



**דו"ח מסכם על תלונות  
התושבים לשנת 2018**



תאריך: 30/1/2019

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 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 2018.
- 4.2. בשנת 2018 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 270 פניות, עפ"י הפירוט הבא :
- 4.2.1. 48 פניות התקבלו בכתב ובאמצעות הדואר.
- 4.2.2. 222 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 4.2.3. 40 פניות שהיוו בירורים.
- 4.2.4. 57 פניות שסוגו כלא מוצדקות.
- 4.2.5. 71 פניות סוגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
- 4.2.6. 55 פניות סוגו כלא רלוונטי.
- 4.2.7. 36 פניות סוגו כמוצדקות.
- 4.2.8. 10 פניות סוגו כמוצדקות בחלקן.
- 4.2.9. ופנייה אחת סוגה 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.



## 5. קבלת תלונות המושפעות מהסביבה

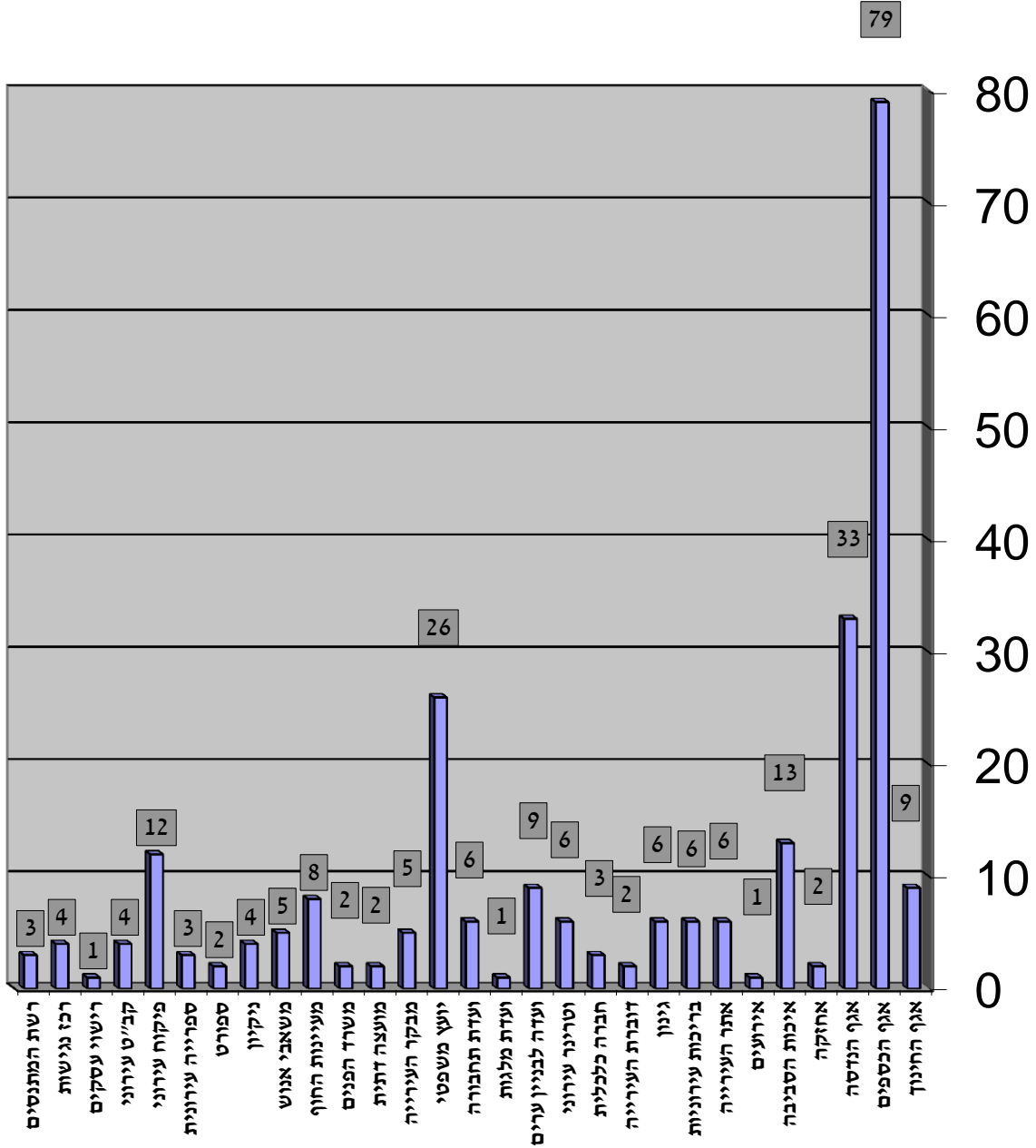
תושבי העיר מושפעים מהנעשה סביבם והדבר בא לידי ביטוי בתלונותיהם. כך לדוגמא מספר אירועים אשר השפיעו על נושאי תלונות התושבים בשנה החולפת:

- 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 2017, 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 שמושב בתל אביב.

**להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:**  
**התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות** .5.4

סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
9	9	-	אגף החינוך
79	56	23	אגף הכספים
33	28	5	אגף הנדסה
2	2	0	אחזקה
13	12	1	איכות הסביבה
1	1	-	אירועים
6	6	-	אתר העירייה
6	6	-	בריכות עירוניות: יגור ואפק
6	6	-	גינון
2	2	-	דוברת העירייה
3	3	-	החברה הכלכלית
6	6	-	וטרנר עירוני
9	6	3	ועדה לבנין ערים
1	1	-	ועדת מלגות
6	5	1	ועדת תחבורה
26	24	2	יועץ משפטי
5	3	2	מבקר העירייה
2	2	-	מועצה דתית
2	1	1	משרד הפנים
8	7	1	מעיינות החוף
5	5	-	משאבי אנוש
4	2	2	ניקיון
2	1	1	ספורט
3	3	-	ספריה עירונית
12	9	3	פיקוח עירוני
4	3	1	קב"ט עירוני
1	1	-	רישוי עסקים
4	4	-	רכז נגישות
3	3	-	רשת המתנסים
6	4	2	שירותים חברתיים
1	1	0	תרבות הדיור
<b>270</b>	<b>222</b>	<b>48</b>	<b>סה"כ</b>
<b>100%</b>	<b>82.2%</b>	<b>17.7%</b>	<b>אחוזים</b>

