



דו"ח מסכם על תלונות התושבים לשנת 2016



תאריך: 30/1/2017

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.

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 ולחזוק 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

4. נתונים כלליים

4.1. הנתונים המובאים להלן מתייחסים לשנת 2016.

4.2. בשנת 2016 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 248 פניות, עפ"י הפירוט

הבא:

4.2.1. 54 פניות בכתב

4.2.2. 194 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.

4.2.3. 10 פניות שהיוו בירורים.

4.2.4. 1 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.

4.2.5. 103 פניות שסווגו כלא מוצדקות.

4.2.6. 55 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.

4.2.7. 54 פניות סווגו כלא רלוונטי.

4.2.8. 19 פניות סווגו כמוצדקות.

4.2.9. 6 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. 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 2016, 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

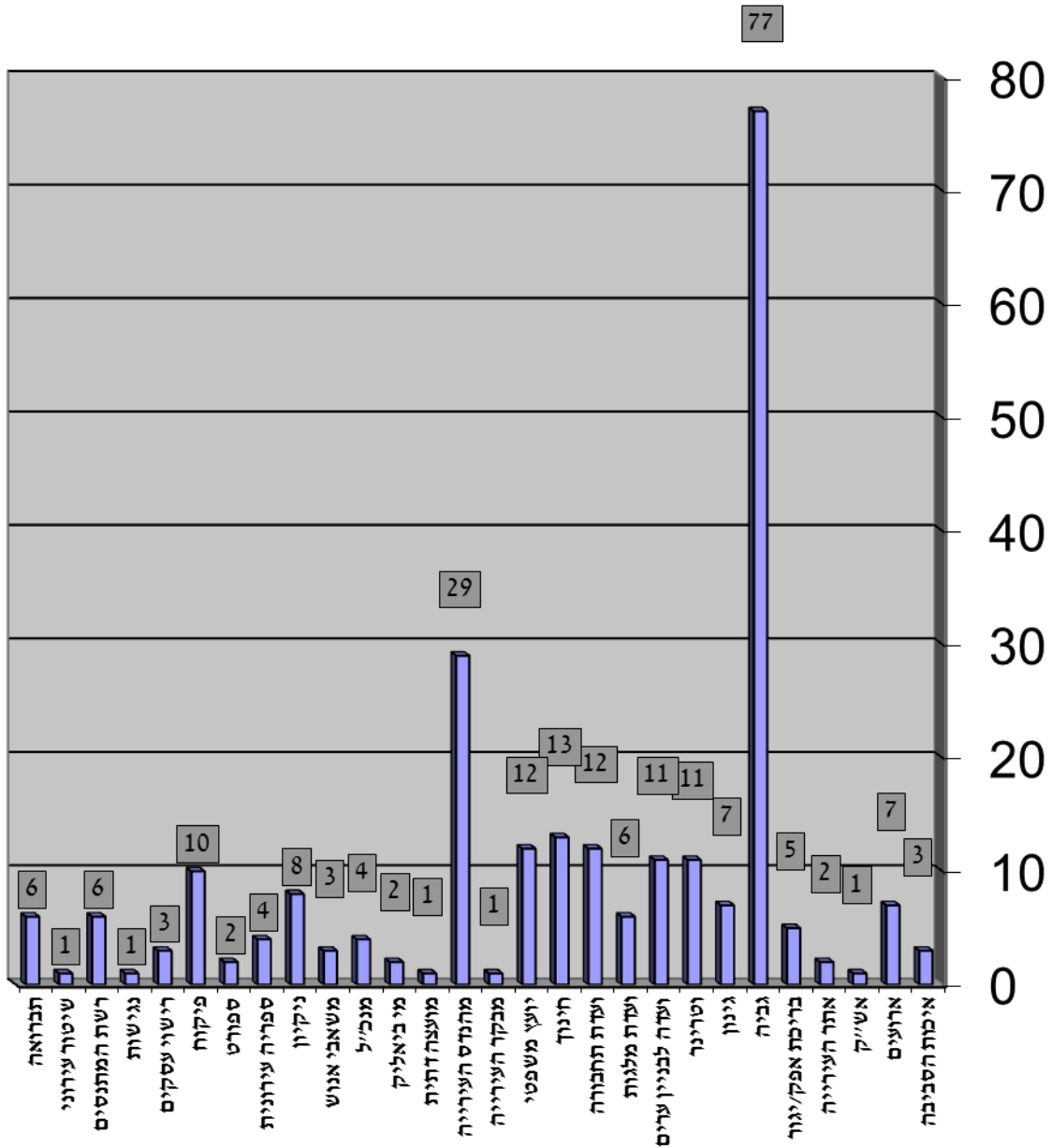
לממונה על תאגידי המים והביוב שמושבו בתל אביב.

