



**דו"ח מסכם על תלונות  
התושבים לשנת 2019**



תאריך: 30/1/2020

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 שלושה 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 2019.
- 4.2. בשנת 2019 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 227 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 48 פניות התקבלו בכתב ובאמצעות הדואר.
  - 4.2.2. 179 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
  - 4.2.3. 16 פניות שהיוו בירורים.
  - 4.2.4. 58 פניות שסוגו כלא מוצדקות.
  - 4.2.5. 77 פניות סוגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
  - 4.2.6. 54 פניות סוגו כלא רלוונטי.
  - 4.2.7. 17 פניות סוגו כמוצדקות.
  - 4.2.8. 4 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.

## 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:

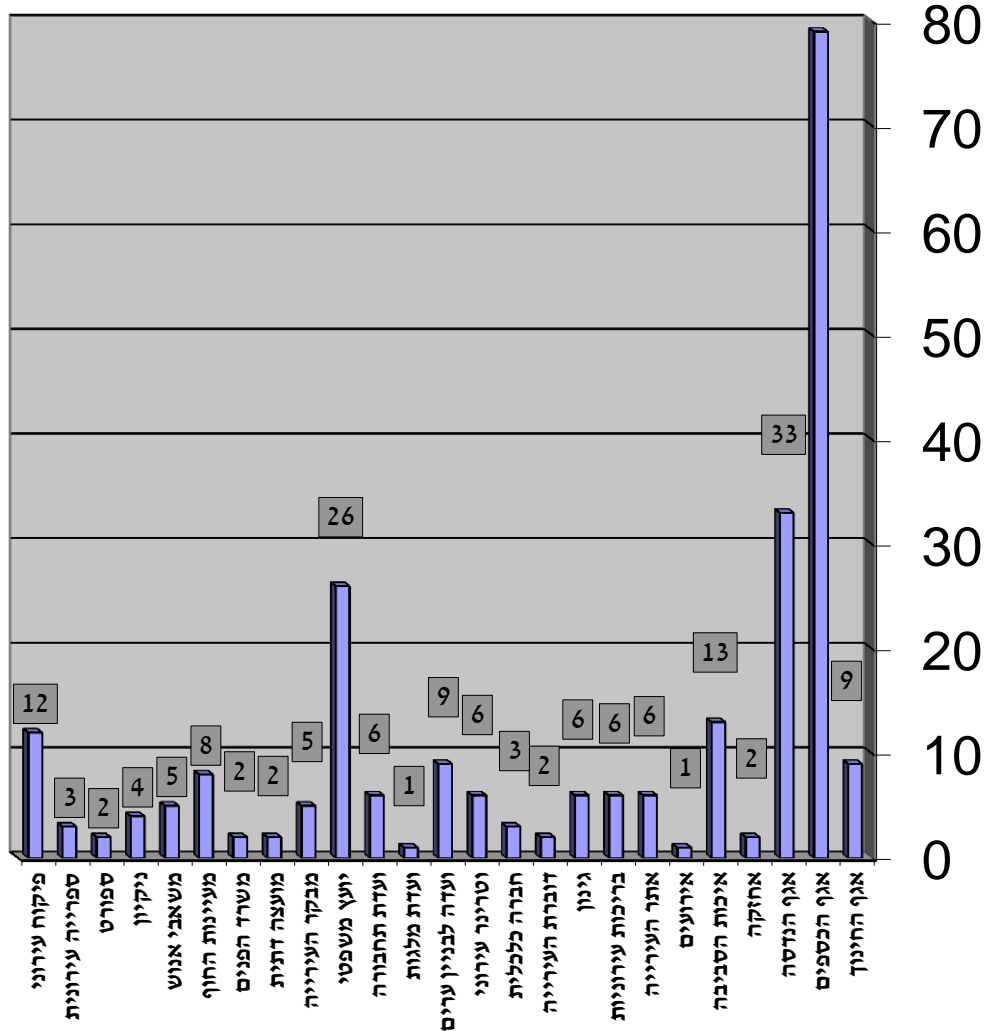
- 5.1 הפעלת חוק עזר לקריית ביאליק (שירותי שמירה) וההיטלים שהגיעו בעקבותיו, גרמו לתושבים לפנות ולהתלונן על ההיטל ומקור החוק בנושא.
- 5.2 הטיפול האינטנסיבי בהעמקת הגבייה והפעלת שיטות אכיפת הגבייה אשר נמשכו ביתר שאת במהלך שנת 2019, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.
- 5.3 ב-1.3.13 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.



