



תלונות התושבים

מבוא .1

- 1.1. מבקר העירייה , המשמש גם בתפקיד נציב תלונות התושבים -
Ombudsmen, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.
- 2.1. את הבסיס החוקתי לפעילות מבקר כנציב תלונות התושבים ניתן למצוא:
 - 1.2.1. בחוק יסוד "מבקר המדינה" ובחוק מבקר המדינה , המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
 - 2.2.1. 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.
 - 3.1. 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.
 - 2.3.1. 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.

כעקרון מבחין מבקר העירייה , בתפקידו כנציב תלונות התושבים , בין "תלונות" לבין "פניות" :

1.2. "תלונות" - על פי הגדרת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה , התשי"ח -

1958 (נוסח משולב) הן טענות שנושאייהן - " יכול שי היה 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.

3.2. נציב תלונות התושבים מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות

המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל

בתלונותיהם של המתלוננים.

4.2. תפקידו העיקרי של נציב תלונות התושבים ה ינו 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.

- 5.2. הנציב בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי היחידות הביצועיות.
- 6.2. נציב תלונות התושבים עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.
- 7.2. 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.
- 8.2. 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.
- 9.2. הנציב אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. ה. 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.
- 01.2. 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.

- 11.2. 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.
- 21.2. תוצאות טיפולו של נציב התלו נות מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.
- 31.2. 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.**

1.3. **מוצדק** : תלונה תסווג ע"י המורשה כמוצדקת בכל אחד מן המקרים הבאים :

1.1.3. כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או

לנוהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.

2.1.3. 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.

4.1.3. היעדר תשובה במועד סביר.

2.3. **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.

- 4.3. 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

4. נתונים כלליים

- 1.4. הנתונים המובאים להלן מתייחסים לשנת 2009.
- 2.4. בשנת 2009 התקבלו אצל נציב תלונות התושבים 709 פניות, עפ"י הפירוט הבא:
- 1.2.4. 117 פניות בכתב
 - 2.2.4. 591 פניות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני.
 - 3.2.4. 23 מכתבי הערכה ותודה על עובדי העירייה.
 - 4.2.4. 121 פניות שסווגו כלא מוצדקות.
 - 5.2.4. 190 פניות סווגו כלא ניתן לקבוע עמדה.
 - 6.2.4. 237 פניות סווגו כלא רלוונטי.
 - 7.2.4. 112 פניות סווגו כמוצדקות.
 - 8.2.4. 24 פניות סווגו כמוצדקות בחלקן.
 - 9.2.4. פניה אחת בנושא טוהר מידות.
- 3.4. 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

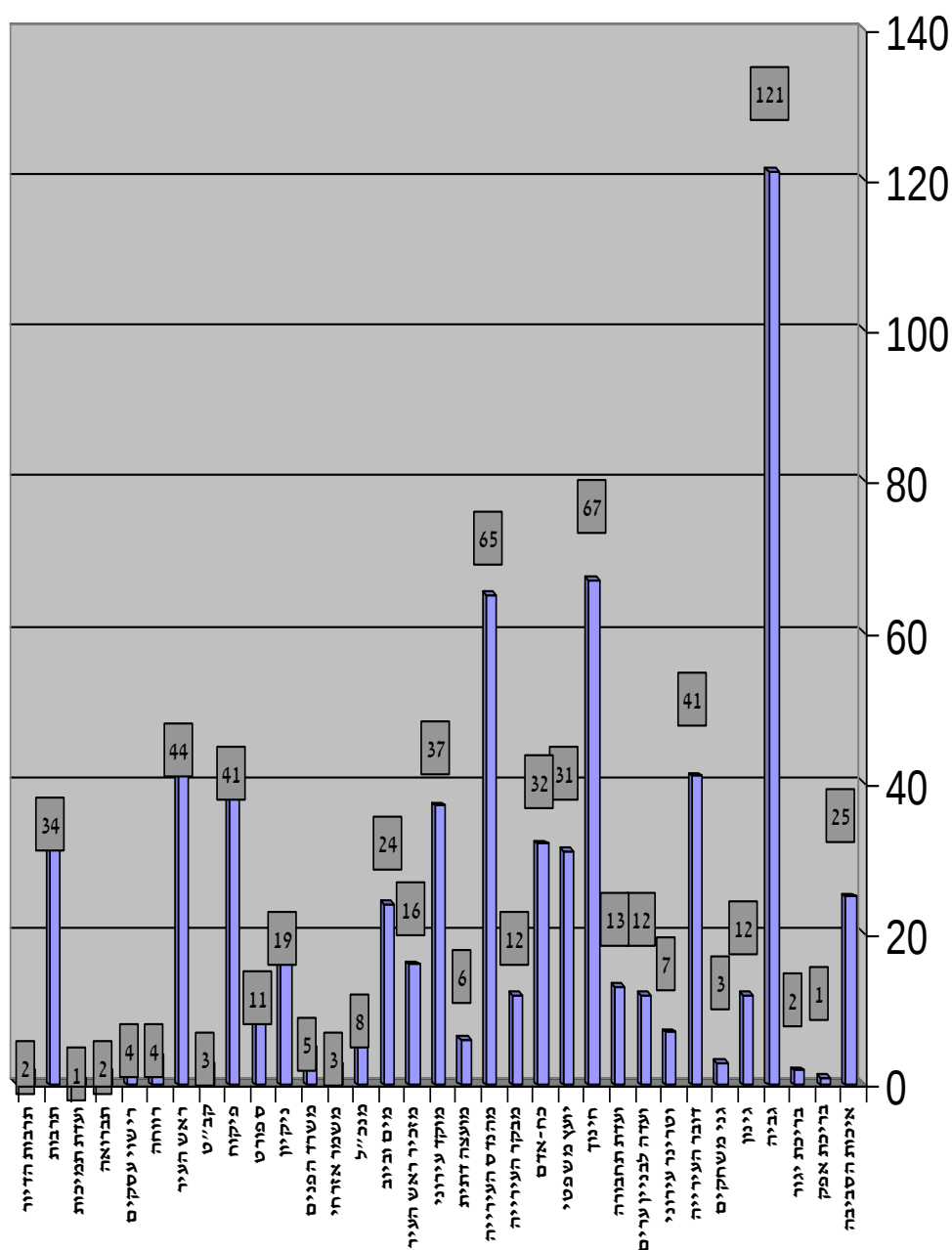
תושבי העיר מושפעים מהנעשה סביבם והדבר בא לידי ביטוי בתלונותיהם . כך לדוגמא מספר א ירועים אשר השפיעו על נושאי תלונות התושבים בשנה החולפת :

