

## עיריית אילת דוח פניות הציבור לשנת 2023

מוגש בזה דוח פניות הציבור לשנת 2023, הדו"ח כולל פירוט סוגי הפניות, נתונים מספריים ואופן התפלגות הפניות.

המחלקה לפניות הציבור, מהווה חלק בלתי נפרד מפעילות העירייה ומסייעת לתושבים ולפונים בפתרון סוגיות בתחום הטיפול העירוני ובפתרון סוגיות וקשר עם גורמים מחוץ לעירייה.

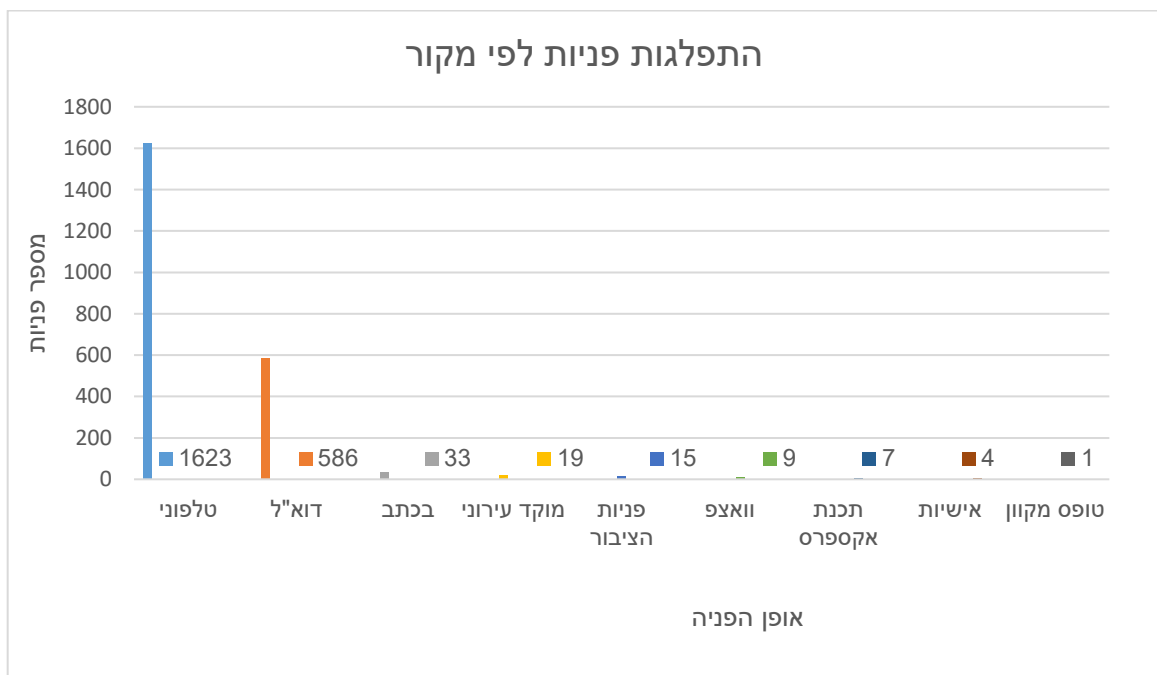
אמצעי התקשורת העומדים בפני הפונים הם: טלפון, בכתב, באופן אישי, בדוא"ל, בווצאפ, בטופס מקוון ועוד, אלה מאפשרים מתן מענה הולם בכל דרך בה בוחר הפונה.

הרשת החברתית פייסבוק, משמשת אף היא אמצעי תקשורת עם העירייה. כל פנייה אשר אופייה פנייה לקבלת שירות המגיעה לפייסבוק (אותו מנהל אחראי תחום האינטרנט) מועברת גם כן למחלקה ומקבלת מענה באמצעות המחלקה. פניות/שאלות אינפורמטיביות המתקבלות לפייסבוק נענות ישירות על ידי מנהל האתר. באתר העירייה קיים קישור המאפשר שליחת מייל ישירות לממונה, בכך מתאפשר לפונים, מהארץ ומחו"ל, לפנות ביתר קלות, להתלונן, להעיר ואף לפרגן ולהודות.

חשוב להדגיש כי בעידן הדיגיטלי הפונים מצפים כי תינתן תגובה מהירה יותר ואף מיידית. נתוני כל הפניות, כולל חלוקה על פי אופן הפניה וכן על פי הנושאים, מצורפים בהמשך.

