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

מבקרת המועצה המקומית

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2012

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

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.

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.

יחד עם זאת, ישנן תלונות בתחום ההנדסה שמחייבות המשך טיפול, בעיקר הקצאת משאבים כספיים, והן נמצאות תחת מעקב תקופתי מול מחלקת ההנדסה.

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.

בסיום הטיפול ומתן תשובה למתלונן, ערכה 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 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.

הדו״ח משלב את דיווחי מנהלי המחלקה / היחידה בדבר סיום הטיפול והצעדים שננקטו למניעת הישנות המקרים בעתיד, וזאת נכון למועד הפקת דוח זה.

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

2.נושאי התלונות

2.1 להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו **על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור** במהלך שנת 2012 (גם שנת 2011 ביחס למספר תלונות):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1. ינואר 2012 תשובה בכתב: ינואר 2012	**חינוך**: <u>אין מדובר בניסוח תלונה של ממש</u>, אך הועלו טענות בעל-פה בדבר אי-קבלת מידע ומסמכים דרושים. בקשה של הורים לקבל פרטים אודות האוטובוס שעלה באש בזמן הסעת תלמידים בחודש נובמבר 2011.	מוצדק **(אינה תלונה של ממש)**
2. ינואר 2012 תשובה בכתב: מרץ 2012	**מינהל כללי וחינוך**: מגרש ספורט ליד בית-ספר אורט למדעים סגור בפני כלל הציבור. הוחלפו מנעולים בשערים והמגרש משמש אוכלוסיות מיוחסות בלבד.	מוצדק
3. פברואר 2012 תשובה מסכמת – מאי 2012	**הנדסה - תשתית +גזברות**: החזר כספי בעבור גרימת נזק למכונית ברכב משובש.	לא מוצדק הנתונים לא מבוססים
4. מרץ 2012 תשובה בכתב: מאי 2012	**הנדסה - ביוב**: לא ניתנה תשובה לפניותיו למועצה ולעיריה. החזרת המצב לקדמותו כתוצאה מעבודות הנחת קו ביוב מאסף, על-ידי בניית קירות תומכים שהיו קיימים לפני ביצוע העבודה.	לא מוצדק **(מלבד נושא אי-מתן מענה לפניותיו)**
5. מאי 2012 תשובה בכתב: אוגוסט 2012	**הנדסה - מים**: אי-טיפול בפיצוץ מים מתחת לקיר תומך מזה כ-8 חודשים. דבר גרם לאי-נוחות ונטען כי נוצר מפגע תברואתי – בטיחותי. ** בניה על קו מים !	מוצדק
6. ספטמבר2012 (קדמו פניות למח' החינוך) תשובה בכתב: אוקטובר 2012	**חינוך**: איחור מתמשך ושיטתי בביצוע שירות היסעי תלמידים. איחור באיסוף תלמיד בחינוך מיוחד. חרף פניות קודמות למחלקת החינוך ולחברה הקבלנית המבצעת שירות זה, לא חל שיפור דבר שפוגע בתלמיד.	מוצדק
7. יוני 2012 (תלונה חוזרת) תשובה בכתב: אוקטובר 2012	**הנדסה –בטיחות + תאורה:** ריבוד כביש; מאור כביש לא תקין והעדר תאורה; התקנת מעקה בטיחות על קיר קיים למניעת נפילת הולכי רגל.	מוצדק
8. נובמבר 2010 תשובה: אוקטובר 2012	**הנדסה – מים ובטיחות + תאורה:** אי- החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע תיקון פיצוץ מים בצנרת שבמגרשו; העדר תאורה ומאור כבישים לא תקין באזור מגוריו.	מוצדק
9. מאי 2012 תשובה מסכמת – אוקטובר 2012	**הנדסה - מים**: חרף פניות רבות לגורמים שונים במועצה, לא זכה לסיוע ולטיפול. אספקת מים לנכס משותף בהספק לא מתאים ולא תקין.	מוצדק
10. יוני 2012 תשובה – אוקטובר 2012	**הנדסה – מים ותחזוקה + תברואה**: מחדלי הרשות. עיכוב בתיקון פיצוץ מים והחזרת המצב לקדמותו כולל ריבוד אספלט וניקוי השטח; גיזום עצים בתחום הרבים וטיאוט למדרכות.	מבוסס חלקית; מוצדק

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה : מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
11. אוגוסט 2012 תשובה בכתב : אוקטובר 2012	**הנדסה – תחזוקה + תברואה :** בניית גבשושית שיצרה מפגע בטיחותי בכביש ועיכוב החזרת המצב לקדמותו לאחר ההסרה ; שפיכת פסולת לאורך צדדי הכביש בשכונה.	מוצדק חלקית
12. אוגוסט 2012 תשובה מסכמת : אוקטובר 2012	**הנדסה – תאורה** : חרף פניותיו למוקד לפני מספר חודשים בענין מאור כבישים לא תקין באזור מגוריו, לא תוקן מאור כבישים. נוסף על כך, קיימת הזנחה בשכונת דליה צעירה – רחוב מרכזי נמצא ללא מדרכת ועמודי תאורה.	מוצדק
13. יולי 2012 תשובה מסכמת : אוקטובר 2012	**גזברות – גביה :** התראה בלשון מאיימת למשלם בגין שיק שלא כובד בשל חוסר היסב. המשלם טוען כי אינו חייב למועצה.	מוצדק
14. דצמבר 2011 תשובה מסכמת : אוקטובר 2012	**רווחה + הנהלה :** טענות לענין התנהגות אישית של מנהל מחלקה ; ניהול לקוי ואינו אחראי של נושא הפרסום מטעם המועצה.	מבוססת חלקית ; מוצדק חלקית עד מוצדק
15. סוף מאי 2012 תשובה בכתב : אוקטובר 2012	**תברואה – שירות וטרינרי :** קיים מטרד באזור מגורים, מוחזקים 4 כלבים במגרש השכן שאינו משתף פעולה. ** התלונה אינה מופנית במישרין לממונה על תלונות הציבור.	מוצדק
16. אוקטובר 2012 תשובה בכתב : דצמבר 2012	**חינוך :** טענה לשילוב ילדים אשר נולדו מתאריך 28.12.08, בגני – ילדים טרום חובה בשנת הלימודים תשע"ג.	לא מבוסס ; לא מוצדק
17. אוקטובר 2012 תשובה בכתב : דצמבר 2012	**הנדסה- תכנון ובניה:** בניית קירות תומכים בשכונת ונסה בניגוד להחלטת בית המשפט ; אי-קיום פסק-דין. *** חפירה ובניה באזור לא מפותח על-ידי דיירים.	מוצדק חלקית
18. אוקטובר 2012 תשובה בכתב : דצמבר 2012	**הנדסה – ביוב** : אי – חיבור נכס למערכת הביוב למרות תשלום תחת היטל הביוב כשנה לפני הגשת התלונה ; חוקיות החיוב בהיטל – הצמדה למדד.	מוצדק
19. אוקטובר 2012 תשובה מסכמת : דצמבר 2012	**תברואה + הנדסה – תשתיות ובטיחות** : חרף פניות לגורמים שונים במועצה, הדבר לא בא על תיקונו. מדובר במפגע בטיחותי שנוצר עקב חפירת דייר בצמוד לכביש גישה ; ממועד זה, איסוף האשפה מתבצע פעם בשבוע. לאחרונה, תקלות באיסוף האשפה. אי-פינוי אשפה סדיר מושך חזירי בר.	מוצדק
20. נובמבר 2011 תשובה מסכמת : דצמבר 2012	**תברואה** : תקלות באיסוף ופינוי אשפה ביתית מהמקום המיועד לסילוק פסולת / אשפה. אי-החזרת פח האשפה למקומו. הם פנו לגורמים האחראים במועצה, אולם הדבר לא בא על תיקונו.	מוצדק
סה"כ : 20 **(פניה אחת אינה תלונה של ממש על-פי ניסוחה)**	הנדסה : 12 (**מים וביוב- 6** ; **בטיחות- 4** וכל פניה בתחום ההנדסה של אי החזרת המצב לקדמותו גורמת להיווצרות מפגעים בטיחותיים ו/או סביבתיים) ; תברואה : 5 ; חינוך : 4 ; רווחה :1 ; מינהל כללי : 2 ; גזברות וגביה : 2.	14 מוצדקות. 3 מוצדקות חלקית. 3 לא מוצדקות.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

2.2 תלונות **2012** אשר ביקשו המתלוננים **לא לחשוף את זהותם**

מועד הגשת התלונה	נושא התלונה	תוצאות הבירור
		לא ניתנה תשובה בכתב בשל רצון המתלונן **לא להיחשף.**
1. יוני 2011	**הנדסה – תשתיות מים :** חיבור מגרש שכונת רנדה, שבבעלות עובד מועצה, למפעל המים הציבורי והנחת קו מים באורך 100 מטרים. כי העובד ניצל את מעמדו לביצוע הקו וחיבור המגרש לרשת המים הציבורית. הנמען ב"התלונה " הוא מ"מ מנהל התפעול (כתוארו דאז).	1. ישנן סתירות בין "תלונה" ובהסברים שניתנו לאחר מכן על-ידי אותו מתלונן. 2. הנחת קו המים באורך 100 מ' בוצעה ללא ידיעת ואישור מהנדס המועצה, ושלא על-פי תוכנית מאושרת, ללא קביעת מפרט לעבודה וללא פיקוחו על העבודה שבוצעה. למעשה מ"מ מחלקת מים (כתוארו דאז) קיבל כל ההחלטות על דעתו ושלא על-פי תוכנית עבודה מאושרת מראש, גם במידה ואותו קו משרת מספר נכסים/מגרשים. ** הביקורת ממליצה לבצע עבודות בתשתית העירונית בהתאם לאישור מפורש של אישור מהנדס המועצה, ועל-פי תוכנית עבודה מאושרת ומתוקצבת וכדין ביחס למעמד הסטטוטורי. 3. נטען כי חלק מהחומרים שנצרכו הם חומרים שנרכשו לביצוע הנחת קו מים בשכונת ונסה לפני כן! אילו היה מנוהל נושא הנחת קווי המים הזמניים על-ידי מהנדס המועצה ופיקוחו, במסגרתו היה נקבע מפרט וכתב כמויות פר עבודה, ומתנהלים הליכי פיקוח ובקרה לענין טיב העבודה שבוצעה והטובין שנצרכו. נוסף על כך, העדר מחסן והעדר רישום לטובין אינו משרת הליך הבקרה והביקורת. ** הביקורת ממליצה לטפל בכל בקשה לאספקת טובין או הזמנת שירות בעבור פעילות תחזוקה ושיקום של רשת המים והביוב, הנכסים והמתקנים העירונים, על-פי אישור מוקדם של מהנדס המועצה או מי מטעמו. ** הביקורת ממליצה לנהל מחסן ורישום לטובין המתקבלים במועצה והנמסרים למחלקות באופן מדויק. ** הביקורת ממליצה לבצע עבודות בתשתיות המים והביוב על-פי אישור מפורש של מהנדס המועצה ועל-פי הדין. 4. הועתק מד מים שהיה מותקן במגרש בצד מזרחי של הישוב למגרש שבשכונת רנדה שבבעלות המבקש/העובד עליו מלינים, על-פי בקשתו, באמצעות מ"מ מנהל מחלקת מים, כשלא הגיש המבקש/העובד (עליו מלינים) למועצה בקשה מתאימה לחבר את המגרש למפעל המים הציבורי, וכשלא שילם המבקש/העובד (עליו מלינים) בעבור המרכיבים של אגרת חיבור למפעל המים ואגרת צנרת !!! עם זאת, המגרש בצד המזרחי עדין מחובר לרשת המים העירונית אך ללא מד מים!! מחלקת מים נהגה בצורה דומה במקרים נוספים, קרי : העתיקה מדי מים לנכסים אחרים שלא כדין. ** הביקורת ממליצה לנהוג על-פי הוראות הדין. חיבור הנכס למפעל המים אינו בהתקנת או בפירוק או בהעתקת מד מים בלבד. על העובד עליו מלינים להגיש בקשה לחיבור המגרש בשכונת רנדה ולהתחייב לא לעשות שימוש במים ללא מדידה.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

מועד הגשת התלונה	נושא התלונה	תוצאות הבירור
המשך		לא ניתנה תשובה בכתב בשל רצון **המתלונן לא להיחשף**.
2. אוקטובר 2012	**הנדסה – תשתיות ביוב :** דייר שכונת ביר דובל הגיש תלונה בנושא אופן ושיטת ביצוע הנחת קווי ביוב. המתלונן טוען כי הוא תמה על קצב העבודה האיטי ביותר ועל צורת העבודה של הקבלן !! בסוף כל יום עבודה, הקבלן משאיר לכלוך בצידי הכביש ואפילו בסוף שבוע ארוך. מיותר לציין כי הקבלן לא דואג לצורת דרך ולו מינימאלית למעבר רכבים והולכי רגל. במקביל, הכביש החילופי עליו מדברים אינו עביר. הפניה היא במטרה לשפר את המצב בטרם תחל עונת הגשמים. ** בקיץ 2012 הוגשה תלונה מאת דייר בח'לת עלי לענין אופן ביצוע הפרויקט באזור מגוריו- יצירת מפגע אבק.	1. מדובר בפרויקט שהינו תחת האחריות הישירה של רשות המים והביוב; במסגרת צו תיקון מעוות. השליטה על ביצוע הפרויקט היא של רשות המים והביוב. 2. הבירור מול מהנדס המועצה ועיון בהתכתבויות המפקח והקבלן מעלה כי התלונה הינה מוצדקת. 3. היו עיכובים רבים שלא על-פי לוחות הזמנים; קצב העבודה איטי. הקבלן נדרש להגדיל את הצוותים בשטח. הקבלן המבצע טען כי הם מתמודדים עם בעיות בשטח, כגון תשתיות מים נוזלת. 4. אופן ביצוע הפרויקט וניהולו היה לקוי. הקבלן נדרש להחזיר את המצב לקדמותו כולל ריבוד אספלט, לא להשאיר תעלות פתוחות וכבישים שלא מרובדים באספלט. כמו כן, הקבלן נדרש לפנות את עודפי העפר בסוף כל יום עבודה, ולדאוג שהכביש יהיה נגיש לכלי רכב ללא כל מכשול או מפגע. 5. הקבלן לא קיים את הוראות הבטיחות לענין הסדרי תנועה ושלטי אזהרה והכוונה כנדרש; לא היה מינוי תקף למנהל עבודה בפרקי זמן מסוימים. 6. המפקח הנחה את הקבלן לפרוץ דרך זמנית חלופית.
3. נובמבר 2012	**הנדסה – תשתית והתקני בטיחות:** פסי ההאטה אשר בוצעו במסלולי הנסיעה של התחבורה הציבורית. חלק ניכר מהם אינם תקניים, הכוונה שהם גבוהים יותר מדי. הכי בולטים, אלה שנמצאים בשכונת דליה צעירה. **האם היה סיור קבלני בשטח והאם היו פניות לקבלן המבצע ?**	תגובת מנהל מחלקת התחזוקה שהינו ממונה בטיחות ומנהל מטה הבטיחות בדרכים: הפרויקט בוצע על-ידי משרד התחבורה באמצעות חברת הזכיינית מטעמו; הפיקוח של המשרד אישר את תקינות פסי ההאטה. לדעתו, לא קיימת בעיה. במסגרת מכרז התמרור, יסומנו כל הגבשושיות. כמו כן, ישולטו גבשושיות ישנות. ישנן גבשושיות ישנות שיש להסיר אותן ולסמן אותן מחדש על-פי התקן. הממצאים שעלו: 1. פסי ההאטה שבוצעו ללא סימון. 2. ישנן גבשושיות ישנות לא מסומנות כנדרש; וישנן גבשושיות המחייבות הסרה. 3. מהנדס המועצה או מי מטעמו שהוסמך לכך לא בדק את פסי ההאטה שבוצעו. ** חרף בקשות הממונה על תלונות הציבור, לא נמסרו אסמכתאות כמבוקש ולא היה שיתוף פעולה במועדים שנקבעו על-ידי הממונה על תלונות הציבור! דבר זה לא איפשר קביעת האם התלונה מוצדקת או לא?