- 1.5. הטיפול האינטנסיבי בהעמקת הגבייה והפעלת שיטות אכיפת הגבייה אשר נמשכו ביתר שאת במהלך שנת 2009, גרמו לתלונות רבות של תושבים שברצונם לברר את מקור החובות שנצברו.
- 2.5. מודעות הגוברת והולכת של התושבים לאיכות הסביבה גרמה לתושבים להתלונן על מחסור במתקני איסוף נייר ובקבוקים.
- 3.5. תלונות בדבר הזנחה כביכול של גנים ציבוריים ושל שטחים ירוקים בעיר. במיוחד בלטו התלונות על כי העירייה איננה מבצעת גיזום עצים בעיר כך שבמקומות הקרובים לבתי מגורים או בשדרות הפיקוסים בעיר, הדבר מהווה מטרד לתושבים.
- 4.5. בשנה זו נתקבלו 23 מכתבי הבעות תודה והערכה לעובדים ולפעילות העירייה.

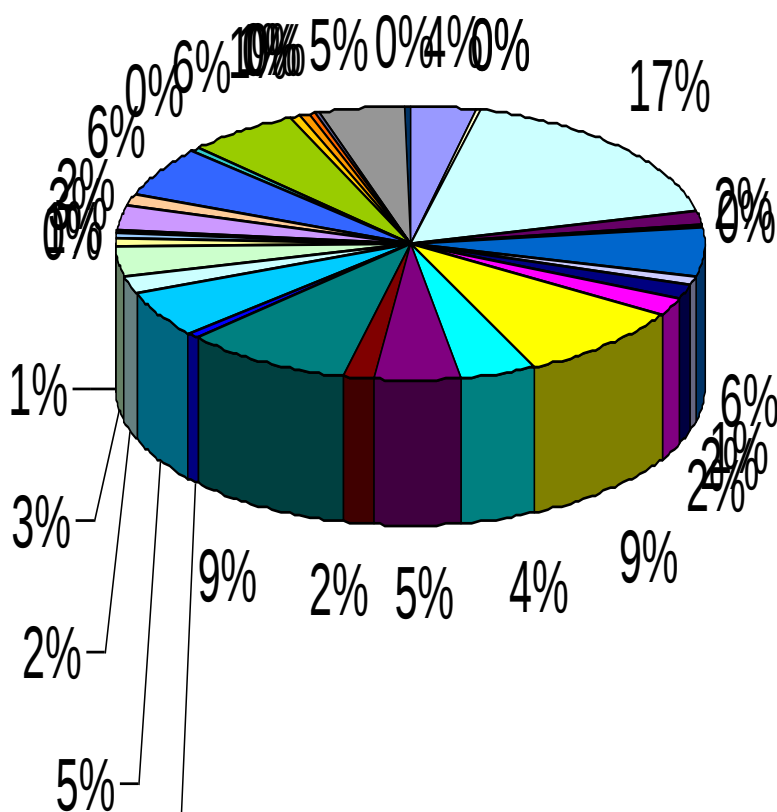
להלן התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות:
התפלגות התלונות על פי נושאים ויחידות מטפלות 5.5.

