

# דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

---

הצגת הדוח בישיבת המועצה 17 באוקטובר 2017



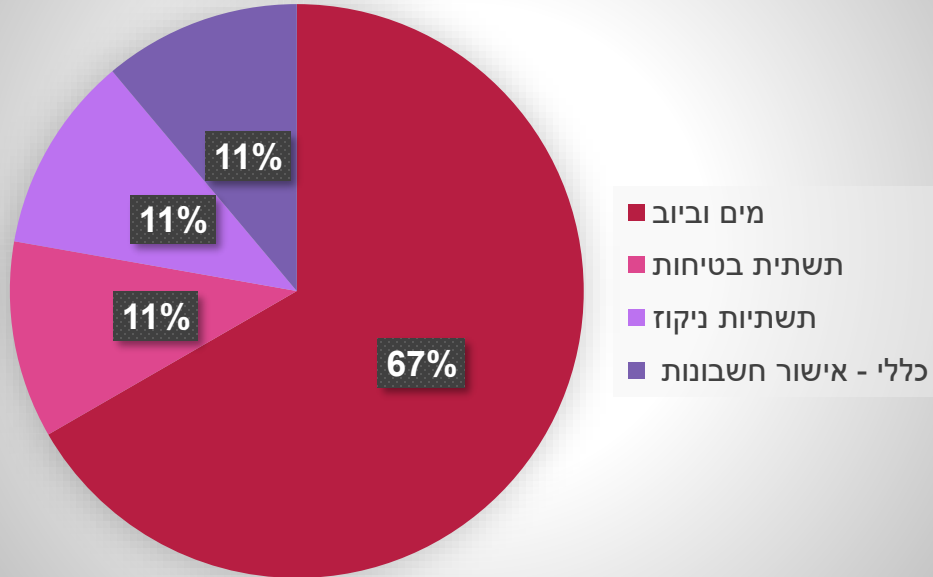
## מבנה הדוח

---

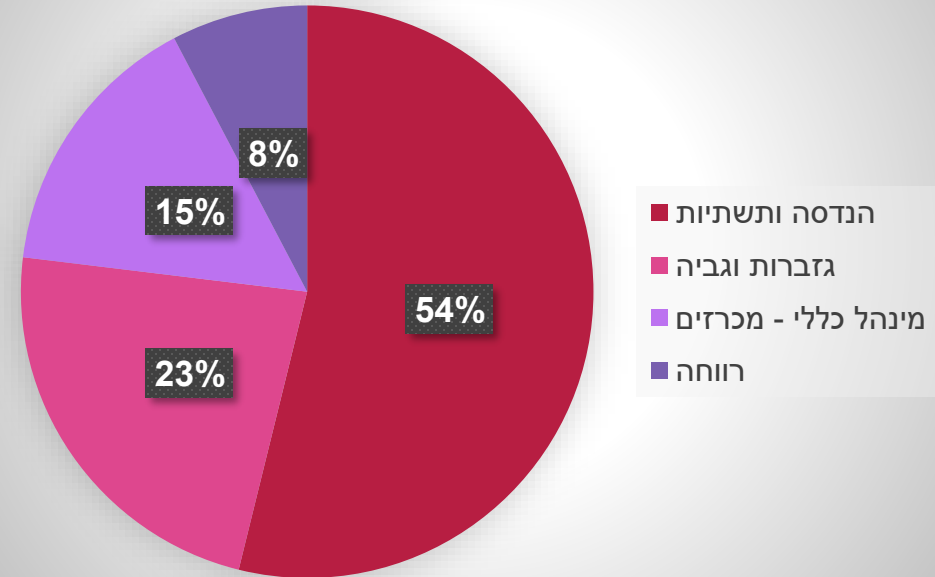
- 3 חלקים :
- א. החלק המרכזי – תלונות הציבור שהסתיים בירורן במהלך שנת 2016 (13 תלונות).
- ב. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר במהלך שנת 2015 או שנת 2016 אך הופסקו או לא הושלמו או הסתיים הטיפול בהן (3 תלונות).
- ג. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2016 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח (47 תלונות ופניות).