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

2.3 להלן התפלגות נושאי התלונות **שנתקבלו עובר למינוי כממונה על תלונות הציבור**, טופלו על-ידי מבקרת המועצה **במהלך 2011 ו- 2012 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)	סטאטוס טיפול 2012 ועד מועד הפצת הדוח
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 נושאיה 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. מוצע להצטרף לתאגיד מים וביוב, לקדם את פיתוח האזור נשוא הפניה ואזורים מאוכלסים נוספים.	המועצה לא הצטרפה המועצה לתאגיד מים וביוב. לחילופין, המועצה לא קיבלה אישור החרגה; המועצה טרם קידמה פיתוח לאזור.
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 בנושאי התלונה. ** 1. הצטרפות לתאגיד מים וביוב, במסגרתו יוקדם פיתוח לאזור נשוא התלונה. 2. קידום תוכניות לנושא המים והביוב והניקוז באזורים מאוכלסים ואזורים בפיתוח וגיוס מקורות תקציב. 3. תחזוקה מונעת שוטפת לקווי הביוב ולמערכת הניקוז כדי למנוע הצטברות לכלוך וסתימות. 4. מניעת מפגעים בטיחותיים ומניעת סכנה להיפגע, מוצע לערוך סקר סיכונים ומפגעי בטיחות, בין היתר, סקר קירות מסוכנים, תהום וכיו"ב. 5. פיקוח ואכיפה על הבניה וצמצום היקף הבניה הלא-חוקית.	תלונה חוזרת ינואר 2013 בדבר החמרת בעיית הביוב. 1. בוצעה הארכה לקו הניקוז במחצית הראשונה לשנת 2013. 2. סלילת הכביש ביוזמת הדיירים וסיוע המועצה, נתקעה בשל בעיית התארגנות לענין כיסוי עלות סלילת הכביש. 3. המעקה לא בוצע למרות אישור ראשוני במסגרת תקציב הבטיחות בדרכים, אשר בוטל לאחר מכן. הוסבר כי ביטול האישור הינו מאחר ומדובר באזור שאינו מסודר בתכנון מאושר. 4. מקדמים תוכנית מפורטת לאזור.
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.	לא נתקבל עדכון לענין קידום הטיפול בנושא התלונה.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **=הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2012 ועד מועד הפצת הדו"ח
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 את 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 ומסחר; 2. תיאור המחזיק בפועל בחלקים השונים; 3. אימות בעלות בנכס על-פי נסח טאבו או הסכם רכישה או צו ירושה וכיו"ב. **ב.** עדכון הנתונים במערכת הממוחשבת וגיבוי בתיק הפיזי – ניתן לפנות ליועץ המשפטי בשאלות משפטיות ובאשר לתקינות הפעולה. במקביל, מסירת דיווח בכתב למבקרת הרשות.	תלונה חוזרת נובמבר 2012 בדבר אי-השלמת הטיפול בפנייתו ונקיטת הליכי גביה. עד מועד הגשת התלונה החוזרת, לא בוצע זיכוי בחשבון המשלם/המתלונן בגין תשלום תחת שיקים חוזרים. נוסף על כך, לא הושלם הטיפול בענין הנכסים שאינם בהחזקת המתלונן כנטען. במקביל, ננקטו הליכי אכיפה. 1. נטען כי הנושא הועבר למדידה באמצעות אורניב בשנת 2011. עקב מחלוקת מקצועית הנושא לא טופל. 2. מנהל הארנונה יערוך סיור בדיקה וישלים את הטיפול. בחודש 2/13 בוצע עדכון מחזיק בפיזי 61802800. 3. נמסר כי בוצע זיכוי תחת שיקים חוזים, בסכום שדווחה החברה עליו.
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 על-ידי הפיקוח בוועדה לתכנון ולבניה לענין חסימת מדרכות בשוק המסחרי, הסקר יבוא לעדכון ולדיון בוועדה לתכנון ובניה.	לא נתקבל עדכון בדבר טיפול בקיום הסקר חרף הזמן שחלף. המהנדס הודיע כי הוא יפנה לוועדה לתכנון ולבניה בנושא !

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **=הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2012 ועד מועד הפצת הדו"ח
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, במיידי. במקביל, לשלב נושאים מעין אלה בתוכניות פיתוח עתידיות של הישוב, לפי רמת עדיפות.	ברבעון הראשון לשנת 2013 בוצע ריבוד כביש רנדה. הביצוע לא כלל השלמת קיר תומך כביש מצד צפוני ופועל יוצא מכך בניית מדרכה. מומלץ לפעול להשלמת קיר התומך ובניית מדרכה ומניעת כל סכנה או מפגע בכביש.
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. תחזוקה שוטפת למתקני הספורט ולשם כך יש להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה - מדור תחזוקה ותפעול, כלים ואמצעים יעילים וזמינים. לדוגמה : טיפול במערכת החשמל לרבות התקנת גופי תאורה תקינים וראויים להתקנה ולשימוש באולמות ספורט (אנטי - וונדאל). 2. קיום מבדק בטיחות תקופתי ותיקון ליקויי הבטיחות לפי סדר הדחיפות שיקבע ממונה הבטיחות המורשה. במידה ונשקפת סכנה ממשית, לא לאפשר שימוש באולם עד להסרת הסכנה. 3. הדרכת מפעיל האולם בכללי הבטיחות ומהות עבודתו. מוצע כי היועץ המשפטי יבדוק אם קיימים קשרי עבודה בין מפעיל האולם לבין מנהל מרכז התרבות בשל קירבת המשפחה. 4. בחינה תקופתית למצב אולמות הספורט בתחום המועצה ובהתאם לפעול לתיקון/שיפוץ /שדרוג לרבות גיוס מקורות תקציב.	לא דווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה ותחזוקת אולמות. ברבעון הראשון לשנת 2013 דווח כי נערכה בדיקה לאולם הספורט שליד בית-ספר ג' על-ידי חברת סיסתם, וכי בהתאם יתוקנו ממצאי הבדיקה להכשרת השימוש באולם. יש לקיים תחזוקה שוטפת ולערוך בדיקות תקופתיות, לפחות אחת לשנה, באמצעות גורם מוסמך.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **=הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2012 ועד מועד הפצת הדו"ח
8. נובמבר 2011 (חוזרת) תשובה: אוגוסט 2012	**הנדסה ותשתיות, תברואה**: מפגע בטיחותי – סביבתי – הסדרת מערכת ניקוז וביוב אזורית בשכונת חילת 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.	* פרויקט הנחת קווי ביוב ברחבי הישוב תקוע, ועל כן הבעיה לא באה על פתרונה. * המועצה לא הצטרפה או הקימה תאגיד מים וביוב, לחילופין לא קיבלה אישור החרגה. * בוצעו שאיבות למי הביוב; בחודש 3/13 הודיע המתלונן כי הבעיה נפתרה חלקית, עקב התקנת משאבות למי השפכים במגרשי השכנים. הוא ביקש התקנת משאבה במגרשו.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

מספר ומועד התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **=הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2012 ועד מועד הפצת הדו"ח
9. אוגוסט 2011 תשובה : אוקטובר 2011 ביניים מעקב	**הנדסה-תשתיות, תחזוקה ובטיחות; תבואה:** 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 נושא 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.	* מכרז תחזוקה שנתית הופעל בשנת 2012 ובשנת 2013 – מטרתו היתה הסרת מפגעים ותיקון, אך לא מדובר בתחזקה מונעת. * בשנת 2012 פעלה המועצה לאסוף פסולת גזם וחפצים מיושנים בתדירות שבועית. * נושא הפיקוח ההנדסי והסביבתי טעון שיפור. * התקיימו מספר דיונים בועדת השמות לקריאת שמות רחובות וסמטאות, יישום פיילוט בשכונת דליה צעירה ושכונת הורדים. הפרויקט בשתי השכונות דלעיל טרם יושם.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

3. פרטי התלונות

3.1 פרטי כלי רכב מסיע תלמידים – אוטובוס שהתלקח בחודש נובמבר 2011

<u>פרטי התלונה</u> :

אין מדובר בתלונה של ממש על-פי ניסוחה. נטענו טענות בעל-פה בדבר אי-קבלת המידע המבוקש ממערך החינוך.

"המתלוננים", הם הורים לתלמידים, ביקשו למסור להם מסמכים הנוגעים לאוטובוס שהתלקח בתאריך 24.11.2011. קרי: פרטי החברה המבטחת את התלמידים; החברה המבטחת את האוטובוס ופוליסת הביטוח של האוטובוס.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. אכן לא נמסרו ל"מתלוננים" את פרטי חברת הביטוח ופוליסת הביטוח של האוטובוס שהיה מעורב.

   לכאורה, אין ברשות מחלקת החינוך מידע אודות אוטובוס זה אשר הסיע את התלמידים, ולכן לא נמסר המידע המבוקש ל"מתלוננים".

2. הבירור העלה כי חברת ההסעות לא עדכנה את המועצה בדבר השינויים ברשימת כלי רכב שהיא מפעילה בתחומה לשם ביצוע שירות היסעי תלמידים, בין היתר, פרטי כלי הרכב, רישיון ההפעלה והכיסוי הביטוחי.

3. באשר לאוטובוס שהתלקח, בדיקת הביקורת מול משרד התחבורה העלתה כי אוטובוס זה מופעל על-ידי חברה אחרת על-פי רישיון הפעלה תקף עד לתאריך 31.12.11, עמה לא התקשרה המועצה; לחילופין, המועצה לא אישרה את העסקת חברה זו כקבלן משנה.

4. הבירור העלה כי היה אסור להסיע תלמידים באוטובוס שהתלקח מאחר וגילו עלה על 10 שנים.

<u>סיכום והמלצות לטיפול</u> :

1. לסיכום, עולה באופן ברור כי היה אסור להסיע תלמידים באוטובוס שהתלקח. הסעת התלמידים באוטובוס דנא נעשתה בניגוד להוראות חוזה ההתקשרות ולהנחיות משרד החינוך.

   החברה הקבלנית המעורבת אינה מדווחת למועצה על הרכבים המופעלים בתחומה לרבות פרטי הביטוח, ואינה מקבלת את אישור המועצה לכל שינוי ברשימת הרכבים שהגישה במסמכי המכרז מחד גיסא, ומאידך גיסא המועצה אינה מפקחת ואינה מקיימת מעקב לענין זה.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

2. לפנות לחברה המעורבת ולקבל רשימה עדכנית הכוללת כל האישורים הנדרשים.

3. להודיע לחברה המעורבת כי לא ניתן להסיע תלמידים בכלי רכב שגילם עולה על 10 שנים.

4. מוצע לבקש מסירת העתק מאישורי קצין בטיחות בתעבורה מדי חודש על מצב הרכבים המופעלים על-ידי חברת היסעי התלמידים, לרבות העתק רישיונות וביטוחים ברי-תוקף;

5. מוצע לקיים בקרה תקופתית כלי הרכב המופעלים בשטח אל מול הדיווח שמסרה חברת היסעי תלמידים למועצה.

*** **נכון למועד הכנת דו"ח זה לא נמסר העתק מפוליסת הביטוח של הרכב שהתלקח ופרטי החברה שביטחה אותו בתקופה הרלבנטית.**

3.2 הקצאת מגרש עירוני לעמותת ספורט או מתן זכות שימוש – מניפולציה במגרש הספורט החדש הצמוד לבית-ספר אורט למדעים ולמנהיגות:

<u>פרטי התלונה</u>:

המתלונן טען כי מגרש הספורט החדש שנבנה בצמוד לבית-ספר אורט למדעים ולמנהיגות סגור אחרי תום יום הלימודים בפני כלל הציבור. המנעולים הוחלפו בכל השערים.

לטענת המתלונן, המגרש משמש אוכלוסיות מיוחסות בלבד. המתלונן מציין כי ייתכן ונפלה שגיאה, ומישהו לקח מונופול על המגרש ללא ידיעת הממונים במועצה המקומית, ועל כן הוא מבקש לבדוק את הנושא ולהביא לשינוי המצב.

עוד מציין המתלונן כי על-פי סיכומים מול משרד השיכון, המגרש מיועד לשכונת דליה צעירה אחרי תום שעות הלימודים בבית-הספר, מאחר ובשכונה לא נבנה מגרש ספורט באותם מועדים.

