



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מבקרת המועצה המקומית

דלית אל כרמל

דוח הממונה

על תלונות

הציבור

לשנת 2020



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, בחודש מאי 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. דוח זה כולל תלונות הציבור משנים קודמות שהסתיים ו/או הושלם הטיפול בהן במהלך שנת 2020. יחד עם זאת, ישנן תלונות בתחום ההנדסה שמחייבות המשך טיפול, בעיקר הקצאת תקציבים וגיוס מקורות כספיים, והן נמצאות תחת מעקב תקופתי מול מחלקת ההנדסה.

נוסף על כך, דוח זה כולל תלונות ביקורת, תלונות שהפוסק הטיפול בהן בשל עליה בדיון, ותלונות שלא הושלם הטיפול בהן באופן מלא בשל חוסר שיתוף פעולה.

הדוח אינו כולל פניות שטופלו בשוטף ובמישרין על-ידי ראש המועצה, היועץ המשפטי למועצה, מנהלי המחלקות והמוקד העירוני. בנוסף, הדוח אינו כולל פניות של עובדים במועצה לענין תנאי העסקתם, סביבת העבודה ואופן טיפול מחלקת משאבי אנוש בפניותיהם.

תלונות הציבור שהתקבלו הועברו לבירור ולהתייחסות של 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 שהועלו בתלונה במועד שנקבע לכך, וכן בהצגת אסמכתאות ומסמכים, אינו מאפשר טיפול ענייני בתלונה והשלמת הטיפול תוך פרק זמן סביר קצר ככל הניתן.

דוח זה משלב את דיווחי מנהלי המחלקה / היחידה בדבר סיום הטיפול והצעדים שננקטו למניעת הישנות המקרים בעתיד, וזאת נכון למועד הכנת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

דוח מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

שנת 2020 תיזכר כשנה ייחודית בשל התפרצות נגיף קוביד – 19 (קורונה), בעקבות זה חלו מגבלות והגבלות שונות והתנהל כאירוע חירום.

פילוח נתונים של תלונות ופניות הציבור לשנת 2020 יוצג בטבלה להלן :

הערות	סה"כ	תלונות ופניות 2020
90 * מתוכם 4 תלונות נתקבלו במשרד <u>מבקר</u> המדינה ונציב תלונות הציבור	86*	<u>תלונות ופניות</u> הציבור שנמסרו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2020
10 תלונות <u>סגורות</u> ; 3 מתוך 10 הן תלונות פתוחות, לגבי אחת מתוך 3 טרם הושלם הטיפול	13	<u>תלונות בכתב</u> כולל תלונות ביקורת 2020
<ul style="list-style-type: none"> תלונה אחת הוגשה בחודש 12/2020 – הנדסה ובטיחות תלונה חדשה הוגשה בחודש 7/2020 לאחר סגירת תלונה עיקרית – הנדסה תלונה הוגשה בחודש 7/2020 אך טרם הושלם טיפול בנושא התלונה – הנדסה ובטיחות 	3	<u>תלונות</u> בכתב <u>פתוחות</u>
<ul style="list-style-type: none"> 3 תלונות בכתב כאמור לעיל 5 פניות באחריות <u>תאגיד המים והביוב</u> – מים וביוב 3 פניות בנושא ויסות מהירות הנסיעה – <u>תשתית בטיחות ותחבורה</u> (אחת הוגשה ב- 12/2020 ולא נכללה בדוח) 3 פניות פתוחות בתחום <u>שפ"ע להמשך טיפול ומעקב</u> של המחלקה עד השלמת הטיפול. 16 מתוך 19 תלונות פתוחות בתחום <u>ההנדסה והתשתית</u> ו/או תאגיד המים והביוב (5). 	19	פניות ותלונות ציבור <u>פתוחות</u> או <u>טרם דווח על השלמת הטיפול</u>
<ul style="list-style-type: none"> 6 מתוך 16 הוגשו <u>בשנים קודמות</u> בין 2015 ל-2019. 	16	<u>תלונות בכתב</u> שנסגרו בשנת 2020 ונמסרו למתלונן <u>תשובה בכתב/מסכמת</u>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

הערות	סה"כ	תלונות ופניות 2020
<ul style="list-style-type: none"> • תלונה אחת מופנית למהנדסת המועצה – להמשך טיפול ומעקב • שתי תלונות מתוך 4 נושא התלונה בא על תיקונו. תלונה אחת בנושא פינוי פסולת להמשך מעקב. 	4	<p>תלונות בכתב הופסקו או הסתיים הטיפול בשל עילה בדיון או לא הושלם בשל היעדר שיתוף פעולה</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 26 פניות בתחום שפ"ע – פסולת יבשה וביתית, מפגעי ביוב, ניקיון, שירות וטרינרי • עליה בתלונות בנושאי פינוי פסולת הן רטובה והן יבשה כולל גזם. <u>בדומה למוקד העירוני!</u> 	34	<p>תלונות ופניות ציבור בתחום שפ"ע – פסולת ושירות וטרינרי במקום הראשון; ההנדסה ותשתיות (סה"כ 29) במקום השני.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • שתי תלונות בכתב, אחת נכללה בפרק של העדר שיתוף פעולה בנושא זיכוי בגין היטל ביוב ואגרה. • 4 פניות ותלונות – השבת היטל ביוב – זיכוי וקיזוז. מתוכם שתי פניות דרישה להשבה היטל הביוב ככל שלא יחובר הנכס למערכת הביוב. • 15 פניה ותלונה אחת בכתב באחריות תאגיד המים והביוב. - 4 פניות בנושא חיבור נכס למערכת הביוב. - 5 פניות בנושא החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות ברשת הביוב ו/או מערכת המים העירונית. - 3 פניות בנושא גלישת או סתימת ביוב. - 5 פניות בנושא שאיבת מי ביוב. - 2 פניות בנושא דמי הקמה או צריכת וחיוב מים. 	19	<p>תלונות ופניות בנושאי מים והביוב</p> <p>הועבר ניהול משק המים והביוב לטיפול תאגיד המים והביוב בחודש 3-2/2019 ופערים וממצאים 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • היעדר מענה זמין לפניות התושבים; • חוסר בהסברה והנגשת המידע והשירות לציבור; • עיכוב בהשלמת העבודות להחזרת המצב לקדמותו



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

שנת 2020 – התפרצות נגיף קורונה – השלכות :

1. פניות הציבור בשנת 2020 היו משני סוגים : הראשון (החלק המרכזי) הוא קבלת שירות (בעיקר פינוי פסולת רטובה ויבשה, מפגעי ביוב), והשני הוא קבלת מידע בנוגע להנחיות לאור נגיף קורונה.
2. בין פניות הציבור שנמסרו לממונה על תלונות הציבור בתחום הגזברות והגביה, היו פניות שבמסגרתן הועלו טענות לענין סבירות פעולות החיוב ודרישות המועצה לתשלום אגרת שילוט או נקיטת הליכי אכיפה לגביית חובות בתקופה של משבר קורונה ולאור השלכותיה. חלק מהטענות כאמור קשור למדיניות המועצה.
3. היו תלונות ופניות ציבור בודדות להשתתפות בהליך מרכזי שנועד בעקבות משבר קורונה (כגון מינוי עוזרי הוראה, קול קורא להצטיידות ולרכישת מוצרי ניקיון והיגיינה במוס"ח) או לקבלת מידע והגשת בקשה לקבלת הטבה (כגון : תווי קניה לרכישת מוצרים לאוכלוסייה נזקקת בחודש ינואר 2021; חלוקת ארוחות למבודדים וחולים).
4. יצוין כי היו מספר פונים שיצרו קשר וקיימו שיחה בלתי פורמאלית עם הממונה על תלונות הציבור, אולם לא הגישו תלונה בצירוף אסמכתאות באופן פורמאלי.
5. ביחס לתושבים שפנו לענין קבלת מידע אודות הטבה או הליך, הם הופנו לגורמים האחראיים והרלוונטיים במועצה כצעד ראשון למימוש זכויותיהם ובירור זכאותם (מכח עקרון מיצוי הליכים בטרם תוגש תלונה, ככל ותוגש).

סוגי תלונות ופניות הציבור בדוח :

- תלונה כהגדרתה בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור)
 - א. בגין פעולה או החלטה של המועצה ו/או נבחרי הציבור ו/או עובדיה ושליחיה, הפוגעת במישרין במתלונן או המונעת טובת הנאה;
 - ב. מעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- תלונות ביקורת – על מעשה או פעולה או הימנעות מפעולה שעלולה לפגוע בציבור או להשפיע על מתן השירות לכלל הציבור או לקבוצה מתוכו, כאמור בסעיף (ב) לעיל
- פניה חוזרת (אישית דרך הגעה לרשות או טלפונית) לקבלת שירות חרף פניה קודמת למוקד העירוני ו/או לגורמים רלוונטיים שונים ברשות המקומית.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תובנות ולקחים –

הפעלת מוקד העירוני והטיפול בפניות הציבור 2020

• קידום איכות השירות ברשות –

- קביעת חזון שירות רשותי.
- זיהוי מאפייני הרשות והמרחב שלה, האוכלוסייה והקהילות, הלקוחות, העובדים.
- הטמעת תוכנית אסטרטגית לקידום איכות השירות בהתאם לחזון השירות ברשות.
- פרסום מידע לציבור בכל נושא שבאחריות המועצה ובמיוחד בדבר טיפול בפסולת, על כל סוגיה, ובנושא מניעת מפגעים מכל סוג.

• הפעלת אפליקציה פניות חכמה – מוקד עירוני (החל מחודש דצמבר 2019 עד לחודש אפריל 2021)

- מבנה ארגוני מאושר להיום ולעתיד לבוא המותאם לצרכים וליעדים של הרשות.
- הגדרת תפקיד ברורה לכל תפקיד במבנה הארגוני המאושר, אשר תכלול את תחומי האחריות ואת המטלות (לפי יחסי וחלוקת העבודה) של העובד המאייש את המשרה.
- דבר אשר אמור להשתקף גם באפליקציה של ניהול פניות הציבור. להכין כתבי מינוי.
- מינוי פרנט לפניות הציבור לכל מחלקה והגדרת תפקידו ותחומי האחריות.
- הגדרת זמן הטיפול לכל שלב ולהשלמת הטיפול בכל שלב (SLA).
- קביעת נוהל עבודה בנושא הטיפול בתלונות הציבור.
- הכשרת עובדים לאיכות השירות.
- הדרכת בעלי התפקידים המורשים לטפל בפניות הציבור לענין אופן הטיפול ועדכון בכל שלבי הטיפול בתוך האפליקציה לניהול של פניות הציבור.
- מינוי מנהל למוקד העירוני ופניות הציבור או מנהל השירות המקיים מעקב אחר הטיפול בקריאות ובפניות הציבור שמתקבלות.
- תיעוד כל פניה מכל סוג ולרכז כל פניה או קריאה במאגר מידע אחד, רצוי באמצעות הגורם שייקבע כמנהל פניות הציבור והמוקד העירוני.
- הפעלת אפליקציה לתושב. בצל משבר קורונה, הוצע לבחון שימוש באמצעי טכנולוגי נגיש ומאובטח שמאפשר יצירת קשר בערוץ דיגיטלי עם תושבים להעברת מידע אודות משבר הקורונה, הודעה ומענה לפניות התושבים.
- קיום מעקב יומי אחר הטיפול בפניות שמתקבלות במוקד ובנוסף מעקב שבועי.
- העמדת כל האמצעים והכלים החיוניים למילוי תפקידיהם של האחראיים למתן השירות והבטחת מתן השירות ברציפות ובאופן סדיר. כגון : שירות איסוף ופינוי פסולת סדיר, טיפול בבעלי חיים ועוד.
- שיפור התשתית הטכנולוגית והדיגיטלית ברשות וסגירת הפערים הקיימים והבטחת רציפות תפקודית וזמינות של צוותי עבודה מוכשרים לקבל ולטפל בפניות הציבור.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

• העברת ניהול משק המים והביוב לתאגיד המים והביוב (2019/3-2) –

- קביעת איש קשר מטעם התאגיד לטיפול בבעיות המים והביוב בדלית אל כרמל.
- פרסום פרטים של בעלי התפקידים, דרכי התקשורת, שעות הפעילות ומועדי קבלת קהל, דרך הפניה לתאגיד המים והביוב גם באתר האינטרנט של המועצה. עדכון מידע זה ככל שיחולו שינויים.
- קביעת לוחות זמנים להשלמת וסיום הטיפול כולל החזרת המצב לקדמותו.
- על התאגיד להעביר דיווח חודשי בדבר הטיפול בפניות ותלונות הציבור שנתקבלו במועצה.
- פרסום מידע והנחיות לציבור לכל נושא שבאחריות תאגיד המים והביוב.

הנני ממליצה בפני המועצה על כל אורגניה לפעול לתיקון הליקויים והממצאים שעלו בביור תלונות ופניות הציבור ולמניעת הישנותם בעתיד, וכן ליישם את ההמלצות שנכללו בדוח זה ובדוחות הממונה על התלונות הציבור הקודמים לשנים 2011-2019 והמצגות - ניתוח נתונים של דוחות דן.

יודגש במיוחד חשיבות הטמעת תפיסה מערכתית של השירות וניהול זמן באופן מיטבי כולל מתן מענה וסגירת מעגל הטיפול במסגרת לוחות הזמנים, באופן סביר וללא עיכוב.

בהזדמנות זו, בסיום תפקידי כמבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור במועצה, מודה לראש המועצה וחברי המועצה, לעובדים הבכירים ומנהלי המחלקות על שיתוף הפעולה, ומוקירה כל נבחרי הציבור ועובדי המועצה שפעלו לתקן את הליקויים והממצאים שעלו ולשפר את תהליכי העבודה ויעול מתן השירות לתושבים.

מאחלת למועצה על כל אורגניה המשך עשייה ציבורית טובה והצלחה רבה בהטמעת תרבות ארגונית שמקדמת איכות החיים ופרקטיקה של שירות מיטבי, נגיש וזמין.

בכבוד רב,

סועד חסון (זהראלדין), עו"ד
מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוכן העניינים

מספר עמוד	נושא
2	1. מבוא
3-7	פילוח נתונים של תלונות ופניות הציבור 2020 ; תובנות ולקחים
10-13	2. נושאי התלונות
14-39	3. פרטי התלונות
14	3.1 תלונה בענין מניעת אסון בשכונת סקעב בדלית אל כרמל
15-16	3.2 תלונה בענין מפגע בטיחותי וסכנה ממשית לשלום הציבור והתלמידים
17	3.3 תלונה בענין בעיית ניקוז באזור מגורים
18-19	3.4 תלונה בענין איסוף ופינוי פסולת יבשה ומפגעים בכביש
20-22	3.5 תלונה בענין הסרת דוח מדידת קרינה בדלית אל כרמל
23	3.6 תלונה בענין תחנת תחבורה ציבורית באזור מגורים
24	3.7 תלונה בענין פינוי גזם
25-27	3.8 תלונה בענין כביש לא תקין באזור מגורים
28-30	3.9 תלונה בענין גיוס תומכי הוראה – דלית אל כרמל
31	3.10 תלונה בענין כהונת חבר מועצה
32	3.11 תלונה בענין תנאי החזקת כלב
33-34	3.12 תלונה בענין דליפת מי ביוב מתחזקת בשכונת דליה צעירה
35	3.13 תלונה בענין התראה על אסון – רחוב הגפן שכונה מערבית
36-37	3.14 תלונה בענין פינוי אשפה בשכונת ונסה
38	3.15 תלונה בענין שילוט רחובות ואיכותו
39	3.16 תלונה בענין אי פינוי אשפה ביתית
40	4. תלונות ביקורת שנתקבלו בשנת 2020 (כולל תלונות שהמתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו)
40	4.1 תלונה בענין פרסום עסק – ניצול תפקיד כנטען
40	4.2 תלונה בענין מפגע בטיחותי – גלישה, סכנה וניצול ציבורי
41-44	5. תלונות שנתקבלו בשנת 2020 – (בהן הופסקו או הסתיימו הטיפול בשל עילה בדין או לא הושלם בשל היעדר שיתוף פעולה)
41	5.1 תלונה בענין התחשבנות עם קבלן – תשלום חוב כספי ועיכוב מתמשך
42	5.2 בורות ומהמורות מסוכנים בכביש גישה בשכונת ונסה
43	5.3 תקלות ופערים בשירות איסוף ופינוי אשפה ביתית בח'לת עלי
44	5.4 זיכוי וקיזוז בגין היטל ביוב ואגרת ביוב ששולמו



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מספר עמוד	נושא
45-75	6. פניות שנתקבלו בעיקר בשנים 2020 – (טיפול של הממונה על תלונות הציבור בהן <u>הסתיים</u> עד למועד עריכת הדוח)
76	סיכום – פניות שנתקבלו בשנת 2020 לעיל (סיום טיפול הממונה על תלונות הציבור בהן עד למועד הדוח)



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור והסתיים הטיפול בהן במהלך שנת 2020 :

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת באופן חלקי; אינה מוצדקת
1. ינואר 2020 תשובה בכתב – ינואר 2020	הנדסה ותשתית – בטיחות : המתלונן טוען כי קיימת סכנה ממשית עקב הזנחה מצד המועצה בטיפול בקיר מסוכן מאוד שנמצא בשכונת סקעב.	מוצדקת
2. נובמבר 2015 תשובה מסכמת - מאי 2020	הנדסה ותשתית – בטיחות : המתלונן טוען כי קיימת סכנת התדרדרות אבנים ומפגע בטיחותי בשכונת יד לבנים שהולך ומחמיר. בהמשך הודיע המתלונן על שקיעה נוספת בכביש ועל סדקים באספלט. לטענתו היו לו פניות נישנות ושונות למועצה מזה תקופת זמן ארוכה קרוב לעשרים שנה.	מוצדקת
3. אוגוסט 2015 תשובה בכתב – יוני 2020	הנדסה ותשתית – ניקוז : המתלונן טוען כי מזה 18 שנים קיימת בעיית ניקוז בחלקה שלו, לטענתו עקב הנחת קו הניקוז מאסף על ידי המועצה, ללא ידיעתו והסכמתו. זרם המים החזק בחלקה יוצר מפגע ומקשה על ניצול חלקתו.	מוצדקת
4. יוני 2019 תשובה מסכמת – יוני 2020	תברואה ואיכות הסביבה – פסולת יבשה ומפגעים : המתלוננת טוענת כי לאורך כל הכביש באזור מגוריה, יש ערימות פסולת בנייה, גזם ותכולת בתיים. הנראות של השכונה לא טובה. הזבל עולה על המדרכות ולא ניתן ללכת עליהן. כשפנתה למועצה, לא היה ידוע למוקד מתי תגיע המשאית לאסוף את הזבל.	מוצדקת



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת באופן חלקי; אינה מוצדקת	נושא התלונה	מספר ומועד קבלת התלונה
מוצדקת באופן חלקי מוצדקת בענין אי השלמת הטיפול בליקויים דוח הקרינה וחוסר התיאום	חינוך, בטיחות, הנדסה ואיכות הסביבה : המתלונן טוען כי ערכי הקרינה שנמדדו חרגו באופן משמעותי מהסף שהומלץ על ידי המשרד להגנת הסביבה, ובעקבות חריגות הקרינה שהתגלו וחשיפת הדוח שהוסתר לטענתו, טופלו הליקויים בבית ספר חדשני למרות שקיימים ליקויים חמורים במוסדות חינוך.	5. ינואר 2020 תשובה מסכמת: יוני 2020
מוצדקת באופן חלקי	הנדסה – תחבורה ציבורית ונגישות : המתלונן טוען כי מזה שנתיים הוא פונה לרכזת נושא התחבורה הציבורית במחלקת ההנדסה כדי להוסיף תחנה של התחבורה הציבורית באזור מגוריו. אולם לא היה מענה. הוא הוסיף כי התחנה הקרובה לביתו בכביש הראשי בשכונה אינה בשימוש	6. יוני 2018 תשובה בכתב – יוני 2020
מוצדקת	תברואה ואיכות הסביבה – פסולת יבשה ומפגעים : המתלונן טוען כי למרות פניותיו למוקד המועצה ולעובדים מהמועצה הוא לא מקבל את שירות איסוף גזם מהמועצה, באופן הולם כנדרש. דבר זה מהווה מפגע וקיים סיכון לדליקה.	7. סוף מאי 2020 תשובה מסכמת– יוני 2020
מוצדקת	הנדסה ותשתית – בטיחות : המתלונן טוען כי כביש הגישה באזור מגוריו במצב קשה במיוחד ומחייב טיפול. נוכח מצב הכביש הרעוע, אינו עומד בשום סטנדרט וגם מהווה מפגע בטיחותי וגורם לדיירים נזקים רבים. למתלונן היו פניות שונות ונישנות.	8. יוני 2018 תשובה מסכמת– יוני 2020
מוצדקת	חינוך ומשאבי אנוש : המתלונן טוען כי פורסם מטעם משרד החינוך משרה לעובדי הוראה בדלית אל כרמל, בת זוגו ניגשה ונרשמו דרך הקישור ונשלחה להן הודעה שיוזמנו לראיון. אך אף אחד לא הזמין, לא עדכן ולא נתן תשובה לאותן נרשמות. המתלונן העלה טענות נוספות לענין שיטת המינויים.	9. אוגוסט 2020 תשובה מסכמת– ספטמבר 2020



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת באופן חלקי; אינה מוצדקת	נושא התלונה	מספר ומועד קבלת התלונה
מוצדקת	מינהל כללי וגזברות וגביה : המתלונן טוען כי חבר מועצה מסוים נמצא בהליך פשיטת רגל וחייב אלפי שקלים לרשות המקומית. הוא העלה טענות שונות וצירף פרוטוקול בית משפט במסגרת הליך פשיטת רגל של חבר המועצה.	10. יולי 2020 תשובה בכתב – ספטמבר 2020
לא מוצדקת	שפ"ע – שירות וטרינרי : המתלוננת טוענת כי במקום מסוים מוחזקים שני כלבים בתנאים קשים. נטען כי חרף "תלונות" שלה ושל אנשים נוספים בנושא זה לא היה מענה מהשירות הוטרינרי.	11. דצמבר 2019 תשובה מסכמת – ספטמבר 2020
מוצדקת לענין המפגע הסביבתי והצורך בילווי ההנדסי לתיקון התקלה/הדליפה	הנדסה ואיכות הסביבה – ביוב : המתלונן טוען כי עדיין קיימת דליפה של מי ביוב אף נראית בעין. הוא הוסיף כי המצב הפך למפגע סביבתי קשה שמקשה עליו לקיים שגרת חיים רגילה וגורם לו נזקים. המתלונן מסר כי נושא התלונה מוכר לתאגיד.	12. יוני 2020 תשובת מסכמת – ספטמבר 2020
אך המתלונן אינו עומד בתנאים לבירור התלונה כחוק	הנדסה ותשתיות – מפגע בטיחותי : המתלונן מתרה על אסון שעלול להתרחש ברחוב הגפן בשכונה מזרחית. מדובר בסכנה ומפגע בטיחותי שמסכן את התושבים המתלונן טוען כי לפני כשנתיים דווח על המפגע אך לא נעשה כלום. צורפו תמונות.	13. אוק' 2020 תשובה מסכמת – אוקטובר 2020
מוצדקת	תברואה ואיכות הסביבה – פסולת ביתית : המתלוננים טוענים כי נושא פינוי האשפה בשכונת ונסה הינו מוזנח. בחודש נובמבר 2020 חל שינוי בשיטת הפינוי עקב תקרית מסוימת שאירעה בדרך בוצית. חרף פניותיהם לכל הגורמים האחראיים במועצה, הנושא לא קיבל מענה. עקב ההחלטה של שינוי שיטת הפינוי, שגורמת לכמות הפסולת לעלות על גדותיה, גם הפתרון של הצבת פחים שכונתיים גדולים אינו בר יישום בשל המרחק הגדול מהבתים.	14. נובמבר 2020 תשובה מסכמת – דצמבר 2020



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת באופן חלקי; אינה מוצדקת	נושא התלונה	מספר ומועד קבלת התלונה
מוצדקת באופן חלקי	הנדסה – תשתית שילוט : המתלונן טוען כי שילוט הרחובות אינו עומד זמן בתנאי מזג האוויר למרות שהוא יותר משילוט רגיל. הוא חושש שהשילוט בישוב הוא מאותו סוג ומבוצע ע"י אותו מתכנן ואותו ספק. כך שבעוד שנה שנתיים, זה מתקלף.	15. ינואר 2020 תשובה מסכמת – דצמבר 2020
מוצדקת	תברואה ואיכות הסביבה – פסולת ביתית : המתלוננת טוענת כי התקלה חוזרת על עצמה באופן סדיר, לפחות אחת ל-3 או 4 שבועות. תמיד מדלגים ולא מפנים את הפסולת הנאגרת בפח האשפה שלהם.	16. ספטמבר 2020 תשובה מסכמת – יולי 2021
מוצדקת – 11 מוצדקת באופן חלקי 3 – לא מוצדקת – 1	מינהל כללי : 2 הנדסה ותשתית : 9 (תשתית בטיחות – 5 ; נגישות ותחבורה ציבורית – 1; תשתית שילוט – 1; תשתית ביוב – 1; תש' ניקוז – 1) שפ"ע – תברואה ואיכות הסביבה : 7 (פסולת יבשה – 2 ; פסולת רטובה – 2 ; ביוב – 1; קרינה – 1; שירות וטרינרי – 1) חינוך – 2 ; גזברות וגביה – 1	סיכום : 16



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. פרטי התלונות

3.1 תלונה בענין מניעת אסון בשכונת סקעב – דלית אל כרמל

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת ונסה-סקעב בדלית אל כרמל.

המתלונן טוען להזנחה מצד המועצה בטיפול בקיר מסוכן בשכונת סקעב. הסכנה קיימת וממשית! אף מציין כי ראש המועצה הפיץ סרטון מצולם ביום 24.12.2020 שמדבר על חומרת וסכנת הקיר ועל דחיפות הענין.

המתלונן ביקש להתייחס לפנייתו ולהתערב כדי למנוע אסון כבד ואיבוד חיי אדם.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. נושא הפניה נוגע לסיכון ממשי לחיי אדם בשל הסכנה הקיימת במקום.
2. ללא קשר לפניה הנ"ל, הגם שהפניה הועברה לטיפול של הגורמים הרלוונטיים במועצה, במסגרת תפקידה, הביקורת מקיימת מעקב אחרי הנושא הזה ואף ביקשה לטפל בו בדחיפות.
3. במסגרת הבירור, בהתאם לדיווח שמסרה מחלקת ההנדסה, הטיפול בנושא זה מתחיל בימים הקרובים.
4. יצוין כי קדם לתלונה זו, פניה טלפונית של דיירת מסוימת בתאריך 11.10.2015 בנושא סכנה של מפולת סלעים ותהום מסוכן בשכונת סקעב. הביקורת קיימה מעקב שוטף ובמיוחד לאור מפולת הסלעים ונפילת חלק מהמסלעה בחורף 2017/2018!

כלקח נלמד, חשוב לקצר את זמן הטיפול ולפעול להסרת הסכנה הנשקפת לחיי אדם בסדר עדיפות ראשון ומניעת כל פגיעה וסיכון לחיי אדם ולרכוש.

*** בחודש מרץ/אפריל 2020 דיווחה מחלקת ההנדסה לביקורת על הסרה ותיקון המסלעה והקיר המסוכן. בכך הושלם הטיפול בנושא הנ"ל.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.2 תלונה בענין מפגע בטיחותי וסכנה מיידית לשלום הציבור והתלמידים בבית הספר באזור יד לבנים בדלית אל כרמל

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת יד לבנים בנכס הגובל בכביש הראשי המוביל לשכונת בית ספר חדשני.

המתלונן טוען כי החלקה בסכנת קריסה מיידית ודרך הגישה שהמועצה סללה רעועה עם סדקים וסכנת קריסה, דבר אשר מסכן את משפחתו ואת המשתמשים בכביש, כאשר רובם תלמידי בית ספר. המתלונן טוען כי בעיה זו ידועה למועצה מזה קרוב לעשרים שנה ואף היו סיורים שונים של נציגי המועצה ועמדו על מצב הקיר וסכנת הקריסה. בכל פעם נמסר לו כי ישנה בעיה בתקציב והנושא נדחה.

