



# דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2012



דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2012 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.

הטמעתה של מערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM) מהייתה מערכת בקדמת הטכנולוגיה אפשרה לקבל תמונת לקוח רחבה ומקיפה יותר בכול יחידות העירייה, ובכך לתת מענה ולבצע מעקב איכותי יותר הן על נושא הפניות והן על תחושת הלקוחות.

הנושאים שהועלו על ידי הפונים הובאו בפני הנהלת העירייה במטרה להציג נושאים בהם נדרשת העלאת רמת הטיפול או שינוי במדיניות. השינויים שבוצעו הביאו לעלייה בשביעות רצון התושבים ובמתן שירות איכותי ומקצועי יותר.

הנהלת העירייה רואה בפניות הציבור נכס ארגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה להעלות את רמת השירות. הפניות מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת ההחלטות ובתהליכי שינוי בעירייה.

היחידה מהווה כתובת מוכרת ונגישה עבור הפונים 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 השונות לבין תוכן וכמות הפניות ביחידה.

כחלק מהתרבות הארגונית של העירייה הרואה חשיבות עליונה בשירות איכותי ומקצועי לתושבים, פעלנו על בסיס ערכי השירות – קלות, שקיפות ורגישות, שנקבעו על ידי הנהלת העירייה, 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 פועלת בכול ערוצי הקשר תוך התמדה לאיתור דרכים באמצעים טכנולוגיים או על ידי קיצור תהליכים על מנת להקל ולכבד את זמנם של התושבים. נמשיך להתמיד בלמידה והטמעת הנושאים העולים מן הפניות והדורשים שינוי או טיפול מערכתי תוך העלאת רמת השירות לרווחת התושבים, בעלי העסקים והאורחים 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 בכתב מיום הקמת היחידה
6	..... פניות בכתב
7	..... פניות טלפוניות
7	..... קבלת קהל
8	..... נושאים שהשפיעו על הפניות
9	..... נושאי הפניות
9	..... חטיבת התפעול
9	..... מינהל הנדסה
9	..... מינהל בינוי ותשתית
10	..... מינהל הכספים
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	..... תמצית התלונות
29	..... סיכום ותודות



## ■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור

יחידת פניות הציבור בלשכת ראש העירייה הוקמה בשנת 2001 ומהווה מאז צומת המקשר בין תושבי העיר, בעלי עסקים והבאים בשעריה לבין ראש העירייה, ההנהלה ויחידות העירייה. היחידה מטפלת בתלונות, פניות, הצעות ותודות הקשורות לכל 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 הרחבנו את מעגל המשתמשים במערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) המאפשרת לקבל תמונת לקוח אחת בכל יחידות העירייה. המערכת הינה בקדמת הטכנולוגיה ואנו ממשיכים ומפתחים אותה על פי הצרכים הנדרשים במטרה להמשיך ולהעלות את רמת השירות בטיפול בפניות הציבור.

מנהלת היחידה מונתה 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 הרוח הקיים בעיר בנושאים שונים. בשל כך כל פנייה 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 תוך שיתוף הנהלת העירייה באופן קבוע ושוטף.

אנו מכבדים את זמנו של הפונה ובמפגש הפרונטלי והטלפוני עמו, אנו שואפים לסגירת מעגל הטיפול בממשק אחד ופועלים בכול ערוצי הקש"ר תוך חיפוש מתמיד לחדשנות.

אנו רואים את הפונים אלינו כשותפים ופועלים מתוך שקיפות במתן התשובות לפנייתם ובהעברת 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 בסבך התהליכים המורכבים 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.



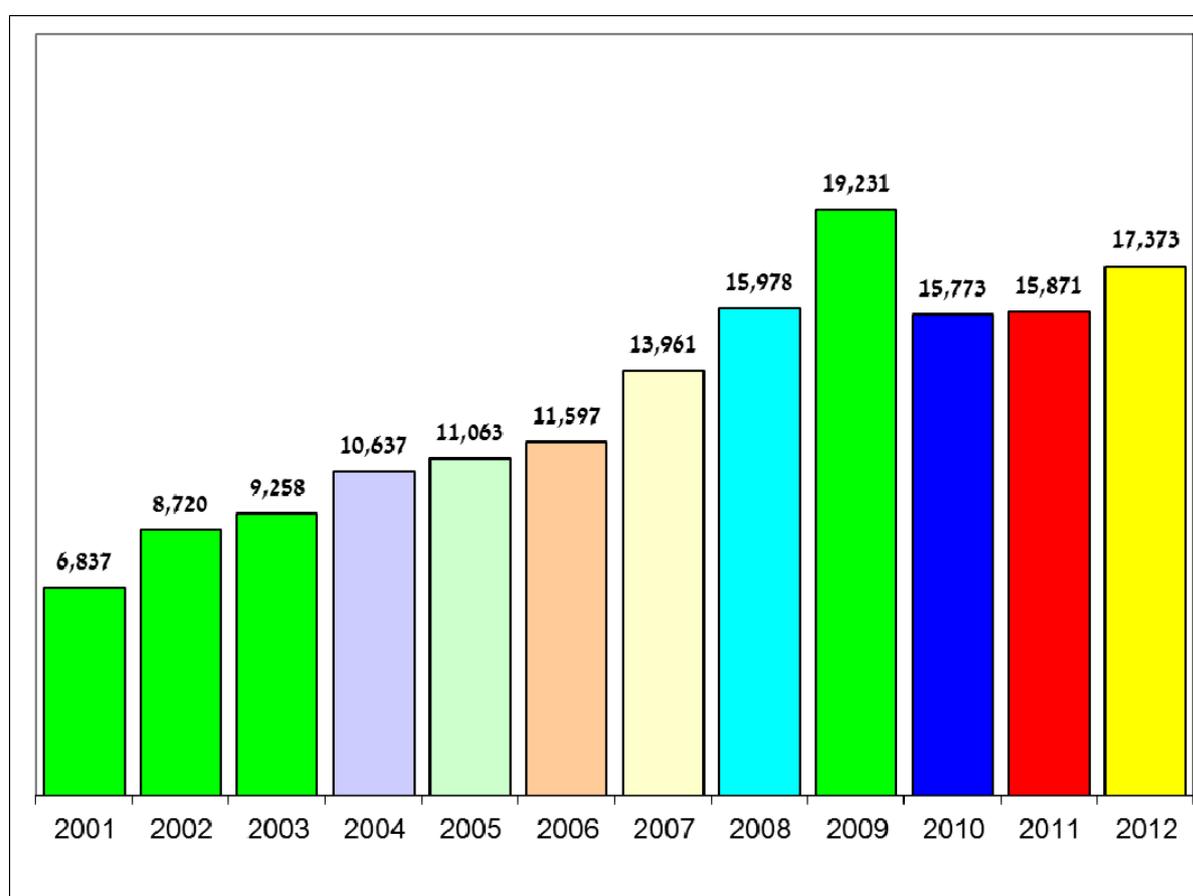
## ■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

### פניות בכתב מיום הקמת היחידה

פניות בערוץ הכתוב מהוות חלק מתשתית הלמידה על פעילות העירייה, ועל כן 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 2012 היקף הפניות גדל בכ-9% ביחס לשנת 2011.

העלייה נבעה ממספר נושאים עונתיים וחולפים וכן מפתחת ערוץ הפייסבוק ועלייה בשימוש באינטרנט. גישות הערוצים הדיגיטליים מקלה על הפונים בתקשורת עם העירייה הן בקבלת הפנייה והן במענה של יחידות העירייה לפונים, הם אינם מוגבלים בשעות פעילותה של העירייה.