<u>תוצאות בירור התלונה</u>:

1. התלונה כי המגרש שמיועד לשימוש האוכלוסייה המקומית, בין היתר, לשימוש דיירי דליה צעירה, שלא במסגרת שעות הפעילות של בית-הספר, הינו סגור כיום ומשמש קבוצה מסוימת בלבד, נמצאת מוצדקת.

2. המגרש המשולב דנא מיועד לצורכי הקהילה המקומית לאחר תום שעות הפעילות של בית-הספר.

3. לכאורה, סגירת המגרש בינואר 2013, נעשתה על-פי החלטת הנהלת בית-הספר, עקב אירוע אלים כלפי עובד התחזוקה בבית-הספר על-ידי חברי קבוצה מסוימת.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

4. הבירור העלה כי טיפול המועצה בהסדרת הפעלת מגרש הספורט המשולב שבנדון נמשך חודשים. יחד עם זאת, המועצה אפשרה לקבוצה אחת בלבד להתאמן במגרש, חרף ההחלטה הנ"ל לסגור את המגרש בפני האוכלוסייה.

פועל יוצא מכך, נמנע שימוש "חופשי" במגרש דנא על-ידי האוכלוסייה המקומית.

5. במועד בירור התלונה, המגרש אינו מופעל על-ידי המועצה באמצעות מרכז תרבות/חינוך בלתי-פורמאלי, אולם מתוכננת הפעלת המגרש באמצעות מרכז תרבות בקרוב.

הפעלת המגרש באמצעות מרכז תרבות, בהסכמת בית-הספר, עשויה לאפשר קיום תיאום בין הקבוצות השונות, והסדרת המישור התחזוקתי של המגרש בשל פעילות מסוג זה.

6. לעינות הדעת, קיימת חשיבות רבה לבניית ולהפעלת מתקני ספורט פתוחים לשימוש האוכלוסייה המקומית. בהעדר שטחים ציבוריים שכונתיים, הפעלת מגרשי ספורט משולבים שנבנו במתחם בתי-הספר, לאחר תום שעות הפעילות של בתי הספר באופן סדיר וזמין, הפך להיות כורח וצורך אמיתי.

7. נכון למועד כתיבת שורות אלו, מגרשי הספורט המשולבים שנבנו במתחמים של בתי-הספר: חדשני ואורט למדעים, אינם מופעלים על-ידי מרכז התרבות ואינם פתוחים לשימוש הכלל האוכלוסייה; המגרש לביד בית-ספר יסודי א', אשר נבנה לאחרונה, משמש את בית-הספר בשל מצוקת חדרי לימוד. לעומת זאת, המועצה הסדירה את הפעלת מרכז פיס ליד בית-ספר יסודי ב' ומגרשי הספורט ליד בית-ספר יסודי ג'.

14

הבירור העלה כי המועצה באמצעות מרכז תרבות גובה השתתפות חודשית של 250 ש"ח, ואינה מעבירה דיווח מרוכז אודות הקבוצות ומספר המשתתפים לשם הסדרת כיסוי ביטוחי מתאים.

<u>המלצות</u>:

1. הביקורת ממליצה כי במידה וקבוצה וולונטארית מתארגנת ומשתמשת במגרש ציבורי, ראוי להסדרת כיסוי ביטוחי באמצעות המועצה ובהתאם לגבות דמי השתתפות העצמית של המשתתף.

אולם, במידה ומדובר בקבוצות של עמותות וגופים ציבוריים שעושים שימוש במגרש עירוני, ראוי לפעול באחת משתי חלופות:

א. הסדרת כיסוי ביטוחי באמצעות המועצה, נגבה שיעור הכיסוי הביטוחי מהעמותה פר משתתף.

ב. להסדיר את הכיסוי הביטוחי תחת אחריות העמותה/הגוף הציבורי ששכר את המגרש או לו הוקצה המגרש, שידאג לכיסוי ביטוחי מתאים.

הנני ממליצה לבחון זאת מול יועץ ביטוח ומול היועץ המשפטי.

2. מועבר לידיעתכם מסמך ביקורת שהעברתי בחודש נובמבר 2011 לענין הסדרת הקצאת מתקנים לעמותות ספורט ו/או מתן זכות שימוש.

הנני ממליצה שוב לפעול ליישום המלצות הביקורת שנכללו במסמך זה.

3. אבקשכם להפיק לקחים ממקרה זה ולפעול למנוע את הישנותו.

להמשך טיפול :

1. להשלים את הליך ההסדרה להפעלת המגרשים, בין היתר, במישורי התחזוקה והביטוח.
2. לפרסם הודעה בנוגע לכל המגרשים כי הינם בהפעלת מרכז התרבות.
3. מוצע להציב הודעה על שער המגרש לענין תיאום הפעילות במגרש והשימוש בו.

*** **בחודש יוני 2012 הועלה הענין באחד הפורטלים המקומיים מאחר ולא התאפשר למתלונן לכנס למגרש. בשנת 2012 לא דווח על הפעלת המגרש זה והסדרת המישור התחזוקתי והביטוחי כמפורט לעיל.**

15

3.3 פיצוי כספי בעבור גרימת נזק למכונית בגין כביש משובש :

פרטי התלונה:

נטען כי בתאריך 1.2.12, בשעות הערב של יום גשום וסוער, נתקל רכבה של המתלוננת בבור שהיה בכביש "העוקף" תוך כדי נסיעה, דבר אשר גרם לבליטה בג'אנט ולקרע בצמיג. המתלוננת דרשה החזר כספי מלא.

סיכום, המלצות והפקת לקחים :

1. על-פי הנתונים והמידע שמסרה המתלוננת, ועל-פי עמדת גזבר המועצה ונציג היועץ המשפטי, קבע כי המתלוננת אינה זכאית להחזר כספי.
2. התלונה מחדדת את חשיבות מניעת מפגעי בטיחות – טיפול בהסרת מכשולים ובורות בכבישים, למניעת עוולות נזיקיות בתחום המועצה.
3. זמן הטיפול בסילוק המפגע לא היה מיידי או לא היה תוך פרק זמן קצר וסביר.

מומלץ לקבוע נוהל עבודה מתאים המגדיר את אופן הטיפול בסילוק מפגעי הבטיחות לרבות את זמן הטיפול. נוסף על כך, מומלץ להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה – התפעול והתחזוקה אמצעים וכלים זמינים.

4. יחד עם זאת, חשוב להזהיר את הנהגים מפני המפגע הקיים בכביש ולתחם את המכשול/הבור הפתוח עד לתיקונו, תוך פרק זמן קצר.

בבירור הפניה עלה כי לא היה שילוט וסימון על המפגע נשוא הפניה.

5. ראוי לציין, למען שיפור ולמען הסר ספק, שיש מקום לקיים הדרכה לעובדי המוקד לענין קבלת ההודעה והתגובה לפונה. בפניה נכתב כי: "לצערי, כשהתקשרתי אל המועצה המקומית נאמר לי שאינכם מטפלים בפניות מהסוג, בטענה שיש הרבה שזה קורה להם."

3.4 תיקון נזקים בחלקת אדמה 12 גוש 11524 שנגרמו מעבודות הנחת קו ביוב

פרטי התלונה:

המתלונן טען כי עקב עבודות הנחת קו ביוב מאסף בחלקה שבבעלותו, נהרסו הקירות התומכים שהיו קיימים בחלקתו ובחלקה הצמודה לחלקתו לפני ביצוע העבודה בשטח.

המתלונן טען חרף פניותיו שונות והנשנות לעיריה ולמועצה המקומית שהגיש עובר למועד הגשת התלונה, לא זכה לקבל תשובה מהמועצה על דרך הכתב.

המתלונן ביקש החזרת המצב לקדמותו לרבות בנית הקירות התומכים שהיו קיימים עובר למועד ביצוע הפרויקט בשנת 2008.

תוצאות בירור התלונה:

1. מהמידע והנתונים שנבחנו כולל סיור בשטח, עלה כי התלונה אינה מוצדקת. עם זאת, אכן קדם לתלונתו פניות שונות ונשנות לעיריה ולמועצה אשר לא נענו.

2. קו הביוב המאסף החדש (במסגרת פרויקט החלפת מאסף ביוב ראשי – שלב ב') הונח בגבולות המגרשים הסמוכים למגרש נשוא פנייתך, תוך כדי יישור שטח.

3. במועד הנחת קו הביוב המאסף, לא היו קירות או גדרות במגרש.

4. מבירור התלונה עלו מספר ממצאים שמן הראוי לפעול למנוע את הישנותם בעתיד כדלהלן:

4.1 על-פי תשובת הקבלן המבצע, לא היו צילומים פוטו-גרפיים לפני תחילת ביצוע הפרויקט בשטח נשוא התלונה.

ראוי לתעד את הפרויקט עובר לתחילתו ובמהלכו, ולשמור את המסמכים הנוגעים לניהול הפרויקט.

4.2 המתלונן פנה לראש עירית כרמל, לראש מו״מ דלית אל כרמל, למ״מ ראש המועצה (כתוארו דאז) ולמהנדס העיריה/המועצה, אך לא קיבל מענה בכתב !

נכון וראוי להשיב לפניות התושבים בכתב ותוך פרק זמן סביר, קל וחומר כשמדובר בפניות שהוגשו על דרך הכתב.

4.3 בפניות המתלונן למועצה, הוא מציין כי היו הבטחות אישיות של מהנדס המועצה לתקן ולהחזיק את המצב לקדמותו !

נכון וראוי היה להתייחס לטענות המתלונן, בכתב ובזמן אמת בסמוך למועד קבלת פניית התושב במועצה, כולל בירור מול הקבלן המבצע והמפקח על הפרויקט.

5. הוצע למתלונן לפנות לוועדה לתכנון ולבניה ״רכס הכרמל״ למציאת פתרונות ראויים.

3.5 עיכוב בתיקון פיצוץ מים בקו מים תחת קיר תומך בשכונת עין אל שמאליה :

פרטי התלונה :

המתלוננים טענו כי התפוצץ צינור מים מתחת לקיר שהינו חלק ממערכת המים העירונית. מזה כ-8 חודשים, הם מתלוננים לגורמים שונים במועצה על הפיצוץ הזה אשר מפריע לכניסה לביתם, אך ללא טיפול.

17

המתלוננים טוענים כי אי-טיפול בפיצוץ גורם למפגע בטיחותי-סביבתי המקשה עליהם קיום שגרת חיים תקינה ובטוחה.

המתלוננים ביקשו לקדם את הטיפול בפיצוץ המים דנא ולהאיץ אותו.

תוצאות בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי אכן התמשך זמן הטיפול בפיצוץ. הוסבר כי מדובר בקו מים עליו נבנה קיר תומך!

   מהנדס המועצה הסביר כי מדובר בפרויקט מורכב וסבוך, מסיבה זו נמשך זמן הטיפול בתיקון הפיצוץ מספר חודשים. דווח כי הונח קו מקביל לקו הנוזל כדי להתגבר על בעיה זו.

2. כלקח ממקרה זה, יש מקום לפעול לקיצור זמן הטיפול בפיצוצי מים גם בהתייחס לתיקונים מורכבים, הן לצורך שיפור השירות והן במטרה למנוע כל הפסד כספי לקופה הציבורית כתוצאה מתשתית נוזלת.

3. יחד עם זאת, חשוב להתייחס לדרכי הטיפול במקרים מורכבים מסוג זה באמצעות נוהל עבודה ברור, וקביעת לוח זמנים לטיפול בכל צעד/מטלה. בקבלת החלטה, יש מקום לבחון את החלופות השונות ולאמוד את עלותן ואת מידת יעילותן והאפקטיביות שלהן, וזאת בשיתוף מהנדס המועצה ומתכנן המים.

4. מאחר ומדובר בבניה על קו מים קיים, חשוב למצות את הדין כלפי הדיירים שבנו על קו מים קיים, בין היתר, נקיטה בצעדים להבטחת זכויות המועצה.

הנני ממליצה ומציעה בפניכם למפות את כל תשתיות המים, הביוב והניקוז אשר נבנו עליהן מבנים או קירות או מתקנים אחרים; ובהתאם לכך, לקיים דיון מקיף ולבחון הן משפטית והן מעשית-הנדסית דרכים לטיפול במקרים אלה.

*** **לא דווח למבקרת המועצה על הצעדים שננקטו למנוע הישנות מקרה זה בעתיד, תוך כדי התייחסות להמלצות דלעיל.**

3.6 תקלות בביצוע שירותי היסעים – איחור מתמשך בהגעת התלמיד לבית-הספר בחיפה

פרטי התלונה:

המתלוננת הינה הורה לתלמיד המשולב בחינוך מיוחד בבית-ספר מסוים בחיפה. התלמיד זכאי להסעה לבית-הספר מביתו/לביתו. המתלוננת טענה כי בנה מגיע באיחור לבית-ספר עקב איחור שיטתי באיסופו בבוקר. התלמיד מגיע באיחור לבית-הספר כמעט בתדירות יומית, דבר שפוגע בו ובמוכנותו ללמוד בבוקר.

נוסף על כך, המתלוננת טענה כי לעיתים הרכב המסיע לא אוסף את בנה בימי שישי. המתלוננת טענה כי היא פנתה למחלקת החינוך בפעמים שונות ונשנות כדי להביא לפתרון בעיה זו, אך לא חל שיפור.

תוצאות בירור התלונה:

1. בירור התלונה והמידע המצטבר לענין שירותי ההיסעים לבית-ספר בו לומד התלמיד בשנת הלימודים תשע"ב ובשנת תשע"ג, כולל פניית רכזת ההסעות בבית-הספר למועצה בחודש דצמבר 2011, העלה כי התלונה מוצדקת.

2. הממצאים שעלו מבירור התלונה, כן הועלו בביקורת שנערכה עובר להגשת התלונה, הם:

   א. לא התנהל תיעוד שיטתי יומי למעקב אחר ביצוע השירות.

   ב. הפניות לחברת ההסעות לא התנהלו על הכתב. ראוי לנהל את הפניות, הדרישות והבירורים לחברה ההסעות, הן בעל-פה והן בכתב.

