



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

**מבקרת המועצה המקומית**

**דוח הממונה**

**על תלונות**

**הציבור**

**לשנת 2016**



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, לייעול תפקוד המועצה בתחום נשוא התלונה ולשיפור מתן השירות לתושבים.

חשוב לציין ולהדגיש שוב 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
4-6	2. נושאי התלונות
	3. פרטי התלונות
7	3.1 תלונה בענין מפגע סביבתי – גלישת מי ביוב באזור מגורים
8-9	3.2 תלונה בענין מפגע סביבתי – ביטחות – בור רקב בשולי הכביש
10	3.3 תלונה בענין מרכז השילוט – שלטי קופת חולים מאוחדת
11-15	3.4 תלונה כנגד מחלקת הגביה במועצה המקומית
16-18	3.5 תלונה בענין מפגע סביבתי – תברואתי : גלישת מי ביוב
19	3.6 תלונה כנגד מנהל מחלקת הרווחה בשל תגובה לכתבה שפורסמה
20	3.7 תלונה בענין תשלום בגין עבודות שביצעה חברה עבור המועצה
21-22	3.8 תלונה בענין שירות לקוי באספקת מים לשכונת כלת אלעואר-חמזה
23-24	3.9 תלונה בענין הטלת עיקול בחשבון הבנק לבקשת המועצה המקומית
25-26	3.10 תלונה בענין מכרז מספר 17/2015 – מאגר ספקים
27-28	3.11 תלונה בענין טיפול במי הניקוז באזור מגורים והתאמה במגרש המתלונן
29	3.12 תלונה בענין חיבור נכס חדש למערכת המים העירונית
30	3.13 תלונה בענין הנחת עמדת כיבוי אש על ידי המועצה באמצע כביש גישה
31	4. תלונות ופניות שנתקבלו בשנים 2015-2016 – (בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה)
32-47	5. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2016 – ( הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדו"ח בשנת 2017 )
48	סיכום – תלונות ופניות שנתקבלו בשנת 2016 לעיל



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

## 2. נושאי התלונות

**2.1** להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2016 בעיקר (אך גם שנת 2015):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1. מרץ 2016 תשובה בכתב: אוגוסט 2016	<b>הנדסה – מים וביוב</b> : המתלונן טוען כי קיים מפגע סביבתי של גלישת מי ביוב בסמוך לבית מגוריו מזה כחמשה חודשים. חרף פניותיו למועצה, המפגע עדיין קיים ומפריע לו לקיים שגרת חיים נורמאלית.	מוצדקת
2. מרץ 2016 תשובה בכתב: אוגוסט 2016	<b>הנדסה – מים וביוב + בטיחות</b> : המתלונן טוען כי קיים מפגע בטיחותי – סביבתי בשולי הכביש סמוך לנכס השייך לו בשכונת ח'לת עלי, וזאת מזה תקופה ארוכה. הוא טוען כי היו לו פניות שונות למועצה.	מוצדקת
3. ספטמבר 2016 תשובה – ספטמבר 2016	<b>מינהל כללי – שילוט</b> : המתלונן טוען כי חרף פניותיו בכתב ובעל-פה בנושא מרכז שילוט, אף באמצעות עורך-דין שמייצג אותו, הוא לא קיבל כל תשובה. <b>במישור המהותי</b> , בחודש ספטמבר 2016 נשלחה תשובה לפניית עורך הדין של המתלונן באמצעות היועצת המשפטית למועצה.	מוצדקת (במישור אדמיניסטרטיבי של מתן מענה לפניה)
4. מאי 2016 תשובה מסכמת – אוקטובר 2016	<b>גזברות – גביה</b> : המתלונן טען היו פניות בכתב למחלקת הגביה אך פניותיו לא נענו בכתב. הוא העלה שני נושאים : הראשון, יישום פסק הדין שניתן בעניינו בבית המשפט לתביעות קטנות. האחר, חיוב באגרת שלטים לשנת 2015 ולשנת 2016.	מוצדקת למעט טענה אחת
5. אוגוסט 2016 תשובה מסכמת – אוקטובר 2016	<b>הנדסה – מים וביוב</b> : המתלונן טוען כי קיימת גלישת מי ביוב מבור ביוב שבמגרש השכן הגובל במגרשו. הדבר מהווה מפגע סביבתי. המתלונן טוען כי היו לו פניות למועצה המקומית.	מוצדקת



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

<b>תוצאות בירור התלונה:</b> <b>מוצדק – מוצדק</b> <b>חלקית – אינו מוצדק</b>	<b>נושא התלונה</b>	<b>מספר ומועד קבלת התלונה</b>
<b>לא מוצדקת</b>	<b>רווחה – המתלונן מלין על תגובת מנהל מחלקת הרווחה לכתבה שפורסמה בפורטל מקומי בנושא הקשור לפעולות עם אוכלוסיית הקשישים. המתלונן טוען כי מנהל מחלקת הרווחה, ענה בעצמו בנימה של איום, דבר שאינו מקובל.</b>	6. אוגוסט 2016 תשובה בכתב : אוקטובר 2016
<b>מוצדקת</b>	<b>גזברות :</b> המתלונן טוען כי היו לו פניות למועצה לתשלום בגין עבודות כריזה שהוא ביצע עבור המועצה המקומית. חשבון חדש הוגש בתאריך 28.2.2016 בגין עבודות שהסתיימו בתאריך 8.9.2015. הוא מבקש מראש המועצה לדאוג לתשלום החוב.	7. יוני 2016 תשובה סופית : אוקטובר 2016
<b>מוצדקת</b>	<b>הנדסה – מים וביוב :</b> המתלונן (בשם דיירים נוספים) פנה בענין שירות לקוי באספקת המים לשכונת ח'לת חמזה - אלאעואר. הדיירים טוענים כי הם סובלים מבעיה באספקת המים ומלחץ לא תקין מזה מספר חודשים, וכי הם פנו בפעמים שונות ונישנות למחלקת ההנדסה. הדיירים טוענים כי הם כבר 3 ימים בלי מים בבתיהם.	8. נובמבר 2016 תשובה מסכמת נובמבר 2016
<b>מוצדקת חלקית</b>	<b>גזברות – גביה :</b> המתלונן מלין על עיקול שהוטל על חשבונו בבנק בגין יתרות חוב בשוטף, כאשר הוא נמצא בהסדר תשלומים בגין חובות פיגורים שהוא מקיים. הוא מבקש לבטל את העיקול ולאפשר לו לשלם את החוב השוטף באמצעות הסדר חדש במקביל להסדר הקיים.	9. נובמבר 2016 תשובה : נובמבר 2016
<b>מוצדקת</b>	<b>מינהל – מכרזים :</b> המתלונן טוען כי הוא ניגש למכרז מספר 17/2015 שהתפרסם בסוף שנת 2015 – מאגר ספקים. הוא לא קיבל אף תשובה חרף פניותיו. המתלונן מברר האם משרדו נכלל ברשימת הספקים והמתכננים של המועצה המקומית.	10. אוגוסט 2016 תשובה מסכמת - נובמבר 2016
<b>מוצדקת</b>	<b>הנדסה – תשתית ניקוז :</b> המתלונן מבקש לקדם טיפול בבעיית התנקזות מי הגשמים באזור מגוריו. כמו-כן הוא טוען כי עקב עבודות בניה במגרשו (שהיה במפלס נמוך ממפלס הכביש שליד) נדרשת הגבהת שוחות הניקוז והתאמתן למפלס החדש.	11. אוקטובר 2015 תשובה מסכמת – נובמבר 2016
<b>מוצדקת חלקית</b>	<b>הנדסה – מים וביוב :</b> המתלונן טוען כי למרות שהוא הסדיר את התשלום בגין אגרת חיבור נכס חדש למערכת המים הציבורי, לא חובר הנכס למערכת המים הציבורית חרף הבטחות לכך.	12. נובמבר 2016 תשובה בכתב – דצמבר 2016



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

<b>תוצאות בירור התלונה:</b> מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק	<b>נושא התלונה</b>	<b>מספר ומועד קבלת התלונה</b>
<b>מוצדקת חלקית</b>	<b>הנדסה – מים וביוב :</b> המתלוננת טוענת כי המועצה הניחה צנרת כיבוי אש באמצע כביש המוביל למגרשם. היא מבקשת להזיז את צנרת כיבוי אש למקום אחר.	13. אפריל 2015 תשובה מסכמת – 5 בינואר 2017
<b>מוצדקות – 9</b> <b>מוצדקת חלקית – 3</b> <b>לא מוצדק – 1</b>	<b>הנדסה:</b> 8 (מתוכם 7 בנושאים הנדסיים בלבד) ; <b>מים וביוב – 6 ; תשתית בטיחות – 1 ; תשתיות ניקוז – 1.</b> <b>גזברות וגביה : 3 ;</b> <b>איכות הסביבה ותברואה : + הביוב לעיל;</b> <b>חינוך : 0 ;</b> <b>רווחה : 1 ;</b> <b>מינהל כללי - מכרזים : 2 ;</b> <b>הועדה לתכנון ולבניה : 0</b>	<b>סיכום : 13</b>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

## 3. פרטי התלונות

### 3.1 תלונה בענין מפגע סביבתי – גלישת מי ביוב באזור מגורים

#### פרטי התלונה :

המתלונן טוען כי בכניסה לביתו נוצר מפגע סביבתי של גלישת מי הביוב, אשר מפריע לו ולבני משפחתו לקיים שגרת חיים רגילה. הוא פנה למועצה לפני 5 חודשים אך המפגע עדיין קיים.

#### ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. הבירור העלה כי אכן למתלונן היו פניות קודמות למוקד ולמחלקת ההנדסה במועצה.
2. במישור המהותי, הבירור העלה כי אכן קיימת גלישת מי ביוב; נתגלה כי אחת השוחות באזור מגוריו של המתלונן לא היתה אטומה.
3. בתחילת חודש אפריל 2017 נתגלתה השוחה כאמור וטופלה על ידי מדור ביוב / מחלקת ההנדסה במועצה המקומית, בכך הופסקה גלישת מי הביוב.
4. כלקח נלמד לעתיד, חשוב לקצר את זמן הטיפול בתלונות ופניות הציבור כולל מתן הודעה על גמר/סיום הטיפול למתלונן / לממונה על תלונות הציבור במועצה. יודגש כי חשוב לטפל בפניות התושבים למוקד/למחלקה ולקצר את זמן הטיפול.
5. במקביל, חשוב לבצע בדיקה תקופתית למערכת הביוב העירונית, לכל הפחות פעם אחת בשנה.

\*\*\* לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים שעלו במסגרת בירור התלונה במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

## 3.2 תלונה בענין מפגע סביבתי-בטיחותי – בור רקב בשולי הכביש

### פרטי התלונה:

המתלונן טוען בהודעתו כי קיים מפגע סביבתי-בטיחותי בסמוך לנכס שלו בשכונת ח'לת עלי מזה תקופת זמן ארוכה.

לדבריו קיימת שוחת ביוב שנמצאת בשולי הכביש פתוחה ללא מכסה, דבר שמסכן את עוברי אורח. משוחה זו גולשים מי ביוב מזה תקופה ארוכה, דבר שמהווה מפגע סביבתי-בטיחותי לדיירים ולמבקרים באזור זה.

הוא טוען כי היו לו פניות קודמות למועצה, אך גם הטיפול שבוצע לא הועיל ואף החמיר את המצב, למעשה מי הביוב עדיין זורמים מאותה שוחה.

המתלונן ביקש לטפל בסילוק המפגע הקיים.

### מצאי בירור התלונה:

1. הבירור העלה כי אכן היו פניות של המתלונן למועצה המקומית.

2. במישור המהותי, הבירור העלה כי אכן קיים מפגע סביבתי – בטיחותי במקום נשוא התלונה.

3. נושא התלונה בא על תיקונו במהלך שנת 2016 במסגרת פרויקט עבודות הפיתוח בכביש ח'לת עלי – שלב ב'.

כפתרון זמני, בור הרקב שהיה קיים בשולי הכביש נהרס ונבנה במקומו בור רקב תקני ובכך נפתרה בעיית גלישת מי הביוב, וזאת עד השלמת פרויקט הביוב האזורי בח'לת עלי.

4. כלקח נלמד מהטיפול בתלונה זו, חשוב להודיע לממונה על תלונות הציבור בדבר סיום הטיפול בסמוך למועד התיקון / גמר הטיפול.





المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. במסגרת הפקת הלקחים, במטרה למנוע את הישנות ממצאים אלה בעתיד ולייעל את מתן השירות, מומלץ:

5.1 כשמדובר במפגע בטיחותי או סביבתי –

לקבוע נוהל עבודה ברור לטיפול במפגעים ובסילוקם, ולהטמיעו בעבודת המועצה המקומית על כל מדוריה.

5.2 לקדם את הטיפול בהשלמת פרויקט הביוב העירוני בשכונת ח'לת עלי –

השלמת הנחת קווי הולכה ומערכות ביוב, השמשת תחנת השאיבה, שידרוג והחלפת קו הביוב המאסף הקולט את מי הביוב מאזור זה, טיפול במכון קדם טיפול ועוד.

\*\*\* לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים שעלו במסגרת בירור התלונה, במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.3 תלונה בענין מכרז השילוט - שלטי קופת חולים מאוחדת

#### פרטי התלונה :

המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות למועצה המקומית, בכתב ובעל-פה, בין בעצמו ובין באמצעות עורך דינו, בנושא מכרז השילוט שפירסמה המועצה המקומית, בין היתר, פניות למנכ"ל המועצה וללשכת ראש המועצה.

המתלונן טוען כי לא קיבל כל תשובה לפניותיו בענין שלטי קופת חולים מאוחדת. הוא ביקש להיפגש עם ראש המועצה בנושא.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. במישור הפרצודוראלי, הבירור העלה כי אכן היו למתלונן פניות שונות ולנישנות למועצה כולל פניות לגורמים שהוא ציין בתלונתו.
2. במישור המהותי, פנייתו באמצעות עורך דין נענתה בתאריך 11.9.2016 (לאחר הגשת התלונה) על ידי היועצת המשפטית למועצה.
3. כלקח נלמד מבירור תלונה זו, חשוב לנקוט בצעדים הבאים בעתיד :
  - 3.1 לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור.
  - 3.2 פניות של עורכי דין יטופלו באמצעות היועץ/היועצת המשפטי/המשפטית למועצה. לשם כך חשוב להעביר ליועצת המשפטית למועצה את הפניה וכל מידע נדרש על ידה או כל מידע ברשות המועצה ונוגע לנושא הפניה.
  - 3.3 לנהל תיעוד לפניות הציבור באמצעות עורכי-דין כולל המענה שניתן לכל פניה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.4 תלונה כנגד מחלקת הגביה במועצה

#### פרטי התלונה :

המתלונן מפעיל עסק בתחום המועצה המקומית. המתלונן מבקש לבדוק את התנהלות מחלקת הגביה בנוגע לשני נושאים :

א. יישום האמור בפסק דין שניתן בתאריך 16.6.2015. דהיינו זיכוי כספי בסך 2,285 ₪ ש מאחר ולא נשלחה דרישה תשלום לאחר מדידה שבוצעה, תוך 60 יום ממועד מתן פסק הדין. הוא מבקש ביטול הדרישה שנשלחה בחודש פברואר 2016.

