



**דו"ח מסכם על תלונות  
התושבים לשנת 2020**



תאריך: 11/2/2021

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

## **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 (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 2020.
- 4.2. בשנת 2020 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 352 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 18 פניות התקבלו בכתב ובאמצעות הדואר.
  - 4.2.2. 334 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
  - 4.2.3. 68 פניות שהיוו בירורים.
  - 4.2.4. 46 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
  - 4.2.5. 132 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
  - 4.2.6. 82 פניות סווגו כלא רלוונטי.
  - 4.2.7. 20 פניות סווגו כמוצדקות.
  - 4.2.8. 3 פניות סווגו כמוצדקות בחלקן.
  - 4.2.9. 1- פנייה סווגה כברכה ותודה
- 4.3. בנוסף לאמור לעיל, נתקבלו בתקופה הנדונה עוד כ- 150 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:

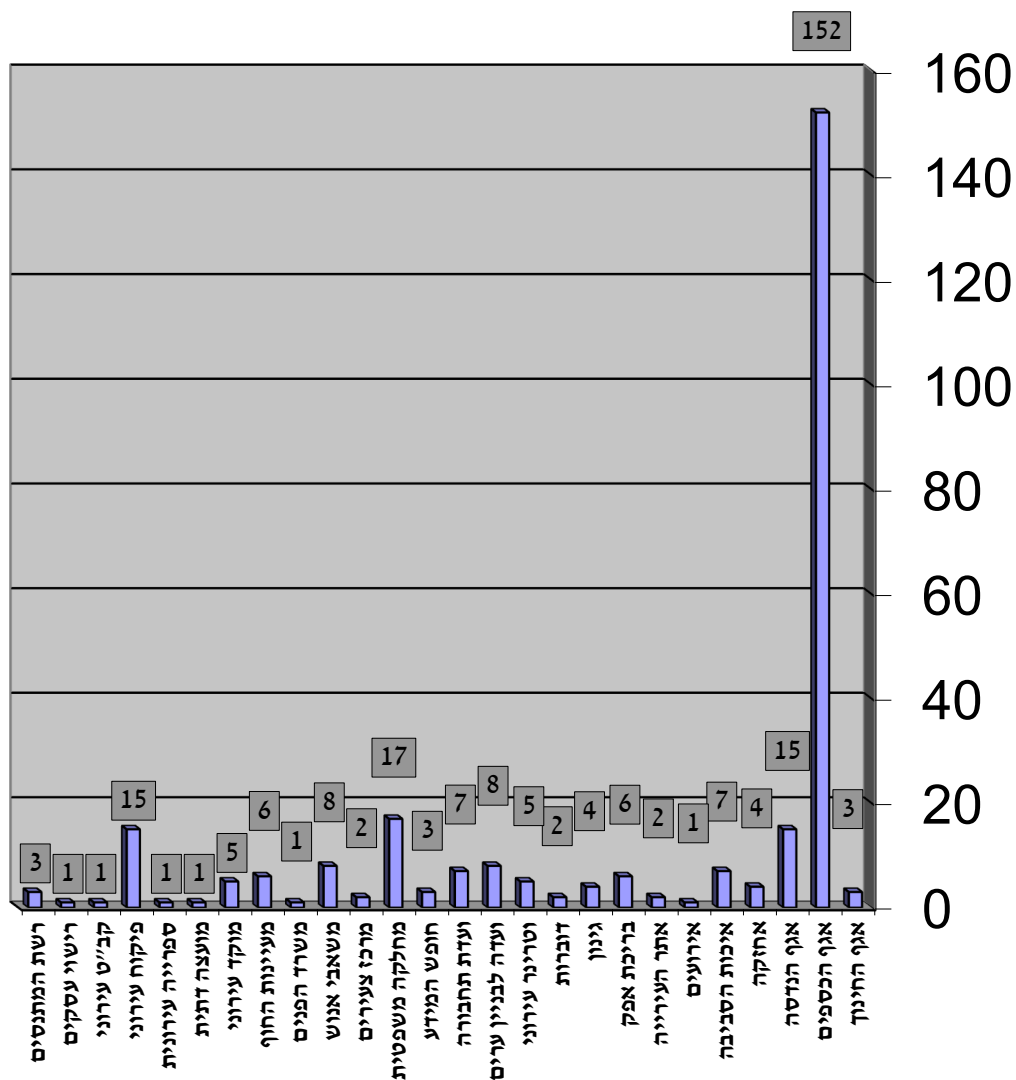
- 5.1 משבר הקורונה שהחל במרץ 2020 גרם להפסקת קבלת קהל במשרדי העירייה ובמקביל העירייה עברה לשירותי דיגיטציה עירונית. פעולה זו גרמה לעלייה חדה בתלונות הציבור.
- 5.2 הפעלת חוק עזר לקריית ביאליק (שירותי שמירה) וההיטלים שהגיעו בעקבותיו, גרמו לתושבים לפנות ולהתלונן על ההיטל ומקור החוק בנושא.
- 5.3 הטיפול האינטנסיבי בהעמקת הגבייה והפעלת שיטות אכיפת הגבייה אשר נמשכו ביתר שאת במהלך שנת 2020, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.
- 5.4 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.



