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

מבקרת המועצה המקומית

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2013

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 שלהן.

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 עם 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 והשלמת הטיפול תוך פרק זמן סביר קצר ככל הניתן.

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

2.נושאי התלונות

2.1 להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו **על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור** במהלך שנת 2013 (גם שנת 2012 ביחס למספר תלונות ואחת בשנת 2011):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1.אוקטובר 2012 תשובה בכתב: ינואר 2013	**הנדסה - מים**: מונה צריכת המים בנכס (שנמצא בדרך להר שוקף) הותקן שלא בסמוך לגבול המגרש אלא במרחק משמעותי מהנכס. פגיעות ופיצוצים רבים בקו המים הגלוי. נטען כי הם שילמו כספים בעבור התיקונים בקו וכי נתקבל חשבון צריכת מים חריג.	מוצדק
2. יולי 2011 תשובה בכתב: מרץ 2013	**גזברות – גביה** (בעיקר): טענה לקשירת קשר בין מספר בעלי תקפידים ונבחרי ציבור (שכיהנו בתקופת האיחוד או לאחר ביטול האיחוד) והשתמשו בסמכות שלטונית כדי לפגוע בו ובפרנסתו.	לא מבוססת (ישנה טענה שהיא מוצדקת חלקית)
3. ינואר 2013 תשובה מסכמת – אפריל 2013	**הנדסה – תשתית ניקוז +גזברות**: פיצוי כספי בעבור גרימת נזק לבית והסדרת מערכת ניקוז אזורית במגרשו ובאזור מגוריו.	מוצדק
4. נובמבר 2012 תשובה בכתב: אפריל 2013	**הנדסה – מים ותחזוקה**: אי החזרת המצב לקדמותו והשלמת העבודות כולל ריבוד אספלט, לאחר ביצוע עבודות תיקון פיצוץ מים, ארבעה חודשים לפני מועד הגשת התלונה.	מוצדק
5. מרץ 2013 תשובה בכתב: אפריל 2013	**הנדסה – מים ותחזוקה :** אי החזרת המצב לקדמותו כולל ריבוד אספלט לאחר ביצוע עבודות תיקון פיצוץ מים שאירע באמצע חודש פברואר 2013. כמו-כן, בקשה לשיקום וריבוד הכביש.	מוצדק
6. ינואר 2013 תשובה בכתב: אפריל 2013 (נשלח מאי 2013)	**גביה**: דרישה לביטול חיוב או הפחתתו למבנה שנמצא מחוץ לתוכנית מתאר, בטענה שלא מקבלים שירותים מוניציפאליים מלבד איסוף אשפה. הדיירים מימנו את ההוצאות בגין חיבור המים והסדרת כביש גישה. ** בניה בלתי חוקית.	לא מוצדק
7. פבואר 2013 תשובה בכתב: יולי 2013	**הנדסה – בטיחות + תשתית ותחזוקה:** כביש מסוכן לשימוש, מחייב שיקום והסדרת שוליים. היתה התכתבות עם ראש המועצה לבצע שיקום וריבוד הכביש בהשתתפות הדיירים.	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
8. יולי 2013 (קדם לכך תלונה שבוטלה) תשובה חלקית : ספטמבר 2013 תשובה מסכמת : מרץ 2014	**הנדסה – תשתיות מים + בזק; תברואה - פינוי אשפה :** תקלות בתדירות איסוף ופינוי פסולת ; זרם מים חלש, אין מים למספר שעות; קידום הנחת תשתיות בזק בשכונת ונסה. *** אזור מתפתח; בניה בלתי חוקית.	מוצדק – תברואה מוצדק חלקית – הנדסה
9. . יוני 2012 תשובה מסכמת – ספטמבר 2013	**הנדסה – ביצוע פרוייקט הנחת תשתיות :** מפגע אבק שנוצר במסגרת ביצוע פרוייקט הנחת קווי הולכה לביוב בשכונת ח'לת עלי. ** פרויקט בוצע באמצעות הרשות הממשלתית למים ולביוב .	מוצדק
10. אוגוסט 2013 תשובה בכתב : ספטמבר 2013	**הנדסה ותכנון ובניה** : אי מתן תשובה לפניה מתאריך 24.9.2012 בנושא בניה בלתי חוקית שלא על-פי היתר והסכם בגוש 11523	מוצדק חלקית
11. נובמבר 2012 תשובה בכתב : נובמבר 2013 (נשלח - ינואר 2014)	**הנדסה – בטיחות ותחזוקה** : שטחים ציבוריים – גן רוטרי ומגרש הספורט הצמוד מוזנח, מופקר ומסוכן.	מוצדק
12. ינואר 2013	**הנדסה** : שיווק מגרשים לחיילים משוחררים. אין אחריות ישירה של המועצה. המחלקה מנהלת רשימת מבקשים.	לא רלבנטי.
סה"כ : 11 **(אחת אינה תלונה של ממש, לכן לא נכללה)**	הנדסה : 9 (**מים וביוב -** 4 ; **בטיחות – 2** וכל פניה בתחום ההנדסה של אי החזרת המצב לקדמותו גורמת להיווצרות מפגעים בטיחותיים ו/או סביבתיים) ; גזברות וגביה : 3 ; תברואה : 1 ; חינוך : 0 ; רווחה : 0 ; מינהל כללי : 0.	7 מוצדקות. 2 מוצדקות חלקית. 1 לא מוצדקות. 1 לא מבוססת

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

2.2 תלונות **2013** אשר ביקשו המתלוננים **לא לחשוף את זהותם**

מועד הגשת התלונה	נושא התלונה	תוצאות הבירור
		לא ניתנה תשובה בכתב בשל רצון המתלונן **לא להיחשף.**
1. **אוגוסט 2013**	**הנדסה** – חיבורי ביוב פיראיטיים על-ידי דיירים וגרימת מפגע קשה בכביש מצומת העוקף לכיוון מזרח גם לנוסעים וגם להולכי רגל. נטען באישור גורם מהמועצה שאינו מורשה. הביקורת ביקשה לערוך בדיקה יסודית בשטח לגורמים להיווצרות המפגע, הנכסים שמחוברים למערכת הביוב הציבורית וצורת החיבור למערכת הביוב הציבורית. כמו-כן, איזה צעדים נקטה בהם המועצה כלפי הדיירים אשר חיברו את נכסיהם למערכת הביוב העירונית שלא כדין. לאמוד את הנזקים שנגרמו, להציע חלופות לסילוק המפגע ולתיקון הנזק, ולמניעת הישנותו.	לא נתקבלה התייחסות מחלקת ההנדסה. חוסר שיתוף פעולה והימנעות מהביקורת !! הבירור מול מדור הביוב העלה כי אכן היתה התחברות של מספר דיירים באזור דנן למערכת הביוב העירונית. אולם, ניתונים אלה לא הועלו בכתב ! במסגרת הבירור מול הגורם הבכיר שנטען כי נתן אישור להתחברות – הוא הכחיש זאת. נכון למועד עריכת הדו״ח, מחלקת ההנדסה לא ערכה בדיקה יסודית ולא מסרה לביקורת התייחסות לנושאים שהעלתה וביקשה לברר.
2. **ספטמבר 2013 + פניה טלפונית אוקטובר 2013**	**הנדסה** – עבודות במאור הכבישים שלא באמצעות מחלקת ההנדסה. שינוי כיוון פנסי התאורה שהותקנו על עמודי חשמל במגרש מיני-ביץ בשכונת דליה צעירה ללא מעורבות מחלקת ההנדסה.	הבירור העלה כי אכן היה הסטת גופי התאורה במגרש המיני-ביץ בדליה צעירה לכיוונים שונים. במועד עריכת הדו״ח, מחלקת ההנדסה התרתה בחשמלאי שביצע את הפעולות הנ״ל ללא תיאום עמה, וביקשה להחזיר את המצב לקדמותו.

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 שנת 2011, 2012 ו- 2013 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 2013 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. 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.
3. 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 ! לא נתקבל עדכון בדבר השלמת הטיפול.

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 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
4. 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. ** <u>עריכת סקר מפגעים בטיחותיים וסביבתיים עדכניים, לפעול להסרתם או לסילוקם, במיידי</u>. במקביל, <u>לשלב נושאים מעין אלה בתוכניות פיתוח עתידיות של הישוב, לפי רמת עדיפות</u>.	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. לא נתקבל דיווח נוסף.
5. 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, <u>המועצה לא קידמה תכנון לאזור לרבות פתרון מוצא לביוב בפרט, ולא קידמה תוכנית אב לביוב סטטוטורית בכלל</u>. פועל יוצא מכך, המועצה נאלצת <u>לממן את עלויות סילוק המפגעים הסביבתיים מקופתה הציבורית ולהתמודד עם הבניה הלא-מתוכננת בתחומה</u>. <u>מוצע להצטרף לתאגיד מים וביוב בהקדם ולקדם פיתוח תשתיות המים והביוב בתחום המועצה</u>.	* 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 3/2013 הודיע המתלונן כי הבעיה נפתרה חלקית, עקב התקנת משאבות למי השפכים במגרשי השכנים. הוא ביקש התקנת משאבה במגרשו. מהנדס המועצה מסר כי הפתרון לבעיה אמור להתבצע במסגרת פרויקט הנחת קווי ביוב ברחבי הישוב, שהינו תקוע. לא נתקבל דיווח נוסף.

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 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
6. 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. במידה ונשקפת סכנה ממשית, לא לאפשר שימוש באולם עד להסרת הסכנה</u>. 3. <u>הדרכת מפעיל האולם בכללי הבטיחות ומהות עבודתו</u>. מוצע <u>כי היועץ המשפטי יבדוק אם קיימים קשרי עבודה בין מפעיל האולם לבין מנהל מרכז התרבות בשל קירבת המשפחה.</u> 4. <u>בחינה תקופתית למצב אולמות הספורט בתחום המועצה ובהתאם לפעול לתיקון/שיפוץ /שדרוג לרבות גיוס מקורות תקציב</u>.	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 לכך, יתוקנו ממצאי הבדיקה להכשרת השימוש באולם. בנוסף במהלך שנת 2013, פעלה הביקורת מול ההנדסה בענין שיפוץ אולם פיס ליד בית-ספר יסודי ב'. האולם לא שופץ ולא הוסרו מפגעי הבטיחות, אף חרף זאת נעשה בו שימוש. 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 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
7. 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. במועד עריכת הדו"ח, החלה המועצה לקדם הטיפול בנושא שילוט הנושא שמות רחובות בשכונת הורדים ובשכונת דליה צעירה.

