



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מבקרת המועצה המקומית

דוח הממונה

על תלונות

הציבור

לשנת 2015



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

1. מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 קבע כי על הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית להגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות, דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מהראשון במאי בכל שנה. עוד נקבע בחוק כי המועצה תקיים דיון בענין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דוח זה מתייחס לתלונות הציבור שהופנו למבקרת המועצה, הן מתוקף תפקידה כמבקרת המועצה והן מתוקף תפקידה כממונה על תלונות הציבור, אשר הסתיים הבירור שלהן.

יחד עם זאת, ישנן תלונות בתחום ההנדסה שמחייבות המשך טיפול, בעיקר הקצאת משאבים כספיים, והן נמצאות תחת מעקב תקופתי מול מחלקת ההנדסה.

הדוח אינו כולל פניות שטופלו בשוטף ובמישרין על-ידי ראש המועצה, היועץ המשפטי, מנהלי המחלקות והמוקד העירוני. בנוסף, הדוח אינו כולל פניות עובדים במועצה לענין תנאי העסקתם ואופן טיפול מחלקת משאבי אנוש בפניותיהם.

תלונות שהתקבלו הועברו לבירור ולהתייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה המקומית. בנוסף נסרקו מסמכים רלבנטיים, התקיימו פגישות עבודה עם בעלי התפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות.

בסיום הטיפול ומתן תשובה למתלונן, ערכה הממונה על תלונות הציבור, סיכום בדגש על הפקת לקחים למניעת הישנות המקרה בעתיד, ליעול תפקוד המועצה בתחום נשוא התלונה ולשיפור מתן השירות לתושבים.

חשוב לציין ולהדגיש כי חוסר שיתוף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור, במתן תגובה או התייחסות לטענות המעולות בתלונה במועד שנקבע לכך, וכן בהצגת אסמכתאות ומסמכים, אינו מאפשר טיפול ענייני בתלונה והשלמת הטיפול תוך פרק זמן סביר קצר ככל הניתן.

הדוח משלב את דיווחי מנהלי המחלקה / היחידה בדבר סיום הטיפול והצעדים שננקטו למניעת הישנות המקרים בעתיד, וזאת נכון למועד הפקת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוכן העניינים

מספר עמוד	נושא
2	1. מבוא
4-5	2. נושאי התלונות
6-19	3. פרטי התלונות
6-8	3.1 תלונה בענין מכרז מספר 13/2014 – שירותי גביה משפטית
9-11	3.2 תלונה בענין חיבור נכס חדש למערכת הביוב הציבורית
12-13	3.3 תלונה בענין תכנון לקוי ורשלנות מחלקת ההנדסה
14-17	3.4 תלונה בענין משלוח התראות תשלום לתושבים – מחלקת הגביה
18-19	3.5 תלונה בענין תחנת שאיבה בשכונת דליה צעירה – גלישת מי ביוב
20-22	4. תלונות ופניות שנתקבלו בשנים 2014-2015 – (בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה)
23	סיכום – תלונות ופניות שנתקבלו בשנים 2014-2015 לעיל
24-32	5. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2015 – (כמעט הסתיים טיפול הממונה על התלונות בהן בשנת 2016 - במועד הכנת הדוח)
33	סיכום – תלונות ופניות שנתקבלו בשנת 2015 לעיל



المجلس المحلي دالية الكرمل
الموعزة המקומית דאלית אל כרמל

2. נושאי התלונות

2.1 להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2015 בעיקר (אך גם שנת 2014):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1. ינואר 2015 תשובה בכתב: פברואר 2015	גזברות – קבלניות גביה : המתלונן, אחד הזוכים במכרז מספר 13/2014 למתן שירותי גביה משפטית, טען כי חלפו מעל חודשיים ולא הזמינו אותו לפגישה או לא נמסרה הודעה בכתב ואפילו לא שיחת טלפון. לכן מן הראוי שהוא יוזמן לפגישה מסודרת.	מוצדק
2. יולי 2013 תשובה סופית – אפריל 2015	הנדסה – מים וביוב : המתלונן טוען כי הוא פנה למועצה המקומית בפעמים נישנות בענין חיבור נכס בבניה למערכת הביוב העירונית, אך לא בוצע חיבור הנכס למערכת הביוב העירונית דבר שמעכב את השלמת עבודות הפיתוח בסביבת הנכס.	מוצדק
3. יוני 2014 תשובה מסכמת – מאי 2015 אך לא נשלחה	הנדסה – תשתית : המתלונן טוען לתכנון לקוי וזלזול מצד מחלקת ההנדסה. הוא בנה בית בגוש 11521 חלקה 25. המועצה לא קידמה סלילת הכביש מחלקה 25 כולל הפקעה מחד, ומאיך הוקמו מבני ציבור בחלקה 24, משכך צומצם רוחב כביש הגישה ששימש אותם, אך לא סודר כביש גישה חלופי שקבע מהנדס המועצה.	מוצדק חלקית מוצדק הסדרת נושא כביש גישה; אך לא ניתן לקבוע לענין טענת הרשלנות בהעדר אסמכתאות והתייחסות מהנדס המועצה הקודם לענין שהוא בידיעתו האישית. לא נשלחה תשובה באמצעות היועץ המשפטי



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק	נושא התלונה	מספר ומועד קבלת התלונה
<p>על דרך אגב עלו מספר ליקויים.</p> <p>ההחלטה על משלוח ההתראות נעשה בהתאם למדיניות האכיפה - לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור</p>	<p>גזברות – גביה : קבלניות – המתלונן מלין על משלוח התראות לחייבים סכום של 500 ₪ ומעלה, על ידי מחלקת הגביה, באמצעות חברת הגביה.</p> <p>המתלונן טוען לפגיעה קשה בתושבים המשלמים את חובותיהם למועצה. המתלונן העלה מספר שאלות לענין ההתראות שנשלחו.</p>	<p>4. אפריל 2015</p> <p>תשובה בכתב : מאי 2015</p>
<p>מוצדק</p>	<p>הנדסה – מים וביוב : המתלונן דייר בשכונת דליה צעירה. הוא טוען כי הוא פנה למועצה במספר פעמים בענין תחנת טיפול במי הביוב שנמצאת בקירבת ביתו, בשל גלישת מי ביוב לכיוון הוואדי. מסיבה נגרם מטרד סביבתי שמפריע להם לקיים שגרת חיים רגילה. לדבריו מדי חודש ישנה תקלה.</p>	<p>5. ספטמבר 2015</p> <p>תשובה בכתב : ספטמבר 2015</p>
<p>מוצדקות – 3</p> <p>מוצדקת חלקית - 1</p> <p>לא מוצדק - 0</p> <p>1 לא מבוססת בחלק מהטענות.</p> <p>1 תלונה כוללת טענה שאינה בסמכות הממונה על התלונות.</p>	<p><u>הנדסה: 3 ;</u></p> <p><u>מים וביוב – 2 ; תחזוקה – 1 ; תשתיות ופיתוח – 1.</u></p> <p><u>גזברות, רכש וגביה : 2 ;</u></p> <p><u>איכות הסביבה ותברואה : הביוב לעיל;</u></p> <p><u>חינוך : 0 ;</u></p> <p><u>רווחה : 0 ;</u></p> <p><u>מינהל כללי ומשאבי אנוש : 0;</u></p> <p><u>הועדה לתכנון ולבניה : 0</u></p>	<p>סיכום : 5</p> <p>שתי תלונות אינן תלונות של ממש לכן לא נכללו (ראה להלן) בענייני יחסי עבודה ומשאבי אנוש – אחת של עובדת, אחרת של חבר מועצה;</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. פרטי התלונות

3.1 תלונה בענין מכרז מספר 13/2014 – שירותי גביה משפטית

פרטי התלונה :

המתלונן, משרד עורכי דין, הינו אחד הזוכים במכרז מספר 13/2014 למתן שירותי גביה משפטית שערכה המועצה המקומית במחצית השניה לשנת 2014.

המתלונן טוען כי במהלך חודש נובמבר 2014 הוא שוחח עם מזכיר המועצה לגבי המכרז דנן. במסגרת שיחה זו, נודע לו כי משרדו יחד עם משרדים אחרים זכו במכרז דנן, וכי בימים הקרובים תקבע פגישת עבודה עם גזבר המועצה.

המתלונן מציין כי מאז שיחות אלו, חלפו מעל לחודשיים והוא לא הוזמן לפגישה, או לא קיבל הודעה בכתב ואפילו לא קיבל שיחת טלפון. לפיכך הוא מבקש כי יוזמן לפגישת עבודה מסודרת על סמך הודעת מזכיר המועצה שנמסרה לו כפי שצוין לעיל.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. הבירור העלה כי אכן משרדו של המתלונן יחד עם משרדי עורכי דין נוספים, זכה במכרז מספר 13/2014. על פי החלטת ועדת המכרזים במועצה שנתקבלה באמצע חודש ספטמבר 2014, משרדו של המתלונן דורג במקום הרביעי.

2. הבירור מול גזבר המועצה העלה כי מסירת השיקים החוזרים לגביה משפטית נעשית באופן מדורג. כך שמפעם לפעם נמסרה קבוצת שיקים חוזרים למשרד עורכי-דין שזכה במכרז, לפי סדר דירוגו במכרז.

בהתאם להודעת גזבר המועצה, עם הצטברות קבוצה נוספת של שיקים חוזרים, המסירה הבאה של שיקים חוזרים תועבר למשרדו של המתלונן, וזאת לאחר יצירת קשר עמו והסדרת הנושא באופן מסודר.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. במסגרת בירור התלונה ועד מועד סגירתה בחודש פברואר 2015, עלה כי נמסרו שיקים חוזרים לטיפול לשלושה משרדי עורכי-דין שדורגו במקומות הראשונים במכרז דנן.

מסירת השיקים החוזרים נעשתה בשלוש מנות שונות בהיקף הכספי, כמות השיקים החוזרים ומועדי מסירה שונים. מנה ראשונה (298 שיקים) נמסרה למשרד עורכי הדין שדורג במקום הראשון במחצית השניה לחודש נובמבר 2014; בעוד מנה שניה (97 שיקים) ומנה שלישית (68 שיקים) נמסרו בעשור הראשון לחודש פברואר 2015 למשרדי עורכי הדין שדורגו במקומות השני והשלישי.

4. היועץ המשפטי למועצה התייחס כי לאחר החלטת ועדת המכרזים במכרז דנן, אמור היה גזבר המועצה לחלק שיקים חוזרים לגבייה לזוכים במכרז, וזאת על מנת לעודד תחרותיות בין המשרדים לגבייה מקסימאלית של השיקים החוזרים.

