

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2011

פתח דבר

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2011 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 והמגמות המועלים על ידי תושבי העיר, בעלי העסקים והבאים בשעריה ואת רמת השירות הניתנת על ידי יחידות העירייה.

הנהלת העירייה רואה בפניות הציבור 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.

השנה הוטמעה המערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM) ביחידת השירות ופניות הציבור ושימוש כ-200 נציגי פניות ציבור ביחידות העירייה. המערכת הינה בקדמת הטכנולוגיה ומאפשרת לנהל את הקשר בין הלקוח לרשות באופן מקצועי ואיכותי יותר באמצעות "תמונת לקוח" אחת ליחידות המטפלות בפניות ובכך להעלות את רמת השירות.

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. עם זאת אנו רואים קשר ישיר בין העלאת רמת השירות במוקדים וביחידות לבין ירידת כמות הפניות ביחידה.

היחידה פועלת על בסיס ערכי השירות – קלות, שקיפות ורגישות, שנקבעו על ידי הנהלת העירייה ומאפשרת קשר עם הפונה בערוצי הקשר השונים. 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 עניינים

3 היחידה לפניות הציבור
4 טיפול בלקוחות חוץ
4 טיפול בלקוחות פנים
4 "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 נושאי הפניות
9 חטיבת התפעול
9 מינהל הנדסה
10 מינהל הכספים
10 מינהל בינוי ותשתית
10 מינהל החינוך, התרבות והספורט
10 יחידות עירייה נוספות
11 מפנייה לעשייה
12 התפלגות הפניות ביחידות העירייה
12 חטיבת התפעול
13 מינהל הנדסה
13 מינהל הכספים
14 מינהל בינוי ותשתית
14 מינהל החינוך, התרבות והספורט
15 יחידות עירייה נוספות
16 ממונה על תלונות הציבור
17 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
18 חטיבת התפעול
18 מינהל הכספים
19 מינהל הנדסה
19 מינהל בינוי ותשתית
19 יחידות עירייה נוספות
20 דוגמאות לטיפול בתלונות
25 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 שמר רון חולדאי, ראש העירייה, מייחס לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים. מר חולדאי 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.

בשנה זו הטמענו את מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) אשר מאפשרת לקבל תמונת לקוח אחת בכל יחידות העירייה. המערכת הינה בקידמת הטכנולוגיה ואנו ממשיכים ומפתחים אותה על פי הצרכים הנדרשים במטרה להמשיך ולהעלות את רמת השירות בטיפול בפניות הציבור.

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

יובהר כי כל תלונה היא פנייה אך לא כל פנייה היא 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).

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.



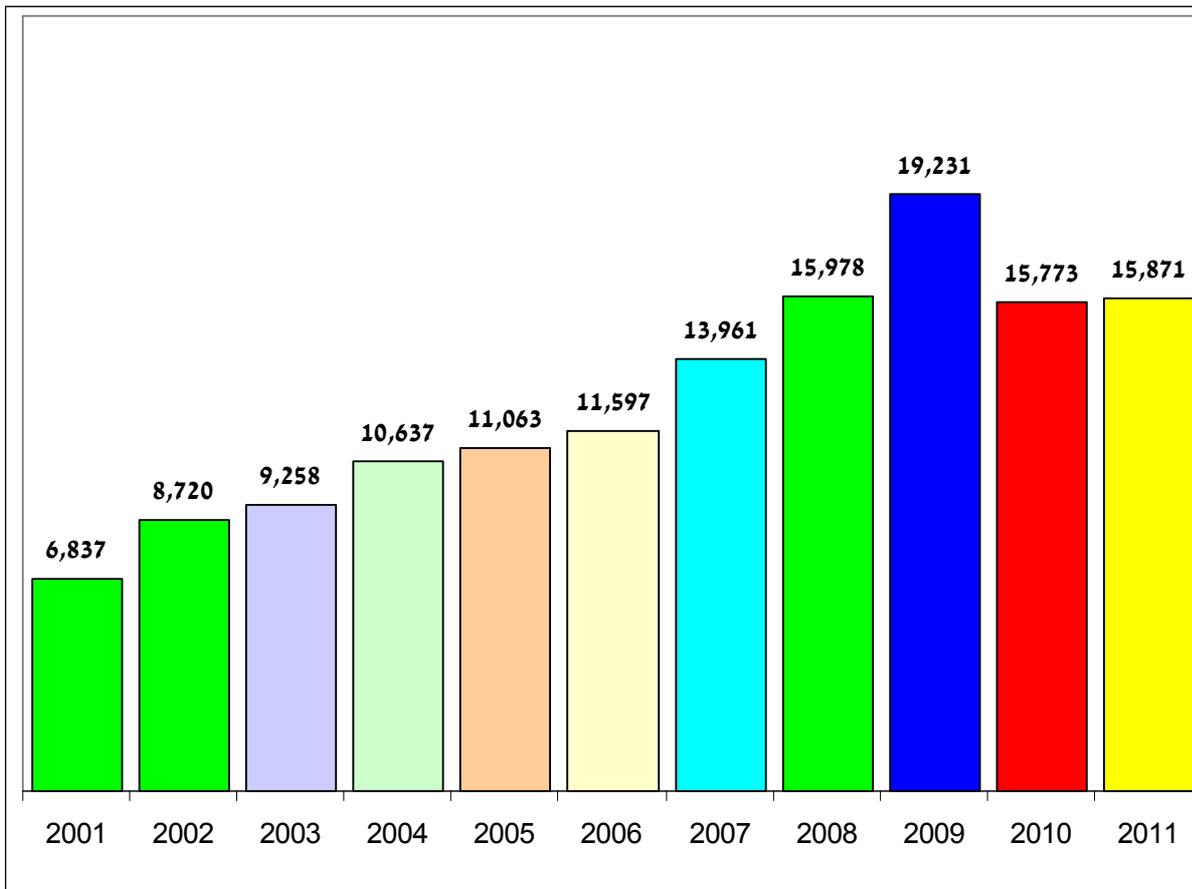
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב מיום הקמת היחידה