ג. למועד בירור התלונה (קרי: אוקטובר 2012), לא נחתמה הודעת הארכה לחוזה ההתקשרות, לא נתקבל אישור קיום ביטוחים חדש ולא נתקבלה ערבות ביצוע חדשה; לא נתקבלה רשימת הרכבים והנהגים שחברת ההסעות מפעילה תחת השירות שניתן למועצה בשנת הלימודים תשע"ג.

ד. נמסר כי חלו מספר שינויים במפרט ההסעות, שיבואו לידי ביטוי במפרט חדש. לא נמסר לח"מ העתק ועל כן לא ניתן לקבוע היקף השינויים בשלב זה!

ה. הבירור העלה כי ביצוע שירותי ההיסעים, באיסוף ובפיזור, אינו מבוצע על-פי המפרט שנחתם בשנת תשע"ב.

ו. קיימים מספר שילובים של מסלולי נסיעה, שהם בניגוד למפרט שנחתם בשנת הלימודים תשע"ב. אחד השילובים נוגע למסלול הנסיעה לבית-הספר בו לומד התלמיד.

ז. במפרט קיים שילוב מובנה של בתי ספר לאו-בק, סאלד וגן אלמחבה.

בפועל נמסר לח"מ על-ידי רכז ההסעות כי מוסעים בשעות הבוקר תלמידים לבתי הספר לאו-בק, סאלד, גניגר ונאסו; דהיינו שילוב 3 מסלולים !

עוד נמסר כי בבוקר תלמידים הלומדים בגן אלמחבה מוסעים יחד עם תלמידים הלומדים בבתי הספר: גיל ואופקים; דהיינו שילוב של שני מסלולים נפרדים.

ח. לענין פיזור התלמידים בתום יום הלימודים, נמסרו שעות ומסלולים שאינם תואמים למפרט.

ט. שעת איסוף התלמיד, בנה של המתלוננת, היתה לא כהנחיית מנהלת מחלקת החינוך מחודש ינואר 2012, דהיינו 6:40. בתחילת חודש אוקטובר 2012 מסרה המתלוננת כי בנה נאסף ראשון אך עשה סיבוב בתחום המועצה עד ליציאת הרכב לכיוון חיפה.

י. מדו"חות מיקומים (3 במספר) שצירף מנהל החברה הקבלנית לתשובתו, על-פי בחירתו, עולה כי שעת ההגעה לבית הספר היתה אחרי שעה 8:00 , 8:32, 8:36 ו- 8:31.

לעומת זאת, הערת המחנכת מתאריך 23.9.12 היא כי התלמיד "מפסיד חומר כל יום", מאחר והוא "מגיע בסביבות השעה 8:45".

3. כלקח נלמד לעתיד, הנני ממליצה לפעול כדלהלן:

1. לבחון את המשך ההתקשרות עם החברה המסיעה, מוצע להיוועץ ביועץ המשפטי. לאור הפרות השונות והנשנות, בהמשך להמלצה קודמת, הנני ממליצה לצאת למכרז חדש.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

2. במידה ויחודש חוזה ההתקשרות, כשקיימת שביעות רצון, חידוש חוזה ההתקשרות מחייב חתימה על מסמכי התקשרות וקבלת אישורים המהווים נספחים לחוזה התקשרות, דוגמת : ערבות בנקאית לתקופת ההארכה, אישור קיום ביטוחים לתקופת ההארכה וכיו"ב.

3. עם פתיחת שנת הלימודים וחידוש הלימודים, מומלץ לקבל מידע עדכני בנוגע לרכבים שהחברה הקבלנית הזוכה מעמידה לביצוע שירותי ההיסעים, הנהגים שמבצעים את השירות, בצירוף העתק נאמן למקור מהרישיונות והאישורים הנדרשים על-פי דין ותנאי ההתקשרות.

4. מוצע לקיים מעקב תקופתי אחר הרכבים והנהגים שמבצעים את השירות. במידה ויתגלו פערים, מומלץ לרכז אותם ולהביאם לידיעת החברה הקבלנית תוך כדי התייחסות למשמעותם החוזית.

5. לבצע בדיקות חודשיות אחר קיום תנאי הבטיחות בנסיעה באמצעות ממונה הבטיחות, ולבצע בדיקה תקופתית בסיוע קצין בטיחות בתעבורה מורשה מטעם המועצה.

במידה ויתגלו ממצאים, יש ליידע את החברה הקבלנית וקצין הבטיחות בתעבורה שמועסק על-ידה ולדרוש את התייחסותם לרבות דיווח על תיקונם.

6. רצוי לדרוש דיווח חודשי של קצין הבטיחות בתעבורה על סטאטוס הרכבים המבצעים את השירות תחת חוזה ההתקשרות.

7. לאכוף את הוראות חוזה ההתקשרות לביצוע ההתחייבויות תחתיו, הן של החברה הקבלנית והן המועצה המקומית, בהתאם לעבודה שבוצעה בפועל. השירות תחת חוזה ההתקשרות אמור להתבצע בהתאם למפרט המקצועי שמחייב את שני הצדדים.

8. במידה ונוספו קווים ו/או תלמידים ובוצעו שינויים, יש לשקף אותם במפרט עדכני שמחייב את שני הצדדים, הכל במידה והדבר מותר על-פי תנאי חוזה ההתקשרות ואין מדובר בשינויים מהותיים והגדלה/תוספת כספית בהיקף אשר מחייבת פרסום מכרז חדש.
מוצע להיוועץ ביועץ המשפטי.

9. לדרוש דיווחים חודשיים ו/או שבועיים של רכזי ההסעות בבתי הספר לענין מועדי הגעת התלמידים ופיזורם.

10. למנוע את הישנות התקלות הן במקרה הספציפי נשוא התלונה והן בנוגע לשירותי ההיסעים בכלל.

*** **לא נתקבל דווח על הכתב בדבר הצעדים שננקטו במועד שנקבע. דוח בעל-פה כי חל שיפור במתן השירות**.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

3.7 אי-ריבוד כביש, תיקון מאור רחובות והתקנת מעקה בטיחות בשכונת הורדים

<u>פרטי התלונה</u>:

מדובר בתלונה חוזרת בענין אי-טיפול בנושאי פיתוח ותחזוקה באחד הכבישים בשכונת הורדים חרף פניות קודמות למועצה ולמחלקת ההנדסה.

<u>תוצאות בירור התלונה :</u>

1. אכן קדם למועד הגשת תלונה זו פניות למועצה ולמחלקת ההנדסה.

2. נושאי התלונה לא טופלו עד מועד בירור התלונה.

3. על-פי מחלקת ההנדסה, ריבוד הכביש היה מתוכנן להתבצע במסגרת עבודות הפיתוח לשנת 2012, וכן התקנת מעקה בטיחות במקום שהצביע עליו המתלונן במסגרת עבודות הבטיחות בדרכים – תשתית רכה לשנת 2012.

4. בהמשך להמלצה קודמת, תלונות שעניינן כרוך בתכנון או בגיוס משאבים כספיים או שניהם (במקרה דנן – שדרוג הכביש והחלפת תשתיות), ישולבו ברשימת תלונות/פניות פתוחות למחלקת ההנדסה ויתנהל מעקב אחר שלבי הטיפול בהן עד להשלמת הטיפול.

5. לעומת זאת, נושאים הנוגעים לתפעול השוטף ולבטיחות, דוגמת : תאורת כביש, התקנת מעקה בטיחות למניעת נפילות, ריבוד בור בכביש, וכיו"ב, יטופלו בשוטף ובתדירות קבועה או לפי הצורך, לפי המוקדם.

6. לשם כך, חשוב להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה אמצעים וכלים זמינים ומתאימים לסילוק מפגעי הבטיחות ולקיום תחזוקה שוטפת.

***** לא דווח על הצעדים שננקטו לתיקון נושאי התלונה ומניעת הישנות מקרה זה במועד שנקבע.**
מבירור תקופתי שערכה הממונה על תלונות הציבור עלה כי מאור הכביש תוקן.

אולם, למועד עריכת דוח זה, טרם בוצע ריבוד לכביש כמתוכנן. דווח על-ידי מהנדס המועצה כי ביצוע ריבוד הכביש דנא במסגרת פרויקט ריבוד כבישים ותיקוני אספלט שבביצוע, מותנה בסטאטוס ביצוע הפרויקט ובקיום יתרה תקציבית במידה! נוסף על כך, מעקה הבטיחות לא הותקן.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

3.8 החזרת המצב לקדמותו עקב תיקון פיצוץ מים ותיקון תאורה באזור מגורים בואדי אל-פש

<u>פרטי התלונה</u>:

הטיפול בתלונה נמשך זמן רב. לדברי המתלונן, קיים מפגע בטיחותי באזור מגוריו, שנוצר בשל אי-החזרת המצב לקדמותו לאחר תיקון פיצוץ בצנרת מים בתחילת עונת האביב 2010.
המתלונן הוסיף וציין כי לאחר תיקון פיצוץ המים, הוחזרו אותם מצעים לכיסוי צנרת המים, ולא בוצעה שכבת אספלט בסמוך למועד התיקון.

חרף הזמן שחלף ממועד תיקון פיצוץ המים וחרף פניותיו לגורמים שונים במועצה, לא הוחזר המצב לקדמותו. המתלונן הציע לבצע את העבודה בעצמו כנגד קיזוז עלות התיקון.

נוסף על כך, המתלונן טען להעדר תאורת כביש בסמוך למקום מגוריו, דבר המחייב תיקון וטיפול בתשתית התאורה הקיימת במקום נשוא תלונתו.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. בירור תלונה זו העלה כי התלונה מוצדקת. זמן הטיפול בנושאי התלונה נמשך זמן רב העולה על שנתיים, אף טרם הסתיים הטיפול למועד מתן תשובה למתלונן.

2. בהמשך ללקחים שהופקו בבירור פניה דומה בשכונת סיוואניה בחודש פברואר 2012 (סעיף 3 להלן) , אחדד מספר לקחים והמלצות לשיפור השירות בעתיד כדלהלן :

2.1 לרכז את הפניות למוקד ולמחלקות ואת הנושאים שהם חלק מתוכנית העבודה והפעולות של מחלקת ההנדסה על כל חלקיה, לפי תחומים השונים, על-פי סדר קדימות ועדיפות.

2.2 לנהל מעקב תקופתי, מוצע חודשי, אחר הסטאטוס הטיפול בפיקוח מהנדס המועצה.

2.3 לקצר את זמן טיפול בפניה של התושב ובתלונה שמגיש לאחר מכן, תוך פרק זמן קצר ככל הניתן, בין היתר, כשמדובר בהחזרת המצב לקדמותו עקב עבודות תיקון בתשתית, בין בתשתית המים ובין בתשתית מכל סוג אחר. דבר זה עשוי למנוע את היווצרות מפגעי בטיחות, גרימת עוולות נזקיות ופגיעות חלילה.

2.4 לבצע תחזוקה שוטפת למערכת החשמל העירונית ומאור הרחובות, כחלק ממניעת היווצרות מפגעי בטיחות.

2.5 להעמיד כלים ואמצעים הולמים, מתאימים וזמינים לרשות מחלקת המים לביצוע עבודות תיקון בתשתית המים, על סוגיהן השונות ובהיקף הנדרש, לרבות שירותי תחזוקה זמינים.

2.6 לתאם את העבודות בין היחידות השונות, לדוגמה : מים/ביוב ותחזוקה.

3. להלן ההמלצות שהופקו לענין החזרת המצב לקדמותו עקב תיקון או פעולה בתשתית העירונית:

3.1 לנהל רשימה לענין תיקוני אספלט לסילוק תעלה פתוחה בכביש ו/או החזרת המצב לקדמותו עקב תיקון בתשתית, המשקפת את הפניות למוקד, את הפניות למחלקות ואת תוכנית העבודה של מחלקות הקו, ולנהל את הרשימה לפי סדר קדימות ודחיפות.

3.2 בנוסף, מוצע לנהל רשימות כוללות שהן משקפות ומרכזות את הצרכים, תוכניות העבודה ופניות התושבים למוקד ולמחלקות.

הרשימות יהיו בנושאים הבאים: תיקוני תאורה ובעיות חשמל במאור העירוני; איסוף ופינוי פסולת גושית; פיצוצי מים; התקנת והחלפת מדי מים; סתימות בתשתית הביוב וגלישות מי ביוב, ועוד.

הטיפול יהיה לפי סדר קדימות ודחיפות, בפרק זמן סביר וקצר ככל הניתן; המהנדס יערוך בקרה שבועית (לתחומים שבאחריותו); רכז תברואה ואיכות הסביבה יערוך בקרה בתחום טיפולו.

3.3 חשוב להחזיר את המצב לקדמותו ולהשלים את תיקון הפיצוצים בתשתית, בפרק זמן סביר קצר ככל הניתן.

כדי לעמוד ביעד זה, יש מקום לצייד את יחידות התפעול באמצעים ובכלים הנדרשים להשלמת העבודה, בהיקף הנדרש ובאופן זמין. 23

במקביל, מוצע לבחון את הצרכים בשטח, למפות את מצב התשתיות ואת היקף התקלות הבלתי - צפויות שהיו, ובהתאם לבנות את תוכנית העבודה השנתית ולהכין את התקציב הנדרש לכך.

*** **לא נתקבל דיווח במועד שנקבע לכך. על-פי מעקב תקופתי מול מהנדס המועצה, נכון למועד עריכת הדו"ח, נושאי התלונה לא טופלו !!**

3.9 טיפול מתמשך – פתרון לבעיית אספקת מים בנכס ברחוב הראשי מספר 2

<u>פרטי התלונה</u>:

המתלונן טען כי זרם המים בקו המים המשותף לנכס שבבעלותו ולנכס נוסף שבהחזקת אחיו, הינו חלש. מזה כחמש שנים, הוא מבקש החלפת הקו וטיפול בבעיית זרם המים החלש, אך לשווא. הוא מציין כי הצעתו לממן את עלות החלפת הקו לא התקבלה.

המתלונן מציין כי הוא מנהל עסק בנכס שבבעלותו. בתקופה שקדמה להגשת תלונה, שריפות פרצו בבית אחיו ובעסק, בעיית זרם המים החלש הקשתה עליהם את מלאכת הכיבוי.

המתלונן טען כי חרף פניותיו השונות לגורמים שונים במועצה, בעייתו לא באה על תיקונה.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת.

2. במישור הפרוצדוראלי, עלה כי המתלונן אכן פנה למספר גורמים במועצה אך לא זכה לטיפול תוך זמן סביר. גם במישור המהותי, הבירור מול מ״מ מנהל המים ומ״מ התחזוקה העלה כי היתה בעיה בהספק המים לנכס, וכי מדובר בקו מים בקוטר 3/4 ולא 2 אינש.

3. הבירור העלה את הממצאים הבאים :

3.1 המתלונן פנה לגורמים שונים במועצה לרבות מ״מ מנהל מחלקת המים במועצה. חלק מהגורמים אליהם פנה המתלונן לטענתו אינם רלבנטיים, לכן <u>ראוי להבהיר לתושב כי אינם הגורמים המוסמכים לטיפול בפנייתו ולהצביע על הגורם האחראי</u>.

3.2 עקב פנייתו, לפני כשנה (כפי שנמסר), ערך מ״מ מנהל המים סיור בשטח ואכן עלה כי זרם המים חלש, וכי קו המים רקוב (לטענת מ״מ מנהל מחלקת המים), קוטרו הוא 3/4 במקום 2 שאינו מספיק לשני נכסים או יותר.

לכן הובטח למתלונן כי תבוצע עבודת החלפת קו מים לקוטר 2 אינש.

3.3 באשר לסיבת עיכוב הטיפול בפניית התושב, המתלונן, נמסר כי העבודה מחייבת השקעת זמן ומשאבים, וכי לא היו חלקים זמינים לביצוע העבודה ואין כ״א במחלקת המים.

יחד עם זאת, לא תועדה פניית התושב, המתלונן, לא שוריין מועד לטיפול בפניה התושב שהפכה לתלונה לאחר מכן. לא היתה דרישה לחלקים לשם ביצוע העבודה עקב הפניה ולאור סיור הבדיקה שנערך בשטח, שכביכול, היה לשווא.

3.4 בחודש אוגוסט 2012 הגיש המתלונן בקשה לחיבור נכס המיועד לשמש את בנו (שנמצא באותו מקום נשוא התלונה) למפעל המים הציבורי. לדברי מ״מ מנהל המים, הגשת הבקשה נעשתה לאחר בדיקה נוספת שערך ועל-פי הנחייתו.

א. בחישוב אגרת חיבור לרשת המים שנערכה עולה כי חושב מחיר מד מים על-סך 95 ש״ח, ככל הנראה עבור מד מים משופץ, ולא חדש !

בעבר המלצתי להתקין מדי מים חדשים, קל וחומר כשמדובר בחיבור חדש למפעל המים הציבורי.

ב. בחישוב הנ״ל לא נגבה בעבור הנחת צינור, שעת מחפרון ושעת רתך, שבוצעו בפועל. הוסבר כי הסיבה לכך היא מאחר ומדובר בחיבור נכס למצב קיים שמחובר למפעל המים ואמור להיות תקין !

במקביל, לא נגבו הוצאות בפועל, לדוגמה, בעבור חלקים לפיצול מדי מים/מוני מים ; וזאת בדומה למקרים נוספים בהם המועצה היתה מחויבת לגבות הוצאות בפועל, אך לא גבתה.

ג. על-פי דיווח מ״מ מנהל מחלקת המים הושקעו החלקים הבאים : צינור בקוטר 2 אינש, שני שיברים בקוטר 3/4, T בקוטר 2, זווית בקוטר 2 אינש, 2 בושנג מעבר בקוטר 2 אינש, ניפל 20 ס״מ בקוטר 20 אינש, ניפל 50 ס״מ בקוטר 2 אינש. היה סיוע חיצוני של מחפרון ורתך.

3.5 עבודות החלפת הקו וחיבור הנכס החדש בוצעו ללא ידיעת מהנדס המועצה, לאחר מעורבות של מספר גורמים מהדרג הנבחר במועצה !

א. אופן הטיפול והשתלשלות העניינים מצביעים על חוסר תיאום במחלקת ההנדסה ויחידותיה השונות.

ב. הביקורת רואה בחומרה רבה שינוי סדר העדיפות עקב מעורבותם של מספר חברי מועצה, אשר נאלץ המתלונן לפנות אליהם.

ג. הביקורת רואה בחומרה אי-ביצוע העבודה במשך תקופה ארוכה שאינה סבירה. קל וחומר כי התושב מתריע מפני אירועי שריפה אשר היו בעסק שהוא מפעיל באזור מגוריו.

ד. הביקורת רואה בחומרה כי העבודה נשוא התלונה בוצעה בחלוף תקופה העולה על 3 חודשים ממועד הגשת התלונה למבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור.

ה. הביקורת רואה בחומרה כי התלונה לא זכתה להתייחסויותיהם של הגורמים המקצועיים הרלבנטיים במועצה, למרות פניות שונות ונשנות ; ואף לא דווח על גמר טיפול, דבר שנודע למבקרת המועצה באקראי.

התנהלות זו נוגדת הוראות חוק הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות.

ו. הביקורת רואה בחומרה את אי-שילוב פניית התושב בסדר העבודה של המחלקה והתעלמות ממנה, עד שנאלץ להתלונן ולבסוף לערב את הדרג הנבחר. האם זו הדרך הראויה והתקינה להתנהל ?!!

3.6 1. בבדיקה עלה כי מספר מבקשי רכישת מדי מים בשנת 2012, נכון לאמצע אוגוסט 2012, הוא 192. סה״כ ההכנסות ברכישת מדי מים (אגרות צנרת) הוא 323,531 ש״ח.

2. על-פי רשימת ההתקנות שמנהלת מחלקת המים, שהינה מעודכנת לתחילת חודש יולי 2012, אשר אינה כוללת את פרטי גוש וחלקה, לא הותקנו כל מדי המים שנרכשו לאותה תקופה.

3. מתוך 60 בקשות למדי מים שהוגשו עד סוף מאי 2012 הותקנו 14 מדי מים חדשים עד תחילת חודש יולי 2012, שאינה על-פי סדר קדימות, אלא על-פי פניותיהם של מבקשים שונים למחלקת המים כפי שהסביר מ״מ מנהל מחלקת המים.

4. בבירור רשימת הבקשות שטרם חוברו למפעל המים, נמסר כדלהלן :

א. מבקשים רבים רכשו מדי מים למרות שאינם מעוניינים בחיבור למפעל המים והתקנת המד.

ככל הנראה הבקשה באה עקב הידיעה על כוונת המועצה להצטרף לתאגיד מים וביוב.

עיון ברשימה עולה כי עד 30.5.12 הוגשו 60 בקשות ; וכי החל מחודש יוני עד אמצע חודש אוגוסט 2012 הוגשו 132 בקשות.

ב. המון בקשות טופלו בשלושת חודשים שחלפו. במועד זה מתבצע עדכון לרשימת ההתקנות הנ״ל בעבודות שבוצעו וטופלו כאמור.

ג. לאחרונה לא הועמדו לרשות מחלקת המים ציוד (חלקים) לביצוע חיבורים חדשים, כשהיה עיכוב באישור הזמנת חלקים ; וכי קיים חוב כספי לרוב הספקים שאינם מעוניינים להמשיך ולספק חומרים ושירות למועצה. ראה טבלת אסקל מצ״ב.

5. חלק מההתקנות שבוצעו במחצית הראשונה לשנת 2012 ברשימת ההתקנות של מחלקת המים הנ״ל נרכשו במועדים שונים בשנת 2011 (על-פי רשימת מבקשי מדי מים לשנת 2011), אך ההתקנה לא נעשתה על-פי סדר קדימות.

6. הוצאות התפעול הכלליות של מחלקת המים שרשומות במערכת הנהלת חשבונות נכון לתאריך 15.10.12 הן בסך 214,047 ש״ח. ראה טבלת אסקל המצ״ב.

7. משק המים והביוב אינו מנוהל כמשק סגור. המועצה טרם הצטרפה או הקימה תאגיד למים ולביוב. לחילופין, לא ניתן אישור החרגה מחובת התאגוד.

8. הזמנת הספקים לביצוע עבודות מחפרון (על-פי סדר גודל המחייב מכרז), הזמנת טובין (חלקים), עבודות ריתוך בוצעו שלא בדרך החוקית הנכונה, בין במידה והיה ראוי להזמין הצעות מחיר באישור ועדת הרכש ובין שהיה ראוי על דרך המכרז.

אציין, כי בהמשך אערוך בדיקה למדי המים שנמכרו בעבור חלקות שנמצאות מחוץ השיפוט וחלקות שייעודן הוא חקלאי אך הבקשות מיועדות לבניה.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

4. כלקח נלמד לעתיד, הנני <u>ממליצה</u> כדלהלן :

4.1 לבחון מול היועץ המשפטי את סוגיית אספקת מים לנכסים, לרבות נכסים שאינם בתחום המועצה ונכסים בקרקעות שייעודן הוא חקלאי ולא בניה. כמו כן, לבחון שוב את אופן חישוב אגרת חיבור למפעל המים ולבנות תוכנית עבודה לגביית הוצאות בפועל.

4.2 לפעול לניהול מערך המים והביוב כמתחייב בדין, על-פי לוח זמנים מוסדר.

4.3 להתייעל במתן השירות. פניות התושבים יתועדו ויטופלו במסגרת עבודת היחידה / המחלקה הרלבנטית, על-פי נוהל עבודה שייקבע, על-פי סדר הקדימות ומידת הדחיפות הענין (למניעת סכנה או נזק או שיבוש או הפרעה).

4.4 להעמיד לרשות מחלקת המים והביוב אמצעים וכלים זמינים ומתאימים לביצוע העבודות, בין היתר, התקשרויות עם ספקים בתחומים חיוניים, כגון : עבודות מחפרון, ריתוך, ציוד וחומרי בנין וכיו"ב.

4.5 לפעול כדין בנוגע להזמנת שירות ו/או אספקת טובין, בין אם מדובר בהזמנת שירות/טובין בסכום המחייב מכרז ובין אם מדובר בהזמנת שירות/טובין בסכום שאינו מחייב מכרז.

4.6 מחלקת המים בתיאום עם מהנדס המועצה תקבע את העבודות המתוכננות לשנה / לרבעון / לחודש ובהתאם תאמוד את העלויות הצפויות ותבקש הנפקת הזמנות עבודה מתאימות.

27

4.7 לשפר את התיאום בין היחידות השונות במערך ההנדסה.

4.8 למפות את כל החיבורים הקיימים בקוטר 3/4 ובהתאם לשדרג את החיבורים שאינם תקינים על-פי תוכנית עבודה שתקבע ותאושר על-ידי מהנדס המועצה.

מוצע להשלים את העבודה עד מחצית הראשונה לשנת 2013.

4.9 למפות את מערך הכבאות הקיים בעסקים שפועלים בתחום המועצה, ולפעול על-פי דרישות איגוד ערים לכבאות אש בענין זה.

מוצע להשלים את העבודה עד למחצית הראשונה לשנת 2013.

***** לא דווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה בעתיד נכון למועד עריכת דוח זה.**

3.10 עיכוב בתיקון פיצוץ מים והחזרת המצב לקדמותו; אי-ביצוע טיאוט למדרכות וגיזום עצים סדיר; אי-ביצוע ניקיון לאחר סילוק פסולת גזם באזור מגורים ברחוב הראשי– ואדי אל פש

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננת טענה למחדלי המועצה בטיפול בבעיות שונות מהן סובלים דיירים בשכונת ואדי-אל-פש.

לטענתה, במידה ואירע פיצוץ בצנרת המים, לא מתקנים את הפיצוץ במיידי אלא לאחר שהדבר הופך למפגע סביבתי קשה. אף כשמתקנים את הפיצוץ, לא מחזירים את המצב לקדמותו במיידי ולא מנקים את השטח, אלא משאירים מכשולים ופסולת במקום בו בוצע התיקון/העבודה.

נוסף על כך, לדבריה לא מתבצע גיזום עצים סדיר וניקיון למדרכות ברחוב הראשי.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת.
2. מבירור תלונה עלו הממצאים שיפורטו להלן :

2.1 אכן קדם לפיצוץ נשוא התלונה, נזילת מים במקום נשוא התלונה כשלושה חודשים לפני הטיפול. לטענת המתלוננת, הם דיווחו למועצה בדבר "הפיצוץ" בסמוך למועד גילויו.

2.2 על-פי רישומי המוקד, בתאריך 14.5.12 נרשמה הודעה על פיצוץ מים במקום נשוא התלונה; הפיצוץ תוקן בתאריך 30.5.12.

2.3 בתאריך 4.6.12, מועד הגשת התלונה, בוצעה שכבת אספלט קר זמנית אך לא בוצע ניקיון יסודי במקום התיקון. ריבוד אספלט תקני בוצע בחודשי קיץ 2012 במסגרת פרויקט התחזוקה - תיקוני אספלט ברחבי הישוב.

2.4 הסבר מ"מ מנהל מחלקת המים כי אחד הדיירים במקום התלונה לא נתן לעובדי המועצה לכנס לתחום שהחזקתו, אלא במידה ויבוצע תיקון אספלט במיידי; וכי בדרך כלל המחלקה מתקנת את הצנרת ולאחר מכן מבצעת שכבת אספלט.

בעבר המלצתי כי יש לתאם בין המחלקות המים לתחזוקה, כדי להחזיר את המצב לקדמותו או לנקוט בפעולה ההנדסית המתבקשת, שיש בה כדי למנוע סכנה ו/או יצירת מפגע במקום התיקון, תוך פרק זמן סביר וקצר ככל הניתן, שלא יעלה על 48 שעות.

2.5 על-פי מ"מ מנהל מחלקת המים, ממוצע תיקון פיצוצי מים אשר מבצעת מחלקת המים, הוא 4 ליום! נתון זה בהחלט מדאיג ומצביע כי התשתיות הנוזלות בהיקף משמעותי.

