



דוח הממונה על תלונות הציבור מועצה מקומית דלית אל כרמל

לשנת 2020

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

מבנה דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

4 חלקים :

א. החלק **המרכזי** – תלונות הציבור שהסתיים בירורן במהלך שנת 2020 (**16** תלונות)

ב. תלונות **ביקורת** לשנת 2020 כולל תלונות שהמתלונן ביקש **לא לחשוף** את זהותו (**2** תלונות).

ג. תלונות שנתקבלו במהלך השנים 2018-2020 אך **הופסק הטיפול** בהן כדין או **לא הושלם** בשל העדר שיתוף פעולה (**4** תלונות, מתוכן תלונה אחת הופנתה למהנדסת המועצה אולם היתה פניה למבקרת המועצה לסייע בבירור והטיפול בנושא).

ד. תלונות ופניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2020 – הטיפול בהן כמעט הסתיים עד למועד עריכת הדוח (**63** תלונות ופניות).

תלונות הציבור - תרומות

- ▶ טיפול בתלונות הציבור – הם הדברים המיידיים המלמדים על רמת השירות הניתן ומייצרים תהליך לשיפור הדורש שינוי מערכת.
- ▶ טיפול בתלונות הציבור מאפשר הליך הפקת לקחים לשיפור השירות. מסייע ללמוד מה איפשר לשפר ולתקן.
- ▶ תלונות ופניות הציבור- בסיס לבדיקות מעמיקות ולקידום אתגרים מערכתיים שמשרתים את כלל הציבור.

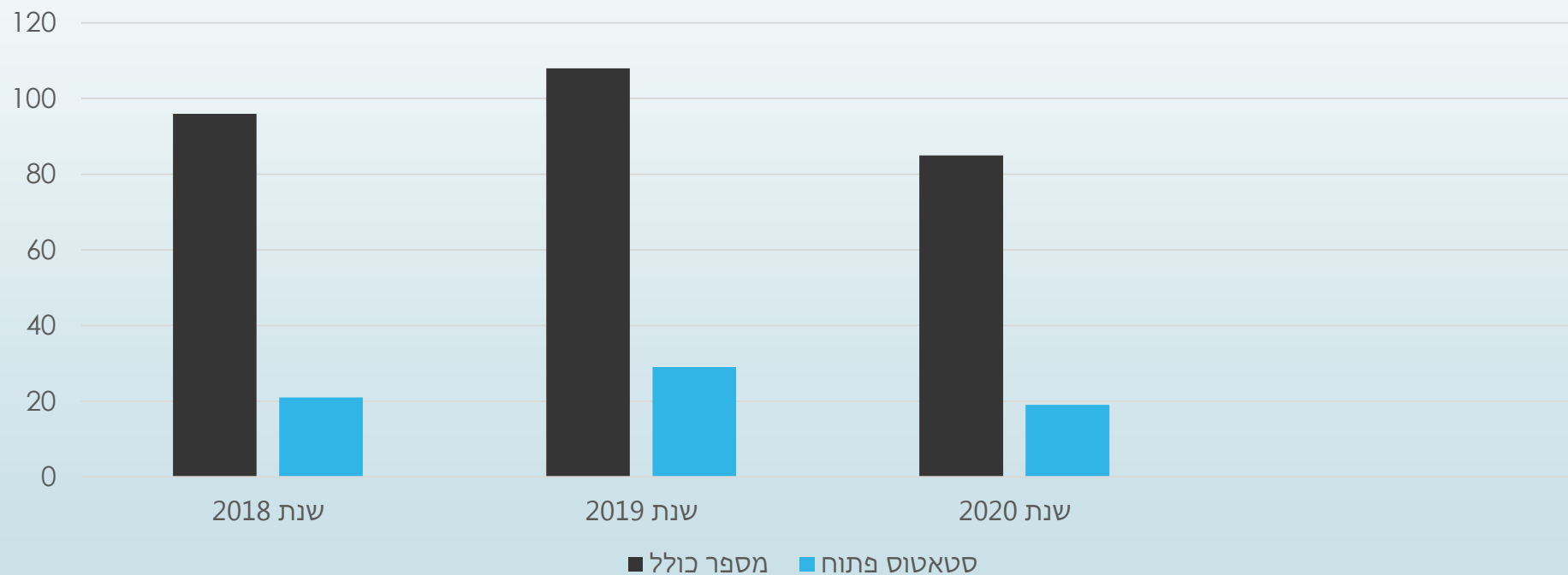
שנת 2020

התפרצות נגיף קורונה – הגבלות ומצב חירום

- ▶ פניות הציבור בשנת 2020 היו משני סוגים : הראשון המרכזי הוא קבלת שירות (בעיקר פינוי פסולת רטובה ויבשה, מפגעי ביוב), והשני הוא קבלת מידע בנוגע להנחיות לאור נגיף קורונה.
- ▶ פניות הציבור בתחום הגזברות והגביה – היו מספר פניות שבמסגרתן הועלו טענות לענין סבירות פעולות החיוב ודרישות המועצה לתשלום או נקיטת הליכי אכיפה לגביית חובות בתקופה של משבר קורונה ולאור השלכותיה. חלק מהטעות קשורות למדיניות המועצה.
- ▶ תלונות ופניות ציבור אך בודדות להשתתפות בהליך מכרזי שנולד או צמח בעקבות משבר קורונה (כגון מינוי עוזרי הוראה, קול קורא להצטיידות ולרכישת מוצרי ניקיון והיגינה במוס"ח) או לקבלת מידע והגשת בקשה לקבלת הטבה (כגון : תווי קניה לרכישת מוצרים לאוכלוסייה נזקקת בינואר 2021; חלוקת ארוחות למבודדים).