# שיעור התפלגות התלונות (החלק המרכזי) לפי נושאים/מחלקות

## אחוז תלונות הנדסה לפי תחום

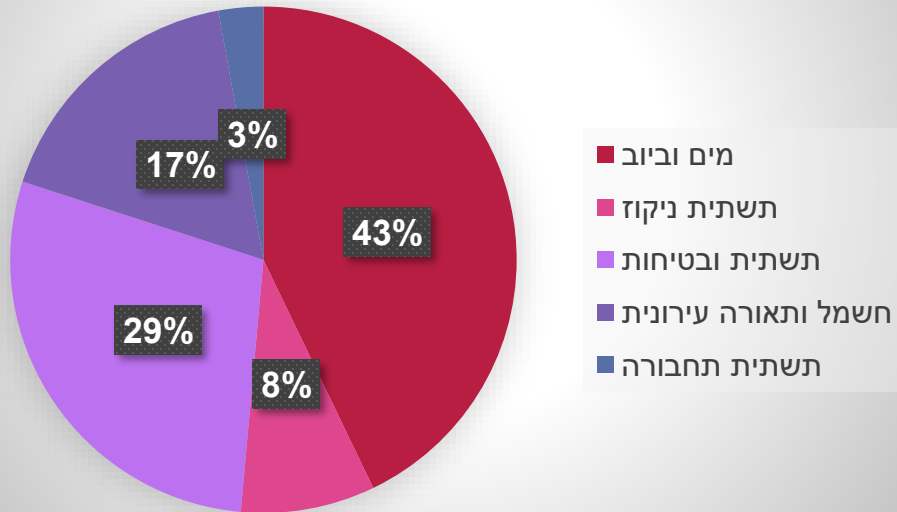


## אחוז תלונות לנושא/מחלקה

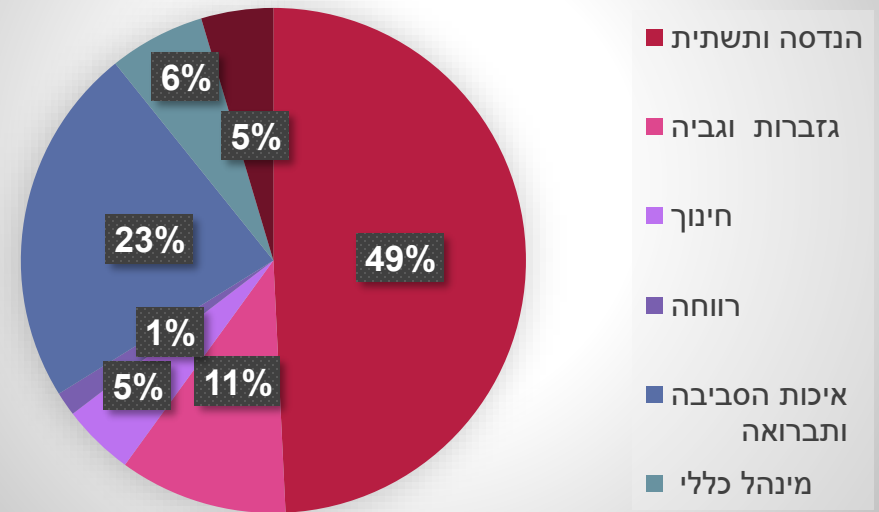


# שיעור התפלגות תלונות ופניות לפי נושאים/מחלקות

## אחוז תלונות ופניות הנדסה כללי לפי תחום

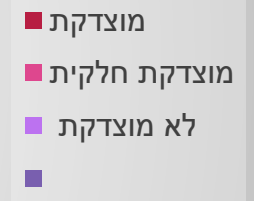
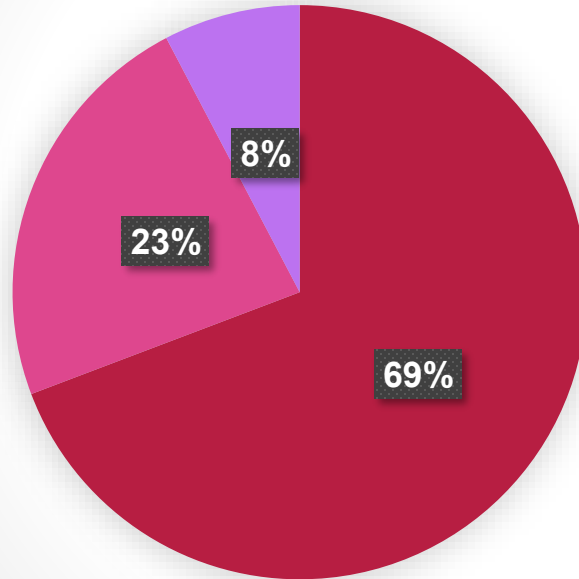


