



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מבקר המועצה המקומית

דלית אל כרמל

— الله الحكيم —
דאלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2021



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל
הקדמה

הריני מתכבד בזאת להגיש לראש המועצה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021. הדוח כולל נתונים באשר להתפלגות התלונות לפי יחידות, הדוח כולל תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור במועצה בלבד, והן טופלו על ידו, תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות אינן כלולות בדוח זה.

אני שמח להציג בפניכם דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021 בו ניתן לראות מגמת ירידה בכמות תלונות הציבור, כמו כן ניתן להצביע על ירידה ניכרת במשך זמן הטיפול בתלונה ומתן מענה יעיל ומהיר לציבור.

נכנסתי לתפקידי במחצית שנת 2021 והתלונות בדוח התקבלו וטופלו בחלקן ע"י הממונה הקודמת עוד סועאד זהראלדין חסון.

תודה לכל מנהלי ומנהלות המחלקות במועצה אשר סייעו במתן פתרונות ומענה הולם לציבור.

תודה לציבור הרחב שמהווה עבור הרשות המקומית עיין פוקחת ומתריע על נושאים שדורשים טיפול ובזכותו הרשות מצליחה להגיע למתן פתרונות הולמים ויעילים.

הרשות המקומית תמשיך לתת מענה לציבור ותהווה אוזן קשבת עבורו, תפיק את הלקחים הנדרשים במטרה להמשיך ולשפר את רמת השירותים לתושבים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

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, לא יאוחר מהראשון במאי בכל שנה. עוד נקבע בחוק כי המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

הגשת תלונה, סעיף 5 "חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008":

"כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גורם, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו".

תלונה כאמור בסעיף זה, תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

1. "המעשה פוגע במישרין במתלונן או באדם אחר, והמתלונן קיבל, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו ;

2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט".

דרך הגשת התלונה, סעיף 6 לחוק:

"תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של התלונה".

דוח זה מתייחס לתלונות הציבור שהופנו למבקר המועצה, הן מתוקף תפקידו כמבקר המועצה והן מתוקף תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

יחד עם זאת, ישנן תלונות בתחום ההנדסה/תאגיד המים שמחייבות המשך טיפול, בעיקר הקצאת תקציבים וגיוס מקורות כספיים ותוכניות חדשות, והן נמצאות תחת מעקב תקופתי מול מחלקת ההנדסה ותאגיד המים פלגי מוצקין.

הדוח אינו כולל פניות שטופלו בשוטף ובמישרין על-ידי ראש המועצה, היועץ המשפטי, מנהל המחלקות והמוקד העירוני. בנוסף, הדוח אינו כולל פניות עובדים במועצה לעניין תנאי העסקתם ואופן טיפול מחלקת משאבי אנוש בפניותיהם.

תלונות הציבור שהתקבלו הועברו לברור ולהתייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה המקומית. בנוסף נסרקו מסמכים רלבנטיים, התקיימו פגישות עבודה עם בעלי התפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות, וכלקח נלמד מהעבר ובמגמה לשפר את שיתוף הפעולה עם כל הגורמים במועצה, מבוצעות ישיבות סטטוס תלונות הציבור אחת לתקופה עם מחלקת ההנדסה שפ"ע והגורמים הנוגעים בדבר, ובנוסף לכך הממונה עורך ביקורים אצל מגישי התלונות במטרה להבין יותר את מהות התלונה והרצון לתת מענה מהיר וטוב יותר לתושבים.

חשוב לציין ולהדגיש כי שיתוף הפעולה עם הממונה על תלונות הציבור ניכר ויש היענות טובה יותר מזמן שעבר, וזה בא לידי ביטוי במתן תגובה או התייחסות לטענות שהועלו בתלונה במועד שנקבע לכך, וכן בהצגת אסמכתאות ומסמכים, ולמותן לציין כי קיום ישיבות הסטטוס אחת לתקופה תורמות לשיפור מתן מענה מהיר למגישי התלונות.

הערה- בשנת 2021 חלה ירידה בתלונות הציבור המוגשות לממונה ומשך הזמן בטיפול בתלונות ומתן מענה לתושב התקצר באופן משמעותי.

