



דוח הממונה על תלונות הציבור מועצה מקומית דלית אל כרמל לשנת 2019

סועד חסון (זהראלדין), עו"ד

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

מבנה דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

4 חלקים :

א. החלק **המרכזי** – תלונות הציבור שהסתיים בירורן במהלך שנת 2019 (4 תלונות – **שתי תלונות בלבד** ; ניתנה תשובה לתלונת ביקורת אחת (הכוללת בקשה למידע ועוסקת במדיניות) ולתלונה נוספת אינה תלונה כהגדרתה אלא בקשה למידע).

ב. תלונות **ביקורת** לשנת 2019 כולל תלונות שהמתלונן ביקש **לא לחשוף** את זהותו (4 תלונות).

ג. תלונות שנתקבלו במהלך שנת 2019-**הופסק הטיפול** בהן כדין או **לא הושלם** בשל העדר שיתוף פעולה (8 תלונות).

ד. תלונות פניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2019 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד עריכת הדוח (**81** תלונות ופניות).

תלונות הציבור - תרומות

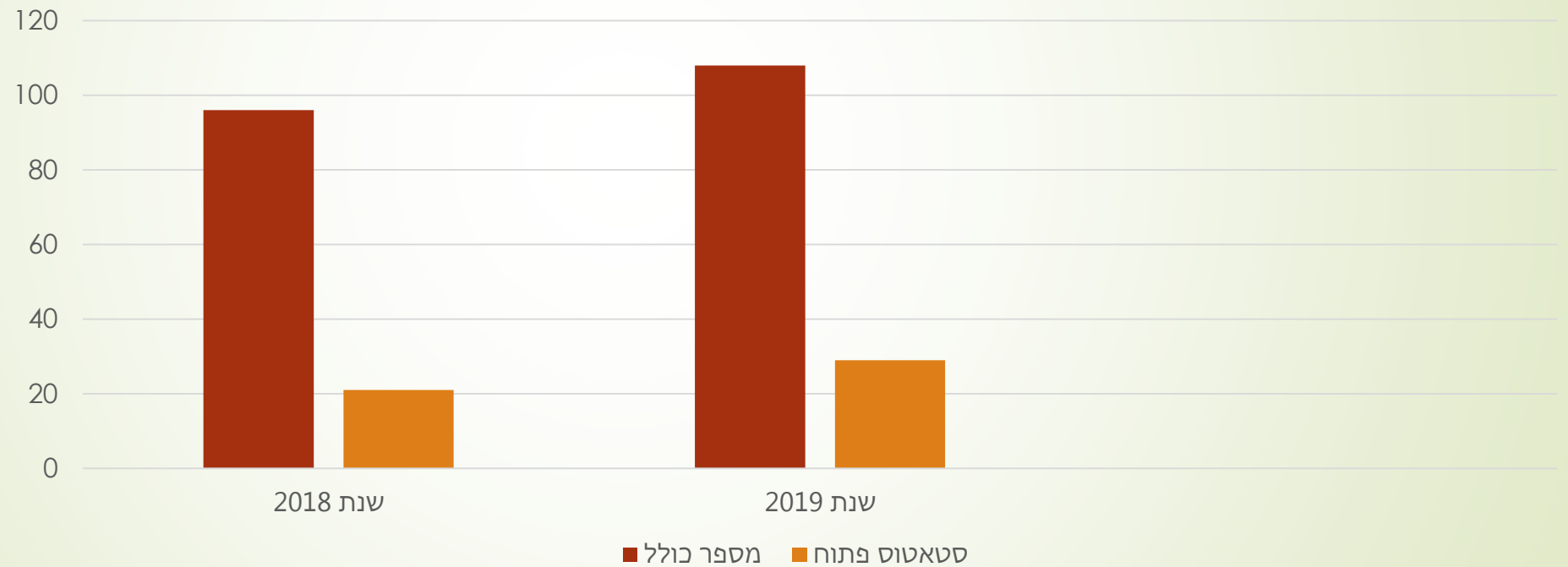
➤ טיפול בתלונות הציבור – הם הדברים המיידיים המלמדים על רמת השירות הניתן ומייצרים תהליך לשיפור הדורש שינוי מערכת.