נוסף על כך, היועץ המשפטי התייחס כי כל המידע באשר לכמות השיקים החוזרים, מועד מסירתם והפיקוח עליהם – נמצא בידי גזבר המועצה, וכי היועץ המשפטי ומשרדו לא קיבלו מידע בנושא זה.

5. לצורך גיבוש ממצאים והפקת לקחים, נתבקש גזבר המועצה להתייחס לשאלות הבאות:

- א. האם קיים נוהל/הנחיות עבודה שממששים את גזבר המועצה ואת מחלקת הגבייה בענין מסירת שיקים חוזרים לגבייה משפטית?
- ב. מהו מספר השיקים שהיו עובר למועד פרסום מכרז מספר 13/2014? ...
- ג. למה נמסרו 298 שיקים חוזרים למשרד עוה"ד שדורג במקום הראשון בחודש 11/2014 לעומת זאת נמסר 97 שיקים חוזרים לעוה"ד שדורג במקום השני ו- 68 שיקים חוזרים לעוה"ד שדורג במקום השלישי באותו מועד בחודש 2/2015? על-פי איזה נוסחה? מהם השיקולים המנחים?
- ד. מהו הסבר גזבר המועצה לפרקי הזמן ממועד קבלת ההחלטה בוועדת המכרזים במכרז דנן, באמצע חודש 9/2014, עד למועד מסירת מנה ראשונה של השיקים החוזרים, קרי: בחודש 11/2014? למועד מסירת מנה שניה ושלישית – בחודש 2/2015?
- ה. מהם הליכי הבקרה שנעשו לפני מסירת השיקים החוזרים לגבייה משפטית?



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

לא נתקבלה התייחסות גזבר המועצה לשאלות דלעיל במועד שנקבע ובמועדים נוספים שהוא נתבקש לכך, אף גם נכון למועד עריכת דוח זה, מסיבה זו לא עלה בידי הממונה על תלונות הציבור להשלים את בדיקתה והפקת הלקחים מבירור תלונה זו.

6. בתאריך 28.7.2015 הודיע המתלונן כי הוא טרם קיבל פניה או עדכון בכתב או טלפוני מגזבר המועצה למרות שהעדכון שקיבל במסגרת תשובת הממונה על תלונות הציבור שנמסרה לו בחודש פברואר 2015. פניה חוזרת זו הועברה לטיפול גזבר המועצה.

הובא לידיעת הממונה על תלונות הציבור כי התנהלה שיחה בין המתלונן, עוה"ד, לבין גזבר המועצה בתחילת חודש ספטמבר 2015.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.2 תלונה בענין חיבור נכס חדש למערכת הביוב הציבורית

פרטי התלונה:

המתלונן טוען כי היו לו פניות רבות למועצה המקומית בענין חיבור נכס חדש בבניה למערכת הביוב העירונית. אולם מאחר ולא היתה התקדמות בענין החיבור, דבר אשר מעכב את השלמת והכנת הנכס לאכלוס, הוא החליט לפנות לממונה על תלונות הציבור.

המתלונן הביע נכונות לשלם בעבור היטל הביוב, במידה ויידרש. המתלונן ביקש לקדם את חיבור הנכס למערכת הביוב העירונית.

ממצאי בירור התלונה :

בירור התלונה נמשך זמן רב מסיבות שאינן קשורות בממונה על תלונות הציבור.

1. הבירור העלה כי אכן המתלונן פנה לגורמים שונים במועצה כולל אלה שהוזכרו בתלונה.

2. נושא התלונה לא בא על תיקונו מסיבות שונות : המועצה לא הצטרפה לתאגיד מים וביוב, העדר משאבים כספיים מתאימים, גיבוש פתרון הנדסי מתאים בנסיבות הקיימות והטופוגרפיה של האזור (הפרש גבהים שנוצר בין הנכס החדש שנבנה לבין השוחה הקיימת במערכת הביוב האזורית הקיימת בצד מזרח; התנגדות לחיבור לקו ביוב אחר (שקיים בצד צפון-מערב) שנטען כי אינו תקין).

3. מחלקת ההנדסה באמצעות מהנדס/ת המועצה, הנדסאי מים וביוב (שסיים את תפקידו בתחילת שנת 2014) ואחראי מדור ביוב סיירו במקום נושא התלונה במועדים שונים, במטרה לבחון אפשרויות לחיבור הנכס נושא התלונה למערכת הביוב העירונית.

א. בצד מזרח למגרש עליו נבנה הנכס נושא התלונה, קיימת שוחה במערכת הביוב האזורית שתוכננה לחיבור עתידי של הבנין שיבנה. אולם המתלונן לא התחשב בשוחה קיימת זו, בניית הבנין החדש לא הותאמה לתשתית הביוב האזורית הקיימת בצד מזרח. לכן נוצר הפרש גבהים בין השוחה הקיימת לבין הנכס החדש שנבנה (נושא התלונה).



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

ב. נבחנה אפשרות לחבר את הנכס החדש לשוחה הנמצאת בכיוון צפון-מערב, אולם הדייר (הבעלים של המגרש בו נמצאת שוחה זו) התנגד בטענה כי הקו הקיים אינו תקין וישנן הצפות מי ביוב בקו. אכן לפי הגורמים האחראיים במחלקת ההנדסה, תקלות בקו זה נוצרו בשל שיפוע קטן בקו הביוב לכיוון קו הביוב העירוני הראשי.

ג. נבחנה אפשרות נוספת של חיבור הנכס נשוא התלונה לקו הביוב העובר בחלקה שנמצאת בכיוון מערב לנכס עד לכביש הראשי 672. יחד עם זאת, יש לבצע תיקון בקו ביוב זה, בשל בעיות של שיפוע קטן בקו ביוב זה לכיוון קו הביוב העירוני בכביש 672, אשר גרם להצפות מי ביוב בקו זה מדי פעם.

4. בהתאם, להודעת מהנדסת המועצה, נמסרה תשובה למתלונן כי הבנין החדש יחובר לקו הביוב שנמצא בכיוון מערב ומתחבר לקו הביוב העירוני הראשי שבכביש 672 (חלופה 1(ג) לעיל).

העבודות הללו של תיקון קו הביוב וביצוע חיבור הנכס נשוא התלונה מתוכננות להתבצע במסגרת פרויקט עבודות ביוב ברחבי הישוב ובמסגרת התקציב שהמועצה צפויה לקבל לביצועו. לפיכך החיבור למערכת הביוב הציבורית צפוי להתבצע לאחר כניסת תאגיד המים והביוב ובכפוף להסדרת התשלום בגין חיבור זה.

במועד מתן התשובה למתלונן, המועצה המקומית נמצאת בתהליך התקשרות עם תאגיד מים וביוב "פלגי מוצקין" והיא צפויה חתימת הסכם הצטרפות לתאגיד עד סוף חודש מאי 2015.

הביקורת ביקשה ממחלקת ההנדסה להכליל את השלמת הטיפול בתלונה זו בתוכנית העבודה של המחלקה לשנת 2015.

*** דווח על ביצוע חיבור הנכס למערכת הביוב העירונית.

נכון למועד עריכת דוח זה, המועצה המקומית לא השלימה את תהליך ההצטרפות לתאגיד המים והביוב דן והיא המשיכה לנהל את משק המים והביוב בעצמה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. זמן הטיפול בתלונה נמשך זמן רב חרף המלצות לקידום הטיפול בתלונה זו ותלונה נוספת, וחרף פניות שונות ונישנות של הממונה על תלונות הציבור להתעדכן בחלופה שנבחנה ונמצאת מתאימה וכדאית ביותר ובצעדים שנקטו, לא נתקבל דיווח, מלבד דיווח כי ככל הנראה קו הביוב שנמצא בצד צפון - מערב אינו תקין וכי מי הביוב בקו זה לא זרמו כצפוי, ייתכן מאחר והשיפוע אינו תקין.

הביקורת תעיר כי ראוי היה לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור במועד שנקבע על ידה, כולל בדיקת כל החלופות ביסודיות בכל ההיבטים והמישורים.

הביקורת המליצה להתייחס ולבצע חישוב גרביטציה; התאמת התכנון לטופוגרפיה של האזור; במקרה של תוספת או הרחבה לקו קיים, לבדוק את השיפועים ואת קיבולת הקו הנתון וצילום מצבו; התייחסות לפגיעה במקרקעין, רצוי קטנה ככל הניתן; לבחון את העלות הכלכלית ואת החלופה החסכונית ככל הניתן; חישובים הנדסיים ובדיקת יעילות; משלוח הודעה לבעלים של החלקות כדין.

6. נוסף על כך, המועצה המקומית מנהלת משק המים והביוב בעצמה ולא באמצעות תאגיד. הדבר השליך ועדיין משליך על יכולתה של המועצה המקומית לקדם פרויקטים להנחת קווי הולכה לביוב ותשתית מתאימה וקבלת משאבים כספיים מתאימים, מלבד במסגרת צו תיקון מעוות.

אחד הפרוייקטים שהתעכב ביצעו הוא פרויקט הנחת קווי ביוב באזורים השונים שתוכנן בתקופת האיחוד ואושר ביצעו במסגרת צו תיקון מעוות שניתן בשנת 2012.

הביקורת ממליצה לפעול מול רשות המים לקידום ביצוע פרויקטים של הנחת קווי הולכה לביוב לפי סדר העדיפות ובאופן שיטתי.

7. הביקורת ממליצה לפעול למניעת הישנות מקרה זה בעתיד ולתקן את הממצאים שעלו במהלך בירור תלונה זו.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שנקטו לתיקון הממצאים שעלו במסגרת בירור התלונה במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.3 תלונה בענין תכנון לקוי ורשלנות מחלקת ההנדסה

פרטי התלונה :

המתלונן (אביו של הדייר) ציין כי בית המגורים של בנו שנבנה בחלקה 25 בגוש 11521 נבנה על פי היתר בניה. בחלוף כשנה, המועצה הקימה מבני ציבור בחלקה 24 הסמוכה, בכך היא סגרה את כביש הגישה לחלקה 25 והשאירה מטר אחר למעבר.

עקב "ההסכם" של המועצה עם אחד הבעלים של החלקה 23 (באותו גוש) נפתח כביש גישה למבני הציבור שהקימה המועצה. המתלונן ציין כי מהנדס המועצה קבע כי כביש הגישה לביתו של המתלונן (בנו) יהיה מתת חלקה 3 בחלקה 25 השייכת לאחד התושבים, נוסף לדרך גישה מחלקה 24 (ברוחב 5 מטרים נשאר פתוחים). כך שכביש גישה זה ישרת את המתלונן והבעלים של תת החלקה הסמוכה דן.

