



המועצה המקומית דלית אל כרמל  
المجلس المحلي دالية الكرمل

23.10.2017

**פרוטוקול מליאה לא מן המניין מס' 90/17**  
**אשר התקיימה ביום שלישי בתאריך 17.10.17 בשעה 18:30**  
**באולם הישיבות במועצה המקומית**

**נוכחים:**

1. מר רפיק חלבי – ראש המועצה המקומית
2. מר והבה והבה – מ.מ ראש המועצה
3. מר אמיר סאלח – סגן ראש המועצה
4. עו"ד כמאל כמאל – חבר המועצה
5. מר חמיד חלבי – חבר המועצה
6. מר כרמל חלבי – חבר המועצה
7. מר מרזוק קדור – חבר המועצה
8. מר האני חזיד – חבר המועצה
9. מר רפיק בסיס – חבר המועצה
10. מר מועין חלבי – חבר המועצה
11. מר עאמר חסיסי – חבר המועצה
12. מר סאמר ביראני – חבר המועצה
13. מר יוסף חזיד – חבר המועצה
14. מר ניסים אבו חמד – חבר המועצה
15. מר דאהש חלבי – מנכ"ל המועצה

**השתתפו בישיבה:**

- רו"ח עדואן עדואן – גזבר המועצה
- עו"ד סועאד חסון – מבקרת המועצה
- עו"ד רנה לפידות – יועמ"ש הרשות
- גב' שהרזאד חסון – יועצת ראש המועצה לעניינים אסטרטגיים

**על סדר היום:**

- דיון בדוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016.

**רפיק חלבי:**

אני מבקש ממבקרת המועצה עו"ד סועאד חסון שתעשה סקירה לדוח.



## המועצה המקומית דלית אל כרמל المجلس المحلي دالية الكرمل

### עו"ד סועאד חסון:

אציג את מבנה הדוח, החלק המרכזי מכיל את תלונות הציבור כהגדרתן בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) שהסתיים הטיפול בהן וניתנה תשובה מסכמת במהלך שנת 2016 (למעט תלונה אחת מספר 13 גלשה לשנת 2017), בחלק זה ישנן 13 תלונות; החלק השני מתייחס לתלונות שהופסק הטיפול בהן או לא הושלם והוא מכיל 3 תלונות; החלק השלישי מתייחס לתלונות ופניות שהתקבלו לרוב שלא על דרך הכתב או לנמען ראשי אחר אך בבקשה להתערבות הממונה על תלונות הציבור, בחלק זה 47 פניות ותלונות שכמעט הסתיים בהן הטיפול למועד הדוח. אני מקיימת מעקב תקופתי ומטפלת מול הגורמים האחראים במועצה עד להשלמת ההליך. ישנה חלוקה לאחוזים - תלונות לפי מחלקות. האחוז הגדול זה בתחום ההנדסה; הגזברות תופסת אותו נתח פחות או יותר כמו בשנים קודמות, גם המינהל הכללי.

בתחום ההנדסה, נושא מים וביוב תופס נתח גדול. תשתיות ניקוז, היתה תלונה שהסתיים הטיפול בה אך הפתרון ארך הטווח צפוי להתבצע בימים אלה, וישנן מספר תלונות שנמצאות בטיפול מעל לשנה. בנוסף היו תלונות בנושא תשתית בטיחות.

חלק ג כולל פניות ציבור, ההנדסה 50%.

באיכות הסביבה יש עליה במספר הפניות לממונה על תלונות הציבור. רוב הפניות בנושא התברואה ואיכות הסביבה הן בנושא של איסוף אשפה.

גזברות וגביה שומרים על אותו נתח.

אחרי התלונות בנושא מים וביוב, במקום השני תאורה חשמל ותשתיות בטיחות. תלונות בנושא בטיחות – מעקות על קירות תומכי כבישים. מתנהל מעקב ארוך טווח בתלונות שעניינן הוא עבודות ניקוז. יש גם תלונות בחינוך לגבי הסעות תלמידים.

70% מהתלונות הן מוצדקות.

ישנן תלונות שהטיפול בהן לקח פחות משבוע, ישנן תלונות שהטיפול בהן נמשך בין 30 עד 60 ימים, וישנן תלונות שחרגו מ- 100 ימים. השאיפה שמתן תשובה יהי בתוך 60 ימים.

