



**דו"ח מסכם על תלונות
התושבים לשנת 2022**



תאריך: 11/2/2023

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.

3. סיווג תלונות

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 2022.

4.2. בשנת 2022 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 274 פניות, עפ"י הפירוט

הבא:

4.2.1. 41 פניות התקבלו בכתב ובאמצעות הדואר.

4.2.2. 233 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.

4.2.3. 36 פניות שהיוו בירורים.

4.2.4. 48 פניות שסוגו כלא מוצדקות.

4.2.5. 93 פניות סוגו כלא ניתן לקבוע עמדה.

4.2.6. 62 פניות סוגו כלא רלוונטי.

4.2.7. 28 פניות סוגו כמוצדקות.

4.2.8. 6 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. 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.

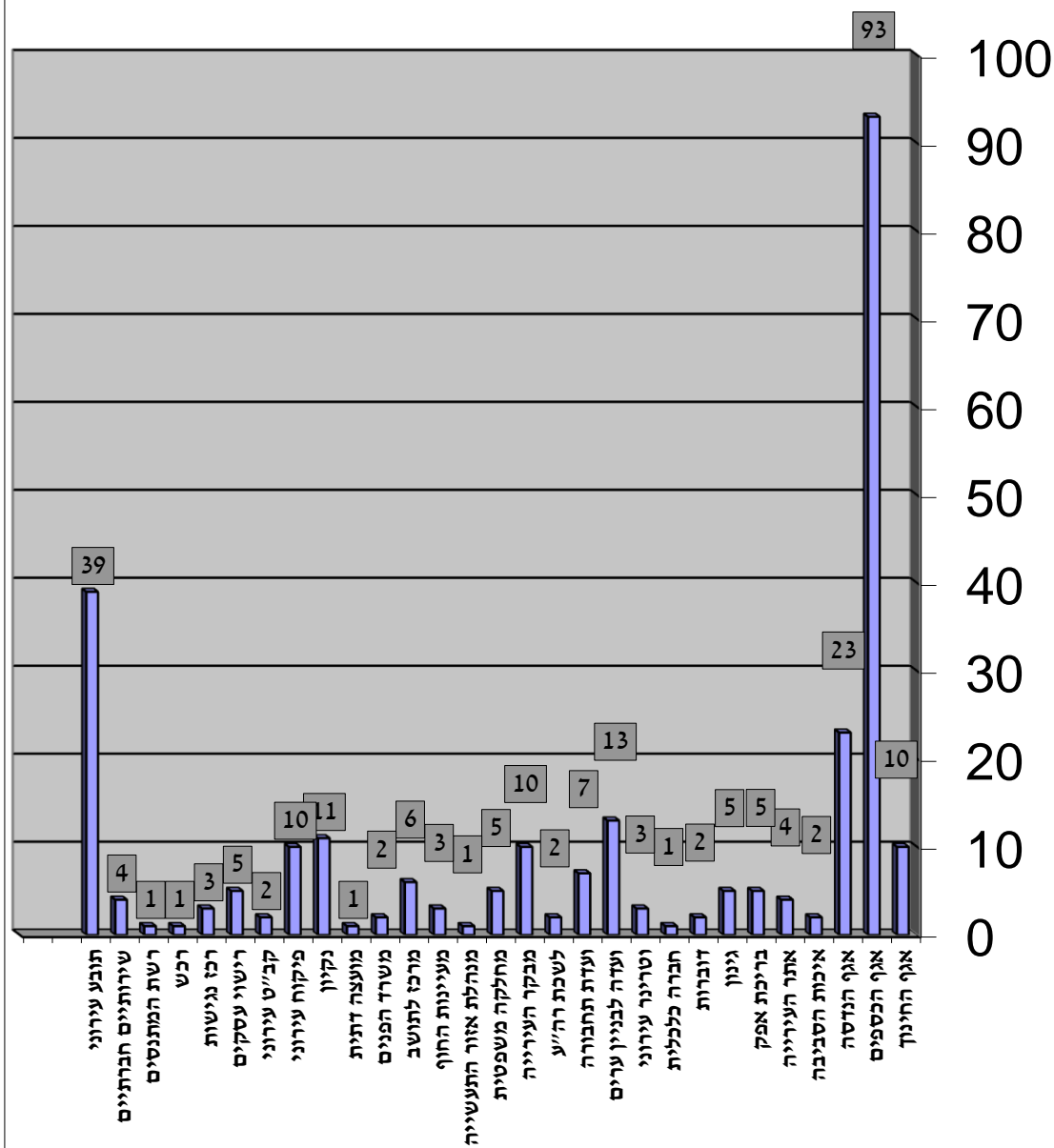
5.3. הטיפול האינטנסיבי בהעמקת הגבייה והפעלת שיטות אכיפת הגבייה אשר נמשכו ביתר שאת במהלך שנת 2020, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.