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

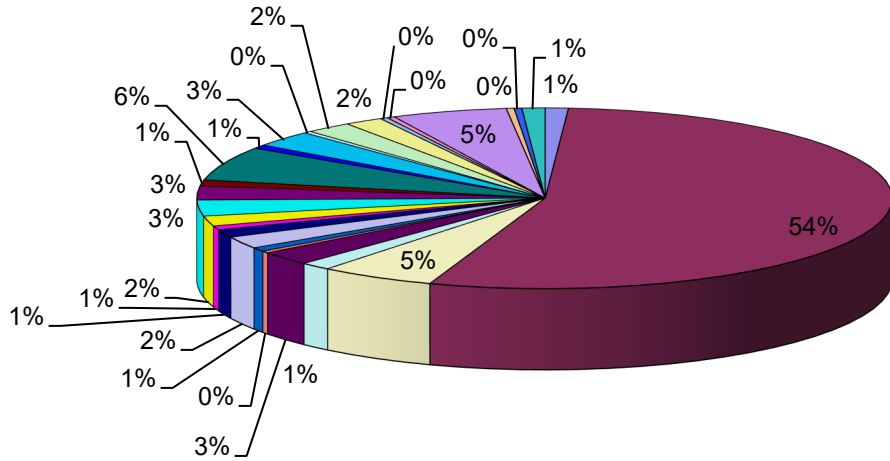
סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
3	3	-	אגף החינוך
152	150	2	אגף הכספים
15	12	3	אגף הנדסה
4	4	-	אחזקה
7	7	-	איכות הסביבה
1	1	-	אירועים
2	2	-	אתר העירייה
6	6	-	בריכת אפק
4	4	-	גיבון
2	2	-	דוברות
5	5	-	וטרינר עירוני
8	7	1	ועדה לבניין ערים
7	5	2	ועדת תחבורה
3	1	2	חופש המידע
17	12	5	מחלקה משפטית
2	2	-	מרכז צעירים
6	6	-	מי ביאליק
8	8	-	משאבי אנוש
1	1	-	משרד הפנים
5	5	-	מוקד עירוני
1	1	-	מועצה דתית
1	1	-	ספריה עירונית
15	14	1	פיקוח עירוני
1	1	-	קב"ט העירייה
3	2	1	רשת המתנסים
1	1	-	רישוי עסקים
5	5	-	שיטור עירוני
7	7	-	שירותים חברתיים
58	57	1	תובע עירוני
2	2	-	תרבות הדיור
<b>352</b>	<b>334</b>	<b>18</b>	<b>סה"כ</b>
<b>100</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>	<b>אחוזים</b>

