



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2013



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

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

רמלה, ז' שבט, תשע"ד
8 ינואר, 2014
בק - 4/2014

לכבוד
מר יואל לביא
ראש העירייה

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2013.

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
מר עופר תודר - מנכ"ל העירייה
מנהלי מחלקות

טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2013 לדצמבר 2013 הועברו לטיפול תלונות מהציבור בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 103 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 הציבור של העירייה. תלונות המתקבלות במשרדנו על התאגיד, מועברות לטיפול התאגיד, במידה והתקבלה התייחסות מהתאגיד 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.**

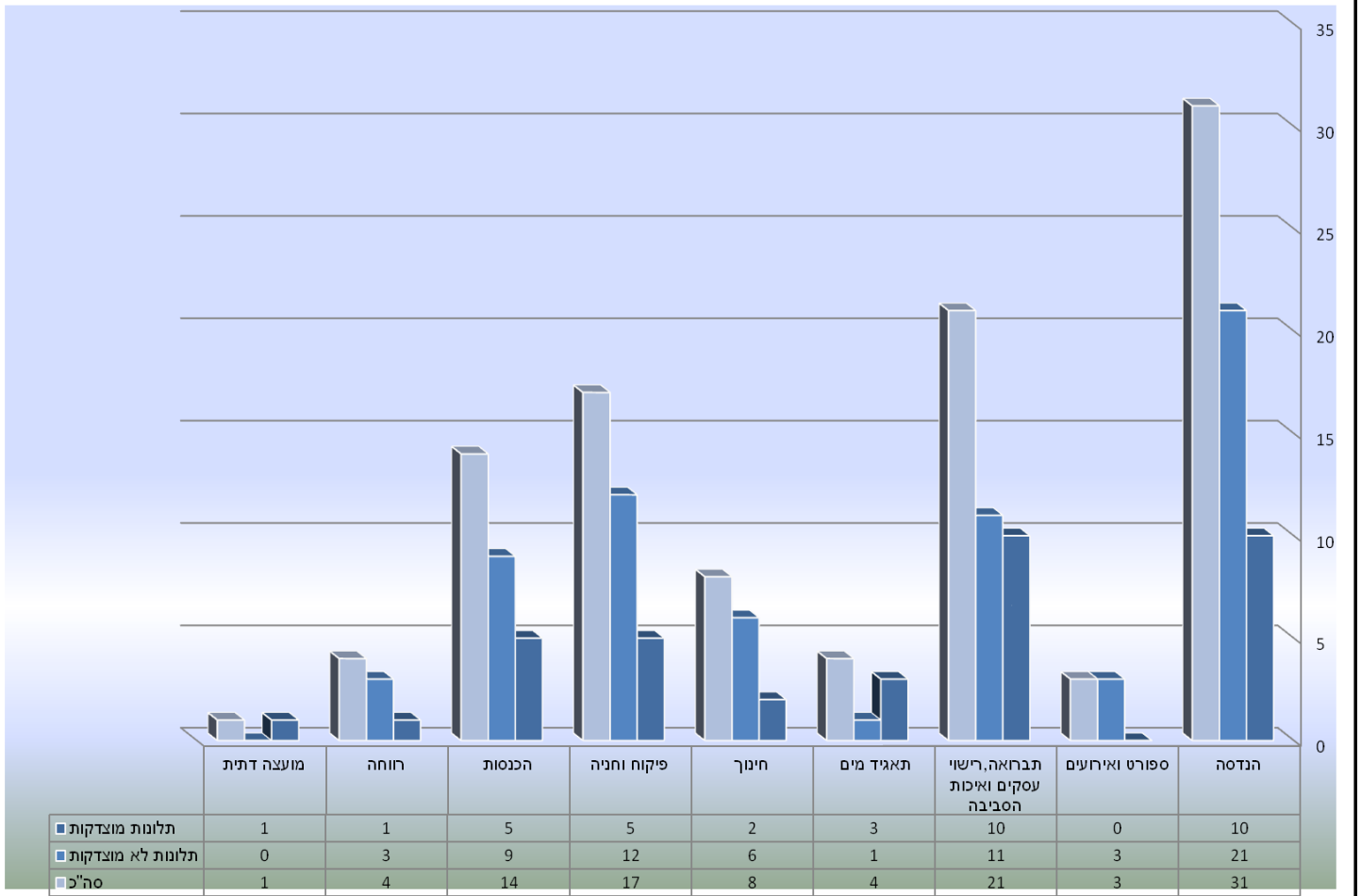
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		%תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	31	10	21	32
2	ספורט ואירועים	3	-	3	-
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	21	10	11	47
4	תאגיד מים	4	3	1	75
5	חינוך	8	2	6	25
6	פיקוח וחניה	17	5	12	29
7	הכנסות	14	5	9	35
9	רווחה	4	1	3	25
10	מועצה דתית	1	1		100
	סה"כ	103	37	66	36

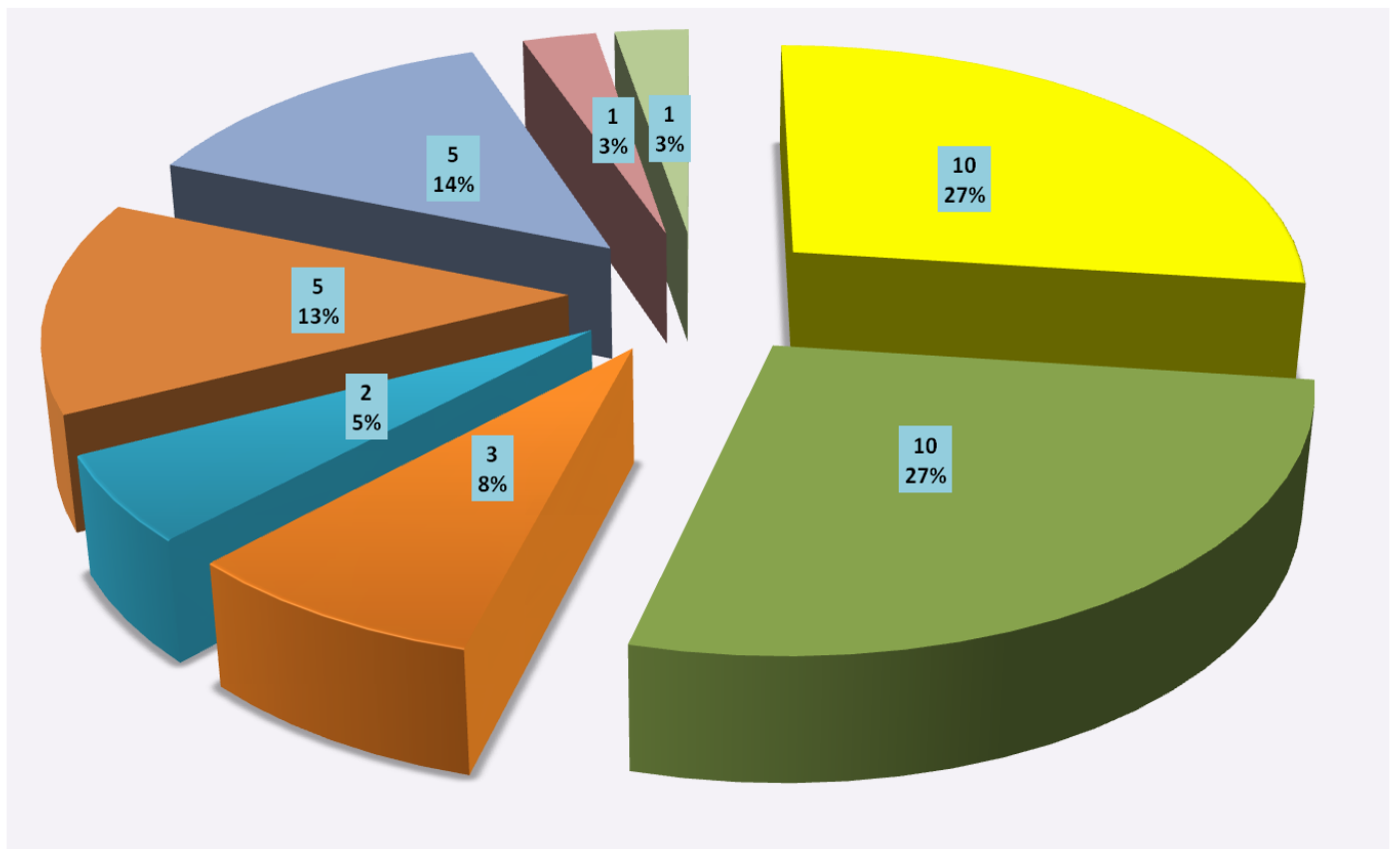
תלונות הציבור 2011/2012/2013

מס'ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות 2011	סה"כ תלונות 2012	סה"כ תלונות 2013	תלונות מוצדקות 2011	תלונות מוצדקות 2012	תלונות מוצדקות 2013	תלונות לא מוצדקות 2011	תלונות לא מוצדקות 2012	תלונות לא מוצדקות 2013
1	הנדסה	41	27	31	17 (41%)	13 (48%)	10 (32%)	24 (59%)	4 (52%)	21 (68%)
2	ספורט ואירועים	2	4	3	1 (50%)	3 (75%)	-	1 (50%)	1 (25%)	3 (100%)
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	28	20	21	23 (82%)	12 (60%)	10 (47%)	5 (18%)	8 (40%)	11 (53%)
4	תאגיד המים	4	9	4	4 (100%)	1 (11%)	3 (75%)	-	8 (89%)	1 (25%)
5	חינוך	8	3	8	2 (25%)	-	2 (25%)	6 (75%)	3 (100%)	6 (75%)
6	פיקוח וחניה	22	15	17	6 (27%)	7 (46%)	5 (29%)	16 (73%)	8 (54%)	12 (71%)
7	הכנסות	4	4	14	-	1 (25%)	5 (35%)	4 (100%)	3 (75%)	9 (65%)
8	רווחה	7	-	4	-	-	1 (25%)	7 (100%)	-	3 (75%)
9	וטרינר	4	-	-	1 (25%)	-	-	3 (75%)	-	-
10	תרבות הדיור	2	-	-	-	-	-	2 (100%)	-	-
11	קרו רמלה	1	-	-	-	-	-	1 (100%)	-	-
12	מועצה דתית	-	-	1	-	-	1 (100%)	-	-	-
	סה"כ	123	82	103	54 (44%)	37 (45%)	37 (36%)	69 (56%)	45 (55%)	66 (64%)

תלונות_2013

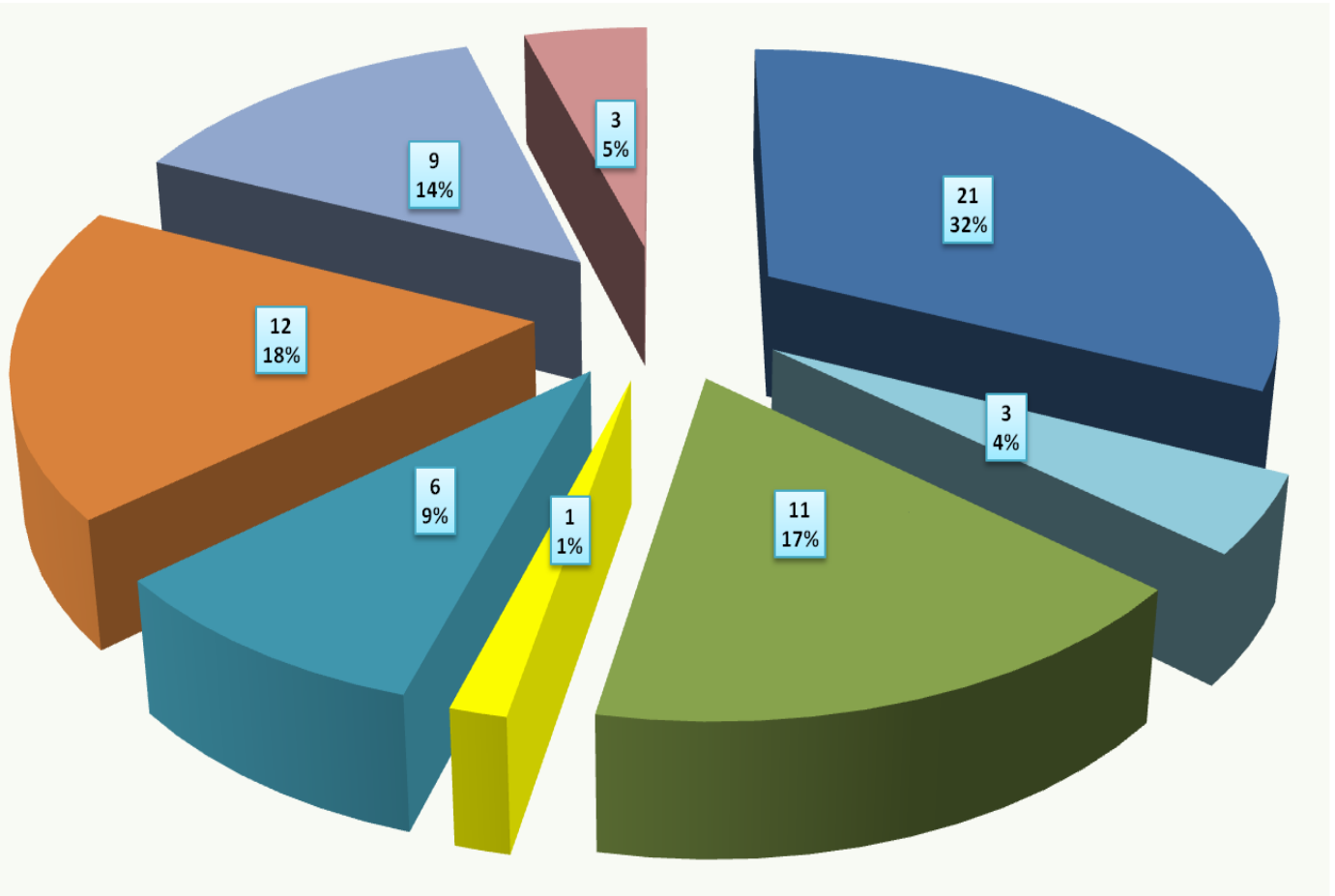


תלונות מוצדקות - 2013



■ הנדסה
 ■ מועצה דתית
 ■ תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה
 ■ תאגיד מים
 ■ חינוך
 ■ פיקוח וחניה
 ■ הכנסות
 ■ רווחה
 ■ מועצה דתית

תלונות לא מוצדקות - 2013



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