



דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2013

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2013 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. הפניות מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת ההחלטות ובתהליכי שינוי בעירייה.

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.

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

אנו נמשיך לפעול לעידוד הקשר בערוץ הדיגיטלי עם הפונים אך לצד זה נאפשר לפנות אלינו בכול ערוצי הקשר השונים תוך התמדה לשיפור והעלאת רמת השירות.

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.

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
31 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
- הכשרת נותני השירות לכתיבה איכותית וברורה המשקפת את ערכי הקש"ר
- 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.



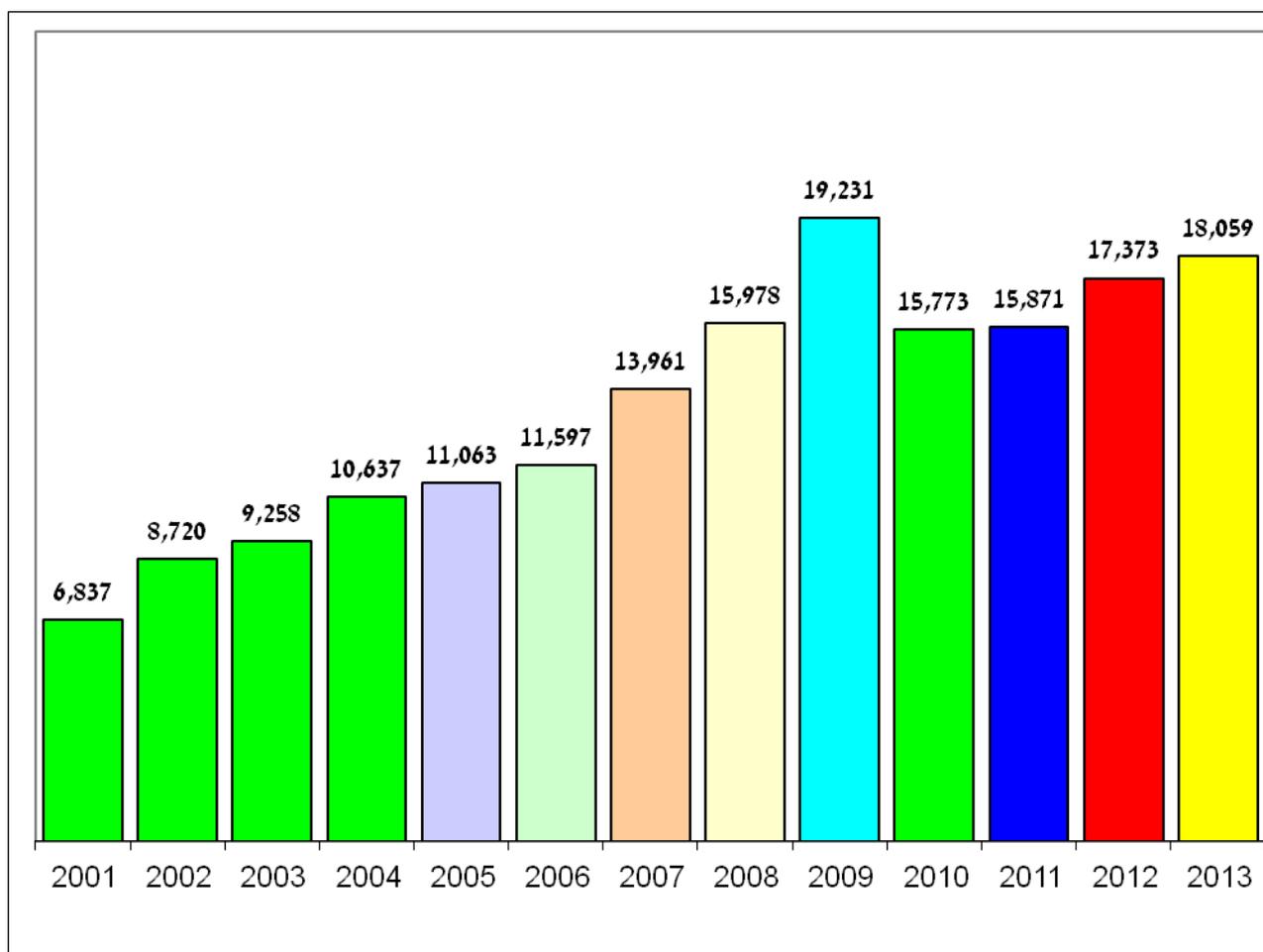
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

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 2013 היקף הפניות גדל בכ-4% ביחס לשנת 2012.

מידי שנה עולים נושאים בהתאם להשפעות של אירועים הן בעיר והן במדינה. זמינות הערוצים הדיגיטליים והקלות בקשר מקל על הקשר שבין הפונה לבין הרשות.



פניות בכתב 2013

18,059 פניות

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, שהמחייבת חתימה של המתלונן.

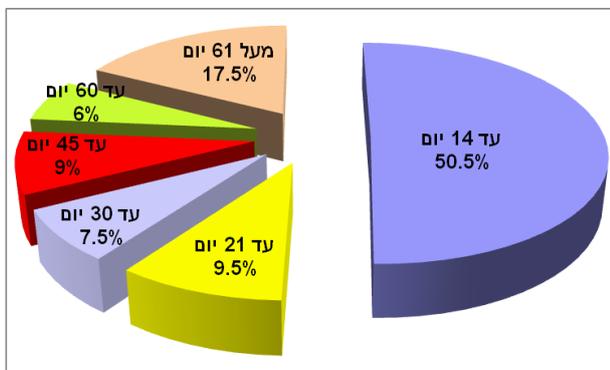
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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.

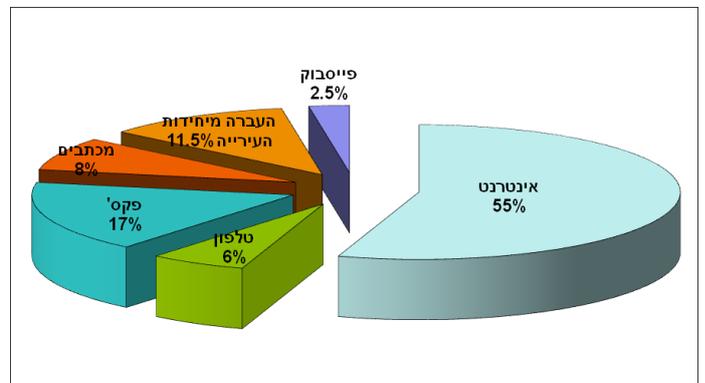
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט (מ-50% ל-55%). אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.

