

י"ח בשבט תשפ"ד
28 בינואר 2024

לכבוד
מר בני כשריאל
ראש העיר
כ א 1

שלום רב,

דו"ח פניות ציבור 2023

להלן הנתונים לגבי פניות הציבור שהתקבלו באגף פניות הציבור בשנת 2022 :

פניות טלפוניות – 337

פניות בכתב – 1252

פניות בפייסבוק – 1976

סה"כ פניות לאגף פניות הציבור בשנת 2023 : 3565

א. התפלגות פניות לפי חודשים

התפלגות כל הפניות לפי חודשים :

ינואר – 296

פברואר – 265

מרץ – 267

אפריל – 277

מאי – 288

יוני – 298

יולי – 356

אוגוסט – 363

ספטמבר – 314

אוקטובר – 247

נובמבר – 288

דצמבר – 306

התפלגות פניות בכתב לפי חודשים:

ינואר – 96
פברואר – 82
מרץ – 88
אפריל – 108
מאי – 97
יוני – 89
יולי – 132
אוגוסט – 147
ספטמבר – 124
אוקטובר – 94
נובמבר – 81
דצמבר – 114

התפלגות פניות בפייסבוק לפי חודשים:

ינואר – 173
פברואר – 162
מרץ – 156
אפריל - 132
מאי – 164
יוני - 178
יולי – 189
אוגוסט – 175
ספטמבר – 167
אוקטובר – 127
נובמבר – 182
דצמבר - 171

התפלגות פניות טלפונית לפי חודשים:

ינואר – 27
פברואר - 21
מרץ – 23
אפריל - 37
מאי – 27
יוני – 31
יולי – 35
אוגוסט – 41
ספטמבר – 23
אוקטובר – 26
נובמבר – 25
דצמבר – 21

ב. התפלגות פניות לפי נושאים:

התפלגות כל הפניות לפי נושאים:

ביטחון – 174
גביה - 362
דת – 13
הנדסה – 336
חינוך – 662
כללי – 122
מוניציפאלי - 353
מתני"ס – 241
רווחה - 65
שפי"ע – 737
תחבורה – 500

התפלגות פניות בכתב לפי נושאים:

ביטחון – 68
גביה - 227
דת – 4
הנדסה – 169
חינוך – 268
כללי – 42
מוניציפאלי - 79
מתני"ס – 56
רווחה - 27
שפי"ע – 283
תחבורה – 29

התפלגות פניות בפייסבוק לפי נושאים:

ביטחון – 83
גביה – 87
דת - 6
הנדסה – 133
חינוך – 363
כללי – 58
מוניציפאלי - 236
מתני"ס – 157
רווחה – 31
שפי"ע – 392
תחבורה - 430

התפלגות פניות טלפוניות לפי נושאים:

ביטחון – 23
גביה – 48
דת - 3
הנדסה – 34
חינוך – 31
כללי – 22
מוניציפאלי - 38
מתנ"ס – 28
רווחה – 7
שפי"ע – 62
תחבורה - 41

סיכום:

דו"ח זה מסכם את פעילות אגף פניות הציבור, והוא משקף את הנושאים והמגמות המועלים על ידי תושבי העיר.

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט ובפייסבוק. ראש העיר והנהלת העירייה רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוצים אלה, המאפשרים זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב.

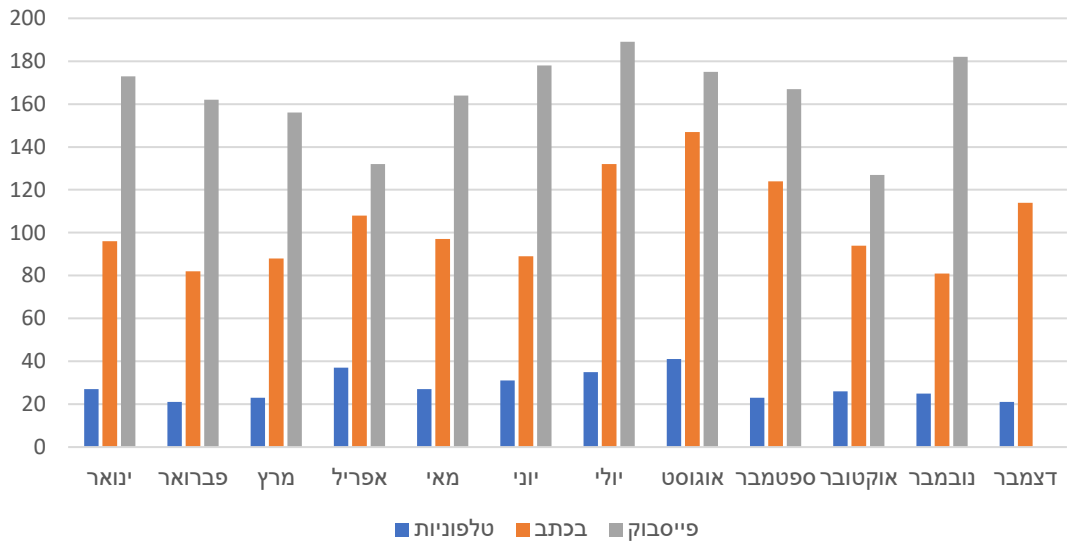
האגף ימשיך לפעול בשיתוף פעולה מלא עם כל אגפי העירייה ל:

1. פיתוח והרחבת הערוצים הדיגיטליים השונים לרווחת התושבים.
2. פרסום מידע חיוני לציבור אודות השירותים העירוניים השונים.
3. יצירת דרכי פנייה ללא צורך בהגעה פיזית למשרדי העירייה.
4. הקפדה על מתן שירות איכותי, מהיר ומקצועי.

ב ב ר כ ה,

שלומית ביטון
מנהלת אגף פניות הציבור

פניות על פי חודשים - 2023



פניות על פי אגפים - 2023

