



**עיריית אילת**  
 המחלקה לפניות הציבור  
 וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ב  
 1949 - 2012

**המחלקה לפניות הציבור**  
**וחוק חופש מידע**

**דו"ח מסכם לשנת 2011**





# עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור  
וחוק חופש המידע



## תוכן עניינים

עמ'

3

פניות ציבור

5

חוק חופש המידע



# עיריית אילת

## המחלקה לפניות הציבור

### וחוק חופש המידע



#### פניות ציבור

עבודת המחלקה לפניות הציבור מאופיינת בשימוש נרחב בכל ערוצי התקשורת העומדים לרשות תושבי העיר ומחוצה לה.

הפניות הינן רבות ומגוונות ומגיעות לשולחן המחלקה לפניות הציבור בדרכים שונות. מכתבים הנשלחים בדואר ללשכת ראש העיר ולמשרד פניות הציבור, בדוא"ל דרך אתר העירייה, בדוא"ל האישי, בטלפון, דרך אתר העירייה בהם מצוינים פרטי המחלקה, כתובת, שעות קבלת קהל, מספר טלפון ופקס, כתובת אתר העירייה וכתובת דוא"ל.

**פניות טלפוניות** - בחלקן מועברות על ידי המוקד העירוני, לשכת ראש העיר ולשכת מנכ"ל העירייה ומחלקות נוספות אך ברובן מגיעות באופן ישיר, או ישירות לקו הפנימי הידוע לתושבים או דרך ספר הטלפונים, או דרך מרכזנית העירייה, או מרכזייה בה יש נתב שיחות המפנה ראשית למחלקה לפניות הציבור ורק אחר כך לשאר יחידות העירייה וכמובן ממקבלי שירות שכבר מכירים את המחלקה ופונים שוב ושוב ישירות ליחידה – **סה"כ 346 פניות טלפוניות, לעומת 286 בשנת 2010.**

**פניות בכתב - (בדואר או בפקס)** - המופנות לראש העיר ומועברות למחלקה לפניות הציבור לבדיקה ומתן מענה ו/או מכתבים המופנים ישירות למחלקה לפניות הציבור - **סה"כ 273 מכתבים לעומת 308 בשנת 2010.**

**פניות בדוא"ל** - דרך האתר או דרך דוא"ל אישי - **סה"כ 710 פניות, לעומת 579 בשנת 2010.**

**פניות אישיות** - יש הפונים באופן אישי (פיזי) ישירות למשרדי המחלקה או מתקשרים על מנת לתאם פגישה - **סה"כ 17 פניות, לעומת 68 בשנת 2010.**

**סה"כ 1,346 פניות לשנת 2011 לעומת 1,241 בשנת 2010.**

הפער המשמעותי ביותר הוא בין הפניות במייל שעלו משמעותית, ביחס לפניות בכתב ופניות אישיות שירדו במקצת, זאת עקב מודעות השימוש דרך המייל.



# עיריית אילת

## המחלקה לפניות הציבור

### וחוק חופש המידע



#### נתונים

הצגת הנתונים בדו"ח משקפת את היקף ואופי פעילות המחלקה.

בידי מנהלת המחלקה ישנם נתונים נוספים (דוחות) המעידים על כמות הפניות והתפלגותם לפי נושאים ומתארים את עבודת המחלקה לפניות הציבור ואגפי הביצוע העירוניים המטפלים באופן שוטף בפניות תושבים.

יצוין כי פניות חוזרות אינן נרשמות כפניה חדשה, כמו כן יש הרבה פניות, בעיקר טלפוניות, שלא נרשמות כגון בקשות למידע על מחלקות ו/או אגפי העירייה כמו שעות קבלת קהל, ימי קבלת קהל וכו', קבלת מידע כלשהו על העיר, לאו דווקא השייך לעירייה, ו/או פניות שמועברות ישירות למחלקות לטיפול ו/או פונים המגיעים למחלקה ומבקשים יחידה אחרת וכן פניות שבשגרה על ידי עובדי עירייה ועוד.

עוד יצוין כי מספר הפניות אינו תואם בהכרח את מספר הטיפולים. פניות רבות הינן מורכבות, בהן מבקש הפונה לטפל בכמה נושאים המועברים לטיפול מספר מחלקות שונות.

שיחות רבות מגיעות בנושא חניה ובגינן לא נערך ברור ע"י היחידה, הפונה מקבל הסבר על אופי הטיפול בתלונות מסוג זה על ידי מחלקת רשות חניה, נמסרים לפונה מספרי הטלפון ושעות מענה טלפוני, במידה והזמן הוא זמן מענה טלפוני, השיחה מועברת למחלקת רשות חניה. **פניות טלפוניות אלו לא נרשמות.**

**להלן נתונים מספריים הממחישים את עבודת היחידה בשנת הפעילות 2011.**

#### פניות בכתב

מחלקה	סה"כ פניות
דוחות חניה	54
ניקיון	30
הנדסה	17
רווחה	13
תחזוקה	11

**מפאת פריסה רחבה מידי של פניות, פורטו חמש מחלקות בלבד.**



# עיריית אילת

## המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע



### פניות טלפוניות

מחלקה	סה"כ פניות
פינוי אשפה	95
תחזוקה	30
וונדליזם	28
חניה	14
הנדסה	17
גינון	14

מפאת פריסה רחבה של פניות, פורטו שש מחלקות בלבד.