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

2.4 נושאים/פניות תושבים שטופלו במהלך **שנת 2013** על-ידי הממונה על תלונות הציבור :

מספר ומועד הפניה	נושא הפניה	תוצאות בירור הפניה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **=הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
1. 14.11.12 עדיין פתוחה. מוצדקת חלקית עד מוצדקת. (בניה ושינויים באזור ללא היתר כדין או אישור מחלקת ההנדסה)	**1.** זרימת מי ביוב למגרש של המתלונן ממגרש השכן ככל הנראה עקב עבודות פיתוח שביצע השכן במגרשו וחשש להטיית מי הביוב למגרשו. **2.** בהמשך לפניות בעבר, קיים מפגע תברואתי קשה עקב התנקזות מי הגשמים במגרשו משני כיוונים. **3.** בוצעו עבודות הגבהת קירות על ידי שכניו. במקביל, קו הניקוז שביצעה המועצה נסתם על-ידי דיירים אחרים. בתחילת השנה, קרס הקיר שתומך במגרשו.	**1.** מדובר באדמה שהגיעה לרוויה בעונות הקיץ והחורף. מערכת הביוב העירונית באזור ח'לת עלי (הרלבנטית) לא הושלמה. אין פתרון הנדסי, וזאת עד להשלמת פרויקט הביוב באזור. הפתרון הזמני המוצע הוא שאיבת מי הביוב מהמגרש ומגרש נוסף. 2. בשל מיקום המגרש של המתלונן, מי הגשמים והביוב מתנקזים במגרש. הפתרון ההנדסי לטווח ארוך הוא השלמת מערכות הניקוז באזור. 3. קו הניקוז שבוצע בתקופת האיחוד נסתם על-ידי אחד הדיירים מאחר ומי הגשמים התנקזו במגרשו ובסמוך לו, כ"פתרון קצה". 4. הקיר שקרס בוצע ע"י דייר ובאחריותו. הדיירים באזור דנן אחראיים לבניה שהם ביצעו. 5. בוצע חיבור לא חוקי של הטיית מערכת הביוב שבמגרש השכן לקו הניקוז שנסתם. המהנדס והצוות פעלו מול הדיירים לפתרון הבעיה.	התלונה עדיין רלבנטית מאחר ולא הושלמה מערכת הביוב העירונית, ולא שודרגה או טופלה מערכת הניקוז האזורית. פרוייקט הנחת קווי הולכה לביוב בשכונת ח'לת עלי - שלב א' נעצר ולא התקדם. "דווח" כי המפגע/הבעיה שנוצר/ה במגרש טופל על-ידי השכן שיצר אותו/ה.	לא התקבל עדכון לענין הטיפול בנושאי התלונה עד למועד עריכת הדו"ח. מבוצעת שאיבת מי ביוב, לעיתים רחוקות.
2. 31.12.12 אפריל 2013 פניה **לראש המועצה**	בקשה לשינוי תוואי דרך מתוכננת בגוש 11506 בחלקה 35 הדרך לא נסללה ועל תוואי הדרך בנויים בתים רבים כ- 100 בתים. התכנון הפך כלא רלבנטי למציאות.	באותה שכונה חלה תוכנית מפורטת מאושרת. אין תקציב מתאים לשינוי תכנון. ניתן לפעול לגיוס מקור תקציבי; או להפנות את הנושא לוועדה לתכנון ולבניה; לחילופין, הדייר/ים יזום/מו תוכנית מפורטת לשינוי ייעוד.	** לקדם תוכניות מפורטות לשינוי ייעוד במספר אזורים שהמציאות הפכה את התכנון המאושר לתכנון לא רלבנטי. ניתן לקדם תוכנית לאזורים ברצף.	

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

מספר ומועד הפניה	נושא הפניה	תוצאות בירור הפניה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **= הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
3. 17.10.12 פניה מופנית **לראש המועצה ולמהנדס המועצה** מוצדקת חלקית עד מוצדקת.	חיבור נכס בשכונת חילת עלי למערכת הביוב העירונית, כמו-כן סילוק מי הביוב שזורמים באזור מגוריו. מדובר בעלות חודשית של שאיבת מי הביוב.	לא ניתן לחבר את הנכס למערכת הביוב העירונית במועד התלונה ואף לא בטווח הזמן של שנתיים. קיימת בניה ללא היתר באזור נשוא התלונה.	לא נתקבלה תגובת התחזוקה לענין סילוק שפכי הביוב /שאיבת מי הביוב . * פרוייקט קווי הולכה בחילת עלי – שלב ג' לא התבצע. אפילו שלב א' בפרוייקט זה נעצר ולא הושלם. במקביל, המועצה לא הצטרפה או הקימה תאגיד מים וביוב. לחילופין לא קיבלה אישור החרגה.	פרויקט הנחת קווי ביוב בשכונת חילת עלי תקוע, ועל כן הבעיה לא באה על פתרונה.
4. 22.7.12 פניה מופנית **למהנדס המועצה** מוצדקת חלקית.	טיפול בתשתיות בשכונת דליה צעירה. במסגרת חוזה הפיתוח שנחתם עם משרד השיכון, התחייב משרד השיכון להסדיר כל התשתיות התומכות ברחוב בצמוד לחלקה נשוא התלונה, בדומה לשאר החלקות בשכונת דליה צעירה. למרות שחלפו 6 שנים ממועד חתימת החוזה, טרם הושלמו עבודות הפיתוח.	נהוג שהמינהל מבצע עבודות פיתוח עם השלמת הבניה. ישנם מספר מגרשים ריקים. ייתכן חידוש פרסום לשיווק מגרשים. הושג אישור לביצוע תאורה, חישוף שוליים ותיקון בורות בשוליים באופן זמני עד להשלמת השכונה עצמה.	* במהלך שנת 2013 בוצעה תאורה וחישוף שוליים בשלב זמני זה. כמו-כן, פורסמה הודעה לשיווק מגרשים, אך בשיטת מכרז ולא הגרלה.	לא נתקבל דיווח נוסף
5. 1.1.13 פניה מופנית **לראש המועצה** מוצדקת חלקית. (העדר אכיפה וזרימת התנועה)	רחוב מספר 8 בשכונת סיוואניה נבנה ואושר על-ידי הרשויות ככביש חד-סטרי (כיוון אחד). כביש זה הופעל על-פי ייעודו בהתחלה. הוצבו שלטים במקום בהתאם לייעודו. כיום ומזה זמן רב, כביש זה מופעל על-ידי המועצה ככביש דו-כיווני וזאת בניגוד לחוק.	1. הכביש הינו לפי תב"ע מאושרת. 2. לפי התוכנית שהוגשה למשרד התחבורה, הכביש חד-סטרי לכיוון מערב ואכן כך בוצע. 3. מבנה הכביש מוכיח חד-סטריות ברחוב הקיים. 4. היתה התנגדות של דיירים והשכונה (כיוון מערב) בתקופה של הכהונה האחרונה לפני האיחוד. אף צבעו את תמרור "אי -כניסה". 5. צריך לקיים פיקוח עירוני. 6. מהנדס המועצה אינו משנה את עמדתו לענין תכלית ומעמד הכביש דנן ; לא השתנו ניתוני הכביש.	** בכביש מופעלים עסקים שאין להם סידורי חניה מתאים. במקביל, התנועה בכביש זה זורמת בשני כיוונים, ללא ציות לתמרור שהוצב ! * עד מועד הדו"ח, הוצב התמרור מחדש והתוקנו מעקות בטיחות על מדרכות. הדבר צימצם במידה מסוימת את גודש התנועה שנוצר מדי יום.	טעון אכיפה.

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

מספר ומועד הפניה	נושא הפניה	תוצאות בירור הפניה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; **=הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
6. 14.12.12 פניה **עקיפה** מוצדקת	קיים מפגע בכניסה לשכונת הורדים בדלית אל כרמל שנוצר לפני חודש וחצי ועדיין לא טופל.	במחצית השניה לחודש ספטמבר 2012 בוצעו עבודות חיבור נכס בחלקה גובלת למפעל המים העירוני אך לא בוצע תיקון אספלט מייד לאחר השלמת עבודות החיבור. במהלך טיפול בפניה, בחודש 2/2013 בוצע תיקון וריבוד באמצעות אספלט קר. ראוי היה לבצע ריבוד אספלט באופן תקני. הבירור מול מ"מ מחלקת המים העלה כי בחלקה לא היתה הכנה לחיבור מים עתידי, וכי הבעלים ביצע עבודות ההתחברות למפעל המים על חשבונו (רתך, מחפרון וחלקים על-פי הצורך)! אף המליץ מ"מ מחלקת מים לזכות את הבעלים. התושב לא נדרש לשלם עבור חציית כביש ועבודות ריתוך.	** 1. להעמיד כלים ואמצעים זמינים לרשות מחלקת ההנדסה ותקציב הולם את היעדים והצרכים. 2. חישוב אגרת צנרת – לא כלל הוצאות בפועל או הוצאות צפויות בגין חציית הכביש וריבודו. ראוי לערוך בדיקה לתשתית המים הקיימת אל מול הבקשה לפי ביצוע החישוב. 3. חשוב לקבוע תהליך עבודה מוטמע לענין חיבור מים והשלמת כל שלבי העבודה, תוך פרק זמן סביר וקצר ככל הניתן.	למועד הדו"ח, נושא תיקון/חיבור נכס למפעל המים העירוני והשלמת העבודות עד למצב של החזרת המצב לקדמותו – טעון שיפור.
7. 17.6.2013 פניה **לראש המועצה** מוצדקת (ענין קידום **פרויקט שילוט רחובות וקריאת שמות)**	מעל שנה חלפה ממועד ההחלטה בישיבת המועצה בתאריך 16.4.12 בנושא קריאת שמות לרחובות בשכונת הורדים ודליה צעירה כפיילוט. לדבריו, האדריכל הציג הצעת מחיר במחירים לא מציאותיים. המועצה אינה מקדמת קריאת שמות לרחובות חרף חובתה בדין.	יישום הפיילוט בשתי השכונות נתקע בשל העדר הרשאה תקציבית לתכנון ולשילוט בתקציב השוטף. על-כן, ישנו צורך לגייס מקור תקציבי לשלטים. מהנדס המועצה יציע שוב להעדיף את נושא תכנון ושילוט רחובות במסגרת חלוקת תקציבי הפיתוח לשנת 2013. באשר ליתר הרחובות בשכונות, הפרוייקט תקוע. על מחלקת ההנדסה לתחום גבולותיהן של יתר השכונות ולהתקדם מול ועדת השמות של המועצה.	* במהלך עריכת הדו"ח החלה המועצה לקדם את יישום הפיילוט בשתי שכונות: דליה צעירה והורדים. ** למרות שקריאת שמות לרחובות ומספור בתים, היא חובתה של המועצה, המועצה לא קידמה תהליך זה. המועצה לא פעלה באופן שיטתי לקדם פרויקט זה בין במישור הרעיוני – דיוני (מלבד מספר דיונים בודדים בועדת השמות) ובין במישור הביצועי.	לא התקדם מהלך קריאת השמות לרחובות ביתר השכונות.

