



04/04/2016

לכבוד
מר טלאל אלקרנאוי
ראש העיר

אדון נכבד

הנדון: דוח תלונות ופניות הציבור שנת 2015

אני מתכבד בזה להגיש לכבוד ראש העיר דוח המפרט את תלונות ופניות הציבור לשנת 2015 .
בשנת 2015 נתקבלו 846 תלונות ופניות לממונה על תלונות הציבור ועוד 22 תלונות שנתקבלו באמצעות משרד מבקר המדינה סה"כ תלונות ופניות 868 .
עד תאריך 4/4/2016 טופלו 778 תלונות ופניות .
90 תלונות עדיין לא טופלו עיקר התלונות שלא טופלו בתחום התשתיות לפי הפירוט מטה

- 2 תלונות שנתקבלו באמצעות מבקר המדינה (בטיפול)
- 52 תלונות בתחום התשתיות עדיין בטיפול בעיקר תיקון כבישים ומדרכות ותאי ניקוז .
- 36 בקשות להתקנת פסי האטה בכל העיר עקב הורדת מכשולים מבטון או מכשולים שנחתכו עם דיסק ונהפכו למכשול ברשות הרבים .

נציב תלונות הציבור מברר תלונה אם נושא התלונה הוא מעשה – לרבות מחדל או פיגור בעשייה ו/או פוגע במתלונן או המעשה נעשה בניגוד לחוק או לא לפי נהלים .

דרך הגשת התלונות.

בכתב בעל פה וטלפונית או באמצעות מייל ופקס .

הליך בירור התלונות

לאחר הגשת התלונה פותח נציב התלונות בבירורה מול המחלקה ו/או הגוף או בעל התפקיד שעליו הוגשה התלונה .

עיקר התלונות הם בנושא תשתיות, מים וביוב, גביה, פיקוח ואכיפה, שפ"ע .

רוב התלונות טופלו בזמן סביר למעט תלונות בתחום התשתיות שהטיפול בהם דורש הקצאת תקציבים תכנון ופרסום מכרזים ומכרזי זוטא .

