

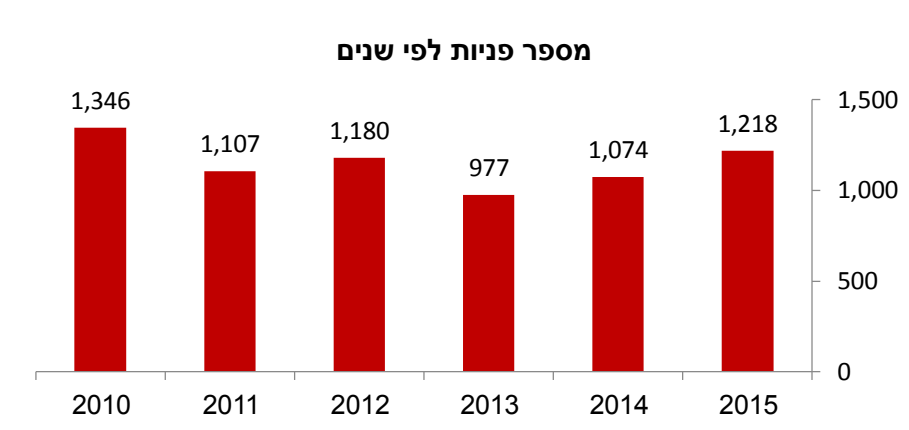
14 מרץ 2016
ד' אדר ב תשע"ו

הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור וחוק חופש המידע לשנת 2015

1. להלן דו"ח לשנת 2015 של הממונה על תלונות הציבור וחוק חופש המידע בעיריית הרצליה המוגש לראש העירייה ולמועצת העירייה. זאת במסגרת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח, המסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור.
2. מטרת הדו"ח לסכם ולשקף הנושאים שעלו מהתושבים ואת איכות הטיפול של גורמי העיר בתלונותיהם. העירייה רואה בתלונות הציבור משאב ארגוני חשוב, המאפשר לשפר את השירות לתושב. הדו"ח כולל שלושה חלקים:
 - א. תלונות לפי שנים
 - ב. תלונות לפי נושאים
 - ג. משך זמן לטיפול בתלונה
 - ד. דו"ח בקשות לקבלת מידע במסגרת חוק חופש המידע
3. במהלך שנות פעילותה הפכה היחידה כתובת עבור תושבים המתקשים להתמצא בנבכי הבירוקרטיה העירונית, תושבים המבקשים לשטוח את תלונותיהם בנושא שירות ונותני שירות, כתובת למתן הצעות לשיפור ועוד. היחידה עושה את המרב כדי לתת לפונים מענה סבלני ומקצועי, תוך חתיחה מתמדת לשיפור השירות, הנגישות והשקיפות ביחידה ובארגון.

א. תלונות לפי שנים

בשנת 2015 נרשמו במערכת 1,218 תלונות חדשות. יש לסייג ולומר כי התרשים להלן מציג פניות שנרשמו במערכת המחשב של היחידה.

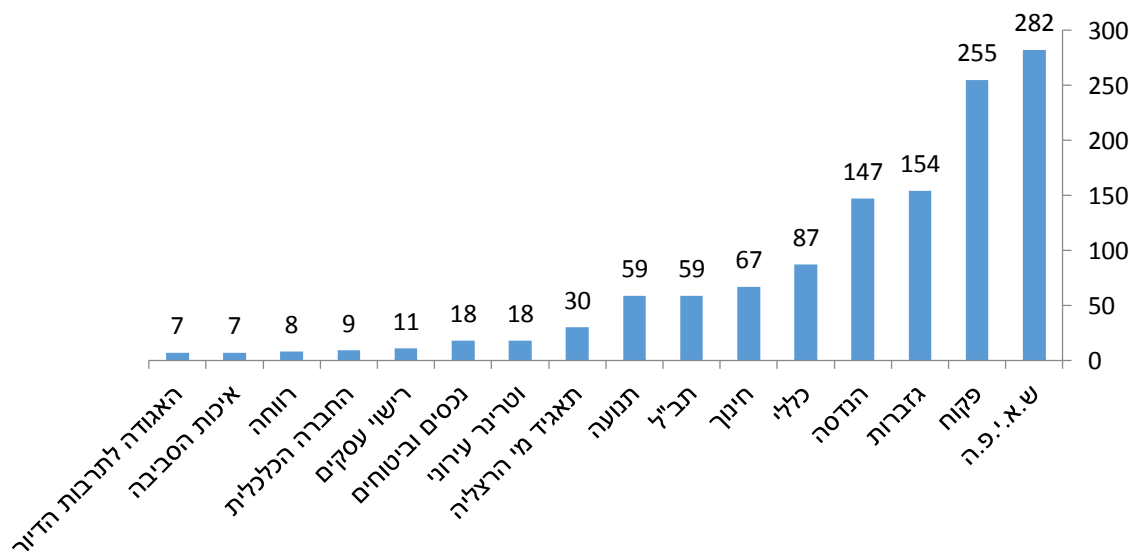


ב. תלונות לפי נושאים

להלן פילוח של כלל התלונות בשנת 2015 בחלוקה לנושאים עיקריים:

נושא הפניה	כמות הפניות לפי נושא	אחוז הפניות מתוך הסה"כ	מספר ימים ממוצע לטיפול	כמות הפניות שטופלו ונענו מתוך הנושא	אחוז הפניות שטופלו ונענו מתוך הנושא	נושאי פניות פתוחות
שאיפ"ה	282	23.15	25	281	99.65	פניה בנושא השתלטות על מקלט
פיקוח	255	20.94	23	254	99.61	פניה בנושא חובות
גזברות	154	12.64	33	154	100	
הנדסה	147	12.07	30	147	100	
כללי	87	7.14	20	84	96.55	פניות בנושא צינור הנפט
חינוך	67	5.5	28	67	100	
תב"ל	59	4.84	28	59	100	
תנועה	59	4.84	41	59	100	
תאגיד מי הרצליה	30	2.46	13	30	100	
וטרינר עירוני	18	1.48	7	18	100	
נכסים וביטוחים	18	1.48	21	18	100	
רישוי עסקים	11	0.9	63	11	100	
החברה הכלכלית	9	0.74	14	9	100	
רווחה	8	0.66	29	8	100	
איכות הסביבה	7	0.57	28	7	100	
האגודה לתרבות הדיור	7	0.57	15	7	100	
סה"כ	1218	100		1213	99.59	

כמות הפניות לפי נושא



להלן חלוקת התלונות לשנת 2015 לפי אגפים, בציון נושאים בהם היו עשר תלונות ומעלה. בטבלה זו נעשה שינוי של נושאי התלונות לעומת הטבלה למעלה, כך שיתאים יותר למבנה הארגוני הנוכחי של העירייה. בעיקר נוגע הדבר להקמת אגף ביטחון וסדר ציבורי והעברת תלונות מאגף שאיפ"ה ותב"ל לפיקוח.

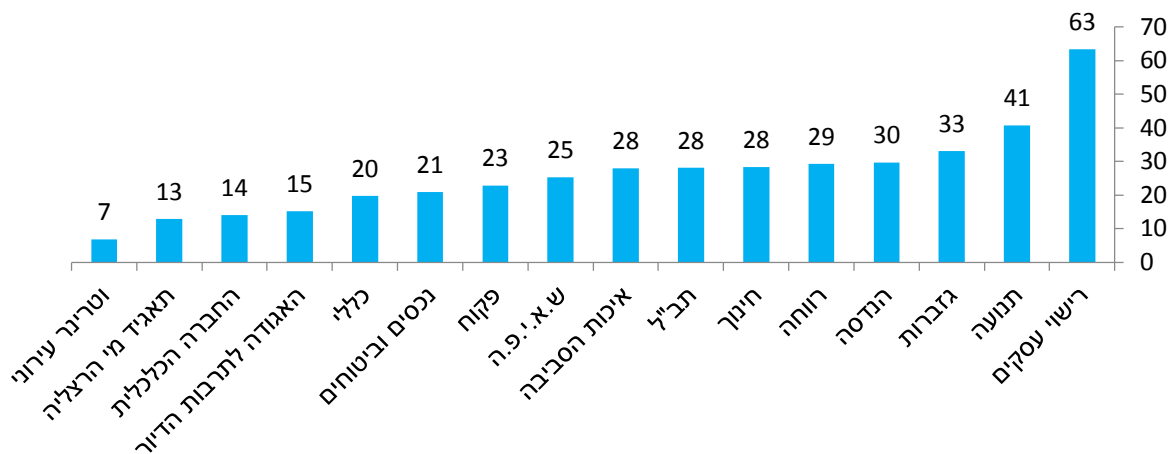
מספר פניות	נושא	אגף/ מחלקה
102	ניקיון	שאיפ"ה
57	מטרדים	
55	גיבון	
27	בעלי חיים	
22	חוף הים	
199	חניה	פיקוח
20	אכיפה	
18	מפגע	
33	דוחות אחרים	
93	ארנונה	גזברות
27	אישורים	
22	היטלים	
18	נכסים וביטוחים	
59	פיקוח על הבנייה	הנדסה
25	הנדסה אחר	
19	היתרי בנייה	
17	התחדשות עירונית	
25	חניה	תנועה
20	הסדרי תנועה	
30	תיקון כבישים ומדרכות	תב"ל
15	תאורה	
14	גני ילדים וצהרונים	חינוך ורווחה
13	בתי ספר	
11	אירועים	
30	תאגידי המים	תאגידי המים
11	החברה הכלכלית	החברה הכלכלית

ג. משך זמן לטיפול בתלונה

להלן תרשים המציג את משך הזמן לטיפול בתלונות. במהלך השנה הקרובה ייבדק נושא זה לעומק. זאת מתוך השאיפה לאזן בין הרצון לתת מענה מהיר לתושב לבין הצורך לבדוק התלונות לעומק.



מספר ימים ממוצע לטיפול בתלונה



ד. דו"ח בקשות לקבלת מידע במסגרת חוק חופש המידע 2015

להלן מספרי הבקשות שטופלו ע"י הממונה על חוק חופש המידע בעירייה:

1. בקשות שהתקבלו – 37
2. בקשות שאושרו במלואן או בחלקן – 31
3. בקשות שבטלו ע"י המבקש או לא אושרו – 6

מספר	נושא הבקשה
10	גזברות
12	הנדסה
4	חינוך ורווחה
2	רשות החופים
2	משאבי אנוש
1	איכות הסביבה
1	שאיפה
1	תנועה
1	רישוי עסקים
1	פיקוח
1	חוקי עזר עירוניים
1	אחר





לסיכום

במהלך השנה הקרובה נמקד את פעילותינו בנושאים הבאים:

1. ביסוס תהליכי עבודה אחידים בתחום תלונות הציבור
2. התאמת מערכת המחשוב למבנה העירייה הנוכחי
3. העמקת הקשר עם יחידות העירייה השונות במטרה לתת לתושבים מענה מהיר ומקצועי ככל הניתן.

