

**דו"ח ממונה על תלונות הציבור
לשנים 2011-2012**

דו"ח ממונה על תלונות הציבור לשנים 2011-2012

על – פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ה - 2008, החל גם באיו"ש מוגש בזאת הדו"ח הנדון.

בישיבת מועצת העיר מס' 25 מיום 30/11/2010 אושר מינוי מבקר העירייה כממונה על תלונות הציבור.

עד למועד הנ"ל, היו לציבור למעשה שתי כתובות להגשת תלונות/פניות: מנהלת האגף לפניות הציבור, פרשה בינתיים והמשרה ככל הידוע למבקר בוטלה, וכן מנהלת לשכת ראש העיר המטפלת בפניות הציבור לראש העיר.

סעיף 2.(א) (1) בחוק הנ"ל: "מועצת העיר תמנה את מבקר הרשות המקומית למטובה על תלונות הציבור ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית....."

עד המועד הנ"ל נהג המבקר להעביר תלונות שהופנו אליו מהציבור לטיפול מנהלת אגף פניות הציבור. מאז המינוי מטפל המבקר בתלונות הציבור.

יש לציין כי במקרים רבים פונים למבקר לאו דווקא בתלונה, אלא גם בחוסר ידיעה מי מטפל בנושא מסוים, במקרים אלה לא מבוצע רישום, למרות הכמות הרבה, יחסית (כ- 10 בשבוע). ברור כי הטיפול בפונה גוזל זמן.

התלונות מועברות למבקר – ממונה על תלונות הציבור, במספר דרכים:

תלונות טלפונית.

תלונות בפקס.

תלונות בדואר אלקטרוני.

תלונות במכתב.

תלונות טלפונית, עם ותוך כדי השיחה מבצע המבקר תרשומת של השיחה כולל שם המלין כתובתו ומס' הטלפון.

עקרונית המבקר אינו מטפל בתלונות אנונימיות.

בשנת 2011 הוגשו למבקר 9 תלונות שנרשמו, בנוסף, כאמור, לעשרות פניות שטופלו ללא רישום.

4 תלונות נמצאו לא מוצדקות, תלונה אחת הופנתה על דעת המלין, לגישור.

3 תלונות נמצאו מוצדקות חלקית ותלונה אחת נמצאה מוצדקת.

3 תלונות היו כנגד אגף שפ"ע:

מתוכם תלונה אחת נמצאה לא מוצדקת.

תלונה אחת הופנתה לגישור (מדובר בסכסוך שכנים בקשר לכלב של אחד השכנים).

תלונה אחת נמצאה מוצדקת.

3 תלונות הוגשו כנגד אגף הגביה:

2 תלונות נמצאו מוצדקות חלקית.

תלונה אחת נמצאה לא מוצדקת.

יתר שלוש התלונות היו כלפי המינהל הכללי:

שתי תלונות נמצאו לא מוצדקות.

תלונה אחת נמצאה מוצדקת חלקית.

בשנת 2012 - 11 תלונות טופלו. כאמור בנוסף היו עשרות פניות טלפוניות, בעיקר, אך היו גם פניות אישיות של תושבים שלא ידעו לאן לפנות לצורך קבלת שירות.

כמו כן היו מספר רב של פניות בעיקר טלפוניות שהתייחסו לתלונות כנגד גורמים לא עירוניים, כמו לכלוך באוטובוס, איחור בהגעת אוטובוס, העדר רשתות שיווק ספציפיות בקניון, כמות המסעדות בעיר, ועוד ועוד.

בכל תלונה כזו מפנה המבקר את המלין לגורם האחראי לטפל בנושא.

להלן התפלגות 11 התלונות שנרשמו:

5 תלונות היו כנגד הגזברות/מרכז התשלומים. כל התלונות הנ"ל נמצאו לא מוצדקות.

תלונה אחת – כנגד אגף הנדסה, נמצאה מוצדקת חלקית.

תלונה אחת כנגד היועמ"ש – לא מוצדקת.

שתי תלונות כנגד אגף שפ"ע, שתיהן מוצדקות.

תלונה אחת כנגד אגף הרווחה (מועדון גיל הזהב) – מוצדקת חלקית.

תלונה אחת כנגד אגף הביטחון – מוצדקת חלקית.