

תאריך: 8/3/2012

היחידה לביקורת פנים ופניות הציבור
רחוב שד' ירושלים 16, קריית 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.

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 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 2011.
- 4.2. בשנת 2011 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 737 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 4.2.1. 124 פניות בכתב
- 4.2.2. 613 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 4.2.3. 11 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.
- 4.2.4. 147 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
- 4.2.5. 213 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
- 4.2.6. 180 פניות סווגו כלא רלוונטי.
- 4.2.7. 147 פניות סווגו כמוצדקות.
- 4.2.8. 39 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.

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 פרויקט השאלת ספרים ואי קבלת ספרים מאת החברה שזכתה במכרז גרם לתושבים לפנות ולהתלונן.

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 2011, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.

5.4. מודעות הגוברת והולכת של התושבים לאיכות הסביבה גרמה לתושבים להתלונן על מחסור במתקני איסוף נייר ובקבוקים.

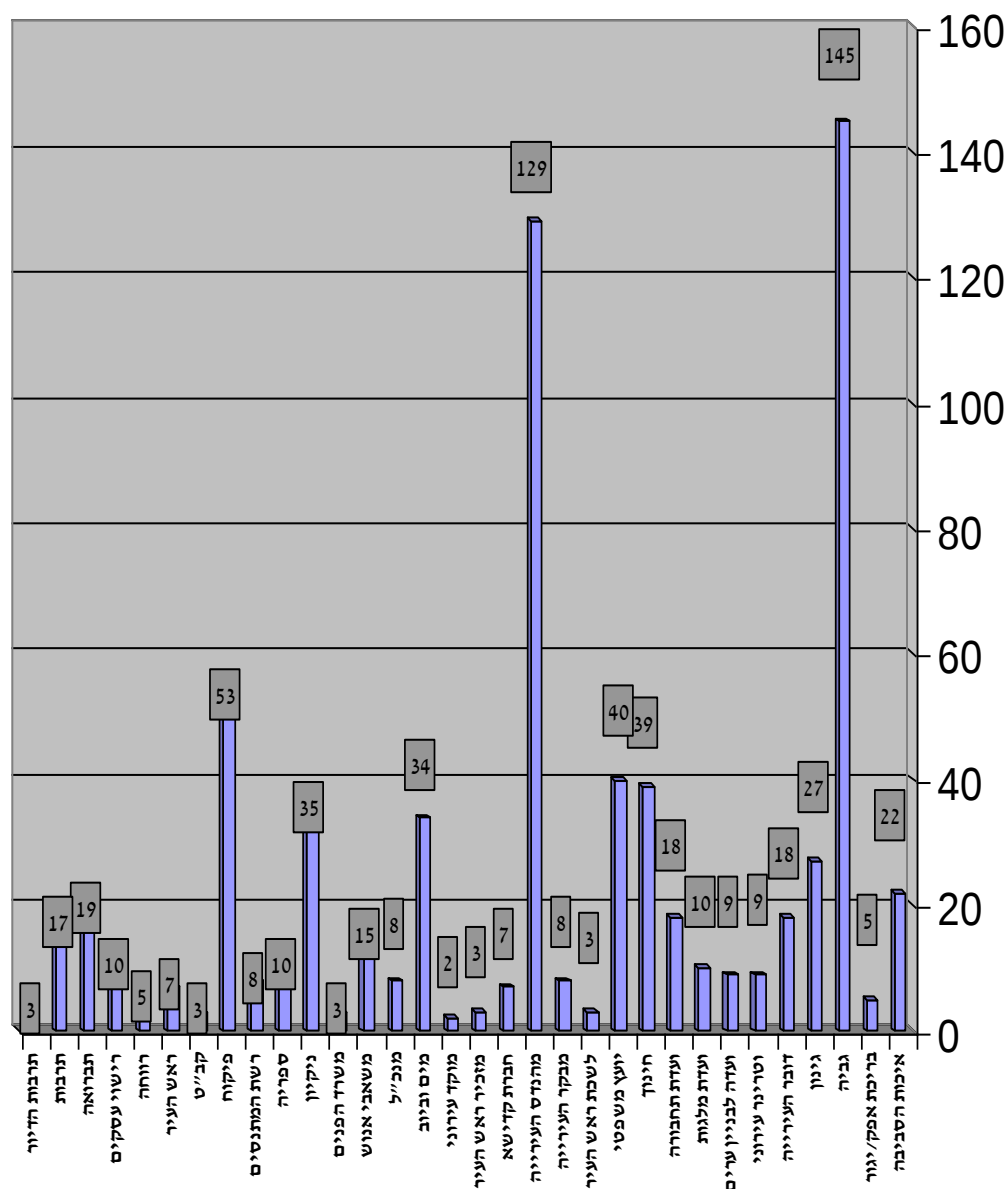
5.5. עליית מחירי המים גרמה לאנשים להיות יותר מודעים, לנזילות ולבעיות מדידה בצריכה המשותפת.

