

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

הצגה הדוח בישיבה המועצה המקומית דלית אל כרמל

ערכה :

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

תוכן הדוח

3 חלקים :

א. חלק מרכזי –

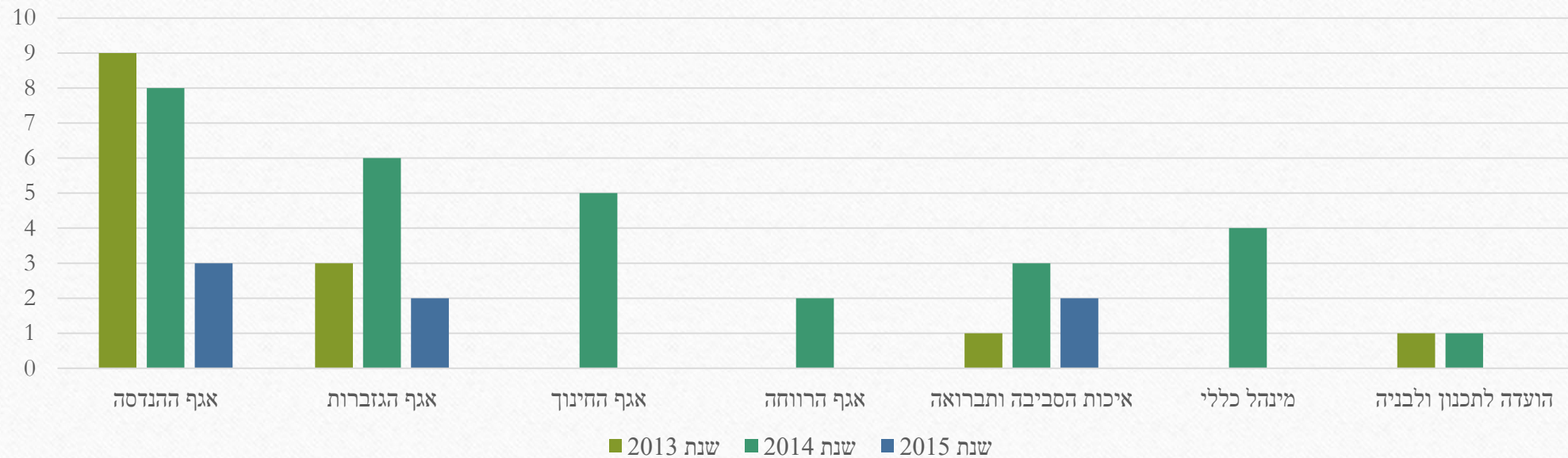
תלונות הציבור שהוגשו וטופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2015. סה"כ 5 (חמש) תלונות .

ב. תלונות ופניות שנתקבלו בשנים 2014-2015 בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה. סה"כ 8 תלונות.

ג. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2015 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח בשנת 2016. סה"כ 21 (עשרים ואחת) פניות ותלונות.