המתלונן מציין כי חלפו כ- 17 שנים וענין כביש הגישה לא סודר חרף פניותיו השונות והנישנות למועצה בתקופה לפני האיחוד, בתקופת האיחוד ולאחר ביטול האיחוד. במקביל, המועצה לא קידמה את הפקעות וסלילת כביש טבעתי המתוכנן בחלקה 25 לפי התוכנית המאושרת שחלה על האזור נשוא התלונה.

המתלונן מוסיף כי הבעלים של תת החלקה הסמוכה 25/3 מתנגד לכביש/דרך הגישה המוצעת, וכי הוא מתכנן לחפור את כביש/דרך הגישה הזמנית/הקיים/ ולהקים במקום מאגר מים.

לכן המתלונן מבקש טיפול המועצה בנושא בהקדם והוא מבקש לבחון את אופן טיפול מחלקת ההנדסה בהסדרת דרך גישה חרף פניותיו הרבות והבטחות מהנדס המועצה היוצא.

ממצאי בירור התלונה :

1. לא נתקבלה עמדת מהנדס המועצה הקודם עד למועד פרישתו מהמועצה או בסמוך לכך, בהתאם לכך לא היה ניתן לברר עובדות וטענות שהועלו בתלונות והן בידיעתו האישית.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

2. אציין להלן את המצב התכנוני בגוש 11521 חלקות 24 ו-25 לענין דרך הגישה לביתו של המתלונן שעלה במסגרת בירור התלונה מול מהנדסת המועצה והועדה לתכנון ולבניה.
- 2.1 הבית נשוא התלונה נבנה בחלקה 25 גוש 11521 שבתחום תוכנית מפורטת מאושרת מספר עד/114. הבית נבנה על מגרש תב"עי הגובל בדרך מאושרת מספר 22 על-פי תוכנית עד/114.
- 2.2 דרך מאושרת זו, מספר 22, לא נסללה ולא בוצעה, וכיום בנויים בתים על חלק מתוואי דרך זו כך שלא ניתן לממש את ביצועה כמתוכנן.
- 2.3 במצב זה, מהנדסת המועצה הציעה שתי חלופות לפתרון הבעיה הקיימת כיום. אולם לכל אחת משתי החלופות נדרש גיוס משאבים תקציביים לתכנון ולאחר מכן לביצוע, כך שהטיפול עלול להימשך לפרק זמן ארוך עד שמגיעים לשלב הביצוע.
- 2.4 מהנדסת המועצה פנתה למשרד התחבורה לבדיקת אפשרות תכנון הדרך ותקצוב הביצוע.
- 2.5 דרך גישה חלופית הקיימת נפרצה בהסכמה מתוך חלקה 23 אל מבני הציבור הבנויים בחלקה 24 הצמודה לחלקה 25, בכך שימשה את המתלונן (בחלקה 25) כגישה לביתו.
- 2.6 באשר לדרך זו, לא הוגשה תוכנית מפורטת נקודתית בחלקות הנ"ל כולל פתרון גישה סטטוטורי לבית המגורים נשוא התלונה.
3. טיטת התשובה שהכינה הממונה על תלונות הציבור בצירוף האסמכתאות לכך הועברה לבדיקה ולהיוועצות ביועץ המשפטי למועצה. הממונה על תלונות הציבור הודיעה ליועץ המשפטי כי המתלונן הוא קרוב משפחה (מעגל שני) של (בן זוג) הממונה על תלונות הציבור.
- היועץ המשפטי למועצה (דאז) הודיע כי יבחן את הניתונים ויערוך סיור בשטח ובהתאם הוא בעצמו ישיב למתלונן.
- נכון למועד עריכת דוח זה, **לא** נשלחה תשובה למתלונן באמצעות היועץ המשפטי למועצה (ההתקשרות עם יועץ משפטי הנ"ל הסתיימה בחודש מאי 2016).



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.4 תלונה בענין משלוח התראות תשלום לתושבים – מחלקת הגביה

פרטי התלונה :

המתלונן מציין כי לאחרונה חלק מתושבי דלית אל כרמל קיבלו התראות תשלום לגביית חוב על סך 500 ₪ על ידי חברת הגביה ומחלקת הגביה.

המתלונן מבקש לברר מי אישר את משלוח התראות אלו? מה השיקולים להחלטה זו? מהו מספר ההתראות שנשלחו ומהי עלות כל התראה כזו? מי משלם לחברת הגביה בעבור התראות אלו? המועצה או התושב?

המתלונן מציין כי פנייתו לממונה על תלונות הציבור נובעת מדאגה לכספי הציבור, וכי הוא רואה בצעד זה (של משלוח ההתראות) בזבוז כספי הציבור בשל המצב הקשה של המועצה, ופגיעה ישירה בתושבים הטובים המשלמים את חובותיהם למועצה.

הוא ביקש לקבל תשובה בהקדם.

ממצאי התלונה :

1. התלונה עוסקת, בין היתר, במדיניות המועצה ובפעולות שנגזרות מכך.

2. בירור התלונה מול מחלקת הגביה וחברת הגביה העלה את הניתונים והממצאים כדלהלן:

2.1 בהתאם למדיניות שגיבשה הנהלת המועצה ולהחלטת הממונה על הגביה במועצה, נשלחו לנישומים התראות/ דרישות תשלום נשוא התלונה במהלך חודש מרץ 2015.

2.2 ההתראות/דרישות התשלום הינן בגין יתרות חוב פיגורים בסך 500 ₪ ומעלה, שנצברו נכון לסוף חודש דצמבר 2014, שלא הוגש בגין ערר או בקשה למתן הנחה בועדת ההנחות.

2.3 נשלחו התראות/דרישות תשלום לנישומים בהתאם לגיול חוב פיגורים שנצברו בין תאריך 1.1.2009 עד לתאריך 31.12.2014.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

- 2.4 הנישום שנשלחה לו התראה/דרישת תשלום כאמור חויב בסך 27 ₪.
- 2.5 במסגרת בירור התלונה, המועצה הנחתה את חברת הגביה לתקן את החיוב בהוצאות בגין התראות/דרישות התשלום לכל החייבים שנשלחה להם התראות, לסך 16 ₪.
3. במסגרת בירור תלונה עלו מספר ליקויים בנושא יחסי הגומלין עם חברת הגביה שזכתה במכרז שפירסמה המועצה, חשוב למנוע את הישנותם בעתיד.
- 3.1 למועד בירור התלונה וקיום ישיבה עם מנכ"ל חברת הגביה בתאריך 26.5.2015, לא נחתם חוזה התקשרות עם החברה ולא הועבר העתק לחברת הגביה.
- כמו-כן, הבירור העלה כי לא נשמר העתק מהצעת חברת הגביה (שהוגשה במכרז למתן שירותי גביה שערכה המועצה) במשרדי מנכ"ל/מזכיר המועצה אלא הועברה למחלקת הגזברות.
- הביקורת **ממליצה** לקבוע בתנאי המכרז כי ההצעה תוגש בשני עותקים זהים, לשמור ההצעה המקורית במשרדי מנכ"ל/מזכיר המועצה. עם בחירת זוכה במכרז, יושלמו כל החתימות על חוזה ההתקשרות בהקדם לפני מועד תחילת מתן השירות/ביצוע העבודה נשוא המכרז.
- חשוב גם **לשמור** חוזה התקשרות מקורי חתום על-ידי כל הצדדים בפנקס החוזים במחלקת הגזברות, עותק מהחוזה יישמר במשרד מנכ"ל/מזכיר המועצה בתיק חוזים והעתק נוסף מהחוזה יימסר למחלקה המזמינה לשם יישום ומעקב.
- 3.2 לא נמסר לחברה באמצעות גזבר המועצה נוהל גביה כקבוע במסמכי המכרז. חשוב לפעול בהתאם לתנאי המכרז ולדרישותיו ולהיערך להפעלת המכרז מראש או בתחילת ההתקשרות לכל המאוחר.
- הביקורת **ממליצה** בפני גזבר המועצה להעביר נוהל גביה כולל אכיפה וגביה מינהלית לאחר אישור חוקיותו ותקינותו על-ידי היועץ המשפטי למועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.3 החברה שלחה דרישות תשלום לחייבים באמצעות דואר רגיל וחייבה את חייבים אלה בעלות משלוח דרישה בדואר רשום, שלא בהתאם לתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011.

הובהר לחברה הגביה כי **פעולה זו אינה חוקית ואינה ראויה** וכי על החברה למלא אחר תנאי המכרז והוראות התקנות ולמנוע הישנות מקרה זה בעתיד. החברה הונחתה לתקן את החיוב לתעריף 16 ש"ח בצירוף מע"מ כנדרש בהתקנות ובהתאם להצעתה במכרז.

הביקורת **ממליצה** בפני גזבר המועצה ומנהל מחלקת הגביה לבדוק את התעריפים שהנישומים החייבים מחויבים בהם לפני הזנתם למערכת הגביה, וזאת בהתאם לסוג הפעולה ומהותה.

כמו-כן, הביקורת **מדגישה** כי חשוב לקבל אסמכתאות מלאות של פעולות האכיפה שננקטו, בין היתר, קבלה מעידה על הוצאת החברה בגין ביצוע הפעולה בצירוף דו"ח מפורט וחתום על-ידי נציגי החברה (שנקבעו במכרז).

3.4 הבירור העלה כי החברה לא העמידה עובדים במספר ובאופן שנקבע במסמכי המכרז. הסבר החברה לכך נרשם בסיכום הישיבה עם מנכ"ל החברה שהתקיימה בתאריך 26.5.2015.

הביקורת **מדגישה וממליצה** ליישם את תנאי המכרז ולמנוע כל סטייה מהם, בין היתר, בנושא העמדת/העסקת עובדים מטעם חברת הגביה לביצוע השירות תחת המכרז בו היא זכתה. יובהר כי שינוי בתנאי ההתקשרות ייעשה בכתב ובאישור כל בעלי זכות חתימה כולל המשמעות הכספית לכך שתבטא בהתחשבות בין המועצה לבין החברה.

3.5 הבירור העלה כי קיים עיכוב בסגירת תנועות זמניות דבר שגורם לעיכוב בהפקת תלושי/הודעות תשלום תקופתיים לנישומים. פועל יוצא מכך צבירת הפרשי ריבית והצמדה מיותרים ועיכוב בביצוע פעולות אכיפה.