### פניות בדוא"ל

מחלקה	סה"כ פניות
עזרה ומידע	115
דוחות חניה	93
ניקיון	59
ארנונה	53
חופים	25
הנדסה	24
רווחה	12

מפאת פריסה רחבה של פניות, פורטו שבע מחלקות בלבד.

### פניות אישיות – סה"כ 17 פניות שונות

### פניות מתושבי חוץ

הפניות מגוונות ואינן רק של תושבי העיר אילת. מלבד תושבים שפונים דרך ערוצי התקשורת השונים, פניות רבות הן של תושבי חוץ ואף תיירים מחו"ל, רובן בכתב וחלקן בדוא"ל, לעיתים בשפות זרות (אנגלית, צרפתית, רוסית).

ישנם המציעים הצעות, ישנם המעירים הערות וישנם המתלוננים על נשואים שונים.

פניות נוספות קשורות לבעלי נכסים בעיר, שאינם מתגוררים דרך קבע בעיר אילת.



# עיריית אילת

## המחלקה לפניות הציבור

### וחוק חופש המידע



בנוסף לכל אלה, ממשיכה המחלקה לטפל בפניות שמועברות בעיקר מלשכת ראש העיר, המגיעות מעמותות שונות, עמותות הפועלות למען ילדים חולים במחלות קשות, ילדים נפגעי טרור ועוד, בתי חולים המארגנים ימי כיף לילדי המחלקות האונקולוגיות או מחלות קשות אחרות, חיילים לוחמים שבאים לחופשות וימי כיף, בבקשה לעזור בקבלת הנחות ו/או כרטיסים באחד ו/או יותר מהאטרקציות בעיר. המחלקה מפנה מכתב למספר אטרקציות בעיר.

יודגש כי ברוב המקרים ניתן אישור לאירוח מלא בחלק מהאטרקציות ובחלקן מאושרת הנחה משמעותית.

פניות רבות מגיעות מעורכי הדין של נציבות תלונות הציבור, משרד מבקר המדינה, בברור תלונות שהגיעו לידם ו/או קבלת פרטים נוספים בעניין כזה או אחר. יצוין כי תשובות נשלחות למשרד מבקר המדינה ולא לאדם בגינו פנה מנהל נציבות תלונות הציבור.

### חוק חופש המידע

על פי חוק חופש המידע התשנ"ח-1998, "לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית בהתאם להוראות החוק". (נוסח חוק חופש המידע מפורסם באינטרנט).

"קבלת מידע" – לרבות עיון, צפייה, האזנה, העתקה, צילום, קבלת פלט מחשב או קבלת מידע בכל דרך אחרת בהתאם לסוג המידע וצורת אחזקתו.

בהמשך לסעיף 18 בחוק, נקבעו אגרות לקבלת מידע. סכום האגרות משתנה מעת לעת עקב שינויי מדד ומתפרסם בקובץ תקנות מטעם משרד המשפטים.

### האגרות לשנת 2011

**אגרת בקשה** - 98 ₪ (למעט מידע אודות המבקש וזכויותיו. מידע שאדם מבקש אודות עצמו פטור מאגרת בקשה וכן מאגרת טיפול של עד 4 שעות).

**אגרת טיפול** - 53 ₪ לכל שעת עבודה – החל מהשעה השלישית. (מידע על אודות המבקש – החל מהשעה החמישית).

**אגרת הפקה** - 1.33 ₪ לכל עמוד צילום/מחשב.  
5.24 ₪ לדיסקט מחשב שנמסר.

**במהלך שנת 2011 הוגשו 72 בקשות לקבלת מידע.**



# עיריית אילת

## המחלקה לפניות הציבור

### וחוק חופש המידע



חשוב לציין כי בקשות מסוג זה הינן לרוב בקשות מורכבות ומסועפות, המצריכות פניה למספר מחלקות בו זמנית, הדואגות, בהתאם לבקשה להוציא את החומר המבוקש מתיקי עירייה שונים כמו למשל תיקי בניה, תיקי רישוי עסקים, חומר משפטי, מסמכים מאגף הכנסות, תכתובות וכד'.

החומר מועבר לבדיקה ואישור הלשכה המשפטית בעירייה בטרם מסירתו למבקש.

דו"ח מפורט נשלח למשרד מבקר המדינה.

\* \* \* \* \*