

דוח הממונה על תלונות הציבור מועצה מקומית אל כרמל

לשנת 2017

מגישה – עו"ד סועד חסון (זהראלדין)

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

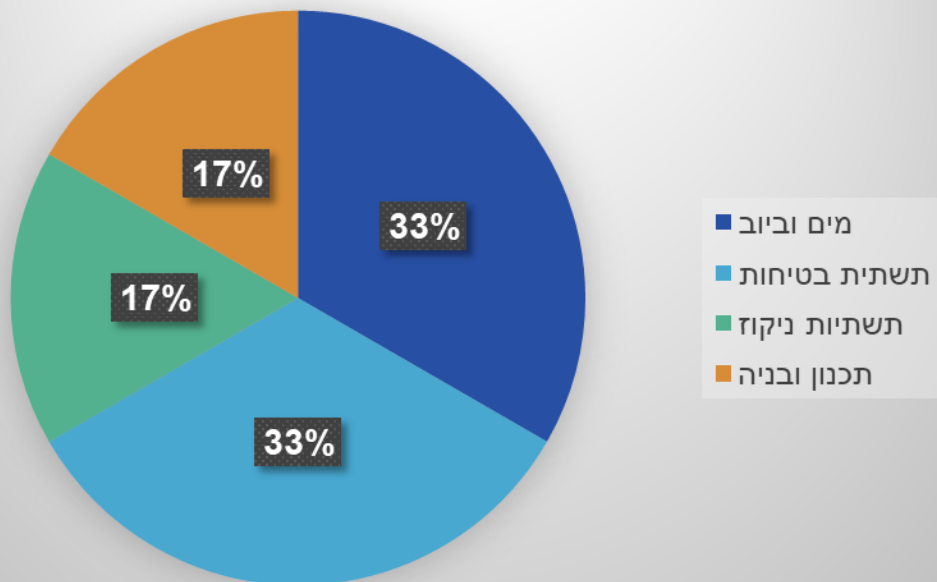
מבנה דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

3 חלקים :

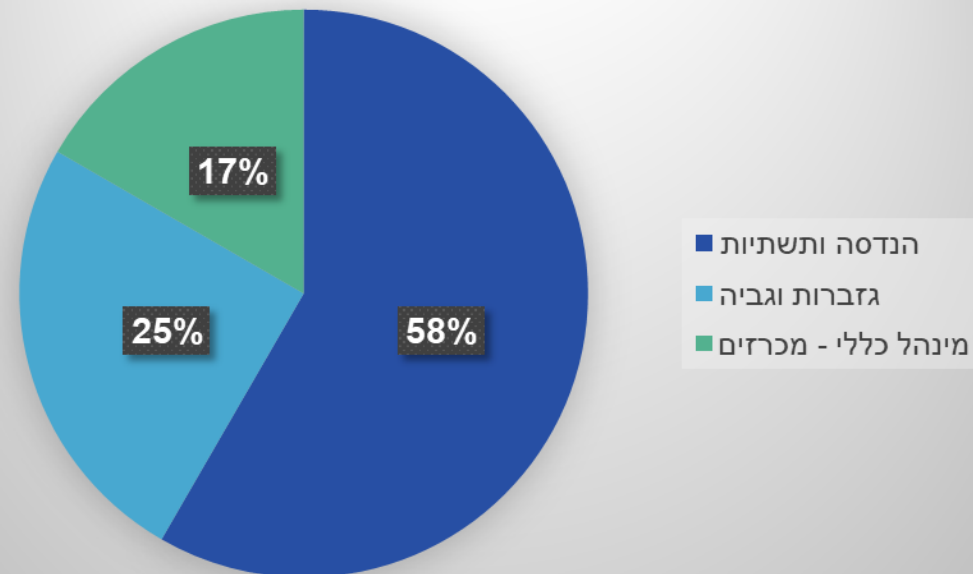
- א. החלק המרכזי – תלונות הציבור שהסתיים הבירור שלהן במהלך שנת 2017 (7 תלונות).
- ב. תלונות שנתקבלו במהלך שנת 2017 או שנת 2016 אך הופסק הטיפול בהן בשל עילה בדין או לא הושלם הטיפול בהן בשל חוסר שיתוף הפעולה (3 תלונות).
- ג. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2017 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח (98 תלונות ופניות).