## פניות בכתב 2012

17,373 פניות

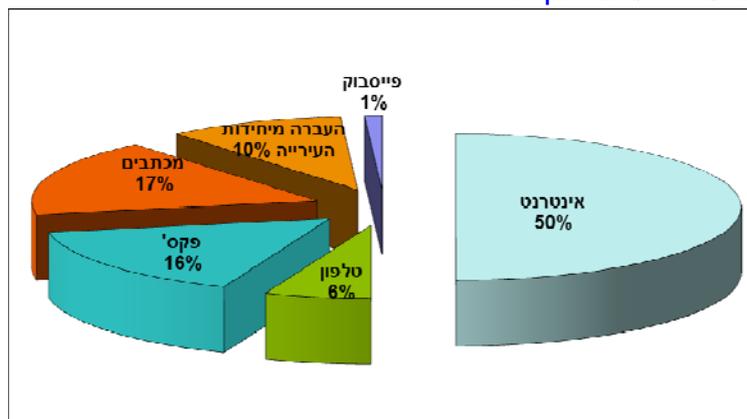
הטמעתה של המערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM) מאפשרת טיפול איכותי יותר בפניות בכול יחידות העירייה בהן מוטמעת המערכת. המציאות המשתנה מחייבת לאפשר לפונים ערוצי קשר שונים ואנו פועלים לפיתוח ערוצים אלה.

הפניות מגיעות באמצעות אתר האינטרנט, פייסבוק, פקס' ודואר. פניות המגיעות בערוץ הטלפוני ומחייבות בדיקה מקיפה נרשמות בשם הפונה כפנייה כתובה, והפונה נענה בכתב. יובהר כי אין מדובר בפנייה המוגדרת על פי החוק כתלונה, והמחייבת חתימה של 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 הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה או בקשות של הפונים בנושאים שונים.

אישור קבלת הפנייה נשלח לפונה עם קבלת הפנייה. בהתאם לצורך אנו יוצרים קשר עם הפונה כדי לקבל פרטים נוספים ולערוך בירור מיטבי של נושאי הפנייה. כל פנייה נבדקת עניינית מתוך רצון למצוא פתרון פשוט ומהיר תוך כיבוד צרכיו של הפונה. אנו מקפידים כי המענה בכתב יהיה ברור ומספק ככל האפשר. כל פנייה נחשבת לגיטימית וזכאית להתייחסות.

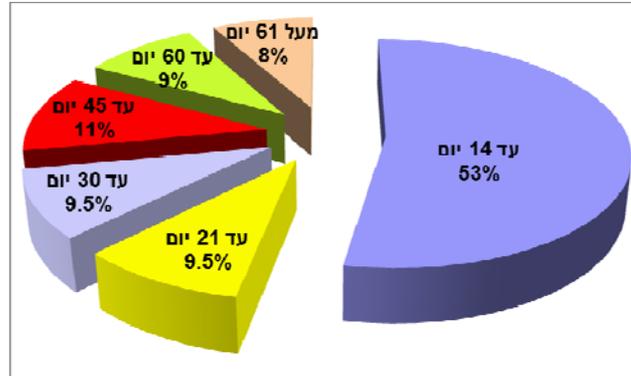
### התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר



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, ובשנה זו התחלנו לטפל בפניות המגיעות בערוץ הפייסבוק.

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 2012

26,998 פניות

בשנת 2012 היקף הפניות ירד ב-19% ביחס לשנת 2011 (33,202 פניות טלפוניות). הירידה נובעת מהעלאת רמת השירות ביחידות העירייה והזמינות הטלפונית במוקדי השירות. הירידה נובעת אף מהעדפת הפונים לפנות בערוצים הדיגיטליים בזמנם ולא על פי מגבלת שעות הפעילות של המוקדים הטלפוניים. על כן אנו רואים עלייה בפניות באינטרנט ובפייסבוק. 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, במקרה שמדובר בתלונה כהגדרתה בחוק מתבקש הפונה לפנות בכתב כמתחייב. מתוך כלל הפניות בשנה זו: 96% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה. 4% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.

## קבלת קהל 2012

1,500 פונים

בשנת 2012 אנו רואים ירידה של כ-32% לעומת 2011 (2,186 פונים בקבלת קהל). 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: 90% טופלו ונענו מיידית. 10% טופלו במסלול פנייה בכתב וזאת בגלל מורכבות הפנייה.

## ■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות

- **תאגיד המים** – הפניות מבטאות תחושה של אטימות, חוסר רצון לנסות לסייע לתושבים, אי זמינות במענה הטלפוני. תושבים חשים שיש חוסר אימון כלפיהם כאשר יש דרישות תשלום גבוהות ולא סבירות. התחושה היא שאין עם מי לדבר ותחושה של כעס עמוק.
- **תל אופן** – הפניות עוסקות בתקלות טכניות של האופניים ושל תחנות העגינה אשר גורמות לאי נוחות וחוסר יכולת לתכנן את זמנם של המשתמשים, כמו גם קנסות ותחושה של אי הבנה לחוויה שעברו. בקשות רבות מגיעות להוספת תחנות עגינה ברחבי העיר.
- **שבילי אופניים** – מחד הפניות משקפות שביעות רצון מהקמת שבילי האופניים והרצון להפוך את העיר לנגישה יותר באמצעות האופניים. מאידך קיימות תלונות על תרבות הולכי הרגל והרוכבים, שאינם שומרים כול אחד על זכותו של השני לשימוש בדרך.
- **עבודות תשתית** – ראוי לציין שעקב שינוי בהתארגנות העירונית וההסברה, מכלל הנושאים הרבים שעלו בעבר, עולות בקשות למציאת פתרונות חניה בעת ביצוע עבודות תשתית ולהפסיק או למזער את העבודות בלילה.
- **שוהים בלתי חוקיים** – מהפניות עולה החשש והפחד המבטאים חוסר ביטחון בסביבת המגורים, כמו גם תלונות על עסקים בלתי חוקיים הנפתחים בכל מקום על ידי השוהים.
- **טיפות חלב** – המתנה ארוכה לפגישה, עומס בתורים ואי מענה טלפוני הביאו לפניות הן טלפוניות והן בכתוב על רמת שירות נמוכה בנושא רגיש של טיפול בילדים. מתקיימת בחינה לשיפור המערכת הטלפונית והכנסת מערכת לניהול תורים.
- **מתקני הספורט** – נפילת עמוד הכדורסל בבית ספר עירוני והתוצאה הקשה הביאו לתגובות המביעות חשש לגבי מתקני הספורט השונים בבתי הספר ובשטחים הציבוריים. פניות הגיעו גם לגבי משך הזמן מהוצאת המתקנים ועד התקנתם המחודשת.
- **אכיפה** -
  - **דוחות חניה** - מרביתן עוסקות בבקשה לביטול הדוחות, שלתחושת הפונים ניתנו ללא הצדקה או מתוך חוסר התחשבות.
  - **סיירת ירוקה** - מגיעות פניות על אופן האכיפה של עובדי הסיירת.
  - **הודעות תשלום קנס ("ברירת משפט")** - אנו מקבלים פניות רבות בבקשה לביטולן. הבקשות עוסקות באכיפה בשטחים פרטיים, חניה בשטחים מגוננים ובאיסוף צאת כלבים.