## התפלגות התלונות לפי מחלקות

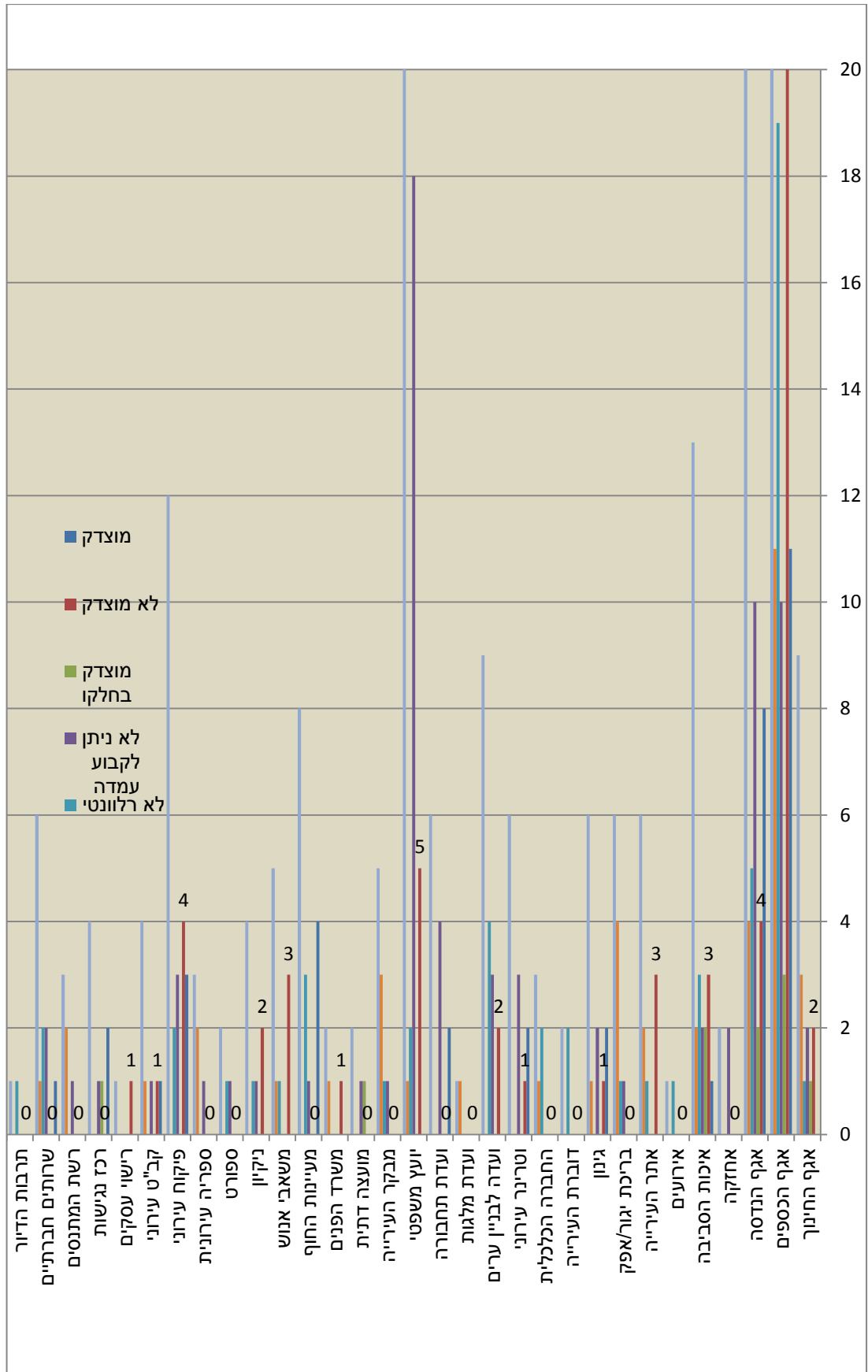




## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	בירור	סה"כ
אגף החינוך	0	2	1	2	1	3	9
אגף הכספים	11	25	3	10	19	11	79
אגף הנדסה	8	4	2	10	5	4	33
אחזקה	0	0	0	2	0	0	2
איכות הסביבה	1	3	2	2	3	2	13
אירועים	0	0	0	0	1	0	1
אתר העירייה	0	3	0	0	1	2	6
בריכת יגור/אפק	0	0	0	1	1	4	6
גינון	2	1	0	2	0	1	6
דוברת העירייה	0	0	0	0	2	0	2
החברה הכלכלית	0	0	0	0	2	1	3
וטרינר עירוני	2	1	0	3	0	0	6
ועדה לבניין ערים	0	2	0	3	4	0	9
ועדת מלגות	0	0	0	0	0	1	1
ועדת תחבורה	2	0	0	4	0	0	6
יועץ משפטי	0	5	0	18	2	1	26
מבקר העירייה	0	0	0	1	1	3	5
מועצה דתית	0	0	1	1	0	0	2
משרד הפנים	0	1	0	0	0	1	2
מעיינות החוף	4	0	0	1	3	0	8
משאבי אנוש	0	3	0	0	1	1	5
ניקיון	0	2	0	1	1	0	4
ספורט	0	0	0	1	1	0	2
ספריה עירונית	0	0	0	1	0	2	3
פיקוח עירוני	3	4	0	3	2	0	12
קב"ט עירוני	1	1	0	1	0	1	4
רישוי עסקים	0	1	0	0	0	0	1
רכז נגישות	2	0	1	1	0	0	4
רשת המתנסים	0	0	0	1	0	2	3
שרותים חברתיים	1	0	0	2	2	1	6
תרבות הדיור	0	0	0	0	1	0	1
<b>סה"כ</b>	<b>37</b>	<b>58</b>	<b>10</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>270</b>
<b>אחוזים</b>	<b>13.7</b>	<b>21.5</b>	<b>3.7</b>	<b>26.3</b>	<b>19.6</b>	<b>15.2</b>	<b>100%</b>

## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



## פירוט התלונות

### 5.6. אגף הכספים

- 5.6.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 79 פניות כנגד אגף הכספים, מתוכן 11 פניות מוצדקות, 25 לא מוצדקות 10 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 19 פניות שנמצאו לא רלוונטיות ו- 11 פניות שנמצאות בבירור.
- 5.6.2 41 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- 5.6.3 11 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- 5.6.4 9 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, שמירה, שילוט וקבורה.
- 5.6.5 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- 5.6.6 יתר הפניות היו בנושאים, כגון: החזר כספים שלטענת התושבים מגיעים להם, טעות בחישוב הארנונה, , אי בהירות בנושא צו הארנונה.