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

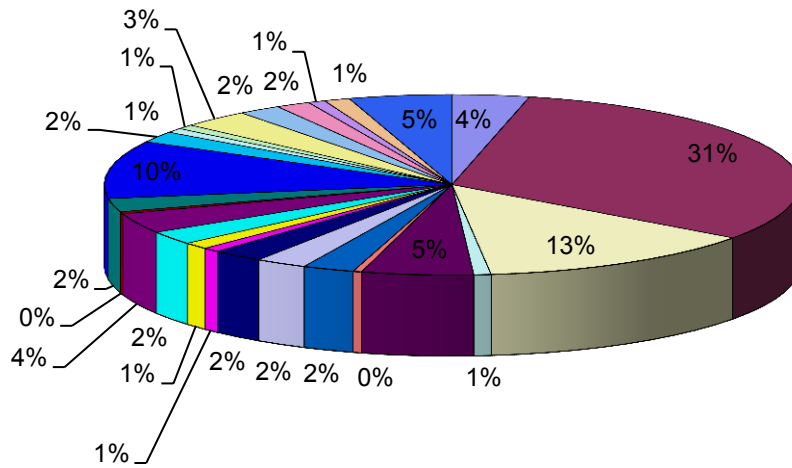
סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
4	4	-	אגף החינוך
62	46	16	אגף הכספים
30	26	4	אגף הנדסה
19	13	6	פיקוח עירוני
7	7	-	אחזקה
6	6	-	איכות הסביבה
1	1	-	אירועים
3	2	1	בריכת עירונית : אפק
1	1	-	החברה הכלכלית
8	6	2	וטרינר עירוני
8	3	5	ועדה לבניין ערים
16	14	2	ועדת תחבורה
8	6	2	לשכת מנכ"ל
1	-	1	מבקר העירייה
27	21	6	מחלקה משפטית
2	2	-	מחלקת ניקיון
4	4	-	מחלקת גינון
1	1	-	מינהלת אזוריית
4	4	-	מעיינות החוף
3	3	-	משאבי אנוש
1	1	-	משרד הפנים
2	2	-	קב"ט העירייה
3	3	-	רישוי עסקים
1	-	1	רכז נגישות
1	1	-	שיטור עירוני
3	2	1	שירותים חברתיים
1	-	1	תרבות הדיור
<b>227</b>	<b>179</b>	<b>48</b>	<b>סה"כ</b>
<b>100%</b>	<b>78.9%</b>	<b>21.1%</b>	<b>אחוזים</b>

