



# הממונה על תלונות הציבור

## דו"ח מס' 4

## לשנת 2013

בס"ד

יום שלישי ד' אדר א תשע"ד  
יום שלישי 04 פברואר 2014

לכבוד,  
ראש העיר מר סימון אלפסי  
חברי מועצת העיר  
יקנעם

### הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2013

הנני מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2013 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 ויפורסם 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

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, 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 38 תלונות מתוכן 18 תלונות מוצדקות, 10 בלתי מוצדקות. 10 תלונות לא בתחום סמכות הממונה על תלונות הציבור (גופים חיצוניים-תובעת עירונית)

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	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור - תובעת עירונית - גופים חיצוניים
.1	8	א.א. רחוב חרמון	פיקוח עירוני	X		
.2	8	א.ר. חנייה רחוב המלאכה	פיקוח עירוני			X
.3	8	ק.ש.א. עמק השלום	היחידה הסביבתית			X
.4	9	א.ח. רחוב אביטל 26/1	אגף הנדסה	X		
.5	9	א.ב. רחוב מרגנית	שפ"ע / קבלן חשמל	X		
.6	9	א.ס. רחוב חרצית 32	אגף הנדסה/גבייה		X	
.7	10	ש.מ. רחוב אביטל 19	היחידה הסביבתית			X
.8	10	א.א. רחוב אלון 3	היחידה הסביבתית			X
.9	10	ש.ק. רחוב הבשן	אגף הנדסה	X		
.10	10	ב.א.	ווטרנר/פיקוח	X		
.11	11	ע.ד. צאלים 48	גינון	X		
.12	11	ע.ע. יער אודם	תברואה	X		
.13	11	ג.ו.	שפ"ע	X		
.14	12	א.מ. עמק השלום	היחידה הסביבתית		X	
.15	12	ג.א.	חינוך/ספרייה	X		
.16	13	ג.ג.	תברואה		X	
.17	13	ב.ו. אורנים 124	גינון	X		

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור – תובעת עירונית - גופים חיצוניים
.18	13	כ.פ. הירדן 44	תחבורה ציבורית חברת אומני אקספרס			X
.19	14	ש.ב.ח. שכונת הגגות הירוקים	הנהלת הקאנטרי			X
.20	14	א.ס. רחוב אלונים 76	אגף הנדסה ממתנינים לחוות דעת משרד התחבורה		X	
.21	14	ע.א.	וועדת בניין ערים			X
.22	15	ו.ל. הרדופים 18	תברואה	X		
.23	15	כ.ר. הצופים גגות ירוקים	אגף הנדסה	X	בהליך טיפול	
.24	15	ב.ח. שכונה גגות ירוקים	תברואה		X	
.25	16	צ.ב. רחוב ארבל 7/2	פיקוח עירוני	X		
.26	16	א.ט.	חינוך /גני ילדים	X		
.27	16	ס.ל. אלונים 8	תברואה	X		
.28	16	ד.ב.א.	חינוך /גני ילדים	X	בהליך טיפול	
.29	17	ב.מ	חנות "גלי" ביג יקנעם			X
.30	17	י.ק.	פיקוח עירוני	X		
.31	17	ש.ג.	חינוך ספרייה		X	

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת	לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור – תובעת עירונית - גופים חיצוניים
.32	18	נ.א. גולן 2	פיקוח עירוני		X	
.33	18	ח.ס. רחוב אכזיב 2	וועדה לבניין ערים		X	
.34	18	ש.ט.י. חרמון 6	אגף הנדסה		X	
.35	19	נ.ג. ת"ד 5485	תאגיד המים מעיינות העמקים			X
.36	19	ש.ד.	הסעות קו 99 עברה לטיפול חבי אומני אקספרס, טרם התקבלה תשובת חבי התחבורה			X
.37	19	ש.ב.	הפועל יקנעם		X	
.38	20	א.ל	משאבי אנוש בעירייה	X		
סה"כ				18	10	10

### 2.3 התפלגות התלונות לפי מוסדות ומח' העירייה

תלונות לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור - תובעת עירונית - גופים חיצוניים	תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ תלונות	המוסד  המחלקה
1	1	3	5	פיקוח עירוני
	2	3	5	תברואה
		2	2	גינון
		2	2	שפי"ע
		1	1	ווטרינר
3	1		4	יחידה סביבתית
1	1		2	וועדה לבניין ערים
	3	3	6	אגף הנדסה
	1	3	4	אגף החינוך
		1	1	משא"ב בעירייה
	1		1	עמותת הפועל יקנעם
5			5	גופים חיצוניים לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור (תובעת עירונית, תאגיד המים תחבורה ציבורית, גופים מסחריים חיצוניים)
<b>10</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>סה"כ</b>