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

מספר ומועד הפניה	נושא הפניה	תוצאות בירור הפניה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; ** = הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
8. 13.3.2013 **לא** מדובר **בתלונה של ממש** אלא פניה ליצירת קשר וקידום פרוייקט של הקמת כלביה ושיתוף בני נוער, בשל בעיית הכלבים המשוטטים והסכנה הסביבתית	<u>וטרינריה</u> : הצעת עמותה להקמת כלביה בדלית אל כרמל. בקשה ליצירת קשר עם ראש המועצה לקידום הפריקט. בהצעה הועלה צורך להקצאת קרקע מרוחקת מבתי מגורים כדי שלא יפריעו לשגרת חייהם של התושבים.	נערך דיון בנושא בחודש מרץ 2013 הועלתה ההצעה. ראש המועצה מסר בחודש מאי 2013 : 1. אין אדמות מינהל להקצאת קרקע. 2. לא רואה ההצעה של העמותה בסדר עדיפות עליון. עודכנה נציגת העמותה כי אין קרקע מתאימה בשלב זה. במידה ותהיה נכונות להקצות, הדבר מחייב את הפעלת נוהל הקצאת מקרקעין. במקביל, העמותה הודיעה כי תפעל לקדם את ההסברה והעלאת המודעות.	* לא הוכנה פרוגרמה לענין קרקעות ומבנים ציבוריים. ** מומלץ לבחון את בניית/ הקמת תשתית מקומית או אזורית לשירות הוטרינרי, בין היתר, הקמת והפעלת כלביה לטיפול בתופעת הכלבים המשוטטים והתרבות ללא מעצור, בכל להפחית את הנזק הסביבתי והסיכון להתפשטות מחלת הכלבת.	הועבר להנהלת המועצה החדשה להמשך טיפול.
9. יוני 2013 פניה **למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור** "מוצדקת"	גלישת מי ביוב ברחוב ללא טיפול מזה חצי שנה. הדבר גורם למפגע סביבתי קשה המקשה על קיום שגרת חיים רגילה.	הבירור העלה כי נתגלה פיצוץ בקו המים טמון שבאזור מגוריו של המתלונן, ואין קשר לגלישת מי הביוב. גלישת מי הביוב מטופלת בשטיפת הקו. נכון לחודש 9/2013 בוצעה שטיפת קו הביוב פעמיים. מחלקת המים הונחתה לטפל בפיצוץ זה.	* בחודש 3/2014 נתקבלה הודעה ממבקר המדינה על סגירת התלונה. ** לפעול מדי שנה לצילום קווי מים וביוב; שטיפת קווי הביוב; טיפול בקווי המים כנדרש.	
10. יוני 2013 הפניה ללא נמען ספציפי + פניה באופן ישיר למבקרת הרשות **מוצדקת** – מפגע שיצר תושב/ים	<u>איכות הסביבה</u> : מפגע סביבתי שנוצר בשכונת מגורים מתפתחת באזור בי"ס יסודי חדשני. המפגע נוצר בשכונה עקב שפיכת פסולת כולל פסולת בנין במגרש פרטי בסמוך לכביש באופן פיראטי. המתלוננים טענו, בין היתר, כי ישנה פסולת אספסט רעילה.	אכן מדובר במפגע סביבתי קשה שנוצר באופן פיראטי. נטען כי הבעלים של המגרש איפשר שפיכת פסולת במגרשו. בוצע יישור שטח והוצבו שלטים כי אסור להשליך פסולת. עדיין קיימת פסולת. על-פי היחידה הסביבתית – פסולת אספסט לא רואים באופן גלוי מעל פני השטח.	* המועצה לא הוציאה לבעלים של המגרש צו ניקיון או צו פינוי פסולת אחר. לפיכך, המועצה לא הגישה תביעה נגד "יוצר" המפגע! ** לבחון אפשרות סילוק המפגע שנוצר מול המשרד להגנת הסביבה וגורמים רלבנטיים אחרים. במקביל, לנקוט בצעד מול יוצר/י המפגע.	השטח גודר, נעשה יישור שטח והוצב שלט אוסר את השלכת הפסולת במקום, המפגע הצטמצם אך לא סולק ! לשפר את הפיקוח הסביבתי.

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

מספר ומועד הפניה	נושא הפניה	תוצאות בירור הפניה	סטאטוס והפקת לקחים (* = סטאטוס; ** = הפקת לקחים)	סטאטוס טיפול 2013 ועד מועד הפצת הדו"ח
.11 מרץ 2013 פניה **למספר נמענים במועצה** **תשובת ביניים ;25.7.13** הפסקה : הוגשה **תלונה למבקר המדינה** מוצדקת – גם מטרד שיצר/ו תושב/ים	מגרש המיני-ביץ החדש הפך למטרד חמור לתושבי השכונה. אירעו מספר מקרים של הטרדה ואלימות במגרש. לאור התקלות שפירטו, ביקשו דיירי השכונה היא להפוך את המגרש לשכונתי, גידור השטח, כיבוי אורות אוטומטי, התקנת פח זבל ומתקן לאיסוף בקבוקי פלסטיק, התקנת ברזים לשתיה, קיום סיורי ביטחון למניעת ונדליזם ואלימות.	1. אכן דווח על מטרד רעש והפרעות לדיירים. 2. קיים צורך בגדר ושער. מחלקת ההנדסה מנסה לגייס מקור תקציבי. 3. לענין התאורה – התאורה במגרש קיימת כיום על עמודי רשת של חברת החשמל. אך לא ניתן להתקין שעון פיקוד על עמודי רשת. ניתן לפרק את גופי התאורה הקיימים או להשאיר בשלב זה. 4. המגרש פתוח ונגיש לכל האוכלוסיה. צריך לצמצם את שעות הפעילות במגרש ולהציב שילוט מתאים באשר לשעות ההפעלה. 5. לא נקבע גורם אחראי על המגרש. 6. הגברת האכיפה והפיקוח העירוני בשעות הפעילות ואחר מכן.	* בחודש ינואר 2014 פנה המתלונן למשרד מבקר המדינה. בחודש מרץ 2014 הודיע משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על הפסקת בירור התלונה וביקש לקבל עדכון בדבר התקדמות הטיפול בנושאי התלונה. ** לקבוע מדיניות ונוהל הפעלת מגרשים ואולמות ספורט בתחום המועצה. אשר לנושאי התלונה, יש לבנות גדר גבוהה נאותה ולהתקין שער ; להציב שילוט מגביל שעות הפעילות במגרש ; יתבצע ניקיון ותחזוקה שבועי ; ייקבע גורם האחראי על השמירה וההפעלה של המגרש ; ויסות לשעות התאורה במגרש. ועוד.	* נערכה ישיבה עדכון במועד עריכת הדו"ח.
.12 14.11.13 + המשך 18.3.14 **תשובת ביניים 18.5.14** מוצדקת – גם מפגע שיצר דייר.	בחודש 9/2013 נבנה קיר תומך מסביב לביתו של אחד הדיירים בשכונה, שלא כדין. הבניה הופסקה. עקב עבודות הבניה, נוצרה תעלה פתוחה שמהווה מפגע בטיחותי מסוכן. כמו-כן, לאור מצבו הרעוע והקשה של כביש הגישה באזור, מבוקשת הסדרתו באופן יאה ובטיחותי.	נערך סיור בשטח. אכן קיים מפגע בטיחותי בגבול הכביש שנוצר עקב חפירה שבוצעה במקום עליו הצביע המתלונן. כמו-כן, כביש הגישה אינו תקין ובמצב רעוע ולא נוח לשימוש גם הולכי הרגל וגם רכבים. מהנדס שוחח עם הדייר שיצר המפגע וסוכם להחזיר את המצב לקדמותו ונקבע מיקום מוסכם להקמת קיר תומך. בחודש 4/2014 מהנדס המועצה התרה בדייר/יוצר המפגע.	במועד עריכת דו"ח זה, הודיע המתלונן במסגרת בירור שנערך מולו כי הדייר שיצר את המפגע יישר את השטח והסיר את המפגע שנוצר עקב החפירה שבוצעה. אך טרם נבנה קיר. במקביל, הדייר/יוצר המפגע הודיע על תוכניותיו לקדם את הטיפול. ** לקבוע מדיניות ברורה ותהליך עבודה בענין הסרת מבנים מסוכנים ומפגעים בטיחותיים.	דווח על בניית קיר תומך במיקום המוסכם. יש לקדם את הסדרת הכביש וסלילתו כנדרש.

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

3. פרטי התלונות

3.1 תקלות באספקת מים לנכס בדרך הר שוקף (אום אל-שוקף) וחיוב בצריכת המים

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננים, הם דיירים מתגוררים בנכס שנבנה בצמוד לדרך המובילה להר שוקף מזה כשנתיים וחצי (להלן : "הנכס"). הנכס נבנה בחלקה שייעודה הוא חקלאי בתחום שיפוט המועצה.

המתלוננים טוענים לשלוש בעיות: הראשונה, בעיות באספקת מים לנכס וזרם מים חלש; השניה, מד מים שמותקן כ- 250 מטרים רחוק מגבול המגרש עליו בנוי הנכס, לא הועבר לגבול המגרש חרף פניות למועצה. השלישית, פגיעות רבות בצינור המים בשל שפיכת פסולת בנין, דבר שגורם לפיצוץ בצינור. פועל יוצא מכך, ניתוק ביתם מזרם המים וקבלת חשבון צריכת מים מופרז.

למרות הבעיות במתן השירותים ותקלות הנישנות באספקת המים עקב הפיצוצים הרבים, הם נענו לדרישות המועצה ושילמו עבור חיובים בצריכת מים שלטענתם לא הגיוניים, אך הם אינם יכולים לקבל את חשבון צריכת המים התקופתי שנתקבל לאחרונה על-סך 1800 ₪.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי חיבור הנכס נשוא התלונה למפעל המים הציבורי נעשה לפנים משורת הדין, מאחר וחוברו מספר נכסים נוספים שנמצאים בדרך אום אלשוקף בגוש 11526.

2. עד למועד הגשת התלונה, חיבור הנכס למפעל המים נעשה בדרך מאולתרת ובאופן זמני.

   כנהוג, הדיירים התקינו צינור פלסטיק גלוי מנקודת היציאה (שנמצאת בצמוד לתחילת הדרך והוגדרה על-ידי מ"מ מנהל מים כ-"סוף קו מים ראשי") עד לנכס. מכשיר צריכת המים (מונה המים) הותקן בנקודת היציאה בצמוד לתחילת הדרך.

3. ככל הנראה היו פגיעות בצינור הגלוי עקב עבודות ופעולות שונות שנעשו באזור נשוא התלונה. כתוצאה, היו תקלות באספקת המים (כולל ניתוק זרם המים) ובמדידת צריכת המים לנכס.

4. במועד בירור התלונה, בחודש נובמבר 2012, הנכס חובר לקו המים "החדש" שעובר בצמוד לחלקה נשוא התלונה ומונה המים הועתק לגבול המגרש.

הבירור מול מ"מ מנהל מחלקת המים העלה כי היו פניות למחלקת המים להעתקת מונה המים לפני מועד הגשת התלונה. אך לא נוהל תיעוד לכך. נוסף על כך, לא נוהל תיעוד מרוכז לאירועים השונים ברשת המים באזור נשוא התלונה. נמצא דיווח על פיצוץ מים מתאריך 9.9.2012.

5. באשר לחיוב בגין צריכת המים, תקופה 4 (2012), בוצע תיקון חיוב צריכה. הוסבר כי בוצע תיקון חיוב לפי צריכה ממוצעת של 50 קוב. לאחר מכן, דווח על-ידי מ״מ מנהל המים כי המד היה מלא אדים.

מעיון בניתוני חיוב הנכס בגין צריכות מים בשנים 2010-2012 עולה כי לא היו חיובי בגין צריכת מים וקריאות מונה מים ב-4 תקופות ראשונות בשנת 2011, ובשתי תקופות ראשונות בשנת 2010 !!

כמו-כן, כרטיס המשלם (המתלונן) במערכת הגביה חויב בגין צריכת מים בתקופה 5 (2010) בסכום 2,596 ₪, 5 (2011) בסכום 2,415.4 ₪ (מעל 250 קוב בממוצע) שתוקן בשנת הכספים העוקבת.