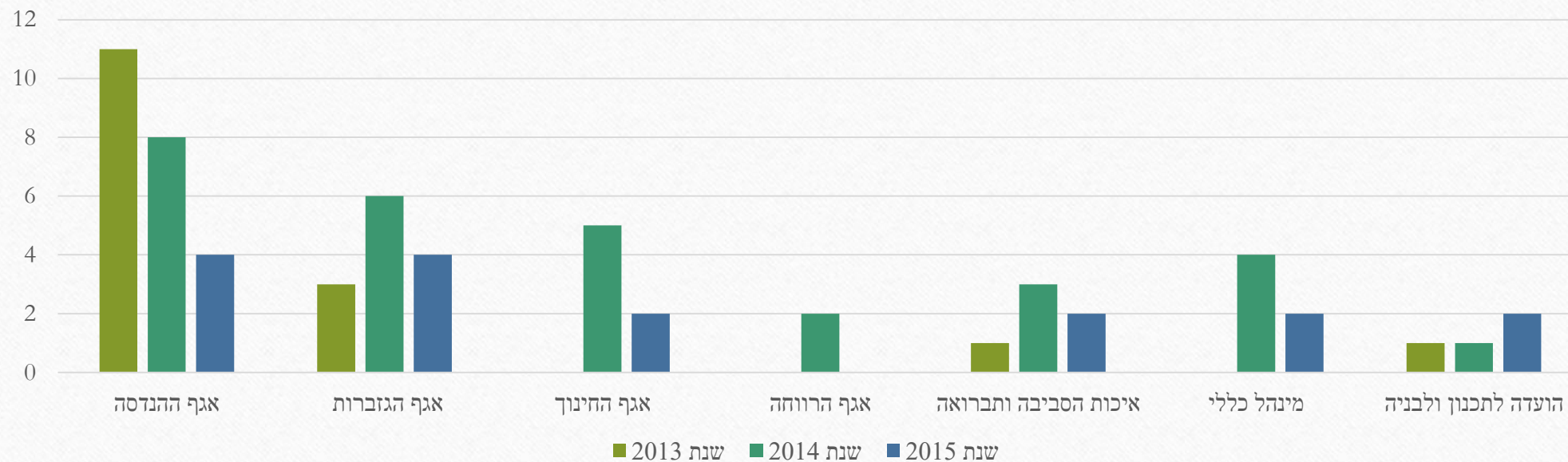
התפלגות התלונות לפי מחלקות / אגפים

חלק מרכזי בדוח לשנת 2015 עמודים 4-5



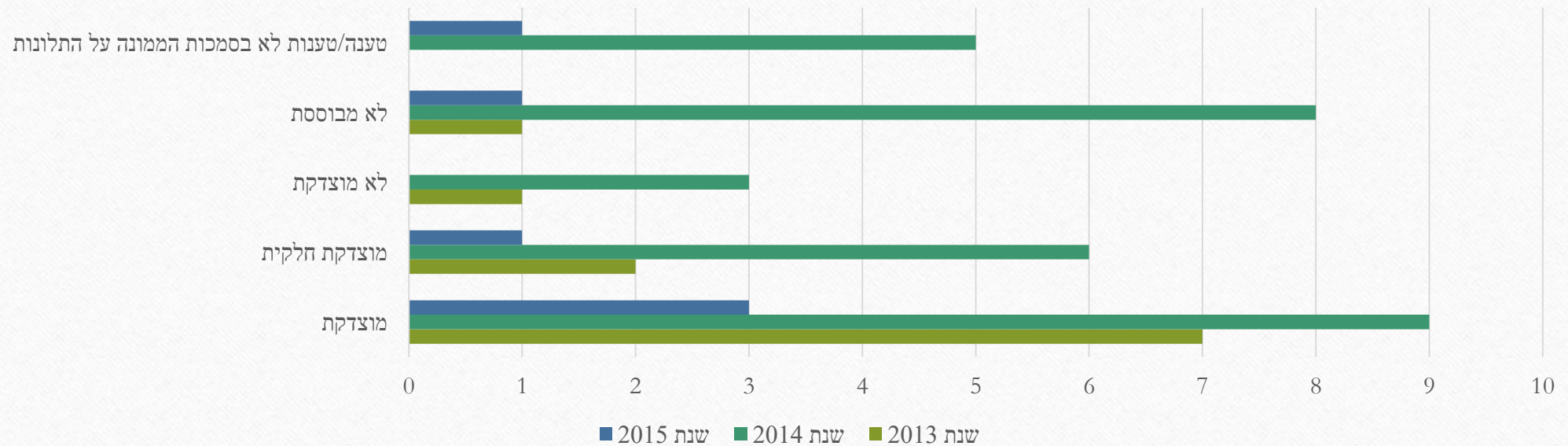
התפלגות תלונות לפי מחלקות/אגפים

ניתונים לשנת 2015 חלק מרכזי עמודים 4-5 וחלק ב באותו דוח עמוד 23



התפלגות תלונות לפי תוצאות בירור

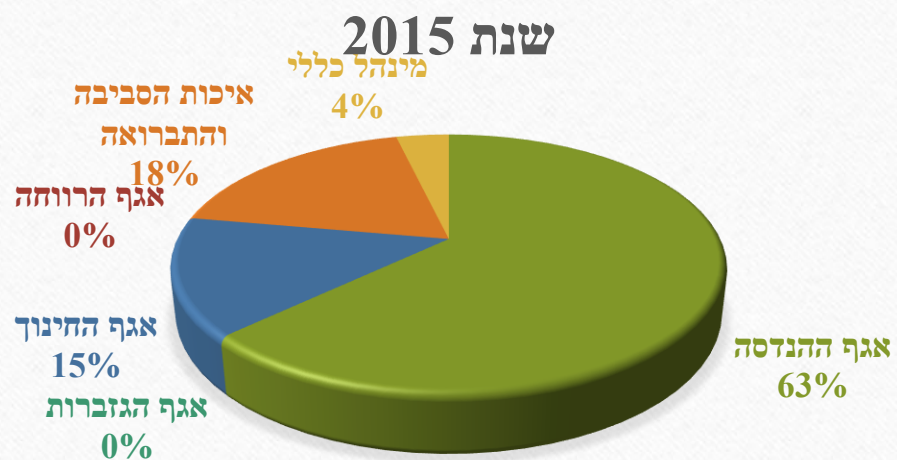
חלק מרכזי בדוח לשנת 2015 עמודים 4-5 בלבד



