



**דו"ח מסכם על תלונות  
התושבים לשנת 2021**



תאריך: 11/2/2022

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 (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 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

### נתונים כלליים .4

- 4.1. הנתונים המובאים להלן מתייחסים לשנת 2021.
- 4.2. בשנת 2021 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 318 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 20 פניות התקבלו בכתב ובאמצעות הדואר.
  - 4.2.2. 298 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
  - 4.2.3. 56 פניות שהיוו בירורים.
  - 4.2.4. 53 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
  - 4.2.5. 112 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
  - 4.2.6. 65 פניות סווגו כלא רלוונטי.
  - 4.2.7. 26 פניות סווגו כמוצדקות.
  - 4.2.8. 4 פניות סווגו כמוצדקות בחלקן.
  - 4.2.9. 1-2 פניות סווגו 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:

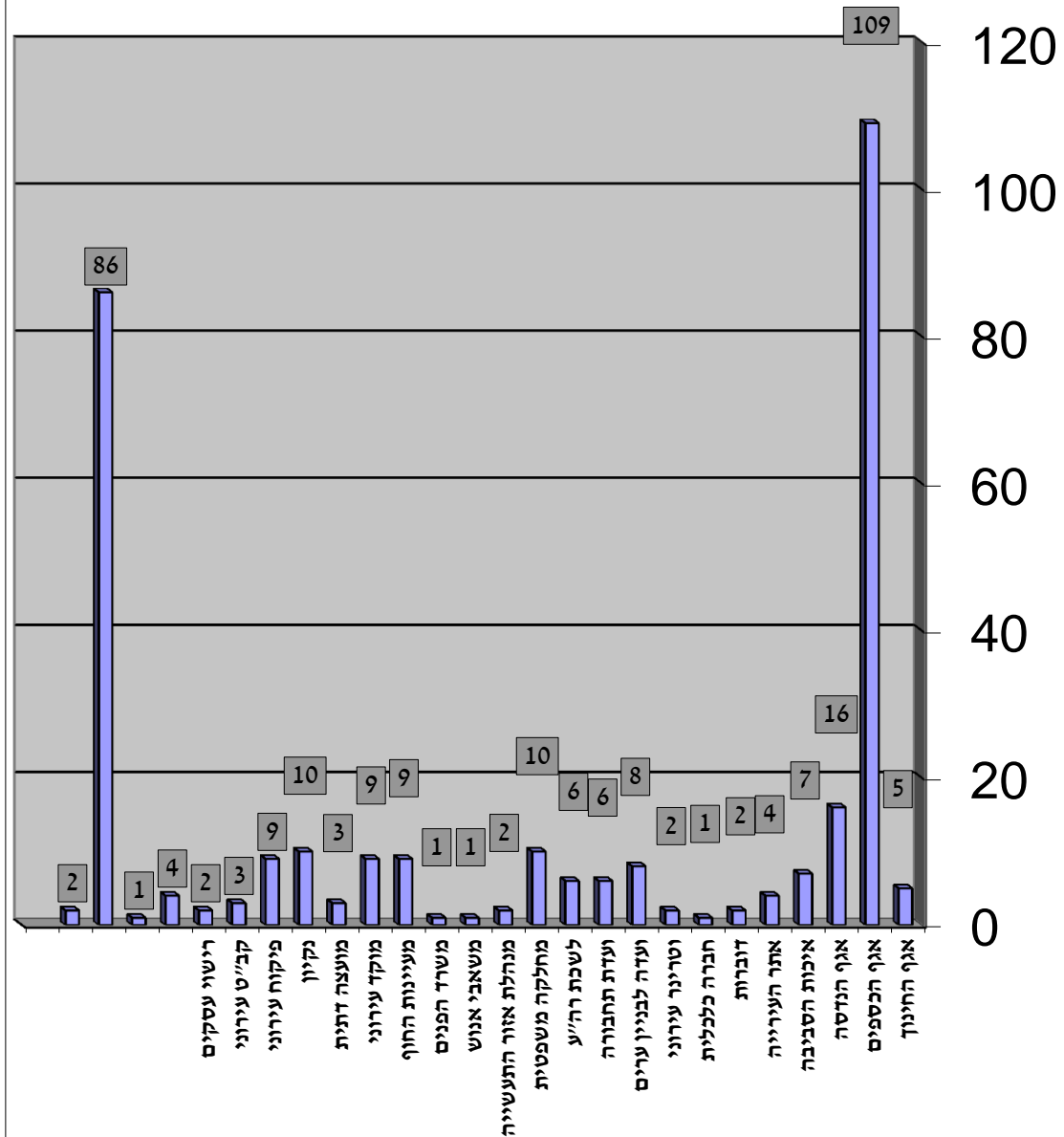
- 5.1. משבר הקורונה שהחל במרץ 2020 גרם להפסקת קבלת קהל במשרדי העירייה ובמקביל העירייה עברה לשירותי דיגיטציה עירונית. פעולה זו גרמה לעלייה חדה בתלונות הציבור.
- 5.2. הפעלת חוק עזר לקריית ביאליק (שירותי שמירה) וההיטלים שהגיעו בעקבותיו, גרמו לתושבים לפנות ולהתלונן על ההיטל ומקור החוק בנושא.
- 5.3. הטיפול 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 ה- תלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:**  
**התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות** .5.5

