

# מועצה אזורית זבולון

## מבקר פנים וממונה תלונות הציבור



16.5.19

### דוח תלונות הציבור לשנת 2018 נתונים כללים

מתוקף תפקידי כממונה תלונות הציבור במועצה להלן דיווח דו- שנתי בנושא:

בשנת 2018- קיבלתי 4 תלונות :

• 2 תלונות מוצדקות.

• 2 תלונות בלתי מוצדקות.

- התלונות התקבלו בכתב, ודרך הדואר האלקטרוני.
- התלונות טופלו ע"י מנהלי המחלקות ומבקר המועצה.
- לא היו תלונות שהועברו לטיפול גורמי חוץ: משרד הפנים, נציב תלונות הציבור במבקר המדינה.
- כמו כן, התקבלו וטופלו פניות מהציבור אשר הופנו אל לשכת ראש המועצה וכן למחלקות המועצה השונות.

הנושאים העיקריים שהוגשו בגינם תלונות היו בתחומים הבאים:

הנושא	מספר תלונות	מהן מוצדקות
פעילות המועצה	2	1
כוח אדם ומכרזים	1	0
ועדים מקומיים	1	0

## תהליך הטיפול בתלונות :

1. קבלת תלונה מתושב / גורם חיצוני המקבל שירותים במועצה.
2. בחינת הנושא האם זוהי פניה או תלונה.
3. אם מדובר בפניה ראשונית, אזי תועבר להתייחסות מנהל המחלקה המדובר שיעביר למבקר ולמתלונן מענה ראוי.
4. אם מדובר בתלונה (לאחר התייחסות מנהל מחלקה / גורם במועצה, תבורר התלונה ע"י המבקר ותשובה תועבר למתלונן.
5. ראוי לציין שהתלונות נבעו מאי ידיעת הנהלים והחוקים מצד התושבים.
6. יש לציין כי התושבים משתמשים בתלונות הציבור בעדיפות שנייה .
7. הפניה להנהלות הישובים בעדיפות ראשונה לטיפול בכל הקשור לפעילות הישוב ורק כאשר מרגישים שהנהלת הישוב אינה נותנת מענה ראוי, פונים למבקר המועצה.

בברכה

שלמה בוזי

מבקר פנים

ממונה תלונות הציבור