## ■ ■ ■ נושאי הפניות

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

### חטיבת התפעול

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
339	אכיפה ברשות רבים	פיקוח עירוני *
379	אכיפה בשטח פרטי	
318	אכיפת חוקי חניה	
334	דרישה לביצוע ניקיון	
469	סירוס/עיקור חתולים	
333	הדברה	תברואה
238	מחזור	
816	מכלי אשפה	
501	מסתורי אשפה	
404	ניקיון רחוב	
366	פינוי פסולת חריגה וגזם	
307		חופים
		איכות הסביבה *
370	שטחים מגוננים	שיפור פני העיר
233	עצים עירוניים	

\* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

### מינהל הנדסה

סה"כ	נושא ראשי	אגף/יחידה
330	בירור חוקיות הבנייה	רישוי ופיקוח על הבנייה
216	רישוי בנייה	
899	תלונות על עסקים	רישוי עסקים

### מינהל בינוי ותשתית

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
482	הסדרי חניה	תנועה
432	הסדרי תנועה וסימונים	
382	עבודות תשתית	תיאום הביצוע ההנדסי

### מינהל הכספים

אגף/יחידה	נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים מרכזיים	כמות
אגרות ודמי שירותים *	אגרות חינוך	1,805	בקשות הנחה למועדונית גן	267
			שכר לימוד מועדונית גן	256
			בתי ספר ייחודיים בקשות הנחה	170
			בתי ספר ייחודיים רישום	163
			אגרות חינוך	114
שילוט עסקים פרטיים		4,599	בקשות רישוי – ועדות	1,889
			בירור חשבון	1,189
			הסרות שלטים	694
			החזר כספים	265
חנייה	בקשות לביטול דוחות	3,647	בתחום אין עצירה	1,394
			בתחום פריקה וטעינה	441
			בכחול לבן	336
			באדום לבן	251
			בתחום רכבים מסוימים	270
	תו חניה	221		
גביית ארנונה		1,202	אכיפה / עיקול חשבון	237
			בירור פרטי חוב	217

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

### מינהל החינוך, התרבות והספורט

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
אגף החינוך והנהלה	בתי ספר	315
	גני ילדים	347

### יחידות עירייה נוספות ותאגידי עירוניים

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
השירות המשפטי	בקשות ביטול דוחות ברירת משפט	544
ניהול סיכונים וביטוחים (*)	תביעות נזק	1,511
תאגיד מי אביבים בע"מ	ביוב	198

\* כל הפניות שהגיעו ליחידה עד 10/2012 נוהלו במערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM)

## ■ ■ ■ מפנייה לעשייה

פניות הציבור מהוות תשתית ללמידה גם עבור יחידת השירות על תהליכי השירות ועל רמת השירות הניתנת ביחידות. בתהליך הטיפול המתבצע ביחידה, מאותרות הפניות ואלו מוצגות בפני מנהלי היחידה בעת בניית תוכנית השירות ככלי תומך והן משמשות לניתוח ארועים במהלך ההכשרות והטמעת תפיסת השירות העירונית.

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.

היחידה פעלה בקרב נציגי השירות להטמעה ולניהול שיחות איכותיות, עמידה בזמני מענה וטיפול בהתאם ליעדי השירות. כמו כן הוכשרו המנהלים בכל רמות הניהול במוקדים על מנת לשמר ולשפר בכל רגע נתון את השירות במוקדים. בעבודת ההטמעה נכללו מוקדי הפניות בכתב על מנת לייצר רמת שירות במענה הכתוב.

**תהליך קבלת היתר הבנייה** – תהליך הרישוי הוא ארוך ומסורבל. פניות רבות מתייחסות לפרק הזמן הארוך עד לקבלת אישורים וחוסר שקיפות בתהליך. הוחלט על ידי ההנהלה על בניית מכון הרישוי שבו ניתנים במקום אחד כל השירותים לעניין ההיתר ובכך לקצר את התהליך באופן משמעותי. כחלק מהקמת המכון הוכשרו העובדים במיומנויות שירות וניתנו דגשים מתוך הפניות.

**פיקוח עירוני** - מתוך הפניות למדנו כי קיימת בעיה בחלק ממפגשי הפקחים עם התושבים. כחלק מההכשרה ניתנו בידי המנהלים והפקחים כלים ליצירת מפגש המשלב בין אכיפה לבין שירות.

**תברואה** – מתוך הפניות למדנו כי יש לתת בידי העובדים כלים כדי להבין את צרכי התושב ולהביא אל המפגשים את תפיסת השירות העירונית וללמד מיומנויות תקשורת כדי ליעל את המפגשים.

**שירותים חברתיים**- הפניות עסקו בתחושה של חוסר זמינות בקבלת שירותים. בשלוש מחלקות רוחה החלה פעילות לשיפור חווית הלקוח.

**כתיבה שירותית** – מפניות שהגיעו למדנו כי תשובות שניתנות על ידי יחידות לעיתים אינן מובנות מאחר שנכתבו ב"שפה מקצועית", שאינה מובנת לאדם שאינו איש מקצוע בתחום. יחידת השירות פיתחה קורס לכתיבה שירותית הנותן כלים על בסיס ערכי הקש"ר, בדגש על העברת מסרים ברורה ומסירת מידע העונה על פנייתו של הפונה. הקורס מועבר ביחידות השונות.

**מזכירות בתי ספר** – בעקבות פניות ובקשת מינהל החינוך, התרבות והספורט עברו מזכירות בתי הספר קורס מיומנויות שירות על מנת לתת כלים למפגש שבין מזכירת בית הספר להורים.

**מוקד שירות 106 פלוס** – מתוך פניות עולה הצורך שיש להקנות לנציגי השירות כלים ומיומנויות, שמטרתן עידוד היוזמה ומתן מידע רחב בהתאמה לצרכיו של הפונה.

## ■ ■ ■ 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	
12	2954	563	2391	תברואה
10	5627	4195	1432	פיקוח
2.5	308	58	250	חופים
7	1219	742	477	שיפור פני העיר
12.5	244	221	23	איכות הסביבה
35	32	26	6	כיבוי אש
11	17	14	3	ביטחון ושירותי חירום
	136			הנהלת החטיבה
	228			רבעים ושכונות
	90			מוקד שירות 106 פלוס
	<b>10,865</b>	<b>5,819</b>	<b>4,582</b>	<b>סה"כ</b>

**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	
23	793	567	226	רישוי ופיקוח על הבנייה
8	377	363	14	רישוי עסקים
51	100	90	10	הנהלה
28	60	55	5	תכנון עיר
	<b>1,330</b>	<b>1,007</b>	<b>255</b>	<b>סה"כ</b>

**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	
10.5	7782	58	7724	אגרות ודמי שירותים
24.5	802	332	470	גביית ארנונה ואגרת מים
20.7	219	126	93	חיובי ארנונה
16	4023	397	3626	חניה
	109			היטלים מבנייה ופיתוח
	5			הנהלה
	<b>12,940</b>	<b>913</b>	<b>11,913</b>	<b>סה"כ</b>

**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	
20.5	689	306	383	דרכים ומאור
10.5	46	40	6	הנהלה
4.5	27	27	0	פרויקטים
10.5	148	139	9	תיאום הביצוע ההנדסי
22.5	842	465	377	תנועה
16.5	60	42	18	תיעול
	<b>1,812</b>	<b>1,019</b>	<b>793</b>	<b>סה"כ</b>

**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	
12.5	617	137	480	הנהלה
27.5	183	88	95	קהילה, נוער וספורט
20	112	56	56	תרבות ואמנויות
	<b>911</b>	<b>281</b>	<b>631</b>	<b>סה"כ</b>

## 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				אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
	מצטבר	משימות	פניות		
27	905	194	711	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
33	108	67	41	הנהלה	
21	173	102	71	<b>מינהל השירותים החברתיים</b>	
14.5	668	349	319	תאגיד מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
	95			פארק גני יהושע	
	217			אחוזת החוף	
	169			החברה לפיתוח כלכלי	
	27			אחר	
	1441				אחרים *
37.5	90	57	33	נכסי העירייה	עצמאים
34	54	33	21	המשלמה ליפו	עצמאים
	<b>3,947</b>	<b>802</b>	<b>1,196</b>		<b>סה"כ</b>

(\*אחרים – חטיבת משאבי אנוש ומינהל, 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. תלונה אנונימית או טלפונית מטופלת כפנייה.

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 שסייע 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 שנקטו לתיקון הליקוי.