## אחוז תלונות ופניות כללי לפי נושא/מחלקה



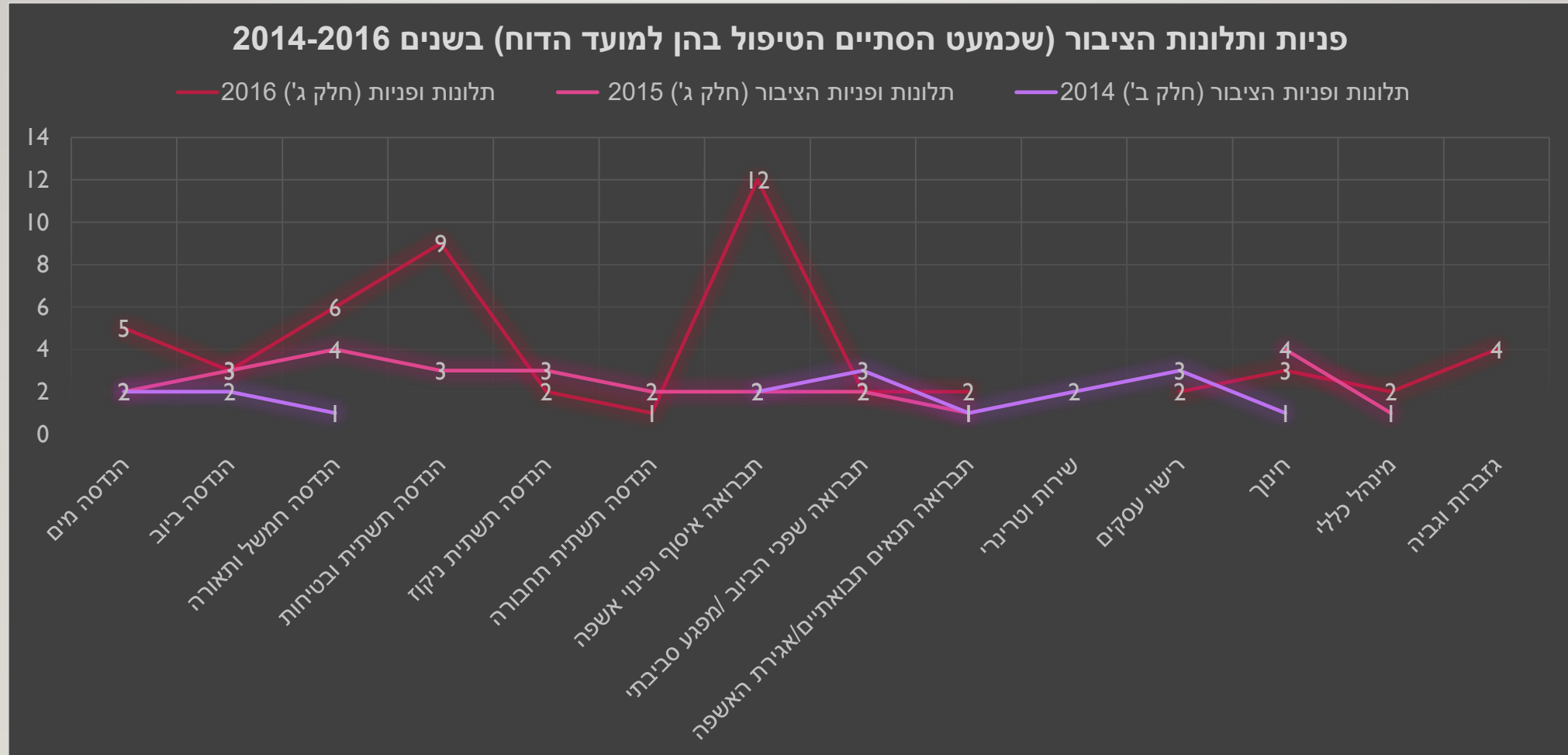
# התפלגות תלונות לשנת 2016 לפי תוצאות הבירור

