

עיריית רמלה

פרטיכף 3813 מס' 13 - 5/2012

מישיבה שלא מן המניין של מועצת העירייה, שהתקיימה ביום ראשון ד' בתמוז תשע"ב (24 ביוני 2012), בספריה העירונית על שם בלפר, רח' ויצמן 1 ברמלה. נרשם ע"פ הקלטה ונערך ע"י שמוליק קולישבסקי - מזכיר בכיר.

נוכחים ה"ה:

מר יואל לביא - רה"ע, היו"ר

עו"ד-מוטי יצחקי

ניסים פנחסוב

ענבל רדה

הרב איתן דהאן

אבי לוינסון

פאיז מנסור

שמעון שלוש

אלי חדד

ד"ר מחמוד אלג'רושי

הרב-מיכאל דרעי

מיכאל וידל

חסרים ה"ה

אברהם אילוז

עו"ד-גלית נחמני

בני אלבז-

עו"ד-אבד אבו עאמר

זינה יסקוב

ערב טוב, הישיבה הערב מתחלקת לשתיים, לשתי ישיבות בעצם. הראשונה זו מועצה שלא מן המניין מספר 5/2012-13 על נושא דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור, כאשר החוברת הופצה לכלל חברי המועצה בנפרד. שוקי נציב קבילות הציבור נא למסור את הדו"ח.

מר י. לביא-יו"ר:

בהתאם לחוק שיצא ב- 2008, הממונה על תלונות הציבור, שבמקרה הזה הוא גם המבקר בד"כ, צריך לתת אחת לשנה דין וחשבון למליאה על תלונות הציבור שהיו במהלך השנה הקודמת, לכל החברים נשלחה חוברת שבה יש פירוט סטטיסטי של התלונות שהוגשו, כמה תלונות על כל מחלקה, וכמה מתוכן היו מוצדקות או לא מוצדקות. כלל הציבור יכול להגיש תלונה לפי מה שנקבע בחוק, יש באתר האינטרנט, הכתובת שלנו מפורסמת שם, וגם באמצעות הארנונה, חשבונות הארנונה, כל תושב רשאי להגיש תלונה כמובן. במידה ויש לכם שאלות, אני אשמח לענות, ויש פה בגדול את כל התלונות, וכמובן שבהתאם לכל תלונה ותלונה, במידה ומישהו ירצה, הוא יוכל לבוא למשרד, ולקבל פירוט של התלונות באופן עקרוני.

מר ש. קלפוס-מבקר:

כרטיף מס' 5/2012-13

מיום 24.6.2012

דף מס' 2

אני רואה שסה"כ יש מעט תלונות, 123 תלונות לעומת אוכלוסיה של 71,000 תושבים,

מר פ. מנסור:

73.

מר י. לביא-יו"ר:

זה לכאורה מראה שהמצב טוב. אבל אנחנו, האמת שלא כל מי שיש לו בעיה הולך ומתלונן, זה ידוע. אבל מתוך ה-123 תלונות שהיו, יש 46% שזה תלונות מוצדקות. השאלה שלי מה לגבי מקומות אחרים, עיריות אחרות בגודל שלנו, מה המצב שם, האם המצב הוא דומה? והדבר השני שרציתי לשמוע זה שתהיה התייחסות האם הייתה התייחסות לגבי איך אפשר לעשות על מנת שפחות תלונות יהיו לא מוצדקות, כלומר, האם נעשה משהו במנגנון המקצועי על מנת להוריד את התלונות של האנשים, מה עוד שאנחנו, התושב או הלקוח שלי

מר פ. מנסור:

אני רוצה להגיד עוד משהו, הממונה על תלונות הציבור מטפל בתלונות ציבור בשלב השני, זאת אומרת, בשלב הראשון יש צורך לפנות או למנהל המחלקה, או למוקד. מה שאנחנו רואים פה זה השלב של אחרי שפנו ולא קיבלו מענה שהשביע את רצונם, אז פנו. זאת אומרת, יכול להיות בעיקרון שיש הרבה יותר תלונות, אם אתה תבדוק במוקד, יש שמה עשרות אלפי תלונות בשנה אם אני זוכר טוב, זאת אומרת, שיכול להיות שסה"כ אחוז הטיפול בתלונות הוא הרבה יותר גבוה, לא יכול להיות, בטוח שאחוז התלונות הוא יותר גבוה, ויכול להיות שרובן גם לא מוצדקות, אני לא יודע להגיד את זה. התלונות שמגיעות אלי, כממונה על תלונות הציבור, על פי חוק, הן רק תלונות כאלה שהתבררו במחלקות, והתושב לא היה מרוצה מהטיפול. אז ה-46% האלה זה תלונות כאלה שהגיעו אלי אחרי שעברו כבר סבב ראשון. הדבר השני, מה אנחנו עושים כדי שלא יחזרו התלונות האלה, או שהאחוז ירד? קודם כל, כמו שפרטתי קודם, כל תושב יכול להתלונן, ואנחנו מפרטים את זה באמצעי התקשורת שעומדים לרשותנו, את הכתובות, ואת המיילים, כדי שתושב ידע שיש לו כתובת, והוא יכול לקבל שירות. דבר שני, יש למידה של המנהלים, המנהלים יודעים שיש למי לפנות הם יודעים שהם מקבלים ממני את השאלות, ואני מחכה גם לתשובות. יש איזה שהיא אחוז למידה, שאנחנו רואים שלאט לאט תלונות שהיו חוזרות על עצמן, חוזרות פחות

מר ש. קלפוס-מבקר:

כרטיזכא אס' 5/2012-13

איוט 24.6.2012

דף מס' 3

ופחות, לדוגמה בנושא של פחים וכד', התלונות האלה
הולכות ומצטמצמות. או בנושא של היתרי בניה, התלונות
האלה הן כבר מטופלות בקו הראשון אצל המחלקה.
לי יהיה מדד רק לקראת שנה הבאה, דו"ח 2012 שאני
אוכל להגיד לך אם חלה ירידה, או לא.

מר י. לביא-יו"ר: עוד התייחסויות? זה מספק אותך?

מר פ. מנסור: אני מקווה שבדו"ח הבא יהיו רק מעט יותר תלונות.

מר י. לביא-יו"ר: אני לא חי באשליה הזאת. זה לא על פי חוק, לא צריך
לאשר את זה.

מר ש. קלפוס-מבקר: לא, זה לידיעה.

מר י. לביא, יו"ר: זה לידיעה, אז אין לנו הצבעה?

מר ש. קלפוס-מבקר: אין לנו הצבעה.

מר י. לביא-יו"ר: אנחנו מודים לנציב קבילות הציבור על הדיווח שלו, אנחנו
מקבלים את זה, אני מניח, בהסכמה פה אחד, נכון? או
שיש מישהו? או.קי. בכך אני נועל את הישיבה שלא מן
המניין 5/2012-13. אתה תמשיך לדווח למי שצריך.

יואז אביא
ראש הצירייה

שואז קוליססקי
מזכיר בכיר