



תאריך: 31/12/08
מספרנו:

היחידה לביקורת פנים ופניות הציבור
רחוב שד' ירושלים 16, קרית ביאליק 27100
טלפון: 04-8780813 פקס: 04-8732130

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

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.

2.7 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.

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.

2.8 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.

2.9. 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.

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

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

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 2008.
- 4.2. בשנת 2008 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 644 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 261 פניות בכתב
 - 4.2.2. 383 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
 - 4.2.3. 16 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.
 - 4.2.4. 121 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
 - 4.2.5. 149 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
 - 4.2.6. 166 פניות סווגו כלא רלוונטי.
 - 4.2.7. 166 פניות סווגו כמוצדקות.
 - 4.2.8. 26 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.

5. קבלת תלונות המושפעות מהסביבה

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

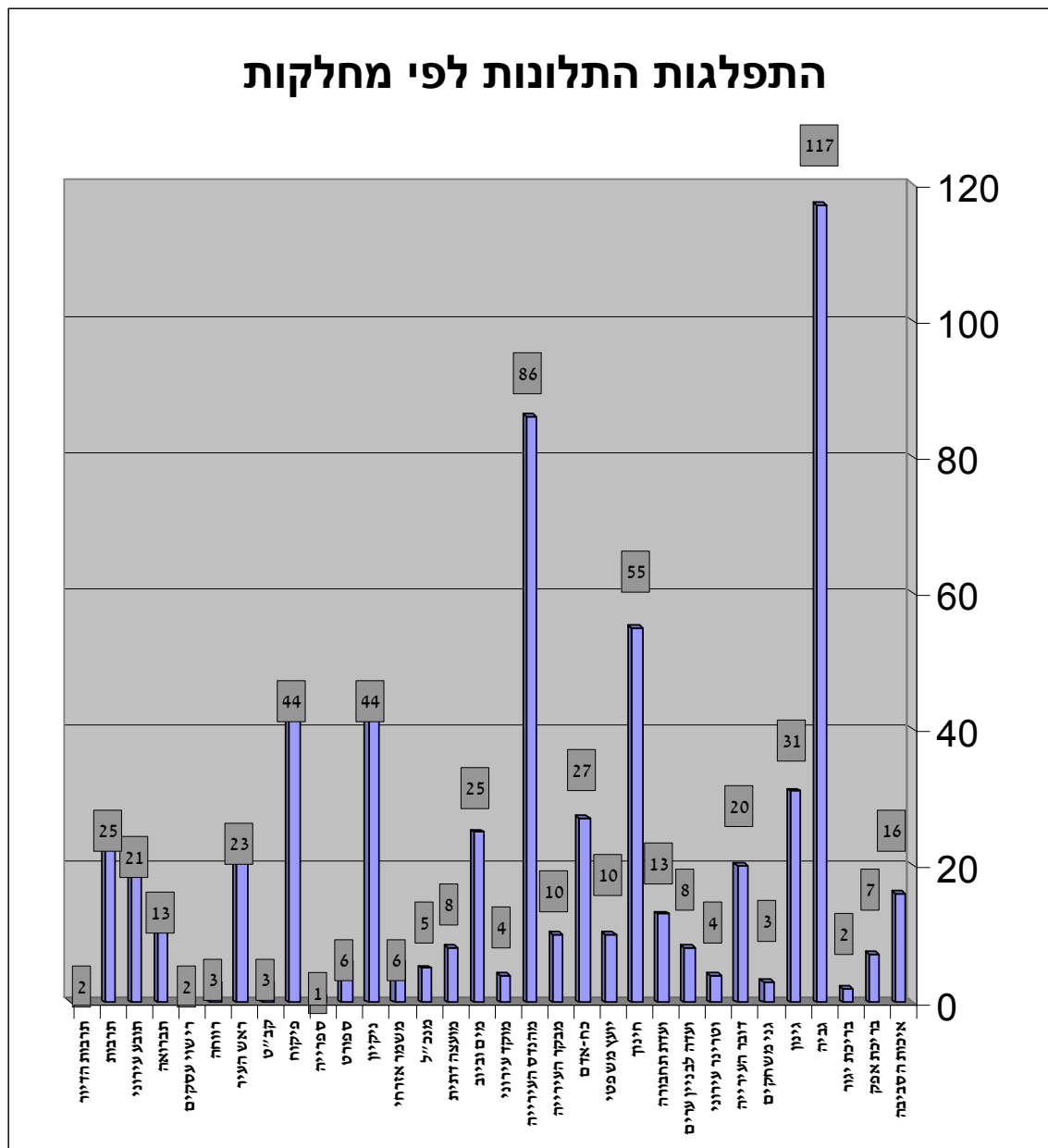
- 5.1 הטיפול האינטנסיבי בהעמקת הגבייה והפעלת שיטות אכיפת הגבייה אשר נמשכו ביתר שאת במהלך שנת 2008, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.
- 5.2 מודעות הגוברת והולכת של התושבים לאיכות הסביבה גרמה לתושבים להתלונן על מחסור במתקני איסוף נייר ובקבוקים.
- 5.3 תלונות בדבר הזנחה כביכול של גנים ציבוריים ושל שטחים ירוקים בעיר. במיוחד בלטו התלונות על כי העירייה איננה מבצעת גיזום עצים בעיר כך שבמקומות הקרובים לבתי מגורים או בשדרות הפיקוסים בעיר, הדבר מהווה מטרד לתושבים.
- 5.4 קבלת תלונות, על אי הקפדה באיסוף האשפה, איסוף הגזם וניקיון העיר בכלל.
- 5.5 מצבה הכספי של העירייה ותוכניות ההבראה ומדיניות החיסכון בתקציבים, פגעו לדעת חלק מהתושבים בשירותים חיוניים הניתנים על ידי העירייה, כגון: צביעת מעברי חצייה, בורות בכבישים, וכד'.
- 5.6 בשנה זו נתקבלו 16 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדים ולפעילות העירייה.

להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:

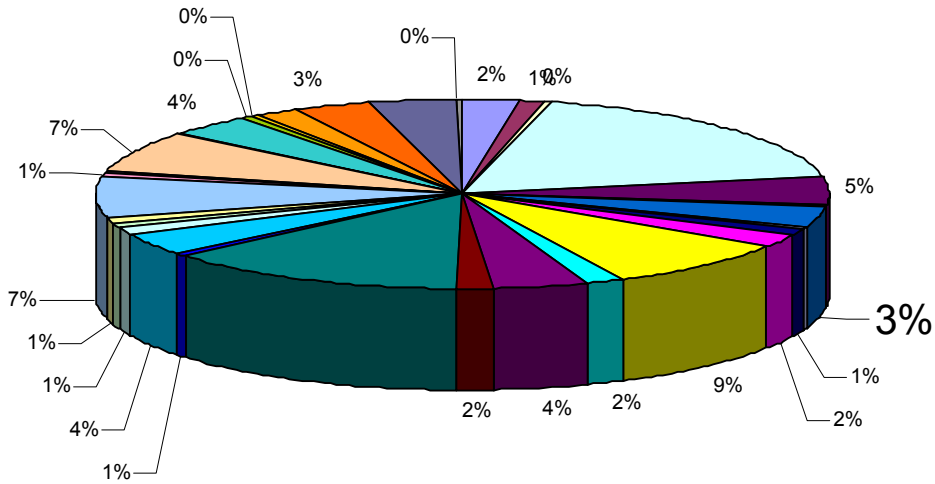
התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות 5.7

<u>שם המחלקה</u>	<u>בכתב</u>	<u>דרך אתר האינטרנט</u>	<u>סה"כ</u>	<u>באחוזים</u>
איכות הסביבה	4	12	16	2.5%
בריכת אפק	3	4	7	1%
בריכת יגור	1	1	2	0.3%
גביה	75	42	117	18.2%
גינון	11	20	31	4.8%
גני משחקים	1	2	3	0.5%
דובר העירייה	-	20	20	3.1%
וטרינר עירוני	4	-	4	0.6%
ועדה לבנין ערים	3	5	8	1.2%
ועדת תחבורה	7	6	13	2%
חינוך	8	47	55	8.5%
יועץ משפטי	6	4	10	1.5%
כח-אדם	8	19	27	4.2%
מבקר העירייה	5	5	10	1.5%
מהנדס העירייה	31	55	86	13.4%
מוקד עירוני	2	2	4	0.6%
מח' מים וביוב	11	14	25	3.9%
מועצה דתית	4	4	8	1.2%
מנכ"ל העירייה	3	2	5	0.8%
משמר אזרחי	1	5	6	0.9%
ניקיון	15	29	44	6.8%
ספורט	4	2	6	0.9%
ספריה עירונית	-	1	1	0.15%
פיקוח	22	22	44	6.8%
קב"ט עירוני	2	1	3	0.5%
ראש העירייה	13	10	23	3.6%
רווחה	2	1	3	0.5%

0.3%	2	2	-	רישוי עסקים
2%	13	9	4	תברואה
3.3%	21	13	8	תובע עירוני
3.9%	25	22	3	תרבות
0.3%	2	1	1	תרבות הדיור
99.75%	644	383	261	סה"כ
	100%	59.5%	40.5%	אחוזים