## אחוז תלונות 2016 (חלק מרכזי) לפי תוצאות הבירור





# תחומי פניות ותלונות הציבור לשנים 2014-2016



# תלונות לפי תחום פר שנה 2014-2016

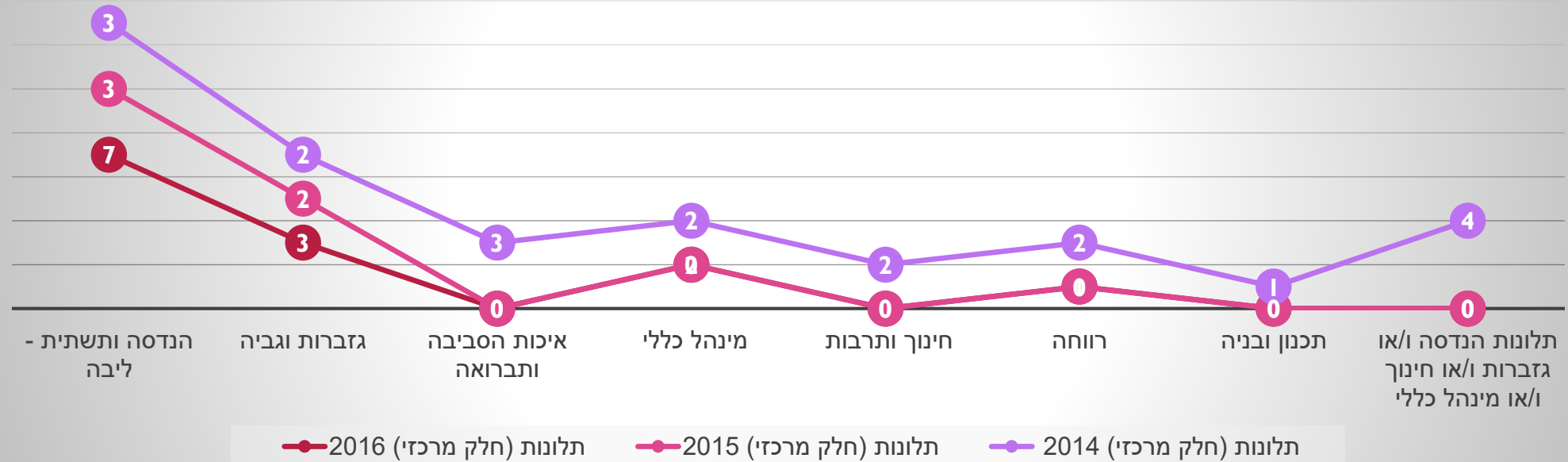
## התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2014-2016

■ תלונות (חלק מרכזי) 2016 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2015 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2014



# תלונות לפי מחלקה פר שנה 2014-2016

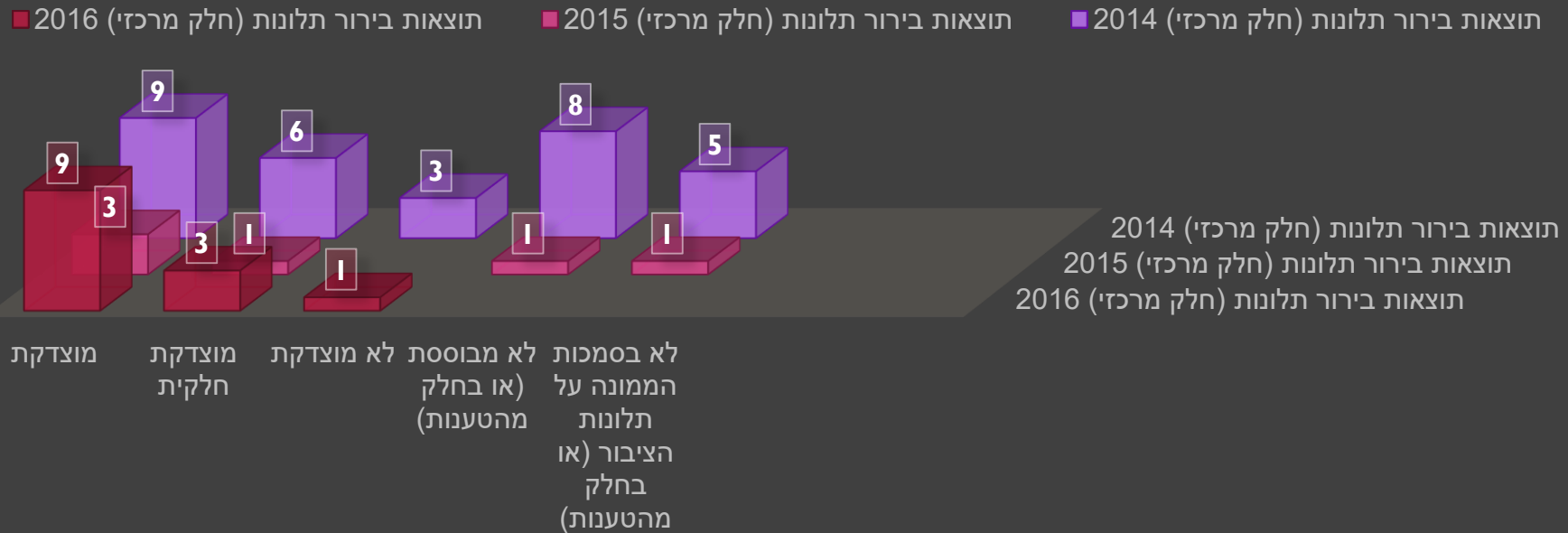
## התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2014-2016