➤ טיפול בתלונות הציבור מאפשר הליך הפקת לקחים לשיפור השירות. מסייע ללמוד מה איפשר לשפר ולתקן.

➤ תלונות ופניות הציבור- בסיס לבדיקות מעמיקות ולקידום אתגרים מערכתיים שמשרתים את כלל הציבור.

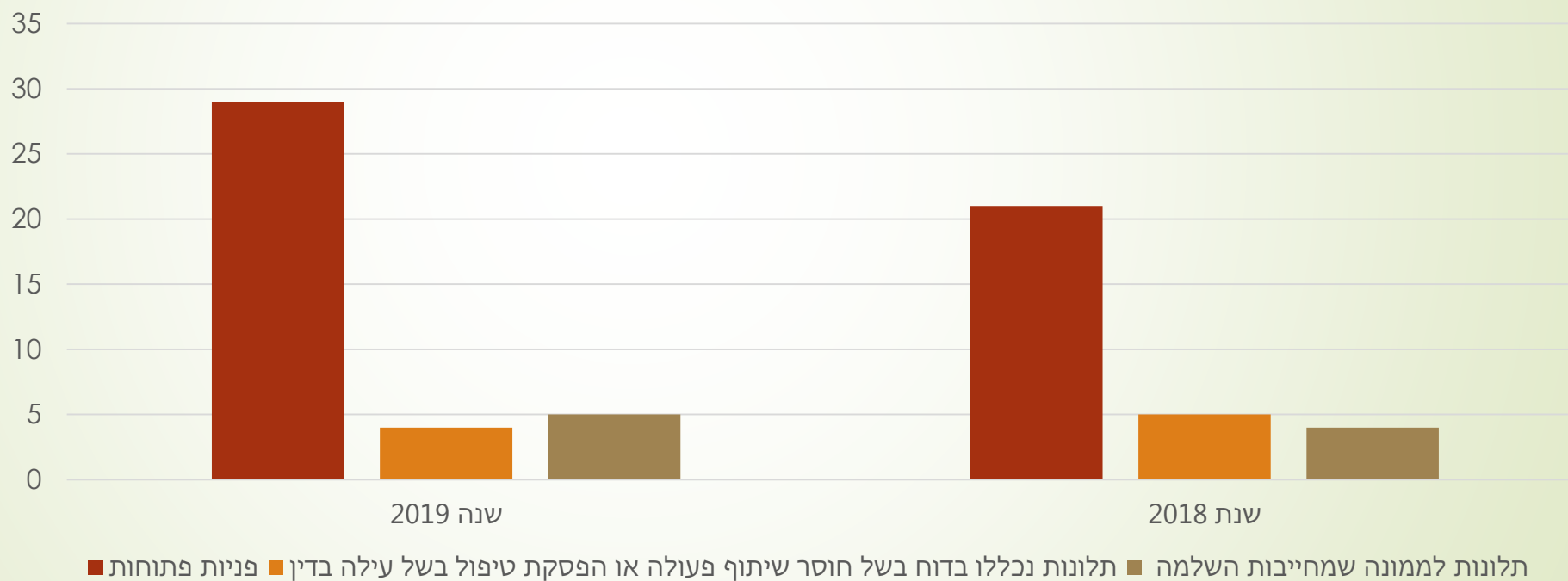
תלונות ופניות שנתקבלו או שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2019 ובשנת 2018

