



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מבקר המועצה המקומית

דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור

שנת 2023

דוח מס' 3

הקדמה

מכובדיי, הריני מתכבד בזאת להגיש לראש המועצה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2023, הדוח כולל את כל הנתונים והתלונות 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, לייעול 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, ולמותר לציין כי קיום ישיבות הסטטוס אחת לחודש עם הגורמים שהוזכרו לעיל תרם לשיפור במתן מענה מהיר למגישי התלונות והבנה של הגורמים הרלוונטיים במועצה כי יש לטפל בתלונות בצורה המהירה והטובה ביותר.

ועל כן, תודתי למחלקת ההנדסה והפיקוח, 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 תלונות הציבור לשנת 2023

<u>מסד</u>	<u>תאריך</u>	<u>נושא התלונה</u>	<u>סטטוס טיפול בתלונה</u>	<u>הערות- מחלקה רלוונטית</u>	<u>תוצאות בירור התלונה מוצדקת, מוצדקת באופן חלקי, אינה מוצדקת</u>
1.	02/01/2023	כבר יותר משלושה שבועות מתבצעות עבודות בכביש ראשי דלית אל כרמל מול עולם הספורט, בשעות הלילה מאוחרות, עבודות אלה נמשכות עד סביבות השעה שלוש לפנות בוקר	הועבר מייל להתייחסות התאגיד ב- 2/01/2023 הנושא טופל במייל	תאגיד	מוצדקת נסגרה
2.	03/01/2023	מבקשת לדון בעניין עליית המחירים במכרז של אספקת חומרי ניקיון וחד פעמי ונייר למועצה המקומית	הועבר מייל לגזבר למנכל ולמנהלת הרכש עם העתק ליועמ"ש היום 03/01/2023 במייל	הגזבר הזמין את הגברת לפגישה מינהלה	לא מוצדקת נסגרה
3.	02/02/2023	שקיעת אספלט בקו הניקוז מעל ביתו במייל	בוצע ביקור אצלו יחד עם אנטולי מחלקת הנדסה ב- 02/02/2023 נשלח מייל למהנדסת עם תמונות מהמקום בוצעה שיחה עם המפקח מגידי בנושא וטיפול מול הקבלן אבו ראס	הנדסה/שפ"ע	מוצדקת נסגרה
4.	06/02/2023	מלין על כך שלא קבל מענה למכתבו מיום 08/10/2022 התלונה התקבלה ממבקר המדינה	התלונה טופלה ונסגרה ונשלח מייל סגירה בדצמבר במכתב התלונה קיימים אי דיוקים ושמעולם לא עלו כמו כלבים וחיות בר, ותאורה ומדרכה הנדסה	בוצעה שיחה עם עוד ענת מבקר המדינה ונשלחו אליה מילים המעידים על הטיפול בכביש זה 06/02/2022 הבטחתי לה לבדוק את הטענות הנוספות שעלו במכתב נקבעה ישיבה עם המהנדסת 7/02	לא מוצדקת נסגרה



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מוצדקת נסגרה	הכתבה הוסרה מאתר המועצה במקום	בוצעה שיחה עם ראש המועצה מינהלה	שימוש באתר המועצה ע"י ראש המועצה	12/02/2023	.5
מוצדקת נסגרה	בוצעה שיחה בנושא עם המתלוננת חברת סופר בוס הציבה שלט המורה לאוטובוס מס' 1 לעצור בתחנה	בוצע סיור יחד עם אנטולי והנושא בבדיקה מולו ומול חברת האוטובוסים הנדסה	מבקשת תחנת אוטובוס ליד ביתה בכביש הירידה מכיוון מרכז הכפר לחיפה- במייל	16/02/2023	.6
מוצדקת חלקית נסגרה	שיחה עם ראש ועד הורים יישובי ועם מ"מ חינוך רים ומנהלי בתי הספר בוצעה שיחה עם המתלונן	נשלח מייל 05/03 הועבר מייל לגורם הרלוונטי להתייחסות נעשתה שיחה עם רמי מנהל גבייה מינהלה	גביית כספים מתלמידים ללא הוצאת קבלות ואי סדרים ונוהל לא תקין לכאורה- במייל	04/03/2023	.7
מוצדקת נסגרה	אנטולי שוחח עם בזק במקום והעביר תמונות ומיקום לעמודים תוקנו העמודים נשלח מייל סגירה סיום 08/05/2023	בוצעה שיחה עם המתלונן ובנוסף הח"מ ואנטולי נסענו למקום לבדוק ואכן המצב מצדיק טיפול מידי הנדסה	כבלים של עמודי טלפון ועמודי בזק בסכנת נפילה מה שיסכן את הציבור- במייל	20/03/2023	.8
מוצדקת נסגרה	שפ"ע	ביקרנו במקום אני ושריף והבטיח להתקין ולהחליף, הותקנה מראה במקום הנדרש 16/04/2023	הצבת מראה ביציאה מביתו ותיקון המראה בצומת אין שדה ראייה ברור- מכתב	12/04/2023	.9
לא מוצדקת נסגרה	הנדסה/ מינהלה הנושא נבדק מדובר בהשבת כספים בדיעבד	תלונה שהועברה אליי מראש המועצה לבדיקה הועברה להתייחסות היועמ"שית והמהנדסת התבצע ביקור במקום יחד עם המהנדסת מגידי המתלונן והח"מ התלונה הועברה גם לשריף במייל	השבת כספים בגין בניית קיר תומך מכתב תלונה שהועבר דרך ראש המועצה	18/04/2023	.10
מוצדקת נסגרה	שפ"ע הגזם פונה	התלונה הועברה לאגף שפ"ע במייל	אי פינוי גזם ליד ביתו	07/05/2023	.11



12.	07/05/2023	בדיקת אי העברת כספים לעמותת הפועל במייל	מינהלה	נבדקו הנתונים נמצא כי הכספים הועברו במלואם נשלח מייל למתלונן	לא מוצדקת נסגרה
13.	21/05/2023	סכנת נפשות ברחוב אל מגיד שכונת אלזונסה מכתב במייל	הנדסה בוצע ביקור עם המפקח מגידי ובנו עלאא יחד עם המתלונן 11/07/2023 לצורך מתן פתרון הוצע שיביאו משאיות מילוי לחסום את הסכנה	נשלח מייל למהנדסת כולל הסכמת שכנים כי הכביש שייך למועצה משנת 2016 הכביש נסלל ע"י קבלן המועצה דאז עיזאל חלבי ביקרתי במקום יחד עם המתלונן וראיתי את הסכנה בכביש חסמתי עם שלטי אזהרה שהיו במקום ויש תמונות שנשלחו למהנדסת נשלח מייל של המהנדסת לוועדה המרחבית לטיפול	מוצדקת נסגרה
14.	24/05/2023	תאורת רחוב מבקר המדינה	שפ"ע	התלונה התקבלה דרך מבקר המדינה תלונות הציבור הנושא בבדיקה בוצעה שיחה עם יוסף שפ"ע והמוקד והנושא בבירור ביצעתי ביקור ביום 25/05/2023 התאורה תוקנה 25/05 נשלח מייל למבקר המדינה על סגירת התלונה 05/06/2023	מוצדקת נסגרה
15.	04/06/2023	בקשה לפסי האטה בכביש באלזונסה התקבל במייל ב- 04/06/2023	הנדסה	הועבר למחלקה להתייחסות אנטולי ביקר במקום הובא לוועדה לאישור	מוצדקת נסגרה
16.	05/06/2023	עמוד בזק בסכנת נפילה ליד בית הספר א' בוואטס	הנדסה	הנושא הועבר לבזק במידי ע"י מח' הנדסה והנושא טופל ונסגר 12/06/2023	מוצדקת נסגרה
17.	08/07/2023	זבל בכניסה לגנים שכונת דליה צעירה אתר המועצה	שפ"ע	הזבל פונה מהמקום	מוצדקת נסגרה
18.	12/07/2023	מפגע רעש מעסק לשטיפת מכוניות אשר ממרמר לתושבי השכונה את החיים, אתר המועצה	פיקוח, רישוי עסקים, תברואה	נשלח מייל לופא, רמזי וג'מיל. בוצע ביקור במקום עם בעל העסק יחד עם רישוי עסקים והבטיח לתת מענה לנושא הרעש	מוצדקת נסגרה



المجلس المحلي دالية الكرمل
الجمعية המקומית דאלית אל כרמל

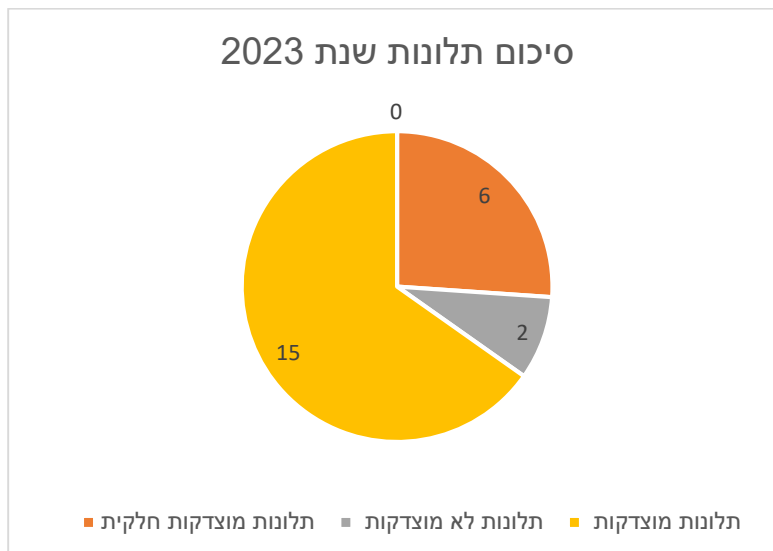
	17/07/2023				
מוצדקת נסגרה מאחר ותנאי הכביש לא מאפשרים קיים סיבוב חד מאוד	נשלח מייל ובוצע ביקור עם אנטולי בסביבה, בוצע ביקור עם שריף ב-25/07 הוסבר למתלונן כי המועצה לא יכולה לחתוך את הענפים ללא הסכמת הבעלים	הנדסה / שפ"ע	פסי האטה בכביש נגימת אלסובח והצבת מראה התקבל במייל	18/07/2023	.19
לא מוצדקת נסגרה	בוצעה שיחה עם מוסא וחביב ובוצעה שיחה עם <u>רנה וציינה כי לא מגיע לו תשלום רטרן ובנוסף 08/08/2023</u> בוצעה שיחה עם המתלונן בעניין החיבור וציינ כי התאגיד התחיל לעבוד אצלו	תאגידי/הנדסה/ מינהלה	חיבור ביוב ובקשה להחזרת כסף עבור תשלום משנות התשעים התקבל במייל	02/08/2023	.20
מוצדקת חלקית נסגרה נשלח מייל למבקר המדינה כמו כן בוצע ביקור של נציגי המבקר בשטח	נשלח מייל למהנדסת בוצעה שיחה עם המתלונן בוצע ביקור בשטח ב-20/09 נפגשתי עם שני המודדים וגם עם השופט אחסאן חלבי בשטח	הנדסה / משרד מבקר המדינה ביצעו ביקור בשטח	חסימת הדרך לחלקת האדמה בדליה הצעירה התלונה דרך פניות הציבור מבקר המדינה	29/08/2023	.21
לא מוצדקת נסגרה	הנושא טופל ע"י מח' ההנדסה ונמצא כי הבעיה בטיפול בזק וכי על המתלונן לפנות לבזק והמועצה תדאג לאישור חפירה	הנדסה	קושי בהעברת סיב האופטי מתחת לכביש	06/09/2023	.22
מוצדקת נסגרה	בוצע ביקור יחד עם סנד חסיסי במקום ובוצעה שיחה עם בעלי העניין בכדי להזיז ולפנות את המפגע מהמקום יש לציין כי מנהל הוועדה יגאל והתובעת מעורבים בנושא שלחתי להם מייל ב-2/10/2023 המילוי פונה מהכביש	ועדה לתכנון ובנייה	מפגע בטיחותי חמור בכביש ואדי עיסא כביש אום אלשוקף	01/10/2023	.23

סיכום תלונות הציבור לשנת 2023

- תלונות מוצדקות- 15
- מוצדקות חלקית- 6
- תלונות לא מוצדקות- 2

סיכום תלונות לפי מחלקה

- הנדסה-7
- הנדסה/ מינהלה- 2
- שפייע - 4
- הנדסה/שפייע-2
- תאגיד - 2
- מינהלה- 3
- הועדה המרחבית- 1
- תאגיד/הנדסה/מינהלה-1
- פיקוח/רישוי עסקים/תברואה-1



תלונות שנת – 2021 -37

תלונות שנת- 2022 -27

סיכום

לסיכום דוח תלונות הציבור לשנת 2023 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