ב. חיוב באגרת שילוט לשלט שהוסר מהעסק שלו כבר בחודש 5/2015. הוא מבקש ביטול החיוב לשנת 2015 ולשנת 2016. המתלונן טוען כי הדרישה אינה חוקית וכי לשלט אין רישיון לכן הוא איננו חייב תשלום אגרת שילוט. הוא מבקש ביטול דרישת התשלום.

המתלונן טוען כי הוא פנה למחלקת הגביה ואף שלח מכתבים לטיפול בשני נושאים הנ"ל, אך לא קיבל שום תשובה בכתב עד מועד הגשת התלונה (קרי: 31.5.2016).

#### ממצאי התלונה :

1. הבירור העלה כי אכן לא ניתנו תשובות בכתב לפנייתו של המתלונן מתאריך 6.3.2016, אך ניתן מענה בעל-פה.

2. בירור התלונה מול מחלקת הגביה בשיתוף פעולה עם היועצת המשפטית למועצה העלה כי התלונה מוצדקת ברוב סעיפיה, מלבד הטענה כי מאחר והוא לא קיבל רישיון והיתר להצבת השלט כקבוע בחוק העזר לדאלית אל כרמל בנושא השילוט והשלטים, המועצה מנועה מלדרוש אגרת שלטים !

3. באשר לנושא הראשון של יישום האמור בפסק הדין שניתן בתאריך 16.6.2015 בת"ק 15-01-44648 בבית המשפט לתביעות קטנות בחיפה, עלה כי אכן לא עמדה המועצה בלוח הזמנים שקבע כבוד בית המשפט בפסק הדין דנן.

הנושא בא על תיקונו בתאריך 4.10.2016.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. באשר לנושא האחר של חיוב באגרת שלטים בגין שלט מואר לשנת 2015 (גם לשנת 2016), לאחר בחינת טענות המתלונן מול היועצת המשפטית למועצה לענין חוקיות ותקינות החיוב, החיוב באגרת שלטים תוקן עד למועד שבו היה השלט המואר תלוי, קרי : חודש מאי 2015.

5. הופקו לקחים לשיפור מתן השירות ולמניעת הישנות הממצאים בעתיד.

5.1 מענה לפניות הציבור ומתן תשובות בכתב לפניות בכתב :

א. למתלונן היו פניות למחלקת הגביה ולנציגת חברת הגביה מ.ר. עולמית במהלך שנת 2015 ועד למועד הגשת התלונה בסוף חודש מאי 2016.

ב. בחודש מרץ 2016 המתלונן פנה בכתב למחלקת הגביה עקב התראה לפני עיקול שהוא קיבל בחודש פברואר 2016.

ג. פניותיו של המתלונן שהוגשו על דרך הכתב ונתקבלו במחלקת הגביה (לפי אישור מנהל מחלקת הגביה) בתאריך 13.3.2016, לא נענו בכתב.

ד. ראוי היה לטפל בפניות המתלונן למחלקה, בין אלו שנעשו בעל-פה ובין אלו שהוגשו בכתב, ולתעד את השיחות עם המתלונן/הפונה במסך ההערות במערכת הגביה העירונית הממוחשבת.

ה. ניתן להסתייע ביועץ המשפטי ובגזבר המועצה בסוגיות שמחלוקת או בסוגיות שענייניהן הן במדיניות ובפרשנות של מסמך משפטי.

5.2 יישום האמור בפסק הדין והיערכות לדין בבית המשפט לתביעות קטנות :

א. לכאורה המועצה המקומית לא נערכה כראוי באשר לטענות שהועלו בדיון לענין שומת הארנונה והשגת המתלונן/התובע לכך.

לפי הסבר מנהל מחלקת הגביה והמתלונן מדובר בחוב בגין שטח שחויב בו בשנים קודמות לפני תיקון שומת הנכס בשנת 2014 (מדובר בהפרש של 5 מ"ר בערך).



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

הביקורת תעייר כי חשוב להיערך לדיון שמתנהל בבית המשפט לתביעות קטנות בהתאם לנושאים ולסעיפים שנכללו בתביעה שהוגשה כנגד המועצה המקומית.

ב. בהתאם לפסק הדין שניתן בתאריך 16.6.2015 נשאר הפרש שנוי במחלוקת בסך 2,285 ₪, כסכום ארנונה שנוי במחלוקת, עד לביצוע מדידה על ידי מודד מטעם המועצה, אשר תבוצע תוך 60 יום מיום מתן פסק הדין, דהיינו עד לתאריך 16.8.2015.

נקבע באותו פסק דין, ככל שבהתאם לתוצאות המדידה מטעם המועצה, תראה המועצה לדרוש את יתרת החוב על סך 2,285 ₪, היא תהיה רשאית לעשות כן בכפוף למסירת הודעה בכתב על כך לתובעים/המתלונן. ככל שבחלוף 60 יום ממועד מתן פסק הדין לא תבוצע מדידה כאמור ולא תימסר הודעת דרישה בגין הסך של 2,285 ₪, הדבר יחשב כוויתור של הנתבעת על הפרש זה.

ג. המועצה ביצעה מדידה באמצעות מודד מטעמה בתאריך 15.7.2015 בעסק נשוא התביעה. מדידה זו הועברה למתלונן בתאריך 13.3.2016. לא נשלחה הודעת דרישה במסגרת לוח הזמנים שקבע כבוד בית המשפט, קרי: עד לתאריך 16.8.2015.

הבירור העלה כי אכן מחלקת הגביה לא שלחה הודעת דרישה לאחר ביצוע המדידה. יצוין כי תוצאות המדידה אינה שונה מהמדידה שהמתלונן ביצע, גודל הנכס הוא 45 מ"ר.

הביקורת תעייר כי חשוב שהמועצה תמלא אחר פסק הדין שניתן במסגרת לוח הזמנים שנקבע לכך.

ד. היועצת המשפטית למועצה בחנה את טענות המתלונן לענין זה ואת המסמכים הקיימים במחלקת הגביה וחוותה את דעתה, כי הואיל ולא הומצאה לנישום דרישת תשלום במועד הקבוע (על אף שהמדידה בוצעה במסגרת 60 הימים), הרי שלא ניתן לחייב כיום את התושב בהפרש זה ויש לבטל את החיוב בהתאם לפסק הדין.

ה. בהתאם לכך, בוצעה פעולת תיקון חשבון במערכת הגביה העירונית בחשבון המשלם, פיזי נשוא התלונה, בתאריך 4.10.2015. ...



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

עדיף היה לפרט את הרכב פעולת התיקון הנ"ל בשתי שורות, שורה אחת, סכום לפי פסק הדין. שורה שניה, הפרשי ריבית והצמדה מהמועד המחייב לפי פסק הדין.

בהיוועצות במשרד הספק שמעניק את שירותי הנהלת חשבונות ויעוץ חשבונאי למועצה, נמסר כי מאחר ומדובר בסכום לא מהותי ועניינו הוא בשומת ארנונה, לא רואים צורך ברישום בהנהלת חשבונות. במידה ותבוצע פעולת הרישום בהנהלת חשבונות של המועצה המקומית, הרי היא למטרת פיצול והסבר.

5.3 חיוב באגרת שלטים ותיקון חיוב אגרת שלטים בהתאם לבדיקה מאומתת בשטח :

- א. המתלונן מסר כי השטח המואר בגינו חויב באגרת שלטים הוסר בחודש מאי 2015 עקב מחאת בעלי העסקים בדלית אל כרמל.
  - ב. המתלונן ציין כי פניותיו למחלקת הגביה לביטול החיוב באגרת השלטים לא נענו. ראו היה לבדוק ולאמת את טענות המתלונן ובהתאם לתקן את החיוב.
  - ג. המתלונן העלה טענה כי הוא לא קיבל רישיון לשלט כלשהו ולכן איננו חייב בתשלום אגרת שלטים. ...
  - ד. היועצת המשפטית למועצה בחנה את טענות המתלונן וחוותה את דעתה בענין. בהתאם לסעיף 7ד לחוק העזר לדאלית אל כרמל בנושא השילוט, שלט שנתלה ללא רישיון יחויב באגרת שילוט עד למועד הסרתו.
- בעניינו, עולה כי השלט היה תלוי עד לחודש מאי 2015 ויש לחייבו עד מועד זה. היועצת המשפטית למועצה מוסיפה כי "לטעמנו, אין בכך שלא התבקש רישיון מראש מהמועצה לפרסם השלט בכדי לגרוע מחובת התושב לשלם את אגרת השילוט. משכך ככל ומדובר בחיוב עד חודש מאי 2015, יש לחייבו עד מועד זה."
- בהתאם לכך, המחלקה פעלה לבטל את החיוב באגרת שלטים לשנת 2016 ותיקנה את החיוב עד לחודש מאי 2015.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

ה. יצוין כי במסך ההערות במערכת הגביה עירונית, בפיזי נשוא התלונה, רשומה הערה כי בתאריך 13.1.2016 כי בוצע תיקון של 25% באגרת שילוט, לשלטים מספר...., על פי הנחיית ראש המועצה.

הוסבר כי הנחית ראש המועצה מתבססת על ההחלטה שנתקבלה בישיבת המועצה בשל הוצאת חיוב לאגרת שלטים במהלך הרבעון הראשון לשנת 2015, כתקופת התארגנות של העסקים לחיוב זה.

באשר להערה עצמה, היא נרשמה אך לא יושמה. הרעיון היה ליישם אותה במעמד התשלום!

ראוי לרשום הערה במסך ההערות שהיא משקפת את הביצוע או הפעולה שנעשתה ולא הערה "וירטואלית" בלבד.

**יש למנוע הישנות ממצאים שהועלו באמצעות שיפור תהליכי עבודה וקביעת נוהל עבודה המשלב לוח זמנים לטיפול בפניות הנישומים.**

\*\*\* לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים והליקויים לעיל ובדבר יישום ההמלצות וההצעות דלעיל, במועד שנקבע לכך.

**תגובת מנהל מחלקת הגביה לדוח בענין התלונה דלעיל :**

1. מכתבו של המתלונן נשוא התלונה נתקבל לאחר מתן פסק הדין. פניתי ליועץ המשפטי למועצה ולמנכ"ל, אף התייעצתי עם מבקרת המועצה, לענין ביטול פסק הדין שניתן.
2. אנוכי בדעה שהמתלונן קיבל מה שמגיע לו מאחר והשומה תוקנה לפני כן. פסק הדין נתקבל כשלא נכחו הגורמים המקצועיים והרלבנטיים בדיון שהתנהל בבית המשפט.
3. לאחר מתן פסק הדין, בוצעה מדידה והועברה למנכ"ל המועצה להמשך טיפול.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.5 תלונה בענין מפגע סביבתי – תברואתי : גלישת מי הביוב

#### פרטי התלונה :

המתלונן הוא דייר בשכונת ח'לת עלי בדלית אל כרמל. המתלונן טוען כי במגרש השכן קיים בור ביוב ממנו גולשים מי ביוב לעבר מגרשו. ... לדבריו הוא ובני משפחתו סובלים מריחות חזקים. המצב הפך לבלתי נסבל והוא חושש שהמצב ילך ויחמיר בעונת החורף. המתלונן ציין כי הוא פנה למספר גורמים במועצה. אף לפני חודש פקח מטעם המועצה ביקר בשטח והזהיר את גורם המפגע. המתלונן ביקש לפעול לסילוק המפגע בהקדם, אחרת הוא יאלץ לפנות לגורמים מוסמכים נוספים במדינה.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי אכן במועד פנייתו למועצה היתה גלישת מי ביוב מבור ביוב שנמצא במגרש השכן הגובל במגרשו של המתלונן. הדבר היווה מפגע סביבתי.
2. הבירור העלה כי אכן היו למתלונן פניות קודמות למועצה בענין נשוא תלונתו.
3. המועצה פנתה לשכן, גורם המפגע, בדרישה לסילוק המפגע. על-פי הדיווח שנמסר, הבעיה באה על פתרונה בתאריך 6.9.2016 לאחר שבוצעה שאיבת מי הביוב (שהזמין השכן) באופן יסודי מבור הביוב שנמצא במגרש השכן.
4. מחלקת ההנדסה מסרה כי מגרשו של המתלונן והמגרש הגובל (של השכן) נמצאים בתחום תוכנית הנחת קווי הולכה לביוב בשכונת ח'לת עלי – שלב ב'. נכון למועד סגירת התלונה, אין צפי למועד ביצוע התוכנית האמורה.





المجلس المحلي دالية الكرمل  
الموعزة המקומית דאלית אל כרמל

5. במסגרת הפקת הלקחים מברור התלונה, הודגשו הלקחים וההמלצות הבאים:

5.1 לפעול לתיעוד פניות הציבור במוקד/ במדור ראשי כדי לאפשר טיפול יעיל ומעקב שיטתי.

5.2 מוצע להגדיר את תהליך העבודה לטיפול בפניות התושבים כולל לוח זמנים, לפי הנושאים השונים. לדוגמה, מפגעים, פיתוח, ניקיון, תחזוקה, אספקת מים וחיבור נכס המים העירונית, חיבור נכס למערכת הביוב העירונית ועוד.

5.3 לגבש מודל ומתווה עבודה, בשיתוף הועדה המרחבית לתכנון ולבניה "רכס הכרמל", שיעסוק בנושא בניית תשתיות מים, ביוב וניקוז בשטח היחיד, ובנושא ההכנות וההתאמות הנדרשות לחיבור לתשתיות המים, הביוב והניקוז האזוריות, ברוח תוכניות האב המאושרות בתחומים אלה וההנחיות המקצועיות של רשות הניקוז ורשות המים וכן תקנות התכנון והבניה.

מטרת מודל ומתווה זה היא להביא למצב שתשתיות אלו יהיו תקינות ובהלימה לתשתיות האזוריות וההנחיות המקצועיות.

יש להביא מודל זה לידיעת התושבים בכל שלב ולפרסם את ההנחיות והכללים לפי מודל ומתווה פעולה זה לציבור הרחב.

5.4 אחדד את חשיבות האמור בסעיף הקודם, 5.3 לעיל, בכך שבמסגרת ברור תלונה זו עלה כי מאחר והבתים באזור נשוא התלונה עדיין לא מחוברים למערכת הביוב העירונית, שפכי הביוב (במבנה של המתלונן ובמבנים של שכניו) נאספים ומרוכזים בבורות ביוב שלרוב הם אינם אטומים ואינם תקינים, דבר שעלול לגרום לגלישת מי הביוב ולהיווצרות מפגעים סביבתיים לרבות זיהום.