התפלגות תלונות ופניות הציבור שנתקבלו בשנת הדוח וכמעט הסתיים בהן הטיפול למועד עריכת הדוח בשנה העוקבת לפי נושאים/אגפים/מחלקות

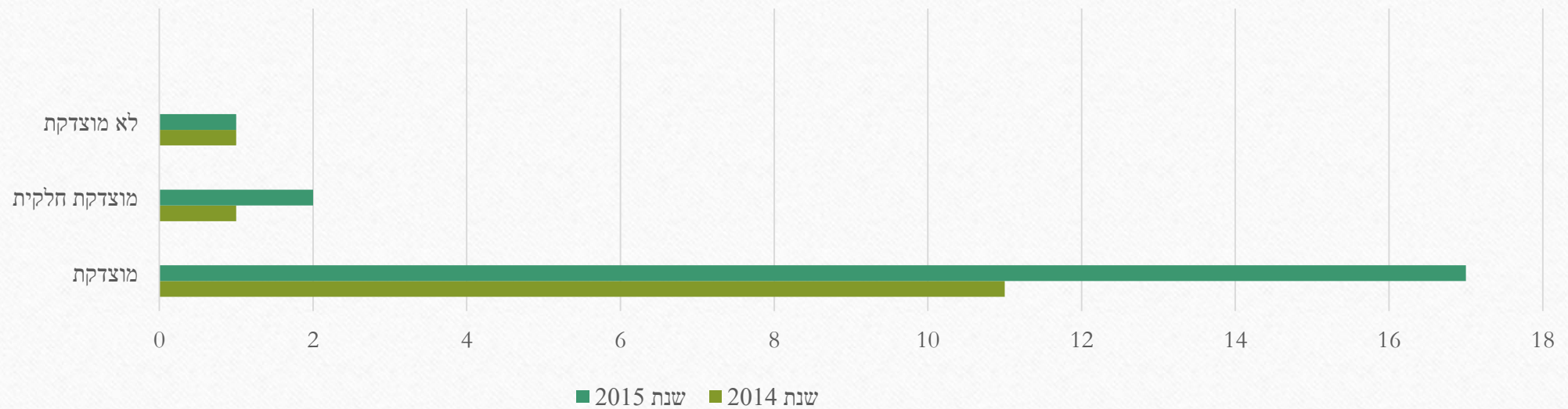
פרק ג בדוח לשנת 2015 עמוד 33

פרק ב בדוח לשנת 2014 עמוד 94



התפלגות תלונות ופניות הציבור שנתקבלו בשנת הדוח וכמעט הסתיים בהן הטיפול למועד עריכת הדוח בשנה העוקבת לפי תוצאות בירור

