

מבקר המועצה המקומית

דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור

שנת 2025

דוח מס' 5

הקדמה

מכובדיי, הריני מתכבד בזאת להגיש לראש המועצה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, 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, 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, לאיכות הסביבה 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 2025

<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.	01/01/2025	אי פינוי גזם מביתו	הגזם פונה במידי	איכות סביבה	נסגרה מוצדקת
2.	16/01/2025	ערימת אשפה בחניון במרכז הכפר-מבקר המדינה	הערימה פונתה במידי ע"י הקבלן	איכות סביבה	נסגרה מוצדקת
3.	31/01/2025	זרימת מי קולחין בכביש עוקף ליסבון	נשלח מייל לתאגיד וגם לרביע	איכות סביבה בוצע ביקור בשטח ושיחה עם בעל הבית ונפתר הנושא	מוצדקת נסגרה
4.	16/02/2025	פינוי פחי אשפה שכוונה מערבית	הזבל פונה נשלחה משאית קטנה	איכות סביבה	מוצדקת נסגרה
5.	26/02/25	תשתיות מים וביוב	הועבר מייל לתאגיד המתלונן הודיע לי כי הנושא עם השכן טופל ונסגר	תאגיד המים בוצעה שיחה עם השכן ובוצעה שיחה עם מהנדס תאגיד, ביקרתי במקום הנושא טופל עם השכנים והגיעו להסדר	מוצדקת נסגרה
6.	25/03/2025	פינוי אשפה	הועבר לרביע וטפלה מול התושב יש בעיה בגישה	איכות סביבה/מבקר המדינה סופק פח גדול	מוצדקת נסגרה
7.	6/04/25	חיבור שכונת אלרנדה לתשתיות בזק	הועבר לטיפול המהנדס	הנדסה מייל ממבקר המדינה בוצע סיור בשטח עם בזק ע"י המהנדס וטופל הנושא	מוצדקת נסגרה
8.	13/4/25	חסימה בפייסבוק המועצה	הועבר לטיפול אחראי מערכות מידע	מערכות מידע החסימה שוחררה	מוצדק נסגרה
9.	13/05/25	בעיות באספקת המים הזרם בשכונת אלרנדה חלש ואי פינוי אשפה בזמן	הועבר מייל לתאגיד וגם לרביע חסיסי	תאגיד/איכות סביבה הזבל פונה התקבל מענה מאסף והקו שודרג בכל השכונה	מוצדקת נסגרה
10.	20/05/25	הצבת עמודי תאורה חילת נסאר	הועבר לשפ"ע להתייחסות הנושא טופל	שפ"ע/הנדסה	מוצדקת נסגרה



		והותקנו עמודי תאורה			
מוצדקת נסגרה נשלח מייל סגירה	חינוך/הסעות	הועבר לרים וגי'האד להתייחסות והנושא נפתר במידי	איחור בהסעה לילדה חינוך מיוחד	20/05/25	.11
מוצדקת נסגרה	איכות סביבה מבקר המדינה נשלח מייל באותו יום לנדב ממבקר המדינה	הועבר לרביע ושוחתי אישית עם המתלוננת והכל הסתדר	אי פינוי אשפה בזמן שכונה מערבית	28/05/2025	.12
לא מוצדקת נסגרה	איכות הסביבה שוחחתי אתה והוסבר לה כי עליה לנקות את סביבת הפח	הועבר לרביע לטיפול	אי פינוי אשפה בזמן	28/05/2025	.13
מוצדקת נסגרה	פיקוח מינהלה הפקח שוחח עם בעלי העסקים והנושא נסגר ונשלח מייל למתלונן ושוחחנו בנושא	נשלח לפיקוח ובוצעה שיחה עם מגיש התלונה	מניעת חנייה בכחול לבן ע"י בעלי עסקים ליד המועצה	25/06/2025	.14
לא מוצדקת נסגרה	תאגיד	נשלח מייל לתאגיד המים ב-1/7 בוצע ביקור בשטח והנושא נסגר נשלח מייל	דליפת ביוב מהשכן	26/06/25	.15
מוצדקת חלקית נסגרה	תאגיד	הנושא טופל מול בעל הבית והתאגיד, בוצע ביקור בשטח ונסגר מול בעל הבית	עבודת תאגיד בחצר הבית שגרם לו נזקים וכיסוי השוחה	01/07/25	.16
מוצדקת חלקית נסגרה	גזברות/רביע נשלח מכתב תשובה ונשלח מייל סגירה	טופל מול הנדסה רביע גזברות וראש המועצה	הריסת המזרקה חשש לבזבוז כספי ציבור	3/07/2025	.17
מוצדקת נסגרה	הנושא טופל מול בעל העסק נשלח מייל סגירה	פיקוח ורישוי עסקים	תלונה על השתלטות בלתי חוקית על חניה ציבורית	06/08/2025	.18
לא מוצדקת בוצע סיור עם אחראי תשתיות, מהנדס עלאא ועדי כדי לבדוק את הטענות של המתלונן נמצא כי לא מדויקות והוחלט לסגור את התלונה 24/9/2025	נשלח מייל לתאגיד ולהנדסה שוחחתי עם התושב ביקרנו בשטח ונמצא כי טענותיו לא נכונות	תאגיד/הנדסה	תלונה כנגד תאגיד המים נגרם לו נזק בעקבות עבודה בכביש	18/09/2025	.19