המחלקה לפניות הציבור, עושה מאמצים לקבל מענה מהמחלקה הרלוונטית, בכל פניה ו/או בקשה המגיעה לשולחנה, זאת על מנת לתת שרות איכותי ומקצועי לתושבים הפונים למחלקה.

להלן דו"ח פניות הציבור כפי שהתקבלו במחלקת פניות הציבור וטופלו:



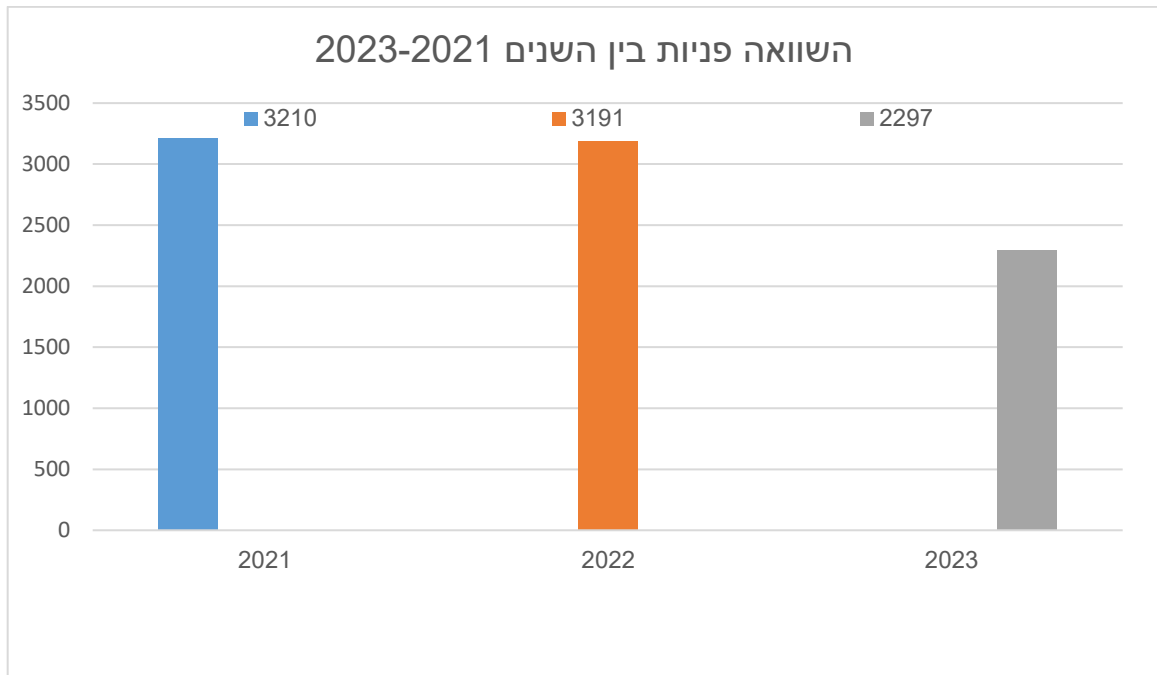
איור 1 תרשים התפלגות פניות לפי מקור

**להלן פירוט המופיע בתרשים המוצג לעיל:**

- מספר הפניות הכללי שהגיעו למחלקה : 2297
- מספר הפניות באמצעות הטלפון למחלקה : 1623
- מספר הפניות באמצעות הדוא"ל : 586
- מספר הפניות שהוגשו בכתב : 33
- מספר הפניות שהופנו על ידי המוקד העירוני : 19
- מספר הפניות שהגיעו למוקד תחת סטטוס פניות ציבור : 15
- מספר הפניות שהופנו באמצעות הוואצפ העירוני : 9
- מספר הפניות שהופנו באמצעות תכנת האקספרס של המוקד העירוני : 7
- מספר פניות אישיות (פרונטליות) למחלקת פניות הציבור : 4
- מספר הפניות שהגיעו באמצעות טופס דיגיטלי : 1

**\*כלל הפניות הפתוחות טופלו ונסגרו!**

להלן השוואה של מספר הפניות לאורך השנים 2021-2023



בברכה  
יעל אוחיון  
מחלקת פניות הציבור  
עיריית אילת