ראש העירייה והנהלתה רואים חשיבות רבה בטיפול איכותי ומקצועי 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 לפתרון או לקבלת מידע מפורט ומסייע.

בשנת 2011 היקף הפניות מתייצב ודומה למספרן בשנת 2010.

השנה עסקנו בהטמעה ובשיפור המערכת החדשה לניהול קש"רי לקוחות (CRM) תוך דגש על איכות התשובות לפונים ביחידה ובחלק מיחידות העירייה תוך יישום הכלים שקיבלו הנציגים בהכשרות המקצועיות.



פניות בכתב 2011

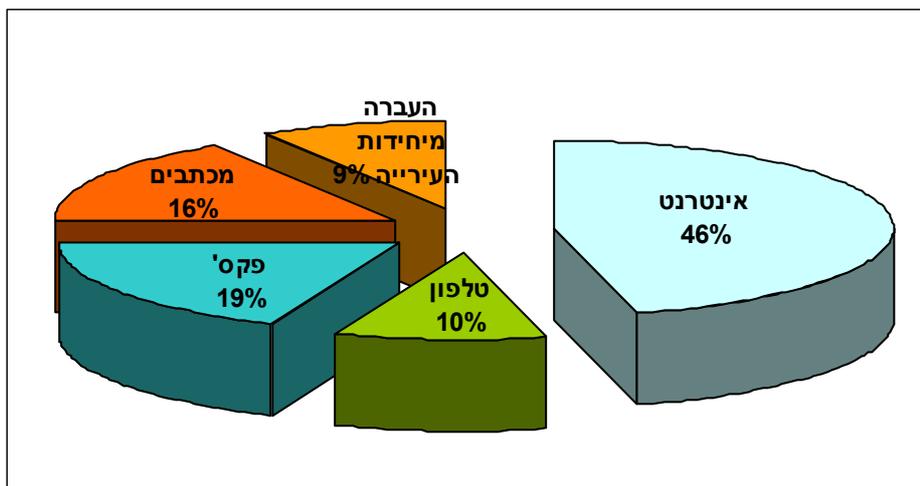
15,871 פניות

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 וברור 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

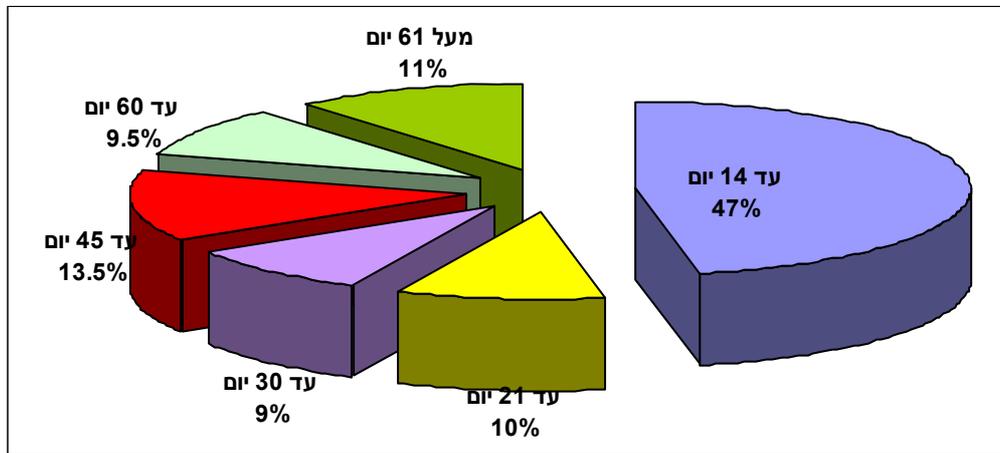


במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט, לכן אנו מטפחים ערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. אנו רואים יעד מרכזי בפיתוח הערוצים הדיגיטליים.

פנייה שהגיעה ליחידה מקצועית ואינה מתחום טיפולה מועברת במערכת לניהול קש"רי לקוחות אל יחידת פניות הציבור לשם טיפול ומעקב אחריה עד לסגירת מעגל הטיפול.