תודה לכל האגפים שסייעו לטפל בתלונות הציבור ובמתן פתרונות לתושבים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

מספר תלונה	תאריך	דרך הגשת הפניה/התלונה	נושא התלונה	הערות	מחלקה נילון	הערות המשך-	סטאטוס
1	4.1.2021	פניה בכתב לדוא"ל שכונה מזרחית	אי מענה - טיפול במפגע תברואתי חמור	למעקב ולטיפול מול התאגיד	הנדסה + תאגיד המים והביוב	נשלח מייל 27/09 ושיחה מוצדקת	סגורה
2	5.1.2021	טלפונית שכונה מזרחית	זרימת מים נמשכת כ- 4 ימים - מטריד	הנושא טופל	תאגיד	מוצדקת	סגורה
3	10.1.2021	פניה בוואטס-אפ קשקוש	פרסום לעניין תווי קניה - מבצע לאוכלוסיית נזקקים	הנושא טופל	גזברות	מוצדקת	סגורה
4	17.1.2021	פניה בכתב לדוא"ל - רחוב אלעאיידה	רחוב בשכונת סוואניה- מפגעים וכביש לא תקין	ניתנה תשובה לעוה"ד מההנדסה	הנדסה ותשתית - בטיחות	מוצדקת	סגורה
5	21.1.2021	פניה בכתב בוואטס-אפ שכונה מערבית	הסדרת מקום חניה לנכה בתוכנית חניה	עדכון המתלונן תלוי בהחלטת המתלונן וטרם התקבלה	הנדסה ותשתית - חניה ונגישות	נשלח מייל 27/09 ממתין להחלטת המתלונן היכן למקם את החנייה מוצדקת	טרם נסגר
6	2.2.2021	פניה לדוא"ל ע"י עורך דין	אירוע 14.9.2019		מינהל - דרישת פיצוי לנזק- שולם לה פיצוי	מוצדקת	סגורה
7	7.2.2021	פניה אישית שכונה מערבית	היעדר תאורה באזור מגורים - סכנת דריסה	הנושא טופל	הנדסה ותשתית - בטיחות ותאורה	התאורה תוקנה מוצדקת	סגורה
8	11.2.2021	פניה בכתב לדוא"ל סוואניה	תלונה נגד עובדי ניקיון - פחי אשפה השכונתיים	הנושא טופל	תברואה ואיכות הסביבה	מוצדקת	סגורה
9	18.2.2021	טלפונית חילת עלי	עיכוב באספקת פחי אשפה	הנושא טופל	תברואה ואיכות הסביבה	מוצדקת	סגורה
10	2.3.2021	פניה בכתב לדוא"ל	פסי האטה לא תקינים -	הוגשה תלונה למבקר המדינה	הנדסה ותשתית -	התלונה התקבלה בחודש 4/2022	טרם נסגר



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

	שוחחתי עם דאוד ממבקר המדינה מוצדקת	תנועה ובטיחות	הנושא הועבר לקבל המבצע וממתיינים לביצוע והנושא בטיפול	מפגעי בטיחותי	חילת עלי		
11	נסגרה חלקית	ממתיינים לתקציב לחיבור עמודי החשמל לגבי הניקוז בוצע ניקיון מוצדקת	הנדסה ותשתית - בטיחות ותאורה/שפייע	עדכון המתלונן/בוצעה שיחה ב-27/09 בוצע ניקיון ניקוז נותר לחבר חשמל לעמודים	היעדר תאורה ומפגעי בטיחותי בסביבת מרכז תרבות קולטן ניקוז	טלפונית שכונה מזרחית	3.3.2021
12	סגורה	מוצדקת חלקית	מינהל כללי	תושבת חוץ הנושא טופל	פרסום	פניה לדוא"ל - העתק	24.3.2021
13	סגורה	התלונה מוצדקת	הנדסה ותשתית - חניה ובטיחות /מגן דוד	עדכון המתלונן, בוצעה פגישה במקום יחד עם המתלונן הרכבים הוזזו מהחנייה	חסימת כניסה ומפגעי בטיחותי- תעבורתי ליד מקום מגוריו - נכס מועצה מופעל ליד ביתו	פניה לדוא"ל - העתק+ פניה בכתב ישירה וטלפונית ואדי אלפש	27.3.2021
14	סגורה	מוצדקת	הנדסה ותשתית - בטיחות	טופל ע"י מחלקת ההנדסה	נזקים, מפגעים ומטרדים שנגרמים בשטח פרטי בבעלותו	העתק פניה למהנדסת המועצה	2.4.2021
15	סגורה	מוצדקת	רכס הכרמל + ראש המועצה		הגשת בקשה לוועדת הנחות רכס הכרמל	פניה בכתב בדוא"ל	18.4.2021
16	סגורה	תלונה שנייה של המתלונן מוצדקת חלקית	מינהל כללי	הנושא טופל	פרסום חוזר על ידי חבר מועצה לשעבר - לכאורה פוגע בפרטיותו	פניה בוואטס-אפ קשקוש	20.4.2021
17	סגורה	מוצדקת	מינהל כללי	המשך טיפול		פניה בכתב - העתק פנייה של ערך דין	22.4.2021
18	סגורה	הנושא ייבחן בהמשך מוצדקת	מינהל כללי	נושא ביקורת לשיקול דעת המבקר החדש	ביקורת בוועדה לתכנון ולבניה רכס הכרמל	פניה בכתב לדוא"ל עוספיה	2.5.2021
19	סגורה	מתלונן סדרתי	גזברות - גביה	מוצדקת חלקית	ביצוע סקר נכסים וגביה - חיוב	פניה בוואטס אפ קשקוש	27.5.2021