## ■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

התקבלו 126 פניות שהוגדרו כתלונות

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות	28	22
לא מוצדקות	96	78

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

תלונות על-	סה"כ	ב-%
העירייה ומוסדותיה	7	25
עובדים	12	43
גופים עירוניים וחברות	9	32
<b>סה"כ</b>	<b>28</b>	

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 - 83 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
פיקוח עירוני	34	41
תברואה	18	21.5
שיפור פני העיר	12	14.5
חופים	3	3.5
הנהלת החטיבה	4	5
מוקד שירות 106	8	9.5
כיבוי אש	2	2.5
איכות הסביבה	2	2.5
<b>סה"כ</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

### מינהל הכספים - 31 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חניה	17	55
גביית ארנונה ואגרת מים	5	16
חיובי ארנונה	8	26
אגרות ודמי שירותים	1	3
<b>סה"כ</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

מינהל הנדסה - 21 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
רישוי ופיקוח על הבנייה	5	41.5
הנהלת המינהל	5	41.5
רישוי עסקים	2	17
<b>סה"כ</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

מינהל בינוי ותשתית - 6 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
תיאום ההנדסי הביצוע	1	16.5
הנהלה	1	16.6
תנועה	4	67
<b>סה"כ</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

יחידות עירייה נוספות - 31 משימות לבירור תלונות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונה	ב-%
השירות המשפטי		13	42
מינהל החינוך, התרבות והספורט		9	29
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ	תאגיד מי אביבים	4	13
	תאגידים עירוניים	5	16
<b>סה"כ</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

## ■ ■ ■ תמצית התלונות

פנייה 2012-34152 מיום 17/1/12 – חיוב "תל אופן"

"בתאריך 20.12.11 קיבלתי הודעה כי חויבתי ב-160 ש"ח עבור שירות התל אופן, האופניים לא נקלטו במערכת ואני נאלצתי לשלם את המחיר על כך. יצרתי קשר עם המוקד ונאמר לי שיזכו אותי היות שלא עברתי הדרכה כי נדרש לבדוק שהאופניים נקלטו במערכת. חלף כחודש מאז וטרם זיכו אותי, היום יצרתי קשר עם המוקד והפנייה עדיין בסטטוס טיפול... החיוב היה מהיר במיוחד לעומת זאת. מבקש את התערבותכם מול שירות התל אופן."

**תלונה מוצדקת – בבירור עם הזכיון התלונה נמצאה מוצדקת והלקוח זוכה בכספו. מנכ"ל תל אופן חدد בפני צוות המוקד את הנהלים ולהדגיש את החשיבות במתן שירות איכותי והחזר הכספים בזמן.**

פנייה 2012-35110 מיום 25/1/12 – עובדת מרכז קהילתי

"ביום 24/1 היה שיעור פלדנקרייז לדוגמא עם המורה... (ללא תשלום) קבלתי את המידע דרך פליירים שחולקו בשכונה. נהייתי מהשיעור, המדריכה עשתה רושם טוב ולידי השתתפה גם אחת מהצוות (אינני יודעת את שמה)... פניתי אליה ונתתי לה את הפרטים בגמר השיעור והבעתי את רצוני להירשם ולשלם עבור הקורס. היא לקחה אותי למשרד, הצגתי כרטיס אזרח זהב של עיריית תל-אביב, היא בקשה אשראי והלכה אתי למשרד. פה נתקלתי בקיתון של רותחין. בחורה שישבה באשנב צעקה כי יש לבוא מהצד השני. אני לתומי הלכתי עם אותה אחראית. עברתי לצד השני שם עמדה אישה וכתבה צ'קים. בינתיים צילמה הבחורה שעזרה לי את תעודת אזרח זהב והגישה זאת לפקידה שישבה באשנב. ההתפרצות של אותה פקידה פשוט נטעה אותי משתוממת על היחס הבוטה, הצעקות "מה הדבר הזה" כשהיא מנפנפת בזלזול לאותו צילום שלי. "אני קבלתי הוראות מהעירייה לא לכבד את כרטיס הזהב כי יש שם רמאויות... חוץ מזה תחכי בצד שאני אסיים. בינתיים הבחורה שכל כך ניסתה לעזור לי שאלה אם אני יכולה להראות לה תעודת זהות. מסרתי לה את תעודת הזהות ואז התפרצה הפקידה "החשובה" באמוק ממש. נדהמת ונעלבת מהיחס הגס, הברוטלי והמתנשא שלא בקשתי חזרה את כרטיס האשראי ותעודת הזהות ויצאתי נדהמת ופגועה... אבקש את התערבותכם."

**תלונה מוצדקת – בתום הבירור התקשרה המזכירה אל הפונה והתנצלה על האירוע. מנהל המחלקה למרכזים קהילתיים שלח מכתב התנצלות, וערך שיחה עם צוות המרכז על מתן שירות אדיב ואיכותי.**

פנייה 2012-35128 מיום 25/1/12 - עיקול חשבון

"שלום רב, היום 25/1/12 בשעה 14:30 התקשרו אליי מהבנק והודיעו כי יש עיקול על החשבון שלי- תוך מסירת מס' תעודת זהות שלי על חוב באגף לגביית ארנונה בעיריית ת"א-יפו על שמי! ... העומד על 792 ₪. מעולם לא היה לי כל קשר לעירייתכם בצורה כזו או אחרת. מבירורים טלפוניים שערכת העבירו אותי מאגף אחד לשני ללא מענה ספציפי וטענו שיחזרו אליי. אשמח אם הדבר יטופל בהקדם האפשרי."

**תלונה מוצדקת – בירור מידי העלה כי אכן לפונה אין חוב, והעיקול הוסר. לאחר מכן שלח מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים מכתב התנצלות אל פונה בצירוף זר פרחים, ונחדד בפני מנהלי האכיפה את הרגישות בעיקול שלא בצדק.**

## פנייה 2012-35735 מיום 1/2/12 - תעריף החיוב ב"פנגו"

"אני תושב תל-אביב ובעל תו חניה בתוקף עד סוף 2012. ברצוני להביא לידיעתכם סיפורה של פניית שירות, שנמשכת כבר חודש וחצי ללא פתרון, כאשר אני מטורטר ללא הפסקה ונתקל בשירות מתחת לכל ביקורת.

אני משתמש באופן יום-יומי בשירות חניה סלולארית של חברת "פנגו" כאשר אני משלם תעריף מוזל של 67 אג' לשעה עבור תושב תל-אביב. החניה משמשת אותי כל יום 9 שעות ביממה בזמן העבודה. מסיבה כלשהי, החל מתאריך 2011/12/21 חברת פנגו החלה לחייב אותי בתעריף רגיל של 5.50 ₪ לשעת חניה – כך שנכון לכתיבת שורות אלה, כבר חודש וחצי אני משלם 50 ₪ ביום לחניה במקום 6 ₪ - ולאף אחד לא אכפת.

לאחר פנייה ב-23/12/11 למוקד השירות של אגף החניה, אמרו לי שהנושא ייבדק ויחזרו אליי. לא חזרו אליי. פניתי שוב ב-30/12/11 ודיברתי עם נציגה אשר ביקשה ממני לפקסס לה את פירוטי החניה מפנגו (עשיתי זאת), פניתי שוב ב-16/1/12 ודיברתי עם נציגה אשר טענה כי עיריית תל-אביב העבירה לפנגו את המידע הנדרש והנושא יסתדר ואין לי מה לדאוג. לא חזרו אליי.

בינתיים דיברתי מספר פעמים עם חברת פנגו אשר חזרו וטענו בפניי כי מבחינת עיריית תל-אביב אין לי תו תושב בתוקף ועד שהם לא יעדכנו זאת – אני ממשיך להיות מחויב בתעריף רגיל. כל ניסיונותי לנסות ולקיים שיחת ועידה שתפתור את הנושא לא צלחו – פנגו לא מסכימים וגם מוקד השירות של אגף החניה לא מסכים."

