



דו"ח מסכם על תלונות התושבים לשנת 2014

תלונות התושבים

מבוא .1

1.1. מבקר העירייה, המשמש גם בתפקיד נציב תלונות התושבים -

Ombudsmen, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.

1.2. את הבסיס החוקתי לפעילות מבקר כנציב תלונות התושבים ניתן

למצוא:

1.2.1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור),
התשס"ח-2008.

1.2.2. בחוק יסוד "מבקר המדינה" ובחוק מבקר המדינה, המשמש
גם כנציב תלונות הציבור.

1.2.3. בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב - 1992, האוסר על המבקר
לשמש בכל תפקיד נוסף, זולת תפקיד הממונה על תלונות
הציבור. הלכה זאת הנה ייחודית למדינת ישראל וכמעט אינה
קיימת במדינות אחרות.

1.3. איחוד שני התפקידים תורם הן לביקורת והן לטיפול בפניות הציבור:

1.3.1. הכלים העומדים לרשות המבקר, על פי חוק, לביצוע עבודתו
(כגון חובת המצאת מסמכים ומסירת מידע אליו, נגישות לכל
נושא ועניין) מאפשרים טיפול מעמיק ויסודי בפניות
התושבים.

1.3.2. חלק משמעותי של תלונות התושבים מסייע למבקר בבואו
לבחור נושאי ביקורת וממילא חלק מהתלונות הופכות
לעבודות

ביקורת הן מבחינת חשיבותן והן מבחינת הזמן המוקדש לטיפול בהן.

2. הטיפול בתלונה

כעקרון מבחין מבקר העירייה, בתפקידו כנציב תלונות התושבים, בין "תלונות" לבין "פניות":

2.1. "תלונות" - על פי הגדרת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח -

1958 (נוסח משולב) הן טענות שנושאייהן - " יכול שיהיה מעשה שפוגע במישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו טובת הנאה... והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי - צדק בולט; לעניין זה "מעשה" - לרבות מחדל ופיגור בעשייה".

2.2. "פניות" - אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות העירייה,

להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים כאלה הנו בסמכות המוקד העירוני או היחידות העירוניות הביצועיות ולכן יש להפנותן ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או ליחידות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.

2.3. נציב תלונות התושבים מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות

המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בתלונותיהם של המתלוננים.

2.4. תפקידו העיקרי של נציב תלונות התושבים הינו אם כן, לברר ולטפל

בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הנציב מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא שפניותיהם נענו ע"י הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש

מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה, כולל ראש העירייה, סגניו, מנכ"ל העירייה ומנהלי היחידות.

2.5 הנציב בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי היחידות הביצועיות.

2.6 נציב תלונות התושבים עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

2.7 במקרים כבדי משקל נציב תלונות התושבים מערב גורמים בכירים ביותר בעירייה (ראש העיר, סגניו, מנכ"ל העירייה וכו') להשפיע ואף להיפגש עם מתלוננים על מנת לנסות להביא לפתרון ראוי של התלונות.

2.8 נציב תלונות התושבים מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות / הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה.

2.9 הנציב אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הנציב מעורב ישירות בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כנציב תלונות התושבים.

2.10 מייד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול היחידה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף/המחלקה לנציב תלונות התושבים, ובממוצע עד כשלושה

שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב הפונה.
ישנם מקרים שהנציב דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות
למתלונן, עם העתק אל הנציב.

2.11 פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע או שהתושב
מתבקש לפנות בכתב. פניות טלפוניות דחופות (דליפות מים, חסימת
דרכים, הפסקות מאור רחובות ומטרדים ו/או מפגעים אחרים)
מטופלות מיידית עם עדכון התושב המתלונן, בטלפון.

2.12 תוצאות טיפולו של נציב התלונות מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב
אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

2.13 עבודתו של נציב תלונות התושבים מתבצעת במסגרת הקהילה
ומושפעת מאירועים המתרחשים בעיר.

3. סיווג תלונות

התלונות מסווגות עפ"י הפרמטרים הבאים: **מוצדקות, בלתי מוצדקות, מוצדק בחלקו, לא ניתן לקבוע עמדה ולא רלוונטי.**

3.1 **מוצדק**: תלונה תסווג ע"י המורשה כמוצדקת בכל אחד מן המקרים הבאים:

3.1.1 כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או

לנוהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.

3.1.2 כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה

רק לאחר התערבות המורשה.

3.1.3 כאשר פניית המתלונן אל המחלקה לא זכתה לתגובה

והמחלקה הגיבה (בחוב, או בשלילה) רק לאחר התערבות המורשה.

3.1.4 היעדר תשובה במועד סביר.

3.2 **תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות**:

לא כל התלונות המופנות למורשה נמצאות מוצדקות. מקורן של תלונות רבות שנמצאו כבלתי מוצדקות, הוא מידע בלתי שלם בדבר חוקים או נהלים שהמתלוננים מבססים עליהם את התלונות.

העמקה והרחבה של המידע הנמסר לתושבי העיר על פעולות העירייה והחוקים, התקנות והנהלים שעל פיהם היא פועלת, יביאו להפחתת מספר הקובלנות כנגד העירייה מחד גיסא ולחיזוק הקשר בין המינהל העירוני לתושבי העיר מאידך גיסא.