כמות תלונות ופניות בשנים 2018-2019



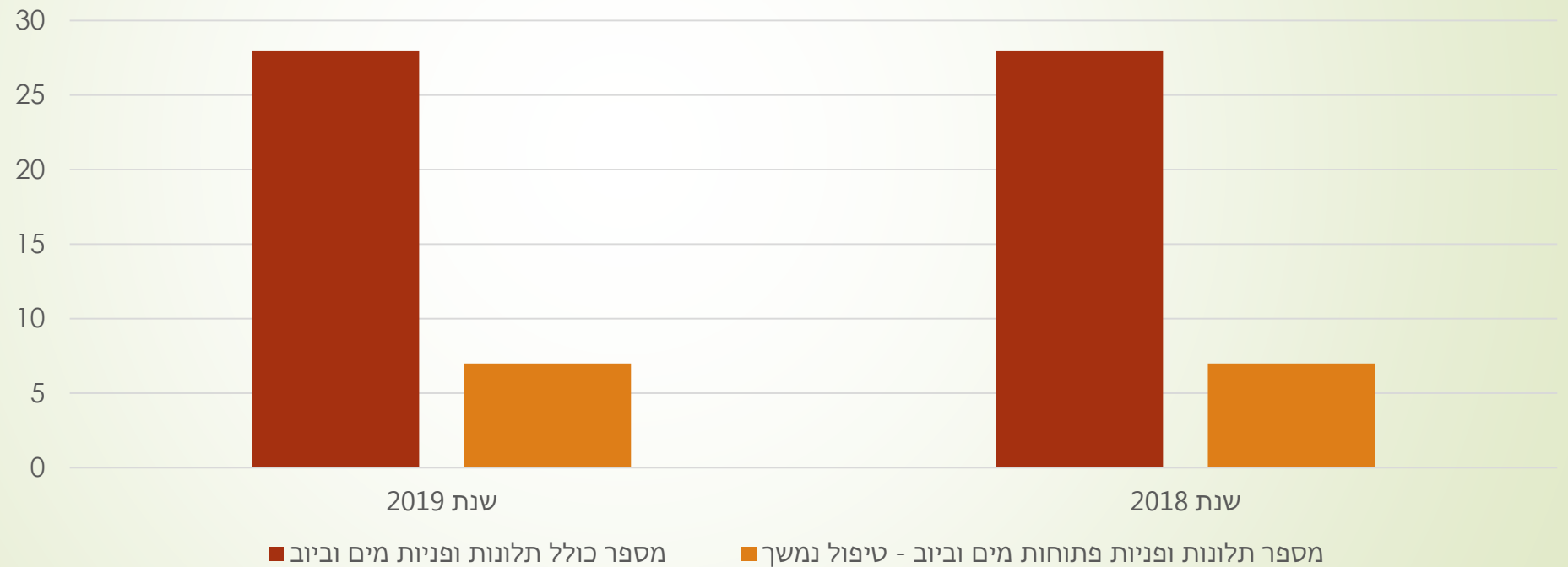
תלונות ופניות שנתקבלו או שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2019 ובשנת 2018

כמות תלונות ופניות פתוחות בשנים 2018 ו- 2019



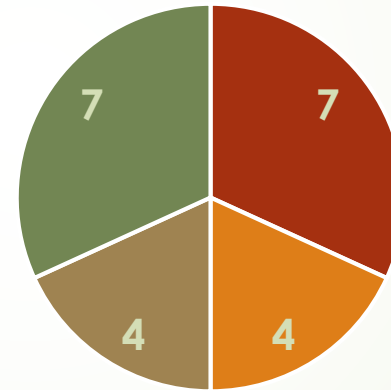
תלונות ופניות בתחום המים והביוב לשנים 2018-2019

מספר תלונות ופניות בתחום מים וביוב לשנת 2018 ולשנת 2019



תלונות ופניות בתחום המים והביוב לשנת 2019

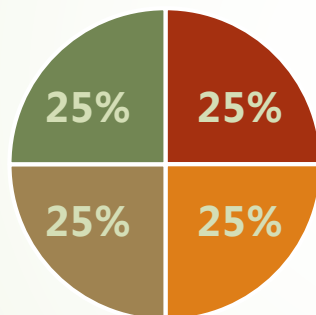
מספר תלונות פניות מים וביוב – הדגשים לשנת 2019



- פניות ותלונות מים וביוב עד חודש מרץ 2019
- מים וביוב - החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות ברשת המים והביוב
- מים וביוב - מפגעים והסדרי בטיחות עקב ביצוע עבודות ברשת המים והביוב
- מים וביוב - באחריות המועצה (קיום התחייבות / אחריות לפי מועד/נושא)