5.4. בשנה זו נתקבל מכתב הבעת תודה והערכה לעובד ולפעילות העירייה.

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

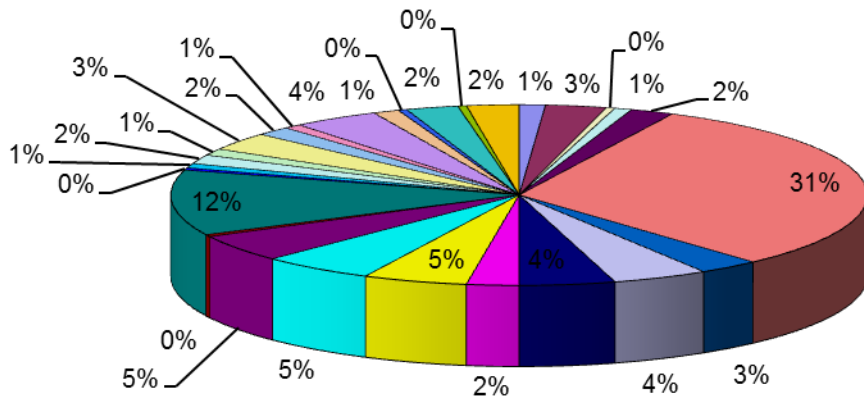
סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
3	3	-	איכות הסביבה
7	7	-	אירועים
2	2	-	אתר העירייה
1	1	-	אשק
5	5	-	בריכת יגור/אפק
77	48	29	גביה
7	6	1	גינון
11	8	3	וטרנר עירוני
11	9	2	ועדה לבנין ערים
6	6	-	ועדת מלגות
12	9	3	ועדת תחבורה
13	13	-	חינוך
12	10	2	יועץ משפטי
1	-	1	מבקר העירייה
29	25	4	מהנדס העירייה
1	1	-	מועצה דתית
2	1	1	מי ביאליק
4	3	1	מנכ"ל העירייה
3	2	1	משאבי אנוש
8	8	-	ניקיון
4	4	-	ספריה עירונית
2	2	-	ספורט
10	8	2	פיקוח עירוני
3	2	1	רישוי עסקים
1	1	-	רכז נגישות
6	4	2	רשת המתנסים
1	1	-	שיטור עירוני
6	6	-	תברואה
248	195	53	סה"כ
100	78.6%	21.4%	אחוזים

התפלגות התלונות לפי מחלקות



התפלגות התלונות באחוזים

התפלגות התלונות באחוזים



איכות הסביבה	ארועים	אש"ק	אתר העירייה
בריכת אפק/יגור	גביה	גיבון	וטרינר
ועדה לבניין ערים	ועדת מלגות	ועדת תחבורה	חינוך
יועץ משפטי	מבקר העירייה	מהנדס העירייה	מועצה דתית
מי ביאליק	מנכ"ל	משאבי אנוש	ניקיון
ספריה עירונית	ספורט	פיקוח	רישוי עסקים
גישות	רשת המתנסים	שיטור עירוני	תברואה