**תלונה מוצדקת – מנהל יחידת תווי חניה נפגש עם הפונה לשם ברור הנושא. בעקבות הברור הוחזר הכסף לפונה על ידי חברת "פנגו", ומכתב התנצלות נשלח מפניות הציבור.**

## פנייה 2012-35893 מיום 3/2/12 - גרירת רכב

"בהמשך למספר פניה 3020244 במוקד העירוני (ולפניתי למשטרה): בתאריך ה 03/02/12 נסעתי אחרי גרר של הפיקוח, שהעמיס רכב, כאשר הרכב הנגרר היה נוטה לימינו וגלגלו הימני הקדמי נותר תלוי לחלוטין באוויר. צורת גרירה זו מעבר להיותה בלתי בטיחותית עלולה לגרום נזק רב לרכב הנגרר (שסי, צירייה וכו') ומכיוון שבעל הרכב לא יהיה מודע לכך שעליו לבדוק האם רכבו ניזוק - שהרי הפגיעה הנה מתחת לרכב אבקשך למסור לבעל הרכב את פרטיי בכדי שאוכל לוודא שהוא מודע לכך שעליו לבדוק אם ניזוק.."

**תלונה מוצדקת – קצין בטיחות תעבורה האחראי על נהגי רכבי הגרר בחברת "אתרים ירוקים" הונחה על ידי מנכ"ל החברה, שאם ישנו מקרים מסוג זה, תופסק עבודתו של נהג הגרר. הנהלים הודדו בפני הנהלים.**

## פנייה 2012-35970 מיום 3/2/12 – תלונה על עובד מרכז דניאל לחתירה

"בתאריך 3/2/12 בשעה 12:00 בצהריים הגעתי למרכז דניאל לחתירה עם חבר המועדון על מנת לפרוק סימולטור קייקים, שהגיע ישירות מגרמניה, ונאסף באותו הבוקר משדה התעופה. כאשר הגענו לכניסה האחורית המיועדת לפריקת הסימולטור, הגיע בו בזמן עובד המעביר במקום קורס והחנה את רכבו בחנייה המיועדת לפריקת הסחורה, בצורה פרועה ורשלנית, על אף שלט גדול במקום המציין זאת. למרות תחנונים רבים הוא לא פינה את רכבו ולא הסכים להזיזו אפילו במעט על מנת שנוכל לפרוק את הסחורה. לטעמי התנהגות זו אינה הולמת התנהגות בסיסית, ואינה הולמת את המקום אליו הוא שייך."

**תלונה מוצדקת – בבירור יסודי נמצא שהמאמן אכן חרג מהנהוג והתנהג באופן שאינו הולם נותן שירות. המאמן ננזף על הדרך בה התבטא והובהרה לו החשיבות שגם בזמני לחץ עליו לנהוג ולהתבטא כמי שמשרת ציבור, כמו כן הובהר שהתנהגות זו לא תהיה מקובלת במרכז דניאל.**

פנייה 36756-2012 מיום 14/2/12 – שירות בחניון "אחוזות החוף"

"אני רוצה להתלונן על השירות שקבלתי באחד ממגרשי החניה של עיריית תל האביב. אני נכנסתי ב-12 בפברואר, בסביבות 02:00. הקופאי בקש ממני לשלם 12 ש"ח. דברתי אתו באנגלית, ואמרתי שאני אזרח של תל האביב, אבל הוא לא הבין. אז הצגתי בפניו את תעודת התושב שלי. הוא נתן לי קבלה שבה כתוב 12 ש"ח.... העובד התחיל לצעוק עליי. אני נכנסתי לחניון, החנית את המכונית והתקשרתי לעיריית תל אביב כי חששתי להשאיר את המכונית. רציתי לדבר עם מישהו אבל אמרו לי להגיש תלונה רשמית. בינתיים העובד הגיע למכונית שלי והחל להכות בה ודרש ממני לשלם את הכסף כי הוא צריך ללכת. שלמתי 6.5 ש"ח בסופו של דבר אבל אני עדיין לא מצליח לשחרר את המתח שנגרם לי. זה היה יותר מעלבון. זה היה יותר ממתקפה. זה היה מעליב."

**תלונה מוצדקת – נציג "אחוזות החוף" ומנכ"ל החברה המפעילה את החניון שוחחו עם הפונה, והתנצלו בפני התושב על האירוע, ולאור חומרת המקרה החליט המנכ"ל להפסיק את העסקתו של העובד בחברה.**

פנייה 37762-2012 מיום 27/2/12 – תלונה על מאבטח בבית החולים איכילוב

"ביום 24/2/12 בעלי נכוה ממים חמים. פנינו למיין כאשר החנית את הרכב שלי בצד (סמוך למיין) כשהוא אינו מפריע לכניסת אמבולנסים. באותו הרגע הייתי מאוד לחוצה ממה שקרה. ניגש אליי אחד המאבטחים וצעק עליי שאני אזיז את האוטו. הסברתי לו שאני רק נכנסת להכניס את בעלי למיין ואז אזיז את האוטו. בינתיים מאבטח אחר הכניס את בעלי והמאבטח שהיה איתי תקף אותי מילולית והתחיל לצרוח עליי... הרים את הידיים שלו לכיוון שלי ורצה להיכנס עם הגוף שלו בי, ואני הלכתי כמובן אחורה. אני חוויתי בושה, השפלה מהאדם הזה."

**תלונה מוצדקת – הנהלת בית החולים הביעה צער על האירוע אך לא ניתן היה לאתר את המאבטח.**

פנייה 39453-2012 מיום 19/3/12 - מסירת פרטים אישיים לאדם אחר

"לפני מספר ימים אבד לי צרור מפתחות עם צ'יפ של "תל אופן". שוחחתי עם נציג של "תל אופן" ביום 18/3/12 ונאמר לי שאם מישהו יפנה אליכם שמצא את המפתחות אתם לא נותנים פרטים מזהים אלא אתם אלו שתיפנו אליי עם הטלפון של האדם שמצא. נדהמתי היום לגלות שנציגה שלכם מסרה את מספר הטלפון שלי לאותו אדם שחיפש אותי. לא הגיוני שאתם ממליצים לשים את הצ'יפ על מחזיק מפתחות ואז מוסרים את הפרטים האישיים שלהם... אני מזועזעת שאינכם שומרים על חיסיון המידע שנמצא בשירותכם..."

**תלונה מוצדקת – נציגת השירות ננזפה, ובנוסף רוענו הנחיות לכל צוות הנציגים בחברת "תל אופן".**



## פנייה 2012-40386 מיום 28/3/12 - שינוי "מחזיק" בארנונה והנפקת תו חניה

"ב-29.2 הגעתי למוקד השירות בעיריית ת"א על מנת להעביר ארנונה על שמי עבור דירה ועל מנת להנפיק תו חניה חדש.

כאשר הגענו לשלב העברת הארנונה על שמי, הנציגה ראתה שחסר מסמך ייפוי כוח ולכן הכינה לי מסודר את כל הניירת, סימנה לי על גבי המסמך מס' פקס' והבטיחה שאם אני אשלח תוך יומיים יעבירו את הארנונה על שמי ואקבל את תו החניה ביד.

ב-14.3 פקסתי את כל המסמכים וב-15.3 כבר הייתה איתי בקשר נציגה שאמרה שהיא חייבת גם צילום ת"ז של בעלת הדירה. עוד באותו היום פקסתי לה.

ב-21.3 התקשרתי. הנציגה אמרה שזה בטיפול ורשום לה שהפקס' התקבל לא ברור. שלחתי במייל והמתנתי על הקו כדי לוודא שהמסמך התקבל ברור. לאחר מכן הובטח לי שתוך יום אני אקבל את התו והכל יוסדר כולל דו"חות חניה שכבר קיבלתי.

ב-27.3 התקשרתי ונאמר לי שזה בטיפול, ומיד יחזרו אליי טלפונית. כמובן שלא חזרו.

היום 28.3 שוב התקשרתי, הנציגה אמרה שעכשיו זה עובר למחלקת ארנונה ותוך יומיים אמורים ליצור איתי קשר ולהביא לי את תו החניה. אציין גם שלאחר שהתעצבנתי וביקשתי לדבר עם אחראי הנציגה התעצבנה עליי ואמרה שזו הייתה טעות שלי שלא העברתי את הארנונה לפני ששלחתי את הפקס (למרות שזו הייתה ההנחיה שקיבלתי מנציגה של העיריה).

