



דו"ח מסכם על תלונות

התושבים לשנת 2013



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.

הטיפול בתלונה .2

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 תלונות 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 (בחייב, 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 2013.

4.2. בשנת 2013 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 648 פניות, עפ"י הפירוט

הבא :

4.2.1. 122 פניות בכתב

4.2.2. 526 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.

4.2.3. 16 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.

4.2.4. 166 פניות שסווגו כלא מוצדקות.

4.2.5. 243 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.

4.2.6. 145 פניות סווגו כלא רלוונטי.

4.2.7. 46 פניות סווגו כמוצדקות.

4.2.8. 32 פניות סווגו כמוצדקות בחלקן.

4.3. בנוסף לאמור לעיל, נתקבלו בתקופה הנדונה עוד כ- 50 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.

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 2013, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.

5.3. מודעות הגוברת והולכת של התושבים לאיכות הסביבה גרמה לתושבים להתלונן על מחסור במתקני איסוף נייר ובקבוקים. בנוסף תושבים ביקשו הדרכות נוספות בתחום הפרדת פסולת הרטובה.

5.4. הפעלת חוק עזר עירוני בנושא חנייה בתשלום, הביאה מספר תושבים להתלונן על שינוי המצב ו/או שאלות על דרך הפעלתו של חוק העזר.

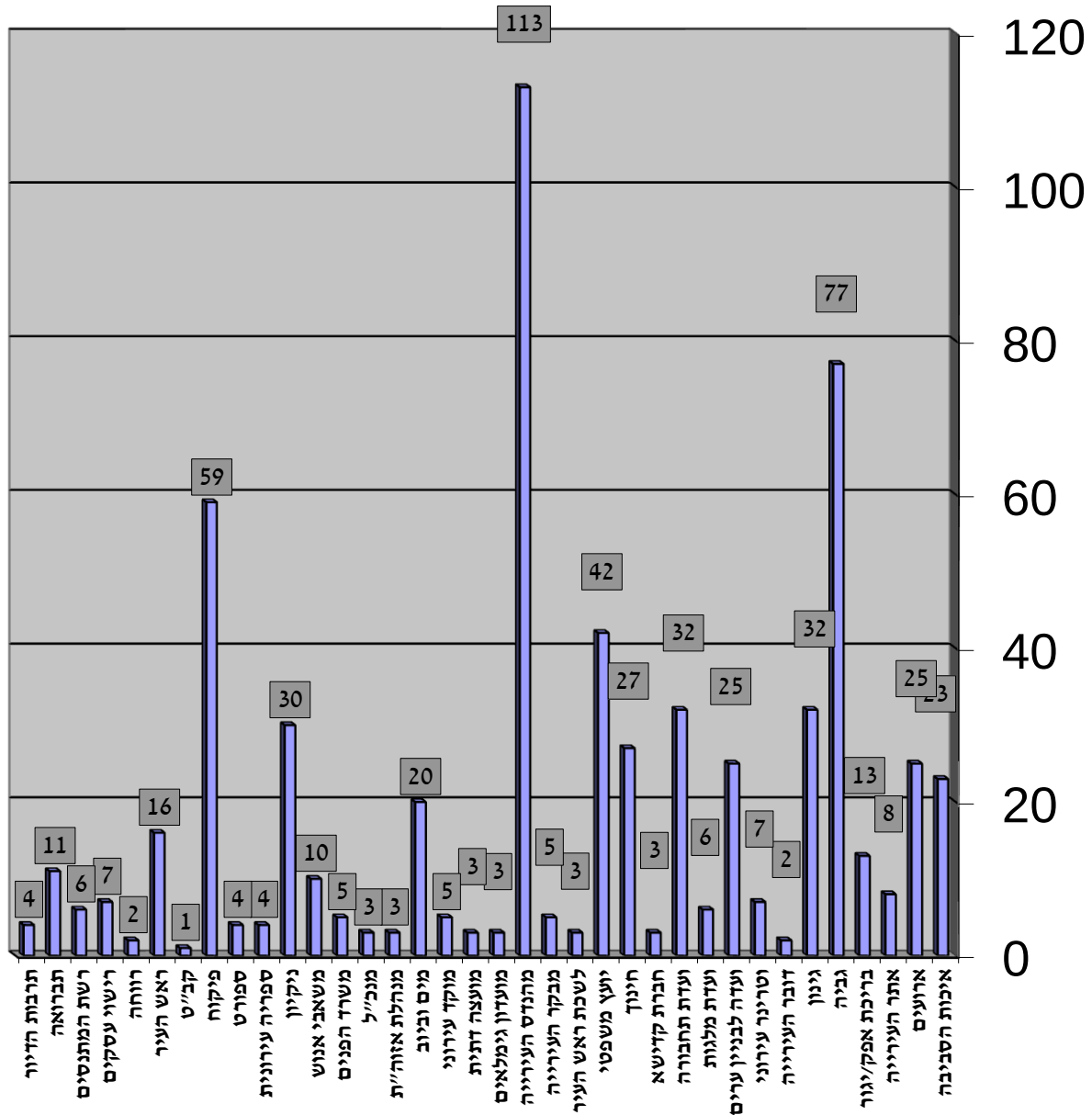
5.5. ב-1.3.13 הוציאה הממשלה מידי העירייה את ניהול המים והביוב לחברת מי ביאליק בע"מ. כתוצאה מכך הועבר כל ניהול המים והביוב לתאגיד החדש שקם. אציין כי מדובר בגוף עצמאי שאינו כפוף לעירייה ולמבקר העירייה, אלא לממונה על תאגידי המים והביוב שמושבו בתל אביב.

5.6. בשנה זו נתקבלו 16 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדים ולפעילות העירייה.

להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:
התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות 5.7

סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
9	9	-	אחזקה
23	21	2	איכות הסביבה
25	25	-	ארועים
8	8	-	אתר העירייה
13	12	1	בריכת יגור/אפק
77	42	35	גביה
32	28	4	גינון
2	2	-	דובר העירייה
7	6	1	וטרינר עירוני
25	18	7	ועדה לבנין ערים
6	5	1	ועדת מלגות
32	31	1	ועדת תחבורה
3	2	1	חברת קדישא
27	22	5	חינוך
42	27	15	יועץ משפטי
3	3	-	לשכת ראש העיר
5	2	3	מבקר העירייה
113	104	9	מהנדס העירייה
3	3	-	מועדון גמלאים
3	3	-	מועצה דתית
5	5	-	מוקד עירוני
20	14	6	מי ביאליק
3	2	1	מנהלת אזורי"ת
3	-	3	מנכ"ל העירייה
5	4	1	משרד הפנים
10	10	-	משאבי אנוש
30	27	3	ניקיון
4	4	-	ספריה עירונית
4	3	1	ספורט
59	49	10	פיקוח
1	1	-	קב"ט
16	10	6	ראש העיר
2	2	-	רווחה
7	6	1	רישוי עסקים
6	6	-	רשת המתנסים
11	10	1	תברואה
4	1	3	תרבות הדיור
648	526	122	סה"כ
100%	81%	19%	אחוזים