בכבוד רב
עלי אבוזאיד
ממונה על תלונות הציבור
ומנהל מוקד עירוני

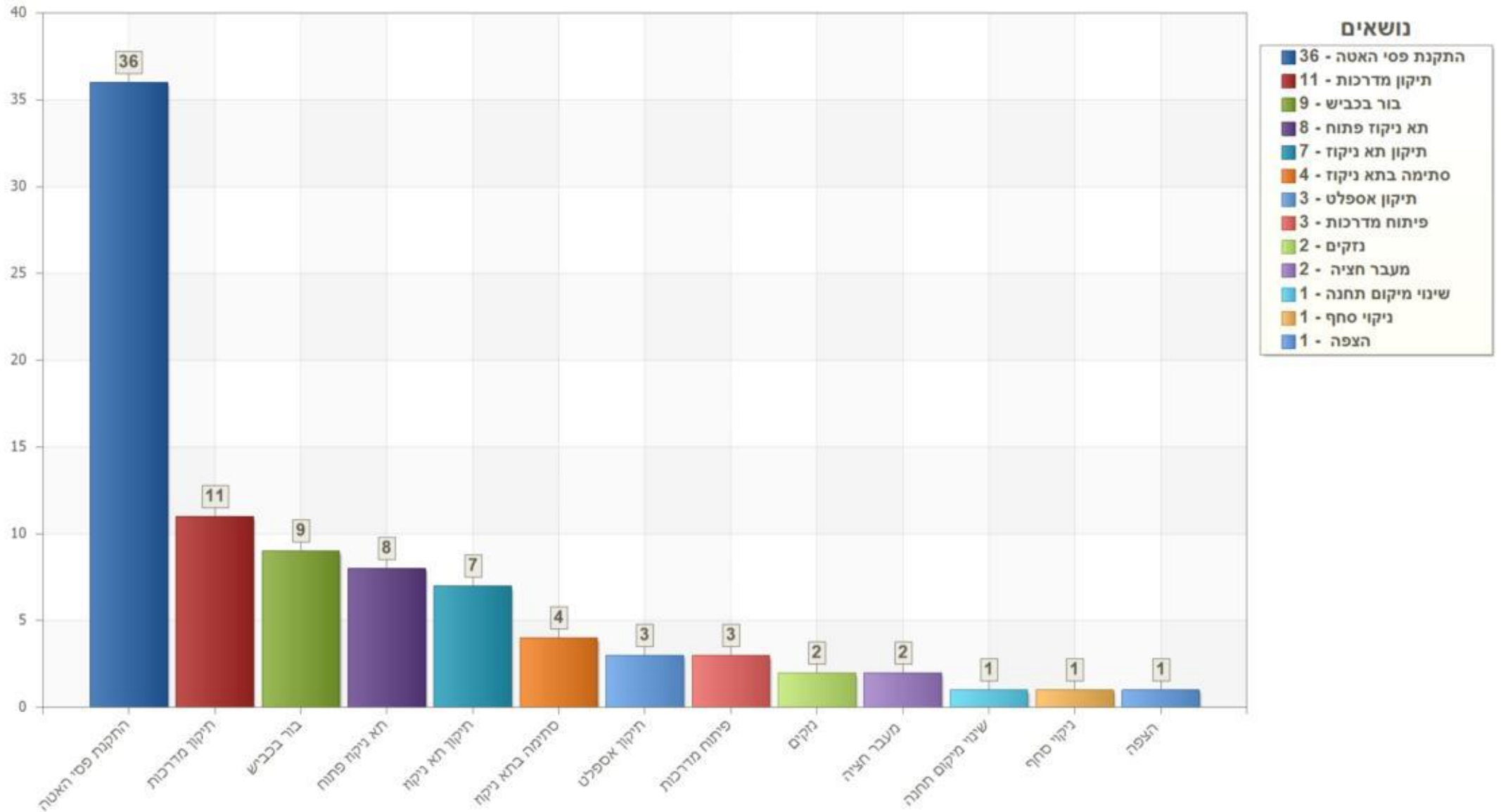
הנתקים
סגני ראש העיר
חברי מועצת העיר
מזכיר העירייה
יועץ משפטי
מבקר העירייה
מ"מ גזבר העירייה

תלונות ממבקר המדינה שנת 2015

תאור התלונה	מחקה	סטטוס	הערות
הנחות בארנונה	גביה	טופל	
סגירת כביש	הנדסה	טופל	נהרס אחרי התערבות הפרקליטות
תלונה על עובדים וסיוע	רווחה	טופל	
גן בית ספר אחנאן	חינוך	טופל	
סיוע למשפחות	רווחה	טופל	
הנחות בארנונה	גביה	טופל	
הנחות בארנונה	גביה	טופל	
סיוע למשפחות	רווחה	טופל	
סיוע למשפחות	רווחה	טופל	
היתר בניה	ועדה מקומית	טופל	התלונה לא מוצדקת
בירור	נבחרים	טופל	הוגשה תלונה במשטרה
מכרז כח אדם	כח אדם יועמ"ש	טופל	תלונה בנושא מכרז פקחים ועדה
פיתוח שכונה	הנדסה	טופל	
יחס בלתי הולם	נבחרים	טופל	
גבולות	הנדסה	טופל	התלונה לא מוצדקת התושב סגר שביל
פסולת בכניסה לבית	מי רהט	טופל	
סיוע למשפחות	רווחה	טופל	
הסדר חוב	גביה	טופל	
הסדר חוב	גביה	טופל	
סיוע למשפחות	רווחה	טופל	
סיוע למשפחות	רווחה	מעקב	נמצא בטיפול מנהל המחקה
סגירת מעבר חציה	רווחה	מעקב	צריך למצוא פיתרון לכניסת הרכבים