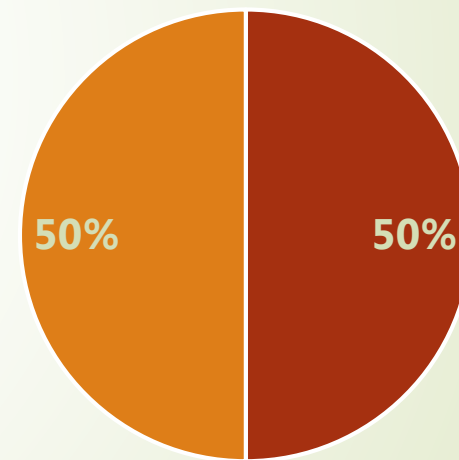
שיעור התפלגות התלונות לשנת 2019 (החלק המרכזי 'א' וחלק 'ב') לפי נושאים/מחלקות

אחוז תלונות ביקורת לפי
נושא/מחלקה



- איכות הסביבה
- תחזוקת מבני ציבור
- הנדסה - מאור כבישים
- מבנה ציבור - שימוש ובקרת עלויות

אחוז תלונות (מרכזי)
לנושא/מחלקה



- מינהל כללי
- גזברות וגביה

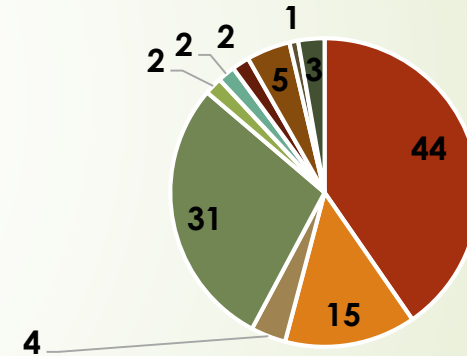
שיעור התפלגות תלונות ופניות 2019 לפי נושאים/מחלקות

כלל תלונות ופניות הנדסה לשנת
2019 לפי נושא



- הנדסה מים (כולל החזרת המצב לקדמותו)
- הנדסה ביוב
- הנדסה ניקוז
- הנדסה חשמל ותאורה
- הנדסה תשתית, בטיחות ותחבורה

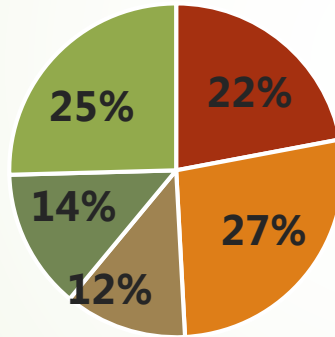
כלל תלונות ופניות לשנת 2019
לפני נושא/מחלקה



- הנדסה ותשתית
- גזברות וגביה
- מינהל כללי - נגישות, חופש מידע ושילוט
- איכות הסביבה ותברואה
- נכסים ציבורים - תחזוקה ושימוש
- חינוך
- רווחה
- פיקוח ושיוטר עירוני
- רישוי עסקים

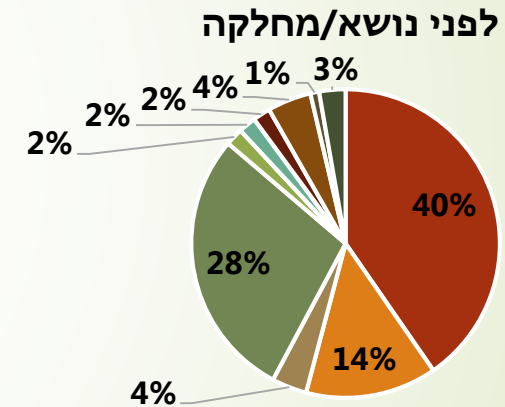
שיעור התפלגות תלונות ופניות 2019 לפי נושאים/מחלקות

אחוז מכלל תלונות ופניות
הנדסה לשנת 2019 לפי נושא



- הנדסה מים (כולל החזרת המצב לקדמותו)
- הנדסה ביוב
- הנדסה ניקוז
- הנדסה חשמל ותאורה
- הנדסה תשתית, בטיחות ותחבורה

