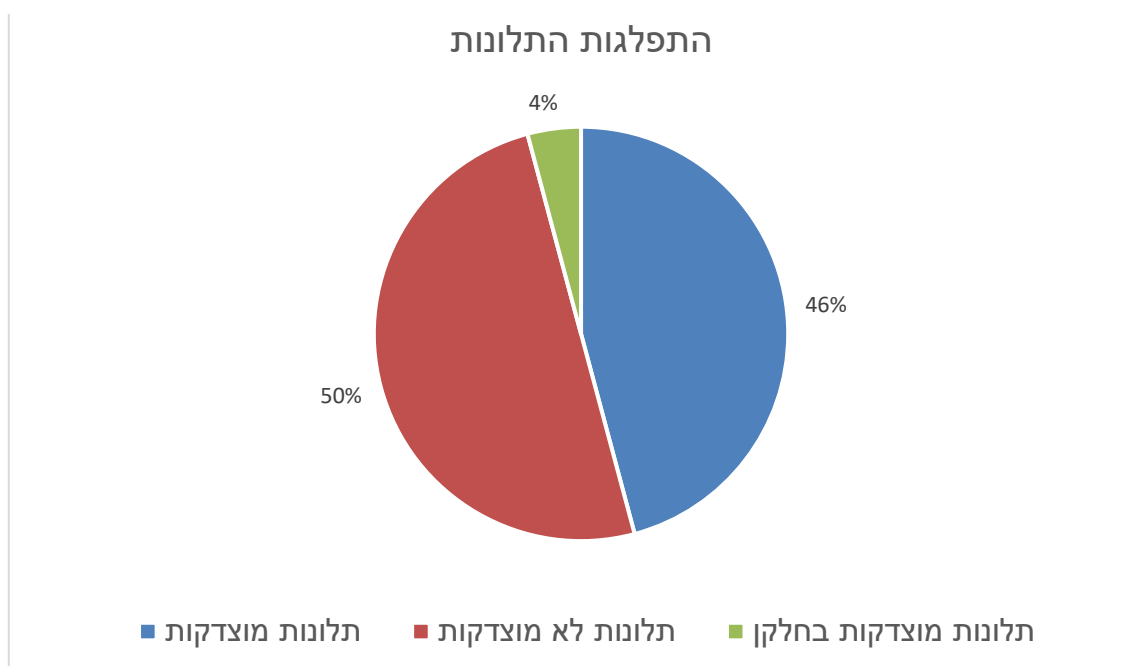


ב. נתוני תלונות

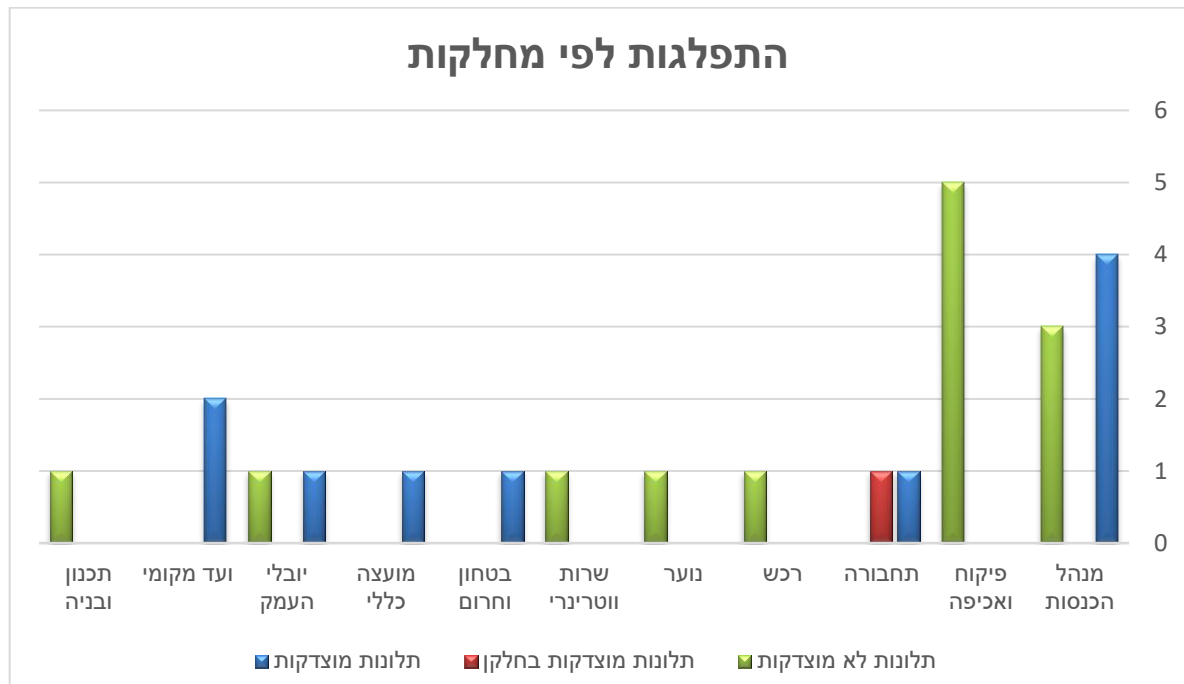
ב.1. להלן נתוני תלונות שהתקבלו אצל הממונה תלונות הציבור, במהלך השנים 2021-2024.

