

נציב תלונות ציבור

אומבודסמן 2011

1. זכור :

- א. אתה עובד עם התושב ולא התושב עובד איתך .
לכן, בכל פנייה האזרח הוא הצודק.
- ב. והשירות ניתן לכל פונה בחינם וביסודיות.
- ג. כדי לשפר איכות חיי האזרח והקהילה.

מוקד טלפוני:

- | | | |
|----|--------------|---------------|
| 1. | 050 – 379141 | פינטו אברהם. |
| 2. | 04 – 6908457 | רונית מזכירה. |
| 3. | 04 – 6908476 | ישיר פינטו. |
| 4. | 04 – 6908469 | פקס. |

2. חשוב לציין:

כי מספר התלונות על מדור אן מחלקה או אגף אינו מעיד על טיב העבודה או הטיפול.
אלא הוא קשור למרכיבים אחרים:

- תקציב
- סדר עדיפויות
- רגישות לבעיות
- הכנה מקדימה

ומעל הכל מתן תשומת לב והתייחסות בכתב לכל נושא.

3. רקע כללי:

- א. תקופת הדוח 2009-2010 אופיינה בהמשך צמצומי תקציבים ונגזר מזה צמצום פעילות ושרות לציבור.
- ב. הפניות היו דלות כיוון שחלק עבר לקישורית וחלק עבר למוקד העירוני.
- ג. רבים מהתושבים המבקשים להסדיר עינינים במהירות פונים ללשכת המורשה טלפונית.
- ד. דלת לשכת המבקר ונציג תלונות הציבור פתוחה בפני הקהל בכל שעות היום בלא הגבלה וללא שעות קבלה.

4. חשוב לציין:

כי נציג פניות הציבור בעיר קטנה הוא מעין מסננת בפתרון בעיות, דבר שמונע הטרדת ראש עיר. כמו כן, נוצר קשר עם מר שמעון סברו ראש לשכתך ונוצר נוהל עבודה.

- א. מזה כ – 17 שנים שאני ממלא גם את תפקיד מבקר העירייה וגם נציב פניות הציבור מבלי לטשטש את ההבדלים המהותיים שבניהם.
- ב. המורשה לפניות הציבור ממלא פונקציה של מתן שירות ישיר לאזרח והוא מהווה איפוא חלק מהשירות לציבור שנותנת העירייה על ידי יחידותיה השונות. ובתור שכזה הקשר עם כל האגפים והיחידות די הדוק.
- ג. בעוד תפקיד המבקר מוגדר בפקודת העיריות ועיקר פעולותיו כה ביקורת על פעולות העירייה תוך הקפדה על שמירת טוהר מידות ועקרונות היעילות והחיסכון.

5. נוהל הטיפול:

- א. טיפול בתלונה צודקת –
הטיפול בפנייה צודקת מלבד מהגילוי של קיום הפגם בהליך מנהלי מחייב את לשכת המבקר והמורשה לטפל לתיקונו.
מבקר העירייה ונציב פניות ציבור על פי דין סמכות להמליץ על תיקון פגמים ועל מניעתם בעתיד.
- ב. לנציב פניות ציבור –
באם מצא קיפוח או פגיעה בזכויות, בצעם המינורי העניקה העירייה סמכות לתבוע לתיקון ליקויים כך בעצם הטילה המועצה אחריות כבדה על כתפי המורשה.

6. הפנייה על ידי אזרח:

1. כל אזרח רשאי לפנות לנציב פניות הציבור ובכל נושא.
2. התלונה או הפנייה מתקבל עם כל פרטי הפונה, שם, כתובת, טלפון.
3. התלונה מסווגת למדורים.
4. התלונה נשלחת לאגף האחראי כולל הסבר לליקוי ותיקונו.
5. בכל המקרים המורשה מלווה את הטיפול.
6. אם הפנייה לא קשורה ליחידה שאינה סמוכה על שלחן העירייה המורשה מסייע ככל יכולת.
 - א. כך פתרתי בעיות עם עמידר.
 - ב. עם משרד השיכון.
 - ג. משרד ממשלה בכלל.

