



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2015



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

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

רמלה, ח' שבט, תשע"ו
18 ינואר, 2016
בק-7/2016

לכבוד
מר יואל לביא
ראש העירייה
אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2015.

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
מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור

העתקים: חברי המועצה
גב' איילת כהן - מ"מ מנכ"ל העירייה
מנהלי מחלקות

רח' ויצמן 1, ת.ד. 1, רמלה, מיקוד 72100
טלפון: 9771788 - 08 פקס: 9771495 - 08, email - karmelas@ramla.muni.il

טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2015 לדצמבר 2015 הועברו לטיפול תלונות מהציבור בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 61 תלונות הוגשו ע"י תושבי העיר (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור).
3. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כראות ע"י העירייה.
4. 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 לשנת 2015

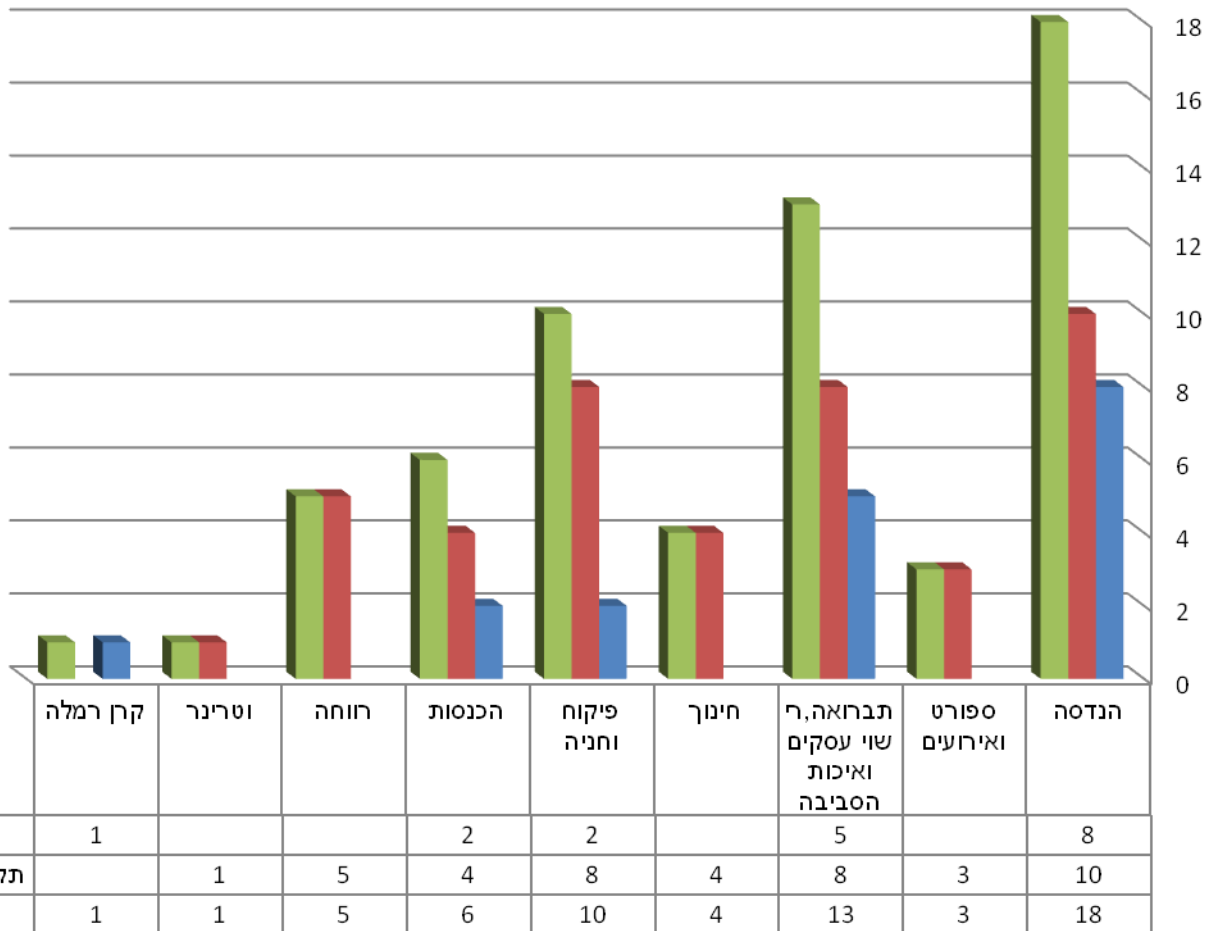
מוצדקות %תלונות	תלונות		סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
	לא מוצדקות	מוצדקות			
44	10	8	18	הנדסה	1
	3		3	ספורט ואירועים	2
38	8	5	13	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	3
	4		4	חינוך	4
20	8	2	10	פיקוח וחניה	5
33	4	2	6	הכנסות	6
	5		5	רווחה	7
	1		1	וטרינר	8
100		1	1	קרן רמלה	9
30	43	18	61	סה"כ	