3.3 **לא רלוונטי**: קיימות פניות המוגדרות כלא רלוונטיות וזאת מאחר

והפנייה או התלונה מגיעה לעירייה למרות שאין ביכולתה לענות או לטפל בתושב או מאחר שהם עוסקות בבירורים שונים.

3.4. לא ניתן לקבוע עמדה: קיימות פניות המוגדרות שלא ניתן לקבוע עמדה וזאת מאחר ולא לקבוע לגביהן עמדה אם הן מוצדקות או לא מוצדקות או שלא ניתן היה לקבוע עמדה לגביהן (למשל, במקרים של גרסה מול גרסה).

ממצאי הטיפול בתלונות הציבור

נתונים כלליים .4

- 4.1. הנתונים המובאים להלן מתייחסים לשנת 2014.
- 4.2. בשנת 2014 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 414 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 93 פניות בכתב
 - 4.2.2. 321 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
 - 4.2.3. 5 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.
 - 4.2.4. 109 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
 - 4.2.5. 108 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
 - 4.2.6. 125 פניות סווגו כלא רלוונטי.
 - 4.2.7. 54 פניות סווגו כמוצדקות.
 - 4.2.8. 13 פניות סווגו כמוצדקות בחלקן.
- 4.3. בנוסף לאמור לעיל, נתקבלו בתקופה הנדונה עוד כ- 50 פניות, אשר לא נתגבשו לכדי טיפול רגיל, למשל במקרה שהפנייה טופלה באופן מיידי, או כשהפונה טופל על-ידי גורם אחר בעירייה, או במקרה שהפונה לא סיפק מידע בסיסי לטיפול בתלונתו.

קבלת תלונות המושפעות מהסביבה .5

תושבי העיר מושפעים מהנעשה סביבם והדבר בא לידי ביטוי בתלונותיהם. כך לדוגמא מספר אירועים אשר השפיעו על נושאי תלונות התושבים בשנה החולפת:

5.1. הפעלת חוק עזר לקריית ביאליק (שירותי שמירה) וההיטלים שהגיעו בעקבותיו, גרמו לתושבים לפנות ולהתלונן על ההיטל ומקור החוק בנושא.

5.2. הטיפול האינטנסיבי בהעמקת הגבייה והפעלת שיטות אכיפת הגבייה אשר נמשכו ביתר שאת במהלך שנת 2014, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.

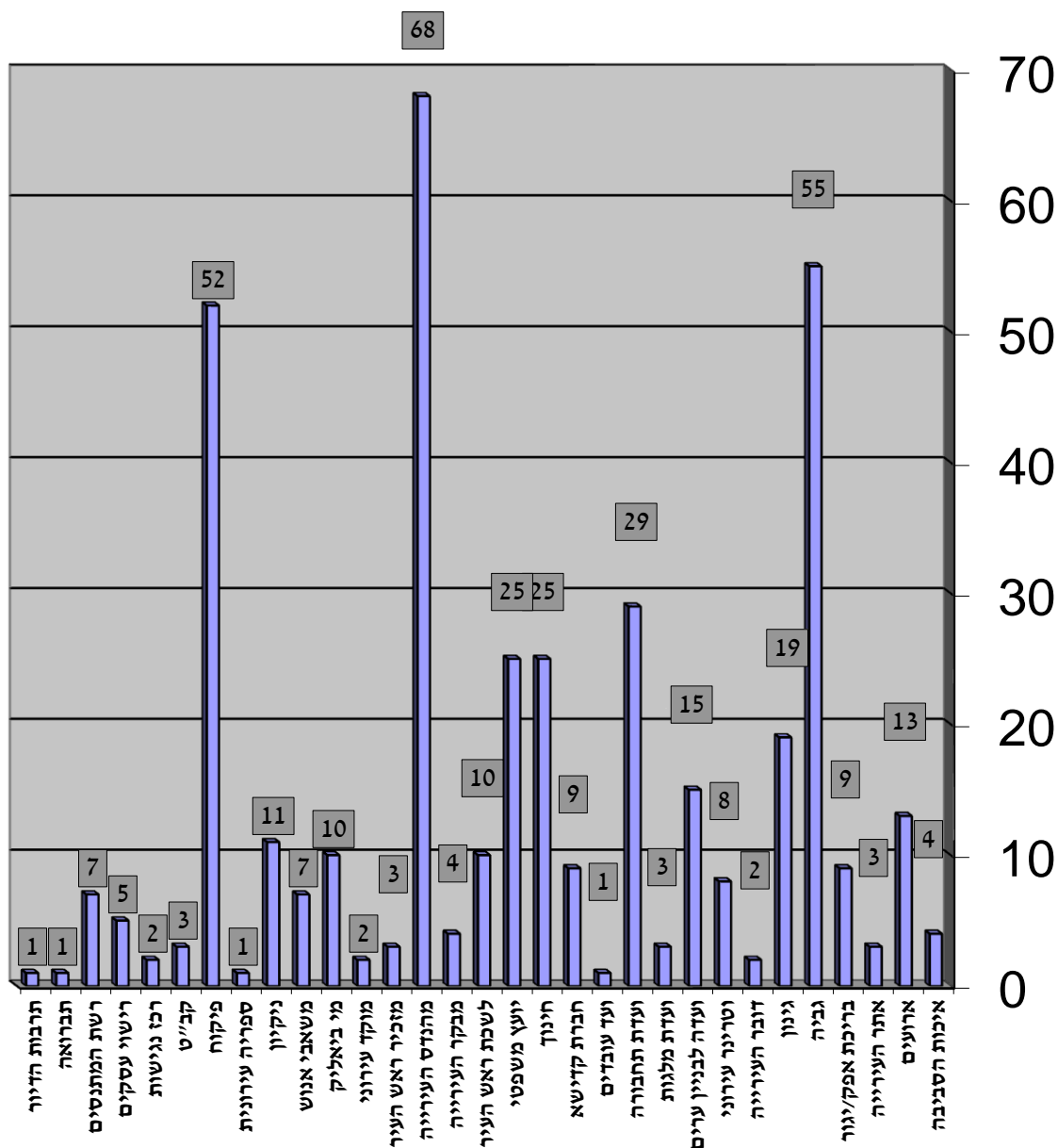
5.3. ב-1.3.13 הוציאה הממשלה מידי העירייה את ניהול המים והביוב לחברת מי ביאליק בע"מ. כתוצאה מכך הועבר כל ניהול המים והביוב לתאגיד החדש שקם. אציין כי מדובר בגוף עצמאי שאינו כפוף לעירייה ולמבקר העירייה, אלא לממונה על תאגידי המים והביוב שמושבו בתל אביב.

