

21/04/2013
יא' אייר התשע"ג

לכבוד

מר יעקב פרץ

ראש העיר

נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2012

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2012. הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 הקובע כי, "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה, המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה....."

בכבוד רב

אלישע שלם, עו"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

העתק:

חברי הוועדה לענייני ביקורת

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2012

העירייה מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים. השירות נבחן גם ביכולת לתת מענה לפניות ולתלונות של התושבים ואחרים.

פניות הציבור נוגעות לעניינים הקשורים לפעילות של העירייה ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים.

פניות בדבר מפגעים ומטרדים מתקבלות במוקד העירוני אשר מנתב את פניות התושבים למחלקות השונות. תפקידו הבסיסיים הם: קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית: מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע: ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס למידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים הנוגעים לכל הדיבור ולא רק לפונה היחיד.

בשנת 2008 הטיל המחוקק את החובה על כל הרשויות למנות ממונה על תלונות הציבור ובו פירוט מי רשאי להגיש תלונה דרך הגשת התלונה, אופי התלונה וכן תלונות שאין לבררן וצרכי ברור התלונה

מועצת העיר מינתה את מבקר העירייה לממונה על תלונות הציבור, איחוד שתי הפונקציות של מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור מסייע הן בשל מעמדו ויוקרתו של המבקר בבירור התלונות והן כמקור מידע נוסף לביקורת לצורך השוואה.

השוואה בנתוני התלונות 2011-2012:

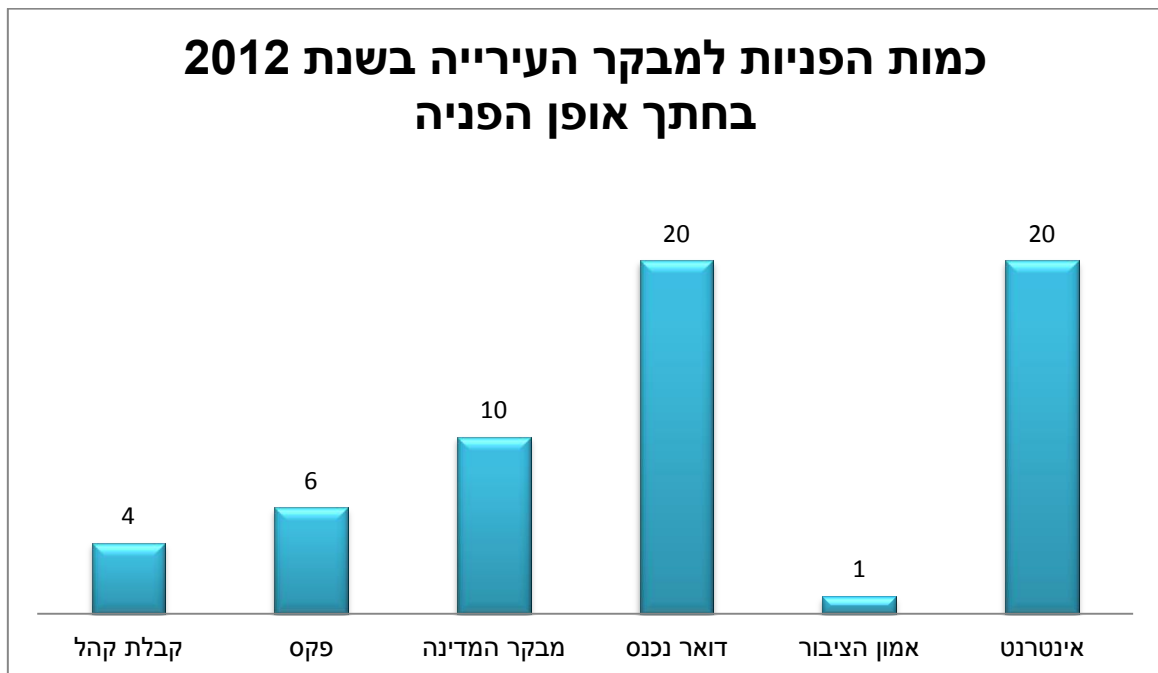
שנת 2012	שנת 2011	אופן הפנייה
20	12	אינטרנט
20	25	דואר נכנס
10	15	מבקר המדינה
6	15	פקס
4	1	קבלת קהל

עיקר התלונות ב – 2012 הינו בנושא הנדסה ותפעול. מטבע הדברים תנופת הבנייה והפיתוח המואץ יתגבר את התלונות בדבר מפגעים שונים.