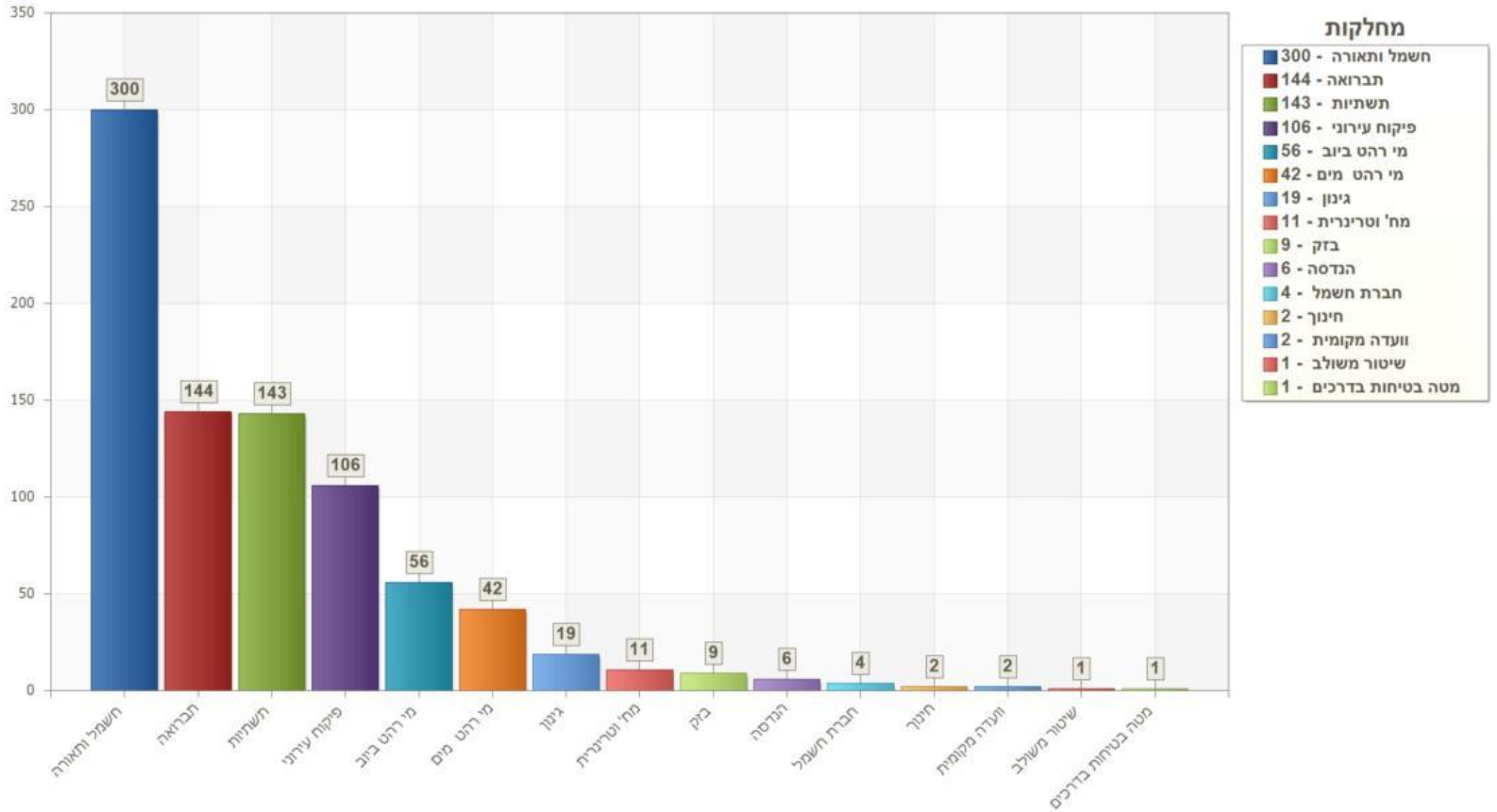
סה"כ 22
טופלו בזמן 20 תלונות
במעקב 2 תלונות

פניות פתוחות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



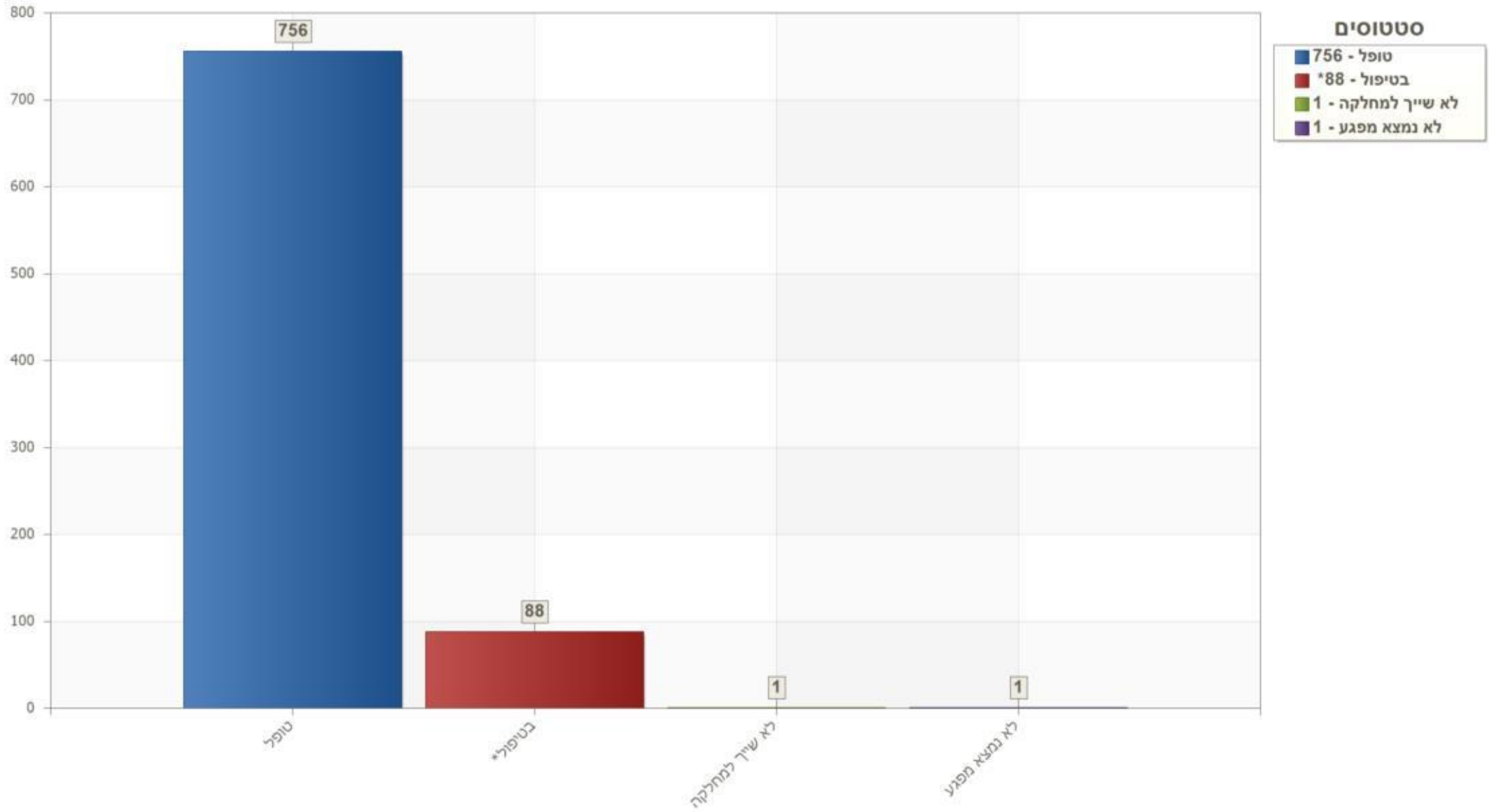
פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות התפלגות פניות לפי מחלקות מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



וסגורות פתוחות : סטטוס סוג

פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס מתאריך: 01/01/2015 עד תאריך: 31/12/2015



וסגורות פתוחות : סטטוס סוג