2.6 לענין הטענות בדבר אי ביצוע גיזום עצים וטיאוט מדרכות סדיר, אי-פינוי פסולת גזם בסמוך למועד היווצרותה וניקוי המדרכות לאחר פינוי פסולת זו, נמסר כי מבוצע גיזום עצים וטיאוט לפי תוכנית העבודה שנשענת על שני עובדים בעיקר; וכי הסתייעות בספקים נעשית בכפוף למגבלות התקציביות.

2.7 בירור תדירות ניקוי מדרכות, נמסר כי הטיאוט נעשה בחגים ובפסטיבל סוכות בעיקר.

בבדיקה שנערכה במערך הרכש/הנהלת חשבונות עלה כי בתאריך 25.9.12 הוזמנו שירותי טיאוט כבישים ומדרכות ; בתאריך 4.4.12 הוזמנו 8 ימי עבודה למטאטא כבישים מכני ; בתאריך 30.4.12 הוזמנו שירותי טיאוט מכני ; בתאריך 30.5.12 הוזמנו 8 ימי עבודה למטאטא כבישים מכני ; בתאריך 3.7.12 הוזמנו 4 ימי עבודה למטאטא רחובות.

העלות ליום עבודה היא 2100 ש״ח ליום בצירוף מע״מ ; סה״כ ל-8 ימים - 16,800 ש״ח בצירוף מע״מ. יתרת החוב לספק נכון לתאריך 21.10.12 הינה על-סך 48,154.72 ש״ח.

2.8 הזמנת שירותי הטיאוט מהספק נעשתה במסגרת הליך הזמנת הצעות מחיר אשר <u>לא נדונו בועדת הרכש</u>.

1. הזמנת המציעים להגיש הצעות מחיר לא נשאה תאריך ; ולא כללה תנאי סף ודרישות לשירות המבוקש, לדוגמה : תקינות כלי המבצע את השירות ; כיסוי ביטוחי ; כישורי העובד ובטיחותו ; אישור ניהול ספרים כדין ; אישור תשלום שכר ונלווים כדין ; ועוד.

2. הוגשו 4 הצעות מחיר. שתי הצעות נשאו תאריך 3.4.12 ולא הוטבעו בתאריך קבלתן במועצה ! שתי הצעות מחיר אחרות נתקבלו באמצעות הפקס, אחת נושאת תאריך 4.4.12 ואחרת נושאת תאריך 8.4.12 (התייחסה ליום עבודה בלבד, כולל אספקת מים לספק)!

3. הזמנה מספר 170 הונפקה ונחתמה בתאריך 4.4.12. כלומר במועד הנפקת ההזמנה לכאורה היו שתי הצעות מחיר הנושאות תאריך 3.4.12.

29

4. ההזמנה היא לביצוע עבודה <u>בשעות הלילה</u>! על-פי המשרד להגנת הסביבה (מבירור שנערך היום 22.10.12) ומכח התקנות <u>למניעת רעש אסור לבצע שירותי טיאוט</u> בין השעות <u>19:00 עד 6:00 בבוקר</u>.

הסבר מ״מ מנהל התפעול הוא הכבישים פנויים והתנועה דלה בשעות אלו, וכי לעיתים עושים שימוש במפוח עלים לניקוי מדרכות ואזי מטאטא הכבישים מנקה את הכבישים.

על-פי התקנות למניעת רעש <u>אסור להפעיל מפוח עלים</u> הגורם לרעש באזור מגורים!

5. <u>לא צורף לחשבוניות</u> הרשומות במערכת הנהלת חשבונות <u>דו״חות ביצוע מפורטים מאושרים</u> על-ידי <u>המפקח</u>. אולם, על שלוש החשבוניות נרשמה הערה מאת מ״מ מנהל התפעול, כי הוא מאשר את הביצוע על-פי הרישום ביומן (של מ״מ מנהל התפעול).

6. בבדיקה עלה כי הספק עושה שימוש במים שהמועצה אפשרה למלא מעמדת כיבוי אש (הידרנט) בתחומה, לא נעשית מדידה לכמות המים.

באותו בירור עלה כי גם הספק שמבצע שירותי שחרור סתימות ביוב עושה שימוש במים מעמדת כיבוי אש (הידרנטים) ללא מדידה, בקרה על הכמות הנצרכת ותשלום בעבור צריכה המים, כאשר מדובר כמויות משמעותיות כפי נמסר !

הנני ממליצה לבחון את מידע הנ"ל, למפות את הקבלנים והספקים שמועצה מפעילה ועבודתם דורשת שימוש במים ; ולבדוק את אופן צריכת המים על-ידם, מדידתו והתשלום תחת הצריכה בפועל.

7. בבדיקת כרטסת הספק בספרי העיריה לשנת 2009, יתרת החוב לטובת העיריה הוא 56,383 ש"ח, מתוכם חלק דלית אל כרמל הוא 34,123 ש"ח! יתרה זו נסגרה בתאריך 31.12.11 כנגד סעיף הוצאות בגין שנים קודמות !

נוסף על כך, מתנהלים שני תיקי הוצל"פ שהספק הוא הזוכה בהם החל משנת 2009 והם נכללו בתיק האיחוד של המועצה המקומית. למועד זה אין ברשותי העתק מפסקי- הדין שניתנו ועל בסיסם נפתחו תיקי הוצל"פ.

בהמשך לשיחתי עם גזבר המועצה וסגנו, הנני ממליצה את לבדוק את היתרות בשני תיקי הוצל"פ המתנהלים כנגד המועצה אל מול פסקי הדין שניתנו והתקבולים שהועברו לזוכה, ואת הרישום בכרטיס מספר 6002430000 לרבות פקודה מספר 311123.

3. כלקח נלמד לעתיד, הנני ממליצה כדלהלן :

3.1 לקצר את זמן טיפול בנזילת או פיצוץ בצנרת המים, כדי למנוע בזבוז המים כמשאב והפסד כספי לקופה הציבורית.

3.2 לתאם ביצוע עבודות תיקון תשתית המים הנוזלת והחזרת המצב לקדמותו. מוצע לבנות נוהל עבודה.

30

3.3 להעמיד לרשות מחלקת המים והתחזוקה אמצעים מתאימים וזמינים לביצוע העבודה.

3.4 להפעיל שירותי טיאוט כבישים ומדרכות סדיר. לשם כך יש לאמוד את העלות, לתקצב ולהוציא לפועל במסגרת התקציב המאושר.

3.5 לבצע גיזום עצים וסילוק עשביה מהמדרכות ומהכבישים, באופן סדיר ועקבי במסגרת תוכנית עבודה מובנית. בד בבד, להפעיל שירותי איסוף ופינוי או טיפול בפסולת גזם באופן סדיר.

לשם כך יש לאמוד את העלות, לתקצב ולהוציא לפועל בתקציב המאושר.

מוצע לבנות נוהל עבודה מתאים.

3.6 לפעול כדין לענין הזמנת שירותי טיאוט, בהתאמה להיקף הכספי המתוכנן והמאושר לביצוע.

3.7 לפקח כנדרש על העבודה הנעשית ולהפסיק את הפעולות בשעות הלילה, אשר אסור להפעיל בהן מכונות וכלים הגורמים לרעש באזורי מגורים.

3.8 להסדיר את החובות לספקים בשוטף על-פי תנאי התשלום ו/או כמוסכם.

***** לא דווח לממונה על תלונות הציבור בדבר הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרים מסוג זה בעתיד במועד שנקבע.**

3.11 סילוק גבשושית בכביש הגובל בבית מגורים והחזרת המצב לקדמותו, מניעת השלכת פסולת וניקיון לאזור בית המגורים

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננת טענה כי בחודש נובמבר 2011 בוצעה גבשושית בכביש הגובל בבית מגוריה. על-פי המתלוננת, רכבים נתקלו בגבשושית זו ונוצר מפגע רעש-בטיחותי. לכן הגיעה פנייתה הראשונה למועצה כדי להסיר את הגבשושית ולהחזיר את המצב לקדמותו.

לדברי המתלוננת, משלא הוסרה הגבשושית חרף פניות שונות והבטחות גורמים בכירים במועצה לכך, הוסרה הגבשושית באופן עצמי. פסולת המכילה את החומרים פונתה לצדדי הכביש.
ממועד זה, נוצר מפגע של בור פתוח באמצע הכביש דבר המחייב ריבוד הכביש וחומרי פסולת בצדדי הכביש אשר לא פונו.

המתלוננת טענה כי למרות פניות שונות לגורמים שונים במועצה לסלק את חומרי הפסולת ולרבד את הכביש, לא טופלה פנייתה.

נוסף על כך, טוענת המתלוננת כי גורמים אשר לא ידועה זהותם, משליכים פסולת באזור מגוריה, דבר אשר יצר מפגע סביבתי חמור.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. א. הבירור העלה כי המתלוננת ובני משפחתה פנו לגורמים שונים במועצה להסרת הגבשושית, שלטענת המתלוננת היוותה מקור למפגע תחבורתי הגורם לרעש, בפרט שרכבים כבדים נתקלים בגבשושית.

   ב. לכאורה גורמים מהמועצה הבטיחו למתלוננת שהם יסירו את הגבשושית, אולם היה שיהוי בביצוע. בני משפחתה של המתלוננת הסירו את הגבשושית בעצמם, ללא תיאום עם מהנדס המועצה, והם הניחו את החומרים, קרי: שאיריות האספלט והמציעים בשולי הכביש.

   ג. כתוצאה מהסרת הגבשושית, נוצר מפגע באמצע הכביש המחייב ריבוד אספלט. לאחר מספר חודשים, הונחה שכבת בטון זמנית.

   ד. למרות פניות שונות ונשנות למועצה, לא רובד הכביש ולא סולקה הפסולת (החומרים) שבשולי הכביש.

   ה. נוסף על כך, מתלוננת טוענת כי אנשים שלא ידועה זהותם משליכים פסולת באזור מגוריה של המתלוננת, בשולי הכביש, דבר שיוצר מפגעים סביבתיים.

2. אי-לכך, תלונת המתלוננת מוצדקת חלקית עד מוצדקת.

3. כלקח נלמד מהתלונה, הנני <u>ממליצה</u> כדלהלן :

3.1 לבחון את פניות התושבים לעומק וליידעם בעמדת המועצה תוך זמן סביר קצר ככל הניתן.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

לדוגמה: פניה כי גבשושית בכביש אינה תקנית, מהווה מפגע תחבורתי וגורמת לרעש בלתי סביר – תיבדק מול הוראות הדין המחייבות באזורי מגורים, גובה ורוחב הגבשושית הקיימת, מדידת הרעשים הנגרמים מהיתקלות בגבשושית, הסרת מפגע (במידה ויתברר כי מדובר במפגע) תיעשה על-פי סדר עבודה קבוע למקרה זה.

מוצע לבנות נוהל עבודה לטיפול בהסרת מפגעים.

3.2 לתעד ולנהל על הכתב ברישומי היחידה או המחלקה הרלבנטית את הליך הטיפול בפניית תושב: בירורה ובדיקתה ומתן הודעה לפונה.

מוצע לבנות נוהל עבודה מתאים לטיפול בפניות התושבים כולל זרימת המידע בארגון.

3.3 לייעל את מתן השירות ולקצר את זמן טיפול, לשלב את הטיפול בפניות התושבים בתוכניות העבודה לפי סדר קדימות ודחיפות, אשר יקבע לפי אמות מידה ברורות. יחד עם זאת, לצייד את מחלקות התפעול (הקו) באמצעים ובכלים מתאימים וזמינים לביצוע העבודה.

3.4 להגביר את האכיפה של חוקי הגנת הסביבה. בד בבד, לפעול להעלאת המודעות בתחום איכות הסביבה ושמירתה, לשפר את השירות איסוף ופינוי הפסולת המעורבת, ולבחור בדרך המתאימה לטיפול בפסולת גושית.

מוצע למנות מפקח בתחום איכות הסביבה באישור המועצה; למנות תובע עירוני שיוסמך לאכוף את החוקים בתחום איכות הסביבה.

4. אבקש <u>לקדם את הטיפול בתלונה כפי שעלה בסיכום הישיבה</u> עם מהנדס המועצה ומ״מ מנהל התפעול (התחזוקה, התברואה והבטיחות) מתאריך 8.10.12 וברוח התשובה שניתנה למתלוננת.

***** לא נתקבל דיווח ועדכון במועד שנדרש לכך. בבדיקת מעקב בשטח שנערכה בחודש מרץ 2013, עלה כי בוצע ריבוד אספלט במקום בו הוסרה הגבשושית נשוא תלונה זו.**

3.12 מאור רחובות לא תקין באחד הרחובות בשכונת סיוואניה ובשכונת דליה צעירה

<u>פרטי התלונה</u>:

המתלונן טען כי בחודש פברואר 2012 הוא פנה למועצה לגבי תקלה בעמודי התאורה שליד ביתו. לטענתו, נמסר לו כי המועצה מתארגנת לפרסום מכרז בענין זה. אולם נכון למועד הגשת תלונתו, קרי: אוגוסט 2013, לא תוקנו עמודי התאורה באזור מגוריו. המתלונן טען כי המועצה משתהה לתקן את עמודי התאורה.

המתלונן טען כי המועצה מזניחה את שכונתו, וכן המועצה אינה מטפלת ומזניחה את אחד הרחובות המרכזיים בשכונת דליה צעירה שאינו מפותח, וזאת חרף קבלת תקציבים ממשלתיים לפתח את השכונה.

פועל יוצא מכך, לטענת המתלונן הוא ובני משפחתו שרויים בעלטה בלילות, ולא ברור מתי יתוקנו עמודי התאורה ולמה צריך להמתין זמן רב עד תיקון עמודי התאורה.

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

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. על-פי התלונה שהוגשה בתאריך 29.8.12, היו פניות למוקד ולמספר גורמים במועצה, אף המתלונן מצטט אמירות והוא רושם מידע שמתאר את הליך ההתקשרות לביצוע עבודת תחזוקה למערכת החשמל העירונית, אולם <u>לא נמצא תיעוד לפניות אלו</u>.

2. במישור המהותי, על-פי הדיווח שנמסר לח״מ, אכן באזור מגוריו של המתלונן (לרבות רחוב מספר 8) תוקנו פנסים הקיימים על מספר עמודי תאורה בתאריך 12.10.12, בין היתר, עמוד תאורה (שהינו חלק מהמאור העירוני) אשר נמצא בשטח פרטי ומאיר גן פרטי השייך למשפחת המתלונן !

   באשר לרחוב בו ממוקם הנכס השייך לאחיו של המתלונן בשכונת דליה צעירה, הבירור העלה כי אכן קיים העדר תאורה, דבר שמחייב טיפול במאור כבישים. במועד בירור התלונה, דווח לממונה על תלונות הציבור כי מחלקת ההנדסה מקדמת הליך הסדרת המאור העירוני ברחוב דנן, בין היתר, גיוס מקור תקציבי מול משרד השיכון.

3. אכן המועצה לא התקשרה עם ספק לטיפול במערכת החשמל העירוני במחצית הראשונה לשנת 2012 אלא עד סוף חודש יולי 2012, ולא העסיקה עובד מוסמך לטפל במערכת החשמל העירונית במשך כל התקופה לאחר ביטול האיחוד. משלא היתה תחזוקה שוטפת למערכת החשמל העירונית, נוצרו תקלות ובעיות רבות המחייבות טיפול.

   הספק עמו התקשרה המועצה, הועסק תחילה בטיפול במערכת החשמל העירונית ובעיקר מוסדות החינוך לקראת פתיחת שנת הלימודים תשע״ג, רק בסוף חודש ספטמבר 2012 החל לטפל במאור רחובות.

4. אי-לכך, הבירור העלה כי התלונה מוצדקת, למעט נושא עמוד התאורה הממוקם בשטח הפרטי , אשר ככל הנראה מחובר למאור העירוני במשך השנים.

5. כלקח נלמד מתלונה זו, הנני ממליצה כדלהלן :

   5.1 לייעל ולשפר את תחזוקת המתקנים, הכבישים והמוסדות בתחום המועצה.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

5.2 לתחזק בשוטף את מערכת החשמל העירונית לרבות מאור כבישים, כדי למנוע היווצרות מפגעי בטיחות.

לשם כך, על המועצה להעמיד תקציב מתאים והתקשרות ברת-תוקף עם ספק כשיר ומוסמך לטפל במערכת החשמל העירונית.

5.3 לתעד את פניות התושבים ולטפל בהן כראוי, על פי סדר קדימות ודחיפות, שייקבע בהתאם אמות מידה ברורים ושוויוניים.

5.4 לבצע סריקה לעמודי התאורה שהם חלק ממערכת החשמל העירוני, אשר משרתים יחידים ואינם משרתים את הציבור הרחב. דוגמת, עמוד התאורה שהוזכר לעיל; עמוד תאורה שבו כיוון גוף התאורה פונה לשטח הפרטי ולא לשטח הרבים וכיו"ב.

מוצע להשלים את סריקה עד לתאריך 20 לנובמבר 2012.

5.5 באותה הזדמנות, לבצע סריקה לחיבורים הפיראטיים למערכת החשמל העירוני, להפסיק את החיבורים שיתגלו ולמצות את הדין עם המשתמשים.

6. אבקשכם <u>לקדם את הטיפול</u> בתיקון התאורה בשכונת דליה צעירה כפי צוין לעיל, ולתחזק את מערכת החשמל העירונית .

אבקש לקבל דווח על הנעשה לרבות תיקון התאורה בשכונת דליה צעירה עד לתאריך **25.11.12**.

***** לא נתקבל דיווח בנושא מאור כבישים כמבוקש במועד שנקבע. הקמת תשתית מאור כבישים ברחוב בשכונת דליה מעירה נשוא התלונה בוצעה ברבעון הראשון לשנת 2013.**

באשר להשלמת פיתוח אותו רחוב – על-פי מחלקת ההנדסה, המינהל נהג לבצע עבודות פיתוח עם השלמת הבניה. ישנם מספר מגרשים ריקים במקום נשוא התלונה; פורסמה הודעה לשיווק מגרשים. בשלב זה, הושג אישור לביצוע תאורה וחישוף שוליים לרבות תיקון בורות בשוליים באופן זמני עד השלמת בניית השכונה.

3.13 התראה ממחלקת הגביה בגין שיק שלא כובד בשל חוסר היסב

<u>פרטי התלונה</u> :

לטענת המתלונן, השיק נשוא תלונתו אשר מסר למחלקת הגביה במסגרת הסדרת חובותיו למועצה המקומית, חזר בשל חוסר היסב. לדבריו, חוסר היסב היא בעיה של מפקיד השיק ולא קשורה למעשה שבשליטת הלקוח, דבר שהוא אימת גם בבדיקתו מול הבנק.

המתלונן טען כי הוא נפגע מאחר והוא קיבל הודעה/התראה בגין החזרת השיק בלשון מאיימת, חרף הסדרת חובותיו למחלקת הגביה כולל תחת מרכיבי השיק שחזר.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי ההודעה שנשלחה לתושב בדבר אי-פירעון השיק עקב חסר היסב, אינה מתאים למקרה של בעיית היסב או תקלה מסוג זה, שאינה בשליטת הנמשך, והיא נוקטת בלשון מאיימת.

המתלונן נעלב מלשון ההודעה המאיימת לנקוט בהליכי גביה נגדו, כאשר הוא אינו סרבן תשלום, אלא קיימת יתרת זכות בחשבון המנוהל על שמו. המתלונן מסביר כי בעיית חסר ההיסב אינה בשליטתו, וכי בבירור שהוא ערך מול הבנק נמסר לו כי התקלה אירעה בשל טעות של המועצה.

2. טענת המתלונן כי הוא לא ידע על הבעיה שנוצרה; כשנודע לו מהודעת מחלקת הגביה, ביקש להפקידו שוב, אולם נמסר לו על-ידי מחלקת הגביה כי הפקדת השיק בשנית הינה סבוכה במידה מסוימת.

בבדיקה עלה כי במקרה של אי-פירעון השיק לרבות בשל חסר היסב, נשלחת הודעה על כך באמצעות דיוור ישיר הן למפקיד והן לנמשך. לכן, סביר להניח כי המתלונן/הנמשך קיבל הודעה בדבר השיק שלא נפרע.

3. הסבר מחלקת הגביה כי השיק הוטבע בכל החותמות הדרושות, וכי הבעיה כי מהבנק.

עיון בשיק נשוא התלונה, על שני צדדיו, מעלה כי ככל הנראה הבנק לא כיבד את השיק; ייתכן מאחר והחותמת אינה מובהקת ודי ברורה.

4. כלקח נלמד לעתיד, הנני <u>ממליצה</u> לפעול כדלהלן :

4.1 לגבש נוהל עבודה לטיפול בשיקים : הפקדתם, מעקב אחר פירעונם או אי פירעונם, הודעה למשלם על אי-פירעון השיק, בהתאמה לסוג התקלה. לבצע הדרכה מתאימה לעובדים.

4.2 בד בבד, לצייד את מחלקת הגביה בחותמות מובהקות וכל ציוד נדרש.

4.3 לנסח מספר הודעות למשלם בדבר אי-פירעון שיק שמסר למחלקת הגביה, בהתאמה לסוג התקלה או לסיבה של אי-כיבוד השיק. מוצע להסתייע ביועץ המשפטי.

***** לא נמסר דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה בעתיד, הן במועד שנקבע והן נכון למועד עריכת דוח זה.**

3.14 פרסום אירוע לקשישים ולנכים 30.11.11 והתנהגות מנהל מחלקת הרווחה

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן, שהינו עורך לאחד הפורטלים המקומיים, טען כי מנהל הרווחה פנה אליו להסיר כתבה שפרסם בענין אירוע לקשישים ולנכים, בדרך לא ראויה ולא מקובלת לעובד ציבור.

לגופו של ענין, המתלונן טען כי הפרסום שמטעם המועצה לאירוע הקשישים והנכים לתאריך 30.11.11 בכלי התקשורת המקומיים, היה לאחר שנערך האירוע. לדבריו, הדבר מעיד על התנהלות לא אחראית בכספי הציבור.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. התלונה מתייחסת לשני נושאים : הראשון, שיחה קשה בין מנהל מחלקת הרווחה לבין עורך פורטל מסוים בנושא כתבה שפורסמה שעסקה באירוע לקשישים ולנכים. השני, פרסום הזמנה בעיתון לאחר שהתקיים האירוע בתאריך 30.11.11.

2. באשר לנושא הראשון, מנהל הרווחה דחה את טענות המתלונן, אך מסר כי השיחה לא היתה נעימה.

3. בירור התלונה העלה את הדברים הבאים :

א. בחודש נובמבר 2011 פנתה מחלקת הרווחה ללשכת ראש המועצה, אשר טיפלה בנושא הפרסום והדוברות באותה תקופה, לפרסם הזמנה לאירועי קשישים (3) באתרי אינטרנט במיידי וגם בעיתונים של סוף שבוע. אך לא ברור תאריך הפניה. לפי מנהל מחלקת הרווחה, הפניה היתה שבוע מראש לפחות לפני האירועים המתוכננים.

ב. היתה פניה להגיש הצעות מחיר לפרסום באמצעות לשכת ראש המועצה לארבעה עיתונאיים : שני עיתונאיים שהם עורכים לעיתונים ומנהלי פורטלים באינטרנט ושני כתבים.

ג. הצעת מחיר מעורך עיתון ומנהל פורטל מקומי אחד, על -סך 500 ש״ח לשם פרסום באתר אינטרנט, הועברה בתאריך 27.11.11 שעה 12:14.

הזמנה מספר 626 על סך 500 ש״ח הונפקה בתאריך 27.11.11 שעה 15:22. ההזמנה נחתמה על-ידי החשב המלווה בתאריך 1.12.2011, אך לא ברור מתי נחתמה על-ידי ראש המועצה.

ד. בעיתון שיצא ביום חמישי 1.12.11 פורסמה ההזמנה לאירוע הקשישים שנערך בתאריך 30.11.11 ולטיול המתוכנן לצאת לצפון הארץ בתאריך 5.12.11 !

ה. מעיון בכרטיס הספק במערכת הנהלת חשבונות, על-שם עורך העיתון בו פורסמה ההזמנה, לא זוכה הכרטיס בפעולה זו. בשיחה קודמת עם מנהל הרכש בסמוך למועד קבלת התלונה, המלצתי לבחון את הפרסום שנערך ולא לאשר לתשלום פרסום לאירוע שכבר נערך והסתיים.

ו. מלשכת ראש המועצה נמסר כי הפרסום היה גם באתר האינטרנט.

4. כלקח נלמד מהמקרה, הנני <u>ממליצה</u> כדלהלן :

4.1 לייעל את עבודת הדוברות והפרסום במועצה. ראוי להגיב לכתבות שעוסקות בפעולות המועצה באמצעות דובר המועצה או הגורם שהוסמך מטעם ראש המועצה לעסוק בדוברות ובהסברה, כדי למנוע מצב שבו המועצה או מחלקה או יחידה מותקפת באופן חד-צדדי וחלילה פגיעה במועצה.

4.2 לקבוע נוהל עבודה לפרסום ולהסברה לציבור הרחב; לתעד כל שלבי הפרסום. באירועים מתוכננים מראש, יש מקום להיערך זמן סביר לפני מועדי האירועים.

4.3 לנהל מעקב אחר הפרסומים שהיו בכל אמצעי התקשורת ולשמור תיעוד כי בוצעו. לא לאשר לתשלום פרסום שכלל פרטים לא נכונים או מטעים או אינם רלבנטיים.

באירועים הפתוחים לציבור הרחב שיש בהם אופי רווחתי או חינוכי או התנדבותי, ראוי לרתום את כלי התקשרות לשווק את האירוע, לסקר את האירוע וכיו״ב.

3.15 מטרד כלבים בשכונת מגורים

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננת פנתה למועצה באמצעות בא-כוחה. המתלוננת טענה כי מזה שנים היא סובלת מארבעה כלבים בהחזקת שכנה, שמתגורר סמוך לביתה. הכלבים מהווים מפגע סביבתי - רעש וריח קשה.

המתלוננת דרשה מהשכן להרחיק את הכלבים מחלון ביתה. אך לטענתה דרישותיה לא נענו ואף הותקפה על-ידי השכן שמחזיק את הכלבים.

המתלוננת ביקשה שנציג המחלקה הוטרינרית יבקר בשטח ויוודא את חומרת המטרד התברואתי הקיים, ובהתאם יפעל בדרכים המותרות בחוק לסילוק המטרד.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי אכן במועד הפניה למועצה היה קיים מטרד, שכנים שהוזכרו בתלונה החזיקו מספר כלבים, אפילו ללא רישום וחיסון כמתחייב.

2. עקב התלונה טיפל הרופא הוטרינר במטרד מול הדיירים אשר נגד התנהגותם הוגשה התלונה.

בתאריך 10.7.12 שלושה כלבים קיבלו חיסון כנגד מחלת הכלבת. בבדיקות מעקב של הרופא הוטרינר כפי דווח לממונה על תלונות הציבור, עלה כי אותם כלבים קשורים ולא קיים מטרד יותר.

3. אולם, בירור התלונה העלה מספר ממצאים :

3.1 בשנת 2011 הכלבים נשוא התלונה לא קיבלו חיסון כנגד מחלת הכלבת. על-פי התלונה כי ישנם 4 כלבים, הרופא הוטרינר דיווח על 3 כלבים.

3.2 על-פי הרופא הוטרינר ועל-פי פניות הציבור שהיו, קיימים כלבים משוטטים, ננטשים או מוזנחים, שאינם רשומים ברישום הוטרינרי, דבר המהווה סכנה ומטרד לציבור. נוסף על כך, קיים ריבוי טבעי של כלבים וחתולים בשל העדר עיקור וסירוס לכלבים ולחתולים.

לא ניצלה המועצה אפשרות קבלת מימון לעיקור חתולים בקול קורא לשנת 2012 (שיטת מטשינג).

3.3 וטרינר המועצה ציין כי לא עומד לרשותו שירותי לוכד כלבים מזה כחודשיים, וכי לא משולם לספקים הוטרינריים באופן סדיר ושוטף ; לפיכך המצב נהיה כמו בעבר מבחינת העמדת אמצעים וכלים מקצועיים לביצוע עבודתו, בין היתר, שירותי לכידת כלבים, שירותי תחנת הסגר.