5.4. בשנה זו נתקבלו 5 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדים ולפעילות העירייה.

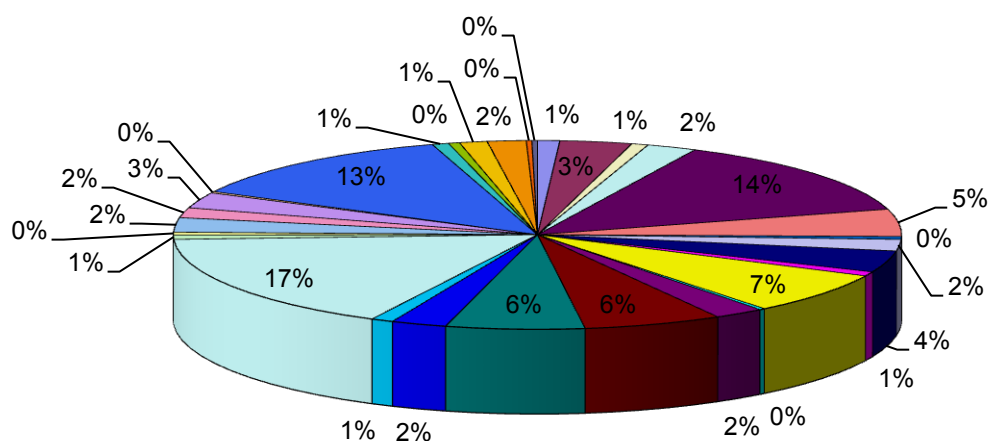
להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:
התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות 5.5

סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
7	6	1	אחזקה
4	4	-	איכות הסביבה
13	12	1	אירועים
3	3	-	אתר העירייה
9	9	-	ברכת יגור/אפק
55	36	19	גביה
19	18	1	גינון
2	2	-	דובר העירייה
8	5	3	וטרינר עירוני
15	10	5	ועדה לבנין ערים
3	3	-	ועדת מלגות
29	10	19	ועדת תחבורה
1	1	-	ועד העובדים
9	4	5	חברת קדישא
25	22	3	חינוך
25	22	3	יועץ משפטי
10	5	5	לשכת ראש העיר
4	-	4	מבקר העירייה
68	59	9	מהנדס העירייה
3	1	2	מזכיר רה"ע
2	2	-	מוקד עירוני
10	7	3	מי ביאליק
7	6	1	משאבי אנוש
11	11	-	ניקיון
1	1	-	ספריה עירונית
52	46	6	פיקוח
3	1	2	קב"ט
2	1	1	רכז נגישות
5	5	-	רישוי עסקים
7	7	-	רשת המתנסים
1	1	-	תברואה
1	1	-	תרבות הדיור
414	321	93	סה"כ
100%	77.5%	22.5%	אחוזים