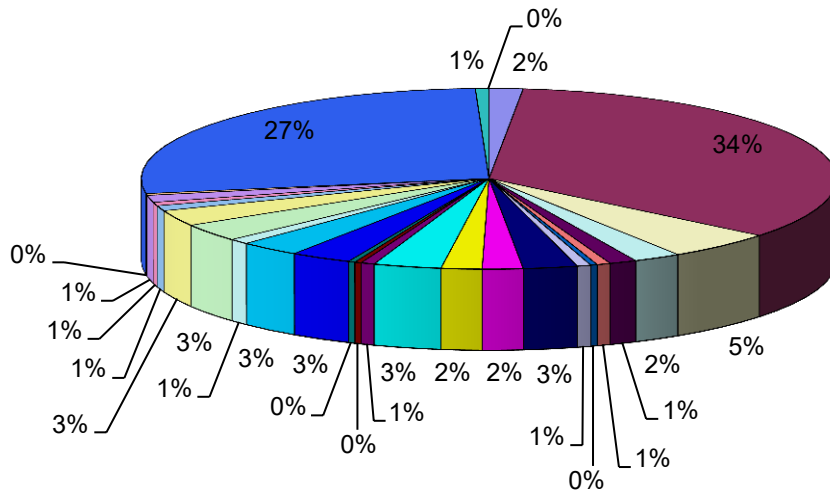
סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
5	4	1	אגף החינוך
109	104	5	אגף הכספים
16	13	3	אגף הנדסה
7	7	-	איכות הסביבה
4	4	-	אתר העירייה
2	2	-	דוברות
1	1	-	החברה הכלכלית
2	2	-	וטרינר עירוני
8	8	-	ועדה לבניין ערים
6	5	1	ועדת תחבורה
6	5	1	לשכת רה"ע
10	7	3	מחלקה משפטית
2	2	-	מינהלת אזוה"ת
9	8	1	מעיינות החוף
1	1	-	משאבי אנוש
1	1	-	משרד הפנים
9	7	2	מוקד עירוני
3	2	1	מועצה דתית
10	9	1	ניקיון
9	9	-	פיקוח עירוני
3	3	-	קב"ט העירייה
2	2	-	רישוי עסקים
4	4	-	שיטור עירוני
1	1	-	שירותים חברתיים
86	85	1	תובע עירוני
2	2	-	תרבות הדיור
<b>318</b>	<b>298</b>	<b>20</b>	<b>סה"כ</b>
			<b>אחוזים</b>