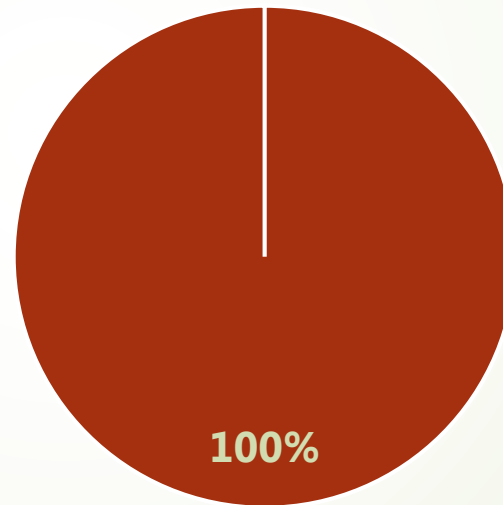
אחוז מכלל תלונות ופניות לשנת
2019



- הנדסה ותשתית
- גזברות וגביה
- מינהל כללי - נגישות, חופש מידע ושילוט
- איכות הסביבה ותברואה
- נכסים ציבורים - תחזוקה ושימוש
- חינוך
- רווחה
- פיקוח ושיוטר עירוני
- רישוי עסקים

התפלגות תלונות לשנת 2019 לפי תוצאות הבירור

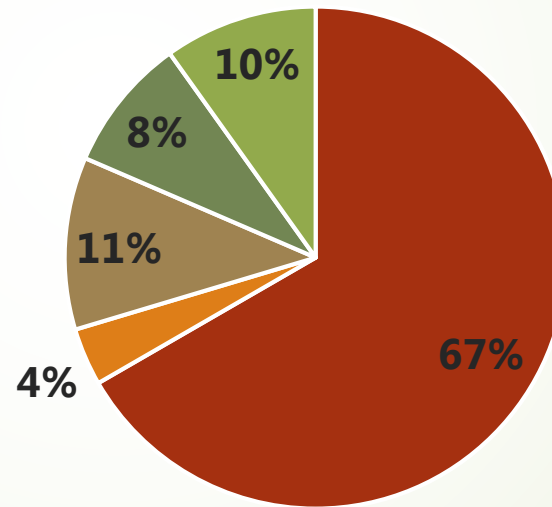
אחוז תלונות 2019 (חלק מרכזי) לפי תוצאות הבירור



■ מוצדקת ■ לא מוצדק ■ מוצדקת חלקי

התפלגות תלונות לשנת 2019 לפי תוצאות הבירור

אחוז תלונות ופניות הציבור 2019 (חלק ד') לפי תוצאות בירור



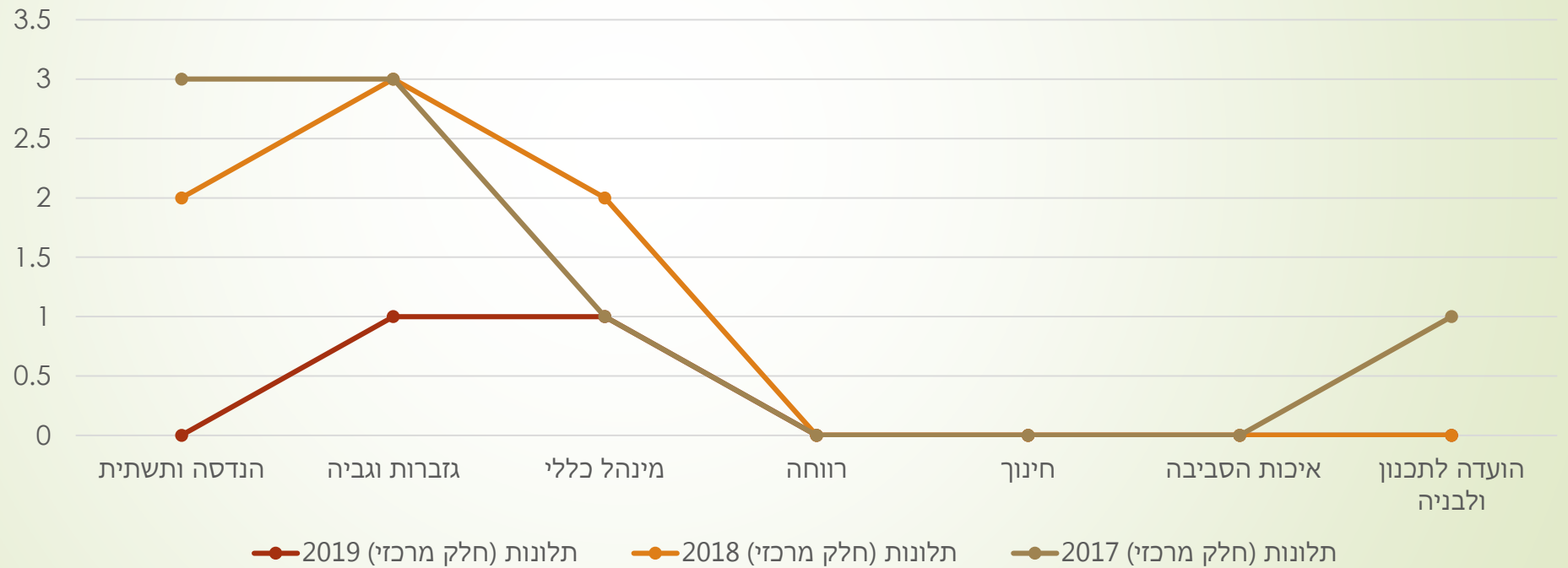
■ מוצדקת ■ לכאורה מוצדקת ■ מוצדקת חלקי ■ לא מוצדקת ■ לא נקבעה תוצאת הבירור

תלונות לפי תחום פר שנה 2016-2019



תלונות לפי תחום פר שנה 2017-2019

התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2017-2019



תלונות לפי תחום פר שנה 2017-2019

התפלגות תלונות ופניות לפי נושאים בשנים 2017-2019

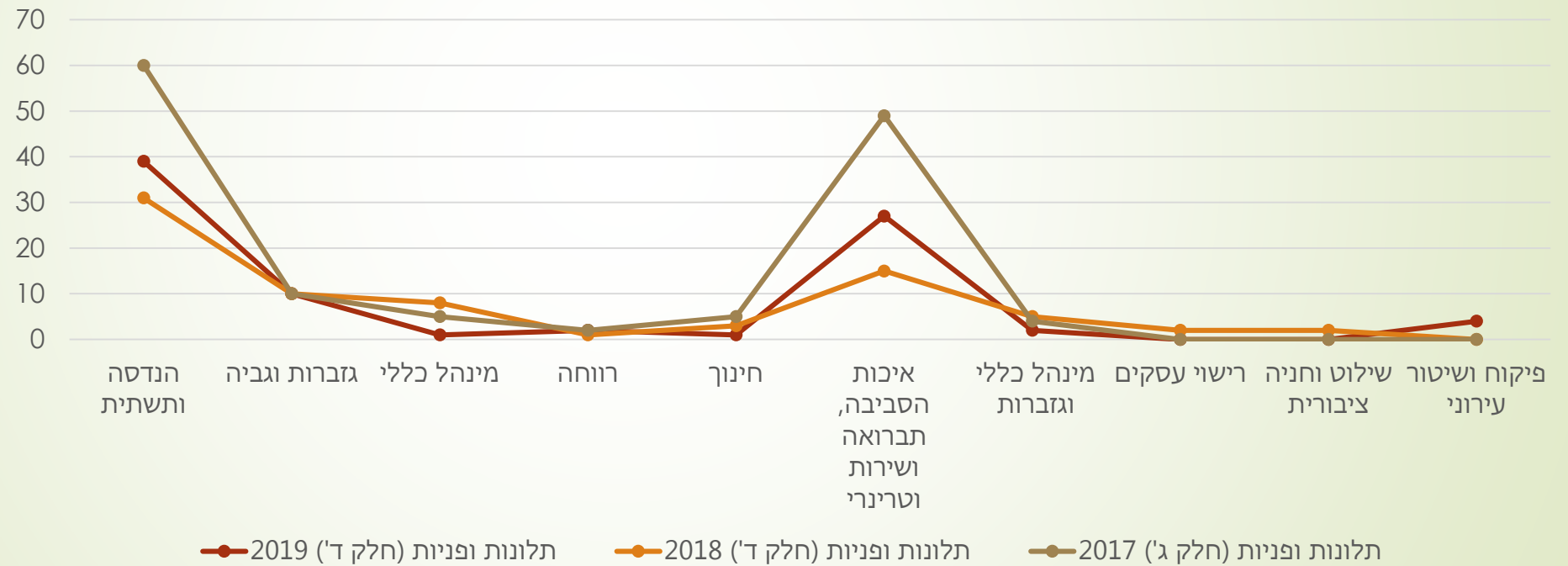
■ תלונות ופניות (חלק ד) 2019
 ■ תלונות ופניות (חלק ד) 2018
 ■ תלונות ופניות (חלק ג) 2017



