

הטיפול בפניות ובתלונות ציבור

הערות ראש העירייה

1. בעשור האחרון אנו עדים למהפכה בשרות וביחס לציבור. ליחידה לפני"צ ולמוקדי השרות תפקיד מרכזי ומשמעותי בחיי העירייה. אחת העוצמות הגדולות של היחידה הוא בחיבור לבעלי התפקידים בשרשרת ההיררכיה הארגונית, דבר המייצר טיפול מערכתי ומענה נכון. חלק גדול מיכולת ההנהלה הבכירה לראות ולהבין את התמונה העירונית נובע מהפרספקטיבה שמשפיקת יחידת השרות לפני"צ. בסעיפים הבאים תובא התייחסות פרטנית להמלצות הביקורת.
2. עדכון הנוהל – המלצת הביקורת מקובלת. היחידה עדכנה את הנוהל בהתאם להמלצות הביקורת. יוטמע במהלך הרבעון הקרוב בקרב עובדי היחידה והרפרנטים ביחידות השונות.
3. ריכוז נושאים חוזרים/גורמים זהים לגביהם מתקבלות פניות/תלונות ולפעול ליישום המלצות לטיפול ברמה המערכתית – סבור כי הדבר מבוצע בצורה טובה מאוד. העדכון מבוצע ברמה יומיומית כמעט, קיים קשר הדוק עם המנהלים שמוביל לתהליכי שיפור מערכתיים. יחד עם זאת, נכון יהיה לייצר תהליך מתועד – באחריות לפני"צ בתיאום עם מנכ"ל העירייה. לוי"ז – חודש.
4. אחריות מנהלת היחידה על הטיפול בפניות ותלונות המתקבלות באופן ישיר ביחידות העירייה השונות – המלצה לא התקבלה. היחידה מקנה לרפרנטים ביחידות העירייה השונות כלים מקצועיים לטיפול איכותי ומקצועי בפניות.
5. הפרדת תפקידים בין עובדות היחידה לטיפול בפניות ובתלונות – ההמלצה לא התקבלה. הגישה הנכונה היא רב תכליתית והתמחות רוחבית, גישה המקובלת היום בעולם השירות.
6. בדיקה ובחינה של פרטי לקוח/פניה – ההמלצה מקובלת. חשוב להקפיד ולבדוק טרם פתיחת פניה חדשה במערכת, האם קיימות פניות קודמות של הלקוח ולבצע שיוך בהתאם.
7. היחידה משקיעה רבות בהכשרה והעשרה של הרפרנטים ביחידות העירייה השונות.
8. הסמכה ואישור הממונה על פניות ציבור לממונה על תלונות הציבור – מנכ"ל העירייה קיבל את חוות הדעת של השירות המשפטי לפיה המינוי נעשה כדן.
9. סיווג פניה מלקוח כפניה/תלונה – החוק מקנה לממונה שיקול דעת לברר התלונה בכל דרך שימצא לנכון.
10. באחריות מנהלת היחידה לערוך מדי תקופה ריענון ובחינת בקיאות בסעיפי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) לעובדות היחידה ולרפרנטים ביחידות השונות.
11. ביצוע מעקב ובקרה שוטפת אחר לוחות הזמנים לטיפול בתלונות – מבוצעת בקרה וניתן לראות כי זמני הטיפול בתלונות התקצרו משמעותית והם עומדים היום על 13 יום בממוצע.
12. פניות/תלונות המתקבלות ממש' מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור – ההמלצה מקובלת ומבוצעת הלכה למעשה.

13. תלונות על הממונה על תלונות ציבור או מי מעובדי היחידה – ההמלצה מקובלת, יש לתעד ולסווג בנפרד ולהעביר בהתאם לקבוע בחוק לבחינה וטיפול של היועמ"ש.
14. תלונות על עובדי עירייה – מקום בו יש חשד לכאורה לביצוע עבירה משמעתית – מנכ"ל העירייה קיבל את חוות דעת השירות המשפטי. סמכות הממונה כרוכה בהפעלת שיקול דעת באשר לסיווגה של התלונה, אם מדובר בענייני משמעת.
15. דוח הממונה על תלונות ציבור – ההמלצה מקובלת. הדוח צריך לשקף נאמנה את הממצאים והליקויים שעולים מהתלונות. היחידה הטמיעה בדוח לשנת 2014 את הערות הביקורת.
16. מערכת ה-CRM – הערות הביקורת נכונות. יחד עם זאת, יש לזכור שמערכת ה-CRM שהינה מערכת מחשוב תפעולית אסטרטגית לעירייה, נמצאת בתחילת תהליך הפיתוח. ההערות יופנמו בתהליך. חשוב לציין, כי החלטות בנוגע לפיתוח ושדרוג מערכות מחשוב מבוצעות ברמה מערכתית כלל עירונית.
 - א. שילוב מערכת BI עם CRM, הועלתה כדרישה לאגף המחשוב ותיבחן בתה"ע לשנת 2016.
 - ב. הוגשה רשימת בקשות לשיפור ושדרוג לאגף המחשוב.
 - ג. עם כניסת המערכת למוקד שירות 106 (באוקטובר 2015), יחולו שיפורים נוספים וניתן יהיה להפיק יותר דוחות.
 - ד. ניהול פניות במס' מערכות – אגף המחשוב פועל ליצירת פתרון שיתן מענה לקישור פניות מהמערכות התפעוליות ל-CRM ולהפך.
17. תיעוד פניות טלפוניות או באמצעות קבלת קהל – הפניות מתועדות במע' סימפוזיון או ב-CRM.
18. תקציב פיתוח והדרכה – התקציב מיועד הן לביצוע הכשרות והדרכות בקרב עובדי היחידה והן בקרב הרפרנטים ביחידות העיריה השונות.
19. כתבי הסמכה – ההמלצה מקובלת. באחריות סמנכ"ל מש"א ומינהל להפיק כתבי הסמכה ומינוי לרפרנטים ביחידות העיריה, כי הם מוסמכים לטפל בנושא פניות ותלונות ציבור.
20. כללי עדכון ותיעוד – ההמלצה מקובלת. על עובדי היחידה והרפרנטים ביחידות השונות להקפיד על תיעוד מלא של כלל הנתונים הנדרשים, ביניהם: תיעוד פרטי לקוח, השתלשלות הטיפול, צירוף ושמירת מסמכים רלבנטיים, עדכון שדות במערכת, הקפדה על קישור בין פניות ועוד.