# התפלגות התלונות לפי מחלקות



## התפלגות התלונות באחוזים

# התפלגות התלונות באחוזים

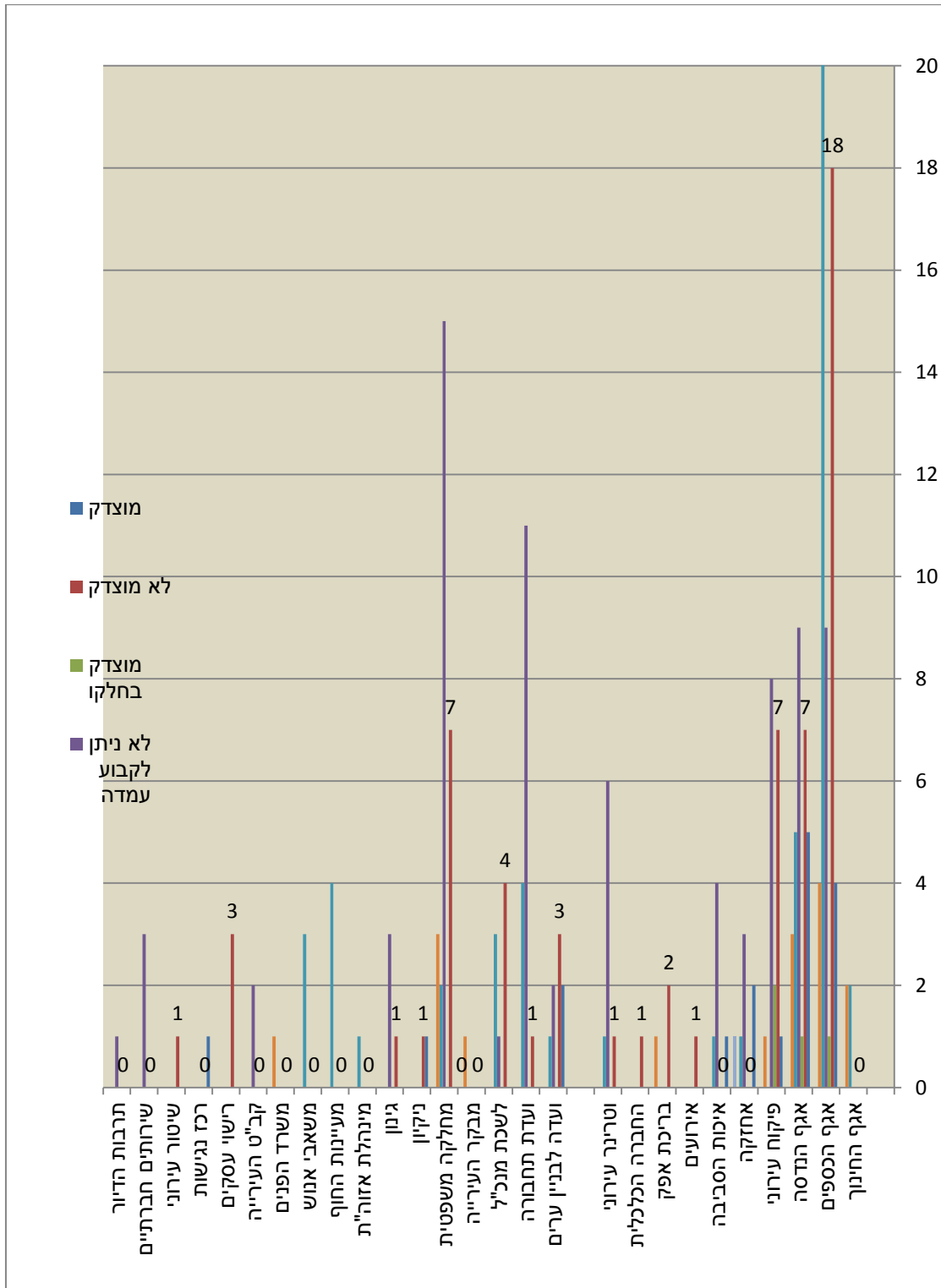


אגף החינוך	אגף הכספים	אגף הנדסה	אחזקה
איכות הסביבה	אירועים	אתר העירייה	בריכות עירוניות
גינון	דוברת העירייה	חברה כלכלית	וטרינר עירוני
ועדה לבניין ערים	ועדת מלגות	ועדת תחבורה	יועץ משפטי
מבקר העירייה	מועצה דתית	משרד הפנים	מעיינות החוף
משאבי אנוש	ניקיון	ספורט	ספרייה עירונית
פיקוח עירוני			

## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	בירור	ברכות	סה"כ
אגף החינוך	-	-	-	-	2	2	-	4
אגף הכספים	4	18	1	9	26	4	-	62
אגף הנדסה	5	7	1	9	5	3	-	30
פיקוח עירוני	1	7	2	8	-	1	-	19
אחזקה	2	-	-	3	1	-	1	7
איכות הסביבה	1	-	-	4	1	-	-	6
אירועים	-	1	-	-	-	-	-	1
בריכת אפק	-	2	-	-	-	1	-	3
החברה הכלכלית	-	1	-	-	-	-	-	1
וטרינר עירוני	-	1	-	6	1	-	-	8
ועדה לבניין ערים	2	3	-	2	1	-	-	8
ועדת תחבורה	-	1	-	11	4	-	-	16
לשכת מנכ"ל	-	4	-	1	3	-	-	8
מבקר העירייה	-	-	-	-	-	1	-	1
מחלקה משפטית	-	7	-	15	2	3	-	27
ניקיון	1	1	-	-	-	-	-	2
גינון	-	1	-	3	-	-	-	4
מינהלת אזוה"ת	-	-	-	-	1	-	-	1
מעיינות החוף	-	-	-	-	4	-	-	4
משאבי אנוש	-	-	-	-	3	-	-	3
משרד הפנים	-	-	-	-	-	1	-	1
קב"ט העירייה	-	-	-	2	-	-	-	2
רישוי עסקים	-	3	-	-	-	-	-	3
רכז נגישות	1	-	-	-	-	-	-	1
שיטור עירוני	-	1	-	-	-	-	-	1
שירותים חברתיים	-	-	-	3	-	-	-	3
תרבות הדיור	-	-	-	1	-	-	-	1
<b>סה"כ</b>	<b>17</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>227</b>
<b>אחוזים</b>	<b>7.5</b>	<b>25.5</b>	<b>1.8</b>	<b>33.9</b>	<b>23.8</b>	<b>7</b>	<b>0.5</b>	<b>100%</b>

## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



## פירוט התלונות

### אגף הכספים .5.6

- .5.6.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 62 פניות כנגד אגף הכספים, מתוכן 4 פניות מוצדקות, 18 לא מוצדקות 9 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 26 פניות שנמצאו לא רלוונטיות.
- .5.6.2 37 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .5.6.3 7 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- .5.6.4 6 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, אישורים לטאבו.
- .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 ובקשה לקבלת חשבונית למייל.

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

- .5.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 30 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 5 פניות מוצדקות 7 פניות שאינן מוצדקות, 1 מוצדק בחלקו 9 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 5 פניות לא רלוונטיות ו-3 פניות על בירורים.
- .5.7.2 7 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 ותיקון אבני שפה.
- .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 19 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן – 1 פניה מוצדקות, 7 פניות לא מוצדקות 2 מוצדקות בחלקן, 8 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה ופנייה ופניה 1 שנמצאה כלא רלוונטית.
- .5.8.2 11 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.
- .5.8.3 8 פניות נתקבלו בנושא בירור על דוחות חנייה, ומטרדי רעש.

## ועדת תחבורה

- .5.8.4 בתקופה הנבדקת נתקבלו 16 פניות כנגד ועדת תחבורה, מתוכן פניה אחת נמצאה כלא מוצדקות, ו-11 פניות נמצאו שלא ניתן לקבוע עמדה, ו-4 כלא רלוונטיות.
- .5.8.5 12 פניות נתקבלו בנושא תחבורה ציבורית בגבעת הרקפות, על אי עצירה בתחנות, עומס ואי עמידה בזמנים.
- .5.8.6 ויתר הפניות היו על צמתים מסוכנים ושדה ראייה לקוי, בקשה להוסיף שילוט.

## מחלקה משפטית .5.9

- .5.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 27 פניות. 22 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו- 5 פניות בנושא חובות ועיקולים ותביעות למיניהם.

## ועדה לבניין ערים .5.10

- .5.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 8 פניות לטיפול הועדה לבניין ערים, מתוכן 2 פניות נמצאו כמוצדקות ו-3 פניות כלא מוצדקות, 2 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה ופניה 1 נמצאה 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 2019 הוקלדו 48,117 פניות

(לעומת 52,917 בשנת 2018). מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 47,948

פניות. טרם טופלו 169 פניות (0.35%).



## דוח מנכ"ל לפי מחלקות

מתאריך 01/01/2019 עד תאריך 31/12/2019

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף :</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
	6	0	0.00%	6
סה"כ פניות ל אגף :	6	0	0.00%	6

אגף : אגף הכספים				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת רכש	1	1	100.00%	0
מחלקת שכר	30	30	100.00%	0
משאבי אנוש	121	121	100.00%	0
לשכה משפטית	66	66	100.00%	0
מחלקת גביה	84	84	100.00%	0
מחלקת מיחשוב	440	435	98.86%	5
סה"כ פניות ל אגף : אגף הכספים	742	737	99.33%	5