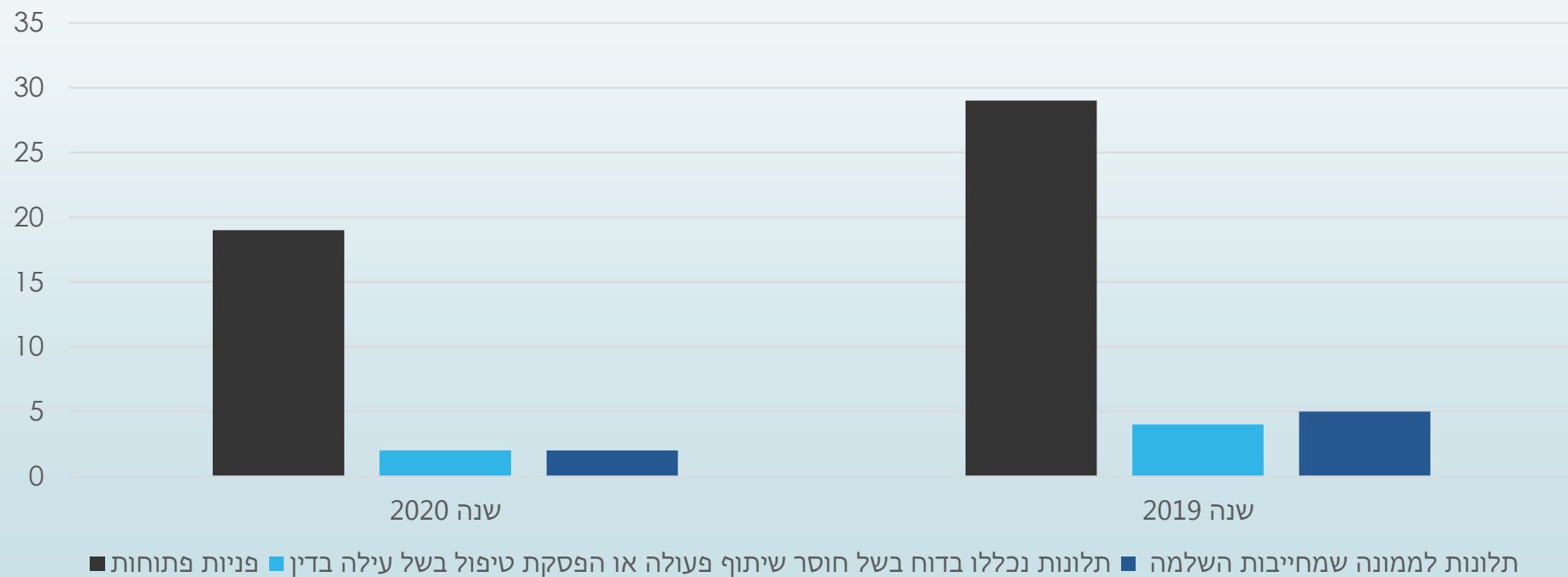
תלונות ופניות שנתקבלו או שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2020 בהשוואה לשנים קודמות

כמות תלונות ופניות בשנים 2018-2020



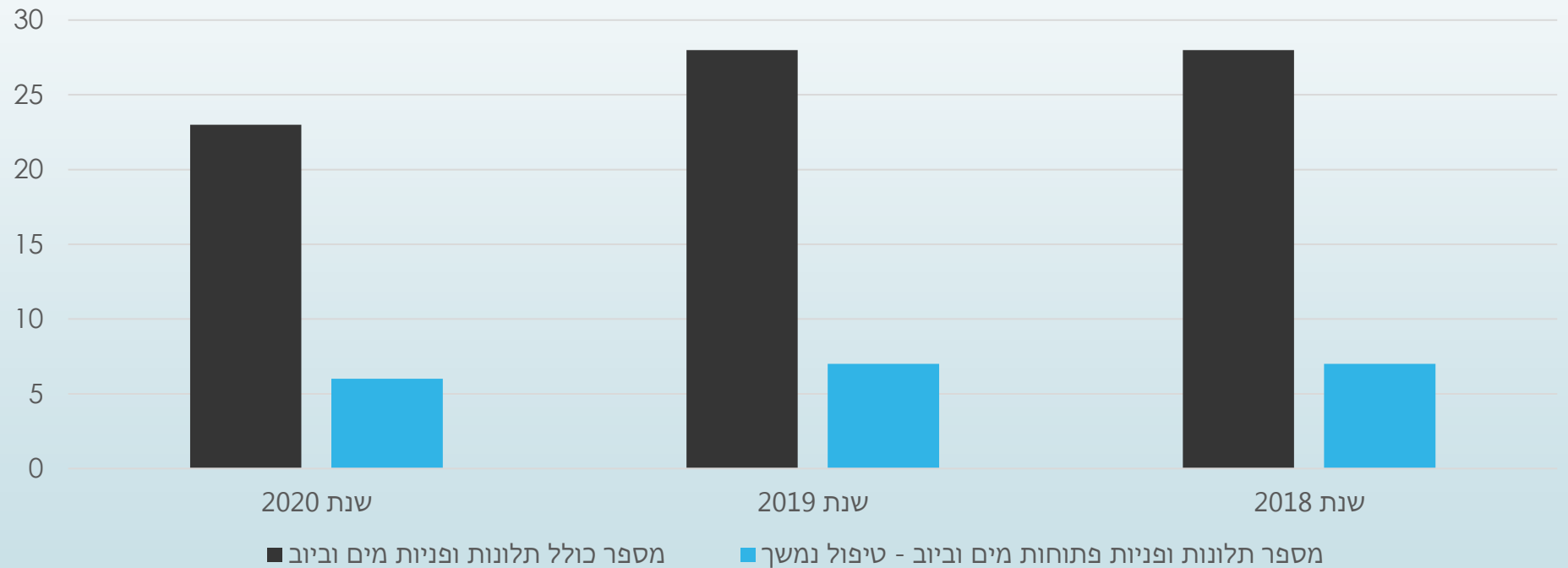
תלונות ופניות שנתקבלו או שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2020 ו-2019 – לא הושלם הטיפול

