



בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור 2024





בס"ד

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il

ב' אייר תשפ"ו
30 אפריל 2025
סימנו 6117

לכבוד
עו"ד יאיר רביבו
ראש העיר
כאן

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי מס' 16 לשנת 2024.

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 2024

לשכת הממונה על תלונות הציבור טיפלה בשנת 2024 ב 19 תלונות, 2 תלונות שהתקבלו בשנת 2023 ו 17 בשנת 2024. 8 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 31.12.24, הסתיים הטיפול ב 17 תלונות מתוך 19. 2 תלונות בהליך בירור. לצד הטיפול בתלונות, לשכת הממונה על תלונות הציבור טיפלה ב 64 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 31.12.24:

- תלונה 1 מוצדקת
- תלונה 1 מוצדקת חלקית.
- תלונה 1 לא מוצדקת
- תלונה 1 ברורה הופסק מאחר שהמתלון לא מסר מידע/ אסמכתאות שנדרש לבירור התלונה
- 5 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 2024 :**

מס'	אגף/מינהל/מחלקה	נושא	מספר התלונה	מהות התלונה	תוצאות הבירור
1	גזברות	גבייה	225	בקשה לקבל החזר על תשלום ארנונה ביתר.	העניין בא על תיקונו – הבירור הופסק
2	תפעול – איכות הסביבה	רעש חריג – איכות הסביבה	226	חריגת רעש מחדר גנרטור	התלונה מוצדקת
3	הנדסה	בקשה להוצאת היתר בנייה	227	אי קבלת היתר	העניין בא על תיקונו – הבירור הופסק
4	משאבי אנוש	מכרזים	230	הוגעה על מועד התכנסות ועדת בחינה	הבירור הופסק מאחר שהמתלונן לא מסר מידע/ אסמכתאות שנדרש לבירור
5	תפעול - גינון	גיזום	231	גיזום של עץ שגרם לנפילת ענף שגרם נזק למכונית.	התלונה מוצדקת חלקית
6	חנייה	דוחות חנייה	232	בקשה להישפט בגין דוח נדחתה בטענה שהמועד להגשת הבקשה תם.	העניין בא על תיקונו – הבירור הופסק
7	גזברות - ארנונה	הסדרת חוב	233	התייחסות לא ראויה לפונה למחלקת ארנונה לבירור הסדרת חוב.	התלונה אינה מוצדקת
8	גזברות – ארנונה	משלוח שוברי ארנונה	241	שוברי תשלום ארנונה אינם מגיעים לתיבת הדואר.	העניין בא על תיקונו – הבירור הופסק
9	גזברות - ארנונה	הסדרת תשלום	243	קשיים בביצוע תשלום לעירייה	העניין בא על תיקונו – הבירור הופסק





בס"ד

מבקר העירייה**וממונה על תלונות הציבור**

טל' 08-9279909 | פקס 08-9279781

mailtlunot@lod.muni.il**להלן פירוט תלונות שלא בוררו:**

מס' מחלקה	אגף/מינהל/ מחלקה	נושא	מספר התלונה	מהות התלונה	תוצאות הבירור
1	גזברות - ארנונה	נכס ריק	228	פטור מארנונה בשל נכס ריק רטרואקטיבית	התלונה לא בוררה - מאחר שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה
2	חניה	דוחות	229	ביטול דוח חניה	התלונה אינה בסמכות הממונה על תלונות הציבור
3	חנויות	איכות שירות	235	איכות השירות והמוצרים בחנות	אינה תלונה כהגדרתה בחוק
4	תקשורת	מיקום אנטנה	236	בקשה לשינוי מיקום אנטנה	אינה תלונה כהגדרתה בחוק
5	תקשורת	מיקום אנטנה	237	בקשה לשינוי מיקום אנטנה	אינה תלונה כהגדרתה בחוק
6	תקשורת	מיקום אנטנה	238	בקשה לשינוי מיקום אנטנה	אינה תלונה כהגדרתה בחוק
7	תקשורת	מיקום אנטנה	239	בקשה לשינוי מיקום אנטנה	אינה תלונה כהגדרתה בחוק
8	תקשורת	מיקום אנטנה	240	בקשה לשינוי מיקום אנטנה	אינה תלונה כהגדרתה בחוק