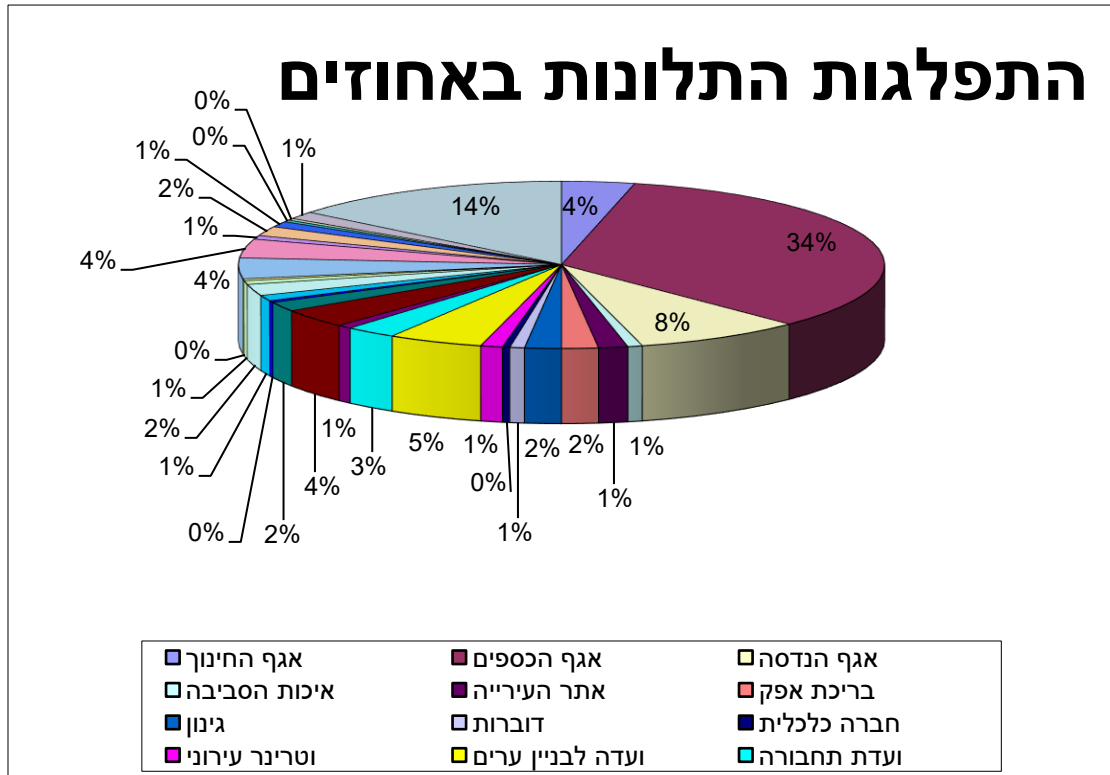
5.4. ב-1.3.13 הוציאה הממשלה מידי העירייה את ניהול המים והביוב לחברת מי ביאליק בע"מ. כתוצאה מכך הועבר כל ניהול המים והביוב לתאגיד החדש שקם. אציין כי מדובר בגוף עצמאי שאינו כפוף לעירייה ולמבקר העירייה, אלא לממונה על תאגידי המים והביוב שמושבו בתל אביב.

