

דו"ח פעולות העירייה בתחום פניות ותלונות הציבור

לשנת 2017

נציבות פניות ותלונות הציבור משמשת כתובת עבור תושבים המבקשים לשטוח את תלונותיהם בנושא שירות ונותני שירות, תושבים המתקשים להתמצא בנככי הבירוקרטיה העירונית, כתובת למתן הצעות לשיפור ועוד. הנציבות עושה את המרב כדי לתת לפונים מענה סבלני ומקצועי, תוך חתירה מתמדת לשיפור השירות, הנגישות והשקיפות בנציבות ובארגון. להלן נתוני הפניות לנציבות, המהווים סיכום של ליבת הפעילות השוטפת ביחידה.

א. תלונות לפי נושאים

להלן פילוח של כלל הפניות שנפתחו במערכת המידע בנציבו תלונות הציבור בשנת 2017 בחלוקה לתחומים עיקריים:

נושא הפניה	כמות הפניות	אחוז הפניות מתוך הסה"כ	כמות הפניות שטופלו ונענו	אחוז הפניות שטופלו ונענו
שאיפה	1,278	22	1,275	100
בטחון, פקוח וסד"צ	797	13	795	100
מינהל כספים	789	13	778	99
כללי	666	11	666	100
תנועה	612	10	608	99
הנדסה	506	9	502	99
חינוך	270	5	270	100
תנו"ס	246	4	246	100
החברה הכלכלית	196	3	195	99
גביה מינהלית	169	3	164	97
תב"ל	163	3	161	99
תאגיד מי הרצליה	144	2	143	99
רווחה	64	1	64	100
החברה לתיירות	32	1	31	97
סה"כ	5,932	100	5,898	99

ב. נושאי משנה

להלן פירוט נושאי המשנה שסווגו תחת הנושאים הראשיים שפורטו לעיל. ציון הנושאים בטבלה שלהלן הוא עבור נושאים בהם יש מעל 10 פניות שתועדו במערכת.

מספר הפניות שתקבלו	תת נושא	נושא הפניה
168	ניקיון	שאיפ"ה
127	גינה ציבורית	
115	חוף הים	
102	גינון	
85	רישוי עסקים	
71	וטרינר עירוני	
71	פחי אשפה	
67	מיחזור	
57	גיזום	
55	הדברה	
46	איכות הסביבה	
26	גינות כלבים	
23	תרבות הדיור	
18	פינוי אשפה	
14	שילוט	
351	הגברת אכיפה	ביטחון, פקוח וסד"צ
288	דו"חות	
32	רכב נטוש	
17	הפרעת מנוחה	
15	שירות	גביה
426	ארנונה	
247	אישורים	
46	נכסים וביטוחים	
32	אכיפה	
16	היטלים	
14	שירות	הנדסה
154	תכנון עיר	
117	פקוח בניה	
105	רישוי	
82	התחדשות עירונית	
17	שירות	
15	היטל השבחה	תנועה
108	תחבורה ציבורית	
96	הסדרי תנועה	
73	חניה	
67	סימון כבישים	
63	תיקון כבישים ומדרכות	
42	רמזורים	





26	תמרורים	
24	מדרכות	
22	מסלול נסיעה	
20	פסי האטה	
13	ניקוז	
116	גני ילדים	חינוך
70	בתי-ספר יסודיים	
26	בתי-ספר על-יסודיים	
15	הסעות	
72	תאורה	
38	פארק הרצליה	תב"ל
30	משל"ט	
31	בקשות לסיוע	
12	אוכלוסייה מבוגרת	רווחה
12	טיפול במטרד	
98	אירועים	
78	ספורט	תנו"ס
36	צהרונים	
16	קייטנות	
137	תודות והצעות לשיפור	
68	דיור	
26	דוברות	
16	מוקד עירוני	כללי
13	משאבי אנוש	
13	תקשוב	
11	נגישות	
159	דו"חות חניה	גביה
10	דו"חות אחרים	מינהלית
119	פיתוח תשתיות	
35	חניונים	החברה לפיתוח
12	תחנות אוטובוס	
100	מים	תאגיד מי
40	ביוב	הרצליה



ג. משך זמן לטיפול בתלונה

להלן פירוט משך הזמן לטיפול בתלונות. מדד משך הזמן לטיפול בפנייה הוא אחד המדדים החשובים בבחינת איכות השירות הניתן לפונים. יש לזכור כי לא מדובר בפניות שבר ומפגעים, המטופלות במוקד העירוני. משך הזמן הרצוי לטיפול רגיל הוא 14 יום. עם זאת, ישנן פניות ותלונות מורכבות אשר משך הטיפול בהן נמשך זמן ארוך יותר בשל מורכבותן.

נושא הפניה	מספר ימים ממוצע לטיפול	כמות הפניות
תנ"ס	3	246
כללי	3	666
החברה לתיירות	4	32
תאגיד מי הרצליה	4	144
חינוך	6	270
בטחון, פקוח וסד"צ	7	797
החברה הכלכלית	8	196
רווחה	8	64
שאיפ"ה	8	1,278
תב"ל	9	163
תנועה	14	612
הנדסה	16	506
גביה	17	789
גביה מינהלית	25	169
סה"כ		5,932



ד. דו"ח בקשות לקבלת מידע במסגרת חוק חופש המידע 2017

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

1. בקשות שהתקבלו – 76
2. בקשות שאושרו במלואן – 45
3. בקשות שאושרו בחלקן - 16
4. בקשות שנדחו - 3
5. בקשות שהטיפול בהן הופסק בשל אי תשלום אגרה – 7
6. בקשות שהטיפול בהן הופסק מטעמים הקשורים בפונה – 1
7. בקשות שטרם הסתיים הטיפול בהן - 4

נושא	מספר בקשות 2017
גזברות	12
חינוך	10
הנדסה	15
מידע כללי	4
אגף ביטחון, פיקוח וסד"צ	4
רישוי עסקים	2
אגף תב"ל	3
ועדת תנועה	6
גזברות	2
איכות הסביבה	4
מועצת העיר	3
תמיכות עירוניות	4
חוקי עזר	1
תנ"ס	2
מחלקה משטית	4
סה"כ	76