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



התפלגות הפניות בכתב על פי רמת השירות - זמני מענה



התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

פניות טלפוניות 2013 - 22,978 פניות

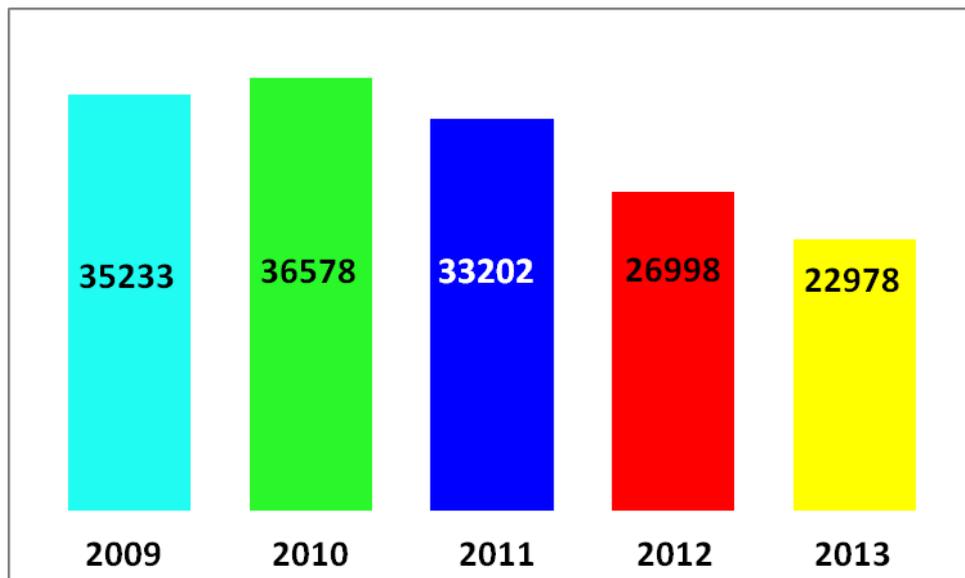
בשנת 2013 היקף הפניות ירד ב-15% ביחס לשנת 2012. הירידה נובעת מהעלאת רמת השירות ביחידות העירייה והזמינות הטלפונית במוקדי השירות. הירידה נובעת אף מהעדפת הפונים לפנות בערוצים הדיגיטליים בזמנם ולא על פי מגבלת שעות הפעילות של המוקדים הטלפוניים.

מענה טלפוני אנושי פועל משעה 8:00 עד שעה 18:00 כדי לאפשר זמינות גבוהה לפונה. עם קבלת השיחה אנו שואפים לתת מענה מידי לפונה לשאלותיו או בקשותיו, או על ידי יצירת קשר מידי עם גורם המטפל. אם מדובר בפנייה הדורשת בדיקה של כמה גורמים או בטיפול מעמיק או 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.



התפלגות הפניות הטלפוניות לפי שנים

קבלת קהל 2013 - 1,500 פונים

קיימת יציבות במספר הפונים בקבלת קהל המשקפת את העלאת רמת השירות ביחידות ואת המעבר של הלקוחות לאמצעי הקשר הדיגיטליים עם הרשות. שעות קבלת הקהל ביחידה נקבעו עד שעה 18:00 כדי לאפשר לכל פונה לפנות אלינו אם בתחושתו לא מצא אוזן קשבת והבנה לצרכיו ביחידה המקצועית. 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.

■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות

- **ביטחון פנים** – הגיעו בקשות רבות שהעירייה תפנה אל הגורמים האחראים במדינה ותפעל להעלאת רמת הביטחון גם באמצעות התקנת מצלמות במרחבים הציבוריים.
- **שוהים בלתי חוקיים** – בקשות רבות להתערבות העירייה בנושא על מנת לייצר ביטחון באזור בו הם שוהים. כמו כן תלונות על בתי עסק שמנוהלים על ידי עובדים זרים שמפריעים לחיי השגרה בעיקר בלילה.
- **ביטחון אישי במרחב הציבורי** – מרבית הפניות עוסקות בתחושת הפונים של חוסר ביטחון בעיקר בשעות החשיכה בגנים הציבוריים ובמתחמי בילוי.
- **מאהל קרני-וולובלסקי** – מחד עסקו הפניות בהטרדה של הסביבה על ידי השוהים במאהל ומאידך בקשות למתן סיוע לשוהים.
- **גני ילדים** –
 - **הקמת מתחמי גני ילדים חדשים** – פיתוח והקמת מתחמי גני הילדים הביאה לתלונות של תושבים הגרים בקרבת המתחמים החדשים.
 - **שיבוץ לגני ילדים לגני טרום טרום חובה** – החלת החוק לשיבוץ ילדים החל מגיל 3 יצרה מצב שבו ילדים בגילאי 3 שובצו בגנים שאינם סמוכים לביתם או בסמיכות לאחיהם הבוגרים.
- **חברת מי אביבים** – תחושת חוסר ההוגנות וחוסר מתן שירות איכותי יוצר אי אמון בתאגיד.
- **עבודות לילה** – הפניות נוגעות בתחושה של חוסר התחשבות בתושבים בשעות הלילה וזאת למרות הכנת התושבים לקראת ביצוע העבודות.
- **סיירת ירוקה** –
 - **אכיפה בשטחים ירוקים** – קיימת תחושה של חוסר הגינות ברישום דוחות אלה ואי הבנת הפונים מדוע הוגברה האכיפה בשטחים הירוקים.
 - **דוחות לבעלי כלבים** – עיקר התלונות הם על התנהגות הפקחים בעת רישום הדוח.
- **נסיעת כלי רכב בניגוד לחוקי התנועה או החנייה** – הפניות עסקו בסכנה הנגרמת בגין מצבים אלה, והדרישה לשמור על החוק.

■ ■ ■ נושאי הפניות

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

חטיבת התפעול

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
406	אכיפה ברשות רבים	פיקוח עירוני *
392	אכיפה בשטח פרטי	
408	אכיפת חוקי חניה	
117	דרישה לביצוע ניקיון	
563	סירוס/עיקור חתולים	
440	הדברה	תברואה
215	מחזור	
946	מכלי אשפה	
959	מסתורי אשפה	
453	ניקיון רחוב	
187	פינוי פסולת חריגה וגזם	חופים
406		
		איכות הסביבה *
533	שטחים מגוננים	שיפור פני העיר
303	עצים עירוניים	

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

סה"כ	נושא ראשי	אגף/יחידה
404	בירור חוקיות הבנייה	רישוי ופיקוח על הבנייה
206	רישוי בנייה	
944	תלונות על עסקים	רישוי עסקים

מינהל בינוי ותשתית

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
584	הסדרי חניה	תנועה
507	הסדרי תנועה וסימונים	
493	עבודות תשתית	תיאום הביצוע ההנדסי

מינהל הכספים

אגף/יחידה	נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים מרכזיים	כמות
אגרות ודמי שירותים *	אגרות חינוך	2,603	בקשות הנחה למועדונית גן	611
			שכר לימוד מועדונית גן	458
			בתי ספר ייחודיים בקשות הנחה	262
			בתי ספר ייחודיים רישום	195
			אגרות חינוך	192
שילוט עסקים פרטיים		5,224	בקשות רישוי – ועדות	622
			בירור חשבון	1,260
			הסרות שלטים	263
			החזר כספים	343
חנייה	בקשות לביטול דוחות	3,489	בתחום אין עצירה	1,286
			בתחום פריקה וטעינה	278
			בכחול לבן	318
			באדום לבן	339
			בתחום רכבים מסוימים	314
			חנה על מדרכה	475
	תו חניה	228		
ארנונה		1,268	אכיפה / עיקול חשבון	204
			חוב - בירור פרטים ובקשות	227

* 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	304
	גני ילדים	415

יחידות עירייה נוספות ותאגידים עירוניים

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
השירות המשפטי	בקשות ביטול דוחות ברירת משפט	1,130
ניהול סיכונים וביטוחים	תביעות נזק	365
חברת מי אביבים בע"מ	ביוב	235
	צריכה גבוהה	192

■ ■ ■ 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 תכנית השירות ככלי תומך והן משמשות לניתוח ארועים במהלך ההכשרות והטמעת תפיסת השירות העירונית.

לפניכם מספר דוגמאות להטמעה שירותית ביחידות העירייה בעקבות הפניות.