5.6. בשנה זו נתקבלו 11 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
13	13	-	אחזקה
22	21	1	איכות הסביבה
5	5	-	בריכת יגור/אפק
145	92	53	גביה
27	26	1	גינון
18	18	-	דובר העירייה
9	7	2	וטרינר עירוני
9	7	2	ועדה לבנין ערים
10	10	-	ועדת מלגות
18	15	3	ועדת תחבורה
39	39	-	חינוך
40	27	13	יועץ משפטי
3	3	-	לשכת ראש העיר
8	2	6	מבקר העירייה
129	123	6	מהנדס העירייה
7	3	4	חברת קדישא
3	2	1	מזכיר ראש העיר
2	2	-	מוקד עירוני
34	20	14	מים וביוב
8	6	2	מנכ"ל העירייה
15	14	1	משאבי אנוש
3	3	-	משרד הפנים
35	35	-	ניקיון
10	10	-	ספריה עירונית
8	8	-	רשת המתנסים
53	50	3	פיקוח
3	3	-	קב"ט
7	5	2	ראש העיר
5	5	-	רווחה
10	7	3	רישוי עסקים
19	18	1	תברואה
17	15	2	תרבות
3	3	-	תרבות הדיור
737	617	120	סה"כ
	83.7%	16.3%	אחוזים