שנה	2024	השינוי	2023	השינוי	2022	השינוי	2021
תלונות מוצדקות	11	1000%	1	(83%)	6	(25%)	8
תלונות מוצדקות בחלקן	1	(75%)	4	200%	2	--	2
תלונות לא מוצדקות	12	(29%)	17	--	17	70%	10
תלונות שלא נבדקו	--	--	--	--	2	100%	1
סך מספר התלונות	24	9%	22	(18%)	27	28%	21
מספר תושבים לסוף שנה	44,095	0.5%	43,882	0.5%	43,645	1.17%	43,138
יחס תושבים : תלונות	1:1,837	(8%)	1:1,994	23%	1:1,616	(35%)	1:2,504

ב.2. להלן תרשים המתאר את התפלגות ממצאי בירור התלונות :



3.ב. להלן התפלגות לפי מחלקה וממצאי הבירור:



4.ב. להלן פירוט התלונות לשנת 2024. (מטעמי צנעת הפרט מצוינים נושא התלונה, הגוף הנילון ומסקנת הבירור):

מסקנת בירור	פירוט	הגוף הנילון	מתלונן	
התלונה לא מוצדקת המודבר בהודעות הנשלחות לצורך יידוע התושב על החיוב שבוצע בהוראת הקבע.	למרות שמשלם ארנונה בהוראת קבע, עדיין מקבל הודעות לתשלום. פנה למחלקה וטרם קיבל מענה.	מנהל הכנסות	תושב אלוני אבא	1
התלונה לא מוצדקת. המדובר באגרת ביוב המחושבת על בסיס צריכות מים. עד סוף שנת 2022 לא שויכו לתושב צריכות מים ולכן לא חויב באגרת ביוב, החל משנת 2023 שויכו לתושב צריכות מים והוחל בחיוב של אגרת ביוב. הארנונה עלתה בהתאם לשיעור הטיס האוטומטי המחושב על ידי משרד הפנים.	המועצה העבירה את האחריות על הביוב לחברת יובלי העמק שהחלה לגבות תשלום נוסף על הטיפול בביוב מעבר לארנונה למועצה. בנוסף המועצה העלתה את גובה הארנונה	חברת יובלי העמק	תושב מושב מרחביה	2