בבדיקת כרטסות הספקים הוטרינריים במערכת הנהלת חשבונות עלה כי אכן קיימות יתרות חוב לשני ספקים הוטרינריים, בנוסף קיימים חשבונות לא רשומים במערכת הנהלת חשבונות. ראה טבלת אקסל.

3.4 לא בוצעה אכיפה מטעם המועצה כנגד אחזקת כלבים לרבות אחזקת כלב ללא חיסון ורישום / רישיון, בעיקר ומאחר שלא הושלם הליך הסמכת הרופא הוטרינר כמפקח לאכיפת העבירות המינהליות המנויות בתקנות העבירות המינהליות (קנס - כלבת ופיקוח על כלבים), התשס"ז-2007, אלא עד לתאריך 17.5.12 (מועד פרסום ההודעה על מינוי מפקח ברשומות).

הרופא הוטרינר הסביר כי הובא לידיעתו דבר הפרסום לפני חודש בערך, וכי אין ברשותו פנקסים לרישום דו"חות עבירות ברירת קנס !

4. כלקח נלמד לעתיד, הנני ממליצה כדלהלן :

4.1 להסדיר את החובות לספקים הוטרינריים באופן סדיר ושוטף.

4.2 להעמיד כלים ואמצעים מתאימים וזמינים לרשות וטרינר המועצה, בשוטף באופן סדיר.

4.3 לכרות התקשרויות שנתיות ברות תוקף עם ספקים וטרינריים באופן שיטתי, ולאכוף את ההתחייבויות תחתן. לשם כך, יש להעמיד תקציב מתאים לביצוע שירות חיוני זה בהתאם לתוכנית עבודה מפורטת שיגיש הרופא הוטרינר.

4.4 להגביר את האכיפה בשטח על-ידי הרופא הוטרינר שהוסמך לכך, לשם כך יש להעמיד לרשותו כלים לביצוע אכיפה (לדוגמה : פנקסים לרישום דו"חות) ולמנות תובע עירוני להמשך טיפול.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

4.5 לפעול העלאת המודעות לענין עיקור כלבים וחתולים, רישומם וחיסונם כנגד מלחמת הכלבת.

4.6 להגיש בקשה למימון עיקור חתולי רחוב באמצעות קול קורא. בנוסף, לבדוק האם ניתן לקבל מימון לעיקור כלבים.

4.7 לבדוק אפשרות שיתופי פעולה ורתימת גופים והארגונים הפועלים בתחום צער בעלי חיים.

***** לא דווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות המקרה. ראש המועצה כינס שתי ישיבות במחצית הראשונה לשנת 2013 לשיפור השירות הוטרינארי לרבות התקצוב.**

3.16 בניית קירות בשכונת ונסה שלא כדין – יישום החלטת בית-המשפט

<u>פרטי התלונה</u>:

המתלונן טען כי נבנו קירות בשכונת ונסה מול חלקתו בניגוד להחלטת בית-המשפט. הקירות נבנו במרחק משתנה מהכביש המנדטורי. בקטעים מסוימים, הקירות – במרחק של 0.50 מטר ובקטעים אחרים, הם – במרחק של 2.40 מטר.

המתלונן ביקש לבדוק זאת ולהביא ליישום את החלטת בית-המשפט. המתלונן הסביר כי הוא אינו מוכן להרחיב הכביש מחלקתו.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי בניית הקירות בחלקה נשוא התלונה בוצעה על-ידי הבעלים, לאחר שביצעו חפירות מסוכנות במקום. אך הבניה בוצעה שלא על-פי היתר בניה מתאים.

   עם זאת, לא הוסרה הסכנה בקטע אחד בצד המערבי של החלקה, למרות פניות מהנדס המועצה לבעלים לתיקון המצב ולהסיר את המפגע הבטיחותי שנוצר מהפעולות שנעשו במקרקעין.

2. בפני בית המשפט המחוזי בחיפה התנהל תיק פלילי מטעם הוועדה לתכנון ולבניה כנגד הבעלים של החלקה נשוא התלונה, תחת עילת החפירות המסוכנות שביצעו בקו אפס עם הכביש המנדטורי. בתאריך 1.8.10 ניתן פסק-דין.

בתאריך 12.10.10 ניתנה החלטה בהליך הערעור שהוגש. החלטה זו נותנת תוקף של פסק-דין להסכמת הצדדים. על-פי החלטה זו, תוסר הסכנה הקיימת במקום כתוצאה מהעבודות שבוצעו, והיא תעשה על-ידי המערערים בתיאום עם הוועדה ועל-פי הנחיותיה, בלבד שלא יהא בכך כדי להטיל על הוועדה כל חובת תשלום וכי הפעולות להסרת הסכנה ייעשו כדין.

3. הבירור העלה כי ממועד ההחלטה בהליך ערעור דנא, לא היתה פעולה של הוועדה לתכנון ולבניה בנוגע לבניית קירות תומכים ללא היתר, מלבד צו מינהלי הנושא תאריך 4.7.11 נגד אחד הבעלים בחלקה, ובנוגע לאי-הסרת הסכנה הקיימת בקטע המערבי בחלקה.

   נכון למועד הבירור, הוועדה לתכנון ולבניה לא נקטה בצעדי אכיפה כלשהם ליישום ההחלטה מתאריך 12.10.10 דלעיל.

4. על-פי מדידה שביצעה חברת בזק בשכונת ונסה בסומך למועד הגשת התלונה, עלה כי הקירות שנבנו נמצאים במרחקים שונים מגבול הכביש המנדטורי, הנעים בין 2 מטרים עד 3 מטרים.

5. הבירור העלה כי התקיימו ישיבות בירור בין מהנדס המועצה (ומהנדס הוועדה לתכנון ולבניה כתוארו דאז) לבין הבעלים של החלקה לשם הסרת הסכנה.

   יחד עם זאת, בניית הקירות הינה חלופה יותר בטוחה וטובה יותר מכל חלופה אחרת, אשר יש בה למנוע סכנת נפשות.

   הבעלים פנו למועצה לסיוע במימון עלויות הקמת הקירות בחלקה, אך בקשתם זו נדחתה, בין היתר, מאחר ומדובר באזור לא מפותח ומעמדו אינו מאושר על-פי תוכנית בנין סטטוטורית.

   במסגרת פניות וישיבות אלה, "סוכם" כי הבניה תהיה במרחק 4 מטרים מגבול הכביש המנדטורי.

6. לאור חשיבות נושא התלונה, בפרט הסרת הסכנה והרחבת הכביש המתוכנן, המועצה תתייחס לנושא זה בעת התכנון הסופי של בניית השכונה.

   הביקורת ממליצה לפעול בתיאום הוועדה לתכנון ולבניה להסרת הסכנה הקיימת ולמניעת סכנת נפשות בחלק הפנימי של החלקה לכיוון מערב, בהקדם.

   הביקורת ממליצה ליישם את הוראות חוק התכנון והבניה ותקנותיו ולאכוף את החלטות בית-המשפט במועדים שנקבעים לכך, ולקיים מעקב שיטתי אחר מצב הבניה או הפעולות במקרקעין.

טלפון : 048301908 פקס : 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל , 30056

3.17 תקלות באיסוף ופינוי פסולת ביתית – רחוב ראשי כניסה דרום-מזרח

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננים טענו כי מזה שנתיים וחצי, הם מבקשים לאסוף את האשפה מהנישה שבביתם הפרטי, שנבנתה במיוחד למטרה זו.

למרבה האבסורד, טענו המתלוננים כי לרוב כשפח האשפה (כלי אצירה) נמצא בנישה המיועדת לכך, לא היה איסוף אשפה. לטענתם, כשהם מוצאים את פח האשפה מהנישה ומניחים בסמוך לכביש הראשי, מתבצע איסוף אשפה. במקרים בודדים שבוצע בהם איסוף אשפה מהבית, פח האשפה אינו מוחזר למקומו ונשאר על-יד הכביש הראשי, כ- 200 מטרים מהבית.

המתלוננים טענו כי חרף פניותיהם לגורם הרלבנטי במועצה, הובטח כי הענין יטופל, אך בא הענין על תיקונו. המתלוננים מבקשים לקבל שירות איסוף והחזרת פח אשפה למיקומו הרלבנטי.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת. נושא התלונה בא על תיקונו.

יחד עם זאת, המפקח המלווה את עבודות הקבלן מסר בתגובה כי לא אוספים מהנישה בשל הגישה הקשה לשכונה.

2. כלקח מהמקרה יש לפקח על שיטת ביצוע עבודות איסוף האשפה באופן יותר מבוקר, מוצע להעמיד לרשות המפקח אמצעים טכנולוגיים חדישים לקיום פיקוח אפקטיבי.

   יש להנחות את הקבלן לאסוף את האשפה בתדירות של פעמיים בשבוע; להחזיר את כלי האצירה למקומו או סמוך ככל הניתן לעמדת סילוק האשפה המיועדת לכך; ולשמור על סביבה נקיה של הכלי.

3. למנוע הישנות מקרה זה בעתיד. מוצע לקיים בקרה מדגמית פר אזור ולקיים תיעוד נאות.

***** בישיבה שנערכה בחודש דצמבר 2012 במוכחות נציגי קבלן הועלו כל התקלות והליקויים בביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת, בין היתר, תדירות הפינוי, אופן הפינוי לרבות החזרת הפחים/כלי האצירה למיקומם.**

3.18 תקלות בעבודת פינוי פסולת ביתית בשכונת ביר דובל

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננת טענה כי בשל מפגע בטיחותי קשה שייצר אחד הדיירים, קרי: חפירות מסוכנות שביצע בשולי כביש הגישה לשכונה, מתבצע פינוי אשפה בתדירות של פעם אחת לשבוע.

המתלוננת טענה כי לעיתים עקב פניות דיירים למוקד או לעובד המלווה את עבודת הקבלן או ללשכת ראש המועצה, אוספים את האשפה שלא אספו כמתוכנן.

לדברי המתלוננת, מזה תקופה העולה על חודש ימים, לא מגיע הקבלן בימי שלישי ושישי כפי שנהג לעשות בעבר. מאחר והביתה של המתלוננת מגודר, היא מבקשת להתעדכן בתוכנית העבודה של הקבלן, כדי להתארגן ולהוציא את הפח/כלי האצירה.

נוסף על כך, חזירי בר משוטטים בשכונה ונוברים באשפה שלא נאספה !!

<u>תוצאות בירור התלונה :</u>

1. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת.

מבירור מול מוקד פניות התושבים, דיירים שונים והעובדים הרלבנטיים במועצה, לא מתבצע איסוף ופינוי אשפה ביתית סדירים בתדירות של פעמיים בשכונה.

בחודש דצמבר 2012 כינס מזכיר המועצה ישיבה עם נציגי הקבלן בנושא ביצוע עבודות איסוף ופינוי אשפה תחת חוזה ההתקשרות. בישיבה זו הועלו הליקויים והתקלות בביצוע עבודת איסוף ופינוי האשפה אשר חוזרות על עצמן.

כפתרון זמני עד להסרת הסכנה, הוצע לבצע איסוף ופינוי פסולת באמצעות רכב בייבי בשעות הבוקר בתדירות של פעמיים בשבוע.

במקביל, לא הועברו דו״חות ביצוע העבודה החודשיים לחודשים אוקטובר 2011 עד אוקטובר 2012. לכאורה לא הוגשו דו״חות ביצוע כאמור.

2. אכן קיים מפגע בטיחותי שהצביעה עליו המתלוננת, כתוצאה מכך כביש הגישה לשכונה אינו בטיחותי ואינו עביר בקטעים מסוימים.

מחלקת ההנדסה התרתה בגורם המפגע להחזיר את המצב לקדמותו ולהסיר את הסכנה; במקביל, מהנדס המועצה פנה לוועדה לתכנון ולבניה רכס הכרמל לאשר ביצוע עבודה חריגה לסילוק המפגע והסרת הסכנה.

נכון למועד עריכת דו״ח זה, טרם הוסרה הסכנה.

3. דווח על שוטטות של חזירי בר באזורי מגורים הגובלים בפארק הכרמל אשר נוברים באשפה ביתית, בכך גורמים למטרד סביבתי. כגון: שכונת רנדה, שכונת נג'מת אל-סובח.

הרופא הוטרינר במועצה מסר בתגובה כי לאחרונה קיים ריבוי של חזירי בר באזור. הוא פנה לרשות שמירת הטבע לטפל בענין זה בפעמים שונות ונשנות.

בחודש אוקטובר 2012 פנה ראש המועצה לרשות שמירת הטבע בענין חזירי הבר.

4. כלקח נלמד מהמקרה ובמטרה למנוע את הישנותו, הנני ממליצה כדלהלן:

א. ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות ולהביא את התקלות וההפרות לידיעת הקבלן בזמן אמת, ולבטא זאת בהתחשבנות עם הקבלן.

ב. לקיים פיקוח ובקרה על שיטת ואופן ביצוע עבודות הקבלן. מוצע לבצע בדיקה מדגמית שיטתית קבועה בכל אזור בתחום המועצה, ולתעד את הבדיקה.

ג. על הקבלן המבצע להגיש דוחות עבודה חודשיים; במקביל, על המועצה לערוך דו"חות יומיים המתעדים את הליכי הבקרה והפיקוח אחר עבודת הקבלן.

ד. לבצע איסוף ופינוי פסולת באמצעות רכבים מתאימים לפי נתוני ומאפייני כל אזור/רחוב. לדוגמה: איסוף ופינוי פסולת באזור שאינו נגיש לרכב אשפה רגיל, יתבצע ברכב ייחודי ומתאים.

ה. לבצע עבודות איסוף ופינוי בשעות המותרות בדין ולא בשעות הלילה, כדי למנוע מטרד רעש ולהגביר את הבקרה על עבודת הקבלן.

ו. לפרסם את תוכנית האיסוף ופינוי הפסולת מתחום המועצה, לפי סוגי הפסולת השונים. כמו כן, לפרסם כל שינוי ועדכון בתוכנית עבודה זו גם באתר האינטרנט של המועצה.

טלפון: 048301908 פקס: 048394301 רחוב מספר 2 דלית אל כרמל, 30056