- **כתיבה שירותית** - למדנו שיש צורך להמשיך ולעסוק בנושא הבהירות וסגנון הכתיבה ביחידות שסגנון הכתיבה לא תאם את ערכי השירות כמו גם הקפדנו על הטמעת ערך השקיפות במכתבים.
- **שירותים חברתיים** – מהפניות למדנו שאין אחידות ולכן הוחלט על פיתוח והטמעת עקרונות וסטנדרטים כאמות מידה לניהול השירות במחלקות הרווחה כדי להעלות את רמת השירות לתושבים מקבלי שירות זה.
- **אגף רבעים ושכונות** – מהפניות למדנו כי הפונים אינם מכירים או מבינים את מהות מנהלות הרובע ולכן עסקנו בפיתוח תפיסת שירות ותפעול לטיפול הקשר שבין מנהלת הרובע שמייצגת את העירייה לבין התושבים.
- **האגף לגביית ארנונה ומים** – מהפניות למדנו שהלקוחות אינם מבינים למי עליהם לפנות בהליך האכיפה ולכן הקמנו מרכז שירות לאכיפה המאפשר לפונים לקבל שירות איכותי ומקצועי במקום אחד.
- **פיקוח על הבנייה** – מהפניות למדנו שיש צורך ביצירת בהירות ופשטות בתהליכי הטיפול בפניית הלקוח, ולכן עסקנו בפיתוח תפיסת ניהול שירות למנהלים. בנוסף ביצענו טיוב של המענה הכתוב ללקוחות בנושאי הפנייה השונים.
- **מינהל החינוך** – מהפניות למדנו כי יש לפשט את תהליך הרישום לגני ילדים באינטרנט, ולכן ביצענו שיפורים ושינויים בתהליך הרישום.



■ ■ ■ 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	
9	4697	1664	3029	תברואה
9	5665	4439	1227	פיקוח
4.6	360	74	286	חופים
7.8	1363	792	571	שיפור פני העיר
17	307	295	12	איכות הסביבה
	17	17	0	ביטחון ושירותי חירום
	124	124	0	הנהלת החטיבה
	612	574	38	רבעים ושכונות
	141	141	0	מוקד שירות 106 פלוס
	13282	8120	5163	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	
24	771	546	225	רישוי ופיקוח על הבנייה
5	406	389	17	רישוי עסקים
29	179	155	24	הנהלה
29.5	121	60	61	תכנון עיר
	1477	1150	327	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	
9	8374	191	8183	אגרות ודמי שירותים
26.5	762	280	482	גביית ארנונה ואגרת מים
23.5	253	140	113	חיובי ארנונה
16	6378	2802	3576	חניה
	96	96	0	היטלים מבנייה ופיתוח
	18	18	0	הנהלה
	15881	3527	12354	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	
23	1433	957	476	דרכים ומאור
14	36	31	5	הנהלה
3	13	10	3	פרויקטים
18	31	20	11	תיעול
31	924	427	497	תנועה
	423	423	0	תיאום הביצוע ההנדסי
	2860	1868	992	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	
28	537	137	400	הנהלה
26.5	224	88	136	קהילה, נוער וספורט
21.5	82	25	57	תרבות ואמנויות
	843	250	593	סה"כ

יחידות עירייה נוספות

השירות המשפטי – אחראי על החוק ועל מנהל תקין, חקיקה ואכיפה הנותנים מענה מיטבי לצרכי העשייה העירונית. 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 ולהשבחת נכסי העירייה. זאת כדי לאפשר לעירייה לממש את מדיניותה ואת יעדיה.

חברת מי אביבים 2010 – אחראית 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, היא עוסקת בהדרכה לתיקון תכניות או ליקויים בעת ביקורת בשטח, לתכנון ביצוע ביקורת ואישור חיבורי מים, ביוב ותיעול חדשים עבור בנייה חדשה וקיימת, אחראית 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		
20	1,724	567	1157	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
38.5	73	35	38	הנהלה	
9	187	95	92	מינהל השירותים החברתיים	
15	657	388	269	חברת מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
	147	147	0	פארק גני יהושע	
	189	189	0	אחוזת החוף	
	255	255	0	החברה לפיתוח כלכלי	
	242	242	0	אחר	
	730	630	100		אחרים *
38	51	39	12	נכסי העירייה	עצמאים
42.5	84	46	38	המשלמה ליפו	עצמאים
	4339	2633	1706	סה"כ	

(*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 לבירורה 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 270 פניות שהוגדרו כתלונות

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות	114	42
לא מוצדקות	270	58

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	26	23
עובדי עירייה	56	49
עובדי קבלן	18	16
גופים עירוניים וחברות	14	12
סה"כ	114	

התלונות מטופלות בהתאם להוראות החוק ומכאן שמספר התלונות קטן ביחס להיקף הפניות המטופלות ביחידה, הדבר נובע מהמדיניות לפיה 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 - 66 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
פיקוח עירוני	5	7.5
תברואה	21	32
שיפור פני העיר	14	21
חופים	1	1.5
הנהלת החטיבה	2	3
מוקד שירות 106	18	27.5
ביטחון	3	4.5
רבעים ושכונות	1	1.5
איכות הסביבה	1	1.5
סה"כ	66	100

מינהל הכספים - 17 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חניה	5	29.5
גביית ארנונה ואגרת מים	8	47
חיובי ארנונה	1	6
אגרות ודמי שירותים	2	11.5
הכנסות מבנייה ופיתוח	1	6
סה"כ	17	100

מינהל הנדסה - 4 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
רישוי ופיקוח על הבנייה	3	75
רישוי עסקים	1	25
סה"כ	4	100

מינהל בינוי ותשתית - 5 משימות לבירור תלונות

אגף/יחידה	תלונה	ב-%
תיאום ההנדסי הביצוע	1	20
דרכים ומאור	1	20
תנועה	3	60
סה"כ	5	100

יחידות עירייה נוספות - 33 משימות לבירור תלונות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונה	ב-%
הנהלת העירייה		1	3
מינהל השירותים החברתיים		3	9
מינהל החינוך, התרבות והספורט		12	36.5
בתי העירייה		1	3
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ	חברת מי אביבים	11	33.5
	תאגידים עירוניים	5	15
סה"כ		33	100

דוגמאות לתלונות ■■■

פנייה 66993-2013 מיום 1/1/13 בעניין פח אשפה בגינה (אשפתון)

"ביום שישי האחרון דיווחתי למוקד העירוני על פח אשפה עירוני שלא פונה מזמן. מדובר בפח הנמצא בגינה שבין רח' גרונר 16 א' לרח' אלקחי... המוקד קיבל את הדיווח ושלח לי ס.מ.ס. כעבור מספר שעות שהפנייה טופלה והפח פונה מהזבל. עכשיו עברתי שוב במקום וראיתי שהפח מלא כשהיה ועולה על גדותיו. ברור שהוא לא פונה לאחרונה."

תלונה מוצדקת – בבירור נמצא כי האשפתון שבגינה לא פונה מספר ימים. ניתנה הנחייה לפנותו מידי יום ומנהל עבודה יעקוב אחר ביצוע העבודה. לעניין הודעת ה-SMS. יצוין כי חלה טעות במוקד שירות 106 פלוס וכי ההודעה הועברה לפינוי פח אשפה בבית 16 א' במקום אשפתון בגינה.