התפלגות התלונות לפי מחלקות



התפלגות התלונות באחוזים

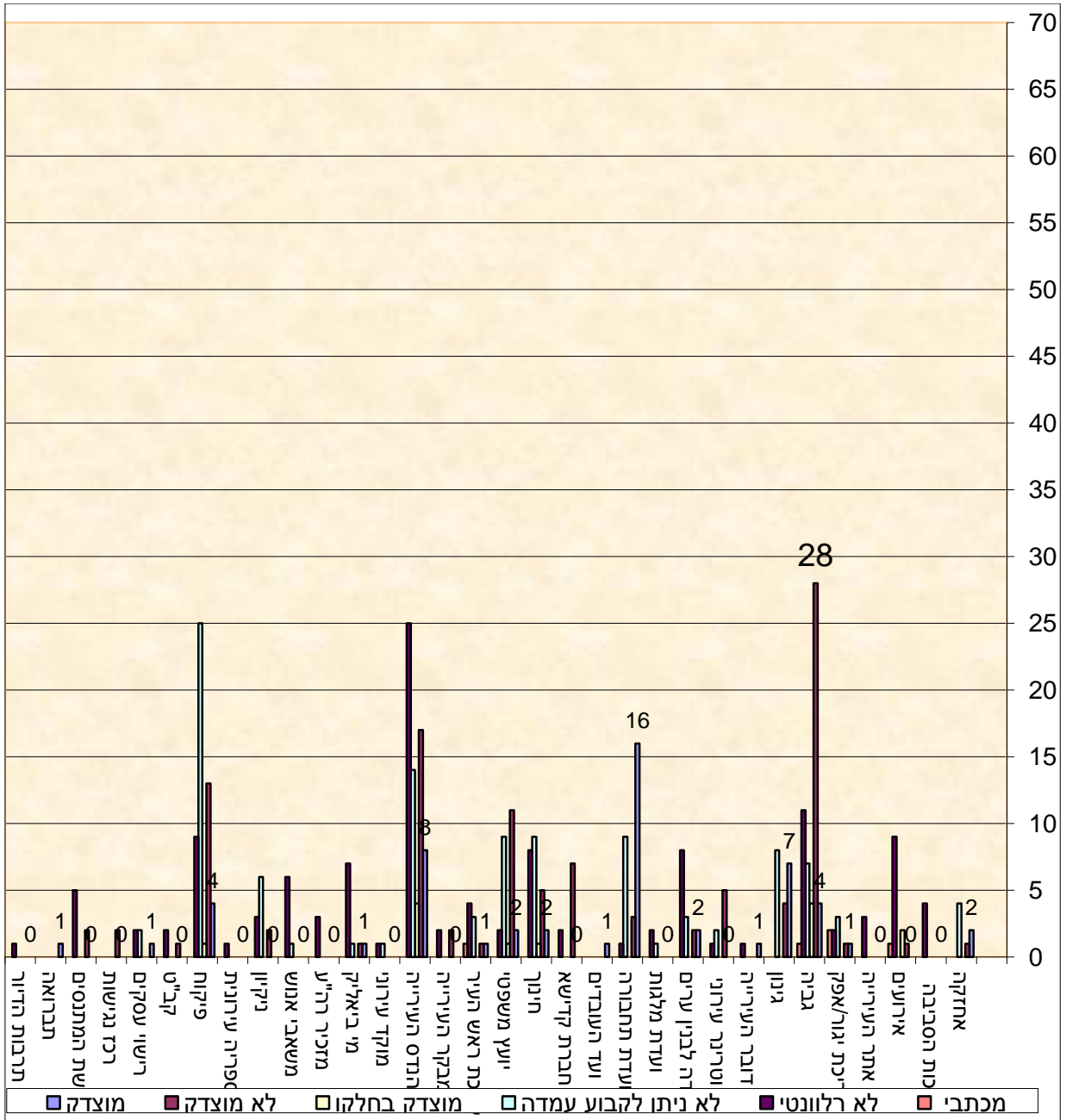


בריכת אפק/יגור	ארועים	אתר העירייה	בריכת אפק/יגור
וטרינר עירוני	גיבון	דובר העירייה	וטרינר עירוני
ועד עובדים	ועדת מלגות	ועדת תחבורה	ועד עובדים
לשכת ראש העיר	חינוך	יועץ משפטי	לשכת ראש העיר
מוקד עירוני	מהנדס העירייה	מזכיר ראש העיר	מוקד עירוני
ספריה עירונית	משאבי אנוש	ניקיון	ספריה עירונית
רישוי עסקים	קב"ט	רכז נגישות	רישוי עסקים
	תברואה	תרבות הדיור	
איכות הסביבה			
גביה			
ועדה לבניין ערים			
חברת קדישא			
מבקר העירייה			
מי ביאליק			
פיקוח			
רשת המתנסים			

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	סה"כ
אחזקה	2	1	-	4	-	-	7
איכות הסביבה	-	-	-	-	4	-	4
אירועים	-	1	2	-	9	1	13
אתר העירייה	-	-	-	-	3	-	3
בררכת יגור/אפק	1	1	-	3	2	2	9
גביה	4	28	4	7	11	1	55
גינון	7	4	-	8	-	-	19
דובר העירייה	1	-	-	-	1	-	2
וטרינר עירוני	-	5	-	2	1	-	8
ועדה לבנין ערים	2	2	-	3	8	-	15
ועדת מלגות	-	-	-	1	2	-	3
ועדת תחבורה	16	3	-	9	1	-	29
ועד העובדים	1	-	-	-	-	-	1
חברת קדישא	-	7	-	-	2	-	9
חינוך	2	5	1	9	8	-	25
יועץ משפטי	2	11	1	9	2	-	25
לשכת ראש העיר	1	1	-	3	4	1	10
מבקר העירייה	-	2	-	-	2	-	4
מהנדס העירייה	8	17	4	14	25	-	68
מוקד עירוני	-	-	-	1	1	-	2
מי ביאליק	1	1	-	1	7	-	10
מזכיר רה"ע	-	-	-	-	3	-	3
משאבי אנוש	-	-	-	1	6	-	7
ניקיון	-	2	-	6	3	-	11
ספריה עירונית	-	-	-	-	1	-	1
פיקוח	4	13	1	25	9	-	52
קב"ט	-	1	-	-	2	-	3
רישוי עסקים	1	-	-	2	2	-	5
רכז נגישות	-	2	-	-	-	-	2
רשת המתנסים	-	2	-	-	5	-	7
תברואה	1	-	-	-	-	-	1
תרבות הדיור	-	-	-	-	1	-	1
סה"כ	54	109	13	108	125	5	414
אחוזים	13%	26.3%	3.2%	26.1%	30.2%	1.2%	100%