אגף : אגף הנדסה				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
נגישות	101	100	99.01%	1
קבלן/תורן כללי	510	510	100.00%	0
משרד מהנדס העיר	1445	1400	96.89%	45
החברה הכלכלית	234	206	88.03%	28
מחלקת חשמל	1835	1830	99.73%	5
סה"כ פניות ל אגף : אגף הנדסה	4125	4046	98.08%	79

### אגף : אגף חינוך

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת ספורט	15	15	100.00%	0
חינוך	539	530	98.33%	9
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף חינוך</b>	<b>554</b>	<b>545</b>	<b>98.38%</b>	<b>9</b>

### אגף : אגף תיפעול

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מרכז שירות לתושב	492	492	100.00%	0
מרלוג - מחסני העירייה	215	210	97.67%	5
מתקני מיחזור	1272	1266	99.53%	6
מחלקת רכב	2	2	100.00%	0
מבקר העירייה	26	26	100.00%	0
מועצה דתית	4	4	100.00%	0
מחלקה וטרינרית	1107	1107	100.00%	0
רישוי עסקים	81	80	98.77%	1
שיטור עירוני	4379	4377	99.95%	2
שרותי קבורה	46	46	100.00%	0
ציפורה ``אורז`` פינוי	2375	2375	100.00%	0
ניקיון	4353	4353	100.00%	0
עיר חכמה	16	15	93.75%	1
פיקוח עירוני	5704	5704	100.00%	0
אינטרנט	19	19	100.00%	0
ביטחון	346	345	99.71%	1
גנים ומגרשי ספורט	2065	2060	99.76%	5
אינונטר	13	13	100.00%	0
מידע לתושב	6852	6852	100.00%	0
אחזקה	2948	2917	98.95%	31

3	99.59%	736	739	איכות הסביבה
2	99.71%	685	687	חברת התאמה
3	89.29%	25	28	לשכת מנכ"ל
8	95.27%	161	169	לשכת ראש העיר
0	100.00%	21	21	הפרדה במקור
0	100.00%	2952	2952	גנים ונוף
0	100.00%	1	1	דוברות העירייה
0	100.00%	2145	2145	הדברה
<b>68</b>	<b>99.83%</b>	<b>38989</b>	<b>39057</b>	<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף תיפעול</b>

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	12	12	100.00%	0
מחלקת נוער	1	1	100.00%	0
<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים</b>				

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : האגף לשירותים חברתיים</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	178	178	100.00%	0
<b>0</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>
<b>סה"כ פניות ל אגף : האגף לשירותים חברתיים</b>				

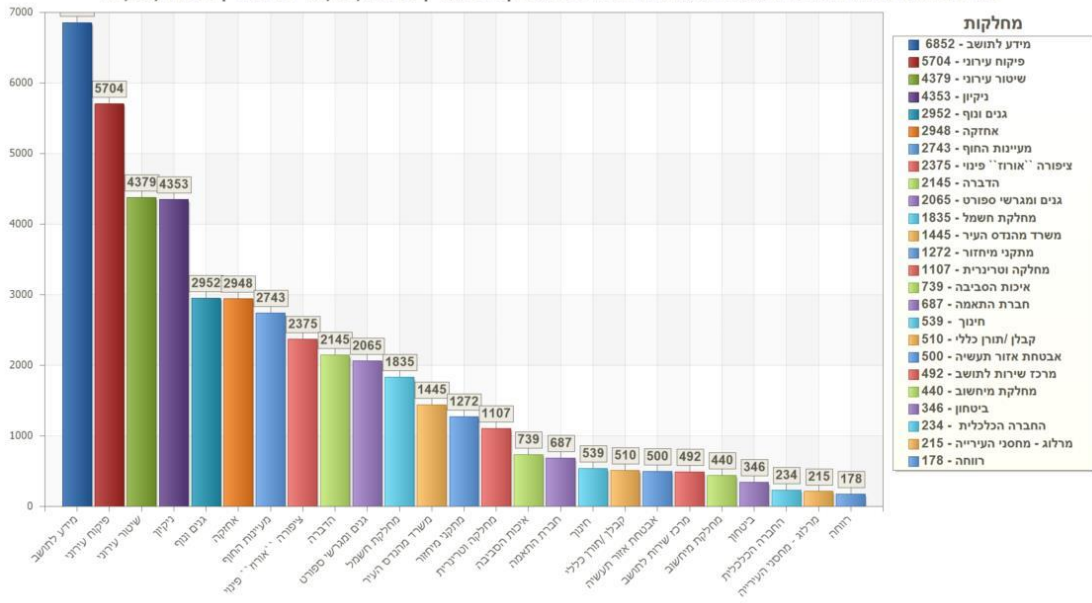
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : מעיינות החוף</b>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מעיינות החוף	2743	2743	100.00%	0
מצב חירום	68	68	100.00%	0
וועד עובדים	27	27	100.00%	0
כיבוי אש	28	28	100.00%	0
<b>0</b>	<b>2866</b>	<b>2866</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>
<b>סה"כ פניות ל אגף : מעיינות החוף</b>				

