

יום שני כ' חשוון תשע"ו  
02 נובמבר 2015

## ישיבת מועצה מיוחדת לא מן המניין מס' 49 מיום 2.11.2015

### הישיבה התקיימה בחדר הישיבות של העירייה

**נוכחים:** עו"ד ליאת שוחט, טל אשכנזי, אפי גוטמן, דוד חיון, ליאור אגאי, עו"ד עוזי אהרון, יחזקאל שקד, איילה ברטה, ליאת בן בסט, ננה חן, ימית קרקוקלי.

**חסרים:** עופר בוזי, סבח יוסף, ז'אנה כהן.

**משתתפים:** עו"ד שלומית שפינדל, רמי בן סעדון, מזל זרחיה, חמאני דוד.

### על סדר היום:

1. דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014.

(הישיבה נפתחה בשעה 19:35)

### ראש העירייה:

הדוח הוגש לנו כחברי מועצה בחודשים האחרונים. לשמחתי הוא יותר עדכני, מדובר על שנת 2014, השנה האחרונה והמבקר, במסגרת תפקידו כמבקר העירייה, הוא ממונה גם על תלונות הציבור.

### רמי בן סעדון:

תודה רבה.

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מספר 3 לשנת 2014 הוגש במועדו לראש העירייה ולכל חברי המועצה בתאריך 26 באפריל 2015.

הדוח הוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור התשס"ח 2008.

דין וחשבון זה מסכם את הפעילות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2014.

הדוח כולל סקירה, תחומי טיפול של הממונה וכן נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות ציבור.

הדוח מתייחס לתלונות שטופלו ע"י הממונה עפ"י החוק, ואינו כולל פניות רבות נוספות אשר לא ענו להגדרה הנדרשת או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

### פירוט נתונים:

מראשית 2014 ועד סיכום שנת הפעילות, התקבלו 22 פניות מהן 15 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק וכן הסתיים בירורה של תלונה אשר נתקבלה בסוף שנת 2013.

בשנה זו טופלו והסתיים בירורן של 15 תלונות, המהוות 100%, וכן היו שתי תלונות אשר אין לבררן כלשון החוק.

התפלגות תוצאות הבירור - בבחינת התפלגות תוצאות הבירור עולה כי כ- 67% מהתלונות שטופלו ב- 2014 נמצאו כמוצדקות או כמוצדקות חלקית. 33% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות. מבין 7 התלונות המוצדקות, 3 תלונות הן בנושאים של מחלקת החנייה - חברת ש'. 2 תלונות מוצדקות הן בנושא תכנון ובנייה.

מבין התלונות שנמצאו מוצדקות חלקית המהוות 20% מסך התלונות, הלינו בנושאים של שפי"ע ותחזוקה, פיקוח עירוני והתביעה העירונית, אחת לכל מחלקה. יש לציין כי חלקן של התלונות כללו תלונות כנגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.

התפלגות לפי מחלקות העירייה - בבחינה של התפלגות לפי מחלקות עולה כי 25% מהתלונות הינן נושאים של מחלקת חנייה - חב' ש'. כ- 19% בנושאים של הנדסה ופיקוח על הבניה. נושאים של מחלקת שפ"ע ותחזוקה, פיקוח עירוני ותביעה עירונית מהווים 12.5% לכל מחלקה. נושאים של מחלקת הגבייה, לשכת מנכ"ל העירייה ושלוחת משרד הפנים מהווים 6.25% לכל מחלקה מסך התפלגות התלונות.

התפלגות לפי נושאים עיקריים - בבחינה של התפלגות לפי נושאים עולה כי נושאים של אכיפת חוקי עזר - חנייה, מהווים 50% מהנושאים בהן עסקו התלונות, נושאים של הנדסה ופיקוח על הבנייה מהווים 19% מהנושאים. נושאים של שירותים עירוניים ואיכות השירות - זכאות לשירות, יחס ותגובה לפניית התושב, מהווים 12% מהנושאים שעלו מתלונות הציבור בשנת 2014.

בדוח שהפצתי לכם הבאתי מבחר של תלונות מייצגות, החל מעמ' 11 לדוח. היו שתי תלונות שאחת מהן לא ניתן לברר, היא עסקה בנושא של תאגיד המים. לצערי המחוקק קבע, כי מבקרי הרשויות המקומיות מנועים לבקר את תאגידי המים. כל תלונה של תושב למעשה לא ניתן לברר ברשות והיא עוברת לרשות המים.

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מבקש לציין, כי תחום זה של שירות לתושב, כלומר ההליך של טיפול בתלונות הציבור באמצעות ממונה תלונות הציבור, כעולה מלשון מהחוק הינו כלי ואמצעי חשוב להגברת האמון בין האזרח, התושב, לבין השלטון המקומי ויחסו של האזרח כלפי החוק ומוסדות השלטון. ולפיכך מקווה כי הנהלת העירייה תיישם את הסעדים וההחלטות כפי שעולה מבירורה של כל תלונה ותלונה.

תודה רבה.

#### **ראש העירייה:**

האם יש למישהו שאלות?

תודה רבה למבקר.

לבקשת חברי המועצה, ישיבות המועצה מן המניין תתקיימנה בימי שני בראשית כל חודש בשעה 18:30.

(הישיבה ננעלה בשעה 19:45)