שיעור התפלגות התלונות 2017 (החלק המרכזי) לפי נושאים/מחלקות

אחוז תלונות הנדסה לפי תחום

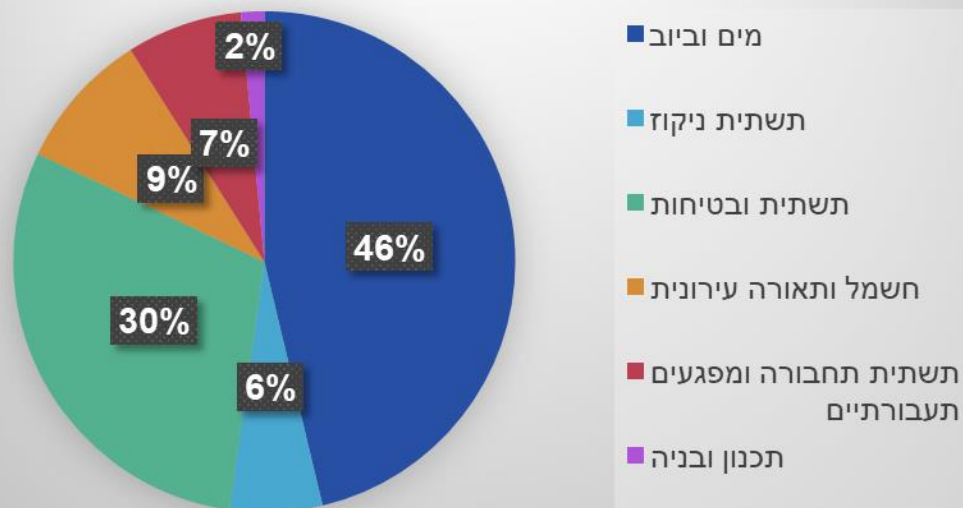


אחוז תלונות לנושא/מחלקה

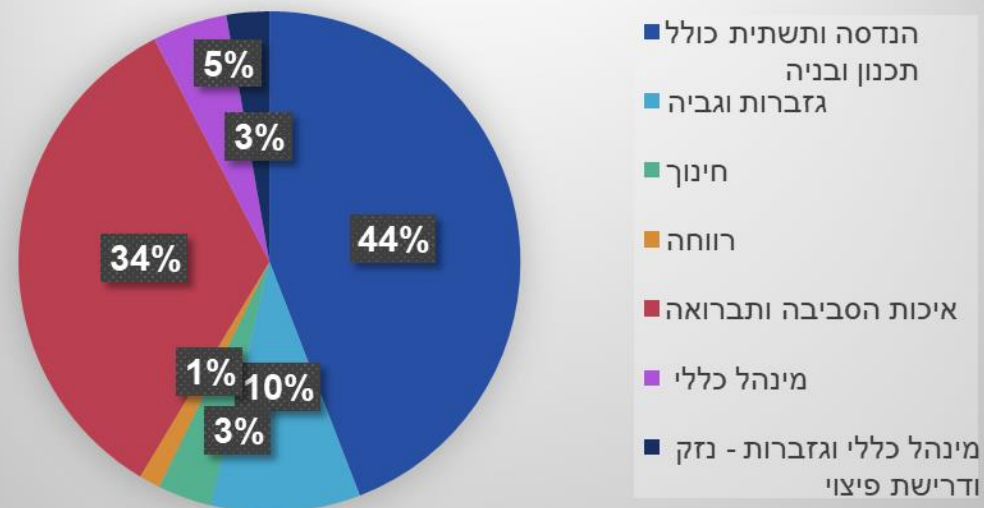


שיעור התפלגות תלונות ופניות 2017 לפי נושאים/מחלקות

אחוז מכלל תלונות ופניות הנדסה
לפי תחום/נושא 2017