## התפלגות התלונות לפי מחלקות



התפלגות התלונות באחוזים

# התפלגות התלונות באחוזים

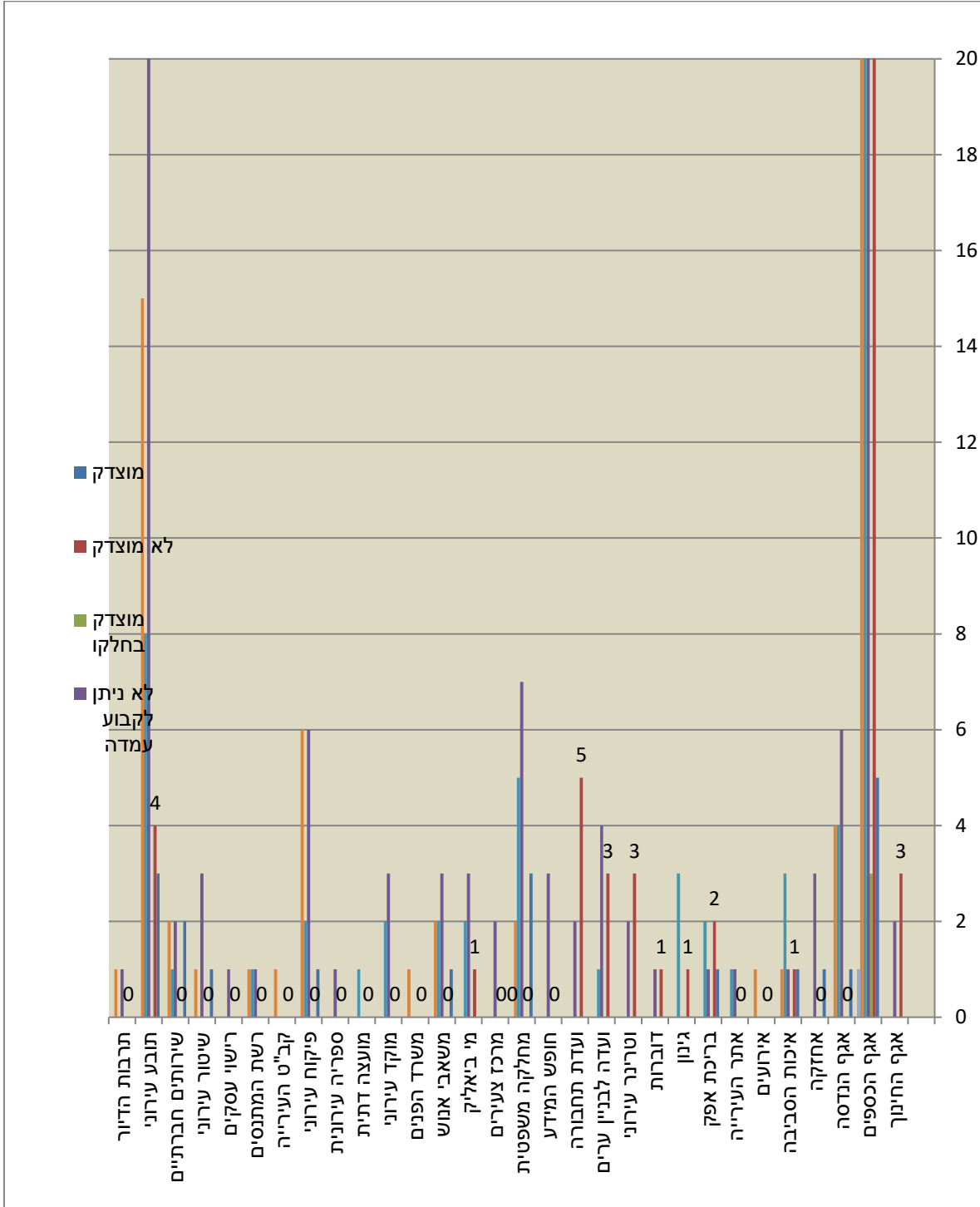


- |              |                |               |                  |
|--------------|----------------|---------------|------------------|
| אגף החינוך   | אגף הכספים     | אגף הנדסה     | אחזקה            |
| איכות הסביבה | אירועים        | אתר העירייה   | בריכת אפק        |
| גינון        | דוברות         | וטרינר עירוני | ועדה לבניין ערים |
| ועדת תחבורה  | חופש המידע     | מחלקה משפטית  | מרכז צעירים      |
| משאבי אנוש   | משרד הפנים     | מעיינות החוף  | מוקד עירוני      |
| מועצה דתית   | ספרייה עירונית | פיקוח עירוני  | קב"ט עירוני      |

## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	בירור	ברכות	סה"כ
אגף החינוך	-	3	-	2	-	-	-	3
אגף הכספים	5	25	3	45	44	29	1	152
אגף הנדסה	1	-	-	6	4	4	-	15
אחזקה	1	-	-	3	-	-	-	4
איכות הסביבה	1	1	-	1	3	1	-	7
אירועים	-	-	-	-	-	1	-	1
אתר העירייה	-	-	-	1	1	-	-	2
ברירת אפק	1	2	-	1	2	-	-	6
גינון	-	1	-	-	3	-	-	4
דוברות	-	1	-	1	-	-	-	2
וטרינר עירוני	-	3	-	2	-	-	-	5
ועדה לבניין ערים	-	3	-	4	1	--	-	8
ועדת תחבורה	-	5	-	2	-	-	-	7
חופש המידע	-	-	-	3	-	-	-	3
מחלקה משפטית	3	-	-	7	5	2	-	17
מרכז צעירים	-	-	-	2	-	-	-	2
מי ביאליק	-	1	-	3	2	-	-	6
משאבי אנוש	1	-	-	3	2	2	-	8
משרד הפנים	-	-	-	-	-	1	-	1
מוקד עירוני	-	-	-	3	2	-	-	5
מועצה דתית	-	-	-	-	1	-	-	1
ספריה עירונית	-	-	-	1	-	-	-	1
פיקוח עירוני	1	-	-	6	2	6	-	15
קב"ט העירייה	-	-	-	-	-	1	-	1
רשת המתנסים	-	-	-	1	1	1	-	3
רישוי עסקים	-	-	-	1	-	-	-	1
שיטור עירוני	1	-	-	3	-	1	-	5
שירותים חברתיים	2	-	-	2	1	2	-	7
תובע עירוני	3	4	-	28	8	15	-	58
תרבות הדיור	-	-	-	1	-	1	-	2
<b>סה"כ</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>131</b>	<b>82</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>352</b>
<b>אחוזים</b>	<b>5.7</b>	<b>13.6</b>	<b>0.85</b>	<b>37.2</b>	<b>23.3</b>	<b>19</b>	<b>0.35</b>	<b>100%</b>

## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



## פירוט התלונות

### 5.7. אגף הכספים

- 5.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 152 פניות כנגד אגף הכספים, מתוכן 5 פניות מוצדקות, 24 לא מוצדקות 45 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 44 פניות שנמצאו לא רלוונטיות. ו-29 פניות לבירורים.
- 5.7.2 45 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- 5.7.3 24 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- 5.7.4 29 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, אישורים לטאבו.
- 5.7.5 5 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 ובקשה לקבלת חשבונית למייל.

### 5.8. נושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית

- 5.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 15 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 1 פניות מוצדקות, 6 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 4 פניות לא רלוונטיות ו-4 פניות על בירורים.
- 5.8.2 6 פניות נתקבלו ע"י תושבים לקבלת מידע על פרויקטים בעיר כגון: קידמת ביאליק, נאות אפק וביאליק על הפארק.
- 5.8.3 4 מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות ותיקון אבני שפה.
- 5.8.4 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בירורים, בקשות לאישורי בנייה, שיפוץ וליקויי מבנים וכד'.
- 5.8.5 יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

**תובע עירוני** .5.9

.5.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 54 פניות. 54 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דוח"ת שקיבלו על חנייה ועל אי עטית מסיכה ו- 4 פניות בנושא חובות ועיקולים ותביעות למיניהם.

**פיקוח** .5.10

.5.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 15 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן – 1 פניה מוצדקות, 6 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה, 2 פניות נמצאו כלא רלוונטיות ו-6 פניות לבירורים.  
.5.10.2 9 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.  
.5.10.3 6 פניות נתקבלו בנושא בירור על דוחות חנייה, ומטרדי רעש.  
.5.10.4

**תובע עירוני** .5.11

.5.11.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 54 פניות. 54 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דוח"ת שקיבלו על חנייה ועל אי עטית מסיכה ו- 4 פניות בנושא חובות ועיקולים ותביעות למיניהם.

**ועדה לבניין ערים** .5.12

.5.12.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 8 פניות לטיפול הועדה לבניין ערים, מתוכן 3 פניות נמצאו כלא כמוצדקות ו-3 פניות כלא מוצדקות, 4 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה ופניה 1 נמצאה כלא רלוונטיות.  
.5.12.2 עיקר הפניות היו בעיקר על תושבים שביקשו לבחון את נושא אפשרות הרחבת הבנייה הקיימת, תכניות תמ"א 38, ובנייה לא חוקית.