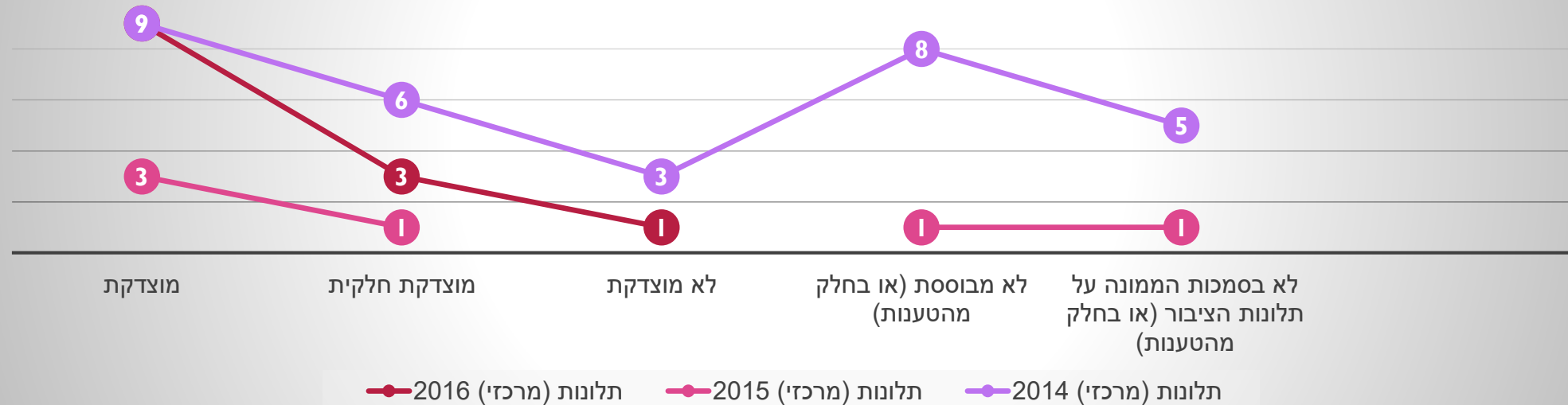
# תלונות לפי תוצאות הבירור פר שנה 2014-2016

## התפלגות תלונות לפי תוצאות הבירור בשנים 2014-2016



# תלונות לפי תוצאות הבירור פר שנה 2014-2016

## התפלגות תלונות לפי תוצאות בירור לשנים 2014-2016



# התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול בתלונה לשנת 2016

## התפלגות תלונות 2016 לפי התמשכות זמן הטיפול

תשובה — התמשכות זמן הטיפול פרק זמן - מספר ימים



# התמשכות זמן הטיפול 2016 – חסמים וצעדי התייעלות

---

- **זרימת מידע בארגון** : מתן הודעה על גמר/סיום הטיפול בתלונה/בפניה, הן למתלונן ולהן לממונה על תלונות הציבור.
- **שיתוף פעולה עם הממונה על התלונות** : מתן התייחסות ומענה כולל אסמכתאות לממונה על תלונות הציבור, במועד שנקבע או במועד מוסכם.
- **תיאום וקביעת סדרי עדיפות** : שילוב בירור נושא התלונה או הטיפול בו במסגרת תוכנית העבודה של המחלקה.
- **תהליך עבודה מובנה אחיד** : קביעת נוהל פנימי בנושא תהליך העבודה המחייב לענין הטיפול בפניות ובתלונות הציבור.
- **מחויבות ארגונית**: הגדרת אי שיתוף הפעולה המתמשך עם הממונה על תלונות הציבור כדפוס פעולה שמהווה עבירת משמעת.

# לקחים והמלצות 2016 – שיפור השירות והקשר עם התושב

---

לקצר את זמן הטיפול בתלונה / בפניה כולל מתן הודעה על סיום הטיפול למתלונן/הפונה.

- פניות של עורכי דין יטופלו באמצעות היועץ המשפטי למועצה. לשם כך, יש להעביר ליועץ המשפטי את הפניה וכל מידע נדרש על ידו או כל מידע ברשות המועצה הנוגע לתלונה/לפניה. לנהל תיעוד לפניות הציבור באמצעות עורכי דין כולל המענה שניתן לכל פניה.

לטפל בפניות הציבור למחלקה, בין אם נעשו בעל-פה ובין אם הוגשו בכתב, ולתעד את השיחות עם הפונה ברישומי המחלקה ובמערכת הממוחשבת במסך/בתיקיה הרלבנטי/ת.

- ככל שמדובר בסוגיות שבמחלוקת או בסוגיות שענייניהן הן במדיניות ובפרשנות של מסמך משפטי, ניתן להסתייע ביועץ המשפטי ובגורם הבכיר האחראי על התחום.



## לקחים והמלצות 2016 – שיפור השירות והקשר עם התושב

---

לקבוע נוהלי עבודה לכל נושא או תחום באחריות המועצה המקומית, המשלב תיאור לתהליך העבודה הנדרש ולוח זמנים לטיפול בפניות הציבור.

