקורת בחנות על ידי נציגי אגף הפיקוח עם האחראים במקום והם התבקשו לבדוק את פעילות האזעקה שעות הלילה. הפונה מסר כי האזעקה הפסיקה לפעול בלילות והמפגע הפסיק להטריד.

פנייה 176321 מיום 25/4/10 – עיקול רכב שלא הוסר

"עיקול הוטל על ידי הארנונה על הרכב שבנדון (מסוג פג'ו), על רכב נוסף מסוג פורד פוקוס וכן על מספר חשבונות בנקים. כל העיקולים הנ"ל הוטלו בגין "חוב" ארנונה שנוי במחלוקת... כח העיקולים מלבד זה (של רכב הפג'ו) הוסרו למיטב ידיעתי כבר בתחילת השנה בעקבות פשרה שהושגה.

מידי פעם אנו מופתעים מחדש לגלות בסניף הדואר כי העיקול טרם הוסר. בעקבות כך אנו חוזרים ופונים לאגף הארנונה בעירייה בדרישה להסיר העיקול שהיה צריך להסדיר מזמן. נציגת העירייה חוזרת ומבטיחה, כי הם פועלים נמרצות להסרת העיקול... ומתברר כי עדיין לא הוסר.

לאחרונה, נציגת העירייה הסבירה, כי יש בעיה טכנית במערכת המיחשוב שאותה מנסים הם לתקן. עד מתי עלינו לסבול הן נזקים כספיים, עוגמת נפש, עלבון ובזבוז זמן יקר?"

תלונה מוצדקת – עקב סיבה טכנית לא עודכנה הסרת העיקול, שהוטל על הרכב פיג'ו כפי שנשלח בממשק האוטומטי במשרד הרישוי. הנושא טופל מיידית ובוצעה הסרת עיקול נוספת במשרד הרישוי, אשר לפי בדיקתנו נקלטה כדיון.

פנייה 177554 מיום 6/5/10 – גיזום עץ עירוני

"כבר למעלה מכמה חודשים אני מבקשת לבוא ולגזום עץ הנמצא בסמוך לבית וענפיו נכנסים לבית דרך החלון. אין לי כל אפשרות לפתוח את החלון מאחר ופורצים ממנו עטלפים."

תלונה מוצדקת – ענפי העץ נגזמו.

פנייה 178701 מיום 12/5/10 – נזק לגדר פרטית

"במהלך החודש האחרון נעשו עבודות לרימזור הצומת עמק ברכה-יגאל אלון... העבודות כללו גם החלפת ריצוף המדרכות של הצומת והתקנת רמזורים ואכן התוצאה בהחלט יפה והתקבלה בברכה. אלא שבמהלך העבודות נפגעה חומת הבנין בצד הפונה לרח' יגאל אלון כתוצאה מנהיגה רשלנית של הטרקטורון. פנינו למנהל העבודה במקום ולא נענינו. אבקש שתשלחו נציג להערכת הנזק ולתיקונו בהקדם האפשרי."

תלונה מוצדקת – נערכה בדיקה בשטח והגדר תוקנה.

פנייה 182942 מיום 23/6/10 – אכיפת החוק בחופי הרחצה

"ביום שישי האחרון ביליתי בחוף הכלבים המפורסם בת"א זה שבסמוך לחוף הדתיים/הילטון. החוף היה עמוס באנשים ובכלבים... מה שהפריע את מנוחתי היתה העובדה כי כלב מסוכן מסוג אמסטף, כלב אשר מוגדר בחוק ככלב מסוכן, פשוט הסתובב לו חופשי בחוף תוך כדי שהוא מנסה לתקוף ולנשוך כל כלב אשר רק מנסה להתקרב אליו. הכלב שלי... ננשך על ידי אותו הכלב. כאשר ניגשתי אל הבעלים... הבנתי שאין עם מי לדבר. הרמתי טלפון למוקד 106 של העירייה, על מנת לבקש מהם שישלחו פיקוח אל החוף. התשובה אשר קיבלתי ממנהל המשמרת השאירה אותי בתדהמה – הוא הסביר לי כי עקב שיקולים תקציביים, העירייה אינה מפעילה פקחים לאכיפת העניין בסופ"ש, וכי הפקחים אשר מטפלים בנושא הכלבים המסוכנים עובדים בראשון עד חמישי בלבד."

