

מבקרת המועצה המקומית

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2011

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



1. 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 בענין הדו"ח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדו"ח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

בחודש ספטמבר 2011 המליצה ועדת הבחינה במסגרת המכרז לאיוש משרת מבקר הרשות וממונה על תלונות הציבור לבחור בעו"ד סועאד זהראלדין-חסון, כמבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור. מועצה הרשות אישרה את מינוי זה בתאריך 15.11.11.

עובר למינוי כממונה על תלונות הציבור, קיבלה מבקרת הרשות תלונות ופניות מהציבור. חלק מתלונות אלו טופלו והסתיים הבירור בהן עובר למינוי הרשמי כממונה על תלונות הציבור, ובחלק האחר הסתיים הטיפול בתלונות לאחר מינוי דן. ישנן תלונות בתחום ההנדסה שמחייבות המשך טיפול, בעיקר הקצאת משאבים כספיים, והן נמצאות תחת מעקב תקופתי מול מחלקת ההנדסה.

דו"ח זה מתייחס לתלונות הציבור שהופנו למבקרת המועצה, הן מתוקף תפקידה כמבקרת המועצה והן מתוקף תפקידה כממונה על תלונות הציבור, אשר הסתיים הבירור בהם. למועד הדו"ח, שתי תלונות שהועלו בכתב אך לא הסתיים והבירור והטיפול בהם – הראשונה, נוגעת לפעולות גביה מינהלית באמצעות חברת ביצורית. בשל העדר שיתוף פעולה מטעם חברת ביצורית ותיעוד פעולות האכיפה המלאים במחלקת הגביה לא התאפשר בירור התלונה. השניה, נוגעת לנושאים שונים, בעיקר פעולות האכיפה והגביה המינהלית, הבירור נמשך מסיבות שונות.

הדו"ח אינו כולל פניות שטופלו בשוטף ובמישרין על-ידי ראש המועצה, היועץ המשפטי, מנהלי המחלקות והמוקד העירוני. בנוסף, הדו"ח אינו כולל פניות עובדים במועצה לענין תנאי העסקתם ואופן טיפול מחלקת משאבי אנוש בפניותיהם.

תלונות שהתקבלו הועברו לבירור ולהתייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה המקומית. בנוסף נסרקו מסמכים רלבנטיים, התקיימו פגישות עבודה על בעלי התפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות. חשוב לציין ולהדגיש כי חוסר שיתוף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור, במתן תגובה או התייחסות לטענות המעולות בתלונה במועד שנקבע לכך, וכן בהצגת אסמכתאות ומסמכים, אינו מאפשר טיפול ענייני בתלונה והשלמתו תוך פרק זמן סביר קצר ככל הניתן.

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

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו ע"י **מבקרת המועצה** במהלך שנת 2010 ובמהלך שנת 2011 **עובר** למינוי כממונה על תלונות הציבור :

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1. אפריל 2009 תלונה חוזרת סוף דצמבר 2009 תשובה בכתב : דצמבר 2010	מים וגביה : חוב בגין צריכת מים – העברת בעלות על מד מים שמכר המתלונן לצד ג', בהתאם לבטל את החוב הרשום על-שמו במערכת הגביה בגין צריכת מים תחת מד המים הנדון.	מוצדק חלקית
2. פברואר 2010 תשובה בכתב : יולי 2010	גזברות : חוב כספי לעמותה בגין פעילות חינוכית ותרבותית בתקופת איחוד המועצות המקומיות.	מוצדק (למעט גובה החוב)
3. יולי 2010 תשובה משוחזרת (ל-8/10) - דצמבר 2011	הנדסה ותברואה : מפגע תברואתי – ריחות ביוב חריפים באזור בית התפילה בשכונה המערבית – טיפול המועצה ופיקוחה. *** תלונה נוספת מדייר נוסף בשכונה הנ"ל בשנת 2011.	מוצדק
4. ספטמבר 2010 תשובה בכתב : ינואר 2011, נשלחה באישור יועמ"ש - יולי 2011	גביה : גביית שיק חוזר באמצעות חברת ביצורית – אי קבלת קבלה, פתיחת תיק הוצל"פ וחוב בהוצאות למרות התשלום המלא, לא נתקבלה הודעה או דרישה .	מוצדק
5. נובמבר 2010 (פניות בספטמבר 2010) תשובה בכתב : אוקטובר 2011	הנדסה ובטיחות : אי מתן התייחסות לשלוש פניות שעניינם הוא ההנדסה – תכנון ובניה, תשתיות, בטיחות והחזרת המצב לקדמותו.	מוצדק
6. נובמבר 2010	הנדסה ובטיחות : מפגעי בטיחות בכביש הגישה המוביל לבית המתלונן, אי החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות תיקון בקו המים הסמוך לביתו, והעדר כביש גישה תקני ונוח בשכונה מזה תקופה ארוכה.	מוצדק
7. ינואר 2011 תשובה בכתב : פברואר 2011.	הנדסה ומים : קבלת אישור לפרטים מבוקשים עניינם ביצוע עבודות תיקון פיצוצי מים – ברקע הליכים משפטיים. ** פניה של תושב אחר מרץ 2010.	לא מוצדק (אינה תלונה)
8. פברואר 2011 תשובה : אוקטובר 2011	הנדסה ותברואה : מתן פיצוי כספי בעבור תיקון סתימות ביוב בקו ביוב ציבור שבאחריות המועצה.	מבוסס חלקית ; ישנן טענות מוצדקות
9. מאי 2011 תשובה בכתב – יוני 2011	גביה : חיוב ארנונה לשנת 2011 – חיוב ארנונה תקופתי 2/2011 למרות הסדרת תשלום תחת חיוב הארנונה השנתי מלא בתאריך 1.3.11.	מוצדק
10. מאי 2011 תשובה : אוקטובר 2011	גביה ומים : דרישת תשלום בגין צריכת מים וזיכוי כספי בהפרשים.	מבוסס חלקית ; ישנן טענות מוצדקות
11. יולי 2011	מים וגביה : תלונה בענין שימוש במים ללא מדידה בשני נכסים בשכונה מערבית – חשש לעבירת גניבה	מוצדק
סה"כ : 10		7 מוצדקות. 3 מוצדקות חלקית

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



להלן התפלגות נושאי התלונות שנתקבלו עובר למינוי כממונה על תלונות הציבור, טופלו ע"י מבקרת המועצה במהלך 2011 ועד מועד זה, והן נמצאות תחת טיפול מעקב מול מחלקות הרלוונטיות במועצה המקומית, בעיקר הנדסה:

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; ** = הפקת לקחים)
1. נובמבר 2009 תשובה - אוגוסט 2012	הנדסה תשתיות: התלונה מופנית לראש המועצה בענין העדר כביש גישה ותשתית באזור מגורים בואדי אל פש – אזור העוקף	מוצדק העדר הפיתוח; אך ישנה בניה בלתי חוקית	* להמשך טיפול בפניה עד להסדרת נושאה מול רשות המים ולקדם תכנון לפיתוח האזור. ** ככל הנראה אי הצטרפות המועצה לתאגיד מים וביוב, גרם לעיכוב בפיתוח תשתיות המים והביוב באזור, פועל יוצא מכך עיכוב בפיתוח האזור. <u>מוצע להצטרף לתאגיד מים וביוב, לקדם את פיתוח האזור נשוא הפניה ואזורים מאוכלסים נוספים.</u>
2. יולי 2011 פניה חוזרת תשובה – אוגוסט 2012	הנדסה- תשתיות, בטיחות ותברואה: סכנה בטיחותית בכביש העפר הגובל במגרש והתנקזות מי הגשמים והשפכים.	מוצדק העדר הפיתוח; אך ישנה בניה בלתי חוקית	* להשלים את תעלת הניקוז כמתוכנן והמשך טיפול נושאי התלונה. ** 1. <u>הצטרפות לתאגיד מים וביוב</u> , במסגרתו יוקדם פיתוח לאזור נשוא התלונה. 2. <u>קידום תוכניות לנושא המים והביוב והניקוז באזורים מאוכלסים ואזורים בפיתוח וגיוס מקורות תקציב</u> . 3. <u>תחזוקה מונעת שוטפת לקווי הביוב ולמערכת הניקוז כדי למנוע הצטברות לכלוך וסתימות</u> . 4. <u>מניעת מפגעים בטיחותיים ומניעת סכנה להיפגע, מוצע לערוך סקר סיכונים ומפגעי בטיחות, בין היתר, סקר קירות מסוכנים, תהום וכיו"ב</u> . 5. <u>פיקוח ואכיפה על הבניה וצמצום היקף הבניה הלא-חוקית.</u>
3. ספטמבר 2011 פניה חוזרת תשובה – אוגוסט 2012	הנדסה: סלילת כביש מס' 1 בתוכנית עד/111 המאושרת בשכונת ואדי אל פש	מוצדקת	לקדם טיפול בסלילת כביש מתוכנן המתחבר עם כביש 672 לרבות הסדרת ההתחברות מול המפקח על התעבורה.
4. ספטמבר 2010; תשובה ביניים: דצמבר 2010	גביה: ביטול דרישה לתשלום חוב ארנונה ומסים בנכס שאינו מחזיק בו והשבת שיקים חוזרים, למרות פניות רבות לענין החזקה בנכס המחויב.	לכאורה מוצדק חלקית	* המלצות לקדם טיפול בתלונה בהתאם לשני שלבים, מוצע שבנוכחות המתלונן: א. סיור בנכס באישור מנהל הארנונה וליווי נציג מחלקת ההנדסה שימדוד את הנכס לפי חלקיו השונים כנטען, מוצע להתייחס לפרטים הבאים: 1. מדידת כוללת לנכס- מגורים ומחסר; 2. תיאור המחזיק בפועל בחלקים השונים; 3. אימות בעלות בנכס עפ"י נסח טאבו או הסכם רכישה או צו ירושה וכיו"ב. ב. עדכון הנתונים במערכת הממוחשבת וגיבוי בתיק הפיזי – ניתן לפנות ליועץ המשפטי בשאלות משפטיות ותקינות הפעולה. במקביל, מסירת דיווח בכתב למבקרת הרשות.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס ; ** = הפקת לקחים)
5. יוני 2011 תשובת ביניים	הנדסה – תכנון ובניה, תשתיות, תחזוקה ובטיחות : המרכז המסחרי ובכלל-טיפול בבניה בלתי חוקית, חניה והסדרת התנועה, פלישה לשטחים ציבוריים ושימוש ברכוש ציבורי, תאורת רחובות, תחזוקת כבישים, טיפול במערכת הביוב ועוד.	מוצדקת ; לצד תופעת הבניה הבלתי חוקית בתחום המועצה	* עריכת סקר ע"י הפיקוח בוועדה לתכנון ולבניה לענין חסימת מדרכות בשוק המסחרי, הסקר יבוא לעדכון ולדיון בוועדה לתכנון ובניה.
6. ספטמבר 2011 ; תשובה – אוקטובר 2011	הנדסה – תשתיות ובטיחות, תחזוקה : הסדרת כביש גישה לשכונת רנדה וסילוק מפגעים בטיחותיים וסביבתיים.	מוצדקת	* המשך טיפול בפרק הזמן קצר הטווח בסילוק העשבייה הקיימת ונקיטה באמצעי הבטיחות הנדרשים בהתאם למצב הקיים. * המשך טיפול בטווח הארוך בביצוע פרויקט השיקום המתוכנן. ** עריכת סקר מפגעים בטיחותיים וסביבתיים עדכניים, לפעול להסרתם או לסילוקם, במיידית. במקביל, לשלב נושאים מעין אלה בתוכניות פיתוח עתידיות של הישוב, לפי רמת עדיפות.
7. ספטמבר 2011 תשובה – אוגוסט 2012	הנדסה ותחזוקה : מצב תחזוקתי גרוע וטעון שיפור של אולם פיס שליד בית ספר יסודי ג'.	מוצדקת	* המשך טיפול במצב האולם ובהמשך תחזוקתו השוטפת. ** תיקון והסדרת הנשואים הבאים : 1. <u>תחזוקה שוטפת למתקני הספורט ולשם כך יש להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה - מדור תחזוקה ותפעול, כלים ואמצעים יעילים וזמינים.</u> לדוגמה : טיפול במערכת החשמל לרבות התקנת גופי תאורה תקינים וראויים להתקנה ולשימוש באולמות ספורט (אנטי - וונדאל). 2. <u>קיום מבדק בטיחות תקופתי ותיקון ליקויי הבטיחות לפי סדר הדחיפות שיקבע ממונה הבטיחות המורשה.</u> במידה ונשקפת סכנה ממשית, לא לאפשר שימוש באולם עד להסרת הסכנה. 3. <u>הדרכת מפעיל האולם בכללי הבטיחות ומהות עבודתו.</u> מוצע כי היועץ המשפטי יבדוק אם קיימים קשרי עבודה בין מפעיל האולם לבין מנהל מרכז התרבות בשל קירבת המשפחה. 4. <u>בחינה תקופתית למצב אולמות הספורט בתחום המועצה ובהתאם לפעול לתיקון/שיפוץ/שדרוג לרבות גיוס מקורות תקציב.</u>