- לתעד את פניות הציבור במוקד/במדור הראשי האחראי על התחום, כדי לאפשר טיפול יעיל במסגרת תוכנית העבודה של המדור/המחלקה האחראית, וכן קיום מעקב שיטתי.

לשמור על קשר שוטף עם המבקש/הפונה ולהודיע לו על כל שינוי או דחיה של מועד ביצוע השירות/העבודה המבוקש/ת.

- להודיע לממונה על תלונות הציבור על השלמת הטיפול ללא דיחוי, ולדווח על הפעולות שננקטו ואת הצעדים המתוכננים.

## לקחים והמלצות 2016 - הנדסה

### בדיקה תקופתית למערכות הביוב העירוניות, לכל הפחות אחת לשנה.

- השלמת הנחת קווי הולכה ומערכות ביוב, השמשת תחנת השאיבה בח'לת עלי, שדרוג והחלפת קו הביוב המאסף הקולט את מי הביוב מאזור זה, טיפול במכון קדם טיפול ועוד.

### קביעת נוהל עבודה ברור לטיפול במפגעים סביבתיים ובטיחותיים ובסילוקם, ולהטמיעו בכל מדורים.

- לגבש מודל ומתווה עבודה, בשיתוף הועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל", שיעסוק בנושא בניית תשתיות מים, ביוב וניקוז בשטח היחיד, ובנושא ההכנות וההתאמות הנדרשות לחיבור הנכס לתשתיות המים, הביוב והניקוז האזוריים, ברוח הוראות תוכניות האב המאושרות בתחומים אלה וההנחיות המקצועיות של רשות הניקוז ורשות המים וכן תקנות התכנון והבניה. **לפרסם מודל ומתווה פעולה שיתגבש כאמור לציבור הרחב.**

# לקחים והמלצות 2016 - הנדסה

ככל שמדובר בנכס שאינו מחובר למערכת הביוב העירונית, 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 הפרויקטים להנחת קווי הולכה לביוב ומערכות אזוריות, ולבניית והפעלת תחנות שאיבה וטיפול בשפכי הביוב.

• לגבש הנחיות מנע לצורך מניעת מפגעים, ולהביא אותן לידיעת התושבים ולהמציא אותן לדיירים הרלבנטיים.

לשפר את הבקרה על צריכת המים;

להפעיל מערכת גילוי ואיתור נזילות ופיצוצים ברשת המים העירונית כולל הפריפריאלית.

נושא חיבור נכס למערכת המים העירונית, כאשר משק המים והביוב עדיין מנוהל 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.

## לקחים והמלצות 2016 - הנדסה

למפות בעיות ברשת המים העירונית כולל אספקת מים לנכסים. לבחון מחדש את החיבורים למפעל המים שמחוץ לתחום השיפוט.

- נדרש תכנון וביצוע הפרדת אזורי לחץ (מערכת המים העירונית) בישוב אשר עשויה לשפר את אספקת המים ובפרט באזורים הגבוהים. במקביל, נדרשת הגדלת חיבור הצרכן מחברת מקורות כדי להגדיל את לחץ המים באזורים הגבוהים.

להגדיר את תהליך חיבור נכס למערכת המים העירונית כולל גורם אחראי ולוח זמנים מוגדר לכל צעד וצעד.

- לנהל מדור המים בהתאם לתוכנית עבודה שנתית ותוכניות חודשיות הנגזרות ממנה, באמצעות גורם מקצועי הכשיר לכך שהינו כפוף למהנדס/ת המועצה.

# לקחים והמלצות 2016 - הנדסה

השלמת תכנון וביצוע מערכות ניקוז חסרות באזורים השונים; שדרוג או טיפול במערכות ניקוז אזוריות שמצבן מחייב זאת. ביצוע מערכות אלו מחייב הקצאת מקורות תקציביים מתאימים והכנת תכנון מתאים. במועד הבירור, תוכנית האב החדשה לניקוז נמצאת בשלבי הכנה.

לתאם עם בעלי החלקות / המגרשים מיקום עמדות כיבוי אש; מתקני תשתית וכיו"ב. לקבוע מתווה 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 שנעשה במים, בחשמל ועוד.

לקיים תחזוקה מונעת למערכות כולל תעלות ושוחות הניקוז והביוב. לבצע סקר תשתית טמונה חדש; בהתאם לסקר זה, יש לקדם את הטיפול בהתאם לסדרי עדיפויות של מצב התשתית ומידת התאמתה לתנאי האזור.



## לקחים והמלצות 2016 - הנדסה

לסלק את המפגע הבטיחותי ולמנוע כל סכנה בטיחותית בהתאם להנחיות מהנדס/ת המועצה. לקיים בדיקות ולערוך סיורים תקופתיים לאיתור מפגעי בטיחות ברחבי בישוב.