מכאן חשוב להסביר לתושבים את חשיבות בניית בור סופגין אטום לפי הנחיות מקצועיות, כפתרון זמני, עד שיתאפשר חיבור הנכס לתשתית הביוב העירונית באזור. במקביל, יש לפעול מול רשות המים לקידום השלמת פרויקטים להנחת קווי הולכה לביוב ולמערכות אזוריות, ולבניית והפעלת תחנות שאיבה וטיפול בשפכי הביוב.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5.5 זאת ועוד, הברור העלה כי גלישת מי הביוב מבור הביוב שנמצא בשטח הפרטי של אחד הדיירים, השכן, לא טופל והמים נאגרו ולא נשאבו באופן יסודי, בין היתר, בשל הגישה למגרש בו נמצא בור הביוב. בעיה זו עלולה לחזור על עצמה.

**אי-לכך, כלקח נוסף שהופק במסגרת ברור התלונה הוא כי על המועצה המקומית לגבש הנחיות מנע לצורך מניעת מפגעים, להביא אותן לידיעת התושבים ולהמציא אותן לדיירים הרלבנטיים.**

\*\*\* תלונה זו הועברה למעקב טיפול ארוך טווח מול מחלקת ההנדסה.

נדרש דיווח על הצעדים שנקטו למניעת הישנות הממצאים שעלו מברור התלונה. לא נמסר דיווח במועד שנקבע לכך ועד למועד עריכת דוח שנתי זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.6 תלונה כנגד מנהל מחלקת הרווחה בשל תגובה לכתבה שפורסמה

#### פרטי התלונה :

המתלונן עורך בפורטל מקומי. המתלונן מלין על תגובת מנהל מחלקת הרווחה במועצה המקומית לכתבה שפירסם בפורטל.  
המתלונן טוען כי מנהל מחלקת הרווחה העביר מכתב תגובה לכתבה שהתפרסמה במקום דוברות המועצה, דבר שמעורר תמיהה לענין סמכותו לכך.  
המתלונן טוען כי מנהל מחלקת הרווחה פנה בנימה של איום, דבר שאינו מקובל.

#### ממצאי בירור התלונה :

במסגרת בירור התלונה היתה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה.

1. הבירור העלה כי תגובתו של מנהל מחלקת הרווחה על פי שיחה עם ראש המועצה ובהתאם להנחייתו.
  2. מנהל מחלקת הרווחה דחה את הטענה כי הוא השתמש בלשון מאיימת. אדרבה, מנהל מחלקת הרווחה וראש המועצה מסרו כי הכתבה פוגעת במועצה ובמחלקת הרווחה כשהיא מכילה קביעות מעבר לשיח המקובל, וכי הכתבה פורסמה באופן חד – צדדי ללא תגובת המחלקה ו/או המועצה.
- היועצת המשפטית למועצה מסרה כי אין בתגובת מנהל מחלקת הרווחה דבר שאינו מקובל.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.7 תלונה בענין תשלום בגין עבודות שביצעה חברה עבור המועצה

#### פרטי התלונה :

המתלונן (מנהל חברה) הינו ספק נותן שירות, שביצע עבודות כריזה עבור המועצה המקומית, על פי הזמנת עבודה במהלך שנת 2015.

המתלונן טוען כי במהלך ביצוע העבודות השתנו הכמויות במעט. העבודות הושלמו בתאריך 8.9.2015. החברה הגישה חשבון על סך 49,259 ₪ לא כולל מע"מ. פניות החברה השונות ונישנות למועצה לא נענו.

המתלונן מציין בתלונתו כי בחודש פברואר 2016 בערך נתבקשה החברה לבטל את החשבון שהוגש ולהגיש חשבון חדש על סכום ההזמנה המקורית, תוך הבטחה כי תונפק הזמנה נפרדת על הפרש, קרי : בגין התוספת שבוצעה. החברה הגישה חשבון חדש על סך 36,790 ₪ לא כולל מע"מ. ממועד זה אין מענה לפניותיו.

המתלונן מבקש להסדיר את תשלום החוב לחברה בגין עבודות שביצעה.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. נושא התלונה בא על תיקונו בתאריך 13.10.2016.
2. במסגרת בירור התלונה עלה כי זמן הטיפול בדיווח למשרד הפנים עד לשיחרור כספים ייעודיים בגין ביצוע העבודות נשוא התלונה, נמשך מספר חודשים.
3. פרויקט מערכת כריזה כלל ישובית תוקצב במסגרת תקציב בלתי רגיל מספר 58, שאושר לראשונה בתקופת האיחוד בחודש מרץ 2008.
4. במסגרת בירור התלונה עלה כי לא דווח לגזברות ולוועדת המכרזים על הגדלת היקף העבודה שביצע הספק / המתלונן, וכי לא הונפקה הזמנה בגין העבודות שהתווספו לפני ביצוע התוספת !
5. במסגרת בירור התלונה עלה כי היה עיכוב מסוים בדיווח ובשיחרור הכספים ממשרד הפנים.

**ראוי להגדיר תהליך עבודה ברור כולל לוחות זמנים מוגדרים הן לדיווח למשרדי הממשלה שהתחייבו למימון פרויקט בתקציב פיתוח והן למעקב אחר שחרור הכספים וביצוע התשלום לספקים/לקבלנים.**



المجلس المحلي دالية الكرمل  
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.8 תלונה בענין שירות לקוי באספקת מים לשכונת כלת אלאעואר – חמזה

#### פרטי התלונה :

המתלונן ומתלוננים נוספים פנו בשם דיירים נוספים בשכונת כלת אלאעואר וכלת חמזה. המתלונן טוען לתקלות נישנות באספקת המים לשכונותיהם.

המתלונן טוען מזה מספר חודשים לחץ המים בבתיים אינו תקין כך שברוב שעות היום המים מטפטפים מהברז. הדיירים פנו למחלקת ההנדסה בנושא זה. ...

המתלונן הוסיף כי במועד הגשת התלונה אין לו מים בבית מזה שלושה ימים. הוא תווה על פגיעה בזכות בסיסית של אספקת מים.

המתלונן מבקש לקדם פתרון קבוע לאספקת מים בבתיים באופן תקין.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי נושא אספקת המים לבתיים טופל בסמוך למועד קבלת התלונה.
2. במסגרת בירור התלונה מול מהנדסת המועצה, עלו הניתונים הבאים :
  - א. מדובר באזור שהתפתח בשנים האחרונות שלא בהתאם לתכנון מאושר. כך תשתית המים הקיימת (עד מועד התלונה) אינה בהלימה לקצב הפיתוח באזור נושא התלונה.
  - ב. תכנון לאזור נושא התלונה מקודם במועד התלונה במסגרת תוכנית בנין עיר ואדי אל פש ב'. בתוכנית זו יתוכננו קווי מים במסגרת נספח מים לשכונה.
  - ג. לטווח הזמן המייד, הוחלף קו המים (הראשי) הקיים שהיה בקוטר 1.5 אינש לקו בקוטר 4 אינש, והקו המשיך לקו מים בקוטר של 2 אינש (לאורך כ- 200 מטרים).



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

ד. במקביל, בתאריך 16.11.2016 התקיים דיון בהשתתפות מתכנן המים בו נדונו בעיות המים בישוב, בין היתר, בשכונות נשוא התלונה.

ה. בדיון האמור עלה כי כדי להגדיל את לחץ המים בשכונות הגבוהות נדרש להגדיל את חיבור הצרכן מחברת מקורות. המועצה מקדמת את הגדלת חיבור הצרכן מול חברת מקורות, אשר אמור לצאת לביצוע בחודשים הקרובים.

ו. נוסף על כך, נדרש תכנון וביצוע (כולל גיוס מקורות תקציב מתאימים) של הפרדת אזורי לחץ בישוב, דבר שעשוי ליעיל את אספקת המים בכל הישוב ובשכונות הגבוהות בפרט. המועצה תפעל לקדם זאת בטווח הזמן הקרוב.

\*\*\* תלונה זו הועברה למעקב ארוך טווח מול מחלקת ההנדסה במועצה.

נדרש דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים שעלו מבירור התלונה כולל השלמת הפעולות המתוכננות. לא נמסר דיווח לכך עד למועד עריכת דוח שנתי זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.9 תלונה בענין הטלת עיקול בחשבון בנק פלוני לבקשת המועצה המקומית

#### פרטי התלונה :

הרקע לפניית המתלונן הוא עיקול שהוטל על חשבון הבנק המנוהל על שמו, לבקשת המועצה המקומית, בשל יתרת חוב שוטף למועצה בשנת 2016, שלא שולמה או שלא הוסדרה עד מועד הגשת התלונה.

המתלונן טוען כי הוא משלם במסגרת הסדר תשלום חודשי, וכי הוא עומד בתשלום בצורה מסודרת למרות שהסכום די גבוה, כך שהוספת סכום עתק שהוטל במסגרת העיקול, ללא התראה מוקדמת, מעמיס ומעיק וגם יכול לפגוע ביכולתו לעמוד בהסדר התשלום הקיים.

הוא טוען כי הוא ביקש פריסה חדשה שתקל עליו ותאפשר לו לעמוד בהסדר הקיים ובכל התחייבות עתידית, אך הוא נתקל באטימות.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. על פי הדיווח שנמסר העיקול בוטל, וכי נקלט הסדר תשלום נוסף של הוראות קבע להסדרת יתרות חוב שוטף נשוא העיקול. בכך המועצה נענתה לבקשתו לקליטת הסדר חדש מקביל להסדר הקיים.

2. במסגרת בירור התלונה עלו שתי תבונות :

2.1 התראה אחרונה לפני עיקול נשלחה למתלונן בחודש יוני 2016. המתלונן טוען כי הוא לא קיבל! לא תועד משלוח התראה זו במסך ההערות במסך ההערות במערכת הגביה העירונית.

כמו כן, לא תועדו פעולות נוספות, כגון : ההסדר נקלט בחודש 10/2014.

**יש לתעד את הסיכומים, ההחלטות והפעולות גם במערכת הגביה הממוחשבת.**

בכל מקרה לא היו פעולות אכיפה אלא בחלוף כ-4 חודשים. חשוב לשלוח התראה נוספת או ליצור קשר עם המתלונן לפני הטלת העיקול על חשבון הבנק שמנוהל על שמו. יש לתעד זאת.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

2.2 העיקול הוטל בגין יתרת חוב שוטף בעיקר לשנת 2016. למתלונן קיים הסדר תשלום חודשי להסדרת יתרות פיגורים בסך 1400 ₪.

המתלונן טען כי הטלת העיקול מעמיסה ומעיקה על פעולתו ועל התנהלותו היומית והיא פוגעת ביכולתו לעמוד בהסדר התשלומים הקיים. המתלונן ביקש הסדר חדש.

לעתיד הביקורת מציעה **למיין את הנישומים שחייבים** לשתי קבוצות : נישומים שאין להם הסדר חוב כלשהו ונישומים שיש להם הסדר חוב (כולל שיקים חוזרים שנמסרו לאכיפה).

**ניתן לבצע מיון נוסף, לדוגמה : מטופלי רווחה, מקבלי גימלאות. בהתאם למיון זה, מוצע לבחון את סכום העיקול או הדרך היעילה להביא את הנישום להסדרת החוב ללא פגיעה ביכולתו לעמוד בהתחייבויות או בהסדר הקיים.**

\*\*\* לא דווח על אימוץ נוהל עבודה או מתווה פעולה לגביית חובות לשיפור הליכי הגביה והאכיפה מול הנישומים השונים, בין היתר, כמפורט לעיל.





المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.10 תלונה בענין מכרז מספר 17/2015 - מאגר ספקים

#### פרטי התלונה :

המתלונן הינו שמאי במקצועו. הוא הגיש בקשה להיכלל במאגר הספקים של המועצה המקומית במסגרת מכרז מספר 17/2015 שפירסמה המועצה בענין זה.

המתלונן טוען כי הוא לא קיבל הודעה מהמועצה, האם משרדו נכלל או לא נכלל ברשימת הספקים והקבלנים של המועצה, חרף פניותיו למועצה.

המתלונן ביקש לקבל עדכון.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי אכן עד למועד פנייתו לנציגי המועצה בתאריך 30.8.2016, לא נשלחה למתלונן הודעה כלשהי לענין בקשתו להיכלל ברשימת הספקים והקבלנים של המועצה המקומית במסגרת מכרז מספר 17/2015.

2. הבדיקה העלתה כי משרדו נכלל ברשימת הספקים והקבלנים של המועצה, תחת קטיגוריית שירותי הנדסה ואדריכלות, בתחום שמאות מקרקעין.

3. כלקח מהטיפול בתלונה, התגבשו התבונות והממצאים הבאים :

3.1 רשימת הספקים והקבלנים תבוא לדיון ולאישור בועדת המכרזים במועצה.

למיטב זכרוני, הרשימה דנן הובאה לאישור ועדת המכרזים בחלוף מספר חודשים. נכון למועד כתיבת שורות אלה, לא מצאה הביקורת העתק של רשימת הספקים והקבלנים שאושרה על-ידי ועדת המכרזים (במידה ואכן אושרה), מלבד אישור הוועדה למאגר ספקים של מרכז התרבות ורשימת מומחים שפירסמה מחלקת ההנדסה בתחילת השנה הנוכחית 2016.

3.2 הטופס שנבנה במכרז מספר 17/2016 ונתבקשו הספקים והקבלנים למלא ולהגיש הינו כללי. הוא אינו מכיל הצהרה בדבר העדר הרשעות כמקובל ובדומה להודעות קודמות של המועצה שפורסמו בתקופה שלאחר ביטול האיחוד (במהלך הכהונה הקודמת בשנים 2010-2013)...



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

הביקורת מציעה להיוועץ ביועצת המשפטית של המועצה בענין הערה זו.

3.3 יש לעדכן את רשימת הספקים והקבלנים מדי שנה כדין. חשוב לפרסם הודעה ולעדכן את הרשימה הקיימת. הדבר טרם נעשה בשנת 2016.

3.4 בהמשך להערותיי במעמד ישיבת ועדת המכרזים ובהמשך לסיכום יו"ר ועדת המכרזים, יש להתייחס לרשימה שהוכנה ואושרה על ידי ועדת המכרזים בחודש ינואר 2013.

3.5 חשוב כי רשימה זו תהיה פתוחה לעיון הציבור. הרשימה המאושרת העדכנית צריכה להיות זמינה לעיון הציבור. יש לבחון פרסומה באתר האינטרנט של המועצה.

מציעה להיוועץ ביועצת המשפטית לענין הפרסום ומהי הדרך הראויה לקיים זכות העיון ברשימה.

3.6 בהמשך להמלצה קודמת גם במעמד ישיבת ועדת המכרזים, יש לקבוע נוהל פניה למציעים ברשימה. מוצע להסתייע ביועצת המשפטית למועצה.