3	תושב גבעת אלה	מחלקת פיקוח	קבלה קנס לא מוצדק בגין כלב משוטט. בקשה לבטל את הקנס וקבלה יחס לא ראוי.	התלונה לא מוצדקת. התהליך שבוצע הן במתן הקנס והן בטיפול בבקשת הביטול בוצע על ידי תובעת המועצה ונמצא תקין.
4	תושב שדה יעקוב	חברת יובלי העמק	מלין על סתימות ביוב חוזרות ונשנות היורות מטרד	התלונה מוצדקת. הסתימה טופלה על ידי החברה לשביעות רצון התושב.
5	תושב כפר החורש	פיקוח	מטרד של כלב משוטט שלא מטופלת. הכלב שייך לעובדת וטרינרית.	התלונה לא מוצדקת. המדובר בעובדת בעיריית מגדל העמק. התושב נדרש לפתוח קריאה במוקד המועצה. התלונה טופלה על ידי פקח המועצה.
6	תושב הסוללים	מנהל הכנסות	ביקש לקבל קבלה על תשלום ארנונה ולא קיבל.	התלונה לא מוצדקת. התושב לא פנה כלל למינהל הכנסות. הנושא טופל על ידי המחלקה.
7	תושבת דברת	מנהל הכנסות	פנתה למחלקה בנוגע להנחת נכס ריק ולא טופלה.	התלונה מוצדקת. הנכס נמצא ריק והתושבת קבלה החזר.
8	תושבת אלונים	מנהל הכנסות	פנתה בבקשת הנחה מארנונה ולא קבלה מענה	התלונה מוצדקת. התושבת אכן פנתה לעובדת שכבר סיימה את עבודתה בשל מחלה ולא טופלה. הנושא טופל על ידי המחלקה.
9	תושב בית לחם	מחלקת פיקוח	מטרד של מכוניות החוסמות את הכביש בשל "כפר הארנבים"	התלונה לא מוצדקת. הפקח הגיע למקום ובבדיקה לא נמצאו רכבים ולא היה מטרד. לכפר הארנבים קיימת חניה מסודרת.
10	תושב עדי	מחלקת פיקוח	מטרד של כלב משוטט שלא מטופל	התלונה לא מוצדקת. נמצא, כי בוצע טיפול ונתנו קנסות.
11	תושב גזית	תחבורה	ההסעה אחה"צ מבית הספר עמקים תבור לגזית, נמשכת זמן רב בשל רצון לחסוך בעלויות וכניסות לשובים רבים בדרך. הדבר פוגע ברווחת הילדים.	התלונה מוצדקת בחלקה. המדובר במקרה חריג, בשל מחלה של נהג הסעות שולבו ישובים נוספים בפיזור הילדים שהאריכו את משך הנסיעה. נעשים מאמצים להתייעל בביצוע הסעות.

12	תושבת עדי	ועד מקומי	הועד מפנה פסולת מוצקה 2 פעמים בשנה בלבד וזה לא מספיק.	התלונה מוצדקת. בהשוואה לישובים אחרים נמצא, כי אכן פינוי 2 פעמים בשנה אינו מספק. הוסבר, כי הדבר נעשה בשל הרצון לעודד מחזור. במקרה של בקשה מתושב לפינוי, על הועד להיענות לבקשתו.
13	תושב נהלל	מנהל הכנסות	ביקש לבטל חיוב בגין לחצן מצוקה ולא טופל.	התלונה מוצדקת. הפניה לא הועברה לאחראי על הנושא בעמותת ותיקי העמק. הנושא טופל והחיוב בוטל.
14	מבט לצפון	מחלקת רכש	למרות שהוא זכיון, אינו מקבל עבודות דפוס	התלונה לא מוצדקת. נמצא, כי בשל איכות עבודתו של הספק המחלקות אינן מזמינות ממנו. המכרז בו זכה הספק, כבר אינו בתוקף.
15	תושב יפעת	ועד מקומי	מפגע בטיחות בהנחת עמודי חשמל בצדי הדרך.	התלונה מוצדקת. הישוב התבקש לקבל חוות דעת של יועץ בטיחות ולפעול על פי הוראותיו.
16	תושב אחוזת ברק	מחלקת נוער	הבת יצאה לקורס מד"צים וצוותה לקבוצה שבה, לא היו לה מכרים מהישוב. הבת בקשה להחליף קבוצה וסורבה. היחס אליה לא היה ראוי וגרם בסופו של יום, שהבת הפסיקה באמצע את הקורס. למרות שפנה למחלקת הנוער, לא נעשה דבר.	התלונה לא מוצדקת. מדובר בקורס המופעל על ידי התנועה החדשה ובאחריותה בלבד, ללא אפשרות להתערבות. כחלק מנהלי התנועה החדשה שפורסמו להורים, אין אפשרות לשינוי בקבוצות. המדריך הבוגר בישוב, שוחח עם ההורים ועם הבת ויידע את רכז התנועה החדשה. למרות השיחות, הבת עזבה את הקורס.
17	תושב אחוזת ברק	מחלקת פיקוח	קיבל קנס חניה לא מוצדק. פקח המועצה שנתן את הקנס, סדק את שמשות הרכב.	התלונה לא מוצדקת. 1. ערעור על קנס ניתן להפנות לתובע המועצתי בלבד, התושב הונחה במידה ויחפוץ להגיש ערעור בהליך המקובל. לא הוצגו הוכחות לטענת השבר בשמשה, הפקח טען שלא היו דברים