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



6. פירוט התלונות

- 6.1 **גבייה**
- 6.1.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 55 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 4 פניות מוצדקות (7.3%), 28 לא מוצדקות (51%).
- 6.1.2 20 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- 6.1.3 9 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- 6.1.4 10 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, שמירה, שילוט וקבורה.
- 6.1.5 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים בנושא העלאת הארנונה ואי פרסום צו הארנונה באתר העירייה.
- 6.1.6 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- 6.1.7 יתר הפניות היו בנושאים, כגון: החזר כספים שלטענת התושבים מגיעים להם, טעות בחישוב הארנונה, קיום מדידות בדירות, אי בהירות בנושא צו הארנונה.
- 6.2 **נושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית**
- 6.2.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 68 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 8 פניות מוצדקות (11.8%), 17 פניות שאינן מוצדקות (25%), 14 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה (20.6%) ו-25 פניות לא רלוונטיות (37%).
- 6.2.2 15 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות.
- 6.2.3 16 פניות נתקבלו בנושא תחזוקה ושדרוג גני משחקים וכיכרות.
- 6.2.4 14 פניות נתקבלו בנושא בניה ופרויקטים בעיר.
- 6.2.5 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון מחודש לחניות.
- 6.2.6 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בקשה לאישורי בנייה, שיפוץ וליקויי מבנים וכד'.

6.2.7 יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

6.3 פיקוח

6.3.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 52 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 4 פניות מוצדקות (7.7 %), 13 לא מוצדקות (25%).

6.3.2 22 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש וונדליזם.

6.3.3 9 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.

6.3.4 7 פניות נתקבלו בנושא הנפקת תווי חנייה לשנת 2015.

6.3.5 5 פניות נתקבלו בנושא מיקום פחי אשפה, בקשות לפינוי אשפה, גזם ופסולת בנין.

6.4 ועדת תחבורה

6.4.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 29 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 16 פניות נמצאו מוצדקות 9 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.

6.4.2 14 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו להציב פסי האטה הגבהת מעברי חצייה, סימוני מעברים והצבת שילוט.

6.4.3 6 פניות נתקבלו על מצוקת חנייה וחסימת רכבים.

6.4.4 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים תחבורתיים. ברור על זמני נסיעות באוטובוס, ואי עצירה של האוטובוס בתחנה.

חינוך .6.5

- .6.5.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 25 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 2 פניות שנמצאו מוצדקות 11 פניות נמצאו כלא מוצדקות ו- 9 פניות נמצאו כלא ניתן לקבוע עמדה.
- .6.5.2 8 פניות נתקבלו על רישום ושיבוץ לגנים ולבי"ס, בירור לגבי הסעות והנחות.
- .6.5.3 7 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שונים בגנים ובבתי הספר ואי מוכנות הכתות לפתיחת שנת הלימודים.
- .6.5.4 3 פניות בנושא אלימות בין ילדים בהסעות לבית הספר וחזרה.

ניקיון .6.6

- .6.6.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 11 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי העיר התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים, מיקום פחי האשפה, ואי פינוי אשפה.

גינון .6.7

- .6.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 19 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים, אי אסיפת גזם.

אירועים .6.8

- .6.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 13 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על בירור חוגים, סדנאות, זמני פעילות במתנ"סים ועדכונם באתר העירייה. בירורים על פעילות קיץ לילדים ולבני הנוער.

יועצת משפטית .6.9

- .6.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 25 פניות. 15 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו- 7 פניות בנושא תשלום עבור אגרת שמירה חובות ועיקולים למיניהם.

6.10. איכות הסביבה

בתקופה הנבדקת נתקבלו 4 פניות.
2 פניות בנושא מיכלי איסוף בקבוקים ועיתונים. 2 פניות בנושא תרומות חפצים והיד השנייה.

7. מוקד עירוני

7.1. במהלך שנת 2007 מוחשב המוקד העירוני, הוחלף צוות העובדים ומיקומו הועבר לבניין העירייה, נכתבה אמנת שירות למוקד. נקבעו תהליכים ועקרונות עבודה חדשים, בהתבסס על תפיסת ראש העירייה, אותה קבע כי השרות לתושב הוצב כגורם מרכזי בעבודת העירייה. כתוצאה מפעולות אלו שודרג המוקד וכעת ניתן להצביע על מספר מגמות:

7.1.1 זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

7.1.2 מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה הטלפוני.

7.1.3 מיחשוב: כל פנייה מתועדת במערכת מחשב וניתן לבצע מעקב שוטף של היחידה אחר עבודת המחלקות השונות ואחר טיפולה.

7.1.4 כתוצאה ממחשוב המוקד ניתן להפיק דוחות לבחינת מעקב אחר טיפול בפניות התושבים ועל ידי כך העלאת נושאים והצפת בעיות עקרוניות בפני מנהלי המחלקה.

7.2. מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2014 הוקלדו 34,496 פניות (לעומת 37,616 בשנת 2013). מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 34,099 פניות. טרם טופלו 397 פניות (1.05%).