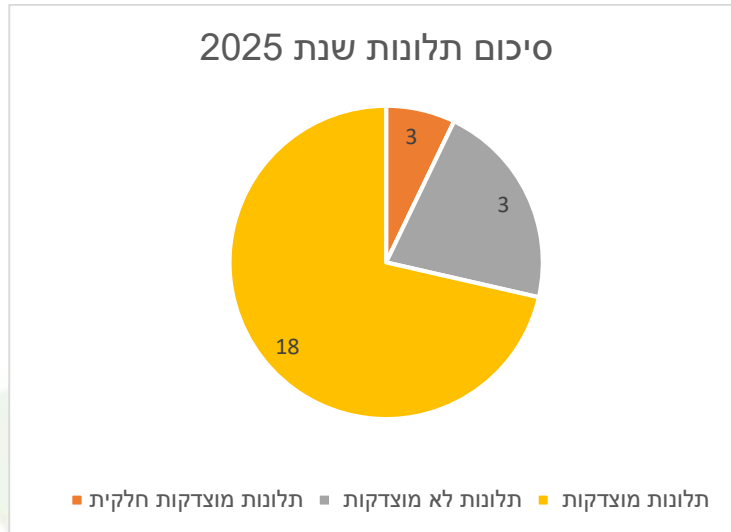


מוצדקת נסגרה	נשלח מייל לשריף 17/11/2025 נשלח מייל סגירה הותקנה מראה	שפי"ע	התקנת מראה בצומת בית ספר א'	29/09/2025	.20
מוצדקת טרם נסגרה	בוצע סיור עם אנשי המקצוע וגם שיחה עם ראש המועצה והמהנדס הוחלט שקבלן יגיע לשטח וייתן פתרון מחכים להצעת מחיר ויציאה למכרז, יש זוכה מחכים לביצוע	הנדסה	זרימת מי גשמים לתוך חצר הבית בגלל שיפוע הפוך בכביש	09/10/2025	21
מוצדקת נסגרה	ביצעתי דוח בדיקה בנושא וסיכום נשלח לראש המועצה וכ"א להמשך טיפול 31/11/2025	מינהלה	קליקה בעיות בהתנהלות המקום חוסר בדברים ועוד	13/11/2025	.22
מוצדקת חלקית נסגרה	הנושא טופל מול מח' הנדסה נשלח בוואטס הודעה כי לא ניתן להציב תחנה בשל המדרכה הצרה וניתן לה פתרון זמני	הנדסה	הצבת תחנת אוטובוס במרכז הכפר התלונה נשלחה בהודעת וואטס	25/11/25	.23
מוצדקת נסגרה חלקית נשאר רכב אחד שחוסם וזה בטיפול השיטור	הועבר לפהמי לטיפול שלח ניידת ושם דוחות וביקש מבעל הרכבים להזיז את הרכבים רכב אחד הוזז והשני בטיפול השיטור ובוצע עדכון למתלוננת	שיטור עירוני	חניית כלי רכב קבועה על המדרכה בשכנת סוואניה	25/12/25	.24

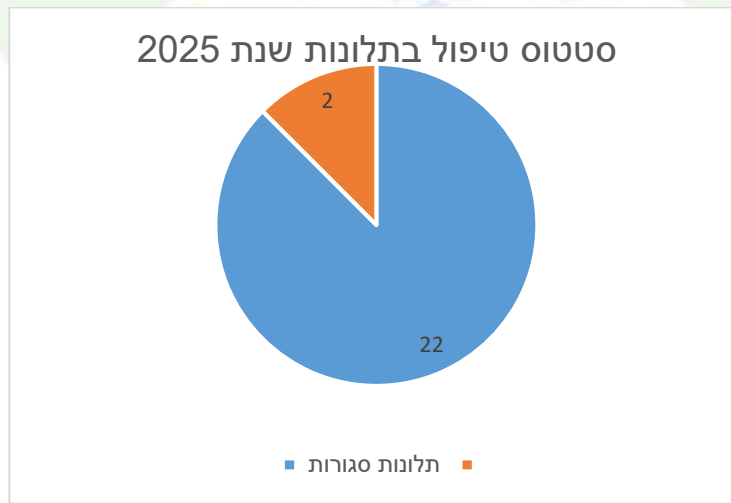
סיכום תלונות לפי מחלקה

- הנדסה- 5
- מבקר המדינה- 2
- שפי"ע – 1
- איכות סביבה- 7
- איכות סביבה /מבקר מדינה 1
- שפי"ע / הנדסה- 1
- תאגיד - 5
- מינהלה- 1

- פיקוח ורישוי עסקים- 1
- שיטור עירוני- 1



- תלונות מוצדקות- 18
- מוצדקות חלקית- 3
- תלונות לא מוצדקות- 3



- תלונות סגורות – 22
- תלונות טרם נסגרו -2 (1 הנדסה, 1 שיטור עירוני)

סיכום תלונות לפי שנים

- תלונות שנת 2025- 24
- תלונות שנת 2024- 14
- תלונות שנת 2023 – 23

סיכום

לסיכום דוח תלונות הציבור לשנת 2025 ניתן לומר כי הציבור מודע לאופן הגשת תלונות לממונה 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