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

- 5.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 33 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 8 פניות מוצדקות 4 פניות שאינן מוצדקות, 2 מוצדק בחלקו 10 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 5 פניות לא רלוונטיות ו-4 פניות על בירורים.
- 5.7.2 10 פניות נתקבלו ע"י תושבים לקבלת מידע על פרויקטים בעיר כגון: קידמת ביאליק, נאות אפק וביאליק על הפארק.
- 5.7.3 6 מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות.
- 5.7.4 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בירורים, בקשות לאישורי בנייה, שיפוץ וליקויי מבנים וכד'.
- 5.7.5 יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

## פיקוח .5.8

.5.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 12 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן – 3 פניות מוצדקות, 4 פניות לא מוצדקות 3 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה ופנייה ו-2 שנמצאו לא רלוונטיות.

.5.8.2 8 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.

.5.8.3 4 פניות נתקבלו בנושא בירור על דוחות חנייה.

## חינוך

.5.8.4 בתקופה הנבדקת נתקבלו 9 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן שתי פניות נמצאו כלא מוצדקות, פניה אחת נמצאה כמוצדקת בחלקה, ו-2 פניות נמצאו שלא ניתן לקבוע עמדה, פניה אחת נמצאה כלא רלוונטיות ו-3 פניות לבירורים.

.5.8.5 8 פניות נתקבלו על רישום ושיבוץ לגנים ולבי"ס, בירור לגבי הסעות והנחות.

## יועצת משפטית .5.9

.5.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 26 פניות. 22 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו-4 פניות בנושא חובות ועיקולים ותביעות למיניהם.

## ועדה לבניין ערים .5.10

.5.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 9 פניות לטיפול הועדה לבניין ערים, מתוכן 2 פניות נמצאו כלא מוצדקות, 3 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה 4 פניות נמצאו כלא רלוונטיות.

.5.10.2 עיקר הפניות היו בעיקר על תושבים שביקשו לבחון את נושא אפשרות הרחבת הבנייה הקיימת ותוכניות תמ"א 38.



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 2018 הוקלדו 52,917 פניות

(לעומת 45,392 בשנת 2017). מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 52,525

פניות. טרם טופלו 392 פניות (0.7%).

## דוח מנכ"ל לפי מחלקות

### אגף : אגף הכספים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת מיחשוב	486	485	99.79%	1
מחלקת רכש	7	7	100.00%	0
משאבי אנוש	51	51	100.00%	0
לשכת הגזבר	2	2	100.00%	0
מדור שכר	1	1	100.00%	0
מחלקת גביה	80	80	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : אגף הכספים 627 626 99.84% 1

### אגף : אגף הנדסה

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
נגישות	101	98	97.03%	3
קבלן /תורן כללי	452	451	99.78%	1
תאורת רחובות	521	521	100.00%	0
החברה הכלכלית	226	201	88.94%	25
מחלקת חשמל	2577	2575	99.92%	2
משרד מהנדס העיר	1877	1814	96.64%	63

סה"כ פניות ל אגף : אגף הנדסה 5754 5660 98.37% 94

### אגף : אגף חינוך

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת ספורט	16	16	100.00%	0
חינוך	410	410	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : אגף חינוך 426 426 100.00% 0

