المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מבקרת המועצה המקומית

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014

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 הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דוח 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.

הדוח אינו כולל פניות שטופלו בשוטף ובמישרין על-ידי ראש המועצה, היועץ המשפטי, מנהלי המחלקות והמוקד העירוני. בנוסף, הדוח 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.

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

المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוכן העניינים

נושא	מספר עמוד
1. מבוא	2
2. נושאי התלונות	4-8
3. פרטי התלונות	9-86
3.1 החלפת הידרנט נוזל בדרך המובילה לבית-ספר טכנולוגי בדליה צעירה	9-15
3.2 התנהלות מנהל מחלקת הרווחה	16-17
3.3 הצטרפות עובדים להסתדרות הלאומית – חשש לזיוף	18-19
3.4 סכנה בריאותית חמורה לתושבי שכונת סיוניה	20
3.5 סיור קבלני – מכרז פומבי מספר 1/14 לתחזוקת מערכת החשמל העירונית	21-23
3.6 גביית תשלום בשיעור 10% על-ידי הועדה לתכנון ולבניה	24-25
3.7 העדר תשתית וכביש גישה תקין וסלול ואי-איסוף תלמיד מביתו במסגרת שירותי היסעים לתלמיד	26-27
3.8 שימוש במים שלא כדין גוש 11511	28-35
3.9 שימוש במצעי מחלוטה לצרכים ציבוריים ובקשה לבצע זיכוי בגינם במערכת הגביה העירונית	36-40
3.10 התנהלות מנהל ועובדי מחלקת הרווחה במועצה	41-42
3.11 אי-ביצוע פעולות ניקיון לאחר סיום האירוע המסכם לחודש התרבות מאי 2014	43-46
3.12 כלבים משוטטים בשכונת דליה צעירה	47-49
3.13 תשלום יתרת חוב ורישום חשבונות טובין במערכת הנהלת חשבונות של המועצה	50-59
3.14 העסקת עובד באירועי חודש התרבות מאי 2014	60-61
3.15 מרכז (לאספקת מזון) לקייטנה שמנוהלת במרכז גיל רך	62-63
3.16 אי-הסדרת תשלום תשלום לספק בעבור שירותים שניתנו למועצה	64-66
3.17 מעמדו של עוזר ראש המועצה	67-68
3.18 אי יישום הוראות הדין בענין הקשר בין בית-הספר לבין הורה גרוש	69-70
3.19 טיפול בהתנקזות מי הגשמים במגרשו וגלישת שפכי הביוב; בקשה להשתתפות בעלות ריקון בור ספיגה למי הביוב שבמגרשו	71-72
3.20 פיצוי כספי בגין הרחבת כביש כרם-פראן	73-83
3.21 פנית ספק לתשלום חוב ישן בגין שירותי שאיבת בורות ביוב	84-86
4. תלונות ופניות שנתקבלו בשנת 2014 (כמעט **הסתיים טיפול** הממונה על התלונות בהן בשנת **2015 - במועד הכנת הדוח**)	87-93
סיכום – תלונות ופניות שנתקבלו בשנת 2014 לעיל	94

المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

2.נושאי התלונות

2.1 להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו **על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור** במהלך שנת 2014 (גם שנת 2013 ביחס למספר תלונות):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
1.דצמבר 2013 תשובה בכתב: ינואר 2014	**הנדסה – מים** : המתלונן ביקש מידע לענין העלות הכספית של תיקון עמדת כיבוי אש בדליה צעירה. המתלונן טוען כי הנזילה בעמדת כיבוי אש נשוא התלונה תוקנה. אך הוא טוען ומעלה תהיות לדרך התיקון, בין היתר, ההידרנט הקיים נצבע ! בסמוך לעמדה זו באותו כביש, נסגרה עמדת כיבוי אש אחרת ולא הותקן הידרנט במקום זה שפורק.	מוצדק
2. נובמבר 2013 תשובה מסכמת – פברואר 2014	**רווחה :** המתלונן מעלה כי בשנת 2010 היה אירוע משפחתי אלים. באירוע הותקף קרוב משפחתו שהוא חסר ישע בנוכחות מנהל מחלקת הרווחה אשר לא דיווח על כך. למתלונן היו פניות לגורמים שונים במועצה. בהמשך, המתלונן העלה טענות לענין אופן וצורת טיפול מחלקת הרווחה בתיק האישי במחלקת הרווחה.	לא מוצדק - לא מבוססת חלק מהטענות אינן בסמכות הממונה על תלונות הציבור.
3. נומבמר 2013 תשובה מסכמת – מרץ 2014	**מינהל כללי – משאבי אנוש** : המתלונן טוען כי מתוקף תפקידו פנו אליו מספר עובדים במועצה וטענו כי מעולם לא חתמו על הצטרפות להסתדרות הלאומית ואף הצהירו בפניו בחתימת ידם על כך. צורפו מכתבים והצהרות של 8 עובדים.	לא ניתן לקבוע - בהעדר אסמכתאות במחלקה ותיעוד שמעידות על מועדי הגשת הבקשות למחלקה. טענת הזיוף הינה <u>בסמכות משטרת</u> ישראל.
4. ינואר 2014 תשובה בכתב : מרץ 2014	**תברואה ואיכות הסביבה –** המתלונן טוען כי לפני כשנה החליט שכנו, ללא תיאום מוקדם, לפרק את הסככה העשויה מלוחות אזבסט באופן עצמי וללא מיגון ראוי לפירוק חומר מסרטן ומסוכן זה. חרף פניות שונות לשכן ולקרוביו לא פונו הלוחות שהונחו על גג הבית הסמוך. המתלונן מבקש התערבות המועצה לסילוק הלוחות.	מוצדק

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
5. פברואר 2014 תשובה: מרץ 2014	**מינהל כללי + הנדסה :** המתלונן טוען כי הוא ניגש בתאריך 23.2.14 למהנדס המועצה כדי לקבל את חוברת מכרז מספר 1/14 שפורסם. בפגישה זו, מהנדס המועצה לא ציין בפניו כי ההשתתפות בסיור הקבלני הינה חובה כדי להשתתף במכרז. הוא ביקש לערוך סיור קבלני נוסף.	לא מוצדק
6. ינואר 2014 תשובה מסכמת : מרץ 2014	**הוועדה לתכנון ולבניה :** המתלונן טוען כי הועדה המקומית נוהגת מזה עשרות שנים לגבות דמי פתיחת תיק אשר מוגדרים על ידה כ-10% מסך עלות היתר הבניה. לדברי המתלונן, הועדה מסבירה נוהג זה כהגנה על האזרח מפני תביעות משפטיות עתידיות. הפניה מופנית ליועץ המשפטי של מו"מ עוספיא, אך הוגשה לח"מ והמתלונן ביקש טיפול מבקרת המועצה הגדולה במרחב התכנון.	לא מוצדק – הטענה המרכזית לא מבוססת
7. דצמבר 2013 תשובה : מרץ 2014	**הנדסה – תשתיות + חינוך :** המתלוננים הם הורים לילד עם מוגבלות שלומד בחינוך מיוחד בבית-ספר בעיר חיפה. הם טוענים כי אין בשכונתכם גישה לבית וכי רכב ההסעה אינו מגיע עד לביתם.	מוצדקת חלקית עד מוצדק
8. ינואר 2014 תשובה : מרץ 2014	**הנדסה – מים + גביה :** המתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו. המתלונן טוען כי עובד מועצה מסוים עושה שימוש שלא כדין במים ששסופקו למגרשו בגוש 11511. מכשיר מדידת המים שבור ואינו תקין, ממנו יוצאים מספר צינורות : צינור למבנה בבניה; צינור נוסף לשימוש מבנה מגורים מאוכלס; וצינור אחר להשקיית עצי זית. ...	מוצדק
9. ינואר 2014 תשובה מסכמת : יוני 2014	**הנדסה – תחזוקה :** המתלונן טוען כי עובד מחלקת התחזוקה עשה שימוש במצעי המחלוטה שהיו מונחים במגרשו לצרכים ציבוריים. לדברי המתלונן מדובר בשתי משאיות מחלוטה. לכן הוא מבקש זיכוי במערכת הגביה העירונית.	מוצדק ישנן טענות לא מבוססות
10. אפריל 2014 תשובה : יוני 2014	**רווחה:** המתלונן מעלה טענות שונות כנגד התנהלות מנהל ועובדי מחלקת הרווחה במועצה. הוא מעלה טענות לענין אופן ושיטת הטיפול של מנהל הרווחה והצוות המקצועי בעניינו האישי ובעניינים נוספים. נוסף על כך, המתלונן מעלה טענה כי אירועי תקיפה רבים בלשכת הרווחה שלא נחקרו. יתרה מזו, המתלונן מעלה טענה לענין הפצת מידע והסברה לזכויות המטופלים.	התלונה אינה מבוססת ; חלק מהטענות אינן בסמכות הממונה על תלונות הציבור. התלונה מוצדקת לענין פרסום והנגשת המידע

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
11. יוני 2014 תשובה : יוני 2014	**תחזוקה + תברואה :** המתלונן טוען כי לאחר אירוע חודש התרבות המסכם שהתקיים בתאריך 30.5.2014, מרכז התרבות שהינו אחראי על האירוע לא טרח לפנות ולנקות את השטח.	מוצדק חלקית
12. מאי 2014 (קדם לכך פניה) תשובה : יוני 2014	**איכות הסביבה – שירות וטרינרי :** המתלוננת טוענת כי באזור מגוריה ישנן כלבים משוטטים – להקות של כלבים מסוכנים. היא אף הותקפה על-ידי כלב משוטט ונזקקה לטיפול רפואי.	מוצדק חלקית עד מוצדק
13. דצמבר 2013 תשובה מסכמת : דצמבר 2013 / ינואר 2014	**רכש + גזברות :** המתלונן מעלה טענות במספר רבדים. טענה ראשונה, תשלום יתרת חוב בגין אספקת טובין למועצה לאחר ביטול האיחוד. טענה נוספת, תשלום יתרת חוב בגין חוב שכר דירה מתקופת האיחוד וכי הוא מסכים לקיזוז לגביה. טענה אחרת, טוען לחוב בגין אספקת טובין למועצה שלא נרשמו במערכת הנה"ח של המועצה. ** בגין טענה השניה הוגשה תביעה כספית בחודש ינואר 2014 ולכן התשובה המסכמת שנשלחה למתלונן לא כללה ממצאי הבדיקה שנערכה ושולבה בטיוטת התשובה.	מוצדק חלקית עד מוצדק ישנן טענות לא מבוססות
14. יוני 2014 תשובה : יוני 2014	**משאבי אנוש + חינוך/תרבות + שכר/גזברות :** לא מדובר בתלונה של ממש, נוסח הפניה היה מתאים לבקשה לקבלת מידע. אך על-פי שיחה שיזם המתלונן עם הממונה על תלונות הציבור לאחר הגשת פניה זו, יש בה אלמנט שראוי היה לברר אותו. הנושא הוא העסקת פרוייקטור – מפיק אירועי התרבות בחודש התרבות מאי 2014.	לא מדובר בתלונה כהגדרתה בחוק.
15. יולי 2014 תשובה : יולי 2014	**חינוך/גיל רך + רכש :** המתלונן מבקש לברר האם נערך מכרז בנושא הקטיינה במרכז התרבות. במידה ולא היה פרסום למכרז, הוא מבקש להפסיק את המכרז ולפרסם אותו מחדש.	מוצדק חלקית
16. אפריל 2014 תשובה : יולי 2014	**גזברות :** המתלונן טוען כי הוא פנה בפעמים שונות לגזברות במועצה להסדרת יתרת החוב המגיעה לו מהמועצה. לדברי המתלונן המועצה היתה אמורה להסדיר את יתרת החוב לפני כשנה.	מוצדק

