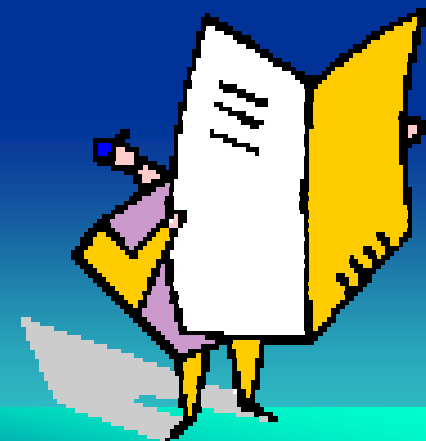
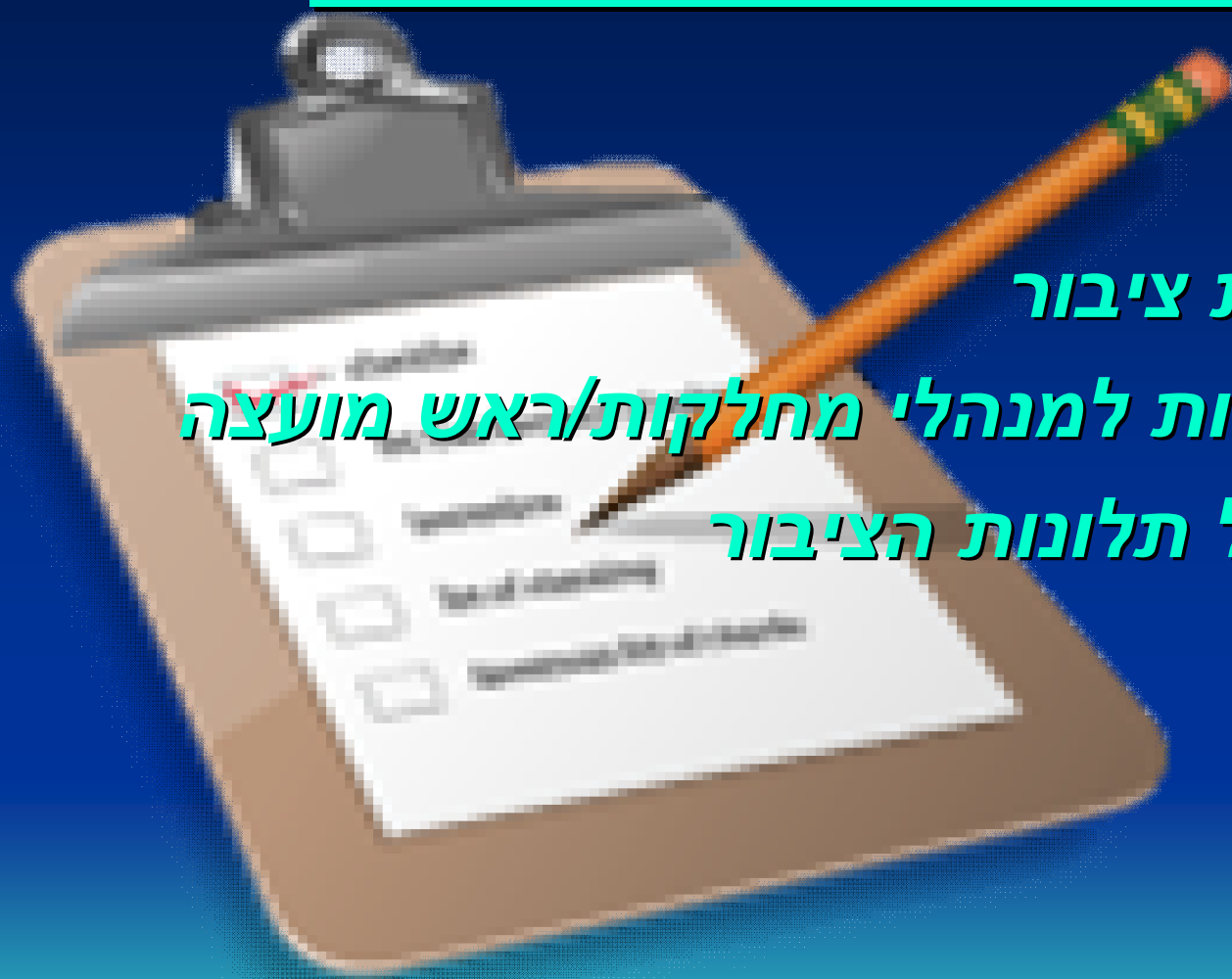


