



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

"כאלה צ'יכ צולאט"



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

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

רמלה, כ"ב טבת, תשע"ח
9 ינואר, 2018

לכבוד
מר מיכאל וידל
ראש העיר

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2017.

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

פאמלה סויף סולמס

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 2017 לדצמבר 2017 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 2017

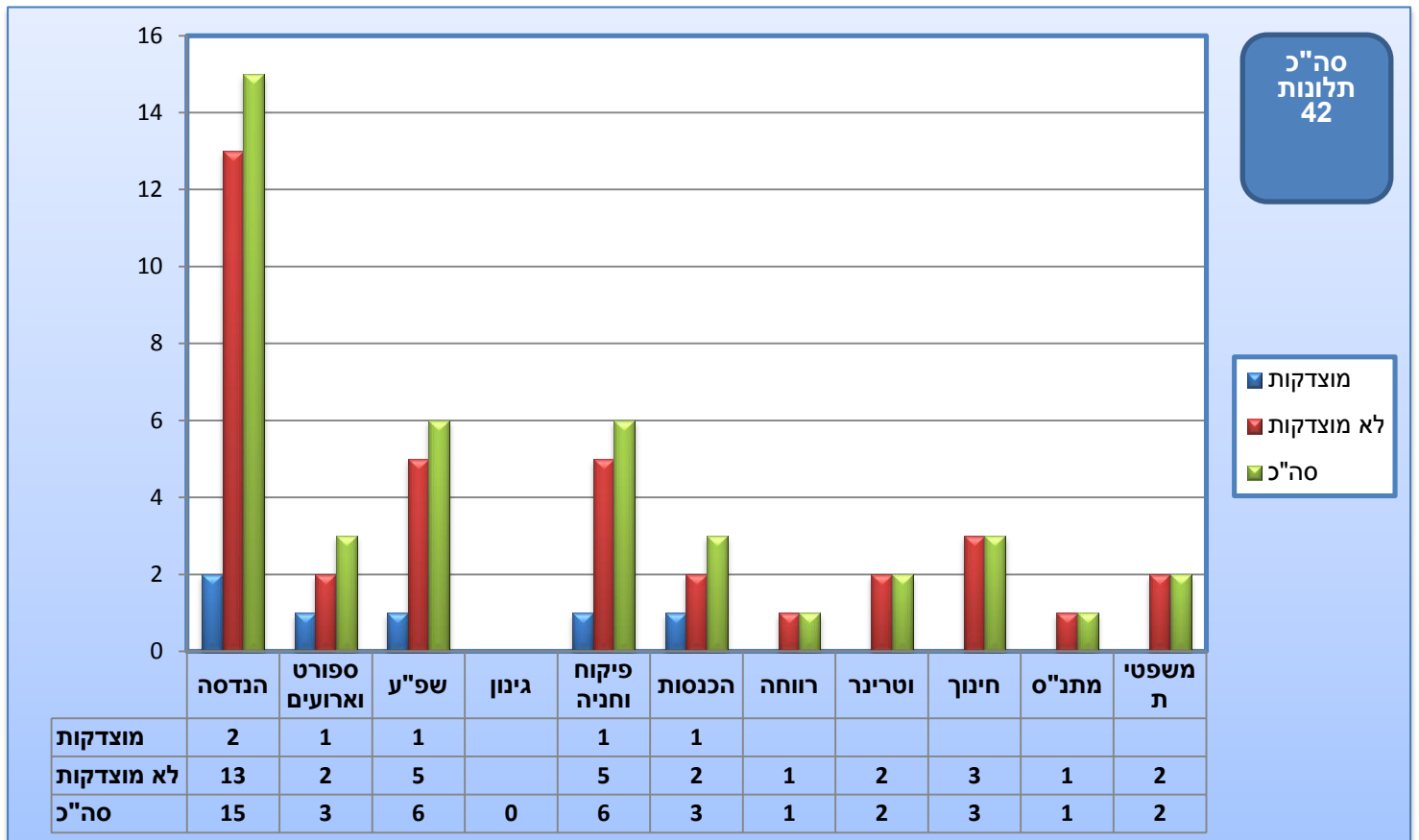
מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		%תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	15	2	13	13
2	ספורט ואירועים	3	1	2	33
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	6	1	5	17
4	גינון	1	1		100
5	פיקוח וחניה	6	1	5	17
6	הכנסות	2		2	-
7	רווחה	1		1	-
8	וטרינר	2		2	-
9	חינוך	3		3	-
10	מתנ"ס	1		1	-
11	משפטית	2		2	-
	סה"כ	42	6	36	14

תלונות הציבור 2015/2016/2017

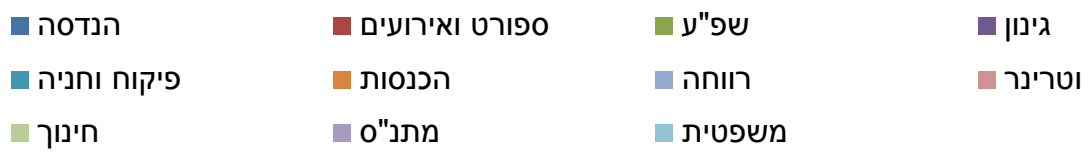
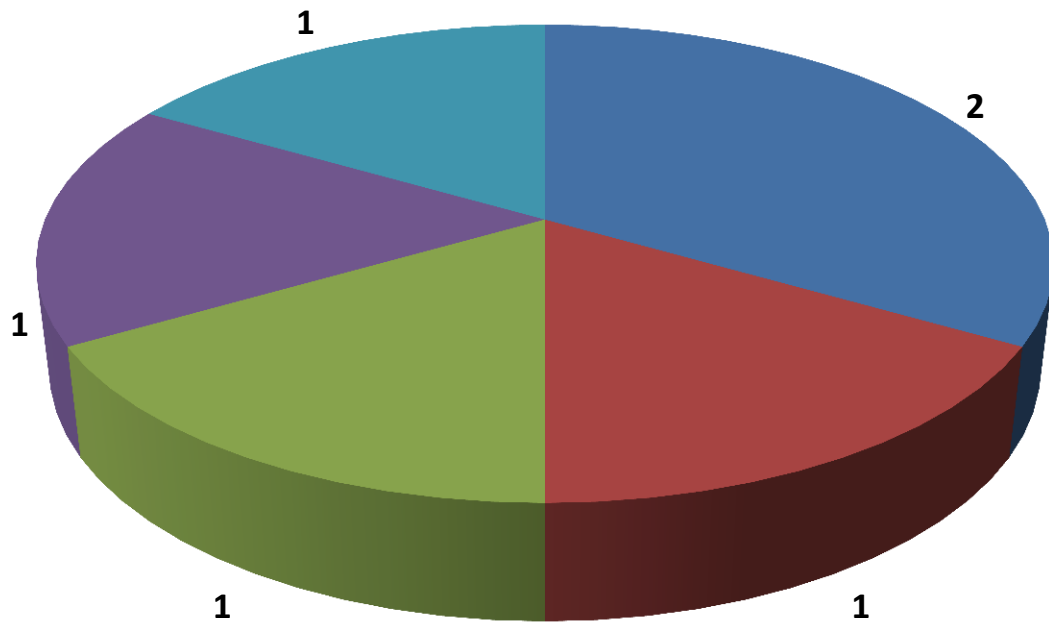
תלונות לא מוצדקות 2017	תלונות לא מוצדקות 2016	תלונות לא מוצדקות 2015	תלונות מוצדקות 2017	תלונות מוצדקות 2016	תלונות מוצדקות 2015	סה"כ תלונות 2017	סה"כ תלונות 2016	סה"כ תלונות 2015	אגף/מחלקה	מס'ד
13 (87%)	15 (84%)	10 (56%)	2 (13%)	3 (17%)	8 (44%)	15	18	18	הנדסה	1
2 (67%)	5 (84%)	3 (100%)	1 (33%)	1 (17%)	-	3	6	3	ספורט ואירועים	2
5 (83%)	6 (60%)	8 (62%)	1 (17%)	4 (40%)	5 (38%)	6	10	13	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	3
-	-	-	1 (100%)	-	-	1	-	-	גינון	4
5 (83%)	11 (85%)	9 (80%)	1 (17%)	2 (15%)	2 (20%)	6	13	10	פיקוח וחניה	5
2 (100%)	2 (100%)	4 (67%)	-	-	2 (33%)	2	2	6	הכנסות	6
1 (100%)	3 (100%)	5 (100%)	-	-	-	1	3	5	רווחה	7
2 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	-	-	-	2	2	1	וטרינר	8
3 (100%)	8 (89%)	4 (100%)	-	1 (11%)	-	3	9	4	חינוך	9
2 (100%)	-	-	-	-	-	2	-	-	משפטית	10
1 (100%)	-	-	-	-	-	1	-	-	מתנ"ס	11
-	1 (100%)	-	-	-	-	-	1	-	כח אדם	12
-	1 (100%)	-	-	-	-	-	1	-	משק ונכסים	13

תלונות לא מוצדקות 2017	תלונות לא מוצדקות 2016	תלונות לא מוצדקות 2015	תלונות מוצדקות 2017	תלונות מוצדקות 2016	תלונות מוצדקות 2015	סה"כ תלונות 2017	סה"כ תלונות 2016	סה"כ תלונות 2015	אגף/מחלקה	מס"ד
-	1 (100%)	-	-	-	-		1	-	כח אדם	14
-	1 (100%)	-	-	-	-		1	-	משק ונכסים	15
36 (86%)	56 (84%)	43 (70%)	6 (14%)	11 (16%)	18 (30%)	42	67	61	סה"כ	

תלונות הציבור 2017



תלונות מוצדקות 2017



תלונות לא מוצדקות 2017