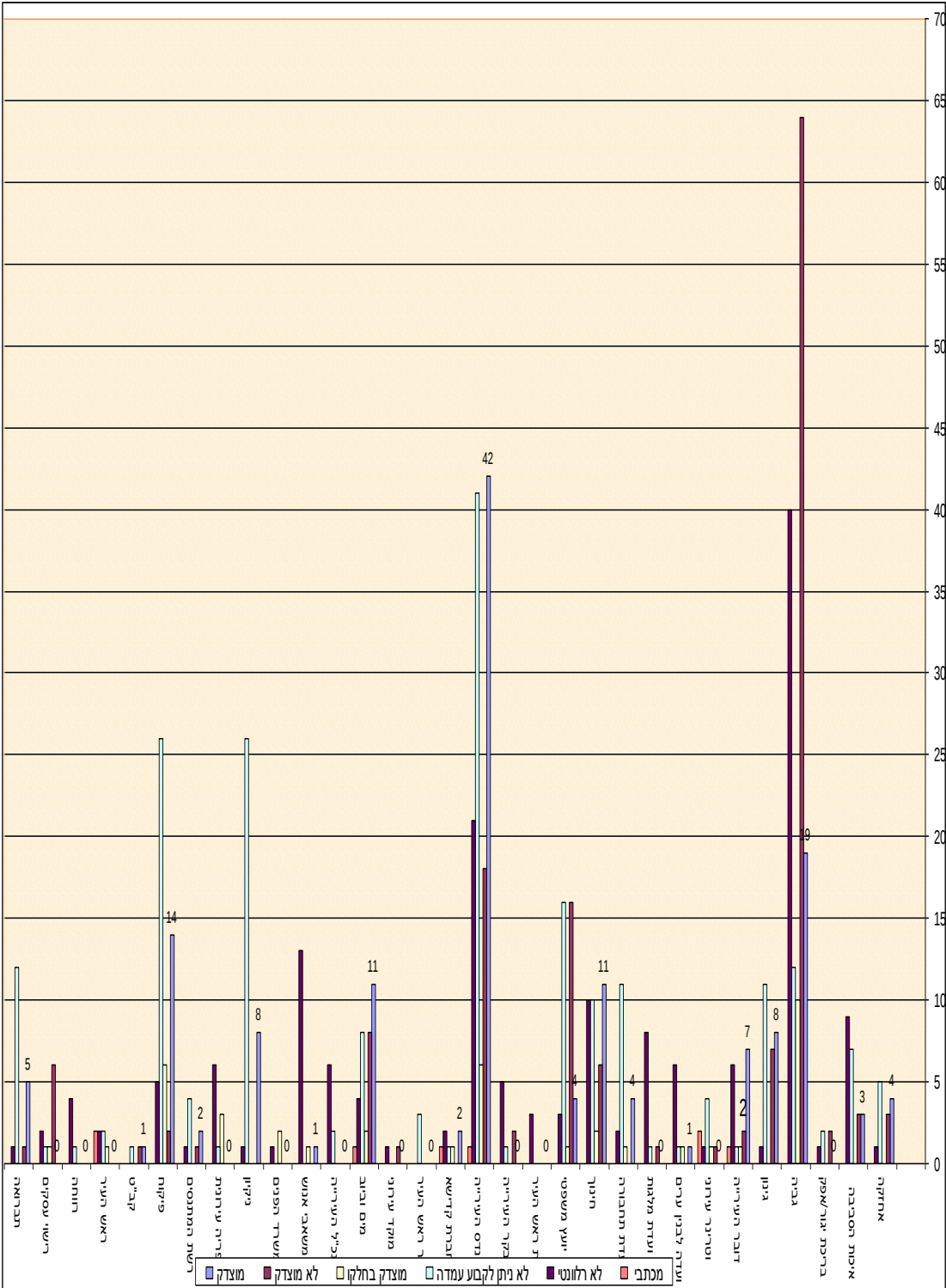
התפלגות התלונות לפי מחלקות



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	4	3	-	5	1	-	13
איכות הסביבה	3	3	-	7	9	-	22
בררכת יגור/אפק	-	2	-	2	1	-	5
גביה	19	64	10	12	40	-	145
גינון	8	7	-	11	1	-	27
דובר העירייה	7	2	1	1	6	1	18
וטרינר עירוני	-	1	1	4	1	2	9
ועדה לבנין ערים	1	-	1	1	6	-	9
ועדת מלגות	-	1	-	1	8	-	10
ועדת תחבורה	4	-	1	11	2	-	18
חינוך	11	6	2	10	10	-	39
יועץ משפטי	4	16	1	16	3	-	40
לשכת ראש העיר	-	-	-	-	3	-	3
מבקר העירייה	-	2	-	1	5	-	8
מהנדס העירייה	42	18	6	41	21	1	129
חברת קדישא	2	-	1	1	2	1	7
מזכיר ראש העיר	-	-	-	3	-	-	3
מוקד עירוני	-	1	-	-	1	-	2
מים וביוב	11	8	2	8	4	1	34
מנכ"ל העירייה	-	-	-	2	6	-	8
משאבי אנוש	1	-	1	-	13	-	15
משרד הפנים	-	-	2	-	1	-	3
ניקיון	8	-	-	26	1	-	35
ספריה עירונית	-	-	3	1	6	-	10
רשת המתנסים	2	1	-	4	1	-	8
פיקוח	14	2	6	26	5	-	53
קב"ט	1	1	-	1	-	-	3
ראש העיר	-	-	1	2	2	2	7
רווחה	-	-	-	1	4	-	5
רישוי עסקים	-	6	1	1	2	-	10
תברואה	5	1	-	12	1	-	19
תרבות	-	-	-	1	13	3	17
תרבות הדיוור	-	1	-	1	1	-	3
סה"כ	147	146	40	213	180	11	737
אחוזים	20%	19.8%	5.4%	29%	24.3%	1.5%	