רמת שירות - זמני מענה



פניות טלפוניות 2011

33,202 פניות

בשנת 2011 היקף הפניות ירד ב-9.5% ביחס לשנת 2010 (36,578 פניות טלפוניות). הירידה נובעת מהעלאת רמת השירות ביחידות העירייה והזמינות הטלפונית במוקדי השירות. מענה טלפוני אנושי פועל משעה 8:00 עד שעה 19:00 כדי לאפשר זמינות גבוהה לפונה. עם קבלת השיחה אנו שואפים לתת מענה מיידי לפונה או על ידי מתן המידע הנדרש, או על ידי יצירת קשר מיידי לגורם המטפל. אם מדובר בפנייה הדורשת בדיקה של כמה גורמים או בטיפול מעמיק אחריו, במקרה שמדובר בתלונה כהגדרתה בחוק מתבקש הפונה לפנות בכתב כמתחייב. מתוך כלל הפניות בשנה זו: 95% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה. 5% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.

קבלת קהל 2011

2,186 פונים

בשנת 2011 אנו רואים ירידה של 27% לעומת 2010. הירידה הינה ביטוי הן להעלאת רמת השירות ביחידות והן למעבר של הלקוחות לאמצעי הקשר הדיגיטליים עם הרשות. 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: 78% טופלו ונענו מיידית. 22% טופלו במסלול פנייה בכתב וזאת בגלל מורכבות הפנייה.

■ ■ ■ אירועים שהשפיעו על נושאי הפניות

- **נת"צים** – הוספת נת"צים לרשת התחבורתית בעיר גרמה לשינוי ביכולת הנסיעה והחניה לאורך הנת"צים. הפניות התקבלו מבעלי עסקים שטענו לפגיעה בהכנסותיהם ומתושבים שקבלו דוחות בגין חניה בנת"צים וכן פניות על קושי בהגעה לרחובות מסויימים או לדוגמה חוסר יכולת להוריד ילדים בגני ילדים המצויים בסמוך לנת"צים.
- **הסדרי תחבורה חדשים בגוש דן** – ההסדרים החדשים שנקבעו על ידי משרד התחבורה הקשו בשכונות מסוימות על יכולת ההגעה. חלק מתושבי העיר התלוננו על קשיים בהגעה למקומות מרכזיים ברחבי העיר ומחוצה לה. הפונים ראו בעירייה כתובת שתייצג אותם אל מול משרד התחבורה.
- **עבודות תשתית בעיר** – כחלק מפיתוח העיר מתבצעות עבודות תשתית לשיפור הרחובות והשדרות. על מנת לאפשר את עבודות התשתית צומצם מצאי החניות דבר שהביא לפניות רבות לאור הקושי במציאת מקומות חניה. חלק מהפניות עסקו גם באי מתן מידע לתושבי הרחוב המשופץ והסביבה המושפעת ממנו.
- **תל אופן** – בחודש אפריל הופעל פרויקט השכרת האופניים. פניות רבות עסקו בהתנגדות להקמת התחנות בסמוך לבתי מגורים או לחלופין על חשבון מקומות חניה. פניות אחרות עסקו בתקלות תפעוליות, באי מתן שירות במוקד הייעודי, ובסוגיית המנויים השנתית.
- **מחאה חברתית** – עם תחילת המחאה החברתית הגיעו פניות הן מהתושבים שאיכות חייהם נפגעה והן ממשנתפי המחאה. הפניות עסקו בעיקר בנושאי הרעש והתברואה. ככל שהמחאה התארכה כך התרבו הפניות מהתושבים שבתיהם נפגעו פיזית ואי יכולת להמשיך את חיי השגרה שלהם.
- **עיקולים** – מערכת המח"וג שהוטמעה בשנת 2009 אפשרה להעמיק את הגבייה ולהגיע ללקוחות בעלי חוב מזה שנים רבות. במסגרת זו הרחיבו את הגבייה באמצעות עיקולים. הפונים טענו שהעירייה במשך שנים רבות לא יידעה אותם על קיום החוב ועל האמצעי שבו משתמשים לגבייה.
- **מחסור במכלי אשפה** – בעקבות בעיה של אי יכולת רכישת מכלי אשפה, ריבוי גניבות כמו גם התיישנות מכלי האשפה, התקבלו פניות רבות בגין מחסור במכלי אשפה שהרשות מחויבת לספק.



נושאי הפניות ■■■

להלן פירוט נושאי הפניות (מעל 200 פניות בשנה) על פי יחידות העירייה.

חטיבת התפעול

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
378	אכיפה ברשות רבים	פיקוח עירוני *
389	אכיפה בשטח פרטי	
343	אכיפת חוקי חניה	
285	דרישה לביצוע ניקיון	
316	הדברה	תברואה
244	מחזור	
1,020	מכלי אשפה	
648	מסתורי אשפה	
517	ניקיון רחוב	
533	פינוי פסולת חריגה וגזם	
366		חופים
		איכות הסביבה *
381	שטחים מגוננים	שיפור פני העיר
251	עצים עירוניים	

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
536	שיפוץ בתים	רישוי ופיקוח על הבנייה
867	תלונות על עסקים	רישוי עסקים

