

תלונות התושבים

לשנת 2012



תאריך: 30/1/2013

היחידה לביקורת פנים ופניות הציבור
רחוב שד' ירושלים 16, קרית ביאליק 27100
טלפון: 04-8780808 פקס: 04-8781705

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 (בחיוב, 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 2012.
- 4.2. בשנת 2012 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 806 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 140 פניות בכתב
 - 4.2.2. 666 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
 - 4.2.3. 12 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.
 - 4.2.4. 184 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
 - 4.2.5. 262 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
 - 4.2.6. 207 פניות סווגו כלא רלוונטי.
 - 4.2.7. 73 פניות סווגו כמוצדקות.
 - 4.2.8. 68 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 2011, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.

5.3 עומסי תנועה ביציאה משכונת גבעת הרקפות בשעות הבוקר.

5.4 מודעות הגוברת והולכת של התושבים לאיכות הסביבה גרמה לתושבים להתלונן על מחסור במתקני איסוף נייר ובקבוקים. בנוסף תושבים ביקשו הדרכות נוספות בתחום הפרדת פסולת הרטובה.

5.5 הפעלת חוק עזר עירוני בנושא חנייה בתשלום, הביאה מספר תושבים להתלונן על שינוי המצב ו/או שאלות על דרך הפעלתו של חוק העזר.

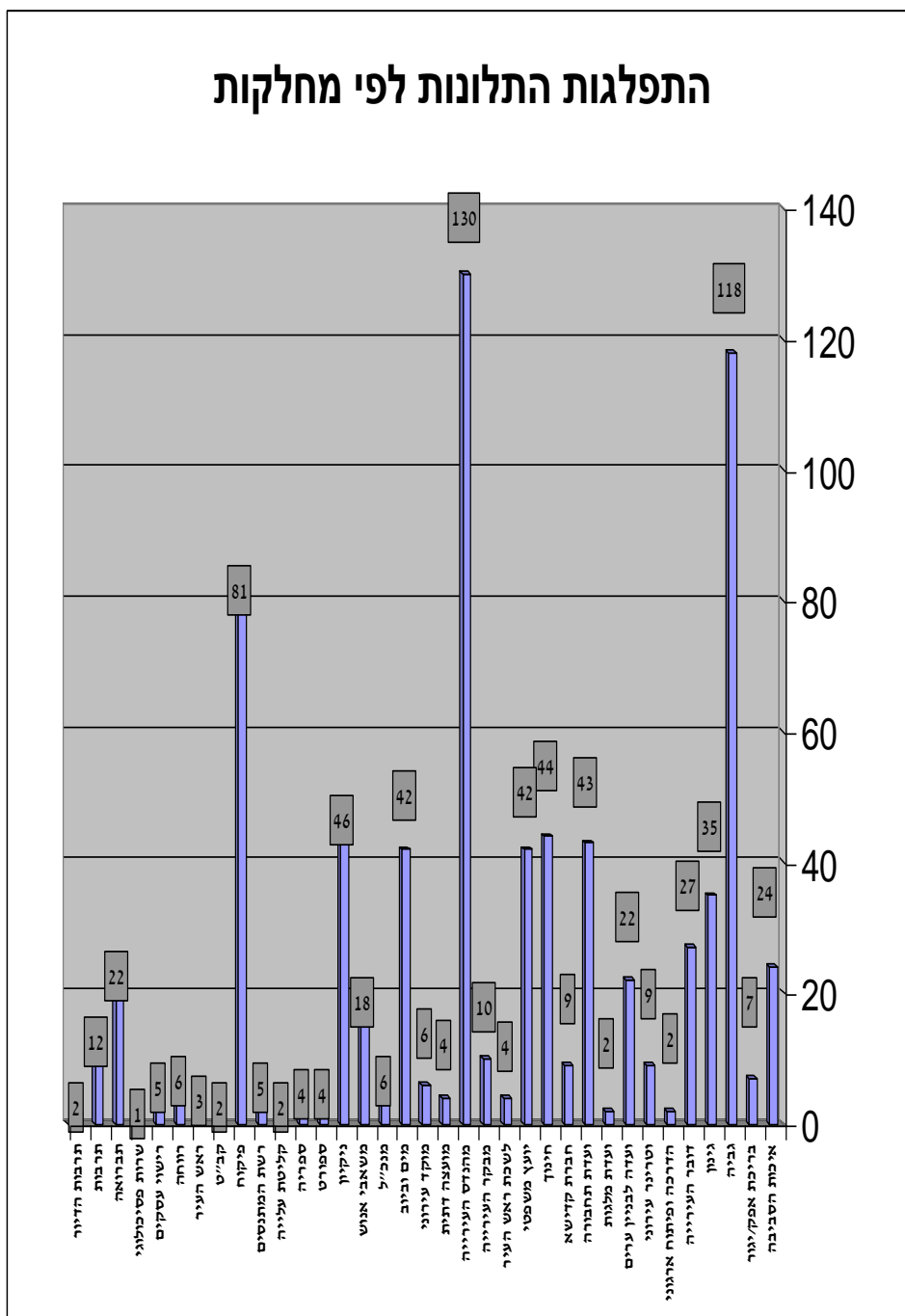
5.6 עליית מחירי המים גרמה לאנשים להיות יותר מודעים, לנזילות ולבעיות מדידה בצריכה המשותפת.