הביקורת **ממליצה** בפני גזבר המועצה לקבוע נוהל לענין הזנת החיובים במערכת הגביה, עדכון ההנחות/הזיכויים, קליטת התקבולים בקופה והתאמת קופה - קיבוע תנועות זמניות בגביה בהתאם ללוח זמנים מוגדר וברור לגורם המבצע ולגורם המפקח שמקיים בקרה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.6 לא נמסר לביקורת העתק מסמך מדיניות הגביה וסיכום מהלך ישיבת ההפעלה שהתקיימה עם חברת הגביה. **מוצע** לקבוע תוכנית גביה ואכיפה שנתית שמגלמת את מדיניות המוצעת לכל סוגי החיוב.

בתוכנית זו **מוצע** להתאים את פעולות האכיפה בהתאמה לסוג החוב, לעומק החוב ולניתוני כרטיס החייב וכיו"ב. ראה הצעת היועץ המשפטי בסיכום הישיבה מתאריך 26.5.2015 דנן, בדבר משלוח דרישת תשלום המתרה בנישום להסדיר את חובו לפי נקיטת הליכי אכיפה וחיובו בהוצאות בהתאם לתקנות.

נוסף על כך, **מוצע ומומלץ** לקיים ישיבה מעקב ובקרת אחר סטאטוס הגביה והעמידה ביעדי גביה בהתאם לתוכנית המוצעת לעיל, וזאת מדי שבוע או אחת ל-10 ימים לכל המאוחר. בישיבה זו ישתתפו גזבר המועצה, מנהל הגביה, מנהל הפרויקט מטעם חברת הגביה וכל גורם רלבנטי אחר. רצויה השתתפות החשב המלווה.

חשוב תיעוד ישיבות אלה ומעקב אחר יישום ההחלטות שמתקבלות.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים והליקויים לעיל ובדבר יישום ההמלצות וההצעות דלעיל, במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.5 תלונה בענין תחנת שאיבה בשכונת דליה צעירה – גלישת מי ביון

פרטי התלונה :

המתלונן פנה לממונה על תלונות הציבור עקב פניות שונות ונישנות למועצה בענין מערכת השאיבה בשכונת דליה צעירה.

המתלונן מציין כי מי הביוב גולשים לואדי מתחנת שאיבת מי הביוב הנמצאת בקירבת בית מגוריו, במשך כל שעות היום. הדבר גרם למפגע ריח רע מאוד והפך לבלתי נסבל.

המתלונן הוסיף כי הוא רואה שמנסים לסדר את תחנת השאיבה אך ללא הצלחה, התקלות חוזרות על עצמן, וזאת במהלך כל תקופה בה הוא מתגורר בשכונה (5 שנים). כמעט אין חודש שלא אירעה תקלה בתחנת השאיבה דן.

המתלונן ביקש לטפל בנושא זה שהפך למטרד סביבתי המקשה על דיירי השכונה.

ממצאי בירור התלונה :

1. במסגרת בירור התלונה מול מהנדסת המועצה ואחראי מדור ביוב במועצה עלו הממצאים הבאים :

1.1 אכן אירעה תקלה חמורה במשאבה היחידה המותקנת בתחנת השאיבה אשר ממוקמת באזור מגוריו של המתלונן, כשבועיים לפני מועד הגשת התלונה.

1.2 עקב התקלה, המשאבה פורקה ונשלחה למעבדה לתיקון.

1.3 הותקנה המשאבה ובהתאם לכך התחנה חזרה לפעולה לאחר השלמת עבודות ההתקנה והעבודות הכרוכות בכך.

2. בשל המשאבים התקציביים הדלים (בעיקר העדר כספי פיתוח) שמיועדים למשק המים והביוב בתחום המועצה המקומית, לא טופלה תחנת השאיבה לביוב באופן יסודי.

הטיפול שנעשה בתחנה מפעם לפעם הינו במסגרת המשאבים הנמצאים ברשות המועצה המקומית.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. המועצה ניסתה בעבר לקדם טיפול יסודי בתחנת שאיבת מי הביוב אך לא התקבל תקציב לכך.

על-פי מחלקת ההנדסה, לאחר הצטרפות לתאגיד מים וביוב, צפוי להתבצע טיפול יסודי בכל תחנות השאיבה כולל תחנת השאיבה נשוא התלונה.

הביקורת **ממליצה** לשדרג את תחנות השאיבה בתחום המועצה; כן לקיים בקרה על השפכים, לבצע שטיפת ותחזוקת קווי ביוב ותחנות טיפול בשפכי ביוב בתחום המועצה המקומית.

*** תלונה זו הועברה למעקב טיפול ארוך טווח מול מחלקת ההנדסה, נדרש דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה.

אחראי מדור ביוב **דיווח** כי מתבצעות שטיפות לקווים וטיפול בתחנות כל שנה, אך עדיין קיים צורך בשדרוג תחנות השאיבה / הטיפול בשפכי הביוב שבתחום המועצה המקומית.



4. פניות ותלונות שנתקבלו בשנים 2014-2015 – בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>1. יוני 2014</p> <p>חובות ארנונה שגויים – תיפקודו של מנהל הארנונה</p>	<p>המתלונן טוען כי יוחסו לו חובות ארנונה על-ידי המועצה בגין נכסים שאינם שלו ואינם בחזקתו, וזאת לאחר פניות למנהל הגביה. הוטלו עיקולים בגין חובות אלו על חשבונותיו העסקיים עקב שינוי הגדרת מחזיקים בנכס שכללה את המתלונן. המתלונן טוען כי הטלת העיקולים דגן גרמה לו נזק ופגעה בו. נוסף על כך, הועלו טענות בגין הטלת עיקולים על חשבון תושבים אחרים שהוא ייצג אותם.</p>	<p>בשל תביעה משפטית שהתנהלה בענין התלונה, הופסק הטיפול בתלונה, בהתאם לסעיף 7 (א) (1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008.</p>	<p><u>מומלץ לנהל כרטיס נכס המכיל מידע מלא ומדויק – פרטי הנכס</u>: כתובת גוש/חלקה, מהות שימוש, גודל, תאריך אכלוס, מספר נפשות, סוג הנכס וסוג החזקה (שכירות...); <u>פרטים מזהים מלאים אודות הבעלים, המחזיקים והמשלמים</u>, בהתבסס על אסמכתאות. <u>מומלץ לקבוע נוהלי עבודה לכל סוגי פעולות האכיפה</u> לרבות עיקולים. <u>מומלץ לנהל פנקס עיקולים – מספר הליך, סכום העיקול, מועד הטלתו, מועד הסרתו/ביטולו/חידושו/תיקונו</u></p>
<p>2. יוני 2014</p> <p>ביתן בצר בית ספר יסודי ב' – סילוק משטח בית הספר</p> <p>זמן טיפול ארוך! מוצדקת</p>	<p>פניה מיו"ר ועד ההורים בבית הספר להוצאת ביתן מחצר בית הספר, מאחר והביתן תופס שטח בחצר המשחקים ומצמצם אותו. הסוגיה נמצאת על שולחן מקבלי ההחלטות מזה שנים רבות ללא פתרון. המתלונן מבקש להביא את נושא זה לקצה, כולל פעולה משפטית (במידת הצורך).</p>	<p>מבנה היביל נשוא התלונה הוכנס לחצר בית הספר בתקופת האיחוד ללא תיאום עם מחלקת החינוך והנהלת בית-הספר. חרף פניות של מנהלת בית הספר ושל גורמים נוספים וחרף המלצות הביקורת, המבנה לא הוצא ממתחם ביה"ס.</p> <p>במבדק הבטיחות לשנת 2014 צוין כי יש מקום להוציא את מבנה יביל זה. <u>דווח כי המבנה סופח לבית הספר והפך למחסן במהלך שנת הלימודים תשע"ו.</u></p>	<p><u>לפעול לסילוק המבנה היביל בהקדם ולפני פתיחת שנת הלימודים תשע"ה</u>. מומלץ להודיע לתושב שרכש את המבנה <u>זה להוציא את המבנה בעצמו</u>, אחרת המועצה תסלק את המבנה, וזאת בהיוועצות ביועמ"ש.</p> <p>בחודש אוגוסט 2015 נחתם "זכרון דברים" עם התושב הבעלים של המבנה היביל. "הסכם" זה אינו חתום על ידי בעלי זכות החתימה במועצה ואינו נושא אישור משפטי. הוסכם להעביר את הבעלות על המבנה בתמורה שתקבע על ידי הנהלת המועצה. ההזמנה שהונפקה בוטלה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

פניות ותלונות שנתקבלו בשנים 2014-2015 –
בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
3. מרץ 2015 אי קבלת הודעה או עדכון בכתב בדבר החלטת הועדה למחיקת חובות	המתלונן מלין כי הוא לא קיבל הודעה בכתב בדבר החלטת ועדת המחיקות שהתקיימה בתאריך 10.12.2015, חרף פניותיו לגזבר המועצה ולמחלקת הגביה. המתלונן טוען כי גזבר המועצה מונע ממנו לקבל את החלטת הועדה לגביו. הוא מבקש לסייע בקבלת החלטת הועדה בעניינו.	נעשה בירור ראשוני מול גזבר המועצה, במסגרתו נמסר כי ישנה מחלוקת לגבי הסכום שהוצע. במידה והמתלונן יסכים להמלצת הועדה, יקודם הטיפול בהליך מחיקת החוב מול המועצה ומשרד הפנים. בשיחה עם המתלונן, לאור הדברים שהעלה, הוסבר לו כי ניתן לבקש דיון נוסף בוועדה. אולם במידה ומדובר במחלוקת משפטית, היא תברר בבית המשפט. המשך מעקב אחר הטיפול הופסק מאחר והוגשה תביעה משפטית בענין.	מומלץ לגבש נוהל טיפול בבקשות למחיקת חובות, בהתייחס לכל הסוגים השונים.
4. מאי 2015 התנהלות המועצה בנושא פרסום מכרזים של המועצה בעיתונות הכתובה	המתלונן, הינו עורך למקומון פלוני, טוען כי בתאריך 8.5.2015 פירסמה המועצה המקומית מספר מכרזים במקומון מסוים בלבד. לדבריו המקומון מספק שירותי פרסום מכרזים, המועצה מחויבת למלא אחר הנחיות משרד הפנים לענין ההתקשרות עם ספקים ונותני שירות. המתלונן מעלה לבירור מספר שאלות, בין היתר, למה המועצה כמעט אינה נותנת הזדמנות שיווינית בין העיתונים ובוחרת לפרסם רק במקומון אחד כשהיא אינה מבצעת שום הליך חוקי בענין.	הממונה על תלונות הציבור לא זכתה ב שיתוף פעולה עמה ולא התאפשר להשיב בכתב למתלונן. <u>התנהלו שיחות עם לשכת ראש המועצה ומנכ"ל המועצה בנושא התלונה. הנושא הופנה ליועץ המשפטי על-ידי ראש המועצה, אך הממונה על תלונות הציבור לא קיבלה חוות דעת משפטית, ו/או עמדת היועץ המשפטי, בכתב, לענין נשוא התלונה.</u> בבדיקה במערכת הרכש אכן הונפקו הזמנות: בשנת 2014 הונפקו – למתלונן 5 (2 בוטלו) בסה"כ 2100 ₪, לספק האחר 7 בסה"כ 5400 ₪; בשנת 2015 הונפקו – למתלונן 5 בסה"כ 4100 ₪, לספק האחר 15 בסה"כ 20,900 ₪.	מומלץ לערוך הליך שיווינוני של הזמנת מציעים להגשת הצעות מחיר או לנהל מכרז שנתי לשירותי פרסום בפרט ובכל תחום של השירותים התפעוליים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