מינהל הכספים

אגף/יחידה	נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים	כמות	
אגרות ודמי שירותים *	אגרות חינוך	1,045			
	גביות שונות	258			
	שילוט עסקים פרטיים	בקשות של לקוחות	4,522		258
		הודעות מלקוחות			323
		הסרת שלטים			1,000
		בקשות רישוי			1,431
	בירור בנוגע לחשבון		1,510		
חנייה	בקשות לביטול דוחות	2,521			
גביית ארנונה	חוב - פרטים ובקשות	235			
	עיקול חשבון בנק	222			

* כל הפניות המגיעות ליחידה מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM)

מינהל בינוי ותשתית

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
תנועה	הסדרי חניה	547
	הסדרי תנועה וסימונים	219
דרכים ומאור	תקינות מדרכות	298
	תאורת רחוב	203
תיאום הביצוע ההנדסי	עבודות תשתית	388

מינהל החינוך, התרבות והספורט

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
אגף החינוך והנהלה	בתי ספר	255
	גני ילדים	259

יחידות עירייה נוספות

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
השירות המשפטי	דוחות ברירת משפט - בקשות ביטול	561

■ ■ ■ מפנייה לעשייה

בתהליך הטיפול המתבצע ביחידה, מאותרות פניות מהן עולה צורך לבחון את התהליכים השירותיים, ובהתאם לצורך לקבוע שינויים. נושאי הפניות מוצגים בפני הנהלת העירייה לשם קבלת החלטות וקידום הטיפול מול היחידות העירוניות.

לפניכם מספר דוגמאות להטמעה שירותית ביחידות העירייה בעקבות הפניות.

מוקדי שירות – מוקדי השירות העירוניים משפיעים על חווית הלקוח ותדמית העירייה בעיני לקוחותיה. הם מהווים צומת מרכזי ומייצג למימוש קש"ר (קלות, שקיפות רגישות) עם הלקוח בכל ערוצי התקשורת. השנה אנו עדים לירידה נוספת בכמות הפניות של לקוחות המגיעות על זמינות ועל נגישות של נציגי שירות במוקדים. במהלך השנים האחרונות נעשית עבודת הטמעה בקרב הנציגים לניהול שיחות איכותיות ועמידה בזמני מענה וטיפול בהתאם ליעדי שירות. השנה החלה יחידת השירות בעבודת הטמעה במוקדי פניות בכתב על מנת לייצר רמת שירות במענה כתוב.

לדוגמה:

מוקד פניות בכתב אגף גביית ארנונה - בעבודה משותפת עם הצוות הניהולי של המוקד והאגף גובשו שגרות ניהול ויושמו במוקד ניהול לפי מדדי שירות, יושם תהליך קריאה מודרכת והקניית מיומנויות וכלים תומכים למנהלים ולנציגי השירות במוקד. כיום ישנה עמידה ושמירה לאורך זמן ביעדי השירות שנקבעו לפתיחת פניות וטיפול בהן. הצלחה זו הביאה לירידה משמעותית בכמות פניות לקוחות הן למוקד הטלפוני של ארנונה והן לפניות הציבור.

תהליך רישום גני ילדים - במהלך השנים האחרונות ישנה ירידה בכמות הפניות של לקוחות בנושא תהליך רישום ושיבוץ לגני הילדים העירוניים. בהובלה משותפת עם מטה מינהל החינוך והיחידות פישטנו את תהליך הרישום. יצרנו חווית לקוח של קלות, שקיפות ורגישות תוך יצירת חוברת רישום ידידותית להורה, פניה מקוונת לרישום וערעור, מידע זמין פשוט ונגיש באתר אינטרנט ובחוברת. נציגי השירות הוכשרו למתן שירות בחווית קש"ר והמנהלים קיבלו כלים לניהול קהל הלקוחות בערוצים השונים – טלפוני, פרונטלי באינטרנט.

יידוע תושבים ובעלי עסקים על ביצוע עבודות תשתית - בעבודות השיפוץ הרבות הנעשות ברחבי העיר התקבלו פניות רבות מלקוחות על אי העברת מידע מסודר ובזמן לצורך התארגנות וניהול שגרת היום. בהובלת מינהל בינוי ותשתית, דובר והיחידות יצרנו שגרת עבודה של יידוע ציבור הלקוחות. תחילה הוטמעה בקרב המנהלים והעובדים תפישת שירות של חווית לקוח - כיצד יוצרים חווית שקיפות במידע טרום תהליך, קלות באופן ניהול שגרת היום ורגישות לצרכים האישיים של כל לקוח, כדוגמת יצירת נגישות ביום אירוע חתונה בבית הכנסת ברחוב הנמצא בשיפוצים. השינוי התפישתי של מיקוד בלקוח ולא רק במוצר. כיום החלו לבצע סקרי שביעות רצון בתום תהליכי שיפוץ רחובות, על מנת לבחון את רמת השירות שניתנה ללקוחות הגרים ומנהלים עסקים ברחוב המשופץ.