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סגורה	טופל מוצדקת	הנדסה - תאורה		אי טיפול תיקון תאורה חרף פניה למוקד ותשובת מהמוקד לא נכונה	טלפונית קשקוש	1.6.2021	20
סגורה	תוספת התשלום לא אושרה וכיום משולם לה בשכירות 2300 כולל העלאה לא מוצדקת	מינהל כללי + גזברות		דרישה לתשלום שכר דירה ושדרוג חוזה שכירות	פניה בכתב – העתק שכונה מזרחית	1.6.2021	21
סגור חלקית	נשלח מייל 27/09 ממתנים להחתמת השכנים מול התאגיד מוצדקת	הנדסה + תאגיד המים והביוב	עדכון המתלונן	ביצוע חיבור נכס לרשת הביוב - זכות מעבר	פניה בכתב – ואדי אלפיש	14.6.2021	22
סגורה	מוצדקת	גזברות - גביה		המשך חיוב אמו המנוחה ודרישת תשלום חרף פנייתו + השלמת מסמכים לטיפול בבקשת הנחה	פניה אישית הגעה למשרד	30.6.2021	23
סגורה	מצדקת	תאגיד המים והביוב	עדכון המתלונן	חיוב בגין צריכת מים	פניה לדוא"ל ואדי אלפיש	8.7.2021	24
סגורה	מוצדקת	תברואה ואיכות הסביבה	עדכון המתלונן/שלח מייל שהתלונה נסגרה	פינוי פסולת יבשה - מפגע סביבתי	פניה בכתב לדוא"ל ביר דובל	15.7.2021	25
טרם נסגר	מוצדקת	שפע ממתנים לתקציב לסימון	שפי"ע והנדסה	סימון כבישים ליד בית ספר ג'	פנייה במייל סוואניה	05/09/2022	26
סגורה	מוצדקת	שפי"ע והנדסה	המתלונן עודכן בוצעה חסימה של מעבר המדרגות ונמנע מעבר משתמשים במקום	סגירת מעבר המדרגות מכיוון החדשני	פנייה בכתב והגעה למשרד יד לבנים	19.09.2021	27
טרם נסגר	מוצדקת	שפי"ע והנדסה	הנושא אושר בוועדת תשתיות וזה בתהליך	סכנת קריסת קיר ליד הבית	פנייה בכתב והגעה למשרד	28.09.2021	28