כמות תלונות ופניות פתוחות בשנים 2020 ו-2019



תלונות ופניות בתחום המים והביוב לשנים 2018-2020

מספר תלונות ופניות בתחום מים וביוב לשנים 2018-2020



תלונות ופניות בתחום המים והביוב לשנת 2020

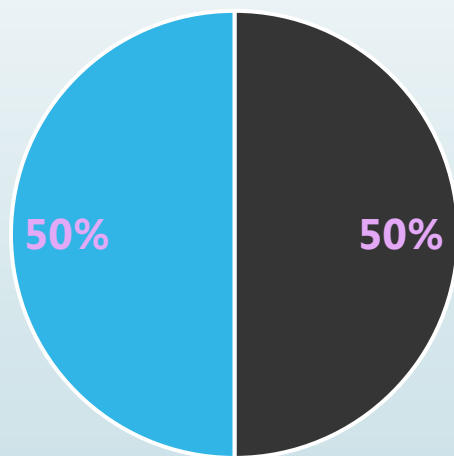
מספר תלונות ופניות מים וביוב – הדגשים לשנת 2020



- מים וביוב - חיבור נכס למערכת הביוב
- מים וביוב - החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות ברשת המים והביוב
- מים וביוב - סתימות וגלישת מי ביוב ברשת המים והביוב
- מים וביוב - שאיבת מי ביוב
- מים וביוב - באחריות התאגיד (דמי הקמה / חיוב צריכת מים)
- מים וביוב - באחריות המוצע (קיום התחייבות / השבת היטל / אחריות לפי מועד/נושא)

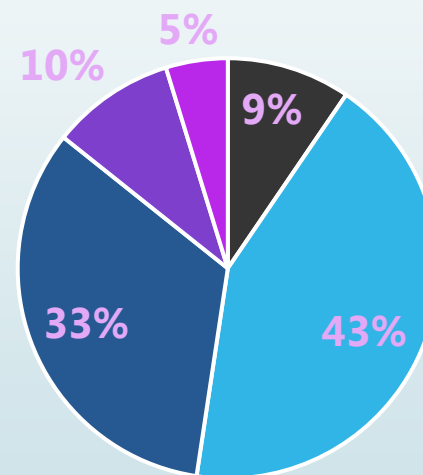
שיעור התפלגות התלונות לשנת 2020 (החלק המרכזי 'א' וחלק 'ב') לפי נושאים/מחלקות

אחוז תלונות ביקורת לפי
נושא/מחלקה



- מינהל כללי - פעולה של נבחר ציבור
- הנדסה - מפגע בטיחותי + גלישה וניצול כביש ציבורי

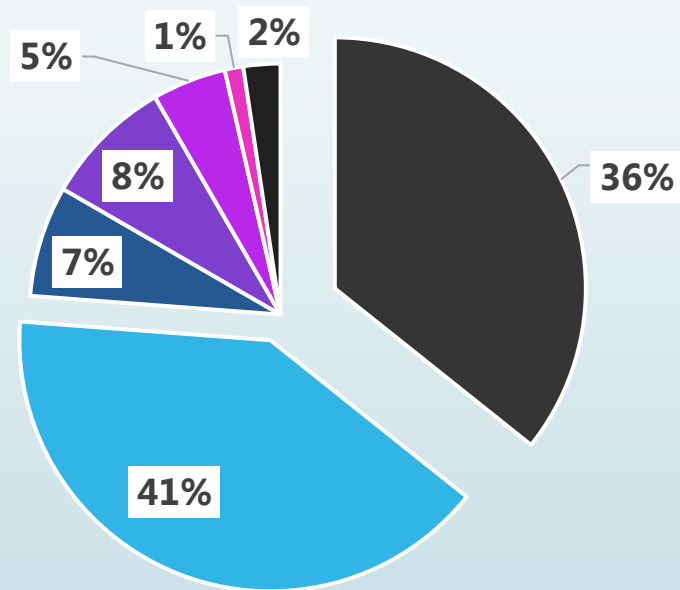
אחוז תלונות (מרכזי)
לנושא/מחלקה



- מינהל כללי
- הנדסה ותשתית
- חינוך
- שפ"ע ושירות וטרינרי
- גזברות וגביה

שיעור התפלגות תלונות ופניות 2020 לפי נושאים/מחלקות מרכזיים (לא כולל התאגיד)