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	בירור	סה"כ
אשק	-	-	-	-	1	-	-	1
איכות הסביבה	-	1	-	-	2	-	-	3
אירועים	1	3	-	-	3	-	-	7
אתר העירייה	1	-	-	1	-	-	-	2
בררכת יגור/אפק	-	2	-	3	-	-	-	5
גביה	5	45	2	3	20	1	1	77
גינון	1	1	-	2	3	-	-	7
וטרינר עירוני	-	9	1	1	-	-	-	11
ועדה לבנין ערים	-	3	-	5	3	-	-	11
ועדת מלגות	-	-	-	1	1	-	4	6
ועדת תחבורה	1	7	-	2	2	-	-	12
חינוך	2	4	-	1	5	-	1	13
יועץ משפטי	-	2	-	10	-	-	-	12
מבקר העירייה	-	-	-	1	-	-	-	1
מהנדס העירייה	3	10	1	9	5	-	1	29
מועצת דתית	-	-	-	1	-	-	-	1
מי ביאליק	1	-	-	-	1	-	-	2
מנכ"ל	-	-	1	2	1	-	-	4
משאבי אנוש	1	1	-	-	1	-	-	3
ניקיון	-	2	-	5	1	-	-	8
ספריה עירונית	-	-	-	2	2	-	-	4
ספורט	-	1	-	-	1	-	-	2
פיקוח	2	5	-	2	-	-	1	10
רכז נגישות	-	-	-	1	-	-	-	1
רישוי עסקים	-	1	1	1	-	-	-	3
רשת המתנסים	-	2	-	-	2	-	2	6
שיטור עירוני	-	1	-	-	-	-	-	1
תברואה	1	3	-	2	-	-	-	6
סה"כ	19	103	6	55	54	1	10	248
אחוזים								100%

פירוט התלונות

גבייה .5.7

- .5.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 77 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 5 פניות מוצדקות, 45 לא מוצדקות ו-20 פניות לא רלוונטיות.
- .5.7.2 30 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .5.7.3 25 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- .5.7.4 8 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, שמירה, שילוט וקבורה.
- .5.7.5 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- .5.7.6 יתר הפניות היו בנושאים, כגון: החזר כספים שלטענת התושבים מגיעים להם, טעות בחישוב הארנונה, אי בהירות בנושא צו הארנונה.

נושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית .5.8

- .5.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 29 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 3 פניות מוצדקות 10 פניות שאינן מוצדקות, 9 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה ו-5 פניות לא רלוונטיות.
- .5.8.2 13 פניות נתקבלו ע"י תושבים לקבלת מידע על פרויקטים בעיר כגון : קידמת ביאליק, נאות אפק וביאליק על הפארק.
- .5.8.3 8 מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות.
- .5.8.4 5 פניות נתקבלו בנושא תחזוקה ושדרוג גני משחקים וכיכרות.
- .5.8.5 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בירורים, בקשות לאישורי בנייה, שיפוץ וליקויי מבנים וכד'.
- .5.8.6 יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

- פיקוח** .5.9
- 5.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 10 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 2 פניות מוצדקות ו- 5 פניות לא מוצדקות.
- 5.9.2 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש וונדליזם.
- 5.9.3 3 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.
- 2 פניות נתקבלו בנושא בירור על דוחות חנייה.

- חינוך** .5.10
- 5.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 13 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 2 פניות נמצאו במוצדקות 4 פניות נמצאו כלא מוצדקות ו- 5 פניות נמצאו כלא רלוונטיות.
- 5.10.2 10 פניות נתקבלו על רישום ושיבוץ לגנים ולבי"ס, בירור לגבי הסעות והנחות.
- 5.10.3 2 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שונים בגנים ובבתי ספר.

- יועצת משפטית** .5.11
- 5.11.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 12 פניות. 8 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו- 4 פניות בנושא חובות ועיקולים ותביעות למיניהם.

- ועדת תחבורה** .5.12
- 5.12.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 12 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 7 פניות נמצאו כלא מוצדקות 7 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.
- 5.12.2 8 פניות נתקבלו ע"י תושבים לבירור תווי חנייה והסדרת מקומות חנייה.
- 5.12.3 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים תחבורתיים.

- ניקיון** .5.13
- 5.13.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 8 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי העיר התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים, מיקום פחי האשפה, ואי פינוי אשפה.

5.14. גינון

5.14.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 7 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים, אי אסיפת גזם.