סה"כ	דרך אתר האינטרנט	בכתב	שם המחלקה
25	24	1	איכות הסביבה
1	1	0	ברירת אפק
2	1	1	ברירת יגור
121	62	59	גביה
12	12	0	גינן
3	3	0	גני משחקים
41	41	0	דובר העירייה
7	7	0	וטרינר עירוני
12	12	0	ועדה לבנין ערים
13	12	1	ועדת תחבורה
67	64	3	חינוך
31	19	12	יועץ משפטי
32	31	1	כח-אדם
12	4	8	מבקר העירייה
65	59	6	מהנדס העירייה
6	4	2	מועצה דתית
37	37	0	מוקד עירוני
16	15	1	מזכיר ראש העיר
24	14	10	מים וביו
8	5	3	מנכ"ל העירייה
3	3	0	משמר אזרחי
5	4	1	משרד הפנים
19	19	0	ניקיון
11	10	1	ספורט
41	40	1	פיקוח
3	3	0	קב"ט
44	41	3	ראש העיר
4	4	0	רווחה
4	4	0	רישוי עסקים
2	2	0	תברואה
1	1	0	ועדת תמיכות
34	34	0	תרבות
2	2	0	תרבות הדיור
708	594	114	סה"כ
100	83.9%	16.1%	אחוזים

התפלגות התלונות לפי מחלקות



התפלגות התלונות באחוזים



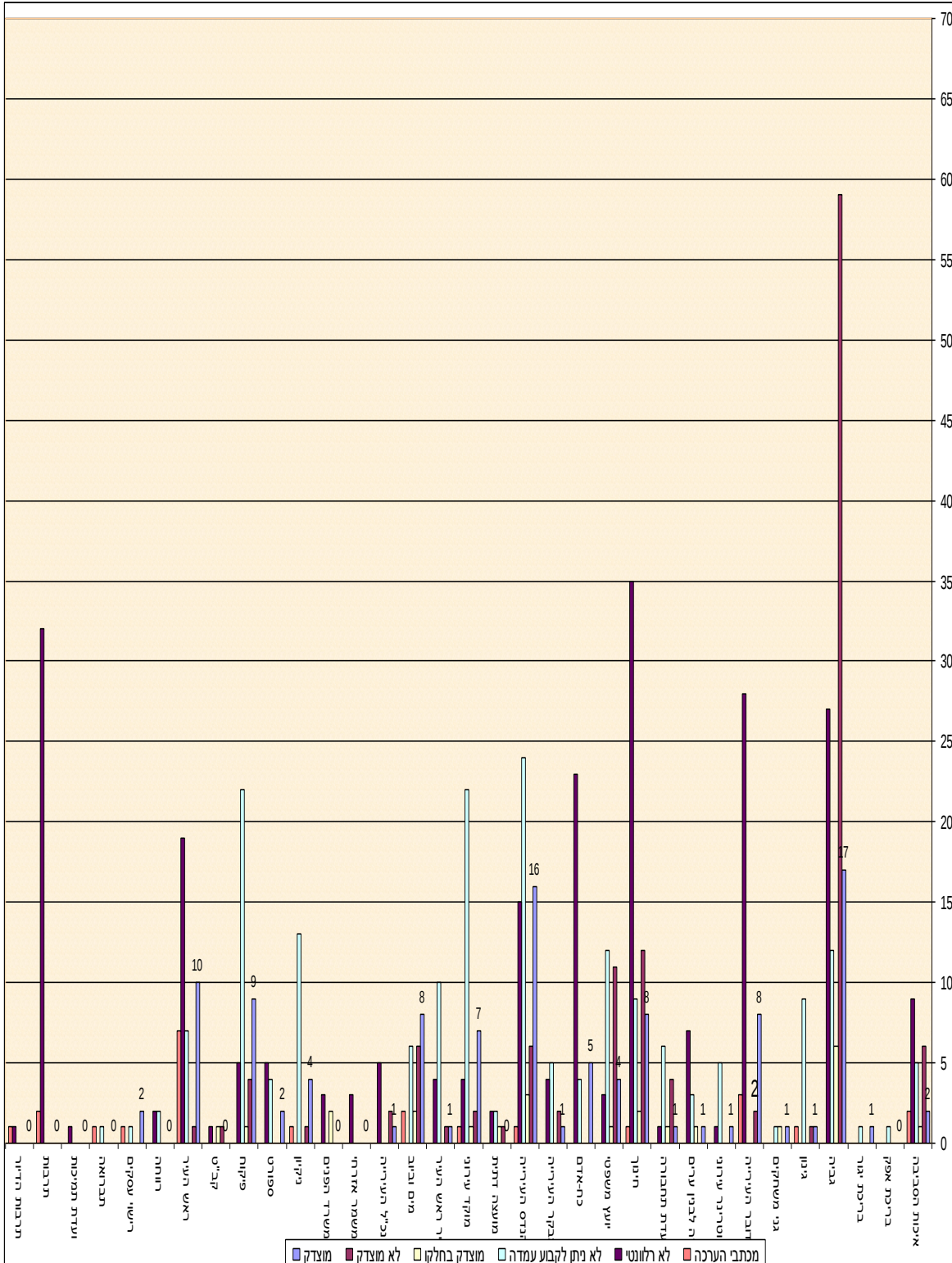
איכות הסביבה	ברכת אפק	ברכת יגור	גביה	גימון
גני משחקים	דובר העירייה	וטרינר עירוני	ועדה לבנין ערים	ועדת תחבורה
חינוך	יועץ משפטי	נח-אדם	מבקר העירייה	מהנדס העירייה
מועצה דתית	מוקד עירוני	מזכיר ראש העיר	מים וביוב	מנכ"ל
משמר אזרחי	משרד הפנים	ניקיון	ספורט	פיקוח
קב"ט	ראש העיר	רווחה	רישוי עסקים	תברואה
ועדת תמיכות	תרבות	תרבות הדיור		