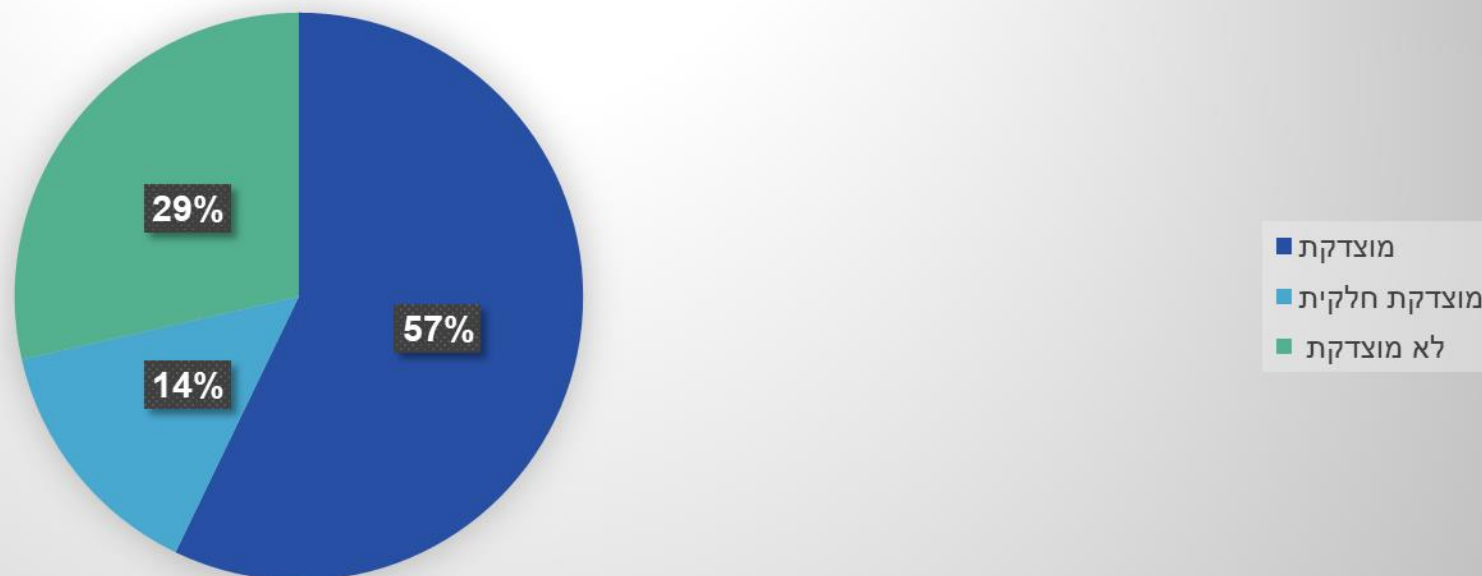


אחוז מכלל תלונות ופניות 2017
לפי נושא/מחלקה



התפלגות תלונות לשנת 2017 לפי תוצאות הבירור

אחוז תלונות 2017 (חלק מרכזי) לפי תוצאות הבירור



התפלגות תלונות לשנת 2017 לפי תוצאות הבירור

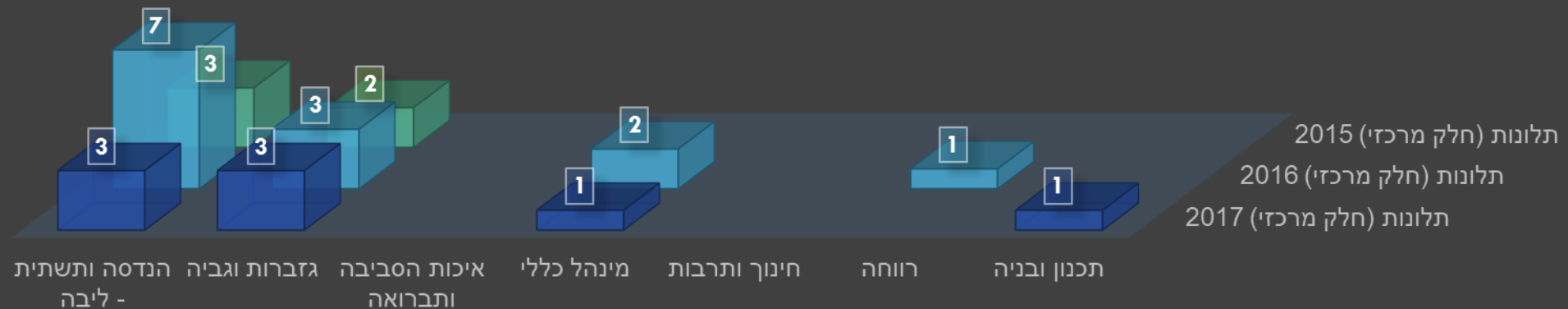
אחוז תלונות 2017 (חלק ג' פניות) לפי תוצאות הבירור