6. מוקד עירוני

6.1 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:

6.1.1 זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

6.1.2 מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה הטלפוני.

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

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

6.2 מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2016 הוקלדו 44,347 פניות (לעומת 34,496 בשנת 2015). מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 43,846 פניות. טרם טופלו 501 פניות (1.1%).

דוח מנכ"ל לפי מחלקות

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף הכספים				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת רכש	7	5	71.43%	2
משאבי אנוש	5	5	100.00%	0
מחלקת מיחשוב	233	233	100.00%	0
לשכת הגזבר	1	1	100.00%	0
מחלקת גביה	25	24	96.00%	1
סה"כ פניות ל אגף : אגף הכספים	271	268	98.89%	3

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף הנדסה				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
קבלן ניקוז + תורן כללי	1190	1168	98.15%	22
תאורת רחובות	1176	1172	99.66%	4
נגישות	94	75	79.79%	19
מחלקת חשמל	964	956	99.17%	8
משרד מהנדס העיר	960	868	90.42%	92
סה"כ פניות ל אגף : אגף הנדסה	4384	4239	96.69%	145

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף חינוך				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחשוב בתי ספר וגני ילדים	11	11	100.00%	0
חינוך	320	320	100.00%	0
סה"כ פניות ל אגף : אגף חינוך	331	331	100.00%	0

אגף : אגף תיפעול

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מיחזור ותברואה	372	372	100.00%	0
ניקיון	5633	5633	100.00%	0
מחלקת רכב	3	3	100.00%	0
מבקר העיריה	16	16	100.00%	0

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקה וטרינרית	804	804	100.00%	0
שיטור עירוני	3766	3743	99.39%	23
תברואה הדברה	1795	1795	100.00%	0
רישוי עסקים	49	49	100.00%	0
פיקוח עירוני	3144	3144	100.00%	0
ציפורה "אורז" פינוי	2089	2089	100.00%	0
ביטחון	193	193	100.00%	0
גנים ומגרשי ספורט	1219	1216	99.75%	3
איכות הסביבה	702	681	97.01%	21
מוקד עירוני	9720	9719	99.99%	1
אחזקה	1491	1410	94.57%	81
חברת התאמה	55	50	90.91%	5
חזות העיר	11	10	90.91%	1
הפרדה במקור	999	961	96.20%	38
גנים ונוף	3120	2965	95.03%	155
דוברות העירייה	65	65	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : אגף תיפעול 35246 34918 99.07% 328

אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
תרבות	11	11	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים 11 11 100.00% 0

אגף : האגף לשירותים חברתיים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	83	83	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : האגף לשירותים חברתיים 83 100.00% 83 0

אגף : פארק עסקים ותעשייה

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מנהלת אזור תעשייה	138	138	100.00%	0
אבטחת אזור תעשייה	894	894	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : פארק עסקים ותעשייה 1032 100.00% 1032 0