3.7 חשוב לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור, ובפרט פניות שאינן מצריכות בירור מעמיק.

עקב סיכום זה, היועצת המשפטית למועצה – עו"ד לפידות הנחתה את הגורמים הרבלנטיים במועצה בתאריך 18.10.2017 כדלהלן:

"הועבר אלי מכרז מאגר הספקים שפורסם.

ככל שרשימת הספקים אושרה בעבר, יש להודיע לכל ספק שהציע כי הוא נכלל ברשימת הספקים, וכי אין בכך משום הבטחה של המועצה להתקשר עמו. בנושא השלמת מסמכים שלא הושלמו. ניתן לפנות לכל המציעים לצורך השלמת מסמכים חסרים.

בנושא פרסום – רשימת הספקים תהיה זמינה לכל פונה. בנוסף, בעת פנייה לקבלת הצעות מחיר על הגורמים המקצועיים לפנות לקבלת הצעות לפי רשימת הספקים שאושרה ככל שהרשימה נותנת מענה לשירות המבוקש."

\*\*\* לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים בעתיד עד למועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.11 תלונה בענין טיפול במי הניקוז באזור מגורים והתאמת מערכת התנקזות מי הגשמים במגרש המתלונן

#### פרטי התלונה :

המתלונן פנה בתאריך 7.10.2015 בענין תשתית ניקוז מי הגשמים באזור מגוריו בשכונת קשקוש.

הפניה מתייחסת לשני נושאים :

הראשון הינו במישור של המגרש שלו עקב בניה במגרש – הוא ביקש להתאים את מערכת הניקוז הקיימת למצב המגרש לאחר הבניה. האחר הינו במישור האזורי, הוא ביקש הסדרת בעיית התנקזות מי הגשמים למגרשו ומניעת הצפות באזור.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. בסוף חודש נובמבר 2016 בוצעו עבודות ניקוז במגרש המתלונן. בוצע קולטן וחיבור צנרת בקוטר 8 אינש לכיוון הקלוטן הקיים (שנמצא בקצה המגרש) בצד המערבי.
2. במקביל, מחלקת ההנדסה מקדמת תכנון לקו ניקוז תת-קרקעי שיחבר את המגרשים העיליים באזור מגוריו של המתלונן לכביש הראשי. הביצוע צפוי במהלך שנת 2017.
3. במסגרת הטיפול בתלונה, מהנדסת המועצה הנחתה את המתלונן לענין דרך התאמת מערכת הניקוז הפרטית בתחום מגרשו. מומלץ לשלוח את ההנחיה בכתב.
4. במסגרת בירור התלונה / הפניה עלו מספר חסמים בעיקר תקציביים ותכנוניים. ישנן מערכות ניקוז אזוריות שמחייבות שידרוג או טיפול מחד גיסא, ומאידך גיסא חסרות מערכות ניקוז באזורים שונים.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. ביצוע הנחת מערכות אלו מחייב הקצאת מקורות תקציביים מתאימים והכנת תכנון מתאים שאינו זמין למחלקת ההנדסה, וזאת בהעדר תוכנית אב עדכנית לניקוז ובשל בניה שלא בהתאמה לתכנון מאושר ו/או תוכנית בניה מאושרת.
- יצוין כי תוכנית אב לניקוז חדשה נמצאת כעת בשלבי הכנה. נמסרה כבר טיוטה של תוכנית אב לעיון ולהערות.
6. במסגרת בירור התלונה/הפניה, תוכנן ביצוע עבודות ניקוז במגרש באופן זמני בחודשי הקיץ או בטרם תחל עונת הגשמים. אולם מסיבות שונות שעניינן, בין היתר, הוא בביצוע עבודות הפיתוח באמצעות הקבלן הזוכה, הביצוע נדחה עד ליממה האחרונה (בחודש 11/2016).

\*\*\* התלונה הועברה למעקב ארוך טווח מול מחלקת ההנדסה במועצה.

עד מועד עריכת דוח זה, לא נתקבל דיווח על השלמת הטיפול בתלונה זו ולא נתקבל עדכון נוסף על הצעדים שננקטו להשלמת תכנון ו/או ביצוע מערכות ניקוז באזור זה ואזורים נוספים.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

## 3.12 תלונה בענין חיבור נכס חדש למערכת המים העירונית

### פרטי התלונה :

המתלונן טוען כי למרות שהוא הסדיר את התשלום בגין חיבור נכס חדש שבבעלותו למפעל המים העירוני, הנכס החדש טרם חובר חרף הבטחות לכך.  
המתלונן מבקש לקדם את חיבור הנכס החדש למפעל המים העירוני.

### ממצאי בירור התלונה :

1. דווח כי החיבור הנכס דנן למפעל המים העירוני בוצע בתאריך 28.11.2016.
2. בירור טענת המתלונן כי הובטח לו כי החיבור יתבצע במועד מסוים, נמצא מוצדק. אכן ניתנה הבטחה, בעל-פה, לביצוע העבודה הנדרשת במועד מסוים. אך לא התבצעה העבודה נשוא התלונה מחד, ומאידך המתלונן לא קיבל הודעה על דחיית מועד ביצוע העבודה.  
חשוב לשמור על קשר שוטף עם המבקש / הפונה ולהודיע לו על כל שינוי או דחיה לביצוע השירות/העבודה המבוקש/ת.
3. בירור טענת המתלונן מול עובד מדור מים שמטפל בחיבורי נכסים למערכת המים העירונית, העלה כי הטיפול בפניותיו של המתלונן התעכב מאחר והחיבור נשוא התלונה מחייב הזזת או העתקת עמדה ובהתאם הזמנת רתך; בנוסף לכך בשל לחץ בעבודה !  
שני המרכיבים הנ"ל של הזזת/העתקת עמדה ועבודות רתך לא חושבו באגרה!
4. מבירור תלונה זו ותלונות נוספות שנתקבלו במהלך חודש 12/2016, לא ברור מהו סדר הקדימות בביצוע העבודות השונות במדור המים. בכך התחדד הצורך כי ראוי ונכון שיתקיים ניהול שיטתי במחלקת ההנדסה למדור המים והביוב.
5. בהמשך לדיונים שהתקיימו במהלך השנתיים האחרונות, אדגיש כי נושא חיבור נכס למערכת המים העירונית שמנוהלת עדיין באמצעות המועצה המקומית ולא באמצעות תאגיד (חברה), מחייב בחינת כל ההיבטים התפעוליים והמשפטיים מול רשות המים, קביעת אמות מידה לשירות ונוהל עבודה מחייב, במקביל לאישור תחשיב אגרת חיבור לרשת המים שהמועצה מחייבת וגובה מהמבקשים/מהצרכנים.

\*\*\* לא דווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות ממצאים אלה בעתיד, במועד שנקבע ועד למועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

### 3.13 תלונה בענין הנחת עמדת כיבוי אש על ידי המועצה המקומית באמצע כביש גישה בגוש 11519

#### פרטי התלונה :

המתלוננת טוענת כי המועצה הניחה צינור כיבוי אש באמצע כביש גישה חלקתי בשכונת ונסה – גוש 11519 המוביל למגרש שלה.

המתלוננת מבקשת ממחלקת ההנדסה להזיז את צינור כיבוי אש למקום אחר בהקדם.

#### ממצאי בירור התלונה :

1. הזזת עמדת כיבוי אש מהמקום נשוא התלונה למיקום אחר, בא על תיקונו בשבוע הראשון לשנת 2017.
2. הבירור העלה כי אכן עמדת כיבוי אש הפריעה לגישה למגרשה של המתלוננת. אך במציאות של העדר תכנון וגישות מסודרות לחלקות פרטיות, לא ברור האם היתה אלטרנטיבה בפני עובדי המועצה המקומית.
3. העתקת או הזזת עמדת כיבוי אש נשוא התלונה חייבה עבודת ריתוך כך שלא מדובר בפעולה רגילה. למרות זאת, הביצוע הושלם בחלוף יותר משנה וחצי !!  
לא ברור מי קובע את סדר העדיפות במדור מים וכיצד הדבר מנוהל ??  
לכאורה עולה כי ראוי לנהל מדור המים באופן מקצועי ומסודר.  
הביקורת ממליצה לעתיד לתאם עם בעלי החלקה את מיקום עמדת כיבוי אש; לקצר את זמן הטיפול בפניות ותלונות התושבים כך שראוי לשלב את הטיפול במסגרת תוכנית העבודה החודשית / השנתית של מדור המים (לפי הענין).

\*\*\* לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה והממצאים שהועלו לעיל, במועד שנקבע ועד למועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

#### 4. פניות ותלונות שנתקבלו בשנים 2015-2016 – בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. אפריל 2015 פחי אשפה הירוקים – פניה למנהל מדור תברואה ומחזיק תיק איכות הסביבה	עמותה פונה למועצה בנושא פחי האשפה הירוקים בבתיים, כי הם חבולים, שבורים וכמעט בלתי יעילים. הם טוענים כי עובדי התברואה נוהגים בחוסר אחריות ועובדים באופן יעיל מהלך עבודות איסוף ופינוי הפסולת. הם אינם מחזירים הפחים למקומותיהם ומשאירים אותם במדרכות ובכבישים. הם מבקשים לפתור את הבעיה, להתרות בחברה הקבלנית ולהטיל עליה סנקציות. (במידה וימשכו מעשים אלה).	לא נתקבלה עמדת המחלקה ומהם הצעדים שנקטו.	הנושא ייבדק במסגרת ביקורת שירותי פינוי פסולת.  <b>לנהל בקרה אחר ביצוע שירות זה על ידי החברה הקבלנית עמה התקשרה המועצה המקומית.</b>
2. פברואר 2016 עסק מסגריה בלב שכונת מגורים בשכונת ח'לת עלי – פניה למועצה	לכאורה דייר בשכונת ח'לת עלי בדלית אל כרמל הגיש פניה בכתב כי פועלת מסגריה (כולל עבודות צבע וריתוך) בלב שכונת מגורים מזה מספר שנים. המתלונן טוען כי העסק פועל ללא היתר בניה ורישיון עסק, בה מוחזקים חומרים מסוכנים. נוצר מטריד רעש וריח קשה, דבר שמפריע לו ולבני משפחתו לקיים שגרת חיים רגילה. המתלונן טען כי פנה לפקח במועצה המקומית.	לא נתקבלה עמדת המחלקה ומהם הצעדים שנקטו.	<b>לקיים בקרה על הפעילות העסקית ולפעול כנגד עסקים שפועלים בניגוד להוראות הדין ובפרט אלה שמסכנים את בריאות ושלום הציבור.</b>
3. נובמבר 2016 התקנת מונה מים ללא אישור הבעלים של החלקה	המתלונן טוען כי בתחילת חודש ספטמבר 2016 הותקן מד מים בחלקתו ללא הסכמתו. הוא פנה למחלקת ההנדסה לבירור הנושא, אך לא קיבל תשובה. במקביל הוא פנה למחלקת הגביה. אך הוא לא קיבל תשובה בכתב מחד, ומאידך מד המים עדיין מותקן.	לא נתקבלה עמדת המחלקה ומהם הצעדים שנקטו.  נמסר כי ייערך סיור על ידי עובד מדור מים.	<b>להגדיר תהליך חיבור נכס למערכת המים העירונית כולל גורם אחראי ולוח זמנים לכל צעד וצעד.</b>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

## 5. פניות ותלונות שנתקבלו בעיקר שנת 2016 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח בשנת 2017

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. 11.10.2015 טלפונית  סכנה בטיחותית של מפולת סלעים ותהום מסוכן בסקעב	קיימת סכנה בטיחותית ממשית של מפולת סלעים לתוך הכביש, במיוחד עם הגשמים הראשונים שירדו. המתלוננת מבקשת התקנת רשתות להגנה על העוברים בכביש. בנוסף, המתלוננת מבקשת להאיץ את הטיפול בהתקנת מעקב בטיחות.	על-פי מחלקת ההנדסה : 1. מדובר במסלעה ומדרון מסוכן בשכונת סקעב. 2. הוצבו בשטח בולדרים למניעת התדרדרות סלעים לכביש. 3. צריך לפרק את המסלעה הקיימת ולבנות קיר במקומה. 4. ייבדק שיקום המסלעה על ידי הקבלן שביצע את הכביש במהלך שנת 2017.	חשוב לסלק את המפגע הבטיחותי ולמנוע כל סכנה בטיחותית בהתאם להנחיות מהנדסת המועצה; להגדיר את תהליך העבודה לסיילוק / הסרת מפגע בטיחותי; יש לקצר זמן את הטיפול בפניות ותלונות הציבור ולדווח על הפעולות שננקטו.
2. 11.11.2015  עדכון הנחות בחשבון משלם וטיפול בחובות מסופקים	המתלונן טוען כי חשבון המשלם שלו לא עודכן בהנחות לפי דו"ח המוסד לביטוח לאומי, חרף בקשותיו. כמו-כן, לא נענה מכתב ב"כ שנשלח במהלך שנת 2013. הוא טוען כי בעבר סוכם על סגירת חובות עבר בכפוף לתשלום סך של 10 א"ש אך לא בוצע. הוא טוען כי הוא הסדיר חובות בגין צריכת מים.	מחלקת הגביה מסרה: המתלונן קיבל הנחות בהתאם לדו"ח המ"ל לשנים 2014-2016 והנחות בשיעור 70/80 % בשנים 2008-2013 יחד עם זאת, הוא לא הסדיר את יתרת החוב לאחר עדכון ההנחה. כן מתנהל הליך מחיקה לחובות מסופקים.	לקבוע תהליך עבודה מובנה לטיפול בחובות גדולים, בהתחשב במצב החייב וסוגי החובות.  לקדם טיפול בבקשות למחיקת חובות על-פי מתווה פעולה.
3. 10.12.2015  התנקזות מי הגשמים; העדר תאורה במרכז הישוב – בעבר חניון ציבורי (קדם לכך פניות).  מוצדקת	המתלוננת טוענת כי חסר תאורה (בעמודי התאורה) בחניון הציבורי לשעבר. היא טוענת כי מדובר באזור מרכזי המשמש אנשים ומבקרים, כך שהעדר התאורה יוצר סכנה מאחר ומגיעים רכבים רבים וקיים חשש להתנהגויות לא הולמות. המתלוננת מבקשת להתקין מנורות על העמודים. בנוסף, מי הגשמים מתנקזים בתעלה מול ביתה וקיימת הצפה עקב הצטברות לכלוך בתעלה. היא מבקשת למנוע הצפות מים באזור ובמגרש.	הבירור מול מחלקת ההנדסה כי נבדקה בעיית החשמל. ישנה בעיה בחיבור החשמל בחניון הציבורי לשעבר- נדרש טיפול באמצעות חשמלאי המועצה. טיפול בבעיה זו כולל הסדרת התאורה בעמוד המרכזי ייכנס לתוכנית העבודה של מחלקת התחזוקה. דווח על ביצוע ניקוי לתעלה הניקוז.	לקיים תחזוקה מונעת של תעלות ושוחות; טיפול במערכת החשמל ומאור כבישים ועוד.  לקצר את זמן הטיפול בתלונות ופניות הציבור.





المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>4.</b> 4.1.2016</p> <p>שבירת כלי אצירה לפסולת</p> <p><b>מוצדקת חלקית</b></p>	<p>הפניה מופנית למועצה, בהמשך לפניות קודמות שלא נענו כפי שנטען. הוא ביקש להחליף את כלי האצירה השבור בכלי אצירה חדש המשמש את אחד המוסדות / השוכר. המתלונן לא ביסס את תלונתו כשלא צירף חשבונית/קבלה.</p>	<p>מדור התברואה מסר כי כלי האצירה בנפח 240 ליטר הוחלף לאחר הגשת התלונה; וכי פחי האשפה הם משנת 2005 שהמתלונן מחויב להחליף על חשבון.</p>	<p><b>לערוך סקר פחי/כלי אצירה</b> ובהתאם לכך לגבש דרכי פעולה. <b>לפרסם הנחיות לתושבים בנושא</b> שירות פינוי פסולת; ולהגדיר באופן ברור את הפעולות לפינוי פסולת.</p>
<p><b>5.</b> 12.1.2016</p> <p>פניה לראש המועצה.</p> <p>אכיפה והטלת עיקול בנק – חייב קשיש נכה</p> <p><b>מוצדקת חלקית</b></p>	<p>בשם המתלונן נטען כי הוטל עיקול על חשבון הבנק שמנוהל על שם קשיש נכה מוגבל, ללא מתן הודעה או התראה מוקדמת. עוד נטען כי העיקול מומש ונתפס כסף שהיה מיועד למימון תרופות ואמצעי חימום, וכי מימוש העיקול נעשה לאחר שסידרו את החוב. נטען כי פניותיהם לגזבר המועצה ולמנהל הגביה לא זכו בהתייחסות.</p>	<p>במועד הטלת העיקול בחודש 11/2015, לנישום/המתלונן היה חוב פיגורים וחוב שוטף של מים, ביוב ויתרות ארנונה (לאחר הטמעת הנחה). הסדר תשלום נקלט בגביה לאחר שניתנה הודעה לבנק לממש את העיקול שהוטל וכשבוע לפני מימוש עיקול הבנק בפועל וזאת במהלך חודש 12/2015. נשלחו למתלונן התראות שונות בחודשים: 3/2015, 6/2015 ו-9/2015. במהלך הטיפול, המתלונן הגיש בקשה למחיקת חובות ישנים. הבקשה נדונה בועדה.</p>	<p><b>לקדם את טיפול בבקשה למחיקת חובות על-פי הליך עבודה מובנה.</b> (נמשך זמן רב !)</p> <p><b>לקבוע נוהל עבודה ולהגדיר תהליך העבודה</b> שמתייחס לכל סוגי פעולות האכיפה ולכל סוגי החייבים.</p> <p><b>לקיים את הוראות תקנות ההסדרים</b> לענין מתן הנחות.</p>
<p><b>6.</b> 27.3.2016 + 29.3.2016</p> <p>פניה טלפונית מאור כבישים – התאמה לשעון קיץ</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>המתלונן הודיע כי ממועד המעבר לשעון קיץ בתאריך 25.3.2016 מסוימים באזור סיווניה וואדי אל פש, התאורה לא מותאמת. המאור מופעל עד שעה 8:00 בבוקר. בהודעה נוספת המתלונן מסר כי בציר הראשי לשכונת הורדים, התאורה דלקה בשעה 18:00 ואזור ואדי אל פש – כביש 672/עוקף, התאורה דלקה כבר בשעה 17:00 ! נתבקשה בדיקת מחלקת התחזוקה והתאמת שעון פיקוד במאור כבישים לשעון קיץ בכל האזורים.</p>	<p>בבירור מול מחלקת התחזוקה נמסר כי בוצעה התאמה של שעון פיקוד במאור כבישים לשעון קיץ.</p>	<p><b>לקיים תחזוקה למאור כבישים אחת לתקופה.</b> לשם כך יש להקצות מקור תקציבי מתאים.</p> <p><b>להתאים את הפעלת מאור הכבישים לשעון הקיץ בכל האזורים</b> בתחום המועצה, באמצעות חשמלאי המוסמך לעסוק במאור כבישים.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>7.</b>                      27.3.2016                      +                      29.3.2016                      פניה טלפונית</p> <p>אגירת פסולת קרטון עסקית, פסולת גושית חוסמת מעבר הולכי רגל</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>המתלונן פנה בשני נושאים שעוסקים בטיפול בפסולת מסוגים שונים.</p> <p>א. <u>פסולת עסקית של קרטון ואריזות:</u>                      שימוש במדרכה חדשה באזור סיוואניה לאצירת קרטונים בהעדר מתקן לאצירת קרטונים ואריזות כנדרש בד"ן. הדבר גורם מטרד. המתלונן מבקש לנקוט בצעדים אכיפתיים.</p> <p>ב. <u>פסולת עפר/גושית חוסמת מדרכה/מעבר הולכי רגל:</u>                      קיימת ערימת פסולת גושית של בנין ועפר שמונחת על המדרכה בכביש העוקף, מזה חודשים. פסולת זו חוסמת מעבר הולכי רגל או מצמצמת את רוחב המדרכה. הדבר מהווה מפגע בטיחותי - תעבורתי.</p> <p>המתלונן טוען כי הוא הודיע לגורמים במועצה אך נושאי פנייתו לא טופלו.</p>	<p>לא נמסרו תגובה ודיווח ממדור תברואה ואיכות הסביבה במועד שנקבע.</p> <p>נושאי התלונה אומתו על ידי הממונה על תלונות הציבור.</p>	<p>לקדם את יישום תוכנית הפרדת פסולת במקור.</p> <p>למנוע השלכת והערמת פסולת עפר ובנין שברשות הרבים, ולפרסם הנחיות לענין אופן פינוי פסולת מסוג זה לאתר המורשה לכך.</p> <p>לקיים אכיפה סביבתית למניעת היווצרות מפגעים סביבתיים.</p>
<p><b>8.</b>                      27.3.2016                      טלפונית                      +                      חידוש                      5.1.2017</p> <p>זרימת מים למגרש – חשש לפיצוץ או לנזילת בקו המים התת-קרקעי</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונה מערבית. הפונה טוען קיימת זרימת מים למגרשו. הוא הודיע למועצה על כך. לפני 3-4 שבועות הגיעו עובדי מדור מים למגרשו לבדוק את טענותיו. הם חפרו כדי לגלות קו המים שנמצא בסמוך לביתו, אך מאז לא חזרו והבעיה עדיין קיימת גם כשלא יורד גשם.</p> <p>הפונה חושש לפצוץ או נזילה בקו המים התת-קרקעי, שהינו קו ישן ולא הוחלף במשך שנים רבות.</p> <p>הפונה פנה בתחילת חודש ינואר 2017 והודיע כי פנייתו דלעיל טופלה בחודש יוני 2016, הוחלף קו מים ובוצע ריבוד אספלט שלא בצורה תקינה, ללא החלפת מצעים או ללא חומר מקשר; כך שמפלים האספלט הינו בגובה כ-15 ס"מ ממפלים ביתו. לכן בעונת החורף המים זורמים לחצר ביתו. הוא הודיע ללשכת ראש המועצה אך פנייתו לא טופלה.</p>	<p>דווח על תיקון בקו המים.</p> <p>לא נמסר דיווח באשר לפניה בחודש ינואר 2017 במועד שנקבע ועד מועד עריכת דוח זה.</p>	<p>לבצע סקר תשתית טמונה חדש; בהתאם לסקר זה, לקדם טיפול בהתאם לסדרי עדיפויות של מצב התשתית. בד בבד, להקצות מקורות תקציביים מתאימים.</p> <p>לקדם טיפול בנושא הפניה החדשה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>9.</b>                      27.3.2016                      טלפונית</p> <p>פינוי פסולת רטובה ופסולת חפצים מיושנים – שכונה מערבית</p> <p><b>לכאורה מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הוא דייר בשכונה מערבית בדלית אל כרמל. הפונה טוען כי לפני 2-3 שנים נעלם כלי אצירה לפסולת רטובה שהוא רכש בזמנו. לטענתו כלי האצירה נעלם על ידי עובדי החברה הקבלנית. הוא הודיע למוקד ולעובדי מחלקת התברואה ואפילו למחלקת הגביה. למרות זאת, הוא לא קיבל פח/כלי אצירה חדש. אולם נמסר לו כי שמו נכלל ברשימת הזכאים לכלי אצירה. הפונה מוסיף כי תדירות הפינוי היא פעם אחת לשבוע, בעבר היו מגיעים לרוב פעם אחת לשבועיים בערך! הוא מתייחס לענין שיטת הפינוי של הפסולת הרטובה באזור מגוריו. כך השיטה היא ריכוז כלי אצירה בנקודה מסוימת, כשלא מחזירים את כלי האצירה למקומותיהם.</p>	<p>לא נמסרו תגובה ודיווח ממדור תברואה ואיכות הסביבה במועד שנקבע. התייחסות בע"פ של המפקח – שכונה ותיקה של סמטאות מקשה על איסוף ופינוי הפסולת.</p>	<p><b>ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה</b> כלשונן.</p> <p><b>לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת</b> בתחום המועצה, מכל סוג.</p> <p><b>להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוק ההתקשרות.</b></p>
<p><b>10.</b>                      4.5.2016                      6.4.2016+                      פניה טלפונית</p> <p>הפעלת מאור כבישים – תיקון תקלות והחלפת מנורות</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הודיע כי מאור הכבישים בשכונת ואדי אל פש (כביש המחבר בין כביש העוקף לבין כביש 672) ובכביש העוקף (החלק הצפוני) עובד באופן חלקי. רק חלק מהנורות דולקות. בכביש ההסתדרות (שמחבר בין כביש העוקף לבין כביש 672) ובכביש העוקף ובכביש 672 (מכיר השוטר עד צומת מוחרקה), מאור הרחובות עבד עד שעה 7:30! למחרת, המתלונן הודיע כי מאור הכבישים באזורים הנ"ל ובאזור סיוואניה פעל עד שעה 9:00 בבוקר!</p>	<p>דווח כי מאור הכבישים הוסדר מדובר בהודעה שלישית ורביעית בטווח של שבועיים!! אולם לאותו פונה/מתלונן היו הודעות נישנות במהלך השנה ועד מועד עריכת דוח זה.</p>	<p><b>להסדיר את מועדי הפעלת מאור הרחובות</b> בהתאמה לשעון קיץ / חורף (לפי העונה), בכל האזורים; <b>לתקן את התקלות במאור הכבישים כולל החלפת נורות שאינן דולקות.</b></p> <p><b>לקיים בקרה יומית</b> ושבועית לענין מצב מאור הרחובות והפעלתו.</p>
<p><b>11.</b>                      6.4.2016                      פניה טלפונית</p> <p>פיצוץ מים בדרך מוחרקה</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הודיע על פיצוץ מים בדרך עפר באזור מוחרקה סמוך לאולם האירועים אל-חדיד. לדבריו, זורמים כבר מים בכמויות גדולות. הוא ביקש לתקן את הנזילה/הפיצוץ בהקדם.</p>	<p>דווח כי הפיצוץ תוקן.</p>	<p><b>לשפר את הבקרה על צריכת המים;</b></p> <p><b>להפעיל מערכת גילוי ואיתור נזילות ופיצוצים ברשת המים העירונית</b> כולל הפריפריאלית.</p> <p>לבחון מחדש את החיבורים למפעל המים שמחוץ לתחום השיפוט.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<b>12.</b> 6.4.2016 11.4.2016 + פניה טלפונית השלכת מתמשכת של פסולת של חפצים מיושנים באזור סיווניה <b>מוצדקת</b>	באזור בשכונת סיווניה נערמת פסולת של חפצים מיושנים כולל מכשירים אלקטרוניים בכמויות בלתי סבירות. הפונה מסר כי המועצה מפנה את הפסולת הנערמת, אך מתווספת פסולת מסוג זה כמעט מדי יום. הוא מבקש לפנות את הפסולת שנערמה, אך יחד עם זאת, הוא מבקש לברר מי משליך פסולת לרשות הרבים בתדירות כמעט יומית בכמות בלתי סבירה?!	נושא הפניה אומת בשטח. לא נמסר דווח מדור התברואה ואיכות הסביבה במועצה על הצעדים שננקטו לבירור נושא התלונה.	לקיים בקרה על כמויות הפסולת הגושית שפונתה מתחום המועצה. למנוע ריכוז פסולת גושית ופסולת בנין ועפר בכבישים ובמדרכות. לפרסם הנחיות לציבור לענין איסוף ופינוי פסולת.
<b>13.</b> 7.4.2016 פניה אישית חוזרת. עבודות פינוי אשפה ביתית בשעות הלילה <b>מוצדקת</b>	הפונה הוא דייר בשכונת רנדה. הפונה טוען כי שוב נעשה איסוף ופינוי אשפה מאזור מגוריו בשעות הלילה בין שעה 2:00 לבין שעה 2:30! הפונה מצייין כי במהלך עבודת הפינוי נשמעים רעשים שמפריעים לו ולבני משפחתו במהלך מנוחתם ושינתם. קל וחומר כי בסמוך לביתו מרכזים את כלי האצירה ומפנים אותם. הוא מבקש לפעול לשינוי מועד איסוף ופינוי האשפה, לשעות רגילות ומתאימות.	נושא הפניה אומת בשטח. לא נמסרו תגובה ודיווח ממדור תברואה ואיכות הסביבה במועצה, על הפעולות שננקטו למניעת מטריד רעש ובדבר שינוי מועדי הפינוי, וזאת במועדים שנקבעו לכך.	לקיים את הוראות חוזה ההתקשרות בין המועצה לבין החברה הקבלנית, בין היתר, ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת במועדים שנקבעו. למנוע ביצוע עבודות איסוף ופינוי פסולת בשעות הלילה (בניגוד לתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992).
<b>14.</b> 11.4.2016 4.5.2016 + הודעה חוזרת גלישת ביוב משטח פרטי לרשות הרבים באזור כרם-פראן <b>מוצדקת</b>	הפונה טוען כי באזור כרם-פראן בסמוך לאזור בו בוצעה הרחבת צומת, קיימת גלישת מי ביוב ממגרש פרטי לעבר הכביש. הפונה ביקש את התערבות המועצה המקומית לבדיקת הנושא ולמניעת המפגע הסביבתי.	נושא הפניה אומת בשטח. דווח על תיקון נושא הפניה.	לערוך סיורי בקרה ופיקוח בכבישים ובצירים השונים בתחום המועצה, לדווח על מפגעים סביבתיים ובטיחותיים לגורמים הרבלנטיים. במקביל, להתרות בגורם המפגע בהתאם לדין. לסלק מפגעים על פי תהליך עבודה מובנה, הכולל לוח זמנים. לקצר את זמן הטיפול בסילוק מפגעים.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>15.</b>                      17.4.2016                      טלפונית</p> <p>מפגע בטיחותי – תעבורתי בסמוך לצומת כביש העוקף – כיכר השוטר</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הודיע כי במרחק של כמה מטרים ספורים לכיוון מזרח, מכיכר השוטר / צומת כביש העוקף, פועלים מספר עסקים.</p> <p>לדבריו, לאחרונה סומנו מספר מקומות חניה לאורך מול עסקים. מקומות אלה לא היו מוסדרים מראש כפי תוכנן ונבנה בצד השני לאותו כביש 672. לפיכך לא נשאר מעבר תקין להולכי הרגל, או מסלול הליכה תקין וברור.</p> <p>הוא מבקש בדיקת המועצה לכך, ומעלה שאלה: האם הסימון נעשה בתיאום ובאמצעות המועצה המקומית?</p>	<p>נושא הפניה אומת בשטח.</p> <p>לא נתקבלה התייחסות ממחלקת ההנדסה לענין פניה זו חרף חשיבותה.</p> <p>יש לטפל בנושא זה בהקדם.</p>	<p><b>לאכוף את הוראות חוק התכנון ובניה ותקנותיו לענין הפעלת עסקים והקצאת תקן חניה.</b></p> <p><b>למנוע שינויים בשטחים ציבוריים כולל בכבישים ובמדרכות, שהינם נוגדים לתוכנית המאושרת או למבנה הכביש או לאופי הסביבה.</b></p> <p><b>למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים – תעבורתיים ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר.</b></p>