פניות ותלונות שנתקבלו בשנים 2014-2015 –
בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5. יוני 2015 המשך בניה שלכאורה אינה חוקית	המתלונן פנה לממונה על המחוז לענין המשך בניה בגוש 11523 בענין המשך עבודות בניה במגרש הצמוד, בניגוד לחוק, וזאת לעיניהם של הפקחים בוועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל"...	המתלונן מסר לביקורת כי הוא קיבל תשובה מהממונה על המחוז ויו"ר הועדה לתכנון ולבניה. הוא הודיע כי מתנהל משא ומתן להסדר; הועדה לתכנון ולבניה תקבל הודעה.	לא נתקבלה התייחסות כלשהי מהועדה לתכנון ולבניה. היתה תלונה באותו ענין בעבר!
6. יולי 2015 אי-טיפול בחסימת דרך גישה מעבר גו"ח 11521/74 מוצדקת	המתלונן פנה למועצה ולועדה לתכנון ולבניה, וזאת מספר חודשים לפני מועד הגשת תלונה בדבר חסימת שביל מעבר להולכי רגל ויצירת מפגע. הוא קיבל תשובה מהועדה לתכנון ולבניה בחלוף מספר חודשים ולאחר פניות שונות ונישנות לגורמי הועדה. חרף כל פניותיו למחלקת ההנדסה במועצה לא טופלה פנייתו ולא סולק המפגע שנוצר עקב חסימת הדרך.	הבירור העלה כי אכן המתלונן לא זכה בתשובה אלא עקב פנייתו למהנדסת הועדה לתכנון ולבניה. אכן נחסמה דרך גישה והוצא צו הפסקה מינהלי, אולם לא פעלה הועדה מעבר לכך. במקביל, המועצה לא קידמה הליך משפטי להסרת חסימת הדרך.	למנוע כל חסימת דרך בתוכנית מאושרת על ידי נקיטת כל הפעולות הנדרשות לפי תהליך עבודה ברור. היועמ"ש לא העביר חו"ד.
7. דצמבר 2015 מכרז תחנת מעבר מס' 2/2010 – בקשה למידע שלא טופלה מוצדקת	פניה של עו"ד לממונה על חופש המידע במועצה, מנכ"ל המועצה, לקבלת העתק מסמכי המכרז המקוריים שברשות המועצה המקומית. הפניה הראשונית היתה בחודש מאי 2015 אך לא זכתה לטיפול, מלבד תשובת ביניים כי הענין הועבר לטיפולו של היועץ המשפטי.	אכן הבקשה לקבלת העתק מהמסמכים לא טופלה כמקובל בחוק חופש המידע. עיכוב במתן חוות דעת מנחה מאת היועץ המשפטי למנכ"ל המועצה בהתאם לבקשתו. הבירור העלה כי חסר נוהל עבודה בענין זה.	לקבוע נוהל עבודה והנחיות ברורות לעבודת הממונה על חופש המידע בהתאם להוראות הדין.
8. מרץ 2015 תלונה אנונימית – מנהל מגרש עירוני	הוגשה תלונה אנונימית לממונה על תלונות הציבור בה מועלות טענות לענין התנהלות מנהל המגרש מול 4 קבוצות כדורגל חיצוניות. ראש המועצה ויועץ המשפטי יודעו בדבר הגשת התלונה ובתוכנה.	מנהל המגרש סירב לשתף פעולה והכחיש בעל-פה את הטענות שהועלו. הוא התנה זאת בחשיפת זהות המתלונן. לא נתקבלו הנחיות היועץ המשפטי להמשך טיפול.	לנהל רישום למשחקים ולפעולות שהיו במגרש העירוני.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום פניות ותלונות שנתקבלו בשנים 2014-2015
בהן הופסק הטיפול או הסתיים הטיפול או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

8	סה"כ פניות ותלונות 2014-2015 בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה
2	הופסק הבירור
3 (+ 1 חלקי)	הסתיים הטיפול
3 (+ 1 חלקי)	לא הושלם הבירור בשל העדר שיתוף פעולה
	נושאים התלונות/הפניות 2014-2015 דלעיל:
2	גזברות : גביה – חיוב ארנונה וטיפול בהשגות/ בקשות להנחה
1	חינוך – סילוק "מפגע" משטח בית הספר
1	תרבות וספורט – אנונימית, מגרש כדורגל עירוני
2	תכנון ובניה ו/או הנדסה – עבירות בניה / חסימת דרך מאושרת
2	מינהל כללי – התקשרויות והזמנת עבודה; טיפול בבקשות לחופש המידע
	תוצאות הבירור (נוטרלו שתי תלונות בהן הופסק הבירור בשל הליך משפטי שהתנהל):
3	מוצדק
3	לא ניתן לקבוע בשל העדר שיתוף פעולה



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. פניות ותלונות שנתקבלו בעיקר שנת 2015 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח בשנת 2016