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
17. ספטמבר 2014 תשובה : אוקטובר 2014	**מינהל כללי - משאבי אנוש :** המתלונן מבקש לקבל מידע לענין הליך העסקת עוזר ראש המועצה. הוא מעלה תהיות. אין מדובר בתלונה של ממש שעל-פיה נעשתה לכאורה פעולה שלא כדין, לא צורפו לתלונה מסמכים ולא הועלו ניתונים שמבסיסים כי נעשתה פעולה שלא כדין.	"מוצדק חלקית" בטענה מסוימת. לא מדובר בתלונה של ממש. ישנן הערות או טענות אינן בידיעת ואינן בסמכות הממונה על התלונות.
18. יוני 2014 + אוגוסט 2014 תשובה מסכמת : נובמבר 2014	**חינוך :** המתלונן שהינו הורה גרוש טוען כי לא התקיים עמו קשר בנוגע לילדיו שלומדים בבתי הספר בתחום המועצה כמקובל. הוא טוען כי הוא לא קיבל מידע ועדכונים שוטפים מבית-הספר כמקובל.	מוצדק
19. אפריל 2014 תשובה מסכמת : נובמבר 2014	**הנדסה – ביוב וניקוז :** המתלונן טוען כי טרם הוסדר הטיפול בבעיית הניקוז למרות הבטחחת מהנדס המועצה לכך. כמו-כן, המתלונן טוען כי קיימת בעיה של גלישת וזרימת מי הביוב מבורות הביוב לחצר ביתו של השכן. הדבר גורם לו לסבל רב והוצאות כספיות בשל שאיבת מי הביוב.	מוצדק
20. דצמבר 2013 תשובה מסכמת : דצמבר 2014	**הבטחה ; הנדסה + גזברות :** המתלונן טוען כי חרף סיכום עמו לא שולם לו פיצוי כמוסכם. כמו-כן, המתלונן טוען כי הובטח לו פיצוי נוסף בצורת הנחה/פטור בגביה עבור ביתו ובית הוריו.	מוצדק – טענת הפיצוי המוסכם. לא מבוססת – טענת ההבטחה
21.דצמבר 2014 תשובה : דצמבר 2014	**חינוך :** המתלונן הוא הורה לתלמיד בבית ספר יסודי מעלה סוגיות פדגוגיות שנוגעות לבנו, בעיקר בנושא רכישת מיומנות קריאה ולמידה.	סוגיות **פדגוגיות** אינן בסמכות מבקרת המועצה, **הועברה לידיעת משרד החינוך**.
22. פניה לראש המועצה דצמבר 2013	**גזברות :** המתלונן ספק שטוען לחוב כספי בסך 3000 ₪ שלא הוסדר חרף פניותיו.	פניה לא מבוססת

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה: מוצדק – מוצדק חלקית – אינו מוצדק
סיכום : 19 **שתי** תלונות **אינן תלונות של ממש** לכן לא נכללו; **פניה לראש המועצה לא נכללה** במנין 19 תלונות לעיל.	<u>הנדסה</u>: 8 (3 מתוך 8 תלונות בנושאים הנדסיים בלבד); **מים וביוב –** 3 ; **תחזוקה –** 2 ; **תשתיות ופיתוח –** 3. <u>גזברות,רכש וגביה</u> : 6 (2 מתוך 6 בנושאי גזברות בלבד); <u>איכות הסביבה ותברואה</u> : 3; <u>חינוך</u> : 5 (2 מתוך 5 בנושאי חינוך בלבד); <u>רווחה</u> : 2 ; <u>מינהל כללי ומשאבי אנוש</u>: 4 (2 מתוך 4 :מינהל כללי בלבד) . <u>הועדה לתכנון ולבניה</u> : 1	**9 מוצדקות** – 2 מתוך 9 ישנה טענה מוצדקת ; 2 תלונות **מוצדק חלקית עד מוצדק**; **4 מוצדקות חלקית**. **3 לא מוצדקות.** **8 לא מבוססות** בחלק מהטענות. **1 לא בסמכות ו- 4** תלונות כוללות **טענה שאינה בסמכות** הממונה על התלונות.

3. פרטי התלונות

3.1 תלונה בענין החלפת הידרנט נוזל בדרך המובילה לבית-ספר טכנולוגי בדליה צעירה

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן ביקש לקבל מידע אודות עלות תיקון צינור כיבוי אש בשכונת דליה צעירה. המתלונן הוסיף וציין (בהתבסס על תלונת דייר מסוים) כי תוקנה נזילת מים בעמדת כיבוי אש בדרך המובילה לבית-ספר טכנולוגי, אולם ראש הידרנט בעמדת כיבוי אש אחרת (באותה דרך) נעלם. הוא הוסיף וציין כי קיים חשש שראש ההידרנט שתוקן נצבע.

<u>ממצאי בירור התלונה והמלצות :</u>

1. הבירור העלה כי ההידרנט הנוזל בעמדת כיבוי אש בדרך המובילה לבית-ספר טכנולוגי בשכונת דליה צעירה (כיוון דרום) הוחלף בתאריך 11.4.2013. העבודות בוצעו באמצעות עובד מחלקת מים במועצה ובסיוע רתך ששכרה המועצה את שירותיו.

   הבירור העלה כי אכן היו פניות נישנות למחלקת המים לתיקון הנזילה בהידרנט.

2. הבירור העלה כי אכן ראש ההידרנט הכפול (בעלות של 1410.26 ₪ בצירוף מע"מ על-פי החשבונית מספר 0183/13 שהוצגה לביקורת) נצבע !

   הסבר עובד מחלקת המים לכך כי היה צורך בהחלפת ההידרנט הנוזל, מאחר ולא היו במלאי הידרנטים אחרים, סופק הידרנט כפול חלוד והוא נאלץ לצבוע אותו !

   עוד, הבירור העלה כי ההידרנט שסופק אינו תקין והספק התחייב לתקן אותו !!

   הביקורת <u>המליצה</u> לדרוש החלפת ראש ההידרנט בראש חדש תקין. בתאריך 19.2.2014 **דיווח** העובד המעורב כי ההידרנט הכפול הנ"ל הוחלף ללא חיוב נוסף.

3. באשר לעמדת כיבוי אש באותה דרך (כיוון צפון), הבירור העלה כי תוקן פיצוץ מים צמוד לאותה עמדה בתאריך 1.1.2013, באמצעות עובד המועצה ובסיוע מחפר ורתך שהמועצה שכרה את שירותיהם.

נוסף על כך, הבירור מול העובד המעורב העלה כי במהלך עבודת גילוי הקו, המחפר פגע בראש ההידרנט שהיה מותקן באותה עמדת כיבוי אש, כתוצאה מכך ראש ההידרנט התעקם ונשבר בחלקו הקדמי, דבר שאילץ את העובד המעורב לפרק אותו ולסגור את עמדת כיבוי האש !

יחד עם זאת, קיים צורך בתיקון עמדת כיבוי אש והפעלתה מחדש, נוסף לתיקון האספלט במדרכה ! הביקורת המליצה לבצע לאלתר.

4. הבירור השליך אור על דרך טיפול מחלקת המים במועצה ואופן התנהלותה בנושא איתור תקלות ומפגעים בתשתית המים לחירום ואופן השימוש בטובין ושירותים חיצוניים שסופקו למחלקה.

הבירור העלה את הממצאים הבאים :

4.1 הבירור העלה כי היו פניות נישנות מדיירים בשכונת דליה צעירה ועוברי אורח לתיקון נזילה בעמדת כיבוי אש וההידרנט שנמצא במקום נשוא התלונה.

הטיפול בפניות לתיקון הנזילה והחלפת ההידרנט ארך תקופה זמן ארוכה שאינה סבירה בעליל, שעולה על שנה !

העובד המעורב הסביר לביקורת כי במועד קבלת הפניות דנן לראשונה, הוא בדק ואכן מצא כי ישנה נזילה אך אינה רצינית; אך בחלוף שנה מצב ההידרנט החמיר באותה עמדת כיבוי אש ודלפה ממנו כמות מים גדולה יותר.

4.2 העובד המעורב טען כי הוא פנה לגזבר המועצה ומנהל הרכש להחלפת ההידרנט הנוזל דנן וכן להחלפת 30 הידרנטים נוספים בתחום המועצה שאינם תקינים, אך דרישותיו לא כובדו מהנימוק שאין תקציב מאושר לכך וכי עומדים להצטרף לתאגיד מים וביוב.

הבירור מול העובד המעורב העלה כי ישנם 6 הידרנטים לא תקינים בשכונת דליה צעירה שמחייבים החלפה, וזאת במועד התלונה.

4.3 העובד המעורב הסביר כשהנזילה החמירה, הוא ניגש לגזבר המועצה והסביר לו את חומרת הבעיה. הגזבר ביקש הצעות מחיר מהספק (שסיפק את ההידרנט דנן והינו ספק מקומי אשר נהגה המועצה להזמין ממנו ציוד וחומרים) ומספקים נוספים.

לדברי העובד הוא פנה לספק פלוני אשר לא היה מעוניין להגיש הצעת מחיר. לכן האפשרות היחידה והמהירה היא לפנות לספק הנ"ל ! יצוין כי לא נמסר לביקורת תיעוד כלשהו כולל פניה בכתב לספק זה או לספקים אחרים.

4.4 העובד המעורב מסר לביקורת כי בחודש פברואר 2013 הוא פנה לספק וביקש לספק הידרנט כפול 4 צול, ללא הזמנת רכש. ההידרנט שסופק היה חלוד בחלקו החיצוני וחסרים בו שני חלקים שמחברים בין ההידרנט לבין צינור כיבוי אש !

מצב ההידרנט שאינו תקין היה ידוע לעובד המעורב. העובד המעורב הוסיף וציין כי הספק מסר לו שתי קופסאות ספריי נגד חלודה בצבע אדום כדי לצבוע את ההידרנט, וכי הספק הבטיח לו שהוא יספק את החלקים החסרים !!

4.5 הבירור העלה כי העובד המעורב החזיק את ההידרנט שסופק ברכבו לפרק זמן מסוים, ככל הנראה כחודש ימים, עד מועד ההתקנה בתאריך 11.4.2013 !

המוצר לא סופק למועצה / למחסן המועצה (מאחר ולא הופעל מחסן במועצה) ולא נשמר במתקני המועצה.

4.6 העובד המעורב הסביר זאת כי ביצוע עבודת תיקון נזילת המים והחלפת ההידרנט מחייבת הסתייעות ברתך מאחר ולא ניתן לפרק את ההידרנט בדרך אחרת. לפיכך בתאריך 11.4.2013 שולבה עבודה זו כשהוזמן רתך לביצוע עבודות שונות בתחום המועצה. בסיוע הרתך פורק ההידרנט הנוזל והותקן ראש הידרנט חדש.

לדברי העובד המעורב באותה תקופה הוא קיבל הנחיה מלשכת ראש המועצה לתקן את ההידרנט הנוזל.

4.7 על-פי הבירור, בתאריך 1.1.2013 תוקן פיצוץ מים בסמוך לעמדת כיבוי אש שנמצאת באותה דרך (כיוון צפון) סמוך לדרך מוחרקה. אולם לא בוצע תיקון אספלט במדרכה נכון למועד סיום הטיפול בתלונה.

הבירור מול העובד המעורב העלה כי במהלך ביצוע תיקון פיצוץ המים בקו מים עמוק שנמצא בסמוך לעמדת כיבוי האש דנן, פגע מפעיל המחפר (שהמועצה הזמינה את שירותו) בראש ההידרנט הקיים. כתוצאה מכך ראש ההידרנט התעקם ונשבר בחלקו הקדמי, ולכן הוא נאלץ לפרק אותו ולסגור את עמדת כיבוי האש.

יחד עם זאת, העובד המעורב לא דיווח על הפגיעה למועצה כולל לועדת הרכש ומנהל הרכש במועצה, ולפיכך לא נקטה המועצה בהליכים כלשהם, בין היתר, מול מפעיל המחפר שגרם את הנזק לרכוש הציבורי – ההידרנט דנן!