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



פירוט התלונות .6

גבייה .6.1

- .6.1.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 145 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 19 פניות מוצדקות (13 %), 64 לא מוצדקות (44 %).
- .6.1.2 32 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שרובם לא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- .6.1.3 25 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבחון מדוע יש להם חוב בארנונה, והאם ניתן להגיע להסדר תשלומים.
- .6.1.4 32 פניות נתקבלו מתושבים לגבי בירורים ובקשות לביטול אגרות, כגון: כלי אשפה, ביוב, שמירה, שילוט וקבורה.
- .6.1.5 25 פניות נתקבלו ע"י תושבים שלטענתם הם משלמים תשלום מים גבוה בגין צריכת מים משותפת.
- .6.1.6 7 פניות נתקבלו ע"י תושבים בנושא העלאת הארנונה.
- .6.1.7 13 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 129 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 42 פניות מוצדקות (32%), 18 פניות שאינן מוצדקות (%) 14), 41 פניות שלא ניתן לקבוע עמדה (32%).
- 6.2.2. 42 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים והמדרכות.
- 6.2.3. 12 פניות נתקבלו בנושא תחזוקה ושדרוג גני משחקים וכיכרות.
- 6.2.4. 16 פניות נתקבלו בנושא תאורת רחוב.
- 6.2.5. 28 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון מחודש לחניית נכים.
- 6.2.6. יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בקשה לאישורי בנייה, פסי האטה, 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 53 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 14 פניות מוצדקות (26%), 2 לא מוצדקות.
- 6.3.2. 28 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש וונדליזם.
- 6.3.3. 15 פניות נתקבלו בנושא אי אכיפה וחנייה במקומות אסורים.

6.4. ועדת תחבורה

- 6.4.1. בתקופה הנבדקת נתקבלו 18 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 11 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.
- 6.4.2. 6 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו להציב פסי האטה הגבהת מעברי חצייה והצבת שילוט.
- 6.4.3. 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפעים תחבורתיים.

6.5.	<u>חינוך</u>
6.5.1.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 39 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 11 פניות שנמצאו מוצדקות 6 פניות נמצאו כלא מוצדקות ו- 10 פניות נמצאו כלא ניתן לקבוע עמדה.
6.5.2.	13 פניות נתקבלו על פרוייקט השאלת ספרים שלא קיבלו ספרים בזמן ועל ספרים שהיו חסרים.
6.5.3.	4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו תשלומים והחזר נסיעות.
6.5.4.	6 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שונים בגנים ובבתי הספר ואי מוכנות הכתות לפתיחת שנת הלימודים
6.6.	<u>ניקיון</u>
6.6.1.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 35 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים, מיקום פחי האשפה, ואי פינוי אשפה.
6.7.	<u>גינון</u>
6.7.1.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 27 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים.
6.8.	<u>מים וביוב</u>
6.8.1.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 34 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על סתימות והצפת ביוב, בקשות להחלפת שעוני מים וכן פיצוץ צינורות מים ברחבי הבתים.
6.9.	<u>תרבות</u>
6.9.1.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 17 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על בירור חוגים, זמני פעילות במתנ"סים ובירורים על פעילות קיץ לילדים ולבני הנוער.
6.10.	<u>יועצת משפטית</u>
6.10.1.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 40 פניות. 28 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו ו- 4 פניות בנושא תביעות גוף ורכוש.

איכות הסביבה 6.11

6.11.1 בתקופה הנבדקת נתקבלו 22 פניות.

6.11.2 6 פניות היו בנושא הצבה ו/או הוספת שלטי רחובות 5 פניות

בנושא מיכלי איסוף בקבוקים ועיתונים ושינוי מיקומם ו - 3 פניות על התראה וסיכון מגג אסבסט.

מוקד עירוני 6.12

6.12.1 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 :

6.12.1.1 זמינות : המוקד פועל 24 שעות ביממה.

6.12.1.2 מהירות מענה : קיצור משמעותי בזמן מענה

הטלפוני.

6.12.1.3 מיחשוב : כל פנייה מתועדת במערכת מחשב וניתן

לבצע מעקב שוטף של היחידה אחר עבודת

המחלקות השונות ואחר טיפולה.

6.12.1.4 כתוצאה ממיחשוב המוקד ניתן להפיק דוחות

לבחינת מעקב אחר טיפול בפניות התושבים ועל ידי

כך העלאת נושאים והצפת בעיות עקרוניות בפני

מנהלי המחלקה.

