



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2012



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

בית העירייה ע"ש פנחס זינגר ז"ל
שד' הנשיא ויצמן 1, ת.ד. 1, 72100

רמלה, י"ט טבת, תשע"ג
1 ינואר, 2013
בק- 1/2013

לכבוד
מר יואל לביא
ראש העירייה

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2012

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2012.

הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור),

התשס"ח – 2008 הקובע כי, "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה...".

בברכה
יהושע קלפוס
מ"מ מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור

העתקים: חברי המועצה
מר עופר תודר – מנכ"ל העירייה

תושב הציור הוא הפקוח שלי

טלפון: 9771788 – 08 פקס: 9771495 – 08, email - karmelas@ramla.muni.il

טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2012 לדצמבר 2012 הועברו לטיפול תלונות מהציבור בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 82 פניות/תלונות הוגשו ע"י תושבי העיר (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור).
3. יש לציין כי תאגיד המים איננו תחת אחריות ממונה תלונות ציבור של העירייה, תלונות המתקבלות במשרדנו מועברות לטיפול התאגיד ובמידה ומתקבלות תשובות התלונות מחושבות כחלק מהתלונות שטופלו.
4. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כיאות ע"י העירייה.
5. תלונה לא מוצדקת פרושה – אין בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה על העירייה.

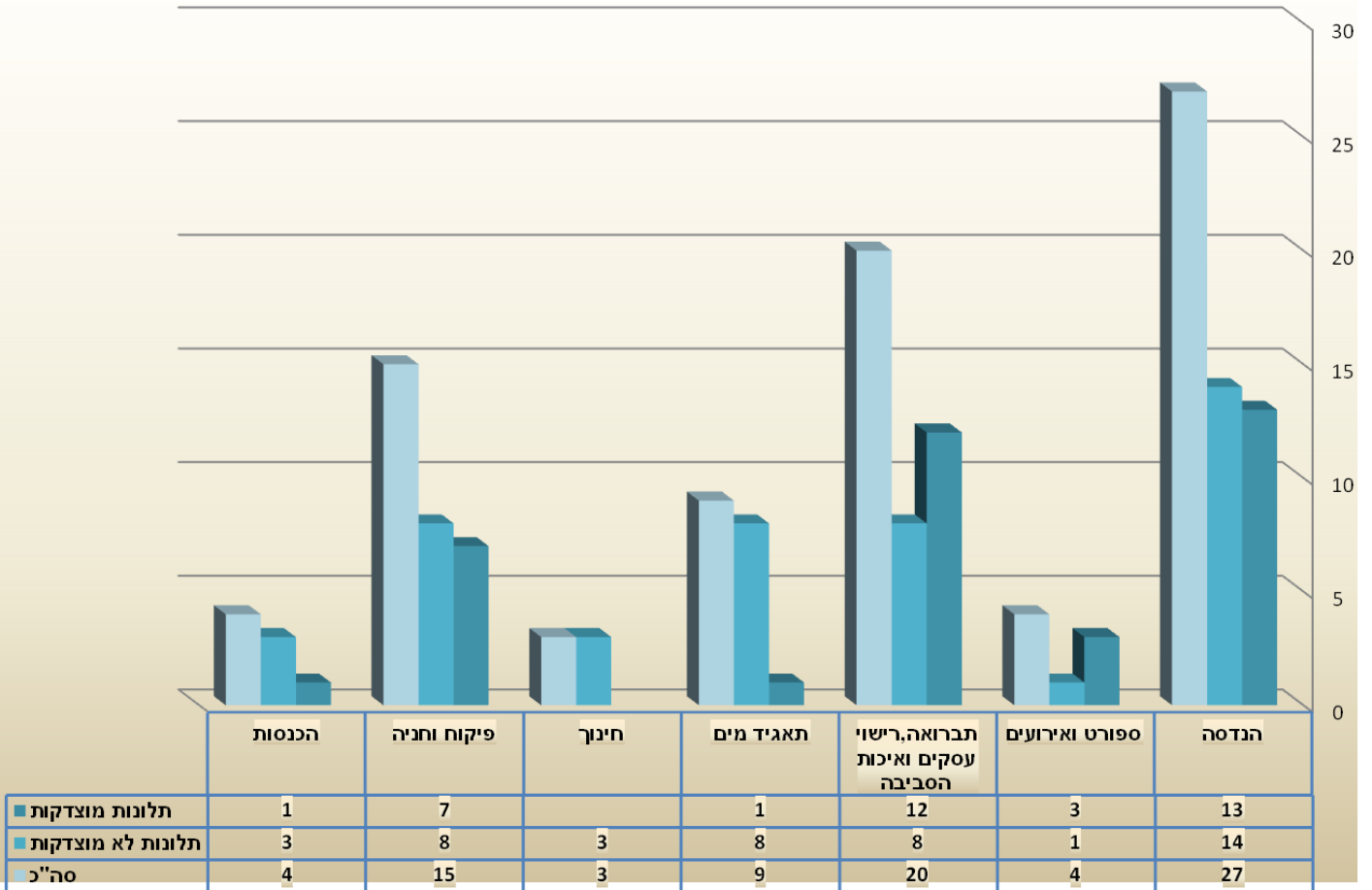
לוט: * ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.

* התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות העירייה.

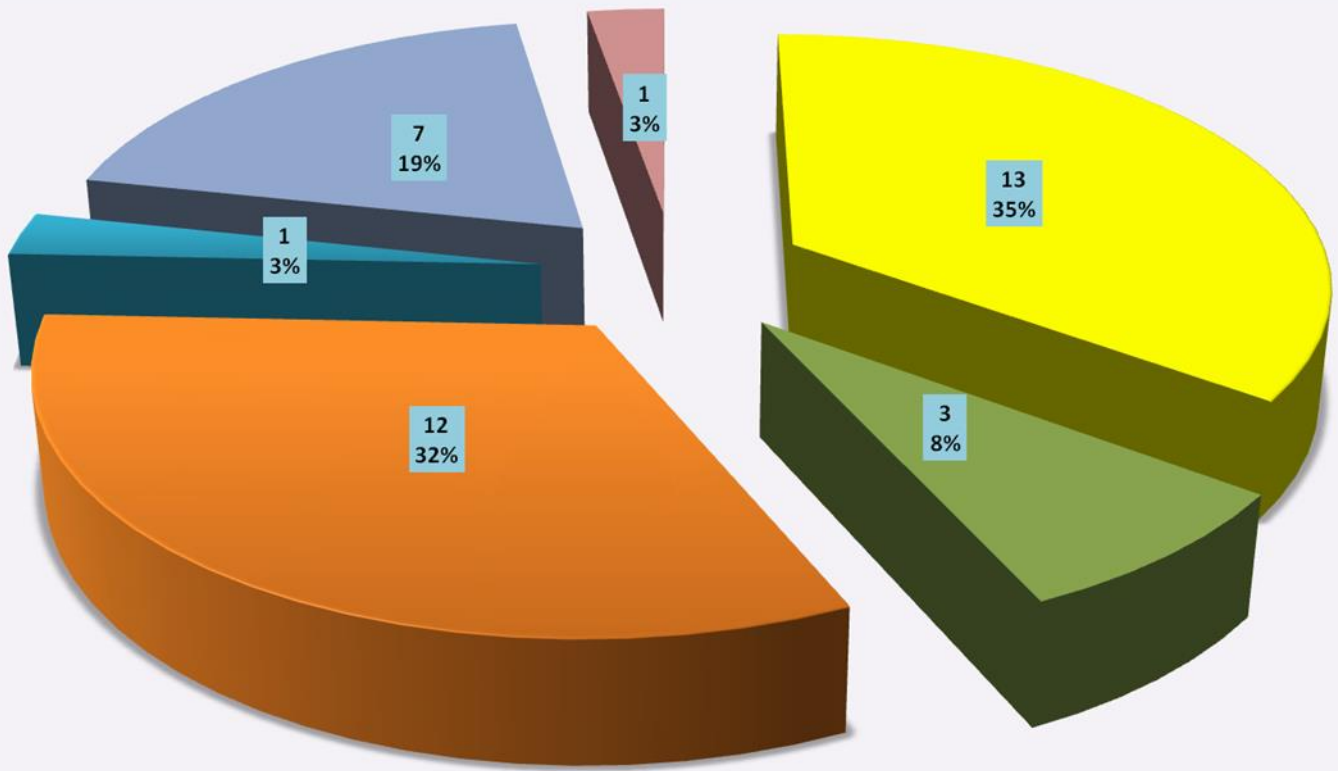
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		%תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	27	13	14	48
2	ספורט ואירועים	4	3	1	75
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	20	12	8	60
4	תאגיד מים	9	1	8	11
5	חינוך	3		3	-
6	פיקוח וחניה	15	7	8	46
7	הכנסות	4	1	3	25
	סה"כ	82	37	45	45