**אגף : פארק עסקים ותעשייה**

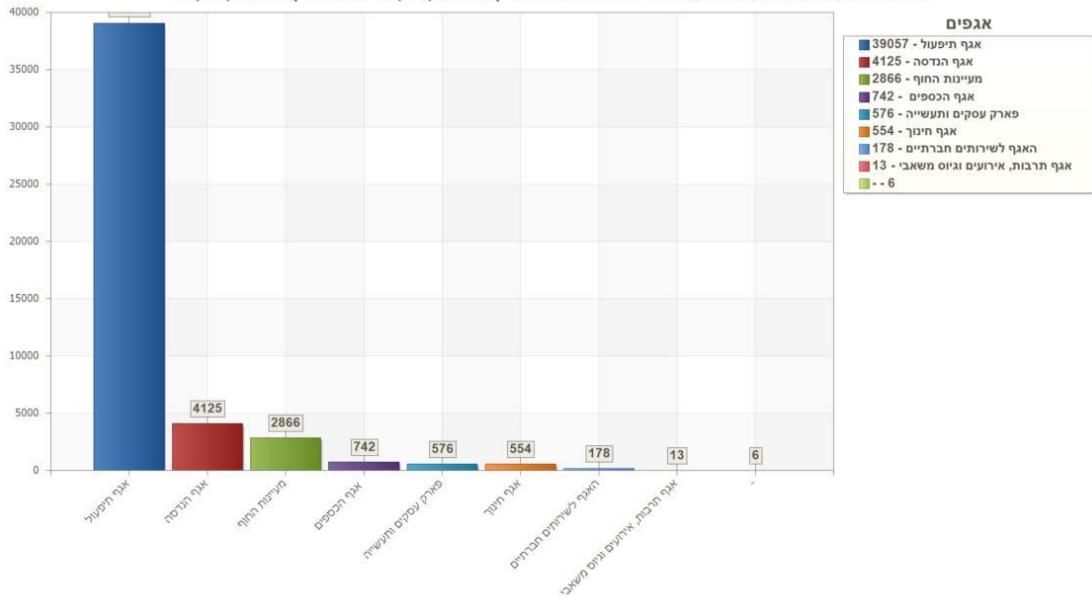
לא טופל	% טופל	טופלו	סה"כ פניות	מחלקה
2	97.37%	74	76	מנהלת אזור תעשייה
0	100.00%	500	500	אבטחת אזור תעשייה
<b>2</b>	<b>99.65%</b>	<b>574</b>	<b>576</b>	<b>סה"כ פניות ל אגף : פארק עסקים ותעשייה</b>
<b>169</b>	<b>99.65%</b>	<b>47948</b>	<b>48117</b>	<b>סה"כ:</b>