■ ■ ■ התפלגות הפניות - ביחידות העירייה

להלן מילון מושגים המתייחס למערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM):

פנייה – הפנייה טופלה במלואה עד לסגירתה על ידי היחידה
משימה – שאילתה שהועברה ליחידה מהיחידה המטפלת בפנייה

להלן מקרא:

כל הפניות המגיעות ליחידה מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות
 רק הפניות המגיעות מיחידת השירות ופניות הציבור מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות
 כל הפניות המגיעות ליחידה אינן מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות

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

ממוצע זמן מענה				אגף/יחידה
	מצטבר	משימות	פניות	
13.5	3,392	892	2500	תברואה
16.5	4,476	3030	1446	פיקוח
5	302	85	217	חופים
13.5	1,268	931	337	שיפור פני העיר
22	207	201	6	איכות הסביבה
26	65	58	7	כיבוי אש
14,5	13	12	1	ביטחון ושירותי חירום
29	71	70	1	הנהלת החטיבה
	286	286		רבעים ושכונות
	95	95		מוקד שירות +106
	10,175	5,660	4,515	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.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
22.5	866	630	236	רישוי ופיקוח על הבנייה
16	371	345	26	רישוי עסקים
32	76	55	21	הנהלה
40	81	64	17	תכנון עיר
	1,394	1,094	300	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.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
14.5	7,615	81	7534	אגרות ודמי שירותים
31	681	405	276	גביית ארנונה ואגרת מים
20	199	128	71	חיובי ארנונה
23	3,214	498	2716	חניה
	31	31		היטלים ומבנייה
	11	11		הנהלה
	11,751	1,154	10,597	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.

ממוצע זמן מענה				אגף/יחידה
	מצטבר	משימות	פניות	
24	605	458	147	דרכים ומאור
17	63	58	5	הנהלה
13	39	38	1	פרויקטים
21	133	117	16	תיאום הביצוע ההנדסי
31	852	605	247	תנועה
24.5	50	37	13	תיעול
	1,742	1,313	429	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.

ממוצע זמן מענה				אגף/יחידה
	מצטבר	משימות	פניות	
16.5	427	237	190	הנהלה
38.5	124	78	46	קהילה, נוער וספורט
19	81	53	28	תרבות ואמנויות
	632	368	264	סה"כ

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.

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.

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.

ממוצע זמן מענה	ממוצע			אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
	מצטבר	משימות	פניות		
28.5	709	293	416	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
34.5	62	47	15	הנהלה	
25	117	109	8		מינהל השירותים החברתיים
22	657	404	253	תאגיד מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
	253	253		תאגידים עירוניים	
	114	114		פארק גני יהושע	
	1,456	1,456			אחרים *
36	65	55	10	נכסי העירייה	עצמאים
16.5	103	73	30	המשלמה ליפו	עצמאים
	3,536	2,804	732		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 לגבי 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, והעובד או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי.

■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

התקבלו 270 פניות שהוגדרו כתלונות

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות	50	23
לא מוצדקות	220	77

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

תלונות על-	סה"כ	ב-%
העירייה ומוסדותיה	19	38
עובדים	18	36
גופים עירוניים וחברות	13	26
סה"כ	50	

התלונות מטופלות בהתאם להוראת החוק ומכאן שמספר התלונות הינו קטן ביחס להיקף הפניות המטופלות ביחידה, הדבר נובע ממדיניות שלפיה פנייה תטופל במסלול של תלונה רק אם הנה תלונה מובהקת.

לאחר בחינת הפנייה והגדרתה כתלונה מנחה הממונה על התלונות על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה 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 על תחושתו של מקבל השירות. לרוב, המנהלים מחדדים ומדגישים לעובדים את הלקחים שהופקו מהתלונה על מנת להמנע בעתיד מארועים דומים.

עובדי קבלן העובדים בשירות העירייה מהווים חלק בלתי נפרד ממערך השירותים 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.

מספר המשימות המופיעות גדול ממספר התלונות משום שלעיתים עלינו לבדוק תלונה עם מספר יחידות שונות, וכל שאלה ליחידה מקצועית מוגדרת כמשימה במערכת לניהול קש"רי לקוחות.

חטיבת התפעול - 121 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
פיקוח עירוני	46	38
תברואה	25	20.5
שיפור פני העיר	32	26.5
חופים	5	4
הנהלת החטיבה	1	1
מוקד שירות 106	7	5.5
כיבוי אש	4	3.5
איכות הסביבה	1	1
סה"כ	121	100

מינהל הכספים - 72 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חניה	35	48.5
גביית ארנונה ואגרת מים	32	44.5
חיובי ארנונה	2	3
אגרות ודמי שירותים	3	4
סה"כ	72	100

מינהל הנדסה - 15 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
רישוי ופיקוח על הבנייה	11	73.5
רישוי עסקים	4	26.5
סה"כ	15	100

מינהל בניו ותשתית - 10 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
תיאום ההנדסי הביצוע	6	60
הנהלה	3	30
תנועה	1	10
סה"כ	10	100

יחידות עירייה נוספות - 50 משימות לבירור תלונות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונה	ב-%
השירות המשפטי		10	20
מינהל החינוך, התרבות והספורט		12	24
מינהל השירותים החברתיים		5	10
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ	תאגיד מי אביבים	11	22
	תאגידים עירוניים	7	14
אחרים *		3	6
עצמאים	נכסי העירייה	1	2
עצמאים	המשלמה ליפו	1	2
סה"כ		50	100

(*אחרים – אגף מחשוב, יחידה לניהול סיכונים ותביעות)



דוגמאות לטיפול בתלונות ■■■

פנייה 2011-3201 מיום 24/1/11 – תשלום אגרת חינוך

" שלמתי אגרות שירותי חינוך וחובות נוספים באגף לגביית אגרות ודמי שירותים טלפונית באמצעות כרטיס אשראי. כאשר קיבלתי את המכתב אליו צורפו הקבלות, ראיתי שמפורט בדף כל ספרות כרטיס האשראי, כאשר 12 הספרות מקושקות בעט, אבל המספר עדיין קריא. לו היה המכתב הזה מגיע לידיים זדוניות היה יכול לבצע עם מידע זה ככל העולה על רוחו."