ככל שישנה זרימת מידע ושיתוף פעולה בתוך המערכת, זה יותר יעיל. היו תלונות שנודע לי על סיום הטיפול בהן בשלב מאוחר. אני צריכה לקבל הודעה בזמן אמת ולהודיע למתלונן על גמר הטיפול.

### מרזוק קדור:

זה נושא של שיתוף פעולה. ע"פ הסיום של הטיפול בתלונות, קיים חוסר שיתוף פעולה. לא יכול להיות מצב שצוות מקצועי לא ישתף פעולה.

### עו"ד סועאד חסון:

אני מנסה להציג את החסמים ואת צעדי ההתייעלות המתבקשים בשקף זה. עובד שלא עונה זו במועדים שנקבעו למתן התייחסו או מענה, להבנתי עובר עבירת משמעת.

### עו"ד רנה לפידות:

עובד שלא משתף פעולה בעניין חוק חופש המידע ובעניין תלונה של תושב, זו עבירת משמעת חלק מתפקידו של עובד זה לעבוד לפי נוהלי ארגון.

### האני חדיד:

לפני שנתיים הערתי על איסוף אשפה בשעות הלילה המאוחרות.



## המועצה המקומית דלית אל כרמל المجلس المحلي دالية الكرمل

### עו"ד רנה לפידות:

בחוק עזר של הסרת מפגעים כללנו את הנושא הזה וזה יתן כלי לאכיפה בידי המועצה. פינוי אשפה בשעות הלילה זה בניגוד לחוק הרעש.

### רפיק חלבי:

ישנן שכונות שאם נכניס מכוניות אשפה בשעות היום זה תוקע את הכפר בגלל בעיות תחבורה. במרכז הקרוב כל הנושא הזה יסודר.

### עו"ד סועאד חסון:

צריך תהליך עבודה מובנה, ברור ומפורסם לתושבים. צריך קיצור זמן טיפול כולל מתן מענה. בחלק מהפניות התושבים לא נענו. נושא התלונה צריך להיות מטופל ומשולב בתוכניות העבודה של המחלקה. חשוב המעקב השיטתי, הפיקוח והבקרה של האגף.

### יוסף חדיד:

מי נותן טיפול בתקלות חשמל?

### עו"ד סועאד חסון:

מחלקת תחזוקה והנדסה. מר שריף מרכז את תחום החשמל והתאורה העירונית. המטפל אמור להיות חשמלאי מוסמך וכשיר לכך. ישנו ספק שמספק שירות זה. אפשר לצמצם את מספר התלונות ע"י קיום תחזוקה מונעת, תחזוקה תקופתית, פעילות וצעדי מנע להיווצרות מפגעים, היערכות תקציבית והכנת צריכה רבעונית נכונה משקפת. תחום המים והביוב תופס את הנתח הגדול בתחום ההנדסה צריך לקדם השלמת קווי הולכה, השמשת תחנת השאיבה בשכונת ח'לת עלי, שדרוג והחלפת קו הביוב המאסף. נושא נוסף, חשוב שיהיה נוהל עבודה לטיפול במפגעים סביבתיים, ולהטמיע אותו בהליך העבודה בכל המדורים. הוצע מודל או מתווה עבודה מתאים למצב הקיים עד שיחזקו הבתים לתשתיות העירוניות בתיאום עם הועדה לתכנון ובניה. צריך לפרסם ולגבש הנחיות מנע לטיפול בשפכים, אפילו בהתייחס בור הביוב שבונים. צריך שיהיו הנחיות לתושבים לגבי סוג הבור – בור אטום, שיטת הטיפול בו, איזה שפכים לסלק ואיזה בקורות לקיים. בכך הציבור יהיה מודע לגבי חובותיו. הנושא הבא זה נושא המים, חשוב לקיים בקורות על צריכת המים, גילוי נזילות ואיתור פיצוצים במערכת המים כולל בפריפריה. הגדרת חיבור נכס למערכת המים וקביעת תהליך עבודה. נושא נוסף זה הניקוז, ישנם אזורים שחסר בהם תשתית ניקוז או שהתשתית הקיימת מחייבת שדרוג והחלפה וזה מחייב הקצאת משאבים ולכן תלונות בנושא הניקוז נמשכות זמן רב העולה על שנה. נושא נוסף חשוב לתאם עם התושבים מתקני תשתית כולל עמדות כיבוי אש. חשוב לקיים תחזוקה למערכות כולל תעלות ושוחות. חשוב לבצע סקר תשתית למערכות ולקדם טיפול בהם כולל גיוס מקורות תקציב.