פנייה 67409-2013 מיום 7/1/13 – מענה טלפוני בגנזך מינהל ההנדסה

"אני זקוקה לשירותי גנזך תיקי הבניין של העירייה. כל ניסיונותי ליצור אתם קשר נכשלו – בכל פעם המתנתי למעלה מ-30 דקות על הקו ללא מענה. רק לאחר שהתקשרתי ללשכת מהנדס העיר דאגו שיחזרו אליי... אשמח אם תצרו אתי קשר ותסבירו לי איך בדיוק הנושא הזה ישתפר."

תלונה מוצדקת – בבירור נמצא כי בגנזך קיימת בעיה של חוסר בכוח אדם ולכן משך ההמתנה למענה טלפוני הוא ממושך ומעבר למקובל. לאור הפנייה הופקו הלקחים ובשלב ראשון הוחלט לתגבר את עמדת נציגי השירות הטלפוני בגנזך בעובדים מיחידות אחרות של האגף לרישו ופיקוח על הבנייה, וזאת עד לפתיחת מוקד טלפוני אגפי, אשר יסייע וישפר את הטיפול בלקוחותינו.

פנייה 67437-2013 מיום 14/1/13 – התנצלות בגין עיקול שגוי

"כתובתי הייתה מעודכנת במשרד הפנים ולמרות זאת שלחתם דרישות תשלום דוח חניה לכתובת לא נכונה וגם עיקלתם לי את חשבון הבנק. בסוף קיבלתי מכתב לקוני בלי אף מילת התנצלות בו הודעתם לי על הסרת העיקול וביטול הדוח."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החניה שלח מכתב התנצלות ללקוח.

פנייה 68729-2013 מיום 21/1/13 – אי הכנסת מכלי אשפה לביתן ותלונה על עובד

"הבוקר, עובד עירייה הטיח בי שלא ניתן להכניס את מכלי האשפה החדשים לחדר האשפה של הבניין. נוכחתי אישית שעובדי התברואה התקשו להכניס את שני המכלים רק משום שהכניסו הפוך את המכל הראשון, מה שלא הותר מקום למכל השני. למרות בקשתי העובד לא היה מוכן להכניס את המכלים בדרך הנכונה. בקשתי ממנהל האחזקה שלנו להדגים לו כמה פשוט וחלק להכניס שני מכלים כאשר עושים זאת נכון. תלונתי היא על התנהגות בלתי הולמת של העובד כלפיי, סירובו לשתף פעולה לפתרון הבעיה, התנשאות אישית ואיום בתלונה כנגד הבניין שלנו."

תלונה מוצדקת – מנהל החבל שוחח טלפונית עם הלקוח וכן רועננו ההנחיות למתן שירות אדיב וסבלני.



פנייה 2013-69270 מיום 29/1/13 – עיכוב בהחזר כספי בגין החזרת מכשיר איזי פארק

ביום 18/11/12 החזרתי מכשיר איזי פארק של תושב תל אביב-יפו לאגף החניה בבנין העירייה. ביום 9/12/12 החזרתי מכשיר נוסף באותו מקום. נאמר לי שתוך 45 אזוכה ביתרה הכספית. ביום 3/1/13 פניתי טלפונית לאגף החניה ונאמר לי חל עיכוב וכי תוך מספר ימים אזוכה. .. מכיוון שחלפו כחודשיים וחצי נשאלת השאלה האם בכוונת אגף החניה באמת לזכות את חשבוני?"

תלונה מוצדקת – מנהל יחידת תווי חנייה יצר קשר טלפוני עם הפונה והתנצל בפניו. פרטי המקרה נלמדו כדי למנוע הישנות מקרים כאלה בעתיד, וביום 31/1/13 זוכה חשבון הלקוח.

פנייה 2013-69812 מיום 5/2/13 – הפרעה בעת פינוי אשפה

"היום הגיע איש התברואה בשעה רבע לחמש לערך על מנת להוציא את הפחים למרכז הכביש... המון רעש שכבר ממנו כולנו מתעוררים. בשעה חמש ועשרים הגיעה משאית האיסוף שעושה עוד יותר רעש אך הדבר שהכי מקומם הוא שעל מנת לחסוך זמן ולא לעשות סיבוב של הרחוב המשאית חוזרת את כל הרחוב .. ויש לה צופרי אזהרה (רוורס)".

תלונה מוצדקת – מנהלת תחנת התברואה יצר קשר טלפוני עם הפונה ומסר לו שצוות העובדים הונחה לבצע את העבודה בשקט מרבי, וכי משאית פינוי האשפה לא תיכנס לרחוב בנסיעה לאחור.

פנייה 2013-71269 מיום 18/2/13 – אחסון בחצר פרטית

"בגינה של הבניין שלי, עובדי הניקיון שמנקים את הרחובות באזור עשו מחסן... מאחסנים את העגלות, מטאטאים...קושרים את עגלות הזבל לצינורות של המים והמונה".

תלונה מוצדקת – מפקח עבודה ערך ביקורת במקום ודאג שסילוק העגלות מהשטח הפרטי. המפקח שוחח עם הפונה והתנצל בפניו.

פנייה 2013-71656 מיום 21/2/13 – שירות במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 20/2/13 בוצעו עבודות תשתית ברחוב עד שעה מאוחרת וגיליתי שאין בדירה שלי מים. התקשרתי ל-106 והתשובה שקיבלתי היא "כולכם קיבלתם הודעה.. בטח זרקת אותה" וניתקה לי את הטלפון. מדובר בגסות רוח מצד הנציגה".

תלונה מוצדקת – מנהל המוקד האזין לשיחה ומצא שהאופן בו ניהלה הנציגה את השיחה אינו הולם, והוא הבהיר לנציגת השירות שחובה עליה לתת שירות אדיב בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2013-72369 מיום 1/3/13 – עיכוב בטיפול במד מים לא תקין

"לפני כחודשיים וחצי נופץ שעון המים שלנו הממוקם מחוץ לשער ברחוב. התקשרתי מיד ל-106 ומאז עוד 3 פעמים ובכל פעם מודיעים לי שהתקלה תוקנה. בפועל לא תוקן השעון אפילו פעם אחת."

תלונה מוצדקת – נערך תחקיר עם עובדי חברת מי אביבים ועם הקבלן ועובדיו. לאור הממצאים חודדו הנהלים בנושא טיפול במד מים לא תקין. מכתב הסבר והתנצלות נשלח על ידי הממונה על תלונות הציבור.

פנייה 2013-72145 מיום 4/3/13 – מידע שגוי במוקד שירות 106 פלוס

"ביום 3/3/13 צלצלתי למוקד 106 כדי לקבל מידע היכן יושבת הנהלת הרובע של אזור רמת אביב (מקום מגורי). הפקיד הראשון שענה אמר כי הוא לא יודע את כתובת הרובע המבוקש והוא נתן לי את הטלפון של הנהלת הרובע כדי שאצלל לשם ואקבל את הכתובת. עשיתי כך אך לצערי איש לא ענה... צלצלתי שוב למוקד. הפעם הפקיד שענה נתן לי כתובת... נסעתי לשם ולתדהמתי התברר שהנהלת הרובע עברה משם לפני שנתיים. לא יעלה על הדעת שהמוקד לא ידע את הכתובת המדויקת והעדכנית של הנהלת הרובע."

תלונה מוצדקת – בבדיקה שערך מנהל המוקד נמצא כי במערכת המוקד אכן הופיעו שתי כתובות שונות של מינהלת הרובע. המידע עודכן במערכת. מכתב הסבר והתנצלות נשלח על ידי הממונה על תלונות הציבור.