תלונה מוצדקת – אגף מחשוב ומערכות מידע יפעל לשדרג את מערכת המחשוב הקיימת של גבייה באמצעות כרטיס אשראי.

פנייה 2011-3734 מיום 4/2/11 – תשלום בחניון בזל

" הגעתי למרכז השירות בבניין העירייה כדי לקבל תו חניה לרכב חדש שרכשתי (להחליף תו של רכב קודם). בקשתי לקבל תו לחניון בזל שהוא חניון לילה קרוב לבית. הפקידה אמרה לי שכרגע יש מחסור במדבקות, ומדבקת החניון תישלח אליי בדואר. הנחתי כי שמי ורכבי יעודכנו מייד במערכת הממוחשבת של חניון הלילה. אך הופתעתי, כי היום בבוקר כאשר בת זוגתי נסתה לצאת מהחניון לאחר חניית לילה, שאמורה להינתן לי בחינם, היא נדרשה לשלם כסף."

תלונה מוצדקת – התקלה בחניון בזל תוקנה, ועודכנו רשומות חברת "אחוזות החוף".

פנייה 2011-7001 מיום 13/3/11 – פקח הסיירת הירוקה

" פקח הסיירת הירוקה, שמסתובב באזור בני דן סמוך לפארק גני יהושע, נוסע על קטנוע ועושה עבירות תנועה. במו עיניי ראיתי שהפקח עשה פרסה ליד שלט שאסור ואחר כך פונה ועושה עוד פרסה על קו לבן ברור, וכל זאת כדי לחפש אם משהו לא קושר כלב."

תלונה מוצדקת – נערך תחקיר יסודי עם הפקח ועם מנהל הסיירת הירוקה. הפקח ננזף והוזהר.

פנייה 2011-7669 מיום 22/3/11 – הערת אזהרה במינהל מקרקעי ישראל

"לאחר שעברתי את כל מחלקות העירייה ולא מצאתי מי רשם את הערת האזהרה במינהל מקרקעי ישראל (מצורף מסמך מלשכת רישום המקרקעין) אבקש למחוק את ההערה"

תלונה מוצדקת – לאחר שלא נמצא תיעוד לחוב הרשום כיום על שם הלקוחה נשלחה הודעה למינהל על ביטול הערת האזהרה.



פנייה 10220-2011 מיום 26/4/11 – תשלום עבור היטל השבחה

" היום שלמתי בקופת מינהל הנדסה דמי השבחה באמצעות שק אוטו הכנתי עוד בבית. קיבלתי עודף וחותרמת "שולם" כמקובל. הגעתי לבניין העירייה הראשי כדי לקבל את התעודה לרשם המקרקעין ונדהמתי כאשר סרבו לבקשתי בטענה שיש לי חוב בסך 200 ₪ לקופה בה שלמתי. נאלצתי ללכת חזרה אל מינהל הנדסה ושם נדהמתי לשמוע מהפקידה שהיא ספרה את הכסף בקופה וחסרים לה 200 ₪. נאלצתי לשלם 200 ₪ נוספים ולא הסכימו לתת לי קבלה או אישור על תשלום זה. הפקידה נצלה את מצוקתי ביודעה שאני זקוקה לאישור. אני מבקשת להחזיר לי את 200 השקלים."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף להכנסות מבנייה ופיתוח ערך בדיקה. הופקו הלקחים והכסף הוחזר לה.

פנייה 11759-2011 מיום 15/5/11 – עדכון מספר נפשות

" אני רודף אחרי חברת מי אביבים ונציגי העירייה כבר למעלה משנה בנוגע לזיכוי חשבונות מים בגלל מספר שגוי של נפשות שהופיע בחשבונות. התקשרתי עשרות פעמים, שלחתי פקסים אך ללא הועיל."

תלונה מוצדקת – עודכן מספר הנפשות בחשבון הלקוח רטרואקטיבית מיום 1/1/10 והלקוח זוכה.

פנייה 15620-2011 מיום 8/6/11 – שירותי נכים בחוף הצוק

" הגעתי עם משפחתי לטיילת של חוף הצוק הדרומי. ניכר שנעשה שם מאמץ להנגיש את השטח לבעלי מוגבלויות. בחוף הצוק הצפוני מצאנו (במבנה נפרד) שירותי נכים אך הם היו נעולים, ולתורן לא היה מפתח"

תלונה מוצדקת – בבדיקה נמצא כי השירותים היו נעולים למרות ההנחייה להשאירם פתוחים עד לסיום שעות הפעילות. ההנחיות רועננו ותיכרנה ביקורות שוטפות.