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
10	10	-	אגף החינוך
93	82	11	אגף הכספים
23	20	3	אגף הנדסה
2	1	1	איכות הסביבה
4	3	1	אתר העירייה
5	3	2	בריכת אפק
5	3	2	גינון
2	1	1	דוברות
1	-	1	החברה הכלכלית
3	3	-	וטרינר עירוני
13	13	-	ועדה לבניין ערים
7	7	-	ועדת תחבורה
2	1	1	לשכת רה"ע
10	5	5	מבקר העירייה
5	3	2	מחלקה משפטית
1	1	-	מינהלת אזוה"ת
3	3	-	מעיינות החוף
6	6	-	מרכז לתושב
2	1	1	משרד הפנים
1	1	-	מועצה דתית
11	11	-	ניקיון
10	7	3	פיקוח עירוני
2	-	2	קב"ט העירייה
5	5	-	רישוי עסקים
3	3	-	רכז נגישות
1	1	-	רכש
1	1	-	רשת המתנסים
4	3	1	שירותים חברתיים
39	35	4	תובע עירוני
274	233	41	סה"כ
	85%	15%	אחוזים

התפלגות התלונות לפי מחלקות

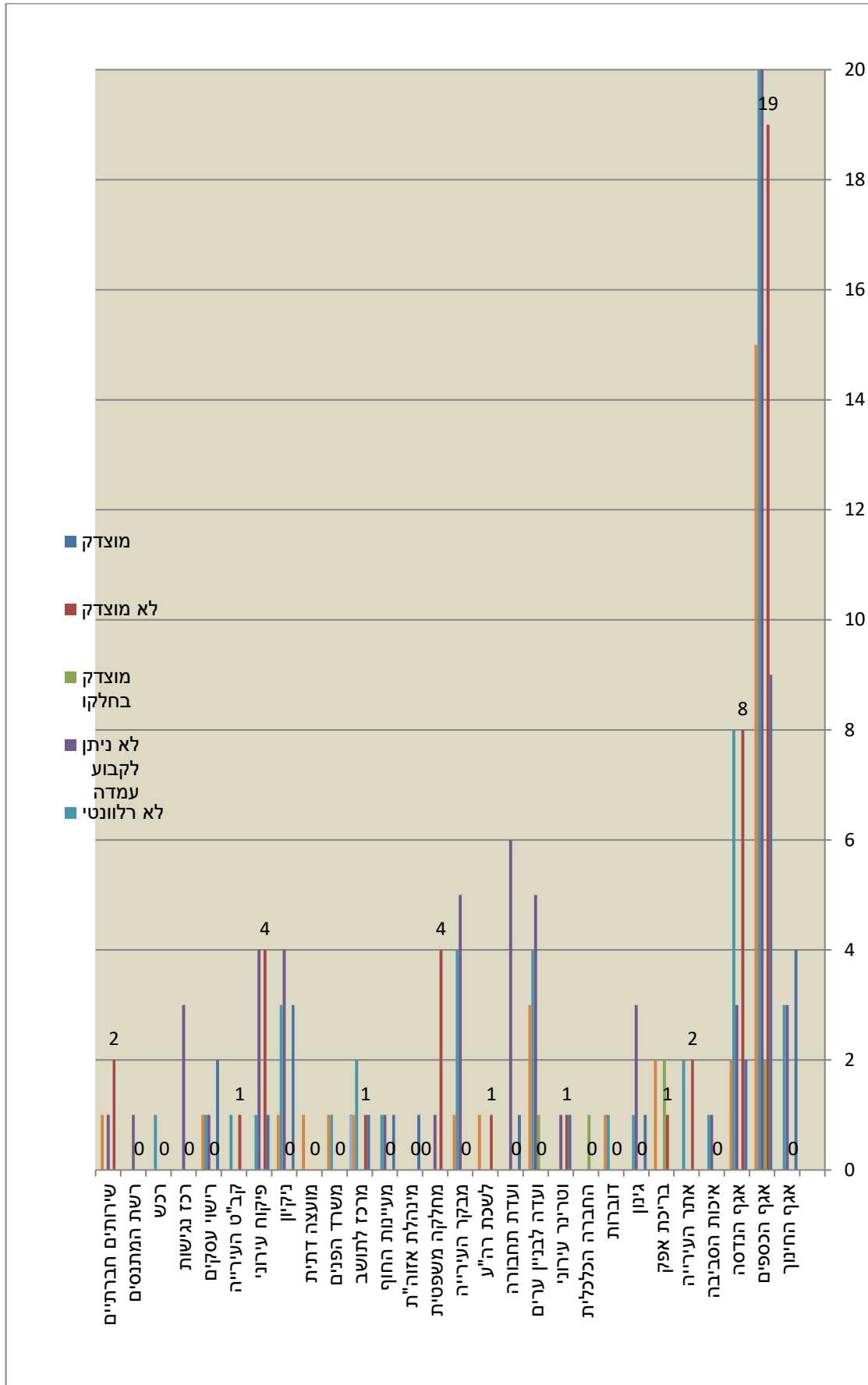




התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	בירור	ברכות	סה"כ
אגף החינוך	4	-	-	3	3	-	-	10
אגף הכספים	9	19	2	23	25	15	-	93
אגף הנדסה	2	8	-	3	8	2	-	23
איכות הסביבה	-	-	-	1	1	-	-	2
אתר העירייה	-	2	-	-	2	-	-	4
בררכת אפק	-	1	2	-	-	2	-	5
גינון	1	-	-	3	1	-	-	5
דוברות	-	-	-	-	1	1	-	2
החברה הכלכלית	-	-	1	-	-	-	-	1
וטרינר עירוני	1	1	-	1	-	-	-	3
ועדה לבניין ערים	-	-	1	5	4	3	-	13
ועדת תחבורה	1	-	-	6	-	-	-	7
לשכת רה"ע	-	1	-	-	-	1	-	2
מבקר העירייה	-	-	-	5	4	1	-	10
מחלקה משפטית	-	4	-	1	-	-	-	5
מינהלת אזוה"ת	1	-	-	-	-	-	-	1
מעיינות החוף	1	-	-	1	1	-	-	3
מרכז לתושב	1	1	-	-	2	1	1	6
משרד הפנים	-	-	-	-	1	1	-	2
מועצה דתית	-	-	-	-	-	1	-	1
ניקיון	3	-	-	4	3	1	-	11
פיקוח עירוני	1	4	-	4	1	-	-	10
קב"ט העירייה	-	1	-	-	1	-	-	2
רישוי עסקים	2	-	-	1	1	1	-	5
רכז נגישות	-	-	-	3	-	-	-	3
רכש	-	-	-	-	1	-	-	1
רשת המתנסים	-	-	-	1	-	-	-	1
שירותים חברתיים	-	2	-	1	-	1	-	4
תובע עירוני	1	4	-	27	2	5	-	39
סה"כ	28	48	6	93	62	36	1	274
אחוזים	10.2	17.5	2.2	34	22.6	13.1	0.4	100%