תמצית דו"ח  
תלונות הציבור  
לשנים 2011 - 2012



# הטיפול בתלונות במועצה



1. מוקד פניות ציבור

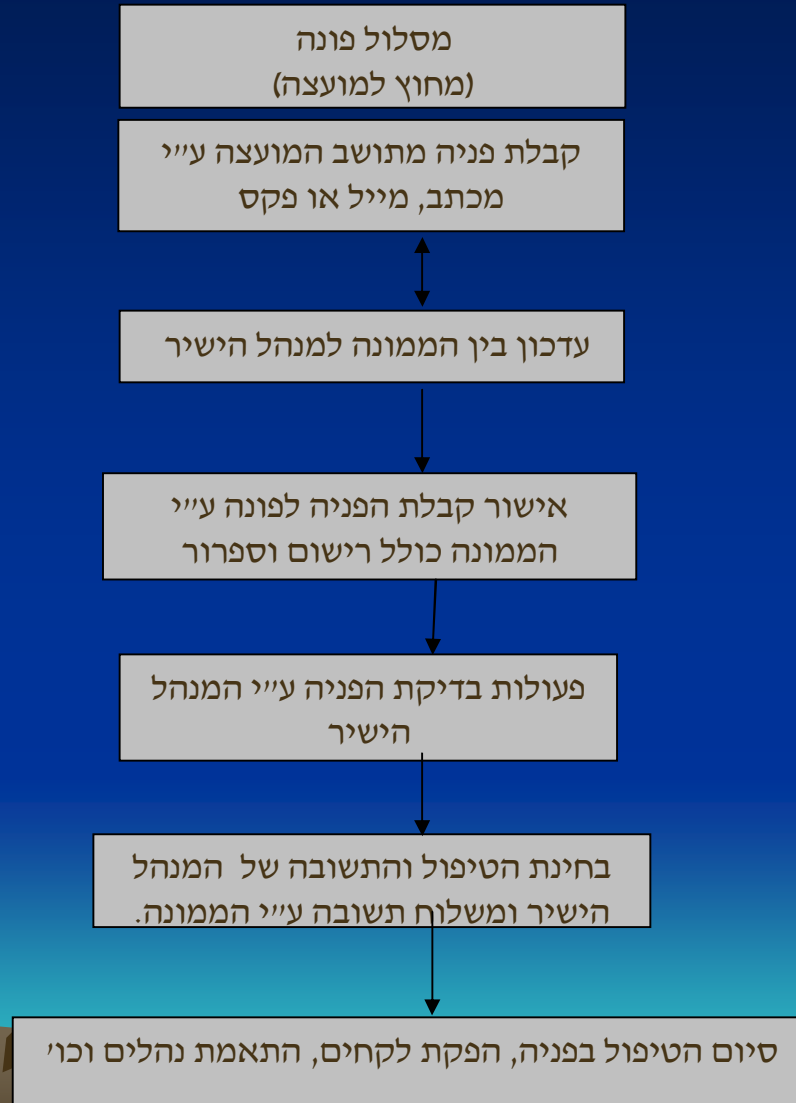
2. פניות ישירות למנהלי מחלקות/ראש מועצה

3. הממונה על תלונות הציבור

# נוהל טיפול בתלונות ציבור

עד 7 ימי עבודה  
בדרך כלל מיידי

21 ימי עבודה



# התלונות בשנת 2011-2012

השנה התקבלו 14 תלונות ישירות לממונה על תלונות הציבור, מספר דומה לפניות שהתקבלו בשנה קודמת.

מתוכן 7 תלונות אשר טופלו ע"י המועצה –

6 תלונות לאגף המוניציפאלי:

5 תלונות הנוגעות למחלקת תברואה ותלונה אחת למחלקת תחבורה.

ותלונה אחת לאגף הנדסה.

בנוסף התקבלו 7 תלונות אשר אינן בסמכות טיפול המועצה אלא גורמים אחרים:

3 תלונות בנושא אגודות שיתופיות.

3 תלונות בנושא אגד ומע"צ.

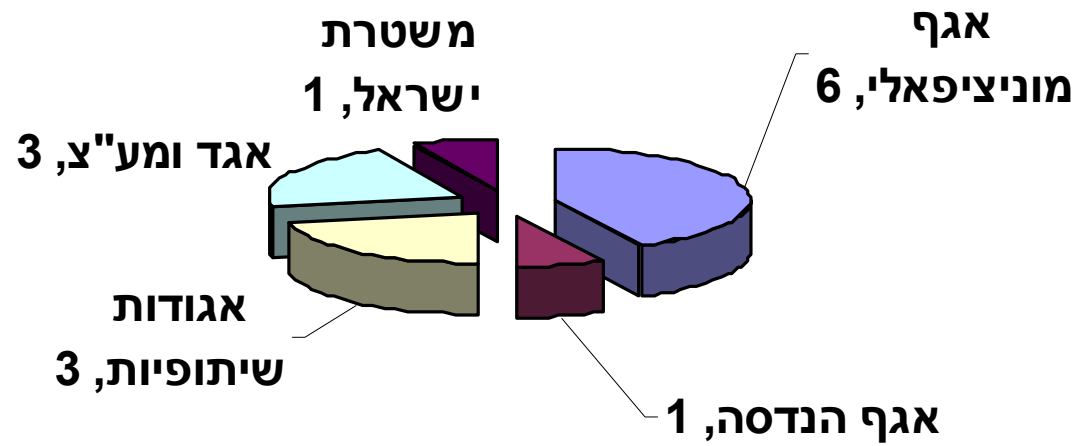
תלונה אחת בסמכות טיפול משטרת ישראל.

יש לציין כי פעילות המוקד הורידה באופן משמעותי את נפח התלונות המגיעות אל הממונה לתלונות ציבור. מאפריל 2011 ועד מאי 2012 התקבלו במוקד כ- 160 פניות.

המוקד והממונה על תלונות ציבור עובדים בשיתוף פעולה.



# להלן התפלגות התלונות:



- |                |             |                 |
|----------------|-------------|-----------------|
| אגף מוניציפאלי | אגף הנדסה   | אגודות שיתופיות |
| אגד ומע"צ      | משטרת ישראל |                 |