6.12.2 מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2011 הוקלדו 35,640

פניות (לעומת 29,373 פניות בשנת 2010) מהם טופלו ע"י

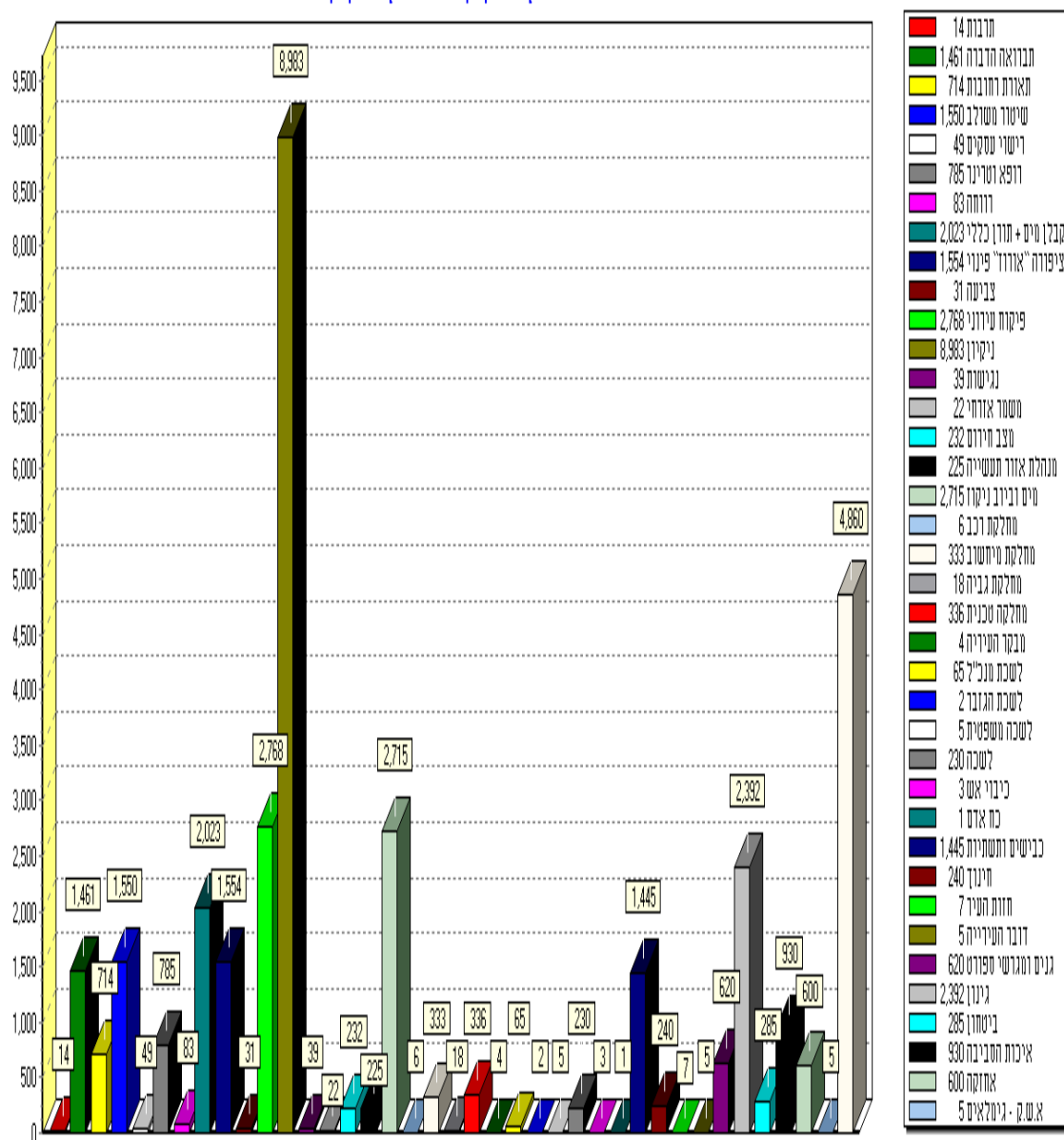
מחלקות בעירייה 34,788 פניות. טרם טופלו 852 פניות (2.3%).