---

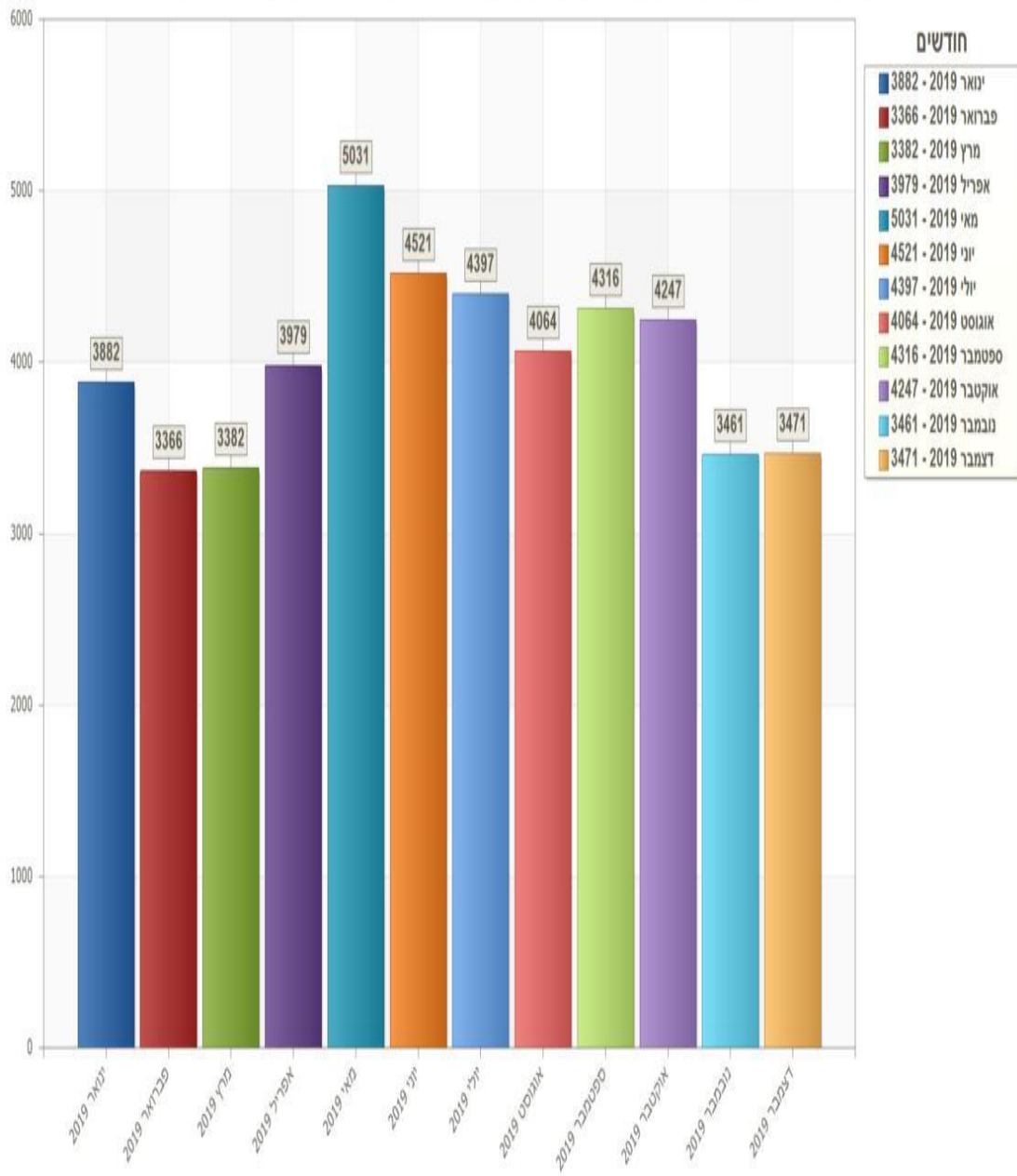
סה"כ 47055 פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019



סה"כ 48117 פניות פתוחות וסגורות לפי אגפים מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019



סה"כ 48117 פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019



- 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 2019

סה"כ פניות	חודש
80	ינואר
42	פברואר
48	מרץ
32	אפריל
56	מאי
64	יוני
86	יולי
60	אוגוסט
72	ספטמבר
46	אוקטובר
75	נובמבר
102	דצמבר
<b>763</b>	<b>סה"כ פניות</b>

- 7.5 במשך שנת 2019 זכו לקבל את השרות 763 מתושבי העיר, לעומת 1,168 בשנת 2018.

## 8. מגמות

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

<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>שנת 2017</u>	<u>שנת 2016</u>	
48	46	63	54	פניות בכתב
179	224	137	194	פניות דרך אתר האינטרנט
227	270	200	248	<u>סה"כ כמות פניות</u>

## 9. סיכום

- 9.1. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חל קיטון בכמות הפניות של התושבים לעומת שנת 2018 (ירידה של כ- 19%).
- 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.