- להגדיר את תהליך העבודה לסילוק / להסרת המפגע הבטיחותי, כולל לוח זמנים ומהם הצעדים הנדרשים למניעת היפגעות או נזקים או סכנה כלשהי.

להעמיד למחלקת ההנדסה במועצה, מדור מים וביוב בפרט, סיירת תיקונים זמינה ויעילה שברשותה ציוד וכלים לביצוע העבודה, חומרים ועובדים מיומנים או קבלנים/ספקים כשירים במסגרת התקשרויות מסגרת מאושרות.

- לבחון חלופות למתן שירות מהיר של תחזוקה והחזרת המצב לקדמותו, תוך פרק זמן סביר וקצר ככל הניתן.

## לקחים והמלצות 2016 - הנדסה

לטפל ולתחזק מערכת החשמל העירונית ומאור הרחובות, בשוטף, באמצעות גורם מוסמך וכשיר לבצע פעולות אלו.

- לבדוק את תקינות מערכת החשמל ומאור הכבישים אחת לרבעון, להכין אומדן לתיקון ולקדם הנפקת הזמנה מאושרת לתיקון ולתחזוקה.

לקיים בקרה יומית ובקרה שבועית לענין מצב מאור הרחובות והפעלתו.

- להתאים את הפעלת מאור הרחובות בהתאמה לשעון קיץ/חורף בכל האזורים בתחום המועצה

## לקחים והמלצות 2016 - איכות הסביבה ותברואה

לגבש ולפרסם הנחיות מנע לטיפול במערכת הביוב הפרטית ובפסולת ומניעת היווצרות מפגעים סביבתיים, בין היתר, גלישת מי ביוב.

• לפרסם הנחיות לתושבים בנושא שירות פינוי פסולת, ולהגדיר באופן ברור את הפעולות לפינוי פסולת.

לקדם את יישום תוכנית הפרדת פסולת במקור.  
למנוע השלכת והערמת פסולת עפר ובנין ברשות הרבים, ולפרסם הנחיות לענין אופן פינוי פסולת מסוג זה לאתר מורשה לכך.

• לקיים אכיפה סביבתית למניעת היווצרות מפגעים סביבתיים.

## לקחים והמלצות 2016 – איכות הסביבה ותברואה

ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה, כלשונו. (פעמיים ל-10 ימים ולפי תנאי חוזה ההתקשרות; ביצוע באמצעות עובדים חלופיים; פינוי יומי של המכולה הגדולה/ריכוז פסולת רטובה).

• לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג.

להתאים את רכב פינוי הפסולת ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולתנאי חוזה ההתקשרות. (לדוגמה, הוספת רכב פינוי קטן)

• למנוע ביצוע איסוף ופינוי פסולת בשעות הלילה בניגוד לתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג – 1992.

## לקחים והמלצות 2016 - איכות הסביבה ותברואה

לקיים בקרה על כמויות הפסולת הגושית שפונתה מתחום המועצה.  
לקדם חינוך והסברה לסביבה נקיה.

• למנוע ריכוז פסולת גושית ופסולת בנין ועפר בכבישים ועל המדרכות. להתרות בגורם המפגע כדין.

לערוך סיורי בקרה ופיקוח בכבישים ובצירים השונים בתחום המועצה; לדווח על מפגעים סביבתיים ובטיחותיים לגורמים הרלבנטיים.

• להפנות את הטענות והריג'יקטים לענין פינוי פסולת לחברה הקבלנית שמבצעת את השירות; לבחון את נושא אספקת כלי אצירה על ידי החברה הקבלנית במקום אלה שניזוקו במהלך ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת מתחום המועצה.



## לקחים והמלצות 2016 – רישוי עסקים

לאכוף את הוראות חוק התכנון והבניה ותקנותיו לענין הפעלת עסקים והקצאת תקן חניה. למנוע שינויים בשטחים ציבוריים כולל מדרכות שהינם נוגדים להוראות התוכנית המאושרת או למבנה הכביש או לאופי הסביבה.

• לקבל רישיון/אישור משרד הבריאות לכל עסק ומקום ציבורי שעוסק במזון ולפעול בהתאם לתנאי רישיון/אישור זה.

למפות את השימושים והפלישות של העסקים לשטחים ציבוריים שבמרכז הישוב ובאזורים נוספים. בהתאם, ליישם ולאכוף את ההוראות הרלבנטיות בחוק רישוי עסקים, התכנון והבניה, חוק שמירת הניקיון ועוד.

• לקיים בקרה ומעקב שוטפים אחר הפעילות העסקית הקיימת בתחום המועצה; בהתאם, לאכוף את הוראות הדין.