6.1. במהלך שנת 2018 הועבר המוקד העירוני העירוני לרחוב חוגלה ובמקום נפתח מרכז לשירות התושב

6.2. במטרה להיערך לקליטה מיטבית של התושבים החדשים, החליטה עיריית קרית ביאליק להקים מרכז שירות לתושב שירכו את כל השירותים הנחוצים לתושבים. ריכוז השירותים תחת קורת גג אחת, יקל על התושבים ויהפוך את מתן השירות ליעיל ונגיש יותר.

6.3. מרכז השירות החדש יאפשר למשפחות החדשות להפגש עם נציג אשר יעניק להם פתרונות בנושאי הארנונה, מים, הרשמה למוסדות החינוך, תשלום מיסים, קבלת הנחות ובירורים נוספים להם יזדקקו. בנוסף יוכלו לברר במרכז השירות על שירותים נוספים הניתנים בעיר כגון נושאי תרבות ופנאי, תכניות בינוי ועוד.

6.4. כתוצאה מפעולות אלו שודרג המוקד וכעת ניתן להצביע על מספר מגמות:

6.4.1. זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

6.4.2. מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה הטלפוני.

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

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

6.5. מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2020 הוקלדו 58,652 פניות (לעומת 48,117 פניות בשנת 2019) מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 58,506 פניות. טרם טופלו 146 פניות (0.25%).



# דוח מנכ"ל לפי מחלקות

31/12/2020 מתאריך: 01/01/2020 עד תאריך:

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף :</b>				
קאנטרי אפק	1	1	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף :</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף ביטחון</b>				
חירום ומדיה	24	23	95.83%	1
ביטחון	372	371	99.73%	1
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף ביטחון</b>	<b>396</b>	<b>394</b>	<b>99.49%</b>	<b>2</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף הכספים</b>				
מחלקת מיחשוב	386	385	99.74%	1
מחלקת רכש	5	5	100.00%	0
לשכת הגזבר	4	4	100.00%	0
מחלקת גביה	160	160	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף הכספים</b>	<b>555</b>	<b>554</b>	<b>99.82%</b>	<b>1</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף הנדסה</b>				
משרד מהנדס העיר	997	971	97.39%	26
נגישות	112	112	100.00%	0
החברה הכלכלית	170	170	100.00%	0
מחלקת חשמל	1772	1764	99.55%	8
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף הנדסה</b>	<b>3051</b>	<b>3017</b>	<b>98.89%</b>	<b>34</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
-------	------------	-------	--------	---------

**אגף : אגף חברה וקהילה**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת ספורט	51	51	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף חברה וקהילה</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

**אגף : אגף חינוך**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
חינוך	848	840	99.06%	8
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף חינוך</b>	<b>848</b>	<b>840</b>	<b>99.06%</b>	<b>8</b>

**אגף : אגף משאבי אנוש**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
משאבי אנוש	92	92	100.00%	0
מחלקת שכר	264	264	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף משאבי אנוש</b>	<b>356</b>	<b>356</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

**אגף : אגף שירות לתושב**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
עיר חכמה	28	26	92.86%	2
מרכז שירות לתושב	3172	3172	100.00%	0
מידע לתושב	9366	9366	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף שירות לתושב</b>	<b>12566</b>	<b>12564</b>	<b>99.98%</b>	<b>2</b>

### אגף : אגף שפ"ע

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
ציפורה ׳אורז׳ פינוי	2081	2081	100.00%	0
פיקוח עירוני	5793	5793	100.00%	0
שיטור עירוני	5746	5746	100.00%	0
רישוי עסקים	233	233	100.00%	0
חברת התאמה	799	799	100.00%	0
איכות הסביבה	554	548	98.92%	6
ניקיון	4497	4497	100.00%	0

ט.ל.ח. עמוד 2 :מתוך 4

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מתקני מיחזור	2136	2136	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : אגף שפ"ע 21839 21833 99.97% 6