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



פירוט התלונות

אגף הכספים .5.8

- .5.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 93 פניות כנגד אגף הכספים, מתוכן 9 פניות מוצדקות, 19 לא מוצדקות 23 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 25 פניות שנמצאו לא רלוונטיות. ו-15 פניות לבירורים.
- .5.8.2 37 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .5.8.3 14 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- .5.8.4 9 פניות נתקבלו מתושבים לגבי הדגה על מדידות נכס.
- .5.8.5 21 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, אישורים לטאבו.
- .5.8.6 12 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- .5.8.7 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 .5.9

- .5.9.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 23 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 2 פניות מוצדקות, 8 פניות כלא מוצדקות, 3 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה, 8 פניות לא רלוונטיות ו-2 פניות על בירורים.
- .5.9.2 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים לקבלת מידע על פרויקטים בעיר כגון: קידמת ביאליק, נאות אפק וביאליק על הפארק.
- .5.9.3 9 מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות ותיקון אבני שפה.
- .5.9.4 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בירורים, בקשות לאישורי בנייה, אישורים למבנים, שיפוץ וליקויי מבנים, הקמת עמדות טעינה וכד'.
- .5.9.5 יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

- 5.10. **תובע עירוני**
- 5.10.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 39 פניות. 36 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דוח"ת שקיבלו על חנייה, החזקת כלב ללא חיסון ופנייה אחת על אי עטית מסיכה.