באתר רשום במפורש שתוך 48 שעות לאחר שליחת הפקס מקבלים את תו החניה. לצערי הרב נראה כי הכוונה באתר היא לאחר 48 שעות של זמן שיחה מול מוקדי השירות."

**תלונה מוצדקת – בעקבות המקרה הופקו לקחים ורוענו הנחיות באשר לאופן הטיפול בפניות המתקבלות, ועמידה בלוחות הזמנים שנקבעו. הנושא הועבר גם לטיפול יחידת השירות.**

## פנייה 2012-41018 מיום 3/4/12 - עיקול חשבון בגין דוח חניה

"דו"ח על עיקול מטלטלין בשל אי תשלום דו"ח חנייה מס' 6411136.

אין בביתי ישות העונה לפרטים הנ"ל. אנו מוטרדים פעם בפעם בנושא. תמצאו בבקשה את האדם בכתובתו המדויקת, שאינו מתגורר לא בדירתנו (דירה 2 ברח' ...) ולא בבניין."

**תלונה מוצדקת – גובי המס השאירו בטעות את הודעת האזהרה בדירה מס' 2 במקום בדירה מס' 10. חברת ההוצאה לפועל, המעסיקה את גובי המס שביקרו במקום, נתבקשה לפעול לאיתור החייב טרם ביצוע פעולות אכיפה. לתושב נשלח מכתב התנצלות.**

## פנייה 2012-41440 מיום 15/4/12 - רכב תברואה

"היום בסביבות השעה 10:20 נסעתי עם רכבי ברח' דיזנגוף כשלפתע ראיתי את רכב הניקיון(הירוק) ועובד עירייה שהולך בצמוד אליו במדרכה ויחדיו הם מנקים את הרחובות ע"י התזת הקיטור על העלים שבמדרכה. כידוע התזת קיטור על העלים לכיוון הכביש בעוצמה רבה יוצרת ענן של אבק וחלקיקים ניתזים לכל עבר. מייד עצרתי את רכבי בצד וסימנתי לנהג הרכב הניקיון להפסיק את פעולת הקיטור עד שאעבור עם רכבי. הנהג הסתכל עליי ולא עשה כלום. ניסיתי לסמן עם הידיים וע"י צופר לבחור שהיה עם הקיטור אך לצערי הוא היה עם אוזניות.

ברצוני להתלונן על התנהגות הנהג שברכב שלמרות שביקשתי בצורה מנומסת ויפה שיפסיק את פעולתו לכמה שניות הוא התעלם. נאלצתי לעבור בתוך הענן אבק שנוצר ברח' דיזנגוף."

**תלונה מוצדקת – בבירור התלונה נמצא כי עובד הקבלן הוא עובד זר (בעל רישיון עבודה) אשר אינו דובר עברית, ובשל כך לא השיב ללקוח. לאור המקרה נדרש הקבלן להנחות את עובדיו להפסיק את העבודה בעת הצורך.**

פנייה 41730-2012 מיום 18/4/12 - ועדת ערר

"הפונה ביקר ביחידה ומסר שהוא זומן בשעה 11:45 לוועדת ערר בארנונה שהתקיימה ברחוב אבן גבירול (לא בבניין המרכזי), וכי הוא נכה 100% ומתנייד בכיסא גלגלים. למיקום הוועדה שאלה הוזמן אין גישה לנכים (הכיסא לא נכנס למעלית) והוא טורטר כחצי שעה במשרדי העירייה ולבסוף הוחלט להעביר את ישיבת הוועדה לבניין המרכזי כדי שיוכל להיות נוכח אולם גם בבניין המרכזי הוועדה התכנסה בחדר צר וכיסא הגלגלים לא נכנס לחדר והוא ישב במסדרון עם דלת פתוחה. לדבריו הוועדה זלזלה בעניין ודחתה את הדרישה שלו."

**תלונה מוצדקת – הופקו הלקחים ומעתה אם הפונה לוועדה הוא נכה תתכנס הוועדה בבניין העירייה בחדר ישיבות הנגיש לעגלת נכים.**

פנייה 42291-2012 מיום 24/4/12 - חמור בפארק מודעי

"ביום 23.4.12 יצאתי לפארק מודעי לטייל עם הכלבה ונתקלתי בחמור שקשור לעץ. התקשרתי ל-106 והודעתי לנציגה שחמור קשור לעץ בפארק. הנציגה אמרה שכשהחמור קשור אינה יכולה לשלוח פקח, ובסיום השיחה נתנה לי הוראה לשחרר את החמור על מנת שתוכל לשלוח פקח. חיכיתי על יד החמור לפקח במשך יותר מ-45 דקות. בינתיים, עברו אנשים נוספים שטענו שראו את החמור קשור בשעות הצהריים וזיהו את האדם שקשר את החמור. לאחר 45 דקות התקשרתי שוב למוקד והנציגה טענה שהנושא בטיפול. תוך כדי השיחה אחד האנשים שחרר את החמור. התרעתי בפניה שהחמור מסתובב משוחרר בפארק ואיננו יודעים למה מסוגל. היא חזרה שהנושא בטיפול, רק שבאותו הזמן אחת הנשים שהייתה בסביבה התקשרה גם כן למוקד 106 ולה נטען כי פקח הגיע לפני 45 דקות (שזה היה באותו הרגע שהתקשרתי) קשר את החמור (שעדיין היה קשור לעץ) ועזב (למרות שמעולם לא הגיע לשם!). בסופו של דבר החמור יצא מהפארק דרך רחוב הפרסה ולא ראינו אותו מאז."

**תלונה מוצדקת – מנהל היחידה בדק את המקרה. לנציגי השירות במוקד 106 פלוס חודדו ההנחיות לגבי אירועים דומים כדי למנוע הישנותו בעתיד. יצוין, שלמרות המידע שנמסר לפונה, החמור נאסף על ידי פקחי העירייה והועבר למקלט לבעלי חיים.**

פנייה 42976-2012 מיום 1/5/12 – מענה טלפוני במרכז המידע במינהל ההנדסה

"מאחר שאני רוצה לברר ייעוד של שטח מסוים בת"א אני מצלצל לטל' 5217080 משעה 12:00 עד כתיבת פקס' זה 14:43 וכול הזמן יש מענה קולי בלבד !!! 3 שעות אני על דיבורית ואין מענה !!!."

**תלונה מוצדקת – הופקו לקחים והנושא יטופל במסגרת תכנית העבודה השוטפת של מינהל הנדסה בנושא שיפור השירות והנגישות לקהל לקוחותינו על ידי הקמת מוקד טלפוני אחוד לאגף רישוי ופיקוח על הבנייה.**

### פנייה 2012-44766 מיום 20/5/12 – חסימת המעבר במדרכה

"עברתי במדרכה ברחוב בן יהודה 1 חסמו את המדרכה 3 רכבים. לא הייתה מדרכה ללכת עליה. התקשרתי למוקד 106 ואמרו לי שאין יותר פקחים ואין את מי לשלוח. זו בושה וחרפה."