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

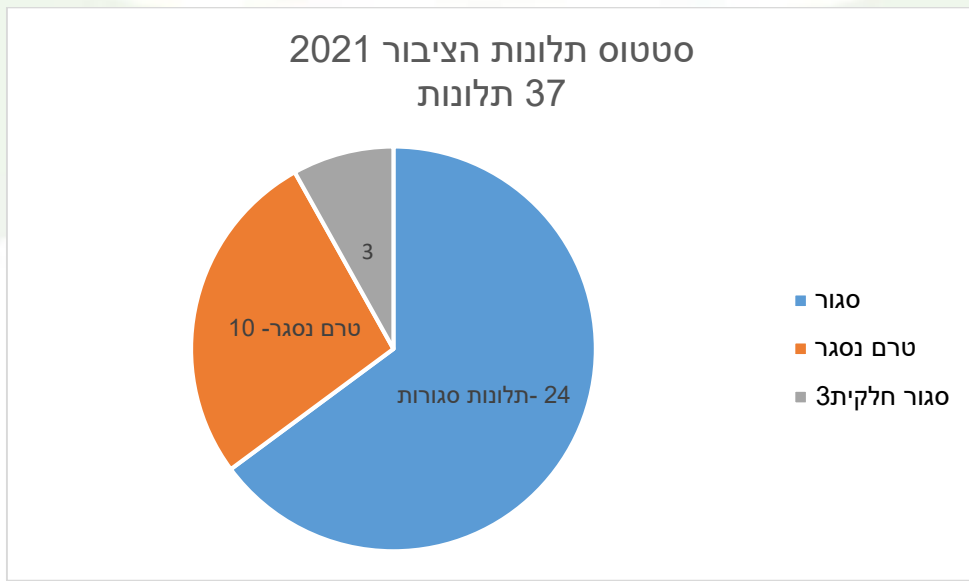
			עבודה הועבר לטיפול הקבלן המבצע		סוואניה		
טרם נסגר	מוצדקת חלקית	הנדסה	התקיימו מספר ישיבות טרם נפתר קיימת מחלוקת בין הצדדים, המתלונן נדרש להציג מסמכים שהמועצה בנתה את הקיר הנושא עדיין לא נסגר על המתלונן חלה חובת הוכחה	קריסת קיר בשטח ביתו ודרישה פינוי ובנייה מחדש	פנייה בכתב במייל יד לבנים	1.10.2021	29
סגורה	מוצדקת	הנדסה/תאגיד שפ"ע	הנושא טופל ע"י התאגיד נחפר קו חדש. הנושא טופל התאגיד ביצע עבודת צנרת חדשה והניקוז נוקה ע"י שפ"ע	מים וביוב/ניקוז	הגעה אישית למשרד ואדי אלפש	4.10.2021	30
טרם נסגר	מוצדקת	הנדסה	הפרויקט אושר ממתניים לסיום עבודת הביוב ממתניים לאישור מסירה ע"י התאגיד לצורך סלילת הכביש תאגיד	החזרת מצב לקדמותו וסלילת הכביש	התלונה המשך מיום 22/6/2020 חילת עלי	11/10/2021	31
סגורה	מוצדקת	הנדסה שפ"ע ותאגיד	הכביש נסלל והביוב סודר וגוזמו העצים	תיקון כביש בשכונה גיזום עצים סידור מים וביוב	שיחת טלפון המשך לתלונה משנת 2018 מוצדקת שכונה מזרחית	17/10/2021	32
טרם נסגר	מוצדקת	הנדסה/תאגיד	הנושא בטיפול התאגיד וההנדסה ממתניים למכרז של צילום קו הניקוז	העברת קו הביוב מהחלקה שלו וסידור הניקוז	תלונה בכתב מוצדקת ואדי אלפש	23/10/2022	33
טרם נסגר	מוצדקת	הנדסה /תאגיד	הנושא בטיפול/ ממתין לחווד משפטית ולהחלטת התאגיד	אי חיבור הביוב לקו הראשי תלונה משנת 2018	תלונה מחודשת בכתב (2018) מוצדקת חילת אלג'מל	25/10/2022	34



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

טרם נסגר	קיימת בעיית תקציב מוצדקת חלקית	חינוך	הנושא נדון בחינוך ואצל ראש הרשות	הסעה לבן לבית ספר אלאשראק	פנייה בכתב והגעה למשרד מוצדקת אלוונסה	03/11/2021	35
טרם נסגר	מוצדקת	שפ"ע	קיים סכסוך במשפחה, עובדי הרשות הונחו לא טפל בשל הסכסוך הקיים	מפגעים בדרך הגישה והעדר תאורה	פנייה למבקרת הקודמת מוצדקת חלקית שכונת סוואניה	02/12/2022	36
נסגרה חלקית	מוצדקת	שפ"ע	הוצבה מראה, נותר לסדר את אבני השפה ליציאת כסא נכה והתאמה לכביש הראשי	הצבת מראה ביציאה מהחניון סידור אבני השפה	פנייה במייל מוצדקת מרכז הכפר	22/12/2021	37