- 5.11. **ועדה לבניין ערים**
- 5.11.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 13 פניות לטיפול הועדה לבניין ערים, מתוכן פנייה 1 נמצאה במוצדקת בחלקה, 5 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה, 4 פניות נמצאו כלא רלוונטיות ו-3 פניות על בירור.
- 5.11.2 עיקר הפניות היו בעיקר על תושבים שביקשו לבחון את נושא אפשרות הרחבת הבנייה הקיימת, תכניות תמ"א 38, ובנייה לא חוקית.

- 5.12. **פיקוח**
- 5.12.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 10 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן – פנייה 1 מוצדקת, 4 פניות נמצאו כלא מוצדקות, 4 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה, ופניות 1 נמצאה כלא רלוונטית.
- 5.12.2 5 פניות נתקבלו בנושא בירור על דוחות חנייה, ומטרדי רעש.
- 5 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.

- 5.13. **ניקיון**
- 5.13.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 11 פניות לטיפול בנושא הניקיון מתוכן 3 פניות נמצאו כמוצדקות, 4 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה, 3 פניות כלא רלוונטיות ופניה אחת נמצאה כבירור.
- 5.13.2 עיקר הפניות היו בעיקר על תושבים שביקשו להחליף/להוסיף פחי אשפה, תלונות על אי פינוי אשפה.

- 5.14. **חינוך**
- בתקופה הנבדקת נתקבלו 10 פניות לטיפול בנושא החינוך. מתוכן 4 פניות נמצאו מוצדקות, 3 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה, ו-3 נמצאו כלא רלוונטיות.

4 פניות היו על החזר נסיעות, 2 פניות על בקשת עבודה, ו- 4 פניות היו על רישום לקייטנה וצהרונים.

6. מוקד עירוני

6.1. במהלך שנת 2018 הועבר המוקד 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 שירכוז 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 2022 הוקלדו 64,704 פניות (לעומת 76,283 פניות בשנת 2021) מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 64,594 פניות. טרם טופלו 110 פניות (0.17%).

דוח מנכ"ל לפי מחלקות

31/12/2022 מתאריך 01/01/2022 עד תאריך

: אגף

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
קאנטרי אפק	29	29	100.00%	0
סה"כ פניות : אגף :	29	29	100.00%	0

: אגף : אגף ביטחון

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מצב חירום	14	14	100.00%	0
חירום ומדיה	46	46	100.00%	0
ביטחון	533	533	100.00%	0
סה"כ פניות : אגף : אגף ביטחון	593	593	100.00%	0

: אגף : אגף הכספים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת מיחשוב	406	406	100.00%	0
מחלקת רכש	1	1	100.00%	0
לשכת הגזבר	4	4	100.00%	0
מחלקת גביה	166	166	100.00%	0
סה"כ פניות : אגף : אגף הכספים	577	577	100.00%	0

: אגף : אגף הנדסה

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
נגישות	203	203	100.00%	0
משרד מהנדס העיר	1560	1530	98.08%	30
החברה הכלכלית	451	448	99.33%	3
סה"כ פניות : אגף : אגף הנדסה	2214	2181	98.51%	33

אגף : אגף חברה וקהילה

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מרכז צעירים	5	5	100.00%	0

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת ספורט	264	263	99.62%	1

סה"כ פניות אגף : אגף חברה וקהילה 269 268 99.63% 1

אגף : אגף חינוך

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
חינוך	1488	1483	99.66%	5

סה"כ פניות אגף : אגף חינוך 1488 1483 99.66% 5

אגף : אגף משאבי אנוש

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
משאבי אנוש	203	203	100.00%	0
מחלקת שכר	21	21	100.00%	0