**תלונה מוצדקת – בבירור על ידי מנהל היחידה נמצא כי נציג השירות במוקד שירות 106 פלוס שגה בתשובה שמסר. הנושא חודד בישיבת הצוות.**

### פנייה 2012-45453 מיום 25/5/12 – אופניים פרטיים

"בבעלותי אופניים כחולים שקשרתי ביום 10/5/12 למתקן ייעודי לקשירת אופניים, שהוצב על ידי העירייה. ביום שישי 11/5/12 באתי לקחת את האופניים וגיליתי שהאופניים יחד עם המתקן נעלמו, ובמקום הוצב ארון חשמל (כנראה כחלק מעבודות התשתית במקום). התקשרתי מייד למוקד 106, הנציגה רשמה את הפרטים שלי והבטיחה לברר ולחזור אליי. ביום ראשון 13/5/12 התקשר אליי מנהל הפרויקט של עבודות התשתית ונתן לי מספר טלפון של בחור אחר ("X") ובקש שאתקשר אליו רק למחרת. ביום שלישי בערב הצלחתי לראשונה לתפוס את "X", שמסר לי שבמחסן יש מספר זוגות אופניים ושאבוא לבדוק אם הם שם. ביום רביעי הגעתי למחסן בשעה 09:00. הפועל אמר לי שהאופניים שלי נמצאים אצל פועל אחר, שעבד בלילה, והוא משתמש בהם. נדהם התקשרתי ל-"X", והוא לא האמין לנאמר. ביום חמישי שוב הגעתי למחסן ושוב האופניים לא היו במקום, ושוב נעשה בהם שימוש על ידי הפועלים. הפעם "X" כבר לא ענה לטלפונים שלי ולא להודעות ה-SMS ששלחתי. בדרך חזרה ברגל לביתי ראיתי לתדהמתי פועל נוסע על האופניים שלי!! עצרתי אותו ולקחתי את האופניים (צילמתי את מצב האופניים). לאופניים נגרם נזק בנוסף לשרשרת שנוסרה כדי לנתק את האופניים מהמתקן אליו היו קשורים."

**תלונה מוצדקת – העניין טופל במלוא החומרה מול הקבלן ועובדיו, ובנוסף התושב פוצה כספית בגין הנזקים שנגרמו לו.**

### פנייה 2012-46576 מיום 6/6/12 – תלונה על חובש בחוף מציצים

"אני לא הרגשתי טוב והסתחררתי. בשארית כוחותי פניתי לחובש בחוף, שאמר לי "לך לראש העיר שיבדוק אותך"."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים שוחח עם התושב והביע התנצלותו על המקרה. סוכם כי בעת ביקורו הקרוב בחוף תתקיים פגישה עם החובש על מנת שיוכלו להביע את התנצלותו באופן אישי.**



## פנייה 47934-2012 מיום 13/6/12 – תלונה על פקח

"ביום 13.6.12 בסביבות השעה 18:20 הגעתי לתחנת הדלק פז ברחוב ירמיהו בת"א. החניתי את האוטו ליד אחת המשאבות וצפצפתי קלות למתדלק שיצא. (התחנה הייתה ריקה, למעט מונית ואוטו של העירייה שתדלקו בתדלוק עצמי בצד השני של משאבות התדלוק). עובד העירייה במדים צעד אליי "למה את מצפצפת פה". לא עניתי ואז הוא ניגש בצורה מאיימת לרכב שלי והחל לצעוק עליי שאסור לי לצפצף. עניתי לו "לא צפצפתי לך, אלא למתדלק" אבל הוא המשיך לצעוק בגסות ואיים שירשום לי דו"ח בסך 750 שקל. ביקשתי שיפסיק לאיים עליי (גם נהג המונית אמר לו שהוא חצוף) אך הוא המשיך לאיים, צילם את מספר הרכב שלי ואמר שאזהר ממנו. כל האירוע השאיר לי טעם רע, שעובד עירייה במדים מתנהג בבריונות ומאיים על תושבים ללא סיבה ובנושא שאיננו בתחום אחריותו. גם העובדה שצילם את מספר הרכב שלי, ויכול להוציא מהעירייה את שמי וכתובתי לא נותנים לי מנוח. מי יודע למה עוד מסוגל אדם כזה? אנא טיפולכם."

**תלונה מוצדקת – סגן בכיר למנהל אגף הפיקוח העירוני ערך בירור עם העובד, והבהיר לעובד כי למרות שעל פי חוק חל איסור לצפור (אלא בעת סכנה בלבד), הוא אינו רשאי לבצע אכיפה יזומה במקרים כגון אלה ללא אישור מנהל. הנושא חודד בפני המנהלים.**

## פנייה 47560-2012 מיום 17/6/12 – על התנהלות תאגיד "מי אביבים"

"אני פונה אליכם לאחר שכבר פניתי אל החברה ואף דברתי עם מנהלת שירות הלקוחות שלה, שאמרה לי שזכותי להגיש תביעה. כפי שעולה מהפניות שלי, חייבו אותי בשני חשבוניות בסכומים גבוהים עקב טעות של מי אביבים בעדכון מספר הנפשות (הם גם אמרו שזו הייתה טעות שלהם). הם לא מוכנים לשלוח לי חשבונות מתוקנים, והפתרון שלהם שקודם אשלם את החשבוניות (אחת כבר שילמתי) ובחשבונות הבאים אזוכה בהפרש. אני לא מבינה אם מי אביבים עשו טעות למה הם לא יכולים להוציא לי חשבונית מתוקנת."

**תלונה מוצדקת – בחשבון בוצעו תיקוני חיוב. יחידת השירות העבירה את הנושא לחברת הייעוץ הפועלת בתאגיד לשם בחינת התהליך.**

## פנייה 50809-2012 מיום 12/7/12 – תלונה על התנהגות עובדי יחידת מח' ההדברה

"ביום 12/7/12 בשעה 11 לערך במקום לצלצל בדלת או לטלפן צעקו הפקחים את שם משפחתנו בקולי קולות בחצר האחורית... הפנס זרק 2 פנסי תאורה לנוי שהיו ליד העציצים ושבר אחד מהם, הפקחית שהייתה אתנו לעגה לי... ביקור הפקחים מתחילתו ועד סופו היה בצינה קולנית מתלהמת"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח עם עובדי יחידת ההדברה שהונחו כיצד עליהם לפנות לתושבים ולטפל בפניותם. במסגרת ריענון בתחום השירות יינתנו כלים לניהול רגשות.**

## פנייה 57565-2012 מיום 20/9/12 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלוס

"היום 20/9 בשעה 23:15 התקשרתי למוקד להתלונן על רעש עצום שמגיע ממועדון ... ולא מאפשר לנו ולתושבי הרחובות הסמוכים לישון.

שאלה אותי נציגת השירות מאיפה אני יודעת שהרעש מגיע מהמועדון ואמרת לי לה שאני יודעת כי אני שומעת ורואה. היא המשיכה לנסות להערים קשיים ואמרה לי שהיא לא פותחת קריאה אם אני לא אוודא לחלוטין שקיימת מערכת הגברה בחוץ. אמרתי לה שזה לא הגיוני לבקש ממני ללכת עכשיו למועדון ולבדוק איפה נמצאת מערכת ההגברה, אבל קיים רעש שהוא מטרד רציני מאד שלא יכול להיות מתוך המועדון וכן שהשעה מאוחרת אחרי 11 בלילה. היא עדיין התעקשה שאינה יכולה לשלוח אף אחד בלי שאוודא היכן הרמקולים. האם נשמע לכם סביר ושירותי? מעבר לכך ללא שום קשר למהות, בלטה ביותר חוסר השירותיות וחוסר האדיבות שלה."

**תלונה מוצדקת – בבדיקה על ידי מנהל היחידה נמצא כי נציגת השירות במוקד שירות 106 פלוס לא ענתה על פי המתחייב באדיבות ובהתחשבות. נציגי השירות במוקד תודרכו בישיבת הצוות.**

## פנייה 57706-2012 מיום 23/9/12 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 23 בספטמבר בשעה 01:15 המוקדן סירב לפתוח פנייה בנוגע להומלסית שמטופלת ע"י הרווחה, שמהווה מטרד, בטענה שהעירייה לא מטפלת בזה וניסה לזרוק את הטיפול למוקד 100. הסברתי לו שעליו לפנות ל-100 בעצמו על מנת שהאירוע לא יתמסמס ויטופל. הנ"ל סירב, ואף סירב להעביר את השיחה לאחראי המוקד. בהמשך אף ניתק את השיחה שלוש פעמים."