הסבר העובד המעורב שמסר לביקורת הוא כי תיקון פיצוץ המים בקו המים הנ"ל בסמוך לעמדת האש דנן, היה מסובך ונמשך עד שעות מאוחרות. בשל לחץ רב, הוא לא דיווח על הפגיעה בהידרנט שצוינה לעיל !

4.8 באשר לענין שני ראשי ההידרנטים שפורקו, הבירור מול העובד המעורב העלה כי הוא לא העביר דיווח על כך למועצה כולל מהנדס המועצה, מנהל הרכש וועדת הרכש במועצה !
בנוסף, הוא לא העביר את שני ראשי ההידרטים שפורקו למועצה להמשך טיפול בעדכון ספרי המצאי והבלאי (שלא נערכו ואושרו בועדת הרכש באותה תקופה).

העובד המעורב מסר כי ההידרנט אחד נזרק יחד עם פסולת העפר שנוצרה עקב תיקון פיצוץ המים בקו בסמוך לעמדת כיבוי אש (סמוך לדרך מוחרקה). ההידרנט האחר הונח בשטח דייר שכן שביתו נמצא מול עמדת כיבוי אש שתוקנה בחודש אפריל 2013.

לכל הדעות, התנהלות זו של העובד המעורב **והעדר בקרות נוקבות בשוטף לענין העבודות שמתבצעות בתשתית כולל דיווח על הרכוש שנפגע ועל הציוד והחומרים שנצרכו**, **אינה תואמת סדרי מינהל תקין**.

4.9 בדיקת ההזמנות והחשבוניות לספק שסיפק את ההידרנט הכפול וחומרים נוספים העלתה כי דרך ההתקשרות עם הספק לא היתה באמצעות מכרז. רוב ההזמנות התבצעו ללא דיון ושלא על-פי החלטות בועדת הרכש.
כנ"ל לענין הזמנת עבודות רתך.

1. לביקורת הומצאה הצעת מחיר מספר 12/14 מתאריך 15.1.2014 מאותו ספק לענין החלפת הידרנט כפול 4 צול, שמסיבה שהינו מקולקל ונוזל, בעלות **1398 ₪ בצירוף מע"מ** (1650 ₪ * 15.25% שיעור ההנחה).

2. לעומת זאת, עלות ההידרנט הכפול 4 צול שסופק למועצה על-ידי אותו ספק, לפי חשבונית מספר 0183/13 מתאריך 31.3.2013, היא **1410.16 ₪ בצירוף מע"מ** (1650 ₪ * 14.53% שיעור ההנחה).

3. חשבונית מספר 0183/13 מתאריך **31.3.2013** בסך 18,243 ₪ נקלטה במערכת הנהלת חשבונות במסגרת פקודת זיכוי מספר 130465בתאריך **31.12.2013**!

4. באותה פקודת זיכוי הנ"ל, כנגד זיכוי בגין חשבונית מספר 0183/13 הנ"ל חיובו הזמנות מספר : 234, 364, 417, 418, 425, 426, 436, 463, 465, 540, 592, 601, 603.

5. כל הזמנות אלו (שצוינו בסעיף 4.9 (4) לעיל) שנקלטו בפקודת זיכוי מספר 130465, הינם הזמנות **בדיעבד** שהונפקו בין חודש אפריל 2013 עד לחודש נובמבר 2013 !

6. לכל הזמנות דלעיל (שצולמו מתיק במחלקת הרכש) צורפו תעודות משלוח (שהספק הגדיר "הזמנה") או הצעות מחיר שנקוב בהן הנחה בשיעור **15.25%**. לעומת זאת, אחוז ההנחה הנקוב בחשבונית מספר 0183/13 הנ"ל הוא **14.53%**.

תעודות משלוח / "הזמנות" שצורפו להזמנות רכש מספריהן : 6041/13, 0147/13, 6085/13, 6179/13, 6179/13, 6250/13, 143/13, 142/13, 6723/13, 6388/13, 6407/13, 6540/13, 6637/13, 6762/13, 0164/13, 0260/13, 6901/13, 0256/13, 0144/13, 0258/13, (אין בעותק שצולם).

7. למעשה **אין התאמה** בשיעור ההנחה ובכמות הפריטים בין החשבונית מספר 0183/13 מתאריך 31.3.2013 הנ"ל לבין הזמנות דלעיל שהונפקו לכאורה בדיעבד !

8. נוסף על כך, באשר למספר פריטים, לא היתה התאמה במחירים בין החשבונית מספר 0183/13 הנ"ל לבין ההזמנות שהונפקו שצוינו בתת-סעיף 6 לעיל. זאת ועוד, מספר פריטים בודדים שנכללו בהזמנות אלו לא הופיעו בחשבונית הנ"ל.

9. ככל הנראה "ההזמנות" (כפי שהגדיר הספק) והצעות המחיר (תת-סעיפים 6, 7-8) שצורפו להזמנות רכש (תת-סעיף 4 לעיל) אינן רלבנטיות, וכי היה נכון להנפיק הזמנה/ת אחרת/אחרות. (ראה פירוט בתת-סעיף 11 להלן)

10. על חשבונית מספר 0183/13 אישר העובד המעורב "קבלת החלקים" אך לא ציין תאריך אישור החשבונית על-ידו. נתח מסוים מהפריטים שנכללו בחשבונית הנ"ל אינם שייכים למדור מים אלא תחזוקה. נתח זה לא אושר על-ידי מחלקת התחזוקה.

11. יחד עם זאת, לחשבונית מספר 0183/13 צורפו "הזמנות" (כהגדרת הספק) שאושרו על-ידי העובד המעורב לכאורה בחודש 3/2013 ומספריהן : 1995/13, 2008/13, 2008/13, 2678/13, 2629/13, 2513/13, 2434/13, 2148/13, 2298/13, 2337/13, 2406/13, 2208/13.

12. בשיעור ההנחה "הזמנות" אלו (כהגדרת הספק) שצוינו בסעיף 10 לעיל הוא 14.53% **בהתאמה** לחשבונית מספר 0183/13. קיימת התאמה ברוב הסעיפים בין החשבונית להזמנות (כהגדרת הספק) שצוינו בתת סעיף 11 לעיל.

13. העדר מחסן במועצה מחד גיסא, ומאידך גיסא העדר בקרה מובנית בהליך הרכש והאספקה השוטף מקשה על אימות מועדי האספקה, כמויות ותיאור הפריטים שסופקו.

14. רוב חשבוניות שהספק הגיש נקלטו במערכת הנהלת חשבונות של המועצה כנגד **הזמנות רכש שהונפקו בדיעבד** !!!

ראה לדוגמה:
פקודת זיכוי מספר 130462 תאריך החשבונית 28.2.13; 4 הזמנות רכש בדיעבד); פקודת זיכוי מספר 130507 (תאריך החשבונית 31.12.13, הזמנה 624); פקודת זיכוי מספר 130506 (תאריך החשבונית 30.9.13, הזמנה 620); פקודת זיכוי מספר 130505 (תאריך החשבונית 31.7.13, הזמנה 621); פקודת זיכוי מספר 130504 (תאריך החשבונית 31.10.13, 680); פקודת זיכוי מספר 130503 (תאריך החשבונית 31.8.13, 678); פקודת זיכוי מספר 130502 (תאריך החשבונית 31.5.13, 676); פקודת זיכוי מספר 130473 (תאריך החשבונית 30.11.13, 679); פקודת זיכוי מספר 130488 (תאריך החשבונית 31.12.13, 687 בחודש 1/14); פקודת זיכוי מספר 130466 (תאריך החשבונית 31.1.13, הזמנות בדיעבד).

15. רוב החשבוניות שהספק הגיש נקלטו במערכת הנהלת חשבונות של המועצה בסוף שנת 2013 ובחודש ינואר 2014. רוב חשבוניות אלו **נקלטו בפיגור רב בחלוף מספר חודשים** !!

16. לסיכום, **התנהלות המועצה בענין ספק זה** : הזמנת טובין בסכום המחייב עריכת מכרז ללא מכרז מתאים ושלא בהתאם להזמנות מאושרות מראש, עיכוב בקליטת חשבונית במערכת הנהלת החשבונות, העדר בקרות אספקה בתהליך בזמן אמת ועוד, **אינה חוקית והינה נוגדת את סדרי מינהל תקין.**

5. הביקורת **<u>ממליצה</u>** לפעול למניעת הישנות מקרה זה בעתיד ולתקן את הממצאים שעלו במהלך בירור תלונה זו.

5.1 **לערוך מכרז שנתי או רב-שנתי לכל תחום תפעולי**, בין היתר, שירותי מחפרון, שירותי רתך, אספקת טובין של חומרי בנין.

5.2 לפעול לפי **תחזית צריכה רבעונית ולהנפיק הזמנות מראש**. להיערך גם למצב שבר.

5.3 לנהל **מחסן מועצה כדין**. לחילופין, **להטמיע בקרות מובנות בתהליך הרכישה והאספקה** – התאמת בין ההזמנה לתעודת המשלוח והחשבונית (תיאור המוצר, כמות, מחיר, תקינותו ושלימותו...).

5.4 לקיים את **ההתחייבויות כלפי הספק** החל משלב בדיקת החשבונית ותעודות המשלוח הנלוות לה, קליטת החשבונית במערכת הנהלת חשבונות, והתשלום לספק.

5.5 **להטמיע נוהל דיווח על תקלה בביצוע השירות ועל כל פגיעה ברכוש הציבורי**. אותו נוהל יתייחס לצעדים שהגורם האחראי אחראי לבצע עקב דיווח זה.

5.6 **לערוך בדיקה שנתית למצב עמדות כיבוי אש ולקדם תוכנית תחזוקה וטיפול מניעתי**. יש לשדרג את עמדות כיבוי אש שלא טופלו או שלא תוחזקו לתקופת זמן ארוכה וממושכת.

5.7 **לטפל בנושא מצאי ובלאי כנגדרש בדין**. מוצע **להפיץ הנחיה לענין דיווח על רכוש ציבורי שניזוק או הושחת או נפגע ואופן הטיפול בגריעתו** מרשימת הציוד והרכוש של המועצה (גם רשימה זו טעונה טיפול באמצעות מנהל הרכש וועדת הרכש).

5.8 לקבוע **נוהל עבודה לענין הטיפול בפניות תושבים בתחום המים והביוב ולקיים בקרה מובנית באמצעות מנהל המדור** או מהנדס המועצה.

5.9 **להשלים את ביצוע העבודות הנדרשות** עקב ביצוע עבודות תיקון בתשתית המים והביוב, **תוך פרק זמן סביר וקצר שככל הניתן שלא יעלה על 48 שעות לכל המאוחר**, לאחר שננקטו **אמצעי זהירות וסידורי בטיחות**.

5.10 כרטיס הספק במערכת הנהלת חשבונות צריך **לשקף את ההוצאות שבוצעו באופן נאות, ולבצע התאמה גם מול הספק** אחת לרבעון ובסוף שנת הכספים.

3.2 תלונה בענין התנהלות מנהל הרווחה

פרטי התלונה:

המתלונן טוען כי בשנת 2010 היתה המולה משפחתית שבה נכח מנהל הרווחה. במהלכה הותקפה אמו הקשישה ואחותו הנכה, שהוגדרה על ידו גם חסרת ישע, על-ידי אחד הנוכחים.

המתלונן טוען כי למרות חובת הדיווח המוטלת על הציבור ועל אנשי מקצוע, במקרה של פגיעה בקשיש, קטין או חסר ישע, מנהל מחלקת הרווחה לא דיווח על כך כנדרש ממנו.

הוא פנה לראש המועצה ולסגנו בנושא יותר מפעם אחת אך לא היתה התקדמות בנושא זה.

נוסף על כך, המתלונן העלה טענה כללית כנגד מנהל המחלקה והצוות לענין אופן הטיפול שלהם בפונים אליהם. בשלב יותר מאוחר הוא הגיש תלונה נוספת לענין אופן וצורת טיפול מחלקת הרווחה.