סה"כ פניות אגף : אגף משאבי אנוש 224 224 100.00% 0

אגף : אגף שירות לתושב

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
עיר חכמה	27	27	100.00%	0
עמותת ידידים	8	8	100.00%	0
מידע לתושב	9348	9348	100.00%	0
מרכז שירות לתושב	5023	5023	100.00%	0

סה"כ פניות אגף : אגף שירות לתושב 14406 14406 100.00% 0

אגף : אגף שפ"ע

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
ציפורה ״אורז״ פינוי	2068	2066	99.90%	2
פיקוח עירוני	9114	9114	100.00%	0
שיטור עירוני	4763	4763	100.00%	0
רישוי עסקים	107	107	100.00%	0
חברת התאמה	1374	1374	100.00%	0
איכות הסביבה	497	494	99.40%	3
ניקיון	879	878	99.89%	1
מתקני מיחזור	1740	1728	99.31%	12

סה"כ פניות אגף : אגף שפ"ע 20542 20524 99.91% 18

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
אגף : אגף תיפעול				
מחלקת רכב	3	3	100.00%	0
מחלקת חשמל	2144	2136	99.63%	8
מחלקה וטרינרית	1571	1571	100.00%	0
שרותי קבורה	44	44	100.00%	0
קבלן /תורן כללי	492	492	100.00%	0
מרלוג - מחסני העירייה	256	256	100.00%	0
גנים ומגרשי ספורט	2335	2328	99.70%	7
אינונטר	18	18	100.00%	0
אחזקה	4129	4093	99.13%	36
מועצה דתית	6	6	100.00%	0
הדברה	1566	1566	100.00%	0
גנים ונוף	5251	5250	99.98%	1

סה"כ פניות אגף : אגף תיפעול 17815 17763 99.71% 52

אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
תרבות	61	61	100.00%	0
מחלקת נוער	11	11	100.00%	0
ועד עובדים	66	66	100.00%	0

סה"כ פניות אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים 138 138 100.00% 0

אגף : האגף לשירותים חברתיים

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	2607	2607	100.00%	0

סה"כ פניות אגף : האגף לשירותים חברתיים 2607 2607 100.00% 0

אגף : מעיינות החוף

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מעיינות החוף	2889	2889	100.00%	0

סה"כ פניות אגף : מעיינות החוף 2889 2889 100.00% 0

אגף : פארק עסקים ותעשייה

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מנהלת אזור תעשייה	466	466	100.00%	0

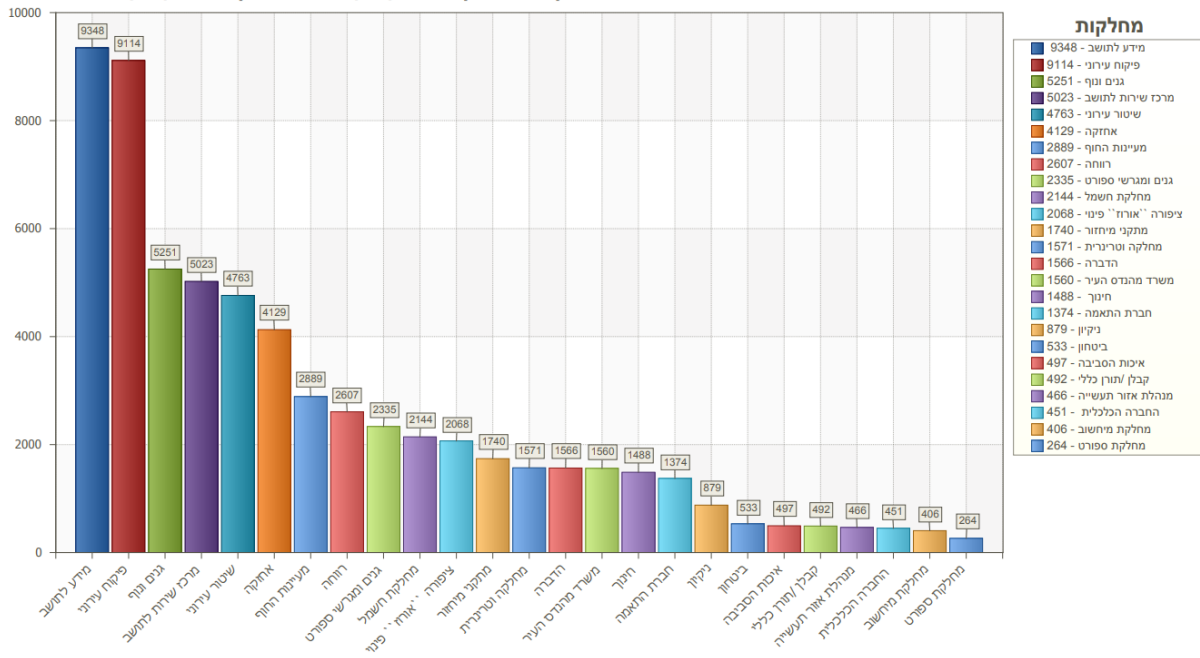
סה"כ פניות אגף : פארק עסקים ותעשייה 466 466 100.00% 0