רצ"ב דו"ח פניות שהגיעו למוקד העירוני – לפי מחלקות מתאריך 1/1/2013 ועד 31/12/2014

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף הכספים				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת רכש	67	67	100.00%	0
משאבי אנוש	4	4	100.00%	0
מחלקת מיחשוב	216	215	99.54%	1
הנהלת חשבונות	1	1	100.00%	0
מחלקת גביה	60	60	100.00%	0
סה"כ פניות ל אגף : אגף הכספים				
	348	347	99.71%	1

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף הנדסה				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
קבלן ניקוז + תורן כללי	913	907	99.34%	6
תאורת רחובות	1107	1089	98.37%	18
נגישות	55	55	100.00%	0
כבישים ותשתיות	651	626	96.16%	25
מחלקה טכנית	329	267	81.16%	62
סה"כ פניות ל אגף : אגף הנדסה				
	3055	2944	96.37%	111

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף חינוך				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
חינוך	260	260	100.00%	0
סה"כ פניות ל אגף : אגף חינוך				
	260	260	100.00%	0

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף תיפעול				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
ניקיון	4364	4364	100.00%	0
פיקוח עירוני	3085	3085	100.00%	0
מחלקה וטרינרית	958	958	100.00%	0
מחלקת רכב	4	4	100.00%	0

0	100.00%	2877	2877	שיטור עירוני
0	100.00%	1384	1384	תברואה הדברה
1	99.95%	2114	2115	ציפורה ״אורז״ פינוי
0	100.00%	50	50	רישוי עסקים
0	100.00%	54	54	חידוש סימון מעטפות
28	95.53%	599	627	איכות הסביבה
0	100.00%	354	354	ביטחון
0	100.00%	6166	6166	מוקד עירוני
146	87.82%	1053	1199	אחזקה
2	97.59%	81	83	הפרדה במקור
0	100.00%	15	15	חזות העיר
13	98.62%	926	939	גנים ומגרשי ספורט
55	98.05%	2759	2814	גנים ונוף

245 99.10% 26843 27088 סה"כ פניות ל אגף : אגף תיפעול

אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
תרבות	9	9	100.00%	0

0 100.00% 9 9 סה"כ פניות ל אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים

אגף : האגף לשירותים חברתיים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	37	37	100.00%	0

0 100.00% 37 37 סה"כ פניות ל אגף : האגף לשירותים חברתיים

אגף : פארק עסקים ותעשייה

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מנהלת אזור תעשייה	116	110	94.83%	6
אבטחת אזור תעשייה	280	278	99.29%	2

8 97.98% 388 396 סה"כ פניות ל אגף : פארק עסקים ותעשייה

אגף : קריית ביאליק

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מינהל כללי	1	1	100.00%	0
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מבקר העיריה	39	39	100.00%	0
מצב חירום	107	107	100.00%	0
תאגיד מי ביאליק	2999	2999	100.00%	0
משמר אזרחי	11	11	100.00%	0
לשכת מנכ"ל	17	13	76.47%	4
וועד עובדים	8	8	100.00%	0
א.ש.ק - ג'מלאים	1	1	100.00%	0
כיבוי אש	7	1	14.29%	6
לשכה משפטית	4	4	100.00%	0
לשכה	109	87	79.82%	22