תלונות ופניות (חלק ג) 2017
 תלונות ופניות (חלק ד) 2018
 תלונות ופניות (חלק ד) 2019

תלונות לפי תחום פר שנה 2017-2019

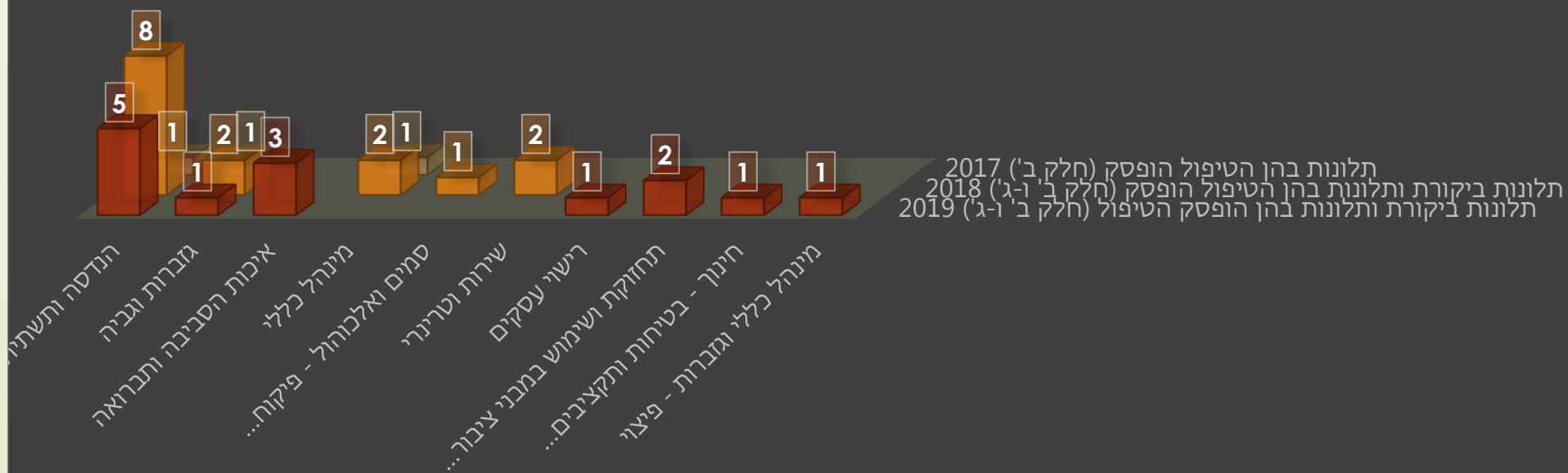
התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2017-2019