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה

8.5.

מחלקה	מוצדק	לא מוצדק	מוצדק בחלקו	לא ניתן לקבוע עמדה	לא רלוונטי	מכתבי הערכה	סה"כ
איכות הסביבה	2	6	1	5	9	2	25
בריכת אפק	0	0	0	1	0	0	1
בריכת יגור	1	0	0	1	0	0	2
גביה	17	59	6	12	27	0	121
גינון	1	1	0	9	0	1	12
גני משחקים	1	0	1	1	0	0	3
דובר העירייה	8	2	0	0	28	3	41
וטרינר עירוני	1	0	0	5	1	0	7
ועדה לבנין ערים	1	0	1	3	7	0	12
ועדת תחבורה	1	4	1	6	1	0	13
חינוך	8	12	2	9	35	1	67
יועץ משפטי	4	11	1	12	3	0	31
כח-אדם	5	0	0	4	23	0	32
מבקר העירייה	1	2	0	5	4	0	12
מהנדס העירייה	16	6	3	24	15	1	65
מועצה דתית	0	1	1	2	2	0	6
מוקד עירוני	7	2	1	22	4	1	37
מזכיר ראש העיר	1	1	0	10	4	0	16
מים וביוב	8	6	2	6	0	2	24
מנכ"ל העירייה	1	2	0	0	5	0	8
משמר אזרחי	0	0	0	0	3	0	3
משרד הפנים	0	0	2	0	3	0	5
ניקיון	4	1	0	13	0	1	19
ספורט	2	0	0	4	5	0	11
פיקוח	9	4	1	22	5	0	41
קב"ט	0	1	1	0	1	0	3
ראש העיר	10	1	0	7	19	7	44
רווחה	0	0	0	2	2	0	4
רישוי עסקים	2	0	0	1	0	1	4
תברואה	0	0	0	1	0	1	2
ועדת תמיכות	0	0	0	0	1	0	1
תרבות	0	0	0	0	32	2	34
תרבות הדיור	0	0	0	0	1	1	2
סה"כ	111	122	24	187	240	24	708
אחוזים	15.7%	17.2%	3.4%	26.4%	33.9%	3.4%	100

התפלגות התלונות על פי סיווג התלונה



פירוט התלונות .6

גבייה .1.6

- 1.1.6 בתקופה הנבדקת נתקבלו 121 פניות כנגד מחלקת הגבייה, מתוכן 17 פניות מוצדקות (14%), 59 לא מוצדקות (48.8%).
- 2.1.6 24 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם כזכאים לקבלת הנחה, למרות שלא עמדו בקריטריונים שנקבעו למתן הנחה בארנונה.
- 3.1.6 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים אשר ראו את עצמם מקבלים את כספי אגרת שירותי הקבורה ששילמו לאורך השנים בחזרה באופן רטרואקטיבי.
- 4.1.6 13 פניות נתקבלו ע"י תושבים שלטענתם הם משלמים תשלום מים גבוה בגין צריכת מים משותפת.
- 5.1.6 18 פניות נתקבלו ע"י תושבים שלטענתם הם משלמים תשלום מים גבוה ולכן הם אינם צריכים לשלם את היטל הבצורת.
- 6.1.6 10 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבדוק מדוע יש להם חוב ארנונה והאם ניתן להגיע להסדר כלשהו.
- 7.1.6 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.

נושאי הנדסה, פיקוח על הבנייה ותשתית

2.6.