## המועצה המקומית דלית אל כרמל المجلس المحلي دالية الكرمل

צריך תהליך עבודה מובנה ברור. כל עובד במחלקת ההנדסה או במועצה צריך להכיר את ההליך המחייב אותו לפעול בדחיפות כי זה מפגע וצורת הטיפול תהיה אחידה לתושבים כולל לוחות זמנים. צריך לקיים פיקוח ובקרה למאור הכבישים. הוצע בתדירות יומית וחודשית. צריך לגבש מדיניות ולפרסם הנחיות לתושבים בנושא איכות הסביבה. הייתה עלייה בנושא איסוף אשפה, חשוב ליישם את חוזה ההתקשרות עם הקבלן בעניין החזרת הפח למקומו, תדירות הפינוי, עובדים חלופיים גם בתקופת החגים, התאמת הרכבים לשכונות. חשוב לקדם הסברה וחינוך לסביבה נקייה, למנוע ריכוז פסולת בניין ועפר על המדרכות. בנוסף, עלה נושא שבירת כלי אצירה, חשוב שהקבלן ייקח אחריות. בתחום רישוי עסקים היו תלונות בעניין גלישה לשטח ציבורי הפעלת עסקי מזון ללא רישיון, שימוש בשטח ציבורי לקידום עסקים. חשוב לקיים בקרה על הפעילות העסקית ואכיפה להוראות הדין. הנושא הבא זה הגזברות, קיצור זמן טיפול, קביעת מדיניות ותבחינים לבקשות של נישומים שמבקשים מחיקת חובות או מתן הנחות רטרו. צריך תהליך עבודה מובנה וברור. צריך למיין חובות גדולים בגביה. צריך תיעוד ולרשום במחלקת הגביה דברים משקפים את הביצוע כמו בנושא ההתראות, צריך רישום לכל התראה ולכל סיכום עם התושב. צריך מיון נישומים לפי הסדר תשלום – נישומים שיש להם הסדר תשלום בגביה ואלה שאין להם הסדר. מיון נוסף לפי מצב נישומים לדוגמה: מטופל רווחה או מקבל גמלה. המטרה היא לאפשר הסדר נוסף או חדש שהנישום יכול לעמוד בו, לא לפגוע ביכולת הנישום לעמוד בהתחייבות קודמת או הסדר קיים, אלא לשמר אותו במעגל המשלמים. היו תלונות לגבי ישום פסק דין במסגרת לו"ז שנקבע. חשוב מאוד למלא אחר ההחלטות שניתנו על ידי בתי המשפט בהליכים שהתנהלו כנגד המועצה. צריך לאשר את רשימת ספקים בועדת מכרזים ולעדכן אותה כל שנה ולפרסם הודעה על כך. חשוב למסור הודעה למציעים בהליך מכרזי או מעין מכרזי בנוגע להצעותיהם. חשוב שמסמכי בית המשפט יועברו ליועמ"ש, לתעד ולתאר את המסמך ולקיים מעקב אחר הטיפול בהם. מוצע לקבוע מדיניות לעניין קליטת תושבים ביישוב. קיצור זמן טיפול במתן אישורים או בקשה לפי חופש המידע.

### מרזוק קדור:

האם יש תושבים שפונים למבקר ישרות בלי לפנות למחלקות?

### עו"ד סועאד חסון:

בחלק מהמקרים כן.

### מרזוק קדור:

האם התלונה מועברת למחלקה מסוימת לצורך טיפול? האם יש תהליכי עבודה מרוכזים?