למעשה בוצע ביטול כמויות מחד גיסא, ומאידך גיסא לא דווח על החלפת מד המים מאחר ואינו תקין, אלא לאחר הגשת התלונה (דווח כי המד הוחלף – מלא אדים) !

<u>סיכום והמלצות לטיפול</u> :

1. לסיכום, עולה באופן ברור כי חיבור הנכס למפעל המים העירוני היה מאולתר ולא תקין !

יתרה מזו, מדיניות המועצה שהונהגה במשך השנים היא אספקת מים גם לנכסים שנבנו ללא היתר בניה מתאים, וזאת ללא התייחסות למצב תשתית המים באזור הן בבחינת הבקשה והן בחישוב אגרת החיבור למפעל המים העירוני כולל אגרת צנרת והן בפיקוח על החיבור בפועל ודרך מדידת צריכת המים !

2. שיטת חיבור הנכס למפעל המים בהעדר תשתית מים תקנית ומתאימה מהווה סיכון למועצה במספר מישורים – תפעולי, משפטי, פיננסי/כלכלי.

היה צפוי שהצינור הגלוי שביצע הצרכן ייפגע, כתוצאה מכך צפויות בעיות באספקת המים לנכס, בזבוז מים ופגיעה באיכותו ! לכן המסקנה הבלתי נמנעת היא כי דרך חיבור שנעשתה אינה תקינה מחד גיסא, ועצימת העיניים של המועצה מהחיבור שנעשה וחוסר הפעולה מלקדם פתרון חלופי תקין וסביר עקב הפגיעות בצינור שדווחו לה מעיד על דפוס פעולה שאינו אחראי וזהיר מאידך גיסא.

<u>הביקורת ממליצה</u> בפני המועצה, ככל שתמשיך לספק את המים בעצמה, לבצע את החיבורים למערכות המים והביוב העירוניים, אספקת המים וטיפול בשפכי הביוב באופן יעיל ותקין; לקבוע אמות מידה לשירות כמקובל בתאגידי מים וביוב (שאושרו על-ידי רשות המים) ובהתאם למשאביה, לפרסם את אמות המידה לשירות לצרכנים ולקיים אותם; למפות ולהקים מאגר מידע מפורט ומלא של מערכות המים, הביוב והתיעול; ולתעד את כל האירועים ברשתות ובמערכות אלו באופן מלא ומשקף.

3. היה קושי לבדוק ולאמת כל האירועים בתשתית המים באזור נשוא התלונה כולל החלפת קו מים, שאירעו עד מועד הגשת התלונה. <u>מומלץ</u> לנהל מאגר מידע מפורט ומלא משקף את כלל האירועים בתשתית.

3.2 תורת הקשר – שימוש בסמכות למטרה לא הוגנת

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן טוען כי מספר גורמים (שני נבחרי ציבור ו- שלושה עובדים) קשרו קשר והשתמשו בסמכות כדי לפגוע בו. הוא מעלה מספר נושאים.

נושא הראשון הוא השתתפות בעלות קיר תומך שהוא ביצע. לדברי המתלונן הוא ביצע חפירה על-פי בקשת מחלקת ההנדסה בתקופה שלפני האיחוד. הוא טוען כי עקב עבודות אספלט שהמועצה ביצעה באותה תקופה נגרמה מפולת בשלושה מקומות. בחודש 11/2006 קיבל אזהרה ממחלקת ההנדסה כי הוא גרם למפגע בטיחותי!

נושא שני הוא התחשבנות בגין שירותי דפוס שהוא ביצע עבור הרשות המקומית. הוא טוען כי החשבונות שהוא הגיש נעלמו באופן סידרתי. הוא מציין כי הוא ביצע גם שירותים כספק של ראש העיר במהלך הבחירות.

נושא נוסף הוא חיובי המתלונן/הנישום במערכת הגביה העירונית ונקיטת פעולות גביה נגדו. המתלונן טוען כי גילה שהיו חובו טפח בשל פעולות יזומות. בחודש יוני 2010 הוא נפגש עם מנהל הגביה לענין יתרות החוב. הוא טוען כי בתאריך 30.8.2010 (עקב תלונתו בגין הקיר שהגיש למבקר המדינה) ננקטה נגדו פעולה לא חוקית אשר בגינה הוא הגיש עתירה מינהלית. לעתירה זו צורפה חוות-דעת מומחה שעל-פיה הוא שילם עבור מים וארנונה עד שנת 2010 ובכך עומדת לרשותו יתרת זכות קרוב לסך 15 א״ש.

המתלונן טוען כי אישורי המסירה שהמועצה הציגה מזויפים.

<u>סיכום ממצאי התלונה והמלצות :</u>

1. בירור התלונה נמשך זמן רב בשל התפתחויות במתן הודעות ומסמכים נוספים שהתחדשו במהלך הטיפול, נסיבות ואילוצים שונים, הן מערכתיים שקשורים לתהליכי העבודה במועצה ולסדרם והן אלה שקשורים למידת שיתוף הפעולה של המתלונן עם הממונה על התלונות לביסוס תלונתו.

במהלך בירור התלונה הודיע המתלונן לח״מ, בעל-פה, לפחות פעמיים, על רצונו למשוך את התלונה. אך הוא לא עשה זאת על דרך הכתב והמשיך להגיש מסמכים חדשים אשר לא צורפו לתלונה במועד הגשתה.

2. התלונה כללה טענות שהן בתחום פעילות המועצה המקומית וטענות אחרות הקשורות למערכת יחסים אישית-עסקית של המתלונן עם סגן ראש המועצה לשעבר ועם ראש העיר בתקופת הבחירות ועוזרו (כתוארו דאז). המתלונן טוען לקשירת קשר בין האנשים שהוזכרו בתלונה ולשימוש בסמכות שלטונית במטרה לפגוע בו ובפרנסתו.

עם קבלת התלונה הובהר למתלונן כי למבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור אין סמכות לעסוק בהתחשבנות עסקית, לפסוק פיצויים ואין בידיה כלים לחקירת טענות לזיוף אישורי מסירה (דבר שהינו בסמכות משטרת ישראל).

נוסף על כך, הובהר למתלונן כי במידה ומתנהל הליך משפטי, או במידה וניתן פסק-דין שנוגע לנושא התלונה, מבקרת המועצה מנועה מלדון בתלונתו.

הובהר כי מבקר הרשות בודק את המסמכים ומברר את הטענות מול הנילונים במסגרת תפקידה והכלים העומדים לרשותה.

3. נושא התלונה הראשון בענין דרישה למתן פיצוי בגין קיר תומך שבנה במגרשו וטענות כנגד מהנדס המועצה לענין הטיפול בפנייתו ובתשובה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור –

בסוף חודש יוני 2012 הגיש המתלונן תביעה כספית נגד המועצה בשל בניית קיר תומך נשוא התלונה, מסיבה זו, הופסק בירור חלק זה בתלונה והמתלונן קיבל הודעה על כך.

ואולם ראוי לציין מספר לקחים והמלצות שעלו במסגרת בירור נושא זה כדלהלן :

3.1 המתלונן צירף לתלונתו מסמך פנימי מתאריך 3.12.2003 של ממונה בטיחות ישובי שמזהיר מפני מפגע בטיחותי חמור שגילה בסיור האחרון שערך.

היה נכון להפנות את המסמך לראש העיר, מהנדס העיר/המועצה והועדה לתכנון ולבניה. בהתאם לכך, המועצה בתיאום עם הועדה לתכנון ולבניה היתה אמורה לחקור את עבודות החפירה שבוצעו ולנקוט בהליכים המשפטיים העומדים לרשותה. במקביל, היה נכון לנקוט בצעדיים מיידיים למניעת סכנת חיים.

3.2 בחיפוש שנערך במחלקת ההנדסה לא אותרו שני מסמכים הנדסיים רלבנטיים שהיו לפני תקופת האיחוד.

נוסף לחשיבות שמירת המסמכים ותיעוד פעולות והצעדים שננקטו, היה נכון וראוי כי החלטות מעין אלו יתקבלו בהתבסס על תוכנית פיתוח ישובית מובנית, על-פי תכנון מאושר לרבות בועדה לתכנון ולבניה ובהתאם למקור תקציבי מאושר.

3.3 למרבה האבסורד, המתלונן צירף לתלונתו מסמכים הקשורים בניהול פרויקט סלילת הכביש שהמתלונן מציין בתלונתו. מסמכים אלה לכאורה לא נתקבלו במסגרת טיפול בבקשה לחופש המידע או במסגרת צו גילוי מסמכים שיפוטי או צעד משפטי אחר.

מקרה זה מחדד את חובת שמירת הסודיות, הנאמנות ותום הלב של הקבלן, המתכנן והמפקח וכל גורם עמו התקשרה או תתקשר המועצה.

3.4 המפקח על הפרויקט דנן לא שיתף פעולה עם מבקרת המועצה במסגרת בירור התלונה, וזאת חרף תשובתו כי הוא הכין את התשובה והמסמכים לפניית מבקרת המועצה.

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

4. נושא התלונה השני הוא חוב כספי תחת מתן שירותי דפוס למועצה והעלמת חשבונות שהוגשו –

4.1 המתלונן לא הסביר בתלונתו איזה צעדים ופעולות הוא נקט לגביית החוב הנטען ולא ביסס זאת באמצעות אסמכתאות מתאימות.

4.2 בהעתקים שהוצגו לא ברור האם אושרו החשבונות / תעודות המשלוח בחתימת ידו של נציג המחלקה המזמינה.

4.3 הבירור העלה כי בשנת 2005 ישנן שתי הזמנות פתוחות: הראשונה, הזמנה פתוחה ע"ס 1398 ₪. לא הוגשה חשבונית, ולא ברור למחלקת הרכש האם בוצעה? השניה, היא ע"ס 600 ₪ שלא הוגשה בגינה חשבונית. נוסף על כך, בשנת 2006 ישנה הזמנה ע"ס 2,772 ₪ אשר בוטלה.

4.4 הבירור מול שני הגורמים שנטען בתלונה כי הם הזמינו וקיבלו מספר חשבוניות וחשבונות העלה כי הם לא קיבלו את החשבוניות וחשבונות שהוזכרו.

4.5 ככל הנראה, שתי ההזמנות הפתוחות משנת 2005 מתייחסות לחשבון/תעודת משלוח מספר ---, באופן חלקי. דבר שיש לבדוק אותו מול העתק תעודות המשלוח והחשבונות שהמתלונן טוען כי הוא הגיש למנכ"ל המועצה. באשר לשאר העבודות שנטען כי בוצעו עבור העיריה, לכאורה לא הונפקו הזמנות עבורן.

במקביל, המתלונן נתבקש למפות את ההזמנות שקיבל מהמועצה, את תעודת המשלוח, ואת החשבונות שהגיש; להצליבם אחד לאחד ובהתאם לכך להגיש דרישה מסודרת לענין זה, אשר תיבחן באמצעות גזברות המועצה כולל יחידת הרכש.

יחד עם זאת, הוסבר למתלונן כי אין לבצע עבודה/שירות עבור המועצה ללא הזמנה מאושרת על-ידי בעלי זכות החתימה ברשות המקומית.

4.6 ראוי לציין כי לאור הבעייתיות שעולה מהטענות שמעלה המתלונן ומבלי לכנס לנכונותן, מן הראוי שנבחרי הציבור שמופקדים על הניהול השוטף והתפעול של המועצה, יצהירו על הלקוחות והספקים עמם הם קיימו קשרים עסקיים עובר לתחילת כהונתם, יחתמו על התחייבות להימנע מניגוד עניינים ו/או אינטרסים, ויודיעו על כל קשר עסקי מסוג זה.