- 1.2.6. בתקופה הנבדקת נתקבלו 65 פניות כנגד מחלקת ההנדסה, מתוכן 16 פניות מוצדקות (24.6%), 3 פניות מוצדקות בחלקן (4.65%), 6 פניות לא מוצדקות (9.2%).
- 2.2.6. 20 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים בכבישים כולל בקשה לשדרוג הכבישים, המדרכות וצביעת מעברי החצייה.
- 3.2.6. 6 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו לבצע סימון מחודש לחניית נכים.
- 4.2.6. 8 פניות נתקבלו בנושא תאורת רחוב.
- 5.2.6. 9 פניות בנושא גני משחקים.
- 6.2.6. יתר התלונות היו מגוונות והתמקדו בנושאים, כגון: בקשה לבניית מבני ציבור, בקשה לאישורי בנייה, פסי האטה, שיפוץ מבנים, שילוט רחובות וכד'.
- 7.2.6. יש להוסיף ולציין שמספר מחלקות הנותנות שירותים רבים בעיר מצויות באגף ההנדסה (חשמל, עבודות ציבוריות, שילוט, אחזקה, תחבורה וכד').

פיקוח

3.6.

- 1.3.6. בתקופה הנבדקת נתקבלו 41 פניות כנגד המחלקה לפיקוח עירוני, מתוכן 9 פניות מוצדקות (22%), 4 לא מוצדקות (9.8%).
- 2.3.6. 14 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעי רעש.
- 3.3.6. 4 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על צואת כלבים.

ועדת תחבורה

4.6.

- 1.4.6. בתקופה הנבדקת נתקבלו 13 פניות לטיפול ועדת התחבורה, מתוכן 6 פניות שבהן לא היה ניתן לקבוע עמדה.
- 2.4.6. 3 פניות נתקבלו ע"י תושבים שביקשו להציב פסי האטה.
- 3.4.6. 5 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על מפגעים תחבורתיים.

5.6.	<u>חינוך</u>
1.5.6.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 67 פניות כנגד מחלקת החינוך, מתוכן 8 פניות מוצדקות (12%) ו- 12 לא מוצדקות (18%).
2.5.6.	11 פניות נתקבלו ע"י תושבים שהתלוננו על שיבוץ ילדיהם בגנים.
3.5.6.	6 פניות נתקבלו מתושבים שהתלוננו על אי קבלת החזר נסיעות עבור ילדיהם.
4.5.6.	3 פניות נתקבלו בנושא ליקויים שהיו בגנים.
5.5.6.	בנוסף, נתקבלו 17 פניות של סטודנטים כנגד ועדת מלגות בפנייה על בקשה לקבלת מלגות לסטודנטים ו/או ערעור על החלטות הוועדה.
6.6.	<u>ניקיון</u>
1.6.6.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 19 פניות. התלונות לגבי הניקיון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע ניקיון והזנחת הניקיון בשטחים הציבוריים.
7.6.	<u>גינון</u>
1.7.6.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 12 פניות. התלונות לגבי הגינון שברחבי העירייה התייחסו בעיקר לאי ביצוע גיזום עצים.
8.6.	<u>מים וביוב</u>
1.8.6.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 24 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על סתימות והצפת ביוב, בקשות להחלפת שעוני מים וכן פיצוץ צינורות מים ברחבי הבתים.
9.6.	<u>תרבות</u>
1.9.6.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 34 פניות. עיקר הפניות לגבי מחלקה זו היו על בירור חוגים, זמני פעילות במתנ"סים ובירורים על פעילות קיץ לילדים ולבני הנוער.
01.6.	<u>יועץ משפטי</u>
1.01.6.	בתקופה הנבדקת נתקבלו 31 פניות. 22 פניות נתקבלו מתושבים שביקשו לבטל דו"ח שקיבלו.

איכות הסביבה .11.6

.1.11.6 בתקופה הנבדקת נתקבלו 25 פניות.

.2.11.6 12 פניות היו בנושא מיכלי איסוף בקבוקים ועיתונים. לדעת

התושבים שפנו לממונה בבקשה שהעירייה תוסיף מיכלי

איסוף לבקבוקים ועיתונים.

מוקד עירוני .21.6

.1.21.6 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 :

.1.1.21.6 זמינות: המוקד פועל 24 שעות ביממה.

.2.1.21.6 מהירות מענה: קיצור משמעותי בזמן מענה

הטלפוני.

.3.1.21.6 מיחשוב: כל פנייה מתועדת במערכת מחשב וניתן

לבצע מעקב שוטף של היחידה אחר עבודת

המחלקות השונות ואחר טיפולה.

.4.1.21.6 כתוצאה ממיחשוב המוקד ניתן להפיק דוחות

לבחינת מעקב אחר טיפול בפניות התושבים ועל

ידי כך העלאת נושאים והצפת בעיות עקרוניות

בפני מנהלי המחלקה.