המתלונן הוסיף וטען כי מי הביוב ממערכת הביוב של שכנים זורמים לחלקה שלו, דבר זה מסכן את בריאותו ובריאות משפחתו ואת יסודות הבית.

הוא הודיע כי האחריות לנושא היא של המועצה ומשרד השיכון וכי המפגע הפך בתקופה האחרונה למפגע ממשי וסכנת חיים. בהמשך הודיע המתלונן על החמרה במצב הכביש, שקיעה וסחף חלקי בכביש והתדרדרות אבנים וסיכון לקריסה.

המתלונן מבקש לקדם את הטיפול בבעיה הקיימת, בניית קיר תומך גבוה ושיקום נזק לדרך הגישה. בנוסף לבעיית הביוב.

בהמשך בחודש ינואר 2019 פנתה דיירת נוספת באותו ענין לאור הסכנה הקיימת בכביש שהולכת ומחמירה ולאור חוסר הנוחות.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. הבירור העלה כי אכן קיימת סכנה בכביש לפי קביעת מהנדסת המועצה ודו"ח הקונסטרוקטור שהועסק.

2. נמצא כי כביש הגישה היה במצב לא תקין, היה סחף והתדרדרות אבנים. אף קיימת סכנה ממשית לסחף ולהתדרדרות אבנים וסלעים מהחלקה לכביש הראשי.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. הממונה על התלונות קיימה מעקב תקופתי אחר התקדמות הטיפול בנושאי תלונה זו. במסגרת הברור והמעקב, מחלקת ההנדסה דיווחה על קיום סיורים בשטח; הזמנת בדיקה ודו"ח של קונסטרוקטור; תכנון כולל אומדן; הגשת בקשה לתקצוב למשרד השיכון; קבלת הרשאה לצורך הכנת תב"ר ומכרז לביצוע כולל צו תחילת עבודה.

4. הממונה על תלונות הציבור קיימה פגישות עם הדיירים / המתלוננים והעבירה הודעות בדבר התקדמות הטיפול בתלונה, ולבסוף העבירה הממונה על התלונות הודעה על סגירת התלונה מאחר ונושא התלונה בא על תיקונו.

5. כלקח נלמד יש לקצר את זמן הטיפול בפניות התושבים ובתלונות הציבור.

הממונה על תלונות הציבור מודעת כי נושא התלונה חייב זמן טיפול ארוך. הטיפול היה מחייב בדיקה של מומחים; תכנון וגיוס מקורות מימון; עריכת מכרז לביצוע העבודות והנעת הפרויקט לביצוע. עם זאת, בשלבים מסוימים היה ניתן לקצר את זמן הטיפול, במיוחד עם קבלת התלונה וקיום בדיקה יסודית האם אכן נשקפת סכנה או לא נשקפת. מיקום העבודות – באחריות המועצה או לא, ואיך מתקדמים בהסרת הסכנה והמפגע.

נוסף על כך, **ממליצה** שוב כי חשוב להכין או לאמץ נהל עבודה שכולל מתווה פעולה ולוחות זמנים לטיפול בהסרת מפגעים, בין היתר מפגעים בטיחותיים וסכנה לחיי אדם ולרכוש. חשוב להטמיע נהל זה במהלך העבודה הרגיל של המועצה.

*** בסוף חודש מרץ ותחילת חודש אפריל 2020, דיווחה מחלקת ההנדסה על תחילת ביצוע העבודה המתוכננת – בניית הקיר התומך ובחודש ספטמבר 2020 הושלם ביצוע האספלט בכביש הגישה.

אך לא נתקבל דיווח בדבר ביצוע הבדיקות הנדרשות לטיב העבודות שהתבצעו והתאמתן.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الجمعية המקומית דאלית אל כרמל

3.3 תלונה בענין בעיית ניקוז באזור מגורים בשכונת מערבית

פרטי התלונה:

המתלונן הינו דייר בשכונת מרג' אלנג'אס – מערבית. מדובר בתלונה חוזרת.

המתלונן טוען כי מזה 18 שנים הוא פונה למחלקת ההנדסה ומתריע על בעיית ניקוז שנגרמה לטענתו על ידי המועצה כאשר הניחה את צינור הניקוז המאסף את מי הניקוז מהשכונות הסמוכות אל תוך השטח שלו, ללא אישורו וללא ידיעתו. הוא טוען כי בשל עוצמת המים בשטח שלו הדבר גורם למפגע ומפריע לו לנצל את השטח למטרת בניה או כל דבר אחר.

המתלונן הוסיף כי נציגי המועצה האחראיים לנושא ערכו סיור אצלו, אך לא חלה התקדמות בנושא התלונה.

המתלונן ביקש לברר למה המועצה לא פותרת את הבעיה ומתעלמת ממנה, למרות שהמועצה מבצעת כל מני עבודות באזורים שונים בישוב.

תוצאות בדיקת התלונה:

1. במסגרת בירור התלונה והמעקב התקופתי אחר התקדמות הטיפול בתלונה, התקיימו שיחות עם המתלונן לענין התקדמות הטיפול בתלונה.
2. הממונה על תלונות הציבור הודיעה על סגירת התלונה מאחר והנושא בא על תיקונו עם ביצוע קו ניקוז אזורי בסוף חודש פברואר 2020.
דווח כי קו הניקוז פעיל וכי לא נתקבלו השגות לענין זה.
3. מדובר בתלונה שהוגשה לפני האיחוד וחודשה בחודש אוגוסט 2015. אשר על כן, זמן הטיפול בנושא התלונה נמשך זמן רב שאינו סביר בעליל!
4. במסגרת הטיפול בתלונה זו ובשל ריבוי התלונות בנושא ניקוז ומפגעי ביוב, הומלץ לערוך סקר מפגעים ומוקדים בעייתיים, לקדם תכנון לטיפול ולגייס מקורות תקציב. בהתאם לכך, פעלה מחלקת ההנדסה וגויס מקור תקציבי במסגרת תוכנית החומש לטיפול במוקדי ניקוז בעייתיים. במקביל, הוכנה תוכנית אב לניקוז.

*** נתקבל דיווח ממחלקת ההנדסה על ביצוע קו הניקוז ללא תקלות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.4 תלונה בענין איסוף ופינוי פסולת יבשה ומפגעים בכביש

פרטי התלונה :

המתלוננת הינה דיירת בשכונת ח'לת עלי בדלית אל כרמל.

המתלוננת טוענת כי לאורך כל הכביש של הרחוב שלהם יש ערימות של פסולת בניה, גזם ותכולת בית. היא מציינת כי הנראות של השכונה לא טובה. הזבל עולה על המדרכות ולא ניתן ללכת על המדרכות.

המתלוננת טוענת כשהתקשרה למועצה וביקשה שיאספו את הזבל מהרחוב, נאמר לה שלא ידוע מתי תגיע המשאית לאסוף את הזבל.

המתלוננת מבקשת לדעת למה אין יום קבוע בשבוע בו ניתן לפנות זבל לרחוב ובאותו היום עוברת משאית של המועצה שאוספת אותו כפי נהוג בכל יישוב אחר בארץ.

תוצאות בדיקת התלונה, דרך הטיפול וההמלצות :

הבירור העלה כי במועד התלונה לא היתה תוכנית סדורה לפינוי פסולת יבשה וגזם עבור כל האזורים בתחום המועצה.

הממונה ניהלה מעקב לענין השלמת טיפול מחלקת התברואה ואיכות הסביבה (כיום שפ"ע) בנושא התלונה ויישום המלצותיה. עם קביעת תוכנית עבודה לאיסוף ופינוי פסולת יבשה ופרסומה לציבור, נמסרה למתלוננת תשובה מסכמת את השתלשלות הטיפול בנושאי התלונה.

1. במחצית השניה של 2019, המועצה תיגברה את שירות איסוף ופינוי הפסולת היבשה מסוג גזם וחפצים מיושנים מרחבי הישוב. במקביל, פעל הפיקוח העירוני להתראות בדיירים שייצרו מפגעים סביבתיים בכבישים, ככל שזהותם ידועה.

2. בנוסף, המועצה קידמה קמפיין הסברה לענין שיטת איסוף ופינוי פסולת יבשה ומניעת השלכת פסולת מכל סוג כולל פסולת בנין ועפר. כן נערכה המועצה לפרסם הודעה מתאימה לציבור הנשענת על תוכנית עבודה מובנית לענין זה.

3. בחודש מאי 2020 פירסמה המועצה הודעה לציבור לענין תוכנית העבודה לאיסוף ופינוי פסולת יבשה מסוג גזם וחפצים מיושנים פר שכונה/אזור בתחום המועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. כלקח נלמד לעתיד לבוא, הממונה על תלונות הציבור **ממליצה** כדלהלן :

א. חשוב לקדם קמפיין הסברה נוקב ואינטנסיבי בקרב הציבור לענין איסוף ופינוי פסולת לפי הסוגים השונים ולענין יצירת מפגעים.

ב. לעדכן את הדיירים בתוכנית העבודה – מועדי ותדירות פינוי הפסולת על סוגיה השונים, פר אזור/רחוב. חשוב גם לעדכן את התוכנית בכל שינוי. התוכנית תפורסם גם באתר האינטרנט של המועצה.

ג. לבחון את יישום התוכנית אחת לתקופה באופן קבוע – התקלות והחסמים, הצרכים מהשטח, השינויים המתרחשים וכיו"ב. יש לשדרג את התוכנית בהתאם לממצאי הבדיקה וההערכה כאמור.

ד. לתעד את פניות הציבור ואופן הטיפול בהן.

ה. לקיים פיקוח צמוד ולתעד ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת היבשה בשוטף מדי יום.

ו. לפרסם הודעה לענין פינוי פסולת בנין ואת האתרים המורשים לקלוט פסולת בנין ועפר מהדיירים.

ז. לפרסם הודעה לציבור לענין פינוי פסולת מסוכנת ו/או רעילה, שיטת הפינוי ויעדי הפינוי לאתרים המורשה/המורשים לקבל פסולת מסוג זה.

ח. לקדם הפרדת פסולת במקור, ככל הניתן.

ט. לשפר את עבודת הפיקוח והאכיפה לענין יצירת מפגעים מכל סוג כולל סביבתיים. מוצע לקבוע מתווה עבודה בתיאום עם התובע העירוני.

*** לא נמסר דיווח על יישום המלצות הביקורת והממונה על תלונות הציבור שצוינו לעיל.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.5 תלונה בענין הקמת ועדת חקירה – הסתרת דו"ח מדידת קרינה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו תושב מקומי והורה לתלמידה בגיל הרך. הוא צירף דו"ח מדידת קרינה במוסדות החינוך שנערך על-ידי איגוד ערים מפרץ חיפה.

המתלונן טוען כי ערכי הקרינה שנמדדו חרגו באופן משמעותי מהסף שהומלץ על ידי המשרד להגנת הסביבה ובעקבות חריגות הקרינה שהתגלו וחשיפת הדוח שהוסתר לדבריו, הוא פנה במכתב בהול לחברי המועצה, וועד יישובי וממונה על תלונות הציבור.

הוא מצוין כי לשמחתו, ולאחר שבוע של עבודה אינטנסיבית של הוועד היישובי, הנושא טופל בבית ספר חדשני, למרות שהדו"ח מדבר על ליקויים חמורים ברוב בתי הספר והגנים בישוב.

המתלונן טוען כי לאחר בדיקה, אין גורם מקצועי האחראי על התחום באופן מקיף ומלא, לא קיימים שיתופי פעולה בין הגורמים המקצועיים השונים, וכי הנושא כולו נופל בין הכסאות ולא זוכה לטיפול הראוי לו וקיים חוסר סדר מוחלט בכל הנוגע למדידות קרינה בלתי מייננת במוסדות החינוך.

הוא הוסיף כי מבדיקה עולה כי בוצע מדידת קרינה בכל בתי הספר והגנים, ולדברי הגורמים, העתק מדו"חות מדידת הקרינה נשלחו באמצעות הדואר האלקטרוני ליחידת לאיכות הסביבה ולרשות המועצה בסמוך למועד ביצוע כל מדידה.

המתלונן מבקש לערוך בדיקה מקיפה כדי לוודא שהילדים נמצאים בסביבה בטוחה ולא מסכנת את בריאותם חלילה. הוא ביקש לבדוק את כל הכשלים והסרת דו"ח הקרינה במשך ארבע שנים דבר המהווה עבירה חמורה בזלזול בחיי אדם כנטען.

תוצאות בדיקת התלונה, הממצאים וההמלצות :

נערך בירור מול גורמים רלוונטיים שונים במועצה. הממונה על תלונות הציבור העלתה את הממצאים שעלו מביור התלונה בחודש מרץ 2020, ולבסוף נמסרה למתלונן תשובה מסכמת את ממצאי בירור התלונה.

1. בהתאם לדיווח שנתקבל, בעיית הקרינה בבית ספר חדשני שהעלה המתלונן בתלונתו באה על תיקונה בחודש ינואר 2020.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الجمعية המקומית דאלית אל כרמל

2. מנהל מחלקת הביטחון במועצה דיווח כי תוקנו הליקויים בענין הקרינה במוסדות החינוך כולל גני הילדים וכי אין חריגות.
3. בדיקת הקרינה במוסדות החינוך נעשתה בשנת 2016 באמצעות בודק מוסמך מטעם איגוד ערים מפרץ חיפה לאיכות הסביבה, וזאת ביוזמת ובליווי ממחלקת התברואה ואיכות הסביבה. נמסר לממונה על תלונות הציבור כי במסגרת הבדיקות דנן בוצע תיקון לתקלות שניתן היה לתקן במקום על-ידי המומחה שערך את הבדיקה.
4. הברור העלה כי ההמלצות הועברו למנהל בית הספר ולגורמים נוספים במועצה להמשך טיפול. אך ככל הנראה לא הועברו ההמלצות לטיפול מחלקת ההנדסה ביחס לעבודות החלפת לוחות חשמל וטיפול בתשתית החשמל.
5. מהנדסת המועצה הבהירה כי מחלקת ההנדסה פעלה לפתרון הבעיה באופן מיידי כאשר הובא הדו"ח האמור לידיעתה בחודש דצמבר 2019. עוד הובהר כי הופעל מומחה בתחום הקרינה שהכין דו"ח לבעיה ואופן הטיפול ולאחר מכן הופעל קבלן לתיקון הליקויים ובסוף בוצעה בדיקה חוזרת על-ידי המומחה הנ"ל אשר חווה את דעתו שהכל תקין.
6. הברור מול מחלקת הביטחון (כולל בטיחות מוסדות החינוך) העלה כי נערכה בדיקה למדידת שטף שדה מגנטי מרשת החשמל בבתי הספר בשנת 2014, 2015, 2016 ו-2017, אך לא נמצאו חריגות, וכי ההנחיות ליישום מטעמי זהירות הועברו למנהלי בתי הספר.
7. הברור העלה כי מדי שנה במסגרת ההיערכות לפתיחת שנת הלימודים, נערכה בדיקה שוטפת לארונות החשמל שקעים והארקה, וכן בדיקה רגילה באמצעות מכשיר קרינה שנרכש לכך. אך לא נעשתה בדיקת קרינה יסודית בתשתית החשמל באמצעות מהנדס חשמל רשוי מומחה בתחום זה, ככל שנדרש.
- במקביל, לא נעשתה בדיקה חוזרת באמצעות איגוד ערים מפרץ חיפה מאחר ולא היתה קריאה מטעם המועצה, אלא עד חודש דצמבר 2019 כשנתבקש האיגוד לכך.
8. לכן הפעולות שננקטו ממועד קבלת דו"ח הקרינה היו במישור המניעה וההתנהגות באמצעות הנחיות בטיחות אך לא היה טיפול יסודי בתשתיות החשמל.
9. במסגרת הברור נמסר כי לא היתה כל כוונה להסתיר דוח מדידת הקרינה שמפורסם לציבור באתר האינטרנט של איגוד ערים מפרץ חיפה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מהבירור שנערך לנושא הטיפול בבעיה הקיימת בבית הספר החדשני ובממצאי דוח מדידת הקרינה שנערך בשנת 2016 על-ידי איגוד ערים מפרץ חיפה לאיכות הסביבה, עולה כי היה חוסר תיאום וסנכרון בין הגורמים המעורבים במועצה עד השלמת הטיפול באופן יסודי ומלא, וביצוע בדיקה חוזרת לאימות תיקון הממצאים וחידוד תחומי האחריות ביניהם לביצוע, בכל שלב ושלב, עד השלמת הטיפול כנדרש.

הממונה מדגישה כי לא נכון להשהות את הטיפול בממצאי הבדיקה שנערכה. תיקון ממצאים מסוימים מחייב תיאום מערכתי בין מספר גורמים במועצה ופעולה מיידית למניעת סכנה, כגון: תיקון ברשת החשמל.

כלקח נלמד מבירור התלונה דלעיל, הממונה על הציבור ממליצה כדלהלן:

א. להכין נוהל פנימי לטיפול בדוח מדידת קרינה, רעש, עוצמת התאורה וסינוור וכיו"ב. הנוהל יגדיר את תהליך הטיפול הנדרש, האחריות ולוחות הזמנים לטיפול עד סיומו / השלמתו.

ב. לקיים דיון מיוחד בדוח שיתקבל בהשתתפותם של כל הגורמים הרלבנטיים במועצה, וזאת בסמוך למועד קבלת הדוח במועצה. בדיון זה ייקבעו תחומי אחריות ולוח זמנים לטיפול, בהתאמה להוראות נוהל העבודה שייקבע או יאומץ בענין זה.

ג. לבצע בדיקה חוזרת באמצעות גורם מורשה ומוסמך או הגורם שערך את הדוח המקורי לבדיקת ולאימות תיקון הממצאים. מוצע לבצע בדיקה זו תוך פרק זמן סביר סמוך למועד השלמת ביצוע העבודות הנדרשות ובהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו בנוהל העבודה דנן.

ד. לערוך בדיקות קרינה תקופתיות כנדרש בהנחיות המשרד לאיכות הסביבה ובהנחיות משרד החינוך (בנוגע למוסדות חינוך). לדוגמה: בדיקה שנתית בכל מוסד חינוכי שנמצאת בקירבתו תשתית חשמל במתח גבוה ועוצמת קרינה.

ה. לפרסם באתר האינטרנט של המועצה דוחות המדידה שנערכו בתחום איכות הסביבה – קרינה, רעש, איכות המים ועוד.

ראש המועצה הנחה את הגורמים הרלוונטיים המועצה כדלהלן:

1. אבקש מרכז איכות הסביבה ומקב"ט מוס"ח לרכז את הנושא ולהכין נוהל ולהעביר לאישורים.
2. אבקש מאחראי אתר האינטרנט במועצה לפרסם באתר.
3. להזכירם, ביקשתי להכין תכנית מקפת לקראת שנת הלימודים הבאה עלינו לטובה.

*** במסגרת העדכון על הצעדים שננקטו, נמסר דיווח על ביצוע בדיקות קרינה; נושא בדיקות אלו והטיפול בממצאי הבדיקה שולב בתוכנית העבודה של קב"ט מוסדות חינוך בהיערכות לשנת הלימודים תשפ"א ו- תשפ"ב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الموعزة המקומית דאלית אל כרמל

3.6 תלונה בענין תחנת תחבורה ציבורית באזור מגורים

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת ח'לת חמזה בואדי אל פש. הוא נכה מוגבל פיזית שעושה שימוש בתחבורה הציבורית על בסיס קבוע.

המתלונן טוען כי מזה שנתיים הוא פונה לרכזת נושא התחבורה הציבורית במחלקת ההנדסה כדי להוסיף תחנה של התחבורה הציבורית באזור מגוריו. אולם אין מענה. הוא הוסיף כי התחנה הקרובה לביתו שנמצאת בכביש הראשי בשכונה אינה בשימוש. אף המיניבוס אינו מגיע עד לתחנה זו אלא הוא מגיע עד לתחנה שבצומת העוקף בלבד.

המתלונן מבקש הסדרת תחנת הסעה בתחבורה הציבורית באזור מגוריו.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

הממונה על תלונות הציבור קיימה מעקב תקופתי אחר התקדמות הטיפול בתלונה זו.

1. במסגרת הבירור הראשוני, נמסר באשר לקו הנסיעה הקיים כי מדובר במסלול קבוע ולא ניתן להוסיף תחנה, מאחר ולא מתאפשר לאוטובוס להסתובב באופן פתוח ובטוח !

2. בהתאם לדיווח העדכני שמסרה אחראית התחבורה הציבורית במועצה בחודש יוני 2020, הוגשה בקשה למשרד התחבורה להוספת קו חדש בשילוב תחנות המתנה באזור מגוריו של המתלונן. הטיפול בבקשה ואישורה הינו באחריות ובמנדט משרד התחבורה, והליך הטיפול בבקשה האמורה צפוי להתארך.

3. המועצה תקיים מעקב אחר התקדמות הטיפול בבקשה הנ"ל מול משרד התחבורה.

4. כלקח נלמד מהמקרה, הממונה על תלונות הציבור ממליצה –

א. חשוב לקצר את זמן הטיפול בתלונה. להמשיך טיפול ומעקב.

ב. בהזדמנות זו, הנני ממליצה לבחון ולהסדיר את תחום התחבורה הציבורית במועצה באמצעות מינוי פורמאלי כדין של האחראי/הרכז, להכין או לאמץ נוהל עבודה מתאים, העמדת אמצעים וכלים למילוי תפקידו וכיו"ב.

*** עד מועד עריכת דוח זה, לא נמסר לממונה על תלונות הציבור עדכון נוסף או דיווח על השלמת הטיפול בנושא התלונה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

7. תלונה בענין פינוי גזם בשכונת ביר דובל בדלית אל כרמל

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת ביר דובל בדלית אל כרמל.

המתלונן טוען כי מזה כשנתיים ולמרות פניותיו למוקד המועצה ולעובדים מהמועצה, הוא לא מקבל את שירות איסוף גזם מהמועצה באופן הולם, כנדרש במסגרת הטיפול בנושא שבאחריות המועצה. דבר שמהווה מפגע וקיים סיכון לדליקה.

הוא טוען כי לא בוצע פינוי גזם אצלו למרות שבוצע פינוי גזם בשבוע שעבר באזור מגוריו וחרף בקשותיו ושיחותיו עם מנהל המחלקה.

המתלונן מבקש בדיקה ועזרה לקבלת מענה הולם באיסוף ופינוי הגזם.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

1. לפי הבירור שנערך ועיון בתמונות שצולמו עלה כי מדובר במפגע סביבתי של פסולת גזם שהתייבשה.

2. הבירור העלה כי היו למתלונן פניות נישנות למוקד ולגורם האחראי במועצה על נושא פינוי פסולת מסוג גזם וחפצים מיושנים. אך בשל עומס וחוסר סדר לא התאפשר פינוי הפסולת.

3. דווח לממונה על תלונות הציבור כי הפסולת פונתה בתאריך 15.6.2020. לפיכך נושא התלונה בא על תיקונו.

4. כלקח נלמד מהתלונה, יש לבחון תגבור השירות באופן המבטיח את איסוף ופינוי הפסולת היבשה והגזם פעם אחת בשבוע באופן קבוע. בד בבד, לבחון את סידור איסוף הפסולת.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الجمعية המקומית דאלית אל כרמל

8. תלונה בענין כביש לא תקין באזור מגורים

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונה הצמודה למרכז התרבות, גם בשם דיירים נוספים. למתלונן היתה פניה קודמת בענין כביש מסוכן שנתקבלה בשלהי שנת 2013.

המתלונן טוען כי כביש הגישה הינו במצב קשה במיוחד ומחייב טיפול. הוא מוסיף כי הדיירים סובלים מהמצב הקיים במשך שני עשורים. הכביש רעוע אינו כשיר לנסיעות, מלא בורות ובוצי בכל השנים. נוכח המצב הקיים, אינו עומד בשום סטנדרט וגם מהווה מפגע בטיחותי וגורם להם נזקים רבים.

המתלונן הוסיף כי בתאריך 13.12.2017 נשלח מכתב לראש המועצה ומחלקת ההנדסה לענין דרישות הדיירים בנושא סלילת הכביש בשכונה. אך לא נתקבלה תשובה משום גורם במועצה.

המתלונן מעלה טענות נוספות לענין סדר העדיפות, הביצוע והתקצוב.

המתלונן מבקש לזרז את תהליך פרויקט סלילת הכביש.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

1. התלונה כוללת התלונה הקודמת משנת 2013 בענין שבנדון נמצאת במעקב תקופתי של הממונה על תלונות הציבור, אף נערך סיור כדי לעמוד מקרוב על מצב הכביש.

2. בהתאם לדיווח מחלקת ההנדסה במועצה, נושא התלונה בא על תיקונו בחודש יוני 2020 עם ביצוע עבודות סלילת הכביש כולל תיקון תאורה.

3. השתלשלות טיפול מחלקת ההנדסה בנושא התלונה ממועד קבלתה במועצה ונכון למועד מתן התשובה :

א. מצב הכביש מחייב טיפול יסודי, לכן הכביש הוכנס לעדיפות תכנונית וביצועית בפרוייקטים שמקודמים על-ידי משרד התחבורה ובצבר התכנוני משנת 2015. כיום הכביש נשוא תלונה עדיין מחכה לתקצוב של התכנון והביצוע על-ידי משרד התחבורה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

- ב. במסגרת מכרז שיקום הכבישים, ניתנה הוראה לקבלן לבצע תיקוני הטלאות.
- ג. אולם לאחר סיור מהנדסת המועצה בשטח, קבעה מהנדסת המועצה כי ביצוע הטלאות נקודתיות לא ישפר את מצב הכביש הקשה, לכן ניתנה הוראה למפקח על הפרוייקט לבצע תיקון אספלט יסודי יותר, בכך לפתור את בעיית הכביש עד לאישור תקצוב ממשרד התחבורה וביצוע עבודה יסודית הכוללת מדרכות ותשתיות.
- ד. מהנדסת המועצה ציינה כי לא ידוע לה על תקציב ייעודי לשיקום הכביש שהיה בעבר ונעשה בו שימוש במקום אחר, וזאת בתקופת כהונתה כמהנדסת המועצה, החל מהמחצית השניה לשנת 2014.
- ה. העבודות בכביש לתיקון מצב הכבש בוצעו והסתיימו בתאריך 16.6.2020.
4. באשר לטענות שהועלו בתלונה שהוגשה בחודש יוני 2018, לענין אי ביצוע הכביש נשוא תלונה חרף תכנון הכביש ותקצוב ביצועו בשנת 2013/14 במסגרת פרויקט שיקום כבישים בשכונות ותיקות, לא צירף המתלונן אסמכתאות לביסוס טענותיו לרבות הפרוטוקול שציין בתלונתו.
- יחד עם זאת, במסגרת דוח מבקרת המועצה לשנים 2013/2014 א, התייחסה מבקרת המועצה לסוגיית ביצוע או אי ביצוע כבישים שנכללו ברשימת הכבישים המתוכננים לביצוע מתאריך 7.11.2012 במסגרת חוזה 14/2012, אשר כללה בין היתר כביש באזור מגוריו, אך אין ברשותה פרטים מדויקים לגביו – מיקום, היקף, אורך ואומדן וכיו"ב. בדוח ציינה מבקרת המועצה כי לא איתרה את המפות שבהן סומנו הכבישים אשר עבורם נדרש מימון ממשרדי הממשלה ובהתאם להן ניתנו הרשאות תקציביות. לכן במצב זה, לא ניתן לשייך ו/או לקבוע באופן חד-משמעי כי ההרשאה התקציבית ניתנה לסלילת כביש ספציפי.
5. לסיכום, בהמשך ניתן לברר מול מחלקת ההנדסה את הסטאטוס התקדמות הטיפול בכביש באזור כמתוכנן לאחר קבלת תקצוב ממשרד התחבורה כאמור.