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. 5.12.2013 פניה לרה"מ טיפול בהצפות ובקו ניקוז בשכונת ואדי אל פש מוצדקת	קיימת בעיה של הצפות מי הגשמים במגרש של המתלונן, עם סחף של אבנים, עפר ולכלוך. הבעיה ידועה שנים אך לא היה מענה. עבודות הניקוז שהתבצעו חודשיים לפני הגשת התלונה גרמו להצפה בכמות ועוצמה גדולה יותר.	על-פי מחלקת ההנדסה : 1. עבודות בקו הניקוז העליון בעונת סתיו 2013 התבצעו ללא מעורבותם. 2. קו הניקוז שבוצע לא חובר לשוחת ניקוז במגרש של המתלונן. מחלקת ההנדסה דיווחה על ביצוע עבודות ניקוז (השלמה) במגרשו של המתלונן.	חשוב לבצע את עבודות תשתית בהתאם להנחיות מהנדס/ת המועצה; לבצע עבודות ניקוז בהתאם לתוכנית אב ולתכנון מאושר.
2. 24.12.2014 התנקזות מי הגשמים בצומת בואדי אל פש – כביש עוקף- טבעת המתנ"ס מוצדקת	ככל הנראה עקב שינוי גבהים בסמוך לכביש עוקף דליה-טבעת המתנ"ס, במסגרת עבודות בניה שביצע אחד הדיירים, נוצרה בעיה של חסימת מי הגשמים או בהתנקזות מי הגשמים במקום נושא התלונה.	אכן בוצעו עבודות פיתוח ובניה באזור נושא התלונה ונוצר מפלס גבוה מהכביש הקיים ושינוי במתווה של זרימת/התנקזות מי הגשמים שהיה קיים עד מועד זה. <u>מהנדסת המועצה הודיעה כי נושא התלונה תוקצב לטיפול במסגרת תקציב שכונות ותיקות 2015/2016.</u>	** בחודש מאי 2016 הוגשה תלונה על ידי אחד הדיירים במקום נושא התלונה עקב הצפות ובעיה בהתנקזות מי הגשמים באזור דגן. לטפל בנושא התלונה בטווח הזמן המיידית; לקדם פתרון קבוע לטווח זמן ארוך.
3. 24.12.2014 התקנזות מי הגשמים דרך גבשושיות בכבישים מוצדקת חלקית	הפניה האישית לממונה על תלונות הציבור לאחר פניה למחלקת ההנדסה. התושב / הפונה מבקש לבצע חריצים תקיניים בגבשושיות הקיימות בכבישים כדי לאפשר התנקזות מי הגשמים דרכן.	מנהל מחלקת התחזוקה במועצה המקומית הודיע כי בוצעו חריצים בגבשושיות אחת כשהדבר נדרש בתנאי השטח. מנהל התחזוקה ציין כי הגבשושיות הקיימות בוצעו לפי התקן, כך שישנה זרימת מי גשמים טבעית. הוא הוסיף כי ביצוע חריצים בגבשושיות יכול ליצור מפגע לרכבים.	למפות ולבדוק את מצב הגבשושיות – מידת תקינות כולל הסימון; ולבחון את התקנזות מי הגשמים – הפתרון הקיים לקליטת מי הגשמים ו/או המשך זרימתם. בהתאם, לטפל בגבשושיות שאינן תקינות במסגרת תוכנית העבודה השנתית של המחלקה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>4. 9.1.2015</p> <p>תקלת חשמל בגן ילדים בח'לת אל ג'מל – פתרון קבוע לחיבור החשמל</p> <p>מוצדקת</p>	<p>פניה של הורים לילדים בגן ילדים בשכונת ח'לת אל ג'מל. ההורים הודיעו כי ישנה תקלת חשמל בגן הילדים כבר יומיים. לטענת ההורים מדובר בחיבור חשמל משותף לאשכול הגנים ולמבנה טיפת חלב בשכונת ח'לת אל ג'מל. הם מבקשים פתרון קבוע לנושא חיבור החשמל. לטפל בחשמל במייד כדי לקיים תנאי חימום בגן הילדים האמור.</p>	<p>אכן היתה תקלת חשמל בגני הילדים בשכונת ח'לת אל ג'מל. הפניה של הגננות לקב"ט המועצה טופלה מול מחלקת ההנדסה מייד. התקלה תוקנה עקב קריאה לחשמלאי עמו עבדה המועצה. לא נתקבלה הודעה חוזרת על הישנות התקלה. דווח כי בעיית עומס החשמל קיימת בגלל החיבור המשותף עם טיפת החלב אשר צורכת חשמל, דבר שגורם לעומס על המערכת ולתקלות מסוג זה. בעיה דומה קיימת בבית ספר יסודי ג' ואשכול גני הילדים.</p>	<p>לקדם חיבור חשמל נפרד למבני הציבור בח'לת אל ג'מל ובבית יסודי ג'.</p> <p>לקיים בדיקה ותחזוקה שוטפת למערכת החשמל במוסדות הציבור במועדים קבועים, לדוגמה: במהלך חופשת החורף, האביב והקיץ.</p>
<p>5. 12.1.2015</p> <p>מגזנים – העדר חימום בגן ילדים בדליה צעירה</p> <p>מוצדקת</p> <p>נתקבלו שתי פניות טלפוניות מגננות (אשכול גני ילדים ב"ס יסודי ב' ובשכונת יד לבנים) בתאריך 12.1.2015 בנושא החימום.</p>	<p>המתלונן הינו הורה לילד בגן טרום חובה. המתלונן מציין כי במועד הגשת התלונה ניסו לתקן את המזגן שנמצא בגן הילדים אך ללא הצלחה. לדברי המתלונן מזה 4 חודשים, המזגן לא עובד אך לא נמצא פתרון! הוא מוסיף כי מפעם לפעם הגננת האחראית הבטיחה שיהיה שירות למזגן מפעם לפעם, אך היא מוצאת את עצמה ללא תשובות בכל פעם. המתלונן מציין כי לגננת ולהורים אינטרס משותף שיהיו תנאים מינימאליים של קירור וחימום בגן הילדים. המתלונן ביקש לבדוק את הנושא, כשהוא מציין כי קבוצת הורים התארגנה והגיעה למועצה המקומית להסדרת נושא זה.</p>	<p>אכן היתה תקלה במזגן בגן הילדים המותקן בגן הילדים בשכונת דליה צעירה.</p> <p><u>רכזת גנים ובתי ספר במועצה</u> התייחסה כי בעיית המזגנים בגני הילדים ידועה למחלקת החינוך, עקב מזג האוויר הקשה הקיצוני שפקד את האזור, המזגנים לא עובדים כלל. לאור פנייתה, מנהל הרכש בדק בעצמו ועמד על הבעיה מקרוב, אכן החימום לא מספיק בגני הילדים. עד לחורף האמור, לא היה צורך בתנורי חימום בגני הילדים. נוסף על כך, רכזת גני הילדים הוסיפה כי המזגנים ישנים מאוד. השנה היה קול קורא לחימום במוסדות החינוך. המועצה הגישה בקשה והדבר צפוי להסתדר בטווח 6 חודשים. בינתיים, היא ביקשה התערבות הממונים על המחלקה, כדי לרכוש תנורי חימום כתחליף זמני ופתרון במקרים דומים בעתיד. דווח על התקנת תנורי חימום. בהמשך דווח כי המזגנים תוקנו.</p>	<p>להגיש בקשת הצטיידות למשרד החינוך למימון התקנת מזגנים במוסדות החינוך, בהתאם למיפוי שייערך.</p> <p>להקצות מקור תקציבי מתאים לתחזוקת גני הילדים, בהתאם לצרכים ולחובות המוטלות על המועצה לקיים.</p> <p>לבחון את נושא החימום בגני הילדים מחדש בשיתוף הגורמים הרבולנטיים במועצה בדיון שיתקיים במיוחד לכך.</p> <p>לבחון את העסקתם של עובדי מחלקת החינוך שיש להם ממשק שוטף ישיר עם מוסדות החינוך, בימי שישי לאור המעבר מ-5 ל-6 ימים, במסגרת תוכנית תפעולית.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>6. 24.1.2015</p> <p>מאור כבישים ובעיות ביוב בשכונת דליה צעירה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן פנה טלפונית לאחר פניות שונות ונישנות למועצה. הפניה התייחסה לשני נושאים. נושא ראשון הוא מאור כבישים לא תקין שאינו פועל בשכונת דליה צעירה מזה מעל לשנה. נושא אחר, הוא ישנן בעיות ביוב רבות בשכונה דליה צעירה, בין היתר, מכסי שוחות ביוב שאינם מהודקים או תקיניים, בכך הדבר יוצר מפגע בטיחותי – תעבורתי / מפגע רעש.</p>	<p>בבירור מול מחלקת ההנדסה עלה כי התלונה מוצדקת. בדרך המובילה לבית ספר טכנולוגי ישנן שתי רשתות חשמל. בקטע הראשון – רשת החשמל תטופל במסגרת פרויקט תחנות היסעים לתחבורה הציבורית. בקטע השני – רשת החשמל אכן עובדת. היתה בעיה בפנסים וגוף התאורה אך התאורה טופלה בחודש אוקטובר 2015. באשר לנושא הביוב – נושא סתימות ביוב טופל. נושא התאמת המכסים ושוחות הביוב יבוצע במסגרת מרכז התשתיות 1/2016.</p>	<p>לקיים תחזוקה שוטפת ומניעתית אחת לתקופה, בין היתר, לרשת החשמל ומאור רחובות ולמערכת הביוב העירונית. לשם כך יש להקצות מקור תקציבי מתאים.</p> <p>** בחודש מאי 2016 הוגשה תלונה מדייר נוסף בענין מאור רחובות.</p>
<p>7. 4.3.2015</p> <p>חיבור נכס למפעל המים – זיכוי בגין אספקת חלקים ואיבזרים : טיפול מחלקת ההנדסה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן פנה לממונה על תלונות הציבור בשל השתלשלות טיפול מחלקת ההנדסה בבקשתו לחבר את הנכס שבבעלותו למערכת המים העירונית, מזה תקופה של כשנתיים.</p> <p>המתלונן העלה טענות בנוגע לאופן טיפול עובדי המועצה בבקשתו. אף הוא מסר כי עובד מדור מים לשעבר מסר לו כי ניתן להתקין מד מים שהוא יספק בעצמו וכיו"ב! הוא טוען ליחס מזלזל והבטחות שווא.</p> <p>המתלונן הוסיף כי הוא הגיש מסמכים למחלקת ההנדסה כדי לזכות אותו בגין חלקים ואיבזרים שהוא רכש לביצוע החיבור. אך טרם הושלם הטיפול בבקשתו.</p>	<p><u>מהנדסת המועצה הודיעה</u> כי אכן הטיפול בענין הזיכוי נמשך לפרק זמן מסוים, אך הדבר נעשה בשל חובתה לבדוק את כל הנסיבות ולבקש את המסמכים הרלבנטיים ובהתאם לקבל החלטה לענין הזיכוי.</p> <p>מהנדסת המועצה העבירה כבר מזכר פנימי למנהל הגביה בענין הזיכוי בצירוף מסמכים רלבנטיים.</p> <p>הבירור העלה כי בתאריך 7.5.2013 בוצע חישוב אגרת חיבור לרשת המים על פי חוק העזר לדאלית אל כרמל (אספקת מים) ונרשם כי מכשיר מדידת המים יותקן במקום שסוכם במסגרת סיור שנערך. נרשמה הערה כי התקנת המד תבוצע תוך חודשיים מיום התשלום, הכל בתאום עם מחלקת המים. חישוב זה כלל מחיר מים משופץ! בתאריך 8.5.2013 שולם בגין אגרת חיבור לרשת המים. הצרכן המציא חשבונית/קבלה מתאריך 17.2.2015 בגין רכישת חלקים ואיבזרים!! בנוסף הוא רכש מכשיר מדידת מים וקיבל זיכוי בגין כך!</p>	<p>על המועצה לבצע את חיבור הנכס למערכת המים העירונית לאחר הגשת בקשה מתאימה כולל מסמכים תומכים; לטפל בבקשת הצרכן לחיבור הנכס על-פי תהליך עבודה מובנה וברור הכולל לוחות זמנים; לבצע חישוב אגרת למהות הנכס ולתשתית המים הקיימת כולל הוצאות, ובעבור מד מים חדש ולא משופץ; לבצע את חיבור הנכס באופן תקין ובמסגרת המועד המחייב ולא לאפשר שהצרכן יספק חלקים ואיבזרים ומכשיר מדידה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>8. 