

הממונה על תלונות

הציבור

דו"ח מס' 2

לשנת 2011

בס"דיום רביעי ה' ניסן תשע"ב
28 מרץ 2012לכבוד,
ראש העיר
מר סימון אלפסי
חברי מועצת העיר
יקנעם**הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור**

בישיבת מועצת העיר מיום - 23/8/10 , מוניתי לממונה על תלונות הציבור, בנוסף לתפקידי כמבקר העירייה, וזאת בכפוף לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התש"ח 2008 .

בהתאם לסעיף 15 בחוק הנ"ל 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.

כמוכן , החוק הנ"ל מחייב אפשרות עיון לציבור, ופרסומו באתר האינטרנט של הרשות.

לאור האמור לעיל, הנני מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור לשנת 2011.

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

כידוע לחב' המועצה המכובדים ולראש העיר, מליאת מועצת העיר בישיבתה מיום 23/8/10 הטילה עלי את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

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

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 דואר אלקטרוני למנהלי מחלקות, למנכ"ל 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 35 תלונות מתוכן 20 תלונות מוצדקות ו – 15 בלתי מוצדקות.

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

בכבוד רב
רפאל טולידאנו
מבקר העירייה
ממונה על תלונות הציבור

2.2 התפלגות תלונות לפי סיבות .

מס' תלונה	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
1.	תושבת – י.ב.	אגף הפיקוח – חנייה		X
2.	תושב – ח.ש	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה		X
3.	תושבת- צ.ל.	אגף הנדסה – "אומני אקספרס"	X	
4.	תושבת- ש.ל.	אגף הנדסה – "אומני אקספרס"	X	
5.	תושבת – נ.כ.	אגף הנדסה/קבלן בנייה- "אחים בוסקילה"		X
6.	תושבת- נ.ה באמצעות משרד מבקר המדינה	אגף הפיקוח- דו"ח חנייה	X	
7.	"נגישות ישראל" י.ס.	אגף הנדסה		X
8.	תושב – מ.א.	אגף הנדסה/ "אגד"	X	
9.	תושבת – ק.ב.	אגף החינוך – הסעות	X	
10.	תושב- ד.ב.	תאגיד- "מעיינות העמקים"	X	
11.	תושב – ר.א.	אגף הגבייה		X
12.	תושב- י.כ.	חברת כלכלית/גזבר העירייה	X	
13.	חב' "ורד" עו"ד ס.י.	חברה כלכלית / גזבר העירייה		X
14.	חברת "מון סולר לייט" ג.ו.	וועדת רכש	X	
15.	תושבת – א.ר.	פרטים אגף רווחה	X	
16.	תושבת – ג.מ.	אגף הנדסה- אי קבלת מסמכים בזמן		X
17.	התושב – ל.ע.	אגף הנדסה – חניית משאיות בחניון ביה"ס אורט.	X	
18.	התושב- כ.ב.	המחלקה לקידום נוער במתנ"ס	X	

מס' תלונה	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
19.	דיירי רחוב תבור	אגף הנדסה	X	
20.	תושבת ג.מ.	שפ"ע – מטרד תאורה	X	
21.	משפחת . ב	תאגיד "מעיינות העמקים"	X	
22.	תושבים – ר.ב. + ע.ב.	היחידה הסביבתית	X	
23.	תושבת- ש.מ	וועדה מקומית – לתכנון ובנייה		X
24.	תושב- י.ש.	מועצה דתית – פיטורי עובד מח' עירובין		X
25.	תושב- מ.ו.	אגף הנדסה – תאורת רחוב	X	
26.	תושב – מ.ו.	אגף הנדסה – הצטברות מי גשמים		X
27.	עו"ד ז.מ	וועדה מקומית- לתכנון ובנייה		X
28.	קרביץ בע"מ	וועדת מכרזים		X
29.	תושב - ד.ס	היחידה הסביבתית	X	
30.	משפחת. ש.	וועדה מקומית לתכנון ובנייה – התנגדות לתוספת בנייה של השכנים		X
31.	עמותת "נגישות ישראל" י.ס	אגף הנדסה/ רישוי עסקים		X
32.	תושב – ת.פ.	שפע/חשמל	X	
33.	חברת "אדם, טבע ודין"	מנכ"ל העירייה		X
34.	תושב- ר.ב	הפועל עירוני יקנעם תלונה על עישון באולם ספורט	X	
35.	תושב – ד.ק.	אגף הפיקוח- מצוקת חנייה	X	
סה"כ			20 (57%)	15 (43%)

2.3 התפלגות התלונות לפי מוסדות ומח' העירייה

תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ תלונות	המוסד המחלקה
5	6	11	אגף הנדסה
	2	2	שפ"ע
	2	2	יחידה סביבתית
	1	1	אגף רווחה
1	2	3	מח' פיקוח
1		1	מנכ"ל העירייה
	1	1	וועדת רכש ובלאי
1		1	וועדת מכרזים
	1	1	אגף חינוך
1		1	גזברות/מח גבייה
	1	1	עמותת הפועל יקנעם
	1	1	רשת המתנסים
4		4	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה
1	1	2	החברה הכלכלית
1		1	המועצה הדתית
	2	2	תאגיד "מעיינות העמקים"
15	20	35	סה"כ

התפלגות התלונות לפי מחלקות/מוסדות