התפלגות התלונות באחוזים



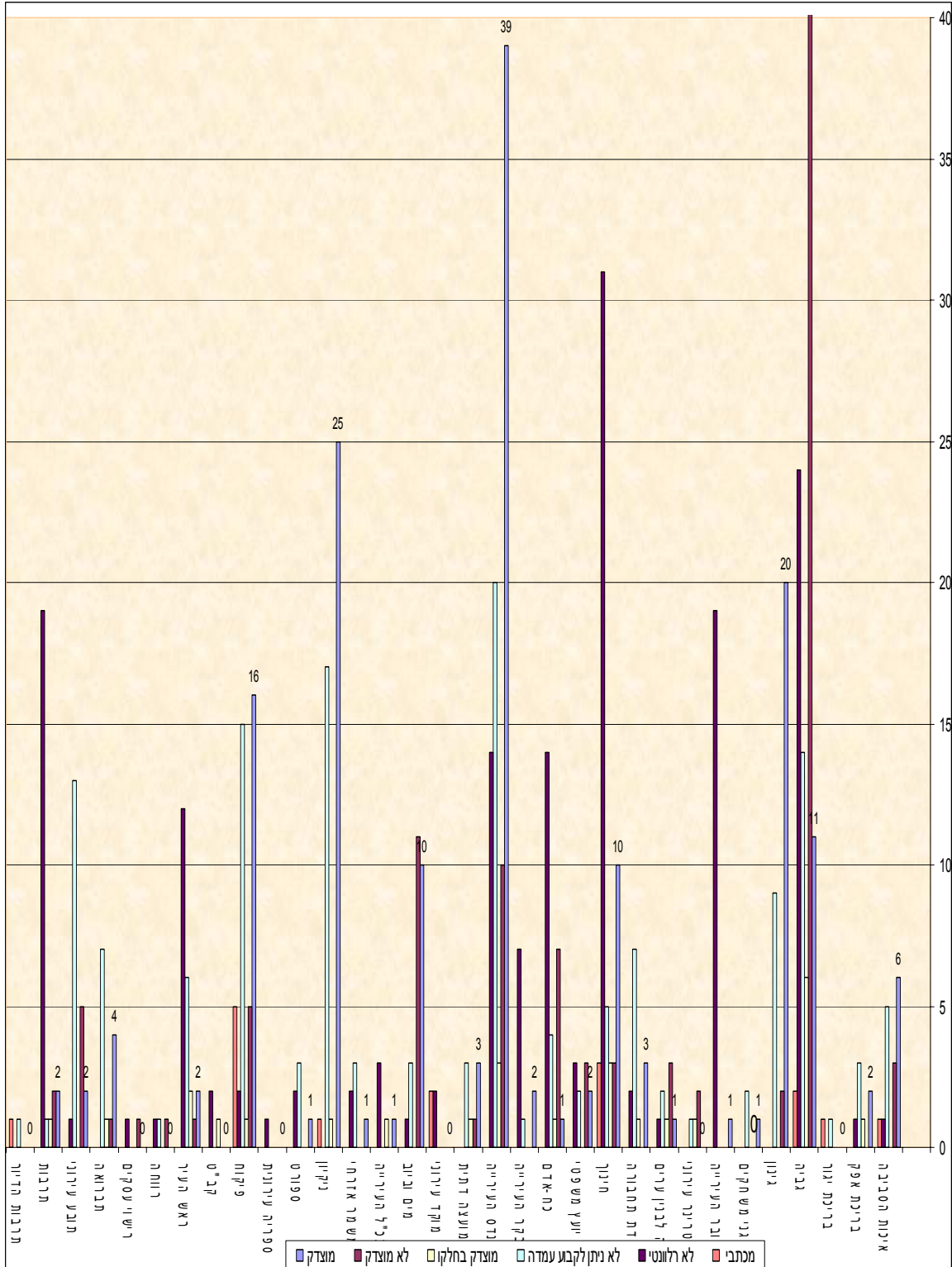
איכות הסביבה	בריכת אפק	בריכת יגור	גביה	גינון
גני משחקים	דובר העירייה	וטרנר עירוני	ועדה לבניין ערים	ועדת תחבורה
חינוך	יעץ משפטי	כח-אדם	מבקר העירייה	מהנדס העירייה
מוקד עירוני	מים וביוב	מועצה דתית	מנכ"ל	משמר אזרחי
ניקיון	ספורט	ספרייה	פיקוח	קב"ט
ראש העיר	רווחה	רישוי עסקים	תברואה	תובע עירוני
תרבות	תרבות הדיור			