### עו"ד סועאד:

אני מעבירה מיד למחלקה הרלבנטית ומבקשת התייחסות וקובעת לו"ז. לגבי תלונות, יש חוק הממונה על תלונות הציבור שקובע שהתלונה מוגשת אליו בכתב, בענין שלא הוגשה בגינו תלונה למבקר המדינה או שלא נתקבל בגינו פסק דין. אני מיידעת את המתלונן לגבי תוצאות בירור תלונתו.



## המועצה המקומית דלית אל כרמל المجلس المحلي دالية الكرمل

### **מרזוק קדור:**

היתה תלונה לגבי מכרז שילוט. האם זה קיבל התייחסות של היועמ"ש?

### **עו"ד סועאד חסון:**

כן זה קיבל התייחסות וזה מופיע בדוח.

### **כרמל חלבי:**

אין תיעוד בחלק מהמחלקות, צריך לבדוק את זה.

### **מועין חלבי:**

האם המועצה יכולה למנוע ממישהו לשכור דירה בכפר?

### **עו"ד סועאד חסון:**

אמרתי שרצוי לגבש מדיניות.

### **עו"ד כמאל כמאל :**

המבקרת עושה עבודה מקצועית ואחראית לאורך כל השנים.

### **רפיק חלבי:**

אני מצטרף לדברי עו"ד כמאל לגבי העבודה המקצועית של המבקרת. המבקרת היא נציבת תלונות הציבור, תפקיד המחלקות לטפל בבעיות. אנחנו התחלנו לפני שבועיים לעשות אפליקציה שכל אזרח יכול לפנות בתלונה ולדווח על מפגע. אין לנו מספיק כ"א לטפל בנושאים שהציגה אותם, כמו ניקוז ביוב ומים אלה הנושאים שיש עליהם רוב התלונות צריך גם כספי פיתוח לטפל בנושאים האלה. יש עובד מים, 4 עובדי תחזוקה, ועובד אחד בביוב, אלה לא מספיקים. ישנן שכונות חדשות בלי תשתיות.

### **האני חדיד:**

למה בתחום הביטחון המועצה הצליחה לגייס עובדים ולא בתחומים אחרים?

### **רפיק חלבי:**

צריך הרבה כסף בתחום הפיתוח כדי לפתור את בעיות הניקוז והביוב. אין מספיק כ"א להתמודד עם הבעיות בתחומים האלה.

### **אמיר סאלח:**

אין כ"א מקצועי מתאים שיכול לטפל בבעיות מים וביוב. בלי תאגיד המועצה לא תקבל תקציבים.

### **האני חדיד:**

אני מוכן לתמוך בתאגיד בתנאי שיהיו אישורים והיתרים לכל התושבים בדלית אל כרמל.

### **מרזוק קדור:**

יש לי הסתייגויות לגבי התאגיד.



## המועצה המקומית דלית אל כרמל المجلس المحلي دالية الكرمل

### רפיק חלבי:

הוקמו שכוונות חדשות עם שטח ענק. צריך לפנות שם אשפה. צריך לתת יותר שירות לתושב. יש מכרז לעבודות ניקוז. יוחלפו 1,700 גופי תאורה בכפר ע"י מכרז של התייעלות אנרגטית.

### מרזוק קדור:

אפשר להסכים לעניין של תחזוקה, הנדסה, מים וביוב אבל למשל עבודת קבלן האשפה נעשית לא לפי החוזה. לא צריך לעשות הקלות לקבלן האשפה.

### רפיק חלבי:

אנחנו בודקים אפשרות ביטול חוזה עם קבלן האשפה אבל יש עם זה בעיה משפטית. אני מודה למבקרת על העבודה שלה.

## הישיבה ננעלה בשעה 19:20

דאהש חלבי  
מנכ"ל המועצה

רפיק חלבי  
ראש המועצה

### העתקים:

- ראש המועצה, חברי המועצה
- רו"ח עדואן עדואן - גזבר המועצה
- עו"ד סועאד חסון - מבקרת המועצה
- מר שלמה רייך - חשב מלווה, מועצה מקומית
- עו"ד רנה לפידות - יועמ"ש המועצה המקומית
- הממונה על מחוז חיפה - משרד הפנים
- הממונה על הרשומ"ק - משרד הפנים - ירושלים
- הממונה על הרשומי"ק - משרד מבקר המדינה - חיפה