



דין וחשבון
הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2018
"רמלה ציר זולמ"



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

רמלה, א' שבט, תשע"ט

7 ינואר, 2019

בק-2/2019

לכבוד
מר מיכאל וידל
ראש העיר

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2018.

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 רונן עזריה – מנכ"ל העירייה
מהלי אגפים/מנהלי מחלקות

פמלה סיף זולמ

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 2018 לדצמבר 2018 הועברו לטיפול ממונה תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
 2. 42 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.**

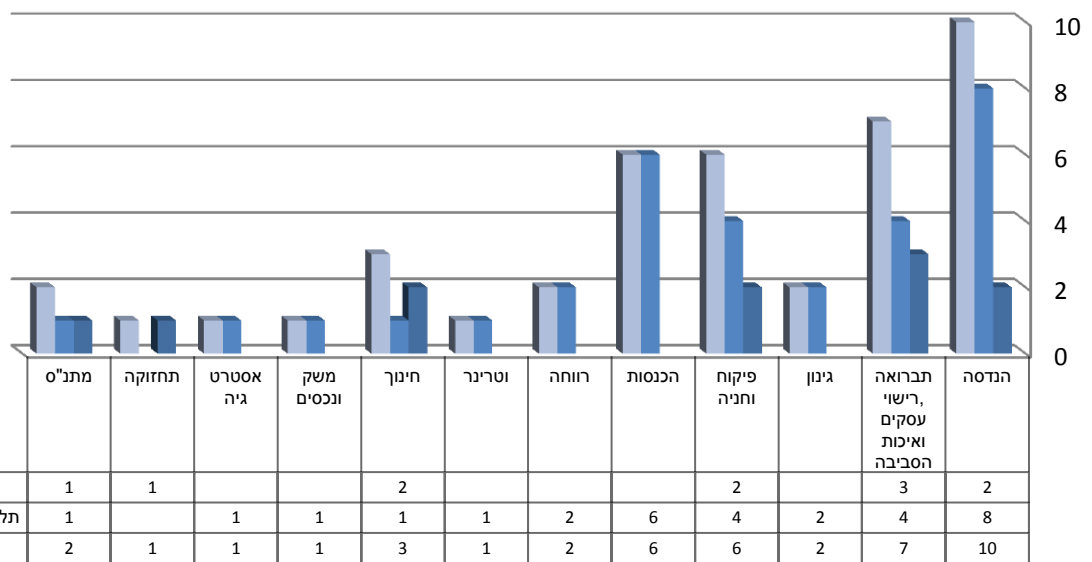
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2018

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		%תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	10	2	8	20
2	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	7	3	4	43
3	גינון	2	-	2	
4	פיקוח וחניה	6	2	4	33
5	הכנסות	6	-	6	
6	רווחה	2	-	2	
7	וטרינר	1	-	1	
8	חינוך	3	2	1	67
9	משק ונכסים	1	-	1	
10	אסטרטגיה	1	-	1	
11	תחזוקה אגף החינוך	1	1		100
12	מתנ"ס	2	1	1	50
	סה"כ	42	11	31	26

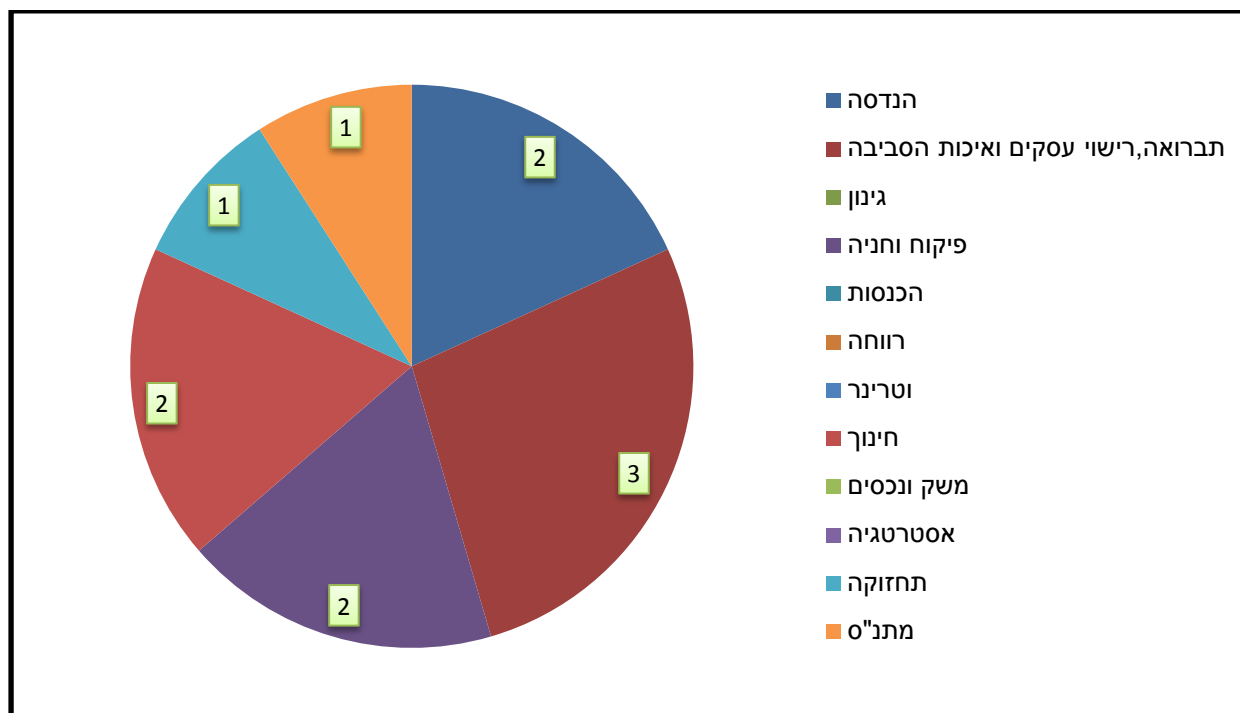
תלונות הציבור לשנים 2016/2017/2018

מס'ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות 2018	סה"כ תלונות 2017	סה"כ תלונות 2016	תלונות מוצדקות 2018	תלונות מוצדקות 2017	תלונות מוצדקות 2016	תלונות לא מוצדקות 2018	תלונות לא מוצדקות 2017	תלונות לא מוצדקות 2016
1	הנדסה	10	15	18	2	2	3	8 (80%)	13 (87%)	15 (84%)
2	ספורט ואירועים	-	3	6	-	1 (33%)	1 (17%)	-	2 (67%)	5 (84%)
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	7	6	10	3	1	4	4 (57%)	5 (83%)	6 (60%)
4	גינון	2	1	-	-	1 (100%)	-	2 (100%)	-	-
5	פיקוח וחניה	6	6	13	2	1	2	4 (67%)	5 (83%)	11 (85%)
6	הכנסות	6	2	2	-	-	-	6 (100%)	2 (100%)	2 (100%)
7	רווחה	2	1	3	-	-	-	2 (100%)	1 (100%)	3 (100%)
8	וטרינר	1	2	2	-	-	-	1 (100%)	2 (100%)	2 (100%)
9	חינוך	3	3	9	2	-	1 (11%)	1 (33%)	3 (100%)	8 (89%)
10	תחזוקה אגף החינוך	1	-	-	1 (100%)	-	-	-	-	-
11	משפטית	-	2	-	-	-	-	-	2 (100%)	-
12	מתנ"ס	2	1	-	1 (50%)	-	-	1 (50%)	1 (100%)	-
13	כח אדם	-	-	1	-	-	-	-	-	1 (100%)
14	משק ונכסים	1	-	1	-	-	-	1 (100%)	-	-
15	אסטרטגיה	1	-	-	-	-	-	1 (100%)	-	-
	סה"כ	42	42	67	11	6	11	31 (74%)	36 (86%)	56 (84%)

תלונות הציבור 2018



תלונות מוצדקות 2018



תלונות לא מוצדקות 2018