פנייה 2013-73440 מיום 15/3/13 - השכרת אופני "תל אופן"

"... אתמול עשיתי מנוי חדש במחשב ומיד יצאתי לכיוון העירייה לסידורים. כשהגעתי לתחנה המדפסת לא עבדה, כמובן שזה דרש צלצול אליכם כדי להבין מדוע איני יכול לשחזר פתקית. עברתי לתחנה אחרת והצלחתי לשחזר את הכרטיס. לדאבוני האופניים היחידות שהיו פנויות היו די מקולקלות. נסעתי לתחנה אחרת ושם קורא הכרטיסים לא עבד. עברתי לתחנה הבאה (שוב לאחר שיחה עם המוקד של "תל אופן") ושוב הקורא של הברקוד לא עבד!!! מייאוש התקשרתי שוב למוקד "תל אופן" שם נאמר לי שיש לי שתי אופציות או להמשיך להיות מנוי או לבטל את המנוי..."

תלונה מוצדקת – לאור הנסיבות נתנה הנחייה לזכיון המפעיל את המתקנים לפצות את הלקוח בהארכת תוקף המנוי בשבועיים. בנוסף, מנהל פרויקטים ברשות לפיתוח כלכלי שלח מכתב התנצלות ללקוח.

פנייה 2013-74137 מיום 24/3/13 – אנשי הצוות של מכון הכושר במרכז הקהילתי

מזה כחצי שנה אני מתאמן בחדר הכושר העירוני. ביום שישי 22/3/13 בשעה 13:45 הגעתי כהרגלי לאימון והפריע לי מאוד שהמדריך אינו נמצא בחדר הכושר אלא יושב להנאתו בחוץ ומשוחח עם איש האחזקה במשך כחצי שעה. מכיוון שאירוע זה אינו אירוע ראשון של מדריך זה החלטתי לגשת אל המדריך ולהגיד לו שזה מפריע לי. הוא ענה לי שהוא לא מתערב בעבודה שלי ושאיני לא אתערב בעבודה שלו... לאחר שחזרתי להתאמן הוא נכנס לחדר הכושר, התקשר אליי באופן מאיים ואמר לי שלא אתערב לו בעניינים ולא אאיים עליו... הוא אמר שהוא יתבע אותי, שהוא לא מפחד ממני ואז שוב יצא מחדר הכושר. לאחר מכן הספקתי לראות אותו יושב בדלפק וקורא במקום לעשות אל עבודתו."



תלונה מוצדקת – מנהלת המרכז ערכה שיחה עם המאמן ובסיומה הודיעה לו על הפסקת עבודתו בחדר הכושר, וזאת בהתאם לנהלי משאבי אנוש. לאחר מכן שוחחה עם הפונה ועדכנה אותו בפעולות שננקטו.

פנייה 71949-2013 מיום 25/3/13 – אכיפה בחניית בית ספר בימי חופשה

"אני גר סמוך לבית ספר. בבית הספר יש חניה המיועדת למורי וצוות בית הספר. בכל יום בין השעות 07:00-17:00 למחרת מתאפשרת החניה לתושבים בעלי תו חניה אזורי בחניה זו. בחופשות ובחגים מתאפשרת החניה במהלך כל שעות היום. היום לא מתקיימים לימודים עקב חופשת פורים. צוות בית הספר, למעט השומר והמנקה, לא הגיעו לבית הספר. השומר החליט להזמין פקח ולחלק דוחות חניה לכל הרכבים שחנו בחניית בית הספר. כשראיתי את הפקח יוצא מבית הספר שאלתי אותו מדוע הוא מחלק דוחות ביום חופש, הוא ענה לי שהוא לא היה מגיע אלמלא השומר הזמין אותו"

תלונה מוצדקת – נקבעה מדיניות אכיפה בנושא חניית רכבי תושבים בחניות הצמודות לבתי ספר (חנייה פנימית, מגודרת ומופרדת, למעט בתי ספר ייחודיים) בזמן חופשות, חגים ושבתות.

פנייה 76338-2013 מיום 21/4/13 – הליכי גבייה

"הוטל עיקול בחשבון הבנק שלי על ידכם. אין לי כל קשר לדירה זו, מעולם לא גרתי בה ואף אינני יודע היכן היא. בבירור טלפוני אמרו לי להגיע למשרדי העירייה אך הגעה זו הינה טרחה רבה הן זמן והן כספית (דלק, חניה, יום עבודה). אשמח אם תבדקו את ההליך."

תלונה מוצדקת – בבדיקה אכן נמצא שהליכי הגבייה בוצעו בטעות. המקרה נלמד והופקו לקחים לניעת הישנות מקרים מסוג זה. מכתב הסבר והתנצלות נשלח על ידי הממונה על תלונות הציבור.

פנייה 76551-2013 מיום 23/4/13 – גינה לכלבים בשכונת בבלי

"היום טיילתי עם כלבי משוחרר בחורשה מול חנה זמר 17 בשיכון בבלי. פקח העירייה נגש אליי ודרש ממני לקשור את הכלב. במקום ישנם מתקנים למשחק כלבים. כידוע לי פעם הייתה מפה שהראתה שהאזור הוא לכלבים משוחררים. הפקח התווכח אתי על הגינה והראה לי שלט קטן שכתוב שיש ללכת עם הכלבים ברצועה. במפת העירייה מסומנת גינת כלבים בחורשת שטיינמן 11. אין גינה שם. לפי התמונה באינטרנט – חורשת שטיינמן היא אכן החורשה מול חנה זמר. אז יש כאן הטעיית הציבור."

תלונה מוצדקת – לאחר בדיקה נמצא כי אכן יש טעות. לפיכך המקום גודר, הותקן שילוט כי השטח הוא גינת כלבים מוכרזת, והשלט המחייב לקשור את הכלבים ברצועה הוסר.



פנייה 2013-75997 מיום 28/4/13 – ניקוי חורשה

ב-10/4/13 התלוננתי ב-106 על צמחייה פרועה וחרקים וזבל בחורשה ליד גן ילדים. ב-10/4/13 בתקשר אליי נציג גנים ונוף שהפגיש אותי עם בחור שעובד בשטח, הסברתי והראיתי לו בדיוק את כל הצמחייה והבעיות ... הובטח לי עוד באותו היום שהעניין יטופל. כמובן שזה לא קרה. התקשרתי לאותו נציג של גנים ונוף שנתן לי תשובה מתחמקת. לאחר כמה ימים התקשר אליי עובד מגנים ונוף שרצה לקבוע אתי כדי לראות שוב את המקום. לא יכולתי באותו הרגע... עד היום לא שמעתי ממנו וכמובן ששום דבר לא קרה בשטח."

תלונה מוצדקת – השטח נוקה . מכתב הסבר נשלח על ידי הממונה על תלונות הציבור.

פנייה 2013-78548 מיום 9/5/13 – פנייה לוועדת מזילות בחברת מי אביבים

"ב-12/11/12 פניתי למי אביבים בערעור על גובה חשבון המים וצרפתי אסמכתאות כנדרש. ביום 20/2/13 נדרשתי לשלוח שוב את כול החומר וכך עשיתי. פניתי שוב ושוב בכתב ובעל פה. ביום 23/4/13 קבלתי מכתב שפנייתי מיום 14/4/13 התקבלה וכי עליי להמתין 4 חודשי צריכה נוספים (למרות שחלפו כבר 7 חודשים) בכדי לראות שאכן הייתה חריגה."