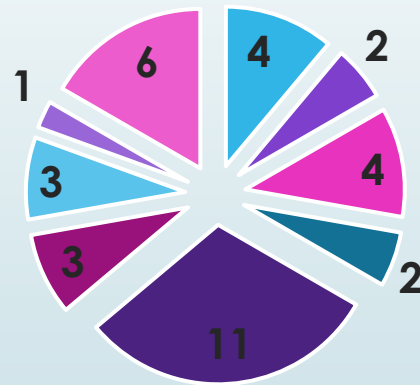
אחוז מכלל תלונות ופניות הציבור 2020 - מרכזיים



■ שילוט ■ שיטור עירוני ■ חינוך ■ גזברות וגביה ■ מנהל כללי ■ שפ"ע ושירות וטרינרי ■ הנדסה ותשתית

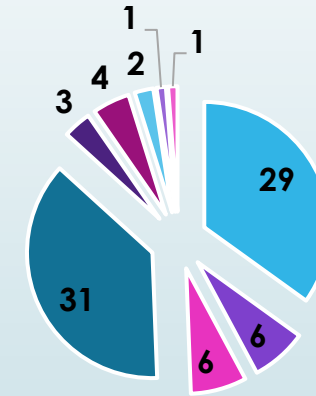
שיעור התפלגות תלונות ופניות 2020 לפי נושאים/מחלקות

כלל תלונות ופניות הנדסה לשנת 2020
לפי נושא



- הנדסה תחזוקה (כולל החזרת המצב לקדמותו)
- הנדסה ביוב (השבת היטל)
- הנדסה ניקוז
- הנדסה תאורה
- הנדסה תשתית בטיחות
- הנדסה תשתית תחבורה ונגישות
- הנדסה מטרד או מפגע בביצוע העבודה
- הנדסה תשתית שילוט
- הנדסה מפגעי ביוב ותשתית

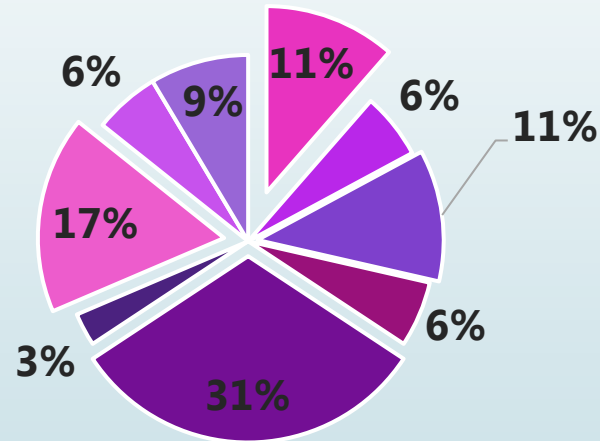
כלל תלונות ופניות לשנת 2020
לפני נושא/מחלקה



- הנדסה ותשתית
- גזברות וגביה
- מינהל כללי - מידע, משאבי אנוש, פרסום נבחרים
- שפ"ע - פסולת וניקיון
- שירות וטרינרי
- חינוך
- הנדסה וגזברות - השבת היטל
- פיקוח ושיטור עירוני
- שילוט

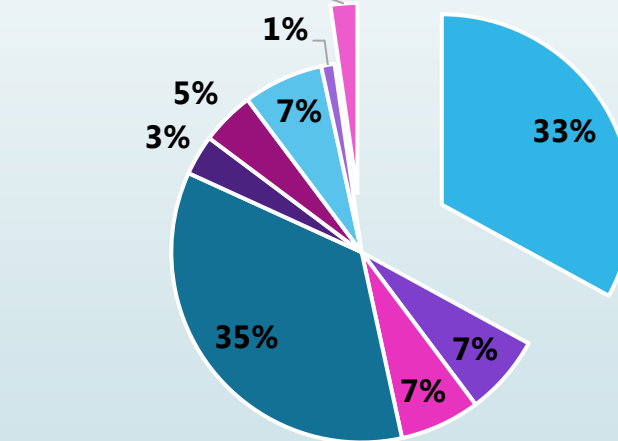
שיעור התפלגות תלונות ופניות 2020 לפי נושאים/מחלקות

אחוז מכלל תלונות ופניות הנדסה לשנת
2020 לפי נושא



- הנדסה תחזוקה (כולל החזרת המצב לקדמותו)
- הנדסה ביוב (השבת היטל)
- הנדסה ניקוז
- הנדסה תאורה
- הנדסה תשתית בטיחות
- הנדסה תשתית שילוט
- הנדסה מפגעי ביוב
- הנדסה מטרד או מפגע בביצוע
- הנדסה תשתית תחבורה

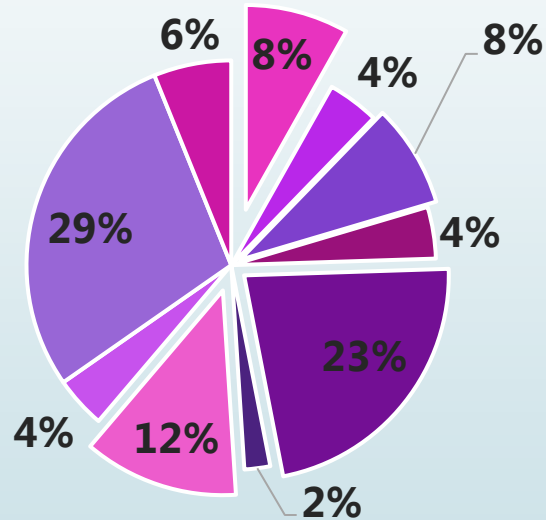
אחוז מכלל תלונות ופניות לשנת
2020 לפני נושא/מחלקה