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס ; ** = הפקת לקחים)
8. נובמבר 2011 (חוזרת) תשובה : אוגוסט 2012	הנדסה ותשתיות, תברואה : מפגע בטיחותי – סביבתי – הסדרת מערכת ניקוז וביוב אזורית בשכונת ח'לת אל ג'מל.	מוצדקת	** המועצה לא הצטרפה (או הקימה) לתאגיד מים וביוב כמתחייב בחוק, דבר שגרם לעיכוב בפיתוח תשתיות המים והביוב בתחום המועצה. במשך השנים, המועצה לא קידמה תכנון לאזור לרבות פתרון מוצא לביוב בפרט, ולא קידמה תוכנית אב לביוב סטטוטורית בכלל. פועל יוצא מכך, המועצה נאלצת לממן את עלויות סילוק המפגעים הסביבתיים מקופתה הציבורית ולהתמודד עם הבניה הלא-מתוכננת בתחומה. מוצע להצטרף לתאגיד מים וביוב בהקדם ולקדם פיתוח תשתיות המים והביוב בתחום המועצה.
9. אוגוסט 2011 תשובה : אוקטובר 2011 ביניים מעקב	הנדסה-תשתיות, תחזוקה ובטיחות; תברואה : מפגעים סביבתיים, בטיחותיים ותחזוקה שוטפת, קידום פרויקט מתן שמות לרחובות בשכונת הורדים.	מוצדקת	* המשך טיפול בתלונה. יצוין כי הוגשו תלונות חוזרות / תזכורות עד מועד עריכת דו"ח זה. ** המועצה אינה מקיימת פעילות תחזוקה שוטפת שיטתית ותחזוקה מונעת, אינה מפעילה פיקוח צמוד ואפקטיבי על העבודות שנעשות בתשתיות ההנדסיות עד השלמת העבודות המתחייבות או החזרת המצב לקדמותו, ואינה פועלת להתרות בדיירים שגורמים למפגעים סביבתיים ובטיחותיים ו/או מבצעים שינויים בשטחים ציבוריים. מומלץ להגביר את הפיקוח ההנדסי במהלך ביצוע כל פרויקט הנדסי ובשלבי המסירה, ולדרוש השלמת העבודות ותיקון הנזקים, במידה ויהיו, על-פי לוח זמנים שיקבע ולקיים מעקב אחר הביצוע, לשם כך נדרשת התערבות מהנדס הרשות. המועצה אינה מבצעת איסוף ופינוי שוטף לפסולת גזם וחפצים מיושנים בתדירות קבועה, יומית או שבועית. המועצה אינה מקיימת פיקוח סביבתי ובהתאם להוראות החוק, בין היתר, חוק עזר(תברואה וסילוק מפגעים). מומלץ להכשיר פקחים לאכיפת חוקי איכות הסביבה. מומלץ לשלב בתוכניות העבודה השנתיות והרבעוניות את נשוא התחזוקה השוטפת והמונעת, דבר שעשוי למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים ובטיחותיים. מומלץ לקדם את הטיפול בפרויקט קריאת שמות לסמטאות ולרחובות ומספור בתים הן בשכונת הורדים והן בשכונות בישוב.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו ע"י מבקרת המועצה במהלך שנת 2011 כממונה על
תלונות הציבור :

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה מבוסס/מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1. ספטמבר 2011 תשובה: אוקטובר 2011	תברואה: חוסר פיקוח וגניבת רכוש בביצוע עבודות איסוף ופינוי אשפה.	לא מבוססת; ישנן טענות מוצדקות
2. אוקטובר 2011 תשובה: אוקטובר 2011	חינוך: הצמדת סייעת לתלמיד בחינוך מיוחד שמשולב בחינוך רגיל בבית ספר אורט למנהיגות ולחברה.	מוצדקת
3. אוקטובר 2011 תשובה: מרץ 2012	חינוך: חוקיות ותקינות תשלומי הורים במוסדות החינוך – גני ילדים ובתי-הספר בשנת הלימודים תשע"ב	מבוסס חלקית; רוב הטענות מוצדקות
4. אוקטובר 2011 תשובה: אוקטובר 2011	חינוך: דרישה ועד ההורים בגן ילדים לבדוק מידע שברשות המועצה בענין תלונות על אלימות נגד קטינים.	(אינה תלונה)
סה"כ: 3 תלונות		2 מוצדקות



3. פרטי התלונות

3.1 חוב בגין צריכת מים – העברת בעלות מד-מים ש"נמכר" לצד ג'

פרטי התלונה :

למתלונן נשלחה הודעה בגין אי-תשלום בעבור דמי שימוש מים. לדבריו הוא משלם בגין צריכות המים לנכס המשמש כדירת מגוריו כסדרם. לדברי המתלונן, לפני כחמש שנים הוא מכר את מד-המים אביו רכש עבורו בנוכחות עובד מועצה/עיריה פלוני לקונה פלוני (צד ג'), מאחר ולא היה צורך בשני מדי-מים בבית אחד. המתלונן ביקש לבדוק למה לא הועברה הבעלות כפי שביקש לעשות, כשאין לו מידע היכן הותקן, ולמה צריך לשלם עבור צריכה שלא צרך בכלל.

תוצאות בירור התלונה :

1. חיבור הנכס שבבעלות צד ג' למפעל המים כנטען אינו חוקי ותקין ונוגד את הוראות החוק, קל וחומר שנעשה בתיווך עובד מחלקת המים במועצה שלא הוסמך ע"י המועצה למלא את תפקיד המנהל על-פי חוק העזר לדלית אל כרמל (אספקת מים), תשכ"ז-1967 (להלן: "חוק העזר").
2. על-פי רישומי מערכת הגביה בתקופת האיחוד, מדובר בהסכם העברת בעלות על מד-מים שנכרת בין המתלונן לבין הרוכש – צד ג', ואין מדובר בחילופי בעלים באותו נכס בגינו הוגשה הבקשה לחיבור למפעל המים אלא מדובר בנכס אחר.
3. על-פי חוק העזר, התקנת רשת פרטית, או הסרת רשת מים קיימת או שינויה, ייעשה לפי היתר בכתב מאת המנהל (של מפעל המים במועצה), וכי בעד ההיתר להתקנת רשת פרטית, בכפוף להגשת בקשה להיתר בכתב ובצירוף תוכניות הרשת המוצעת או תוכנית השינוי או התיקון, תשולם למועצה אגרה בשיעור שנקבע בתוספת. בנוסף, עפ"י חוק העזר, לא יותקן מד מים, לא יבדק, לא יותקן, לא יוחלף ולא יוסר אלא על ידי המנהל.
4. לפיכך, "העברת מד המים ע"ש צד ג'" כפי תוארה ברישומי הגביה, נעשתה בניגוד להוראות חוק העזר אשר אינה מצטמצמת בבעלות על מכשיר מדידת מים, שהוא רכוש המועצה כקבוע בחוק העזר, אלא עבור חיבור רשת פרטית למפעל המים, בכללותו תשלום אגרת חיבור לרשת פרטית, אגרת הנחת צינורות, אגרת מד מים ואגרת התקנת מד מים כקבוע בתוספת לחוק העזר.
5. מכשיר המים אינו מותקן בנכס שבבעלות המתלונן. אולם ברישומי הגביה נוהל תיק פיזי שהוא בסטאטוס בניה בגוש 11520 והמתלונן מחויב בדמי שימוש קבועים ובאגרת ביוב !
6. לא ניתן לחייב באגרת ביוב לנכס שלא נבנה ואינו מחובר למערכת הביוב.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



7. הנכס המשמש את המתלונן ואת בני משפחתו המורחבת, שבו שתי יחידות דיור נפרדות, מותקן מכשיר מדידת מים אחד בלבד. הדין מחייב הספקת מים במדידה לכל צרכן לחוד ; ומדידה נפרדת לסוגי צריכה שונים.

