



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מבקר המועצה המקומית

דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור

שנת 2024

דוח מס' 4

הקדמה

מכובדיי, הריני מתכבד בזאת להגיש לראש המועצה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, 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.

סיכום תלונות הציבור לשנת 2024

| <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. | 08/04/2024 | שבירת פח האשפה | הפח הוחלף | שפ"ע | נסגרה מוצדקת |
| 2. | 03/06/2024 | חיבור בית לחשמל | ניתן מענה דרך המהנדסת | מבקר המדינה | נסגרה לא מוצדקת |
| 3. | 29/06/24 | זרימת ביוב בכביש | הנושא טופל | תאגיד | נסגרה מוצדקת |
| 4. | 30/06/2024 | רעש וצעקות מהבריכה של השכן | הנושא טופל בוצע ביקור של הפיקוח | פיקוח | נסגרה מוצדקת |
| 5. | 11/07/2024 | איחוד וחלוקה | ניתן מענה ע"י ההנדסה | הנדסה | נסגרה לא מוצדקת |
| 6. | 21/08/2024 | שבירת פח אשפה | הפח הוחלף | איכות סביבה | נסגרה מוצדקת |
| 7. | 27/08/2024 | שבירת פח אשפה | הועבר מייל לרביע לטיפול | איכות הסביבה | נסגרה מוצדקת |
| 8. | 05/09/2024 | בעיות ניקוז מים | הועבר לטיפול המהנדסת בוצע ביקור עם המפקח | הנדסה | טרם נסגר מוצדקת |
| 9. | 19/09/2024 | חיבור חשמל | הטיפול בוצע ע"י מחלקת הנדסה וניתן מענה | מבקר המדינה/הנדסה | נסגרה מוצדקת |
| 10. | 27/10/2024 | הצבת עמודי תאורה בעוקף חילת עלי | נשלח מייל להנדסה בנושא | הנדסה | טרם נסגרה מוצדקת |
| 11. | 28/10/2024 | ריח חריף של ביוב | הנושא טופל ובוצע תיקון למצב | תאגיד | נסגרה מוצדקת |
| 12. | 30/10/2024 | תאורה ברחוב וחיות בר | ניתן מענה למבקר המדינה | שפ"ע/תאגיד | נסגרה מוצדקת חלקית |
| 13. | 07/11/2024 | זבל בכביש אום אל שוקף | הזבל פונה | איכות הסביבה | נסגרה מוצדקת |
| 14. | 18/11/2024 | החזרת כספים עבור ביוב | טופל מול יועמ"ש | מינהלה | נסגרה לא מוצדקת |

סיכום תלונות לפי מחלקה

- הנדסה - 3
- מבקר המדינה - 1
- מבקר מדינה/הנדסה-1
- שפ"ע – 1
- איכות סביבה- 3
- שפ"ע / תאגיד- 1
- תאגיד - 2
- מינהלה- 1
- פיקוח - 1



- תלונות מוצדקות- 10
- מוצדקות חלקית- 1
- תלונות לא מוצדקות- 3

סיכום תלונות לפי שנים:

- תלונות שנת 2024 - 14
- תלונות שנת 2023 – 23
- תלונות שנת 2022 - 27

סיכום

לסיכום דוח תלונות הציבור לשנת 2024 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