6.4.2015 12.10.2015+ 12/2015 + ופניות קודמות</p> <p>כיוון שעון פיקוד במאור רחובות לפי שיעון קיץ/חורף</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן פנה טלפונית ו/או באופן אישי לממונה על תלונות הציבור בענין מאור רחובות כל שיש להתאים את הפעלתו לשעות זריחת השמש ו/או שעות שקיעת השמש והחשיכה באופן יעיל וחסכוני. המתלונן מציין כי בשכונת סיווניה בתאריך 6.4.2016 המאור נכבה בשעה 5:00 כשעדיין היה חושך, לעומת זאת בשכונת ואדי אל פש מאור הכבישים נכבה בשעה 7:00 ! בתאריך 12.10.15 פעל בשכונת ואדי אל פש וכביש מסר 6 בשכונת סיווניה עד שעה 7:30 !</p>	<p>אכן הפניה מוצדקת; עובדים להסדרת נושא מאור הרחובות. לאחר כל פניה הוסדר נושא מאור הרחובות וכיוון שעון הפיקוד שבמאור. בפרקי זמן מסויימים לא היה חשמלאי זמין לטיפול במאור רחובות. מהנדסת המועצה הודיעה כי טיפול יסודי בתשתית החשמל יתבצע במסגרת מרכז חשמל ומאור כבישים כללי.</p>	<p>להתאים את הפעלת מאור הרחובות לשעות השקיעה והזריחה בשעון קיץ/חורף. לקיים בקרות ובדיקות יומיות אחר הפעלת המאור בכל האזורים בתחום המועצה. לקיים תחזוקה שוטפת ותחזוקה מונעת למאור רחובות ורשת החשמל העירונית במסגרת מרכז שייערך. למנוע כל טיפול במאור רחובות לכל אדם או גוף שאינו מורשה ומוכשר לכך.</p>
<p>9. 17.5.2015 פניה לרה"מ</p> <p>תקלה בקו ביוב ראשי – מפגע סביבתי; הנחת קו ביוב ראשי</p> <p>מוצדקת</p>	<p>מדובר בפניה לראש המועצה בענין תקלה בקו הביוב הראשי באזור מגוריו. הנכס של הפונה נשוא הפניה אינו מחובר למערכת הביוב בשל העדר תשתית במקום. לדבריו הוא פנה בעבר למועצה; כשלא קיבל מענה הוא נאלץ לממן על חשבונו פתרון הנדסי שעלה כסף רב. לדבריו הפתרון עבד מצוין אך סתימות הביוב בקו הראשי גורמות לזרימת הביוב לבור הניקוז שנמצא בחצר ביתו. אף לאחרונה עקב תקלה בקו, הושבתה המשאבה הטבולה (שהתקין במסגרת הפתרון שביצע בעצמו) והיה צורך ברכישת משאבה חלופית. הוא מבקש טיפול בקו הראשי וחיבור מונע זרימה חוזרת של מי הביוב, בכך למנוע מפגע סביבתי בחצר ביתו.</p>	<p>הבירור העלה כי כל הבתים הנמצאים במדרון לכיוון תחנת שאיבה ואדי אל פש אינם מחוברים למערכת הביוב העירונית. לאור פניות התושבים כולל הפונה, בשנת 2005 תוכנן קו ביוב אשר יפתור את הבעיה של כל הדיירים באזור נשוא התלונה. התכנון שולב במסגרת פרוייקט "קווי ביוב שונים ברחבי הישוב", שטרם בוצע בהעדר תקציב. במועד בירור התלונה בחודש יוני 2015 נמסר כי מחלקת ההנדסה מעדכנת את התכנון כדי לבצע את הפרוייקט הנ"ל באמצעות תאגיד מי עירון. בנוסף, במסגרת הבירור נמסר כי בעבר נערך סיור בביתו של הפונה, שדרש החזר כספי בשל השקעתו, אשר לא אושר על ידי מחלקת ההנדסה, הוסבר לו את השלכות החיבור באמצעות משאבה.</p>	<p>ביצוע עבודות הנחת קווי הולכה לביוב וחיבור נכסים למערכת הביוב בשכונת ואדי אל פש ובאזורים שונים ברחבי הישוב היה אמור להתבצע במועד עריכת הדוח, קרי: חודש מאי 2016. לקדם ביצוע פרוייקט עבודות הנחת קווי הולכה באזורים המתוכננים שצוינו לעיל ולקדם תכנון והשלמת ביצוע קווי הולכה ומערכות ביוב הנדרשות באזורים מאולכסים נוספים בתחום המועצה. לקיים תחזוקה שוטפת ומונעת לקווי הביוב ותחנות השאיבה / טיפול בשפכים בתחום המועצה, לשם כך שיש להקצות מקורות תקציביים מתאימים.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>10. 28.6.2015 פניה לרה"מ</p> <p>תחנת היסעים בשכונת קשקוש-ח'לת אל ג'מל</p>	<p>דיירים בשכונת ח'לת אל ג'מל הגובלת בשכונת קשקוש פנו לראש המועצה בבקשה להוסיף במסלול הנסיעה (קו תחבורה ציבורית פנימי מספר 2) תחנה שמגיעה עד לבתיהם. הדיירים ציינו קיים שטח שמאפשר לאוטובוס להסתובב.</p>	<p>מחלקת ההנדסה התייחסה כי בקיץ 2015 נשלחה בקשה למשרד התחבורה, אך בקשה להוספת תחנת היסעים באזור נשוא התלונה לא אושרה, בשל העדר סובת (כיכר) סיבוב לאוטובוס.</p>	<p>לקדם הכנת תוכנית אב לתחבורה ולהחניית רכבים בתחום המועצה.</p>
<p>11. 8.7.2015</p> <p>מפגע בטיחותי בטיחותי קשה בשכונת סיוואניה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>נתקבלה פניה טלפונית מדייר בשכונת סיוואניה (כיוון צפון - מערב) כי קיים קטע המתחיל מביתם של משפחת והבה עד לביתם של משפחת סאחלי, בו הדיירים והמבקרים אצלם מחנים את רכביהם בצד הכביש בכך הם חוסמים אחד מנתיבי הנסיעה. העמדת הרכבים והחנייתם הפכה להיות דבר בשגרת החיים והוא מקשה על הדיירים באזור ועל הנהגים העוברים בציר תנועה זה, אף מהווה סכנת חיים ממשית. לדבריו, מדובר בקטע המוביל לביתו ולבתיהם של קרוביו ואף נרכש לדבריו על ידם לפי עשרות שנים. הפונה הוסיף כי לשני דיירים מסוימים, שמחנים את רכביהם כמתואר, ישנה חניה מסודרת. הפונה מבקש את התערבות המועצה וזאת בהמשך לפניית שונות של דיירים נוספים באזור דנן, להסדרת הנושא בהקדם. הוא מבקש לבדוק כיצד ניתן לסלק את המפגע התעברותי-בטיחותי ולמנוע המשך קיומו / היווצרותו מדי יום.</p>	<p><u>מהנדסת המועצה התייחסה</u> כי בינתיים הקטע נשוא התלונה הינו דו-סטרי. הטיפול בהחניית רכבים יטופל על-ידי הפיקוח.</p> <p><u>המהנדסת הוסיפה</u> כי הטיפול בקטע המצוין בפניה יתבצע במסגרת תוכנית האב לתחבורה.</p>	<p>לקדם הכנת תוכנית אב לתחבורה והחניית רכבים בתחום המועצה.</p> <p>לקיים פיקוח שיטתי בתחום המועצה כולל בצירי התנועה העמוסים או בהם עוברת תנועה רבה.</p>
<p>12. 1.9.2015</p> <p>סידור אבני שפה בתחנת אוטובוס רחוב מס' 6 סיוואניה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>נתקבלה פניה טלפונית מאחד הדיירים בשכונת סיוואניה כי לתקן אבני שפה ולבצע אספלט או בטון באורך בין 10-15 מטרים בתחנת ההיסעים שנמצאת ליד מקום מגוריו בשכונת סיוואניה.</p>	<p>הבירור מול מחלקת ההנדסה העלה כי נושא התלונה בא על תיקונו בחודש דצמבר 2015.</p>	<p>לערוך סיורי בדיקה תקופתיים במדרכות, בשטחים ציבוריים פתוחים כולל גני משחקים ובתחנות ההיסעים, מוצע אחת לחודשיים. לקיים תחזוקה שוטפת.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>13. 3.9.2015</p> <p>מפגע תברואתי בגן ילדים בדליה צעירה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>מדובר בפניה למנהלת מחלקת החינוך מאת הורה לילדה בגיל טרום חובה.</p> <p>הפונה/האם מציינת כי כבר מהיום הראשון התפתחה אלרגיה (פריחה) בכל הגוף של תלמידה.</p> <p>האם מציינת כי ביררה מול הגנת האחראית ונמסר לה כי לא נעשה שום ריסוס בחצר הגן, החלו לא הוחלף!!</p> <p>היא גם מציינת כי המשחקים והחצר נמצאים במצב נוראי!</p> <p>הפונה/האם מתפלאה איך פותחים שנת לימודים כשהגנים במצב כזה! היא מבקשת טיפול בגן הילדים.</p>	<p>הבירור מול קב"ט מוסדות חינוך ומנהלת מחלקת החינוך בסמוך למועד קבלת התלונה העלה כי:</p> <p>1. הגן אושר ללא חצר, בגלל העבודות המבוצעות בו עקב המבדקים שנערכו.</p> <p>2. העבודות צפויות להסתיים בטווח 24 שעות.</p> <p>3. הגן קיבל אישור שימוש בחצר של הגן הצמוד, כחלופה. בביקור שנערך על ידי קב"ט מוס"ח אכן הילדים שיחקו בחצר החלופי הנ"ל.</p> <p>4. בכל גני הילדים לא סופק חול לפני פתיחת שנת הלימודים תשע"ו.</p> <p>5. כמו-כן, לא בוצעה הדברה בכל גני הילדים!!</p> <p>נמסר כי ההדברה והחול באחריות מחלקת הרכש והתחזוקה במועצה.</p> <p><u>נמסר</u> כי נרכשו 81 ביגים של חול חדש לפיזור בגני הילדים. עקב התלונה, נשלח עובד התחזוקה בגני הילדים לביצוע ההדברה והחלפת החול.</p>	<p>לבצע את ההדברה באמצעות מדביר מוסמך ובהתאם להנחיות המקצועיות המחייבות. לבצע הדברה לפני פתיחת שנת הלימודים.</p> <p>להיערך כראוי לפתיחת שנת הלימודים, לרבות השלמת תיקון הליקויים וסגירת הפערים שנכללו במבדקי בטיחות שנערכו, ביצוע הדברה והחלפת חול בארגזי החול ובחצרות לפני פתיחת שנת הלימודים, כנדרש בתקן ובהתאם להנחיות המקצועיות.</p> <p>לשלב את עבודות החלפת החול בתוכנית העבודה של מדור תחזוקת גני ילדים כולל לוח זמנים מוגדר לכך.</p>