פרק ב בדוח 2014 עמוד 94
פרק ג בדוח 2015 עמוד 33

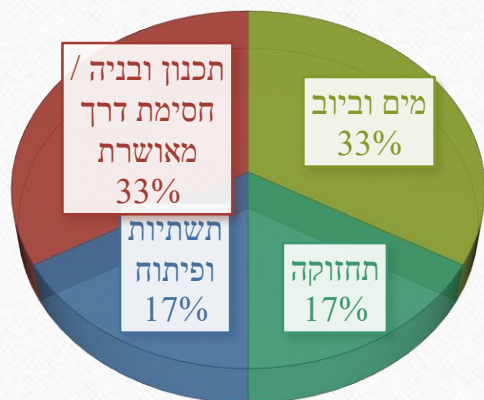


התפלגות תלונות הציבור בתחום ההנדסה

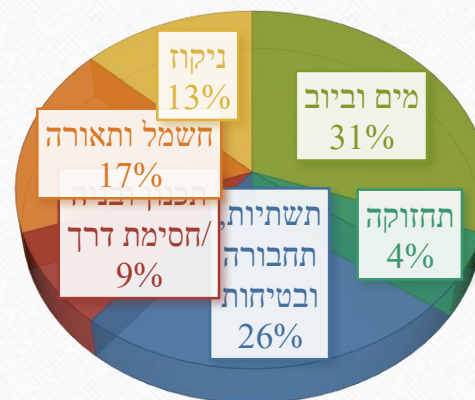
פרק מרכזי ופרק ב' בדוח לשנת 2015

כללי : כל הפניות ותלונות שטופלו בתחום ההנדסה

שנת 2015

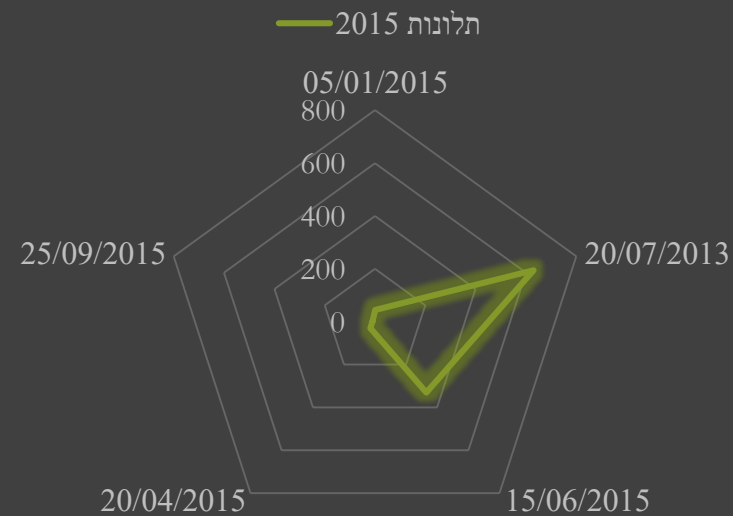


שנת 2015



התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול

התמשכות זמן הטיפול ממועד קבלת התלונה ועד מתן תשובה מסכמת



ממצאי בירור תלונות הציבור

- **גזברות וגביה :**

- ראוי שתשלח הודעות בכתב לכל משתתף במכרז לענין הצעתו.
- ראוי שתקבע תוכנית תפעולית/ פעולה לשירות נשוא המכרז.
- שיתוף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור, כדי לקדם את בירור התלונה ולאפשר בחינת הניתונים והעובדות ובהתאם הפקת לקחים.
- במסגרת בירור תלונה לענין פעולות אכיפה בחודש 3/2015 – ליישם הוראות המכרז וחווה ההתקשרות בהתאם לתנאי המכרז ולתקנות המסים (גביה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א - 2011.
- במסגרת בירור אותה תלונה עלו ליקויים במסגרת יחסי הגומלין בין המועצה לבין חברת הגביה שזכתה במכרז המועצה ערכה, אשר חשוב למנוע הישנותם. ראה שקופית הבאה.

ממצאי בירור תלונות הציבור

- לקבוע בתנאי המכרז כי ההצעה תוגש בשני עותקים זהים. לשמור את ההצעה המקורית במשרדי מנכ"ל המועצה.
- לחתום על חוזה התקשרות עם חברת הגביה לאחר סיום תהליך המכרז. לשמור חוזה התקשרות בחתימות מקוריות בפנקס החוזים במחלקת הגזברות, עותק מהמחווה יישמר במשרד מנכ"ל המועצה ועותק נוסף יימסר למחלקה המזמינה במועצה לשם יישום הוראותיו וקיום מעקב.
- לגבש נוהל גביה כולל אכיפה מינהלית ולהעביר אותו לחברת הגביה או ספק אחר שהמועצה התקשרה עמה/ו לביצוע שירות זה.
- לבדוק את התעריפים בהתאם לסוג הפעולה ולמהותה, בטרם יחויבו נישומים בה.
- לקבל אסמכתאות מלאות על פעולות האכיפה שננקטו, בין היתר, קבלה מעידה על הוצאות הספק בגין ביצוע הפעולה בצירוף דו"ח מפורט חתום.
- ליישם את תנאי המכרז ולמנוע כל סטייה מהם, בין היתר, בנושא העמדת/העסקת עובדים מטעם חברת הגביה לביצוע השירות נשוא המכרז. כל שינוי בתנאי ההתקשרות ייעשה בכתב ובאישור כל בעלי זכות החתימה והיועץ המשפטי יכלול את המשמעות הכספית לכך שתתבטא בהתחשבנות.
- לקבוע נוהל לענין הזנת החיובים במערכת הגביה, עדכון ההנחות/הזיכויים, קליטת התקבולים בקופה וביצוע התאמות קופה – קיבוע תנועות זמניות בגביה לפי לוח זמנים מוגדר לגורם המבצע ולגורם המפקח שמקיים בקרה בהליך.
- לקבוע תוכנית גביה ואכיפה שנתית שמגלמת את המדיניות המאושרת לכל סוגי החיוב. מוצע להתאים את פעולות האכיפה לסוג החוב, לעומק החוב ולניתוני כרטיס החייב ועוד.
- לקיים ישיבת מעקב ובקרה אחר סטאטוס הגביה והעמידה ביעדי הגביה בהתאם לתוכנית המוצעת שצוינה לעיל, זאת מזי שבוע או אחת ל-10 ימים לכל המאוחר. חשוב לתעד את ישיבת אלו ולקיים מעקב אחר יישום ההחלטות המתקבלות.

ממצאי בירור תלונות הציבור

- לנהל כרטיס נכס המכיל מידע מלא ומדויק לענין פרטי הנכס ופרטים מזהים מלאים אודות הבעלים, המחזיקים והמשלמים, בהתבסס על אסמכתאות.
- לקבוע נוהלי עבודה לכל סוגי פעולות האכיפה לרבות עיקולים.
- לנהל פנקס עיקולים – מספר הליך, סכום העיקול, מועד הטלתו, מועד הסרתו/ביטולו/חידושו/תיקונו.
- לגבש נוהל טיפול בבקשות למחיקת חובות בהתבסס לכל הסוגים השונים.

ממצאי בירור תלונות הציבור

- **הנדסה – מים וביוב :**

- מאחר והמועצה לא הצטרפה לתאגיד – העדר משאבים כספיים מתאימים לפיתוח ולהשלמת מערכת הביוב העירונית. לקדם מול רשות המים את ביצוע פרויקטים של הנחת קווי הולכה לביוב לפי סדר עדיפות ובאופן שיטתי.

- התמשכות זמן הטיפול בנושא התלונה.

- לטפל בתחנת הטיפול בשפכים ובתחנות השאיבה בתחום המועצה לפי תוכנית מוגדרת, יש להקצות מקורות כספיים לשדרוג תחנות אלו ולתחזוקתן.

- לקיים בקרה על השפכים, לבצע שטיפה תקופתית ותחזוקה לקווי הביוב ותחנות הטיפול בשפכים.

ממצאי בירור תלונות הציבור

- **הנדסה – תשתית ופיתוח :**

- לקדם את הגשת תוכנית מפורטת נקודתית בגוש 11521 בחלקות 23 ו-24 לדרך הגישה שסללה המועצה לפני תקופת האיחוד.

- לקדם את סלילת הכבישים האזוריים המאושרים בתוכנית, ובפרט אלה שמהווים דרכי מילוט או דרכים חלופיות.

- למנוע חסימת דרכים מאושרות; לטפל בהסרת חסימה או בניה שלא כדין באותן דרכים בהתאם להוראות הדין. לנקוט בכל הפעולות הנדרשות לפי תהליך עבודה ברור.

ממצאי בירור תלונות הציבור

- מינהל כללי :

- לקבוע נוהל עבודה והנחיות ברורות לעבודת הממונה על חופש המידע ובהתאם להוראות הדין.

- לנהל רישום למשחקים ולפעולות המתקיימים ושיתקיימו/ייערכו במגרש הספורט העירוני ובמתקני המועצה השונים.

- לקיים הליך שיוויוני של הזמנת מציעים להגשת הצעות מחיר או לנהל מכרז שנתי לשירותים תפעוליים השונים.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור –

עמודים 24-33 בדוח

- לבצע את עבודות התשתית בהתאם להנחיות מהנדס/ת המועצה .
- לבצע עבודות ניקוז בהתאם לתוכנית אב לניקוז ולתכנון מאושר פרטני.
- למפות ולבדוק את מצב הגבשושיות – מידת התקינות כולל סימון; לבחון את התנקזות מי הגשמים – פתרון הקיים לקליטת מי הגשמים באזור גבשושית. בהתאם, לטפל בגבשושיות לא תקינות במסגרת תוכנית עבודה שנתית של המחלקה.
- לקדם חיבור חשמל נפרד למבני הציבור באזור ח'לת אל ג'מל ובית ספר יסודי ג'.
- לקיים בקרה ותחזוקה שוטפת למערכת החשמל במוסדות הציבור, במועדים קבועים.
- לקיים תחזוקה שוטפת ומניעתית אחת לתקופה, בין היתר, לרשת החשמל ומאור הכבישים ולמערכת הביוב העירונית.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור –

עמודים 24-33 בדוח

- להגיש בקשת להצטיידות למשרד החינוך למימון התקנת מזגנים במוסדות החינוך, בהתאם למיפוי שייערך.
- לבחון את נושא החימום בגני הילדים מחדש בשיתוף הגורמים הרב-לנטיים במועצה.
- להקצות מקור תקציבי מתאים לתחזוקת גני הילדים במסגרת החובות המוטלות על המועצה.
- לבחון את העסקת עובדי מחלקת החינוך שיש להם ממשק שוטף ישיר עם מוסדות החינוך, בימי שישי עקב המעבר מחמשה לששה ימים בשבוע, במסגרת תוכנית תפעולית שתגבש מחלקת החינוך.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור – עמודים 24-33 בדוח

- לבצע את חיבור הנכס למערכת המים העירונית לאחר הגשת בקשה מתאימה בצירוף מסמכים תומכים; לטפל בבקשת הצרכן לחיבור הנכס על-פי תהליך עבודה מובנה וברור הכולל לוחות זמנים; לבצע חישוב אגרת חיבור בהתאם למהות הנכס ולתשתית המים הקיימת בעבור מד מים חדש; לבצע את החיבור הנכס באופן תקין ובמסגרת המועד המחייב ולא לאפשר לצרכן לספק חלקים, איבזרים ומכשיר מדידת מים.
- להתאים את הפעלת מאור הרחובות/הכבישים לשעות השקיעה והזריחה בשעון הקיץ/החורף.
- לקיים בקרות ובדיקות יומיות אחר הפעלת מאור הכבישים בכל האזורים בתחום המועצה.
- לקיים תחזוקה שוטפת ותחזוקה מונעת למאור הרחובות ולרשת החשמל העירונית במסגרת מכרז שייערך.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור – עמודים 24-33 בדוח

- למנוע כל טיפול במאור רחובות באמצעות גוף או אדם שאינו מורשה ואינו כשיר לכך.
- לקדם ביצוע פרוייקט עבודות הנחת קווי הולכה לביוב באזורים המתכוננים שהיו אמורים להתבצע לפני 3-4 שנים.
- לקדם תכנון והשלמת ביצוע קווי הולכה לביוב ומערכות הביוב הנדרשות באזורים מאוכלסים נוספים בתחום המועצה.
- לקיים תחזוקה שוטפת ומונעת לקווי הביוב ותחנות השאיבה / טיפול בשפכים בתחום המועצה; לשם כך יש להקצות מקורות תקציביים מתאימים.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור – עמודים 24-33 בדוח

- לקדם תוכנית אב לתחבורה ולהחניית רכבים בתחום המועצה המקומית.
- לקיים פיקוח שיטתי בתחום המועצה כולל בצירי התנועה העמוסים או בצירים בהם עוברת תנועה רבה.
- לערוך סיורי בדיקה תקופתיים במדרכות, בשטחים ציבוריים פתוחים כולל גני משחקים ובתחום ההיסעים; מוצע אחת לחודשים. לקיים תחזוקה שוטפת.
- לבצע את ההדברה באמצעות מדביר מוסמך ובהתאם להנחיות המקצועיות המחייבות. לבצע הדברה (הסוגים המתחייבים) לפני פתיחת שנת הלימודים.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור – עמודים 24-33 בדוח

- להיערך כראוי לפתיחת שנת הלימודים, לרבות השלמת תיקון הליקויים וסגירת הפערים שנכללו במבדקי הבטיחות שנערכו, ביצוע הדברה והחלפת חול בארגזי החול ובחצרות לפני פתיחת שנת הלימודים, כנדרש בתקן ובהתאם להנחיות המקצועיות.
- לשלב את עבודת החלפת החול במסגרת תוכנית העבודה של מדור תחזוקת גני ילדים הכוללת לוח זמנים מוגדר לכך.
- ליישם את חוזה ההתקשרות עם החברה היסעי התלמידים על כל סעיפיו לרבות מספר כלי הרכב הנדרש. במידה ומדובר בהפרות מהותיות, יש ליידע את הגורמים הרבנטיים במועצה ולבקש את הנחיותיהם להמשך פעולה.
- לפקח על השירות הניתן בתדירות יומית. ולבדוק את שירותי הסעות התלמידים מול רכזי ההסעות בבתי הספר בתדירות שבועית. לתעד בדיקות ובקורות אלו ביומן ייעודי.
- לגבש תוכנית היסעים מותאמת ליום הלימודים.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור – עמודים 24-33 בדוח

- לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת הרטובה בהתאם לתנאי המכרז שנערך ולחווה ההתקשרות שנחתם.
- לקיים בקרה שיטתית, מדי יום, אחר ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת ולתעד את הממצאים ביומן המחלקה.
- בהתאם לבקרה שתיערך ובהשוואה להתחייבויות שהקבלן מחויב בהן, יש לסכם את ההפרות ולאמוד את הנזק שלהן, בהתאם לכך להודיע לחברה הקבלנית ולגורמים נוספים במועצה.
- לפרסם הנחיות לענין אגירת פסולת ביתית על ידי התושבים ולענין שיטת ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת.

ממצאי בירור פניות ותלונות הציבור – עמודים 24-33 בדוח

- לטפל ברשת המים – התקנה, תקלות ותחזוקה, וזאת במסגרת תוכנית עבודה של מדור המים והביוב ובתיאום עם מהנדסת המועצה או מי מטעמה שהוסמך לכך.
- למפות ולבחון את החיבורים למפעל המים של החלקות שהינן מחוץ לתחום השיפוט של המועצה המקומית ואת מידת תקינותם. בהתאם, להגדיר את היעדים ואת הצעדים שיש לנקוט, ולגבש תוכנית פעולה.
- להקים מאגר עובדים ממלאי מקום ו/או מחליפים הכשירים למלא את התפקיד הנתון, מומלץ לאחר פרסום פומבי להיכלל במאגר זה.
- 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).
- לבחון את תפקוד עובדים ולקיים הערכה תקופתית.