רצ"ב דו"ח פניות שהגיעו למוקד העירוני – לפי מחלקות מתאריך 1/1/2011 ועד 31/12/2011

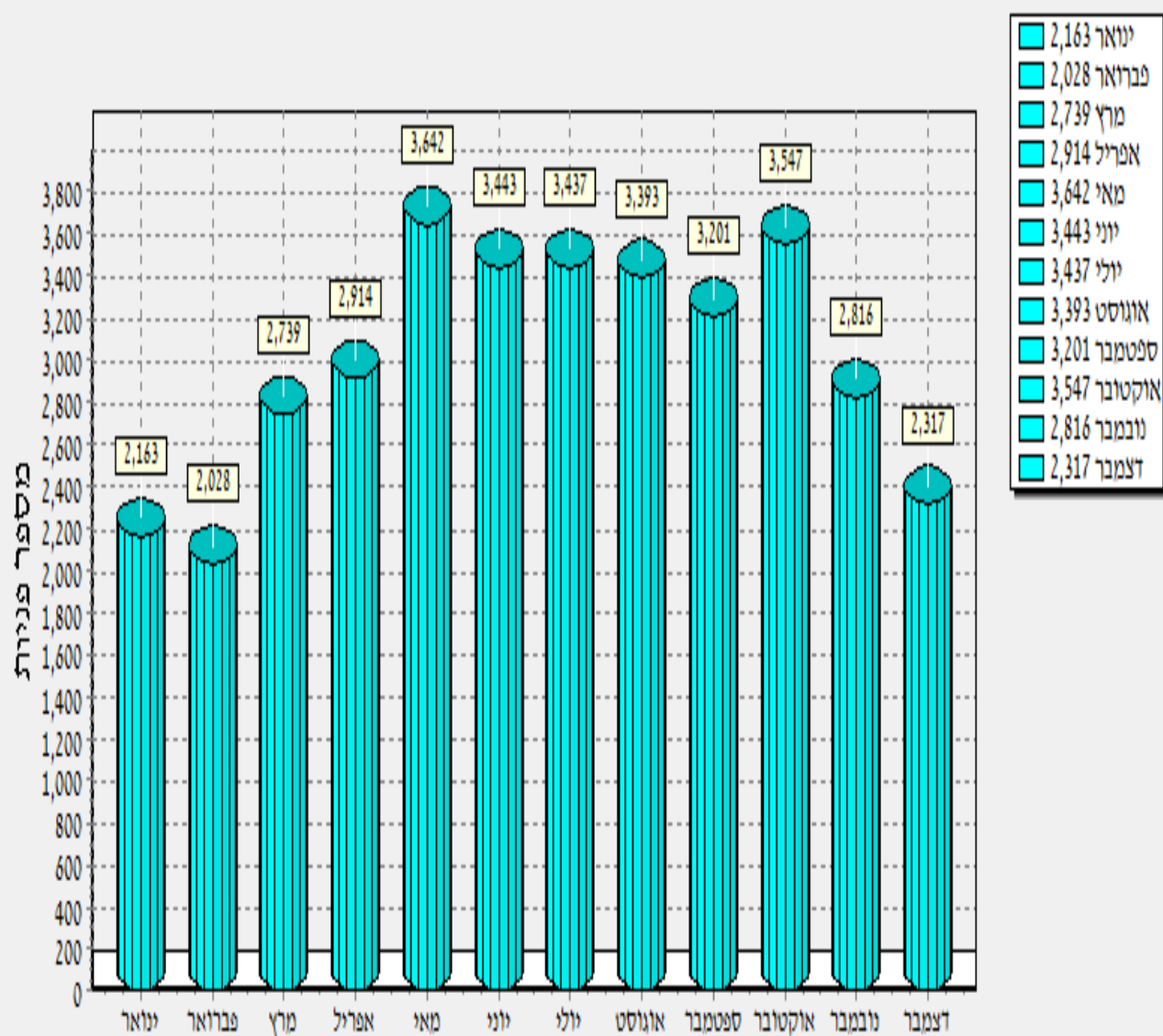
אגף	מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	טופל %
אחזקה	אחזקה	600	598	99.67%
גיבון	גיבון	2391	2321	97.07%
חזות העיר	חזות העיר	7	6	85.71%
כבישים ותשתיות	כבישים ותשתיות	1445	1025	70.93%
מחלקה טכנית	מחלקה טכנית	337	201	59.64%
מים וביוב ניקוז	מים וביוב ניקוז	2715	2705	99.63%
נגישות	נגישות	39	39	100%
רענן - חשמלאי	רענן - חשמלאי	0	0	0%
תאורת רחובות	תאורת רחובות	714	712	99.72%
מוקד - עירוני	מוקד - עירוני	4860	4859	99.98%
א.ש.ק. - גימלאים	א.ש.ק. - גימלאים	5	5	100%
אבטחת אזור תעשייה	אבטחת אזור תעשייה	0	0	0%
איכות הסביבה	איכות הסביבה	930	892	95.91%
ביטחון	ביטחון	285	278	97.54%
גזברות וחשבונות	גזברות וחשבונות	0	0	0%
גנים ומגרשי ספורט	גנים ומגרשי ספורט	620	611	98.55%
דובר העירייה	דובר העירייה	5	5	100%
הנדסה	הנדסה	0	0	0%
הנהלת חשבונות	הנהלת חשבונות	0	0	0%