תלונה מוצדקת – סמנכ"ל החברה בדק את המקרה להפקת לקחים כדי שמקרים כגון אלה לא יישנו. העניין לגופו נדון בוועדה המוסמכת ביום 15/5/13.

פנייה 2013-78568 מיום 9/5/13 – בקשה לתיק מידע

"ביום 19/2/13 הוגשה פנייה למנהל הנדסה לקבלת מידע בלבד של אחוזי בנייה המותרים בבניין !!!"

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 2013-79067 מיום 13/5/13 – מענה טלפוני בסניף טיפת חלב בשכונת בבלי

"ברצוני להתלונן על טיפת חלב – סניף בבלי. אין לתפוס אותם בטלפון – לא משנה כמה טלפונים ומתי מטלפנים."

תלונה מוצדקת – לתחנה גויסה עובדת חדשה שתפקידה לענות על הפניות הטלפוניות.

פנייה 2013-79778 מיום 21/5/13 – נסיעת רכב תברואה בניגוד להוראות החוק

"בשבועיים האחרונים פניתי בתלונה כ-3 פעמים למוקד 106 בעניין מכונית ניקוי רחובות שמספרה ... אשר באופן קבוע נוסעת בניגוד לכיוון התנועה ברחובות הצרים בשכונת מגורי ויוצרת פקקים, מסכנת הולכי רגל וכמובן מבצעת עברה חמורה. הבוקר ראיתי את הרכב נוסע נגד הכיוון כך שברור ש-3 התלונות לא טופלו כראוי."



תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את העניין. לקבלן נשלח מכתב הבהרה בו נדרש להקפיד על חוקי התנועה, ואף צוין כי ייבחנו ההיבטים המשפטיים בגין התנהלותו.

פנייה 2013-80256 מיום 22/5/13 – הכנסת אופניים מתקפלים לבניין העירייה

".. הגעתי לפתח בניין העירייה ברחוב אבן גבירול כאשר ברשותי אופניים חשמליים מתקפלים. השומר סרב להכניס את האופניים בין אם הם מקופלים בתיק כאשר אני נושא אותן ביד ובין אם לא, וזאת לאחר בדיקה עם האחראי"

תלונה מוצדקת – קצין הביטחון הבכיר של העירייה מסר שאין הנחייה האוסרת הכנסת אופניים מקופלים לבניין העירייה. למאבטחים הובהר שאין למנוע הכנסת אופניים מקופלים לבניין.

פנייה 2013-82920 מיום 6/6/13 – שירות במרכז הקהילתי בבלי-ירושלמי

"בתאריך 6/6/13 ניגשתי למרכז הקהילתי בבלי לצורך הליכי הנפקת כרטיס דיגיטל, וזאת לאחר שקודם לכן התקשרתי טלפונית לוודא שאכן הם מטפלים בנושא זה. כשהגעתי למקום בסביבות השעה 16:00 הפקידה שהייתה במקום הודיעה לי שהיא אינה יודעת את הפרוצדורה הנדרשת ובקשה שאחזור ביום ראשון בין השעות 09:00 עד 18:30 כדי לפגוש את הפקידה המטפלת בנושא או כדי שעד אז היא תלמד הנושא ותוכל לעזור לי בעצמה. מאחר שאף אחת מהן לא החזירה לי צלצול טלפוני כמובטח, נגשתי שוב ביום ראשון בשעה 13:30. הפעם הפקידה שיודעת כיצד לטפל בנושא אכן הייתה במקום אך לתדהמתי לא הסכימה לקבל אותי למרות שהגעתי במסגרת שעות קבלת קהל ולמרות שהמקום היה ריק מאדם. הא פשוט אמרה שהיום לא תקבל אותי!... אמרתי לה שכנראה אצטרך לגשת לבניין העירייה בשביל הכרטיס אבל הדבר לא עשה עליה רושם, כמו גם חוסר האכפתיות שהפגינה כשאמרתי לה שאגיש נגדה תלונה על אי מתן שירות"

תלונה מוצדקת – מנהל המחלקה למרכזים קהילתיים ערך בירור בנושא במסגרתו ננזפה המזכירה על היחס והיא הוזתרה לבל יישנה הדבר. מנהל המחלקה שלח מכתב התנצלות לפונה.

פנייה 2013-83920 מיום 16/6/13 – דוח חנייה

"הבוקר, בעוד רכבי עומד בצד הדרך, תקוע וללא אפשרות להניע. נתקלתי בפקח חנייה. ברצוני להתלונן עליו. בנוסף לדו"ח מיותר שרשם לי הוא השפיל והעליב אותי באופן שהשאיר אותי מתוסכל, כעוס וחסר אונים. זו התלונה הראשונה שאני מגיש אי-פעם, אני מצוין זאת בכדי שחומרת המקרה תהיה ברורה לכם."

תלונה מוצדקת – הפקח פעל שלא בהתאם להנחיות והוא ננזף על דרך פעולתו. הדוח בוטל בהתאם להמלצת הנהלת אגף הפיקוח.

פנייה 84400-2013 מיום 18/6/13 – שירות בעמדת תל אופן בבניין העירייה

"ב-13:15 נכנסתי לעירייה וקבלתי מספר לדלפק תל-אופן והערה איפה לחכות. חיכתי רבע שעה וראיתי לקוחות אחרות נכנסות לאזור הדלפק שהגיעו אחריי. כששאלתי על המצב אמרו שיש רק עובד אחד היום ושהוא/היא בהפסקת צהריים וחוזרת בעוד רבע שעה. התברר שעוד 2 אנשים גם מחכים לדלפק תל אופן אז ז"א שייקח לי לפחות עד 45 דקות מינימום לקבל שירות מעל הזמן שכבר חיכתי. נגשתי לדיילת שמחלקת מספרים ואמרתי לה שזה לא בסדר והיא אמרה שעכשיו היא מודעת לכך ותגיד לאנשים. אז מה פתאום שהדיילת/תל אופן לא מודיע לאף אחד ולא שם הודעה/שלט במקום או מודיע לאף אחד???? נוסף לכך היו עובדים אחרים במקום ללא לקוחות וגם הם לא מיידעים אלה כששואלים אותם. קצת התחשבות בבקשה לתושבים."

תלונה מוצדקת – מספר הלקוחות המגיע למרכז השירות בנושא תך אופן הוא קטן מאוד ועל כן מועסק נציג שירות אחד בתחום. על פי המתחייב מוענקת לנציג הפסקה בת 30 דקות, ובזמן זה על נציג ההכוונה לעדכן את הלקוחות שהעובד נמצא בהפסקה ולאפשר להם להשאיר מספר טלפון כדי שהנציג יחזור אליהם בתום ההפסקה. בעקבות המקרה רועננו ההנחיות לכול העובדים ולמנהלי המשמרות.

פנייה 88171-2013 מיום 15/7/13 – מכל אשפה

ליד ביתנו נשכחים בתדירות גבוהה מידי פחים ירוקים של בתים. אחד של מרים החשמונאית 27 ושניים של אוסישקין 100. הפחים מהווים מטרד, הם מגיעים אלינו ע"י עובדי גינון ומפזר הפחים העירוני, בצדק, לא מחזיר אותם ליעדם. נודה לכם אם תשלחו משהו לסלק המטרד, ואם תנחו את העוסקים בגינון עירוני שלא ימשכו פחים מהבתים

תלונה מוצדקת – הקבלן הונחה לא לקחת את מכלי האשפה של התושבים ולהשליך את האשפה משטח הגינה בשקיות ניילון מיוחדות.