תלונות_2012

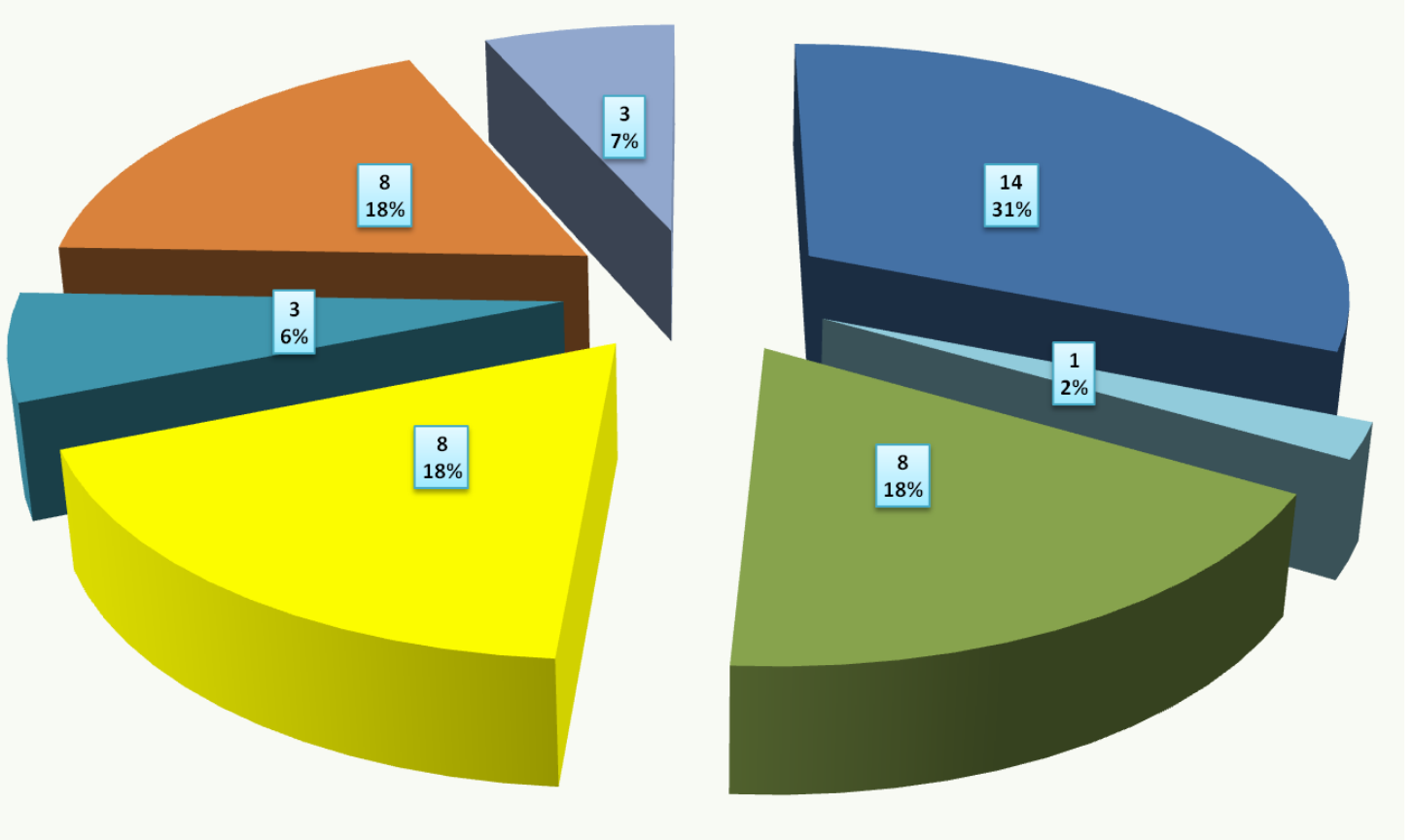


תלונות מוצדקות



הנדסה ספורט ואירועים תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה תאגיד מים חינוך פיקוח וחניה הכנסות

תלונות לא מוצדקות



■ הנדסה ■ ספורט ואיחזים ■ תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה ■ תאגיד מים ■ חינוך ■ פיקוח וחניה ■ הכנסות