חינוך	חינוך	240	220	91.67%
כח אדם	כח אדם	1	1	100%
כיבוי אש	כיבוי אש	3	3	100%
לשכה	לשכה	230	174	75.65%
לשכה משפטית	לשכה משפטית	5	5	100%
לשכת הגזבר	לשכת הגזבר	2	2	100%
לשכת מנכ"ל	לשכת מנכ"ל	65	59	90.77%
מבקר העיריה	מבקר העיריה	4	3	75%
מדור השכר	מדור השכר	0	0	0%
מחלקת גביה	מחלקת גביה	18	18	100%
מחלקת מיחשוב	מחלקת מיחשוב	333	332	99.70%
מחלקת רכב	מחלקת רכב	6	5	83.33%
מינהל כללי	מינהל כללי	0	0	0%
מנהלת אזור תעשייה	מנהלת אזור תעשייה	225	220	97.78%
מצב חירום	מצב חירום	232	232	100%
משמר אזרחי	משמר אזרחי	22	22	100%
נוער וספורט	נוער וספורט	0	0	0%
ניקיון	ניקיון	8983	8968	99.83%
סניף צור שלום	סניף צור שלום	0	0	0%
פינת החי	פינת החי	0	0	0%
פיקוח עירוני	פיקוח עירוני	2768	2768	100%
פיתוח סלילה	פיתוח סלילה	0	0	0%
פניות ציבור	פניות ציבור	0	0	0%
צביעה	צביעה	31	27	87.10%
ציפורה ``אורוז`` פינוי	ציפורה ``אורוז`` פינוי	1554	1554	100%
קבלן מים + תורן כללי	קבלן מים + תורן כללי	2023	1990	98.37%