אגף : ראש העיר

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
לשכת ראש העיר	199	199	100.00%	0
מבקר העיריה	42	42	100.00%	0
לשכת מנכ"ל	23	22	95.65%	1
דוברות העירייה	74	74	100.00%	0
לשכה משפטית	109	109	100.00%	0

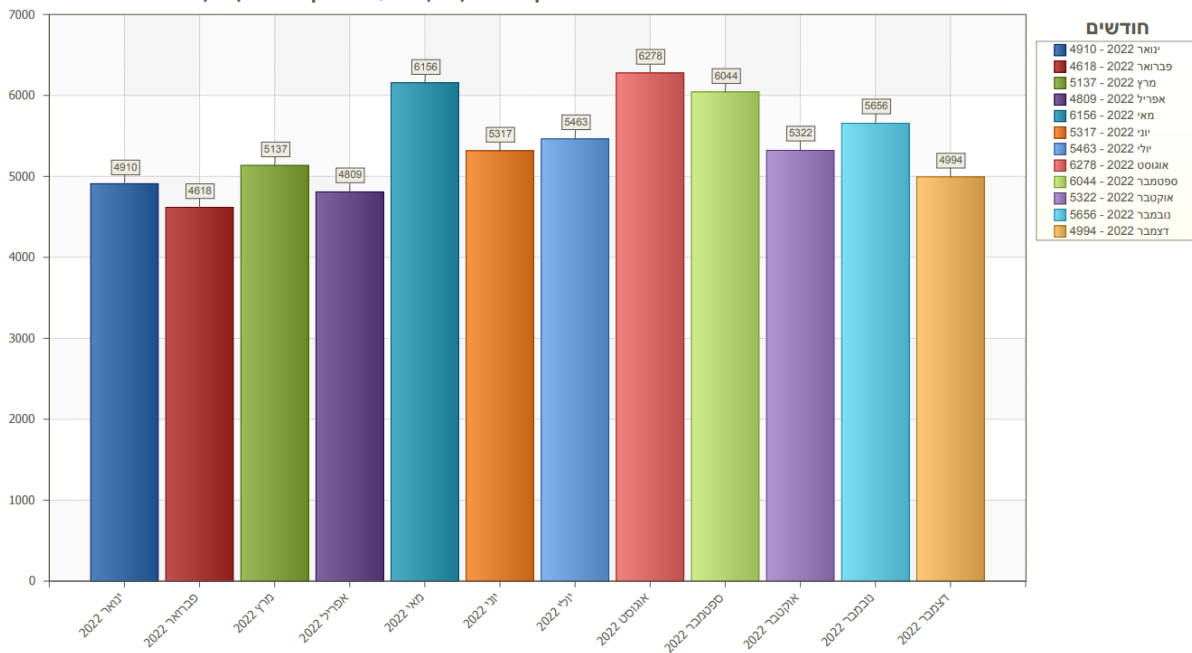
סה"כ פניות אגף : ראש העיר 447 446 99.78% 1
סה"כ 64704 64594 99.83% 110