פנייה 89601-2013 מיום 24/7/13 – התנסחות של נציגת שירות

"אני מתנדב בשירות לאומי במרכז לקידום פליטים אפריקאים. פניתי במסגרת תפקידי למוקד רישוי עסקים על מנת לברר את הנהלים לפתיחת עסק עבור נתינים זרים. לשיחה ענתה נציגה שענתה לי 'אתה מדבר על הכושים האלה'. הופתעתי מאוד לשמוע את הביטוי 'כושים' ואף נפגעת מזה."

תלונה מוצדקת – לאור המקרה הופקו הלקחים ורועננו ההנחיות לעובדים באשר לרגישות הקיימת בנושא, וניתנה הנחייה שלא להשתמש בביטוי שהוזכר, אלא בביטוי 'עובדים זרים' או 'מהגרי עבודה'."



פנייה 2013-90081 מיום 28/7/13 – חניית רכב קבלן על המדרכה

" ברצוני להתלונן על עברות תנועה והתנהגות בלתי הולמת של עובדים בשירות העירייה. בבוקר יום א' 28 ביולי 2013, ב7:45 בערך, רכבתי ביחד עם חברים באופניים ברח' פנקס לכיוון מערב. לפני מעבר החצייה ברח' דה האז נעצרנו, מפני שרכב חונה על המדרכה חסם את הגישה למעבר (ראו צילום מצורף). שני אנשי תחזוקה עבדו באותו זמן במזרקה שבגן ברחוב דה האז, וכשאלתי האם הרכב שלהם ענו בחיוב. כשביקשתי שיסירו את המכשול ויזיזו את הרכב, נעניתי בבוז ובצחוקים מצד העובדים, אשר לא הראו שום התייחסות לקושי שהם גורמים. לבסוף נאלצתי לחצות את הכביש ברגל, ולא במעבר חצייה."

תלונה מוצדקת – הקבלן הוזמן לבירור במשרדו של סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר. הקבלן הוזנה והונחה באופן חד משמעי לבל יחנה את רכבו במקום המפריע לציבור, והובהרה לו חובתו למתן שירות אדיב בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2013-91324 מיום 4/8/13 – נהג רכב פינוי אשפה

"ביום ו' 2/8/13 בשעה 10:15 לערך נהג רכב אשפה חסם את הרחוב לאורכו בשעות העמוסות של יום שישי. חשוב לציין כי ברחובות היה מקום פנוי בו הוא יכול לעצור כדי לבצע את עבודתו... רק לאחר חילופי דברים גסים וצרחות... הוא החנה בצד את הרכב דבר שכמובן יכול היה לעשות מלכתחילה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל חניון אגף התברואה שוחח עם הפונה ולאחר מכן שוחח הנהג עם הפונה והתנצל בפניו על האירוע.

פנייה 2013-91581 מיום 6/8/13 – פקח מחלקת השילוט

"ברצוני לדווח על עובד (פקח). צירפתי תמונות מהבוקר של הקטנוע עליו רכב. האיש נהג בצורה שהוא מסכן את התנועה וכשפניתי אליו הוא השיב בצורה לא מנומסת..."

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת השילוט שוחחה עם הפונה. לאור השיחה הופקו לקחים ורוענו הנהחיות לכלל המפקחים.

פנייה 2013-94881 מיום 1/9/13 – התנהגות מציל

ברצוני להתלונן על התנהגותו הלא ראויה של מציל בחוף "עלמה ביץ"... החוף היה מלא באנשים בשעת אחר הצהריים, וכאשר הלכתי לבדי מתחת סוכת המציל לכיוון היציאה, אחד המצילים שרק לי והעיר דבר מה על איך שאני נראית... המשכתי ללכת, כשאותו מציל אחר (אין באפשרותי לדעת) המשיך את הסאגה הזו במערכת הכריזה של החוף... צלמתי תמונה שלו בטלפון הסלולרי שלו כי אני לא יודעת את שמו"

תלונה מוצדקת – נערך בירור עם המציל והובהר לו כי התנהגותו אינה הולמת עובד ציבור ואינה מקובלת. העובד הביע חרטה והתנצל על התנהגותו, והוא הוזנה לבל יישנו מקרים מסוג זה.



פנייה 94986-2013 מיום 3/9/13 – דוח לרכב נכה בעל תו חניה מארה"ב

"אני אזרח ישראלי ואמריקאי הנני נכה ומבקר בארץ כדי לסייע לאמי בת 96 בתוך פחות משנה קבלתי 7 דוחות חנייה לא מוצדקים שבהם פקחי העירייה התעלמו מתו הנכה שהוצב בקדמת הרכב התרעתי בפני משרד הפיקוח מספר פעמים אך זה לא עזר"

תלונה מוצדקת – הנהלת אגף הפיקוח ריעננה את ההנחיות למפקחי האגף בעניין אכיפה כנגד כלי רכב של נכים הנושאים תו חניה בינלאומי.

פנייה 96815-2013 מיום 12/9/13 – קריסת עץ על רכב פרטי

"היום הגעתי לרכבי בשעה 07:30 בבוקר בחניית כחול-לבן. לתדהמתי מצאתי את רכבי כשהשמשה מנופצת, המגב שבור...שכן דיווח לנו שאמש בצהריים נשמע פיצוץ עז ברחוב והוא יצא וצילם את העץ שנפעל כל הרכב... איך יתכן שעיריית תל אביב מפנה מפגע שכזה אשר פגע ברכב וגרם לו כאלו נזקים מבלי להשאיר הודעה על הרכב או לחלופין לאתר את בעל הרכב, ולמנוע מאתנו גם את הבהלה ועוגמת הנפש. מה היה קורה אם השכן לא היה מצלם ומעדכן אותנו?"

תלונה מוצדקת – לאור המקרה רועננו הנהלים וניתנה הנחייה ברורה וחד משמעית לפקחים לאתר במקרים אלה את בעל הרכב.

פנייה 96879-2013 מיום 2/10/13 – דוח וגרירת רכב

"אתמול 1/10 חזרתי לארץ אחרי חופשה של חמישה ימים וקיבלתי הודעה שגררו לי את הרכב. נורא כיף לגלות שבזמן שנסעתי לחופשה צבעו מחדש את המדרכה מכחול לבן לפריקה וטעינה. מפתחות הרכב היו אצלי למשך כל התקופה. אני נהג יחיד ברכב. כחצי שעה. כחצי שעה לאחר שהגעתי לדירת נאלצתי ללכת לחניון הגרירות, שילמתי 361 ₪ על הוצאות גרירה ועליו לשלם דוח על סך 250 ₪. יופי של קבלת פנים"

תלונה מוצדקת – גרירת הרכב ורישום הדוח היו שגוים ולכן הורה התובע העירוני על ביטול הדוח ועל החזר דמי בגרירה כמו כן נקבע נוהל עירוני המנחה את הגורמים בשטח כיצד לפעול במקרים של שינוי הסדרי חנייה.

פנייה 99431-2013 מיום 6/10/14 – חניית רכב קבלן בעבירה

"קמנו לבוקר של רעש, קבלן מבצע התקנת עמוד ברזל במדרכה המסומנת אדום לבן. רכב הקבלן חנה החניית נכה תוך חסימת החניה לבניין שלנו... כנראה שלעיריית תל אביב מותר הכל."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך תחקיר בעניין ומסר שהקבלן שגה כאשר חנה בחניית נכים והנחה אותו לשמור על הוראות החוק. כמו כן נשלח מכתב אזהרה לקבלן בו הובהר לו שאם הדבר יישנה יינקטו נגדו הצעדים הדרושים.