קליטה	קליטה	0	0	0%
רווחה	רווחה	83	79	95.18%
רופא וטרינר	רופא וטרינר	785	777	98.98%
רישוי עסקים	רישוי עסקים	49	48	97.96%
שיטור משולב	שיטור משולב	1550	1550	100%
שילוט מואר	שילוט מואר	0	0	0%
תברואה הדברה	תברואה הדברה	1461	1460	99.93%
תרבות	תרבות	14	14	100%
סה"כ		35,640	34,788	97.61%

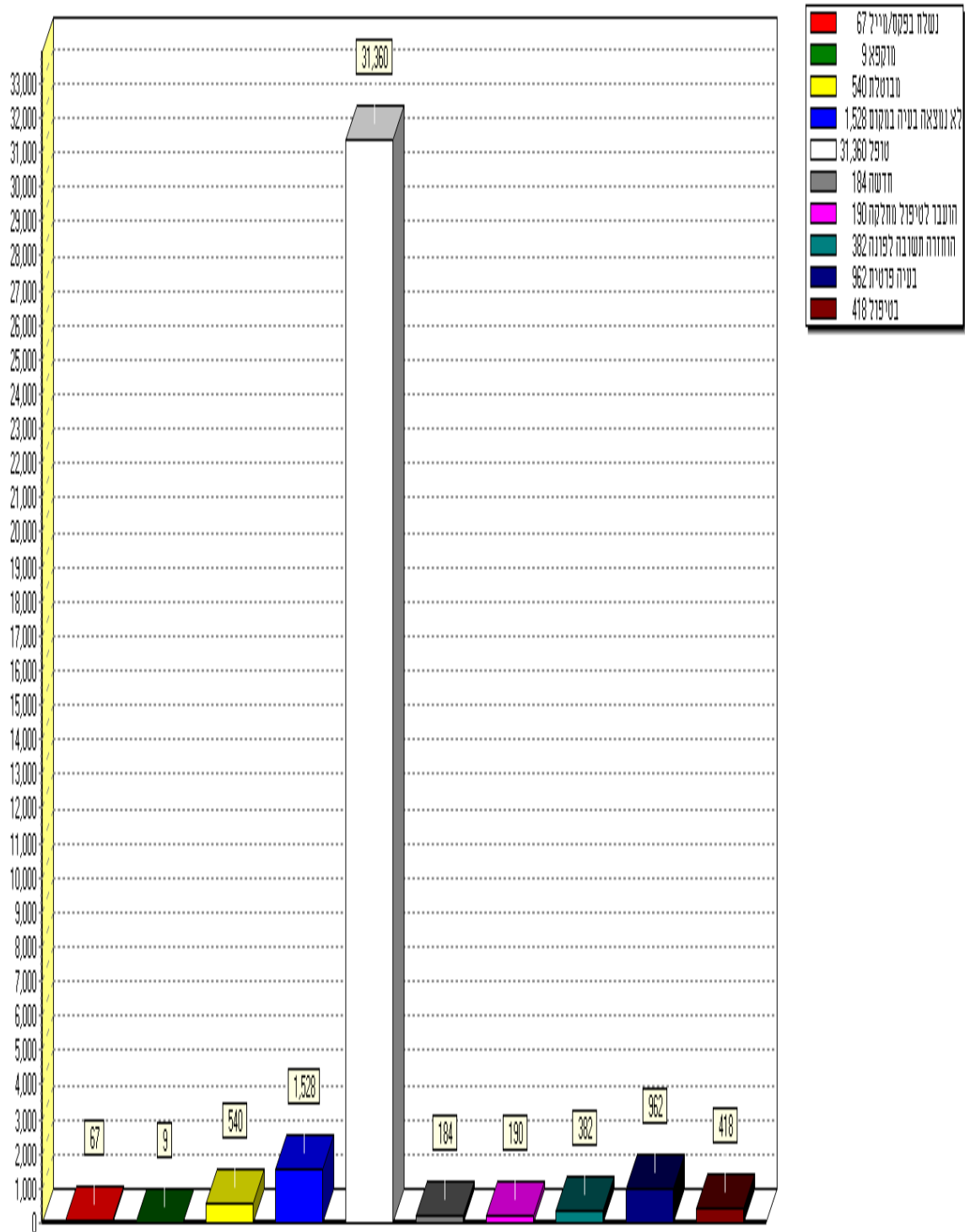
פניות לפי מחלקות
מחצית: 01/01/2011 עד תאריך: 31/12/2011



----- התפלגות הפניות לפי חודשים שנת 2011 -----



פניות לפי סטטוסים
 תאריך: 01/01/2011 עד תאריך: 31/12/2011



משרד הפנים

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

.6.12.3

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

.6.12.4

להלן פירוט הפניות לפי חודשים, לשנת 2011

.6.12.5

חודש	סה"כ פניות
ינואר	371
פברואר	302
מרץ	388
אפריל	256
מאי	508
יוני	588
יולי	430
אוגוסט	396
ספטמבר	235
אוקטובר	280
נובמבר	319
דצמבר	243
סה"כ פניות	4,316

במשך שנת 2010 זכו לקבל את השרות 3,920 מתושבי העיר, כך שבשנת 2011 חל גידול של כ- 10%.

.6.12.6

נציין כי בשנת 2009 ניתן טיפול ל- 4,052, כך שבשנת 2010 חל קיטון של כ- 3%.

.6.12.7

נציין כי בשנת 2008 ניתן טיפול ל- 3,435, כך שבשנת 2009 חל גידול של 17%.

.6.12.8

7. מגמות

7.1. התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

שנת 2008	שינוי באחוזים	שנת 2009	שינוי באחוזים	שנת 2010	שינוי באחוזים	שנת 2011	שינוי באחוזים	
261	(7.1%)	117	(45%)	187	60%	120	קטון 36%	פניות בכתב
383	19.7%	591	54%	608	3%	617	1%	פניות דרך אתר האינטרנט
644	7.2%	709	10%	795	12%	737	קטון 7%	<u>סה"כ כמות פניות</u>

8. סיכום

8.1. בתקופה הנסקרת התקבלו 737 פניות וכן עוד כ- 50 פניות אשר לא נתגבשו לכדי טיפול רגיל.

8.2. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חלה ירידה בכמות הפניות של התושבים (קטון של כ- 7%). עיקר הקטון בפניות נעשה בכתב (קטון של 36% לעומת שנת 2010).

8.3. 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.

8.4. לטיפול בתלונות התושבים לא תוקצבו משאבים נפרדים, מאלה של מבקר העירייה, דבר שמכביד בעבודה השוטפת ופוגע בשני התחומים גם יחד.

8.5. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 617 תלונות (84%), באמצעות הדואר האלקטרוני.

8.6. 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.