אגף : אגף תיפעול				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מרכז שירות לתושב	7	7	100.00%	0
מרלוג - מחסני העירייה	164	164	100.00%	0
מתקני מיחזור	1163	1158	99.57%	5
מחלקה וטרינרית	1018	1018	100.00%	0
מחלקת רכב	2	2	100.00%	0
מרכז צעירים	2	2	100.00%	0
רישוי עסקים	59	59	100.00%	0
שיטור עירוני	4443	4440	99.93%	3
שרותי קבורה	46	46	100.00%	0
ניקיון	5740	5740	100.00%	0
פיקוח עירוני	4830	4829	99.98%	1
ציפורה ``אורז`` פינוי	2177	2177	100.00%	0
אינונטר	12	10	83.33%	2
ביטחון	389	388	99.74%	1
גנים ומגרשי ספורט	1791	1790	99.94%	1
מידע לתושב	10464	10464	100.00%	0
אחזקה	2933	2884	98.33%	49
איכות הסביבה	716	709	99.02%	7
הפרדה במקור	364	364	100.00%	0
חברת התאמה	69	69	100.00%	0
מבקר העיריה	25	25	100.00%	0
גנים ונוף	3432	3432	100.00%	0
דוברות העירייה	1	1	100.00%	0
הדברה	1878	1878	100.00%	0

69

99.83%

41656

41725

סה"כ פניות ל אגף : אגף תיפעול

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
תרבות	16	16	100.00%	0
מחלקת נוער	1	1	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : האגף לשירותים חברתיים</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	146	146	100.00%	0
מחלקת גישור	3	3	100.00%	0

סה"כ פניות ל אגף : האגף לשירותים חברתיים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : מעיינות החוף</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מינהל כללי	1	1	100.00%	0
לשכת מנכ"ל	67	63	94.03%	4
מצב חירום	161	161	100.00%	0
מעיינות החוף	3307	3307	100.00%	0
כיבוי אש	11	11	100.00%	0
וועד עובדים	2	2	100.00%	0
לשכה משפטית	39	39	100.00%	0
לשכה	131	107	81.68%	24

