



דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2019

"רמלה זיר זולא"



## לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

רמלה, כ"ג טבת, תש"פ  
20 ינואר 2020

לכבוד  
מר מיכאל וידל  
ראש העיר

אדון נכבד,

### הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2019.

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  
מר רוני עזריה – מנכ"ל העירייה  
מנהלי אגפים/מנהלי מחלקות

*פאמלה עירייה*

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 2019 לדצמבר 2019 הועברו לטיפול ממונה תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 29 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.**

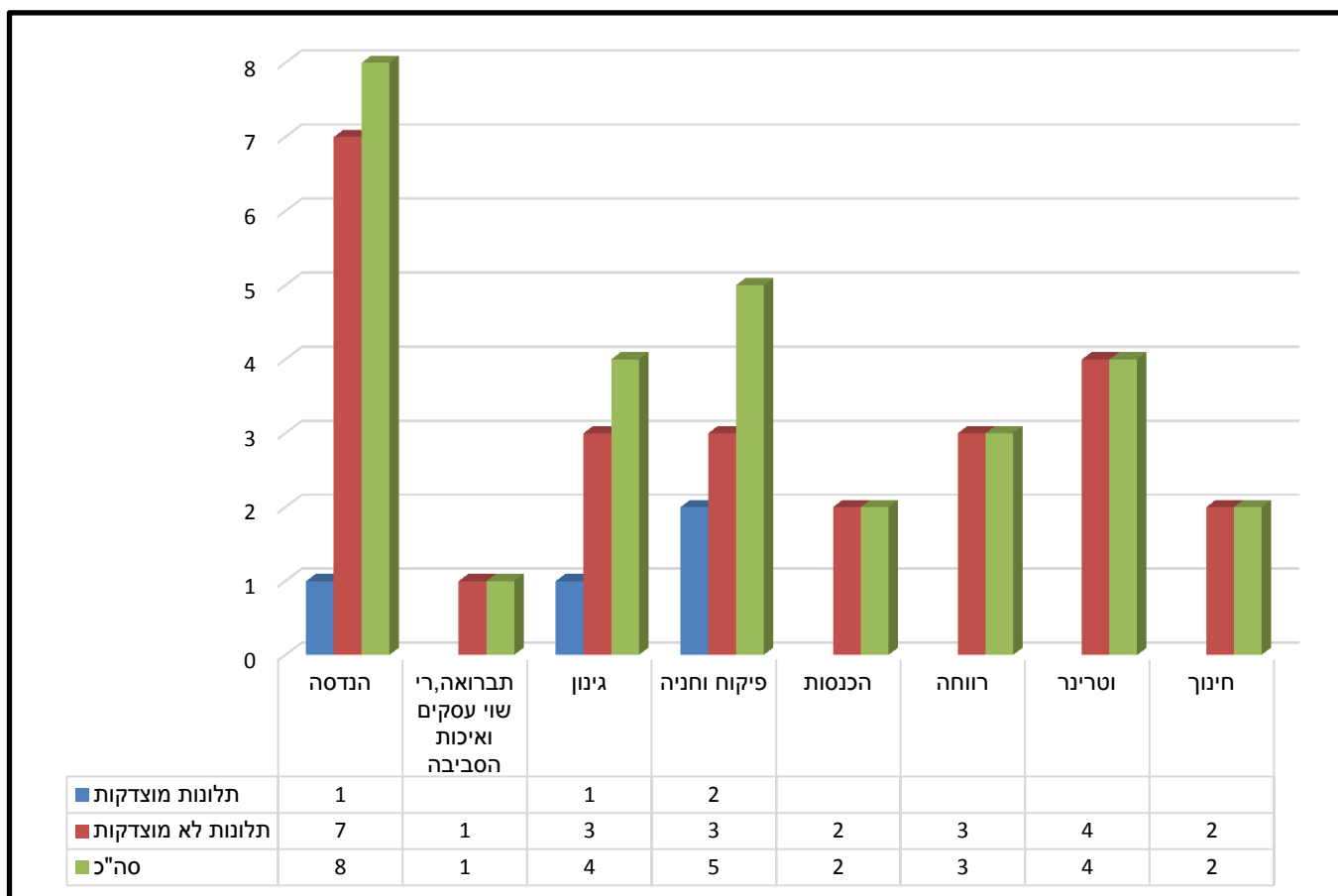
## ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2019

תלונות מוצדקות %תלונות	תלונות		סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
	לא מוצדקות	מוצדקות			
<b>12.5%</b>	7	1	8	הנדסה	1
	1	-	1	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	2
<b>25%</b>	3	1	4	גינון	3
<b>40%</b>	3	2	5	פיקוח וחניה	4
	2	-	2	הכנסות	5
	3	-	3	רווחה	6
	4	-	4	וטרינר	7
	2	-	2	חינוך	8
	-	-	-	-	-
<b>14%</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>29</b>		

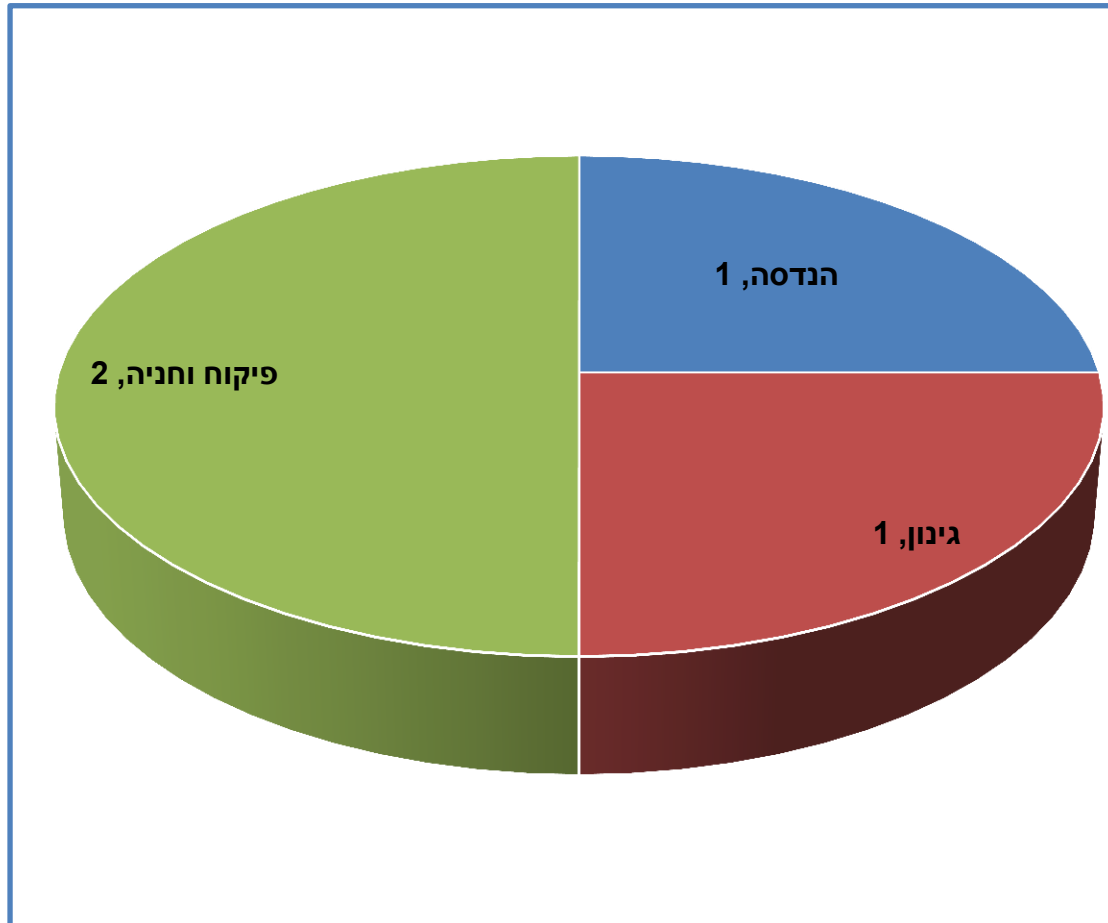
## תלונות הציבור לשנים 2017/2018/ 2019

מס'ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות 2017	סה"כ תלונות 2018	סה"כ תלונות 2019	תלונות מוצדקות 2017	תלונות מוצדקות 2018	תלונות מוצדקות 2019	תלונות לא מוצדקות 2017	תלונות לא מוצדקות 2018	תלונות לא מוצדקות 2019
1	הנדסה	15	10	8	2	2	1	13	8	7
2	ספורט ואירועים	3	-	-	1	-	-	2	-	-
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	6	7	1	1	3	-	5	4	1
4	גינון	1	2	4	1	-	1	-	2	3
5	פיקוח וחניה	6	6	5	1	2	2	5	4	3
6	הכנסות	2	6	2	-	-	-	2	6	2
7	רווחה	1	2	3	-	-	-	1	2	3
8	וטרינר	2	1	4	-	-	-	2	1	4
9	חינוך	3	3	2	-	2	-	3	1	2
10	תחזוקה אגף החינוך	-	1	-	-	1	-	-	-	-
11	משפטית	2	-	-	-	-	-	2	-	-
12	מתנס"ט	1	2	-	-	1	-	1	1	-
13	כח אדם	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	משק ונכסים	-	1	-	-	-	-	-	1	-
15	אסטרטגיה	-	1	-	-	-	-	-	1	-
	סה"כ	42	42	29	6	11	4	36	31	25
					(14%)	(26%)	(14%)	(86%)	(74%)	(86%)

# תלונות הציבור - 2019



## תלונות מוצדקות - 2019



# תלונות לא מוצדקות - 2019