32

99.03%

3271

3303

סה"כ פניות ל אגף : קריית ביאליק

397

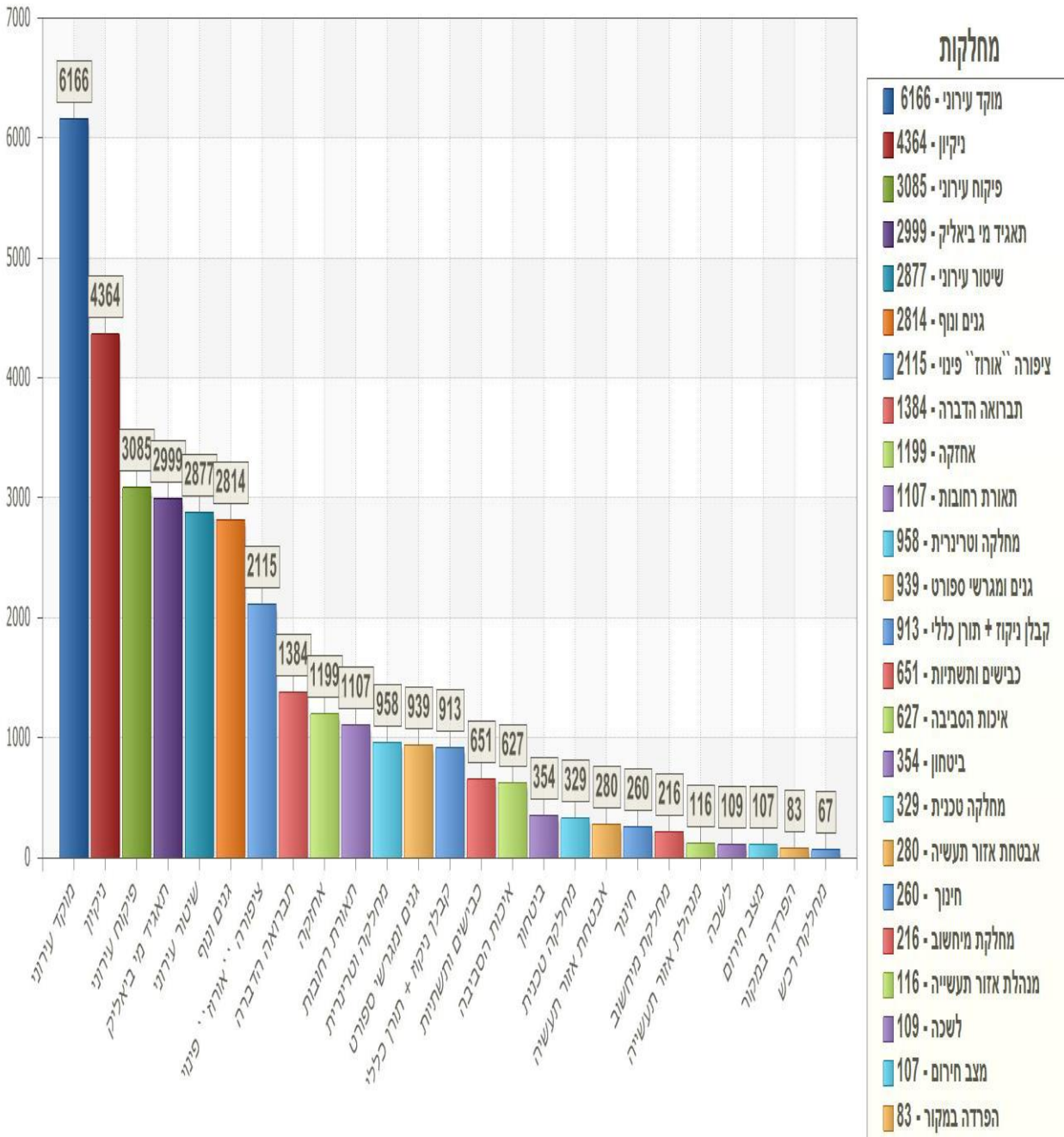
98.85%

34099

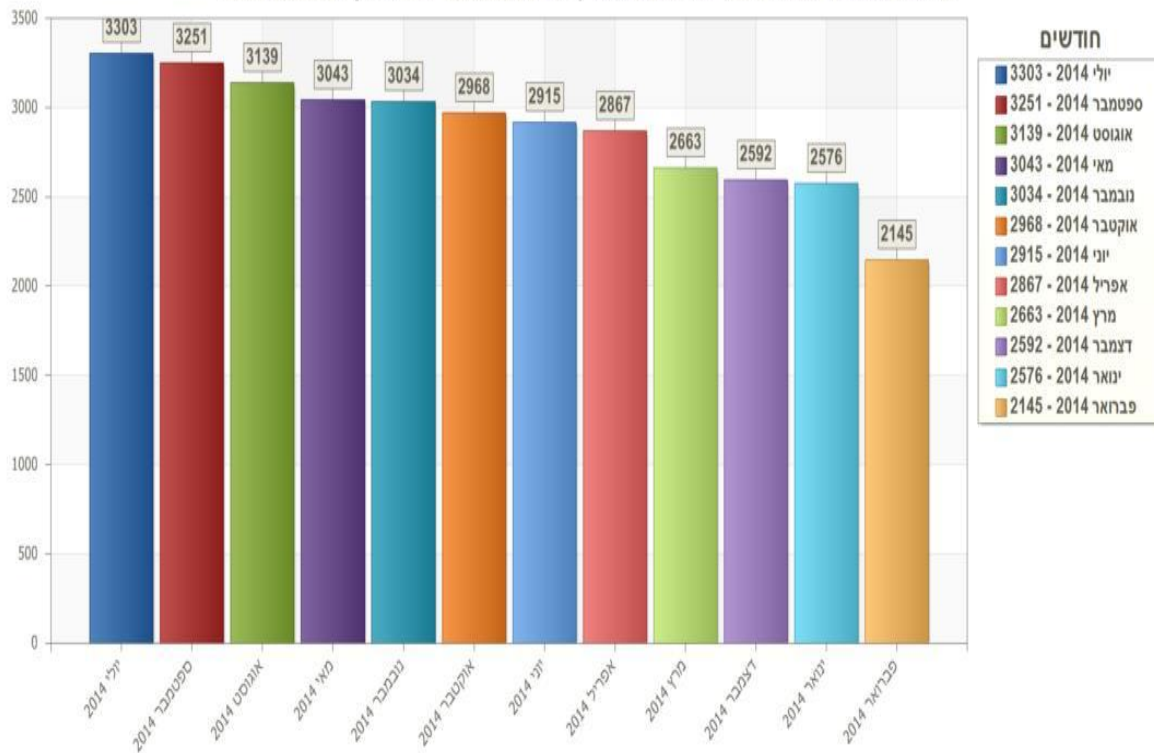
34496

סה"כ:

