

## דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2024

הריני מתכבד בזאת להגיש לראש העירייה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024.

הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור התס"ח – 2008). "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מה-1 במאי בכל שנה.

התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרת לעירייה ולאגפיה לשפר את תפקודה בזמן אמת. בחלק מהתלונות, מבקר העירייה, בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, מבצע סיורים במוקדי התלונות על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם המנהלים הרלוונטיים.

הממונה על התלונות עורך שיחות עם המתלוננים לשם הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפיתרון אפשרי של הבעייה, נשוא תלונתם.

ישנן תלונות שהטיפול בהן מהיר ומידי וישנן תלונות שאורכות זמן רב יותר, לאיסוף המידע ובירור הנסיבות. התלונה מועברת על ידי הממונה לבעל התפקיד הרלוונטי למתן התייחסות בכתב בפרק זמן סביר, בכדי להשיב לתושב בזמן שלא יעלה על שלושה שבועות מיום קבלת התלונה.

מודגש, כי עבודת הממונה על תלונות הציבור מתבצעת במסגרת פעילות העירייה והמנהלים, והעובדים מחויבים, על פי חוק, לתת התייחסות ראויה לפניות ואף לעמוד בלוחות הזמנים אותם קבע הממונה.

בהזדמנות זו אני מבקש לציין בחיוב את שיתוף הפעולה של מנהלי ועובדי העירייה, על שירותם למען הציבור במהלך השנה. גם אם לפעמים ישנן תקלות והדברים לא מתבצעים במועד ובזמן כפי שכולנו היינו רוצים, עצם ההתגייסות לפתרון הבעייה הוא צעד ראשון בפתרונה.

הדוח כולל תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד, והן טופלו על ידו. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות (ישירות ליחידות, אתר העירייה, מוקד 106 וכד') אינן כלולות בדוח זה.

בעיריית יקנעם עילית משמש המבקר בתפקיד נוסף כ"ממונה על תלונות הציבור" הפועל מכח חוק הרשויות המקומיות התשס"ח – 2008. בעוד שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, לממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות הפרט – האדם ושמירתן. הנחת היסוד היא, שההגנה על זכויותיו של הפרט היא אינטרס ציבורי ממדרגה ראשונה.

## מה היא תלונה

תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית אינן מתגשמות. מצב זה מתקיים כאשר יש פער בין מה שהמתלונן סבור שמגיע לו, לבין מה שהוא קיבל בפועל.

מבקר העירייה, בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, משמש מעין "בורר" בין המתלונן לנילון ובעצם בדיקתו הבלתי תלויה, מכריע בסוגיית התלונה ומוציא הודעות לצדדים, בהתאם לכללי הטיפול בחוק.

## התפלגות התלונות על-פי יחידה:

סך התלונות שטופלו במסגרת של תלונות הציבור במהלך שנת 2024 עמד על 20 תלונות, לעומת 16 תלונות בשנת 2023, עלייה של כ-25% במספר התלונות בשנת 2024 לעומת שנת 2023. עוד עולה, כי מרבית התלונות מופנה לנושאים הנוגעים למינהל התפעול.

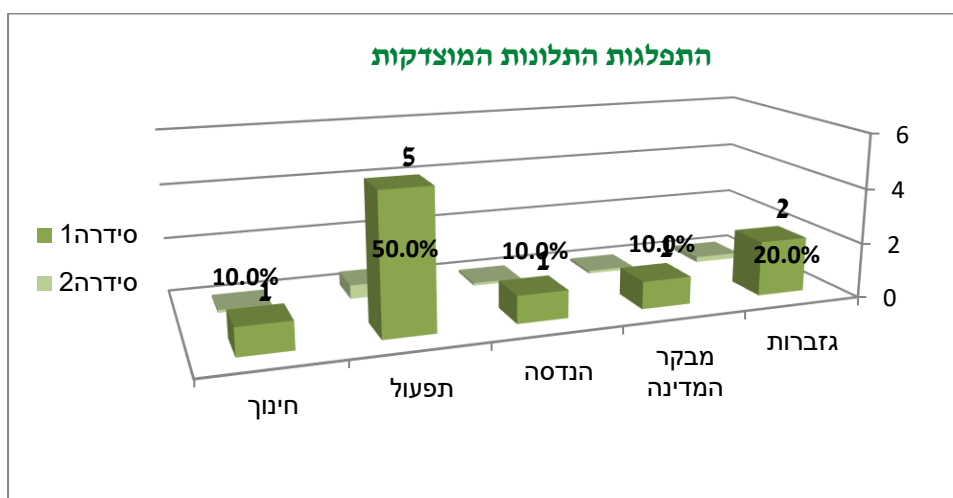
## התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות:

סה"כ תלונות	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות מוצדקות	יחידה
3	1	2	גזברות
1	0	1	מבקר המדינה
6	5	1	הנדסה
7	2	5	תפעול
3	2	1	חינוך
<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>סה"כ</b>

מנתוני הטבלה הנ"ל עולה, כי בשנת 2024 התקבלו במשרדו של הממונה על תלונות הציבור של העירייה 20 תלונות, שמתוכן - 10 תלונות מוצדקות ו-10 תלונות שאינן מוצדקות.

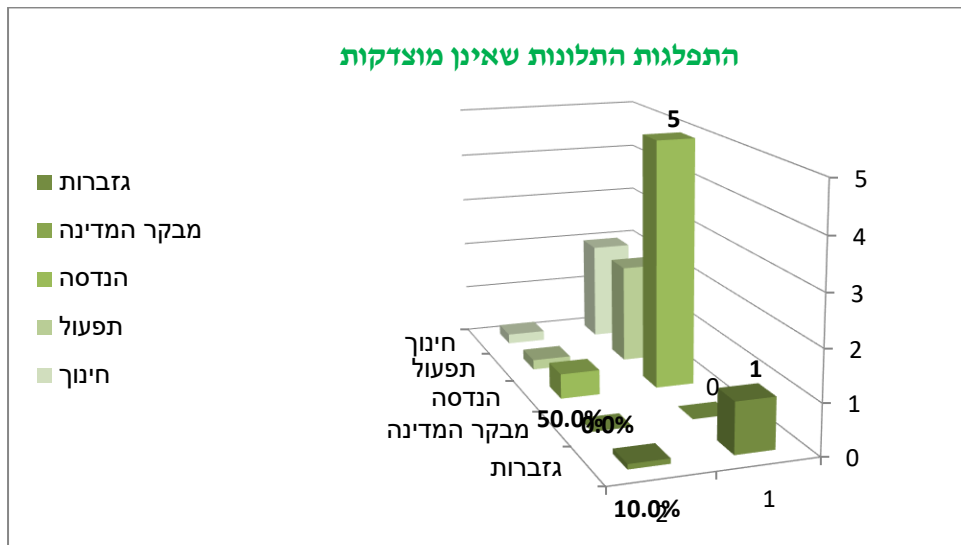
## התפלגות התלונות המוצדקות:

התפלגות התלונות המוצדקות		
אחוז מסך התלונות	מס' תלונות	יחידה
20.0%	2	גזברות
10.0%	1	מבקר המדינה
10.0%	1	הנדסה
50.0%	5	תפעול
10.0%	1	חינוך
<b>100.0%</b>	<b>10</b>	<b>סה"כ</b>



## התפלגות התלונות שאינן מוצדקות:

התפלגות התלונות שאינן מוצדקות		
אחוז מסך התלונות	מס' תלונות	יחידה
10.0%	1	גזברות
0.0%	0	מבקר המדינה
50.0%	5	הנדסה
20.0%	2	תפעול
20.0%	2	חינוך
<b>100.0%</b>	<b>10</b>	<b>סה"כ</b>



## סיכום:

התפלגות התלונות לפי יחידות העירייה		
אחוז מסך התלונות	מס' תלונות	יחידה
15.00%	3	גזברות
5.00%	1	מבקר המדינה
30.00%	6	הנדסה
35.00%	7	תפעול
15.00%	3	חינוך
<b>100.00%</b>	<b>20</b>	<b>סה"כ</b>