המתלונן ביקש להשעות את מנהל הרווחה, לחקור את מה שמתרחש במחלקה ולסגור את המחלקה עד תום החקירה.

ממצאי בירור התלונה :

הבירור נעשה במסגרת תפקיד הממונה על תלונות הציבור, הסמכויות והכלים שעומדים לרשותה.

1. מנהל מחלקת הרווחה מסר תגובה לתלונה, שלדבריו הוא כבר מסר למתלונן.

1.1 בן המשפחה המוזכר אינו חסר ישע ואינו חסוי על-פי דין, אלא נכה עם מוגבלות פיזית.

1.2 שתי המשפחות (של המתלונן וגרושתו) היו מעורבים בהמולה באותו אירוע. מנהל מחלקת הרווחה לא ראה מי מבני המשפחה השניה פוגע בבן משפחתו המוזכר בתלונה ובכל אדם אחר מבני המשפחה.

1.3 ואולם, מישהו מהמשפחה של הגרושה הרים כסא ואיים לפגוע. הוא ניגש אליו והזהיר אותו שלא יאיים ולא להתקרב ולפגוע במישהו, הוא נרגע ונכנס פנימה.

1.4 מנהל מחלקת הרווחה מסר כי הוא לא קיבל אף זימון למתן עדות במשטרה במסגרת בירור וחקירת התלונות הדדיות שהגישו שתי המשפחות, אך הוא עדין מוכן למסור עדות במידה ויוזמן.

2. מאחר ונושא התלונה נוגע לאופן הטיפול בתיק האישי במחלקת הרווחה ולסכסוך משפחתי, שאין הממונה על תלונות הציבור מוסמכת לבדוק, המתלונן רשאי לפנות למשרד הרווחה – מחוז חיפה לבדיקת אופן ניהול התיק במחלקת הרווחה.

3. באשר לנושאים השוטפים הנוגעים לניהול התיק במחלקת הרווחה – אופן וצורת הטיפול במישור המקצועי, המתלונן נתבקש לגשת לעובדת הסוציאלית המטפלת ולרכזת תחום המשפחות ברווחה.

ככלל הממונה על תלונות הציבור אינה מוסמכת לבדוק תיקי מטופלים במחלקת הרווחה.

3.3 תלונה בענין הצטרפות עובדים להסתדרות הלאומית – חשש לזיוף

פרטי התלונה :

המתלונן פנה מתוקף תפקידו. הוא ציין כי פנו אליו עובדי מועצה רבים שטענו כי מעולם לא חתמו על טופסי הצטרפות להסתדרות הלאומית ואף הצהירו בפניו בחתימת ידם על כך.

המתלונן ביקש לבדוק טענות אלו (צורף מסמכים של 8 עובדים שטוענים כי הופתעו לגלות שהם משויכים להסתדרות הלאומית).

נוסף על כך, נטען כי היה עיכוב בהעברת מספר עובדים מההסתדרות הלאומית להסתדרות הכללית חרף בקשותיהם.

ממצאי בירור התלונה :

1. ראשית, הובהר למתלונן (וכן לאחד העובדים שטען כי זויפה חתימתו) כי לממונה על תלונות הציבור אין סמכות ואין כלים לבדוק ולחקור טענת זיוף. הדבר הינו בסמכות משטרת ישראל.

2. במסגרת בירור התלונה מול מנהל אגף מינהל (שניהל את תחום משאבי אנוש במועצה) נמסרה תגובתו שלהלן בתחילת חודש ינואר 2014 :

   2.1 מנהל משאבי אנוש לא טיפל בעצמו באישור או בקליטת בקשות עובדים להצטרפות לארגונים היציגים.

   2.2 במידה ומישהו טוען לזיוף בנושא זה או אחר, יש להפנותו למשטרת ישראל שהיא מוסמכת לטפל בטענת זיוף מסמכים.

   2.3 העובד שטען כי זויפה חתימתו על טופס ההצטרפות להסתדרות הלאומית, הסמיך את ההסתדרות הלאומית לטפל בסוגיות הקשורות לתנאי העסקתו.

   2.4 כשאותו עובד ביקש לעבור להסתדרות הכללית, הבקשה הועברה לחשב השכר לקליטה ולעדכון.

   2.5 מנהל משאבי אנוש ציין כי הוא לא טיפל גם במעברים האחרונים (כלומר במועד התלונה) של העובדים בין ההסתדרויות.

2.6 לא קיים במועצה ריכוז מסמכים של בקשות עובדים למעבר או להצטרפות לאיגודים מקצועיים (ההסתדרות הלאומית וההסתדרות הכללית), הן בתקופת לפני האיחוד והן בקופת האיחוד (של מו"מ דלית ל כרמל ומו"מ עוספיא) והן בתקופה שלאחר ביטול האיחוד.

3. היה קושי לברר את מועד הגשת כל בקשה של עובד להצטרף/למעבר לאיגוד מקצועי/ ארגון יציג במחלקת משאבי אנוש ואת מועד קליטתה במערך השכר, וזאת בהעדר ריכוז לבקשות אלו ותיעוד פרטים נוספים בשרשרת הטיפול של מחלקת משאבי אנוש ומדור השכר.

העדר מאגר מידע של מסמכים לענין הצטרפות עובדים לארגון היציג במחלקת משאבי אנוש הינו לקוי .

כלקח נלמד מתלונה זו, **חשוב לשמור את המסמכים המהותיים**, כגון בקשת עובד להצטרף לארגון היציג או כל בקשה לשינוי הארגון היציג.

4. חשוב שמחלקת משאבי אנוש **תנהל מאגר מידע מלא ומשקף לענין נוכחות העובדים; היעדרויות** ו**פרטים אישיים רבלנטיים** :

מחלה, חופשה על-פי דין, חופשה שנתית, תאונת עבודה, שביתה ועוד; חוזים אישיים; אישורי נחיצות; אישורי ובקרות שכר; בדיקות רפואיות; אישורים מהמשטרה על העדר רישום פלילי; אישורים שמזכים בהוצאות אחזקת רכב והחזר נסיעות בתפקיד; הוצאות רט"ן; מפרעות; ניכויים פניסיוניים; ניכויים לקרן השתלמות; טופס הצטרפות/מעבר לארגון יציג; טפסי הודעה על קרן פנסיונית מבטחת ופוליסות ביטוח; וכיו"ב .

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו לתיקון ממצא זה במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.

3.4 תלונה בענין סכנה בריאותית חמורה לתושבי שכונת סיוואניה

פרטי התלונה :

המתלונן טוען כי במגרש השכן שגובל במגרשו (עליו נמצא בית מגוריו) מונחת פסולת אסבסט שפורקה מזה כשנה ושלא באמצעות גורם מומחה / מורשה לכך.

המתלונן ציין כי חלק מהלוחות אסבסט נשברו במהלך הפירוק והונחו יחד עם שאר הלוחות על גג ביתו של השכן, ללא כל מיגון. דבר מהווה סכנה, קל וחומר כי לוחות פורקו באופן רשלני. המתלונן מבקש התערבות המועצה לסילוק המפגע התברואתי.

ממצאי התלונה :

1. הבירור באמצעות היחידה הסביבתית ומחלקת התברואה העלה כי אכן נמצאו לוחות אסבסט במגרש השכן הגובל בביתו של המתלונן.

2. מנהל היחידה הסביבתית ומנהל התברואה התרו בדייר השכן, גורם המפגע, לסלק את לוחות האסבסט לאתר טיפול מורשה בהקדם, ולעטוף אותם עד לסילוקם מהמגרש.

3. באמצע חודש פברואר 2014 סולקו לוחות האסבסט מהמגרש. אולם לא נתקבל אישור המעיד על קליטתם באתר טיפול מורשה לכך. הדייר טען כי הלוחות נעטפו אך הם סולקו בהעדרו !

   הבירור מול מנהל היחידה הסביבתית העלה כי הוא לא הצליח לגלות את זהות הגורם שפינה את הלוחות, וכי נערכה בדיקה באתר פסולת שהמועצה מפעילה אך הוא לא הבחין בלוחות אלו.

4. לעתיד, הממונה על תלונות הציבור הציעה למתלונן להודיע לגורמים המורשים והאחראיים במועצה על כל מפגע סביבתי שיתגלה בסמוך למועד היווצרותו או גילויו, וזאת במטרה לשמור על איכות הסביבה ובריאות הציבור.

5. כלקח נלמד לעתיד, משלא נמסר על-ידי יוצר המפגע ולא אומת מהו היעד ומיהו הגורם שאסף ופינה את לוחות האסבסט נשוא התלונה, חשוב **להגביר את מודעות הציבור לענין שימוש באסבסט, פירוקו וסילוקו, ודרך הדיווח על מפגע סביבתי**. בד בבד, **לתעד** את **מהלך הסיור שנערך** בצילום פוטוגרפי ודווח בכתב, להתרות בגורם המפגע עם הנחיות לטיפול על דרך הכתב, **לקיים מעקב** אחר סילוק המפגע שנוצר.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.

3.5 תלונה בענין סיור קבלני – מכרז פומבי מספר 1/14 לתחזוקת מערכת החשמל העירונית

<u>פרטי התלונה :</u>

המתלונן טען כי בתאריך 23.2.2014 הוא ניגש למהנדס המועצה כדי לקבל את חוברת המכרז שפורסם בנוגע לתחזוקת מערכת החשמל במוסדות המועצה ומאור רחובות.

המתלונן טען כי בפגישה קודמת עם מהנדס המועצה לא ציין בפניו כי השתתפות בסיור קבלנים הוא תנאי הכרחי כדי להשתתף במכרז. כך, מאחר והמידע שקיבל ממהנדס המועצה באופן ישיר, הוא ראה בפרסום המכרז דנן כלא רלבנטי.

המתלונן הוסיף כי נודע כי לא התקיים סיור קבלנים בפועל אלא ישיבה במשרד מהנדס המועצה. המתלונן ביקש לערוך סיור קבלנים נוסף/חדש כדי שתהיה לו הזכות להשתתף במכרז.

<u>ממצאי בירור התלונה</u> :

1. במסגרת בירור התלונה, מהנדס המועצה מסר כי אינו רואה פגם בהתנהלותו בנושא התלונה. נציין שלהלן את עיקר הפרטים בתגובתו :

1.1 המתלונן הגיע למשרד מהנדס המועצה לאחר שפורסם מכרז פומבי מספר 1/14 בנושא "אחזקת מערכת החשמל במוסדות המועצה ובמאור הרחובות", והוא התעניין במכרז דנן.

1.2 מהנדס המועצה הסביר למתלונן כי עליו לגשת למחלקת הגביה ולשלם בעבור רכישת חוברת המכרז שבה מפורטים כל התנאים.

1.3 מהנדס המועצה מסר כי נושא ההשתתפות בסיור או כל תנאי אחר במכרז, <u>לא</u> עלה בשיחה.

1.4 סיור קבלנים התקיים כמתוכנן ובו נכחו שני קבלנים. מהנדס המועצה הסביר להם את מהות המכרז. הם עיינו בחוברת המכרז ונערך פרוטוקול סיור קבלני שנשא את חתימותיהם.

1.5 לא נערך סיור בשטח.

2. בפרסום למכרז נרשם (אף הודגש) כי השתתפות בסיור קבלני הינה חובה ומהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.

3. יחד עם זאת, היועץ המשפטי למועצה בחן את הנושא והמליץ על הארכת המועד להגשת הצעות מחיר עד לתאריך 10.3.2014, אשר פורסם בעיותונים כחוק.

4. במסגרת בירור התלונה עלו מספר ממצאים אשר מן הראוי למנוע את הישנותם בעתיד ולפעול לתיקונם כפי שאמליץ כדלהלן ו/או בהיוועצות ביועץ המשפטי של המועצה :

4.1 ראוי לבחון לפי העבודות /השירותים נשוא המכרז - סוגיהן/ם, מורכבותן/ם, תנאי השטח וכיו"ב, האם יש לקיים סיור קבלני ?