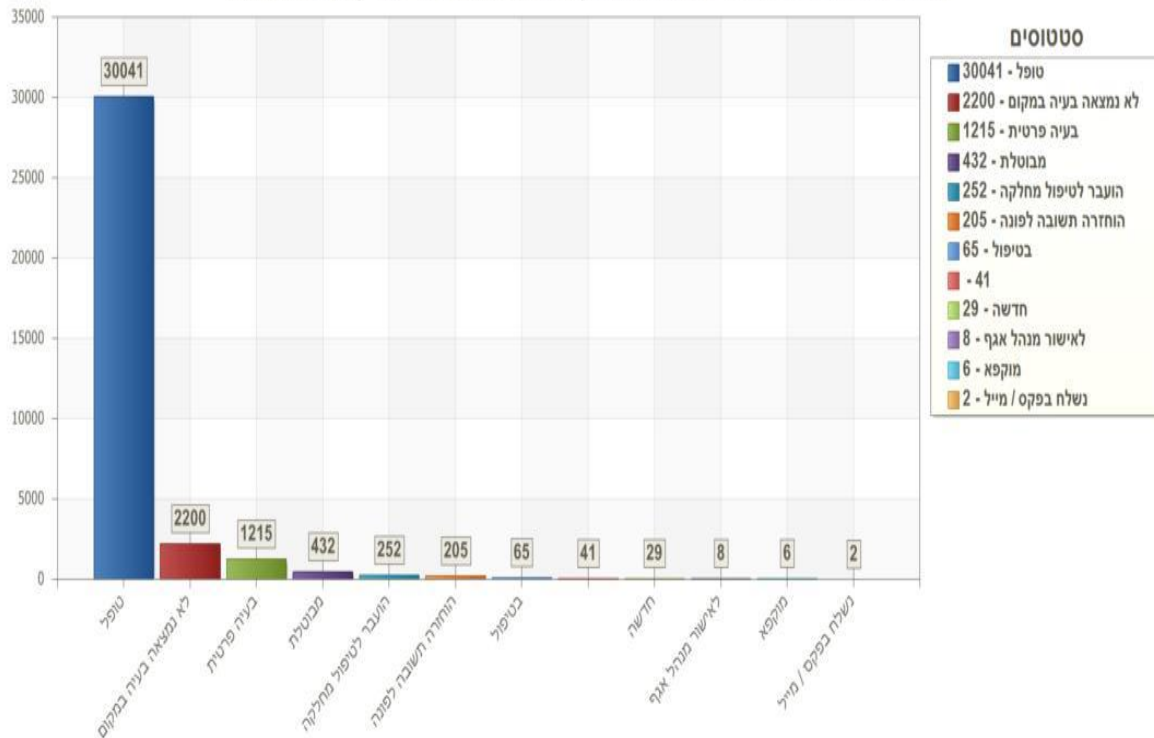
פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2014 עד תאריך: 31/12/2014



פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2014 עד תאריך: 31/12/2014



פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס מתאריך: 01/01/2014 עד תאריך: 31/12/2014



8.1 ביום 26/6/2007 החל לפעול בעירייה שלוחת משרד הפנים. השלוחה מטפלת בבקשות של תושבי העיר ומונעת את הצורך להגיע למשרד הפנים בחיפה.

8.2 השירותים הניתנים לתושבי העיר הם בעיקר עדכון, החלפה או כל שינוי הקשור בתעודת הזהות, כמו כן ניתנים שירותים הכוללים חידוש או החלפת דרכון.

8.3 להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2013

ס"ה"כ פניות	חודש
384	ינואר
359	פברואר
337	מרץ
349	אפריל
382	מאי
373	יוני
453	יולי
319	אוגוסט
280	ספטמבר
204	אוקטובר
261	נובמבר
350	דצמבר
4,051	סה"כ פניות

8.4 במשך שנת 2014 זכו לקבל את השרות 4,051 מתושבי העיר, לעומת 4,435 בשנת 2013.

9.1. התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

<u>שני</u> <u>שנת</u> <u>2011</u>	<u>שני</u> <u>שנת</u> <u>2012</u>	<u>שני</u> <u>שנת</u> <u>2013</u>	<u>שני</u> <u>שנת</u> <u>2014</u>	<u>שני</u> <u>באחוזים</u>	<u>שני</u> <u>באחוזים</u>	<u>שני</u> <u>באחוזים</u>	
120	140	122	93	16.6%	(14.7)	(31%)	פניות בכתב
617	666	526	321	8%	(26.6%)	(36%)	פניות דרך אתר האינטרנט
735	806	648	414	9%	(24.3%)	(36.1%)	<u>סה"כ כמות פניות</u>

10. סיכום

- 10.1. בתקופה הנסקרת התקבלו 414 פניות וכן עוד כ- 50 פניות אשר לא נתגבשו לכדי טיפול רגיל.
- 10.2. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חלה ירידה בכמות הפניות של התושבים (ירידה של כ- 36%). עיקר הירידה בפניות נעשה בפנייה באמצעות האינטרנט (ירידה של 36% לעומת שנת 2012).
- 10.3. הטיפול בתלונות התושבים והמעקב אחר הטיפול בתלונות המופנות לגורמים השונים בעירייה גוזלים זמן רב על חשבון עבודת הביקורת, אך יחד עם זאת יש לראות את היתרונות שבשילוב שני התפקידים.
- 10.4. לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים, מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.
- 10.5. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 321 תלונות, באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 10.6. הנתונים כפי שהם מובאים בדו"ח זה אינם מייצגים ולכן אין לראות בסה"כ הפניות בתקופה הנסקרת, מגמה כלשהי בדבר תפקוד העירייה ו/או הטיפול בתלונות.