סה"כ 62958 פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2022 עד תאריך: 31/12/2022



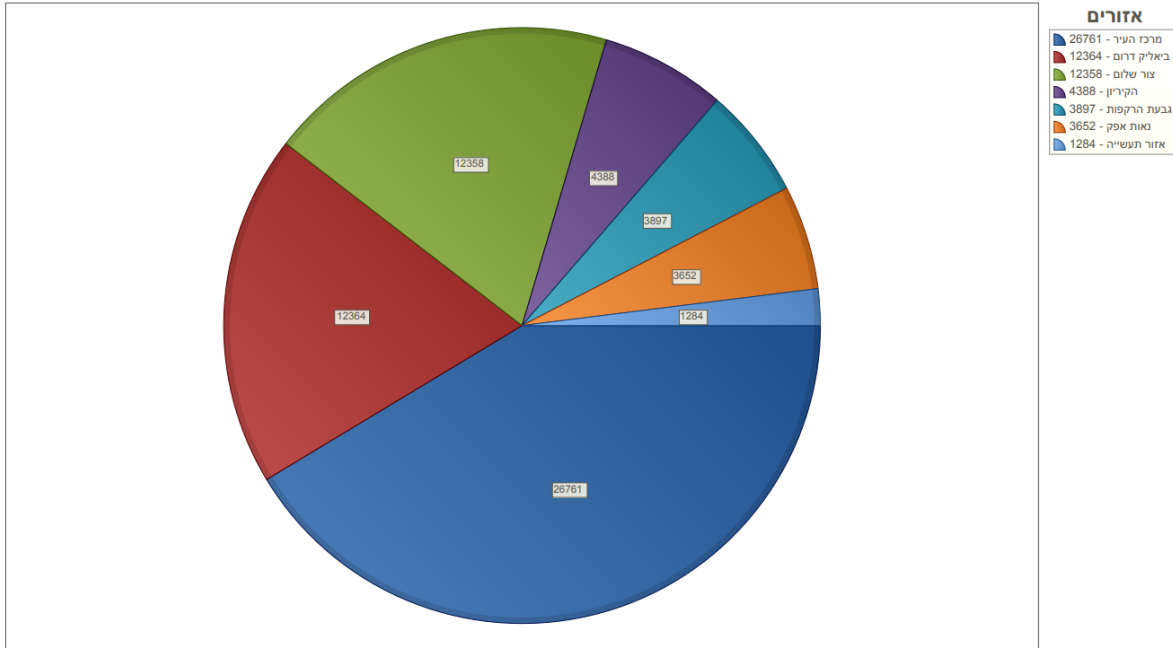
סוג סטטוס : פתוחות וסגורות

סה"כ 64704 פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2022 עד תאריך: 31/12/2022



סוג סטטוס : פתוחות וסגורות

סה"כ 64704 פניות פתוחות וסגורות לפי אזורים מתאריך: 01/01/2022 עד תאריך: 31/12/2022



סוג סטטוס : פתוחות וסגורות

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 בספח תעודת 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.

7.4 להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2022

סה"כ פניות	חודש
14	ינואר
23	פברואר
21	מרץ
5	אפריל
8	מאי
5	יוני
25	יולי
18	אוגוסט
22	ספטמבר
8	אוקטובר
8	נובמבר
21	דצמבר
178	סה"כ פניות

7.5 במשך שנת 2022 זכו לקבל את השרות 178 מתושבי העיר, לעומת 259 בשנת 2021.

8. מגמות

8.1. התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

<u>2022</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	
41	20	18	48	46	פניות בכתב
233	298	334	179	224	פניות דרך אתר האינטרנט
274	318	352	227	270	<u>סה"כ כמות פניות</u>

9. סיכום

- 9.1. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חל קיטון בכמות הפניות של התושבים לעומת שנת 2021 (ירידה של כ- 14%).
- 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 233 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.