7. סוג התלונות:

1. הפניות מסווגות כמוצדקות או בלתי מוצדקות.
2. התלונה תסווג כמוצדקת במקרים:
 - א. כאשר פנה המתלונן למחלקה או למדור או לפקיד כולל נבחרים ולא נענה או נדחה, וכך התערבות המבקר הביא התייחסות.
 - ב. כאשר הפונה לא קיבל כל תשובה (שלילית או חיובית) תוך שבועיים.

8. היחסים בין התושב לנציב פניות הציבור:

1. העירייה נותנת שירותים רבים לתושב כולל חינוך מיוחד שנותן לאזור כולו.
ישנן יחידות:
 - א. מנהל וכספים.
 - ב. שירות גבייה.
 - ג. מנהל ההנדסה.
 - ד. אגף שיפור פני העיר.
 - ה. שירותי חינוך.

וכדי למנוע את פעילות הראש הקטן וזלזול בתושב על כל עובדי העירייה לנהוג לפי האמור בסעיפים 11-12 לנהל 23.0101 הקובעים .

א. קיבל עובד מכתב שהטיפול בו אינו בתחום סמכותו, אלא בסמכות עובד אחר או יחידה אחרת יחזור המכתב למנה האגף אשר יעבירו לאדם המתאים.

ב. קיימים תפקידים שאין להם שייכות ישירה ליחידה מסוימת כמו:

1. וטרינר
2. איש מחשבים
3. רכז הרישוי
4. איש הארכיון
5. שרות יעוץ לאזרח
6. איש משרד המסחר והתעשייה אלי
7. אנשי המוקד: ידידיה, יפה אזורן, יפה צדוק.
8. איש איכות הסביבה אלי אברג'ל.

- במידה והתקבל מכתב שהטיפול בו בתחום המסוים יאושר במזכיר פנים.
- במידה ולא בסמכות העירייה יוחזר לפונה ויוסבר לו אל מי עליו לפנות.

9. מוקדי התלונות:

לשכת המורשה לפניות הציבור ערב לזמנים ולמצבים בהם יש ריבוי פניות שבעקבותיהם יש גם תלונות כמו :

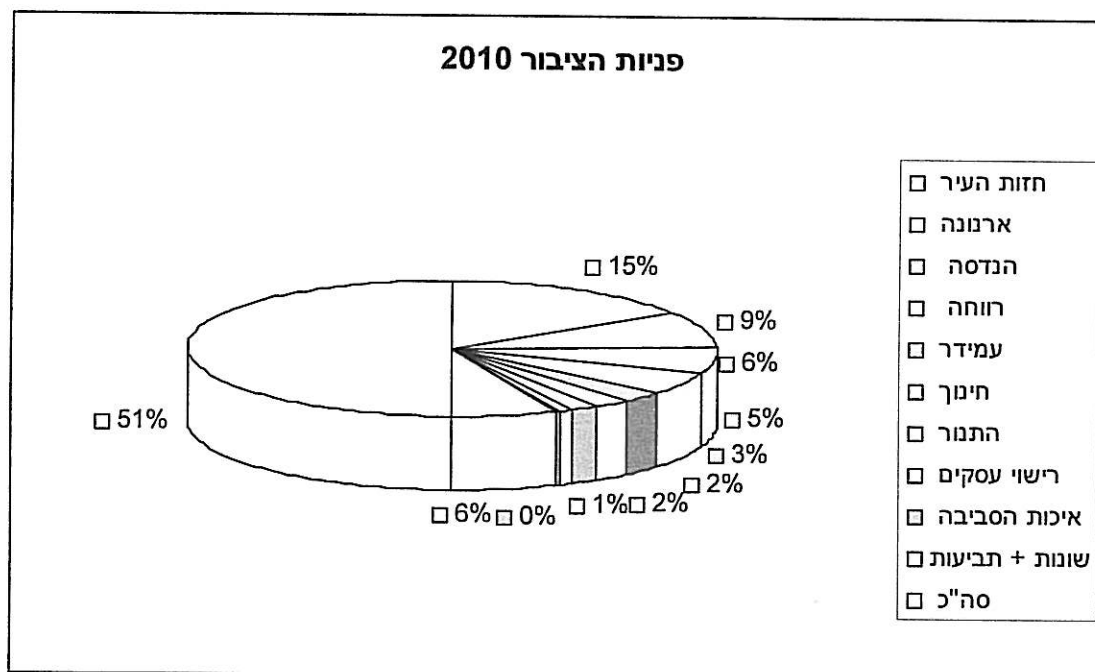
- א. תקופת הרישום לגנים ולכתי א'.
- ב. זבובים ויתושים.
- ג. גרוטאות והריסות (תקופת החגים).
- ד. מקלטים סמוך לשעות חרום.
- ה. בעיות בגבייה.
- ו. בעיות במיסים ומים וביוב (למרות ששייכות לתנור).