5. באשר לנושא פעולות האכיפה והגביה המינהלית –

5.1 בשל ההליכים המשפטיים שהגיש המתלונן בענין שומות ארנונה וחובות הארנונה והמים, לא היתה אפשרות להודיע על ממצאי בירור התלונה בענין זה.

5.2 באשר להוצאת המטלטלין, ראוי היה להפעיל את הליכי הגביה המינהלית בזהירות בטרם תבוצע תפיסת מטלטלין והוצאה מורחבת.

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

6. יחד עם זאת, ראוי להעלות את הלקחים שהופקו וההמלצות שהתגבשו מניתוח פעולות החיוב הנישום, הגביה והאכיפה והמסמכים שברשות מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור :

6.1 הגורם המוסמך לדון בהשגות הוא מנהל הארנונה ולא ראש המועצה.

6.2 לכאורה חוזה ההתקשרות בין המועצה לבין חברת הגביה לא יושם כלשונו. מ״מ גזבר המועצה לא היה מעורב בפעולות האכיפה שננקטו במחצית השניה לשנת 2010.

6.3 באופן כללי, בהתאם להוראות חוזה ההתקשרות האמור, טרם ביצוע כל פעולת אכיפה, היה מתבקש אישור פרטני של גזבר המועצה והחשב המלווה (לגבי כל אחד מהחייבים ולגבי כל אמצעי שאמור להינקט כלפיו), אך הדבר לא יושם הלכה למעשה.

6.4 המסמכים המקוריים שנוגעים לפעולות האכיפה לא נשמרו במחלקת הגביה, ולא הועברו באופן מסודר בעת סיום ההתקשרות עם חברת הגביה.

6.5 לא בוצע עיקול ברישום עובר למועד הפעולה המורחבת שננקטה כנגד המתלונן.

6.6 צווי ההרשאה לגבות את החוב בדרך של תפיסת מטלטלין של החייב, אחסונם ומכירתם, חתומים על-ידי ראש המועצה אך לא צוין בהם את מועד/תאריך חתימת ראש המועצה.

6.7 לא צוין בכל אחד מצווי ההרשאה הנ״ל פרטי גובה המס שהורשה לבצע תפיסת מטלטלין.

6.8 חברת הגביה לא המציאה למועצה העתק דו״ח אחסנה של המטלטלין המעוקלים, חרף בקשת מ״מ מנהל מחלקת הגביה.

6.9 ננקטו פעולות אכיפה של תפיסת רכב או עיקול מטלטלין והוצאה מורחבת כלפי מספר עסקים ובתי מגורים ברשימות המאושרות לאכיפה. חלק מחייבים אלה שילמו על-חשבון החוב באמצעות שיקים דחויים ; בין שיקים אלה היו שיקים חוזרים. לכן ראוי לבדוק זאת במסגרת ההתחשבנות עם חברת הגביה.

6.10 המתלונן לא הגיש השגה על קביעת הארנונה או ערר כקבוע בדין. ראוי שהמועצה תנהל ספר השגות על קביעת הארנונה וספר עררים.

6.11 עובר לשנת 2007, בנוסף לחייבים אחרים, המתלונן חויב באגרות פינוי אשפה ובאגרת ביוב שלא כדין וזאת בהעדר עילה בדין. החיוב והגביה בגין אגרות אלו אינם חוקיים.

6.12 לא היה ראוי לקשור את נושא חיוב הנכס (לפי שטח הנכס ומהות השימוש) עם נושאים נוספים שעניינם הוא הסדרת החוב עצמו בגביה והתחשבנות עסקית עם המועצה (דומה "פשרה" או "מעין פשרה").

6.13 טיפול בנושא "פשרה" מוסדר בנוהל עבודה שמחייב את מעורבותם של היועץ המשפטי וגזבר הרשות המקומית. במקרה זה, הם לא היו מעורבים.

6.14 טיפול בנושא שטח הנכס ומהות השימוש בנכס שמחויב הינו דבר שבאחריות מנהל הארנונה, בהתבסס על אסמכתאות מתאימות המוכיחות את מצב הנכס בפועל, ועל-פי הוראות הדין המחייבות.

6.15 המתלונן לא הודיע למועצה בכתב על השימוש הנעשה בנכס בזמן אמת, ועל התקופה שבה המבנה היה או לא היה ראוי לשימוש, ותקופה שבה היה בשימוש או אינו בשימוש. הוא לא המציא דו"ח/ות מצב נכס, כגון : חוו"ד הנדסית לגבי מצב המבנה ואפשרות השימוש בו.

6.16 היה ראוי לשום אותו בהתאם לשימוש הנעשה בפועל מדי שנה וגודל הנכס שהיה בשימוש. במקביל, המתלונן לא הודיע למועצה על השימוש הנעשה והשטח המנוצל עקב השינוי. הביקורת תעיר כי חובה על הרשות המקומית להפעיל את סמכויותיה ולא להשתהות.

6.17 לא נמצאו דוחות ביקור בנכס ודוח מדידה בפועל לנכס, דבר שאינו תקין.

6.18 בשטח הקדמי לנכס נעשתה פלישה לשטח ששימש מדרכה ציבורית, ונעשה שימוש בשטח זה לצורך עסקי. ככל הנראה המועצה לא פעלה להפסיק שימוש זה.

6.19 היה ראוי כי מנהלי הארנונה שכיהנו במועדים הרלבנטיים לתקופה נשוא התלונה, יבחנו את טענות המתלונן לענין התאמת המבנה לאכלוס על-פי ממצאים עובדתיים, במשקפיים אובייקטיביים, ובהתאם לכך להודיע למתלונן מהי עמדתם ובהתאם לבדיקתם לשום או לא לשום את הנכס או חלקים ממנו, כולל קיום מעקב שנתי לענין השימוש בפועל.

במקביל, היה מוטל על המתלונן להגיש השגה על שומת הארנונה מדי שנה ולמצות את הצעדים המשפטיים העומדים לרשותו ולהוכיח כי חלקים מהמבנה אינם ראויים לשימוש.

6.20 באשר לחיובים בגין צריכת המים – לא נמצאת בדיקת מעבדה מוסמכת. ראוי היה לבדוק את מד המים במועד החלפתו באמצעות מעבדה מוסמכת ולנהוג כקבוע בהוראות החוק ביחס לממצאי הבדיקה.

6.21 המתלונן השתהה בהגשת הפניה /"ההשגה". אולם, היה מן הראוי כי מ"מ מנהל הגביה יודיע לו, בכתב, כי עליו להפנות את "השגתו" למנהל הארנונה דאז! ראוי היה לטפל בפנייתו/ "השגתו" בסמוך למועד קבלתה, דבר שיאפשר למתלונן המשך פעולה, דוגמת הגשת ערר.

6.22 נערכה מדידה באמצעות מודד מוסמך בחודש מאי 2012 אך לא הוציא מנהל הארנונה הודעת שומה עד סוף שנת 2012, למרות שהמתלונן הודיע כי מדידה זו מקובלת עליו.

הביקורת הדגישה כי פעולות הגביה המינהלית אמורות להיעשות בזהירות לאחר בדיקת מספר חלופות. כמו-כן, לענין מעורבות הדרג המקצועי (גזבר, ממונה על הגביה, מנהל הגביה והחשב המלווה), בהליכי הגביה שננקטים. חשוב לתעד את ישיבות העבודה עם התושבים ולטפל כראוי בטענותיהם.

חשוב להפיק לקחים ולפעול לתיקונם ולהימנע מטעויות דומות בעתיד.

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

3.3 טיפול בבעיית ניקוז במגרש ובאזור ודרישה לזיכוי שנקבע על-ידי מחלקת ההנדסה :

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן טען כי חרף פניותיו לראש המועצה ולמהנדס המועצה בנושאי התלונה וזמן הרב שחלף, לא זכה לקבל מענה בכתב וכי נושאי התלונה לא באו על תיקונם. המתלונן מציין כי היחס אליו מזלזל ומשפיל והוא מוחה על חוסר ההתייחסות אליו. יצוין שקדם להגשת התלונה, פניות בעל-פה בעיקר טלפוניות.

נושאי התלונה – הראשונה, בעיית התנקזות מי הגשמים למגרשו ולמגרשים הסמוכים ללא טיפול ובהעדר מערכת ניקוז אזורית עם פתרון קצה. האחרת, פיצוי/זיכוי כספי עקב הפצת מים במגרשו.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. נושא התלונה השורשי כי קיימת בעיית ניקוז במגרשו ובאזור מגוריו של המתלונן, נמצא מוצדק.

2. הבירור העלה כי כיום אין פתרון קבוע של מערכות ניקוז אזוריות. הפתרון הזמני הוא ביצוע תעלת ניקוז זמנית המסתיימת במגרש הגובל בכפוף להסכמת הבעלים של המגרש הגובל.

3. נושא התלונה הנוסף כי נמשך הטיפול בפניותיו זמן רב ולא קיבל מענה בכתב, נמצא מוצדק. אולם, ראוי לציין כי המועצה (באמצעות מחלקת ההנדסה בעיקר) נקטה במספר צעדים לטיפול בנושאי תלונתו.

4. באשר לזיכוי הכספי בגין נזק – הנושא נבדק והוכן חישוב על-ידי מחלקת ההנדסה עקב פניית המתלונן והובא לאישור בעלי זכות החתימה במועצה, וזאת לפני מועד הגשת התלונה. בתאריך 30.4.2013 בוצע קיזוז לגביה על-סך 1,500 ₪.

5. במועד בירור התלונה, לא הובא לידיעת הביקורת וכל גורם רלבנטי אחר כי בוצע זיכוי בגביה תחת קוד שאיבת ביוב בסך 2900 ₪ בתאריך 25.9.2011 באישור ראש המועצה ומנהל הגביה, בגין עבודות שביצע המשלם במגרשו ועל חשבונו (כפי שצוין במסך ההערות) !! דבר שנתגלה על-ידי הביקורת בדיעבד במסגרת הליך ביקורת במחלקת הגביה לאחר סגירת הטיפול בתלונה. מדובר בכפל פיצוי/זיכוי!!

<u>המלצות</u> להמשך טיפול :

1. מדובר באזור שמתאפיין בטופוגרפיה מיוחדת שמן הראוי היה לתכנן ולהשלים את מערכות הניקוז האזוריות כולל פתרון טיפול קבוע. אף גם חרף פניות דיירים באזור כולל המתלונן, לא הוסדרו מערכות ניקוז אזוריות. הביקורת <u>ממליצה</u> להכין תוכנית אב עדכנית לניקוז ולקדם תוכניות עבודה בהתאם.

2. הביקורת <u>ממליצה</u> לקבוע נוהל עבודה לענין טיפול בפניות הציבור שיכלול לוחות זמנים ברורים לצד אמות מידה לכל שירות, במטרה לקצר את זמן הטיפול ולייעל את מתן השירות.

3. להפיק לקחים ממקרה זה ולפעול למנוע את הישנותו.