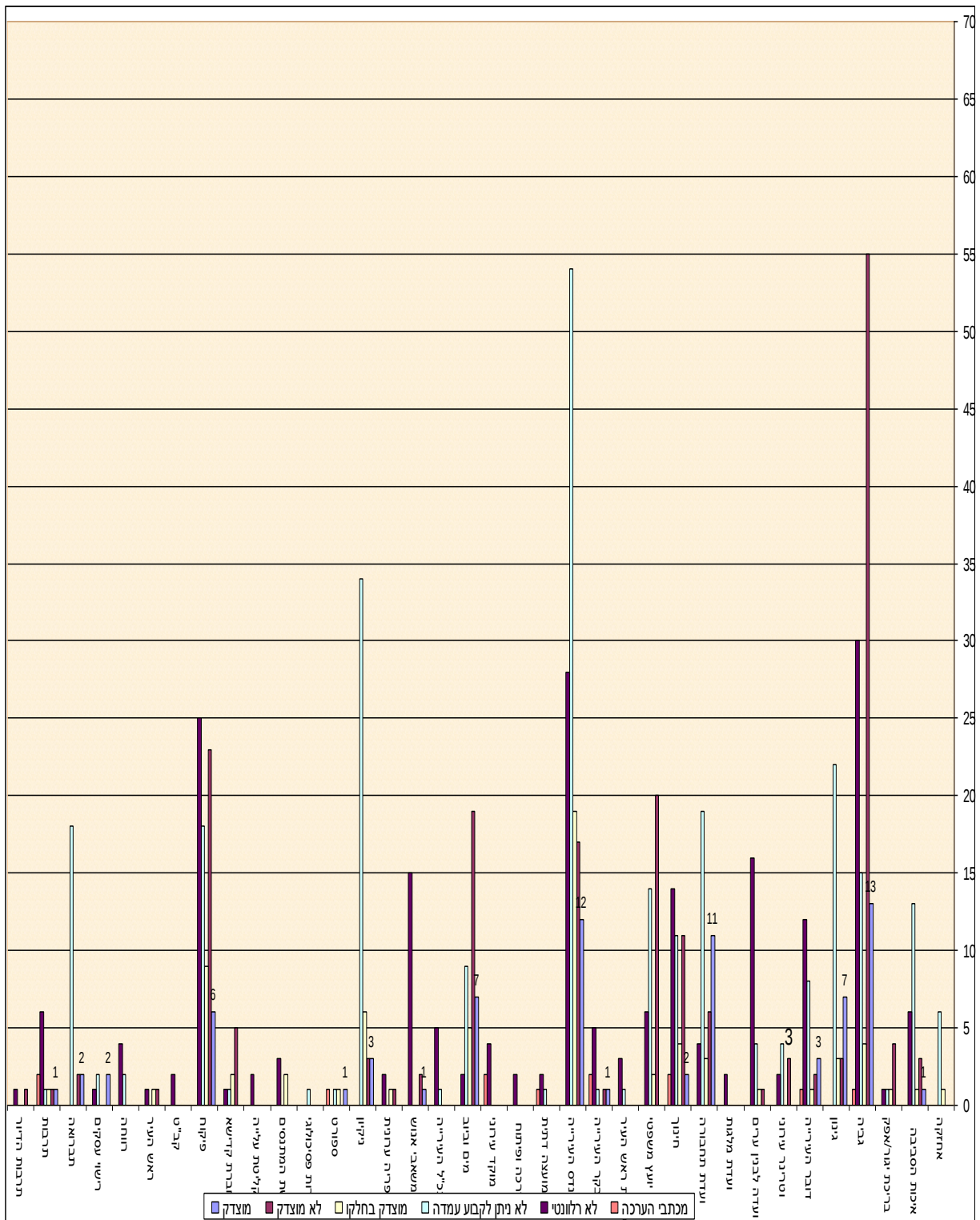
התפלגות התלונות לפי מחלקות



התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה 5.10

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	סה"כ
אחזקה	1	-	2	6	-	-	9
איכות הסביבה	1	5	1	9	7	-	23
ארועים	-	4	-	6	11	-	25
אתר העירייה	-	-	1	1	6	-	8
בררכת יגור/אפק	-	2	-	6	3	2	13
גביה	9	40	7	7	12	2	77
גינון	5	6	1	19	1	-	32
דובר העירייה	-	1	-	1	-	-	2
וטרינר עירוני	-	1	-	5	1	-	7
ועדה לבנין ערים	3	5	1	11	5	-	25
ועדת מלגות	-	2	-	2	2	-	6
ועדת תחבורה	2	5	-	18	7	-	32
חברת קדישא	-	-	-	1	2	-	3
חינוך	2	11	1	7	5	1	27
יועץ משפטי	2	14	-	21	5	-	42
לשכת ראש העיר	-	1	-	1	1	-	3
מבקר העירייה	-	-	-	2	3	-	5
מהנדס העירייה	9	26	5	44	28	1	113
מועדון גמלאים	-	-	-	-	3	-	3
מועצה דתית	-	2	-	-	-	1	3
מוקד עירוני	-	-	-	2	2	1	5
מי ביאליק	2	3	1	8	6	-	20
מנהלת אזוריית	-	2	-	1	-	-	3
מנכ"ל העירייה	-	-	-	3	-	-	3
משרד הפנים	-	-	-	1	3	1	5
משאבי אנוש	-	-	-	1	9	-	10
ניקיון	2	3	1	24	-	-	30
ספריה עירונית	-	1	-	-	3	-	4
ספורט	-	1	-	1	2	-	4
פיקוח	4	18	5	23	7	2	59
קב"ט	-	1	-	-	-	-	1
ראש העיר	-	5	1	2	8	-	16
רווחה	-	1	-	1	-	-	2
רישוי עסקים	2	1	-	2	1	1	7
רשת המתנסים	-	4	-	2	-	-	6
תברואה	2	1	4	4	-	-	11
תרבות הדיור	-	-	1	1	2	-	4
סה"כ	46	166	32	243	145	16	648
אחוזים	7%	26%	4.90%	37.5%	22%	2.5%	100%

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



6. פירוט התלונות

6.1. גבייה

- 6.1.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 77 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 9 פניות מוצדקות (11.70 %), 40 לא מוצדקות (52%).
- 6.1.2. 21 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- 6.1.3. 14 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- 6.1.4. 7 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, שמירה, שילוט וקבורה.
- 6.1.5. 11 פניות נתקבלו ע"י תושבים שלטענתם הם משלמים תשלום מים גבוה בגין צריכת מים משותפת.
- 6.1.6. 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים בנושא העלאת הארנונה ואי פרסום צו הארנונה באתר העירייה.
- 6.1.7. 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים לעדכון מספר הנפשות בדירה.
- 6.1.8. יתר הפניות היו בנושאים, כגון: בדיקת שעוני מים, ניתוקי מים, החזר כספים שלטענת התושבים מגיעים להם, טעות בחישוב הארנונה, קיום מדידות בדירות, אי בהירות בנושא צו הארנונה.

6.2. נושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית

- 6.2.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 113 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 9 פניות מוצדקות (8 %) 26 פניות שאינן מוצדקות (23 %), 44 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה (39%).
- 6.2.2. 33 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות.
- 6.2.3. 22 פניות נתקבלו בנושא תחזוקה ושדרוג גני משחקים וכיכרות.
- 6.2.4. 14 פניות נתקבלו בנושא תאורת רחוב.
- 6.2.5. 10 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון מחודש לחניות.
- 6.2.6. יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בקשה לאישורי בנייה, פסי האטה, הגבהת מעברי חצייה, שיפוץ מבנים, שילוט רחובות וכד'.

6.2.7. יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

6.3. פיקוח

6.3.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 59 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 4 פניות מוצדקות (7%), 18 לא מוצדקות (30.5%).

6.3.2. 15 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש וונדליזם.

6.3.3. 16 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.

6.3.4. 12 פניות נתקבלו בנושא מיקום פחי אשפה, בקשות לפינוי אשפה, גזם ופסולת בנין.

6.3.5. 2 מכתבי תודה והערכה על השרות במחלקה.

6.4. ועדת תחבורה

6.4.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 32 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 14 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.

6.4.2. 8 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו להציב פסי האטה הגבהת מעברי חצייה, סימוני מעברים והצבת שילוט.

6.4.3. 10 פניות נתקבלו על מצוקת חנייה וחסימת רכבים.

6.4.4. 7 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים תחבורתיים. ברור על זמני נסיעות באוטובוס, ואי עצירה של האוטובוס בתחנה.

חינוך .6.5

בתקופה הנבדקת נתקבלו 26 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 2 .6.5.1

פניות שנמצאו מוצדקות 11 פניות נמצאו כלא מוצדקות ו- 6 פניות נמצאו כלא ניתן לקבוע עמדה.

7 פניות נתקבלו על רישום ושיבוץ לגנים ולבי"ס, בירור לגבי הסעות והנחות. .6.5.2

4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו תשלומים והחזר נסיעות. .6.5.3

7 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שונים בגנים ובבתי הספר ואי מוכנות הכתות לפתיחת שנת הלימודים .6.5.4

ניקיון .6.6

בתקופה הנבדקת נתקבלו 30 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי .6.6.1

העיר התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים, מיקום פחי האשפה, ואי פינוי אשפה.

גינון .6.7

בתקופה הנבדקת נתקבלו 32 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי .6.7.1

העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים, אי אסיפת גזם.

ארועים .6.8

בתקופה הנבדקת נתקבלו 25 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו .6.8.1

היו על בירור חוגים, סדנאות, זמני פעילות במתנ"סים ועדכונים באתר העירייה. בירורים על פעילות קיץ לילדים ולבני הנוער.

יועצת משפטית .6.9

בתקופה הנבדקת נתקבלו 42 פניות. 23 פניות נתקבלו מתושבים .6.9.1

שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו- 7 פניות בנושא תשלום עבור אגרת שמירה חובות ועיקולים למיניהם.

6.10. איכות הסביבה

בתקופה הנבדקת נתקבלו 23 פניות.

6.11. 9 פניות בנושא מיכלי איסוף בקבוקים ועיתונים ושינוי מיקומם, פסולת רטובה. 7 פניות היו בנושא שימוש במפוחים ו-3 בקשות לפינוי גג אסבסט.

7. מוקד עירוני

7.1. במהלך שנת 2007 מוחשב המוקד העירוני, הוחלף צוות העובדים ומיקומו

הועבר לבניין העירייה, נכתבה אמנת שירות למוקד. נקבעו תהליכים ועקרונות עבודה חדשים, בהתבסס על תפיסת ראש העירייה, אותה קבע כי השרות לתושב הוצב כגורם מרכזי בעבודת העירייה. כתוצאה מפעולות אלו שודרג המוקד וכעת ניתן להצביע על מספר מגמות:

7.1.1. זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

7.1.2. מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה הטלפוני.

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

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

7.2. מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2013 הוקלדו 37,616 פניות (לעומת 33,170 בשנת 2012). מהם טופלו ע"י מחלקות בעירייה 36,965 פניות. טרם טופלו 651 פניות (1.7%).

רצ"ב דו"ח פניות שהגיעו למוקד העירוני – לפי מחלקות מתאריך 1/1/2013 ועד 31/12/2013

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל
אגף : אגף תיפעול			
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל
פיקוח עירוני	3455	3452	99.91%
ניקיון	4307	4307	100.00%
מחלקת רכב	21	19	90.48%
ציפורה "אורז" פינוי	1993	1983	99.50%
תברואה הדברה	1834	1829	99.73%
שיטור משולב	2095	2095	100.00%
רישוי עסקים	52	50	96.15%
מחלקה וטרינרית	846	845	99.88%
איכות הסביבה	657	626	95.28%
אחזקה	1487	1284	86.35%
מוקד - עירוני	7616	7615	99.99%
גיבון	3175	3122	98.33%
חידוש סימון מעטפות	74	71	95.95%
הפרדה במקור	136	136	100.00%
גנים ומגרשי ספורט	832	824	99.04%

98.87%

28258

28580

סה"כ פניות אגף : אגף תיפעול

אגף : מחלקה טכנית			
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל
נגישות	40	39	97.50%
תאורת רחובות	1289	1274	98.84%
כבישים ותשתיות	847	716	84.53%
מחלקה טכנית	609	468	76.85%

89.66%

2497

2785

סה"כ פניות אגף : מחלקה טכנית
ל

אגף : פארק עסקים ותעשייה			
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל
מנהלת אזור תעשייה	66	64	96.97%
אבטחת אזור תעשייה	586	585	99.83%

99.54%

649

652

סה"כ פניות אגף : פארק עסקים

אגף : כללי			
מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	% טופל
מחלקת רכש	60	57	95.00%
מצב חירום	21	21	100.00%
מחלקת גביה	14	13	92.86%
מחלקת מיחשוב	182	181	99.45%
משמר אזורי	58	58	100.00%
תאגיד מי ביאליק	2962	2958	99.86%
תרבות	8	8	100.00%
קבלן ניקון + תורן כללי	1508	1505	99.80%
רווחה	47	47	100.00%
חזות העיר	15	12	80.00%
חינוך	263	262	99.62%
ביטחון	271	270	99.63%
וועד עובדים	8	8	100.00%
כיבוי אש	17	14	82.35%
לשכת מנכ"ל	10	7	70.00%
מבקר העיריה	23	23	100.00%
לשכה	122	107	87.70%
לשכה משפטית	10	10	100.00%

99.32%

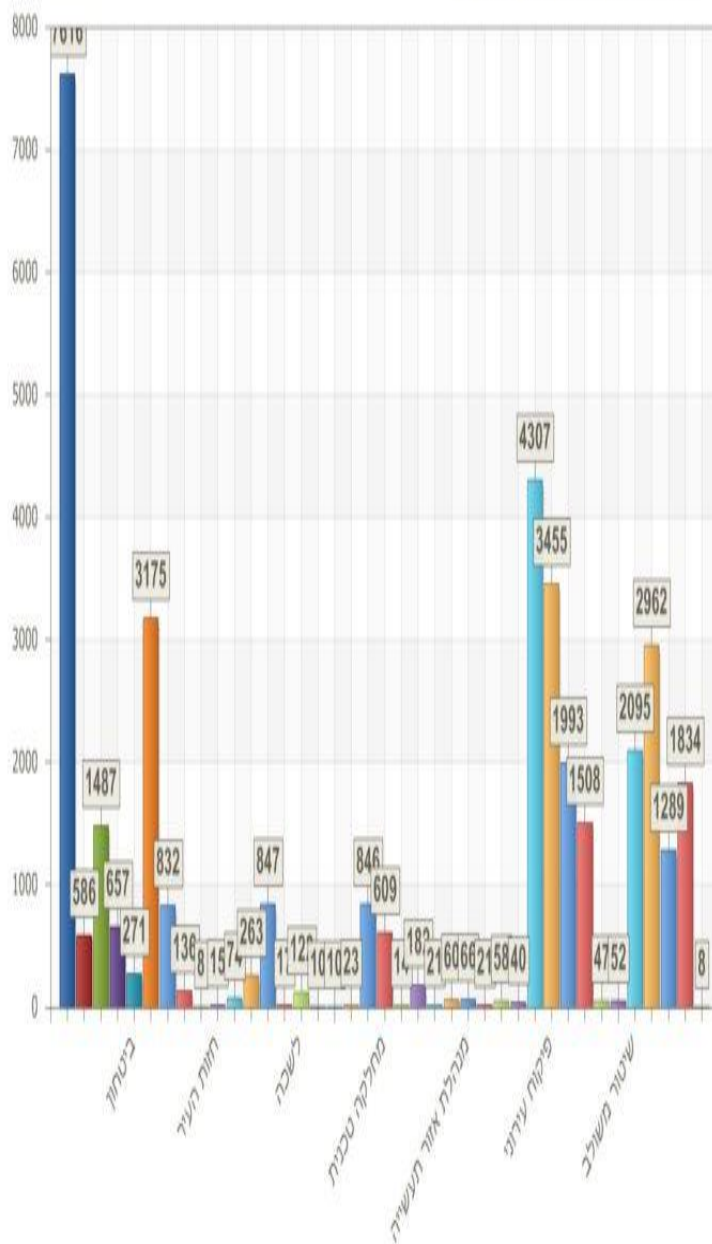
5561

5599

סה"כ פניות אגף : קריית ביאליק

98.27%	36965	37616	סה"כ:
--------	-------	-------	-------

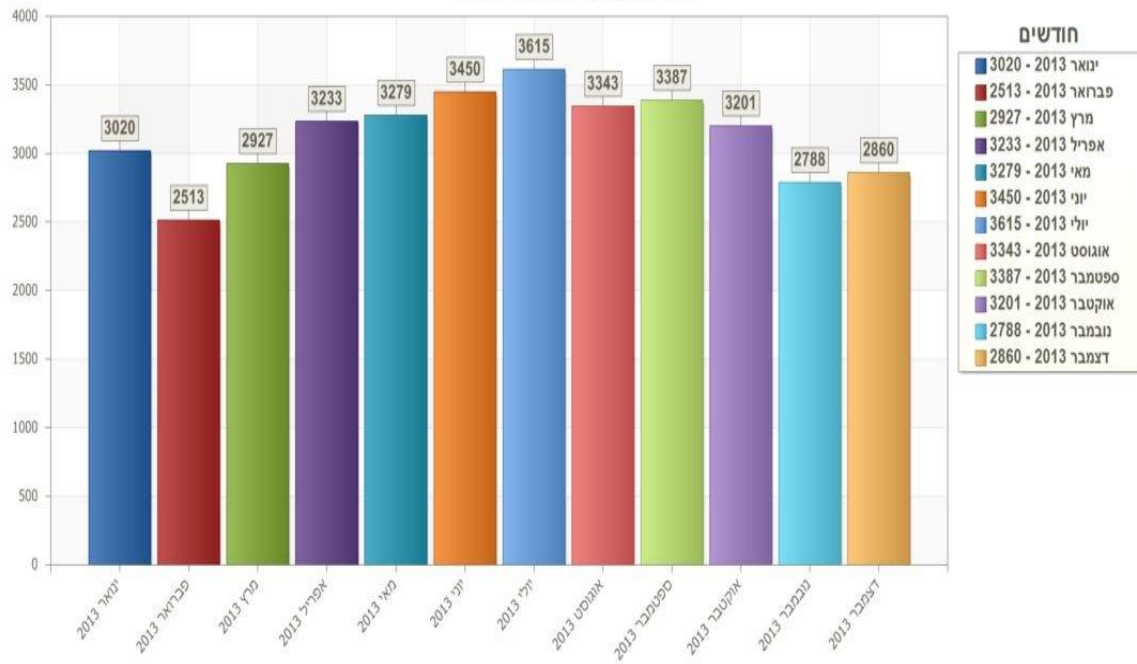
התפלגות פניות לפי מחלקות



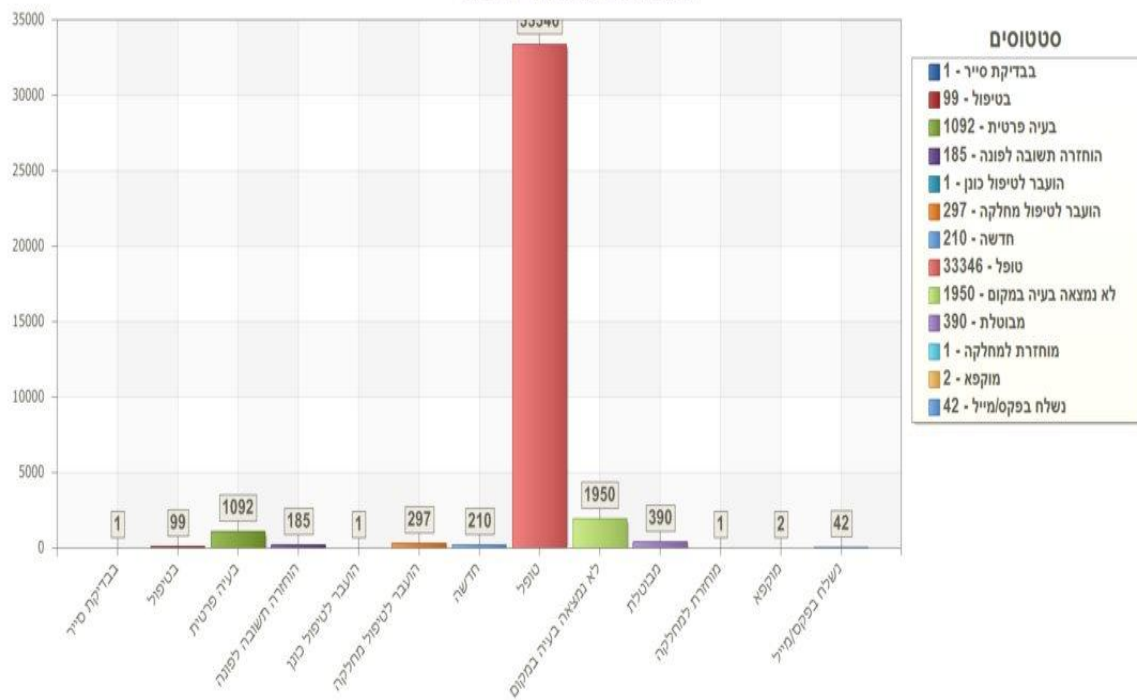
מחלקות

מוקד - עירוני - 7616	נגישות - 40
אבטחת אזור תעשייה - 586	ניקיון - 4307
אחזקה - 1487	פיקוח עירוני - 3455
איכות הסביבה - 657	ציפורה "אורז" פנימי - 1993
ביטחון - 271	קבלן ניקוז + תורן כללי - 1508
גינן - 3175	רווחה - 47
גנים ומגרשי ספורט - 832	רשיו עסקים - 52
הפרדה במקור - 136	שיטור משולב - 2095
ועד עובדים - 8	תאגיד מי ביאליק - 2962
חזות העיר - 15	תאורת רחובות - 1289
חידוש סימון מעטפות - 74	תברואה הדברה - 1834
חינוך - 263	תרבות - 8
כבישים ותשתיות - 847	
כיבוי אש - 17	
לשכה - 122	
לשכה משפטית - 10	
לשכת מנכ"ל - 10	
מבקר העיריה - 23	
מחלקה וטרינרית - 846	
מחלקה טכנית - 609	
מחלקת גביה - 14	
מחלקת מיחשוב - 182	
מחלקת רכב - 21	
מחלקת רכש - 60	

התפלגות פניות לפי חודשים



התפלגות פניות לפי סטטוס



8. משרד הפנים

8.1. ביום 26/6/2007 החל לפעול בעירייה שלוחת משרד הפנים. השלוחה מטפלת בבקשות של תושבי העיר ומונעת את הצורך להגיע למשרד הפנים בחיפה.

8.2. השירותים הניתנים לתושבי העיר הם בעיקר עדכון, החלפה או כל שינוי הקשור בתעודת הזהות, כמו כן ניתנים שירותים הכוללים חידוש או החלפת דרכון.

8.3. להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2013

חודש	סה"כ פניות
ינואר	430
פברואר	363
מרץ	262
אפריל	445
מאי	443
יוני	493
יולי	544
אוגוסט	317
ספטמבר	220
אוקטובר	403
נובמבר	281
דצמבר	234
סה"כ פניות	4,435

8.4. במשך שנת 2013 זכו לקבל את השרות 4,435 מתושבי העיר, לעומת 4,306 מתושבי העיר בשנת 2012 ו 3,920 בשנת 2011.

9. מגמות

9.1. התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

שנת 2010	שנת 2011	שינוי באחוזים	שינוי 2012	שינוי באחוזים	שנת 2013	שינוי באחוזים	
187	120	קיטון 36%	140	17%	122	קיטון 13%	פניות בכתב
608	617	1%	666	8%	526	קיטון 21%	פניות דרך אתר האינטרנט
795	737	קיטון 7%	806	9%	648	קיטון 20%	<u>סה"כ כמות פניות</u>

10. סיכום

- 10.1. בתקופה הנסקרת התקבלו 648 פניות וכן עוד כ- 50 פניות אשר לא נתגבשו לכדי טיפול רגיל.
- 10.2. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חלה ירידה בכמות הפניות של התושבים (ירידה של כ- 20%). עיקר הירידה בפניות נעשה בפנייה באמצעות האינטרנט (ירידה של 21% לעומת שנת 2012).
- 10.3. 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.
- 10.4. לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים, מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.
- 10.5. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 526 תלונות, באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 10.6. 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.