תלונות לפי תחום פר שנה 2015-2017

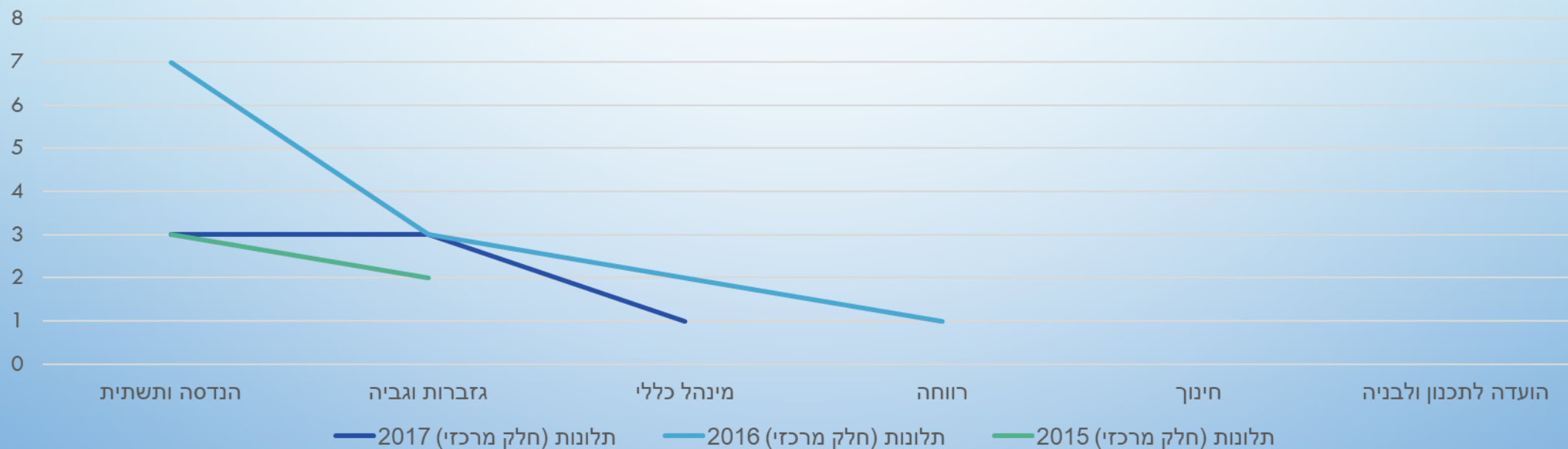
התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2015-2017

■ תלונות (חלק מרכזי) 2017 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2016 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2015



תלונות לפי מחלקה פר שנה 2015-2017

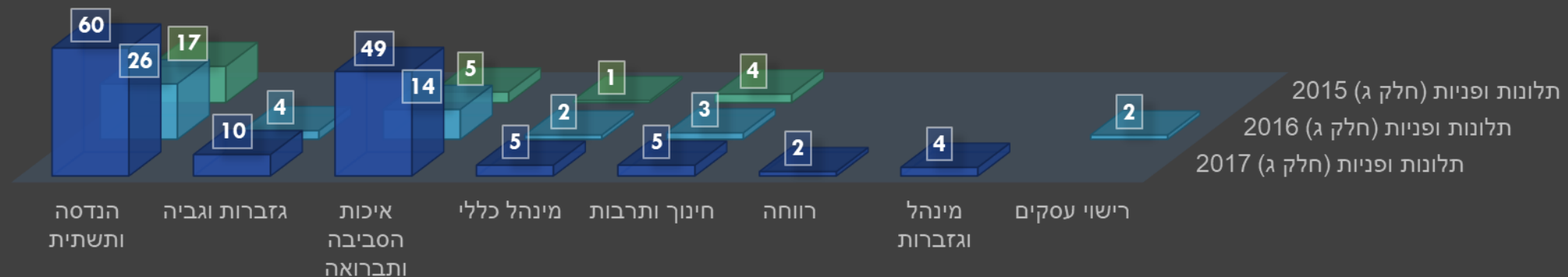
כמות תלונות (חלק מרכזי) לפי נושא/מחלקה לשנים 2015-2017