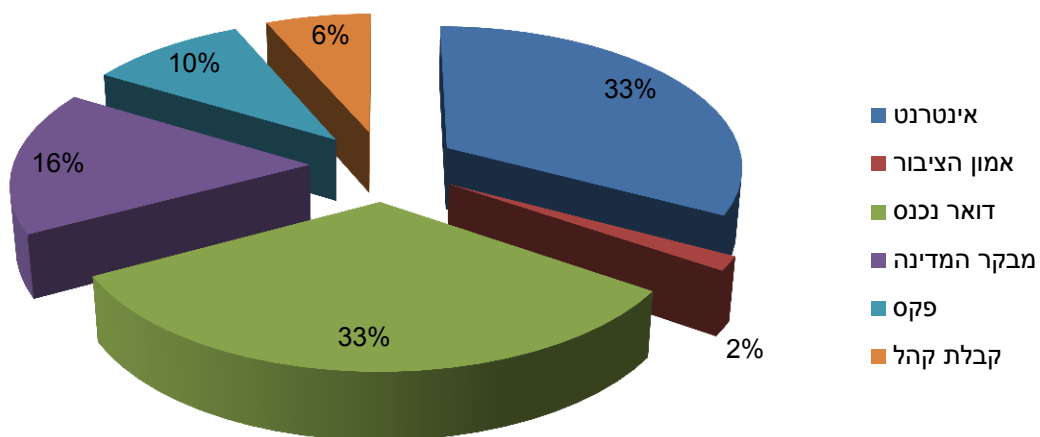
כאן המקום להודות למחלקות על שיתוף הפעולה עם הממונה וקבלת ההערות ותיקון הליקויים במידי.

מבקר המדינה	מוצדק \ לא מוצדק	מינהל_אגף	אופן הפנייה
	מוצדק	ביטחון	דואר נכנס
	מוצדק	בנ"מ (ביטוח)	פקס
	לא מוצדק	גבייה	דואר נכנס
	לא מוצדק	גבייה	דואר נכנס
	מוצדק	גבייה	דואר נכנס
	מוצדק	גבייה	פקס
	לא מוצדק	היטלים	פקס
	לא מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	לא מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	לא מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	לא מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	לא מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	לא מוצדק	הנדסה	אמון הציבור
	לא מוצדק	הנדסה	דואר נכנס
מבקר המדינה	לא מוצדק	הנדסה	מבקר המדינה
	לא מוצדק	הנדסה	פקס
	מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	מוצדק	הנדסה	אינטרנט
	מוצדק	הנדסה	דואר נכנס
	מוצדק	הנדסה	דואר נכנס
	מוצדק	הנדסה	דואר נכנס
	מוצדק	הנדסה	דואר נכנס
מבקר המדינה	מוצדק	הנדסה	מבקר המדינה
מבקר המדינה	מוצדק	הנדסה	מבקר המדינה
	לא מוצדק	חינוך	דואר נכנס
	לא מוצדק	חינוך	דואר נכנס
	לא מוצדק	חינוך	דואר נכנס
	לא מוצדק	חינוך	פקס
מבקר המדינה	מוצדק	חינוך	מבקר המדינה
	מוצדק	חינוך	פקס
	לא מוצדק	יחידה משפטית	דואר נכנס
	לא מוצדק	יחידה משפטית	דואר נכנס
מבקר המדינה	לא מוצדק	יחידה משפטית	מבקר המדינה
	לא מוצדק	כספים	אינטרנט
	לא מוצדק	כספים	אינטרנט
מבקר המדינה	מוצדק	כספים	מבקר המדינה
	לא מוצדק	לשכת מנכ"ל	אינטרנט
	מוצדק	לשכת מנכ"ל	אינטרנט
מבקר המדינה	מוצדק	לשכת מנכ"ל	מבקר המדינה

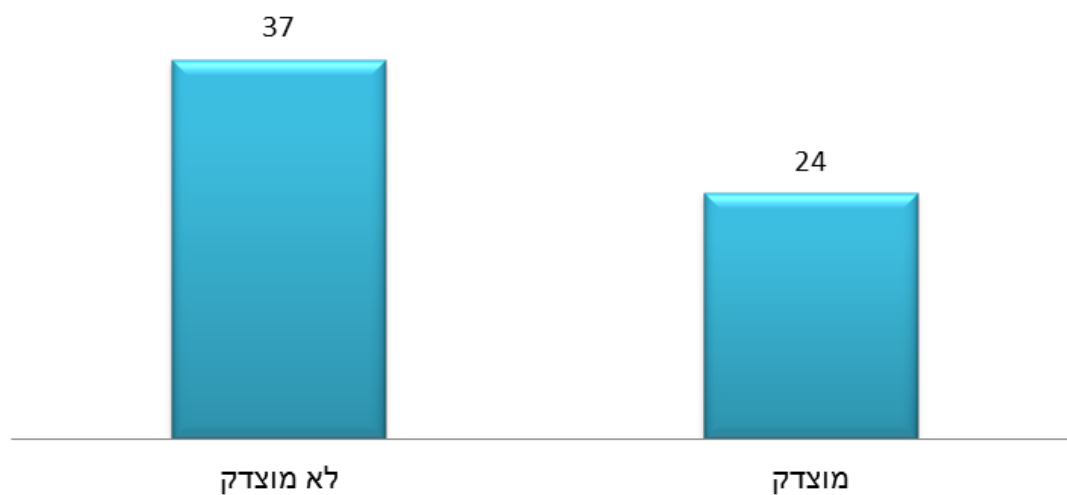
מבקר המדינה	מוצדק \ לא מוצדק	מינהל_אגף	אופן הפנייה
מבקר המדינה	מוצדק	לשכת מנכ"ל	מבקר המדינה
	לא מוצדק	תפעול	אינטרנט
	לא מוצדק	תפעול	אינטרנט
	לא מוצדק	תפעול	אינטרנט
	לא מוצדק	תפעול	אינטרנט
	לא מוצדק	תפעול	אינטרנט
	לא מוצדק	תפעול	אינטרנט
	לא מוצדק	תפעול	דואר נכנס
	לא מוצדק	תפעול	דואר נכנס
	לא מוצדק	תפעול	דואר נכנס
	לא מוצדק	תפעול	דואר נכנס
	לא מוצדק	תפעול	דואר נכנס
מבקר המדינה	לא מוצדק	תפעול	מבקר המדינה
	לא מוצדק	תפעול	קבלת קהל
	מוצדק	תפעול	אינטרנט
	מוצדק	תפעול	אינטרנט
	מוצדק	תפעול	דואר נכנס
מבקר המדינה	מוצדק	תפעול	מבקר המדינה
	מוצדק	תפעול	קבלת קהל
	לא מוצדק	תפעול	קבלת קהל
	לא מוצדק	תפעול	קבלת קהל



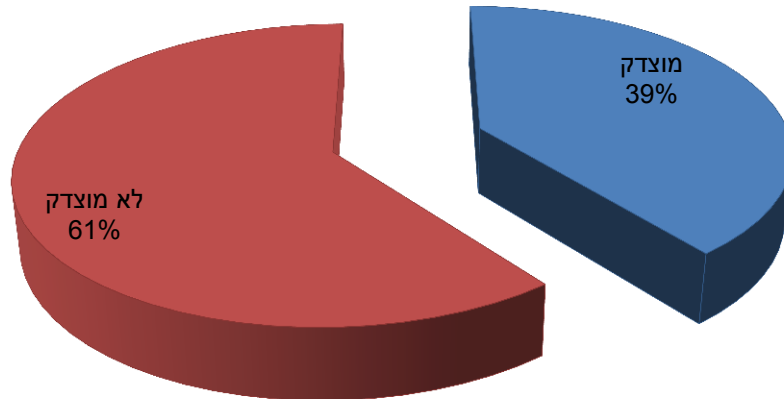
אחוזי הפניות למבקר העירייה בשנת 2012 בחתך אופן הפניה



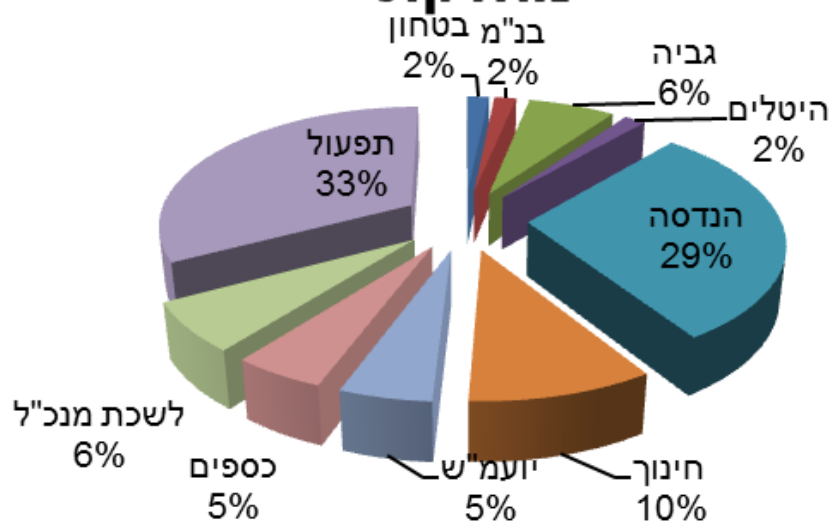
כמות הפניות למבקר העירייה בשנת 2012 בחתך מוצדק \ לא מוצדק



כמות הפניות למבקר העירייה בשנת 2012 בחתך מוצדק \ לא מוצדק



כמות הפניות באחוזים למבקר העירייה בשנת 2012 בחתך מחלקתי



כמות הפניות למבקר העירייה בשנת 2012 בחתך מחלקתי

סידרה 1