# התפלגות התלונות לפי מחלקות



**התפלגות התלונות באחוזים**

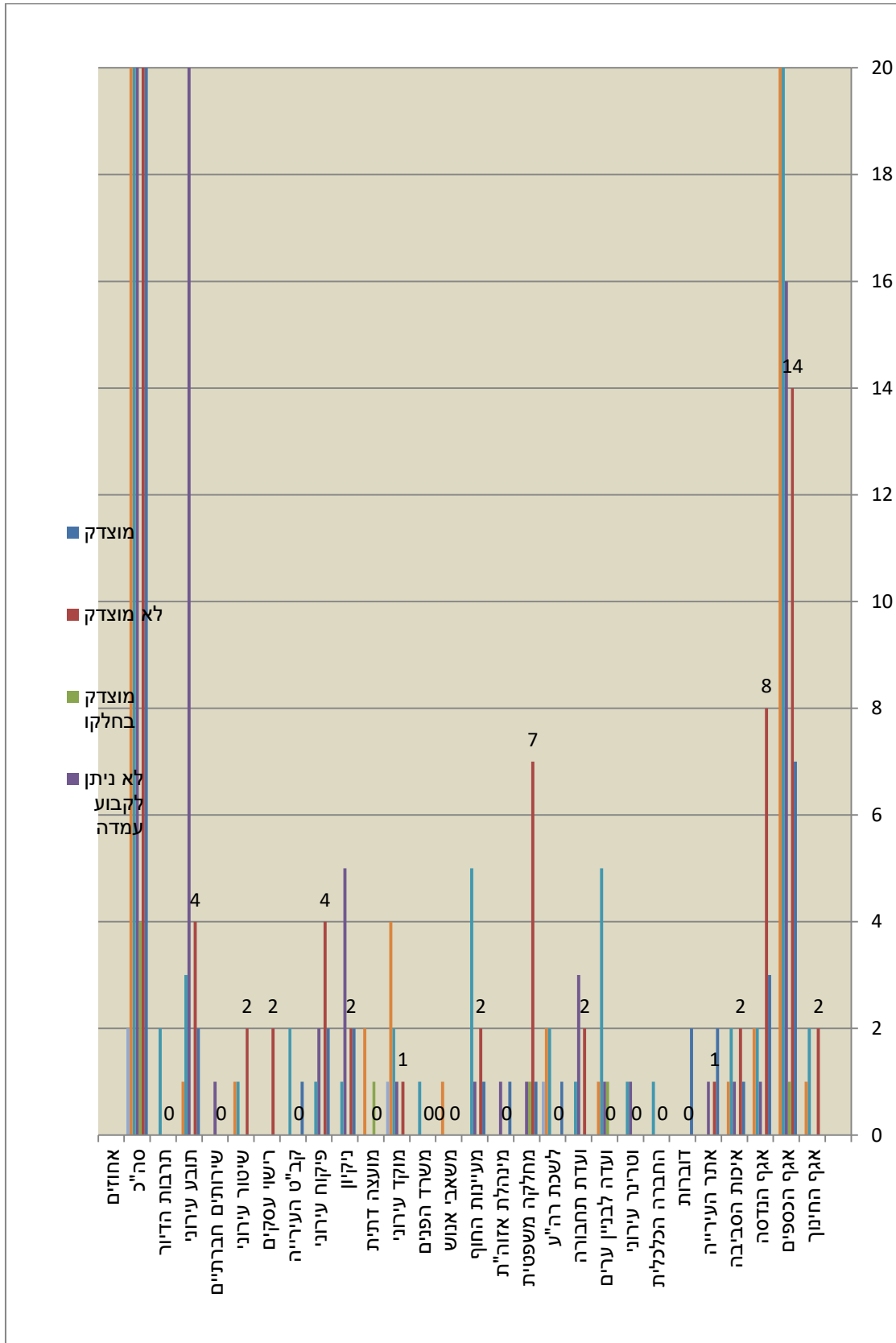
# התפלגות התלונות באחוזים



אגף החינוך	אגף הכספים	אגף הנדסה
איכות הסביבה	אתר העירייה	דוברות
חברה כלכלית	וטרינר עירוני	ועדה לבניין ערים
ועדת תחבורה	לשכת רה"ע	מחלקה משפטית
מנהלת אזור התעשייה	משאבי אנוש	משרד הפנים
מעיינות החוף	מוקד עירוני	מועצה דתית



## התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



## פירוט התלונות

### אגף הכספים

.5.7

- .5.7.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 109 פניות כנגד אגף הכספים, מתוכן 7 פניות מוצדקות, 14 לא מוצדקות 16 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה 31 פניות שנמצאו לא רלוונטיות. ו-40 פניות לבירורים.
- .5.7.2 35 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .5.7.3 21 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- .5.7.4 12 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לקבלת תווי הקנייה ממשרד הפנים.
- .5.7.5 9 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, אישורים לטאבו.
- .5.7.6 7 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- .5.7.7 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

.5.8

- .5.8.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 16 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 3 פניות מוצדקות, 8 פניות כלא מוצדקות, פנייה 1 שלא ניתן לקבוע עמדה, 2 פניות לא רלוונטיות ו-2 פניות על בירורים.
- .5.8.2 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים לקבלת מידע על פרויקטים בעיר כגון: קידמת ביאליק, נאות אפק וביאליק על הפארק.
- .5.8.3 9 מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות ותיקון אבני שפה.
- .5.8.4 יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בירורים, בקשות לאישורי בנייה, אישורים למבנים, 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'').

## 5.9. תובע עירוני

5.9.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 86 פניות. 76 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דוח"ת שקיבלו על חנייה ועל אי עטית מסיכה ו- 10 פניות בנושא חובות ועיקולים ותביעות למיניהם.

