



בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור 2023





בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il

כ"ג ניסן תשפ"ד
01 מאי 2024
סימנו 5910

לכבוד
עו"ד יאיר רביבו
ראש העיר
כאן

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי מס' 15 לשנת 2023.

הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח - 2008 (להלן: "החוק"): "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה, המועצה תקיים דיון בענין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה...".

בברכה,

משה מימון
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתק:
חברי המועצה
תיק מעקב





בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

לשכת הממונה על תלונות הציבור טיפלה בשנת 2023 ב 19 תלונות, 8 התקבלו בשנת 2023 ו 11 בשנת 2022. 3 תלונות, אינן תלונות כהגדרתן בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 או שבירורן אינו בסמכות הממונה על תלונות הציבור – תלונות אלה לא בוררו. עד לתאריך 31.12.23, הסתיים הטיפול ב 17 תלונות. 2 תלונות בהליך בירור. לצד הטיפול בתלונות, לשכת הממונה על תלונות הציבור טיפלה ב 91 פניות שהופנו לטיפול גורמי עירייה שונים, מהן פניות שהיו במעקב הממונה על תלונות הציבור בהתאם לשיקולי הביקורת.

להלן תוצאות בירור התלונות שתהליך בירורן הסתיים עד לתאריך 31.12.23:

- 3 תלונות נמצאו לא מוצדקות.
- 2 תלונות נמצאו מוצדקות חלקית
- תלונה 1 נמצאה מוצדקת.
- תלונה 1 לא ניתן להכריע
- תלונה 1 בירורה הופסק מאחר שהמתלון לא מסר מידע/ אסמכתאות שנדרש לבירור התלונה
- 6 תלונות בירורן הופסק מאחר שעניין התלונה בא על תיקונו/ המתלון ביטל את תלונתו, בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק הקובע כי:

"הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלון ביטל את תלונתו..."





בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il**להלן פירוט התלונות שהטיפול בהם הסתיים בשנת 2023:**

מס'	אגף/מינהל	נושא	מספר התלונה	מהות התלונה	תוצאות הבירור
1	עמותת רשת המתנ"סים	מכרזים	200	התערבות במכרז	מוצדקת חלקית
2	מועצה דתית	מחיר חלקת קבר	202	דרישת תשלום בסכום גבוה מהתעריפים שנקבעו ע"י מנכ"ל משרד הדתות עבור חלקת קבר בבית העלמין	העניין בא על פתורו
3	שיטור ופיקוח	אכיפה בררנית	207	התנהלות לא תקינה של פקח	לא ניתן להכריע
4	תפעול	ניקיון	209	אי פינוי אשפה במשך מספר שבועות	העניין בא על פתורו
5	גזברות - ארנונה	ארנונה	212	ליקויים בחיוב ארנונה	התלונה מוצדקת חלקית
6	חניה	דוח חניה	213	דרישת תשלום בגין דוח שלא התקבל	התלונה אינה מוצדקת
7	רווחה	קושי בקבלת מענה	214	קשיים בהתנהלות מול מחלקת רווחה	הבירור הופסק מאחר שהמתלונן לא מסר מידע/ אסמכתאות שנדרש לבירור התלונה
8	גזברות- טאבו	קושי בקבלת מענה	215	המשכות טיפול בבקשה לקבלת אישור לטאבו	המתלונן בקש לבטל את תלונתו





בס"ד

מבקר העירייה**וממונה על תלונות הציבור**

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il

מס'	אגף/מינהל	נושא	מספר התלונה	מהות התלונה	תוצאות הבירור
9	גזברות - ארנונה	הנחה	216	ביטול הנחת תושב ותיק	העניין בא על תיקונו
10	חינוך	הסעות	217	אי הסדרת הסעה לבית ספר	התלונה מוצדקת
11	שיטור ופיקוח	דוח	219	הגשת דוח במקום אזהרה	התלונה אינה מוצדקת
12	שיטור ופיקוח	דוח	220	התנהלות פקחים בעת הגשת דוח	התלונה אינה מוצדקת
13	גזברות - ארנונה	אי קבלת חשבון ארנונה	221	אי קבלת חשבונות לתשלום ארנונה למרות בקשות חוזרות ונשנות והבטחה שישלחו למייל.	העניין בא על תיקונו
14	גזברות - ארנונה	גביה	224	אי הסכמה לקבל תשלום עבור הזנה בקייטנה	העניין בא על תיקונו





בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

maillunot@lod.muni.il

להלן פירוט התלונות שלא בוררו:

מס'	אגף/מינהל	נושא	מספר התלונה	מהות התלונה	תוצאות הבירור
1	משאבי אנוש	מכרז כ"א	190	מכרז כ"א לא תקין	התלונה לא בוררה מאחר שהמתלוננת הודיעה שאין לה עניין בבדיקת המקרה עצמו אלא "בתיקון הליכי המכרזים". נערכה ביקורת בנושא הכלולה בדוח מבקר העירייה לשנת 2023.
2	בטחון פיקוח	מצלמות	222	התקנת מצלמות אבטחה בבית משותף	אינה תלונה כהגדרתה בחוק
3	בטחון	אבטחה	223	העדר אבטחה	המתלונן הופנה לאגף קהילה ושירות לתושב