סטטוס תלונות

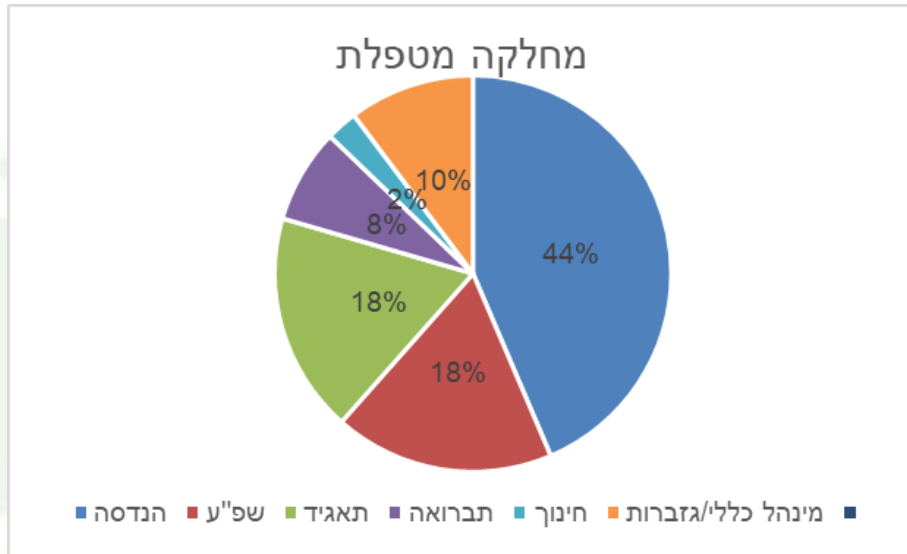


סיכום הטבלה

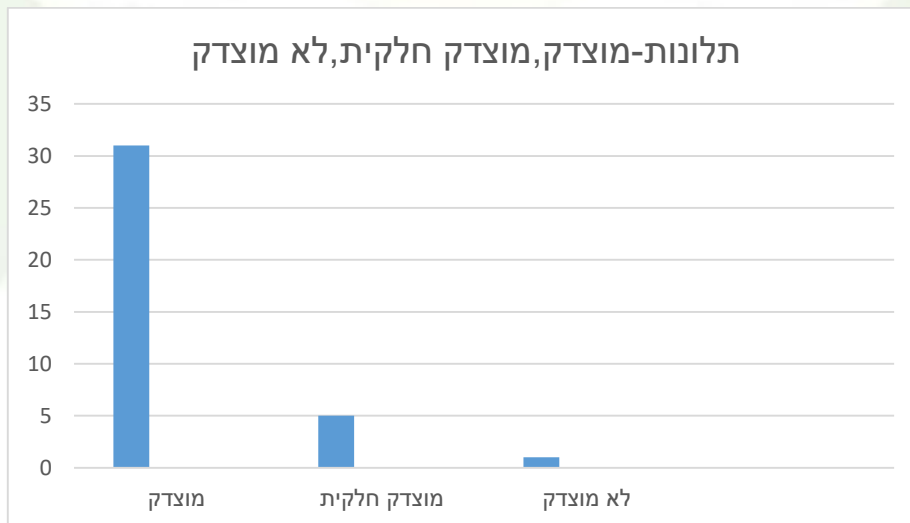
- תלונות סגורות – 24
- תלונות טרם נסגרו- 10
- תלונות סגורות חלקית- 3