כלקח נלמד חשוב לקצר את זמן הטיפול ככל שניתן. **מומלץ** לערוך מיפוי וסריקה מקיפה לסטטוס הכבישים בתחום המועצה ולהכין תוכנית פיתוח ישוּבית, בין היתר יש לקבוע את סדרי עדיפויות לטיפול לפני מצב הכביש, העומס בכביש ומעמדו. כבישים בסטטוס מסוכן יטופלו בטווח הזמן הקצר לשם הסרת הסכנה ויושלבו בתוכנית הפיתוח לטיפול יסודי.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

- בתאריך 1.7.2020 נמסרה פניה חדשה לממונה על תלונות הציבור בענין הסדרת מדרכות ושולי הכביש שנסלל, התקנת מעקות ובניית קיר תומך, הסדרת מערכת ניקוז אזורית.
 - בשלב זה, הממונה על תלונות הציבור ביקשה לבחון את הטיפול בכביש לטווח הזמן הקצר, כלומר תמיכת הכביש שנסלל והסרת כל סכנה או סיכון לפגיעה במצב הקיים במועד קבלת הפניה החדשה.
 - במקביל, ביקשה הממונה על תלונות הציבור לבחון את הנושאים הנוספים שהועלו בפניה החדשה, בפרט מערכת ניקוז אזורית למניעת הצפות וקידום הטיפול בטרם תחל עונת הגשמים.
- להמשך טיפול בכביש כמתוכנן במסגרת תקצוב משרד התחבורה.
- נכון למועד הכנת דוח זה, לא נתקבל דיווח או עדכון לענין סטאטוס הטיפול בתלונה החדשה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

9. תלונה בענין גיוס תומכי הוראה

פרטי התלונה :

המתלונן פנה גם בשם בת זוגו שהגישה מועמדות למשרת תומכי הוראה.

המתלונן טוען בתחילת חודש אוגוסט 2020 פורסם מטעם משרד החינוך משרה לעובדי הוראה בדלית אל כרמל, בת זוגו ועוד שבעה בנות מתושבי הישוב ניגשו ונרשמו דרך הקישור ואף קיבלו הודעה שנציג ייצור איתם קשר לזימון ראיון. אך לצערו מאז אף אחד לא הזמין, לא עדכן ולא נתן תשובה לאותן נרשמות.

המתלונן טוען כי הטענות הופנו לאחראית על נושא הזימונים והראיונות, והתשובה היתה כי הקישור הוא כללי ולא מיועד לדאלית אל כרמל ורק מי שנרשם דרך המועצה זומן לראיון!! הוא העלה טענות לענין שיטת המינויים.

המתלונן הוסיף כי אינו מקבל טענה זו מכיוון אינה מבוססת על אמת מהעובדה שהמשרה לא פורסמה באתר המועצה המקומית ובאף עיתון מקומי. בנוסף הקישור הוא לא רק כללי כפי שנטען.

המתלונן מבקש לבדוק את הסוגיה לעומק ולברר באיזה שיקולים נקלטו העובדות החדשות, איך נעשה הזימון ומי מייין וסינן את השמות שנרשמו למשרה הנ"ל.

תוצאות בדיקת התלונה, הממצאים וההמלצות :

הממונה על תלונות הציבור ערכה בירור יסודי מול הגורמים הרלוונטיים במועצה בעיקר מחלקות החינוך ומשאבי אנוש. ממצאי בירור התלונה ולקחים לשיפור תהליך העבודה ולמניעת הישנות ליקויים וממצאים דומים בעתיד.

1. נושא העסקת עוזרי חינוך בפיצול כיתות ג'-ד' במהלך שנת הלימודים תשפ"א הינו נושא חדש שצמח בצל הקורונה.

2. הודעה על המשרה דן פורסמה באתר האינטרנט של המועצה, אשר צורף לה הפרסום המשותף של שירות התעסוקה הישראלי, משרד החינוך/מינהל עובדי הוראה ומרכז השלטון המקומי.

3. לא מדובר בפרסום של המועצה. בפרסום שהיה באתר המועצה הנ"ל לא צוין כי ההעסקה הינה זמנית ל- 3 חודשים ופורסם מכרז.

4. לא היתה היוועצות ביועצת המשפטית בכל השלבים. ראוי היה לקיים היוועצות ביועצת המשפטית למועצה בכל שלבי ההליך לאיוש המשרה דן.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. במועצה/מחלקת החינוך נתקבלו פניות במישרין של מספר מועמדים לאיוש המשרה של תומכי ההוראה, בנוסף לכך שירות התעסוקה הפנה רשימת מועמדים למשרה שכללה מעל 60 מועמדים.
6. מבדיקה שנערכה, לא נמצא מידע מרוכז ומשקף לענין דרך הגשת המועמדות – שאלון ומסמכים, ולענין מועד קבלת המועמדות והמסמכים!
7. הברור העלה כי בהתאם להנחיית מנהל משאבי אנוש במועצה, הוחלט על זימון המועמדים שהגישו את המועמדות שלהם דרך המועצה – מחלקת החינוך בלבד. הוסבר כי הדבר נעשה בשל קוצר הזמן עד פתיחת שנת הלימודים תשפ"א ומדובר בהעסקה זמנית עד 3 חודשים, וכי יפורסם מכרז בהקדם כך שכל מי שרואה את עצמו מתאים למשרה זו יוכל להגיש מועמדות.
8. למרות שהפרסום המועצה באתר האינטרנט שלה היה זהה לפרסום של לשכת התעסוקה ולמרות שהיתה הפנייה משירות התעסוקה, הוחלט להתעלם מקבוצה זו אשר ניתן לקלוט את המועמדים המתאימים מתוכה ללא צורך בקיום המכרז!!
9. על-פי חוות הדעת של היועצת המשפטית למועצה מתאריך 5.9.2020, לא ניתן להעדיף קבוצה אחת על קבוצה שניה. היועצת המשפטית למועצה ציינה כי היה צורך בהליך סינון ראשוני של כלל המועמדים לרבות המועמדים שהופנו מטעם שירות התעסוקה תוך רישום פרוטוקול ונימוקים.
10. מבירור עולה כי לא נערכה בדיקה של התאמת מועמדים לתנאי הכשירות שנקבעו ולא נערך מיון מוקדם לכלל המועמדים והמועמדות למשרה שבנדון!! גם לא היו הודעות לענין התקדמות הליכי המיון כמקובל מאחר ולא נעשה סינון ומיון מוקדם. במקביל, לא נמסרו הודעות פורמאליות למועמדים שנמנו על קבוצת הפונים דרך שירות התעסוקה.
- נמצא כי ישנם 2-3 מועמדים שנכללו הן ברשימת שירותי נתעסוקה והן ברשימת המועמדים שראיינו ע"י הוועדה.
11. אשר על כן, ראוי ונכון היה לשקף בזמן אמת את דרך הגשת המועמדות והמסמכים למועצה באמצעות שאלון טופס מתאים. כמו-כן, ראוי ונכון לערוך בדיקת סינון ומיון לכלל המועמדים שהופנו באמצעות שירות התעסוקה, ובהתאם להודיע למועמדים בדבר התקדמות הליכי המיון למשרה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

12. בהתאם לבירור, מחלקת החינוך זימנה את המועמדים שניגשו למחלקה לראיון בפני ועדה שמורכבת ממנהלת מחלקת החינוך, מנהל מחלקת משאבי אנוש ומנהלת קדם יסודי. הועדה ראינה את המועמדים כאמור ובחרה במועמדים שנמצאו מתאימים.

נמצא כי הוועדה החליטה לבחור במועמדת כרכזת למרות שלא היה פרסום לכך!

13. בהתאם לחוות הדעת של היועצת המשפטית למועצה, היה נכון לקיים את הראיון בפני ועדת מנגנון אשר בין היתר תפקידה לראיין מועמדים פטורים ממכרז, וכי לצד הוועדה חשוב שיהיו הגורמים המקצועיים הנוגעים למשרה.

14. הבירור העלה כי לא נמצא פרוטוקול שמשקף את מהלך הדיון והראיון שנערך עם המועמד/המועמדים, וחתום על ידי חברי הוועדה שמיינה וראיינה את המועמדים כאמור. ראוי היה לערוך פרוטוקול משקף כולל נימוקים

15. אשר על כן, היה נכון לקיים בדיקת סינון ראשוני ולהכין חוות דעת בנושא מידת התאמת / אי התאמת כל מועמד לתנאי הכשירות שנקבעו ופורסמו.

ראוי ונכון היה לשקף את הליך המיון והבחירה של המועמדים, ולפעול בערוץ המחייב לצורך קיום דיון וקבלת ההחלטה על התאמת המועמדים ובחירתם אפילו באופן זמני, בהתאם להנחיות היועצת המשפטית.

16. בבדיקה שנערכה נמצא העתק מההודעה למועמד הנושאת תאריך 19.8.2020. עם זאת, חשוב לתעד דרך מסירת ההודעה למועמד. באשר למועמד שלא נבחר לתפקיד, לא נרשמו נימוקים לסיבת אי בחירת המועמד/ת!

ביחס למועמד שנבחר לתפקיד, לא צוין בהודעה כי ההעסקה הינה העסקה זמנית לתקופה של 3 חודשים, ולא נדרש המועמד/ת להמציא אישורים להשלמת קליטתו/ה כעובד/ת במועצה, כגון: אישור רפואי בדבר הכשירות הרפואית של המועמד שנבחר לעבוד; שאלון איתור חשש לניגוד עניינים; אישור מהמטרה בדבר העדר עבירות מין; שאלון וכרטיס עובד וכו'.

17. אי-לכך, ראוי ונכון לשקף למועמד הנבחר את תנאי ותקופת ההעסקה ולדרוש כל המסמכים והאישורים הנדרשים להשלמת הליך הקליטה וההעסקה.

18. לסיכום, ההליך שנערך לה היה תקין ונכון. ראוי לערוך מכרז בהקדם ולקלוט את המועמדים שיימצאו כשירים ומתאימים באמצעות הוועדה המתאימה ובהתבסס על בדיקה מקצועית ומשפטית מנומקת.

*** באמצע חודש ספטמבר 2020 פורסם מכרז פומבי לגיוס תומכי הוראה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الجمعية המקומית דאלית אל כרמל

10. תלונה בענין כהונת חבר מועצה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו תושב מקומי. לדברי המתלונן קדם פניה ליועצת המשפטית למועצה. המתלונן טוען כי חבר מועצה מסוים נמצא בהליך פשיטת רגל וחייב אלפי שקלים לרשות המקומית. הוא העלה טענות שונות וצירף פרוטוקול בית משפט במסגרת הליך פשיטת רגל של חבר המועצה. המתלונן מבקש לבדוק האם חבר המועצה דן יכול לכהן בזמן שנמצא בהליך פשיטת רגל ואף חייב בגין חוב מים וארנונה לרשות המקומית.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

הממונה על תלונות הציבור ערכה בירור לנושאים שהועלו בתלונה מול הגורמים הרלוונטיים במועצה. תוצאות הבירור הועברו לתגובתו של חבר המועצה המעורב ובמקביל לטיפולם של הגורמים המוסמכים במועצה. יצוין כי נודע למבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור על נושא הליך פשיטת הרגל מהתלונה.

1. מהמסמכים שצורפו לתלונה עולה שחבר המועצה נמצא בהליך פשיטת רגל ואף הוכרז כפושט רגל. על פי ייעוץ משפטי שקיבלה הממונה על תלונות הציבור, ככל שלא יהיו שינויי נסיבות שמשנות את המעמד המשפטי, חבר המועצה יצטרך להתפטר.

2. באשר לנושא החוב הסופי של חבר המועצה במערכת הגביה העירונית, אכן בהתאם לסעיף 101 (9) לצו המועצות המקומיות (א), חבר מועצה מנוע מלהיות חייב חוב סופי בשל ארנונה או אספקת מים.

תוצאות הבירור הועברו להמשך טיפול של הגורמים האחראיים במועצה, בעיקר ראש המועצה וגזבר המועצה, אשר מסרו כי הנושא בטיפול.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الجمعية המקומית דאלית אל כרמל

11. תלונה בענין תנאי החזקת כלב

פרטי התלונה :

המתלוננת בשם קבוצת מתנדבים הפועלים בנושא צער בעלי חיים באזור רכס הכרמל. המתלוננת טוענת כי במהלך השנתיים דווח על שני הכלבים (כלבה והבן שלה) המוחזקים בתנאים קשים בדלית אל כרמל. הכלבים מופרדים, קשורים בשרשרת ואין להם שם מחסה מהגשם או מהשמש.

המתלוננת הוסיפה וטענה לפני כשנה הגיע נציג של משרד החקלאות והבעלים הבטיח לשנות תנאים. מאז לא חל שום שינוי לטובה. הדרך בה הכלב קשור מסכנת אותו, מאחר והוא עלול לצאת לכביש ולהידרס.

המתלוננת טוענת היו לא מעט תלונות בהן מוחזקים הכלבים. אך לא היה מענה על ידי המועצה ועל ידי השירות הוטרינרי וכתוצאה מכך הכלבים ממשיכים לשלם את המחירים ולהיות מוחזקים בתנאים קשים.

המתלוננת מבקשת טיפול בנושא.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

הממונה על תלונות הציבור ערכה בירור לנושאי התלונה עם הרופא הוטרינר.

1. עם קבלת התלונה, ציינה הממונה על תלונות הציבור כי הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור תיעשה לאחר פניה פורמאלית מוקדמת לרופא הוטרינר העירוני. חשוב שהפניה לממונה על תלונות הציבור תכלול העתק מהפניה ומידע מפורט שמאפשר לממונה על תלונות הציבור לברר את התלונה כדין.

2. הרופא הוטרינר במועצה ציין כי הוא בחן את התלונה על תנאי החזקת הכלבה וערך ביקור בשטח ובדיקה מול הגורמים האחראיים לנושא במשרד החקלאות, ולא מצא עבירה על חוק צער בעלי חיים.

3. נוסף על כך, נתקבלה הודעה גם מהמתלוננת כי הכלבה נשוא התלונה נמסרה לרפת ולאחר מכן נמסרה לקבוצת המתנדבים. הרופא הוטרינר שמר על קשר עם קבוצת המתנדבים דן לגבי הכלבה והתעדכן במצבה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

12. תלונה בענין דליפת ביוב מתחזקת בדליה צעירה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת דליה צעירה. קדם לתלונה זו שתי תלונות קודמות בשנת 2018 ו- 2019 אשר ניתן להן מענה ודליפת/גלישת מי הביוב הפסיקה. אך שוב חודשה התלונה בחודש יוני 2020.

המתלונן טוען דליפת מי הביוב הידועה עדיין קיימת ולצערו כבר התחילה הדליפה להיראות לעין. כתוצאה מכך הריח בלתי נסבל וקיר בכניסת ביתו רטוב. הוא פנה לתאגיד ונשלח נציג ולאחר מכן התקשר שום לתאגיד.

המתלונן מבקש תיקון התקלה. הוא העלה שאלה על מי חלה האחריות.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

נערך בירור לנושאי התלונה מול מחלקות ההנדסה ותברואה ואיכות הסביבה ותאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. להלן סיכום הטיפול ותוצאות בירור התלונה :

1. בשיחה עם המתלונן באמצע חודש ספטמבר 2020, הודיע כי דליפת / נזילת מי הביוב למגרשו נעצרה לפני כשבועיים, ככל הנראה עקב עבודות תיקון ברשת הביוב שביצע הדייר השכן במגרשו כפי שנמסר לו. בכך הבעיה נשוא תלונתו באה על פתרונה.

2. בהתאם להודעת מהנדס התפעול בתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין מחודש נובמבר 2019, בוצעו עבודות תיקון בשוחה המרכזית שנמצאת בסמוך למגרש הדייר השכן על-ידי תאגיד המים והביוב דבר שהביא להפסקת הדליפה, וכי לא נתקבלו תלונות נוספות אלא עד להודעתו החוזרת בחודש יוני 2020.

3. במענה לתלונה החוזרת מחודש יולי 2020 הודיע מהנדס התפעול בתאגיד המים והביוב הנ"ל, כי לא כל דליפה מקיר תומך שייכת לתאגיד והודגש כי השוחה תוקנה ולא היו תלונות זמן רב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

יחד עם זאת, נערכה בדיקה חוזרת על-ידי נציגי תאגיד המים והביוב במקום נשוא התלונה ונמסר בין היתר כי מדובר בקו ביוב פנימי בתוך החלקה, וכי על הדייר להחליף את צנרת הביוב הנמצאת בחלקתו ומשרתת אותו עד לחיבור לשוחה העירונית.

4. בהתאם לבירור שנערך מול נציגי התאגיד ומחלקת ההנדסה במועצה ולשיחה עם המתלונן מתאריך 15.9.2020, עולה אכן היתה דליפת / נזילת מי ביוב.

עם זאת, מהבירור עולה כי היתה תקלה ברשת הביוב שנמצאת במגרש הדייר השכן אשר מחוברת לשוחה ממנה היתה דליפת מי ביוב. לכן הדליפה הופסקה לפרק זמן מסוים עקב הפעולות שביצע תאגיד המים והביוב כאמור לעיל.

ברם, הדליפה התחדשה שוב ונמשכה עד לתיקון ברשת הביוב על ידי הדייר השכן שנתבקש לכך על-ידי נציגי תאגיד המים והביוב בליווי נציגת מחלקת ההנדסה.

5. במענה לשאלת המתלונן, ככל שמדובר בעבודה או בפעולה במערכת ביוב עירונית, האחריות על ביצועה, תקינות הפעולה ועל תחזוקת מערכת הביוב העירונית חלה על תאגיד המים והביוב כגוף ציבורי המוסמך לנהל את משק המים והביוב בתחום המועצה. כך גם, ככל שמדובר במפגע שיש לו השלכות על הציבור, המועצה המקומית אחראית להתריע בפני יוצר המפגע לסילוק המפגע.

6. בהמשך בתחילת אוקטובר 2020, הודיע המתלונן לאחר בדיקה שביצע בדרך של ריסוס סביבת הקיר, על מנת לוודא כי הדליפה / נזילת מי הביוב הופסקה באופן מוחלט, נמצא כי הדליפה / הנזילה הופסקה. הוא מקוה שזה הסוף לסיפור הזה.

כלקח נלמד חשוב למפות המפגעים הסביבתיים ולבדוק את הגורמים להיווצרות המפגע ולטפל באופן יסודי במפגעים אלה. חשוב לשלב נושא זה בתוכנית העבודה השנתית של המחלקה האחראית לסילוק מפגעים סביבתיים.

במקביל, מומלץ לקבוע מתווה עבודה או נוהל עבודה שמגדיר אופן הטיפול במפגעים סביבתיים תוך התייחסות נפרדת לגלישת מים ולגלישת מי ביוב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الموعزة המקומית דאלית אל כרמל

13. תלונה בענין התראה על אסון – רחוב הגפן שכונה מערבית

פרטי התלונה :

המתלונן הינו תושב מקומי. אך אינו דייר באותו מקום ואינו מיופה כח.

המתלונן טוען כי מפגע בטיחותי המסכן את תושבי השכונה ואת עוברי האורח בדרך הגפן בשכונה מערבית בדלית אל כרמל. הוא מצרף תמונות שמראות את המפגע. הוא מתרה מפני אסון שעלול להתרחש של סכנת התמוטטות.

המתלונן טוען כי התושבים דווחו על המפגע הנ"ל לפני כשנתיים אך דבר לא נעשה מאז. המתלונן מעלה טענות שונות וביקורת מסוימת.

תוצאות בדיקת התלונה וההמלצות :

1. מדובר במפגע בטיחותי בין חלקות פרטיות ובחלקו בדרך מתכוננת. מאחר והנושא נוגע לסיכון פוטנציאלי לחיי אדם במקום נשוא התלונה. התלונה הועברה כבר לטיפול מהנדסת המועצה.

2. עם זאת, התלונה אינה עומדת בתנאים שנקבעו לבירור תלונה בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. המעשה אינו נוגע למתלונן במישרין ואינו מיופה של אדם שנפגע במישרין להגיש תלונה בעניינו, על כך לא תקבל תשובה מסכמת במישרין.

*** דווח על פעולות שננקטו לסילוק המפגע. אולם עד מועד דוח זה, לא דווח על השלמת הטיפול והסרת המפגע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الموعظة המקומית דאלית אל כרמל

14. תלונה בענין פינוי אשפה בשכונת ונסה בדלית אל כרמל

פרטי התלונה :

המתלוננים הינם דיירים בשכונת ונסה.

המתלוננים טוענים כי נושא פינוי האשפה בשכונת ונסה הסמוכה למגרש כדורגל הינו מוזנח ואינו מקבל אוזן קשבת מצד המועצה המקומית.

המתלוננים העלו מספר נקודות הממחישות את מצוקתם בנושא פינוי האשפה כדלהלן:

- משאית פינוי הפסולת היתה קטנה על מנת שתתן מענה לכל הבתים בשכונה.
- בתאריך 5.11.2020 המשאית נכנסה לדרך גישה בוצית, על מנת לקצר מרחק ונתקעה, לא היתה אמורה לנסוע בדרך זו, קרי : שיקול דעת מוטעה של הנהג.
- בשל תקרית זו, הוחלט מצד המועצה (לטענת הנהג) כי המשאית לא תיכנס לאזורים רבים ובין היתר האזור שלהם, למרות שהדרך שלהם סלולה ומשאיות כבדות נוסעות בה ללא כל בעיה.
- הם פנו לכל הגורמים האחראיים במועצה אך הנושא אינו מקבל מענה.
- ההחלטה זו לא מקובלת גורמת לכמות הפסולת לעלות על גדותיה.
- לבסוף ניתן פתרון זמני של הצבת פחים שכונתיים גדולים, אף פתרון זה אינו בר ביצוע, היות והמרחק שלהם מהבתים גדול מאוד.
- הם לא אמורים לשלם על טעויות של אחרים.

המתלוננים מבקשים להחזיר את פינוי הפסולת הביתית למתכונת הישנה והמקובלת, כמו שאר התושבים בישוב. לבקר בשטח ולראות את הדברים מקרוב.

תוצאות בדיקת התלונה, הממצאים וההמלצות :

נערך בירור לתלונה כולל סיור באזור נושא התלונה ובשכונת ונסה.

1. הבירור העלה כי אזור מגוריהם של המתלוננים הוא בעל טופוגרפיה לא נוחה ומדרון תלול, המקשה על תנועת רכבים כבדים במיוחד. דבר זה מחייב התאמת שיטת העבודה והעמדת כלים מתאימים לביצוע העבודה באזור זה באופן סדיר ובטוח.

2. הבירור העלה כי היה שינוי בשיטת איסוף ופינוי הפסולת הביתית באזור למרות שלא היה שינוי במצב הקיים בשטח. אף המכולה השכונתית, שהוצבה באזור מגוריהם בחודשים האחרונים, נמצאת במרחק מסוים מבתיהם.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. בתאריך 17.12.2020 התקיימה ישיבה עם נציגי הקבלן. המועצה הנחתה את הקבלן המבצע להמשיך בביצוע השירות באופן סדיר וקבוע כנדרש. בימים גשומים יתבצע איסוף ופינוי הפסולת הביתית ברכב מותאם שיעמיד הקבלן.

במקביל, המכולה השכונתית תשמש לריכוז הפסולת עבור הדיירים המרוחקים כחלופה נוספת.

4. כלקח נלמד לעתיד, לצורך שיפור מתן השירות, יש לקיים בקרות ופיקוח תדיר שבועי על עבודת הקבלן המבצע למניעת תקלות ופערים בביצוע השירות.

יש ליישם את הוראות ההסכם והסיכום עם הקבלן המבצע מתאריך 17.12.2020, ובדגש על תדירות איסוף ופינוי הפסולת.

מומלץ לפנות את המכולות השכונתיות בתדירות של פעם אחת ליומיים עד 3 ימים לכל המאוחר (לפי השימוש והאזור). במקביל, למנוע את השלכת פסולת יבשה ו/או גושית בסביבתם.

מומלץ להכין תוכנית עבודה שבועית בימי ד' לקראת השבוע הבא, בהתאם לעונה ותנאי מזג האויר ולנסיבות מיוחדות ומגמות צפויות.

מומלץ להתאים תוכנית העבודה ושיטת העבודה לתנאי האזור למתן שירות תדיר לדיירים. השירות אמור לתת מענה הולם בשגרה השוטפת. במקביל, יש להיערך לחלופת הפעלת השירות למקרים של אירוע קיצון או חריג.

מומלץ לבחון את המצב הקיים היום – שיטת הפינוי ותדירות ביצוע השירות מול הוראות החוזה, מספר ומצב המכולות והפחים, האתגרים והחסמים בביצוע שירות איסוף ופינוי פסולת רטובה. מומלץ להסתייע ביועץ מומחה ולהתארגן למכרז חדש.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

15. תלונה בענין שילוט רחוב ואיכותו

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת הורדים.

המתלונן טוען כי שילוט הרחוב אינו עומד לאורך זמן בתנאי מזג האוויר למרות שהוא יותר משילוט רגיל. צורפו מספר התמונות להמחשה. המתלונן סבור כי תוך מספר חודשים יתקלפו!

המתלונן חושש שהשילוט בישוב הוא מאותו סוג ומבוצע על-ידי אותו מתכנן ואותו ספק. כך שבעוד שנה - שנתיים, זה יתקלף ויהיה מכוער !

הוא מעלה טענה לענין ההתקשרות עם המתכנן בתקופה כיהן חבר ועדת השמות.

המתלונן מבקש לבדוק את אחריות המתקין לשילוט שהוא התקין, רצוי לתקופה ארוכה.

תוצאות בדיקת התלונה, הממצאים וההמלצות :

נערך בירור מול מחלקת ההנדסה והמתכנן, סוכמו תוצאות בירור התלונה בהתאם למידע ולמסמכים שברשותי במועד זה.

1. מעצב השילוט נשוא התלונה, גם הוא גורם שליווה את תהליך ייצור השילוט והתקנתו על-ידי הקבלן, התייחס כי משרדו אישר את איכות הייצור וההתקנה של השילוט בהתאם לתוכניות.

2. נוסף על כך, בהתאם להתייחסותו של מעצב השילוט הנ"ל נדרשה תקופת אחריות ל- 5 שנים מיום התקנת השילוט.

מאחר ותקופת האחריות של הקבלן המבצע פגה, לא ניתן לחייב אותו בתיקון הפגמים. על המועצה לקיים תחזוקה שוטפת לשילוט הרחוב.

3. כלקח נלמד, חשוב לקצר את זמן הטיפול בתלונה.

הממונה על תלונות הציבור מציעה לבחון את המוצרים המוצעים בשוק בתחום שילוט רחובות, הטכנולוגיות ושיטות הייצור הקיימות. בהתאם לסקר זה, מוצע לבחון את העלויות והכדאיות הכלכלית.

יש מקום להכליל את תחזוקת השלטים במסגרת תוכנית העבודה השנתית, לתקצב זאת בהתאם ולהיערך להפעלת השירות באופן תדיר וכנדרש. לכאורה מהבירור עולה כי לא תוחזק השילוט ברחובות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל

16. תלונה בענין אי פינוי אשפה ביתית

פרטי התלונה :

המתלוננת הינה דיירת בח'לת נסאר בדלית אל כרמל.

המתלוננת טוענת כי היתה תקלה בביצוע שירות ופינוי הפסולת הביתית מביתם. המצב הזה חוזר על עצמו באופן תדיר, כל כמה שבועות 3 או 4.

המתלוננת טוענת כי הקבלן מגיע עד לנקודה הכי קרובה לביתם אך מדלג ולא אוסף ומפנה את הפסולת מביתם. יש לציין כי הקבלן מבצע פינוי פסולת מהשכונה פעם אחת בשבוע, כך שאנו נתקעים עם פח מלא עד אפס מקום לעוד שבוע. לפני יומיים גם דילגו ולא נאספה הפסולת מביתם, ונכון למועד התלונה פח האשפה מלא עד אפס מקום.

המתלוננת מבקשת טיפול הולם בבעיה כך שלא יסבלו מבעיה זו יותר.

תוצאות בדיקת התלונה, הממצאים וההמלצות :

1. התלונה נבחנה וטופלה בשני מישורים –

א. במישור הנקודתי בוצע איסוף ופינוי אשפה ביתית נשוא התלונה. דבר זה אומת מול המתלוננת.

ב. במישור המעקב ובחינת הצעדים שננקטו למניעת הישנות התקלות ולשיפור הבקורות והפיקוח על ביצוע השירות. לכן התנהל מעקב תקופתי אחר הביצוע מול המחלקה האחראית ומול המתלוננת לענין זה.