<p><b>16.</b>                      18.4.2016+                      הודעה חוזרת                      11.12.2016                      טלפונית</p> <p>פיצוץ בקו ביוב תת-קרקעי ליד ביתו במגרש השייך השכן</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה טוען כי הוא הבחין במי ביוב זורמים במגרשו של השכן בשכונת שלפני הכניסה לשכונת יד לבנים.</p> <p>הוא טוען כי הוא הודיע למועצה וביקש לטפל בנושא בהקדם.</p> <p>למרות זאת, מי הביוב המשיכו לגלוש ולזרום במגרשו של השכן וגלשו לעבר מגרשו ומגרש של שכן נוסף.</p> <p>הוא טוען כי פנו למנהל מדור ביוב במועצה אך הבעיה לא באה על פתרונה נכון למועד זה.</p> <p>הפונה הגיש הודעה חוזרת שעניינה הוא מי הביוב זורמים שוב. גלישת מי הביוב מהשוחה לכביש ולשטחים הפתוחים הצמודים. הדבר לכאורה מחייב בדיקה מעמיקה וטיפול יסודי, ולא להסתפק בשאיבת מי הביוב או שחרור סתימה.</p>	<p>נושא הפניה אומת בשטח.</p> <p>דווח על תיקון נושא התלונה. גלישת מי הביוב הופסקה, בוצע ניקוי לשוחה ולקו. אך עדיין יש לסגור את החיבור העתידי למגרש השכן.</p> <p>הבירור העלה כי קיים חיבור ביוב פיראטי לאותה שוחה. במהלך הניקוי נתגלו אבנים ושאריות אספלט שחדרו לקו הביוב ולא בוצע ניקוי לקראת עונת הגשמים.</p>	<p><b>להיערך לעונת הגשמים – לנקות ולשטוף את תעלות וקווי התשתית השונים.</b></p> <p><b>להעמיד משאבים וכלים מתאימים וזמינים לביצוע שירותים חיוניים תפעוליים. לדוגמה, תאורה וחשמל, ביוב ועוד.</b></p> <p><b>לקצר את זמן הטיפול בפניות/בתלונות הציבור במיוחד כשמדובר במטרדים/במפגעים.</b></p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>17.</b> 25.4.2016</p> <p>פעילות עסקית בשטח הרבים במרכז הישוב</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה טוען כי הוא הבחין כי אחד העסקים שנמצא במרכז הישוב הציב וטרינה במדרכה.                      הוא מעלה שאלה עד מתי נמשיך לתת לעסקים במרכז הכפר להשתלט על הרכוש הציבורי ? ...                      הוא ביקש לטפל בפניו מפגעים מסוג זה.</p>	<p>נושא הפניה אומת בשטח.  <b>לא</b> נתקבלה התייחסות ממדור רישוי עסקים במועצה לענין פניה זו חרף חשיבות הנושא שהועלה בה.</p>	<p><b>למפות את השימושים והפלישות של העסקים לשטחים ציבוריים</b> במרכז הישוב ובאזורים נוספים.                      בהתאם, ליישם ולאכוף את ההוראות הרלבנטיות בחוק רישוי עסקים, תכנון ובניה, חוק שמירת הניקיון ועוד.</p>
<p><b>18.</b> 25.4.2016 + פניה חוזרת מאי 2017</p> <p>תקלות במאור רחובות בשכונת דליה צעירה</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה טוען כי מדי שנה (כבר 5 שנים) הוא נאלץ להעיר בדבר נושא תאורת הרחוב בכביש המוביל למנזר מוחרקה. התאורה ברחוב זה אינה תקינה. להוסיף לכך, כי ישנם כלבים משוטטים ברחוב וכי ישנם צעירים מגיעים עם מכוניות ספורטיביות מסתובבים במהירות מופרזת.                      בפניה חוזרת, הוא ציין כי חלק מהמנורות דולק וחלק אחר אינו דולק ואינו תקין. הוא מציין כי בשנה שעברה היתה בעיה בארון החשמל (רכזת) וזה הסתדר.</p>	<p>דווח על ידי מנהל מחלקת התחזוקה כי ישנם עמודים באותו רחוב נשוא התלונה לא תקינים עקב גניבת כבלים (לחילוץ נחושת). סוכם עם משרד התחבורה לתקן עמודים אלה וממתינים להרשאה תקציבית. באשר לתאורה – חלק מהמנורות תקין אך יש לתקן מספר מנורות שרופות. התיקונים יוממנו במסגרת תקציב תחנות ציבוריות.</p>	<p><b>לתחזק את מערכת החשמל העירונית ומאור רחובות בשוטף</b>, בכך למנוע מפגעי בטיחות.                      לבדוק את תקינות מערכת החשמל ומאור הכבישים אחת לרבעון; להכין אומדן לתיקון; ולתקצב את עלויות התיקון הצפויות.                      להיערך מראש להזמנת שירות התחזוקה ותיקון האמור.                      לקצר את זמן הטיפול בתלונות ופניות הציבור, קל וחומר כשמדובר במפגעים.</p>
<p><b>19.</b> 9.5.2016 באמצעות עו"ד</p> <p>מתן אישור תושב ביישוב על ידי מנכ"ל המועצה – אי מילוי הוראות ופגיעה בתושב</p>	<p>המתלונן נשוי לתושבת דלית אל כרמל. הוא טוען כי הוא ואשתו תושבי המקום. המתלונן טוען כי הם פנו מספר פעמים למנכ"ל המועצה לקבלת אישור בגין מגורים בישוב לשם הגשתו למשרד הפנים במסגרת בקשת אחמ"ש, והם הציגו את המסמכים המוכיחים זאת. אך לא ניתן אישור המנכ"ל כנדרש. מנכ"ל המועצה מסר כי הוא צריך לקבל אישור ראש המועצה והיועץ המשפטי למועצה.</p> <p>המתלונן ביקש לקבל האישור שנחוץ לו.</p>	<p>התנהלו התכתבויות בין עוה"ד שמציג את המתלונן לבין ראש המועצה המקומית. <b>לא</b> נתקבלה התייחסות מנכ"ל המועצה לפניית הממונה על תלונות הציבור !  <b>לא</b> נמסר העתק מהתייחסותו של היועץ המשפטי למועצה (שהינו אחד הנמענים בתלונה), במידה וניתנה. גם מאחר ומדובר בפניה באמצעות עו"ד.</p>	<p><b>לקיים דיון מעמיק ולקבוע מדיניות לענין קליטת תושבים ביישוב</b>, בין דרך קבע ובין באופן זמני, התואמת להוראות הדין.                      להגדיר את הליך מתן אישור לתושב, בהתאמה לכל סוג ובכל תחום. בין הליכים אלה, הליך מתן אישור תושב.                      לקצר את זמן הטיפול בבקשות המוגשות למועצה או למנכ"ל המועצה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>20.</b>                      31.5.2016                      פניה אישית</p> <p>מפגע בטיחותי בדליה צעירה – מעקה בטיחות</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת דליה צעירה. הפונה התריע בדבר קיומו של מפגע בטיחותי שמסכן את ילדיו ואת ילדי השכונה. הוא טוען כי מעקה הבטיחות הקיים הינו רעוע ואינו תקין. הוא טוען כי היו לו פניות בנושא למהנדסת המועצה ולממונה הבטיחות במועצה. הוא טוען כי המועצה לא פעלה להסרת המפגע!</p>	<p>על פי מנהל מחלקת התחזוקה וממונה הבטיחות במועצה – התקנת המעקה נשוא התלונה הינה בעדיפות ראשונה במסגרת מכרז ביצוע מעקות.</p> <p>דווח על התקנת המעקה בתאריך 8.6.2016.</p>	<p>לקיים בדיקות ולערוך סיורים תקופתיים לאיתור מפגעי בטיחות ברחבי הישוב;</p> <p>לקדם את הטיפול בסילוק המפגעים לפי מתווה פעולה מוגדר כולל לוח זמנים ברור ואת הצעדים הנדרשים למניעת היפגעות או נזקים.</p> <p>יש להקצות מקורות תקציביים לכך.</p>
<p><b>21.</b>                      12.6.2016</p> <p>מפגע בטיחותי – כביש עוקף – מעקה בטיחות</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>מדובר בפניה למהנדסת המועצה של דייר באזור כביש העוקף. המתלונן טוען כי היו לו פניות רבות למועצה בענין התקנת מעקה בטיחות על קיר תומך כביש גישה. המתלונן טוען כי מדובר בקיר בגובה של כ-4 מטרים עליו מטפסים ילדים ומסכנים את חייהם.</p>	<p>דווח על התקנת מעקה הבטיחות נשוא התלונה בתאריך 5.2.2017.</p>	<p>כנ"ל.</p> <p>חשוב למנוע כל סכנה לשלום הציבור כשמתגלה המפגע.</p> <p>יש לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור.</p>
<p><b>22.</b>                      12.6.2016</p> <p>חשש לגניבת מים על ידי קבלן שמבצע עבודה עבור המועצה</p>	<p>המתלונן הודיע כי הגיעו אליו תמונות שמראות לכאורה גניבת מים על ידי קבלן שמבצע עבודות תשתיות עבור המועצה.</p> <p>המתלונן הודיע שהקבלן צריך לרכוש או להשכיר מד מים ולהתחשבן על כמות המים שהוא צורך.</p>	<p>דווח בעל פה בלבד כי הקבלן חוייב בגין צריכת המים.</p> <p>לא נמסרה התייחסות לנושא ולתהליך העבודה של חיוב קבלנים בגין צריכת מים במהלך ביצוע העבודה.</p>	<p>לקבוע נוהל ומתווה פעולה מוגדר לענין שימוש במים באמצעות קבלנים וספקים במהלך עבודתם בתחום המועצה, בין היתר, דרך החיוב וקביעת גורם מפקח מטעם המועצה אחר צריכת המים והשימוש שהם עושים במים, חשמל ועוד.</p>
<p><b>23.</b>                      30.6.2016                      אישית</p> <p>פניית מבקש – זיכוי בגין תקופת זכאות להנחת מוסד לביטוח לאומי</p> <p><b>מוצדקת חלקית</b></p>	<p>הפונה הינו תושב מקומי שאושרה לו נכות לצמיתות בשיעור 100% על ידי המוסד לביטוח לאומי. ההחלטה של המל"ל נתקבלה בחודש 4/2015. הוא הגיש בקשה להנחה רטרו בגין התקופה בה הוכר כנכה, החל מתאריך 1.1.2014. הוא טוען כי בקשתו למתן הנחה (מתאריך 29.4.2015) לא טופלה.</p>	<p>במישור הפרוצדורלי, אכן בקשתו לא נדונה ולא נשלחה הודעה לענין אישור או אי אישור הנחה רטרו בארנונה לתקופה בה הוכר כנכה. במישור המהותי, בקשתו להנחה רטרו נדחתה מאחר ואין חובות למבקש וכי בזמן אמת לא היה זכאי להנחה.</p>	<p>לקצר את זמן הטיפול בבקשות הנישומים למתן הנחות מכל הסוגים, כולל הנחה רטרו או מחיקת חובות.</p> <p>להודיע למבקש על החלטה בדבר אישור או דחיית בקשה למתן הנחה או פטור.</p> <p>לקבוע מדיניות ותבחינים לענין טיפול בבקשות נישומים למתן הנחות רטרו ולענין מחיקת חובות.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>24.</b>                      7.7.2016                      טלפונית</p> <p>איסוף ופינוי פסולת רטובה - יולי 2016</p> <p><b>לכאורה מוצדקת</b></p>	<p>נתקבלה פניה טלפונית מדיירת בשכונת הורדים בענין פינוי פסולת (חתונה). נטען כי לא היה איסוף ופינוי פסולת שנוצרה כמקובל והם נאלצו לפנות את הפסולת מספר פעמים ככל הנראה למכולה המוצבת באתר ריכוז פסולת בכניסה הדרומית ליישוב.</p>	<p>לא נמסרה התייחסות מחלקת התברואה במועצה.</p> <p>הבירור מול מוקד המועצה העלה כי לא היה איסוף ופינוי פסולת בשל חג אלפטר. אכן הוצבה מכולה באתר ריכוז הפסולת שנמצא בכניסה הדרומית ליישוב אך לא פונתה מזה כ- 3 ימים !! ...</p>	<p><b>לשפר את דרך ביצוע עבודת איסוף ופינוי פסולת.</b>                      א. איסוף ופינוי פסולת ביתית רטובה מחויב להיות פעמיים ל- 10 ימים ולפי תנאי חוזה ההתקשרות עם הקבלן (מקובל פעמיים לשבוע).</p> <p>ב. אחריות הקבלן להפעיל עובדים חלופיים מתאימים בכל ימי העבודה לאורך כל תקופת ההתקשרות.</p> <p>ג. סוגיית של אי ביצוע איסוף ופינוי פסולת בחגים (של מוסלמים בעיקר) חוזרת על עצמה מדי שנה. המועצה לא מחייבת את הקבלן במתקנות מתאימה בתקופת החג.</p> <p>ד. פינוי פסולת ביתית מהמכולה מחויבת מדי יום. לא ניתן לאסוף פסולת במכולה ולא לפנותה לאתר מאושר ומורשה לכך מדי יום. הדבר עלול ליצור מפגע סביבתי קשה במיוחד בעונת הקיץ.</p>
<p><b>25.</b>                      18.7.2016                      טלפונית +                      13.11.2016</p> <p>תדירות איסוף ופינוי פסולת – שכונת ח'לת אל ג'מל</p> <p><b>לכאורה מוצדקת</b></p>	<p>הדייר הודיע כי מזה כ- 3 חודשים מתבצע איסוף ופינוי ביתית בתדירות של פעם אחת בשבוע.</p> <p>הוא טוען כי הוא פנה מספר פעמים למוקד והודיע על תקלות אלו שהפכה לדרך עבודה בשגרה.</p> <p>פניה חוזרת הוגשה בחודש 11/2016.</p>	<p>לא נמסרה התייחסות מחלקת התברואה במועצה.</p>	<p><b>ליישם את האמור בחוזה ההתקשרות לענין תדירות איסוף ופינוי פסולת רטובה.</b></p> <p>מוצע שהקבלן יוסיף ויפעיל רכב פינוי קטן נוסף.</p>
<p><b>26.</b>                      20.7.2016                      אישית</p> <p>איסוף ופינוי פסולת גושית – חפצים מיושנים וגזם</p> <p><b>לכאורה מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת סיווניה. הפונה טוען כי חרף פניותיו למועצה לא פונתה ערימת הפסולת שנמצאת ליד ביתו שהולכת וגדלה. בנוסף, ישנה ערימה נוספת נמצאת במקום אחר באותה שכונה.</p>	<p>לא נמסרה התייחסות מחלקת התברואה במועצה.</p> <p>אומת המידע במוקד.</p>	<p><b>לבדוק את טענות הפונה/הדייר למוקד או למחלקה ולשלב את איסוף ופינוי הפסולת הגושית בסידור העבודה של המנוף.</b></p>





المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>27.</b>                      20.7.2016                      אישית</p> <p>זרימת מי ביוב למגרש – שכונת סיוניה</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת סיוואניה הודיע, כי מזה תקופה מי הביוב באזור מגוריו זורמים למגרשו, דבר שהפך לבלתי נסבל ומפריע לו לקיים שגרת חיים רגילה. לדבריו הוא פנה כבר למחלקת ההנדסה לרבות לאחראי מדור הביוב.</p>	<p>בבירור מול מחלקת ההנדסה במועצה נמסר כי זרימת מי הביוב הינה מאזוריים עיליים למגרשו של המתלונן. הדבר מחייב הטיית הקו לכיוון מזרח ושינוי הקו. העבודה שולבה בתיקוני ביוב.</p>	<p><b>לתחזק מערכות כולל קווי ביוב בשוטף, יש להקצות מקורות תקציביים לכך.</b></p> <p><b>לטפל במוקדים השונים ברחבי הישוב, שיש בהם סתימות וגלישת מי ביוב עקב שינויים בשטח, תוך פרק זמן קצר ככל הניתן.</b></p>
<p><b>28.</b>                      + 22.7.2016                      16.8.2016                      טלפונית</p> <p>התקנת כלי לאצירת שאריות פסולת של עוברי אורח בכביש 672</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש. היא טוענת כי מול ביתה (שנמצא ליד כביש 672) ישנה תחנת היסעים, כך שבהעדר כלי לאצירת שאריות הפסולת כולל ניירות, סביבת התחנה מלאה לכלוך ואינה נקיה. לדבריה היא נאלצת מדי יום כמעט לנקות את אזור התחנה. היא מבקשת להתקין כלי אצירה להשלכת פסולת.</p>	<p><b>לא</b> נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה. בשיחה נמסר, בעל-פה, כי הענין יטופל בהמשך. במעמד אותה שיחה הועלתה סוגיית התרבות הקהילתית ותופעת הוונדליזם באשר לרכוש הציבורי.</p>	<p><b>לקדם חינוך והסברה לסביבה נקיה.</b></p> <p><b>להתקין מתקנים להפרדת פסולת, ולהציב כלי אצירה לפסולת של עוברי אורח ושל מטיילים, בשטחים ציבורים כולל כבישים, מדרכות ותחנות הסעה.</b></p> <p><b>להפעיל אכיפה סביבתית בתחום המועצה.</b></p>
<p><b>29.</b>                      24.7.2016                      אישית</p> <p>איסוף ופינוי פסולת גזם בעיקר גזם</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הינו דייר באזור כביש 672 שכונה מזרחית. הוא טוען כי חרף פניותיו למועצה ולמחלקת תברואה במועצה לא נאספה ולא פונתה ערימת פסולת גושית שנמצאת בסמוך לביתו. לדבריו מדובר בערימת דקלים שהשכן הניח על קווי תקשורת והיא מזמינה מכרסמים וחרקים, ערימה זו לא פונתה בטענה כי מדובר בענפים כבדים במיוחד שהמנוף לא יכול להרים. הוא מסר כי טענה זו אינה מקובלת עליו לאור נסיונו בעבר. הוא מבקש טיפול המועצה שלא יהיה נזק כלשהו.</p>	<p>נמסרה התייחסות בעל-פה כי מדובר בעצי דקל כבדים שלמים שלא ניתן להרים, הוא צריך לגזום את העצים.</p> <p>דווח על פינוי הפסולת נשוא הפניה במהלך המחצית השניה לחודש אוגוסט 2016.</p>	<p><b>לפרסם הנחיות לציבור לענין איסוף ופינוי פסולת בהתייחס לכל הסוג.</b></p> <p><b>לבחון את פניית התושב ולגבש פתרון טיפול מולו.</b></p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>30.</b>                      25.7.2016                      אישית</p> <p>רכישת מנות אוכל/מזון לקייטנות קיץ 2016</p> <p><b>לא מוצדקת</b></p>	<p>מדובר במתלונן אשר הגיש תלונה בתחילת חודש יולי 2014 באותו ענין.</p> <p>הפונה הודיע בתאריך 25.7.2016 כי המועצה לא פירסמה מכרז והיא רכשה מנות כפי שעשתה לפני כן כלומר שלא באמצעות הליך תקין ומאושר.</p>	<p>הבירור מול מנהלת מרכז גיל רך ומנהל הרכש במועצה העלה כי המועצה לא התקשרה עם ספק כלשהו לאספקת מנות או ארוחות. אך צוות הקייטנה במרכז גיל רך הכין את האוכל מדי יום ממזרכים שסופקו להם מאחד הסופרים המקומיים בהתאם להזמנת עבודה מתאריך 26.6.2016. באשר לפעילות של קייטנות קיץ לכיתות א-ג, מנהל מרכז תרבות (רכז הקייטנה) מסר כי מדובר בפעילות של בתי הספר והמועצה המקומית לא הוציאה הזמנות לקייטנות קיץ אלו.</p>	<p>הבירור העלה כי מפעיל הסופר הינו אחיו של חבר מועצה שכהונתו הסתיימה בחודש יוני 2016. היה חשוב ליידע את הוועצת המשפטית למועצה ולקבל את חוות דעתה ו/או אישורה. הבירור העלה כי לא הונפק רישיון עסק להפעלת הקייטנה, שאינה המשך למסגרת לימודית חינוכית בית – ספרית, אלא פעילות של מרכז תרבות/גיל רך. ציבורי שאינו מחזיק באישור אכלוס למבנה. לחילופין לא נתקבל אישור משרד הבריאות למטבח במרכז גיל רך בו הוכנו הכריכים לילדים שהשתתפו בקייטנה. הכלל הוא שיש לקבל את רישיון/אישור משרד הבריאות לכל עסק ומקום ציבורי שעוסק במזון ולפעול בהתאם לתנאיי רישיון/אישור זה.</p>
<p><b>31.</b>                      25.7.2016                      טלפונית</p> <p>תקלות נישונות באיסוף ופינוי פסולת ביתית ואספקת כלי אצירה שנשבר</p> <p><b>לכאורה מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הוא דייר בשכונת ח'לת עלי. הוא טוען כי חרף פניותיו למחלקת התברואה ולמוקד במועצה, מזה מספר חודשים מתבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית בתדירות של פעם אחת בשבוע (יום שלישי) כמעט באופן קבוע. הוא מציין כי הדרך לביתו נגישה ללא מכשולים ובעיות. הוא מבקש לבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית סדיר בתדירות של פעמיים כפי שנהגה המועצה בעבר. נוסף על כך, הוא ציין כי לפני מעל שנה, נשבר כלי אצירה חדש במהלך ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת, הוא תיעד זאת והעביר לטיפול מחלקת התברואה. אך לא קיבל כלי אצירה חדש. הוא ביקש לטפל בפנייתו.</p>	<p>לא נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה במועד שנקבע.</p> <p>נתקבלו הודעות ופניות של דיירים (כולל המתלונן) באזורים שונים לענין תדירות הפינוי בחודשים יוני ויולי 2016. נוסף על כך, ישנה רשימת של פונים למוקד שטענו כי נגרם נזק לפחי האשפה שלהם על ידי החברה הקבלנית. הבירור העלה כי לא סופקו פחי אשפה מזה תקופה העולה על שנה.</p>	<p>להפנות את הטענות והריג'קטים לטיפול ולהתייחסות החברה הקבלנית שמבצעת את שירות איסוף ופינוי הפסולת.</p> <p>לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של מחלקת התברואה ואיכות הסביבה במועצה.</p> <p>לבחון נושא אספקת פחי אשפה על ידי החברה הקבלנית במקום אלה שניזוקו במהלך ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת מתחום המועצה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<b>32.</b> 31.7.2016 טלפונית  הסדרת הגישה למגרש – כביש 672	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש – כביש 672. לדבריו התבצעו עבודות הנחת אבני משתלבות באופן לקוי על ידי הקבלן המבצע את העבודות בצומת באזור מגוריו. הוא מבקש החזרת המצב לקדמותו.	דווח כי התקיימה שיחה בשטח עם התושב/הפונה, וכי הנושא נסגר.	לתעד את הריז'קטים של הדיירים, להעביר אותם לבחינה ולטיפול הקבלן המבצע, באופן פורמאלי ולפני מסירת העבודה.
<b>33.</b> 16.8.2016 טלפונית  החזרת המצב לקדמותו כביש 672	הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש – כביש 672. הפונה/ הדיירת הודיעה כי בסמוך לכניסה לביתה עדיין קיים בור פתוח וכי לא הוחזר המצב לקדמותו לאחר ביצוע העבודה. היא טוענת כי למרות שהקבלן המבצע (מטעם חברת נתיבי ישראל) נתבקש לכך, הוא תיקן במגרש השכן ממול ולא השלים אצלם.	לא נתקבלה תגובת מחלקת ההנדסה לאחר בדיקה בשטח ומול הקבלן המבצע.	כנ"ל
<b>34.</b> 14.8.2016  מפגעים בטיחותיים בכביש ח'לת על דרום מזרח  <b>לכאורה מוצדקת</b>	עמותה פנתה למהנדסת המועצה בשם דיירי השכונה להסרת מפגעים בטיחותיים בכביש ח'לת על שניצא בכיוון דרום מזרח לשכונה. לטענתם קיימים בורות וסדקים בכביש שלא מאפשרים נסיעה בטוחה של הרכבים. במקום קיימת עשביה משני צדדי הכביש שחוסמת את שדה הראיה, דבר שמהווה סכנה אמיתית במקום. נוסף על כך, עומד טנדר שמפריע לנסיעת רכבים ולהולכי רגל מזה מספר חודשים. צורפו תמונות.	לא נתקבלה תגובת מחלקת ההנדסה לאחר בדיקה בשטח, כולל מהם הצעדים המתוכננים. צורפו תמונות לתלונה; הניתונים אומתו.	לקיים תחזוקה מונעת בכל ימי השנה.  לאתר מפגעים בכבישים ובדרכים ולשלב את סילוקם או הטיפול בהם, במסגרת תוכנית העבודה של המחלקה.  להשלים את הטיפול בנושאי תלונה זו.
<b>35.</b> 28.8.2016  היפגעות קטין	מדובר פניה למועצה באמצעות עו"ד בענין קטין שלמד במוסד חינוכי. נטען כי הקטין נפגע בתאונה במהלך פעילות בגן ילדים. עוה"ד ביקש לקבל את עמדת המועצה לשאלת החבות, בשלב זה.	הפניה הועברה לטיפול היועצת המשפטית למועצה.	לתעד את העברת מסמכי בית דין ליועצת המשפטית למועצה ולגורמים נוספים, באופן מלא כולל תיאור מהות המסמך, תאריך העברתו, דרך העברתו, אישור הגורם המטפל;  לקיים מעקב לענין הטיפול במסמכי בית-דין באמצעות היועצת המשפטית, כולל העברת ניתונים אליה.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<b>36.</b> 31.8.2016  רישיון עסק למוסך	פניה באמצעות עו"ד לאגף רישוי עסקים במועצה בשם מרשו שהינו תושב מקומי – הבעלים של הנכס בו פועל מוסך. עורך-הדין טען כי פועל מוסך בלא רישיון עסק כדין, וכי נוצרים מטרדים סביבתיים. הוא מבקש לאכוף את הוראות הדין...	בתאריך 5.1.2017 השיבה היועצת המשפטית בשם המועצה לעוה"ד ב"כ התושב. המועצה הודיעה כי העסק מצוי כעת בתהליך קבלת רישיון עסק. ברישומי המועצה לא מצוי רישיון עסק למוסך ... המועצה אינה מתערבת במחלוקת בין הצדדים.	לקיים בקרה ומעקב שוטפים אחר הפעילות העסקית הקיימת בתחום המועצה; בהתאם, לאכוף את הוראות הדין.  ליישם את הרפורמה בתחום רישוי עסקים.  לקצר את זמן הטיפול והתגובה לפניות הציבור.
<b>37.</b> 27.9.2016 טלפונית  מפגע בטיחותי של קיר תומך מסוכן ילדים <b>מוצדקת</b>	הפונה הינו הורה לתלמיד בגן ילדים בבית ספר א'. ההורה הודיע על מפגע בטיחותי של קיר תומך מסוכן בגן ילדים. הוא מסר כי הקיר הוגדר על ידי נציגי המועצה כמסוכן ואף הוגבלה תנועת התלמידים בחצר ומנעו את גישתם לקיר בכך שהציבו ספסל בסמוך לקיר המסוכן. ... הוא טוען כי ההורים התריעו על מצב הקיר עוד לפני פתיחת שנת הלימודים. הוא ביקש לבדוק מצב הקיר ולטפל בו בדחיפות.	הבירור העלה כי נערך סיור בדיקה בתאריך 25.9.2016 והועבר סיכום בו נקבעו מטלות לביצוע לשם תיקון המצב. נאסר להתקרב לקיר התומך שמהווה סכנה לתלמידים בגן הילדים. הוצב גדר כדי למנוע כניסת תלמידים לכיוון הקיר התומך עד לתיקונו. בתאריך 3.10.2016 נתקבל דווח ממונה בטיחות במוסדות החינוך כי העבודה בגני הילדים הסתיימה לפי סיכום הסיור דן. בהמשך, דווח כי בוצע גדר בטיחות והקיר נמצא בתוכנית להנגשת המקום.	למנוע כל סכנה לתלמידים. לטפל בסילוק המפגע הבטיחותי זה וכל מפגע, בפרק זמן קצר ככל הניתן.  להכליל במבדק הבטיחות השנתי במוסדות החינוך ובבדיקת הקונסטרוקטור השנתית את כל חלקי המבנה כולל קירות תומכים, סכנות וכו'  לקבוע ולפקח על ביצוע כל עבודה הנדסית במוסדות החינוך.
<b>38.</b> 7.10.2016 פניה חוזרת  החלפת מנורה בעמוד תאורה <b>מוצדקת</b>	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש בסמוך למבנה ההסתדרות הכללית. הוא טוען כי חסר תאורה בעמוד החשמל/התאורה הסמוך לביתו וכי המנורה שרופה ולא הוחלפה מזה מספר שנים! מדובר בפניה חוזרת.	בתאריך 20.10.2016 דווח על תיקון התאורה נשוא הפניה.	לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף. לקיים סיורי בדיקה אחת לחודש ולמפות את תקלות במערכת החשמל העירונית ובמאור הרחובות; בהתאם, לשלב את תיקון התקלות בתוכנית העבודה השוטפת.
<b>39.</b> 7.10.2016  דרישה להחלפת כלי אצירה	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש, טוען כי עובדי החברה הקבלנית מפנים את הפסולת מפחי האשפה בצורה מופרעת, וכי פח האשפה נקרע עקב רשלנותם. הוא מבקש את החלפתו.	לא נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה.  מאחר ומדובר בענין שוטף שלא קדם לו פניה, פניה זו הועברה להמשך טיפול מחלקת התברואה והמוקד של המועצה.	לפקח על עבודת החברה הקבלנית במהלך פינוי הפסולת בכל האזורים; לתעד את הריג'קטים ולהעביר אותם לטיפול החברה הקבלנית.  לקיים מעקב אחר תיקונום.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<b>40.</b> 10.10.2016 טלפונית  החזרת המצב לקדמותו עקב תיקון פיצוץ מים  <b>מוצדקת</b>	הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש. הפונה טוענת כי היו לה פניות קודמות למחלקת ההנדסה בנושא פנייתה זו. הפונה טוענת כי לפני חודשיים תיקנה המועצה פיצוץ מים בסמוך לביתה אך לא החזירה את המצב לקדמותו, קרי: לא בוצעה שכבת אספלט. היא מבקשת לקדם את התיקון האספלט לפני שתחל עונת הגשמים.	הבירור העלה כי פניה זו ופניות נוספות שעניינן הוא תיקון אספלט לא טופלו מאחר והקבלן הפסיק את עבודתו באופן זמני לפני כשלושה שבועות ממועד הגשת התלונה. עם חזרת הקבלן לעבודה, הוא יטפל בכל תיקוני אספלט.	להעמיד למחלקת ההנדסה במועצה, מדור מים וביוב בפרט, סירת תיקונים זמינה ויעילה שברשותה כלים לביצוע העבודה, חומרים ועובדים מיומנים או קבלנים/ספקים כשירים באמצעות התקשרות מסגרת. ממליצה שוב לבחון חלופות למתן שירות מהיר של תחזוקה והחזרת המצב לקדמותו, תוך בפרק זמן סביר וקצר ככל הניתן.
<b>41.</b> 23.10.2016 אישית  מפולת סלעים וקיר מסוכן בשכונת סקעב; סגירת תעלת ניקוז  <b>מוצדקת חלקית</b>	הפונה הינו דייר בשכונת סקעב בואדי נמצא מול שכונת יד לבנים. הפונה טוען כי חסר קיר תומך ומסלעה שנמצאת בסמוך לביתו בסכנת התמוטטות וקריסה.	במסגרת בירור התלונה מול מחלקת ההנדסה וממונה הבטיחות במועצה נמסר כי החציבה בקיר מעל ביתו התבצעה עוד בשלב בניית ביתו. בד בבד, במידה ותוריד המועצה את האבנים ותפרק אותם, ייתכן ויפלו אבנים אחרות. לכן המתלונן נתבקש לא להתקרב ולהיזהר בהעדר קיר תומך שאין תקציב לביצועו. דווח כי יבדק שיקום המסלעה באמצעות הקבלן שביצע את הכביש. לא ידוע לענין התעלה.	לקדם את הטיפול בבניית קיר ובהסרת המסלעה המסוכנת מול הדיירים ומול גורמים רלבנטיים נוספים, בהתאם למתווה פעולה מאושר. לפעול לסילוק מפגעי בטיחות לפי מתווה/תהליך עבודה מובנה שתאמץ או תאשר המועצה; בד בבד, למנוע כל סכנה לציבור.
<b>42.</b> 26.10.2016 טלפונית  איסוף פינוי פסולת ביתית  <b>מוצדקת</b>	הפונה הינו דייר שכונת ואדי אל פש. הוא טוען כי מזה שבועיים לא התבצע איסוף פינוי פסולת מביתו. לפני כן הוא החזיק כלב שהיה קשור במקום נעול אך גם אז לא תבצע פינוי פסולת. הוא אינו מחזיק כלב יותר אך למרות זאת לא מתבצע איסוף פינוי פסולת מביתו. הוא אינו מוכן לקבל זאת.	הבירור מול המוקד והמפקח על עבודת החברה הקבלנית אכן לא התאפשר איסוף פינוי פסולת כמתואר בפניה. נמסר לביקורת כי ליד פח האשפה נמצא כלב מסוכן. בהתאם לבדיקת וטרינר המועצה, הכלב אינו מסוכן ומוחזק בכלוב.	לפרסם הנחיות לתושבים לענין מועדי הפינוי, דרך הפינוי, אופן השימוש בכלי אצירה/פח אשפה והקצאת משטח/מקום נגיש והצבת כלי האצירה במקום זה. כן לענין החזקת כלבים. לפקח על עבודות החברה הקבלנית שמבצעת איסוף פינוי פסולת. לא לאפשר אי פינוי פסולת רטובה במשך שבועיים.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p><b>43.</b>                      3.11.2016                      27.11.16 +                      אישית</p> <p>הפעלת מאור רחובות</p> <p><b>מוצדקת</b></p>	<p>הפונה הודיע כי מאור הכבישים/הרחובות הופעל עד שעות של אור מלא בבוקר בשני מוקדים: בכביש 672 מכיכר השוטר עד בית הספר חטיבת ביניים – בשעה 7:00 היה עדיין מופעל. בכביש עוקף – ישנן מנורות שרופות, אך המנורות התקינות דלקו עד שעה 10:00 לכל הפחות. בהמשך, הוא הודיע כי מאור הכבישים כביש 672 היה מואר בין שעה 9:00 ל- 11:00 בבוקר והיה כבוי בשעות הערב המוקדמות.</p>	<p>במסגרת בירור הפניה נמסר כי בכביש העוקף ישנו קצר חשמלי בקו הראשי שהמועצה פועלת לתקן.</p>	<p><b>להתאים את הפעלת מאור הכבישים/הרחובות לשעון חורף/קיץ (לפי העינין), בשעות הבוקר והערב, בכל האזורים בתחום המועצה.</b></p> <p><b>לתחזק מאור הכבישים בשוטף, בין היתר, תיקון תקלות במערכת החשמל והחלפת מנורות. לקדם את ההתייעלות אנרגטית.</b></p>
<p><b>44.</b>                      8.6.2016                      טלפונית</p> <p>הטלת עיקול וטיפול בחובותיו במערכת הגביה העירונית</p>	<p>הפונה הינו נישום מחויב במערכת הגביה העירונית. הפונה מסר כי לפני מספר ימים הטילה המועצה עיקול על חשבון הבנק שמונהל על שמו בבנק. לדבריו מדובר בחשבון בנק יחידי אשר משמש אותו ואת בני משפחתו, ממנו מיממן את רכישת תרופותיו שהוא זקוק להן מדי יום. הוא הביע את אי שביעות רצונו משיחה שניהל עם גורמים רבנטיים לעניינו במועצה. הוא טוען כי הוא הגיש בקשה למחיקת חובות עד שנת 2009. באשר לחובות שנצברו החל משנת 2010 ונכון למועד פנייתו זו, הוא מבקש לגבש הסדר עמו, שבאפשרותו לעמוד בו, תוך כדי התחשבות במצבו הסוציו-אקונומי.</p>	<p>הוסבר לפונה כי עליו להסדיר את היתרה עד סוף השנה השוטפת. הוא נתבקש להגיע למחלקת הגביה לגיבוש הסדר מתאים.</p> <p><u>גזבר המועצה התייחס כי הפונה קיבל יחס הוגן. קיים הסדר תשלומים שלא כובד. לפנים משורת הדין, המועצה לא תבטל יתרות חוב שלא הוסדרו לאחר הטמעת הנחה לפי קובץ המ"ל. עליו להסדיר את יתרות המים והשוטף שאינו במחלוקת. באשר לחובות שנצברו עד שנת 2009, ידונו בבקשה למחיקת חובות.</u></p> <p>גזבר המועצה ומנהל הגביה נתבקשו לקיים ישיבה עם הפונה מחד, ומאיך הובהר לפונה כי עליו להסדיר את החוב השוטף ואת יתרות מים באמצעות הסדר שיתגבש עם גזבר המועצה.</p> <p><u>דווח כי בתאריך 20.11.2016 התגבש הסדר שהפונה/החייב יכול לעמוד בו. באשר לחובות ישנים הם יכנסו לדיון בפני ועדת מחיקות.</u></p>	<p><b>לבחון את טענות ודרישות החייב/הנישום באופן שלא יפגע באינטרסים של המועצה וביכולות של הנישום/החייב להתנהל בשוטף.</b></p> <p><b>מוצע להיוועץ ביועצת המשפטית למועצה.</b></p>