8. מכשיר מדידת המים מותקן בקרקע חקלאית אשר נמצאת על-יד הכביש הראשי בדרך למנזר מוחרקה. קרקע זו נמצאת מחוץ לתחום השיפוט, חיבור זה כמוהו כמו חיבורים נוספים שחוברו או התחברו לקו מים המוביל למנזר מוחרקה (מכח חוזה), באמצעות חיבורים זמניים ומאולתרים, נעשו אף ללא חוזה לאספקת מים שאושר ע"י שר הפנים! (ראה סעיף 7 לחוק העזר)

9. למרות זאת, חויב המתלונן בדמי שימוש קבועים. אף למרות הצהרת מ"מ מנהל המים במועצה מתאריך 30.3.10 כי בוטל החיוב בדמי שימוש קבועים, המשיך המתלונן להיות מחויב לאחר מכן בדמי שימוש קבועים בעבור מד-המים אשר נטען שנמכר ואינו בהחזקתו ושימוש.

10. במקרה זה, המועצה המקומית נהגה, כפי שעלה בביקורות בעבר בתקופות הרלוונטיות השונות (עובר לאיחוד ובמהלך האיחוד), לקבוע עלות חיבור למפעל המים שלא בהתאמה לחוק העזר, מבלי שהוצג היתר בניה או תעודת מגדל שנתן משרד החקלאות ואישור נציבות המים להקצאת מי קולחין לשימוש חקלאי (במידה ומדובר בקרקע חקלאית והמים מיועדים לשימוש השקיה חקלאית), אף לעיתים אספקת מכשיר מדידת המים נעשתה כשלא חובר הנכס לרשת המים הפרטית בפועל !

המלצות לטיפול (12.12.10):

1.1 לבדוק את אפשרות ביטול "העברת הבעלות על מד המים" כפי שתואר לעיל, באמצעות זיכוי המתלונן, מאחר והחיבור למפעל המים לא נעשה לנכס שלא נבנה כפי דיוח, במידה והוא מעוניין לא הגיש בקשה מתוקנת של חיבור לרשת פרטית ; במקביל, באמצעות חיוב צד ג', לאחר שיאושר החיבור לאותה קרקע חקלאית באמצעות חוזה מיוחד בכפוף לאישור היועמ"ש ושר הפנים.

הדבר מותנה בבדיקת חוקיות מהלך זה מאחר וההעברה בוצעה מזה שנים בידיעת נציגי הרשות המקומית, וכי מדובר בתיקון פעולה בדיעבד, לשם כך יש להיוועץ ביועץ המשפטי. חשוב לא לבצע תיקון כאמור ללא מתן הודעה מתאימה לשני הצרכנים המעורבים.

אולם, במידה והיועץ המשפטי ישקול וימליץ על אי ביטול הפעולה דנן לפני משורת הדין, מומלץ להודיע למתלונן, בכפוף להתחייבותו כי לא תהיה לו טענה כלשהי כלפי המועצה והדבר נעשה לבקשתו, ובהתאם לעדכן את מערכת הגביה.

1.2 לערוך בדיקה מקיפה ויסודית לכל החיבורים שנעשו באזורים שנמצאים מחוץ לתחום השיפוט, ולהביא לתיקון המצב באמצעות ניתוק חיבורים ו/או אספקה עפ"י חוזים מיוחדים שיאושרו ע"י שר הפנים, הדבר מתחזק נוכח הדיווחים השונים המתקבלים לאחרונה בדבר העדר בקרה ושלטיה של המועצה על חיבורים מסוג זה. לשם כך מומלץ להיוועץ ביועץ המשפטי.

1.3 להפיק לקחים לעתיד ממקרה זה.

** סעיף 1.1 לעיל : על דעת של היועץ המשפטי, לפני משורת הדין, הוחלט לבטל את פיזי מים המנוהל על-שם המתלונן נשוא התלונה, וכי המועצה תמשיך לספק מים לנכס של צד ג', עד להודעה אחרת.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



3.2 חוב כספי לעמותה בגין פעילות חינוכית ותרבותית בתקופת איחוד המועצות המקומיות

פרטי התלונה:

המתלונן בשם עמותה פלונית טען כי בשנים 2006, 2007 ו-2008 נתנה העמותה שירותים למחלקת החינוך בעיר הכרמל – הדרכה בבתי הספר ובגנים בדלית אל כרמל ועוספיה של טבע ובעלי חיים, בסיוע מדריכה מקומית. לדבריו, בכל חודש הוגשו חשבוניות עבור הפעילויות שבוצעו באותו חודש, התשלומים החלו להתאחר ולהתאחר ואף לא התייחסו בדרך כלל לסכומים של החשבוניות שהוגשו.

נכון למועד הפניה לאחר ריכוז החשבוניות והתשלומים: הוגשו חשבוניות על סך 88,100 ₪; בוצעו תשלומים בסך של 71,100 ₪ ב"טפטוף" של העברות, כשלא היתה התכשורת לחוב, אך לא כובד. בנוסף, ביצעה העמותה פעילויות במתנ"ס עוספיה לבקשת מנהל המתנ"ס דאז. הוגש חשבון ע"ס 1,000 ₪ בתאריך 29.2.08. הכסף מעולם לא הגיע.

תוצאות בירור התלונה:

1. על-פי ספרי העיריה ודו"ח רואה החשבון המפרק, חוב העיריה לעמותה הוא 10,000 ₪ ולא 17,000 ₪ כפי נדרש בתלונה. דבר זה הוסדר מול המתלונן את אישר זאת בהודעה מתאריך 11.5.10.

2. נוכח ביטול האיחוד, החוב מתחלק בין שתי המועצות המקומיות דלית אל כרמל ועוספיה, חליפותיה של העיריה, לפי יחס של כ- 60% דלית אל כרמל ו- 40% עוספיה.

3. למועד התשלום – אין מועד מדויק ותוכנית מפורטת. אולם חוב העיריה לעמותה בדומה לחובות העיריה לנושים ולספקים אחרים, ישולם מהתקבולים שיתקבלו במסגרת תוכנית ההבראה של המועצה שתאושר, ובכפוף להוראות ההסכם שיגובש בין המועצה המקומית לבין משרד הפנים ביחס ליישום תוכנית ההבראה.

4. באשר לחוב של גופים אחרים, כגון: עמותת מתנ"ס קהילתי, שהוא גוף נפרד, אין באפשרות להתייחס ומוצע לפנות לגורמים המזמנים במרכז הקהילתי.

המלצות לטיפול:

1. להסדיר את חוב העיריה לעמותה, הספק.

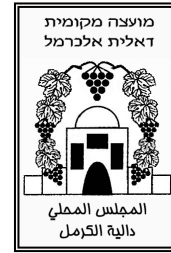
2. לגבש תוכנית הבראה כוללת להסדרת חובות העבר של העיריה אשר טרם נפרעו.

*** נכון למועד דו"ח זה, טרם הוסדר החוב לעמותה. בנוסף, טרם אושרה ויושמה תוכנית הבראה כוללת להסדרת חובות לספקים מתקופת האיחוד.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



3.3 מפגע תברואתי – ריחות ביוב חריפים וזיהומים באזור בית התפילה בשכונת המערבית

פרטי התלונה:

לדברי המתלונן, הוא בעצמו התלווה למ"מ מנהל מדור ביוב לבדיקת קו הביוב באזור נשוא תלונתו, התברר שמוזרמים לקו הביוב שמנים וחומרים כימיים אשר מייצרים גזים רעילים ומסוכנים, גורמים לזיהומים ופגיעות בגוף האדם. לטענת המתלונן בשל הזרמת השפכים העסקיים למערכת הביוב נגרמים נזקים לרכוש הציבורי וכי מדובר בתכנון לקוי של מערכת הביוב ומערכת התנקזות מי גשמים. המתלונן מבקש לעזור בפתרון בעיית הריחות באזור בית התפילה ובשאר האזורים, בהמשך לפנייתו לגורמים מקצועיים ומנהליים שונים.

תוצאות בירור התלונה:

1. למרות החלפת קו הביוב המאסף הישן בקו ביוב חדש, קיימת בעיית ריחות נודפים. לכן הוחלט בהמלצת מתכנן מערכות הביוב, לבצע סקר סביבתי לכל הקו המשותף לשני הישובים דלית אל כרמל ועוספיא, כדי לאתר מוקד הבעיה.
2. במהלך טיפול בתלונה, נעשו מספר טיפול בתחנות השאיבה וטיפול לנטרול ריחות. אולם הבעיה לא נפתרה. נעשות פעולות וניסיונות לטפל בנטרול הריחות.
3. במהלך הטיפול בתלונה, המועצה קיבלה אישור תקציבי עקרוני לביצוע קו מאסף אטום אשר עובר בשוק התיירות. קו זה אמור לבטל את הקטע הבעייתי הקיים.
4. נעשה שינוי בתדירות פעולות משאבות הביוב שבעוספיא שמזרימה שפכים לדלית אל כרמל, כדי למנוע הצטברות מי ביוב בקווים.
5. לא נעשתה בקרת שפכים תקופתית ולא נערך סקר שפכים תעשייתיים תקופתי באופן שוטף וסדיר.
6. מהנדס המועצה התריע בנושא הזרמת שפכים תעשייתיים לא מטופלים ולא מבוקרים, וביקש לנקוט בפעולות מול העסקים בענין הזרמת השפכים התעשייתיים כדי למנוע נזק לתשתיות. אולם, לא התקיים מעקב אחר הפעולות שננקטו מול העסקים הרלבנטיים.

המלצות לטיפול:

1. לבחון הצעות חלופיות ו/או נוספות לפתרון מפגע הריחות והזיהומים.
2. לקיים בקרת שפכים לרבות שפכים תעשייתיים ותחזוקה מונעת סדירה. לפקח על שפכים ובפרט השפכים התעשייתיים והעסקיים, בתיאום עם מועצה מקומית עוספיא, בין היתר, התקנת מפריד שומנים, מתקנים מבוקרים לשחרור גזים, וכיו"ב.
3. לקיים הפעלה תקינה וסדירה ותחזוקה שוטפת של מתקן קדם טיפול בשפכים. לבדוק את מצב תחנות השאיבה בדלית אל כרמל ולהביא לתיקון התקלות שיתגלו.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



3.4 גביית שיק חוזר, שלא כובד, באמצעות חברת ביצורית

פרטי התלונה :

לדברי המתלונן, בתאריך 16.9.10 שילם סך של 1000 ₪, במזומן, כפי נתבקש ל-ידי עובדי חברת ביצורית תחת שיק חוזר על-סך 580 ₪, וזאת למרות שלא קיבל שום הודעה או דרישה או התראה לתשלום. במעמד התשלום לא קיבל קבלה ונכון למועד הגשת התלונה ולא קיבל את השיק שחזר. נתקבל אישור זמני לענין התשלום המתואר לעיל בכתב ידו של מנהל סניף ביצורית. לדברי המתלונן, פתיחת תיק בהוצל"פ נעשתה למרות שהוא הסדיר את התשלום במזומן ובאופן מלא, והוא אינו אמור לשלם הוצאות שכר טרחה על-סך 420 ₪ כפי שנדרש.

תוצאות בירור התלונה :

1. חברת ביצורית באמצעות עורכת-דין מטעמה גבתה כספים תחת שיקים חוזרים, בין היתר, השיק נשוא התלונה. החברה הנפיקה קבלות בשמה ולא הפקידה את הכספים שנתקבלו בקופת המועצה או בחשבון המנוהל על שם המועצה המקומית.
2. לא ניתן אישור פרטי לענין מסירת הטיפול בשיקים חוזרים לכל חייב בנפרד, בין היתר, חייב זה, מראש ובכתב.
3. במועד התשלום לא היו קבלות זמינות ברשות נציגי חברת ביצורית בסניף דלית אל כרמל. ההקבלה במקור והשיק החוזר נמסרו למתלונן בתאריך 5.10.10.
4. הבקשה לביצוע השיק נקלטה ברשות האכיפה והגבייה בחיפה בתאריך 7.9.10. הבקשה לביצוע השיק לא אושרה ולא שולמה אגרת פתיחת תיק.
5. חברת ביצורית, לאחר מתן הסברים שונים קודם, הסבירה כי אירעה טעות שהובילה לגביית יתר, וסוכם שהחברה מוותרת על הדרישה לקבל שכר טרחה בתיק נשוא התלונה.
6. למרות הגביה תחת השיק לא זוכה חשבון המתלונן במערכת הגביה.

המלצות להמשך טיפול :

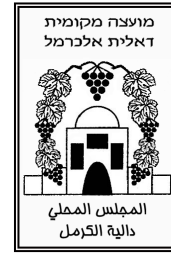
1. לעדכן ולזכות את חשבון המתלונן בסכום ששולם לפי תאריך הגביה בפועל.
2. לערוך בדיקה לשיקים החוזרים שהועברו לחברת ביצורית ולקיים התחשבות בהתאם.
3. לקיים את הוראות חוזה ההתקשרות והוראות הדין לענין טיפול בשיקים חוזרים והגביה תחתם.

*** עד מועד דו"ח זה, לא זוכה חשבון המתלונן במערכת הגביה.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



3.5 אי-התייחסות לשלוש פניות של אחד התושבים בתחום ההנדסה

פרטי התלונה :

בתאריך 6.9.10 המתלונן פנה למהנדס המועצה בשני נושאים שונים : הראשון, נזקים שנגרמו לחלקה שבבעלותו בעת סלילת כביש עוקף חלת עלי, פניה זו כללה דרישה להחזיר את המצב לקדמותו והתקנת שער מחדש ; השני, מעקה בטיחות שנהרס ע"י הרשות בכביש ראשי שצמוד למגרש – מקום מגוריו, פניה זו כללה דרישה להתקין מעקה בטיחות על קיר שנהרס חלק קטן ממנו.
בתאריך 5.10.10 פנה המתלונן לראש המועצה ולמהנדס המועצה בענין תיקון תכנון לקוי בין חלקות בגוש 11523. בתאריך 22.11.10 פנה המתלונן בתזכורת כי טרם קיבל מענה.
במהלך העשור האחרון לחודש נובמבר 2010 הודיע המתלונן למבקר הרשות כי טרם קיבל מענה או התייחסויות לפניותיו הנ"ל.

תוצאות בירור התלונה :

1. במועד התלונה ועד מועד מתן תשובה למתלונן, לא ניתנה עמדת מהנדס המועצה לכל אחת משלוש הפניות תוך פרק סביר. נושא הפניה האחרונה שעניינו הוא תכנון ובניה נמצא בהליך משפטי.
2. הפניה הראשונה, הדרישה להחזיר את השער למקומו הנה מוצדקת, אולם הגדר בוצעה בתוואי המוסכם על המתלונן ובני משפחתו ששותפים לחלקות הגובלות. המתלונן טען כי הגדר שנעקרה בוצעה מחדש אך השער לא בוצע !!
לעיתיד במקרה דומה, וזאת בהתחשב בעובדה כי עבודות הקבלן בפרויקט כביש עוקף חלת עלי מופסקות, נכון להנחות את הקבלן להתקין את השער בד בבד עם התקנת הגדר או בסמוך לכך. לחילופין היה נכון למצוא פתרון זמני סביר שימנע כל נזק עד להתקנת שער מתאימה לגדר שבוצעה.
3. הפניה השנייה, כללה דרישה להחזיר את המצב לקדמותו בדרך של (השלמת) התקנת מעקה בטיחות ותיקון קיר תומך בחלק שנהרס. המתלונן טען כי הקיר התומך שבכניסה לביתו נפגע ע"י הקבלן שביצע את העבודות במסגרת פרויקט תיקון בקו הביוב הראשי בתקופת האיחוד. דבר שהיה מן הראוי ומן הנכון לדרוש את תיקונו עד לשלב מסירת העבודה.
עצם הדרישה להתקנת מעקה בטיחות מעל לקיר תומך כביש, לצורך מניעת סכנת נפילה של הולכי רגל אל תוך המגרש אשר נמצא במפלס נמוך מהכביש, הנה מוצדקת.

המלצות להמשך טיפול :

1. לקדם את הטיפול בשתי הפניות הנ"ל כמפורט בהודעה שנשלחה למתלונן, וכמובן כמוסכם עם מהנדס המועצה. להמשיך את הטיפול וייעל את מתן השירות.
2. להשיב לפניות הציבור למחלקות השונות תוך 30 יום.
3. במידה ונושא הפניה/התלונה הוא מפגע בטיחות קיים, ראוי לשלב את הנושא בתוכנית הטיפול במפגעי בטיחות ולנקוט בצעדים מיידיים למניעת כל סכנה.
4. במידה ונושא התלונה הוא החזרת המצב לקדמותו, ראוי לפנות לקבלן המבצע בדרישה להחזיר את המצב לקדמותו לפני מסירת העבודה או כפעולה המתבקשת במסגרת מסירה העבודה הראשונית, יחד עם זאת, לקיים פיקוח מתועד ומלא לפני מסירת השטח לקבלן המבצע, במהלך העבודה ולאחר סיומה.

*** נכון למועד דו"ח זה, לא הותקן מעקה הבטיחות (הושלם בחלק הנדרש) ולא תוקן הקיר התומך.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



3.6 מפגעי בטיחות בכביש גישה ואי החזרת המצב לקדמותו עקב עבודות תיקון פיצוץ מים

פרטי התלונה:

המתלונן טען כי מזה תקופה ארוכה ולמרות פניותיו לרשות בענין העדר כביש גישה תקני ונוח בשכונתו לרבות סילוק מפגעי הבטיחות, החזרת המצב לקדמותו עקב תיקון פיצוץ מים בצנרת, לא זכה להיענות. המתלונן מסביר כי מצבו הרפואי, המפגעים הקיימים בכביש (בורות פתוחים, גבשושיות וכיו"ב) מקשים על אורח חייו היום יומי וגורמות לו סבל רב שניתן למנוע על-חדי סילוק או תיקון מפגע הבטיחות במייד.

תוצאות בירור התלונה:

במועד קבלת התלונה אכן היו קיימים מפגעי בטיחות בכביש והיה צורך בריבוד הכביש. במחצית הראשונה לשנת 2011 בוצע שיקום וריבוד הכביש והוסדרה הגישה לשכונה נשוא התלונה.

המלצות כלקח נלמד:

1. לתחזק את הכבישים ולסלק את מפגעי הבטיחות בשוטף ותוך פרק זמן קצר ממועד הגילוי או הידיעה על קיומם. בד בבד, להזהיר מפני המפגע ולמנוע כל גישה אליו או היתקלות בו.
2. לתקן את פיצוץ המים בצנרת במייד ולהחזיר את המצב לקדמותו בפרק זמן קצר ככל הניתן, ולא להשאיר מפגעים בטיחותיים באזור התיקון.
3. להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה על כל היחידות הקשורות לה כלים ואמצעים זמינים והולמים למילוי תפקידם.
4. למנוע הישנות מקרה זה בעתיד ולייעל את מתן השירות לתושב.

3.7 אישור לפרטים מבוקשים בענין פיצוץ מים בצנרת ותיקונם

פרטי התלונה:

אין מדובר בתלונה של ממש אלא בפניה למועצה לקבלת מידע ואישור לפרטים מסוימים. יצוין כי בתחילת שנת 2010, היתה פניה דומה של תושב אחר לקבלת מידע.

תוצאות בירור התלונה:

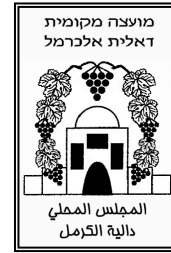
במישור המהותי, מבדיקת המידע שברשות המועצה, אין מידע תואם לפרטים שנדרשו. במישור הפרוצדוראלי, במועד הפניה לא מינתה המועצה ממונה על חופש המידע. הרקע לאישור המבוקש הוא הליך משפטי המתנהל נגד המועצה, דבר שהוסתר ואף נמסר מידע מטעה!

המלצות כלקחים לעתיד:

1. הסדרת הנגישות למידע ואבטחת המידע. המידע יימסר באמצעות גורם שהוסמך לכך.
2. מינוי ממונה על חופש המידע וקביעת נוהל עבודה.

*** מונה ממונה על חופש המידע.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



3.8 פיצוי כספי עבור תיקון סתימות ביוב בקו ביוב ציבורי שבאחריות המועצה

פרטי התלונה :

לדברי המתלונן, בתאריך 4.10.10 פנה למחלקת התברואה כדי להתלונן על סתימת ביוב בקו ציבורי ועל כלבים משוטטים שגרמו לו נזק ברכוש. בענין הכלבים, הפקידה מסרה לו כי אין מה לעשות וכי יש הרבה כלבים משוטטים ואין שליטה על התופעה. באשר לענין בסתימת הביוב, יצר קשר עם מ"מ מדור הביוב במועצה, אשר סייר במקום וראה שהביוב זורם. תשובתו היתה כשיהיה למועצה טרקטור יבוא לתקן. לדברי המתלונן, עבר כחודש כשהביוב המשיך לזרום והריח נהיה בלתי נסבל, המתלונן הזמין בעל מקצוע לפתיחת הסתימה. הקבלן פתח את הסתימה כולל ניקיון ושטיפת הקו בין שתי השוחות. בתמורה לכך המתלונן מציין בתלונתו כי הוא סך של 1700 ₪. לדברי המתלונן, בחלוף חודשיים הגיע מ"מ מדור הביוב במועצה לבדוק את התיקון. המתלונן דורש פיצוי כספי מלא על ההוצאה הכספית שנאלץ לשלם מכיסו הפרטי לפתרון הבעיה.

תוצאות בירור התלונה :

1. אכן היתה פניה לאחראי הביוב במועצה לשחרור סתימות בקו הביוב העובר במגרשו של המתלונן.
2. מ"מ מדור הביוב הסביר, כי בשל עונת הגשמים הוא נמנע מלהכניס כלים למגרש לצורך ביצע עבודות חפירה וגילוי שוחות, שהתחייבו לאור השינוי בתנאי השטח.
3. בחודש מרץ 2011 ביצעה המועצה עבודות גילוי שוחות ושטיפה לקו הביוב הציבורי אשר עובר במגרשו של המתלונן.
4. בסיור שנערך עלה כי השוחות מכוסות ואין גלויות, למעט שוחה אחת בפינה שבצד צפון-מזרח למגרש שנתגלתה במסגרת העבודות שהמועצה ביצעה בחודש מרץ 2011, וזאת עקב שינוי בתנאי השטח של הגבהת מפלס המגרש על-ידי עבודות מילוי ויישור, בד בבד לא בוצעה הגבהת השוחות בגובה המפלס החדש.

המלצות להמשך טיפול :

1. המשך טיפול בתלונה, בין היתר, תיאום פגישת עבודה עם המתלונן שמטרתה הן : תיאום הגבהת השוחות לגובה מפלס הקרקע הסופי, בכפוף לכך שלא יהיה שינוי נוסף בטופוגרפיה אלא עפ"י היתר מראש ועל חשבון המתלונן; וקביעת עמדת מהנדס המועצה לענין הדרישה לפיצוי כספי.

יצוין כי הפגישה התקיימה עם המתלונן ונשלחה הודעה מתאימה למתלונן בתאריך 12.4.12.

2. בהמשך להמלצות קודמות, חשוב להפיק לקחים לעתיד וללייעל את עבודת יחידת הביוב כדלהלן :

2.1 לייעל את הטיפול בפניות התושבים – רישום, תיעוד וזמן תגובה קצר במיוחד כשמדובר בעבודות שבר.

2.2 להסדיר התקשרות מסגרת לענין שטיפת קווים ושחרור סתימות ביוב.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



2.3 לבצע תחזוקה קווים ושטיפת קווים תקופתית.

2.4 במידה והתושב ביצע שינויים במגרשו, כגון במקרה זה שמחייבים הגבהת שוחות; במידה ולא הודיע למועצה, יש מקום להתרות בו בהתאם.

2.5 למפות את האזורים בהם בוצעו שינויים בתנאי השטח, כתוצאה מכך השוחות טמונות ואינן גלויות דבר המחייב את הגבהתן, או השוחות גלויות בגובה רב ממפלס האדמה והדבר מחייב את הנמכתן, או קווים בשיפוע רב מפני השטח בשל חפירות בשטח.

2.6 בהתאם למיפוי זה לפעול לתיקון העיוותים שנוצרו.

16 2.7 לבנות מאגר מידע זמין ועדכני של תוכניות העדות (אסמדים) של קווי הביוב והחיבורים הקיימים בפרט ולכל התשתיות הטמונות והגלויות בכלל.

2.8 לקיים בקרה שוטפת אחר ביצוע עבודות שטיפת הקווים, התחזוקה ושטיפת בורות הספיגה שגולשים לשטחים הפתוחים, ולגבש תוכנית עבודה מקיפה להתייעלות.

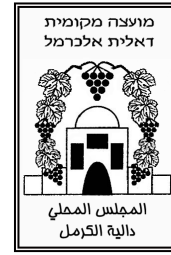
2.9 לטפל בנושא הכלבים המשוטטים ולנקוט בפעולות לענין רישום הכלבים, בקרה על התרבותם ועיקורם.

3.9 חיוב ארנונה לשנת 2011 – חיוב תקופתי מספר 2

פרטי התלונה:

המתלונן טוען כי למרות שהוא הסדיר את התשלום בעבור חיוב הארנונה השנתי של שני הנכסים שבהחזקתו, באופן מלא ובמזומן, בתאריכים 27.1.11 ו- 1.3.11, הוא קיבל שתי הודעות תקופתיות לתשלום, בין היתר, ארנונה עד לתאריך 17.5.11.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



תוצאות בירור התלונה:

1. המתלונן הסדיר את התשלום בעבור החיוב השנתי בארנונה לשני הנכסים בתאריכים 27.1.11 ו-1.3.11.
2. למרות זאת, לכאורה בשוגג בוצעה פעולת חיוב ארנונה תקופתי מספר 2 לשנת 2011 בשני הנכסים שבחזקת המתלונן.
3. החיוב התקופתי מספר 2 בוטל.

המלצות להמשך טיפול:

1. למנוע הישנות מקרה זה ומקרים דומים בעתיד.
2. לבצע בדיקה בקרה לחיובים התקופתיים וליתרות לפני משלוח הודעות תקופתיות למשלמים/נישומים.
3. לבדוק את אספקת המים לנכסים - חיבור מים ומדידת מים לכל נכס בנפרד, בפרט כמדובר בשימושים שונים.

17

3.10. דרישת תשלום בגין צריכות מים וזיכוי כספי בהפרשים

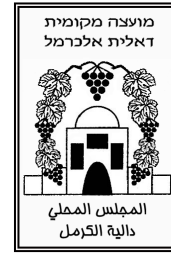
פרטי התלונה:

לדברי המתלונן, לאחרונה גילה תקלה במחלקת המים. מד המים מראה על 822.7 קוב עד לתאריך 11.5.11 ואילו בחשבון שקיבל לתשלום, החישוב היה 944 קוב כהערכה. לכן, הוא צילם את מד המים וניגש למחלקת הגביה לבדוק את הנושא ולתקן את הטעות שנערכה. לדברי המתלונן, מ"מ מנהל הגביה הסביר לו כי מד המים אינו תקין ולכן המחלקה העריכה את ממוצע הצריכה – 38 קוב, 33 קוב ו-43 קוב. המתלונן לא קיבל הסבר מנהל הגביה, והוא ביקש לזכות את חשבונו בהפרשים ולתקן את הרישום בגביה ולזכות אותו בסכום ששילם עבור החריגה שהעריכו בטעות. לאחר מספר ימים התברר כי מד המים הוחלף במד מים אחר והמד החדש מראה על צריכה של 0.9 קוב, וזאת למרות בקשת המתלונן לא להחליף את מד המים ולא לכנס לביתו עד קבלת אישור לכך. לדברי המתלונן, על-פי בדיקת המד בתאריך 26.5.2011 צריכת המים היתה 3 קוב, לכן לא מגיעים לצריכה ממוצעת של 38 קוב לתקופה.

תוצאות בירור התלונה והפקת לקחים:

1. בדיקת מעבדה למכשיר מדידת המים נשוא התלונה העלתה כי המכשיר תקין.
2. בנסיבות הענין ועל-פי המידע שנמסר למחלקת הגביה נכון למועד פירוק מכשיר מד המים (15.5.11), פירוק המכשיר המדידה והחלפתו במכשיר מדידה אחר, היתה פעולה נכונה.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



3. כלקח נלמד לעתיד, הוצע למתלונן כי עם קבלת חיוב תקופתי בגין צריכת מים, לאמת את נתוני צריכת המים בזמן אמת; כך שבמידה ויתגלו פערים בין החיוב שקיבל לבין הקריאה שמצא, יש מקום להודיע למחלקות הגביה והמים, בכתב, על השגותיו, אף רצוי בצירוף צילום פוטוגרפי במועד הבדיקה.

4. הטיפול בתלונה מחייב את המועצה לתקן את נתוני צריכת המים ובהתאמה תיקון החיוב.

5. בדיקת התלונה העלתה מספר ממצאים שיפורטו להלן אשר מן הראוי למנוע את הישנותם בעתיד.

5.1 מד המים מספר -- (להלן : "המד") הוחלף בתאריך 15.5.11 במד אחר שמספרו הוא ---, בחלוף שנה ממועד הדיווח לראשונה, במסגרת דו"ח לוגי של קריאות מים לתקופה 3-4/10, כי המד עצור !!

במערכת הגביה בחודש 5/10 לא עודכן מצב המונה כי מדובר במד עצור וגם לא לאחר מכן (עד סוף 2010).

5.2 במסגרת דו"ח לוגי קריאות מים לתקופה 11-12/10 דווח שוב כי המד עצור! במערכת הגביה עודכן כי המד עצור (קוד 1).

5.3 במסגרת הדו"חות הלוגיים לתקופות 7-8/10 ו- 9-10/10 לא דווח כי המד עצור !

5.4 לא נמסר מידע על הצעדים שנקטו בכדי לאמת האם המד עצור בסמוך למועד הקריאה, כשנטען כי דו"ח הקריאות נבדק פעמיים, בדבר קיום מעקב אחר השימוש והצריכות של התושב מתקופה 3-4/10 עד 3-4/11, את הסבר החברה המבצעת קריאות מדי מים לדיווחים השונים בין התקופה 3-4/10 לבין תקופות 7-8/10 ו- 9-10/10 ולבין תקופה 11-12/10.

5.5 הסבר מחלקת הגביה לסיבה של אי החלפת מד המים מייד או בסמוך ככל הניתן למועד קבלת הדו"ח הלוגי לתקופה 3-4/10, הוא כי היתה בעיה במלאי מדי המים במועצה ובאספקתם!

לאור העובדה כי במחצית השנייה לשנת 2010 ובתחילת שנת 2011 החליפה מועצה מקומית דלית אל כרמל מדי מים בהיקף רחב, הן במסגרת פרויקט החלפת מדי מים והן במסגרות רכישות מדי מים נוספות, קשה להצדיק את התמהמהות המועצה בהחלפת המד.

6. בהמשך לאמור לעיל, משלא הוחלף המד, בוצעה הערכה לצריכת מים בתקופה 3-4/10 של 43 קוב, כן הערכה נוספת של 43 קוב בגין תקופה 5-6/10! אך ההערכה אינה על-פי צריכה שנתית ממוצעת (29.5 קוב) או על-פי צריכת מים אשתקד (29 קוב - תקופה 3-4/09). יצוין, כי עפ"י המתלונן מספר הנפשות בנכס נשוא התלונה עלה ל-3 בתאריך 21.7.10.

הסבר מחלקת המים כי החיוב הינו על בסיס מפתח של 12 קוב לנפש בחודשיים.

הביקורת תעיר כי אין לבצע הערכות לצריכות המים, על המועצה לבצע קריאות תקופתיות לצריכות המים.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



7. פעולות החלפת המד (פירוק, התקנה ובדיקה) ותיקון הצריכות על-פי חוק עזר לדלית אל כרמל (אספקת מים) מוקנות למנהל. לענייננו הפעולות נעשו ע"י הנחיות מ"מ מנהל הגביה.

"המנהל" הוגדר בחוק העזר שהוא מנהל מפעל המים של המועצה, לרבות אדם אחר שנתמנה לענין חוק עזר זה על ידי המועצה למלא את תפקידי המנהל, כולם או מקצתם.

ההמלצה היא לפעול להגדיר מיהו המנהל לאכיפת הוראות חוק עזר זה בכללותו, או מהם הגורמים שהמועצה מינתה למלא את תפקיד המנהל ועבור איזה נושאים בחוק העזר !?

8. בדיקת המעבדה ארם הראתה כי המד תקין לחלוטין.

יחד עם זאת, צוינה הערה כי ייתכן כי המד לא עבד בקו של הלקוח עקב חבלה כלשהי. בבדיקה שנעשתה בשטח לא נמצאו סימנים כי המד נהפך או פורק או חבלה מסוג אחר.

המועצה באמצעות מחלקת המים לא קיימה מעקב אחר צריכות המים בהתאם לדו"ח הלוגי באופן שיטתי ונוקב. לענייננו אילו היתה המח' מקיימת מעקב נוקב ומטפלת בנתוני הדו"ח הלוגי החודשי, לא היינו מגיעים לסיטואציה של החלפת מד מים לאחר שנה, הערכות לצריכת המים, ולא עולים סימני שאלה גדולים סביב מהימנות הנתונים המתקבלים אל מול ספקולציות שונות וחשש כלפי הצרכן.

יצוין, כי מ"מ מנהל המים העלה במספר הזדמנויות כי קיים חשש שחברת מ. לא קיימה קריאות מדי מים בפועל ובכל האזורים, וכי הוא העביר נתונים ללשכת ראש המועצה. במידה ויתגלה כי אכן לא היו קריאות בפועל בניגוד לדיווח של החברה, הדבר מעלה חשש להטעיה ומרמה.

9. המועצה באמצעות מחלקת המים לא התקינה אביזרים שמסייעים לה במניעת חבלה במד המים וצמצום אפשרויות השימוש אינו כדון, ללא מדידה. לדוגמה : התקנת פלומבה (קשורים למד) שגוזרים בכל מצב של פירוק (רצוי פלומבה עם שבב או מספר סידורי), סימון מסוים סביב המד שבאמצעות ניתן לגלות את הפיכת המד ופירוקו ואת השימוש במכשיר מדידה אחר.

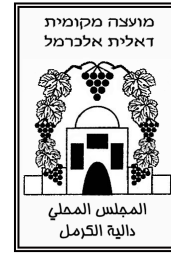
10. בבדיקה שנערכה בשטח נתגלתה הכנה לחיבור נוסף לפני המד שלא נסגרה או נאטמה באופן שימנע את השימוש במים ללא מדידה. הן המתלונן והן מ"מ מנהל מחלקת המים מסרו לביקורת כי מדובר בחיבור אשר שימש את השכן, שביתו גובל במגרשו של המתלונן, עד שפורק והועתק מד המים למגרש השכן, לפני כשנה. הביקורת תציין כי טיפול מחלקת המים במניעת שימוש ללא מדידה ואפשרות כזו הינה פסול, היה מן הדין לבטל את החיבור, או לכל הפחות לסגור את החיבור.

המעניין הוא כי מ"מ מנהל המים וגורמים נוספים מטעם המועצה ראו את ההכנה לחיבור אך לא פעלו לבטלו או לסגור אותו !! גם לא ציינו בפני הביקורת זאת במסגרת המעקב אחר צריכות המד החדש שהותקן במגרש המתלונן בארבעת החודשים האחרונים !

עד לתאריך 27.10.11, לא בוטלה ההכנה לחיבור. הביקורת ממליצה לפעול לביטול ההכנה לחיבור, במידה דווח כי בתאריך 3.1.12 נסגרה ההכנה לחיבור.

11. השטח נשוא התלונה הינו פריפריאלי, אזור לא מפתוח ולא מתוכנן, אך למרות זאת המועצה סיפקה מים לדיירים/צרכנים. אספקת המים באזור זה כמו באזורים אחרים הנם לכאורה זמניים, גלויים ואינם מוגנים, אשר ממוקמים במקום מרוחק מגבולות המגרשים אליהם מסופקים המים.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



הנני ממליצה בפני מהנדס הרשות, יחד עם מחלקת המים, לסייר באזורים הפריפריאליים, לעמוד מקרוב על תקינות אספקת המים ומצב התשתית של מפעל המים.

12. על-פי נתוני הגביה, מד המים נשוא התלונה הותקן בתאריך 16.4.2003. המועצה לא החליפה את המד, בדומה למדים נוספים אחרים בתחומה, לאחר 5 שנים. עפ"י המתלונן הנכס אוכלס בתאריך 27.8.05.

הביקורת ממליצה שוב לפעול במסגרת תוכנית העבודה השנתית של מחלקת המים להחלפת 1/5 מכמות מדי המים, מדי שנה, לפי מועד ההתקנה המוקדם.

13. במסגרת טיפול בתלונה זו, התחدد העדר הבקרה של המועצה, באמצעות מחלקת המים, אחר נתוני צריכות המים ומצב מדי המים ואי טיפולה בדו"ח הלוגי הדו-חודשי. בשל היקף המחדלים של המועצה שתוארו לעיל, אין מנוס אלא לבצע תיקון בצריכות המים והחיוב בהתאם לניתונים ולאפשרויות שפורטו במסמך.

קיימות מספר אפשרויות לתיקון צריכות המים והחיוב בהתאם בשל העובדה כי המד נמצא תקין.

1. מד חדש הותקן בתאריך 15.5.11. בתאריך 26.5.11 - 3 קוב, בתאריך 12.7.11 - 24 קוב, בתאריך 7.9.11 - 43 קוב, בתאריך 29.9.11 - 50 קוב, בתאריך 27.10.11 - 59.2 קוב.

2. חישוב צריכה ממוצעת לתקופה 15.5.11 עד 29.9.11 - 137 יום, 50 קוב. $50/137 * 60$ ימים = 21.89 קוב לתקופה (יצוין כי מדובר בעונת הקיץ) אל מול המכסה המאושרת 1-4 נפשות, מנין הנפשות הוא 3 נפשות החל מ-21.7.10 (לאמת מועד).

3. מד ישן שבנדון - מועד התקנה 16.4.03. סטאטוס בניה 16.4.03 עד 27.8.05. אכלוס מגורים החל 27.8.05 להיום. 27.8.05 - 21.7.10 - שתי נפשות, 15.5.11 - 21.7.10 - 3 נפשות.

מספר התקופות ממועד ההתקנה הם: 48.5 תקופות; מתוכם 14 תקופה בבניה.

4. צריכה רשומה במסמך המעבדה ומ"מ מנהל מחלקת הגביה היא 843.9 קוב { (!!!) לפי המתלונן בתאריך 11.5.11 - 822.7 קוב, בתאריך 15.5.11 - 824 קוב לפי מ"מ מחלקת מים ומ"מ גביה }. המד נמצא תקין.

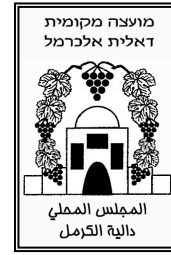
5. בבדיקה עלה כי הנכס נשוא התלונה לא חויב במסי הארנונה לתקופה המתחילה ממועד האכלוס (קרי: 8/05 עד סוף שנת 2008 !!)

לסיכום, הביקורת ממליצה למנוע את הישנות הממצאים שתוארו לעיל ולפעול בהתאם להמלצות הביקורת דלעיל.

הביקורת ממליצה להיוועץ ביועץ המשפטי ולגבש את דרך הנכונה ביותר לתיקון כמות צריכת המים ולהודיע למתלונן בהתאם.

הביקורת מציעה לגבש פתרון בהסכמת המתלונן, בכפוף לכך שלא תהיה לו טענה כלשהי כלפי המועצה לענין זה.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



3.11 שימוש במים ללא מדידה בשני נכסים בתחום המועצה – חשש לעבירת גניבה

פרטי התלונה :

המתלונן ביקש שלא תיחשף זהותו. המתלונן הראה לביקורת שני חיבורים למערכת המים בשני נכסים בשכונה מערבית, ללא מדידה ובדרך מחשידה. המתלונן טען כי הוא פנה לגורמים הרלבנטיים במועצה, אולם לא היה טיפול.

תוצאות בירור התלונה :

1. אכן מדובר בנכסים המחוברים למערכת המים הציבורית, ללא מדידה.
2. נושא התלונה ידוע לגורמים שונים במועצה.
3. מדובר במשפחות שמטופלים במחלקת הרווחה אשר לא הסדירו את חובות תחת צריכת המים.
4. עקב תלונה זו, דווח כי גורמי המועצה הרלבנטיים פעלו להתקין מד-מים בנכס כדי למזער את הנוק.
5. התחשבות בצרכן בשל רקע סוציו-אקונומי קשה הנו החרג וזאת לפרק זמן מוגבל, הכל כמפורט בנהל נוהל הפעלת הסמכות לנתק מים שפרסם משרד הפנים והועבר לידיעת מחלקת הגביה.
6. לא דווח על נקיטת הצעדים הבאים וככל הנראה לא ננקטו :
 - 6.1 בדיקת התלונה כולל תיעוד מלא וצילום פוטוגרפי ובהתאם לתוצאות לנקוט בשני המישורים – הפלילי והאזרחי.
 - 6.2 במישור הפלילי – הגשת תלונה במשטרה ומעקב אחר הטיפול בה. הליך פלילי של הגשת כתב אישום באמצעות התובע העירוני במידה ויוסמך.
 - 6.3 במישור האזרחי – נקיטת כל הצעדים וההליכים המתחייבים לשם הגשת תובענה כספית, באמצעות היועץ המשפטי.
 - 6.4 נקיטת הליכים לגביית החובות כמתחייב מנוהל גביית חובות מים – ניתוק מים שמשרד הפנים פרסם.
7. מניעת כל שימוש שאינו כדין. נקיטת אותו סדר פעולות שתוארו לעיל באשר לכל חיבור למערכת המים הציבורית שאינו כדין.

יצוין כי אי-שיתוף פעולה עם מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור מעכב את מתן תשובה למתלוננים – חוסר שיתוף פעולה מתבטא באחת או יותר מהפעולות הבאות : אי מסירת תגובה במועד שנקבע, או עיכוב או אי מסירת נתונים ומסמכים רלבנטיים, תיקון פעולות ברוח המלצות להמשך טיפול וייעול שיטת העבודה.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



התקופה לאחר מינוי ממונה על תלונות הציבור :

3.12 חוסר פיקוח וגניבת רכוש בביצוע עבודות איסוף ופינוי אשפה

פרטי התלונה:

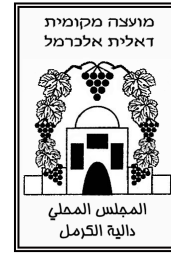
המתלונן טען כי לפני שבועיים ויותר, גילה בשעות הבוקר כי פח אשפה תוצרת כתר בצבע שחור נעלם, וכי הפח הגדול בצבע ירוק סדוק משני צדדיו. פינוי האשפה בוצע בשעות הלילה. לדברי המתלונן, ביצע בדיקה בקרב השכנים אך לא מצא דבר, למרות שהפח השחור לעולם לא הוחלף או נלקח ע"י השכנים בטעות. הוא יצר קשר טלפוני עם העובד המלווה והמפקח על עבודות איסוף ופינוי האשפה במועצה. האחרון הבטיח לברר את הענין, אך נכון למועד הגשת התלונה לא יצר קשר חוזר עם המתלונן. לפי המתלונן הוא רואה בחומרה כי אין פיקוח כלל פיזי בזמן פינוי האשפה מאף עובד במועצה. גם עבודת הפינוי האשפה עצמה שנגרם נזק לפחים והיעלמות פח שנרכש ונקנה מכסף פרטי.

תוצאות בירור התלונה:

1. הוכחש דבר היעלמות או אובדן הפח השחור בנפח קטן ונטען ע"י עובדי הקבלן כי לא מצאו פח כזה.
2. נטען כי הפח הירוק סדוק ומחייב החלפה, גם מאחר וגילו עולה על 5 שנים ונעשה בו שימוש יומי. בהעדר דיווח חודשי על סטאטוס כלי האצירה לאשפה בתחום המועצה, לא ניתן לבצע בדיקה נוספת לטענת המתלונן כי הפגיעה היא עקב ובמועד איסוף האשפה כפי צוין בתלונה.
3. אכן היתה פניה לעובד המלווה והמפקח על עבודות איסוף ופינוי האשפה בתחום המועצה.
4. קיימים פחי אשפה / כלי אצירה לאשפה שאינם תקינים ומחייבים החלפה.
5. להפיק לקחים לעתיד :

- א. קיום פיקוח ומעקב צמוד ומתועד אחר עבודות איסוף ופינוי הפסולת (על סוגיה השונים) באמצעות המועצה ונציגיה ;
- ב. בירור בזמן אמת את פניות או השגות התושבים, מקבלי השירות, מול הקבלן המבצע וליתן תשובה בהתאם ;
- ג. תיקון נזק שנגרם לכלי האצירה כתוצאה מעבודות פינוי האשפה ;
- ד. דיווח הקבלן על ביצוע העבודה במסגרת יומן עבודה יומי ובדו"ח חודשי, לרבות מסירת דיווח על מצב כלי האצירה ופירוט לכלי האצירה שתוחזקו או שהוחלפו ;
- ה. כינוס ישיבה לבחינת שיפור מתן השירות, הפיקוח על עבודות הקבלן והטמעת המלצות הביקורת הלכה למעשה ;
- ו. דיווח על הצעדים שנקטו לשיפור מתן השירות וביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת ;
- ז. מסירת העתק לביקורת מדו"חות העבודה החודשיים, תעודות שקילה, כמויות שפנו למיחזור.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



6. בדיקת הביקורת העלתה כי החברה הקבלנית לא קיימה את הוראות חוזה ההתקשרות לענין האחזקה התקינה של כלי האצירה ודיווח על מצב, לא ניהלה רישום יומי ולא מסרה דיווח חודשי מפורט על עבודות איסוף ופינוי הפסולת שביצעה. דבר זה הובא לידיעת גורמי הרשות המקומית והקבלן במועדים שונים.

תלונה זו והבירור שנערך מחדדים את קיום מחדל זה.

מ"מ מנהל התפעול במועצה דיווח כי בישיבה שהתקיימה במהלך הטיפול בתלונה, הקבלן הנחה את מנהל העבודה מטעמו לצרף לכל חשבונית את הדרישות של המועצה!

7. בדיקת הביקורת בעבר העלתה, כי הרשות לא קיימה פיקוח אחר ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת כקבוע בהוראות חוזה ההתקשרות, בין היתר, עריכת סיור ביקורת יומי השתתפות המפקח מטעם הרשות המקומית ונציג החברה הקבלנית, ולא ניהלה רישום בהתאם.

ככל הנראה, הפיקוח והמעקב של נציגי המועצה אחר עבודות איסוף ופינוי הפסולת טעונים שיפור משמעותי, הן בקיום מעקב שיטתי והן ברישום והתיעוד המלא הסיורים הביקורת היומיים.

מ"מ מנהל התפעול התייחס כי קיים פיקוח עקבי ויומי ע"י העובד המלווה ומפקח, המוקד והוא בעצמו.

8. הביקורת ממליצה שוב לפני ההתקשרות עם הקבלן הזוכה במכרז שפורסם, **לערוך סקר כלי אצירה בישוב** - נפח, שנת ייצור, מצב כלי אצירה, האם כלי אצירה לכל נכס או יחידה נפרדת, האם קיים משטח סילוק אשפה, הפרדת פסולת בעסקים, ועוד.

9. בהתאם לסקר שיערך ויתועד הן בכתב והן בצילום פוטוגרפי, **הביקורת ממליצה לפעול לאכיפת חוקי העזר והוראות החוק, בין היתר, להתריע בפני כל דייר שמחזיק בכלי אצירה לא תקין, ולדרוש החלפתו במייד.**

*** המתלונן הביע את אי שביעות רצונו מהתשובה שקיבל. הממונה על תלונות הציבור הבהירה למתלונן כי ביצעה את המוטל עליה במסגרת תפקידה ועל-פי המידע שברשותה והכלים שבידה. טיפול היה מעמיק בתלונה זו ככל הניתן. פנייתו הועברה לטיפול ולבדיקתו של ראש המועצה.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



3.13 הצמדת סייעת לתמיד בחינוך המיוחד המשולב בבית ספר על יסודי בתחום המועצה

פרטי התלונה:

ההורה המתלונן מסר כי בנו הקטין, תלמיד בבית-ספר על-יסודי בתחום המועצה סובל מלקות ראייה ונקבעה לו דרגת נכות קבועה, המחייבת הצמדת סייעת במשך יום הלימודים.

לדברי המתלונן, החל ממועד פתיחת שנת הלימודים הנוכחית הוצמדה לבנו סייעת פלונית למשך יום אחד. אותה סייעת הפסיקה לעבוד, אך לא הוצמדו לבנו סייעת חלופית או סייעת אחרת במשך חודש ספטמבר 2011, וזאת חרף פניותיו למחלקת החינוך ומחלקת משאבי אנוש במועצה.

המתלונן ביקש להצמיד לבנו סייעת מתאימה בהקדם וללא דיחוי.

תוצאות בירור התלונה:

1. בתאריך 5.10.11 הוצמדה סייעת לתלמיד בהיקף 20 שעות שבועיות.

2. מן הראוי לייעל את שיטת העבודה ולהפיק לקחים מהמקרה כפי שיפורט להלן:

2.1 היה עיכוב של כחודש בהצמדת סייעת לתלמיד המשולב במסגרת חינוך מיוחד הסובל מלקווי ראייה. הטיפול של המועצה ובית הספר לענין זה לא התנהל על הכתב.

2.2 גרסת מחלקת משאבי אנוש במועצה היא כי העיכוב בהעסקת סייעת צמודה (במקום זו שהפסיקה לעבוד) היא בשל התנגדות הורי התלמיד להעסקת סייעת בהיקף 16 ש"ש; לעומת זאת גרסת מנהל בית-הספר וההורים כי הועסקה סייעת ליום אחד בתחילת שנת הלימודים והפסיקה לעבוד, אך לא הועסקה סייעת אחרת במקומה.

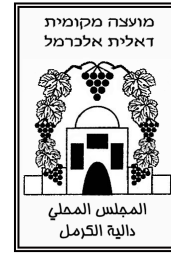
2.3 מאחר ומדובר בתלמיד שמוגדר כלקוי בראייתו, היה מן הראוי להצמיד סייעת, בשיתוף בית הספר, מתי"א והורי התלמיד, כדי למנוע מצב כי תלמיד בעל צרכים מיוחדים שמשולב במערכת החינוך ללא סייעת, דבר שעלול לפגוע בתפקודו בבית-הספר.

2.4 העסקת הסייעת החל מתאריך 5.10.11 הוא בהיקף של 20 שעות שבועיות. מבדיקה מול המועצה, מתי"א ובית הספר קיים אישור להעסקת סייעת צמודה לאותו תלמיד חתום ע"י גב' אליאס - אחראית סייעות מחוז חיפה במשרד החינוך מתאריך 5.9.11 בהיקף 16 ש"ש בלבד. לא קיים אישור חדש להעסקת סייעת בהיקף 20 ש"ש.

המועצה המקומית דלית אלכרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

Daliat El Carmel Local Municipality



משמעות הדבר כי המועצה מימנת 30% מעלות העסקת הסייעת בהיקף 16 ש"ש המאושרות + 100% מעלות העסקת בהיקף 4 ש"ש.

מן הראוי לבחון מול משרד החינוך (לאחר בדיקה וקביעה משותפת של מחלקת החינוך, מתי"א ובית הספר) את קבלת אישור העסקת סייעת בהיקף 20 ש"ש החל מחודש 10/11; העובדה כי תשלום שכר העבודה יבוצע ע"י רשת אורט, אינה משנה, הרי ענין זה יצוץ ויעלה בשלב ההתחשבות בין המועצה לבין רשת אורט.

יצוין כי במשך השנים הקודמות, הוצמדה לאותו תלמיד סייעת בהיקף 20 ואף יותר, לעיתים היתה חריגה על חשבון המועצה.

3. הבירור מול הגורמים השונים, העלה כי בשל היעדרות מנהל מחלקת החינוך ופרישתו, כשלא נקבע ממלא מקום או לא הוארכה תקופת שירותו בפועל עד כניסת מנהל מחלקת חינוך חדש, לא היה מענה מהמחלקה בנושאים שוטפים אלה, ככל הנראה לא התקיים מעקב לענין זה.

ממצא זה עלה בסוגיות נוספות הקשורות למחלקת החינוך, כגון: ההתקשרות עם מסייע בחינוך מיוחד.

לעיתיד, הייתי ממליצה בפני מחלקת החינוך לקיים מעקב ותיאום בין הגופים הרלוונטיים בטיפול בסוגיות מסוג זה ובכלל.

4. להפיק לקחים ולפעול לתיקון הממצאים כמצוין לעיל.

דיווח מנהלת מחלקת החדשה על הפעולות שנעשו למניעת הישנות נושא התלונה:

"היום כל תלמיד הזכאי לסייעת צמודה מקבל על-פי האישור המתקבל ממשרד החינוך."

3.14 חוקיות ותקינות תשלומי הורים במוסדות החינוך – גני ילדים ובתי-הספר בשנת תשע"ב

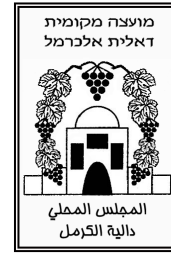
פרטי התלונה:

ועד הורים טען לא קיבל דיווח כספי על נעשה במוסדות החינוך בשנת תשע"א. במהלך שנת הלימודים תשע"א נדרשו הורים בקדם יסודי לשלם בעבור שירותים שונים ולתרום מוצרים לתפעול גני ילדים במהלך השנה בנוסף, וזאת בנוסף לדרישת תשלום שהיתה בתחילת שנת הלימודים.

בשנת תשע"ב, נדרשו הורים לתלמידים בקדם יסודי – גני ילדים בתחום המועצה לשלם 350 ₪ ללא פירוט בחוזר להורים ואף בשלושה גני ילדים נדרשו הורים לשלם 400 ₪. במקביל, לטענת נציג ועד הורים, הורים שילמו למועצה תחת דמי רישום.

כמו כן, בשנה הלימודים תשע"ב, מספר בתי ספר הוציאו הודעות או חוזרים להורים שאינם ברורים. מספר בתי ספר, בפרט על –יסודיים, לא הוציאו חוזרים להורים אך דרשו תשלום.

המועצה המקומית דלית אלכרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل
Daliat El Carmel Local Municipality



תוצאות בירור התלונה :

1. אכן בשנת הלימודים תשע"ב, נדרשו הורי התלמידים בקדם יסודי לשלם 350 ₪ ובשלושה גני ילדים נדרשו ההורים לשלם 400 ₪, ללא פירוט בחוזר/ים מפורט להורים ומבלי נתקבלה הסכמה פרטנית לענין רכישת שירותים מרצון.

אכן עלה כי הורים נדרשו לשלם במהלך השנה בעבור מוצרים ושירותים שונים במהלך שנת תשע"א, שחלקן אינו באחריות ההורים.

2. בתי הספר הוציאו חוזרים או הודעות להורים. מספר חוזרים להורים כללו מרכיבים תחת רכישה מרצון שאמורים להיכלל בחוזר נפרד. מספר חוזרים כללו דרישות להצטיידות שהנה תחת אחריות בתי הספר – משרד החינוך והמועצה המקומית, אף ניתן אישור לכך במערכת אפיק. מספר בתי ספר לא הוציאו חוזרים אלא הודעות בלבד, שאינן מפורטות ואינן תקניות על-פי הנחיות משרד החינוך.

3. לא נמסר למחלקת החינוך דו"חות כספיים לשנת תשע"א.

4. הורים לתלמידים בקדם יסודי אינם אמורים לשלם בעבור חלק שאינו מתוקצב על-ידי משרד החינוך, בשיעור 10%, בשל החלת צו לימוד חובה על גני ילדים רשמיים שבתחום המועצה - גילאים 3 ו-4. כמו כן, אסור לגבות דמי רישום.

5. הממצאים וההמלצות נכללו בדו"ח הביקורת בענין תשלומי הורים לשנת תשע"ב המשולב בדו"ח הביקורת לשנת 2011. להפיק לקחים בעתיד ולמנוע הישנות ממצאים אלה בעתיד.

דיווח מנהלת מחלקת החדשה על הפעולות שנעשו למניעת הישנות נושא התלונה :

" באשר לתשלומי הורים: השנה לא נגבו דמי הרשמה מהורי הילדים שרשמו את ילדיהם לטרום חובה, ובנוסף נתבקשו המנהלים ומנהלות הגנים לשלוח את חוזר גביית הכספים מהורים למחלקת החינוך ולמחוז ורק לאחר קבלת אישור מטעם גורמים אלה ניתן יהיה לשגר את החוזר להורים."



3.15 דרישת ועד הורים במוסד חינוכי לבדיקת מידע שברשות המועצה בענין תלונות על אלימות נגד קטינים

פרטי התלונה :

אין מדובר בתלונה של ממש, אלא דרישה לקבלת מידע שברשות המועצה.

תוצאות בירור התלונה :

1. נתקבלו תלונות שהועברו למשרד החינוך אך נמשכו על-ידי ההורים ולכן הופסק הטיפול בהן.
2. להפיק לקחים לעתיד. לדוגמה, קיום פיקוח שוטף ומתועד על הפעילות הסדירה במוסדות החינוך ולעמוד מקרוב על התנהלות הסגל החינוכי, הכל כאמור בהוראות הדין.

דיווח מנהלת מחלקת החדשה על הפעולות שנעשו למניעת הישנות נושא התלונה :

" תלונות בדבר הפעלת אלימות נגד קטינים וחסרי ישע לא הגיעה אלי. אני עושה את הכל כדי לספק שירות לאוכלוסייה ואיני נוטה לזנוח או לדחות טיפול בכל תלונה שתוגש. "