- הנדסה ותשתית
- גזברות וגביה
- מינהל כללי - מידע ופרסום, מכרזים ומשאבי אנוש
- שפ"ע
- שירות וטרינרי
- חינוך
- הנדסה ותברואה - מפגעי ביוב
- פיקוח ושיוטר עירוני
- גזברות והנדסה - השבת היטל ביוב

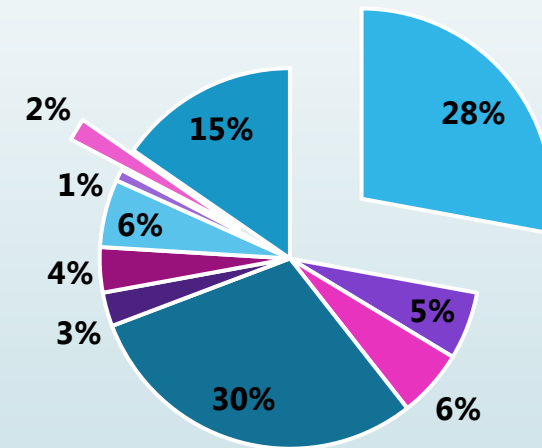
שיעור התפלגות תלונות ופניות 2020 לפי נושאים/מחלקות (כולל תאגיד המים והביוב)

אחוז מכלל תלונות ופניות הנדסה לשנת 2020
כולל תאגיד המים והביוב



- הנדסה תחזוקה (כולל החזרת המצב לקדמותו)
- הנדסה ביוב (השבת היטל)
- הנדסה ניקוז
- הנדסה תאורה
- הנדסה תשתית בטיחות
- הנדסה תשתית שילוט
- הנדסה מפגעי ביוב
- הנדסה מטרד או מפגע בביצוע
- תאגיד המים והביוב
- הנדסה תשתית תחבורה

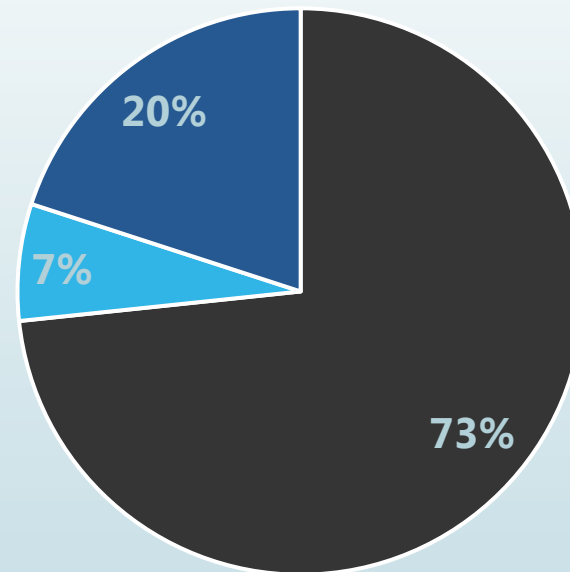
אחוז מכלל פניות ותלונות לשנת 2020
כולל תאגיד המים והביוב



- הנדסה ותשתית
- גזברות וגביה
- מינהל כללי - מידע ופרסום, מכרזים ומשאבי אנוש
- שפ"ע
- שירות וטרינרי
- חינוך
- הנדסה ותברואה - מפגעי ביוב
- פיקוח ושיוטר עירוני
- גזברות והנדסה - השבת היטל ביוב
- תאגיד המים והביוב

התפלגות תלונות לשנת 2020 לפי תוצאות הבירור

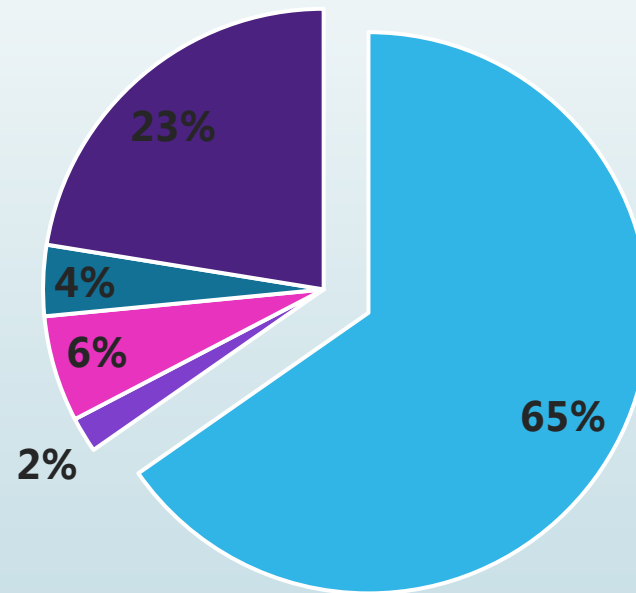
אחוז תלונות 2020 (חלק מרכזי) לפי תוצאות הבירור