תלונה מוצדקת – נציגי השירות במוקד עודכנו להפנות קריאות שירות בעניין כלבים מסוכנים בחופי הרחצה בימי חול משעה 06:00 בבוקר עד 21:00 בערב אל מפקחי אגף החופים, וקריאות שירות שמתקבלות עד 21:00 בערב, וביום שישי מ-06:00 בבוקר עד 14:00 אל המחלקה הוטרנירית.

פנייה 185124 מיום 5/7/10 – דוח בגין השלכת פסולת

"אני בן 75, אזרח שומר חוק, מתגורר בחולון משנת 1947. אין לי מושג מאין הוגשה התביעה המוזרה הזו על זריקת אשפה ברחוב צידון בת"א אשר אין לי אפילו מושג היכן הוא נמצא."

תלונה מוצדקת – נמצא כי בטעות הוגש לפונה דוח בגין השלכת פסולת במרחב הציבורי. הטעות נבעה מכשל טכני במספרי הזהות שהופיע במערך הממוחשב של עיריית תל אביב-יפו. הדוח בוטל ולפונה נשלח מכתב התנצלות.

פנייה 187817 מיום 27/7/10 – פרסום בלשכת התיירות

"במהלך ביקור של קרובי משפחתי בתל אביב, באזור הטיילת, נתקל בני הצעיר בחוברת העונה לשם Hello Israel. החוברת מכילה תכנים מיניים והזמנה לשירותי מין, הדבר חורה במיוחד לנוכח העובדה שהחוברת מחולקת בעמדה של לשכת העמותה לתיירות ת"א בטיילת."

תלונה מוצדקת – בהתערבות מנכ"ל העמותה לתיירות נעשה בדיקה יסודית ונערכה שיחה עם מפיצי החוברת. סוכם שהחוברות יחולקו בלשכות המידע של העמותה רק לאחר אישור העמותה לתוכן.

פנייה 188981 מיום 24/8/10 – אי החזרת פחי אשפה למקום

"אין מחזירים את הפח ששייך לרחוב מכבי 1 למסתור האשפה, הפח מוצב דרך קבע ברחוב מכבי 1 פינת רח' טשרניחובסקי, דורשת לבקש ממחזירי הפח להחזיר אותו לתוך מסתור האשפה מאחר וגורם למטרדי ריח לדיירים ממכבי 3 אשר הפח מוצב בחזית ביתם."

תלונה מוצדקת – ניתנה הוראה לעובד האחראי על מלאכת החזרת הפחים להקפיד להחזיר את הפחים למסתור האשפה. אגף התברואה יעקוב אחר הנעשה כדי לוודא שהעבודה תתבצע בהתאם לנדרש.

פנייה 192927 מיום 12/10/10 – הליכי גבייה

"מאחורי ביתי בשטח הציבורי גינה ציבורית הגובלת בגדר הבית ומגרש החניה. בשעה 10:00 בערך נכנסו עובדי קבלן הגינון למגרש החניה במטרה להגיע לגינה. בכניסה למגרש החניה יש מחסום המופעל על ידי שלט, העובדים הרימו את המחסום ונכנסו לשטח הבנין ללא אישור כשהם גורמים נזק למחסום. ירדתי מיד למגרש ובקשתי מהם לצאת מיד משטח הבנין. נושא נסף הוא הגינה והחורשה בשטח הפתוח שמאחור. תקופה ארוכה שאני מדווח על תקלה במערכת ההשקייה, אך משום מה לא נעשה דבר."

תלונה מוצדקת – לעובדים ניתנה הנחייה חד משמעית לא להיכנס לשטח הבנין ולא להרים את המחסום. בנוסף תוקנו תקלות המים באופן מיידי.