## לקחים והמלצות 2016 – גזברות וגביה

לקצר את זמן הטיפול בבקשות של הנישומים למתן הנחות מכל הסוגים, כולל הנחה רטרו או מחיקת חובות. להודיע למבקש על ההחלטה בדבר אישור או דחיית בקשתו למתן הנחה או פטור, בכתב וללא דיחוי.

• לקבוע מדיניות ותבחינים לענין טיפול בבקשות נישומים למתן הנחות רטרו ולענין מחיקת חובות.

לקבוע תהליך עבודה מובנה אחיד לטיפול בחובות גדולים במערכת הגביה, בהתחשב במצב החייב וסוגי החובות, שיכלול התייחסות לכל סוגי פעולות האכיפה ולכל סוגי החייבים.

• לקיים את הוראות צו המסים ותקנות ההסדרים לענין מתן הנחה בארנונה.

## לקחים והמלצות 2016 – גזברות וגביה

לתעד את הסיכומים, ההחלטות ופעולות האכיפה לגביית חובות כולל ההתראות שנשלחו, גם על נייר וגם במערכת הממוחשבת. לרשום במערכת הגביה העירונית את ההערות שהן משקפות את הביצוע או הפעולות שנעשו ולא הערה "וירטואלית" בלבד.

- לדווח ולתאם מול גזבר המועצה וועדת המכרזים את הגדלת היקף העבודה לקבלן/לספק הזוכה כדין; ולהנפיק הזמנת עבודה לפי הביצוע.

להגדיר תהליך עבודה ברור כולל לוחות זמנים מוגדרים הן בנושא דיווח למשרדי הממשלה שהתחייבו למימון פרויקט במסגרת תקציב פיתוח מאושר והן באשר למעקב אחר שחרור הכספים וביצוע התשלום לספקים/לקבלנים.

- לשלוח התראה נוספת או ליצור קשר עם הנישום שנשלחה לו התראה וטרם הסדיר את חובו, לפני הטלת עיקול על חשבון הבנק המנוהל על שמו. יש לתעד פעולות באופן מלא ומשקף.

## לקחים והמלצות 2016 – גזברות וגביה

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 גמלאות.

- בהתאם למיון זה, מוצע לבחון את סכום העיקול או את הדרך היעילה להביא את הנישום להסדרת החוב ללא פגיעה ביכולתו לעמוד בהתחייבות או הסדר תשלום קיים.

לקבוע או לאמץ נוהל עבודה או מתווה פעולה לגביית חובות וביצוע פעולות אכיפה מול הנישומים השונים.

- לבחון טענות ודרישות החייב / הנישום באופן המבטיח שלא תהיה פגיעה באינטרסים של המועצה וביכולתו של החייב להתנהל בשוטף. להיוועץ ביועץ המשפטי.

## לקחים והמלצות 2016 – מינהל כללי

---

**למלא אחר פסק הדין שניתן במסגרת לוח זמנים שנקבע לכך.**

- להיערך לדיון שמתנהל בבית המשפט לתביעות קטנות בהתאם לנושאים ולסעיפים שנכללו בתביעה שהוגשה כנגד המועצה המקומית.

**לאשר רשימת הקבלנים והספקים בועדת המכרזים של המועצה. לעדכן את רשימת הקבלנים והספקים מדי שנה כדין. חשוב לפרסם הודעה לכך.**

- לקבוע נוהל פניה לקבלנים / ספקים שברשימה המאושרת, בסיוע היועץ המשפטי למועצה.



# לקחים והמלצות 2016 – מינהל כללי

להודיע למציע שהשתתף בהליך מכרז / הזמנת הצעות מחיר, בכתב, על החלטת הועדה המוסמכת (מכרזים/רכש/התקשרויות) לענין ההצעה שהוא הגיש, וזאת בסמוך למועד קבלת ההחלטה.

- לתעד העברת מסמכי בית דין ליועץ המשפטי ולגורמים אחראים נוספים באופן מלא : תיאור המסמך, צורת ודרך הטיפול בהעברתו והגורם המטפל. לקיים מעקב אחר הטיפול במסמכי בית דין באמצעות היועץ/היועצת המשפטי/ת, כולל העברת נתונים אליו/אליה.

לקיים דיון מעמיק ולקבוע מדיניות לענין קליטת תושבים בישוב, בין בדרך קבע ובין באופן זמני, התואמת להוראות הדין.

- להגדיר את הליך מתן אישור לתושב, בהתאמה לכל סוג ובכל תחום, בין היתר, הליך מתן אישור תושב.

לקצר את זמן הטיפול בבקשה המוגשת כדין לקבלת אישור או מידע