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל
מחלקה מטפלת



תלונות-מוצדק, מוצדק חלקית, לא מוצדק

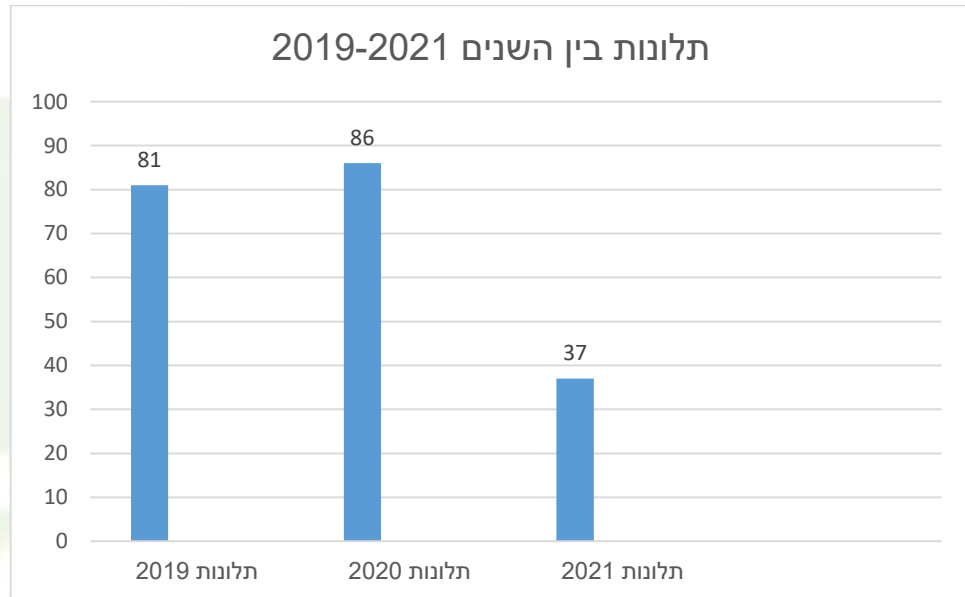


סיכום הטבלה

- תלונות מוצדקות – 31
- תלונות מוצדקות חלקית- 5
- תלונות לא מוצדקות – 1



المجلس المحلي دالية الكرمل
الמועצה המקומית דאלית אל כרמל
גרף תלונות משווה בין השנים 2019-2021



סיכום הטבלה

- מס' התלונות לשנת 2021 - 37
- מס' התלונות לשנת 2020 (קורונה) - 86
- מס' התלונות לשנת 2019 - 81



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום תלונות לשנת 2021 לפי המחלקות הנילונות במועצה

37	סה"כ תלונות 2021
31	מוצדקת
5	מוצדקת חלקית
1	לא מוצדקת
	נושאים התלונות/הפניות
	הנדסה
1	הנדסה – מים
5	הנדסה – ביוב
	הנדסה –
	הנדסה – תחזוקה
	הנדסה – ניקוז
12	הנדסה – תשתית ובטיחות
	הנדסה – אכלוס
2	הנדסה – תכנון ובניה
	שפ"ע/תברואה/חשמל
8	תברואה – איסוף ופינוי פסולת יבשה/רטובה/חשמל ותאורה
	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי
1	חינוך
8	מינהל כללי – מכרזים ; חופש המידע; התנהלות עובדים
	גזברות –
	גזברות – גביה
	מינהל וגזברות –
	מינהל וגזברות – נזק רכוש ודרישת פיצוי

הערה - קיימות מס' תלונות שחופפות ובטיפול מחלקות שונות בו זמנית

סיכום

לסיכום דוח תלונות הציבור לשנת 2021 ניתן לומר כי חלה ירידה משמעותית לעומת השנים הקודמות וכמו כן ניכר הקיצור באורך הזמן הנדרש לטיפול בתלונות ולדעת הממונה הנושא נובע משינוי שיטת הטיפול בתלונות כפי שהוזכר בפרק המבוא, ניתן לומר כי הרשות השתפרה במתן המענה והטיפול בתלונות הציבור לשנה זו.

ובמטרה להקל על הציבור מצורף הסבר על דרך בירור והגשת תלונה לממונה:

דרכי בירור תלונה, סעיף 8 לחוק

- א. "הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה סדר דין או בדיני ראיות.
- ב. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו".
- ג. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת".

ד. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- א. לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- ב. לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד יקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- ה. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

אופן הגשת תלונה

1. דואר אלקטרוני לכתובת: Farags@daliaec.com
2. לכתובת: ת"ד 13, בניין מועצה מקומית, רח' הראשי מס' 2, דאלית אל כרמל מיקוד 3005600.
3. אתר המועצה המקומית – המבקר הפנימי והממונה על תלונות הציבור
4. טלפון מס': 04-8301900.

הממונה על תלונות הציבור רואה בנושא התלונות כחוליה המקשרת בין תושבי הכפר לבין היחידות המקצועיות במועצה. הטיפול בכל תלונה נעשה מתוך הבנת צרכי התושב, ומחויבות למתן מענה איכותי, מקצועי ומהיר.

עיקר השירות כאמור הינו לתת מענה מקצועי ויעיל, תוך עמידה ברמות השירות שנקבעו, ביצוע מעקב ובקרה אחר תהליך הטיפול בפנייה, וכפועל יוצא הגברת אימון הציבור במועצה המקומית ובמוסדותיה.

תודה רבה לשיתוף הפעולה

פרג' שיבאני

המבקר הפנימי והממונה על תלונות הציבור