מהלך זה עדיף וראוי יותר מאשר שינוי בתנאי הסף לאחר פרסום המכרז. כך היתה המועצה אמורה לנהוג במכרז שבנדון. במקביל, יש **לנמק את ההחלטה** על תיקון או שינוי תנאי הסף.

4.2 בעידן הטכנולוגי, ניתן לערוך סיור קבלני ורטואלי, מתועד בצילום, שמבהיר את מהות העבודה/השירות הנדרש, את התנאים הפיזיים, את היקף העבודה, את ההדגשים והדרישות המקצועיות של המחלקה המזמינה.

4.3 כשנקבעה דרישה של השתתפות בסיור קבלני - הציפיה היא לערוך סיור בשטח. ראוי לבחון מה נדרש - קיום מפגש קבלנים/ספקים או סיור בשטח, בהתאם לפרט את הדרישה בהזמנה להגשת הצעות מחיר.

4.4 במידה והתקיים סיור קבלני בשעה פלונית- ראוי ונכון לציין את מועד בו התקיים הסיור הקבלני - תאריך ושעה, זהות המציע ונציגו, ההדגשים ומהלך הסיור.

דבר שלא צוין בפרוטוקול סיור קבלני מתאריך 17.2.2014.

4.5 בכל פניה של המועצה למציעים להגשת הצעות מחיר, **יש לציין את מועד הפניה בנוסף לצירוף אישור המעיד על דרך הפניה לכל מציע**.

4.6 כשמדובר במכרז פומבי – ישנה זכות לעיין בחוברת המכרזים. יש להעמיד לציבור עמדת ציפיה בחוברת המכרז.

4.7 רצוי **שפרסום המכרזים יתבצע באמצעות מזכיר המועצה לאחר אישור היועץ המשפטי לנוסח ההזמנה להגיש הצעות מחיר.**

4.8 במידה והיתה טעות או תקלה בהודעה שפורסמה מטעם המועצה, נכון לפרסם הודעה מתוקנת באותו מקום בו פורסמה. דרך הפניה לגורם המפרסם, תעשה בכתב.

הפניה לתיקון טעות שפורסמה כי המועד האחרון להגשת הצעות מחיר הוא 14.3.2014 ולא 10.3.2014 לא נעשתה בכתב.

4.9 אופן קביעת האומדן ועדכונו לעומת אומדן קודם:
לדברי מהנדס המועצה, "האומדן הישן עודכן על-ידי לאחר בירור עם קבלנים שונים בענין מחירי עבודות תחזוקת החשמל כיום, שכן אומדן שיגרום לקבלן שיפסיד לא ישרת את העבודה".

לכאורה האומדן המעודכן אינו מבוסס על תחשיב כלכלי ופירוט לענין ההתקיירויות ומחירי השוק .

נכון לקבוע אומדן ריאלי על-בסיס תחשיב כלכלי מפורט. מומלץ להסתייע בכלכלן שהמועצה תעסיק או תתקשר עמו.

4.10 לענין הדרישה של הסמכה מאת חברת החשמל לישראל לטפל במאור רחובות המותקן על עמודי חשמל, ראוי היה להיוועץ בחברת החשמל לענין דרישותיהם בטרם יפורסם מכרז בענין אחזקת חשמל ומאור רחובות.

דבר זה **הינו נכון לענין כל שירות בו נדרשת הסמכה/הכשרה על-פי דין.**

4.11 באשר לאישור קיום ביטוחים מתאים לסוג העבודה נשוא המכרז, היה נכון לערוך אישור קיום ביטוחים מותאם. בעבר קיבלנו ייעוץ מיועץ ביטוח.

במכרזים מורכבים ו/או שעניינם הוא פיקוח נפש, ראוי להיוועץ ביועץ ביטוח.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.

3.6 תלונה בענין גביית תשלום בשיעור 10% על-ידי הוועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל"

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן טען כי הועדה לתכנון ולבניה רכס הכרמל (שמטפלת בענייני הבניה והוצאת היתרים בעוספיא ובדלית אל כרמל) נוהגת מזה עשרות שנים לגבות דמי פתיחת תיק אשר מוגדרים על-ידה כ-10% מסך עלות היתר הבניה. לפי חוק התכנון ולהבניה 1965 אסור לגבות ולו שקל אחד לפני ההיתר הבניה מאושר כחוק.

המתלונן טוען כי הועדה לתכנון ולבניה ממשיכה במנהגה בניגוד לחוק ומסבירים את נוהל זה כהגנה על האזרח מפני תביעות משפטיות עתידיות שיוגשו על-ידי הועדה לתכנון ולבניה.

המתלונן לא צירף ולא העביר (כשנתבקש לעשות כך) לממונה על תלונות הציבור רשימה פרטנית של מקרים, שידוע למתלונן עליהם כמפורט בתלונתו וכפי שהוא מסר במעמד הגשת התלונה.

<u>ממצאי בירור התלונה:</u>

1. המתלונן לא ביסס את תלונתו.

המתלונן לא צירף ולא העביר רשימה פרטנית של התיקים שידוע לו עליהם (כמפורט בתלונתו) ומהווים בסיס לתלונתו, לכן אין באפשרות לבחון מקרים אלה ולבדוק את שיעור האגרה שנגבה ואת דרך טיפול הוועדה לתכנון ולבניה במקרים אלה, בין היתר, סירוב הועדה לתכנון ולבניה לתת היתר בניה.

2. יחד עם זאת, נבדקה התלונה מול הועדה לתכנון ולבניה באופן כללי.

2.1 הבירור מול הועדה לתכנון ולבניה באמצעות מהנדסת הועדה העלה כי הועדה גובה פיקדון בשיעור 20% מגובה האגרה, במעמד פתיחת תיק בועדה לתכנון ולבניה, כחוק. בנוסף, לא ידוע למהנדסת הועדה על גביית אגרה בשיעור 10%.

2.2 סעיף 1.00.13 לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) (תיקון), התשס"ז-2006, קובע כי עם הגשת בקשה להיתר ישלם המבקש לועדה 20% מסכום האגרה המשוערת המשתלמת בעד ההיתר, שנקרא פיקדון.

במידה וסירבה הוועדה לתכנון ולבניה לתת את ההיתר, תודיע למבקש בכתב על הסירוב והפיקדון יוחזר תוך 30 ימים. יובהר כי **במידה וקבעה הוועדה תנאי להיתר או הוכנסו על-ידה שינויים בבקשה**, **לא** ייחשב הדבר כסירוב ליתן היתר.

2.3 משכך הועדה לתכנון ולבניה רשאית לגבות פיקדון בשיעור 20% עם פתיחת התיק. אולם, במידה וסירבה ליתן היתר, עליה להחזיר את הפיקדון למבקש.

2.4 במסגרת ביקורת משנים קודמת שערכה מבקרת העיריה בתקופת האיחוד בועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל", עלה כי התבצעה גביה בשיעור 80% תחת בקשות שלאו אושרו ולא היתה השבה (סעיף 23 בפרק רישוי מבנים וקבלת החלטות תכנוניות, עמודים 61-62; סעיפים 4.6 ו- 4.7 בפרק הפיקוח על הבניה, עמודים 71-72).

2.5 אולם, דווח לביקורת כי ממצא תוקן וכי הועדה לתכנון ולבניה לא מבצעת גביה בשיעור 80% תחת בקשות שלא אושרו.

3. הביקורת ביקשה המשך מעקב למניעת הישנות ממצאי הביקורת משנים קודמות.

3.7 תלונה בענין העדר תשתית וכביש גישה תקין וסלול ואי-איסוף תלמיד מביתו במסגרת שירותי היסעים לתלמיד

<u>פרטי התלונה :</u>

המתלוננים הינם הורים לתלמיד שזקוק להסעת מביתו למוסד החינוכי בו הוא לומד. הם גרים בשכונה פריפריאלית מתפתחת – ח'לת נסאר דרום.

המתלוננים טענו כי רכב ההסעה אינו מגיע לפתח ביתם כדי לאסוף את הבן שלהם. אף גם כשהאב היה זקוק לאמבולנס, לא הגיע האמבולנס לביתם לאור כביש הגישה הלא תקין שיש להם.

הם מבקשים הסדרת דרך הגישה ופתרון הבעיה, מאחר וידוע להם שהשכונה קיבלה תקציב לתשתית.

<u>ממצאי בירור התלונה</u>:

1. הבירור מול מחלקת החינוך העלה כי המסיע טען כי עקב בורות בכביש הגישה לביתם של המתלוננים, הוא לא אסף את בנם מפתח הבית. יחד עם זאת, מחלקת החינוך תפעל מול המסיע לשפר את שירותי היסעי התלמיד, קרי : בנם של המתלוננים.

2. הבירור העלה כי כביש הגישה אינו כיבש סלול אך עביר, מדובר בשכונה פריפריאלית אשר רובה נמצאת בתחום השיפוט אך לא מתפתחת על-פי תוכנית בנין מאושרת.

   עם זאת, היה ניתן לקיים את שירות ההסעה של התלמיד, בנם של המתלוננים, ברוב ימי השנה.

3. הבירור מול מחלקת ההנדסה העלה מספר ניתונים :

   3.1 המתלוננים מתגוררים באזור שאינו נכלל בתוכנית סטטוטורית מאושרת.

   3.2 מסיבה זו, התשתיות הקיימות בוצעו על-ידי התושבים, כגון: פריצת כביש גישה מאולתר, משיכת קו מים מפלסטיק.

3.3 המועצה ניסתה לשפר את הגישה שלהם על-ידי פיזור קירצוף / מצעי מחלוטה.

3.4 כביש הגישה אינו סלול אך עביר.

3.5 מאחר ומדובר באזור מאוכלס בחלקו, מחלקת ההנדסה תפעל כמיטב יכולתה לגייס משאבים לשיפור המצב במהלך שנת 2014.

3.6 יחד עם זאת, מהנדס המועצה ביקש להודיע כי הוא ממליץ בפני תושבי השכונה להתארגן במטרת קידום סלילת כביש גישה מוסכם לרבות השתתפות בעלות סלילת הכביש כדין.

4. נוסף על כך, הבירור העלה כי באזור מגוריהם של המתלוננים חסרים תשתיות או מערכות תקניות כדלהלן :

4.1 לא קיימת מערכת ניקוז באזור.

4.2 לא קיים קו מים תקין. הדיירים משכו צינורות פלסטיק מאולתרים מנקודה חיבור בתחילת כביש הגישה עד לבתיהם. צינורות אלה גלויים והם לרוב נפגעים !

חיבור מאולתר זה שאינו תקני גורם לשיבוש ולתקלות באספקת המים לבתיהם של הדיירים באזור. אף במקרה פגיעה, נגרם גם בזבוז מים.

4.3 מספר מכשירי מדידת המים (מדי מים), שהיו בנקודת חיבור שבתחילת כביש הגישה, הועברו לגבול המגרש של הדייר הרלבנטי.

4.4 הכביש אינו סלול ומרובד בשכבת אספלט כולל שוליים, קירות תומכים או מעקות בטיחות ומדרכה להולכי רגל.

4.5 מן הסתם בכביש הגישה הנ"ל חסר תאורה.

5. הביקורת <u>ממליצה</u> לקיים מעקב בענין שיפור תנאי כביש הגישה. כמו-כן, הביקורת <u>ממליצה</u> לכלול את תיקון הממצאים בתוכנית העבודה ולדווח לממונה על תלונות הציבור על הצעדים שננקטו לתיקון ממצאי התלונה.

*** עד מועד הכנת דוח זה, לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו לשיפור תנאי כביש הגישה וסלילת כביש גישה תקני .

3.8 תלונה בענין שימוש במים שלא כדין בגוש 11511

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו. המתלונן טען כי קיים שימוש במים שלא כדין בח'לת אלקבליה במגרש שבבעלות עובד מועצה, אשר שימש עובד מחלקת המים לפני מספר שנים.