■ מוצדקת ■ לא מוצדק ■ מוצדקת באופן חלקי

התפלגות תלונות לשנת 2020 לפי תוצאות הבירור

אחוז תלונות ופניות הציבור 2020 (חלק ד') לפי תוצאות בירור



מוצדקת לכאורה מוצדקת מוצדקת חלקי לא מוצדקת לא נקבעה תוצאת הבירור

תלונות לפי תחום פר שנה 2018-2020

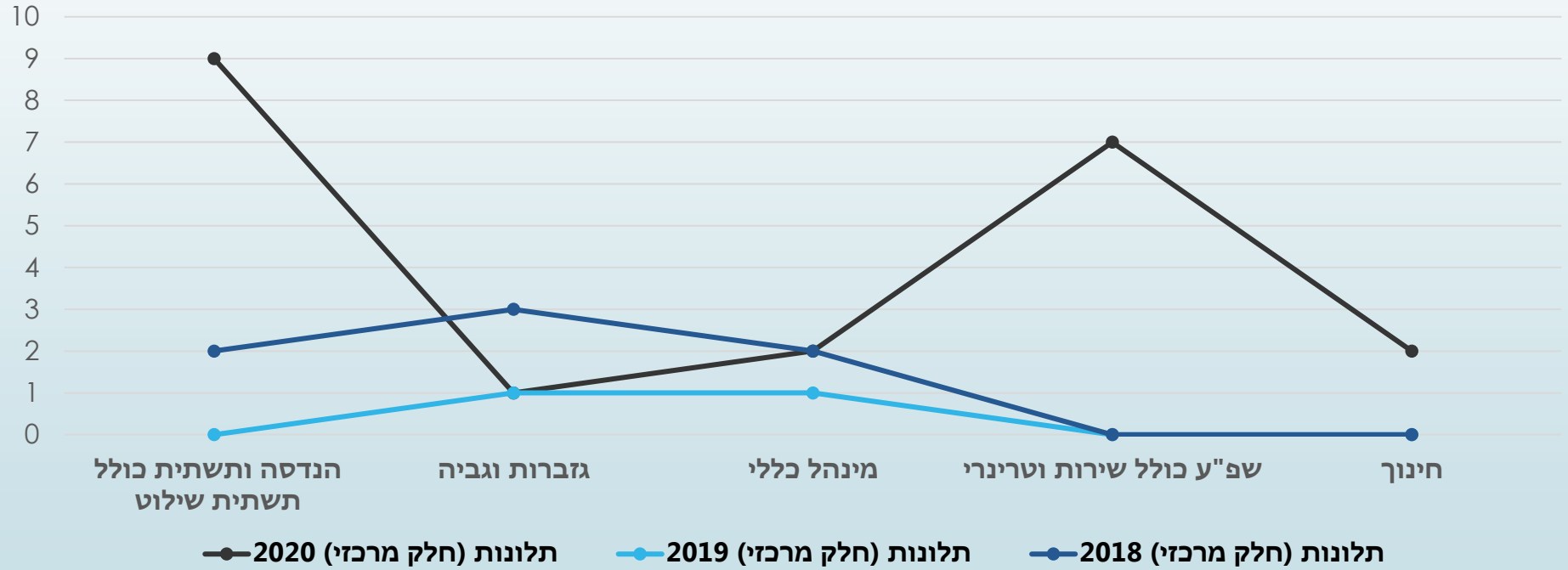
התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2018-2020

■ תלונות (חלק מרכזי) 2020 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2019 ■ תלונות (חלק מרכזי) 2018



תלונות לפי תחום פר שנה 2018-2020

התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2018-2020



תלונות לפי תחום פר שנה 2018-2020

התפלגות תלונות ופניות לפי נושאים בשנים 2018-2020

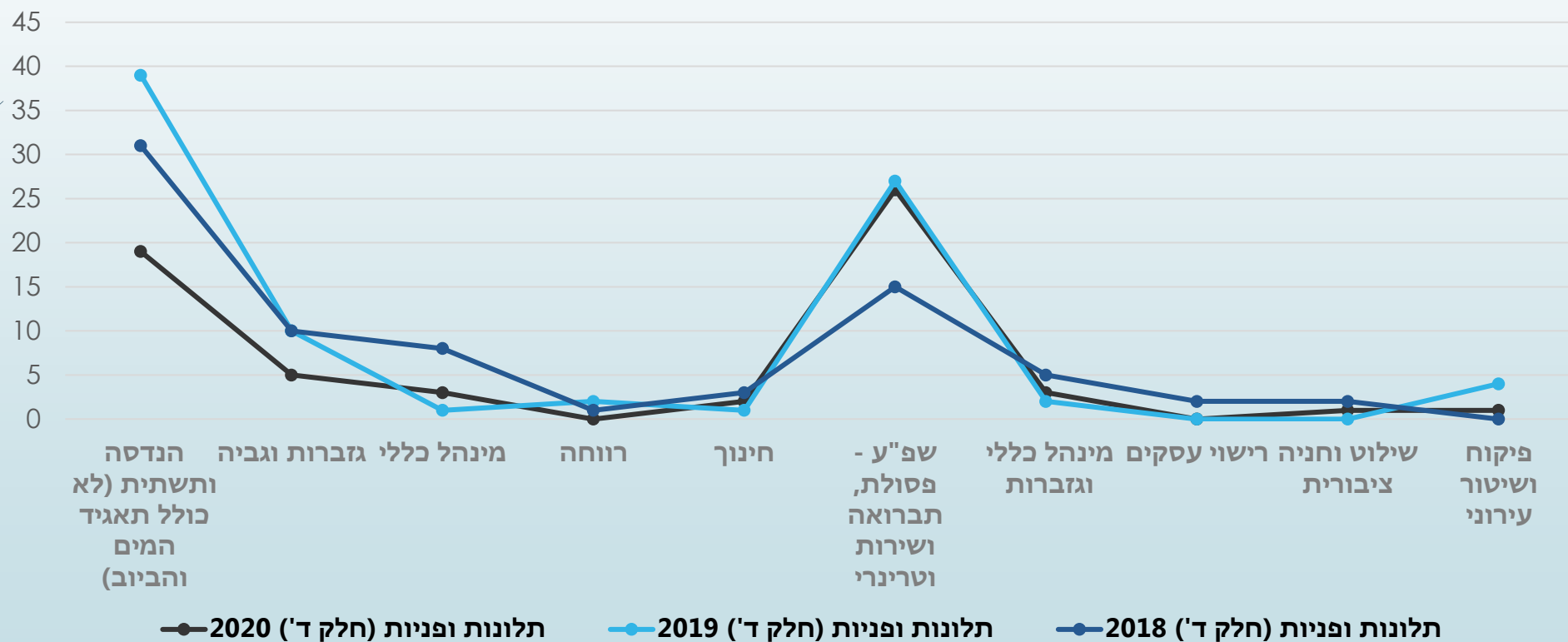
■ תלונות ופניות (חלק ד) 2020
 ■ תלונות ופניות (חלק ד) 2019
 ■ תלונות ופניות (חלק ד) 2018