פנייה 16351-2011 מיום 26/6/11 – התנהגות מציל בחוף תל ברוך

" בקרתי בחוף תל ברוך עם חברים וקרובי משפחה. עברתי חוויה לא נעימה במהלך שיהותי בחוף. כאשר נכנסתי עם בת זוגתי למים (התברר לי מאוחר יותר שהרחצה אסורה) החל המציל לצרוח ברמקול בקולי קולות "הבחור עם הקרחת צא החוצה מהמים" והוא המשיך לצעוק ולצעוק. המציל העליב אותי בדבריו"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים ערך בירור יסודי עם המציל ועם מנהל תחנת ההצלה. המציל התנצל על דבריו. לאור המקרה רועננו ההנחיות לכל עובדי האגף.



פנייה 16877-2011 מיום 2/7/11 – עיקול חשבון בנק בגין טעות

" עקלו לי את חשבון הבנק וגם לאחר שהתקשרתי למוקד הטלפוני של האגף לגביית ארנונה, ונמצא שהיתה טעות, עדיין דרשו ממני לשלם 25 ש"ח בגין ביצוע הפעולה"

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים ערך בירור יסודי, הטעות תוקנה, ונשלח מכתב התנצלות בצירוף זר פרחים.

פנייה 19906-2011 מיום 29/7/11 – תשלום בכניסה לחוף הצוק

" הגעתי לחוף הצוק עם אשתי ושני ילדי בני 15 ו-16. הופתעתי כאשר נדרשתי לשלם 4 כרטיסים בתעריף מבוגר. הבעיה היא שלא כתוב בשלט מהי הגדרת גיל לילד. נאלצתי לשלם מחיר מלא והופנית אל העירייה לבירור העניין"

תלונה מוצדקת – שלט הכניסה לחוף הצוק תוקן, וכעת מצוין בו "ילד בין הגילאים 13 עד 17 ישלם תעריף ילד".

פנייה 19947-2011 מיום 28/7/11 – החזר בגין תשלום כפול

כאשר הסתכלתי על ריכוז התשלומים של כרטיס האשראי ראיתי שחוייבתי פעמיים בגין אותו דוח חניה. ניסיתי מספר פעמים לקבל הסבר לכך. אנא עזרו לי לקבל את כספי בחזרה."

תלונה מוצדקת – הלקוח זוכה על כפל התשלום.

פנייה 19956-2011 מיום 28/7/11

" ניסיתי במשך שעה ורבע להשיג נציג שירות אנושי לקבלת מידע בנוגע לחוב ארנונה. העבירו אותי ממוקד אלקטרוני אחד למוקד מאויש אחר ומשם לעוד מוקד ועוד... רק כאשר אבדתי את עשתונותי והתחלתי לצעוק העבירו אותי לנציג אנושי."

תלונה מוצדקת – נתב השיחות שודרג. נערכו הקלטות והיערכות טכנולוגית חדשה כדי להעלות את רמת השירות בערוץ הטלפוני.

פנייה 21058-2011 מיום 14/8/11 – תשלום לחברת "תל אופן"

" שכרתי אופניים וחוייבתי כאילו השתמשתי באופניים לפרק זמן שהוא יותר מ-30 דקות אולם יש לי ראיות לכך שמידע זה אינו נכון. אני מבקש להחזיר לי את הסכום שנגבה ממני את הסכום העודף. נכון שמדובר רק ב-5 ש"ח אבל מה יקרה אם בפעם הבאה יחייבו אותי בטעות על השכרה ליום שלם? על אובדן אופניים?"

תלונה מוצדקת – הלקוח זוכה עבור תשלום זמן ההשכרה השגוי.



פנייה 22403-2011 מיום 29/8/11 - עובדת קבלן בשירות המחלקה הווטרינרית

" אני בעלת תו נכה בגין 40% ניידות שנקבעו לי בעקבות מחלת פוליו. אני נוהגת לעיתים ובלית ברירה לחנות על מדרכה רחבה סמוך לביתי מבלי להפריע להולכי הרגל. בבואי למכונית כדי לנסוע לעבודה גיליתי שהיא חסומה על ידי רכב שחנה לרוחב המדרכה ולא אפשר את הזזת מכונית. מדובר ברכז של העירייה שנשא את הכתובת "רכב סיוע לבעלי חיים" רק כעבור 20 דקות הגיעה בחורה שעסקה בלכידת חתולים, היא סרבה להזדהות ודברה אליי בגסות."

תלונה מוצדקת –מנהל המחלקה הווטרינרית בדק את המקרה ופרטי המקרה נלמדו והופקו לקחים.

פנייה 23556-2011 מיום 10/9/11 – פינוי גזם עירוני

"העירייה החליטה לגזום את צמרות העצים שבגינה הממוקמת מול ביתי. רק שיד ימין לא יודעת מייד שמאל והגזם לא פונה כמעט חודש ימים! וגם זה לאחר טלפונים חוזרים ונשנים שלי ושל שכניי, ולמרות שהקבלן דיווח מספר פעמים שהוא פינה את הגזם."