תלונות פניות ציבור 2010

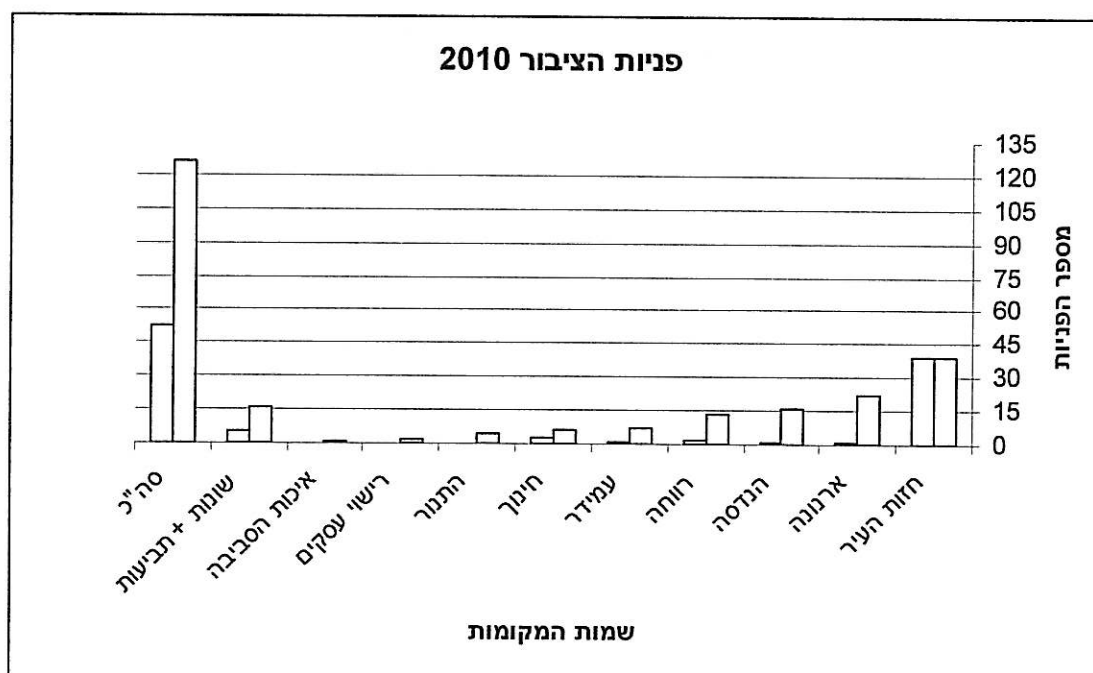
חזות ציבור- 2010 :

מספר הפניות:	מוצדקות :	באחוזים
חזות העיר - 39	39	30.9
ארנונה - 22	1	17.4
הנדסה - 16	1	12.6
רווחה - 13	2	5.1
עמידר - 7	1	1.8
חינוך - 6	3	4.7
התנועה - 4	0	3.1
רישוי עסקים - 2	0	1.5
איכות הסביבה - 1	0	0.79
שונות+תביעות - 16	5	2.5
סך הכל - 126	52	42

גרף עוגה:



גרף עמודות:



גרף קווי:

