



المجلس الأعلى للدراسات
المتوسطة والعلمية
القطرية

מבקר המועצה המקומית

דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור

שנת 2022

דוח מס' 2

הקדמה

מכובדיי, הריני מתכבד בזאת להגיש לראש המועצה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2022, הדוח כולל נתונים באשר להתפלגות התלונות לפי יחידות.

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.

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

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

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

תלונות הציבור שהתקבלו הועברו לבירור ולהתייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה המקומית. התקיימו פגישות עבודה עם בעלי התפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות, וכלקח נלמד מהעבר ובמגמה לשפר את שיתוף הפעולה עם כל הגורמים במועצה, התבצעו ישיבות סטטוס תלונות הציבור אחת לחודש עם מחלקת ההנדסה והמפקח, אגף שפ"ע תאגיד המים פלגי מוצקין והגורמים הנוגעים בדבר, ובנוסף לכך הממונה ערך ביקורים אצל מגישי התלונות במטרה להבין יותר את מהות התלונה והרצון לתת מענה מהיר וטוב יותר לתושבים.

בסיום הטיפול ומתן תשובה למתלונן, ערך הממונה על תלונות הציבור, סיכום בדגש על הפקת לקחים למניעת הישנות המקרה בעתיד, ליעול תפקוד המועצה בתחום נשוא התלונה ולשיפור מתן השירות לתושבים.

חשוב לציין ולהדגיש כי שיתוף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור ניכר ויש היענות טובה יותר מהעבר, וזה בא לידי ביטוי במתן תגובה או התייחסות לטענות שהועלו בתלונה במועד שנקבע לכך, וכן בהצגת אסמכתאות ומסמכים, ולמתן לציין כי קיום ישיבות הסטטוס אחת לחודש עם הגורמים שהוזכרו לעיל תרם לשיפור מתן מענה מהיר למגישי התלונות והבנה של הגורמים הרלוונטיים במועצה כי יש לטפל בתלונות בצורה המהירה והטובה ביותר.

ועל כן, תודתי למחלקת ההנדסה והמפקח על הפרויקטים, לאגף שפ"ע ולתאגיד המים על שיתוף הפעולה במתן הפתרונות, 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 הניתנים לתושבים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום דוח תלונות הציבור לשנת 2022

מסד	תאריך	דרגת הגשת התלונה	נושא התלונה	הערות	מחלקה/ נילון	הערות המשך	סטטוס
.1	02/01/22	פנייה במייל רח' התלמיד	פניות חוזרות ונשנות לפינוי הגזם מול ביתו	הגזם פונה	שפי"ע	מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
.2	16/01/22	הגעה למשרד ומסירת מכתב שכונת סוואניה	תיקון תאורת רחוב	התאורה תוקנה	שפי"ע	מוצדקת נשלח מכתב בדואר	התלונה סגורה
.3	18/01/22	פנייה במייל ביר דובל	ניקוז וביוב שגורם להצפה בביתו	הנושא טופל המועצה ביצעה הטיה למים עי"י הצבת אבני שפה בכביש העליון	הנדסה	מוצדקת נשלח מייל סגירה	התלונה סגורה
.4	24/01/22	התלונה התקבלה במייל מרכז היישוב	שאיבת קו ביוב תשלום 500 ₪ ללא מתן קבלה	הנושא טופל	תאגיד	לא מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
.5	26/01/22 הפנייה מיום 29/12/19	הודעת וואטס ח'לת אלג'מל	הסדרת מערכת ביוב שזורם לשטח ביתו	הנושא טופל הוצבה משאבה בקו והיא שואבת את הביוב ועי"י כך אין הצפה בחצר	תאגיד	מוצדקת	התלונה סגורה
.6	08/02/22	התקבל במייל רחוב אלאמל שכונה מזרחית	מפגע ברחוב אלאמל	הנושא טופל ונסגר עי"י הצבת מראות וניקיון בכביש. התאגיד סיים הנחת קו חדש והמועצה ביצעה את האספלט	תאגיד/הנדסה/שפי"ע התלונה גם הגיעה דרך מבקר המדינה	מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
.7	09/02/22	התקבל במייל שכונת סוואניה אכיפה	בקשה להחזרת תשלום עבור צמיג שנפגע כתוצאה מבור	הנושא טופל	מנהלה אושר תשלום של 250 ש"ח כפיצוי על הנזק	מוצדקת חלה גם חובת הזהירות על הנהג, נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
.8	10/02/22	מכתב הגעה אישית	בעיית ניקוז מים מהכביש ביתו	הנושא טופל עי"י קרצוף הכביש	שפי"ע שכונת ח'לת אלג'מל	מוצדקת	התלונה סגורה
.9	15/03/22	מכתב תלונה ואדי אלפש	בעיית שיפוע בקו הביוב שגורם להצפה בעסק	הנושא בטיפול ומעקב התאגיד בוצע צילום הקו וחיבור לקו הראשי	תאגיד ממתניים לקיץ כי העסק פעיל מאוד	מוצדקת	נסגרה חלקית



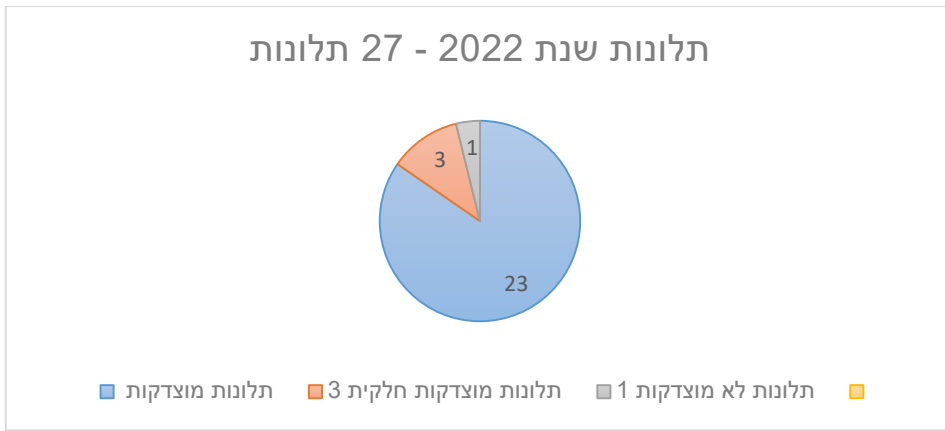
התלונה סגורה	מוצדקת נשלח מייל על סגירת התלונה	הפנייה הועברה מנציב תלונות הציבור במבקר המדינה, הנושא טופל ע"י מחלקת הנדסה ומשרד פאהום	הנושא טופל תוקנו מס' פסי ההאטה ע"י חברת פאהום	פסי האטה	התקבל במייל ח'לת עלי	05/04/22	.10
התלונה סגורה	מוצדקת נשלח מייל סגירה	תאגיד	הנושא טופל ומד המים הועבר לכביש	העברת שעון המים משטח ביתו לכביש הראשי	התקבל במייל רחוב פריס	06/04/22	.11
התלונה סגורה	מוצדקת נשלח מייל סגירה	תאגיד	הנושא טופל ע"י התאגיד יחד עם בעלת הדירה	ריח חריף של ביוב בבית ובכל הסביבה	התקבל במייל שכונה מערבית	02/05/22	.12
התלונה נסגרה חלקית	מוצדקת	הנדסה /שפ"ע ממתנים לאישור פסי ההאטה כמקובל ולתיקון התאורה	הנושא בטיפול ומעקב בוצע ניקיון עשבייה נותר תיקון חשמל ופסי האטה	מפגע בטיחותי שכונת אלוונסה רחוב התלמיד'	התקבל במייל תושבי רחוב התלמיד	17/05/22	.13
התלונה סגורה	מוצדקת התקבל מענה מהוועדה והנושא נסגר מול בעל העניין	מינהלה ועדה מקומית תכנון ובנייה	הנושא טופל מול הוועדה לתכנון ובנייה רכס הכרמל	בניית קיר הגובל עם הכביש הראשי של השכונה תוך פלישה לשטח ציבורי בניגוד לחוק	התקבל במייל עוספיה	08/08/22	.14
תלונה סגורה	מוצדקת חלקית נשלח מייל סגירה	תאגיד	הנושא טופל ע"י תאגיד המים	תיקון נזקים שנגרמו בשטח במהלך עבודות שבוצעו בשכונה ע"י התאגיד	התקבל במייל שכונת ח'לת עלי	10/08/22	.15
התלונה סגורה	מוצדקת נשלח מייל סגירה	הנדסה/שפ"ע/מח' ספורט ומנהל בית הספר התלונה מנציב התלונות מבקר המדינה	הנושא טופל מול כל הגורמים הרלוונטיים ברשות ובבית הספר	רעש מאולם ספורט בית ספר א' וסגירת השער	התקבל במייל שכונת ח'לת אלג'מל ליד בית ספר א'	14/08/22	.16
התלונה סגורה	מוצדקת נשלח מייל סגירה	הנדסה/שפ"ע ושיטור	הנושא טופל המגרש נסגר ומתבצע תכנון בנושא	מטרד במגרש אימונים דליה צעירה	התקבל במייל שכונת דליה צעירה	24/08/22	.17
התלונה סגורה	מוצדקת נשלח מכתב סגירה	הנדסה	הנושא טופל תלונת המשך משנה קודמת בוצע קרצוף לכביש	כבשי אלשיך אלפאדל ובעיית ניקוז בכביש	התקבל מכתב מעורך דין שכונה מזרחית	15/09/2022	.18



المجلس الأعلى للدراسة
الجمهورية الأردنية

19.	26/09/2022	התקבל במייל יד לבנים	תלונה במייל בעניין שיפועים בכביש החדש וחוסר בתאורה	הנושא טופל בוצע תיקון תאורה ותיקון אספלט ושיפוע סודר	הנדסה/ שפ"ע	מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
20.	09/10/2022	התקבל במייל רח' פריס	מפגעים ברחוב פריס, בורות בכביש, חוסר במראות, גיזום עצים	הנושא טופל ברובו נותר לתקן את השוליים	הנדסה/ שפ"ע	מוצדקת	נסגרה חלקית
21.	01/2021/21	התקבל במייל תלונה משנת 2021 שכונה מערבית	הסדרת חנייה לנכה	הנושא טופל ע"י מחלקת ההנדסה המפקח מדד את השטח ולא ניתן לסמן חנייה במקום, נשלח מייל בנושא	הנדסה	מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
22.	03/03/2021	שכונה ליד המתנ"ס תלונה משנת 2021	תשתיות, חשמל, ניקוז	הנושא במעקב בוצע ניקיון בניקוז נותר לתקן את החשמל	שפ"ע	מוצדקת חלקית	נסגרה חלקית
23.	28/09/2021	התקבל במייל שכונת סוואניה	סכנת קריסת קיר	הנושא טופל עבר את כל האישורים ובוצע	הנדסה	מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
24.	23/10/2021	התקבל במייל שכונת ואדי אלפש	הצפות ביוב ובקשה להעברת קו הביוב מהחלקה שלו	הנושא טופל בוצע צילום קו וניקיון קו ע"י המועצה והתאגיד ובחורף האחרון עבר ללא הצפות ותלונות	הנדסה/שפ"ע ותאגיד	מוצדקת	התלונה סגורה
25.	25/10/2022	התקבל במייל שכונת ח'לת אלג'מל	אי חיבור לקו ביוב	הנושא טופל ונסגר התלונה משנת 2018 לחיבור לקו הביוב יש לציין כי השכן התנגד זמן רב למעבר הקו בשטחו הפרטי הנושא נסגר והשכנים חוברו לקו	הנדסה/תאגיד	מוצדקת נשלח מייל סגירת תלונה	התלונה סגורה
26.	18/10/2022	אתר תקשורת מקומי	תלונה בעניין ציוד צילום שנלקח מהתיכון	הנושא טופל ונבדק	מינהלה	מוצדקת חלקית נשלח מייל סגירה	התלונה סגורה
27.	19/12/2022	התקבל במייל כביש אום אלשוקף	תלונה בעניין כביש אום אלשוקף, קריסת שול הכביש, גזם על הכביש	הנושא טופל	הנדסה/שפ"ע/ תאגיד	מוצדקת נשלח מייל סגירה 22/12/2022	התלונה סגורה

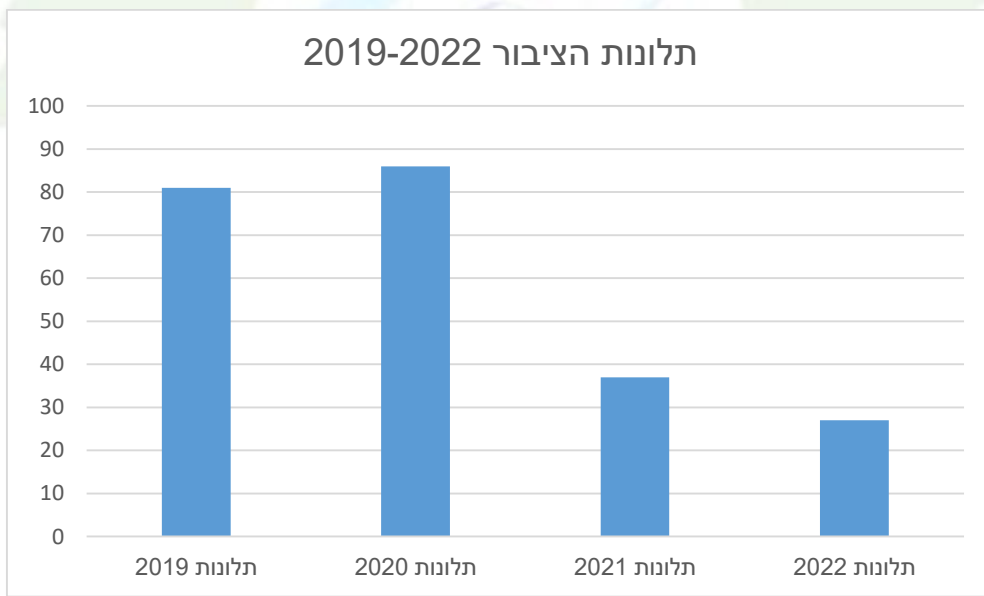
תלונות שנת 2022 - 27 תלונות



סיכום הטבלה

- תלונות מוצדקות – 23
- תלונות מוצדקות חלקית- 3
- תלונות לא מוצדקות – 1
- **תלונות סגורות 23 אשר מהווים כ-85% מהתלונות, נסגר חלקית 4**