פנייה 196862 מיום 14/11/10 – תשלום עבור פינוי פגר

"כנציגת ועד הבית פניתי ... למוקד 106 על מנת לדווח על המצאותו של פגר חתול בבנין המגורים, וביקשתי לפנותו. באות היום נשלח על ידי המוקד עובד תברואה ופינה את הפגר. עבור הפינוי גבה ממני אותו עובד תשלום על סך 250 ₪ (העתק קבלה מצורף). לאחר מספר חודשים פניתי שוב אל המוקד על מנת לפנות פגר נוסף. המוקד שלח שוב את אותו אדם שהפעם פינה את החתול וגבה על כך תשלום של 200 ₪ (העתק קבלה מצורף). מספר שבועות מאוחר יותר, על מנת לתאם מועד לביצוע עבודה של איטום הכניסות למקלט באמצעות רשת, פניתי למספר הטלפון המופיע על הקבלה. המספר התברר כלא נכון, ולכן פניתי שוב למוקד 106... עובדת המוקד הסבירה לי כי העירייה כלל אינה גובה תשלום עבור פינוי פגרים.

הנני מפנה את הנושא לטיפולכם ומבקשת את החזר הכספים ששולמו מכספי ועד הבית "

תלונה מוצדקת – המקרה תוחקר ונבדק עם מנהל אגף תברואה. בעקבותיו, העובדים אשר גבו תמורה עבור השירות, פוטרו מעבודתם ואינם מועסקים עוד על ידי הקבלן המועסק בשירות עיריית תל אביב יפו. כמו כן, הוגשה נגדם תלונה במשטרה.

הקבלן שילם לוועד הבית סך 477 ₪.

■ ■ ■ סיכום ותודות

ההשקעה של הנהלת העירייה הן בזמן והן במשאבים בנושא השירות והטמעתו כאורח חיים בתוך העירייה, באה לידי ביטוי גם בתפיסת הטיפול בפניות שהינן חלק ממתן השירות הכולל שהעירייה מחויבת כלפי התושבים בעלי העסקים והבאים בשעריה.

הפניות מהוות חיישן לתחושתם של הלקוחות בנושאים שונים או בשינויים מערכתיים או חוקתיים, ואנו רואים את השינוי שחל במספר הפניות השנתיות, לדוגמה עם הטמעתה של מערכת המחוג"ג או לחלופין עם היטל הבצורת. אנו מאמינים כי הפניות מייצגות את קולם של התושבים, בעלי העסקים והאזרחים עבור הנהלת העירייה לגבי הצרכים, הרצונות והתחושות הרוחשים ברחוב התל אביבי.

הפניות מהוות תשתית ליחידת השירות לבניית ההכשרות עבור נותני השירות במטרה לתת שירות איכותי תוך בחינת התהליכים המקצועיים ושיפורם ומתן הכלים לעובדים להתמודדות עם תפקידם ולהבנה את צרכי הלקוחות.

השנה פעלנו ליישם את ההשקעה בלמידה וההכשרה שהיתה בשנת 2009 עבור כל העוסקים בפניות ותלונות הציבור - צוות היחידה והרפרנטים העוסקים בפניות הציבור. בחלק מהיחידות הוטמעה שפת השירות גם במכתבי התשובה לפונים ונמשך ונעסוק בכך גם בשנה הבאה.

תודה למר רון חולדאי, ראש העירייה, המנחה ומחדד ללא הרף את החשיבות בטיפול בפניות ואת החשיבות לראות בכל פנייה את האדם שמאחוריה. למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, ולמנהלים אשר מיישמים את התובנות העולות מן הפניות ומפיצים עד אחרון העובדים את החשיבות לראות את העשייה והפעילות העירונית גם מנקודת הראות של הלקוח.

ולצוות יחידת פניות הציבור והרפרנטים ביחידות העושים ופועלים מתוך תחושת אחריות אישית וחותרים בהתמדה לפתור ולסייע לפונים ולהעלאת רמת השירות בעירייה.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור