



עיריית יקנעם
YOQNEAM MUNICIPALITY

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 3

לשנת 2012

בס"ד

יום חמישי י"ח אב תשע"ג
25 יולי 2013

לכבוד,
ראש העיר
מר סימון אלפסי
חברי מועצת העיר
יקנעם

הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2012

הנני מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2012
בהתאם לסעיף 15 בחוק הרשויות המקומיות ("ממונה על תלונות הציבור") התשס"ח-2008

ציטוט "הממונה על תלונות הציבור נדרש להגיש דו"ח שנתי על פעילותו לראש הרשות ומועצת הרשות המקומית, והמועצה תקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
"סוף ציטוט"

בכבוד רב,

רפאל טולידאנו
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

מבוא

מוגש בזה לראש העיר, למועצת העיר יקנעם עילית הדין וחשבון השני של הממונה על תלונות הציבור.

מליאת מועצת העיר בישיבתה מיום 23/8/10 הטילה עלי את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

בהתאם לנדרש בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

בהתאם להוראות החוק מוגש דו"ח שנתי המסכם את כל התלונות שהוגשו לממונה.

כפי שמוסבר בגוף הדוח, הממונה מטפל רק בתלונות שטופלו במחלקות השונות בעירייה, ולדעת המתלונן הטיפול או המענה שניתן לתלונתו לא עונה על ציפיותיו, או שלטעמו קופחו זכויותיו כתושב העיר.

הזמינות הקלה יחסית של התושבים להגיע דרך תקשורת אלקטרונית למנהלי מחלקות, למזכיר ולראש העיר, מפחיתה את כמות התלונות המופנות לממונה על תלונות הציבור, ולכן החלטתי לבצע מעקב גם אחרי תלונות שהוגשו לגופים אחרים, ואשר הובאו לידיעתי כמכותב.

הדוח כולל 40 תלונות, מתוכן 24 תלונות מוצדקות ו- 14 בלתי מוצדקות.

1 - 3 תלונות בנושא הטלת קנסות הועברו להכרעת התובעת העירונית, כמו-כן תלונות רבות אשר הופנו ישירות לממונה על תלונות הציבור תוך עקיפת המוקד העירוני/המח' הרלוונטיות לנושא התלונה, מועברים לטיפול המוקד בהתאם לנוהל הסדור (לאחר מתן הסבר לפונה כי תפקיד הממונה הוא לבדוק טענות על אי טיפול, או על טיפול לקוי לכאורה של בעלי התפקידים בעירייה).

אני תקווה כי המוסד של ממונה על תלונות הציבור יוטמע בתודעה של התושבים, וע"י כך יתרום להגברת השקיפות, מחד והאמון של התושבים במנהל העירוני ביקנעם עילית מאידך.

בכבוד רב

רפאל טולידאנו
מבקר העירייה
ממונה על תלונות הציבור

1.2 התפלגות תלונות לפי סיבות .

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	תמצית התלונה	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	להכרעת התובעת העירונית
.1	8	א. א רח' יודפת	מטרד צואת כלבים במדרכות . ניקיון כללי בשכונה	מח' תברואה	X		
.2	8	ג.מ רח' יודפת	אי מתן תשובת מח' הנדסה לתלונה חוזרת בנושא מטרד רעש במגרש הספורט רח' יודפת	אגף הנדסה		X	
.3	9	ר.ח רח' אלון	תאורת רח' לא תקינה	מח' שפ"ע	X		
.4	9	ר.ח רח' אלון	טענה לחיוב מים חריג	תאגיד "מעיינות העמקים"		X	
.5	9	ד.ס רח' התאנה	אשפה מחוץ לפחי אשפה	מח' תברואה	X		
.6	10	ר.ה. רחוב נחל ערוגות	חוסר תשתיות ציבוריות (תאורת רחוב, מדרכות, תחנת הסעה לבית ספר)	אגף הנדסה	X		
.7	10	דיירי רח' אלונים יקנעם	חניית נכה לא בשימוש	אגף הפיקוח	X		
.8	10	ב.ד. רחוב התאנה	אי קבלת הנחה בתשלומי ארנונה עבור בת נכה	מח' הגבייה	X		
.9	11	תושבים שכונות מרגנית/סיגלית	גידור שטח ששימש גן שעשועים ע"י שכן למגרש	וועדה מקומית	X		
.10	11	ר.ע.ב. רח' אפון 8	תלונה חוזרת בנושא יתוש הנמר האסייתי והתנהגות מנהל היחידה לאיכות הסביבה	היחידה הסביבתית		X	
.11	12	ע.ד.ד.	אי קבלת אישור למימון המשך להסדר אומנה לילד	אגף לשירותים חברתיים	X		
.12	12	פ.ב. רח' הדודאים	השלכת אשפה ביתית בסל אשפה ציבורי	מח' תברואה	X		
.13	12	א.ס.	תלונה על התנהלות פקידת סעד	אגף לשירותים חברתיים		X	
.14	13	מ.ב.ע. רח' הירדן 92	שביל עפר מעבר לרכבים (מטרד אבק)	אגף הנדסה	X		

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	תמצית התלונה	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	להכרעת התובעת העירונית
.15	13	ש. תלמיד תושב רחוב דן	בקשה להתקנת לוח סל למשחקי כדורסל שהוסר מהרחבה ציבורית	מח' שפי"ע		X	
.16	13	ג.ש. רחוב אביטל 5/1	מפגע שורשים מעץ הנטוע בשטח ציבורי החודרים לשטח פרטי	מח' גינון	X		
.17	14	א.ס. הסחלבים 12	בקשה להעתקת ספסל ציבורי למניעת מטרדי רעש של נוער בלילות.	מח' שפי"ע	X		
.18	14	א.ק. רחב' האיילה 11	זמן שימוש במכולה לפינוי פסולת בניין	מח' תברואה		X	
.19	14	א.ק. רח' האיילה 11	טענה לעלות גבוהה של אגרות וסחבת לקבלת היתר.	וועדה מקומית		X	
.20	15	א.מ. רח' האורנים 36	החלפת פח אשפה שבור	מח' תברואה	X		
.21	15	עו"ד ח.ש. ירדן 54/1	חוסר היענות להעתקת פח אשפה למתקן המקורי. עקב העברת הפח ע"י דייר אחר	מח' תברואה	X		
.22	15	י.ב. רח' סיני 11/3	הצבת תמרור הולך רגל לפני מעבר חצייה במרכז ביג.	אגף הנדסה	X		
.23	16	א.ג. רח' סיני 9	הגבר תדירות טיאוט רחבה בשכונה	מח' תברואה		X	
.24	16	מ.ש. רח' יער אודם	פרסום מוקדם על עבודות גינון בין רחוב חרמון ליער אודם, בשל חסימת חנייה.	מח' גינון		X	

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	תמצית התלונה	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	להכרעת התובעת העירונית
.25	16	א.ב.א רח' בנטל	אי היענות לתלונות חוזרות על הזנחה בגנים ציבוריים ובמתקני משחקים	אגף הנדסה	X		
.26	17	ג.מ יודפת 28	עיכוב במתן מענה לפניית מנהלת מחוז המשרד לאיכות הסביבה בנושא רעש ממגרש הספורט הסמוך לביתה שעות פעילות מגרש הספורט	מזכיר העירייה		X	
.27	17	מ.א רח' חרמון	בקשה לכריתת עץ הגורם למפגע בתשתיות.	מח' גינון		X	
.28	17	ר.ש (לא ציינה כתובת)	בקשה לביטול קנס כלב משוטט	פיקוח			X
.29	18	ג.פ רח' ויצמן נהריה	בקשה לביטול דו"ח חנייה (התובעת העירונית נענתה לבקשה לביטול)	פיקוח	X		
.30	18	א.ש יער האודם	ריבוי חתולים בחצר בית משותף	ווטרינר	X		
.31	18	ע.ע יער האודם 20	מטרד רעש משאית אשפה בשעות מוקדמות	מח' תברואה	X		
.32	19	ט.ש ירדן 16/14	סירוב נהג אומני אקספרס למתן כרטיס המשך נסיעה.	גורם חיצוני (תחבורה אומני אקספרס)		X	
.33	19	נ.ל סיני 7	גרימת נזק לרכב עקב בור ניקוז פתוח	גורם חיצוני (משרד השיכון)	X		
.34	19	ג.ק הערבה	קריסת קיר תומך חשש הדרדרות סלעים לכביש	אגף הנדסה	X		
.35	20	ח.ע. הבניאס 15	תלונה על התקנת מזגן ושימוש במבנה מגורים לצורכי מסחר.	וועדה מקומית			X

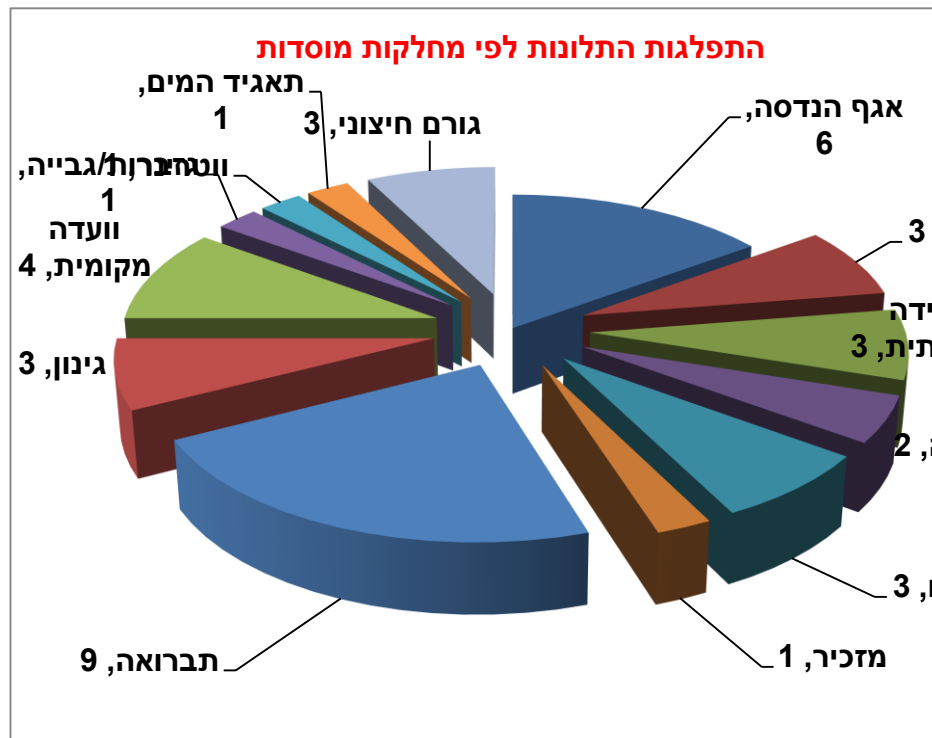
מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	תמצית התלונה	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	להכרעת התובעת העירונית
.36	20	כ.ב רח' המלאכה	חוסר מענה לבקשה לפינוי פסולת אסבסט.	היחידה הסביבתית	X		
.37	20	ו.ס. תושבת יקנעם	סירוב נהג אוטובוס להעלות עגלת תינוק והתנהגות בלתי הולמת של הנהג .	גורם חיצוני (תחבורה אומני אקספרס)	X		
.38	21	ש.צ רח' יודפת 3	אי הענות לבקשה לתיקון בורות בכביש והעתקת מתקן מחזור חוסם שדה ראייה	מח' תברואה	X		
.39	21	א.ש מושב תל שחר	אי הענות לתביעה לחזרת הוצאות שכר טרחה שמאי פרטי	וועדה מקומית		X	
.40	21	מ.ל רח דן	ערעור על קנס שהוטל בגין השלכת פסולת בנין	היחידה הסביבתית			X
<u>סה"כ 40 תלונות</u>							
					24(60%)	13(33%)	3(7%)

2.3 התפלגות התלונות לפי מוסדות ומח' העירייה

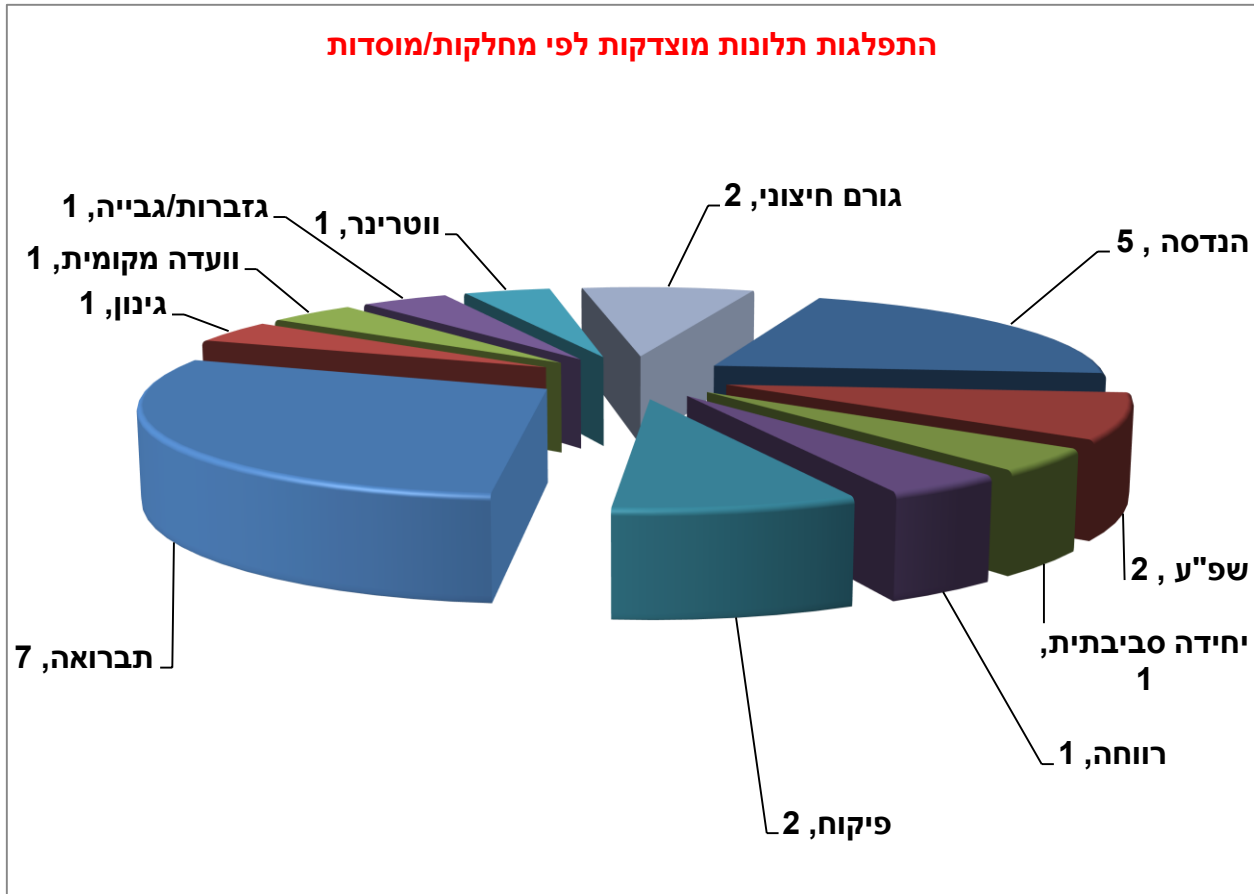
המוסד המחלקה	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות בלתי מוצדקות	בהכרעת התובעת העירונית
אגף הנדסה	6	5	1	
שפי"ע	3	2	1	
יחידה סביבתית	3	1	1	1
אגף רווחה	2	1	1	
מח' פיקוח	3	2	-	1
מזכ"ל העירייה	1		1	
תברואה	9	7	2	
גינון	3	1	2	
וועדה מקומית	4	1	2	1
גזברות/מח גבייה	1	1		
ווטרנר	1	1		
תאגיד המים "מעיינות העמקים	1		1	
גורם חיצוני	3	2	1	
סה"כ	40	24	13	3

התפלגות התלונות

לפי מוסדות ומח' העירייה



התפלגות תלונות מוצדקות לפי מוסדות/מחלקות



התפלגות תלונות

בלתי מוצדקות לפי מוסדות/מחלקות