### אגף : אגף תיפעול

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת רכב	1	1	100.00%	0
מחלקה וטרינרית	1693	1693	100.00%	0
מועצה דתית	8	8	100.00%	0
שרותי קבורה	40	40	100.00%	0
קבלן /תורן כללי	435	435	100.00%	0
מרלוג - מחסני העירייה	231	231	100.00%	0
גנים ומגרשי ספורט	2186	2182	99.82%	4
אינוונטר	18	18	100.00%	0
אחזקה	3678	3595	97.74%	83
הפרדה במקור	2	2	100.00%	0
הדברה	1912	1912	100.00%	0
גנים ונוף	3151	3148	99.90%	3

סה"כ פניות ל אגף : אגף תיפעול 13355 13265 99.33% 90

**אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
תרבות	7	7	100.00%	0
מחלקת נוער	95	95	100.00%	0
ועד עובדים	84	84	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים</b>				
	<b>186</b>	<b>186</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

**אגף : האגף לשירותים חברתיים**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	1950	1950	100.00%	0
מחלקת גישור	1	1	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : האגף לשירותים חברתיים</b>				
	<b>1951</b>	<b>1951</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : מעיינות החוף</b>				
מעיינות החוף	2648	2648	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : מעיינות החוף</b>				
	<b>2648</b>	<b>2648</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

**אגף : פארק עסקים ותעשייה**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מנהלת אזור תעשייה	514	513	99.81%	1
אבטחת אזור תעשייה	19	19	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : פארק עסקים ותעשייה</b>				
	<b>533</b>	<b>532</b>	<b>99.81%</b>	<b>1</b>

## אגף : ראש העיר

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
לשכת ראש העיר	184	184	100.00%	0
מבקר העיריה	32	32	100.00%	0
לשכת מנכ"ל	21	19	90.48%	2
דוברות העירייה	5	5	100.00%	0
לשכה משפטית	74	74	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : ראש העיר</b>	<b>316</b>	<b>314</b>	<b>99.37%</b>	<b>2</b>