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

3.4 אי-החזרת המצב לקדמותו עקב תיקון פיצוץ מים באזור מגוריו של המתלונן:

<u>פרטי התלונה</u>:

בתלונה מתאריך 14.11.2012 נטען כי לפני ארבעה חודשים התפוצץ צינור מים בכניסה לביתו של המתלונן. הפיצוץ תוקן בחלוף שבוע לאחר הודעה חוזרת ! אך עובדי המועצה לא טרחו להחזיר את המצב לקדמותו – לבצע ריבוד אספלט.

<u>סיכום, המלצות והפקת לקחים</u> :

1. הבירור העלה כי אכן לא בוצע ריבוד אספלט בסמוך למועד תיקון פיצוץ המים במקום נשוא התלונה, דהיינו השלמת העבודה הנדרשת והחזרת המצב לקדמותו. הנושא בא על תיקונו בחודש אפריל 2013. לפיכך, התלונה מוצדקת.

2. התלונה מחדדת את חשיבות מניעת מפגעי בטיחות והשלמת העבודות הנדרשות כשהמועצה מבצעת תיקון או החלפה או שידרוג בתשתית – למניעת עוולות נזיקיות בתחום המועצה.

3. הבירור העלה כי לכאורה זמן הטיפול בתיקון הפיצוץ ארך שבוע , וכי זמן הטיפול בהשלמת המפגע ומניעת היווצרות מפגע בכביש <u>לא</u> היה מיידי או לא היה <u>תוך פרק זמן קצר וסביר</u> !

4. הבירור מול מחלקת ההנדסה העלה כי היה ריבוי של פיצוצים (בקווים הראשיים בעיקר) מחד גיסא, ומאידך גיסא כי היה צורך בתגבור מחלקת התחזוקה באמצעות קבלן תחזוקה וכי לא היו אמצעים וכלים מתאימים וזמינים למחלקת ההנדסה – התפעול לצורך ביצוע כל העבודות הנדרשות.

5. מומלץ <u>לקבוע נוהל עבודה מתאים המגדיר את אופן הטיפול / אמות המידה לשירות לצורך ביצוע פעולות בתשתית, לפי סוגי השירות השונים, ולמניעת או לסילוק מפגעי הבטיחות לרבות זמן הטיפול.</u> מומלץ לבצע <u>הדרכה לעובדי התפעול ולהטמיע נוהל זה.</u>

נוסף על כך, מומלץ <u>להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה – התפעול והתחזוקה אמצעים וכלים זמינים – הדרכת והכשרת עובדי התחזוקה מיומנים ; ציוד מתאים במחסן ; קבלני חוץ זמינים.</u>

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

3.5 תיקון פיצוץ מים - אי השלמת העבודה הנדרשת והחזרת המצב לקדמותו :

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן טען כי בתאריך 14.2.2013 הבחין בפיצוץ מים קרוב לביתו, הוא דיווח לעוזר ראש המועצה. הפיצוץ תוקן אחרי יומיים !
המתלונן טען כי עובדי המועצה תיקנו את הפיצוץ והשאירו ערימת עפר ולכלוך.

לדברי המתלונן, בנו נקע את רגלו כששיחק ליד ערימת העפר. הוא יצר קשר טלפוני עם המועצה וביקש תחת מחאה להשלים את העבודה. הוא סבור כי עקב היפגעות בנו, עובדי המועצה הגיעו במהירות ופיזרו כורכר בלבד ללא הידוק וללא ביצוע שכבת אספלט.

המתלונן מציין כי התשובה לשאלתו : "איפה האספלט ?", היא "תחכה עד שיזמינו".

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. מהמידע והנתונים שנבחנו כולל סיור בשטח, עלה כי התלונה <u>מוצדקת</u>.

לא בוצע הידוק וריבוד אספלט במועד תיקון פיצוץ המים נשוא התלונה ולא בסמוך לכך. הנושא בא על תיקונו בתחילת חודש אפריל 2013.

מהנדס המועצה מסר כי שאיפתו היא כי זמן הטיפול בהשלמת העבודה הנדרשת תוך 24 שעות, אולם אין כלים ותקציבים הולמים שעומדים לרשות המחלקה שהוא מנהל.

2. מקרה זה הצביע כי זמן הטיפול עד השלמת העבודה הנדרשת במקום נשוא התלונה, ארך כ- 50 ימים! לכל הדעות זמן זה אינו סביר וארוך מדי.

3. המתלונן העלה בנוסף לתלונתו נושא הטיפול בכביש הגישה שבאזור מגוריו. הוא ציין כי הכביש (כולל שיקום או ריבוד) לא טופל על-ידי המועצה מזה שנים רבות. הבירור העלה כי גם בנושא זה המתלונן צודק – לא בוצע ריבוד בכביש דנן מזה 15 שנים.

מהנדס המועצה הודיע כי דרישה זו תיבחן בהתאם למצב הכביש וליכולות המועצה התקציביות.

4. הביקורת <u>ממליצה</u> בפני המועצה לצייד את מחלקת ההנדסה – יחידות התפעול בכל הכלים והאמצעים לרבות התקשרויות עם גורמים חיצוניים מומחים (קבלן תחזוקה, רתך, מפעיל ציוד כבד) על מנת לבצע את העבודה הנדרשת ביעילות ותוך פרק זמן סביר וקצר ככל הניתן.
בד בבד, הביקורת <u>ממליצה</u> לקבוע אמות מידה לשירות כולל תיקון פיצוץ או נזילת מים והשלמת כל העבודות הנלוות או הנדרשות לכך.

3.6 ביטול דרישה לתשלום ארנונה :

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן מודיע כי ביתו נמצא מחוץ לתוכנית המתאר של הישוב, וזאת למרות הוא הגיש בקשה כדין כדי לקבל היתר בניה בתקופת האיחוד ואף שילם אגרה.

המתלונן מודיע כי הוא גר בביתו החל מתאריך 1.1.2012 וכי הוא והדיירים בשכונתו אינם מקבלים שירותים מוניציפאליים למעט איסוף אשפה.
לדברי המתלונן, דיירי השכונה ביצעו את חיבור נכסיהם לרשת המים העירונית בעצמם ועל-חשבונם. הם מחוברים לרשת החשמל הציבורית באופן פיראטי. ברוב השכונה, דיירי השכונה פרצו את הדרך בעצמם והם מימנו את הוצאות סלילת דרך הגישה, כגון : אספלט. המועצה לא השתתפה בנטל לפתח את האזור והעבודות בוצעו ביוזמתם ועל חשבונם.

המתלונן מבקש לקבל שירותים כמקובל בכל מקום ולהינות מאיכות חיים ותנאי מחייה בסיסיים, והוא מעוניין לשלם את חובו למועצה, אך לטענתו המועצה דרשה ממנו סכומים גבוהים ולא מוצדקים מאחר והוא כמעט אינו מקבל שירותים מוניציפאליים. הוא מבקש בדיקה משפטית לכך.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. נושא התלונה להפחתת או לביטול החיוב בארנונה בשל העדר שירותים מוניציפאליים, אינו מוצדק. עילה זו כלשעצמה אינה מזכה בהנחה או הפחתה בחיוב הנכס בארנונה.

2. הנכס מחויב בארנונה כללית החל משנת 2012, לפי סיווג נכס מגורים, בשטח 160 מ״ר ועל-פי התעריף שאושר בצו המסים לאותו סיווג. כך במידה ולמתלונן השגה על קביעת הארנונה, הוא רשאי להגיש השגה למנהל הארנונה תוך 90 ימים מיום קבלת הודעת החיוב ובהתאם להוראות הדין.

   נוסף על כך, המתלונן רשאי לבחון את זכאותו להנחה ובהתאם להגיש בקשה להנחה באחת העילות ועל-פי הקריטריונים שמוסדרים בדין.

3. הבירור העלה כי אכן ביתו של המתלונן נמצא בשכונה מתפתחת שלא על-פי תכנון מאושר. במועד בירור התלונה, אזור מגוריו נמצא בשלבי תכנון. אף ביתו של המתלונן נבנה על חלקה בגוש 11520 שהינה מחוץ לתחום תוכנית אך <u>בתחום שיפוט</u> המועצה !

   העובדה שהבית נמצא בתחום השיפוט, אך נבנה שלא בתחום תוכנית (אף גם כשמדובר במבנה שנבנה בסטיה מהוראות תוכנית או בסטיה מתנאי היתר בניה), אינה פוטרת את המחזיק במבנה מחובת תשלום הארנונה המוטלת על הנכס שהוא ראוי לשימוש.

   המעיין מופנה להוראות חוזר מנכ״ל משרד הפנים מספר 7/2007, סעיף 8, עמוד 20, בענין גביית ארנונה ממחזיקים במבנים בלתי-חוקיים ברשויות המקומיות.

4. מהתלונה עולה כי הבית מחובר לרשת המים העירונית, אמנם חיבור זמני, וכי מתבצע איסוף אשפה.

למרות שדרישת המתלונן לקבלת שירותים מוניציפאליים נאותים (כולל הנחת מערכות תשתית עירוניות מסודרות) נראית הגיונית ומתקבלת על הדעת, אך קצב התפתחות הבניה באזורים שונים בתחום המועצה, דוגמת האזור נשוא התלונה, אינו מבוקר ואינו מתקדם בהלימה לתוכנית מתאר מקומית /מפורטת מאושרת, ולכן קצרה ידה של המועצה מלקדם פרוייקטים לפיתוח האזור כולל גיוס והקצאת מקורות תקציביים, בד בבד.

באשר לדרישה לפטור או הנחה בארנונה – למרות שקיימת זיקה בין מתן השירותים המוניציפאליים לבין החיוב בארנונה, אך התמורה המתקבלת מתשלום הארנונה היא עקיפה ואינה ישירה.

הארנונה כמס במהותה מוטלת על-פי דין, ללא קשר בין תשלום הארנונה לבין השירותים שמספקת הרשות המקומית. לכן, נפסק שאין מקום לטענה, כי אם המחזיק אינו נהנה משירותי הרשות המקומית, אזי אין לחייבו בתשלומי ארנונה.

***** בחודש אפריל 2013 בוצע תיקון חיוב / תיקון יתרת מסים 2012 בשיעור 60%, פטור לחצי שנה !! הנישום הצהיר כי באותה תקופה לא היה בבית.**

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

3.7 קידום הטיפול בריבוד כביש גישה בשכונת הורדים :

<u>פרטי התלונה</u> :

בתאריך 14.2.2013 העביר המתלונן למהנדס המועצה, מזכיר המועצה ומבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור העתק פניותיו לראש המועצה בענין טיפול בכביש הגישה באזור מגוריו.

מפניות אלו עולה כי המתלונן ודיירי השכונה קיימו דיונים ושיחות עם ראש המועצה לענין ריבוד כביש הגישה באזור מגוריהם. שלטענתם הכביש מתפורר ומסוכן בטיחותית למשתמשים בו – נפערים ומתרחבים הבורות בכביש ושוליו נאכלים.
נוסף על כך, בפניה האחרונה המתלונן מוחה על קביעת סכום השתתפות לכל דייר בגובה 2500 ₪ ומוכן להשתתפות בשיעור עד 25%. הוא מבקש לקבל אומדן עלויות כללי לכביש ולקדם את הטיפול בכביש.