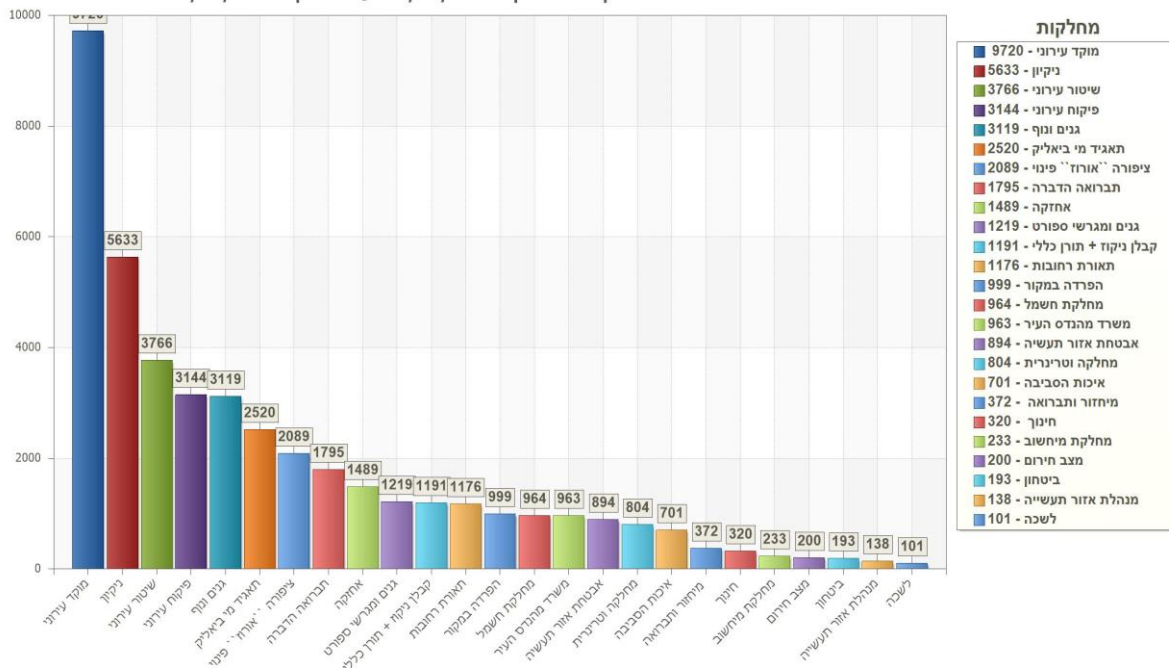
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : תאגיד מי ביאליק				

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מצב חירום	200	200	100.00%	0
מינהל כללי	40	40	100.00%	0
תאגיד מי ביאליק	2520	2520	100.00%	0
משמר אזרחי	1	1	100.00%	0
לשכת מנכ"ל	95	78	82.11%	17
כיבוי אש	13	11	84.62%	2
וועד עובדים	4	4	100.00%	0
לשכה משפטית	15	15	100.00%	0
לשכה	101	101	100.00%	0

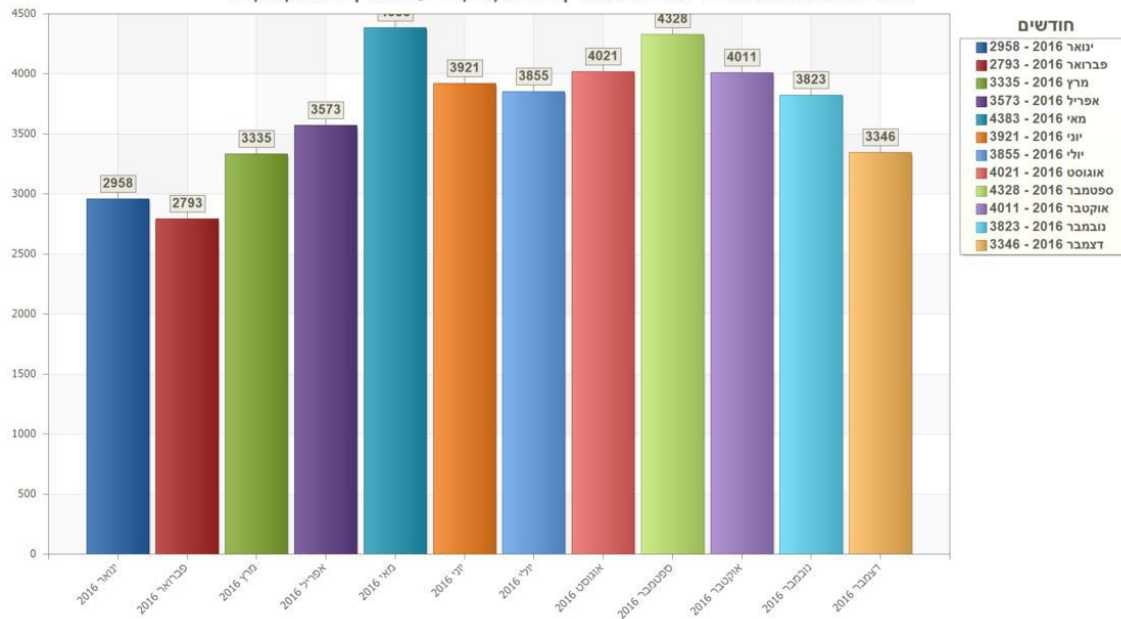
סה"כ פניות ל אגף : תאגיד מי ביאליק 2989 99.36% 2970 19