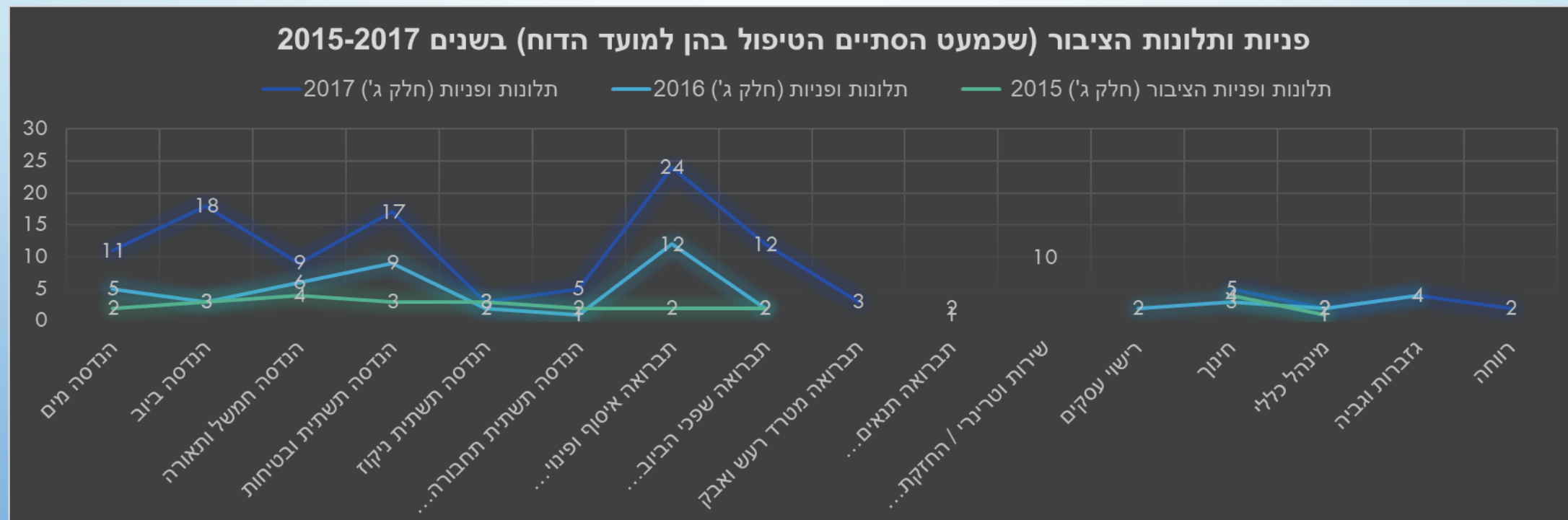
פניות ותלונות לפי תחום פר שנה 2015-2017

התפלגות תלונות ופניות לפי נושאים בשנים 2015-2017

■ תלונות ופניות (חלק ג) 2017 ■ תלונות ופניות (חלק ג) 2016 ■ תלונות ופניות (חלק ג) 2015