				מעולם והוא לא שבר את השמשה. המדובר במילה מול מילה. במידה והתושב משוכנע בטענתו, הוא יכול להגיש תביעה או תלונה במשטרה.
18	תושב גבעת אלה	מחלקת מנהל הכנסות	התושב הגיש בקשה לעדכון הנחת הארנונה באמצעות מערכת המידע הממוחשבת MUST, ולא קיבל מענה.	התלונה מוצדקת. בשל טעות לא התקבלה תשובה לבקשתו. הנושא טופל וההנחה עודכנה, במידת הצורך התושב יקבל זיכוי על גביית יתר בשל אי העדכון.
19	תושב תמרת	מועצה כללי	התושב הלין, כי קו התחבורה הציבורית מספר 68 היחיד לשוב מבוצע באמצעות רכב מיושן ומתוחזק ברשלנות ולעיתים קרובות האוטובוס מאחר או שלא מגיע.	התלונה מעיקרה מוצדקת אולם, אינה בשליטת המועצה. הפעלת הקו מבוצעת על ידי חברת סופרבוס ומפוקחת על ידי רשות התחבורה הציבורית. התלונה הופנתה לממונה ברשות התחבורה הציבורית ומטופלת על ידו. התושב התבקש לפתוח תלונה באמצעות אתר האינטרנט של הרשות הציבורית לתחבורה.
20	תושב שמשית	מנהל הכנסות	קיבל דרישת תשלום חוב ישן מלפני שנים רבות בגין נכס שהשכיר בעבר. התושב מלין, כי לא קיבל מעולם דרישה זו.	התלונה מוצדקת. המדובר בריבית בסך 74 ₪ שחויבה. כתוצאה מכשל במערכת הגביה, התושב לא קיבל דרישה במועד. הנושא תוקן והחוב נמחק.
21	תושב בלפוריה	שרות וטרינרי	טוען שלמרות שחיסן את כלבו, עדיין מקבל דרישה לחסנו. למרות פניה, לא נעשה דבר.	התלונה לא מוצדקת. התושב חיסן את כלבו במרפאה פרטית ולא דיווח על כך כמתחייב. כתוצאה, המערכת לא עודכנה בחיסון ולכן המשיך לקבל דרישה.
22	תושב חנתון	מחלקת תחבורה	מלין, כי רכב ההסעה לבית הספר איחרה וכן באוטובוס שהגיע נכח אדם זר.	התלונה מוצדקת. האיחור נבע מתקלה באוטובוס. המצאות אדם זר באוטובוס טופלה על ידי קב"ט הבטיחות מול קבלן ההסעות.
23	תושבת כפר גדעון	ביטחון וחרום	המקלט הציבורי נעול ונמצא בשימוש של האגודה, לא ניתן להיכנס בשעת חרום.	התלונה מוצדקת. הנושא טופל מול האגודה ונאסר עליה לנעול את המקלט.

24	תושבת תמרת	ועדה לתכנון ובניה	מלין כי השכן הגיש בקשה לבניית מדרגות לגג המנוגדת לתב"ע המקומית	התלונה לא מוצדקת. בבדיקה נמצא, כי הוראות התב"ע התקפה אינן מונעות בניית מדרגות לגג.
----	---------------	-------------------------	---	---