בתלונה הועלו הטענות הבאות :

1.1 מותקן מד מים בקוטר 1 אינש ולא 3/4 אינש; מדובר בשטח חקלאי.

1.2 מכשיר מדידת המים (להלן: "המד") שמספרו הוא 8116712, הינו שבור ואינו תקין.

1.3 אין גישה למד מאחר ומותקן גדר דוקרני והשער נעול רוב הזמן.

1.4 מותקן הידרנט (עמדת כיבוי אש) עם שטרוץ בקוטר 2 אינש על-יד המד הלא תקין, לפני המד בניגוד לכללים.

1.5 מאוחסנים שיברים וציוד שבבעלות המועצה בגומחה שליד המד הלא התקין.

1.6 מהמד הלא תקין יוצא צינור השקיה למטע זיתים וקיים ברז.

1.7 מהמד הלא תקין משוך צינור מים עשוי מפלסטיק למבנה בבניה – במצב שלד (מצד דרומי).

1.8 מהמד הלא תקין משוך צינור מים עשוי מפלסטיק למבנה הממוקם בצד הדרומי שבבעלות/בהחזקת גיסו של העובד/הצרכן. נעשה שימוש במים ללא מד מזה שנים.

1.9 הצרכן/העובד לא מסר דיווח על מצב המד הלא תקין ולא היתה דרישה להחליפו. אדרבה הוא תמיד הגיע לקופאית וציין כי המד אינו בשימוש וביקש תיקון כמויות מים.

2.10 הצרכן/העובד חויב תחת צריכת מים ב- 48 קוב, וזאת לתקופה החל מחודש 10/2008 ונכון למועד הגשת התלונה.

2.11 הצרכן/העובד חויב בדמי שימוש, לתקופה הנמשכת משנת 1999 עד למועד החלפת המד בשנת 2008.

התלונה הועברה לבירור מול העובד המעורב ונערכו שני סיורים במגרש נשוא הלונה. סיור אחד התקיים בנוכחות העובד/הצרכן. נוסף עך כך, נערכה בדיקה מול הגורמים הרלבנטיים במועצה ולמסמכים שהומצאו לביקורת, והתנהלו שיחות שיזמו שני משתמשים במים.

<u>ממצאי בירור התלונה</u> :

1. המד המותקן במגרש נשוא התלונה שמספר הוא 8116712 ובקוטר 1 אינש, **אינו תקין – שבור !!!**

בירור מול העובד המעורב הוא קבע את אבזרים ברשת הפרטית באותו חלקה.

2. ייעוד החלקה שבה מותקן המד הוא גן לאומי והיא גובלת בתחום השיפוט.

המועצה מספקת מים לחלקה שנמצאת מחוץ לתחום השיפוט מזה שנים, לכאורה שלא מוסדרת באמצעות חוזה מיוחד ! (ראה סעיף 7 לחוק עזר לדאלית אל כרמל (אספקת מים), תשכ"ז-1967 (להלן :"חוק העזר"))

3. מהות השימוש במים מוגדרת במסכי הגביה, פיזי מספר 51700401, כשימוש חקלאי, עוד לפני תקופת האיחוד. לדברי העובד המעורב, מזה שנים רבות מותקן מד מים חקלאי בחלקה שבבעלותו.

לימים, נעשה שימוש שלא רק לצורך חקלאי. סעיף 14(ח) לחוק העזר קובע כי : "לא ישתמש אדם במים המיועדים להשקאה לצרכים אחרים."

4. יחד עם זאת, שם העובד/הצרכן אינו נכלל ברשימת ההפקה וההספקה של מי שפיר לחקלאות ברישיון מספר 1880 – שמנהלת הרשות הממשלתית למים ולביוב, לכל אחת מהשנים : 2014, 2013 ו- 2012!

העובד המעורב/**הצרכן אינו זכאי למי שפיר לחקלאות בתעריף של מי חקלאות**.
לעומת זאת, **הצרכן מחויב לפי תעריף מים לחקלאות** במערכת הגביה העירונית !

5. אין גישה למד – קיים שער נעול וגדר דוקרני בצד מזרחי לחלקה.

לדברי העובד המעורב, השער המותקן בחלקה סגור ללא נעילה ברוב הזמן. בחלקה קיימת חיבור לחשמל ונציגי חברת החשמל נכנסים לקרוא את מד החשמל. אולם רק לאחרונה הוא התחיל לנעול את השער, כדי למנוע את כניסת הזרים.

סעיף 13 לחוק העזר מסדיר רשות כניסה וקובע כדלהלן :

"(א) המנהל או כל מי שהורשה על ידיו, רשאי להיכנס לכל נכס בשעות שבין 8:00 ל-17:00 ובשעת חירום בכל זמן סביר, על מנת –

(1) להתקין, לבדוק, לתקן, לשנות, להחליף, למסור או למדוד מד-מים, צינור או אביזרים, או כיוצא בהם, או לעשות כל מעשה אחר שבנסיבות נחוץ לעשותו;
(2) לבדוק אם היה בזבוז , שימוש לרעה או זיהום של מים או פגיעה אחרת במים או לברר את כמות המים שסופקה לצרכן;
(3) למסור כל חשבון או לגבות כל אגרה או תשלום אחר לפי חוק עזר זה;
(4) לנתק חיבור או לנתק, לעכב ולהפסיק אספקת המים לפי סעיף 11 או 12;
(5) לבדוק אם קוימו הוראות חוק עזר זה;
(6) לעשות כל מעשה אחר שהוא רשאי לעשות לפי חוק עזר זה.
(ב) לא יעכב אדם ולא יפריע למנהל או למי שהורשה על ידיו מלהשתמש בסמכויותיו לפי סעיף קטן (א). "

על-פי נוהל/תרשים תיקון צריכת מים שהועבר למחלקות הגביה והמים ברבעון הראשון לשנת 2010, כי במידה ואין גישה למד מים – יש לנהל תיעוד מלא לכך.

לנקוט בצעדים הבאים :

1. פניה אוטומטית לצרכן – הצרכן מתבקש להעביר קריאה של המד.
2. במידה והצרכן לא מעביר במועד שנקבע, לבצע הערכה לפי תקופה מקבילה.
3. לתאם עם התושב תוך שבועיים לכל היותר, לאמת את הקריאה בפועל.

הבירור העלה כי **מחלקות המים והגביה לא פעלו על-פי הנוהל זה ולא היו פניות לצרכן/העובד המעורב בענין העדר גישה למד המותקן בחלקה נשוא תלונה זו**.

אדרבה, על-פי עובד מחלקת המים, בשל העדר גישה, הוא נהג להעריך את כמויות המים לאור היקף הצריכה הצפוי !!

6. קיימת עמדת כיבוי אש (הידרנט) לפני המד/המגוף, בתוך החלקה, במקום להתקין פורק לחץ אויר!

לדברי העובד המעורב, עמדת כיבוי אש מיועדת למקרה חירום בלבד (דוגמת, שריפה בשטח). עמדת כיבוי אש מותקנת בסוף קו המים, דבר המחייב התקנת פורק לחץ או הידרנט.

7. העובד המעורב/הצרכן **לא הודיע למחלקת הגביה ולמחלקת המים, בכתב, כי המד אינו תקין, קל וחומר כי מדובר בעובד מחלקת מים לשעבר**!

לדברי העובד המעורב/הצרכן, החלפת מד המים וקריאתו בצורה מסודרת הינה בתחום טיפולם ובאחריותם של מחלקות המים והגביה ואינה באחריותו. לדבריו, הוא פנה לממונה על מחלקת המים בפניות נשנות, כי המד תקוע וצריך להחליף אותו למד דומה בקוטר 1 אינש, אך פניותיו לא נענו. התשובה היתה כי ישנו מד בקוטר 3/4 אינש.

בבירור מול עובד מחלקת המים נמסר כי פניית העובד המעורב/הצרכן אליו, נעשתה לאחר הגשת התלונה בלבד, אך לא לפני כן.

8. העובד המעורב/הצרכן **לא הודיע מהן צריכות המים שנמדדו במד, בכתב ובצירוף תיעוד מתאים, ולא ביקש ביצוע בדיקה לאימות הקריאות**.

לדברי העובד המעורב/הצרכן, לרוב הוא קיבל חשבון צריכת מים "מפוזר" על-פי הערכה. מאחר וצריכת המים אצלו כמעט אפסית, הוא ניגש למחלקת הגביה במטרה לטפל בענין.

במקביל, המועצה באמצעות מחלקות המים והגביה, לרוב **לא בדקה ולא אימתה את הודעות הצרכן בשטח, שנמסרו על-ידי הצרכן/העובד המעורב כפי שנטען. המחלקה בחרה לתקן את החיובים ללא בדיקה ואימות בפועל!!**
אף כשבוצע/ה אימות/בדיקה כפי שנרשם במסכי הגביה, קריאות "מאומתות" (קוד 42) אלו מעלות חשש כי לא היתה בדיקה בפועל !!! ראה סעיף 4.10 להלן.

על-פי נוהל/תרשים תיקון חיוב צריכת מים, במידה והיתה גישה למד המים, **היה נכון להימנע מהערכות ולאמת את הצריכה באמצעות קריאה בפועל** לתקופה שלאחר מכן.

כך שבמידה והקריאה אינה סבירה או חריגה מהצריכה הממוצעת במאות אחוזים, יש לנקוט בצעדים הבאים :
א. פניה אוטומטית לצרכן בענין הצריכה החריגה.
ב. אימות הקריאה בפועל.
ג. מסירת הפניה לצרכן, במסירה ידנית, לאחר אימות.

במקביל, במידה והמד לא פעל כהלכה או קיימת סיבה סבירה אחרת, **בודקים ונוקטים בצעדים המתחייבים,** לפי העילה. ראה את נוהל/תרשים תיקון חשבון צריכת מים.

9. הבירור העלה כי לא היו חיובים לשנים 2012 ו- 2013 מלבד תקופה מספר 6/13 – 48 מ"ק. בתקופות 1/12, 2/12 ו- 3/12, חויב הצרכן בשני מ"ק. סה"כ חיובים מצטברים לתאריך 16.11.13 – 80 מ"ק.

מד מספר 8116712, שהינו שבור, מראה צריכה של 34 מ"ק! מד זה הותקן במקום מד מספר 747909 בתאריך 13.8.07.

בבירור מול מנהל מחלקת הגביה נמסר כי **בדרך-כלל הצרכן/העובד המעורב העביר למחלקת הגביה את הקריאות של המד נשוא מסמך זה** (ראי/ה קוד 56).

יצוין כי <u>לא</u> התאפשר לביקורת לבחון ולאמת מול הדוחות הלוגיים לתקופות מ- 1/12 עד 6/13.

נוסף על כך, עיון בפרטי צריכת המים בספרי הגביה לשנים קודמות מעלה התנהלות דומה : שנת 2008 – 10 מ"ק (תקופתי 6/08);
שנת 2009 – 4 מ"ק (תקופתי 1/08 בלבד), קריאה נוכחית 14 מ"ק;
שנת 2010 – 4 מ"ק (תקופתי 1/10 בלבד), קריאה נוכחית 18 מ"ק;
שנת 2011 – 6 מ"ק (תקופתי 5/11, קוד 56), 4 מ"ק (תקופתי 6/11, קוד 56), קריאה נוכחית 28 מ"ק.

עובד מחלקת המים (ראש צוות תחזוקת מים בתקופת האיחוד), מסר בתגובה כי : לרוב השטח היה נעול ולא התאפשר לו לקרוא את מד המים.

לדברי עובד מחלקת המים הנ"ל, הוא ביצע הערכות בכל קריאה תקופתית. אך הוא לא ביצע אימות/בדיקת קריאה בפועל לאחר שהעובד המעורב/הצרכן הגיע למחלקת הגביה וביקש לתקן את צריכות המים בהן הוא חויב.

10. העובד המעורב/הצרכן **סיפק ומספק מים לנכס שבבעלות קרובו**, גיסו, אשר נמצא מחוץ לתחום השיפוט, **דבר אינו תקין וחוקי**, אפילו **ללא אישור ו/או מתן הודעה למחלקת המים.**

העובד המעורב/הצרכן מסר בתגובה כי בשל אי-סדר ורשלנות קיימים בענין המים בכל הכפר ובמיוחד בשכונה זו, הוא נאלץ לאשר לגיסו להתחבר לצינור המים שנמצא בחלקתו! לדבריו, היות ויש לקרובו באר מים, החיבור רק לצריכת שתיה.

סעיף 14 (ב) לחוק העזר קובע כי :
"לא ישתמש אדם במים ולא יגרום או ירשה שאחר ישתמש במים שברשותו אלא לצרכי בית או למטרה אחרת שקבע המנהל."

במהלך הבדיקה דווח על ניתוק אספקת המים והגשת בקשה לחיבור למפעל המים הציבורי במחלקת ההנדסה על-ידי המשתמשים. המשתמשים במים העלו טענות בעל-פה לענין תשלום בעבור צריכת המים שהם צרכו, דבר שהעובד הכחיש !

סעיף 15 לחוק העזר קובע כי :
"לא ימכור אדם מים ולא יעביר אותם לרשות אדם אחר, פרט לאדם שנותקה, עוכבה או הופסקה לו אספקת המים לפי סעיף 11, אלא לפי היתר בכתב מאת המינהל."

11. העובד המעורב/ הצרכן **סיפק מים למבנה במצב שלד שנמצא בצד דרום למגרשו**, וזאת **ללא הגשת בקשה לחיבור למפעל המים בנפרד** ופועל יוצא מכך מדידת צריכת המים במכשיר מדידה אחר. לדבריו, מדובר במבנה המיועד לבנו.

סעיף 4(ג) לחוק העזר קובע כי : "בעל נכס שבו קיימת כבר רשת פרטית מחוברת למפעל המים ישלם, אם הוגדל נפח הבנין או נבנה בנין חדש בנכס, אגרת הנחת צינורות מים בשיעור שנקבע בתוספת לגבי תוספת הבניה או הבניה החדשה."

סעיף לחוק מדידת מים, תשט"ו-1956 קובע כי :

"(א) הספקה במדידה תהיה לכל צרכן לחוד.

(ב) מנהל הרשות הממשלתית רשאי, על פי כללים שקבעה מועצת הרשות הממשלתית, להתיר, בתנאים או בלא תנאי, הספקה משותפת במדידה למספר צרכנים; התיר מנהל הרשות הממשלתית כאמור וחלק מהצרכנים דרש מן המספק הספקה נפרדת, יסופקו המים לפי הדרישה, אולם הוצאות ההפרדה יחולו על הדורש. "

12. מהמגוף עליו מותקן המד, **יוצא צינור השקיה למטע זיתים וקיים ברז בגבול המטע (דרום-מערב).** העובד המעורב הסביר כי לא נעשה שימוש במים בעבור מטע הזיתים השייך לאחיו.

נכון למועד סיכום התלונה בחודש 3/2014, העובד המעורב לא הצביע על עמדת חיבור המגרש בו נטועים עצי זית למפעל המים הציבורי, ולא ציין מהו מספר מד המים המותקן.

סעיף 14 (ז) לחוק העזר קובע כי :

"לא ישתמש אדם במים לצורכי השקאה ולא יגרום ולא ירשה ישתמש במים שברשותו לצרכי השקאה אלא בשעות שייקבעו על ידי המנהל בהודעה שתפורסם בתחום המועצה."

13. מעל גומחת החשמל שנמצאת בחלקה של העובד המעורב, נמצאו שיברים שהיו בבעלות המועצה, שלכאורה אינם בשימוש. יחד עם זאת, העובד המעורב **לא הציג אישור מנהל הרכש לגריעת מוצרים אלה מהמצאי.**

העובד המעורב מסר בתגובה כי שיברים אלה שיצאו מכלל שימוש ונזרקו לזבל והוא אסף אותם למטרת איסוף עתיקות.

14. **היקף צריכת המים הצפוי** בניתונים שתוארו לעיל (מבנה משמש למטרות פנאי ונופש, צמחיה, מטע זיתים עם עמדת שימוש, מבנה במצב שלד, מבנה מגורים של קרוב משפחה) **אינו מתאים לצריכת המים שחויב בה הצרכן**/ העובד המעורב.

15. לכאורה העובד המעורב/הצרכן ועובד מחלקת המים שביצע את קריאות באותו אזור לפחות בשנה האחרונה, **לא פעלו בסבירות ובהגינות כלפי המועצה**.

16. הביקורת ממליצה לנקוט בצעדים הבאים :

א. להפסיק כל חיבור למפעל המים שאינו מתאים לחיבור הראשוני של אספקת מים "לחקלאות", כלומר תוספת או הרחבה לחיבור שאושר.

ב. לבחון את המשך אספקת המים לנכס שנמצא בגבול השיפוט. במידה ויוחלט על המשך אספקת המים, מוצע לגבש חוזה מיוחד שיאושר על-ידי שר הפנים.

ג. בהתאם להחלטה שתתקבל בנוגע להמלצה ב' לעיל, יש לבדוק את רשת המים כולל עמדת כיבוי אש ומד המים הקיים וכן אפשרות העתקתם לגבול המגרש.

יש להחליף מד מים וכל אבזר שאינו תקין, הצרכן יחויב באגרה מתאימה וההוצאות המיוחדות שהיו.

ד. נוסף על כך, על הצרכן לחתום על התחייבות להימנע מאספקת מים ו/או מכירת מים לנכסים אשר גובלים במגרשו ללא היתר מאת מנהל מפעל המים; לא למנוע גישה לקריאת מד המים וביצוע בדיקה; להודיע על כל תקלה או קריאה חריגה של צריכת המים, עם קבלת הדרישה לתשלום; ועוד.

ה. על מחלקת הגביה לערוך התחשבנות עם הצרכן בהתאם להיקף הצריכה הצפויה, לפי התעריף המתאים לשימוש ואינו מי שפיר לחקלאות, וכמתחייב בדין, לרבות חיוב הצרכן בקנס כספי.

ו. על מחלקות הגביה והמים להתרות בכל צרכן אשר מונע גישה לקריאת צריכת המים ולפעול על-פי נוהל/תרשים העבודה המוצע.

ז. על מחלקת הגביה, בתיאום עם מחלקת המים, לבדוק את הקריאות החורגות או הלא-סבירות, ובהתאם להודיע לצרכן ולנקוט בצעד הנדרש בהתאמה למצב המד והחיבור למפעל המים.

מוצע לפעול על-פי נוהל/תרשים המים שהוכן ו/או תרשים עבודה מתוקן.

ח. מוצע **לערוך סקר תשתית עליונה ובהתאם לנקוט בצעדים המתחייבים**, כל מקרה לגופו, וכדלהלן :

1. **העתקת חיבור קיים** למפעל המים או קביעת חיבור חדש למפעל המים **בגבול** המגרש.

2. **התקנת כל האבזרים תקינים המונעים בזבוז מים, מגבירים את חסכון בצריכת המים, מונעים פיצוצים בצנרת, מאפשרים מדידת מים מדויקת**.

3. **הצבת עמדת כיבוי אש בשטח ציבורי** למקרה חירום **והסדרת השימוש בה באמצעות מורשים.**

4. **שיפוץ או שדרוג עמדות כיבוי אש הקיימות התחום המועצה.**

5. **מדידת צריכת המים בכל נכס לחוד**.

6. **החלפת מדי מים שאינם תקינים**, על-פי הסקר דנן ו/או הדוח התקופתי הלוגי בסמוך למועד הפקת הדוח.

7. **בחינת כל בקשה ותוכנית חיבור רשת המים הפרטית שאישרה** מחלקת המים/ההנדסה **לעומת החיבור והשימוש שנעשה בפועל**. מוצע **לנהל מאגר מידע.**

8. **חיוב הצרכן בהתאם לתעריף המאושר על-ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב** - צריכה ביתית, חקלאות, תעשיה וכיו"ב.

ט. לנקוט **בהליך משמעתי כנגד העובד המעורב/הצרכן וכנגד עובדי מחלקת המים/ מחלקת הגביה שביצעו קריאות ו/או אימות קריאות בפועל באותו אזור**, כפי ימליץ עליו היועץ המשפטי של המועצה.

י. למנוע הישנות מקרה זה בעתיד.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה ותיקון הממצאים כולל ההליך המשמעתי שראוי שתנקוט המועצה כנגד העובד המעורב וכל עובד שמסר ניתוני צריכת מים לא נכונים, במועד שנקבע ועד מועד עריכת דוח זה. ראש המועצה הנחה את גורמי המועצה להעביר לטיפול המשפטי את הדוח שיתקבל ולחייב העובד המעורב לאלתר.

3.9 תלונה בענין שימוש במחלוטה לצרכים ציבוריים ובקשה לבצע זיכוי בגינם במערכת הגביה העירונית :

פרטי התלונה :

המתלונן טען כי נלקחו ממגרשו בשכונת ח'לת עלי שתי משאיות כורכאר/מחלוטה לפני כשבועיים (חודש ינואר 2014), באמצעות עובד מועצה ומפעיל מחפר מסוים. המתלונן הוסיף כי מצעי המחלוטה שנלקחו הוא רכש ומיממן מכספו.

המתלונן הוסיף כי לא פעם ראשונה שעובדי מועצה עושים שימוש במצעי מחלוטה שהונחו במגרשו.

המתלונן מבקש לטפל בנושא, ובמידה אפשר לבצע זיכוי כספי לחשבון משלם המנוהל במערכת הגביה העירונית בסכום של 4,000 ₪.

המתלונן לא צירף לתלונתו חשבונית/קבלה ותמונה שמבססות את טענותיו. בתאריך 25.5.2014 מסר המתלונן העתק הצעת מחיר/הזמנה מספר0077 מתאריך 25.9.13 בסך 21,400 ₪ וחשבונית מספר 0026 מתאריך 6.10.2013 על-סך 21,400 ₪ [עבור אספלט, גימור אספלט ופיזור מצעים בסך 5,000 ₪ (בהצעת המחיר/הזמנה)].

ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור מול העובד המעורב העלה כי אכן נעשה שימוש במצעי המחלוטה שהיו מונחים במגרשו של המתלונן בשכונת כלת עלי, לכיסוי בורות פתוחים בשכונת כלת עלי, שלא בהתאם להנחיה מהמועצה המקומית, אלא על-ידו ועל דעתו !

   ואולם, על-פי העובד המעורב הנ"ל, נלקחו על-ידו בסה"כ שני קוב של מצעי מחלוטה, בשני שלבים.

   במקביל, המתלונן לא הצליח לבסס את תלונתו ולהצביע על כמות המחלוטה שהיתה במגרשו במועד הרלבנטי לתלונה, וזאת לאחר פיזור מצעי המחלוטה, גימור האספלט ועיצוב הכביש כפי צוין בחשבונית ובהצעת המחיר/ההזמנה (שצוינו לעיל) שהמציא לממונה על תלונות הציבור.

2. במסגרת בירור התלונה עלה כדלהלן :

2.1 העובד המעורב שהוזכר בתלונה הודה כי עשה שימוש במצעי מחלוטה שהיו מונחים במגרשו של המתלונן בשכונת ח'לת עלי, שלא על-פי הנחיה של מי הממונים במועצה אלא על דעתו.

<u>העובד המעורב מסר בתגובה</u> : הוא עשה בשימוש במצעי המחלוטה מאחר וידוע לו כי הם שייכים לקבלן שביצע את עבודות הנחת קווי ההולכה של הביוב, וכי הם אינם שייכים למתלונן או לגוף פרטי אחר. לדבריו, מדובר בפסולת של מחלוטה.

2.2 לדברי העובד המעורב נעשה שימוש במצעי המחלוטה על-ידו, בסה"כ שני קוב מחלוטה, בשני שלבים - שני מקומות ובשני מועדים.