תלונות לפי תחום פר שנה 2017-2019

התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2017-2019

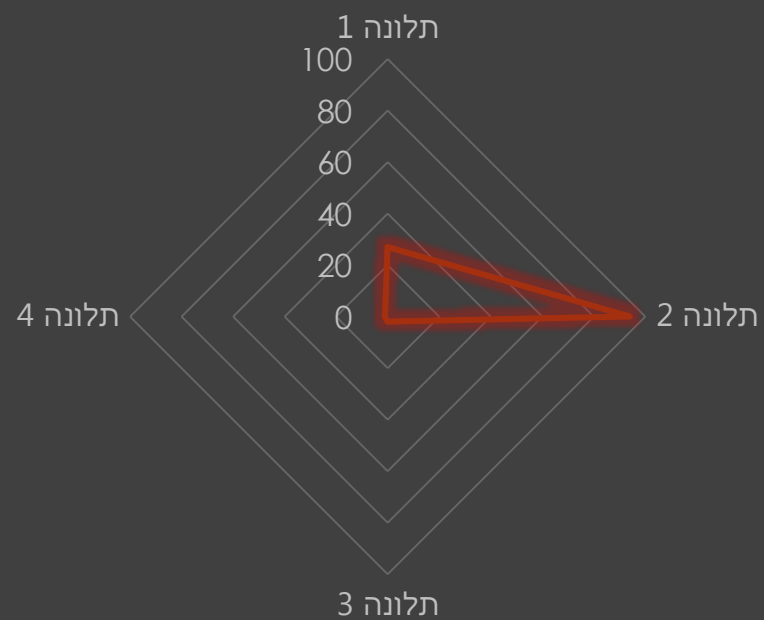
■ תלונות ביקורת ותלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב' ו-ג') 2019
 ■ תלונות ביקורת ותלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב' ו-ג') 2018
 ■ תלונות בהן הטיפול הופסק (חלק ב') 2017



התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול בתלונה לשנת 2019

התמשכות זמן הטיפול בתלונות שנת 2019

— התמשכות זמן הטיפול בתלונות (חלק א) שנת 2019



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

- **40%** מכלל התלונות והפניות בדוח הן בתחום **ההנדסה והתשתיות** ;
- **31%** מכלל התלונות והפניות בדוח הן בתחום **התברואה ואיכות הסביבה** ;
- **14%** מכלל התלונות והפניות הן בתחום **הגזברות והגביה**.
- בתלונות ופניות בתחום **ההנדסה והתשתיות** :
 - **49% - משק המים והביוב** ;
 - **25% - תשתיות הבטיחות (לא כולל חשמל ותאורה)**
- **(המשך) פניות הציבור שהופנו לממונה על התלונות או שהיתה התערבות וטיפול מסוים של הממונה בהן. הפניות הן בעיקר בתחום ההנדסה והתשתיות (25 מתוך 39 בתחום המים והביוב, רוב הפניות הועברו לטיפול תאגיד המים והביוב ולמעקב של מחלקת ההנדסה; נוסף על כך היו פניות בתחילת 2020 עוסקים בביצע הנחת קו ביוב – מטרדים ומפגעים) ובתחום התברואה ואיכות הסביבה.**
- גל של פניות ותלונות בתחום המים והביוב למרות העברת הניהול של משק המים והביוב לתאגיד "פלגי מוצקין" – היערכות, הסתגלות למעבר, מענה זמין והתאמות, חידוד הסכמות ונושאים לטיפול ושיטת העבודה.
- **עליה בכלל התלונות והפניות לעומת שנים קודמות שהן בתחום תשתית התחבורה והזהירות דרכים ובתחום הפיקוח והשיטור העירוני.**
- **עליה בכלל התלונות והפניות לעומת שנים קודמות שעניינן הוא פרויקטים בביצוע – ניקוז, מים והביוב (7 – 2019 ; 3 – 2020) !**
- **עליה בתלונות ביקורת במיוחד בנושא תחזוקת, הפעלת והשימוש ברכוש ציבורי ועירוני - בקרות.**
- תלונות לשנת 2019 שטרם הושלם הטיפול בהן – 5 תלונות הוגשו בין חודש אוגוסט 2019 עד לחודש דצמבר 2019.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019 – חסמים וצעדים להתייעלות

- **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.
- **תשתית טכנולוגית, הנגשת המידע וערוצי הפניה של הציבור** – בחינה מעמיקה לשיפור הדיגיטציה ולהסרת חסמים והנגשת ערוצי ודרכי הפניה עבור כל פלחי האוכלוסיה.