פנייה 99472-2013 מיום 6/10/13 - נזילת מים לאחר החלפת מד מים

"לפני כשבועיים התקשר בחור ואמר שהוא צריך להגיע לביתי על מנת להחליף את שעון המים... הוא הגיע והחליף. כעבור כמה ימים ראיתי שהרבה מים נוזלים מהשעון. טלפנתי למוקד 106 ומסרתי את ההודעה וקיבלתי מס' פנייה. כעבור שעתיים, כשהמים ממשיכים לזרום, טלפנתי שוב ונאמר לי שאפשר להגיע תוך 6 שעות... בהמשך הגיעו 2 בחורים תיקנו ונאמרו בלי לומר שלום. לא חלפו כמה שעות ו... ראיתי שמים ממשיכים לזרום. שוב למוקד... שוב 6 שעות... סופ"ש עבר, הנזילה ממשיכה לה... עד היום..."

תלונה מוצדקת – הנזילה תוקנה והקבלן שוחח עם הפונה והתנצל בפניו. מכתב הסבר והתנצלות נשלח על ידי הממונה לתלונות הציבור.

פנייה 101619-2013 מיום 20/10/13 – שירות במרכז השירות העירוני

"אני מבקשת לתאר לך חווית שירות לו נזקקתי היום במחלקת ארנונה חניה. השעה 9:45 מתוך 7 עמדות (8-14) מאישות רק 3! בכל אחת מהן יש לקוח. כאשר מסתיים הטיפול והלקוח עוזב, קמה הפקידה והולכת להפסקה. נותרה רק אחת המשרתת לקוח. .. אגב גם האחראי עזב לאחר מספר דקות."

תלונה מוצדקת – מנהלת מרכז השירות העירוני שוחחה עם הפונה ומסרה לה שיופקו הלקחים לשיפור השירות, ותינתן הנחייה לעובדים לגבי יציאה להפסקות בעת מתן שירות.

פנייה 104715-2013 מיום 12/11/13 בעניין דיווח ממוקד שירות 106

"אתמול פניתי למוקד 106 על מזרן המונח בכביש שהועלה באז מול ביתי. היום התקשרו אליי מהעירייה והודיעו לי שהמפגע טופל. בהמשך קיבלתי הודעת טקסט ממוקד 106 שאומר כי המפגע טופל... כשחזרתי הביתה לא הופתעתי לראות את המזרן מונח מרחק 10 מ' מהמקום שבו היה... הוא נגרר מהכביש אל שולי הכביש בין הבתים..."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 שוחח עם הפונה והעניין הובא לידיעת מנכ"ל העירייה.

פנייה 105950-2013 מיום 19/11/13 – מפעיל ביובית

"ביום שישי 15/11 בשעות הלילה 23:43 התקשרתי אל מוקד 106 וצינתי בפניהם שמי ביוב עולים בדירתי מפתח ניקוז במקלחת, בשעה 00:06 נהג הביובית התקשר אלי, מפקח והחל משכנע אותי בכל דרך אפשרית שהוא יגיע מחר (יום שבת) בשעה שמונה בבוקר לשאוב כשבדירה שלי מי ביוב עולים וברחוב בכמה נקודות עולה ביוב מהמכסים. לאחר התקשרות עם המוקד בשנית והבאה לידיעתם את המקרה.. הנהג הגיע ושאב. ביום ראשון בשעות הערב שוב עולה ביוב בדירתי ושוב פורץ ברחוב... התקשרתי עם 106 בשעה 19:26 נאמר לי שהם יגיעו עד 6 שעות... עד השעה 22:46 בה יצרתי שוב קשר עם המוקד לא הגיע המשאבה והביוב ברחוב החל זורם חזק יותר... למחרת פתחתי עוד קריאה..."



תלונה מוצדקת – מבדיקת חברת מי אביבים נמסר כי התקלה במערכת הביוב תוקנה ובוצע טיפול יסודי בקו הביוב לאורך הרחוב. עבודת מפעיל הביובית הופסקה.

פנייה 108880-2013 מיום 15/12/13 – מידע שגוי במוקד שירות 106 פלוס

"החל מהצהריים אנחנו מתקשרים לדווח על הפרעת רעש בשדרות רוטשילד... חבורה של צעירים מנגנים ושרים ללא הפסקה עם גיטרות, תופים... והכל עם מיקרופונים ומערכת הגברה... בשיחת הטלפון האחרונה למוקד 106 ענה לי... מנהל משמרת... טען שלפי החוק מותר לנגן בשדרות רוטשילד גם עם מערכת הגברה, כאשר ביקשתי לדעת לפי איזה חוק, הוא טען שיש להם היתר מיוחד ממנהל אגף הפיקוח לנגן בשעות אלו...".

תלונה מוצדקת – המידע שנמסר היה שגוי שכן ההחלטה לאפשר לנגני רחוב להופיע ברחוב התקבלה בהנהלת העירייה. מנהלי המשמרת ונציגי השירות התבקשו להקפיד על מסירת מידע מדויק.

פנייה 108974-2013 מיום 16/12/13 – שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"ברצוני להתלונן על שירות... שאני מקבל במדור מועדוניות כל חודש אני שולח פקס לקבלת מכתב המאשר תשלום מועדונית לבתי וכל חודש שולחים לי מענה לא הולם כלל. כאשר אני מתקשרת לברר מדוע... אמרה שעלי להגיע כל חודש בכדי לקבל את המכתב המאשר תשלום מועדונית. אני פשוט מזועזעת".

תלונה מוצדקת – מנהל הצוות שוחח עם הפונה ומסר לה כתובת מייל שתוכל לפנות אליו במישרין בכל עת שבקשתה לא נענית. בנוסף רועננו ההנחיות לכל הצוות באשר למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 109369-2013 מיום 19/12/13 – התקשרות נציג חברה עירונית עם התושבים

"בתאריך 12/12/13 בשעה 18:00 לערך, פגשתי בפתח הבניין שבו אני מתגוררת, איש שנראה מחפש מישהו בבניין. שאלתי את מי הוא מחפש, הוא השיב 'את ועד הבית', אמרתי שזו אני שמייצגת את הוועד. 'אני...' אמר האיש 'באתי להודיע על עבודות תשתית שיתחילו בינואר'. שאלתי אותו אם יש לו תעודה על תפקידו הציבורי, אם יש לו מסמך, אם יש לו הודעות בכתב מהעירייה לדיירים... הוא השיב 'לא. רק באתי להודיע, אני פשוט דופק על דלתות'. הבעתי תמיהה: זו דרך מוזרה מאוד של העירייה לחפש תושבים, להתייצב ללא מסמכים והודעות רשמיות בכתב ולהודיע הודעות מטעם".

תלונה מוצדקת – לאחר בדיקת העניין הופקו לקחים ורועננו ההנחיות לגבי דרכי ההתקשרות של החברות העירוניות עם התושבים לפני תחילת ביצוע עבודות תשתית.



■ ■ ■ 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).

השנה נתנו דגש לפיתוח שירותים דיגיטליים על מנת לשפר את הקשר עם התושבים ולהתאים את עצמנו להתפתחות הטכנולוגית. אנו נמשיך להיות שותפים לפיתוח אמצעים דיגיטליים בנושאים שונים, כחלק מפעילות מקיפה הנעשית בעירייה בתחום זה.

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 התושבים, בעלי העסקים והאזרחים. 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 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.

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.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור