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה .5.10

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	סה"כ
איכות הסביבה	6	3	-	5	1	1	16
ברירת אפק	2	-	1	3	-	-	7
ברירת יגור	-	-	-	1	1	1	2
גביה	11	60	6	14	24	2	117
גינון	20	2	-	9	-	-	31
גני משחקים	1	-	-	2	-	-	3
דובר העירייה	1	-	-	-	19	-	20
וטרינר עירוני	-	2	1	1	-	-	4
ועדה לבנין ערים	1	3	1	2	1	-	8
ועדת תחבורה	3	-	1	7	2	-	13
חינוך	10	3	3	5	31	3	55
יועץ משפטי	2	3	-	2	3	-	10
כח-אדם	1	7	1	4	14	-	27
מבקר העירייה	2	-	-	1	7	-	10
מהנדס העירייה	39	10	3	20	14	-	86
מועצה דתית	3	1	1	3	-	-	8
מוקד עירוני	-	-	-	-	2	2	4
מים וביוב	10	11	-	3	1	-	25
מנכ"ל העירייה	1	-	1	-	3	-	5
משמר אזרחי	1	-	-	3	2	-	6
ניקיון	25	-	1	17	-	1	44
ספורט	1	-	-	3	2	-	6
ספריה עירונית	-	-	-	-	1	-	1
פיקוח	16	5	1	15	2	5	44

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	סה"כ
קב"ט	-	-	1	-	2	-	3
ראש העיר	2	1	2	6	12	-	23
רווחה	-	1	-	1	1	-	3
רישוי עסקים	-	1	-	-	1	-	2
תברואה	4	1	1	7	-	-	13
תובע עירוני	2	5	-	13	1	-	21
תרבות	2	2	1	1	19	-	25
תרבות הדיור	-	-	-	1	-	1	2
סה"כ	166	121	26	149	166	16	644
אחוזים	25.8%	18.8%	4%	23.1%	25.8%	2.5%	100

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



פירוט התלונות .6

גבייה .6.1

- .6.1.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 117 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 11 פניות מוצדקות (9.5%), 60 לא מוצדקות (51.3%).
- .6.1.2 49 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שלא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .6.1.3 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם מקבלים את כספי אגרת שירותי הקבורה ששילמו לאורך השנים בחזרה באופן רטרואקטיבי.
- .6.1.4 31 פניות נתקבלו ע"י תושבים שלטענתם הם משלמים תשלום מים גבוה בגין צריכת מים משותפת.
- .6.1.5 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 86 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 39 פניות מוצדקות (45.3%), 3 פניות מוצדקות בחלקן (3.5%), 10 פניות לא מוצדקות (11.6%).
- 6.2.2 23 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים, המדרכות וצביעת מעברי החצייה.
- 6.2.3 7 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון מחודש לחניית נכים.
- 6.2.4 3 פניות של תושבים שביקשו להניח פסי האטה בכבישים.
- 6.2.5 בנוסף, נתקבלו 6 פניות בנושא תאורת רחוב.
- 6.2.6 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בקשה לבניית מבני ציבור ומתקני משחקים, 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').

פיקוח

6.3

- 6.3.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 44 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 16 פניות מוצדקות (36.4%), 5 לא מוצדקות (11.4%).
- 6.3.2 5 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדי המחלקה.
- 6.3.3 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על חסימת המדרכות ע"י רכבים חונים.
- 6.3.4 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על רכב נטוש.
- 6.3.5 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש.
- 6.3.6 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על הנחת פסולת בניין במקום אסור.
- 6.3.7 בנוסף, נתקבלו 21 פניות לתובע העירוני בבקשה לביטול קנסות. נציין כי הטיפול בתלונות אלה הוא בסמכותו הבלעדית של היועץ המשפטי לעירייה בתפקידו כתובע עירוני.

- 6.4 **ועדת תחבורה**
- 6.4.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 13 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 3 פניות מוצדקות, 7 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.
- 6.4.2 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון חניית נכים.
- 6.4.3 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על בעיות חנייה.
- 6.5 **חינוך**
- 6.5.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 55 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 10 פניות מוצדקות (18%), 3 לא מוצדקות (5%).
- 6.5.2 3 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדי המחלקה.
- 6.5.3 11 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על שיבוץ ילדיהם בגנים.
- 6.5.4 5 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שהיו בגנים.
- 6.5.5 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על פעילות הצהרונים.
- 6.5.6 בנוסף, נתקבלו 12 פניות של סטודנטים כנגד ועדת מלגות בפנייה על בקשה לקבלת מלגות לסטודנטים ו/או ערעור על החלטות הוועדה.
- 6.5.7 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: תלונות על אי קבלת שירות במחלקה בקשה לעזרה במתן ציוד וכרטיסיות נסיעה.
- 6.6 **ניקיון**
- 6.6.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 44 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים.
- 6.7 **גינון**
- 6.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 31 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים וטיפול הגנים הציבוריים.

מיס וביוב .6.8

6.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 25 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על סתימות והצפת ביוב, בקשות להחלפת שעוני מיס וכן פיצוץ צינורות מיס ברחבי הבתים.

תרבות .6.9

6.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 25 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על בירור חוגים, זמני פעילות במתנ"סים ובירורים על פעילות קיץ לבני הנוער.

תברואה .6.10

6.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 13 פניות. עיקר התלונות בנושא תברואה התייחסו ליתושים, יונים, עכברים ונחשים.

איכות הסביבה .6.11

6.11.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 16 פניות. עיקר התלונות היו בנושא מיכלי איסוף בקבוקים ועיתונים. לדעת התושבים שפנו לממונה בבקשה שהעירייה תוסיף מיכלי איסוף לבקבוקים ועיתונים.

מוקד עירוני .6.12

6.12.1 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:

6.12.1.1 זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

6.12.1.2 מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה

הטלפוני.

מיחשוב: כל פנייה מתועדת במערכת מחשב וניתן .6.12.1.3

לבצע מעקב שוטף של היחידה אחר עבודת המחלקות השונות ואחר טיפולה.

כתוצאה ממיחשוב המוקד ניתן להפיק דוחות .6.12.1.4

לבחינת מעקב אחר טיפול בפניות התושבים ועל ידי כך העלאת נושאים והצפת בעיות עקרוניות בפני מנהלי המחלקה.

למרות כל הפעולות הנ"ל. תלונות רבות התייחסו לכך שלמרות .6.12.2

מספר רב של פניות הדברים לא זזים ולא נעשה דבר לתיקון המפגע. לדעת נציב תלונות התושבים ולמרות המאמצים והמשאבים אשר הושקעו במוקד, עדיין אין המוקד העירוני מתפקד כצפוי ממנו וזאת עקב התפיסה הקיימת לגבי תפקידו ויכולת הפיקוח של המוקד. אומנם המוקד פועל 24 שעות ביממה במשך כל ימות השנה אך התפיסה לגבי תפקודו אינה נכונה. לדעתנו, הקשר עם היחידות המבצעות רופף וכמעט ואין כל פיקוח מצד המוקד על ביצוע ואיכות הביצוע בשטח. בהעדר מוקד ראוי לשמו, מוצף נציב תלונות התושבים בתלונות רבות, כנגד היחידות האמורות לבצע את תיקון המפגעים.

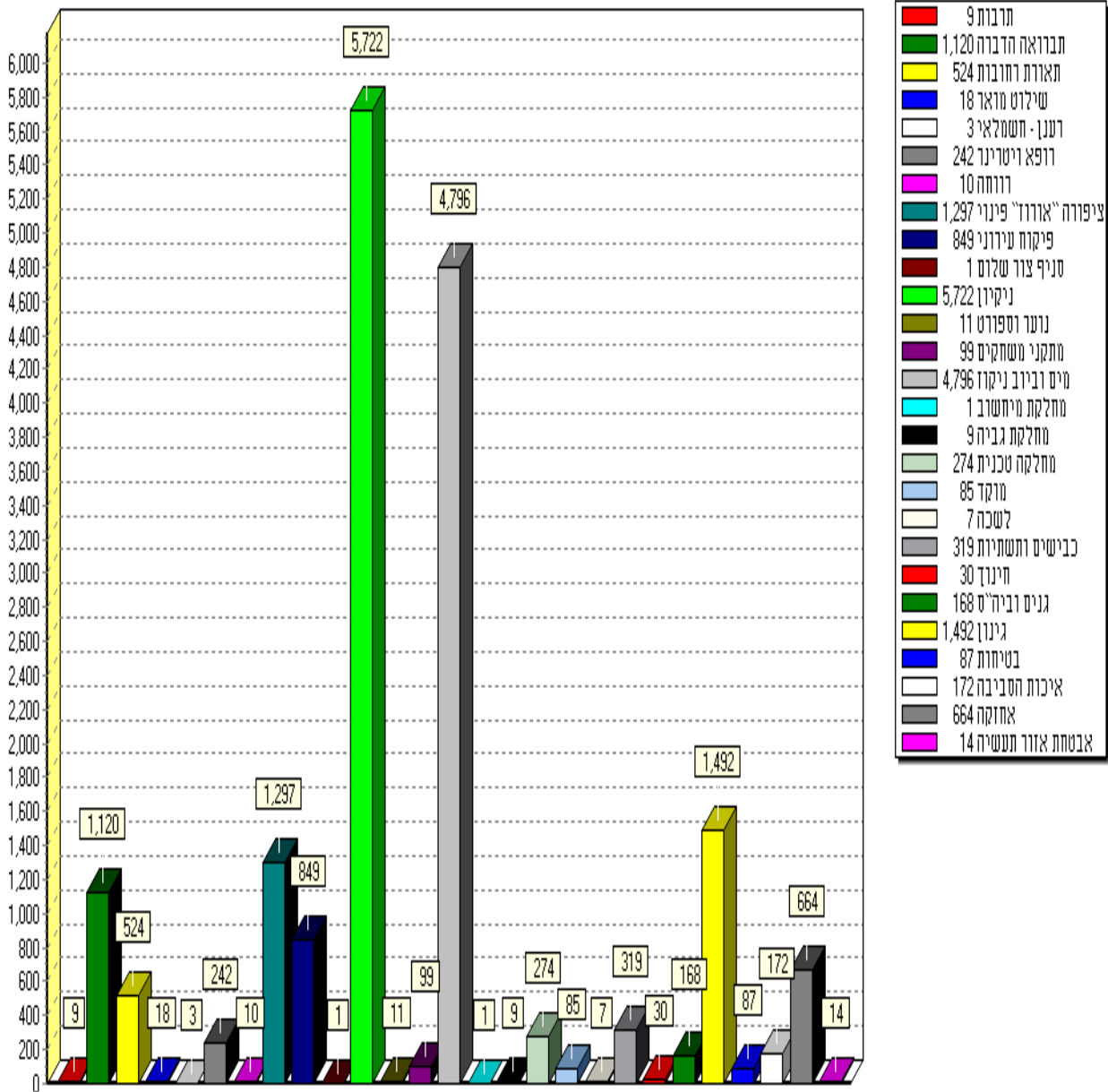
מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2008 הוקלדו 18,023 .6.12.3

פניות, מהם טופלו ע"י המחלקות בעירייה 17,636 פניות. טרם טופלו 387 פניות (2.15%).

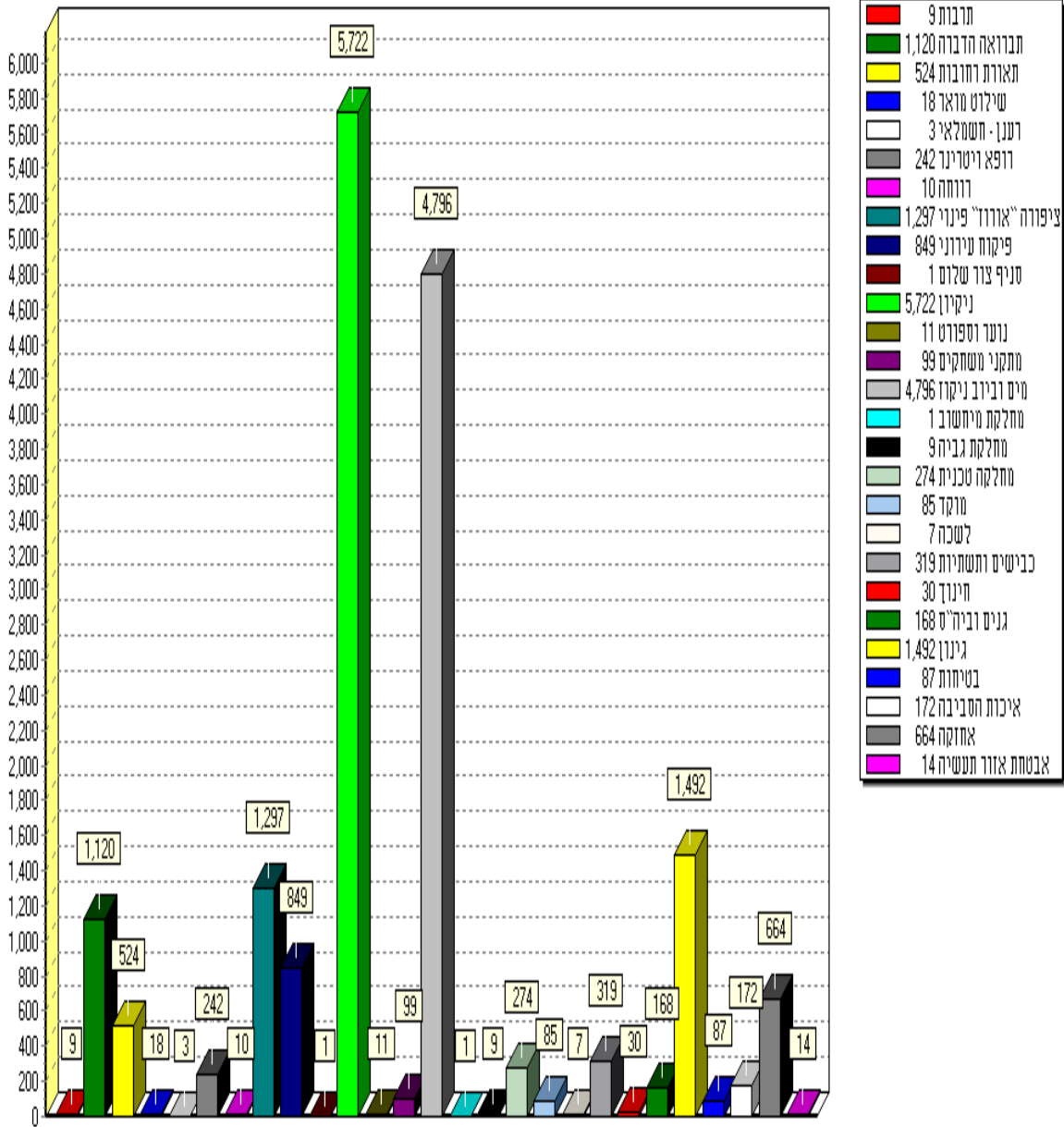
רצ"ב דו"ח פניות שהגיעו למוקד העירוני – לפי מחלקות מתאריך 1/1/08 ועד 31/12/2008