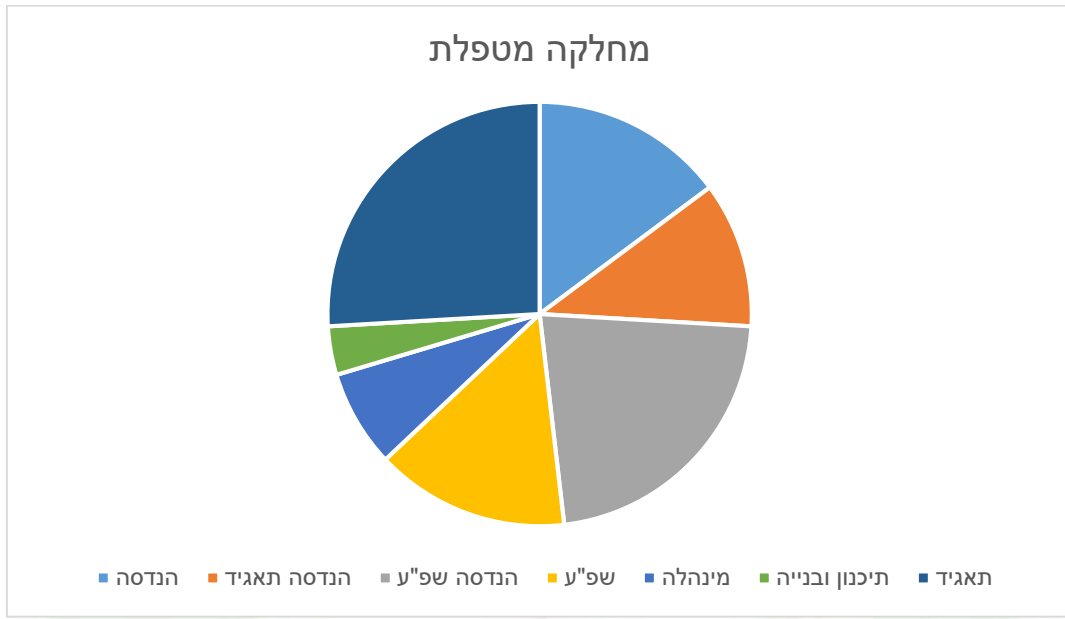
תלונות הציבור בין השנים 2019-2022



סיכום תלונות הציבור לשנים 2019-2022

- תלונות הציבור לשנת 2022 – 27
- תלונות הציבור לשנת 2021 – 37
- תלונות הציבור לשנת 2020 – 86 (שנת קורונה)
- תלונות הציבור לשנת 2019 – 81

מחלקה מטפלת



סיכום תלונות לפי הגורם המטפל

- הנדסה – 4
- שפ"ע – 4
- תאגידי – 7
- כללי מינהלה - 2
- ועדה לתיכנון(תושב עוספיה) - 1
- הנדסה, תאגידי – 3
- הנדסה שפ"ע - 6

סיכום תלונות לשנת 2022 לפי המחלקות הנילונות במועצה

27	סה"כ תלונות 2022
23	מוצדקת
3	מוצדקת חלקית
1	לא מוצדקת
	נושאי התלונות
	הנדסה
10	הנדסה – מים תאגיד
6	הנדסה – תחזוקה שפע
	הנדסה – תשתית ובטיחות
4	הנדסה
	הנדסה – תכנון ובניה
1	שפ"ע/תברואה/חשמל
6	תברואה – איסוף ופינוי פסולת יבשה/רטובה/חשמל ותאורה
	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי
	חינוך
	מינהל כללי – מכרזים; חופש המידע; התנהלות עובדים, ועדה לתיכנון ובנייה
1	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 2022 ניתן לומר כי חלה ירידה משמעותית לעומת השנים הקודמות וכמו כן ניכר הקיצור באורך הזמן הנדרש לטיפול בתלונות ולדעת הממונה הנושא נבע משינוי שיטת הטיפול בתלונות כפי שהוזכר בפרק המבוא, ניתן לומר כי הרשות השתפרה במתן המענה והטיפול בתלונות הציבור לשנה זו באופן משמעותי במתן פתרון הולם ובקיצור זמן הטיפול בתלונה.

על מנת 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 היישוב 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 בתלונה, וכפועל יוצא הגברת אימון הציבור במועצה המקומית ובמוסדותיה.

תודה רבה על שיתוף הפעולה

פרג' שיבאני

המבקר הפנימי והממונה על תלונות הציבור