תלונה מוצדקת – נערך בירור כדי למנוע הישנות העניין. חודדו ההנחיות לקבלן.

פנייה 23648-2011 מיום 12/9/11 – תלונה על גננת

"אני אחראית על סניף עובדים זרים בקופת חולים והועברה אליי שיחה של אישה שהזדהתה כאימא של ילד שביקר במרפאה ובקשה לשוחח עם הרופא שבדק אותו. במהלך השיחה הבנתי שמדובר בגננת, שאינה האימא, ואשר דרשה לקבל הסבר מדוע הרופא נתן אישור לילד חולה אפילפסיה להתנהל בגן ילדים רגיל. הייתי מצפה מאיש חינוך לא להזדהות בזהות בדויה וליותר פתיחות ופחות דעות קדומות."

תלונה מוצדקת – הגננת זומנה אל מפקחת משרד החינוך.

פנייה 29067-2011 מיום 18/11/11 – תלונה על עובד

הבאתי את ילדי לבית ספר ארזים ונדהמתי לראות מכונית חונה על המדרכה וחוסמת את הגישה לשער הכניסה היחיד לבית הספר. לבקשתו של איש הביטחון מהעובד שיפנה את הרכב הוא סרב."

תלונה מוצדקת – נערך בירור עם העובד הובהר לו חומרת העניין. העובד התנצל. הנושא נדון בפורום הנהלת המינהל.

פנייה 2011-30312 מיום 4/12/11 – הודעה על הטלת עיקול

" אני אם שכולה ומבוגרת מאוד פונה אליכם כבר מספר חודשים בבקשה לבטל את הודעת הטלת העיקול ותפיסת המטלטלין אשר אתם ולחים לי על שם בעלי שנפטר כבר בשנת 1999, כך שהוא לבטח לא יכול היה לבצע עבירות חניה. למרות כל הסבריי והעתק תעודת הפטירה ששלחתי אליכם אתם ממשיכים להטריד אותי."

תלונה מוצדקת – בבדיקה נמצא כי היתה טעות באיתור החייב. ההליכים הופסקו לאלתר.

פנייה 2011-30363 מיום 4/12/11 – תלונה על נהג רכב טיאט

" אשתי יושבה ברכב בחנייה מוסדרת כשלפתע הגיע רכב טיאט ונצמד לרכב ונקה את הרחוב כאשר מברשותיו משפשפות את רכבי. אשתי נבהלה מאוד ואני רצתי ועצרתי את הנהג, אשר התחיל לצעוק עלינו מדוע חנינו היכן שחנינו."

תלונה מוצדקת – הנהג ננזף על ידי הקבלן ואף הושעה מהעבודה

פנייה 2011-30656 מיום 7/12/11 – עיקול בגין חוב ארנונה

" על אף הגשת הודעת ערר על החלטת מנהל הארנונה הוטלו שלא כדין 2 עיקולים על חשבון הבנק שלא כדין. אנא הסירו במידי את העיקולים."

תלונה מוצדקת – עיקולי הבנקים בוטלו וכן עוקבו ההליכים בחשבון עד לדיון בוועדת הערר.

■ ■ ■ סיכום ותודות

השנה נתנו דגש להטמעתה של המערכת לניהול קש"רי לקוחות הן ביחידה והן אצל כל נציגי פניות הציבור ביחידות. תהליך החלפתה והטמעתה של מערכת חדשה הוא מורכב וקשה. תודתי לאגף המיחשוב שליווה את התהליך ולכל הרפרנטים לפניות ציבור שעזרו בהטמעתה ושמנתוך עצותיהם למדנו ופיתחנו את המערכת.

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. אנו רואים בעקבות כך את השינוי שחל באופי הפניות ובמספרן. אנו מאמינים כי הפניות מייצגות את קולם של התושבים, בעלי העסקים והאורחים עבור הנהלת העירייה לגבי הצרכים, הרצונות והתחושות הרוחשים ברחבי העיר.

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.

המשכנו השנה להשקיע בלמידה וההכשרה עבור כל העוסקים בפניות ותלונות הציבור - צוות היחידה והרפרנטים העוסקים בפניות הציבור. אנו נמשיך בתהליך ההכשרה כחלק משיפור השירות ללקוחות.

תודות-

למר רון חולדאי, ראש העירייה, ש"האני מאמין" שלו בטיפול בפניות הנו המצפן עבור כולנו. למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, המסייע ליישם את התובנות העולות מתוך הפניות. למנהלים שעבורם הטיפול בפניות הינו חלק משיפור ולמידה ואשר מיישמים את התובנות העולות מן הפניות, והם מלמדים ומפיצים עד אחרון העובדים את החשיבות לראות את העשייה והפעילות העירונית גם מנקודת הראות של הלקוח. לצוות יחידת פניות הציבור והרפרנטים ביחידות העושים ופועלים מתוך תחושת אחריות אישית וחותרים בהתמדה לפתור ולסייע לפונים ולהעלות רמת השירות בעירייה. ולכל אלו שפנו אלינו ובאמצעות פנייתם יכולנו להפיק לקחים וללמוד, לשנות תהליכים ולשפר את השירות.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור