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	טופל %
אחזקה	664	654	98.49%
גינון	1,492	1,457	97.65%
כבישים ותשתיות	319	252	79.00%
מחלקה טכנית	274	133	48.54%
מים וביוב ניקוז	4,796	4,796	100%
מתקני משחקים	99	79	79.80%
רענן - חשמלאי	3	3	100%
תאורת רחובות	524	507	96.76%
אבטחת אזור תעשייה	14	14	100%
איכות הסביבה	172	129	75%
בטיחות	87	86	98.85%
גזברות וחשבונות	0	0	0%
גנים וביה"ס	168	161	95.83%
דובר העירייה	0	0	0%
הנדסה	0	0	0%
הנהלת חשבונות	0	0	0%
חינוך	30	22	73.33%
כח אדם	0	0	0%
לשכה	7	6	85.71%
לשכת הגזבר	0	0	0%
מבקר העירייה	0	0	0%
מדור השכר	0	0	0%
מוקד	85	84	98.82%
מחלקת גביה	9	9	100%
מחלקת מיחשוב	1	1	100%
מינהל כללי	0	0	0%
נוער וספורט	11	5	45.45%
ניקיון	5,722	5,722	100%
סניף צור שלום	1	1	100%
פינת החי	0	0	0%
פיקוח עירוני	849	849	100%
פיתוח סלילה	0	0	0%
ציפורה "אורוז" פינוי	1,297	1,288	99.31%
קליטה	0	0	0%
רווחה	10	10	100%
רופא ויטרינר	242	240	99.17%
רישוי עסקים	0	0	0%
שילוט מואר	18	0	0%
תברואה הדברה	1,120	1,120	100%
תרבות	9	8	88.89%
סה"כ	18,023	17,636	97.85%

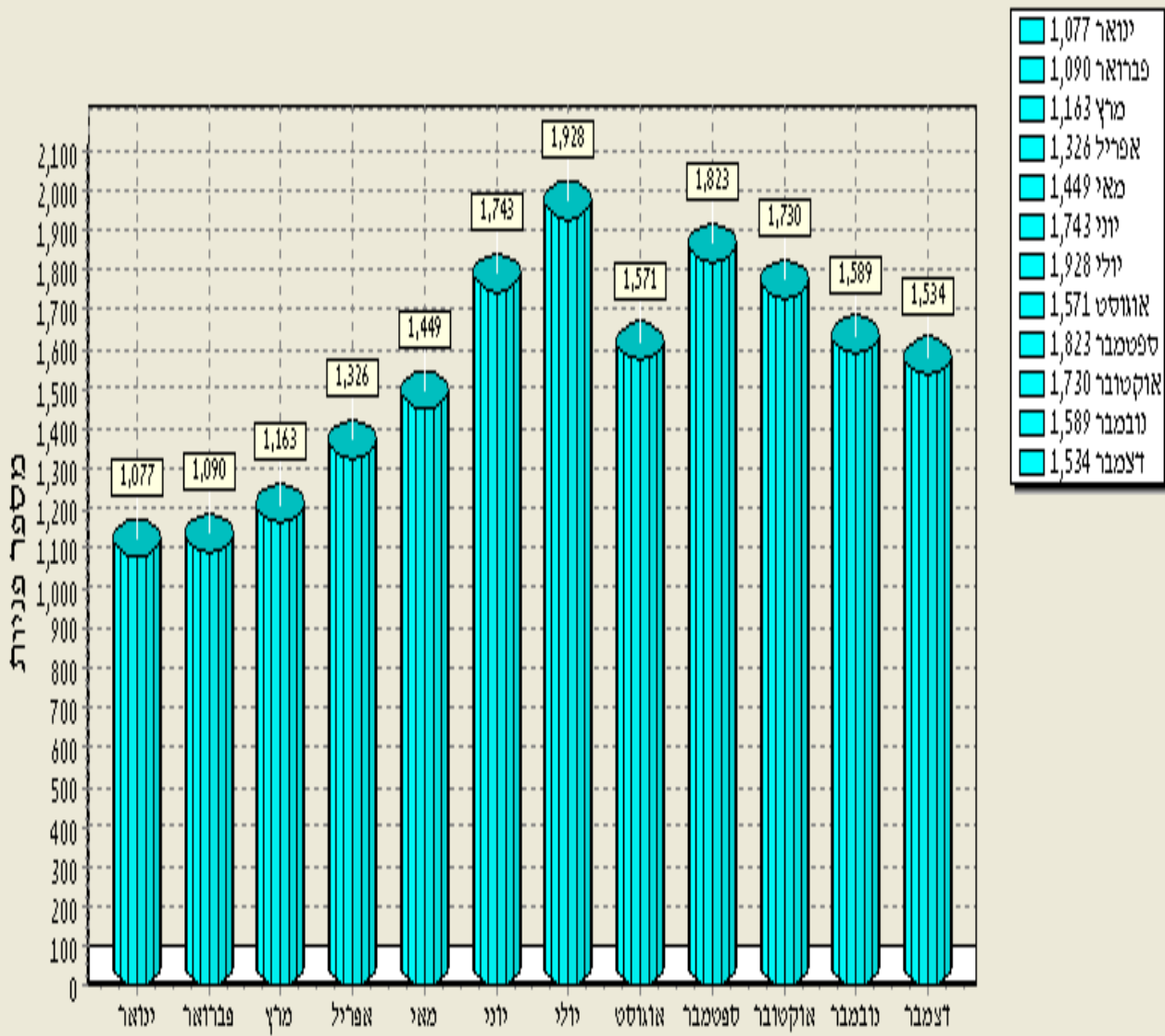
פניות לפי מחלקות
 מתאריך: 01/01/2008 עד תאריך: 31/12/2008



