



24/02/2018

לכבוד
מר טלאל אלקרנאוי
ראש העיר

אדון נכבד

הנדון: דוח תלונות הציבור 2017

בשנת 2017 נתקבלה 215 תלונות לפי הפירוט מטה .
195 תלונות נתקבלו מתושבים ועמותות וועדי שכונות ישירות לממונה על תלונות הציבור.
17 תלונות נתקבלו באמצעות משרד מבקר המדינה בנושאים שונים.
3 תלונות נתקבלו באמצעות עורכי דין.

עד תאריך 24/2/2018 טופלו 168 תלונות.

47 תלונות עדיין במעקב לפי הפירוט מטה

1. תשתיות 34 תלונות בנושא כבישים מדרכות וניקוזים.
2. פיקוח עירוני 3 תלונות סילוק מפגעים ומטרדים.
3. מטה בטיחות בדרכים בנושא תחבורה ציבורית 3 תלונות (בשלבי סיום הטיפול)
4. ועדה מקומית 2 תלונות
5. תברואה 2 תלונות בנושא מתחם 2 מכתב וועד השכונה מתאריך 4/10/2017.
6. מי רהט 1 תלונה גביית הוצאות אכיפה לא בהתאם לחוק עו"ד גיא אבני.
7. חשמל ותאורה 1 תלונה .
8. הנדסה 1 תלונה טיפול משותף הנדסה, ועדה מקומית (הריסת מבנה מסוכן תלונת עו"ד אחמד אבו עאבד.

בנוסף לתלונות נתקבלו 1041 פניות במוקד העירוני במשמרת בוקר בלבד העובד במשמרת צהרים לא מתעד, מצ"ב פילוח לנושאי הפניות על פי כמות .

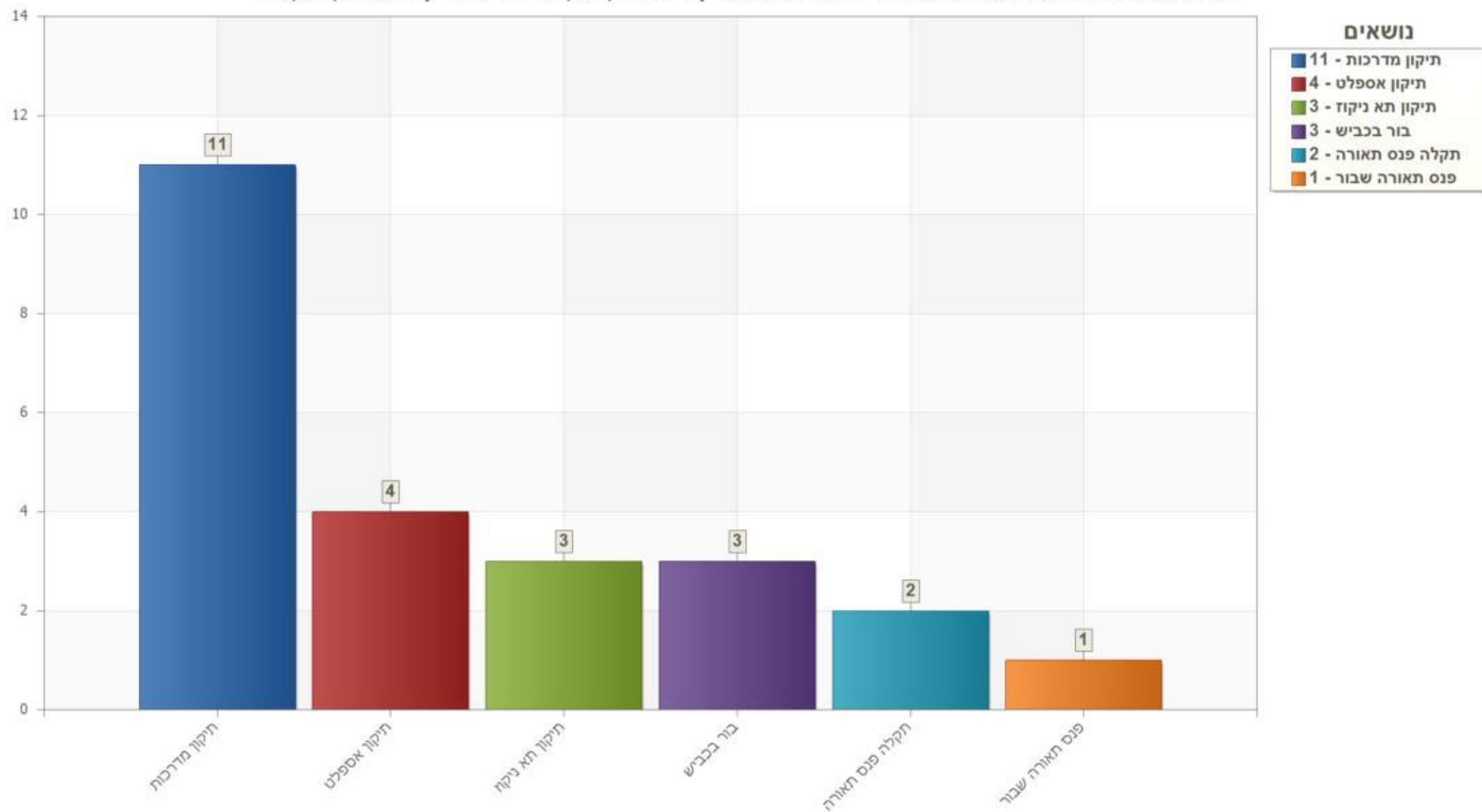
המלצות :

להורות לנוגעים בדבר לסיים את הטיפול בתלונות שטרם הסתיים הטיפול בהן בדגש על תלונות שנתקבלו באמצעות מבקר המדינה ועורכי דין.
להנחות כל מנהלי המחלקות לסיים את הטיפול בתלונות תוך פרק זמן שנקבע על ידי הממונה על תלונות הציבור בהתאם לחוק.

בכבוד רב
עלי אבוזאיד
ממונה על תלונות הציבור

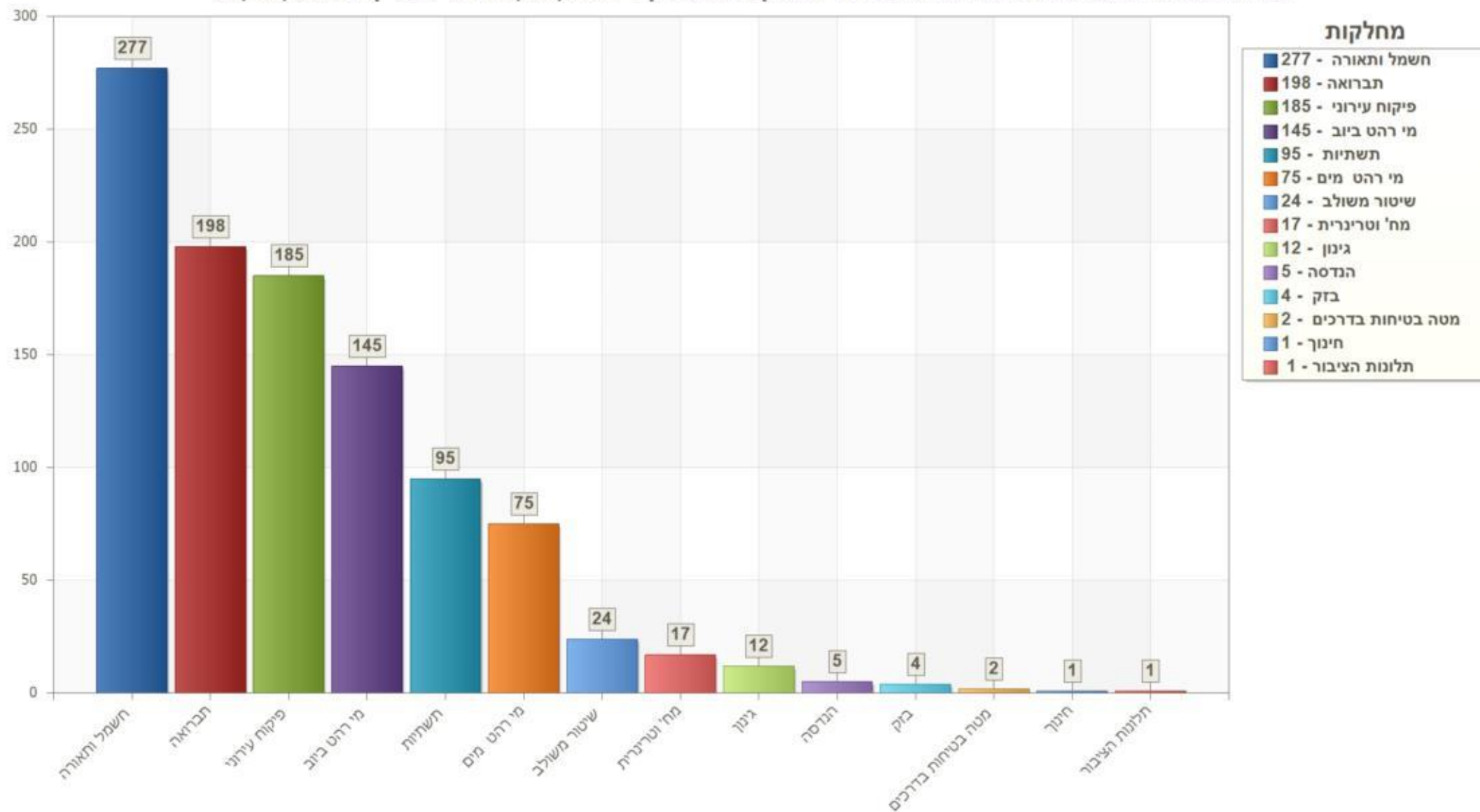
העתקים
מ"מ ראש
סגני ראש העיר
חברי מועצת העיר
מזכיר העירייה
יועץ משפטי
גזבר העירייה
מבקר העירייה
מהנדס העיר
מנהלי מחלקות

פניות פתוחות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



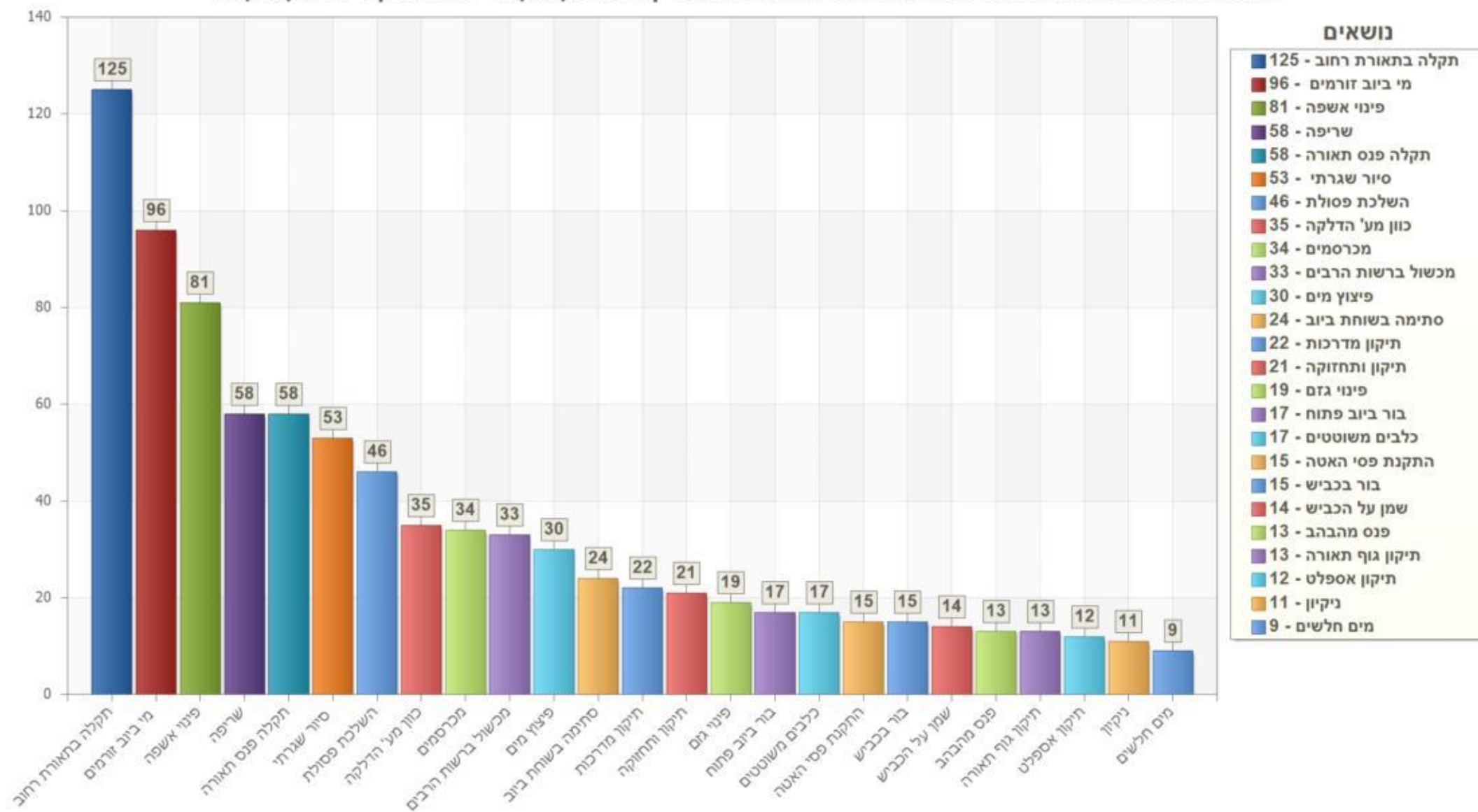
פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



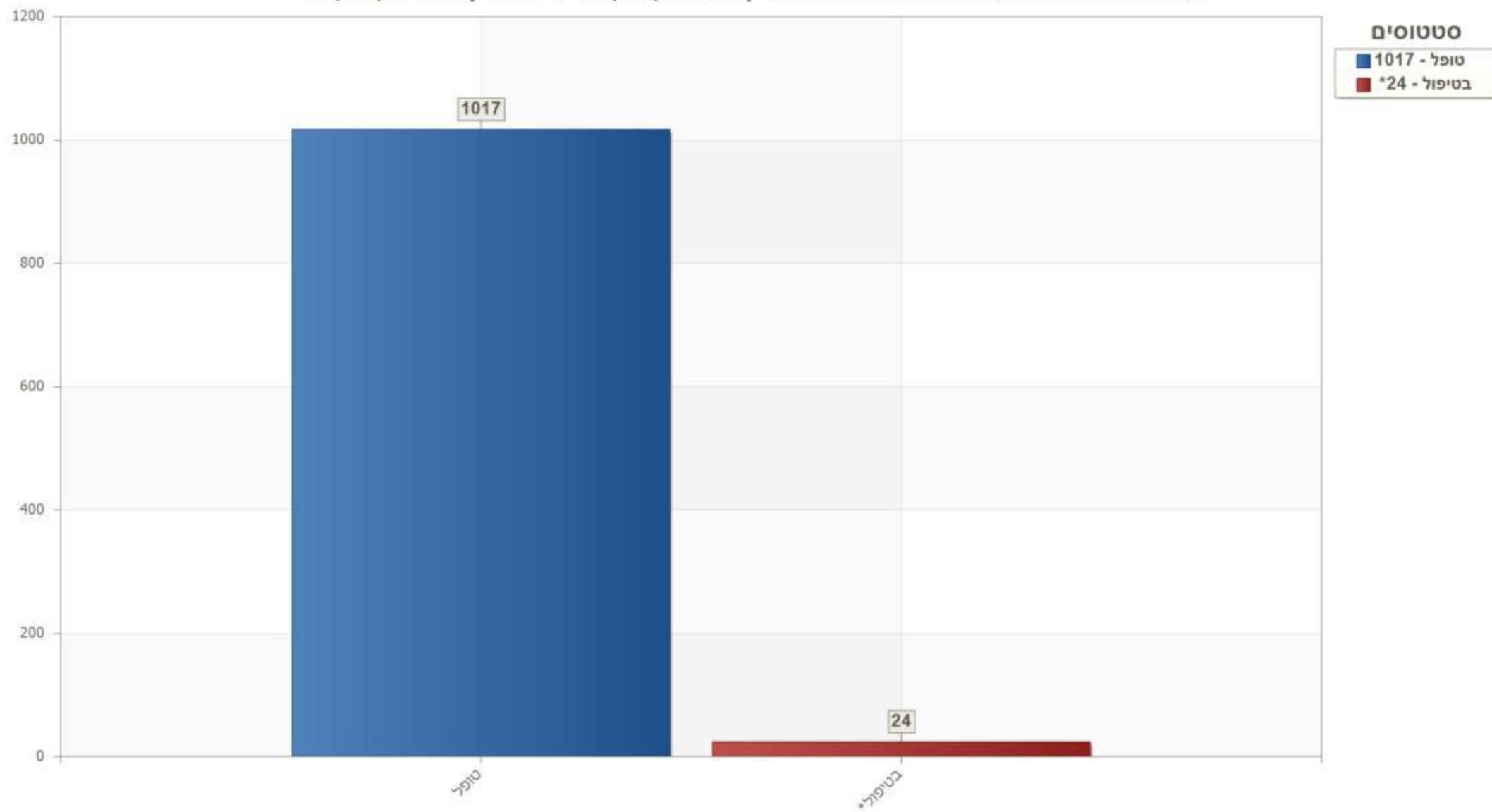
וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

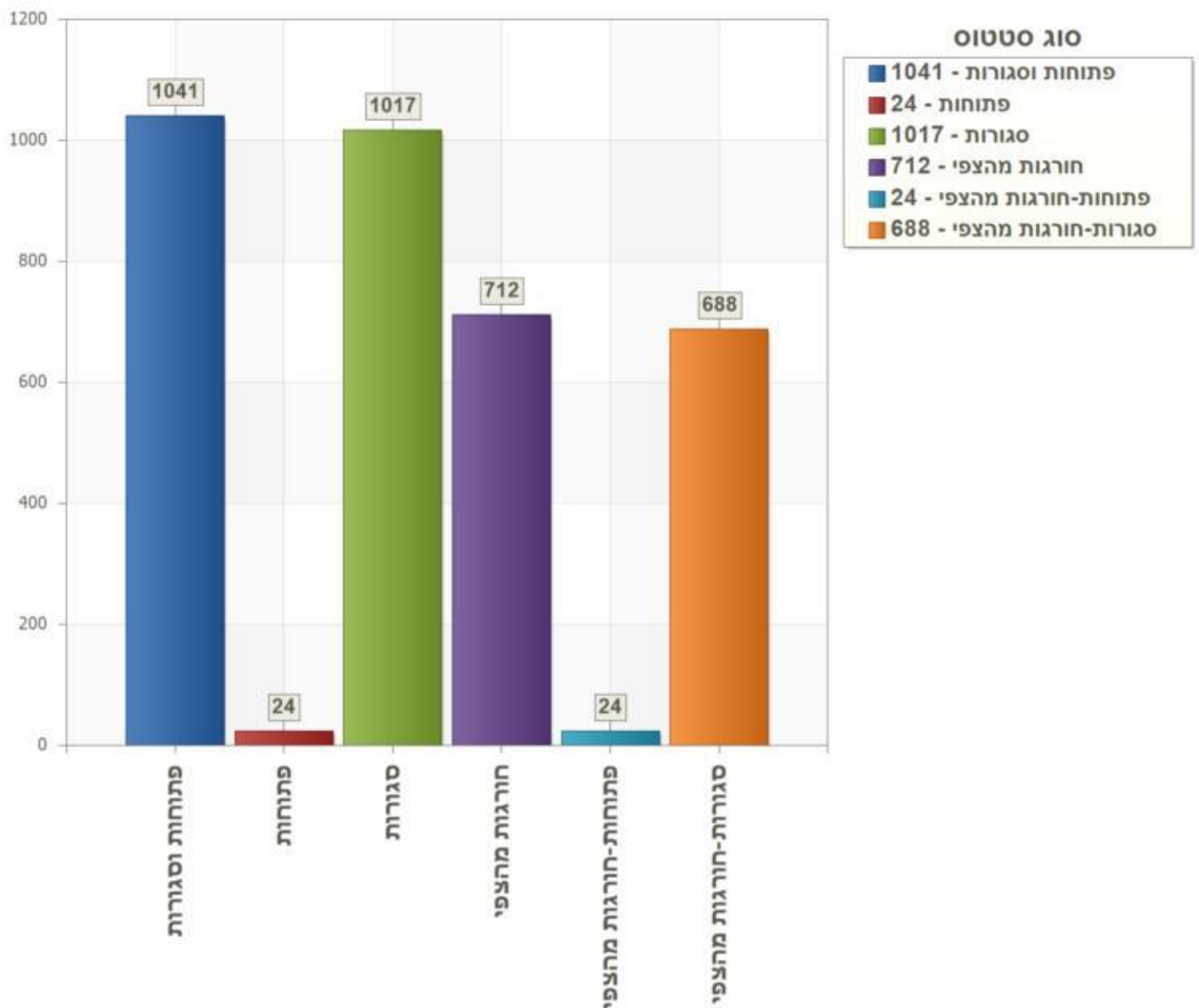
פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

31/12/2017 :תאריך עד 01/01/2017 :מתאריך סטטוס סוג לפי וסגורות פתוחות פניות

וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

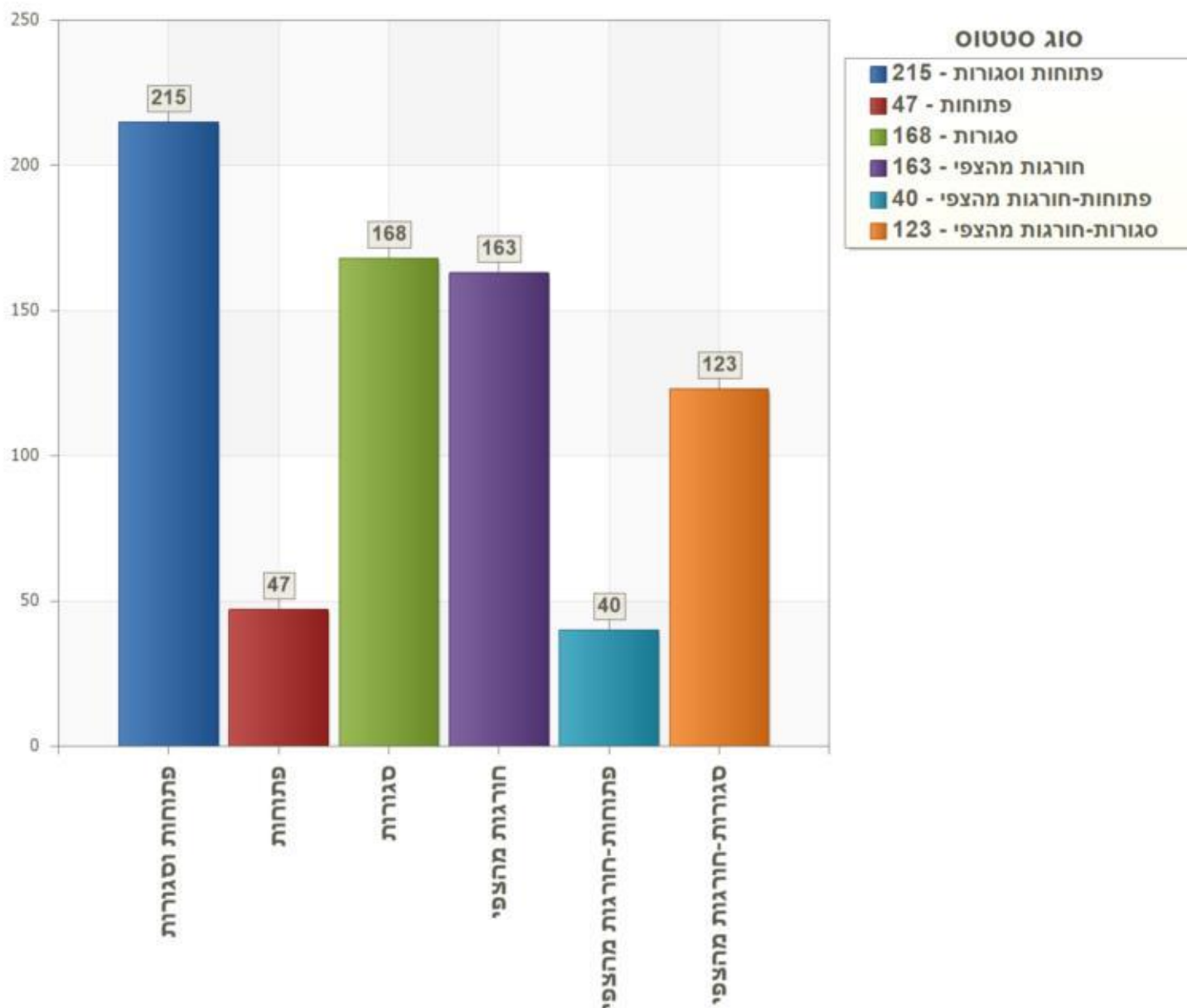


שטופלו הפניות אחוז: 97.69

בתקן שטופלו הפניות אחוז: 31.6

מהתקן בחריגה שטופלו הפניות אחוז: 66.09

תלונות פתוחות וסגורות לפי סוג סטטוס ותקן מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017
תלונות הציבור 2017

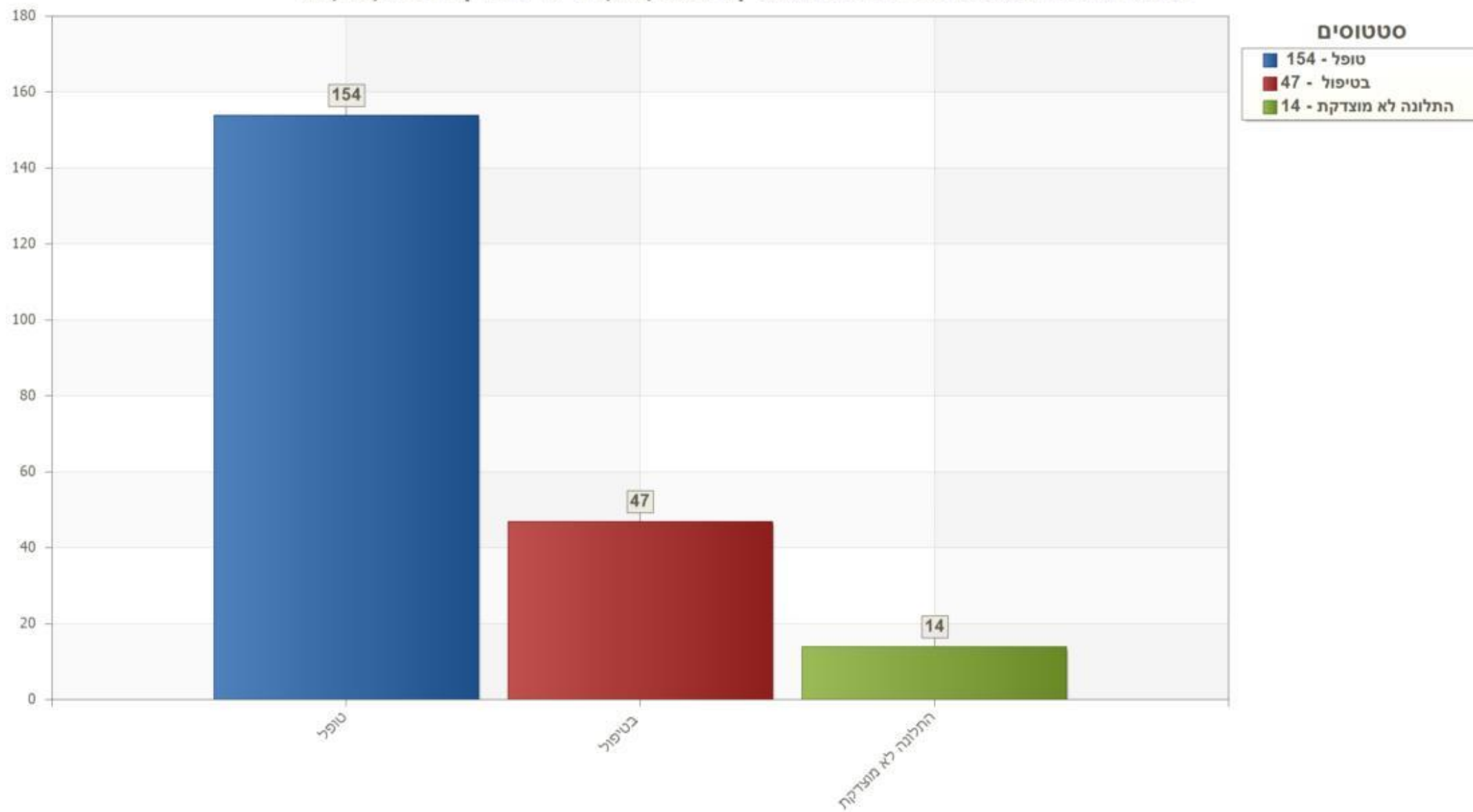


אחוז הפניות שטופלו: 78.14

אחוז הפניות שטופלו בתקן: 20.93

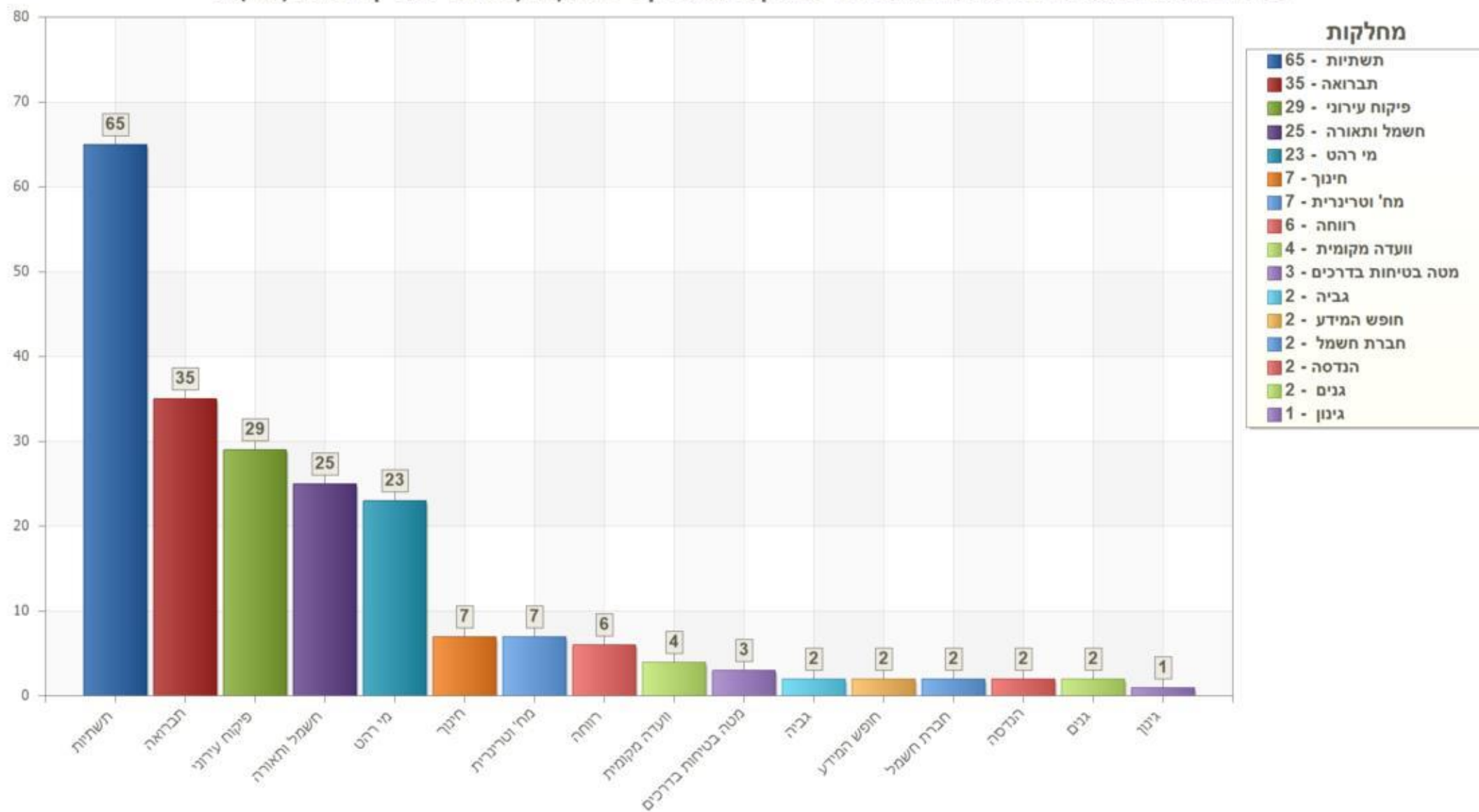
אחוז הפניות שטופלו בחריגה מהתקן: 57.21

פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



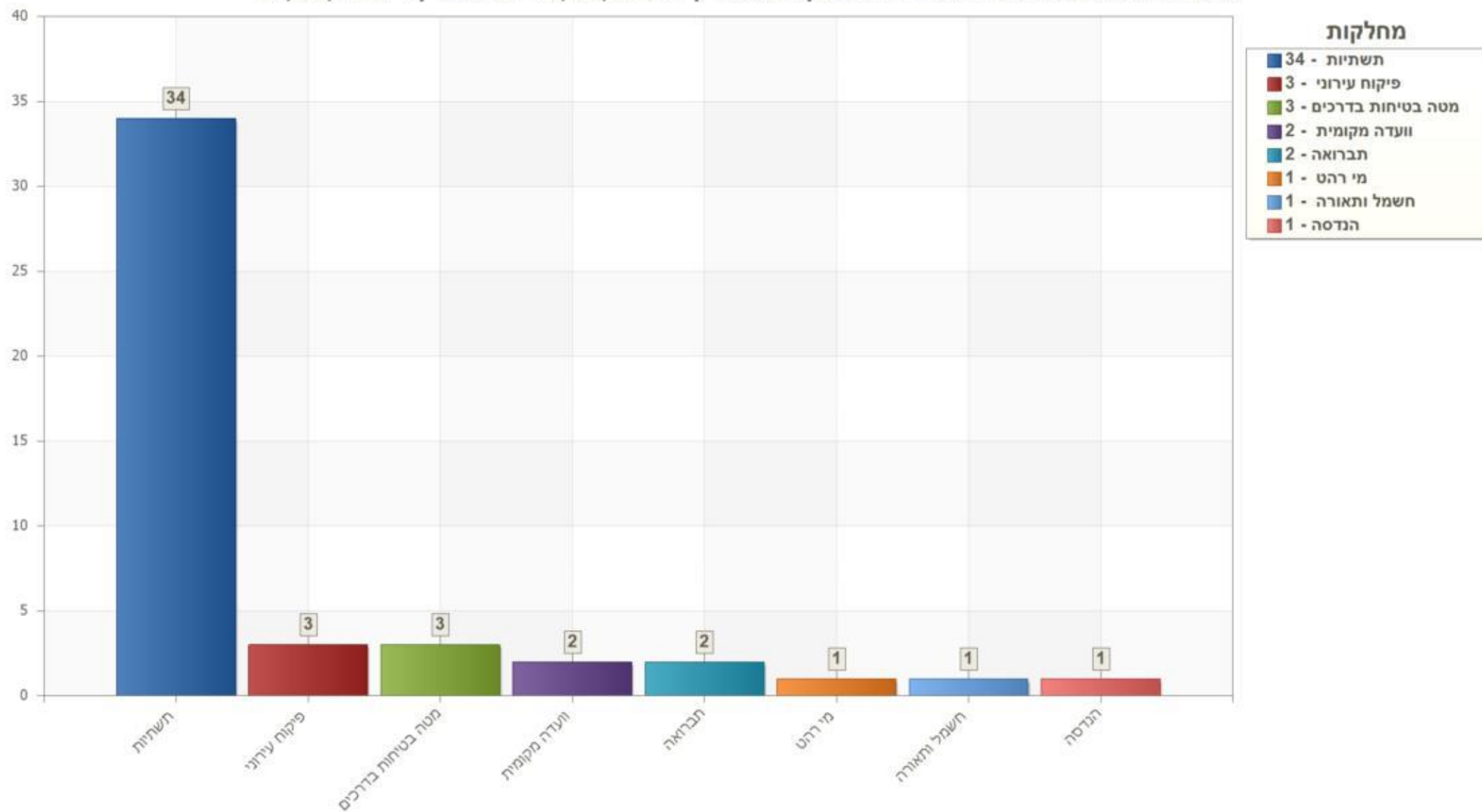
תלונות הציבור

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



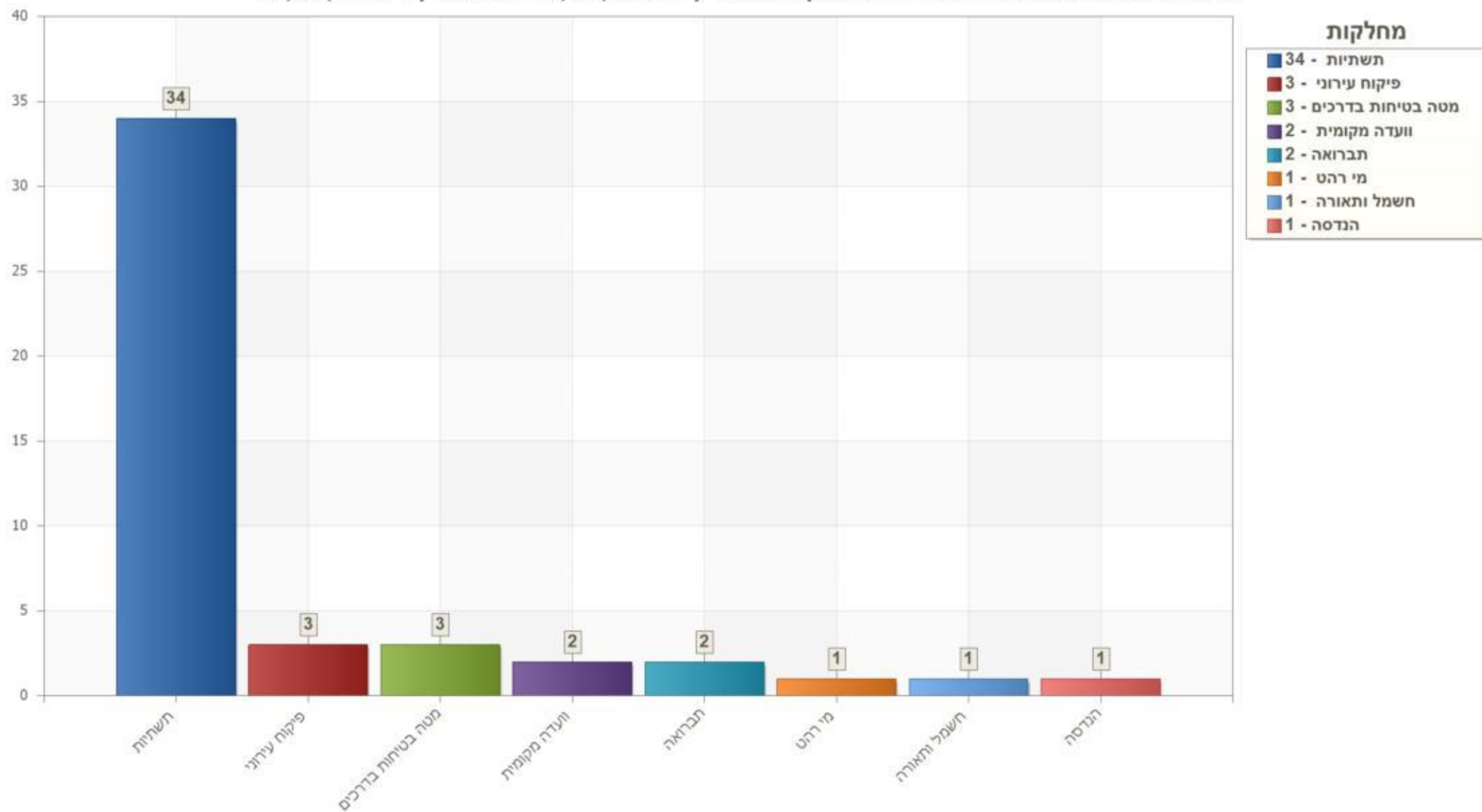
תלונות הציבור

פניות פתוחות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



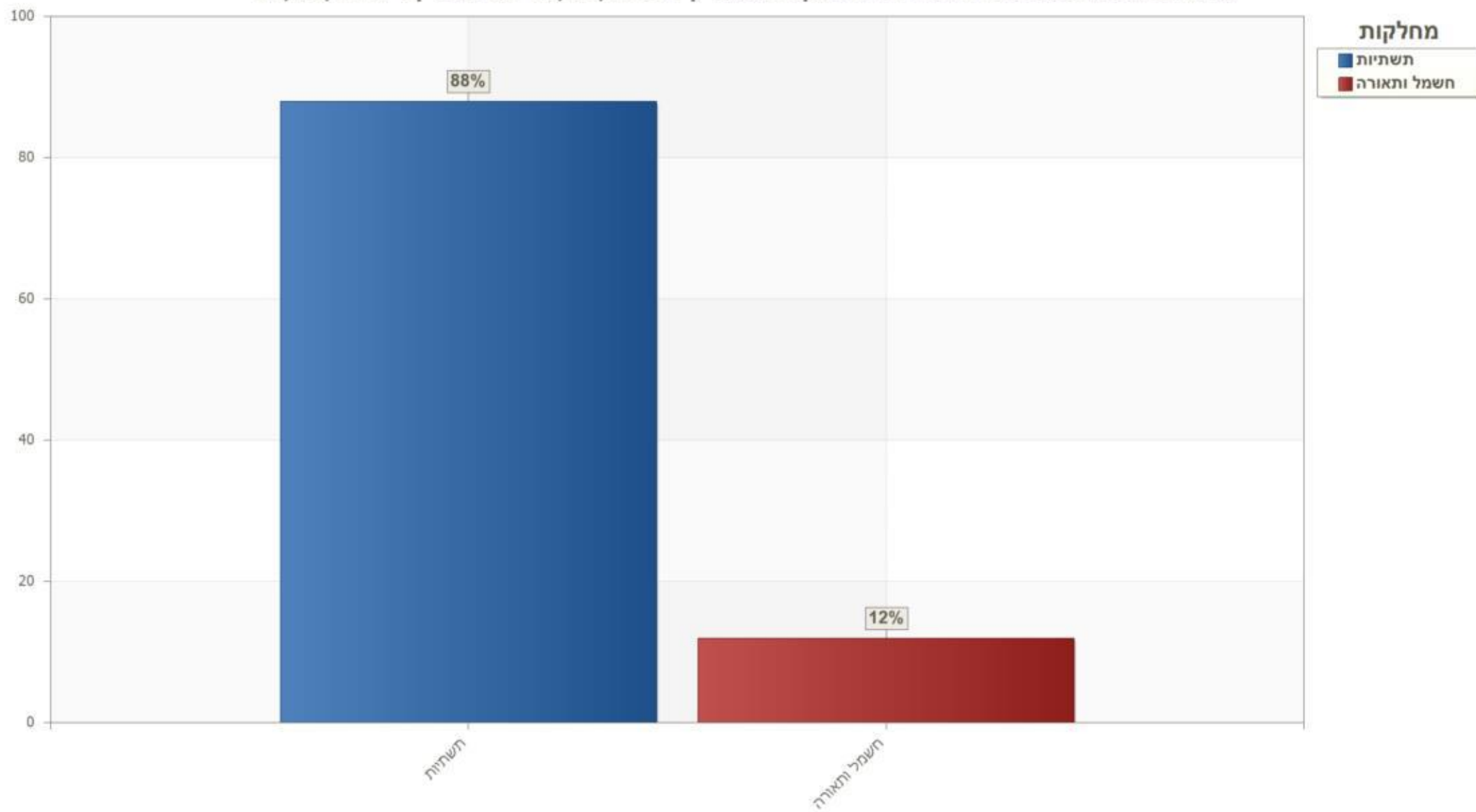
פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



פתוחות לפי מחלקות

פניות פתוחות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017



פתוחות : סטטוס סוג