



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2011



לשכת מ"מ 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"ב
31 ינואר, 2012

לכבוד
מר יואל לביא
ראש העירייה

אדון נכבד,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2011

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2011.

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 יאור מ – 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה...".

בברכה
יהושע קלפוס
מ"מ מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור

העתקים: חברי מועצת העירייה
מר עופר תודר – מנכ"ל העירייה

תושב הציור הוא האקוה fe

טלפון: 9771788 – 08 פקס: 9771495 – 08, email - karmelas@ramla.muni.il

טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

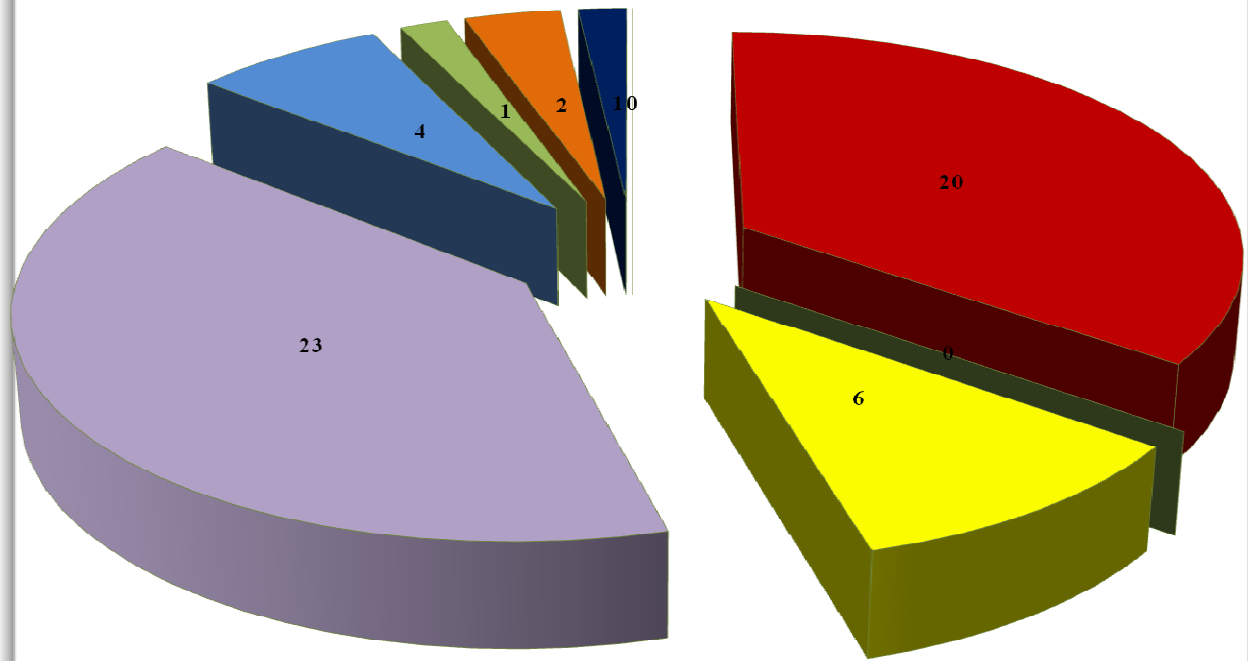
1. בתקופה שבין ינואר 2011 לדצמבר 2011 הועברו לטיפול תלונות מהציבור בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 123 פניות/תלונות הוגשו ע"י תושבי העיר (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור).
3. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כאות ע"י העירייה.
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

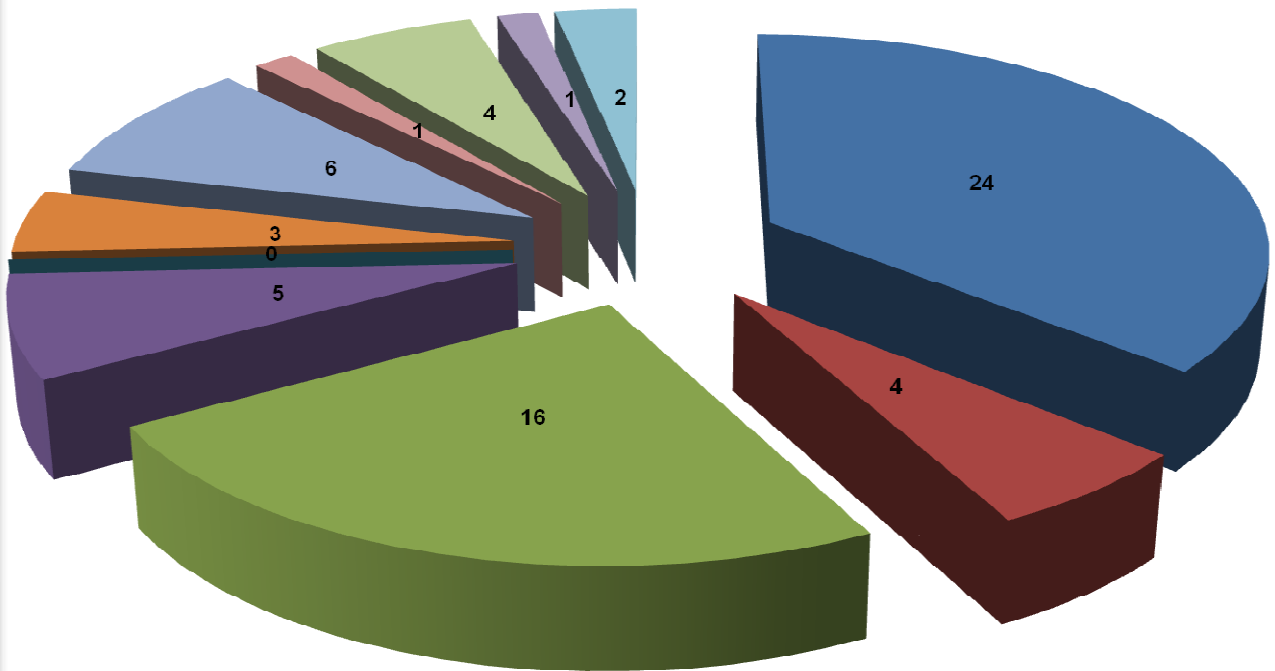
מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		%תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	41	17	24	45
2	ספורט ואירועים	2	1	1	50
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	28	23	5	82
4	תאגיד מים	4	4		100
5	חינוך	8	2	6	25
6	פיקוח וחניה	22	6	16	27
7	הכנסות	4			-
8	רווחה	4		4	-
9	וטרינר	4	1	3	25
10	תרבות הדיור	2		2	-
11	קרן רמלה	1		1	-
	סה"כ	123	57	66	46

תלונות מוצדקות



■ הנדסה ■ הכנסות ■ פיקוח והגנה ■ תברואה ורישוי עסקים, איכות הסביבה ■ תאגיד מים ■ ושרינר ■ הינוך/גנ"י ■ ספורט ואירועים ■ רווחה ■ קרן רמלה ■ תרבות הדיור

תלונות לא מוצדקות



■ הנדסה ■ הכנסות ■ פיקוח והגנה ■ תברואה ורישוי עסקים, איכות הסביבה ■ תאגיד מים ■ ושרינר ■ הינוך/גנ"י ■ ספורט ואירועים ■ רווחה ■ קרן רמלה ■ תרבות הדיור