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<b>45.</b> 13.11.2016 איסוף אשפה ופחי אשפה	הפונה הינו דייר בשכונת דליה צעירה. הוא ביקש לדעת מי מפצה אותו בגין וונדליזם שנגרם על ידי אוספי האשפה. הפונה טוען כי בשבועיים האחרונים אינו יודע איזה שינוי חל, אך פח האשפה שלו נשבר כבר לחלוטין. הוא ביקש לחייב את מבצעי שירות איסוף האשפה בשל כך. הוא טוען כי ישנם הסימנים שעל פח האשפה המעידים כי נזרק. הוא ביקש לדעת למי לפנות ועם מי אפשר לתאם כדי שיפצו אותו.	הפונה נענה כי עליו לפנות למוקד ולמחלקת תברואה ואיכות הסביבה במועצה להעביר הודעה על תקלות בנושא איסוף ופינוי הפסולת ושבירת כלי האצירה, מייד או בסמוך למועד התקלה/ הפגיעה.  העתק מהודעה זו הועברה להמשך טיפול מחלקת התברואה ולמוקד.	לפקח על אופן ושיטת איסוף ופינוי הפסולת, לרבות הטענה לענין שיטת הפינוי של כלי האצירה.  לרכז את ההודעות בדבר שבירת פחי אשפה במהלך עבודת איסוף ופינוי הפסולת, ולהפנות אותן לחברה הקבלנית.
<b>46.</b> 13.12.2016 אישית  דרישה לתשלום חוב בגין אגרת חינוך לעיריית חיפה – חינוך מיוחד <b>לא מוצדקת</b>	הפונים הם הורים לתלמידי בחינוך מיוחד שלומדת בית ספר בעיר חיפה. הם טענו כי לפני מספר חודשים הם פנו למנהלת מחלקת החינוך במועצה בנושא התראה שנתקבלה מעיריית חיפה בגין חוב אגרת חינוך, אך לא עודכנו בממצאי הבירור.	הבירור העלה כי מדובר בתשלומי חובה של ביטוח תלמידים ותשלומי הורים ולא מדובר באגרת תלמיד חוץ שהמועצה מחויב לשלם.  בנוסף, אין למועצה חוב תחת אגרת תלמידת חוץ בחינוך מיוחד, מאחר התשלום הוסדר. נמסר כי הדבר הוסבר להורים.	לפרסם אגרת להורים בענין תשלומי חובה ותשלומי רשות.
<b>47.</b> 16.12.2016 טלפונית  עיכוב בתיקון פיצוץ מים בשכונת ונסה  <b>מוצדקת</b>	הפונה היא דיירת בשכונת ונסה.  הדיירת הודיעה כי במקום מסוים קיים פיצוץ מים מזה תקופה ארוכה, וכי חרף פניותיהם למועצה לא טופל הפיצוץ.	הבירור מול מדור מים העלה כי הבעיה ידועה מזה כשלושה חודשים; מדובר בפיצוץ מים בקו מים אל מתכתי. הוא מסר כי הוא הגיש פירוט חומרים, אבזרים וכלים הנחוצים לביצוע העבודה. הדיירים התנו את ביצוע העבודה בביצוע עבודות אספלט. אך הפיצוץ לא תוקן נכון למועד התלונה מאחר ולא הועמד לרשות מדור מים שירות קבלני לביצוע עבודות אספלט, או לחילופין לא סופקו חומרים וכלים לביצוע עבודת אספלט באמצעות עובדי המועצה. דווח על תיקון פיצוץ המים בתאריך 1.2.2017.	לא סביר ולא תקין שתיקון פיצוץ מים יימשך שבועות וחודשים!  לתקן פיצוץ מים כולל החזרת המצב לקדמותו תוך פרק זמן קצר ככל הניתן.  להפעיל סיירת תיקונים שתהיה מאובזרת ומצוידת בכל החומרים, הכלים והציוד הנדרש.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

**סיכום פניות / תלונות לשנת 2016 שכמעט הסתיים הטיפול בהן למועד  
 עריכת הדוח השנתי (דלעיל)**

<b>47</b>	<b>סה"כ פניות ותלונות 2016</b>
25	מוצדקת
6	לכאורה מוצדקת
4	מוצדקת חלקית
3	לא מוצדקת
9	לא נקבעה תוצאת הביורור / לא רלבנטית
	<b>נושאים התלונות/הפניות:</b>
	<b>הנדסה</b>
5	הנדסה – מים
3	הנדסה – ביוב
6	הנדסה – חשמל ותאורה
2	הנדסה – ניקוז
9	הנדסה – תשתית ובטיחות
1	הנדסה – תחבורה
	<b>תברואה</b>
12	תברואה – פינוי אשפה
2	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי
2	<b>רישוי עסקים</b>
3	<b>חינוך</b>
2	<b>מינהל כללי</b>
4	<b>גזברות – גביה</b>