2. אין ספק שביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת הרטובה בתחום המועצה עדיין מחייב שיפור ומעקב תמידי של נציגי המועצה למניעת הישנות התקלות והיווצרות מפגעים סביבתיים.

3. הברור מול המחלקה העלה כי מפנים פעם אחת לשבוע במקומות שדרך הגישה לא מאפשרת זאת ונאלצים למשוך את הפחים למקום נגיש. נמסר כי נציגי המחלקה ביקרו במקום כמה פעמים בגלל ריבוי הבקשות באותו ענין וטופלו התקלות. המחלקה רואה צורך בשינוי שיטת העבודה ותעדוף הטיפול במוקדים בהם התקלות חוזרות על עצמן, בין היתר במקום נשוא התלונה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. תלונות ביקורת 2020

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
<p>4.1 יוני 2020</p> <p>פרסום עסק – ניצול תפקיד וחשש לניגוד עניינים כנטען</p> <p>מינהל כללי</p>	<p>המתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו.</p> <p>המתלונן טוען כי בשבוע האחרון נחשף לפרסום עסק מקומי על-ידי נבחר ציבור, וכי היום שוב פורסם בדף הפייסבוק הרשמי של מועצת דליה תעמולה לאותו עסק.</p> <p>המתלונן העלה טענות נוספות בנושא הפרסום העסקי.</p>	<p><u>נבחר הציבור</u> הרלוונטי התייחס לתלונה בין היתר כדלהלן: הוא דוחה בתוקף את ההאשמה ואת הסגנון. אין שום ניגוד עניינים. העניין חסר שחר. ... בתוקף תפקידו הוא מעוניין לעודד עסקים מקומיים. זו לא הפעם הראשונה שהוא פועל לעודד עסקים מקומיים ועידוד חברות לפתוח סניף בישוב. ... אגב, הוא כתב וצילם את הקטע לבקשת סמכ"ל השייוק של החברה שפתחה סניף מקומי. אין לפלוני שום קשר לנושא כנטען. ... מטרתו היא לפתח את הישוב ולקדם את התיירות והעסקים. ...</p> <p>התנהלה שיחה עם נבחר הציבור והיתה התכתבות עם היועמ"ש למועצה בנושא. נבחר הציבור מסר שאין לו קשר והוא לא עוסק בזה. הוא מקדם כל עסק שמבקש את סיועו. אך ברור שיש להימנע ולהיזהר מפעולה לא נכונה או מעוררת ספק, ככל וקיימת. ...</p> <p>חשוב שתהיה <u>תוכנית מובנית אסטרטגית לקידום ולעידוד עסקים</u> בתחום המועצה. הגבול מאוד דק בין פרסומת מסחרית וקידום פרטני לבין קידום כללי.</p>
<p>4.2 יולי 2020</p> <p>גלישה, סכנה וניצול ציבורי</p> <p>הנדסה – בטיחות</p>	<p>המתלונן לא חשף את זהותו והתנהלה התכתבות בדוא"ל.</p> <p>המתלונן טוען כי דייר מסוים, שהוא שכן, ביצע שיפוץ והכשיר שטח מחסן לחומרי איטום זפת. במסגרת עבודות השיפוץ הנ"ל, בוצעה כניסה למחסן מהכביש אשר גלשו לכביש הראשי שעובר בשכונה. כביש זה הינו ציר ועורק מרכזי לכל הישוב, וזה בניגוד לחוק ולהוראות הבטיחות והתעבורה. הוא מהווה מפגע וסכנה חמורה לעוברים בכביש.</p> <p>המתלונן מבקש לסייר בשטח ולהורות לשכן להסיר את המפגע הבטיחותי שייצר. הוא צירף תמונות.</p>	<p>הממונה על תלונות הציבור העבירה את התלונה לבירור ולטיפול מחלקת ההנדסה והועדה לתכנון ולבניה. התלונה נמצאת תחת מעקב תקופתי. הביורר העלה כי:</p> <p>1. מחלקת ההנדסה פנתה לדייר שייצר את המפגע נשוא התלונה בשל ביצוע עבודות בשטח ציבורי ללא רשות, להסיר את המפגע הבטיחותי.</p> <p>2. המפגע נשוא התלונה טרם הוסר, לכן נתבקשה מחלקת ההנדסה לקדם את הטיפול בהסרת המפגע שנוצר בהקדם.</p> <p>בחודש אוקטובר 2020 מהנדסת המועצה מסרה <u>עדכון</u> כי התקיימה ישיבה עם השכן בלשכת המועצה בתאריך 5.10.2020.</p> <p>1. השכן טען כי אביו נכה ויש להתאים לפתרון נגישות. המתכנן שלו סימן את הגבהים. הוא מוכן לבצע תיקון בכביש על חשבונו ועל ידו!</p> <p>2. מהנדסת המועצה תבחן את תוכנית שהוא הגיש ותבחן איך לבצע את תיקון בכביש ולחייב אותו.</p> <p>*** נכון למועד עריכת דוח זה, <u>לא</u> הוסר המפגע נשוא התלונה ולא בוצע תיקון הכביש. <u>דווח</u> כי העבודות יבוצעו במסגרת פרויקט שיקום הכביש מהצומת בכביש הראשי 672 עד השכונה המערבית.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. תלונות שנתקבלו בשנת 2020 –

בהן הופסק / הסתיים הטיפול כדין או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>5.1</p> <p>אוגוסט 2019</p> <p>התחשבות עם חברה קבלנית – תשלום חוב כספי ועיכוב מתמשך</p> <p>הנדסה + גזברות</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן הינו הבעלים של חברה קבלנית שביצעה עבודות שיפוץ במבנה ציבורי. למתלונן היו פניות למועצה ולנציגיה.</p> <p>המתלונן טוען כי החברה הקבלנית ביצעה את העבודה באולם ספורט שלב ב', אפילו מעבר לנדרש ולא חייבה את המועצה על כך.</p> <p>המתלונן טוען כי כבר שנתיים אחרי שהסתיימה העבודה ונמסר החשבון, "אנחנו רצים אחרי התשלומים שמגיעים לנו". נטען כי לא קיבלו שום התייחסות בנושא.</p> <p>המתלונן מבקש לבדוק את זה לעומק.</p>	<p>הממונה ערכה בירור לנושאי התלונה מול מחלקות ההנדסה והגזברות.</p> <p><u>גזבר המועצה</u> התייחס כדלהלן: "קיימת אי בהירות ואי התאמות בנושא החשבונות של הקבלן וכביכול קיימת חריגה מתקציב מאושר.</p> <p>סכום ההתקשרות עם הקבלן הוגדל כביכול ללא אישור המליאה וללא אישור בכתב של מורשי החתימה כפי שצויין בחוזה.</p> <p>בקשתי מרו"ח זחאלקה לבדוק את הפרויקט מול המהנדסת אך לדאבוני העניין לא מתקדם בשל בעיות בתיאום עם האחרונה."</p> <p>רו"ח הנ"ל ערכה בדיקה לתיק הפרויקט במחלקת ההנדסה בחודש אוקטובר 2019.</p> <p>לאחר מועד הגשת התלונה, נקלט בספרי המועצה חשבון סופי מספר 4 ושולם בגינו בחודש דצמבר 2019, ובנוסף בוצעו תשלומים נוספים. <u>בתאריך 1.6.2020 שולמה היתרה ולא נשאר חוב לפי ספרי המועצה.</u></p> <p>בקיץ 2020 ביקשה הממונה על תלונות הציבור עדכון לענין סטאטוס הטיפול בהתחשבות וסיום הפרויקט, אך לא נתקבל עדכון כאמור. מסיבה זו לא התאפשר להכין ולמסור למתלונן תשובה מסכמת פורמאלית, אך הנושא בא על תיקונו.</p>	<p>לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור ולשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור במועד שנקבע.</p> <p>למלא אחר תנאי ההתקשרות לענין התשלום</p> <p>להכין תקציב הפרויקט באופן המתאים לתוכנית המועצה ויעדיה ולהקצות מקורות תקציב מתאימים</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>לתחזק את הכבישים ולהסיר את המפגעים הקיימים בכביש</p> <p>לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור</p> <p>לנהל פניות הציבור למחלקה באופן שיטתי ולתעד את הפעולות והצעדים שננקטו</p> <p>להכין או לאמץ נוהל עבודה שיכלול מתווה פעולה ולוחות זמנים לטיפול בהסרת מפגעים, בין היתר מפגעים בטיחותיים וסכנה לחיי אדם ולרכוש.</p>	<p>לא נתקבלה התייחסות פורמאלית של מחלקת ההנדסה לענין הטענות שהועלו ומצב הכביש בהקדם, ומהם הצעדים המתוכננים.</p> <p>לחילופין, לא נמסר העתק מתגובת מהנדסת המועצה שנמסרה למתלוננת, ככל וניתנה!</p> <p>במסגרת המעקב, דווח כי בוצע תיקון אספלט לבורות בכביש. אולם מדובר בתיקון זמני וכי מצב הכביש הנוכחי מחייב תחזוקה שוטפת.</p> <p>נוסף על כך, הממונה על תלונות הציבור סיירה במקום נשוא התלונה מספר פעמים (ממועד קבלת התלונה ועד מועד עריכת דוח זה) ועמדה מקרוב על מצב הכביש נשוא התלונה – שקיעות, נפערו בורות וכו'.</p> <p>מאחר ולא נמסרה התייחסות לממונה על התלונות או העתק ממכתב התשובה של מהנדסת המועצה למתלוננת, לא ניתנה תשובה בכתב באמצעות הממונה על התלונות. אך הנושא בא על תיקונו לפרק זמן מסוים. יצוין כי הפניה מופנית למהנדסת המועצה ולא לממונה על תלונות הציבור.</p>	<p>המתלוננת הינה דיירת בשכונת ונסה. הפניה על הכתב הופנתה <u>למהנדסת המועצה</u> ונתקבלה שיחה טלפונית לעניינה.</p> <p>המתלוננת טוענת כי בחודש יולי 2017 נסלל כביש גישה לשכונת ונסה. בעקבות הגשמים האספלט בכביש התחיל להתבקע ונוצרו בכביש בורות ומהמורות מסוכנים המקשים על התושבים להגיע לבתים. בבוקר רכבה קיבל מכה חזקה ונגרם לו נזק שעיכב אותה.</p> <p>המתלוננת טוענת כי היו פניות חוזרות ונישנות למועצה ולקבלן בענין טרם טופל למרות שתקינות הכביש בשנה ראשונה הינה באחריות המועצה והקבלן המבצע.</p> <p>המתלוננת מבקשת לטפל במפגע המסוכן ולאפשר להם להגיע לבתים בצורה חלקה.</p>	<p>5.2</p> <p>פברואר 2018</p> <p>בורות ומהמורות מסוכנים בכביש גישה בשכונת ונסה</p> <p>הנדסה ותשתית – בטיחות</p> <p>מוצדקת</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>למנוע את הישנות התקלות במתן שירות איסוף ופינוי פסולת רטובה וליישם את תנאי ההתקשרות עם החברה הקבלנית</p> <p>לנקוט מול החברה הקבלנית דנן בצעדים המתחייבים ולהעמיד את החברה הקבלנית על מחדליה ו/או התקלות בביצוע השירות</p> <p>לערוך מיפוי מדויק של פחי האשפה ומצבם. זה הבסיס הכמותי המדויק הן למכרז ולהתחשבות והן לתוכנית העבודה</p> <p>לקדם חקיקת חוק עזר לפסולת עודפת מבוסס על תחשיב ריאלי ומובנה</p>	<p>הממונה על תלונות הציבור ערכה בירור לנושאי התלונה מול מחלקת שפ"ע והמוקד.</p> <p>במסגרת הבירור עלה כי בוצע איסוף ופינוי פסולת מביתו של המתלונן; התנהל מעקב במשך כחודש ולא דווח על תקלות באותו מקום.</p> <p>הבירור העלה כי לא מפנים פעמיים בשבוע אלא פעם אחת בשבוע. עובדים במתכונת חירום. פינוי הפסולת החתונות מהבתים מכביד. שנה שעברה היו 3-4 מוקדים, אך בשנת 2020 (נגיף קורונה) מפוזר וכמויות הפסולת עולה, יש יותר כלי אצירה לבית אב. יש עומס רב. הממונה על התלונות הציעה שהקבלן יפנה באופן קבוע כל 7 ימים (במידה ולא ניתן להוסיף רכב כעת).</p> <p>מהבירור עולה כי משאית איסוף ופינוי הפסולת הגיעה לאזור מגוריו בתדירות ממצעות של פעם אחת ל-10 ימים (אפילו לא פעם אחת לשבוע!). שאלתי היא האם זה מה שהוסכם עם החברה הקבלנית בהצעת שירות זה?!</p> <p>הועלה על ידי מחלקת שפ"ע כי הפסולת הביתית פונתה בתקופת חג הקורבן. טענת החג לא קשורה. התבצע פינוי לאחר החג והתלונה היא אי הפינוי ממועד האחרון שלאחר החג עד מועד הפניה בתאריך 16.8.2020.</p> <p>המחלקה העלתה כי קיימת גם פסולת עודפת, אך לא ניתן הסבר. לכאורה העסק לא שונה מעסקים אחרים בישוב. תמוה פסולת עסקית של צימרים בתקופת הקורונה!</p>	<p>המתלונן טוען כי עד לתאריך 17.8.2020 לא היה פינוי אשפה בח'לת עלי, כבר שבוע וחצי שאין פינוי אשפה אצלנו.</p> <p>בתאריך 12.8.2020 בבוקר אשתו פנתה טלפונית למועצה על כמות האשפה שנמצאת אצלנו.</p> <p>המתלונן טוען כי הוא פנה למועצה ביום ראשון ועדיין אין תשובה, במצב של היום עם הקורונה המועצה חייבת לפנות במהירות האפשרית את האשפה שמביאה מחלות.</p> <p>המתלונן רואה זלזול של מחלקת התברואה וחוסר התייחסות לנושא ולתלונות התושבים. המתלונן צירף תמונות להמחשה.</p> <p>בתאריך 26.8.2020 תלונה חוזרת באותו נושא והעביר תמונות שצילם בבוקר.</p>	<p>5.3</p> <p>אוגוסט 2020</p> <p>תקלות ופערים בשירות איסוף ופינוי אשפה ביתית בח'לת עלי</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית</p> <p>מוצדקת</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>5.4</p> <p>דצמבר 2019</p> <p>זיכוי וקיזוז בגין היטל ביוב ואגרת ביוב ששולמו</p> <p>הנדסה – ביוב ; גזברות וגביה</p>	<p>המתלונן הינו דייר בשכונה מערבית.</p> <p>המתלונן טוען כי ביצע בעצמו חיבור למערכת הביוב העירונית בחלוף שנים ממועד התשלום, וזאת בידיעתו המלאה של מנהל התחזוקה שמכיר את העובדות.</p> <p>הוא הציג כי שולם עבור היטל הביוב בשנת 2001 וכי לא בוצע חיבור של הנכס למערכת הביוב העירונית, אולם נעשה שימוש בבור ביוב.</p> <p>המתלונן מבקש לזכות אותו בתשלום שביצע בעבור הביוב ששולם לפני חיבור הנכס למערכת הביוב העירונית לטענתו.</p>	<p><u>מנהל התחזוקה</u> התייחס כדלהלן :</p> <p>1. המתלונן פנה לאגף הנדסה ונתבקשתי לבדוק אפשרות חיבור הנכס שבבעלות למערכת הביוב הרשותית. וזה היה עוד בטרם שנכנס תאגיד פלגי מוצקין לעבודה בישוב.</p> <p>2. הוא הנחה את עובד תחזוקת הביוב לפתוח השוחות על מנת לאתר בריכה הכי קרובה לנכסו כדי לחבר אותו.</p> <p>3. הוסבר לתושב שהתהליך של הכנת מרכז עם קבלן, כתב כמויות והצעות מחיר, הליך חוקי במועצה שעלול להתארך. המתלונן בחר להתחבר בעצמו ע"י אינסטלאטור שלו.</p> <p>4. מנהל התחזוקה הבהיר כי אינו נכנס לנושא הגביה, התשלומים ו/או הזיכויים. יש לבחון במקרים דומים מה נעשה בעבר, ולפעול על-פי הנהלים והחוקים המקובלים.</p> <p>חרף פניות שונות למחלקת ההנדסה לענין החיבור בפועל, חישוב היטל הביוב ותשלומו, <u>לא</u> נתקבלה התייחסות כלשהי. לכן <u>לא הושלם</u> הטיפול בנושא הפניה כאמור.</p> <p>המתלונן עודכן בשלבי הטיפול.</p>	<p>למפות את הנכסים ששולם בגין היטל ביוב לפני מועד ההצטרפות לתאגיד המים והביוב אך טרם בוצע חיבור למערכת הביוב העירונית;</p> <p>ולעדכן את מאגר הנכסים במחלקות ההנדסה והגביה</p> <p>** להשלים את הטיפול מול המתלונן; באחריות מחלקת ההנדסה להשלים את בדיקת המצב העובדתי ברוח חוות הדעת המשפטית שניתנה בחודש מאי 2020 ולעדכן מערכת הגביה, בהתאם לבדיקה כאמור</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

6. פניות הציבור שנתקבלו בשנת 2020 – הטיפול הממונה בהן כמעט הסתיים עד למועד הדוח בשנת 2021