תלונות הציבור 2013/2014/2015

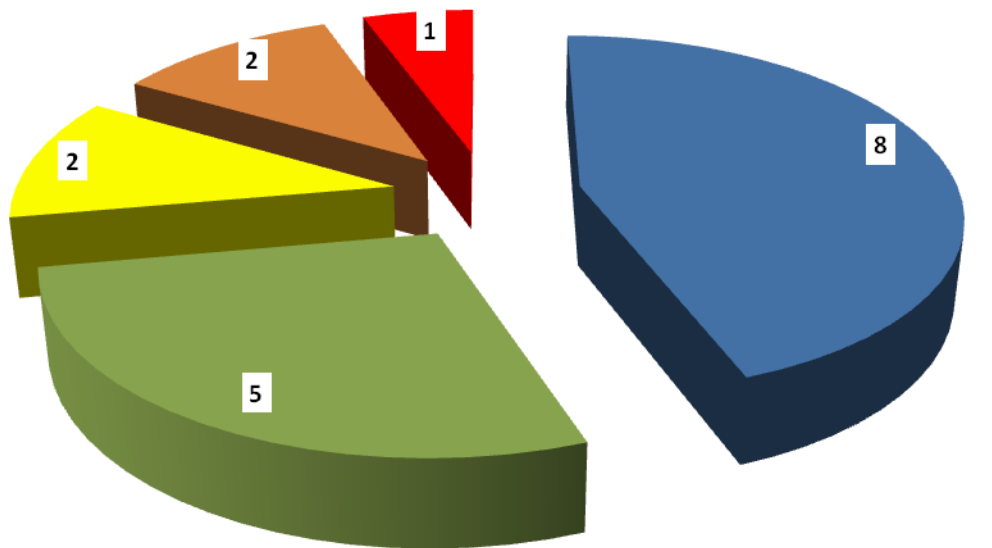
תלונות לא מוצדקות 2015	תלונות לא מוצדקות 2014	תלונות לא מוצדקות 2013	תלונות מוצדקות 2015	תלונות מוצדקות 2014	תלונות מוצדקות 2013	סה"כ תלונות 2015	סה"כ תלונות 2014	סה"כ תלונות 2013	אגף/מחלקה	מס'ד
10 (56%)	20 (77%)	21 (68%)	8 (44%)	6 (23%)	10 (32%)	18	26	31	הנדסה	1
3 (100%)	1 (100%)	3 (100%)	-	-	-	3	1	3	ספורט ואירועים	-2
8 (62%)	7 (54%)	11 (53%)	5 (38%)	6 (46%)	10 (47%)	13	13	21	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	3
4 (100%)	8 (89%)	6 (75%)	-	1 (11%)	2 (25%)	4	9	8	חינוך	5
8 (80%)	16 (67%)	12 (71%)	2 (20%)	8 (33%)	5 (29%)	10	24	17	פיקוח וחניה	6
4 (67%)	5 (72%)	9 (65%)	2 (33%)	2 (28%)	5 (35%)	6	7	14	הכנסות	7
5 (100%)	5 (100%)	3 (75%)	-	-	1 (25%)	5	5	4	רווחה	8
1 (100%)	1 (100%)	-	-	-	-	1	1	-	וטרינר	10
-	2 (50%)	-	1 (100%)	2 (50%)	-	1	4	-	קרון רמלה	11
43 (70%)	67 (73%)	66 (64%)	18 (30%)	25 (27%)	37 (36%)	61	92	103	סה"כ	

תלונות הציבור - 2015

סה"כ 61 תלונות

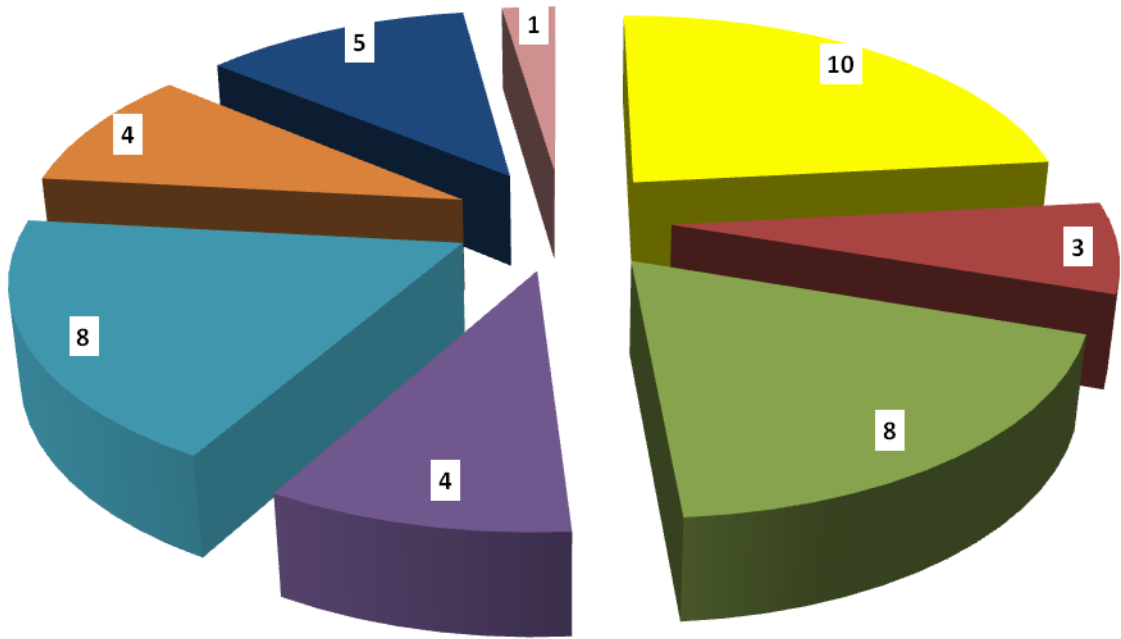


תלונות מוצדקות - 2015



הנדסה ■ תבחאה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה ■ פיקוח וחניה ■ הכנסות ■ קרן רמלה

תלונות לא מוצדקות - 2015



■ הנדסה ■ ספורט ואירועים ■ תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה ■ חינוך ■ פיקוח וחניה ■ הכנסות ■ רוחה ■ וטרינר