



# דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2016



## לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

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

לכבוד  
מר יואל לביא  
ראש העירייה

אדון נכבד,

### הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2016.

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,

יהושוע קלפוס  
מבקר העירייה  
וממונה תלונות ציבור

העתקים: חברי המועצה  
גב' איילת כהן – 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 2016 לדצמבר 2016 הועברו לטיפול ממונה תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 67 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 כיאות 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 2016

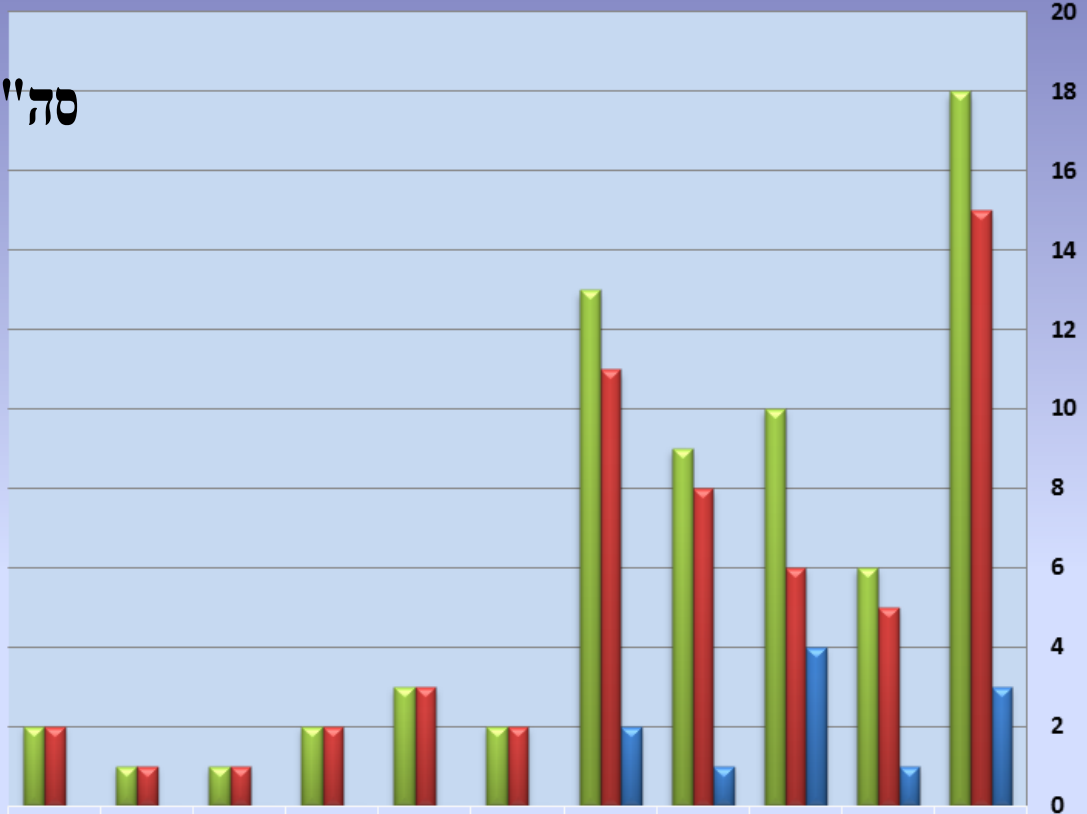
מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		%תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	18	3	15	17
2	ספורט ואירועים	6	1	5	17
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	10	4	6	40
4	חינוך	9	1	8	11
5	פיקוח וחניה	13	2	11	15
6	הכנסות	2	-	2	-
7	רווחה	3	-	3	-
8	וטרינר	2	-	2	-
9	משק ונכסים	1	-	1	-
10	כח אדם	1	-	1	-
11	תאגיד תמ"ר	2	-	2	-
	סה"כ	67	11	56	16

## תלונות הציבור 2014/2015/2016

תלונות לא מוצדקות 2016	תלונות לא מוצדקות 2015	תלונות לא מוצדקות 2014	תלונות מוצדקות 2016	תלונות מוצדקות 2015	תלונות מוצדקות 2014	סה"כ תלונות 2016	סה"כ תלונות 2015	סה"כ תלונות 2014	אגף/מחלקה	מס'ד
15 (84%)	10 (56%)	20 (77%)	3 (17%)	8 (44%)	6 (23%)	18	18	26	הנדסה	1
5 (84%)	3 (100%)	1 (100%)	1 (17%)	-	-	6	3	1	ספורט ואירועים	2
6 (60%)	8 (62%)	7 (54%)	4 (40%)	5 (38%)	6 (46%)	10	13	13	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	3
8 (89%)	4 (100%)	8 (89%)	1 (11%)	-	1 (11%)	9	4	9	חינוך	5
11 (85%)	9 (80%)	16 (67%)	2 (15%)	2 (20%)	8 (33%)	13	10	24	פיקוח וחניה	6
2 (100%)	4 (67%)	5 (72%)	-	2 (33%)	2 (28%)	2	6	7	הכנסות	7
3 (100%)	5 (100%)	5 (100%)	-	-	-	3	5	5	רווחה	8
2 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	-	-	-	2	1	1	וטרינר	10
1 (100%)	-	2 (100%)	-	-	-	1	-	2	כח אדם	11
1 (100%)	-	-	-	-	-	1	-	-	משק ונכסים	12
2 (100%)	-	-	-	-	-	2	-	-	תאגיד תמ"ד	13
-	-	2 (50%)	-	1 (100%)	2 (50%)	-	1	4	קרן רמלה	14
56 (84%)	43 (70%)	67 (73%)	11 (16%)	18 (30%)	25 (27%)	67	61	92	סה"כ	