פניות לפי מחלקות
 מתאריך: 01/01/2008 עד תאריך: 31/12/2008



----- התפלגות הפניות לפי חודשים שנת 2008 -----



משרד הפנים .6.13

- 6.13.1 ביום 26/6/2007 החל לפעול בעירייה שלוחת משרד הפנים. השלוחה מטפלת בבקשות של תושבי העיר ומונעת את הצורך להגיע למשרד הפנים בחיפה.
- 6.13.2 השירותים הניתנים לתושבי העיר הם בעיקר עדכון, החלפה או כל שינוי הקשור בתעודת הזהות, כמו כן ניתנים שירותים הכוללים חידוש או החלפת דרכון.
- 6.13.3 להלן פירוט הפניות לפי חודשים לשנת 2008:

סה"כ פניות	חודש
340	ינואר
266	פברואר
326	מרץ
227	אפריל
372	מאי
344	יוני
379	יולי
246	אוגוסט
229	ספטמבר
169	אוקטובר
288	נובמבר
249	דצמבר
3,435	סה"כ פניות

- 6.13.4 במשך שנת 2008 זכו לקבל את השרות 3,435 מתושבי העיר. בממוצע קיבלו 24 תושבים שרות בכל יום בו ניתן שרות זה.
- 6.13.5 לביקורת הגיעו תלונות רבות אודות המקום בו ניתן השרות, בכניסה למשרדי העירייה בלא שיהיה מקום דיסקרטי לתושבים לשבת לשם קבלת השרות. לאור התלונות שנתקבלו החליט ראש העיר הנכנס, להעביר את העמדה למשרד בו ניתן השירות באופן דיסקרטי יותר.

7.1 התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

<u>שינוי</u>	<u>שנת</u>	<u>שינוי</u>	<u>שנת</u>	<u>שנת</u>	
<u>באחוזים</u>	<u>2008</u>	<u>באחוזים</u>	<u>2007</u>	<u>2006</u>	
(7.1%)	261	(12%)	281	320	פניות בכתב
19.7%	383	96.3%	320	163	פניות דרך אתר האינטרנט
7.2%	644	24.4%	601	483	<u>סה"כ כמות פניות</u>

- 8.1 בתקופה הנסקרת התקבלו 644 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 (עלייה של כ- 7.2%). עיקר הגידול בפניות נעשה דרך אתר האינטרנט (גידול של 19.7% לעומת שנת 2007).
- 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 טרם מוחשב נושא הטיפול בתלונות ע"י נציב תלונות התושבים ולא נמצא פתרון מיחשובי למזכירת המבקר, כך שעדיין קיימת בעיית הזנת הנתונים ואחזקתם השוטפת.
- 8.6 באותו נושא נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 383 תלונות (59.5%), באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 8.7 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.