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>1. 6.1.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>מטרד נביחת כלב – חשש להתעוללות</p> <p>שפ"ע – שירות וטרינרי</p> <p>לא מוצדקת</p>	<p>הפונה הוא דייר המתגורר בסמוך למקום החזקת הכלב שהיתה פניה להלן לגביו.</p> <p>הפונה טוען כי מצבו הבריאותי קשה, נבחיות הכלב הממושכות מפריעות לו לישון ולנוח.</p> <p>הפונה מבקש בדיקת הרופא הוטרינר שוב בשטח ואיך אפשר לסייע לו בנושא פנייתו במסגרת תפקידו של הרופא הוטרינר.</p> <p>קדם לתלונה זו תלונה מקבוצת פעילים באותו מקום</p>	<p>הרופא הוטרינר במועצה התייחס כי: "לאחר בחינת כל האמצעים והממצאים, הכלבה נמצאת בתוך שטח מגודר ומסומן ויש לה כלוב מוצלל ומוגן משמש וגשם ויש מספיק אוורור. לאחר בירור כלל הממצאים לא נמצא בתלונה ממש. ...</p> <p>אחרי בחינת כל הממצאים והתייעצות עם הגורמים המוסמכים במשרד החקלאות הוחלט שאין עבירה על צער בעלי חיים. אף על-פי כן: במקרה של תלונה מסוג מטרד של נביחות, זכותו של המתלונן לפנות למשטרה או לגורמים של איכות סביבה ולהמשיך בתלונה שלו דרכם." *** הפונה עודכן בכך.</p>	<p>לקדם הסברה לענין החזקת בעלי חיים בכלל וכלבים בפרט, לרבות מניעת מטרדים.</p>
<p>2. 9.1.2020</p> <p>פניה אישית</p> <p>חיבור נכס למערכת הביוב העירונית</p> <p>הנדסה + תאגיד המים והביוב</p>	<p>הפונה הוא דייר בשכונת הורדים. לפונה היתה פניה קודמת מחודש 8/2015.</p> <p>הפונה טוען כי חרף פנייתו והסדרת התשלום בעבור היטל הביוב לפני שנים רבות, לא חובר הנכס שלו למערכת הביוב העירונית. לא קיבל מענה לפנייתו ולחילופין לא קיבל כספו בחזרה!!</p> <p>הוא מבקש לקדם את חיבור הנכס למערכת הביוב בהקדם וללא דיחוי</p>	<p>הממונה על תלונות ביקשה לקדם בדיקה כולל מול תאגיד המים והביוב ולהודיע לממונה מהן תוצאות הבדיקה והצעדים שמתוכננים.</p> <p>לא נתקבלה התייחסות פורמאלית והתייחסות כמבוקש לעיל!</p> <p>יצוין כי במסגרת המעקב שהתנהל לפניה הקודמת, נמסר לממונה כי מתוכנן ביצוע החיבור אך דווח כי היתה התנגדות של שכנים להעברת קו הביוב.</p>	<p>לפעול בהתאם להבנות והסכמות עם נציגי התאגיד מול תושבים שהסדירו את התשלום עבור חיבור נכס למערכת המים העירונית או לרשת הביוב העירונית – עובר למועד העברת ניהול משק המים והביוב לתאגיד – אך הנכס לא חובר למערכת המים / לרשת הביוב עד מועד העברת האחריות לתאגיד.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ובמיוחד כשמדובר בפיצוץ/ תקלה בתשתית או במפגע</p> <p>לגבש הנחיות לענין הטיפול במערכות הניקוז בישוב, הן בשטחים ציבוריים והן בשטחים פרטיים.</p> <p>לערוך סקר או לזהות מוקדים בעייתיים של התנקזות מי הגשמים, ולשלב אותם בתוכנית העבודה של המועצה/מחלקת ההנדסה</p>	<p>חבר המועצה המעורב מסר לממונה על תלונות הציבור כי :</p> <p>הוא ומנהל מחלקת התחזוקה היו בשטח. "המצב מסוכן מאוד, מים עוברים מעל המסלעה. צריכים בדיקה אם המסלעה של המועצה או לא".</p> <p><u>מהנדסת המועצה התייחס</u> כדלהלן : "לאחר בדיקת המקום הן ע"י בדיקת התב"ע שחלה על האיזור והן מביקור בשטח להלן התייחסותי: 1. המסלעה בנויה בשטח פרטי ובגבולות בין מגרשים. נבצע בירור מי השכן של המתלונן בכדי לשלוח לו מכתב להסרת המסלעה שאכן מהווה סכנה במיוחד בעונת הגשמים. 2. על בעלי החלקות חלה האחריות לבניית קיר תומך בין המגרשים הכולל נקזים וכן ביצוע שיפועים בפיתוח החצרות או קולטנים לקליטה וניקוז מי הגשמים."</p> <p>בתאריך 4.10.2020 <u>עודכן</u> המתלונן בהתייחסות של מהנדסת המועצה לעיל. הוא טען כי מי הניקוז מגיעים מהאזור העילי. הוא נתבקש להיות בקשר עם מהנדסת המועצה.</p> <p>במקביל, מהנדסת המועצה עודכנה בשיחה האחרונה עם המתלונן. מהנדסת המועצה סבורה כי מערכת הניקוז מתבצעת בשטחים ציבוריים, וכי המענה והפתרון לבעיה הוא בקירות בין המגרשים. הכבישים לא נסללו לפי התוכנית, לכן היא תבחן את מכלול הדברים ותעדכן את הממונה.</p>	<p>המתלונן טוען כי הוא פנה לפני יומיים למהנדסת המועצה, ולפני כשבועיים לחבר המועצה ומנהל התחזוקה אשר ביקרו בביתו ועמדו מקרוב על הבעיה. הוא הראה סרטונים שצילם שמראים זרימה חזקה של המים באזור מגוריו ובמגרשו. המתלונן טוען כי מי הגשמים והמים (במקרה של פיצוץ מים) זורמים לכיוון ביתו מהחלק העילי של השכונה והם מתנקזים במגרשו ובסמוך למגרשו. נוסף לכך, במגרש של השכן קיימת מסלעה ענקית שממנה יוצאים מים בצורה של "מפלים" וגורמים לסחיפת קרקע לכן נכנסים מים ובוץ למגרשו דרך פתחי הניקוז בקיר התומך שהוא בנה. לאור כמויות המים הענקיות והזרימה החזקה, הוא חושש שהמסלעה תקרוס ותפגע בביתו ובבני משפחתו. ... כך שזרימת המים החזקה ללא הפסקה מהמסלעה מהווים מטרד. בעקבות כך הם נאלצים לנקות ולשטוף את הלכלוך והעפר שהצטברו במגרשם! המתלונן מבקש לקדם תכנון וביצוע מערכת ניקוז אזורית שתקלוט את מי הגשמים והמים שמתנקזים מהאזורים העיליים. בטווח הזמן הקצר, הוא מבקש לבצע עבודות שימנעו קריסת המסלעה ויפחיתו מעוצמת המים שמתנקזים במגרשו ובמיוחד דרך המסלעה הקיימת.</p>	<p>3. 16.1.2020</p> <p>פניות אישיות וטלפוניות שונות ונישנות</p> <p>התנקזות מי הגשמים במגרשו, סחף וחשש לקריסה במגרש הגובל</p> <p>הנדסה – בטיחות וניקוז</p> <p>מוצדקת</p> <p>אלום האחריות לענין הסרת המסלעה היא של הדייר שבנה אותה</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>4. 20.1.2020</p> <p>פניה באמצעות הוואטס-אפ</p> <p>החזרת המצב לקדמותו עקב עבודות ברשת המים והביוב</p> <p>הנדסה + תאגיד המים והמים</p>	<p>הפונה פנה לממונה על תלונות הציבור בנושא אי החזרת המצב לקדמותו בכביש הראשי בואדי אל פש, לאחר השלמת עבודות ברשת המים והביוב באמצעות תאגיד המים והביוב.</p> <p>הוא צירף תמונה.</p>	<p><u>מהנדסת המועצה</u> התייחסה כי: תאגיד המים והביוב ביצע קו ביוב. התאגיד יטפל בכביש באופן יסודי כשמזג האויר יתבהר קצת. בינתיים ממלאים במצעים.</p>	<p>החזרת המצב לקדמותו כולל ביצוע תיקונים ואספלט יושלם, תוך פרק זמן סביר ממועד סיום התיקון בתשתית; על התאגיד להודיע למחלקת ההנדסה, הן לפני הביצוע והן לאחר הביצוע, וזאת כדי שיתאפשר פיקוח בזמן אמת על ביצוע עבודות החזרת המצב לקדמותו; לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי</p>
<p>5. 22.1.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>אי החזרת המצב לקדמותו עקב חיבור לרשת המים העירונית</p> <p>הנדסה – מים ותחזוקה</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת רנדה. לטענתו הוא ושכנו פנו בעבר למועצה אך הנושא לא טופל.</p> <p>הפונה טוען כי לפני כשנה נעשה חיבור של חלקה פרטית לרשת המים העירונית, היתה חפירה ולא הוחזר המצב לקדמותו. המצב בלתי נסבל. הוא טוען כי לאחרונה התבצעו עבודות הנחת קו ביוב על-ידי תאגיד המים והביוב ומתכננים ביצוע אספלט.</p> <p>הפונה מבקש לבצע עבודות אספלט כדי להחזיר את המצב לקדמותו בהקדם.</p>	<p>לא נתקבלה התייחסות כלשהי !!</p>	<p>החזרת המצב לקדמותו כולל ביצוע תיקונים ואספלט יושלם, תוך פרק זמן סביר ממועד סיום התיקון בתשתית</p> <p>לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור</p>
<p>6. 26.1.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>החזרת המצב לקדמותו עקב עבודות ברשת המים והביוב</p> <p>הנדסה תאגיד המים והביוב</p>	<p>הפונה הוא דייר בשכונת ח'לת עלי. הוא טוען כי כביש הגישה לשכונה אינו עביר ואינו תקין בשל עבודות תיקון קו ביוב שמבצע התאגיד באזור. הוא טוען כי הכביש מלא בורות.</p> <p>הפונה מציע לחייב את הקבלן המבצע לבדוק באופן שוטף את מצב הכביש בתדירות יומית ולסגור את הבורות במייד; כשיתאפשר ביום בהיר ללא גשם, הוא מציע לחייב את הקבלן בביצוע אספלט זמני.</p>	<p>לאחר השלמת העבודות על ידי הקבלן, בוצעו עבודות תיקון אספלט לקראת סוף חודש פברואר ותחילת חודש מרץ 2020.</p>	<p>החזרת המצב לקדמותו כולל ביצוע תיקונים ואספלט יושלם, תוך פרק זמן סביר ממועד סיום התיקון בתשתית; על התאגיד להודיע למחלקת ההנדסה, הן לפני הביצוע והן לאחר הביצוע, וזאת כדי שיתאפשר פיקוח בזמן אמת על ביצוע עבודות החזרת המצב לקדמותו.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>7. 27.1.2020</p> <p>פניה בכתב בדוא"ל- העתק לכאורה יחס פוגע מצד עובדי הגביה</p> <p>גזברות- גביה</p>	<p>הפונה הינו נישום במערכת הגביה. הוא העביר לממונה על התלונות העתק ממכתב פניה לראש המועצה וקיים שיחה אישית בנושא.</p> <p>הוא טוען ליחס פוגע ומשפיל מצד עובדי הארנונה.</p>	<p>הפונה מבקש לקיים שיחה עם הגביה בנושאים שהעלה אך הוא <u>ביקש לא לטפל בפנייתו כתלונה רגילה</u> ולא להעביר אותה אלא להסביר לאחראים.</p> <p>התנהלה שיחה כללית עם מנהל הגביה.</p>	<p>לקדם רענון להנחיות ולקיים תוכית הדרכה בנושא איכות השירות</p>
<p>8. 29.1.2020</p> <p>פניה בדוא"ל מדרג המגדר ברשות המקומית</p> <p>מינהל כללי - מידע</p>	<p>הפונה הינו ארגון ציבורי שאוסף ניתונים מרשויות המקומיות לענין העסקת נשים.</p> <p>הארגון ביקש למלא שאלון מידע בנושא איוש משרות בכירות ברשות המקומית.</p>	<p>הממונה על תלונות הציבור מילאה את הניתונים בטבלה שהועברה. סה"כ 4 מינויים.</p>	<p>לרכז את נתוני איוש משרות הבכירות והסטטוריות ברשות, לעדכן את הנתונים בהתאם לסטטוס ההעסקה, ולפרסם אותם באתר האינטרנט של המועצה ולעדכן את משרד הפנים.</p>
<p>9. 6.2.2020</p> <p>פניה בדוא"ל נזק לרכב בכביש לא תקין עקב ביצוע עבודות</p> <p>מינהל כללי + תאגיד המים והביוב</p>	<p>הפונה הוא דייר בשכונת ח'לת עלי. קדם לפניה זו, פניה בענין כביש לא עביר ולא תקין כתוצאה מביצוע עבודות הנחת קו ביוב באזור ע"י הקבלן מטעם תאגיד המים והביוב. הפונה טוען כי בשבוע זה נגרם נזק לרכבו מהבורות של קטע השיפוץ בח'לת עלי. הוא מבקש לשפות אותו בגין ההוצאה לחשבון ששילם.</p>	<p>הפניה הועברה לבידיקת הגורמים המוסמכים במועצה.</p> <p><u>דווח</u> לממונה כי הדרישה לשיפוץ הועברה לקבלן המבצע לבחינה ולתשלום.</p>	<p>לנהל את כל נתוני דרישות ותביעות נזיקין באופן מלא ומעודכן בספר תביעות</p>
<p>10. 23.2.2020</p> <p>פניה טלפונית החזרת המצב לקדמותו לאחר עבודות תיקון ברשת המים</p> <p>הנדסה - תחזוקה מוצדקת</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת חמזה/אלאעואר.</p> <p>הפונה טוען כי בוצעו חפירות במספר מוקדים במסגרת עבודות ברשת המים, אך המצב לא הוחזר לקדמותו. דבר שאינו סביר והינו מסוכן.</p> <p>הוא טוען כי היו מספר פניות לתאגיד המים והביוב.</p>	<p><u>מהנדס התפעול</u> בתאגיד המים והביוב מסר לממונה כי: הנושא נבדק ונמצא, כי העבודות לא בוצעו ע"י התאגיד.</p> <p>הפניה הועברה לטיפול מנהל התחזוקה במועצה.</p> <p><u>דווח</u> על ביצוע התיקון.</p>	<p>לאמץ או לקבוע נוהל עבודה להחזרת המצב לקדמותו עקב עבודות שבוצעו או נוהל למניעת מפגעים</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>הומלץ לבחון את נושאי התלונה בצל משבר נגיף קורונה בועדה המקצועית המתאימה וכנדרש בדין.</p>	<p>מדובר בענין מדיניות הפניה הועברה למחלקת הגזברות והגביה, עם העתק לראש המועצה והיועצת המשפטית למועצה.</p>	<p>קדם לכך פניה שמטרתה העברת מידע והעלאת הנושא להתייחסות בתאריך 23.3.2020. בפניה הועלו הנושאים להלן: א. עד היום שולחים לבעלי עסקים דרישות לתשלום אגרת שילוט וחיוכים ארנונה. ב. נכון שהמועצה דחתה את התשלום לחודשיים בשל המצב הקיים, אבל אולי תעבדו על זה שלא תשלחו את הדרישה עצמה, "תדחו את משלוח המכתב עצמו". ג. וזאת מאחר והאנשים נמצאים בלחץ אדיר והם נמצאים על סף פשיטת רגל וצריך לעזור.</p>	<p>11. 26.3.2020</p> <p>פניה ברשת הוואטס-אפ</p> <p>דרישה לתשלום אגרת שילוט</p> <p>מינהל כללי + גזברות וגביה</p>
<p>לבחון התאמת היקף של שירות איסוף ופינוי הפסולת היבשה והגזם, את יעילותו וזמינותו.</p> <p>לחילופין לבחון תפעול או קביעת אתר מוסדר לפסולת יבשה וגזם.</p>	<p>הממונה על תלונות הציבור ביקשה התייחסות לתוכן הפניה ועדכון בדבר איסוף ופינוי הפסולת בסידור המנוף השבועי.</p> <p><u>דוח</u> על ביצוע האיסוף והפינוי.</p>	<p>הפונה טוענת כי פנתה למוקד המועצה בחודש דצמבר 2019 ובמהלך החודשים ינואר, פברואר ומרץ 2020, היא פנתה למחלקת התברואה ואיכות הסביבה, אך פנייתה לא טופלה!! היא טוענת כי ניסתה לקדם את הפינוי בעצמה ועל חשבונה אך היא קיבלה תשובה כי אין אתר מוסדר בתחום המועצה. היא הביעה את חוסר שביעות רצון מכך וביקשה לסייע לה ולפנות את ערימת הפסולת (ריהוט וחפצים מיושנים) מביתה בשכונת ונסה בהקדם.</p>	<p>12. 31.3.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>אי איסוף ופינוי פסולת יבשה – ריהוט וחפצים מיושנים</p> <p>שפ"ע – פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>
<p>מומלץ שמחלקת ההנדסה יחד עם הגביה תטפל באופן מרוכז ומקיף בכל היטלי הביוב ששולמו למועצה אך טרם בוצע חיבור למערכת הביוב.</p>	<p>הממונה ביקשה בדיקה מול תאגיד המים והביוב ועדכונה. לא נתקבלה התייחסות פורמאלית לפניה זו.</p> <p>במקביל, הממונה ביקשה לקבל דוח מפורט של זיכוי והחזר בגין אגרות והיטלים ששילמו תושבים בעבור חיבור למערכת המים ו/או לרשת הביוב בשנים 2019 ו-2020, אך לא נתקבל!</p>	<p>הפונה טוען כי ביתו טרם חובר למערכת הביוב העירונית, בין היתר בהעדר תשתית עירונית בסמוך לביתו.</p> <p>הוא מבקש לברר מתי יחובר נכסו למערכת הביוב? במידה ולא יקודם הנושא, הוא מבקש השבת סכום היטל הביוב ששולם בסוף שנות השמונים לדבריו.</p>	<p>13. 2.6.2020</p> <p>פניה אישית</p> <p>חיבור נכס למערכת הביוב העירונית</p> <p>הנדסה + תאגיד המים והביוב</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>14. 8.6.2020</p> <p>פניה באמצעות עו"ד – העתק פניות טלפוניות</p> <p>מפגע בטיחותי – תעבורתי – ביצוע פסי האטה</p> <p>הנדסה – בטיחות ותחבורה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונים הם דיירים בשכונת רבאע עודה בואדי אל פש. הפניה מופנית לראש המועצה.</p> <p>הפונים טוענים כי מדובר בכביש צר יחסית וללא שדה ראיה, בו עוברים רכבים במהירות גבוהה מאוד שגרמו לתאונות דרכים ופגיעות. הם טוענים כי היו להם פניות למחלקת ההנדסה והשיטור העירוני.</p> <p>הפונים מבקשים התקנת פסי האטה לאורך הכביש ולשפר את שדה הראיה. במקביל, הקמת דרך חלופית.</p>	<p>לא נמסרה לממונה התייחסות פורמאלית.</p> <p>עם זאת, בחודש 9/2020 מהנדסת המועצה והסגנית שלה עיזכנו את הממונה על תלונות הציבור כי מוקד זה נכלל במוקדים להוספת פסי האטה בפני ועדת התמרור המקומית ואושר.</p> <p>לא נמסר דיווח ועדכון נוסף.</p> <p>6.1.2021 נתקבלה פניה חוזרת מדיירת מסוימת, הדיירת הסבירה את המצב הבעייתי באזור ועד כמה הפך לסכנה ממשית.</p>	<p>מאחר וקיימים מספר פניות נסיעה במהירות ותשתית לויסות המהירות, מומלץ לערוך סקר ישובי למוקדים הבעייתיים; לקדם טיפול יסודי מקיף במוקדים בעייתיים</p> <p>לקדם פעולות לויסות המהירות מוקדם ככל הניתן, ולמניעת סכנת חיים.</p>
<p>15. 14.6.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>מפגע ריח קשה נודף משוחות ביוב בסמוך לביתו ביד לבנים</p> <p>הנדסה – ביוב; שפ"ע</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת יד לבנים. לדבריו הוא חולה. הפונה טוען כי בשוחה שמול ביתו נמצאת בכביש השכונתי ישנן סתימות שחוזרות על עצמן. מהשוחה עולה ריח קשה חריף במיוחד בעונת הקיץ שמקשה עליהם לקיים שגרת חיים רגילה.</p> <p>הפונה טוען כי נזילת מי הביוב שהמגרש העילי טופלה על ידי תאגיד המים והביוב אך הוא הופנה למועצה על-ידי נציגי התאגיד. לכן הוא פנה למועצה לטיפול.</p>	<p>חרף תזכורת בנושא זה, לא נתקבלה התייחסות פורמאלית ממחלקות ההנדסה ושפ"ע לבדיקה שקיימו בנושא הפניה!</p> <p>בהמשך בחודש ספטמבר 2020 היתה פניה נוספת למפגע ריח ביוב באזור יד לבנים. ראה להלן</p>	<p>לערוך בדיקה כוללת שנתית לקווי הביוב והניקוז בתחום המועצה;</p> <p>לטפל בתחזוקת הקווים ולערוך טיפול יסודי במוקדים בעייתיים כולל אלה בהם נמצאים מפגעים</p>
<p>16. 21.6.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>דרישת דפי חשבון לבחינת זכאות להנחה</p> <p>גזברות וגביה</p> <p>לא מוצדקת</p>	<p>הפונה הינו נישום.</p> <p>הוא טוען כי הדרישה של המועצה להמציא דפי חשבון לבחינת זכאותו להנחה בארנונה איננה סבירה ומוגזמת.</p>	<p>נושא הפניה הועבר לחוות הדעת של היועצת המשפטית למועצה. חוות הדעת המשפטית הועברה לידיעת ולטיפול גזבר המועצה ומחלקת הגביה.</p> <p>התנהלה שיחה עם המתלונן ברוח חוות הדעת של היועצת ש"ש כי אין מניעה לדרוש דפי חשבון.</p>	<p>להיוועץ ביועצת המשפטית בנוגע ליישום נוהל עבודה או להנחיות עבודה חדשות או מעודכנות</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>לתאם מול תאגיד המים והביוב פרסום מידע על סל השירותים שמעניק התאגיד ודרכי התקשורת והתנאים המוקדמים לכך</p>	<p><u>דווח</u> כי תוקנה סתימת הביוב בכך נושא הפניה בא על תיקונו.</p> <p>הדבר אומת מול הדייר שפנה.</p>	<p>המתלונן הינו דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל. המתלונן טוען כי ישנה סתימת ביוב בסמוך לביתו.</p> <p>הוא פנה למוקד של תאגיד המים והביוב אך אין מענה. בכך נוצר מפגע סביבתי קשה.</p> <p>הוא מבקש טיפול מיידי.</p>	<p>17. 21.6.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>סתימה בקו ביוב ומפגע סביבתי</p> <p>תאגיד המים והביוב – ביוב</p>
<p>החזרת המצב לקדמותו כולל ביצוע תיקונים ואספלט יושלם, תוך פרק זמן סביר ממועד סיום התיקון בתשתית.</p> <p>לגבש מתווה עבודה לטיפול במפגעים, הן מפגעים סביבתיים והן מפגעים בטיחותיים, הקובע מי הם הגורמים האחראיים לכל מטלה ומשימה, את בקרות בתהליך, ומגדיר את לוחות זמנים להשלמת המטלה או המשימה</p>	<p><u>מהנדסת</u> התייחסה כי: "לפני כחודשיים ביצעתי סיוור בשטח ונוכחתי לדעת כי הכביש הרוס, לא ניתן לבצע תיקוני הטלאות אלא פירוק אספלט וביצוע אספלט חדש כולל קיר גדר.</p> <p>לקחתי בחשבון תקצוב העבודה במסגרת תקציבי הפיתוח שקיבלנו ממשד הפנים, לאחר קבלת הרשאה ותב"ר חתום נבצע את העבודה."</p> <p>המתלונן עודכן בהתייחסות מהנדסת המועצה הנ"ל, כי הענין בטיפול וצפוי טיפול יסודי בכביש.</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת עלי. לדבריו היו לו פניות שונות ונישנות למועצה כולל מחלקת ההנדסה.</p> <p>הפונה טוען כי לפני מעל 5 שנים, המועצה ביצעה תיקון ברשת המים העירונית בכביש הגישה הסמוך למקום מגוריו, אך לא הוחזר המצב לקדמותו. לאחר מכן, ביצעה המועצה תיקון נוסף ושוב לא תוקן הכביש וכתוצאה מכך נוצר מפגע בטיחותי בכביש הגישה ונגרם לו ולרכבו נזקים רבים.</p> <p>הוא מצוין כי פנה למועצה בפניות שונות ונישנות במשך שנים כדי לתקן את המפגע בכביש ולדאוג לכך שהכביש יהיה תקין, אך לשווא. לדבריו נמסר לו כי הטיפול יתבצע ואף הוכנס במסגרת העבודות המתוכננות אך אין התקדמות. הפונה ציין כי מפליא אותו שהמועצה מבצעת תיקונים באזור שקרוב לאזור מגוריו ומתעלמת מפניותיו ומהבטחותיה!</p> <p>הפונה מבקש הסרת המפגע הבטיחותי ללא דיחוי נוסף. הוא הביע חוסר שביעות רצונו מכך שהוא נאלץ לפנות במשך שנים לתיקון המפגע הנ"ל!</p>	<p>18. 22.6.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>מפגע בטיחותי בכביש – אי החזרת המצב לקדמותו</p> <p>מחלקת ההנדסה – בטיחות</p> <p>מוצדקת</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>19. 28.6.2020 פניה חוזרת יולי 2020</p> <p>ביצוע עבודות אספלט לקוי במסגרת החזרת המצב לקדמותו</p> <p>הנדסה; תאגיד המים והביוב</p>	<p>הפונה הוא דייר באזור ח'לת אל ג'מל באזור בי"ס יסודי א'. הפונה טוען כי התאגיד המים והביוב מתקן את הכבישים בשכונות בשונה מהכביש הראשי. כלומר הפיניש והחזרת המצב לקדמותו לאחר ביצוע עבודות תיקון המים והביוב, ולאחר ביצוע עבודות תיקון ברשת המים והביוב.</p> <p>הוא מבקש בדיקת מחלקת ההנדסה לעבודות המבצעות באופן כללי ובאזור מגוריו בפרט. הוא צירף תמונות להמחשה</p>	<p>לא נמסרה התייחסות פורמאלית של מחלקת ההנדסה.</p> <p>עם זאת, החזרת המצב לקדמותו באמצעות תאגיד המים והביוב וביצוע תיקון אספלט באזור מגוריו של המתלונן הושלמה לשביעות רצון המתלונן בחודש ינואר 2021.</p>	<p>כנ"ל</p> <p>לקיים פיקוח בזמן אמת על ביצוע העבודות בכבישים ובמיוחד החזרת המצב לקדמותו</p>
<p>20. 30.6.2020</p> <p>פניה אישית</p> <p>תקלות ופערים באיסוף ופינוי פסולת ביתית בואדי אל פש</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. לדבריו הוא פנה למחלקת התברואה ואיכות הסביבה בענין שבנדון בפעמים שונות ונישנות, ואפילו נציג המחלקה סייר אצלם לפני כחודשיים והוא הבטיח תיקון ושיפור השירות. אציין כי הוא פנה בעבר באותו ענין.</p> <p>המתלונן טוען כדלהלן:</p> <p>1. איסוף ופינוי הפסולת מאזור מגוריו מתבצע בתדירות של פעם אחת בשבוע!</p> <p>2. הקבלן אוסף ומפנה את תכולת פח האשפה ומשאיר שקיות פסולת בסמוך לפח אצלו. אין בעיה מאחר ויש לו מספר פחים, אך באזור מגוריו משאירים שקיות שמושכות חיות שנוברות בהן, בכך הופכת למטרד/מפגע סביבתי.</p> <p>3. פחי האשפה לא מוחזרים למקומותיהם. הקבלן משאיר את הפחים בכביש ולפעמים אף חוסם את הכביש.</p>	<p>הממונה ביקשה לבדוק שוב את טענות המתלונן כולל מול המפקח על העבודות והקבלן המבצע. בהתאם לכך לפעול... התייחסות מחלקת איכות הסביבה נמסרה לממונה על תלונות בחלוף כשנה.</p> <p><u>רכז הפסולת ואיכות הסביבה התייחס כי:</u></p> <p>1. ... המתלונן מנקה את סביבתו בתדירות ובאיכות כמו שצריך להיות.</p> <p>2. אכן מפנים בתדירות של אחת לשבוע, באזורים בכל מקום שהטופוגרפיה קשה והגישה לא נוחה מפנים פעם אחת.</p> <p>3. החזרת פחים ככל שיש מקומות שיש לרכז פחים למקום נגיש, אף עובד לא יצליח לשייך את הפחים לבעלים כולל אותו.</p> <p>4. המלצה כדי לפתור את בעיית החזרת הפחים ואת בעיית השאריות מדי פעם, יש לדאוג לבניית חדר אשפה שכונתי נגיש שייתן מענה לתושבי השכונה, הרי כולם בני דודים ואחים, המלצתו זו לאחר חשיבה וניסיונות רבים לנסות למצוא דרך אופטימלית.</p>	<p>לפעול לשיפור ותיקון שיטת ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת.</p> <p>להעמיד את הקבלן על התקלות והפערים בביצוע השירות ולהתחשבן עמו בהתאם.</p> <p>לבחון את המלצות רכז הפסולת ואיכות הסביבה במסגרת התייחסותו ולקיים דיון מעמיק בנושא</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>21 30.6.2020</p> <p>תלונה למשרד מבקר המדינה</p> <p>תקלות בפינוי פסולת ביתית ותיקון מפגעי בטיחות בכביש שפ"ע – איכות הסביבה ובטיחות</p>	<p>המתלונן הגיש תלונה למשרד מבקר המדינה בענין תקלות בשירות איסוף ופינוי פסולת רטובה בשכונת ונסה וכביש גישה לא בטיחותי (בורות ומפגעים).</p> <p>התלונה הועברה לבירור מול המועצה. במסגרת נערך בירור מול מחלקת שפ"ע ואיכות הסביבה.</p>	<p>במסגרת הבירור העבירה המועצה התייחסות לענין האזור והבעיות הטופוגרפיות שמייחדות אותו. בשל מצב זה, הוצע הצבת פחי אשפה שכונתיים, שפונו בתדירות של פעם אחת בשבוע.</p> <p>נמסרו הודעות מהמועצה למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. לאחר מסירת ההודעה על תיקון הבורות בכבישים. נסגרה התלונה בניצבות תלונות הציבור בחודש מרץ 2021.</p>	<p>כל דייר בונה חוסם או יוצר מפגע וזה מפריע להם, הרשות צריכה להגביר את הפיקוח ולמנוע מפגעים; לבצע שירות איסוף ופינוי פסולת סדיר ולפי התדירות הנדרשת בחוזה ובאמצעות כלי רכב מתאימים.</p>
<p>22 26.7.2020</p> <p>פניה טלפונית + פניה חוזרת</p> <p>תקלות ופערים בשירות איסוף ופינוי אשפה ביתית ועיכוב באיסוף פסולת יבשה</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית ופסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן הינו דייר בשכונה מזרחית. המתלונן טוען כי מזה שבועיים ישנה תקלה באיסוף ופינוי הפסולת הביתית למרות שאין בעיית גישה או חסימה כלשהי.</p> <p>הקבלן שמבצע את הפינוי, מגיע ומפנה כלי אצירה אחד אך לא מפנה את כלי האצירה הנוסף.</p> <p>נוסף על כך, המתלונן מציין כי בשבוע האחרון המועצה קידמה מבצע ניקיון בשכונה. הם ריכזו ערימה של פסולת יבשה ליד ביתו וליד ביתו של השכן, אך הערימות לא פונו.</p> <p>הוא מבקש לטפל בנושאי פנייתו בהקדם.</p>	<p>הבירור העלה כי אכן היה עיכוב באיסוף ופינוי הפסולת היבשה שנאספה עד חודש ספטמבר 2020.</p> <p>התקלות באיסוף ופינוי הפסולת הביתית נמשכה גם בחודש אוגוסט 2020 לפי הודעת המתלונן.</p> <p>במקביל, המפקח על ביצוע העבודה הקבלנית נתבקש לבחון את התקלות בפינוי הפסולת הביתית.</p> <p>חשוב לקיים בדיקה לכל תקלה מדווחת בזמן אמת באותו יום עבודה באמצעות המפקח על העבודה, ולפנות לחברה הקבלנית באמצעות המנהל האחראי במועצה כדי לקבל את התייחסותה.</p>	<p>למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים, וסביבתיים, ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר, שיכלול לוח זמנים סביר וקצר להשלמת הטיפול; לפרסם הנחיות לציבור בנושא הטיפול בפסולת היבשה ואופן הפינוי, ואת מועדי הפינוי פר אזור</p>
<p>23 28.7.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך בפינוי גזם בח'לת נסאר</p> <p>שפ"ע - גזם</p> <p>מוצדקת</p> <p>אך בעיית גישה למנוף</p>	<p>1. לפני ארבעה חודשים נוצרה אצלו ערימה של פסולת גזם. הוא הונחה להשאיר את הפסולת במגרשו בתקופת הקורונה וכך פעל.</p> <p>2. לאחר פניות שונות ונישנות למוקד, רכז איסוף ופינוי הפסולת היבשה מסר לו שיש להמתין לסידור השכונה מאחר ומיישמים את תוכנית פינוי פסולת החדשה. אכן הוא המתין אך לא הגיע המנוף לפינוי פסולת הגזם שנמצאת במגרשו. ...</p>	<p>נבחנו טענות המתלונן הרבות, נערך בירור וסיור בשטח. בסיור עלה כי קיימת בליטה במבואות לבית המתלונן שמפריעה לכניסת המנוף מצד אחד ומצד שני ישנם עצים בצד המקביל.</p> <p>למרות זאת היה ניתן למשוך את ערימת הפסולת עד לגבול המגרש ולפנות דרך שטח השכן הגובל או עד לגבול החלקה של משפחת המתלונן הצמודה לכביש הראשי.</p>	<p>להתאים את שיטות הפינוי לפי התנאים בשטח באמצעות כלים מתאימים.</p> <p>לשלב את פניות הציבור בתוכנית העבודה החודשית / השבועית ולתאם מול התושב.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>24.11.8.2020</p> <p>פניה אישית וטלפונית</p> <p>איסוף ופינוי פסולת ביתית והחזרת פחי האשפה למקומותיהם</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן טוען כי הוא פנה למחלקת שפ"ע כולל למפקח על עבודות הקבלן בפעמים שונות ונישנות בארבע השנים האחרונות.</p> <p>המתלונן טוען כי רכב הבייבי נכנס עד לבתיהם של קרוביו שגרים באותו אזור ואוסף את הפסולת הביתית. הוא תוהה מה הבעיה שאותו רכב יכנס גם אליהם !!</p> <p>המתלונן הוסיף כי פחי האשפה נשברים בתדירות אינטנסיבית והם נאלצים להחליף ולרכוש מדי פעם פח חדש. הוא טוען כי זה עקב עבודה לא אחראית של הקבלן המבצע.</p> <p>המתלונן מבקש לשלב את איסוף ופינוי הפסולת הרטובה מאזור מגוריו בסידור העבודה של משאית הפסולת הקטנה - בייבי.</p>	<p>נערך בירור מול מחלקת שפ"ע – איכות הסביבה.</p> <p><u>נמסר לממונה על התלונות</u> כי בינתיים לא ניתן לשנות הסידור הקיים. חסר רכב בייבי. רכב הבייבי שהמגיע לשכניו של המתלונן הוא עמוס, וזה דבר שונה אין לנו דרך אחרת לפנות אצלם. כיום רכב המשאית הגדול אוסף אצלם, מרכזים את פחי האשפה עבור רכב המשאית ומבצע הפינוי.</p> <p>הממונה ביקשה לנסות לשלב אזור זה בסידור רכב הבייבי. הרי מגיע לדיירים לקבל את שירות איסוף ופינוי הפסולת הביתית בנוחות באופן סדיר שלא מכביד או מקשה עליהם.</p> <p>המפקח על העבודות פינוי הפסולת ביתית מסר לממונה כי במידה ויכניס רכב הבייבי יהיו למתלונן טענות לענין נזלים מהרכב!</p> <p>הממונה ביקשה לבחון את החלופה נוספת – לאפשר כניסת רכב הפינוי הגדול עד הכניסה לבתיהם והחזרת פחי האשפה / כלי האצירה לרחבת בתיהם באופן שלא יפריע לגישה הן לבתיהם והן לבתים הנוספים בשכונה.</p> <p><u>דווח על הכנסת רכב הבייבי לתקופה; סוכמו מספר פעולות מול המתלונן.</u></p> <p>מנהל שפ"ע הנחה את עובדי הקבלן להחזיר את פחי האשפה לגבול המגרש ולא להשאיר ברחוב.</p>	<p>מומלץ הכנסת רכב הבייבי, לבדוק מול המתלונן דרך הפינוי העדיפה</p> <p>לכל הפחות יוחזרו פחי אשפה למקומותיהם ולא להשאיר אותם בכניסה סמוך לכביש הראשי</p> <p>לבנות מסלול לרכבים של פינוי הפסולת הביתית ובהתאם לקבוע סידור עבודה בהתאמה לתנאיי ולמאפייני כל אזור</p> <p>לבחון תגבור השירות באמצעות הוספת רכב בייבי או הפעלת רכב הבייבי באופן יומי ובמהלך כל שעות היום</p> <p>לערוך סקר פחי אשפה ולעמוד על מצבם ומספרם המדויק, בהתאם לטפל מול הקבלן</p> <p>לפקח על אופן ביצוע איסוף ופינוי פחי האשפה ומניעת נזק</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
לקבוע הנחיות מנע ודרך הטיפול ברשת הניקוז הפרטית ודרך שילובה עם מערכת הניקוז העירונית	הפניה וצירופיה הועברו לבדיקת מחלקת ההנדסה. לאחר התערבות מחלקת ההנדסה – מדור התחזוקה מול השכן, הושלמה עבודת הניקוז באופן שלכאורה לא מסכן. דווח כי השכן הוציא את הציבור וסתם את החורים בקיר. הפונה הביע את שביעות רצונו.	הפניה נוגעת לפעולה שביצע השכן בשטח הפרטי ולא המועצה. הפונה טוען כי שכנו הניח צינורות ניקוז בחלקתו הפרטי ללא התחברות תקינה למערכת הניקוז העירונית, כך שלפי העבודות שבוצעו מי הניקוז מתנקזים מול כניסת ביתו של השכן, דבר שעלול לסכן אותו. הוא צירף תמונות.	25. 25.8.2020 פניה פורמלית בוואטס אפ הנחת קו ניקוז על ידי שכן באופן לא תקין הנדסה – ניקוז
לרכז פניות התושבים בתחום המים והביוב לפי נושאים לדיון ולטיפול מול תאגיד המים והביוב, כדי לייעל את שיטת העבודה ולתת מענה הולם	נערך בירור מול תאגיד המים והביוב לנושא התלונה. בהתאם לבירור שנערך היו פניות למוקד התאגיד. <u>מהנדס התפעול</u> בתאגיד המים והביוב דיווח על ביצוע השאיבה. בכך הדבר בא על תיקונו.	הפונה טוענת שפנתה מספר פעמים למוקד השירות בתאגיד המים והביוב, אך למרות זאת היה עיכוב רב בביצוע שאיבת מי הביוב ממגרש השכן. בוצעה שאיבה לבור הביוב שנמצא במגרש במיקום הנ"ל מדי חודש, וזאת עד לפני 5 חודשים. מזה חמשה חודשים לא מבוצעות שאיבות מי ביוב למרות שהיא משלמת עבור צריכת המים ואגרת ביוב... בנוסף, לא בוצע אספלט לאחר תיקון ברשת המים.	26. 6.9.2020 פניה טלפונית אי ביצוע שאיבת מי ביוב תאגיד המים והביוב - ביוב
לרענן נוהל הרכש ובמיוחד הפניה למציעים כשירים ופוטנציאליים כולל תיעוד הליך הפניה למציעים ואימות קבלת הפניה להגשת הצעת מחיר. לערוך מכרזי מסגרת בתחום ההצטיידות ורכש במוס"ח	נערך בירור מול מחלקת החינוך ומינהל המועצה כולל הרכש. במועד התלונה קול קורא שפירסם משרד החינוך היה בטיפול. לכן לא היה אישור ולכן לא פורסם מכרז. התנהל מעקב על ידי הממונה לענין התקדמות הטיפול בקול הקורא והיערכות לביצוע והממונה ביקשה להתייחס לפניית הספק. בחודש 12/2020 עלה כי נערך הליך הזמנת מציעים להגיש הצעות מחיר, כאשר לא היתה פניה לספק הפונה! היתה פניה ל- 4 ספקים מתוכם שניים לא רלוונטיים! אחד המציעים העלה טענות שונות ובעיקר שלא קיבל את הפניה.	הפניה היא של ספק שעוסק באספקת מוצרי ניקיון והיגינה. מדובר בבקשה למידע – האם פורסם מכרז לאספקת מוצרי ניקיון והיגינה בהתאם לקול קורא של משרד החינוך לאור משבר קורונה, מאחר והוא חיפש אך לא מצא פרסום. הוא הודיע כי הוא מעוניין להשתתף ולהגיש הצעת מחיר. בחודש 12/2020 היתה <u>פניה של ספק אחר</u> לענין הליך הזמנת מציעים שנערך.	27. 7.9.2020 פניה בדוא"ל – העתק בקשה למידע – קול קורא למוצרי ניקיון והיגינה מינהל כללי – רכש והתקשרויות + חינוך