## 5.10. פיקוח

5.10.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 9 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן – 2 פניות מוצדקות, 4 פניות נמצאו כלא מוצדקות, 2 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה, ופניות 1 נמצאה כלא רלוונטית.  
5 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.  
4 פניות נתקבלו בנושא בירור על דוחות חנייה, ומטרדי רעש.

## ניקיון

5.10.2. בתקופה הנבדקת נתקבלו 10 פניות לטיפול הועדה לבניין ערים, מתוכן 2 פניות נמצאו כמוצדקות, 2 פניות נמצאו כלא מוצדקות, 5 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה ופניה אחת נמצאה כלא רלוונטית.

5.10.3. עיקר הפניות היו בעיקר על תושבים שביקשו להחליף/להוסיף פחי אשפה, תלונות על אי פינוי אשפה.

## 5.11. ועדה לבניין ערים

5.11.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 8 פניות לטיפול הועדה לבניין ערים, מתוכן פנייה 1 נמצאה כמוצדקות בחלקה, פנייה 1 שבה לא היה ניתן לקבוע עמדה, 5 פניות נמצאו כלא רלוונטיות ופנייה 1 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.

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 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 2021 הוקלדו 76,283 פניות (לעומת 58,652 פניות בשנת 2021) מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 75,999 פניות. טרם טופלו 284 פניות (0.37%).



# דוח מנכ"ל לפי מחלקות

מתאריך: 01/01/2021 עד תאריך: 31/12/2021

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף :</b>				
קאנטרי אפק	45	45	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף :</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

אגף : אגף ביטחון				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מצב חירום	160	160	100.00%	0
חירום ומדיה	18	18	100.00%	0
ביטחון	490	490	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף ביטחון</b>	<b>668</b>	<b>668</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

אגף : אגף הכספים				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת מיחשוב	432	429	99.31%	3
מחלקת רכש	3	3	100.00%	0
לשכת הגזבר	14	14	100.00%	0
מחלקת גביה	157	157	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף הכספים</b>	<b>606</b>	<b>603</b>	<b>99.50%</b>	<b>3</b>

אגף : אגף הנדסה				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
משרד מהנדס העיר	1151	1140	99.04%	11
נגישות	134	134	100.00%	0
החברה הכלכלית	337	334	99.11%	3
מחלקת חשמל	1797	1781	99.11%	16
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף הנדסה</b>	<b>3419</b>	<b>3389</b>	<b>99.12%</b>	<b>30</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף חברה וקהילה</b>				
מרכז צעירים	5	5	100.00%	0
מחלקת ספורט	131	131	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף חברה וקהילה</b>	<b>136</b>	<b>136</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף חינוך</b>				
חינוך	940	935	99.47%	5
<b>סה"כ פניות ל אגף חינוך</b>	<b>940</b>	<b>935</b>	<b>99.47%</b>	<b>5</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף משאבי אנוש</b>				
משאבי אנוש	99	99	100.00%	0
מחלקת שכר	32	32	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף משאבי אנוש</b>	<b>131</b>	<b>131</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
<b>אגף : אגף שירות לתושב</b>				
עיר חכמה	71	71	100.00%	0
עמותת ידידים	7	7	100.00%	0
מידע לתושב	10089	10089	100.00%	0
מרכז שירות לתושב	17362	17362	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף שירות לתושב</b>	<b>27529</b>	<b>27529</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

### אגף : אגף שפ"ע

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
ציפורה ״אורז״ פינני	2773	2771	99.93%	2
פיקוח עירוני	6519	6516	99.95%	3
שיטור עירוני	4915	4915	100.00%	0
רישוי עסקים	159	159	100.00%	0
חברת התאמה	1471	1468	99.80%	3
איכות הסביבה	521	517	99.23%	4

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
ניקיון	4337	4336	99.98%	1
מתקני מיחזור	914	902	98.69%	12

25

99.88%

21584

21609

סה"כ פניות ל אגף : אגף שפ"ע

### אגף : אגף תיפעול

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מחלקת רכב	6	6	100.00%	0
מחלקה וטרינרית	1483	1483	100.00%	0
מרלוג - מחסני העירייה	345	345	100.00%	0
שרותי קבורה	67	67	100.00%	0
קבלן/תורן כללי	502	502	100.00%	0
מועצה דתית	11	11	100.00%	0
אינוונטר	23	23	100.00%	0
אחזקה	4082	3874	94.90%	208
גנים ומגרשי ספורט	2455	2452	99.88%	3
הדברה	1772	1772	100.00%	0
גנים ונוף	4245	4237	99.81%	8