.2.21.6 למרות כל הפעולות הנ"ל. תלונות רבות התייחסו לכך שלמרות

מספר רב של פניות הדברים לא זזים ולא נעשה דבר לתיקון

המפגע. לדעת נציב תלונות התושבים ולמרות המאמצים

והמשאבים אשר הושקעו במוקד, עדיין אין המוקד העירוני

מתפקד כצפוי ממנו וזאת עקב התפיסה הקיימת לגבי תפקידו ויכולת הפיקוח של המוקד. אומנם המוקד פועל 24 שעות ביממה במשך כל ימות השנה אך התפיסה לגבי תפקודו אינה נכונה. לדעתנו, הקשר עם היחידות המבצעות רופף וכמעט ואין כל פיקוח מצד המוקד על ביצוע ואיכות הביצוע בשטח. אי לכך, מוצף נציב תלונות התושבים בתלונות רבות, כנגד היחידות האמורות לבצע את תיקון המפגעים.

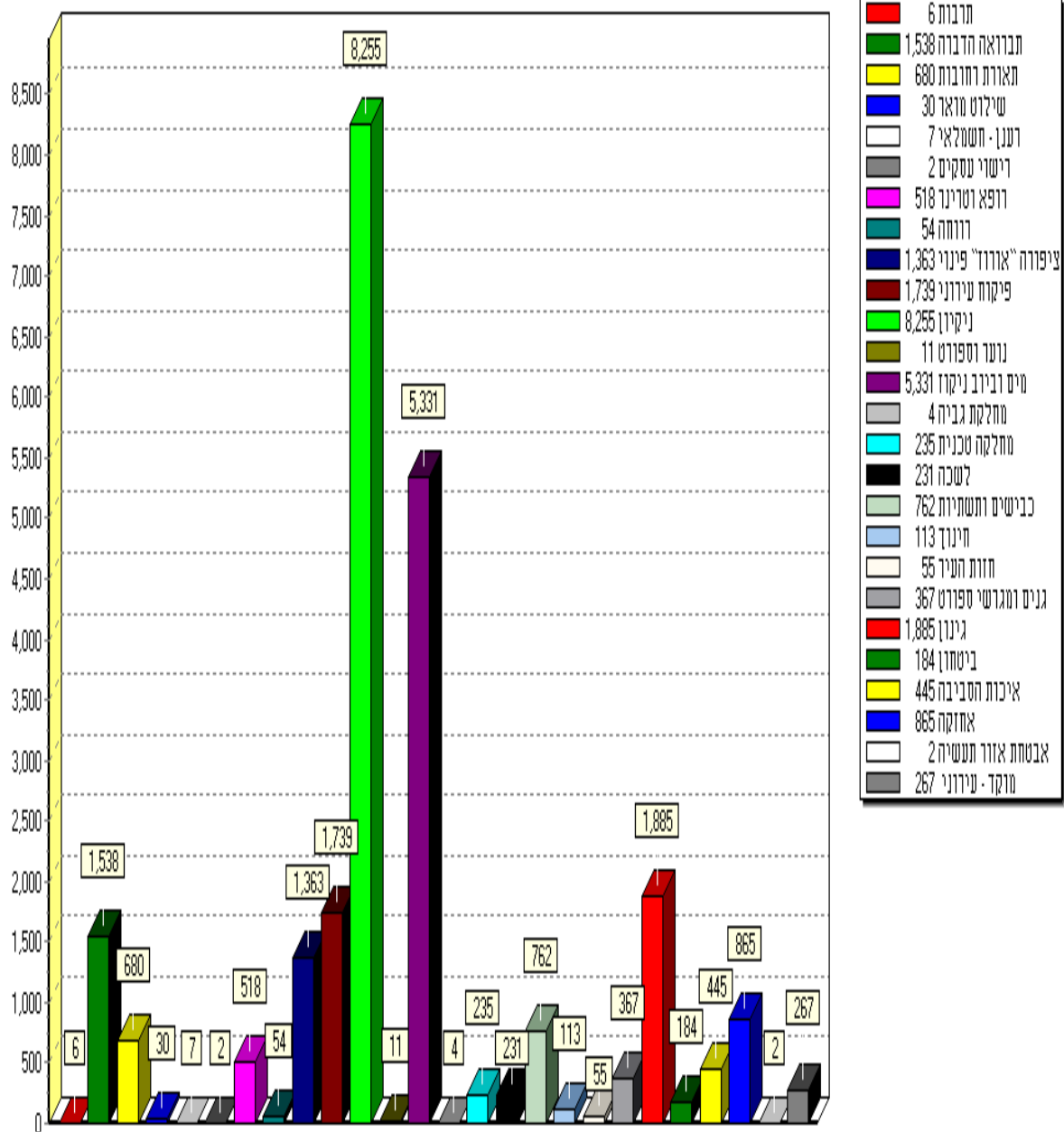
מהטבלה המצורפת עולה כי במהלך שנת 2009 הוקלדו 24,949 פניות, מהם טופלו ע"י המחלקות בעירייה 24,270 פניות. טרם טופלו 679 פניות (2.72%).