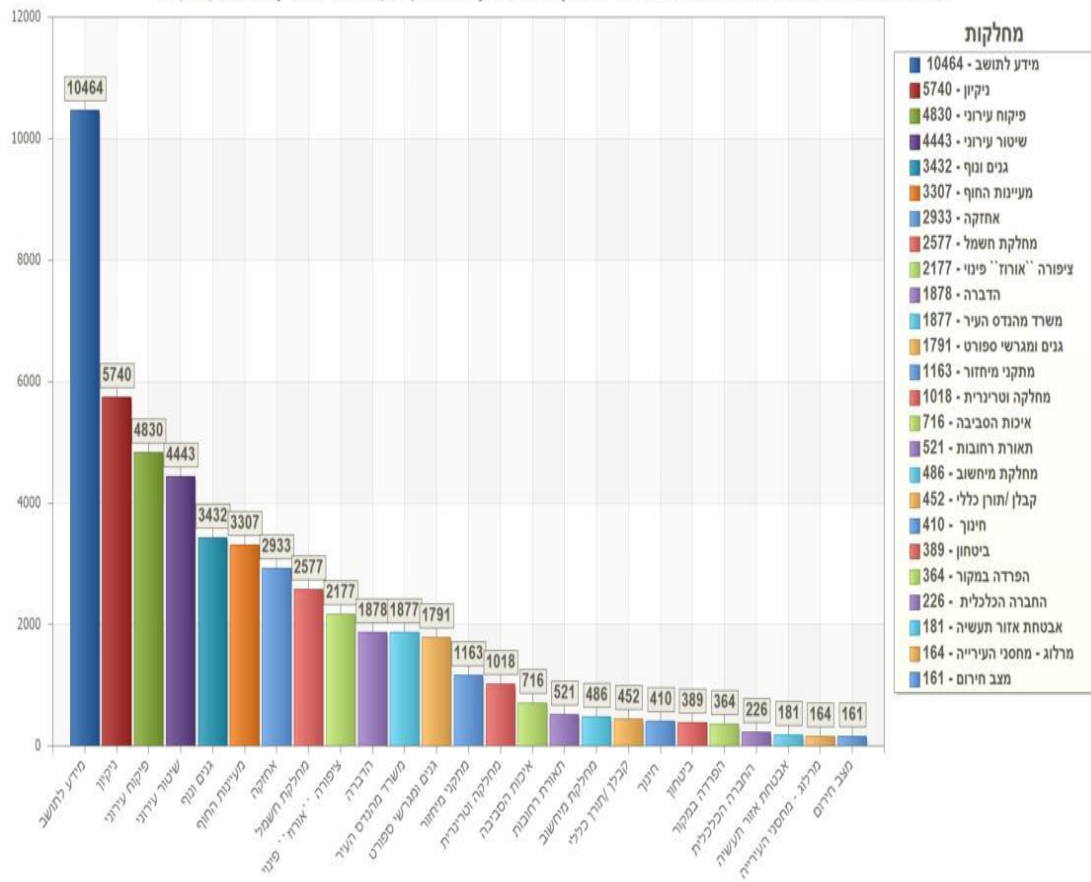
סה"כ פניות ל אגף : מעיינות החוף

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : פארק עסקים ותעשייה</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מנהלת אזור תעשייה	118	118	100.00%	0
אבטחת אזור תעשייה	181	181	100.00%	0