<p>14. 8.9.2015 + הודעה חוזרת 15.9.2015</p> <p>עובדת ניקיון במבנה המשמש עמותת נד"א וגופים וולונטריים נוספים</p> <p>מוצדקת</p>	<p>יו"ר עמותת נד"א הודיע כי עובדת הניקיון (שהמועצה העמידה במבנה השכור) נעדרת מהעבודה לעיתים קרובות. אף כשהגיעה לעבודה, היא לא עשתה את עבודתה כראוי.</p> <p>הוא צירף העתק פנייתו למחלקת כ"א במועצה מחודש 6/2015.</p> <p>בתאריך 15.9.2015 המתלונן הודיע כי עובדת הניקיון שוב לא הגיעה לעבודה וכי מחלקת כ"א לא עושה מספיק.</p>	<p>הבירור העלה כי אכן עובדת הניקיון נעדרת מהעבודה, וכי למתלונן היו פניות קודמות בנושא זה.</p> <p><u>מחלקת משאבי אנוש</u> הודיעה כי נשלחה עובדת ניקיון אחרת באופן זמני; וכי נושא עובדת הניקיון נושא התלונה יטופל כמקובל לאחר חופשת החג.</p>	<p>להקים מאגר עובדים ממלאי מקום ו/או מחליפים הכשירים למלא את התפקיד הנתון, מומלץ לאחר פרסום פומבי להיכלל במאגר זה.</p> <p>להעסיק עובדים זמניים או ממלאי מקום, מתוך מאגר זה או בהתאם להזמנה להגיש מועמדות לתפקיד למשרה זמנית (במידה ומדובר במשרה בכירה או משרה בתקן המחייבת פרסום מכרז).</p> <p>לבחון את תפקוד עובדים ולקיים הערכה תקופתית.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>15. 30.9.2015</p> <p>תיקון עמוד חשמל מספר 94 – כביש מס' 18</p> <p>מוצדקת</p>	<p>מדובר בפניה (בעל-פה) לממונה על תלונות הציבור לאחר פניות שונות ונישנות לגורמים שונים במועצה המקומית, בעיקר למוקד המתלונן טוען כי לפני כשנתיים אירע קצר חשמלי בעמוד חשמל מספר 94 שנמצא באזור מגוריו. הוא פנה לחברת החשמל אשר תיקנה את הנזק והודיעה לו עליו להמשיך את הטיפול מול המועצה המקומית.</p>	<p>הבירור מול מחלקת ההנדסה העלה כי אכן קיים צורך בהחלפת הפנס/גוף התאורה שמותקן על עמוד החשמל נשוא התלונה.</p>	<p>לקיים תחזוקה שוטפת למאור רחובות;</p> <p>לערוך מכרז כולל לביצוע עבודות תיקון ולתחזוקת למאור הרחובות, באמצעות אדם מוסמך ומוכשר לכך.</p> <p>לקצר את זמן טיפול בפניות התושבים.</p>
<p>16. 30.9.2015 + פניה חוזרת 24.2.2015</p> <p>טיפול בסתימה בקו ביוב ראשי בשכונת ואדי אל פש</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן טוען כי לאחרונה נהיו סתימות בקו הביוב הנמצא באזור מגוריו. הוא נאלץ לטפל ולתקן בעצמו ועל חשבונו. במועד הגשת התלונה, קרי: 30.9.2015, אירעה סתימה נוספת.</p> <p>הוא מבקש את התערבות המועצה באמצעות מדור הביוב לסילוק סתימת הביוב בקו, לבדוק את תקינות התשתית ולתקן אותה, וזאת לאור הישנות סתימות בקו, תוך פרק זמן קצר.</p> <p>הוא ציין כי הוא נשען על דברי אחראי מדור ביוב במועצה כי ישנן סתימות בקו הראשי.</p>	<p>הבירור מול <u>מדור ביוב במחלקת ההנדסה</u> העלה כי אכן קיימת סתימה בקו אשר טופלה במהלך השבוע הראשון לחודש אוקטובר 2015. נוסף על כך, הבירור העלה כי בוצעו עבודות אספלט בכביש חלקתי ללא מעורבות מחלקת ההנדסה. כל השוחות כוסו באספלט דבר שהקשה על שיחרור הסתימות בקו זה. המתלונן נתבקש להמציא תוכנית חלוקה המראה את המגרשים והכביש, ניתונים ואסמכתאות לענין ביצוע הכביש והקו, וזאת לצורך גילוי השוחות בקו הביוב שעובר בכביש חלקתי זה ולקדם טיפול מסודר לצמצום הישנות הסתימות בקו זה.</p>	<p>למועד עריכת דוח זה, לא נתקבלה הודעה או דיווח ממחלקת ההנדסה: האם הכביש החלקתי נשוא התלונה הינו בתחום תוכנית בנין מאושרת או בתחום התוכנית שהופקדה? האם בוצע צילום לקו הביוב ומהן התוצאות?</p> <p>לבדוק המעמד התכנוני של הכביש החלקתי המתחבר לכביש הראשי ואת מצב תשתיות בכלל וקו הביוב בפרט.</p> <p>בהתאם לבדיקה זו, לקדם טיפול בתשתיות שיימנע הישנות סתימות בקו הביוב ותקלות נוספות.</p> <p>לקיים תחזוקה שוטפת ותחזוקה מונעת הכוללת שטיפת קווי ביוב וטיפול במערכות הביוב השונות.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>17. 27.10.2015</p> <p>איסוף ופינוי פסולת רטובה – תקלות ופערים</p> <p>מוצדקת</p>	<p>פניה (בעל-פה) מאת דייר בשכונת ואדי אל פש (כיוון צפון) כי עבודות איסוף ופינוי הפסולת מתבצעות כמעט בתדירות של פעם אחת בשבוע באופן קבוע. הפונה העלה כי לא מתבצע איסוף ופינוי פסולת מלא ושיטת הפינוי אינה יעילה וטובה – לא נאספים שקיות אשפה מסביב לפח; לא מחזירים את פח האשפה למקומו; משאירים לכלוך בכביש ובחצר עקב הפינוי.</p>	<p>יחידת התברואה ואיכות הסביבה נתבקשה לבדוק את הטענות מול החברה הקבלנית במייד.</p> <p>יחידת התברואה ואיכות הסביבה במועצה דיווחה כי הפניה טופלה. ואולם הוגשה הודעה חוזרת בשנת 2016 כי הבעיה לא באה על פתרונה – תדירות פעם אחת בשבוע ולא מחזירים את פח האשפה למקומו.</p> <p>במסגרת הבירור עולה כי <u>מן הראוי להנחות את התושבים להניח שקיות הפסולת בכלי אצירה/ פח אשפה.</u></p>	<p>לקיים בקרה שיטתית, מדי יום, אחר ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת ולתעד את ממצאיה ביומן המחלקה.</p> <p>בהתאם לבקרה שתיערך ובהשוואה להתחייבויות שהקבלן מחויב בהן, יש לסכם את הפרות ולאמוד את הנזק שלהן למועצה, בהתאם לכך להודיע לחברה הקבלנית ולגורמים נוספים במועצה.</p> <p>לפרסם הנחיות לענין אגירת הפסולת הביתית על ידי התושבים ולענין שיטת ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת.</p>
<p>18. 27.10.2015</p> <p>עבודות אספלט מחוץ לתחום המועצה באזור מוחרקה</p> <p>מוצדקת חלקית</p>	<p>פניה (בעל-פה) מאחד התושבים בדלית אל כרמל מסר כי המועצה באמצעות קבלן פלוני ביצעה עבודות אספלט באזור מוחרקה (צומת גן ארועים אל-חדיד). הוא תוהה כיצד המועצה משאירה בורות פתוחים בתחומה שמהווים מפגע בטיחותי מחד, ומאידך היא מבצעת עבודות אספלט באזור זה!? מהו סדר העדיפות שלה?</p>	<p>הממונה על תלונות הציבור הפנתה את התלונה לבירור מול מהנדסת המועצה ומחזיק תיק ההנדסה במועצה, כולל התייחסות למקורות המימון והליך הביצוע.</p> <p><u>מהנדסת המועצה הודיעה</u> כי לפי הדיווח שנמסר לה, מדובר בתיקון אספלט בוצע עקב עבודות תיקון ברשת המים.</p> <p>לא נתקבל מידע מלא כנדרש בפניה למחלקה !!</p>	<p>לטפל ברשת המים – התקנות, תקלות ותחזוקה – במסגרת תוכנית עבודה של מדור המים והביוב בתיאום עם מהנדסת המועצה או מי מטעמה שהוסמך לכך.</p> <p>למפות ולבחון את החיבורים למפעל המים של חלקות שהינן מחוץ לתחום השיפוט של המועצה המקומית ואת מידת תקינותם. בהתאם, להגדיר את היעדים ואת הצעדים שיש לנקוט, ולגבש תוכנית פעולה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
19. 29.10.2015 איחור מתמשך באיסוף תלמידים מבית ספר יסודי חדשני ופיזורם	נתקבלה פניה טלפונית מבית-ספר חדשני כי ביום 29.10.2015 הגיע אוטובוס תלמידים לאסוף את התלמידים בשעה 13:45 בעיכוב של כחצי שעה. בנוסף נמסר כי החל ממועד פתיחת שנת הלימודים תשע"ו, מתבצע שירות פיזור התלמידים בעיכוב/איחור באופן שיטתי – מתמשך. המודיע מסר הם יידעו את רכז ההסעות במחלקת החינוך בדבר תקלות אלו בביצוע השירות. במקביל, הם פנו לחברה ולנהגים אך לשווא.	הממונה ביקשה לבדוק את הפניה ולגבש הצעדים לתיקון התקלות ולמניעת הישנותן, כולל פעולה שמתחייב בחוזה ההתקשרות מול חברת ההסעות. <u>מנהלת מחלקת החינוך</u> במועצה התייחסה כי מבדיקה שערכה מול חברת ההסעות בהשתתפות רכז ההסעות במועצה, עולה כי כל בתי הספר מסיימים כמעט באותה שעה, דבר שמקשה על פיזור התלמידים ועמידה בלוח זמנים. סוכם עם מנהלי בתי הספר ועם החברה כי יעשו שינויים במועדי הפיזור על מנת להקל את עומס ולאפשר מתן שירות יעיל ללא עיכובים ו/או איחורים מיותרים.	* ליישם את חוזה ההתקשרות עם החברה המסיעה על כל סעיפיו, לרבות מספר הרכבים. במידה ומדובר בהפרות מהותיות, יש ליידע את הגורמים הרבולנטיים במועצה ולבקש את הנחיותיהם להמשך לטיפול. * לפקח על השירות הניתן בתדירות יומית; לבדוק את שירות ההסעות בתדירות שבועית מול רכז ההסעות הבית ספרי; ולתעד זאת ביומן ייעודי *לגבש תוכנית היסעים מותאמת ליום הלימודים.
20. 4.11.2015 אי – החזרת כלי האצירה למקומו	נתקבלה שיחה טלפונית מדיירת בשכונת ואדי אל פש (כיוון צפון-מזרח) כי לאחר ביצוע איסוף ופינוי הפסולת כלי האצירה למקומו, נשאר מונח בכביש הראשי במרחק של כ- 200 מטרים מביתה. הדיירת מסרה כי היא פנתה לגורמים שונים במועצה כולל עובד המועצה שמלווה את הקבלן המבצע.	נמסרה תשובה בעל-פה כי העניין טופל.	לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת הרטובה בהתאם למכרז שפורסם ולחוזה ההתקשרות שנחתם.
21. 11.11.2015 סלילת כביש גישה לביתה	דיירת בשכונת ח'לת נסאר פנתה טלפונית לאחר פניות לגורמים שונים בטענה כי אין כביש גישה סלול שמגיע לביתה. בעונת הגשמים נוצרו שלוליות מים ובורות בכביש לא מעובד זה. המועצה ביצעה תעלת ניקוז זמנית. היא טוענת כי העדר כביש גישה מקשה על קיום שגרת חיים נוחה.	מהנדסת המועצה התייחסה כי מדובר בכביש מנדטורי ואין כרגע תכנון; ביתה של המתלוננת נמצא מחוץ לתחום התוכנית אך בגבול השיפוט. בהתייחסות קודמת לפניה זו <u>מהנדסת המועצה מסרה</u> כי הביצוע אינו בסדר עדיפות. הוצע לבצע ניסיון באזור הזה לחומר חדש שמשווק, ללא עלות כלשהי. חומר זה נהיה כמו אספלט והוא מיועד לביצוע על קרקע טבעית.	לקדם תכנון לאזור ובהתאם לשפר את תנאי התשתית.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

**סיכום פניות / תלונות לשנת 2015 שכמעט הסתיים הטיפול בהן למועד
 עריכת הדוח השנתי (דלעיל)**

21	סה"כ פניות ותלונות 2015
17	מוצדק
2	מוצדק חלקית
	נושאים התלונות/הפניות:
17	הנדסה
2	הנדסה – מים
3	הנדסה – ביוב
4	הנדסה – חשמל ותאורה
3	הנדסה – ניקוז
3	הנדסה – תשתית ובטיחות
2	הנדסה – תחבורה
5	תברואה
2	תברואה – פינוי אשפה
2	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי
1	תברואה – תנאים תברואתיים
4	חינוך
1	מינהל כללי – משאבי אנוש