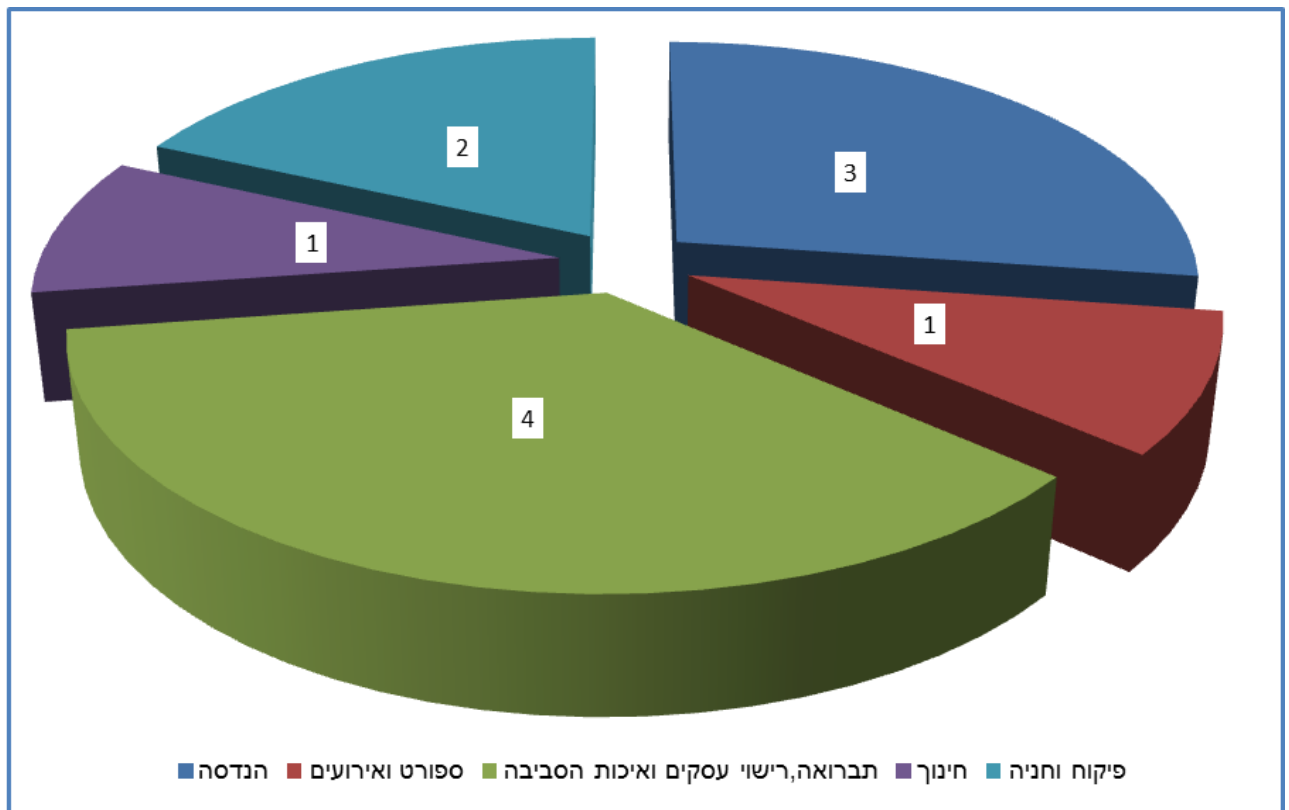
# תלונות הציבור - 2016

## סה"כ תלונות - 67



	תמ"ר תאגיד	כח אדם	משק ונכסים	וטרינר	רוחה	הכנסות	פיקוח וחניה	חינוך	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	ספורט ואירועים	הנדסה
■ תלונות מוצדקות	0	0	0	0	0	0	2	1	4	1	3
■ תלונות לא מוצדקות	2	1	1	2	3	2	11	8	6	5	15
■ סה"כ תלונות	2	1	1	2	3	2	13	9	10	6	18

# תלנות מוצדקות - 2016



# תלנות לא מוצדקות - 2016