**תלונה מוצדקת – בבדיקה על ידי מנהל היחידה נמצא כי נציג השירות במוקד שירות 106 פלוס לא פעל על פי כללי מתן השירות. לנציג הובהרה חובתו למתן שירות אדיב, וכן חודדו הנהלים וההנחיות לכל נציגי השירות. מאחר שמדובר בהפרעה לסדר הציבורי, הועברה הודעה למשטרת ישראל בנושא.**

## פנייה 57913-2012 מיום 24/9/12 בעניין חסימת חניית נכה

"היום ה-24/09/2012 עזרתי לאמי להחנות רכב נכה ליד העירייה. בצד המערבי של העירייה יש 4 חניות מוגדרות לנכים. כאשר הגעתי אליהן בשעה 13:30, נחסמו 4 החניות כולן ע"י עובד קבלן וע"י שערם של העירייה, וזאת משום שהולכים לשים שם מנוף עקב שיפוצי העירייה. את החניון הענק שיש ליד לעובדי העירייה, לרכבי הקבלן שחנו שם, סגרו כמובן ואין אפשרות להיכנס. חסימה של חניות נכים היא בניגוד לחוק. היא פגיעה ישירה בציבור הנכים שגם כך מתקשה."

**תלונה מוצדקת – בבדיקתנו העלתה כי התלונתה מוצדקת וכי המנוף חסם את חניות הנכים מאחר שלא הייתה חנייה אחרת פנויה, ועבודת המנוף במקום הייתה הכרחית ובלתי נמנעת.**



## פנייה 59236-2012 מיום 15/10/12 – מערכת השקיה

"בשעה 1:00 ב-15.10.12 טלפן בן זוגי למוקד 106 בכדי לדווח כי הממטרות בשד' יד לבנים אינן עובדות באופן תקין. במקום ממטרות ישנן מזרקות והמים מגיעים לגובה של כמטר וחצי. בשיחה עם המוקד הובהר לנו שאין מה לעשות כי אין "נזילה כרגע". והנציגה לא יכולה לפתוח קריאה כי זמן הטיפול הוא תוך 3 שעות. ושבפעם הבאה שזה קורה שנטלפן שוב."

**תלונה מוצדקת – בבדיקה שנערכה על ידי מנהל היחידה נמצא שהנציגה במוקד שירות 106 פלוס לא פעלה כנדרש, ולא הפנתה את ההודעה לאגף לשיפור פני העיר לצורך תיקון התקלה.**

## פנייה 60690-2012 מיום 29/12/12 – תלונה על עובד בגן הכובשים

"בשעה 12:00 בצהריים, אני ובעלי ישבנו כהרגלנו לארוחת צהריים בדשא בגן הכובשים. במרחק מאתנו עבד פועל מטעם העירייה וכסח את הדשא. לאחר שהוא סיים את הקטע המרוחק מאתנו הוא התקרב לאזור שלנו והתחיל לגזום את הדשא בצמוד אלינו עד כדי כך שכמעט גזם עלינו. בקשנו שייתן לנו 5 דקות לסיים את האוכל אבל בכול זאת הוא התעקש. הפארק גדול והייתה לו עוד עבודה אך הוא עשה בכוונה וגזם את הדשא עלינו."

**תלונה מוצדקת – בשיחה שנערכה עם הקבלן הוא ננזף בחומרה על התנהגות העובד מטעמו, ולאחר מכן נערכה שיחה עם העובד. לקבלן ולעובדיו רועננו הנהלים והוסבר כיצד לנהוג במפגשים עם התושבים.**

## פנייה 61893-2012 מיום 8/11/12 – שירות במוקד שירות 106 פלוס

"נציג 106 שענה לי ביום 8.11.12 בשעה 18:54, הלין כנגדי שאני מבזבז לו את הזמן, שאני מדבר אליו לא יפה ושהוא לא חייב לבקש (לפנייתי) ממנהלו להתקשר אליי. תחילה אמר שהמנהל עסוק לאחר מכן אמר שהוא המנהל ועוד ועוד. טון ותוכן דברים נוספים שאמר אינם ראויים להעלות על הכתב. הוא אף סרב להזדהות בשמו המלא, מיהר לאחל לי יום טוב ולנתק את השיחה."

**תלונה מוצדקת – נערך בירור על ידי מנהל היחידה ונמצא כי נציג מוקד שירות 106 פלוס לא דיבר אל הפונה באופן מכבד.**

## פנייה 65098-2012 מיום 11/12/12 – תלונה על עובד מח' ההדברה

"אתמול במהלך היום הבחין אבי הקשיש (בן 84) באדם שהתפרץ לחצר ביתו הפרטי (המוקף בגדר ובשער ברזל), והחל קודח בעץ אורן בגינה. אבי שאל את הפורץ מיהו וכיצד נכנס לחצר הסגורה. האדם ענה שהוא בא לבדוק את העץ מטעם העירייה ויש לו מפתח מאסטר לשער. תחילה חשבת שמדובר בפורץ שהתחזה לעובד עירייה ואולם מהשיחה שערכתי עם נציגת העירייה הבנתי להפתעתי שעיריית ת"א אכן מעסיקה את החברה שבו עובד אותו אדם! יודגש שהתפרצות לחצר בית פרטי הינה עבירה פלילית!"

**תלונה מוצדקת – בברור עלה כי לא תואמה ההדברה ועל כן התושב נבהל כשראה אדם זר בשטח החצר. נערך ברור ושיחה עם התושב ובנו הופקו הלקחים והוחלט על נוהל הודעה מקדימה לפני ביצוע פעולות מסוג זה.**

## ■ ■ ■ סיכום ותודות

כמדי שנה אנו פועלים להעלאת רמת השירות בטיפול בפניות, השנה הרחבנו את הפעילות ביחידות, והוספנו נציגי שירות המטפלים בפניות באמצעות מערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM).

גם השנה אנו רואים כי קיימת עליה בשימוש בערוצי הקשר הדיגיטליים, אנו צופים כי השימוש בהם ילך ויגדל, ועלינו להיערך לקראת הרחבת השירותים ע"י פיתוחם והכשרת העובדים לשימוש בהם.

הנהלת העירייה משקיעה זמן ומשאבים בתחום השירותים הדיגיטליים, ויחידת פניות הציבור שותפה בקביעת המדיניות מראיית הלקוח במטרה לתת שירות קל, זמין ונגיש יותר ללקוחות.

הפניות מהוות חיישן לתחושותיהם של הלקוחות בנושאים שונים או בשינויים מערכתיים או חוקתיים. כל שינוי מביא עמו שינוי באופי הפניות ובמספרן. הנהלת העירייה ויחידת פניות הציבור מאמינים כי הפניות מייצגות את קולם של התושבים, בעלי העסקים ובאי העיר לגבי הצרכים, הרצונות והתחושות הרוחשים ברחבי העיר.

הטיפול בפניות הציבור הינו חלק משגרת יומם של המנהלים, והם רואים בהם נכס בעבור הארגון לשיפור השירות ובהתאם לצורך להפקת לקחים למדיניות שנקבעה על ידי ההנהלה.

### תודות-

למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, ולמנהלים המטפלים בפניות ורואים תמיד את האדם שמאחורי הפנייה.

לצוות יחידת פניות הציבור והרפרנטים בכול יחידות העירייה המטפלים באחריות אישית בכול פנייה על מנת לסייע ולעזור לתושב ולבעלי העסקים.

לכל אלו שפנו אלינו ובאמצעות פנייתם יכולנו להפיק לקחים וללמוד, לשנות תהליכים ולשפר את השירות בעירייה ובכך תרמו לכלל התושבים, לעירייה ולעובדיה.

למר רון חולדאי, ראש העירייה, שמקפיד ודורש מכול המנהלים והעובדים לראות בכול פנייה עולם ומלואו, להרגיש את האדם שמאחוריה, ולפעול במלוא האחריות לטיפול שירותי, מקצועי ואיכותי.

### דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור

