

# דוח הממונה על תלונות הציבור מועצה מקומית דלית אל כרמל

לשנת 2018

סועד חסון (זהראלדין), עו"ד

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

# מבנה דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

4 חלקים :

א. החלק **המרכזי** – תלונות הציבור שהסתיים בירורן במהלך שנת 2018 (7 תלונות – אחת אינה תלונה כהגדרתה בחוק).

ב. תלונות **ביקורת** לשנת 2018 כולל תלונות שהמתלונן ביקש **לא לחשוף** את זהותו (10 תלונות).

ג. תלונות שנתקבלו במהלך שנת 2018 -**הופסק הטיפול** בהן כדין או **לא הושלם** בשל העדר שיתוף פעולה (5 תלונות).

ד. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2018 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח (77 תלונות ופניות).

## תלונות הציבור - תרומות

- טיפול בתלונות הציבור – הם הדברים המיידיים המלמדים על רמת השירות הניתן ומייצרים תהליך לשיפור הדורש שינוי מערכתי.

איפה הדברים לא עובדים ולא מטופלים ? מהם הדברים המחייבים טיפול או תשומת לב ?

- טיפול בתלונות הציבור מאפשר הליך הפקת לקחים לשיפור השירות.

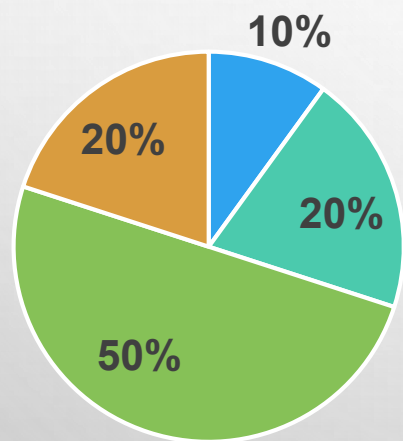
מסייע ללמוד מה איפשר לשפר ולתקן. בין היתר בחינת ערוצי הפניה שהמועצה מעמידה לציבור באמצעותם מתאפשר לפרט להביא את קולו; בחינת תהליך הקשב לציבור הפונים ומתן מענה.

- תלונות ופניות הציבור- בסיס לבדיקות מעמיקות ולקידום אתגרים מערכתיים שמשרתים את כלל הציבור.

# שיעור התפלגות התלונות לשנת 2018 (החלק המרכזי 'א' וחלק ב')

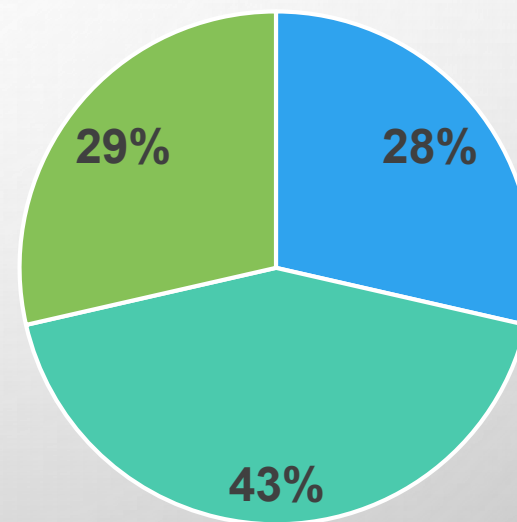
## לפי נושאים/מחלקות

### אחוז תלונות ביקורת לפי לנושא/מחלקה



■ סמים ואלכוהול ■ גזברות - גביה ■ הנדסה ■ מינהל כללי

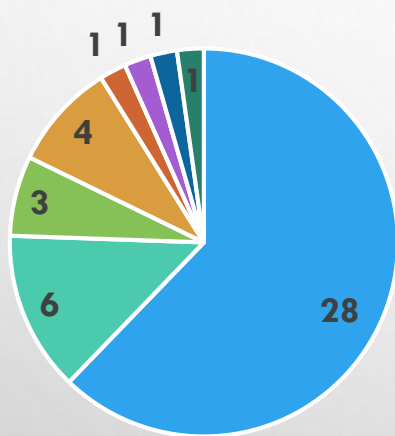
### אחוז תלונות (מרכזי) לנושא/מחלקה



■ הנדסה ותשתית ■ גזברות וגביה ■ מינהל כללי

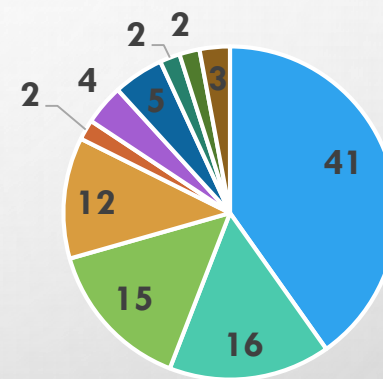
# התפלגות תלונות ופניות לשנת 2018 לפי נושאים/מחלקות

כמות מכלל תלונות ופניות הנדסה לפי תחום



- מים וביוב
- תשתית ובטיחות
- תשתית ניקוז
- חשמל ותאורה
- תחזוקה
- תכנון ובניה
- אכלוס
- פלישה לשטח ציבורי

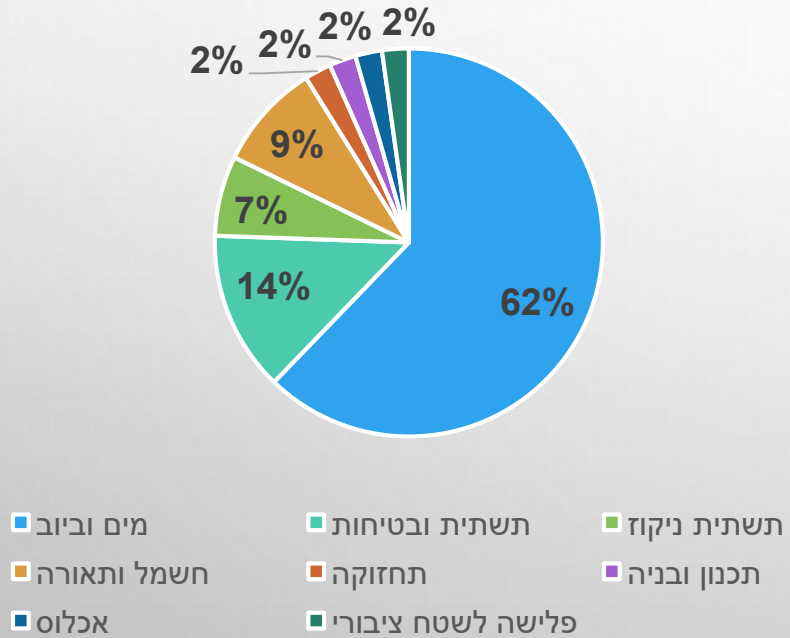
כמות מכלל תלונות ופניות לפי נושא/מחלקה



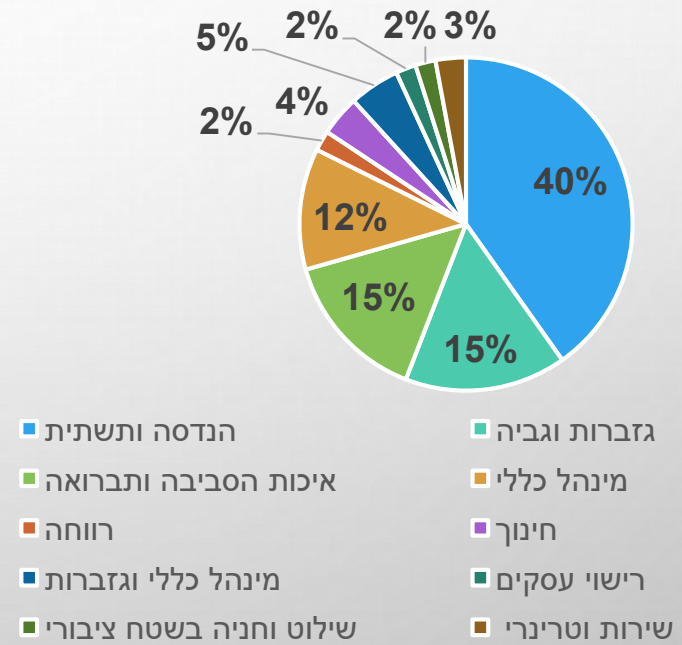
- הנדסה ותשתית
- גזברות וגביה
- איכות הסביבה ותברואה
- מינהל כללי
- רווחה
- חינוך
- מינהל כללי וגזברות
- שילוט וחניה בשטח ציבורי
- רישוי עסקים
- שירות וטרינרי

# שיעור התפלגות תלונות ופניות לשנת 2018 לפי נושאים/מחלקות

אחוז מכלל תלונות ופניות הנדסה לפי תחום

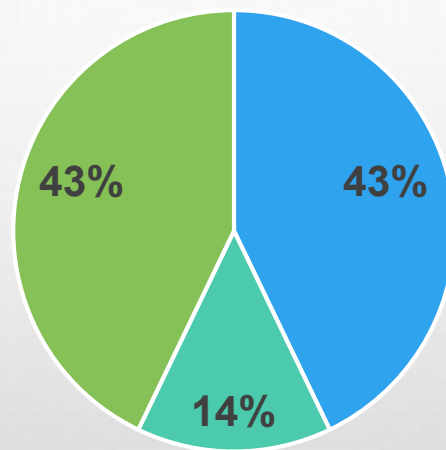


אחוז מכלל תלונות ופניות לפי נושא/מחלקה



# התפלגות תלונות לשנת 2018 לפי תוצאות הבירור

אחוז תלונות 2018 (חלק מרכזי) לפי תוצאות הבירור

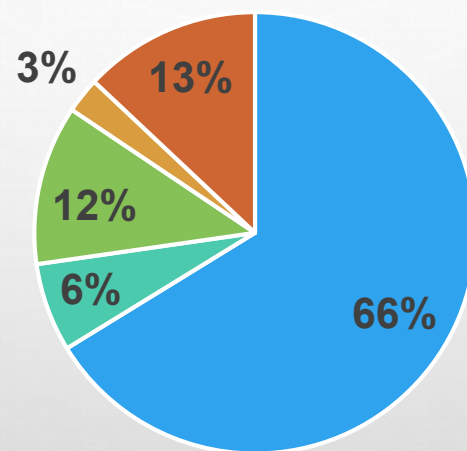


■ מוצדקת ■ מוצדקת חלקי ■ לא מוצדקת



# התפלגות תלונות לשנת 2018 לפי תוצאות הבירור

אחוז תלונות ופניות 2018 (חלק ד') לפי תוצאות בירור



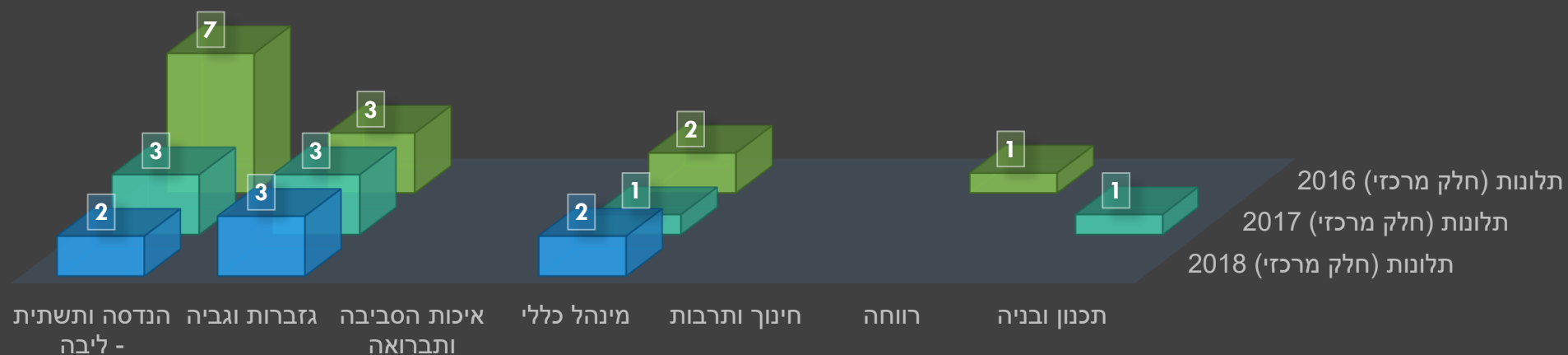
■ מוצדקת ■ לא מוצדקת ■ מוצדקת חלקי ■ לכאורה מוצדקת ■ לא נקבעה תוצאת הבירור / לא רלבנטית



# תלונות לפי תחום פר שנה - 2016-2018

## התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2016-2018

■ תלונות (חלק מרכזי) 2018 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2017 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2016



# תלונות לפי תחום פר שנה - 2016-2018

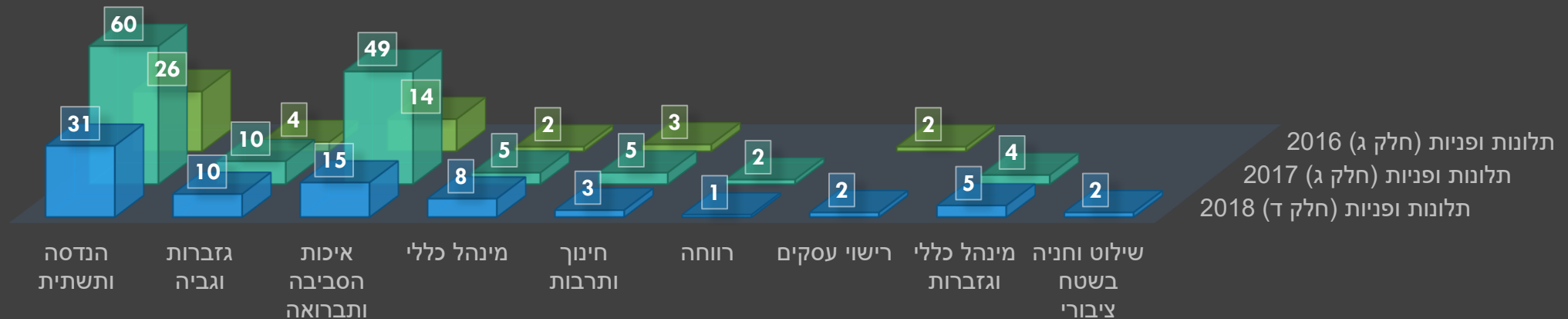
## התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2016-2018



# תלונות לפי תחום פר שנה - 2016-2018

## התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2016-2018

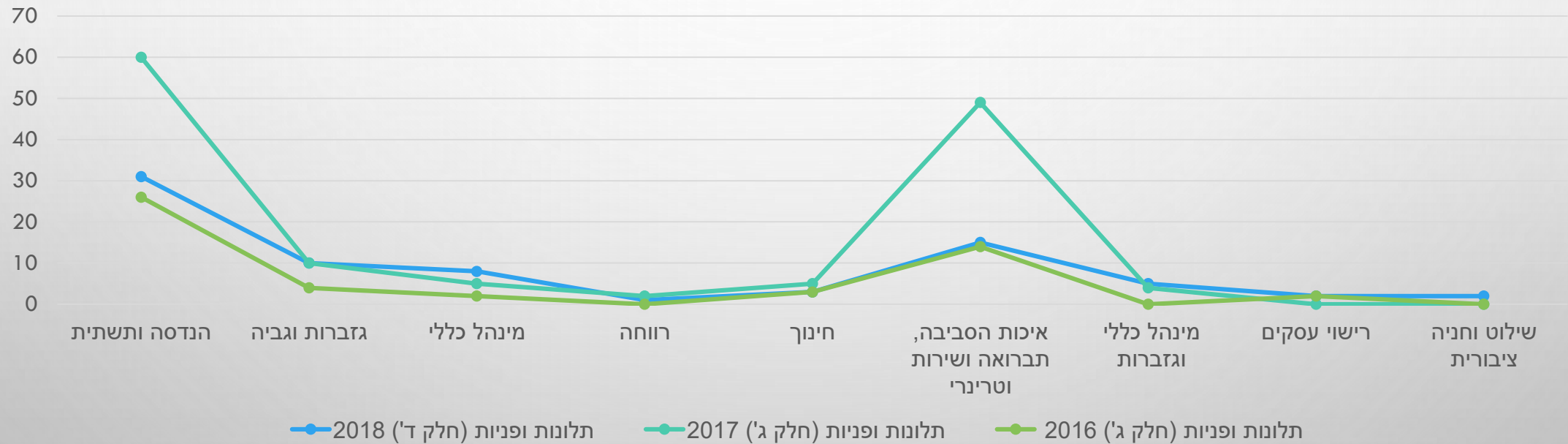
■ תלונות ופניות (חלק ד) 2018 ■ תלונות ופניות (חלק ג) 2017 ■ תלונות ופניות (חלק ג) 2016