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>28. 8.9.2020</p> <p>פניה ממשרד <u>מבקר המדינה</u></p> <p>בור פתוח בשכ' יד לבנים</p> <p>9.9.2020 - פניה של דיירת באותו מקום</p> <p>הנדסה – ביוב</p>	<p>מדובר <u>בתלונת ביקורת שנתקבלה במשרד מבקר המדינה</u>. בתלונה נמסר כי הבור פתוח ומלא בביוב דולף ומהווה מפגע בריאותי ובטיחותי. על-פי התלונה, המפגע קיים זמן רב, פנו לממונה על תשתיות במועצה.</p> <p>בתאריך 9.9.2020 פנתה דיירת בנושא מפגע ריח קשה הנודף משוחת ביוב בכניסה לשכונת יד לבנים למרות שבוצעו עבודות תיקון בקו הביוב וגלישת הביוב הופסקה.</p>	<p>הבירור העלה כי היתה בעיה בקו הביוב באזור, הקבלן ביצע חיפוש אחר השוחות כדי לנסות לפתור את הבעיה, ובסוף בוצע קו ביוב חדש אשר הביא לפתרון הבעיה וכל הבורות כוסו.</p> <p>כמו-כן, מתוכנן סיור בקרוב עם נציגי תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין והמפקח כדי לעמוד מקרוב על סיום העבודה. הנושא בא על תיקונו.</p>	<p>לנהל את פניות הציבור באופן מערכתי, ולתעד את הפעולות שנעשו.</p> <p>למפות את מפגעי ביוב ולטפל בהם לפי סדר קדימות</p>
<p>29. 17.9.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>איסוף ופינוי פסולת ביתית מביתו משכונה מזרחית</p> <p>שפ"ע – פסולת רטובה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונה טוען כי לא פונתה הפסולת הביתית מביתו למרות נאספה מבתיים של השכנים באזור מגוריו. הוא מציין כי מדובר בתקלה שחוזרת על עצמה.</p> <p>הפונה טוען כי מועסק עובד אחד שמעביר את פחי האשפה מהבתים ומרכז אותם בנקודה מסוימת עבור רכב הפינוי. אולם מדי פעם הוא מפספס את ביתו למרות שאין בעיית כניסה וגישה לביתו! נושא פנייתו משתפר לפרק זמן מסוים אולם לאחר מכן שוב תקלות ובעיות בביצוע השירות!! הוא מבקש לפנות את הפסולת מביתו באופן תדיר וקבוע ללא תקלות. הוא מציע שיעסיק הקבלן שני עובדים.</p>	<p><u>לא</u> נתקבלה התייחסות פורמאלית של המחלקה, אך התקבלו עדכונים ממוקד המועצה כי בוצע פינוי הפסולת.</p>	<p>למנוע הישנות התקלות ולשיפור הבקרה והפיקוח על עבודות פינוי הפסולת הביתית; רצוי באמצעים טכנולוגיים.</p> <p>לבחון את שיטת הפינוי מחדש</p>
<p>30. 23.9.2020</p> <p>פניה אישית</p> <p>זיכוי בגין היטל ביוב</p> <p>הנדסה – ביוב וגזברות</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן טוען כי היו לו פניות קודמות למועצה ולמחלקות ההנדסה והגזברות. אך לא היה מענה ובקשתו לא טופלה.</p> <p>המתלונן טוען כי לפני העברת הטיפול לתאגיד המים והביוב, הוא שילם בעבור היטל ביוב בהתאם לחישוב מחלקת ההנדסה.</p> <p>בפועל הנכס שלו לא חובר למערכת הביוב העירונית. לכן הוא מבקש השבת היטל הביוב והביע הסכמתו לקזז את סכום ההיטל בעבור חובו במערכת הגביה העירונית.</p>	<p>במסגרת הבירור עלה כי קיימת חו"ד משפטית של היועמ"ש: "להשלמת התמונה מציעה לברר ולהצליב מידע בנושא עם תאגיד מים וביוב ככל שהתושב אינו חייב בהיטל על פי הסכם שבין המועצה לתאגיד וכן אינו חייב בגין תוספת בנייה שלא הוספה ניתן יהיה לשקול השבת סכום ההיטל בעילה של גבייה ללא סמכות."</p>	<p>למפות את הנכסים המאוכלסים הפטורים מהיטלים ואגרות כפי הוסכם עם תאגיד המים והביוב ורשות המים, ולעדכן מאגר הגביה – הנכסים.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>31. 30.9.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>זרימת ביוב וחיבור נכס בשכונת ח'לת עלי + הסדרת כביש גישה מפגע בטיחותי</p> <p>הנדסה – בטיחות וביוב; שפ"ע – ביוב; תאגיד המים והביוב – שאיבת ביוב</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונה טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות בנושא זרימת מי הביוב ומפגע הסביבתי שנוצר בשל כך הן למועצה והן לתאגיד המים והביוב אך לא היתה התקדמות, מי הביוב עדיין זורמים והסבל שלו ושל בני משפחתו נמשך.</p> <p>1. חיבור נכס למערכת הביוב העירונית והפסקת גלישת מי הביוב: הוא מעלה טענות כי אזור מגוריו אינו זוכה לטיפול בתשתית הביוב וקידום חיבור הנכסים הנמצאים באזור מגוריו (כולל הנכס שלו) למערכת הביוב העירונית. הדברים תקועים ולא מתקדמים.</p> <p>במקביל, מי הביוב זורמים מהמגרשים העיליים למגרשו ולמגרשים הסמוכים דבר שיוצר מפגע סביבתי. מי הביוב לא מסולקים!</p> <p>2. הסדרת כביש גישה וסילוק מפגעים בטיחותיים בכביש: הוא מעלה כי כביש הגישה לביתו מחייב טיפול. <u>ידוע לו כי שכנו -- פנה למועצה באותו ענין.</u> הוא תוהה מה מעכב את התקדמות הטיפול?!!</p>	<p>לא נמסר התייחסות ו/או דיווח על הטיפול בנושאי התלונה.</p> <p>הוסבר למתלונן במעמד קבלת פנייתו כי ענין הכביש נמצא בטיפול וממתינים להרשאה תקציבית בהתאם לעדכון שמסרה מהנדסת המועצה בתאריך 29.9.2020.</p> <p>באשר לנושא הביוב בשכונת ח'לת עלי, במועד התלונה מחייב קידום.</p> <p>במסגרת בירור תלונת חיבור שונות שנתקבלו במשך השנים עלה כי ישנם מספר מוקדים בעייתיים (שבהם קיימת גלישת מי ביוב) באותה שכונה / אזור ובסמוך לביתו של המתלונן.</p>	<p>לקצר זמן הבירור והטיפול בתלונות ופניות הציבור, בפרט כשמדובר במפגע או תקלה בתשתית העירונית;</p> <p>להגדיר מחדש את תחומי האחריות ודרכי הפעולה בין המועצה לבין תאגיד המים והביוב בנושא מערכות מים וביוב בנכסים ציבוריים.</p> <p>למפות מוקדי ביוב וניקוז בעייתיים, ולקיים מבדקים תקופתיים למערכות הביוב והמים במוסדות הציבור כולל מוסדות החינוך;</p> <p>להעביר מידע זה לידיעת הגורמים האחראיים.</p>
<p>32 8.10.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת גזם משכונת ואדי אל פש</p> <p>שפ"ע – פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות במשך 4 החודשים האחרונים. המתלונן טוען כי בחודש יולי 2020 לפני החג, לאחר שעירב חבר מועצה מסוים, הגיע רכב המנוף לאזור מגוריו, אף פינה את הפסולת אצל שכניו בכניסה לשכונה אך לא הגיע אליו!!</p> <p>הוא טוען שלפי התוכנית שקבעה המועצה, רכב הפינוי היה אמור להגיע לאזור מגוריו כבר 4 פעמים לפחות אך הדבר לא נעשה!! הפסולת מונחת בסמוך לכביש הראשי במקום נגיש ואין בעיה כלשהי שמפריעה לאסוף ולפינוי הפסולת.</p>	<p>במסגרת הבירור עלה כי היה עומס! הפסולת נאספה ופונתה בתאריך 29.10.2020. מהבירור עולה כי ללא ספק היה עיכוב לא סביר בעליל חרף פניותיו של המתלונן.</p>	<p>לקצר את זמן הטיפול בפניות ולשלב אותן בתוכנית העבודה של המנוף; לתגבר את עבודת רכב מנוף בחודשים בהם צפויה פעילות מוגברת (כגון: עונת הזיתים; לפני החג; מעבר חורף/אביב).</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>33 8.10.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת גזם ח'לת אל ג'מל</p> <p>שפ"ע – פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן היו לו פניות שונות ונישנות בענין זה הן למוקד המועצה והן לרכז עבודות המנוף.</p> <p>המתלונן טוען כי יש לו פסולת מסוג גזם שמונחת במגרשו ולא בכביש על מנת לא ליצור מפגע בכביש. לדבריו יש גישה למגרשו ואין מניעה כלשהי לאסוף ולפנות את הפסולת ממגרשו.</p> <p>למרות זאת וחרף פניותיו, הוא לא זוכה בשירות שהוא מבקש.</p>	<p>הבירור העלה כי אכן היו למתלונן פניות קודמות. בתאריך 14.10.2020 הודיע המתלונן כי רכב המנוף הגיע אליו כדי לאסוף את הפסולת היבשה אך הדרך היתה חסומה בשל חתונה של השכנים. הוא יתאם עם רכז עבודות המנוף במועצה את הגעת רכב המנוף לאחר החתונה.</p> <p><u>דווח</u> על ביצוע הפינוי ואומת מול המתלונן.</p>	<p>לקצר זמן הטיפול בפניות הציבור והדיירים</p> <p>למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים כתוצאה מאי ביצוע/ אי זמינות שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה;</p> <p>לייעל או לתגבר שירות זה, ולקבוע תוכנית עבודה שבועית סדירה שמשלבת את איסוף ופינוי הפסולת היבשה באזורים השונים</p>
<p>34 13.10.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת גזם בעיקר - אזור טבעת המתנ"ס</p> <p>שפ"ע – פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלוננת טוענת כי מזה תקופה העולה על 6 חודשים (לפני הסדרת כביש הגישה בשכונה) הם פונים למועצה לאיסוף ולפינוי פסולת גזם, פניותיהם היו הן למוקד והן לעובדים האחראיים!</p> <p>היא הוסיפה כי מזה 4 חודשים היא פונה לרכז המנוף במועצה ולעובד המלווה את המנוף. בכל פעם הובטח לה שהם יגיעו עם רכב מנוף וזה לא קורה.</p> <p>במהלך התקופה היה להם פינוי באופן עצמי אך נשארה ערימה קטנה. הם נדרשו על ידי העובד המלווה את המנוף להוציא את הפסולת, שהיתה מונחת ליד מבנה המגורים שלהם, למגרש של קרוב משפחה שהוא מקום נגיש ללא כל בעיה, אך הפסולת לא נאספה ופונתה!</p> <p>היא טוענת כי רכב המנוף מגיע לאזור מגוריה ומשום מה לא מגיע אליהם.</p>	<p>הבירור העלה כי היו למתלוננת פניות קודמות למועצה. מהבירור עולה כי אכן היה עיכוב לא סביר בביצוע הפינוי.</p> <p><u>דווח</u> על ביצוע פינוי הפסולת בתחילת חודש דצמבר 2020 ואומת מול המתלוננת.</p>	<p>למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים וסביבתיים, ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר, שיכלול לוח זמנים סביר וקצר להשלמת הטיפול</p> <p>לפרסם הנחיות לציבור בנושא הטיפול בפסולת ואופן הפינוי, בין היתר לפרסם הנחיות מפורטות לתושבים לענין פסולת יבשה וגזם</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>35. 13.10.2020</p> <p>פניה אישית במשרד</p> <p>תקלות ופערים באיסוף ופינוי פסולת רטובה וניקיון בשכונת ביר דובל</p> <p>שפ"ע – פסולת רטובה</p> <p>לכאורה מוצדקת</p>	<p>המתלוננת העלתה כי היום עובדי הקבלן שמבצעים את איסוף ופינוי הפסולת הרטובה הביתית הגזימו והתנהלותם בלתי נסבלת.</p> <p>המתלוננת טוענת היום התבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית.</p> <p>• הפחים נשברו ואף השאירו אותם באמצע הכביש רחוק מהבית וזה חוזר על עצמו; • היו שאריות לכלוך כתוצאה מעבודות הפינוי אך הכלוך נשאר; • ככל שפח האשפה הנוסף לא התמלא, לא נאסף ודבר זה חוזר על עצמו, כלומר מפנים פח אשפה מלא בלבד; • ואף היום עובדי הקבלן פגעו בצינור המים והיתה נזילת מים בחצר. • המתלוננת טוענת כי שיטת האיסוף והפינוי לא טובה ולא זהירה, גורמת לנזקים ולמטרדים. • המתלוננת הוסיפה כי מלא לכלוך בכבישים והשכונה שלהם מוזנחת וגם לא זוכה בניקוי על ידי מטאטא הכבישים. היא טוענת כי זכותם כדיירים לשכונה נקיה ומטופחת כמו שאר האזורים המרכזיים. • המתלוננת טוענת כי פסולת הגזם והחפצים המיושנים מופנית לאחר מספר פניות של הדיירים. כרגע אין פסולת כזו בסמוך לאזור מגוריה אך ישנה ערימה פסולת בכניסה לשכונה. בדרך כלל עד לפינוי הפסולת היבשה, ערימות הפסולת היבשה הופכות למטרד ומפגע סביבתי, בין היתר בית גידול למכרסימים.</p>	<p>במסגרת הבירור שנערך נמסרה תגובה ע"י <u>אחראי הפסולת ורכז איכות הסביבה</u> כי:</p> <p>"לא בדקתי ולא ביקרתי במקום.</p> <p>אני נוטה להאמין שפנייתה צודקת בעניין האיסוף, שוב כל השיטה ואופן העבודה לדעתי לוקים בחסר מהמכרז עד כל השיטה.</p> <p>חובה עלינו לבחון שיטות הולמות יותר, לדאבוננו כל החלופות כרוכות בתקציבים שמהווים נטל על המועצה.</p> <p>בעניין גרימה לנזילת מים אינני יודע שתפנה לתאגיד לתיקונה ואם נגרם לטענתה נזק גדול תוכל לתבוע את הקבלן.</p> <p>בהמשך במקום כל שזה רלוונטי לצערי לא התאפשר לי לענות בזמן אמת."</p>	<p>לבחון את שיטת פינוי הפסולת הביתית מחדש ולקדם שיטה יעילה ומתאימה בהתאם למאפייני הישוב.</p> <p>לפקח על ביצוע עבודות פינוי הפסולת הביתית באמצעות עובדי הקבלן; לרענן את הנחיות הבטיחות ולענין התנהגות העובדים, הן באמצעות המפקח מטעם המועצה והן באמצעות ממונה הבטיחות והגיהות מטעם הקבלן שהוא המעסיק / המפעיל את שירות איסוף ופינוי הפסולת.</p> <p>לקדם תוכנית לניקיון שכונתי בתדירות של פעם אחת לשבועיים לכל הפחות, ולשלב הפעלת מטאטא הכבישים במקומות שניתן להפעיל את המטאטא בהם באזורים השונים בתחום המועצה.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>36 14.10.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת גזם משכ' הורדים</p> <p>שפ"ע – פסולת גזם</p> <p>מוצדקת</p>	<p>לדברי המתלונן היו לו פניות שונות ונישנות מזה כחודש הן למוקד והן לרכז עבודות המנוף.</p> <p>המתלונן טוען כי הדבר חוזר על עצמו מתעכבים באיסוף ופינוי הפסולת, לא מקיימים את התוכנית שהמועצה קבעה ולא מבצעים אכיפה כנגד יוצרי מפגעים שלא מציינים להנחיות של המועצה.</p> <p>לפני כשבוע, חרף פניותיו הנישנות, הגיע רכב המנוף לאזור מגוריו, אסף ערימה ענקית של פסולת שהשכן הוציא במרחק של כ- 300 מטרים מביתו, ולא אספו את הפסולת היבשה שמונחת במגרשו, במקום נגיש צמוד לכביש !!</p> <p>נכון למועד זה חרף פניותיו החוזרות והנישנות, לא הגיע רכב מנוף לאסוף את הפסולת ממגרשו. מה שמפריע לו שהוא מקיים את הנחיות המועצה אך אינו זוכה בשירות. הערימה מולו ביתו הולכת וגדלה כך שהפכה למפגע !! ככל הנראה דיירים שונים משליכים פסולת לאותה ערימה שיש לו.</p>	<p>הבירור העלה כי אכן היו למתלונן פניות שונות ונישנות.</p> <p><u>דווח</u> על ביצוע איסוף ופינוי פסולת נשוא התלונה, והדבר <u>אומת</u> על ידי המתלונן.</p>	<p>ליישם תוכנית איסוף ופינוי הפסולת היבשה והגזם שנקבעה, לעדכן את התוכנית בהתאם לצרכים ולחידושים או לשינויים בשטח, ליישם את התוכנית שעודכנה;</p> <p>לקיים אכיפה אינטנסיבית כנגד יוצרי מפגעים שלא מציינים להוראות חוק עזר (שמירת הניקיון) ולהנחיות של המועצה;</p> <p>למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים כתוצאה מאי ביצוע/ אי זמינות שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה;</p> <p>לייעל או לתגבר שירות זה, ולקבוע תוכנית עבודה שבועית סדירה שמשלבת את איסוף ופינוי הפסולת היבשה באזורים השונים</p>
<p>37 19.10.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב בשאיבת מי ביוב חרף פניות לתאגיד</p> <p>תאגיד המים והביוב – שאיבת ביוב</p>	<p>המתלוננת טוענת כי מזה תקופה של חודש וחצי עד חודשיים לא בוצעה אצלהם שאיבת מי ביוב בשכונת קשקוש/ח'לת אל ג'מל. הם זקוקים לשאיבה בדחיפות מאחר והדבר הפך למטרד ריח קשה.</p> <p>היא טוענת כי אין להם חוב מים. היא פנתה לתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין במשך השבועיים האחרונים. לטענתה, הובטח לה כי שהיא תקבל את השירות אך אין התקדמות!</p>	<p>פניה זו הועברה יחד עם פניות אחרות הועברה לתאגיד - למניעת הישנות המקרה ולקידום תשתית באזור.</p> <p>אומת המתלוננת שבוצעה שאיבה.</p>	<p>לקיים דיון עם תאגיד המים והביוב בסוגיית שאיבת ביוב תדיר וסדיר</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>למנוע זרימת מי הביוב בין הבתים דבר שיוצר מפגע סביבתי</p> <p>לקדם מול תאגיד המים והביוב השלמת מערכת הביוב העירונית או שדרוג במקומות שמחייבים זאת</p>	<p>נושאי תלונתו הועברו לטיפול תאגיד המים והביוב.</p> <p><u>ראש המועצה</u> התייחס בין היתר, כי – הנושא ידוע לו ולמנכ"ל התאגיד ויש צדק בתלונה. הפרויקט אושר ואמורים להתחיל בביצוע בימים הקרובים כאשר יגיע התקציב. הבטחנו כי מחדל של עשרות שנים ייפתר בזמן הקרוב ביותר.</p>	<p>המתלונן הוא דייר בשכונת אלנוזהה/קשקוש. המתלונן הפנה את תלונתו למשרד מבקר המדינה והעביר העתק מתלונתו למשרד מבקר המדינה. המתלונן טוען כי הנכס שלו טרם זכה להתחבר ברשת הביוב והביוב זורם בין הבתים מחוץ לבור ספיגה. הוא פנה לרשות המקומית אך כלום לא קרה.</p> <p>המתלונן מבקש חיבור הנכס שלו למערכת הביוב.</p>	<p>38 20.10.2020</p> <p>פניה בכתב – הוגשה למשרד <u>מבקר המדינה</u> פניה חוזרת 24.12.2020</p> <p>ביוב זורם – שאיבת מי ביוב וחיבור לרשת הביוב</p> <p>תאגיד המים והביוב</p>
<p>לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור והדיירים למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים כתוצאה מאי ביצוע / אי זמינות שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה וגזם</p>	<p>מבירור מול המוקדנית עולה, אכן היו פניות שונות ונישנות של המתלונן בנושא שבנדון מזה 4-5 חודשים!</p> <p>בוצע פינוי לפסולת באותו יום בו הוגשה התלונה בשעות הבוקר, דבר שאומת מול המתלונן.</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונה מזרחית אזור בריכת השחיה הפונה טוען כי מזה 4-5 חודשים הוא פונה למוקד בענין זה, מובטח לו פינוי הפסולת היבשה מסוג גזם אך הפסולת לא נאספת!</p> <p>הפסולת נמצאת במקום נגיש ללא כל חסימה ישנה ערימת פסולת יבשה מסוג גזם שלא נאספה ולא פונתה. הדבר מפריע לו ולמבקרים בביתו. הוא מבקש לאסוף ולפנות את הפסולת בהקדם.</p>	<p>39 20.10.2020</p> <p>פניה טלפונית עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת גזם משכ' מזרחית</p> <p>שפ"ע – פסולת גזם</p> <p>מוצדקת</p>
<p>לנקוט בהליכי גביה בזהירות כלפי נישומים שזכאיים להנחה בשל מצבם במיוחד לאור נגיף קורונה</p> <p>להכין תוכנית אכיפה כוללת לפי עומק החוב ופילוח קבוצות חייבים לפי מצבם והמאפיינים שלהם</p>	<p>מהבירור עולה כי הפונה חייב חוב בגביה.</p> <p><u>מנהל הגביה</u> התייחס בין היתר, כי הועמד לתושב כל האמצעים לתשלום והוא לא משלם. הנכים בדליה מקבלים כל מה שמגיע להם ומשלמים. המתלונן מקבל את ההנחות המגיעות בשל מצבו.</p> <p><u>לא</u> נמסר מידע לענין פעולות האכיפה לצורך השלמת הבירור.</p>	<p>הפונה הינו נישום במערכת הגביה העירונית. בשל מצב רופאי הוא זכאי להנחה.</p> <p>המתלונן טוען כי המועצה וחברת הגביה עיקלו במשך שבוע מטלטלין וחשבונות בנק של נכים ובעלי צרכים מיוחדים בשל חובות לארנונה אשר אינם יכולים לשלם אותם לפי מצבם הכלכלי הנוכחי.</p> <p>רוב המוזכרים נשארו בלי כסף ודמי כיס אשר מונע מהם לקיים את אורח החיים שלהם לקנות אוכל ותרופות חודשיות.</p>	<p>40 21.10.2020</p> <p>פניה בוואטס אפ + העברת <u>העתק</u> פניה בכתב ממשרד הפנים</p> <p>גביית ארנונה שלא כדין לכאורה</p> <p>גזברות וגביה</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
41. 24.10.2020 פניה ברשת הוואטסאפ פרסום תגובה בפיסבוק שיש בה חשש לפגיעה בפרטיות מינהל כללי	המתלונן טוען כי חבר מועצה פעל באופן לא אתי ולא חוקי ופירסם מידע אודות חובותיו במערכת הגביה העירונית, למרות שלא ציין את שמו, אך אנשים פונים אליו בענין. הוא צירף פוסט שפירסם חבר כנסת לשעבר בענין והתגובה של חבר המועצה לאור פוסט זה. המתלונן טוען כי הפרסום פוגע בפרטיותו.	הממונה על התלונות העבירה את פנייתו של המתלונן כולל הפרסומים שהוא העביר לבדיקה מול היועצת המשפטית למועצה בשאלה האם היתה פגיעה בפרטיות עקב פרסום התגובה הנ"ל? האם מדובר בתגובה ופרסום פרטים אסורים ובפעולה לא תקינה? בהתאם להתייעצות עם יועצת המשפטית למועצה עולה, כי חבר המועצה היה אמור להימנע מפרסום פרטים אודות החוב של המתלונן ולהתנהל בממלכתיות! הממונה על התלונות ביקשה מראש המועצה לחדד מול חברי המועצה את העקרונות וההנחיות בנושא פרסום מידע והתנהלות ברשתות החברתיות. <u>ראש המועצה</u> התייחס בין היתר כי המתלונן הוא אשר פנה לח"כ לשעבר וחשף את זהותו ואף כתב על כך פוסט בפיסבוק. חבר המועצה לא חשף את זהות, ואינו סבור שצריך נוהלים.	לחדד את ההנחיות ודרך ההתנהלות הראויה והמקובלת של עובדים ונבחרים ברשתות החברתיות, במטרה להימנע פרסום עתידי לא ראוי ולא חוקי או לא אתי. מומלץ לקבוע נוהל בנושאי תפעול ופרסום ברשתות החברתיות שמפעילה המועצה המקומית.
42. 28.10.2020 פניה בכתב – העתק עיקור וסירוס חתולי רחובות שירות וטרינרי	הפונה טוען כי חתולי הרחוב חשופים לרעב, פציעות, מחלות קשות ועוד. קצב התרבות החתולים מהיר מאוד ובהעדר פעילות אחראית מצד הרשות המקומית לצמצום התרבות קהילת החתולים בכפר. לאחרונה משרד החקלאות תמך בתקצוב 92 רשויות, שבקשו לערוך מבצעי סירוס/עיקור לחתולי הרחוב ללא כל עלות מצד התושב. פעולה ברוכה מסוג זה היא אקט של גילוי אחריות וחמלה, וביוזמה זו נמנע את סבל החתולים ביחד.	הפניה הועברה לטיפול וטרינר המועצה. <u>הרופא הוטרינר</u> של המועצה השיב לפניה בתאריך 10.11.2020, ומסר לממונה כי "העניין בטיפול". הקול קורא נשלח אלינו ממשרד חקלאות רק בתאריך 21.10.2020. הוא יישלח עד מחר סיכום מסודר ויש מסמכים שצריך אישור הגזבר. מדובר בקול קורא שהמדינה משתתפת בחצי מהעלות של סירוס ועיקור חתולי רחוב בעלות 200 ש"ח לחתול ומינימום מספר חתולים שאפשר להגיש 125 חתול".	להגיש קול קורא עיקור/סירוס חתולי רחובות להיערך להגשת קול קורא לעיקור וסירוס חתולי רחובות וכלבים – קיום התנאים המוקדמים להמשך טיפול הרופא הוטרינר



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>43. 29.10.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיצוב מתמשך בפניו פסולת יבשה מסוג חפצים מיושנים</p> <p>שפ"ע - פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן הינו דייר בנג'מת אל סובח / אזור בי"ס חדשני. המתלונן טוען כי לפני מעל לחודשיים, בתיאום עם גורמי המועצה, הוציא לכביש פסולת יבשה מסוג חפצים מיושנים. מדובר במקום נגיש שהוא מוציא אליו את הפסולת היבשה, בכל פעם שקיימת. הוא טוען כי משום מה רכב המנוף לא הגיע ולא אסף ופינה את הפסולת הנ"ל; ההסבר שנמסר לו כי פינו מהציר הראשי ושכחו אותו! ממועד זה לא הגיע רכב המנוף למרות שהגיע לאזור מגוריו בחודש העוקב.</p> <p>המתלונן טוען כי דיירים שונים השליכו פסולת נוספת כולל גזם לאותה ערימה קטנה שהיתה ובכך הפכה לערימה ענקית. בכל פעם שהוא פנה לנציגי המועצה הוא זכה בהבטחות שלא קויימו! הוא מבקש לאסוף ולפנות את הפסולת.</p>	<p>הבירור העלה כי פונתה שלא פונתה הפסולת במשך פרק זמן העולה על חודשיים.</p> <p>בשבוע הראשון לחודש נובמבר 2020 הפסולת נאספה ופונתה והדבר אומת מול המתלונן.</p>	<p>לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור והדיירים</p> <p>למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים כתוצאה מאי ביצוע / אי זמינות שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה;</p> <p>לייעל או לתגבר שירות זה, ולקבוע תוכנית עבודה שבועית סדירה שמשלבת את איסוף ופינוי הפסולת היבשה באזורים השונים.</p>
<p>44. 1.11.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>מטרד רעש בביצוע עבודות בניה בשעה מוקדמת</p> <p>הנדסה - ביצוע פרויקט</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן הוא דייר בשכונת דליה צעירה.</p> <p>המתלונן טוען כי מבוצעות עבודות בניה בשכונת דליה צעירה על יד בית ספר טכנולוגי באמצעות המועצה, בשעות מוקדמות כלומר לפני שעה 7:00 והדבר יוצר מטרד רעש בביצוע עבודות הבניה.</p> <p>הוא מבקש שהעבודות יחלו להתבצע החל משעה סבירה ונורמאלית.</p>	<p>הפניה הועברה לטיפול מחלקת ההנדסה.</p> <p>במסגרת הבירור, אכן עבודות הבניה החלו באתר העבודה והענין יטופל.</p>	<p>להנחות את הקבלנים לענין מועדי ביצוע העבודות</p> <p>מומלץ ביצוע העבודות בשעות סבירות, תחילת ביצוע העבודות לא תהיה בשעה מוקדמת בבוקר או התמשכות ביצוע העבודות תהיה עד שעה סבירה</p>
<p>45. 1.11.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>הסדרת תנועת הרכבים בסביבת בי"ס שיטור עירוני</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת בית ספר יסודי א'.</p> <p>הוא טוען כי עם חזרת בית הספר לפעילות, נוצר בלגן ועומס תנועה בסביבת בית הספר.</p> <p>הפונה מבקש להסדיר את התנועה בסביבת בית הספר למניעת סיכון לחיי אדם.</p>	<p>נערך בירור מול קב"ט מוס"ח ומול השיטור העירוני.</p> <p>דווח לממונה על החזרת פעילות השיטור העירוני והמתנדבים להסדרת התנועה בסביבת ביה"ס.</p>	<p>להשלים תשתית הבטיחות בסביבת בית הספר;</p> <p>להסדיר את תנועת הרכבים בסביבת בית הספר באמצעות פקחים וסדרנים</p> <p>להפעיל את משמרות מתנדבים במעברי החציה</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>לבחון את הסעות התלמידים בחינוך מיוחד ואת ביצוע השירות ומידת התאמת תנאי ההסעה למצב הייחודי של כל תלמיד;</p> <p>לפקח על מועדי הגעת התלמידים לבתי הספר ואיסופם בחזרה מבתי הספר. ככל שישנם פערים, לפעול לסגור את הפערים או להסדיר את התקלות</p>	<p>הבירור העלה כי אכן בתו של המתלונן מוסעת בהסעה עם 4 תלמידים נוספים. הממונה ניהלה מעקב תדיר לענין התקדמות הטיפול. המועצה באמצעות מחלקת החינוך פנתה למשרד החינוך בדרישה לפיצול ההסעה הקיימת כלומר הסעה נפרדת לתלמידה. בעקבות הטיפול האינטנסיבי מול משרד החינוך, אכן אושר על ידי המשרד לשלב את התלמידה עם תלמיד בהסעה אחרת קיימת המגיעה לאותו בית ספר, בתנאי שתהיינה שתי מלוות בהסעה, אחת לכל תלמיד/ה. בנוסף נתקבלה הסכמת ההורים על השילוב ביחד. בכך נושא התלונה בא על תיקונו.</p>	<p>המתלונן הוא הורה לתלמידה בחינוך המיוחד במצב ייחודי. המתלונן טוען כי בחודש יולי 2018 אושרה לבתו הסעה ברכב עם מעלון יחד עם תלמידה נוספת. אולם, בפועל ההסעה אוספת 4 תלמידים נוספים לבתי ספר שונים בחיפה, בניגוד להנחיית משרד החינוך ומסכן את בתו וגורם לה סובל נוראי ועיכוב בהגעה לבית הספר ובחזרה ממנו. גם במועד הפיזור, המתלונן טוען כי ההסעה אוספת בתו יחד עם תלמידים נוספים מבתי ספר שונים, דבר גורם לעיכובים רבים באיסוף בתו מביה"ס וחזרתה לבית. המתלונן מבקש להסיע את בתו בהסעה נפרדת יחד עם תלמידה אחת בלבד לכל היותר ולהפסיק במיידית את הסעת 4 התלמידים הנוספים עם בתו.</p>	<p>46. 4.11.2020</p> <p>פניה באמצעות עו"ד – העתק ופניה אישית; תזכורת 7.12.2020</p> <p>הסעת תלמידה בחינוך מיוחד</p> <p>חינוך</p> <p>מוצדקת</p>
<p>לקיים בדיקה וסקר מקיף בנושא תנועת הרכבים בצירים הראשיים ובצמתים וכן בקירבת מוסדות הציבור; בהתאם לקדם תוכנית אב לטיפול בתשתית הבטיחות הקיימת בכבישים לויסות מהירות הרכבים, כולל מול ועדת התמרור וועדת התחבורה והבטיחות בדרכים; להקצות מקורות תקציב וליישם את תוכנית האב.</p>	<p>לא נתקבלה התייחסות כלשהי ממחלקת ההנדסה חרף העברת הפניה והתזכורת שנשלחה !!</p> <p>היה ראוי לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור כדי שיתאפשר לה להשלים הבירור של הפניה.</p> <p>להמשיך טיפול מחלקת ההנדסה.</p>	<p>המתלוננת טוענת כי היו לה שתי פניות למחלקת ההנדסה בחודשיים - שלושה חודשים האחרונים.</p> <p>המתלוננת טוענת כי קיימת סכנה ממשית לדריסה או לפגיעה בהולכי רגל בשל המהירות שהנהגים מפתחים בכביש זה. כבר היה אירוע דריסה באותו במקום בעבר ועקב כך בוצעו גבשושיות בכביש. אולם לאחרונה הוסרו הגבשושיות שהיו בכביש ורק אתמול הניחה המועצה מצעי כורכאר.</p> <p>היא מבקשת לפעול להחזרת הגבשושיות / פסי ההאטה לויסות מהירות הנסיעה או לבצע כל פעולה שיש בה למתן את מהירות הנסיעה בכביש, כדי למנוע סכנה להולכי רגל.</p>	<p>47. 8.11.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>ויסות המהירות באזור מגורים</p> <p>הנדסה – תחבורה ובטיחות</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>48. 9.11.2020</p> <p>פניה אישית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת יבשה מסוג גזם</p> <p>שפ"ע – גזם</p> <p>מוצדקת</p>	<p>הפונה הינו דייר בשכונת סיווניה. לדבריו הוא פנה למוקד ולעובד המלווה את הקבלן המבצע את שירותי איסוף ופינוי הפסולת היבשה בענין זה.</p> <p>הוא טוען כי לפני מעל חודשיים הודיע על ערימה של פסולת גזם בחצרו, שהינו מקום נגיש ורחב (משאית הפסולת הגיעה בעבר ואספה את הפסולת), אך לא זכה בשירות זה.</p> <p>הפונה טוען כי משאית הפסולת הגיעה לאזור מגוריו מספר פעמים אפילו אתמול ופינתה ערימות פסולת יבשה במיוחד מהציר הראשי! הוא תוהה כמה זמן הוא צריך להמתין לאיסוף ולפינוי פסולת יבשה!!</p> <p>הוא מציין כי אינו נוהג להוציא את הפסולת לכביש, והוא אמור לקבל את השירות.</p>	<p>הממונה העבירה את הפניה וביקשה לבדוק את טענותיו ולשלב את פניה זו בסידור העבודה של רכב מנוף בהקדם.</p> <p>במסגרת הבירור נמסר לממונה כי לפני פחות מחודש לקחו ערימה גדולה, ייתכן אצל המתלונן או אחיו. הגם כי זו עונת מסיק הזיתים ויש לחץ.</p> <p>בסמוך למועד הגשת הפניה, דווח על איסוף ופינוי הפסולת ובכך נושא הפניה בא על תיקונו.</p>	<p>לבחון את שיטת איסוף ופינוי פסולת יבשה; סדר הקדימות בטיפול.</p> <p>לרכז את הפניות בנושא איסוף ופינוי פסולת יבשה ולטפל לפי סדר קדימות ודחיפות.</p> <p>לפרסם הנחיות לציבור ולפעול על-פי תוכנית עבודה מוגדרת לפינוי הפסולת היבשה, שמסדירה את מועדי הפינוי, תדירות ההגעה ואופן ההפעלה.</p> <p>מוצע לתגבר את שירותי איסוף ופינוי פסולת יבשה, כך שהמנוף שיגיע לאזור פעמיים בשבוע או לפחות פעם אחת.</p>
<p>49. 15.11.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת גזם</p> <p>שפ"ע – גזם</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן הוא אביו של דייר בשכ' ואדי אל פש/ ח'לת חמזה.</p> <p>המתלונן טוען כי הוא פנה למוקד בחודש מרץ 2020 ולאחר מכן היו 3-4 פניות לרכז עבודות המנוף. אף בשבועיים האחרונים נמסר כי רכב המנוף יגיע לאזור בו גר בנו באדי אל פש/ח'לת חמזה, יאסוף ויפנה פסולת גזם.</p> <p>הוא טוען כי מדובר בפסולת גזם שנמצאת במקום נגיש ליד הכביש ואף היו פינויים מאותו מקום בעבר! הוא מבקש לאסוף ולפנות את פסולת הגזם ממקום נשוא הפניה (מביתו של הבן).</p>	<p>הבירור העלה כי היה עיכוב של חודשים בביצוע איסוף ופינוי הפסולת, לאחר הגשת התלונה מסר כי המנוף הגיע לאזור מגוריו אך לא אסף את הפסולת.</p> <p>רכז עבודות המנוף הודיע כי היתה תקלה והוא יפתור את הבעיה. הממונה ביקשה לערוך בירור מול העובד ולמנוע הישנות תקלה זו.</p> <p>דווח כי הפסולת פונתה בסוף חודש נובמבר / דצמבר 2020 והדבר אומת מול המתלונן.</p>	<p>כנ"ל;</p> <p>לקבוע תוכנית עבודה חודשית ושבועית לאיסוף ולפינוי פסולת יבשה כך שיהיה איסוף אחד לשבוע לפחות בכל אזור</p> <p>לפרסם את סידור העבודה וההנחיות לטיפול בפסולת יבשה ואת הקווים המנחים בעבודת המועצה בנושא זה</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>50. 20.11.2020</p> <p>1. פניה אישית 2. פניה בדוא"ל</p> <p>דרישת למידע בענין דמי הקמה</p> <p>תאגיד המים והביוב</p>	<p>שתי פניות של שני תושבים עקב קבלת דרישה מתאגיד המים והביוב למסירת מידע בשל חיוב בדמי הקמה.</p>	<p>מדובר בנושא הנוגע לטיפול תאגיד המים והביוב.</p> <p>דווח כי נושא זה טופל באופן מרוכז מול תאגיד המים והביוב באמצעות ראש המועצה וחבר המועצה שמרכז את הטיפול מול תאגיד המים והביוב.</p>	<p>לקיים דיון עם תאגיד המים והביוב ולתאם מולו שיש לפרסם מידע לציבור לענין פעולות התאגיד; ובנושא החיובים השונים של הצרכנים שמוטלים על ידי תאגיד המים והביוב.</p>
<p>51. 22.11.2020</p> <p>פניה אישית</p> <p>גלישת והצפת מי ביוב באזור מגוריו ובחצרו</p> <p>הנדסה; תאגיד המים והביוב - ביוב</p>	<p>המתלונן הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. המתלונן טוען כי זו הפעם החמישית מתחילת עונת החורף קיימת הצפת מי ביוב בחצרו וגלישת מי ביוב בכביש הגישה לביתו. הוא מוסיף כי ניתן להבחין במכסה השוחה מתרומם.</p> <p>המתלונן טוען כי הוא נאלץ לשטוף ולנקות את חצר ביתו וכך צריכת המים שלו עלתה במיוחד והחיוב בגינה היה בחריגה !!</p> <p>הבעיה במוקד זה ידועה למחלקת ההנדסה.</p>	<p>למתלונן היו פניות בעבר ואפילו בסתיו 2019 לפני תחילת עונת החורף.</p> <p>דווח על תיקון התקלה והפסקת הגלישה והדבר אומת מול הדייר שפנה למועצה.</p>	<p>מאחר וניהול משק המים והביוב הועבר לתאגיד המים והביוב, על מחלקת ההנדסה לבחון לעומק את המוקדים בהם נישנים הפיגועים והתקלות בתשתית המים והביוב, ולקדם טיפול יסודי ומתאים למנוע גלישת מי ביוב; להחליף את קו/מערכת הביוב שאינה ראוי/ה</p>
<p>52. 23.11.2020</p> <p>פניה בכתב – העתק</p> <p>חיובי יתר וחייבים של צריכת המים שלא כדן</p> <p>תאגיד המים והביוב – צריכה וחיוב</p>	<p>המתלונן העביר העתק מתלונתו המפורטת בגין חיובים של צריכת המים וחיובי יתר כנטען.</p> <p>המתלונן מבקש בדיקת הנושא.</p>	<p>לאור הטענות והעובדות המנומקות בתלונה, הממונה על תלונות הציבור העבירה את התלונה לטיפול מנכ"ל תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין, כאשר נושא החיוב בצריכת המים הינו בסמכות התאגיד.</p> <p>המתלונן עודכן בכך.</p>	<p>לתאם מול תאגיד המים והביוב נושא חיוב צריכת המים ונוהל פניות הציבור בענין זה, ולפרסם נוהל זה לציבור הרחב.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>53 25.11.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>אי החזרת המצב לקדמותו עקב עבודות שביצע התאגיד התדרדרות במצבו של כביש הגישה</p> <p>הנדסה – בטיחות; החזרת המצב לקדמותו</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלוננת הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש / ח'לת חמזה. ישנה פניה קודמת בנושא החזרת המצב לקדמותו. המתלוננת טוענת כי – א. בשנה שעברה 2019 ביצע תאגיד המים והביוב עבודות הנחת קו ביוב ומים באזור מגוריה. למרות פנייתם לא הוחזר המצב לקדמותו. מדובר בכביש גישה שהדיירים הכינו לשימוש שלהם ומימנו את העלות מכספם. ב. כיום הכביש לא עביר אך מחייב טיפול וסידור מחדש. עובדה כי רכבים ומשאיות נכנסים ועוברים בו. ג. הדיירים פנו למחלקת ההנדסה ולשכת ראש המועצה כדי לקדם סלילת הכביש כולל ביצוע עבודות אספלט. אך הנושא לא התקדם ולא נקבעה פגישה עם הדיירים. לחילופין לא נשלחה הודעה לדיירים לענין תהליך העבודה הנדרש לסלילת הכביש. ד. הדיירים מבקשים לקבוע פגישה להסדרת מעמד הכביש. במקביל, לחייב את התאגיד להחזיר המצב לקדמותו.</p>	<p>הבירור העלה כי מ"מ ראש המועצה יטפל בנושא הכביש ותקבע ישיבה עם השכנים וכן מול תאגיד המים והביוב. המתלוננת עדכנה את הממונה כי היא ממתינה לעדכון של מ"מ ראש המועצה.</p> <p><u>לא</u> נמסר עדכון נוסף ממחלקת ההנדסה לענין סטאטוס הטיפול במצבו של כביש הגישה.</p>	<p>לפקח בזמן אמת ובאופן יסודי מוקפד על ביצוע כל שלבי הפרויקט;</p> <p>לטפל בריג'קטים ובפניות הדיירים במהלך ביצוע הפרוייקט ובסמוך למועד סיומו ובמסגרת תקופת הבדק, לתעד את דרך הטיפול ואת התוצאות.</p> <p>למפות מצב הכבישים בסקר תשתיות שנתי; בהתאם למצב הכביש לקבוע את סדר הקדימות לטיפול;</p> <p>לשלב את שידרוג או תיקון הכביש בתוכנית העבודה השנתית או הרב-שנתית; ולהקצות / לגייס מקורות תקציבים לכך</p>
<p>54 25.11.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>אי איסוף ופינוי פסולת ביתית במשך חודש בשכונת ואדי אל פש/ח'לת חמזה</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית</p> <p>מוצדקת</p>	<p>א. מזה חודש לא התבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית רטובה באזור מגוריהם. ב. היתה פניה למחלקת התברואה. למרות זאת, לא נאספה ופונתה הפסולת הביתית. ג. נמסר להם כי מצב הכביש לא טוב ומקשה על משאית הפסולת לכנס לאזור. ד. המתלוננת טוענת כי מצב הכביש אכן לא טוב אך הכביש עביר. עובדה כי עד לפני חודש משאית הפסולת נכנסה לכביש אחת לשבועיים! ה. המתלוננת מציינת כי אין דרך אחרת. המועצה לא מעמידה מיכלי אצירה שכונתיים אליהם ניתן להעביר את שקיות הלכלוך והפסולת.</p>	<p>הבירור העלה כי נאספה ופונתה הפסולת הרטובה באותו יום שפנתה 25.11.2020</p> <p>בבדיקה <u>מעקב</u> בתחילת חודש דצמבר 2020 עלה, כי נעשה איסוף ופינוי פסולת ביתית שוב באופן סדיר, <u>פעם אחת בשבוע!</u></p> <p>בבירור עלה כי בדר"כ הפסולת פונתה אחת ל-10 ימים או שבועיים!</p>	<p>למנוע את הישנות התקלות במתן שירות איסוף ופינוי פסולת רטובה וליישם את תנאי ההתקשרות עם החברה הקבלנית</p> <p>לנקוט מול החברה הקבלנית דגן בצעדים המתחייבים ולהעמיד את החברה הקבלנית על מחדליה /או התקלות בביצוע השירות</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>55 26.10.2020</p> <p>פניה טלפונית; חוזרת 12/2020</p> <p>עיכוב בהחזרת המצב לקדמותו לאחר תיקון פיצוץ מים במגרשו</p> <p>תאגיד המים והביוב – החזרת המצב לקדמותו</p>	<p>המתלונן טוען כי לפני 3 חודשים היה פיצוץ מים במגרש בשכונה הצפונית שמעל לתחנת שאיבה ואדי אל פש, הפיצוץ תוקן אך המצב לא הוחזר לקדמותו / ריבוד אספלט.</p> <p>הוא טוען כי היו פניות לתאגיד כולל לעובד תאגיד המים והביוב, אך המצב לא הוחזר לקדמותו חרף הזמן הרב שחלף וחרף פניותיו הנשנות!</p>	<p>הבירור העלה כי היה עיכוב בביצוע עבודות תיקון אספלט / החזרת המצב לקדמותו לאחר תיקון ביצוע עבודות תיקון ברשת המים.</p> <p>עד אמצע דצמבר 2020 טרם הוחזר המצב לקדמותו, למרות שבוצע ריבוד אספלט באותו אזור בצד מזרח!</p>	<p>לקבוע מתווה עבודה כולל לוחות זמנים עם תאגיד המים והביוב להחזרת המצב לקדמותו וביצוע אספלט לאחר השלמת עבודת תיקון או טיפול ברשת הביוב או מערכת המים העירונית;</p> <p>להתייחס לאמצעי הזהירות שיש לנקוט; לפקח בזמן אמת ובאופן יסודי מוקפד על ביצוע כל שלבי העבודה</p>
<p>56 26.10.2020</p> <p>פניה למשרד מבקר המדינה</p> <p>חיוב בגין צריכת מים חריגה; העתקת עמדת מים ופגיעת קבלן בעמדה</p> <p>הנדסה; תאגיד המים והביוב – ביצוע עבודות</p>	<p>המתלונן טוען כי בעקבות עבודות תשתית שביצעה המועצה בסמוך לביתו, נגרם נזק לצנרת המים הפרטית שלו ובעקבות כך הוא נאלץ לשלם על צריכת מים גבוהה בשל הנזילה שנגרמה בעקבות הפגיעה בצנרת כאמור.</p> <p>לטענתו כי הודיעו לו מתאגיד פלגי מוצקין ומחברת בזק כי האחריות לנזק נופלת על המועצה שביצעה עבודות תשתית במקום</p>	<p>במסגרת הבירור עלה כי ישנה מחלוקת בנושא האחריות בין המועצה לבין תאגיד המים והביוב ולבין הקבלן המבצע עבודות תשתית מטעם בזק והקבלן המופעל מטעם משרד התחבורה.</p> <p>ראש המועצה התייחס כי המועצה לא ביצעה את עבודות תשתית, וכי האחראי הוא משרד התחבורה. יידאג לגיבוש חוות דעת הנדסית בנושא והמועצה תפעל בפני מפעיל הקבלן.</p>	<p>סיכום השתלשלות הטיפול בתלונה הועבר להמשך טיפול משרד מבקר המדינה</p> <p>לקצר זמן הטיפול בפניות ותלונות הציבור ולשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור במועד שנקבע לנהל תיק פרויקט באמצעות רכז שהתמנה לכך, שילול את כל המסמכים הרלוונטיים וסיכומי השיחות והשיחות</p>
<p>57 4.2.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>תיקון תאורה בשביל בשכונה מערבית</p> <p>הנדסה – תאורה ובטיחות מוצדקת באופן חלקי</p>	<p>המתלוננת טוענת כי היו לה פניות נישנות למנהל התחזוקה במועצה בענין שבנדון אך הבעיה לא באה על פתרונה.</p> <p>היא מעלה כי מאור הכבישים בדרך גישה / המעבר הצר לביתם לא פועל מזה תקופה וקיים חושך מוחלט עד כדי מפגע!</p>	<p>במסגרת הבירור, מסר מנהל התחזוקה כי לאחר בדיקה בשטח קיים מכסה סככה בכניסה לשביל מפריע לעבודות המנוף ויש להסיר אותו על ידי הדיירים כדי לתקן את התאורה כאמור.</p> <p>הממונה הודיעה למתלוננת על כך. בקיץ 2020 דווח כי הדיירים הסירו את מכסה הסככה בכניסה לשביל. לא דווח על השלמת הטיפול!</p>	<p>לבחון את פנייתו של התושב בסמוך למועד קבלתה במוקד המועצה / במחלקה, ולהודיע לתושב בכתב, עד שבוע ממועד קבלת פנייתו, בדבר החסמים בשטח שיש להסיר ואת הצעדים שעל התושב לנקוט בהם על מנת לקבל את השירות המבוקש</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>58. 2.12.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך בפינוי פסולת יבשה מסוג גזם בעיקר ושבירת פחי אשפה בשכונה מזרחית/אזור מרכז התרבות</p> <p>שפ"ע – פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת באופן חלקי</p>	<p>המתלוננת טוענת כי בהתאם להנחיות המועצה, הניחו פסולת גזם במגרשם במרחק 4-5 מטרים מכביש הראשי ולא על המדרכה או בכביש, במקום רחב ונגיש, כך שמשאית המנוף יכולה לאסוף את הגזם בקלות.</p> <p>היא טוענת חרף הבטחות שונות ונישנות ולמרות פניותיהם לאיסוף ופינוי הפסולת היבשה, הפסולת עדיין נמצאת באותו מקום קרוב ל-6 חודשים.</p> <p>נוסף על כך, היא ציינה כי פחי האשפה של דיירי השכונה, שהמועצה סיפקה בשנתיים - שלוש שנים האחרונות, נשברו עקב העבודה הלא זהירה של הקבלן. עקב כך האזור מתלכלך ובמיוחד במהלך הפינוי. הפחים השבורים מושכים בעלי חיים שנוברים בפסולת.</p>	<p>רכז עבודות מנוף לאיסוף פסולת יבשה במועצה מסר לממונה בתאריך 3.12.2020 כי:</p> <p>- הוא תכנן לפנות את הפסולת עוד לפני שנתקבלה התלונה.</p> <p>- הוא ניגש לשטח, אך לא ניתן להוציא את הפסולת.</p> <p>- עוד הוא מסר כי שוחח על המתלוננת והבהיר לה שיש להוציא את הפסולת לכניסה ואזי יתאפשר הפינוי ביום א' הקרוב.</p> <p>- היא מסרה שתבדוק ותעדכן אותו. הוא ממתין להודעה שלה.</p> <p>התקיים מעקב אחר נושא זה מול רכז המנוף והמתלוננת.</p> <p>בתאריך 24.12.2020 דווח על איסוף ופינוי הפסולת נושא התלונה והדבר אומת מול המתלוננת.</p> <p>מהבירור עולה כי היה ניתן לקצר זמן טיפול.</p>	<p>למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים וסביבתיים, ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר, שיכלול לוח זמנים סביר וקצר להשלמת הטיפול.</p> <p>לפרסם הנחיות לציבור בנושא הטיפול בפסולת ואופן הפינוי.</p> <p>לבחון כל פניה בסמוך למועד פנייתו, למסור הודעה בכתב לכל פונה, עד שבוע לכל המאוחר, המתייחסת לפנייתו הרבות לחסמים ולצעדים הנדרשים על מנת להעניק את השירות המבוקש</p> <p>לקיים בדיקה מעמיקה למצב פחי האשפה ולצורת העבודה של עובדי הקבלן המבצע כולל בחינת הפניות של התושבים, דוחות הפיקוח, תיעוד ואסמכתאות לענין אופן ביצוע העבודה.</p>
<p>59. 3.12.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>אי הודעה על סידורי התנועה עקב ביצוע עבודות סלילה</p> <p>הנדסה ותשתית</p> <p>מוצדקת חלקית</p>	<p>המתלוננת טוענת כי מבוצעות עבודות אספלט בכביש הראשי 672 בימים האחרונים, בעקבות נחסמו נתיבים והיו שינויים בסידורי התנועה, כשלא נמסרה הודעה לתושבים על סידורי התנועה.</p> <p>לטענת המתלוננת בעקבות כך היא איחרה למועדים ולסידורים שלה.</p>	<p>הבירור העלה כי לא היתה הודעה לענין שינויים בסידורי התנועה.</p> <p>עם זאת, היו צפויים שיבושים ושינויים בסידורי התנועה במהלך ביצוע עבודות פיתוח וסלילה.</p>	<p>לפרסם הודעה לציבור על השינויים הצפויים בסידורי התנועה ודרכים חלופיות, זמן סביר טרם תחילת העבודות בפרויקט</p> <p>לפרסם הודעה עדכנית על שיבושים ושינויים צפויים במהלך ביצוע העבודה בפרויקט</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>60. 3.12.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>תקלות באיסוף ופינוי פסולת ביתית בשכונת ונסה</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית</p> <p>מוצדקת</p>	<p>1. המועצה נהגה לאסוף ולפנות את הפסולת הביתית מביתם בימי חמישי.</p> <p>2. כביש הגישה לביתה עביר ומרובד באספלט אך מדובר במדרון.</p> <p>3. היום הגיעה המשאית עד לביתה ופינתה את הפסולת הביתית שהיתה להם. אך נמסרה להם הודעה כתובה כי זו פעם אחרונה שתפונה הפסולת מביתם ולהעביר את הפסולת לפח הגדול השכונתי שממוקם למעלה!</p> <p>4. הפח השכונתי נמצא במרחק מביתה, הגם שסביבת הפח הפכה למזבלה. היא מקבלת חלופה זו במקרה של אירוע קיצון ובימי סערה בחורף אך לא ביום בהיר יבש דוגמת היום.</p> <p>5. היא מביעה תמיהה מה השתנה ולמה הם צריכה להיענש ולשלם מחיר על טעות של נהג משאית הפסולת, שנתקע לפני חודש בדרך גישה מרוחקת מביתם!!</p> <p>6. היא מציינת כי ביתה נמצא בקצה וחזירי הבר מגיעים לביתם ונוברים בפסולת. הם אוספים את כל הלכלוך ומתמודדים עם שגרה זאת בכך שהם שומרים על שני פחי האשפה שיש להם (שתי הפחים נועדו לאגור את הפסולת שנאספת במשך שבוע ולצמצם גישת החזירים).</p> <p>7. המתלוננת מבקשת להמשיך באיסוף ופינוי הפסולת מביתם באופן תדיר.</p>	<p>הבירור העלה כי הטענות שהועלו נכונות. אולם מדובר באזור עם טופוגרפיה קשה המחייב רכב פינוי ייחודי מותאם לתנאים בשטח.</p> <p>נוהלה שיחת סיכום עם המתלוננת ביום 21.12.2020. תוכן השיחה הוא:</p> <p>1. ביום רביעי האחרון בעלה העביר את הפסולת לפח האזורי. המשאית לא הגיעה, היה גשם.</p> <p>2. עודכנה בסיכום עם הקבלן כי השירות יינתן באופן סדיר תוך התאמה לתנאי השטח ומזג האויר. בימים בהירים וקיץ – כרגיל. בחורף – יתבצע באמצעות רכב מיוחד.</p> <p>3. במקרה של תקלה או בעיה, ניתן לפנות למוקד.</p> <p>הובהר למתלוננת כי במידה ותהיה סערה, תתואם עמם הגעת משאית הפסולת ביום יבש סמוך ככל הניתן לסיום הסערה.</p>	<p>1. לקיים בקרות ופיקוח תדיר שבועי על עבודת הקבלן המבצע למניעת תקלות ופערים בביצוע השירות.</p> <p>2. ליישם את הוראות ההסכם והסיכום עם הקבלן, המבצע מתאריך 17.12.20, ובדגש על תדירות איסוף ופינוי הפסולת.</p> <p>3. לפנות את המכולות השכונתיות בתדירות של פעם אחת ליומיים עד 3 ימים לכל המאוחר (לפי השימוש והאזור). במקביל, למנוע השלכת פסולת יבשה ו/או גושית בסביבתם.</p> <p>4. להכין תוכנית עבודה שבועית בימי ד' לקראת השבוע הבא, בהתאם לעונה ותנאי מזג האויר ולנסיבות מיוחדות ומגמות צפויות.</p> <p>5. להתאים תוכנית העבודה ושיטת העבודה לתנאי האזור למתן שירות תדיר לדיירים. השירות אמור לתת מענה הולם בשגרה השוטפת. במקביל, יש להיערך לחלופת הפעלת השירות במקרים של אירוע חריג.</p> <p>6. לבחון את המצב הקיים היום – שיטת הפינוי ותדירות ביצוע השירות מול הוראות החוזה, מספר ומצב המכולות והפחים, האתגרים והחסמים בביצוע שירות איסוף ופינוי פסולת רטובה. מומלץ להסתייע ביועץ מומחה ולהתארגן למכרז חדש.</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>61 3.12.2020 פניה אישית</p> <p>תקלות באיסוף ופינוי פסולת בשכונת ונסה</p> <p>שפ"ע – פסולת</p> <p>מוצדקת</p>	<p>למתלונן היו פניות שונות ונישנות בחודש האחרון למוקד ולמחלקת התברואה. המתלונן טוען כדלהלן:</p> <p>1. עד לפני חודש, במשך 5 שנים, הגיעה משאית הפסולת עד לביתו לאיסוף ופינוי הפסולת.</p> <p>2. הכביש עדיין באותו מצב - כביש עביר ללא בעיות.</p> <p>3. במשך שבועיים לא הגיעה משאית הפסולת לאסוף את הפסולת הביתית חרף פניותיו.</p> <p>4. היום הגיעה משאית הפסולת לאזור מגוריו. הפסולת הביתית שיש לו פונתה אך לא במלואה. נשאר חצי פח פסולת שלא פונה (יש 2 פחי אשפה).</p> <p>5. הפחים נשארו במרחק של 200 מטרים מביתו.</p> <p>6. בחודש האחרון הוצבו פחי פסולת גדולים לשכונה שנמצאים במרחק גדול מביתו. ההגעה לפח האזורי אינה מעשית. הדבר מיותר והוא תוהה מה השתנה?! הוא יכול להבין זאת במקרה של אירוע קיצון אך לא בשוטף.</p> <p>7. הפח השכונתי לא פונה בשוטף וסביבתו הפכה למזבלה. הוא פנה למחלקת התברואה על מנת לפנות את הפסולת היבשה שהשליכו אנשים בסביבת הפח הגדול.</p> <p>8. הובטח לו שרכב המנוף המיועד לאיסוף ולפינוי פסולת יבשה יגיע ביום ראשון – הרכב מנוף לא הגיע. חלף עוד שבוע, היום ראשון נוסף – המנוף לא הגיע.</p> <p>9. הוא מצוין כי לפני חודש משאית האשפה נתקעה בדרך גישה מרוחק מביתו שאין לו כל קשר לו ולאזור מגוריו.</p> <p>10. הוא טוען כי מגיע לו שירות של איסוף ופינוי פסולת ביתית מביתו כפי שנהגה המועצה במשך 5 שנים וכי כל פתרון אחר מקשה עליו ואינו ישים.</p> <p>11. הוא מבקש איסוף ופינוי הפסולת במלואה ובתדירות שבועית מביתו כפי נהגה המועצה לעשות. בנוסף הוא מבקש איסוף ופינוי הפסולת היבשה שבסביבת הפח השכונתי בהקדם.</p>	<p>הבירור העלה כי היו עיכובים ופערים בפינוי הפסולת באזור מגוריו של המתלונן. התנהלה שיחת סיכום עם המתלונן בתאריך 21.12.2020 כדלהלן:</p> <p>1. התבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית בלילה בין יום רביעי לחמישי האחרון אך לא הוחזרו הפחים למקומותיהם אלא נשארו בכביש במרחק של 200 מטרים מביתו.</p> <p>2. הכביש אצלו לא מסוכן.</p> <p>3. עודכן בסיכום עם החברה הקבלנית – כי בימי הקיץ וימים בהירים תמשיך המועצה להעניק את השירות כמקובל. בימים חורפיים, המועצה תסתייע ברכב ייחודי ותאסף את הפסולת מהמקומות המסוכנים והמקומות שהגישה אליהם היתה קשה.</p> <p>4. הוא רשאי לפנות שוב למוקד במידה והתקלה תחזור על עצמה.</p> <p>5. מבקש איסוף ופינוי פסולת סדיר והחזרת הפחים לביתו או סמוך ככל הניתן לביתו. הוא מבקש שהפח הגדול שמשרת את הבתים באזור יפונה באופן תדיר וסדיר ותימנע השלכת פסולת בסביבתו.</p>	<p>ליישם את הוראות חזרה והסיכום עם הקבלן מתאריך 17.12.2020, ובדגש על תדירות איסוף ופינוי הפסולת; לפנות את המכולות השכונתיות בתדירות של פעם אחת ליומיים עד 3 ימים לכל המאוחר (לפי השימוש והאזור) במקביל, למנוע השלכת פסולת יבשה ו/או גושית בסביבתם; להכין תוכנית עבודה שבועית בימי ד' לקראת השבוע הבא, בהתאם לעונה ולתנאי מזג האוויר ולנסובות מיוחדות ומגמות צפויות להתאים תוכנית העבודה ושיטת העבודה לתנאי האזור למתן שירות תדיר לדירורים שנותן מענה הולם בשגרה השוטפת; להיערך לחלופת הפעלת השירות למקרים של אירוע חריג</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>62. 8.12.2020</p> <p>פניה טלפונית + פניה חוזרת</p> <p>גילוי והגבהת שוחת ניקוז באזור מגוריו והתאמתו למפלס הכביש</p> <p>הנדסה ותשתית – ניקוז</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למחלקת ההנדסה. המתלונן טוען כי לאחר ביצוע שכבת אספלט בכביש הראשי מספר 6 בשכונת סיווניה, כיסו את שוחות הניקוז וכי יש מקום לבצע גבהה של השוחות למפלס הכביש. הוא מתריע מפני סכנת הצפה במידה ותהיה סערה או ירדו משקעים רבים. הוא טוען כי המועצה ביצע הגבהה במספר מקומות בכביש שבאזור סיווניה, אך יש להשלים ולטפל במספר שוחות ניקוז הסמוכות לביתו.</p>	<p>מחלקת ההנדסה העבירה כי נושאי התלונה לטיפול הקבלן המבצע וביקשה טיפול. באשר לשוחת הניקוז דווח כי יש לסכם מול השכן (שמול ביתו נמצאת אחד השוחות המרכזיות) כדי לבצע הגבהה והתאמה למפלס הכביש. במסגרת הבירור עלה כי ככל הנראה מאחר ומוזרמים שפכים ולכלוך לתוך תעלת/קו הניקוז, נוצרה סתימה בקו הניקוז, בעקבות זה השכן אינו תומך בגילוי השוחה שכוסתה (שנמצאת מול ביתו).</p>	<p>לתחזק את מערכת הניקוז העירונית באופן תדיר ולערך סקר שפכים והתחברויות</p> <p>לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, קל וחומר כשמדובר בטענות לביצוע לקוי של עבודה או להיווצרות מפגע.</p> <p>להתייחס לריג'קטים ולהערות של הדיירים בזמן אמת במהלך ביצוע העבודה ובתקופת הבדק.</p>
<p>63. 17.12.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב מתמשך באיסוף פינוי פסולת יבשה</p> <p>שפ"ע – פסולת יבשה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>חרף פניותיה השונות והנישנות של המתלוננת ופניותיו של אביה, לראשונה לפני החג בקיץ 2020, לא נאספה ולא פונתה פסולת היבשה שנמצאת במגרש שלו בכניסה לשכונת ונסה. לדבריה הם פנו למוקד ולעובדי המועצה: העובד המלווה את המנוף והרכז של עבודות המנוף.</p> <p>נוסף על כך, חרף פניותיהם של דיירי שכונת ונסה לפינוי הפסולת היבשה (רהיט / ספה ועוד) באזור מגוריהם, בסביבת הפח השכונתי שהוצב, לא נאספה ולא פונתה פסולת זו חרף פניות נישנות והבטחות בנושא!</p>	<p>הבירור העלה כי אכן קיימת ערימת גזם ופסולת חפצים מיושנים במגרש בשכונת ונסה. כמו-כן לא פונה הפח השכונתי שהוצב ולכן הצטברה פסולת יבשה בפח השכונתי.</p> <p>דווח בתאריך 21.12.2020 כי פונתה הפסולת היבשה מהפח השכונתי וסביבתו בסמוך לאזור מגוריה של המתלוננת. הדבר אומת מול המתלוננת. כמו-כן, נמסר כי פונתה פסולת מהמגרש של האב ביום 21.12.2020. אך האבנים הגדולות לא פונו. יש לגדר את השטח (רצוי לדחוף את הסלעים). המתלוננת עודכנה בכך. לאחר בדיקה, המתלוננת מסרה כי הפסולת פונתה מלבד מעט גזם.</p>	<p>לשפר את דרך ביצוע עבודת איסוף פינוי פסולת מכל סוג, בין היתר פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים;</p> <p>לפקח על ביצוע פינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג</p> <p>על המנהל לפקח על ביצוע העבודה היומית לפי תוכנית עבודה יומית ותוכנית שבועית שהכין והעביר לעובדים תחת מרותו.</p> <p>לפועל למניעת היווצרות מפגעים סביבתיים ובטיחותיים כתוצאה מאי-איסוף פינוי פסולת יבשה, ולפעול לסילוק או להסרת המפגע ללא דיחוי ולקבוע לוח זמנים לטיפול</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>64. 20.12.2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>ביוב זורם בין בתים בשכונת ח'לת אל ג'מל – מפגע סביבתי</p> <p>הנדסה; תאגיד המים והביוב - ביוב</p>	<p>המתלונן טוען כי הוא פנה למוקד של תאגיד המים והביוב, כפי שהוא נוהג לעשות מדי חודש, לביצוע שירות שאיבת מי ביוב ממגרשו בשכונת ח'לת אל ג'מל, מאחר ואזור זה טרם חובר למערכת הביוב העירונית.</p> <p>חרף פניותיו השונות והנישנות לתאגיד, לפחות 5-6 פעמים, לא זכה לקבל את השירות של שאיבת מי הביוב. הוא מצוין כי למזלו לא קיימת גלישת מי ביוב, כמו במגרשים אחרים בשכונה/אזור, אך אינו מבין למה מחכים ואיך מנהלים את הנושא הזה? למה לא מתבצעת השאיבה באופן סדיר ותדיר מדי חודש?</p> <p>אבקש לבדוק את טענותיו של המתלונן.</p>	<p>הממונה ביקשה לקבל עדכון בענין שיטת העבודה המונהגת לשאיבת מי ביוב ומניעת היווצרות מפגעים סביבתיים ועל דרך הטיפול בפניה זו באופן נקודתי.</p> <p>אציין כי לא מדובר בפניה ראשונה ויחידה. במחצית השניה לשנה הנוכחית נתקבלו שיחות מ-4 דיירים לפחות באותו ענין, מתוכם 3 דיירים מאותו אזור!</p>	<p>לתאם מול התאגיד ביצוע שירות שאיבת מי הביוב באופן סדיר ותדיר, לפי הנוהל שנקבע, ולמנוע היווצרות מפגעים סביבתיים בעקבות גלישת או זרימת מי הביוב או סתימות במערכת ובקווי הביוב</p> <p>לבחון את הבעיות והתקלות שחוזרות על עצמן או פר אזור ולזהות מוקדים בעייתיים בהם נמצאת בעיה של גלישת מי ביוב וסתימות שכיחות בקווים ומפגע ריח, ולדרוש מהתאגיד טיפול בסדר עדיפות ראשון</p>
<p>65 24.12.2020</p> <p>פניה טלפונית פניה חוזרת - 3.1.2021</p> <p>תדירות איסוף ופינוי פסולת ביתית בשכונת סיווניה</p> <p>שפ"ע – פסולת ביתית מוצדקת</p>	<p>המתלונן טוען כי בתקופה האחרונה התבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית בשכונתו בימי א' ו-ה'.</p> <p>שכניו של המתלונן נוהגים לרכז את פחי האשפה סמוך לכביש הראשי מאחר והמשאית לא נכנסת לאזור מגוריהם, דבר שיוצר מפגע סביבתי ככל שהאשפה לא מופנית באותו יום ובסמוך למועד הריכוז.</p> <p>לאחרונה הקבלן הגיע רק ביום ראשון. זה כבר בלתי נסבל.</p> <p>הוא מבקש שינוי סידור העבודה ליום רביעי והגעת הקבלן המבצע את השירות פעמיים בשבוע באופן קבוע.</p>	<p>דווח לממונה כי הנושא ייבדק מול הקבלן והמתלונן.</p> <p><u>בחודש פברואר 2020 המתלונן הודיע כי הענין מבחינתו נסגר; ככל שתהיה תקלה או דרישה, הוא ישוחח עם אחראי על נושא הפסולת ורכז איכות הסביבה במועצה.</u></p>	<p>לבחון את העבודה המבוצעת ואת מועדי הביצוע וסידור העבודה, כך שהעבודה תבוצע באופן אפקטיבי ומיטבי, ברווח של 4-5 ימים ולא תבוצע בתדירות של יום אחרי יום/יומיים</p> <p>לפקח על ביצוע השירות של איסוף ופינוי הפסולת הביתית כמוסכם, שיהיה בתדירות של פעמיים בשבוע באופן סדיר</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
<p>66. 20.12.2020</p> <p>+ פניה טלפונית + פניה חוזרת 3.1.2021</p> <p>העדר תאורה - חושך ומפגע בטיחותי; מראות פנורמיות נשברו ע"י הקבלן ולא הוצבו מראות חדשות במקומן; אי הודעה על ניתוק מים</p> <p>הנדסה – תחזוקה; בטיחות; תאורה</p> <p>מוצדקת</p>	<p>המתלוננת טוענת כי היו לה פניות שונות ונישנות למוקד ולמנהל התחזוקה במועצה. המתלוננת התקשרה לברר מי אחראי ליידע את הדיירים על ניתוק מים באזור ? האם המועצה מנותקת ולא מיוודעת על פעולות תאגיד המים והביוב ? היא מעלה כי למוקד העירוני במועצה לא היתה הודעה על ניתוק המים באזור מגוריהם.</p> <p>בנושא מאור הרחובות, מזה כחמש שנים לא תוחזקו ולא הוחלפו הנורות במאור הרחובות באזור מגוריה ! ישנן נורות לא תקינות ונורות מהבהבות שמחייבות החלפה. בשל הסכנה הנשקפת מהעדר תאורה באזור ובמיוחד בדרך הגישה המפותלת היא מבקשת להחליף את נורות הלא תקינות בהקדם ולתחזק את מאור הרחובות בשוטף.</p> <p>המתלוננת טוענת כי בנושא התקנה מחדש של המראות הפנורמיות במקום שתי המראות (שהם רכשו מכספם) והם נשברו על ידי רכב מנוף במהלך ביצוע איסוף ופינוי פסולת יבשה לפני כשנתיים !! המתלוננת טוענת בכל פעם נמסר לה תשובה עמומה. כך שלדוגמה, פעם אחת נמסר לה שאין תקציב. פעם נוספת, הענין לא מקודם בשל מצב הקורונה. המתלוננת טוענת כי מדובר בסחבת ובדבר בסיסי בשירות שנועד למנוע סכנה למשתמשים בכביש, וכי בשורה תחתונה המראות לא הותקנו מחדש !! היא מבקשת התקנת המראות הפנורמיות מחדש באזור מגוריה כדי למנוע סכנה למשתמשים בכביש.</p>	<p>בנושא ניתוק המים ללא הודעה – הממונה על תלונות ביקשה לבחון את הטענה. לא מדובר בפניה ראשונה ויחידה. הבירור העלה כי אכן קיים העדר תאורה, המראות הפנורמיות חסרות ולא הוצבו מחדש.</p> <p><u>מנהל התחזוקה</u> במועצה התייחס כי :</p> <p>1. המראה תותקן במסגרת פרוייקט התקני הבטיחות, יש קבלן זוכה וטרם יצאה הזמנה.</p> <p>2. המנורות בחלקן הגדול עובד, בימים הקרובים נכנס ונשלם תיקון המנורות.</p> <p>הערה: באזור היו מספר תקלות חשמל במהלך עונת הגשמים.. יטופלו בהקדם כאמור.</p> <p><u>דווח</u> כי בחודש פברואר 2021 בוצע תיקון תאורה.</p> <p>בסוף חודש פברואר / מרץ 2021 <u>דווח</u> על תיקון המראות.</p> <p>בתחילת חודש מרץ 2021 אומת מול המתלוננת, לשביעות רצונה.</p>	<p>לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף, בין היתר, תיקון תקלות במערכת החשמל והחלפת מנורות לערוך סקר שנתי או בדיקה תקופתית להתקני ומתקני בטיחות בתחום המועצה, בין היתר התמרור, המראות הפנוראמליות, המעקות והגדרות ועוד</p> <p>בהתאם לממצאי הסקר או הבדיקה האמור, לקדם תיקון או שידרוג התקני ומתקני הבטיחות לפי סדר קדימות</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

המלצות והפקת לקחים	תוצאות בירור התלונה	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
<p>לקיים הדרכה לעובדים לענין ביצוע עבודות וקיום ההנחיות וההוראות שהועברו להם.</p> <p>לקיים ישיבה בנושא פינוי פסולת בתחום המועצה הן רטובה והן יבשה, ובמיוחד לאור העלייה בפניות ובתלונות שנתקבלו בשלושת החודשים האחרונים.</p> <p>לדווח על הצעדים שנקטו לשיפור מתן השירות ומניעת הישנות תקלות מסוג זה בעתיד</p> <p>דווח כי התקיימה ישיבה עם הקבלן.</p>	<p>במסגרת הבירור נמסר על ידי רכז עבודות המנוף במועצה יום לאחר הגשת התלונה/הפניה כדלהלן:</p> <p>1. לאחר בירור עם העובד המלווה את רכב המנוף בנושא אסיפת הגזם אצל התושב המתלונן, מתברר כי ביום שלישי אכן המשאית בצעה מסלול איסוף כמתוכנן כולל ערימת הגזם של המתלונן.</p> <p>2. המשאית התמלאה בית לפני ולא היה אפשרות לאסוף, ובמקביל העובד הודיע למתלונן שלמחרת יגיע לאסוף, מסיבות שונות נבצר ממנו להגיע באותו יום.</p> <p>3. היום המנוף הגיע ולאסוף את הגזם מול ביתו</p> <p>4. בעיני התלונה לא מוצדקת, והתוכנית אב באותה שכונה, האיסוף מיום ראשון עד יום חמישי.</p> <p>5. הייתי מעדיף לפנות אלי ישירות ואנוכי היה מטפל בנושא מול התושב.</p> <p>הבירור העלה כי נושא הפניה טופל על ידי רכז עבודות המנוף במייד. יחד עם זאת, הממונה על התלונות תבהיר כי התלונה מוצדקת מהסיבות הבאות:</p> <p>א. הפונה ובת זוגו פנו למועצה כשלושה שבועות לפני פנייתם לממונה על תלונות הציבור!!!</p> <p>ב. מעיון ברישומי המוקד העירוני, נמצאו שתי פניות של המתלונן בנושא פינוי פסולת גזם. הראשונה נתקבלה בתאריך 27.8.2020 והשניה נתקבלה בתאריך 8.9.2020.</p> <p>ג. פרק זמן של 2-3 שבועות של אי איסוף ופינוי פסולת יבשה מאזור זה במיוחד, אינו סביר ומקובל, גם לפי תוכנית העבודה שנקבעה בנושא פינוי פסולת יבשה.</p> <p>ד. לפי ההסבר, בסעיף 5 להתייחסות של הרכז (מסומן בצבע צהוב) לעיל, רכב הפינוי היה אמור להגיע לאזור / לשכונה נשוא הפניה לכל הפחות בסמוך למועד הפניה הראשונית למוקד המועצה. אך הדבר לא נעשה אלא עד שבוע זה!!!</p> <p>ה. המסקנה העולה כי לא מתבצע פינוי פסולת יבשה באזור גלעין הישוב הכולל אזור מגוריו של המתלונן, בהתאם לתוכנית שנקבעה, כפי שהסביר הרכז לעיל.</p> <p>ו. העובד שמלווה את רכב הפינוי הבטיח לדיירים שהמשאית תגיע מחר לאסוף את הפסולת, הדבר לא נעשה ולא קיבלו הודעה נוספת בדבר דחיית מועד הפינוי!!</p> <p>ז. בקשתו הדייר הנ"ל היתה משולבת בסידור העבודה המתוכנן כפי שציין הרכז בסיפא של סעיף 2 בהתייחסותו לעיל. למרות זאת, העובד לא דיווח לרכז על אי ביצוע העבודה כמתוכנן ולא עידכן אותו בדבר הבטחתו לדיירים...! לכן יש צורך בקיום בקרה שוטפת סדירה על ביצוע העבודות כמתוכנן.</p>	<p>המתלוננים טוענים מסרו כי הם פנו למוקד במועצה לפני 2-3 שבועות וביקשו איסוף ופינוי פסולת מסוג גזם שנמצאת ליד ביתם.</p> <p>הם טוענים כי למרות שרכב הפינוי /המנוף הגיע לבית השכן הגובל במגרשם שלשולם, ופינה את הפסולת שהיתה במגרש השכן, לא אספו ופינו את הפסולת הנ"ל שיש להם!</p> <p>המתלוננת מסרה כי היא ניגשה לעובד שמלווה את רכב פינוי הפסולת על-מנת לברר זאת, הוא הבטיח לה שהוא יגיע מחר לאסוף ולפנות את פסולת הגזם נשוא פנייתם. למרות הבטחתו של העובד, לא פונתה פסולת הגזם!</p>	<p>67.</p> <p>16 בספטמבר 2020</p> <p>פניה טלפונית</p> <p>עיכוב באיסוף ופינוי פסולת גזם שנמצא ליד בית מגוריו בצד הצפוני לאזור ביי"ס יסודי א'</p> <p>שפ"ע – פסולת גזם</p> <p>מוצדקת</p>



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום פניות לשנת 2020 שהסתיים טיפול הממונה בהן עד למועד עריכת הדוח השנתי (פרק 6 דלעיל)

*63	סה"כ פניות 2020
32	מוצדקת
1	לכאורה מוצדקת
3	מוצדקת באופן חלקי
2	לא מוצדקת
11 *4 15	לא נקבעה תוצאת הביורור / לא רלבנטית / מדיניות / חוסר שיתוף פעולה תלונה למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (לא נכללו בסה"כ פניות) תלונות מים וביוב – תאגיד המים והביוב
	נושאים התלונות/הפניות בפרק זה:
19	הנדסה
2	הנדסה – חשמל ותאורה
4	הנדסה – תחזוקה וכביש לא תקין (החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות)
3	הנדסה – ניקוז
4	הנדסה – תשתית ובטיחות
2	הנדסה – תחבורה (מהירות - פסי האטה)
3	הנדסה – מטרד או מפגע עקב ביצוע עבודות או פרויקט הנדסי
1	הנדסה – השבת היטל ביוב בשל אי ביצוע חיבור נכס לביוב
26	שפ"ע
15	תברואה – איסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים
9	תברואה – איסוף ופינוי פסולת רטובה ו/או אספקת כלי אצירה
2	תברואה – שירותי וטרינרי / החזקת בעלי חיים
5	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי (נכללו בתאגיד המים והביוב)
3	תברואה – מטרד רעש וריח (נכללו בהנדסה ו/או תאגיד המים והביוב)
1	תברואה – מטאטא כבישים
2	חינוך
3	מינהל כללי – חופש המידע, פרסום מכרז ורכש, פרסום ברשתות חברתיות
3	מינהל כללי וגזברות – השבת היטל ביוב (נכללו בהנדסה ובתאגיד המים והביוב)
5	גזברות וגביה
1	מינהל וגזברות – נזק רכוש ודרישת פיצוי (נכלל בפעילות תאגיד המים והביוב)
1	שילוט
1	פיקוח ושיטור עירוני