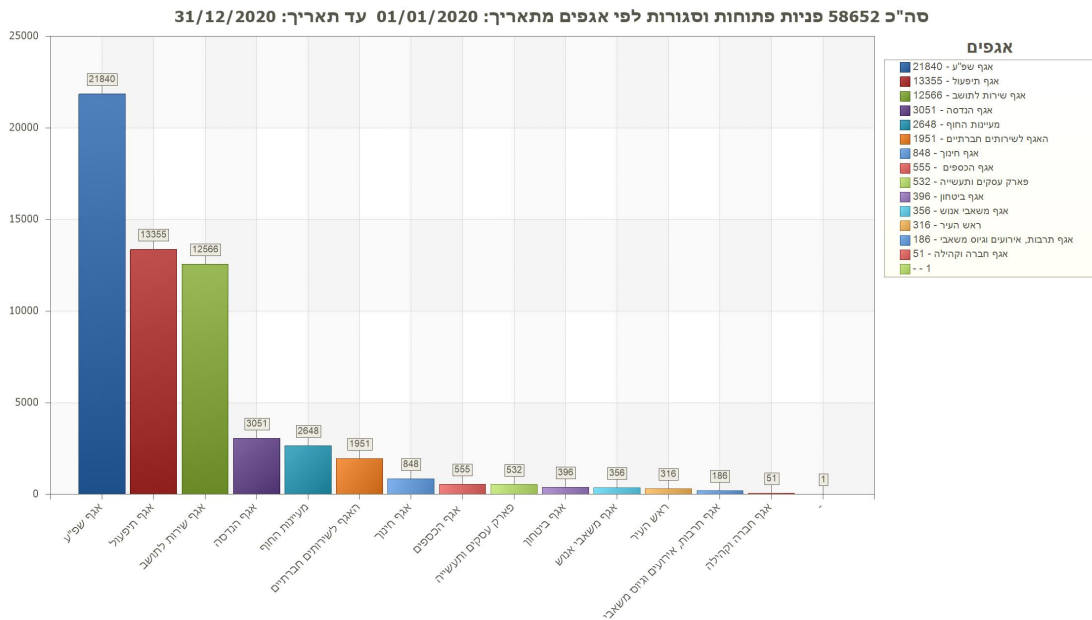
146

99.75%

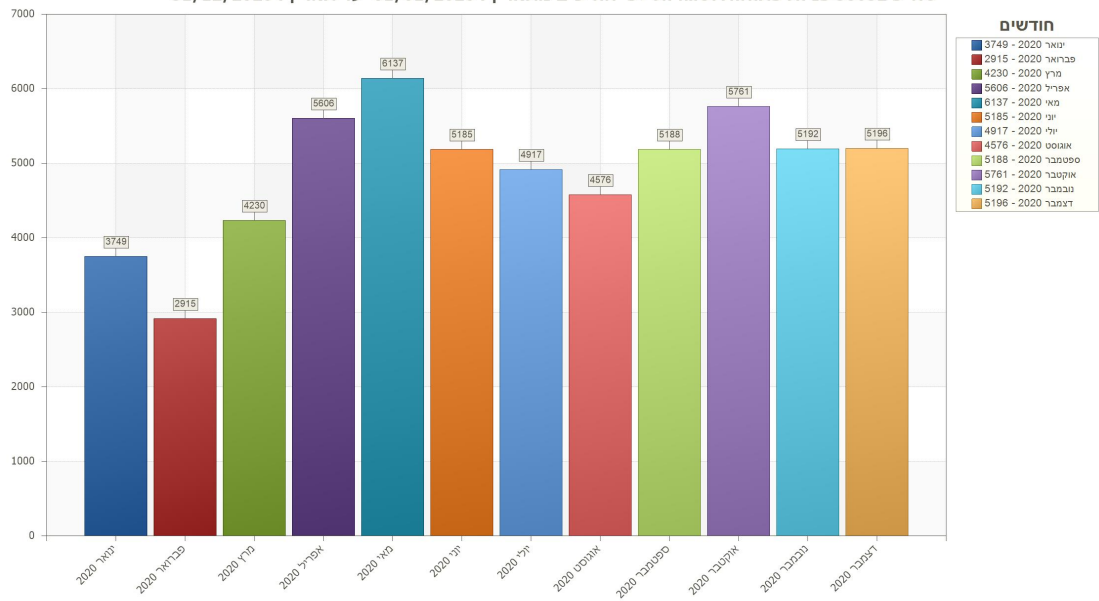
58506

58652

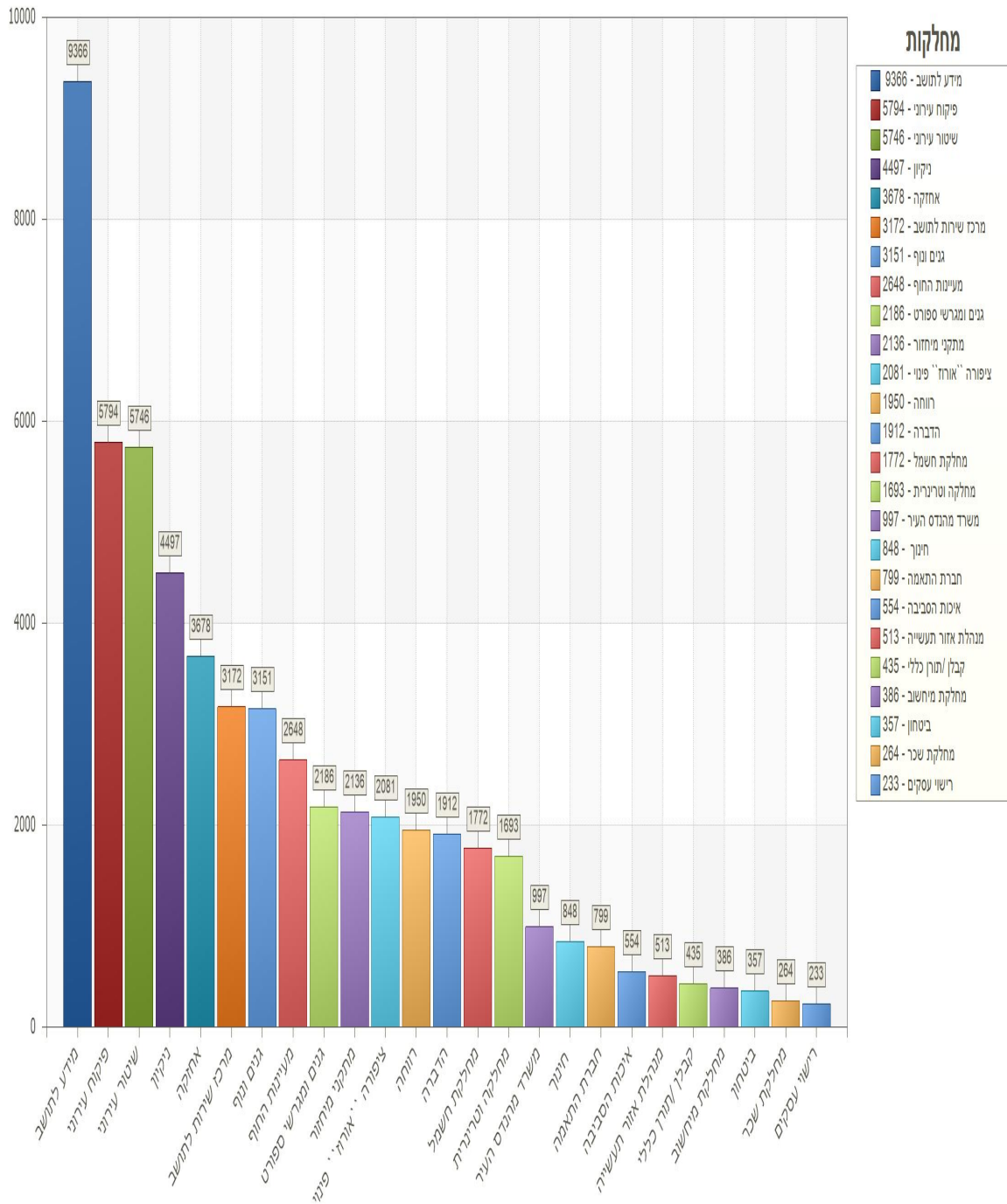
סה"כ:



סה"כ 58652 פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2020 עד תאריך: 31/12/2020



סה"כ 57168 פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2020 עד תאריך: 31/12/2020



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 בהתאם להנחיית רשות האוכלוסין וההגירה שבמשרד הפנים, החל מיום 1 ביוני 2017 ניתן להנפיק תיעוד ביומטרי בלבד ולא ניתן להנפיק או להאריך תוקף דרכון שאינו ביומטרי. בעקבות הנחייה זו צומצם היקף הפעילות בשלוחת משרד הפנים בקריית ביאליק שאין באפשרותה להנפיק תיעוד ביומטרי.

7.3 כיום, השירותים הניתנים לתושבי העיר הם בעיקר עדכון, החלפה או כל שינוי הקשור בתעודת הזהות, ספח חדש לתעודת זהות, ברור מען/איתור מען, שינוי מען, רישום שם הנולד, ברור פרטים על נוסע (כניסות/יציאות), תעודת פטירה, תעודת לידה, תמצית מרשם אוכלוסין ואישורי חיים.

7.4 להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2020

חודש	סה"כ פניות
ינואר	78
פברואר	90
מרץ	40
אפריל	-
מאי	-
יוני	-
יולי	125
אוגוסט	76
ספטמבר	-
אוקטובר	-
נובמבר	-
דצמבר	-
<b>סה"כ פניות</b>	<b>409</b>

7.5 במשך שנת 2020 זכו לקבל את השרות 409 מתושבי העיר, לעומת 763 בשנת 2019.



## 8. מגמות

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

<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>שנת 2017</u>	
18	48	46	63	פניות בכתב
334	179	224	137	פניות דרך אתר האינטרנט
352	227	270	200	<u>סה"כ כמות פניות</u>

## 9. סיכום

- 9.1. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חל גידול בכמות הפניות של התושבים לעומת שנת 2019 (ירידה של כ- 55 %).
- 9.2. הגידול הניכר בתלונות נובע לדעת הביקורת בעיקר כתוצאה ממשבר הקורונה שגרם להפסקת קבלת הקהל והמעבר לדיגיטציה עירונית.
- 9.3. 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.
- 9.4. לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים, מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.
- 9.5. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 334 תלונות, באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 9.6. 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.