תלונות ופניות (חלק ג) 2016  
תלונות ופניות (חלק ג) 2017  
תלונות ופניות (חלק ד) 2018

# תלונות לפי תחום פר שנה - 2016-2018

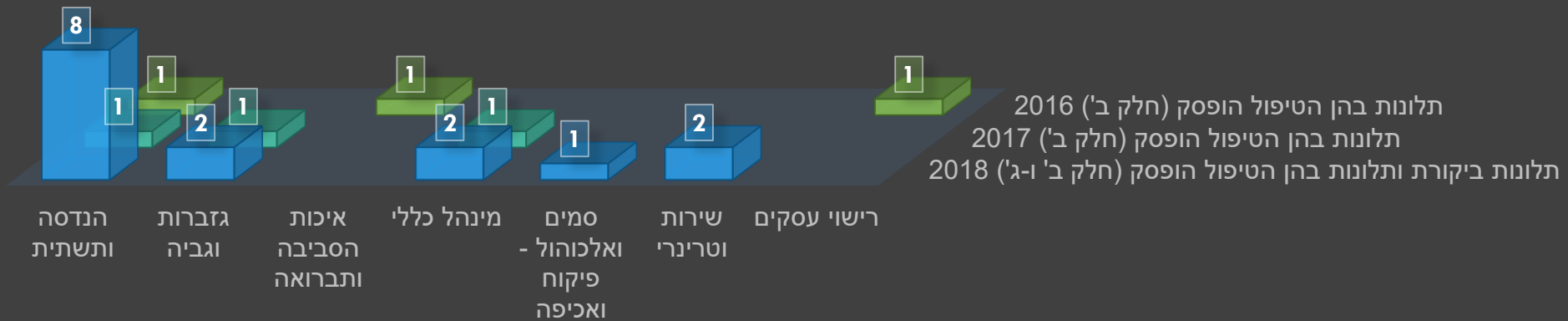
## התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2016-2018



# תלונות לפי תחום פר שנה - 2016-2018

## התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2016-2018

■ תלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב' 2016) ■ תלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב') 2017 ■ תלונות ביקורת ותלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב' ו-ג') 2018



תלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב') 2016  
תלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב') 2017  
תלונות ביקורת ותלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב' ו-ג') 2018

# התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול בתלונה לשנת 2018

## התמשכות זמן הטיפול בתלונות (חלק א) לשנת 2018

— התמשכות זמן הטיפול בתלונות שנת 2018



# דוח הממונה על התלונות לשנת 2018

- **40%** מכלל התלונות והפניות בדוח הן בתחום **ההנדסה והתשתיות** ;
- **15%** מכלל התלונות והפניות בדוח הן בתחום **התברואה ואיכות הסביבה** ו- **15%** מכלל התלונות והפניות הן בתחום **הגזברות והגביה**.
- בתלונות ופניות בתחום **ההנדסה והתשתיות** :
  - **62%** - משק המים והביוב ;
  - **14%** - **תשתיות הבטיחות** (לא כולל חשמל ותאורה, תשתית תחבורה ומפגעי תחבורה)
- המשך פניות הציבור שהופנו לממונה על התלונות או שהיתה התערבות וטיפול מסוים של הממונה בהן. הפניות הן בעיקר בתחום **ההנדסה והתשתיות** ובתחום **התברואה ואיכות הסביבה**.
- עליה בכלל התלונות והפניות לעומת שנים קודמות שהן בתחום **המינהל והגזברות** כולל הגביה בעיקר בשל סקר הנכסים.
- עליה בתלונות ביקורת; מתוכן 5 תלונות ביקורת, שהן **50%**, הוגשו **בצל מערכת הבחירות לרשויות המקומיות** שהתקיימו בחודש אוקטובר 2018.
- תלונות לשנת 2018 (חלק מרכזי) – היה **מעקב להשלמת טיפול** של הגורמים המקצועיים בשנת **2019**. **תלונה אחת** (חיבור נכסים למערכת הביוב) **טרם באה על פתרונה!**