



17/02/2019

לכבוד

מר פאיז אבו צהיבאן
ראש העיר

אדון נכבד

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2018.

דין וחשבון לשנת 2018, של הממונה על תלונות הציבור, מוגש בזאת לראש העיר ולמועצת העירייה בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות. הדו"ח מסכם את פעילותה של המחלקה ומשקף את הנושאים שהועלו על-ידי התושבים, בעלי העסקים.

הממונה על תלונות הציבור משמש כיחידת הקשר עם העירייה. הממונה על תלונות הציבור מייצג את הפונים בפני אגפים ומחלקות העירייה השונות ומטפל בשאלות, הבהרות, הצעות, תודות ותלונות. הטיפול בכל פנייה נעשה מתוך הבנת צרכי התושב ורצון לתת מענה איכותי ומהיר בהתאם לערכי השירות שנקבעו על-ידי הנהלת העיר - תוך שקיפות מלאה באשר למדיניות העירייה ולפעילותה. כן משמש הממונה על תלונות הציבור מקור למענה ולהכוונה מקצועית לפרנטיים ביחידות המקצועיות ברשות.

תלונה מוגדרת בחוק בהתקיים בה שני התנאים יחדיו: הראשון, כאשר המעשה פוגע במישרין במתלונן או מונע ממנו במישרין טובת הנאה והשני, כאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק / ללא סמכות חוקית / בניגוד למנהל תקין. הממונה יברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון ובתום הבירור ימסור את תוצאותיה למתלונן, תוך מתן הודעה מנומקת. במידת הצורך יצביע הממונה על התיקון הנדרש בהליך העבודה והעובד או הממונה עליו יעדכנו ביחס לאמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.

תלונות, פניות 2018

בשנת 2018 נתקבלו 167 תלונות נתקבלו ישירות לממונה על תלונות הציבור בכתב, דואר אלקטרוני, קבלת קהל במשרד. לאחר בירור התלונות נמצאו 126 תלונות מוצדקות, 5 תלונות לא מוצדקות, 36 תלונות טופלו כפניות ציבור מאחר ואינן עונות על התנאים בהתאם לחוק הרשויות וטופלו בהתאם לתהליך פניות ציבור.

מתוך התלונות המוצדקות טופלו 102 תלונות עד 31/12/2018.
 24 תלונות בשלבי טיפול מתקדמים.
 בנוסף לכך טופלו 454 פניות מוקד עד להעברתן למחלקת ביטחון וחירום.
 מצ"ב התפלגות פניות לפי מחלקות ונושאים.
תלונות שנתקבלו באמצעות מבקר המדינה
 נתקבלו 12 תלונות בנושאים שונים עד 31/12/2018 טופלו כל התלונות.
 התלונות טופלו בתאום עם צוות מבקר המדינה.

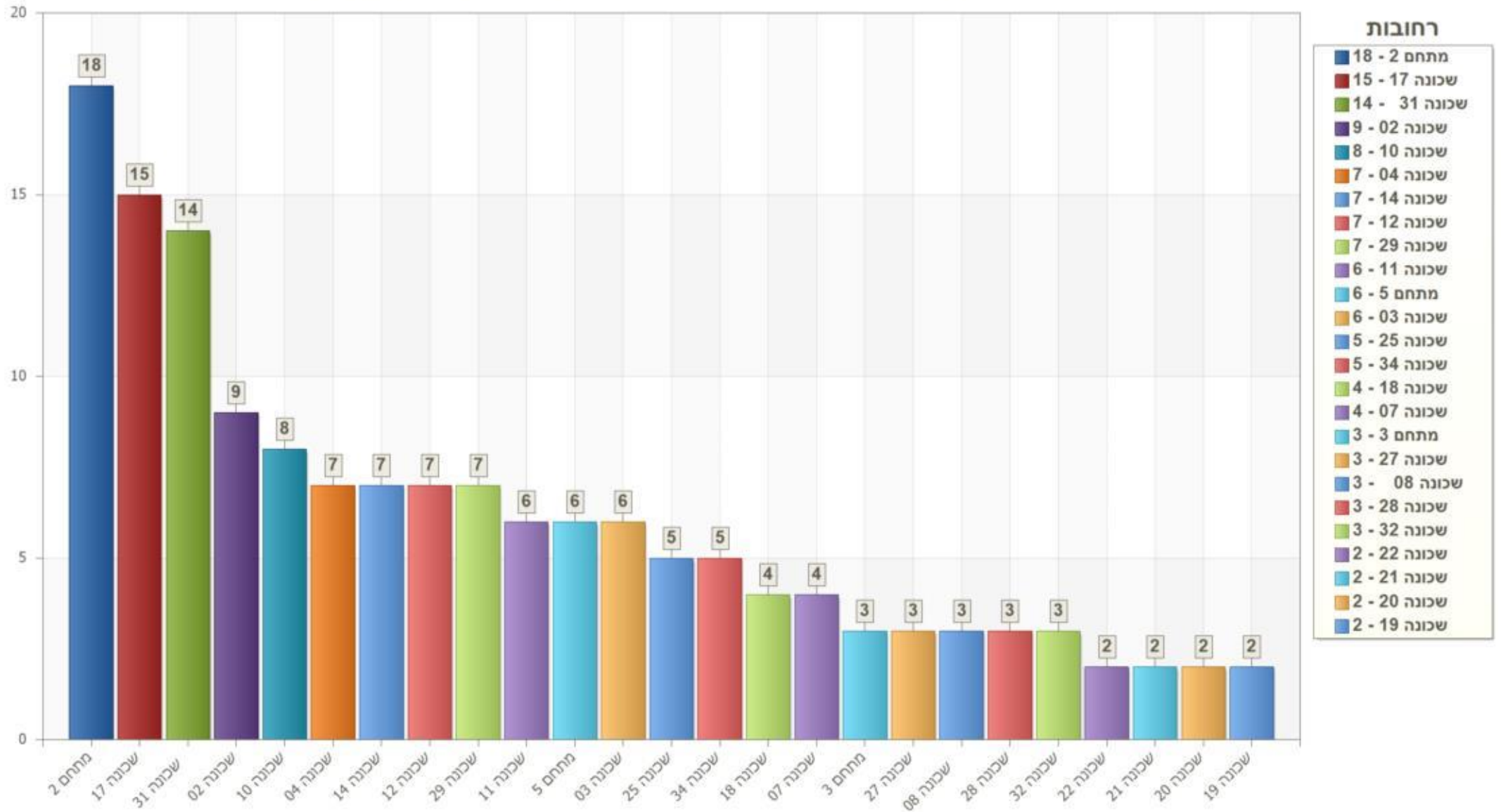
סיכום

**רוב התלונות טופלו בפרק זמן סביר ולשביעות רצון המתלונן.
 אגף הרווחה התלונות טופלו במקצועיות ויעילות רבה.
 ברצוני לציין לשבח את שיתוף הפעולה עם כל מנהלי המחלקות
 והאגפים בעירייה.**

בכבוד רב
 עלי אבוזאיד
 הממונה על תלונות הציבור
 וחוק חופש המידע

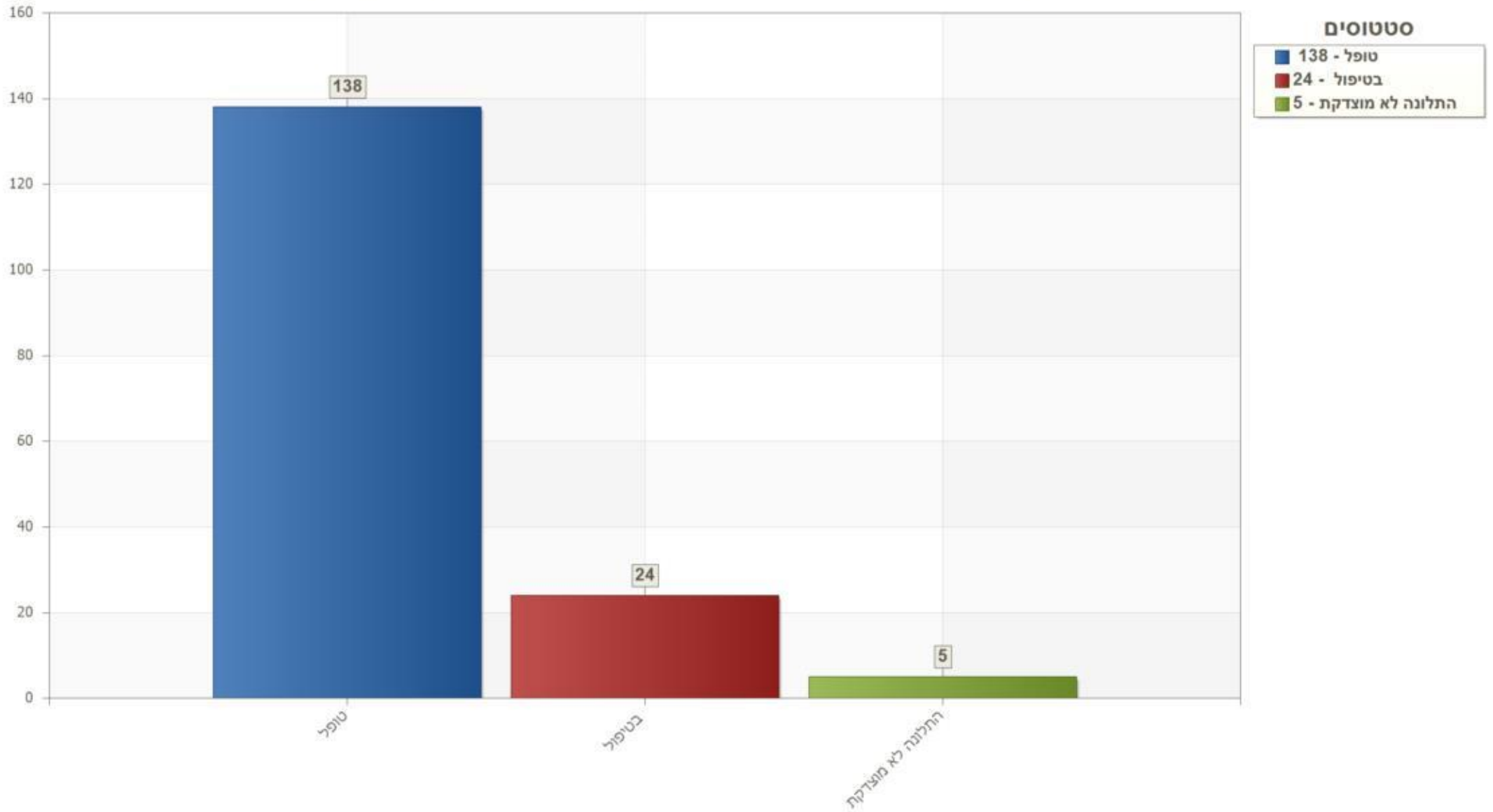
העתקים
 מר פאיז אבו צהיבאן-ראש העיר
 חברי מועצת העירייה
 מר עלי אבו אלחסן-מזכיר העירייה
 מר שרון שטיין -יועמ"ש
 מר ראד אלקרנאוי -גזבר העירייה
 מר עאמר אבו האני-מבקר העירייה
 מנהלי אגפים ומחלקות

פניות פתוחות וסגורות לפי רחובות מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



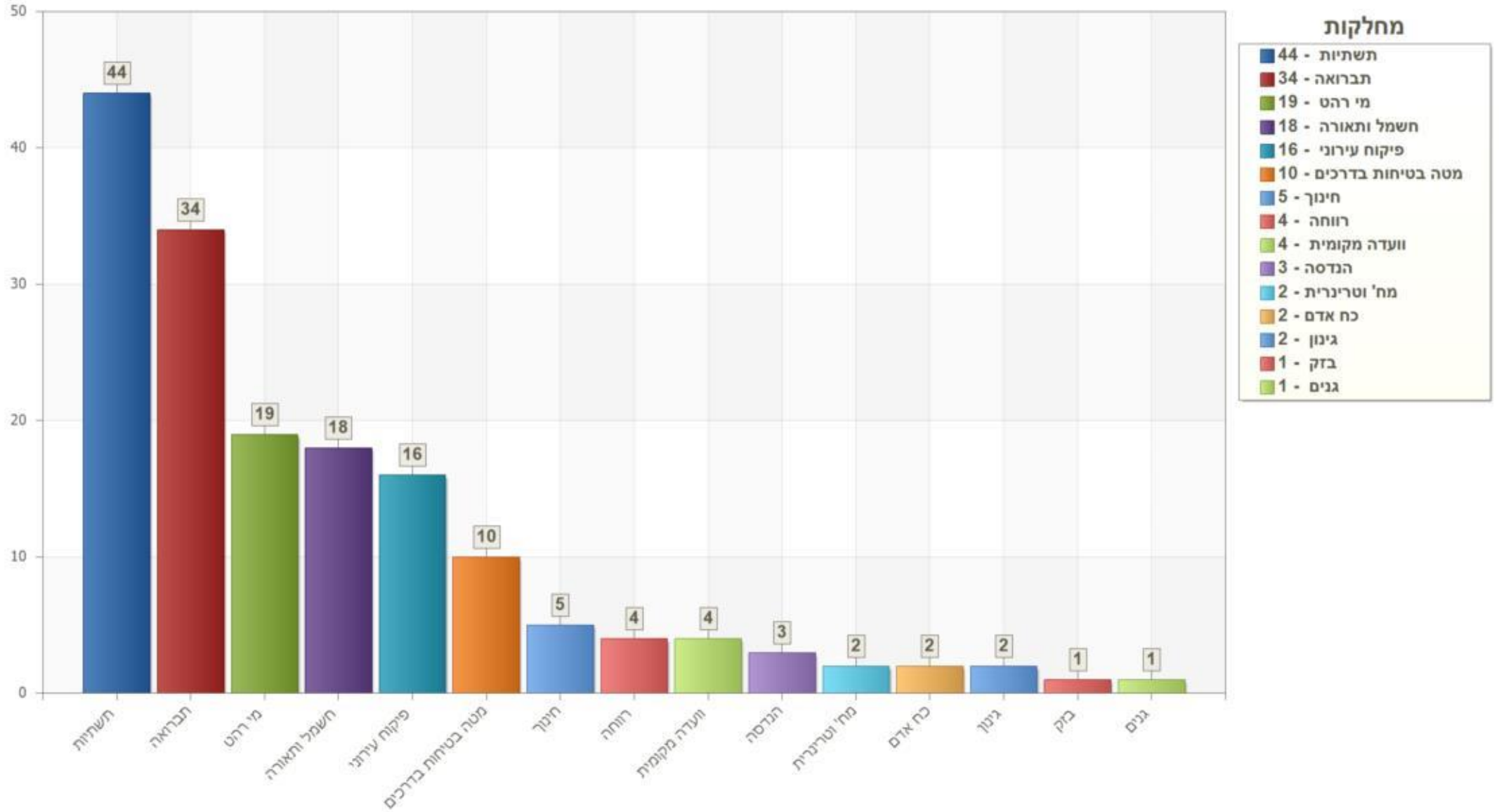
וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



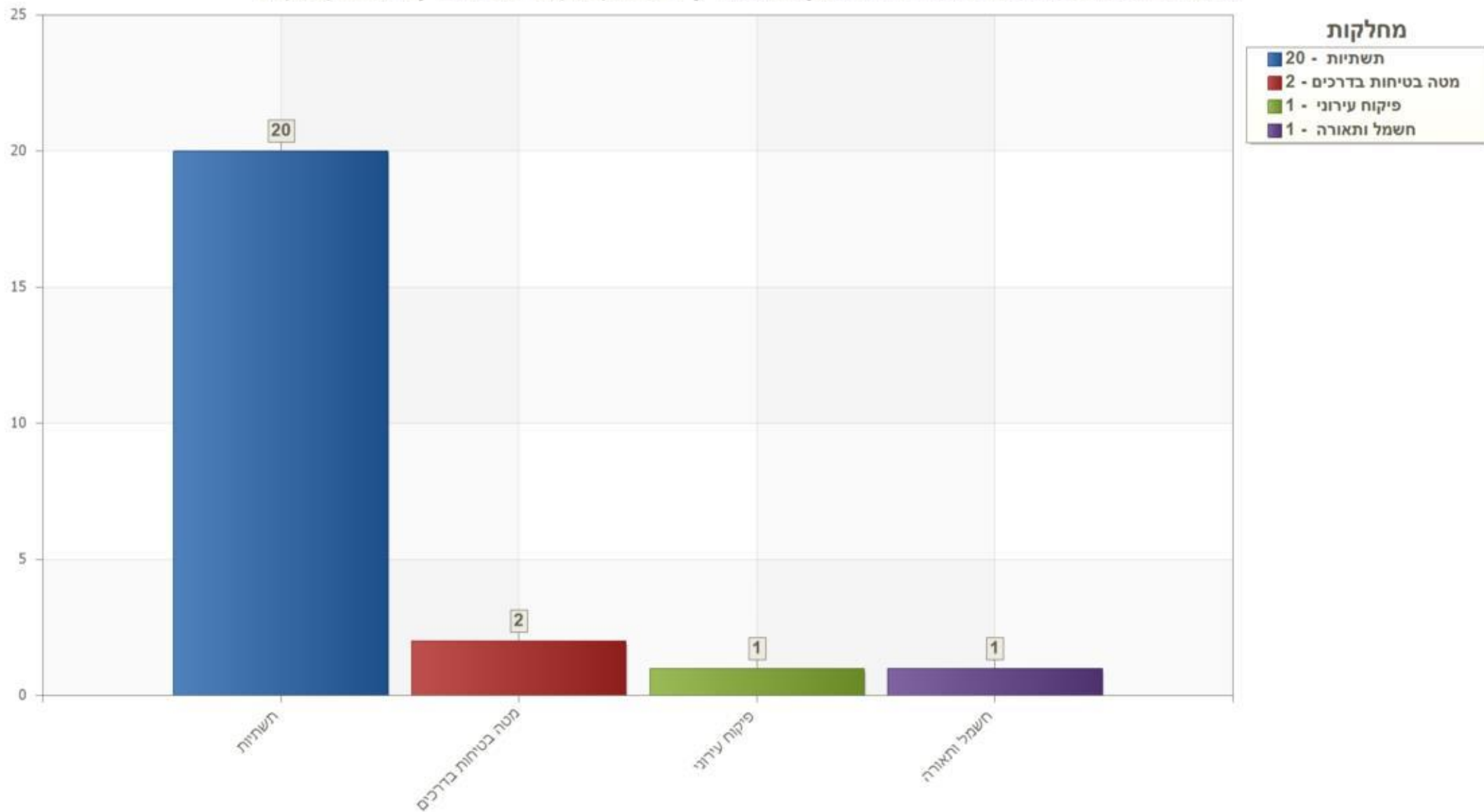
וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



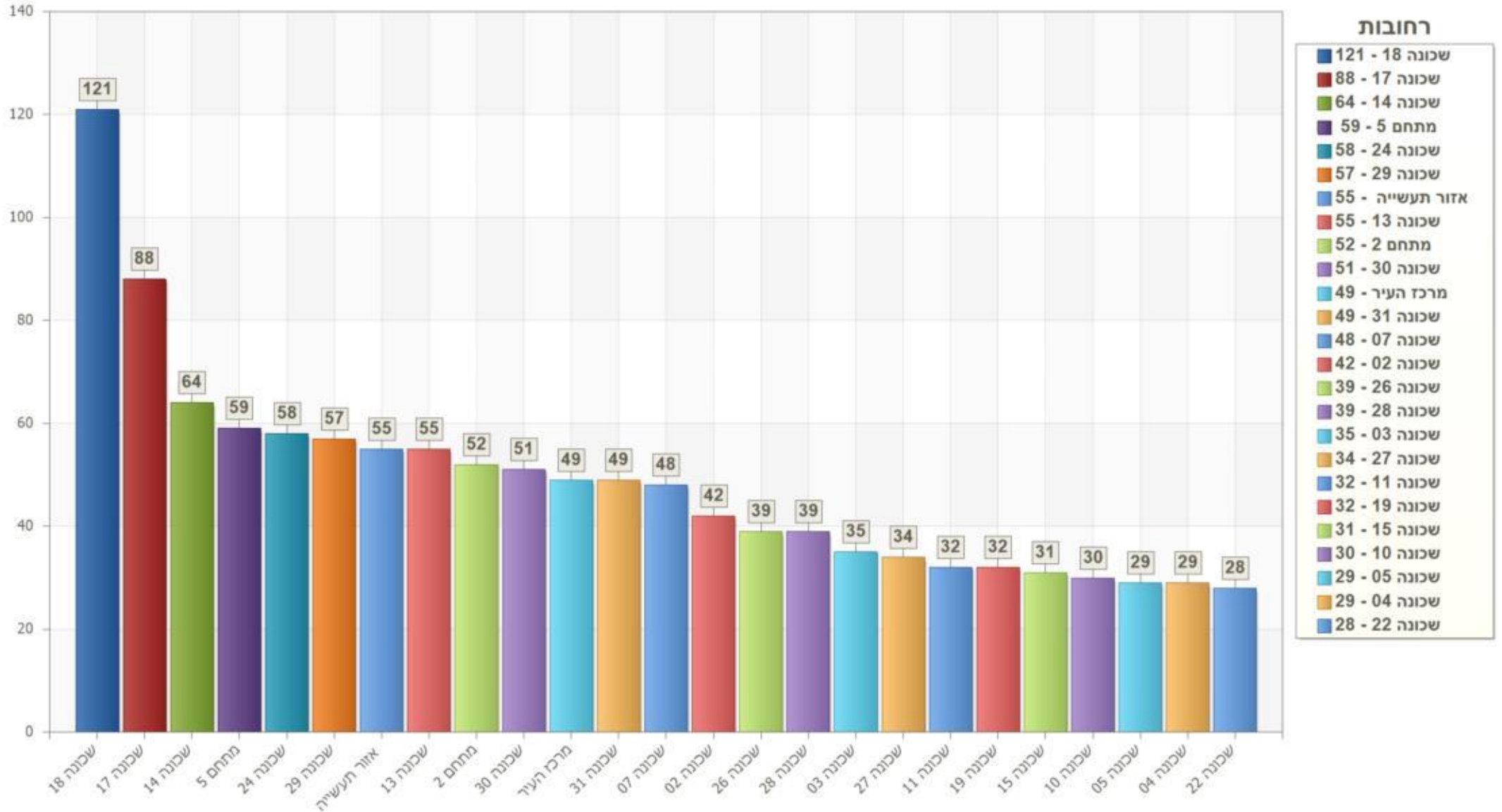
וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018



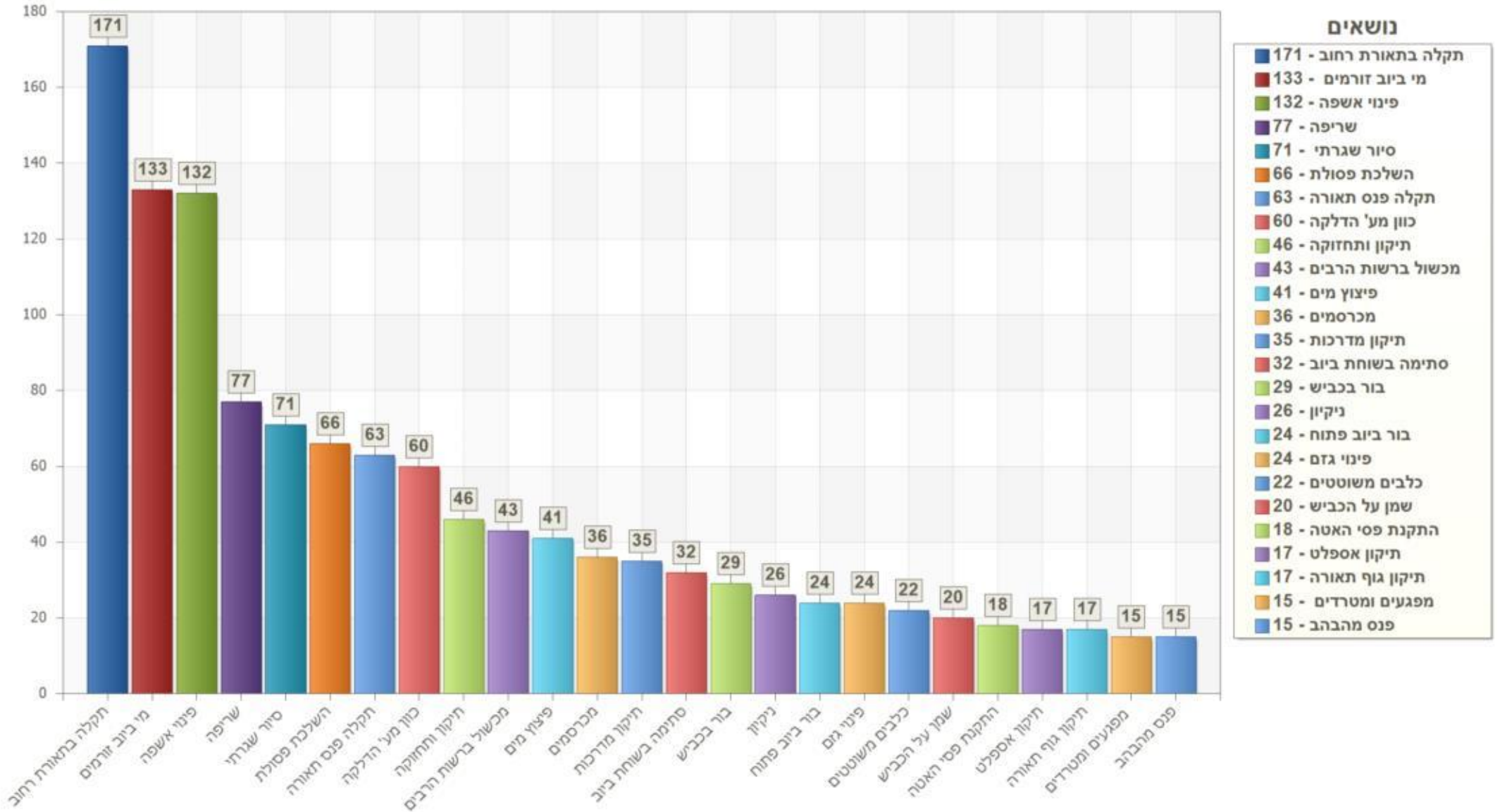
פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות לפי רחובות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2018



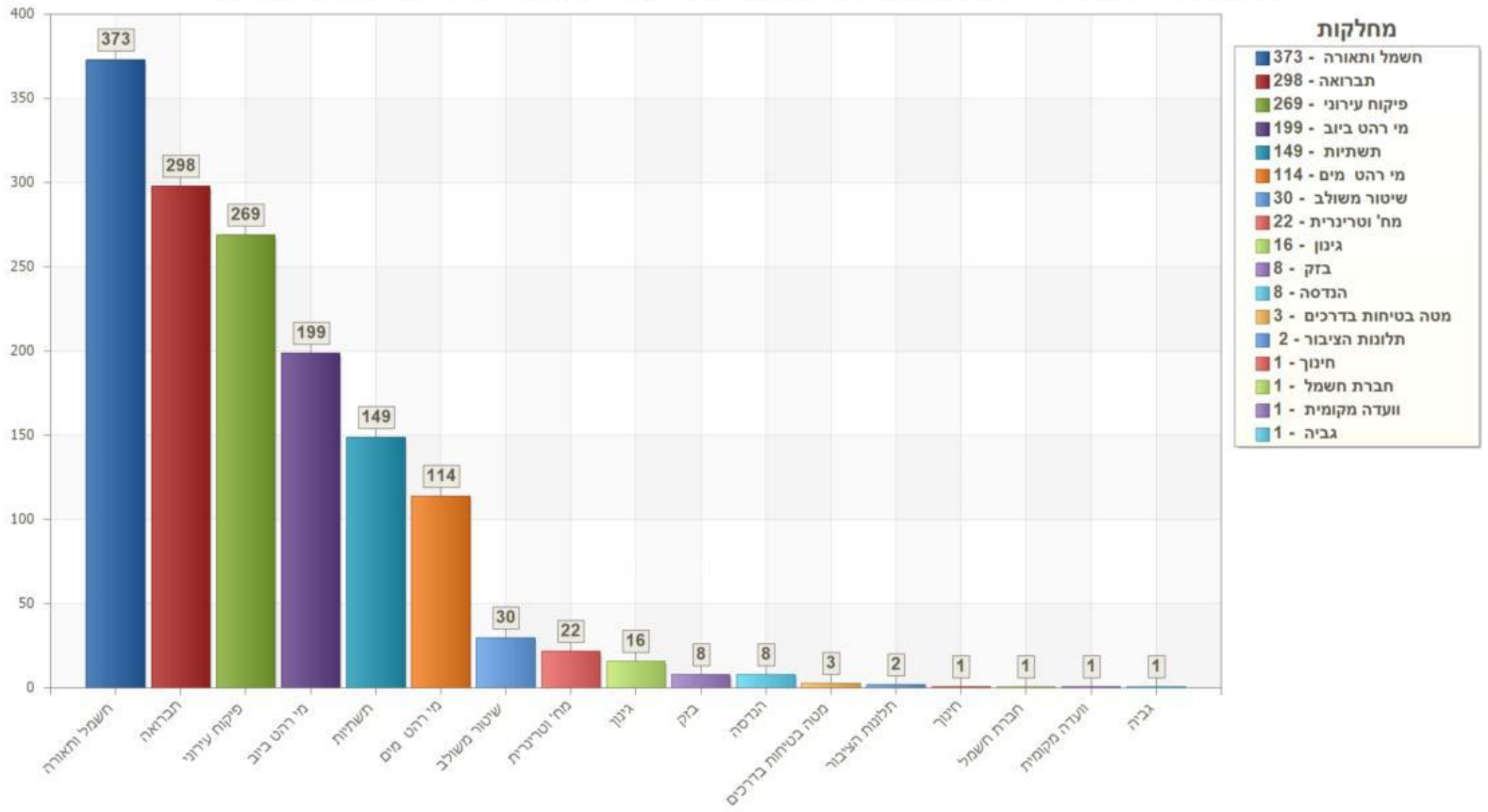
וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2018



וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2018



וסגורות פתוחות : סטטוס סוג