בהמשך, המתלונן הביא לידיעת ממונה על תלונות הציבור כי בתאריך 5.3.2013 התקיימה ישיבה עם ראש המועצה בביתו יחד עם דיירים נוספים. ראש המועצה הבטיח שהכביש יטופל בטווח זמן של חודש עד חודש וחצי במימון מלא של המועצה. לדברי המתלונן, הטיפול בכביש יכלול ביצוע קירצוף לשכבת האספלט הקיימת וריבוד הכביש מחדש באמצעות שכבת אספלט חדשה.

בתאריך 27.6.2013 העביר המתלונן תלונה שמהנדס המועצה המועצה לא יצר קשר עמו במועד שהבטיח לו, כן פניותיו לראש המועצה וללשכתו לא נענו ; וכי הטיפול בנושא פנייתו דנן לא התקדם.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. בירור התלונה והמידע המצטבר העלו כי התלונה מוצדקת במהותה. הנושא העיקרי בתלונה הוא ריבוד כביש מסוכן. נושא נוסף הוא מתן מענה לפניות ולבקשות המתלונן לענין קידום הטיפול בריבוד כביש הגישה באזור מגוריו.

2. הבירור העלה כי המעמד הסטטוטורי של הרחוב נשוא התלונה בתוכנית עד/במ/129 הוא רחוב משולב דרך גישה ברוחב 4 מטרים. נוסף על כך, הכביש הקיים אכן לא טופל מזה שנים רבות וישנם בורות בכביש.

3. הבירור העלה כי לא היה תיאום מלא בין ראש המועצה לבין מחלקת ההנדסה לענין דרך הטיפול בכביש זה, האומדן והמקור התקציבי. בתוכנית המחלקה תוכנן כי ביצוע הכביש יהיה באמצעות הקבלן שמבצע פרויקט עבודות פיתוח ותשתיות בישוב.

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

4. קידום הטיפול בתלונה לא התבצע במהלך שנת 2013.

מהנדס המועצה התנה את קידום הטיפול בריבוד הכביש, בגובה היתרה התקציבית במסגרת פרויקט עבודות פיתוח ותשתיות בישוב, וזאת לאחר השלמת העבודות היו בביצוע במהלך חודש מאי/יוני 2013, ובמידת דחיפות העבודה.

5. הבירור העלה כי המתלונן פנה למחלקת ההנדסה וללשכת ראש המועצה מספר פעמים ולא קיבל מענה או הודעה חוזרת. הדבר הוסבר בשל אילוצים ועומס עבודה רב. ראוי לשפר את תיעוד פניות הציבור ודרך הטיפול בהן באמצעות נוהל עבודה אחיד בכל מחלקות ויחידות המועצה.

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

1. למפות את הכבישים והרחובות בתחום המועצה – לציין סטאטוס הכביש/הרחוב הפיזי והסטטוטורי ואת מידת הסכנה בשימוש ; לקבוע איזה תוכנית טיפול נדרשת ולהכין אומדן עלויות שיקום/ריבוד/שידרוג ; בהתאם למיפוי זה, להכין תוכנית טיפול רב-שנתית שבה ישולבו הכבישים/הרחובות לפי סדרי קדימות שנקבעו בהתאם למצבם.

2. להפעיל את חוק העזר בנושא סלילת רחובות ולקבוע אמות מידה לענין סלילת רחובות כולל לוח זמנים ותהליך העבודה שיוגדרו לכל מקרה ומקרה.

3. לקצר זמן טיפול בפניות תושבים ודיירים.

4. לקבוע נוהל אחיד בנושא טיפול בפניות הציבור לכל מחלקות ויחידות המועצה לצורך שיפור מתן השירות לתושבים. רצוי ליישם אפליקציות שמאפשרות לתושבים לדווח / לקבוע פגישת עבודה ולקבל מענה מהיר מקושר למערכת/יחידה האחראית במועצה.

5. מוצע כי דרך טיפול בפניות תושבים ייעשה בשיתוף המחלקה/היחידה האחראית ובתיאום מלא עמה.

6. למנוע הישנות מקרה זה בעתיד.

** בחודש אפריל 2014 נכלל ביצוע הכביש דנן ברשימת הכבישים המיועדים להתבצע במסגרת מכרז מספר 4/14 במסגרת פרויקט שיקום ופיתוח תשתיות ברחבי הישוב. **הכביש בוצע במהלך חודש מאי 2014.**

3.8 תשתיות בשכונת ונסה :

<u>פרטי התלונה</u>:

בחודש דצמבר 2012 הגיש המתלונן תלונה בנושא חיבור שכונת אלונסה לתשתית תקשורת של חברת בזק. בחודש מרץ 2013 הודיע המתלונן על ביטול התלונה.

במהלך חודש יולי 2013 הגיש המתלונן תלונה בענין תשתיות בשכונת ונסה. התלונה כללה שלושה נושאים :

א. איסוף ופינוי פסולת באזור מגוריו –
המתלונן טען כי פינוי האשפה אינו סדיר כלל. עד מועד תלונתו לא היה פינוי אשפה יותר משבועיים ! כל פעם נאלצים דיירי השכונה לפנות למועצה בנושא זה. המתלונן טוען כי מהמועצה נמסר לו שישנה בעיה בכביש הגישה. לכן הוא שואל למה לגבות ארנונה כשהמועצה אינה נותנת שירות?!

ב. קידום תכנון לתשתית תקשורת באזור מגוריו –
המתלונן טוען בזק שוב מאשימה את המחלקת ההנדסה בעיכוב להתחלת העבודה. הוא קיבל הודעה מחברת בזק בתאריך 16.6.2013 שהם ממתינים לאישור מחלקת ההנדסה. עבר חודש ולא ניתן אישור. המתלונן ציין כי בסה"כ היו תיקונים קטנים בתוכנית, והעלה תמיהה: למה זה לוקח חודש ?

ג. זרם מים חלש ותשתית מים באזור מגוריו –
המתלונן טוען כי יש מים אך ורק למספר שעות. לפתרון הם משתמשים במיכלי מים. הוא שואל למה רק למספר שעות ?

<u>תוצאות בירור התלונה :</u>

1. נושא התלונה הראשון בענין איסוף ופינוי אשפה באזור מגוריו נמצא מוצדק.

הבירור העלה כי אכן לא היה פינוי אשפה בשבוע האחרון לפני מועד הגשת התלונה. נוסף על כך, מזה כחודש ימים, הנהג שנוהג ברכב לפינוי הפסולת "בייבי" אינו מתאם עם המפקח מטעם המועצה את עבודות איסוף ופינוי הפינוי, וכי רכב זה אינו מפנה אשפה בתדירות של פעמיים בשבוע.
אף הבירור העלה כי בעונת קיץ 2013 רכב "הבייבי" מפנה את אשפה שמיוצרות בחתונות במועדים שנקבעו לפינוי אשפה מאזורים שונים.

ראוי לסייע בידי המפקח מטעם המועצה ולהתריע בפני החברה הקבלנית בדבר אי-מתן שירות זה באופן שיטתי וסדיר, ולערוך התחשבנות עם החברה הקבלנית בהתאם לפינויים שנעשו בפועל.

נוסף על כך, הבירור העלה כי ישנם קשיים בביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת באזורים הפריפריאליים שמתפתחים באופן בלתי מבוקר בשל עבודות פיתוח שלכאורה ביצעו דיירים או בעלי מגרשים באזורים אלה. כתוצאה מכך, בחלק מהאזורים דנן נוצרו מפגעים בטיחותיים.

2. נושא התלונה הנוסף הוא קידום תכנון לתשתיות תקשורת שחברת בזק תניח באזור מגוריו של המתלונן, נמצא מוצדק חלקית.

מחלקת ההנדסה מסרה מספר עובדות לענין פרויקט הנחת קווי תקשורת בשכונת ונסה המורחבת :

2.1 ההיקף הכולל של פרויקט זה הינו בסדר גודל של 900 דונם.

2.2 מחלקת ההנדסה מטפלת בסוגיות מורכבות שונות אשר אינן מוסדרות, דבר אשר גרם להתארכות זמן הטיפול. דוגמת, זכויות/רשות מעבר, תוכניות פרצלציה שאינן רשומות בלשכת רישום המקרקעין, העדר תוכניות פרצלציה בחלקות שונות ועוד.

מדובר באזור שמתפתח באופן בלתי מבוקר ואינו תואם לתוכנית מתאר/תוכנית בנין עיר מאושרת מחד גיסא, וקצב הבניה הינו מהיר מאידך גיסא.

3. באשר לנושא התלונה של זרם מים חלש ופיתוח האזור – ענין קידום התכנון ופיתוח האזור (הנחת קווי תשתית וסלילת כביש גישה), כשלעצמו, נמצא מוצדק חלקית.

הבירור מול מחלקת ההנדסה העלה כי קו המים הראשי שהמועצה ביצעה באזור מגוריו של המתלונן נמצא במרחק של כ- 50 מטרים ממגרשו של המתלונן, וכי המתלונן התקין צינור מים מקו מים ראשי זה עד למגרשו, שהינו צינור מים זמני אל-מתכתי בקוטר 20 מ״מ, שככל הנראה אינו בספיקה הנדרשת.

יחד עם זאת, לחץ המים ברשת הפרטית בביתו של המתלונן שנמדדה במנומטר (מכשיר למדידת לחץ מים בבית) נמצא תקין.

להמשך, הוצע למתלונן ליצור קשר עם המחלקה לשיפור תשתית המים הקיימת.

ראוי לבדוק את חיבורי המים הזמניים באזור זה ובאזורים פריפריאליים נוספים – את תקינות והתאמת החיבור לשימוש המיועד ואת אמצעי ההגנה הקיימים בחיבורים אלה מפני פגיעות וזיהום.

המלצות להמשך :

1. לקדם את תכנון האזור, סלילת כביש גישה תקין והנחת מערכות מים, ביוב וניקוז אזוריות מסודרות.

2. לפקח על עבודות איסוף ופינוי אשפה ולתעד את הביצוע היומי באופן מלא ומשקף. ליידע את החברה בדבר הפיגורים והתקלות במתן השירות במיידי ובכתב ולקיים התחשבנות משקפת את העבודות שבוצעו והשירותים שנתקבלו בפועל.

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

3.9 הנחת קווי ביוב בשכונת ח'לת עלי – מפגע אבק :

<u>פרטי התלונה</u>:

בתאריך 19.6.2012 העביר המתלונן לממונה על תלונות הציבור העתק מפנייתו לראש המועצה וביקש את בדיקתה.
המתלונן טען הקבלן המבצע את פרויקט הנחת קווי הולכה לביוב באזור ח'לת עלי לא טרח לנקות באופן יסודי את הדרך באזור מגוריו. כתוצאה מכך, דיירי השכונה סובלים בימי החום מאבק שעף ומפריע להם לקיים שגרת חיים רגילה. הם נאלצים לנקות ולשטוף במים את הדרך.

המתלונן ביקש שהקבלן ינקה ביסודיות את השטח גם במים, ללא דיחוי, ולפטור אותם מתשלום בגין צריכות מים חריגות.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. בירור תלונה זו העלה כי התלונה מוצדקת.

   זמן הטיפול בתלונה נמשך בעיקר מאחר והאחריות הישירה על הפעלת הפרוייקט היתה של הרשות הממשלתית למים ולביוב ולא המועצה. בשלב מסוים המפקח על הפרוייקט לא שיתף פעולה עם המועצה.