219

98.54%

14772

14991

סה"כ פניות ל אגף : אגף תיפעול

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

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
תרבות	60	60	100.00%	0
מחלקת נוער	46	46	100.00%	0
ועד עובדים	47	47	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : אגף תרבות, אירועים וגיוס משאבים</b>				
	<b>153</b>	<b>153</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

**אגף : האגף לשירותים חברתיים**

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
רווחה	2026	2026	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : האגף לשירותים חברתיים</b>				
	<b>2026</b>	<b>2026</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>				
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מעיינות החוף	3086	3086	100.00%	0
<b>סה"כ פניות ל אגף : מעיינות החוף</b>				
	<b>3086</b>	<b>3086</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>

**אגף : פארק עסקים ותעשייה**

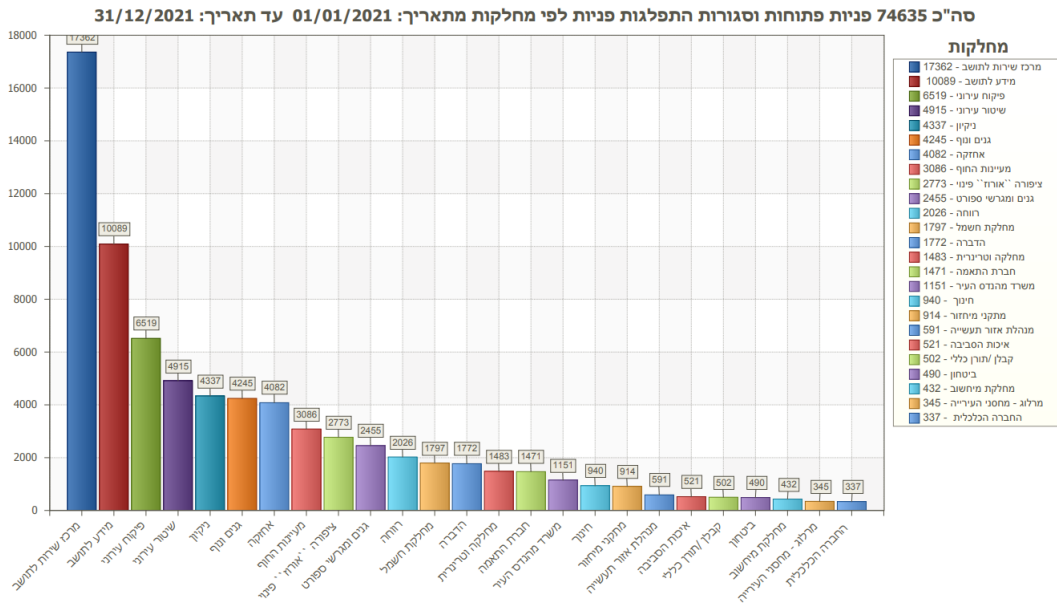
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
מנהלת אזור תעשייה	591	590	99.83%	1
<b>סה"כ פניות ל אגף : פארק עסקים ותעשייה</b>				
	<b>591</b>	<b>590</b>	<b>99.83%</b>	<b>1</b>

## אגף : ראש העיר

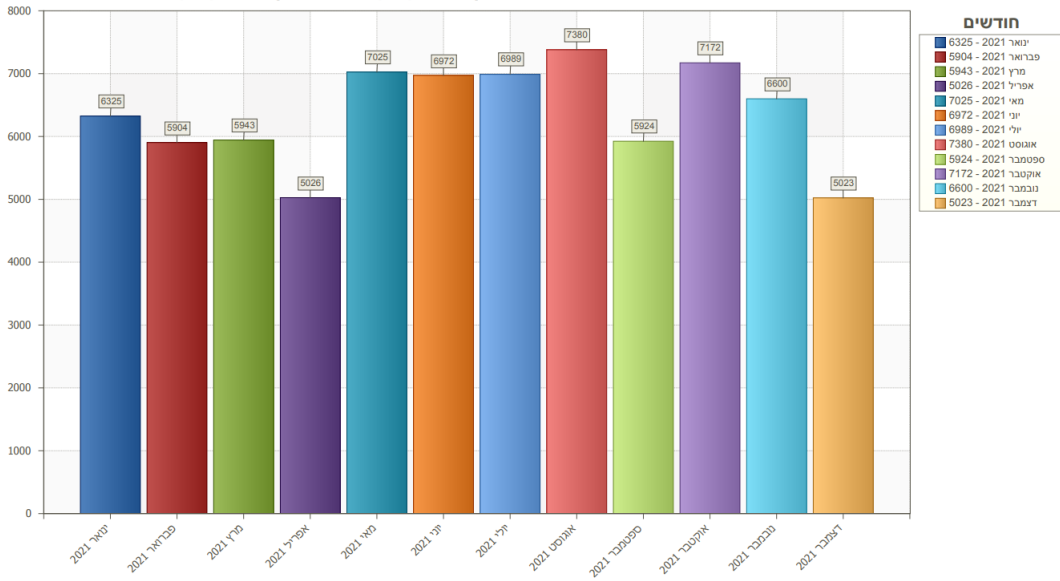
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל	לא טופל
לשכת ראש העיר	163	162	99.39%	1
מבקר העיריה	29	29	100.00%	0
לשכת מנכ"ל	26	26	100.00%	0
דוברות העירייה	70	70	100.00%	0
לשכה משפטית	65	65	100.00%	0

**סה"כ פניות ל אגף : ראש העיר**

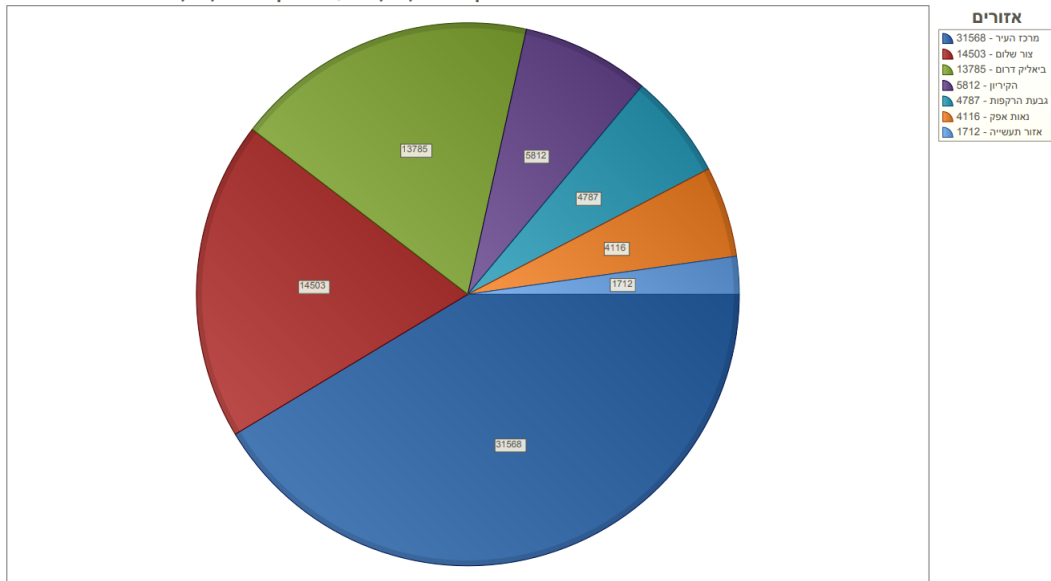
**284**      **99.63%**      **75999**      **76283**      **סה"כ:**



סה"כ 76283 פניות פתוחות וסגורות לפי חודשים מתאריך: 01/01/2021 עד תאריך: 31/12/2021



סה"כ 76283 פניות פתוחות וסגורות לפי אזורים מתאריך: 01/01/2021 עד תאריך: 31/12/2021



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 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 2021

חודש	סה"כ פניות
ינואר	39
פברואר	42
מרץ	31
אפריל	-
מאי	3
יוני	2
יולי	42
אוגוסט	26
ספטמבר	36
אוקטובר	6
נובמבר	10
דצמבר	22
<b>סה"כ פניות</b>	<b>259</b>

7.5 במשך שנת 2021 זכו לקבל את השרות 259 מתושבי העיר, לעומת 409 בשנת 2020.

## 8. מגמות

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

<u>2021</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>שנת 2017</u>	
20	18	48	46	63	פניות בכתב
298	334	179	224	137	פניות דרך אתר האינטרנט
318	352	227	270	200	<u>סה"כ כמות פניות</u>

## 9. סיכום

- 9.1. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חל קיטון בכמות הפניות של התושבים לעומת שנת 2020 (ירידה של כ- 9.7 %).
- 9.2. הקיטון 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 298 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.