3.21.6.

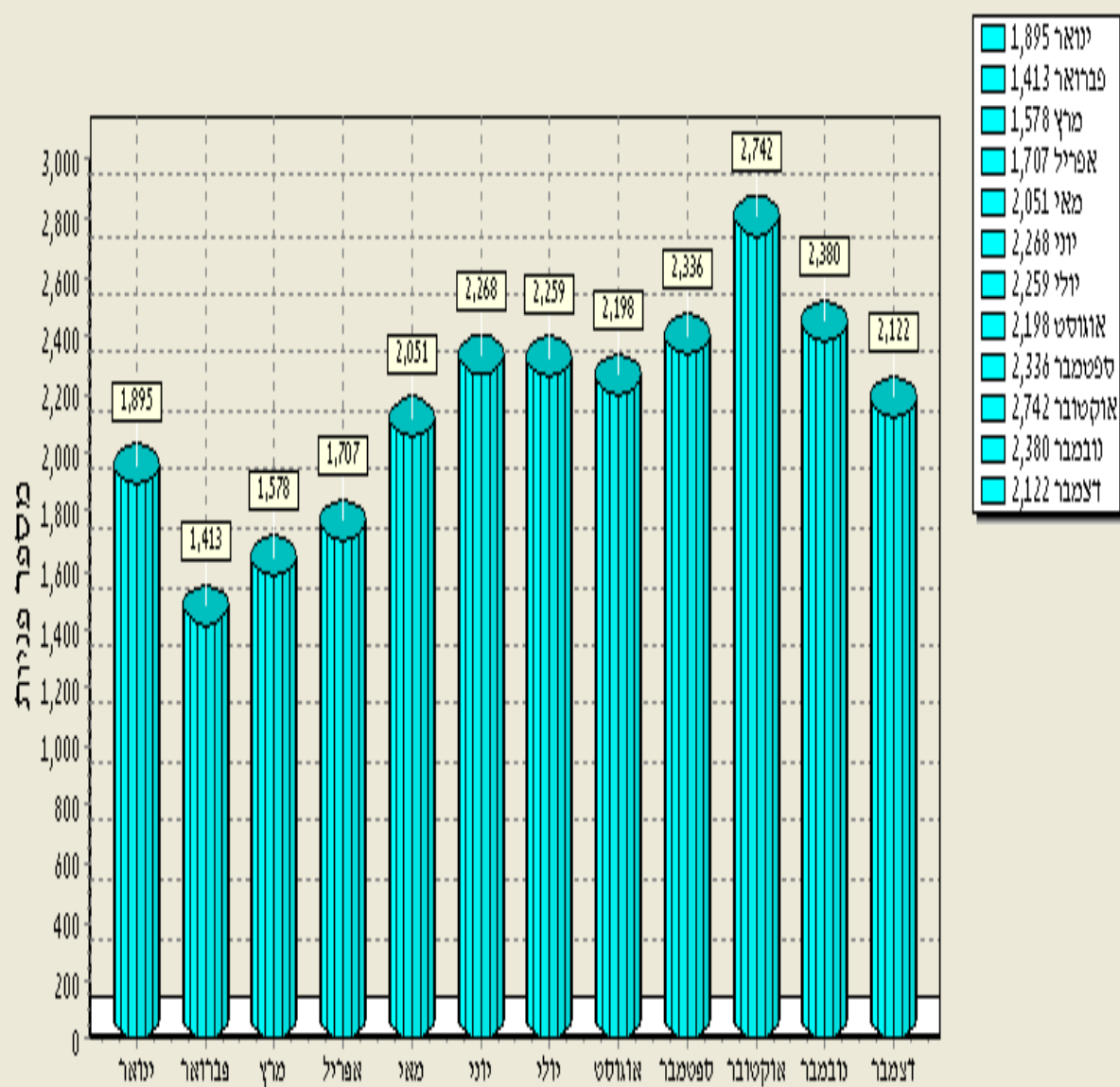
רצ"ב דו"ח פניות שהגיעו למוקד העירוני – לפי מחלקות מתאריך 1/1/2009 ועד 31/12/2009