5.7 בשנה זו נתקבלו 12 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדים ולפעילות העירייה.

להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:
התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות .5.8

סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
7	7	-	אחזקה
24	24	-	איכות הסביבה
7	7	-	בריכת יגור/אפק
118	69	49	גביה
35	31	4	גינון
27	27	-	דובר העירייה
2	2	-	הדרכה ופיתוח ארגוני
9	9	-	וטרנר עירוני
22	20	2	ועדה לבנין ערים
2	2	-	ועדת מלגות
43	30	13	ועדת תחבורה
9	3	6	חברת קדישא
44	40	4	חינוך
42	34	8	יועץ משפטי
4	3	1	לשכת ראש העיר
9	4	5	מבקר העירייה
130	128	2	מהנדס העירייה
4	4	-	מועצה דתית
6	6	-	מוקד עירוני
42	30	12	מים וביוב
6	4	2	מנכ"ל העירייה
1	1	-	משרד הפנים
18	17	1	משאבי אנוש
46	45	1	ניקיון
4	3	1	ספריה עירונית
4	4	-	ספורט
81	63	18	פיקוח
2	-	2	קב"ט
2	-	2	קליטת עלייה
3	1	2	ראש העיר
6	6	-	רווחה
5	2	3	רישוי עסקים
5	5	-	רשת המתנסים
1	1	-	שירות פסיכולוגי
22	21	1	תברואה
12	12	-	תרבות
2	1	1	תרבות הדיור
806	666	140	סה"כ
100%	83%	17%	אחוזים

התפלגות התלונות לפי מחלקות



התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה 5.10

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	סה"כ
אחזקה	-	-	1	6	-	-	7
איכות הסביבה	1	3	1	13	6	-	24
ברירת יגור/אפק	-	4	1	1	1	-	7
גביה	13	55	4	15	30	1	118
גינון	7	3	3	22	-	-	35
דובר העירייה	3	2	1	8	12	1	27
הדרכה ופיתוח	-	-	-	-	2	-	2
וטרינר עירוני	-	3	-	4	2	-	9
ועדה לבנין ערים	-	1	1	4	16	-	22
ועדת מלגות	-	-	-	-	2	-	2
ועדת תחבורה	11	6	3	19	4	-	43
חברת קדישא	-	5	2	1	1	-	9
חינוך	2	11	4	11	14	2	44
יועץ משפטי	-	20	2	14	6	-	42
לשכת ראש העיר	-	-	-	1	3	-	4
מבקר העירייה	1	1	-	1	5	1	9
מהנדס העירייה	12	17	19	54	28	-	130
מועצה דתית	-	-	-	1	2	1	4
מוקד עירוני	-	-	-	-	4	2	6
מים וביוב	7	19	5	9	2	-	42
מנכ"ל העירייה	-	-	-	1	5	-	6
משרד הפנים	-	-	-	-	-	1	1
משאבי אנוש	1	2	-	-	15	-	18
ניקיון	3	3	6	34	-	-	46
ספריה עירונית	-	1	1	-	2	-	4
ספורט	1	--	1	1	-	1	4
פיקוח	6	23	9	18	25	-	81
קב"ט	-	-	-	-	2	-	2
קליטת עלייה	-	-	-	-	2	-	2
ראש העיר	-	1	1	-	1	-	3
רווחה	-	-	-	2	4	-	6
רישוי עסקים	2	-	-	2	1	-	5
רשת המתנסים	-	-	2	-	3	-	5
שירות פסיכולוגי	-	-	-	1	-	-	1
תברואה	2	2	-	18	-	-	22
תרבות	1	1	1	1	6	2	12
תרבות הדיור	-	1	-	-	1	-	2
סה"כ	73	184	68	262	207	12	806
אחוזים	9%	22.8%	8.5%	32.5%	25.7%	1.5%	100%

פירוט התלונות .6

גבייה .6.1

- .6.1.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 118 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 13 פניות מוצדקות (11%), 55 לא מוצדקות (47%).
- .6.1.2 28 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .6.1.3 22 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- .6.1.4 35 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, שמירה, שילוט וקבורה.
- .6.1.5 24 פניות נתקבלו ע"י תושבים שלטענתם הם משלמים תשלום מים גבוה בגין צריכת מים משותפת.
- .6.1.6 6 פניות נתקבלו ע"י תושבים בנושא העלאת הארנונה.
- .6.1.7 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- .6.1.8 יתר הפניות היו בנושאים, כגון: בדיקת שעוני מים, ניתוקי מים, החזר כספים שלטענת התושבים מגיעים להם, טעות בחישוב הארנונה, קיום מדידות בדירות, אי בהירות בנושא צו הארנונה.

נושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית .6.2

- .6.2.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 130 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 12 פניות מוצדקות (11%), 17 פניות שאינן מוצדקות (13%), 54 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה (24%).
- .6.2.2 42 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות.
- .6.2.3 21 פניות נתקבלו בנושא תחזוקה ושדרוג גני משחקים וכיכרות.
- .6.2.4 19 פניות נתקבלו בנושא תאורת רחוב.
- .6.2.5 10 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון מחודש לחניות.

6.2.6 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בקשה לאישורי בנייה, פסי האטה, הגבהת מעברי חצייה, שיפוץ מבנים, שילוט רחובות 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 81 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 6 פניות מוצדקות (14%), 23 לא מוצדקות.

6.3.2 28 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש וונדליזם.

6.3.3 19 פניות בנושא הסדרת מקומות חנייה בתשלום, ובירור לגבי רכישת תווי חנייה.

6.3.4 14 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.

6.3.5 15 פניות על מפגעי רחוב ורעשים.

6.4 ועדת תחבורה

6.4.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 43 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 19 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.

6.4.2 15 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו להציב פסי האטה הגבהת מעברי חצייה, סימוני מעברים והצבת שילוט.

6.4.3 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפעים תחבורתיים.

- 6.5 **חינוך**
- 6.5.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 44 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 2 פניות שנמצאו מוצדקות 11 פניות נמצאו כלא מוצדקות ו - 11 פניות נמצאו כלא ניתן לקבוע עמדה.
- 6.5.2 13 פניות נתקבלו על רישום ושיבוץ לגנים ולבי"ס, בירור לגבי הסעות והנחות.
- 6.5.3 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו תשלומים והחזר נסיעות.
- 6.5.4 6 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שונים בגנים ובבתי הספר ואי מוכנות הכתות לפתיחת שנת הלימודים
- 6.6 **ניקיון**
- 6.6.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 46 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי העיר התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים, מיקום פחי האשפה, ואי פינוי אשפה.
- 6.7 **גינון**
- 6.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 35 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים, אי אסיפת גזם ורעש ממפוחים.
- 6.8 **מים וביוב**
- 6.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 42 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על סתימות והצפת ביוב, בקשות להחלפת שעוני מים וכן פיצוץ צינורות מים ברחבי הבתים.
- 6.9 **תרבות**
- 6.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 11 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על בירור חוגים, זמני פעילות במתנ"סים ובירורים על פעילות קיץ לילדים ולבני הנוער.

6.10 יועצת משפטית

6.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 42 פניות. 26 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו- 4 פניות בנושא תשלום עבור אגרת שמירה חובות ועיקולים למיניהם.

6.11 איכות הסביבה

בתקופה הנבדקת נתקבלו 24 פניות.
6.12 11 פניות בנושא מיכלי איסוף בקבוקים ועיתונים ושינוי מיקומם, פסולת רטובה 12 פניות היו בנושא הצבה ו/או הוספת שלטי רחובות

6.13 מוקד עירוני

6.13.1 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:

6.13.1.1 זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

6.13.1.2 מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה הטלפוני.

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

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

מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2012 הוקלדו 33,170

פניות (לעומת 35,640 פניות בשנת 2011) מהם טופלו ע"י

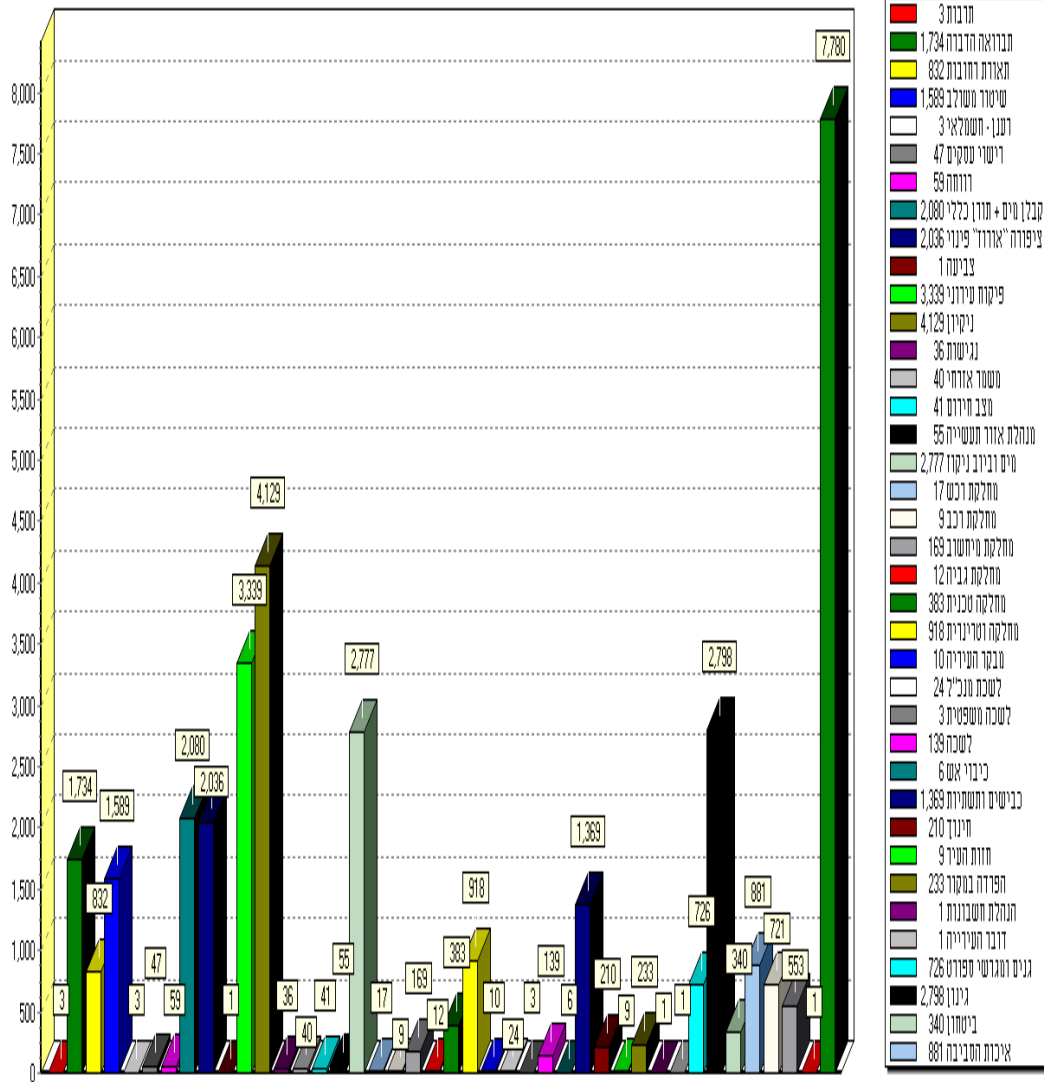
מחלקות בעירייה 32,540 פניות. טרם טופלו 630 פניות (1.8%).

רצ"ב דו"ח פניות שהגיעו למוקד העירוני – לפי מחלקות מתאריך 1/1/2012 ועד 31/12/2012

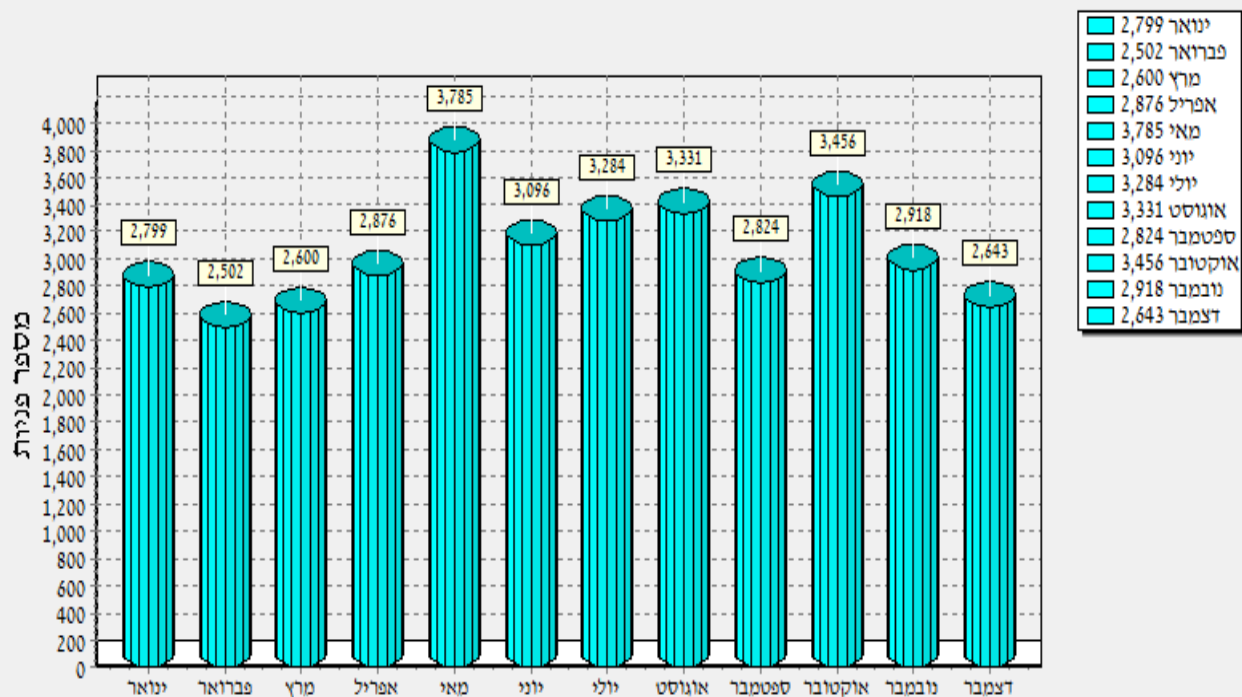
אגף	מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	טופל %
אחזקה	אחזקה	721	684	94.87%
גיבון	גיבון	2797	2693	96.28%
חזות העיר	חזות העיר	9	6	66.67%
כבישים ותשתיות	כבישים ותשתיות	1367	1026	75.05%
מחלקה טכנית	מחלקה טכנית	383	308	80.42%
מים וביוב ניקוז	מים וביוב ניקוז	2776	2772	99.86%
נגישות	נגישות	36	32	88.89%
רענן - חשמלאי	רענן - חשמלאי	3	3	100%
תאורת רחובות	תאורת רחובות	832	831	99.88%
מוקד - עירוני	מוקד - עירוני	4860	4859	99.98%
א.ש.ק - גימלאים	א.ש.ק - גימלאים	1	1	100%
אבטחת אזור תעשייה	אבטחת אזור תעשייה	552	549	99.46%
איכות הסביבה	איכות הסביבה	883	874	98.98%
ביטחון	ביטחון	340	338	99.41%
גזברות וחשבונות	גזברות וחשבונות	0	0	0%
גנים ומגרשי ספורט	גנים ומגרשי ספורט	726	724	99.72%
דובר העירייה	דובר העירייה	1	0	0%
הפרדה במקור	הפרדה במקור	233	232	99.57%
הנדסה	הנדסה	0	0	0%
הנהלת חשבונות	הנהלת חשבונות	1	1	100%
חינוך	חינוך	210	203	96.67%
כח אדם	כח אדם	0	0	0%
כיבוי אש	כיבוי אש	6	4	66.67%
לשכה	לשכה	138	110	79.71%
לשכה משפטית	לשכה משפטית	3	3	100%
לשכת הגזבר	לשכת הגזבר	0	0	100%
לשכת מנכ"ל	לשכת מנכ"ל	24	21	87.50%
מבקר העירייה	מבקר העירייה	10	10	100%
מדור השכר	מדור השכר	0	0	0%
מחלקת גביה	מחלקת גביה	12	12	100%
מחלקת מיחשוב	מחלקת מיחשוב	169	169	100%
מחלקת רכש	מחלקת רכש	17	17	100%
מינהל כללי	מינהל כללי	0	0	0%
מנהלת אזור תעשייה	מנהלת אזור תעשייה	55	55	100%
מצב חירום	מצב חירום	41	41	100%
משמר אזרחי	משמר אזרחי	40	40	100%
נוער וספורט	נוער וספורט	0	0	0%
ניקיון	ניקיון	4127	4127	100%
סניף צור שלום	סניף צור שלום	0	0	0%

0%	0	0	פינת החי	פינת החי
100%	3336	3336	פיקוח עירוני	פיקוח עירוני
0%	0	0	פיתוח סלילה	פיתוח סלילה
0%	0	0	פניות ציבור	פניות ציבור
100%	1	1	צביעה	צביעה
99.95%	2035	2036	ציפורה ``אורוז`` פינוי	ציפורה ``אורוז`` פינוי
99.95%	2077	2078	קבלן מים + תורן כללי	קבלן מים + תורן כללי
0%	0	0	קליטה	קליטה
100%	59	59	רווחה	רווחה
100%	917	917	רופא וטרינר	רופא וטרינר
100%	47	47	רישוי עסקים	רישוי עסקים
100%	1588	1588	שיטור משולב	שיטור משולב
0%	0	0	שילוט מואר	שילוט מואר
100%	1732	1732	תברואה הדברה	תברואה הדברה
100%	3	3	תרבות	תרבות
98.1%	32540	33170		סה"כ

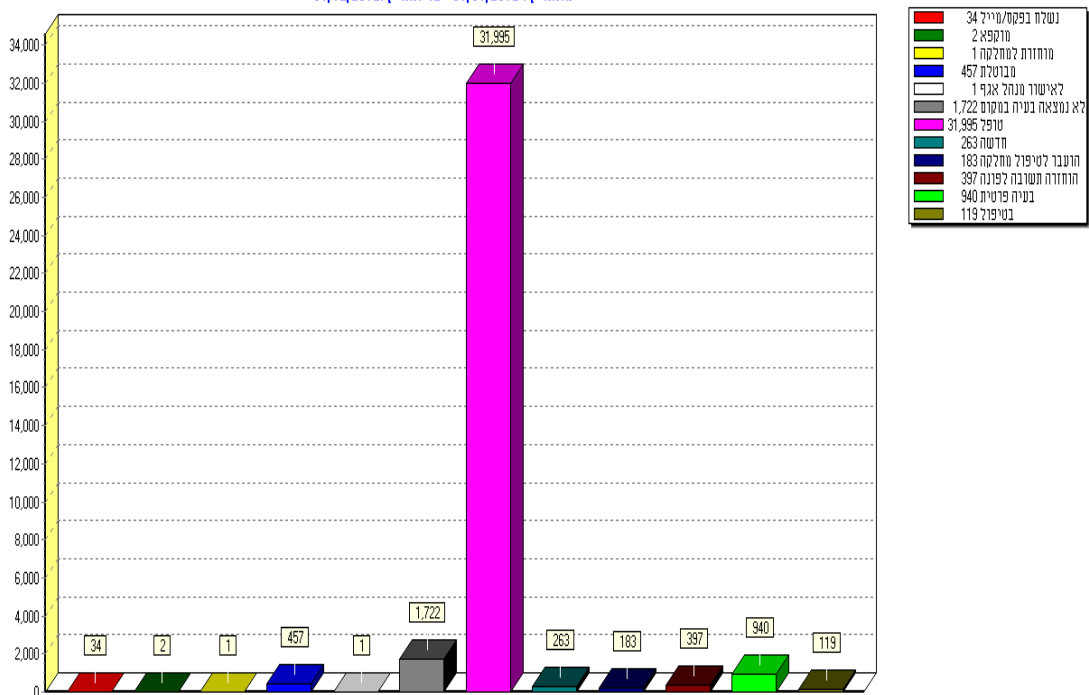
פניית לפי מחלקות
 מתאריך: 01/01/2012 עד תאריך: 31/12/2012



התפלגות הפניות לפי חודשים שנת 2012



פניות לפי סטטוסים
 חתאריך: 01/01/2012 עד תאריך: 31/12/2012



משרד הפנים

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

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

להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2012

סה"כ פניות	חודש
303	ינואר
341	פברואר
368	מרץ
288	אפריל
449	מאי
401	יוני
318	יולי
462	אוגוסט
365	ספטמבר
289	אוקטובר
476	נובמבר
246	דצמבר
4,306	סה"כ פניות

6.13.6 במשך שנת 2012 זכו לקבל את השרות 4,306 מתושבי העיר, לעומת 4,316 מתושבי העיר בשנת 2011 ו 3,920 בשנת 2010.

7. מגמות

7.1. התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

<u>שינוי באחוזים</u>	<u>שינוי 2012</u>	<u>שינוי באחוזים</u>	<u>שנת 2011</u>	<u>שינוי באחוזים</u>	<u>שנת 2010</u>	<u>שינוי באחוזים</u>	<u>שנת 2009</u>	
17%	140	קיטון 36%	120	60%	187	(45%)	117	פניות בכתב
8%	666	1%	617	3%	608	54%	591	פניות דרך אתר האינטרנט
9%	806	קיטון 7%	737	12%	795	10%	709	<u>סה"כ כמות פניות</u>

8. סיכום

8.1. בתקופה הנסקרת התקבלו 806 פניות וכן עוד כ- 50 פניות אשר לא נתגבשו לכדי טיפול רגיל.

8.2. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חלה עלייה בכמות הפניות של התושבים (גידול של כ- 9%). עיקר הגידול בפניות נעשה באימייל (גידול של 8% לעומת שנת 2011).

8.3. 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.

8.4. לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים, מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.

8.5. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 666 תלונות, באמצעות הדואר האלקטרוני.

8.6. 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.