2. הבירור מול דיירים ומחלקת ההנדסה וסיור באתר העלה כי הקבלן לא ביצע כל הסידורים הדרושים לצמצם ככל הניתן אי-נוחות זמנית או פגיעה בנוחיות הציבור.
   לכאורה היה ניתן לצמצם את פרק הזמן לקיומו של מפגע האבק, ולבצע שכבת האספלט (אפילו שכבה זמנית) סמוך ככל הניתן למועד השלמת הנחת קווי התשתית ואישורה על-ידי המפקח.

   אף שכבת האספלט שבוצעה בקיץ 2013, במהלך בירור התלונה, שקעה במספר מקומות באותו אזור, ועל כן הקבלן נתבקש לתקן עבודה זו.

3. כלקח מהטיפול בתלונה/פניה זו, אחדד מספר לקחים והמלצות לשיפור השירות בעתיד כדלהלן :

   3.1 למרות שביצוע הפרויקט הינו באחריות ישירה של רשות המים- המזמינה, אך העבודות בוצעו במסגרת צו תיקון מעוות ומדובר בעבודות תשתית בתחום המועצה, דבר שמחייב תיאום עמה. צורת ביצוע הפרויקט יוצרת בעייתיות מסוימת, היה ניתן להתגבר עליה בקביעת מודל עבודה בשיתוף מחלקת ההנדסה במועצה.

   3.2 לקדם השלמת הפרויקט אשר הופסק לתקופה זמן ארוכה וממושכת!! מהנדס המועצה וראש המועצה הנבחר פנו לרשות המים לחידוש ביצוע הפרויקט והשלמתו.

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

3.10 אי-קבלת תשובה מאת הוועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל" לפנייתו מתאריך 24.9.2012 בנושא בניה שלא לפי היתר והסכם :

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן הגיש תלונה בתאריך 15.8.2013 כי נכון למועד זה, טרם קיבל תשובה למכתבו שהפנה ליו"ר הועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל" (להלן : "הועדה") מתאריך 24.9.2012 בענין השתוללות בבניה שלא לפי היתר והסכם בגוש 11523 חלקה 24.

המתלונן מציין במכתבו מתאריך 24.9.2012 כי היו לו מספר פניות אך לא טופלו, לכן הוא פונה ליו"ר הועדה בבקשה להתערב להפסקת הבניה שמתבצעת עד להחזרת המצב לקדמותו לפי ההיתר שניתן. הוא ביקש לבדוק את הבניה הקיימת בפועל אל מול ההיתר שניתן. ...

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת חלקית.

2. במישור הפרוצדוראלי, עלה כי המתלונן אכן פנה לוועדה לתכנון ולבניה במהלך שנת 2012 אך לא זכה לתשובה תוך זמן סביר!

   בתאריך 24.4.2013 נשלחה תשובה למתלונן באמצעות מהנדסת הועדה לאור פנייתו אליה בתאריך 23.4.2013. ברקע לפנייתו האחרונה מתאריך 23.4.2013 – תלונתו מיום 21.6.2012 ופנייתו ליו"ר הועדה מיום 24.9.2012.

3. במישור המהותי, בדיקת נציגי הועדה באתר העבודה העלתה שככל הנראה קיימות חריגות בניה. הועדה פנתה לבעלי המבנה ודרשה הגשת תוכנית שינויים להסדרת הבניה. מאחר ולא הוגשה תוכנית כאמור, הועדה הוציאה צו הפסקת עבודה והועבר לתובע הועדה להמשך טיפול.

   ואולם, לא הצליחה הביקורת לברר התלונה לעומק מאחר ולא הועבר אליה פירוט פעולות הפיקוח!

4. כלקח נלמד לעתיד, חשוב לקצר את זמן הטיפול ולאמץ נוהל טיפול בפניות ותלונות הציבור בועדה לתכנון ולבניה, בהתאמה לסוגי התלונות / הפניות השונים.

3.11 דרושה ועדת חקירה – תחזוקה ותקינות מתקני משחקים בשטחים ציבוריים בתחום המועצה

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלוננן טוען כי גן רוטרי (ומגרש הספורט הצמוד אליו) מוזנח ומסוכן לכל הדורך בו, ובעיקר הפך מתפארת לכאוס ! המתלונן טוען כי המועצה באמצעות עובדיה אינה מקיימת את חובתה לשמור על הרכוש הציבור...

המועצה מטעמי נוחיות שמה לה כיסויי עיניים. ממליץ לבדוק מי היה הגורם להרס בשטח הציבורי זה ובכלל. הגן נמצא במצב עגום ומביש. המתלונן סבור כי אם היתה המועצה שולחת עובד תחזוקה מדי שבוע עם שקיות ניילון ומטאטא בלבד, אזי הגן היה נשמר ומשמש את כלל הציבור.

המתלונן מבקש לבדוק מצב גן הרוטרי המופקר. המתלונן מוסיף ומציין כי עובדי המועצה הערימו ערימות גזם בתוך הגן מתוך עצלנות והיעדר מוסר עבודה. המתלונן דורש ועדת חקירה לגבי כל ההפקרות בכל השטחים הציבוריים בתחומי המועצה המקומית ובעיקר מה עשו עובדי המועצה בשטחים הציבוריים.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת.

2. הבירור העלה את הממצאים הבאים :

2.1 סיורי בדיקה שנערכו בחודש נובמבר 2012 בשטחים הציבוריים ובסמוך אליהם העלה כי קיימים מפגעים רבים המצביעים על העדר תחזוקה מונעת ועל העדר תחזוקה שוטפת.

לטענת המתלונן, המפגעים שתועדו בצילום פוטוגרפי, הם מפגעים שקיימים/ נוצרו מזה תקופת זמן ארוכה העולה על שנה עד 5 שנים. למרות שהובא לידיעת העיריה/המועצה דבר קיומם, לא ננקטו צעדים לתיקונם. באשר למפגעים הסביבתיים – לא נעשית תחזוקה תקופתית שוטפת.

2.2 בסיור שנערך עלה כי מתקני המשחקים לא תקינים ולא מתוחזקים, וזאת חרף האזהרה של ממונה על התקינה שפורסמה בחודש אפריל 2012! השטחים הציבוריים נגישים לציבור למרות שמתקני המשחקים לא תוקנו או לא הוסרו. אף גם לא קיימת אזהרה לציבור מפני שימוש. שטחים ציבוריים אלה מלאים עשבים ולכלוך.

במשך שנים, המועצה לא קידמה את הליך הבדיקה והתיקון של מתקני המשחקים עד קבלת אישור מכון התקנים על תקינות המתקנים, חרף פניות שונות ונישנות של הביקורת.

עד מועד סגירת התלונה, לא נתקבל אישור מכון התקנים. אולם מחלקת ההנדסה מסרה כי הענין נמצא בשלבים מתקדמים.

2.3 באופן דומה עולה בסיור שנערך כי גם מתקני הספורט לאוכלוסית המבוגרים שהותקנו לפני כשנתיים בשטח הציבורי שליד גן רוטרי אינם מתוחזקים. ככל הנראה לא נבדקה תקינותם מדי שנה.

2.4 נוסף על כך, נתגלו תקלות ומפגעים נוספים בסיור שנערך כדלהלן :

א. פיצוץ /נזילת מים בכביש 672 ליד אולם אירועים-שיווק חומרי בנין. נטען כי הפיצוץ/הנזילה קיים/ת מזה כ- 4 חודשים לכל הפחות.
ב. נזילת מים מהידרנט חלוד בשכונת דליה צעירה – דרך בית ספר טכנולוגי.
ג. קולטנים/שוחות ניקוז סתומים ולא מתחוזקים דרך בשכונת דליה צעירה – דרך בי״ס טכנולוגי.
ד. מפגעי בטיחות של שקיעות וגורות בכביש ובמדרכות לאורך דרך המובילה לבי״ס טכנולוגי בשכונת דליה צעירה.
ה. מפגע בטיחות במדרכה בכניסה למגרש בכביש 672. דווח עליו לפני כ- 7 חודשים.
ו. מפגע בטיחותי של החניית רכבים על המדרכות וחסימת גישה בכביש 672 לידי עסק, בתדירות יומית.
ז. מפגע בטיחותי קשה : מעקב בטיחות שבור בכביש 672 סמוך לתחנת בריאות השן – מפלס בגובה של 2-3 מטרים.
ח. תחנת בריאות השן ליד בית-ספר אורט למנהיגות ולחברה – מבנה מוזנח ומהווה מוקד לפעילות עבריינית.
ט. מפגע בטיחות קשה ביותר : חסר קטע במעקה בטיחות על קיר תומך בצמוד לבית-ספר טכנולוגי בדליה צעירה, מפלס בגובה של 4-5 מטרים.
י. מפגעי בטיחות בשטחים ציבוריים פתוחים.
יא. מפגע בטיחותי בעמוד החשמל/התאורה שליד בית ספר טכנולוגי.
יב. חיבורי מים מעמדות כיבוי אש (בהמשך לסיור קודם שנערך לפני שנה) הידרנטים חלודים ולא מתוחזקים ; שימוש במים לגינון ציבורי ללא מדידה.
יג. גבשושיות לא מסומנות או לא תקינות בכבישים שמחייבות שיקום.
יד. מפגעים סביבתיים כדלהלן :
1. ערימות פסולת ליד בית-ספר אורט למנהיגות ולמדעים (ע״ש קופטאן חלבי ז״ל) ;
2. העדר תחזוקה וניקיון בתחנות ההיסעים בכביש 672 ;
3. מרכזי חלוקת דואר לא מתוחזקים ולא הוצבו פחי אשפה לאיסוף פסולת ונייר ;
4. גיזום צמחיה שחוסמת מדרכות בדליה צעירה ;
5. ערימת פסולת גזם בכניסה לגן משחקים בדליה צעירה ;
6. פסולת בנין, עפר וגזם בדרך לבית-ספר טכנולוגי בסמוך לצומת מוחרקה ;
7. עשיבה ליד מוסדות חינוך ועשביה צומחת במדרכות.

מהנדס המועצה ומנהל התחזוקה הודיעו כי הם יבדקו את המפגעים, פתחי הניקוז הסתומים ופיצוצי/נזילות המים שנתגלו ויטופלו במיידי. באשר להידרנטים ולתחזוקתם – מהנדס המועצה הודיע כי החלפת ראשי הידרנטים מתוכננת מתב״ר 129.

עד למועד סגירת התלונה, ננקטו פעולות מסוימות אך יש לשפר את הטיפול באופן שוטף ומתמיד.

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

3. כלקח נלמד לעתיד, הנני ממליצה כדלהלן :

3.1 לקיים תחזוקה מונעת ותחזוקה שוטפת תקופתית. נושאים אלה יתוקצבו וישולבו בתוכניות העבודה של מחלקת ההנדסה – התפעול והתחזוקה.

3.2 לקיים תחזוקה שוטפת מתמדת ולטפל במתקני המשחקים בשטחים הציבוריים לרבות מתקני המשחקים לגימלאים באמצעות גורם מורשה ומוסמך, מדי שנה, וזאת טרם פקיעת תוקף אישור מכון התקנים (שצפוי להתקבל).

יש לתקצב הוצאה זו בתקציב המועצה השנתי, מדי שנה.

3.3 להסיר את המפגעים הבטיחותיים והסביבתיים שנוצרים תוך פרק זמן קצר, כדי להסיר את הסכנות ולצמצם את הסיכונים הטמונים בהמשך קיומם.

.

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

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