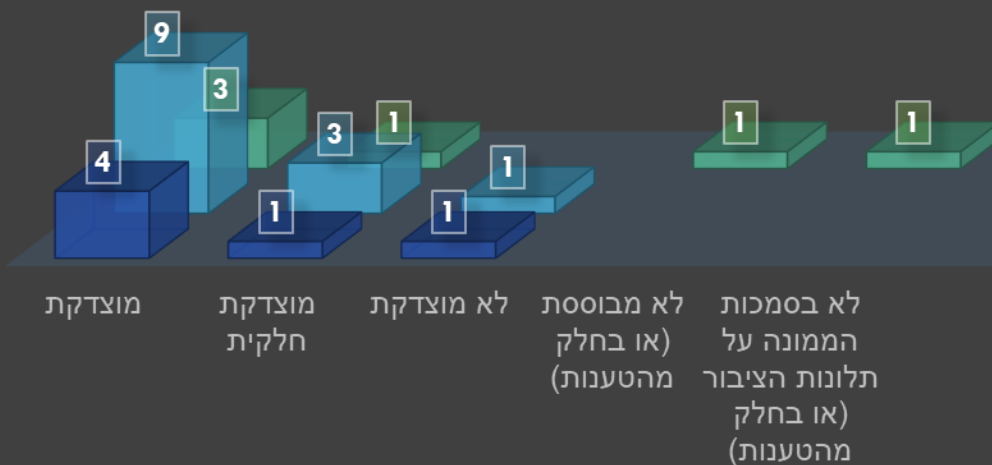
תחומי פניות ותלונות הציבור לשנים 2015-2017



תלונות לפי תוצאות הבירור פר שנה 2015-2017

התפלגות תלונות לפי תוצאות הבירור בשנים 2015-2017

■ תוצאות בירור תלונות (חלק מרכזי) 2017 ■ תוצאות בירור תלונות (חלק מרכזי) 2016 ■ תוצאות בירור תלונות (חלק מרכזי) 2015



תוצאות בירור תלונות (חלק מרכזי) 2015
תוצאות בירור תלונות (חלק מרכזי) 2016
תוצאות בירור תלונות (חלק מרכזי) 2017

תלונות לפי תוצאות הבירור פר שנה 2015-2017

התפלגות תלונות לפי תוצאות הבירור בשנים 2015-2017

■ תוצאות בירור תלונות ופניות (חלק ג) 2017 ■ תוצאות בירור תלונות ופניות (חלק ג) 2016 ■ תוצאות בירור תלונות ופניות (חלק ג) 2015

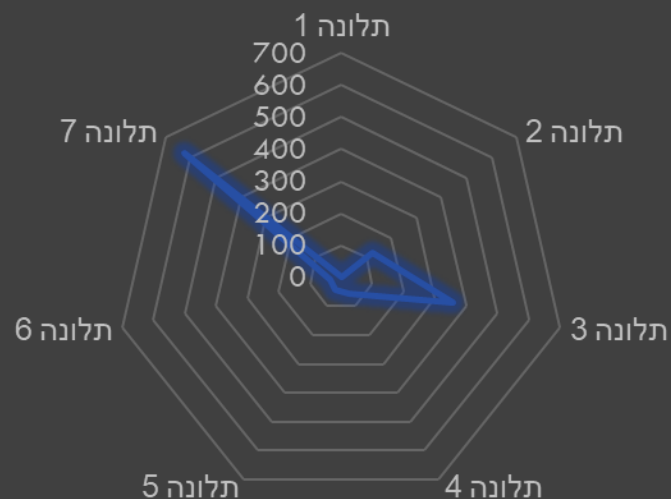


תוצאות בירור תלונות ופניות (חלק ג) 2015
תוצאות בירור תלונות ופניות (חלק ג) 2016
תוצאות בירור תלונות ופניות (חלק ג) 2017

התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול בתלונה לשנת 2017

התפלגות תלונות 2017 לפי התמשכות זמן הטיפול

תשובה — התמשכות זמן הטיפול פרק זמן - מספר ימים



דוח הממונה על התלונות לשנת 2017

- **44%** מכלל התלונות והפניות בדוח הן בתחום **ההנדסה והתשתיות** ;
- **34%** מכלל התלונות והפניות בדוח הן בתחום **התברואה ואיכות הסביבה**.
- בתלונות ופניות בתחום **ההנדסה והתשתיות** :
 - 46% - משק המים והביוב** ;
 - 30% - תשתיות הבטיחות** (לא כולל חשמל ותאורה, תשתית תחבורה ומפגעי תחבורה)
- עליה בפניות 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.