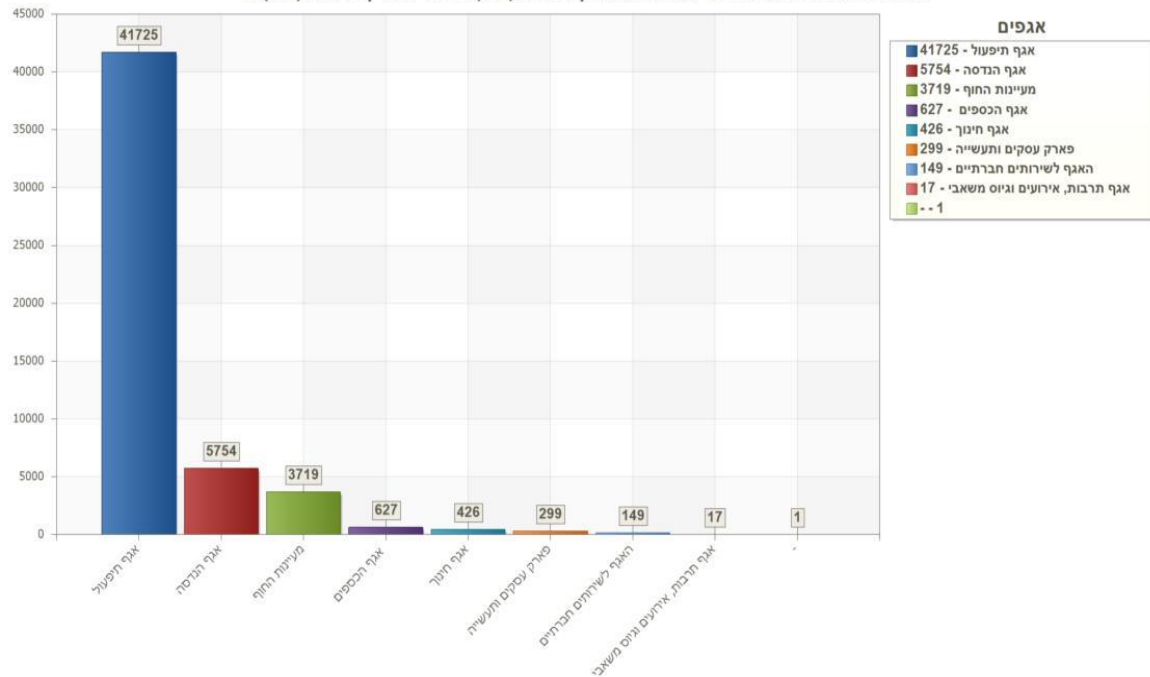
פארק עסקים ותעשייה

סה"כ: 192 99.64% 52525 52717

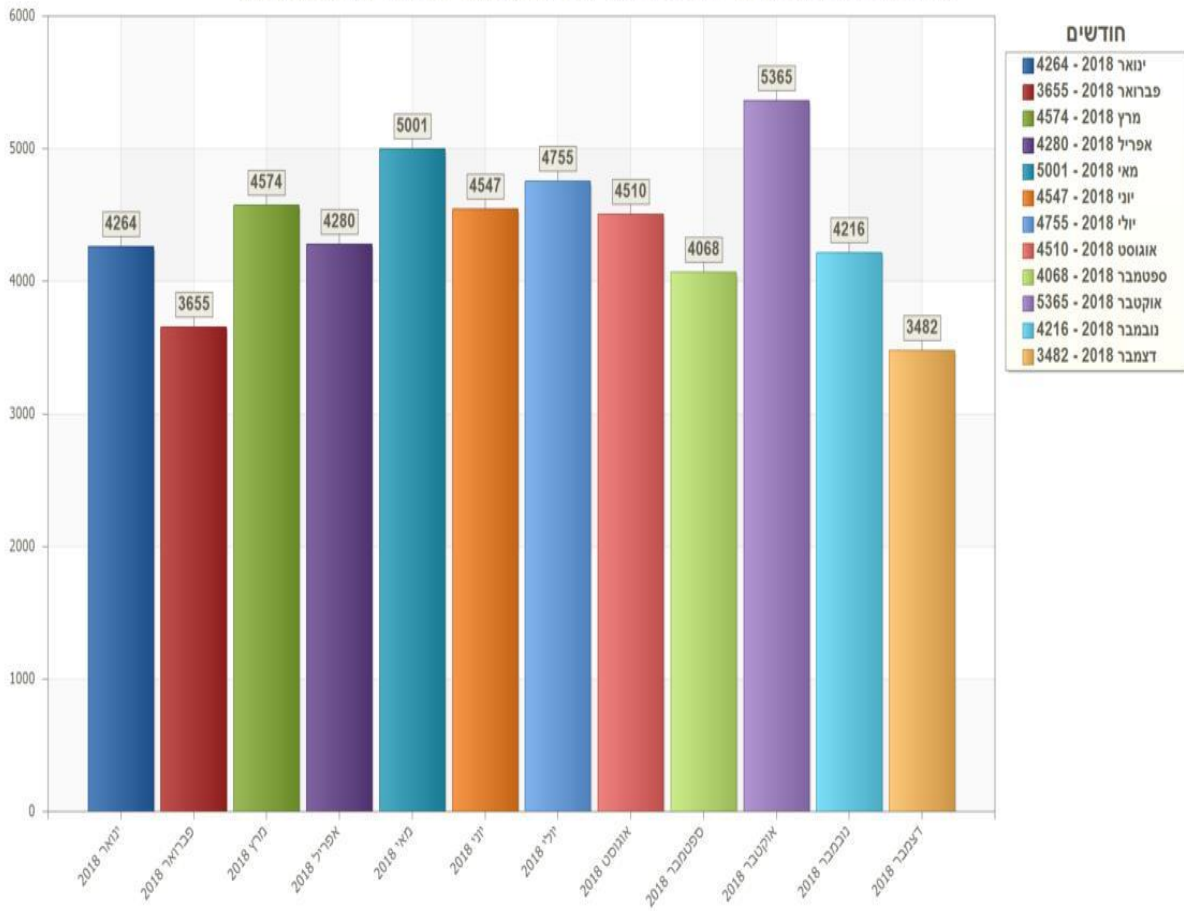
פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



פניות פתוחות וסגורות לפי אגפים מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



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 2018

חודש	סה"כ פניות
ינואר	170
פברואר	99
מרץ	70
אפריל	132
מאי	80
יוני	68
יולי	155
אוגוסט	72
ספטמבר	56
אוקטובר	91
נובמבר	78
דצמבר	97
<b>סה"כ פניות</b>	<b>1,168</b>

7.5 במשך שנת 2018 זכו לקבל את השרות 1,168 מתושבי העיר, לעומת 2,671 בשנת 2017.

## 8. מגמות

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

<u>2018</u>	<u>שנת 2017</u>	<u>שנת 2016</u>	<u>שנת 2015</u>	
46	63	54	60	פניות בכתב
224	137	194	336	פניות דרך אתר האינטרנט
270	200	248	396	<u>סה"כ כמות פניות</u>

## 9. סיכום

- 9.1. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חל גידול בכמות הפניות של התושבים לעומת שנת 2017 (עליה של כ- 35%).
- 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 224 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.