סה"כ: 44347 98.88% 43852 495

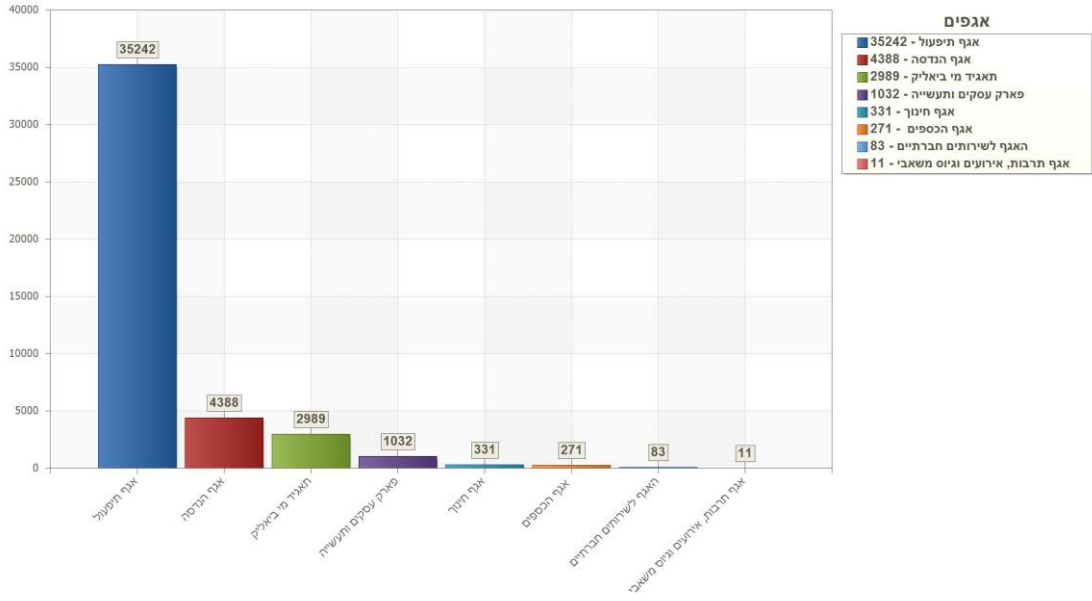
פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016



פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016



פניות פתוחות וסגורות לפי אגפים מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016



7. משרד הפנים

- 7.1 ביום 26/6/2007 החל לפעול בעירייה שלוחת משרד הפנים. השלוחה מטפלת בבקשות של תושבי העיר ומונעת את הצורך להגיע למשרד הפנים בחיפה.
- 7.2 השירותים הניתנים לתושבי העיר הם בעיקר עדכון, החלפה או כל שינוי הקשור בתעודת הזהות, כמו כן ניתנים שירותים הכוללים חידוש או החלפת דרכון.
- 7.3 להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2016

חודש	סה"כ פניות
ינואר	341
פברואר	410
מרץ	418
אפריל	216
מאי	411
יוני	402
יולי	413
אוגוסט	415
ספטמבר	256
אוקטובר	131
נובמבר	450
דצמבר	220
סה"כ פניות	4,083

- 7.4 במשך שנת 2016 זכו לקבל את השרות 4,083 מתושבי העיר, לעומת 3,643 בשנת 2015.

8.1. **התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)**

<u>שנת 2016</u>	<u>שנת 2015</u>	<u>שנת 2014</u>	
54	60	93	פניות בכתב
194	336	321	פניות דרך אתר האינטרנט
248	396	414	סה"כ כמות פניות

9. **סיכום**

- 9.1. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חלה ירידה בכמות הפניות של התושבים (ירידה של כ- 37.3%).
- 9.2. 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.
- 9.3. לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים, מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.
- 9.4. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 194 תלונות, באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 9.5. 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.