<u>מחלקה</u>	<u>סה"כ פניות</u>	<u>טופלו</u>	<u>טופל %</u>
אחזקה	865	828	95.72%
גיזון	1885	1872	99.31%
חזות העיר	55	36	65.45%
כבישים ותשתיות	762	453	59.45%
מחלקה טכנית	235	105	44.68%
מים וביוב ניקוז	5331	5321	99.81%
רענן - חשמלאי	7	7	100%
תאורת רחובות	680	675	99.26%
מוקד - עירוני	267	267	100%
אבטחת אזור תעשייה	2	2	100%
איכות הסביבה	445	417	93.71%
ביטחון	184	177	96.20%
גזברות וחשבונות	0	0	0%
גנים ומגרשי ספורט	367	343	93.46%
דובר העירייה	0	0	0%
הנדסה	0	0	0%
הנהלת חשבונות	0	0	0%
חינוך	113	103	91.15%
כח אדם	0	0	0%
כיבוי אש	0	0	0%
לשכה	231	184	79.65%
לשכה משפטית	0	0	0%
לשכת הגזבר	0	0	0%
מבקר העיריה	0	0	0%
מדור השכר	0	0	0%
מחלקת גביה	4	4	100%
מחלקת מיחשוב	0	0	0%
מינהל כללי	0	0	0%
נוער וספורט	11	8	72.73%
ניקיון	8255	8251	99.95%
סניף צור שלום	0	0	0%
פינת החי	0	0	0%
פיקוח עירוני	1739	1737	99.88%
פיתוח סלילה	0	0	0%
פניות ציבור	0	0	0%
ציפורה ``אורוז`` פינוי	1363	1362	99.93%
קליטה	0	0	0%
רווחה	54	54	100%
רופא וטרינר	518	514	99.23%
רישוי עסקים	2	2	100%
שילוט מואר	30	5	16.67%
תברואה הדברה	1538	1537	99.93%
תרבות	6	6	100%
סיכום	24,949	24,270	97.3%

פניות לפי מחלקות
מחצית: 01/01/2009 עד תאריך: 31/12/2009



----- התפלגות הפניות לפי חודשים שנת 2009 -----



31.6. משרד הפנים

- 1.31.6. ביום 26/6/2007 החל לפעול בעירייה שלוחת משרד הפנים. השלוחה מטפלת בבקשות של תושבי העיר ומונעת את הצורך להגיע למשרד הפנים בחיפה.
- 2.31.6. השירותים הניתנים לתושבי העיר הם בעיקר עדכון, החלפה או כל שינוי הקשור בתעודת הזהות, כמו כן ניתנים שירותים הכוללים חידוש או החלפת דרכון.
- 3.31.6. להלן פירוט הפניות לפי חודשים:

חודש	סה"כ פניות
ינואר	333
פברואר	278
מרץ	292
אפריל	183
מאי	378
יוני	328
יולי	394
אוגוסט	254
ספטמבר	337
אוקטובר	594
נובמבר	400
דצמבר	281
סה"כ פניות	4,052

- 4.31.6. במשך שנת 2009 זכו לקבל את השרות 4,052 מתושבי העיר. בממוצע קיבלו 28 תושבים שרות בכל יום בו ניתן שרות זה.
- 5.31.6. נציין כי בשנת 2008 ניתן טיפול ל- 3,435, כך שבשנת 2009 חל גידול של 17%.
- 6.31.6. נתון מעניין נוסף הוא שבחודשים אוקטובר ונובמבר בלבד ניתן שרות ל- 994 מתושבי העיר כ- 25% מכלל הפניות. הסבר עיקרי לכך ניתן למצוא ב היטל הבצורת שחייב את התושבים לדווח בגין מספר הנפשות בנכס.

7. מגמות

1.7. התפלגות הפניות (השוואה על פני השנים)

<u>שנת</u>	<u>שנת</u>	<u>שינוי</u>	<u>שנת</u>	<u>שינוי</u>	<u>שנת</u>	<u>שינוי</u>	
2006	2007	באחוזים	2008	באחוזים	2009	באחוזים	
320	281	(12%)	261	(7.1%)	117	(45%)	פניות בכתב
163	320	96.3%	383	19.7%	591	54%	פניות דרך אתר האינטרנט
483	601	24.4%	644	7.2%	709	10%	סה"כ כמות פניות

8. סיכום

1.8. בתקופה הנסקרת התקבלו 709 פניות וכן עוד כ- 50 פניות אשר לא נתגבשו לכדי טיפול רגיל.

2.8. מהנתונים הסטטיסטיים שהוצגו ניתן להבחין כי חלה עלייה בכמות הפניות של התושבים (עלייה של כ- 10%). עיקר הגידול בפניות נעשה דרך אתר האינטרנט (גידול של 54% לעומת שנת 2008).

3.8. 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.

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

5.8. נציין שמחשב מבקר העירייה ונציב תלונות התושבים נפתח לאינטרנט ובאפשרות התושבים להפנות תלונותיהם בדואר אלקטרוני ישירות לנציב. במהלך התקופה הנדונה נתקבלו 591 תלונות (83.4%), באמצעות הדואר האלקטרוני.

6.8. הנתונים כפי שהם מובאים בדו"ח זה אינם מייצגים ולכן אין לראות בסה"כ.