תלונות ופניות (חלק ד) 2018
 תלונות ופניות (חלק ד) 2019
 תלונות ופניות (חלק ד) 2020

תלונות לפי תחום פר שנה 2018-2020

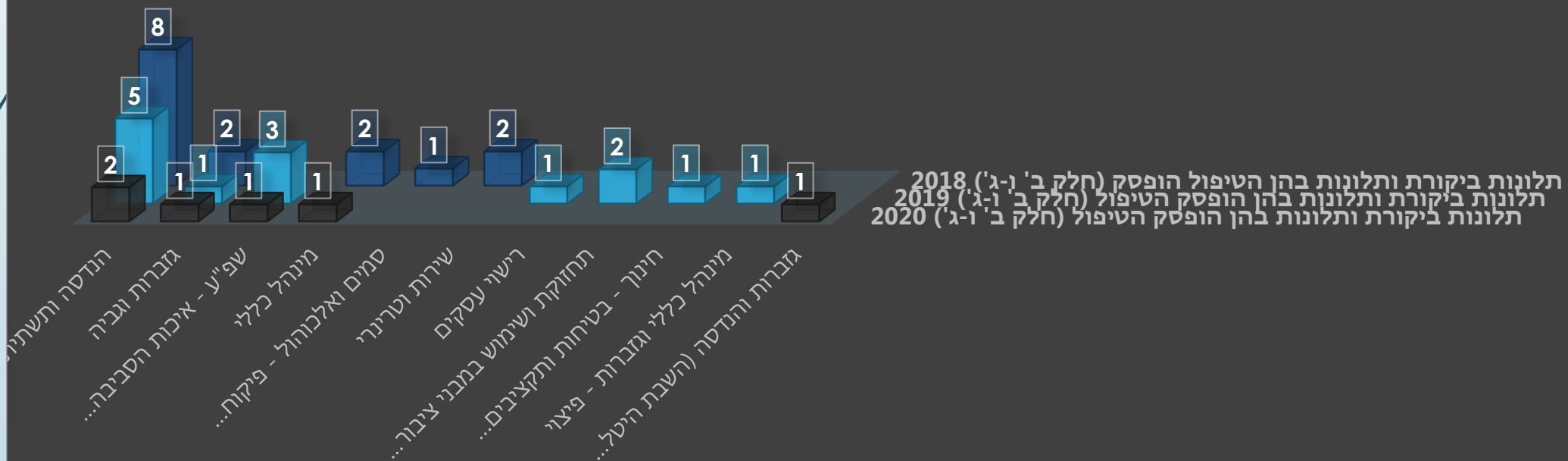
התפלגות תלונות לפי נושא/מחלקה לשנים 2018-2020



תלונות לפי תחום פר שנה 2018-2020

התפלגות תלונות לפי נושאים בשנים 2018-2020

■ תלונות ביקורת ותלונות בהן הופסק הטיפול (חלק ב' ו-ג') 2020
■ תלונות ביקורת ותלונות בהן הופסק הטיפול (חלק ב' ו-ג') 2019
■ תלונות ביקורת ותלונות בהן הופסק הטיפול (חלק ב' ו-ג') 2018



תלונות ביקורת ותלונות בהן הופסק הטיפול (חלק ב' ו-ג') 2018
 תלונות ביקורת ותלונות בהן הופסק הטיפול (חלק ב' ו-ג') 2019
 תלונות ביקורת ותלונות בהן הופסק הטיפול (חלק ב' ו-ג') 2020

התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול בתלונה לשנת 2020

התמשכות זמן הטיפול בתלונות שנת 2020

— התמשכות זמן הטיפול בתלונות (חלק א) שנת 2020



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

► **41%** מכלל התלונות והפניות בדוח (לא כולל פניות שהן באחריות התאגיד) הן בתחום **שפ"ע - פסולת, תברואה ושירות וטרינרי**;

► **36%** מכלל התלונות והפניות בדוח (לא כולל פניות שהן באחריות תאגיד המים והביוב) הן בתחום **ההנדסה והתשתיות**;

► **8%** מכלל התלונות והפניות (לא כולל פניות שהן באחריות תאגיד המים והביוב) הן בתחום **הגזברות והגביה**.

► תלונות ופניות בתחום **ההנדסה והתשתיות** :

29% - **משק המים והביוב** ;

23% - **תשתיות הבטיחות (לא כולל תחבורה ותאורה)**; בנטרול הפניות שבאחריות תאגיד המים והביוב, יוצא כי שיעור הפניות והתלונות בתחום הבטיחות (לא כולל תאורה) מהווה **31%**.

51% - תשתיות **הבטיחות, התחבורה והנגישות, התאורה והחזרת המצב לקדמותו**.

- **(המשך - חלק ד' בדוח) פניות הציבור שהופנו לממונה על התלונות או שהיתה התערבות וטיפול מסוים של הממונה בהן**. בין הפניות היו פניות בתחום המים והביוב, בסה"כ **15**, רוב הפניות הועברו לטיפול תאגיד המים והביוב ולמעקב של מחלקת ההנדסה.

- גל של פניות ותלונות בתחום המים והביוב למרות העברת הניהול של משק המים והביוב לתאגיד "פלגי מוצקין" במהלך הרבעון הראשון לשנת 2019 – מחייב **מענה זמין, נגיש והתאמות, הסברה** וחידוד הסכמות ונושאים לטיפול ושיטת העבודה, **השלמת מעגלי הטיפול** למניעת היווצרות מפגעים.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

- **מגמת העלייה** בתחום **שפ"ע במיוחד פינוי פסולת יבשה ורטובה** מכלל התלונות ופניות לשנת 2020 **נשארה זהה לשנה קודמת.**
- עם זאת, ברוב התלונות והפניות בנושא **פינוי פסולת ביתית** הועלו טענות לענין **תדירות הפינוי הפסולת של פעם בשבוע או יותר ולענין שיטת העבודה של עובדי הקבלן!**
- ברוב התלונות והפניות בנושא **איסוף ופינוי פסולת יבשה וגזם** הועלו טענות בדבר **העיכוב המתמשך באיסוף ופינוי פסולת זו, אפילו לא בהתאם לתדירות שנקבעה בתוכנית פינוי הפסולת של המועצה ואי שילובן בסידור העבודה של רכב הפינוי – המנוף ובייחוד באזורי קצה ופריפריאליים.**
- **עליה** בכלל התלונות והפניות לעומת שנים קודמות שעניינן הוא **החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות בתשתיות בעיקר המים והביוב, בעקבות כך נוצרו מפגעים בטיחותיים!**
- **עליה** בתלונות ופניות ביקורת שעוסקות **בפעילות נבחרי ציבור - פרסום ברשתות חברתיות.**
- דוח זה כולל תלונות משנים קודמות אשר **הסתיים הבירור שלהן ו/או הושלם הטיפול בהן** בשנת **2020**, הן בשני תחומים – **הנדסה ותשתית כולל בטיחות**; **שפ"ע – פסולת, שירות וטרינרי ומפגע ביוב.**
- בתחום ההנדסה נמשך הליך הטיפול בתלונות הנ"ל בעיקר בשל המורכבות והעלויות הכרוכות בו. אך ללא ספק נושאי התלונות דנן נכללו בתוכנית הפיתוח עקב שינוי סדרי העדיפות של הנהלת המועצה.
- תלונות בכתב לשנת 2020 אשר **טרם הושלם הטיפול בהן – 3** תלונות הוגשו בין חודש יולי 2020 עד לחודש דצמבר 2020 וכולן **בתחום ההנדסה ותשתיות.**

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020 – חסמים וצעדים להתייעלות

- **קביעת לוחות זמנים לסיום כל שלב ולהשלמת הטיפול :** ניהול זמן באופן מיטבי ועמידה בלוח הזמנים שנקבע לכל שלב, מתן הודעה על גמר/סיום הטיפול בתלונה/בפניה, הן למתלונן ולהן לממונה על תלונות הציבור.
- **קביעת חזון שירות ותוכנית אסטרטגית :** בהובלת מנהל/ת תחום השירות לשם קידום איכות השירות ברשות. מוצע בליווי יועץ בתחום זה.
- **שיתוף פעולה עם הממונה על התלונות :** מתן התייחסות ומענה כולל אסמכתאות לממונה על תלונות הציבור, במועד שנקבע או במועד מוסכם.
- **תיאום וקביעת סדרי עדיפות :** שילוב בירור נושא התלונה או הטיפול בו במסגרת תוכנית העבודה של המחלקה.
- **תהליך עבודה מובנה אחיד :** קביעת נוהל פנימי בנושא תהליך העבודה המחייב לענין הטיפול בפניות ובתלונות הציבור.
- **מחויבות ארגונית:** הגדרת אי שיתוף הפעולה המתמשך עם הממונה על תלונות הציבור כדפוס פעולה שמהווה עבירת משמעת.
- **תשתית טכנולוגית, הנגשת המידע וערוצי הפניה של הציבור –** בחינה מעמיקה לשיפור הדיגיטציה ולהסרת חסמים והנגשת ערוצי ודרכי הפניה עבור כל פלחי האוכלוסיה.