בפעם ראשונה, העובד המעורב טען כי הוא עשה שימוש בקוב אחד לכיסוי הבור שנחפר בשטח עקב פיצוץ מים שאירע במקום מסוים בשכונת ח'לת עלי. בפעם השניה, העובד המעורב טען כי הוא עשה שימוש בקוב אחד נוסף של מצעי מחלוטה לכיסוי בורות פתוחים בכביש במקום אחר בשכונת ח'לת עלי מאחר וירדו גשמים כבדים באזור.

<u>העובד המעורב מסר בתגובה</u> : השימוש במצעי המחלוטה נשוא התלונה נועד למנוע תאונות באותם מקומות שהיו בהם בורות מסוכנים בעונת החורף במיוחד. נתקבלו תלונות מהדיירים.

2.3 בדיקת רישומי המוקד במועצה העלתה כי אכן דווח על פיצוץ מים בחודש דצמבר 2013 בח'לת עלי במיקום שהוזכר בפעם הראשונה לעיל. אולם חלף יותר משבוע עד תיקון הפיצוץ !

2.4 לדברי העובד המעורב – נלקחו שני קובים נוספים ממגרשו של המתלונן על-ידי עובד מחלקת המים (מ"מ מנהל המים). מאחר ולא הועלה שמו בתלונה, לא נרשמה הודעה (הצהרה) מאותו עובד.

בשיחה טלפונית עם עובד זה, נמסר כי הוא עשה שימוש במצעי המחלוטה שהיו מונחים במגרש ליד הכביש מאחר והוא סבר שהם שייכים לקבלן! השימוש נעשה יחד עם העובד המעורב. אחד – לצורך כיסוי הבור שנחפר בשטח עקב פיצוץ מים, ואחר – לצורך כיסוי בורות בכבישים.

2.5 יצוין, כי במהלך בירור התלונה בחודש פברואר 2014, העובד המעורב מסר כי נלקחו על-ידו ועל-ידי עובד מחלקת המים הנ"ל, בסה"כ 2 קוב והוא הצהיר כי היו 2 קוב (4 כפות) של פסולת מחלוטה !! אולם, לאחר מכן, בתחילת חודש יוני 2014 העובד המעורב טען כי נלקחו על-ידו 2 קוב ושני קובים נוספים על-ידי עובד מחלקת המים הנ"ל, בסה"כ 4 קוב.

בתאריך 8.6.2014 דרש העובד המעורב ממנהל הרכש לספק 10 טון מחלוטה להשבת מצעי המחלוטה שנלקחה ממגרשו של המתלונן, עקב עבודות תיקון פיצוצי מים וסגירת בורות בכבישים באזורי ח'לת עלי <u>ובשכונת יד לבנים</u> !!

הפערים בין 4 קוב ל-10 טון הוא 1.2 טון.

2.6 לסיכום, הבירור העלה כי בסה"כ נלקחו עד 4 קוב (בהנחה כי אכן העובד הנ"ל עשה שימוש בשני קוב מחלוטה), אך לא כפי שנטען בתלונה כי נלקחו שתי משאיות כורכאר (מחלוטה) שהם 40 טון.

בנוסף לכך, המתלונן לא ביסס את תלונתו לענין כמות מצעי המחלוטה שהיתה מונחת במגרשו לפני השימוש האחרון שנעשה, נשוא תלונתו.

2.7 הבירור העלה כי אכן קדם לשימוש נשוא התלונה, תקדים של שימוש במצעי המחלוטה שהיו מונחים במגרש המתלונן, וזאת לפני מעל לשנה !

לדברי העובד המעורב נלקחו מצעי המחלוטה להידוק ולייישור שטח עקב פיצוצי מים שאירעו במספר שכונות בישוב, על-פי הנחיית הנדסאי מים וביוב, וזאת בטענה כי מצעים אלה שייכים לקבלן שביצע את פרויקט הנחת קווי הולכה לביוב בשכונת ח'לת עלי.

אולם, מאחר והמתלונן טען כי המצעים שייכים לו, הוחזרו המצעים למתלונן !

2.8 למרות זאת, העובד המעורב לא נזהר ! ההיפך, הוא עשה שימוש חוזר במצעי המחלוטה שהם לכאורה של המתלונן.

<u>העובד המעורב מסר בתגובה</u> : "אף אחד לא התלונן ואף אחד לא העיר". יעיד הקבלן, מר ק. עיסמי, כי דיברנו עמו ואישר את השימוש במצעי המחלוחה.

2.9 במהלך בירור התלונה, העובד המעורב טען כי מצעי המחלוטה שייכים לקבלן שביצע את קווי ההולכה בח'לת עלי ואינם שייכים למתלונן, וזאת לאחר שמסר הודעה (הצהרה) לממונה על תלונות הציבור. הדבר לא אומת באסמכתא.

יחד עם זאת, במזכרו של העובד המעורב מתאריך 8.6.2014 דלעיל המעון למנהל הרכש במועצה, בקשה לספק 10 טון מחלוטה למתלונן במקום המצעים שנלקחו ממגרשו.

2.10 הבירור מול מנהל התחזוקה במועצה העלה כי הוא לא נתן הנחיה ולא היה מעורב בענין השימוש במצעי המחלוטה נשוא התלונה.

כאן עולה השאלה: איזה בקרה מקיים מנהל התחזוקה אחר עובדיו ? איך מתאמים מדור התחזוקה ומדור המים והביוב ביניהם לצורך ביצוע עבודת תיקון פיצוץ מים והשלמתה ?

<u>העובד המעורב מסר בתגובה</u> : באשר לפיצוץ, עובד מחלקת המים (מ"מ מחלקת המים") הוא העובד האחראי ולא מנהל ממחלקת התחזוקה. מנהל מחלקת התחזוקה היה מעודכן באשר לבורות שכוסו, מאחר והיה חורף קשה. ידוע לך על הרשלנות וההזנחה שהיתה במועצה.

2.11 לכאורה עולה כי הליכי הבקרה היומית על ביצוע העבודה באמצעות עובדי הקו בשטח לפי תוכנית עבודה ובמהלך יום העבודה אינה יעילה ואינה אפקטיבית.

לא ברור איזה בקרה מתנהלת לענין צריכת החומרים והשימוש בכלים ?!!

2.12 לכאורה עולה כי מדור המים עבד בשיטה פסולה ומאולצת בהעדר מחסן שיכלול מלאי זמין לאספקת מצעי מחלוטה.

ואולם, בבדיקה מול מערך הרכש עלה כי בשנת 2013 – נרכשו 160 טון מחלוטה מתוכם 40 טון במהלך חודש דצמבר 2013 ! כמו-כן, במחצית הראשונה לשנת 2014 נרכשו 100 טון מחלוטה מתוכם 60 טון במהלך החודשים ינואר- פברואר 2014 !

3. כלקח נלמד מהתלונה, הביקורת ממליצה לנקוט בצעדים הבאים :

3.1 **לקיים בקרה מתועדת כולל ניהול יומן עבודה מחלקתי יומי שיאושר בחתימת מנהל המחלקה.** ביומן יירשם תיאור עבודה שבוצעה, מיקום, שעות הפעילות, חומרים שסופקו וחומרים שנצרכו, כלים שנעשה בהם שימוש, עובדים שביצעו את העבודה, קבלני חוץ שהשתתפו. **היומן יישמר במחלקה לעיון הממונה.**

3.2 **לקבוע נוהל טיפול בפיצוצי מים ועבודת שבר בצנרת מים כולל תיאום בין המדורים השונים** עד **להשלמת העבודה** ולהחזרת המצב לקדמותו.

3.3 לקבוע **נוהל טיפול במפגעי בטיחות בכבישים**.

3.4 **להדריך את העובדים בשטח לענין תחומי אחריותם, מהות תפקידם, יחסי הגומלין עם המדורים השונים, האיסורים.** מוצע למסור הנחיות בכתב ולקיים הדרכות תקופתיות.

3.5 להבהיר לעובד המעורב ולכל עובד אחר בדבר את **האיסור להשתמש בחומרים ובציוד שהינו רכוש היחיד, קל וחומר ללא רשות ושלא כדין**. על המועצה כמעסיק למנוע ביצוע עבירות פליליות ועוולות נזיקיות.

3.6 להיוועץ ביועץ המשפטי לענין **ההליך המשמעתי שיש לנקוט כלפי העובד** המעורב בשל הפעולה שנעשתה על-ידו. אציין את שיתוף הפעולה של העובד המעורב עם הממונה על תלונות הציבור.

3.7 **לקבוע תחזית צריכה רבעונית**, **בהתאם להעמיד** לרשות מדורי המים והביוב, התחזוקה, התברואה **את הכלים והחומרים ואת האמצעים למילוי תפקידיהם** באופן זמין, **לקיים בקרה יומית באמצעות הממונה האחראי, ולקיים פיקוח שיטתי של מחלקת הרכש** אחר האספקה וצריכת החומרים, ולענין השימוש בכלים ובאמצעים שהועמדו לרשותם.

לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו לתיקון הממצאים שעלו ומניעת הישנותם בעתיד, עד מועד שנקבע ועד מועד סגירת הדוח זה, מלבד הדיווחים הבאים **:**

1. העובד המעורב ו"הפקח" הודיעו לממונה על תלונת הציבור כי הוחזרו שני קוב של מצעי מחלוטה לחצרו של המתלונן בתאריך 11.3.2015.
2. **ראש המועצה** הודיע בתאריך **9.9.2014** כדלהלן :

א. סיכום בירור התלונה והפקת הלקחים שהכינה מבקרת המועצה נשלח למהנדסת המועצה ולמנהל מחלקת התחזוקה והם אחראים לסעיפים : 3.1, 3.2, 3.4, 3.5.
ב. לגבי סעיף 3.6, התייעצתי עם היועץ המשפטי, זמנתי אלי את העובד המעורב והעמדתי אותו על חומרת הענין. העובד הציג את גירסתו.
ג. בסוף הישיבה הערתי לו הערה מינהלית בעל-פה וביקשתיו לקיים את הנהלים.

3.10 תלונה כנגד התנהלות מנהל ועובדי מחלקת הרווחה במועצה

פרטי התלונה :

המתלונן מעלה טענות בתלונתו שעניינם הוא במהות טיפול מחלקת הרווחה (מנהל ועובדי המחלקה) בתיקו שמנוהל במחלקה ובתיקי מטופלים נוספים (אמנם טענות באופן כללי). נוסף על כך, המתלונן מעלה טענה בנוגע לפרסום זכויות המטופל (בתחומים השונים) ומתן הסברה למטופל לענין זכויותיו.

המתלונן טוען כי היו מילוני ואלפי אירועי תקיפה המחלקת הרווחה אך ראש המועצה ומשטרת ישראל וגורמי משרד הרווחה לא יודעים עליהם.

המתלונן מבקש הקמת ועדת חקירה שתחקור את התנהלות מחלקת הרווחה ומה מתרחש במחלקה.

ממצאי בירור התלונה :

1. הובהר למתלונן כי הממונה על תלונות הציבור אינה מוסמכת לבדוק טענות אשר נוגעות לניהול תיק אישי ועניינם במהות ובאופן הטיפול המקצועי של עובדי מחלקת הרווחה. על-כן, הינך רשאי לפנות למשרד הרווחה – מחוז חיפה לבדיקת פעולות עובדי מחלקת הרווחה.

2. בירור התלונה נעשה במסגרת סמכויות והכלים שעומדים לרשות הממונה על תלונות הציבור. במסגרת בירור התלונה, מנהל מחלקת הרווחה מסר את התגובה שנביא להלן את עיקרה :

2.1 תלונתו וטענותיו של המתלונן הינן מוזרות בלשון המעטה ואין להן יסוד ושחר מתחילתן ועד סופן.

2.2 המתלונן מאשים את מנהל המחלקה וצוות המחלקה בדברים קשים ביותר, על לא דבר וסיבה ועל לא אשמה.

2.3 צוות הרווחה ומנהל המחלקה שומרים לאורך כל הדרך על מתן שירות, על אחריות, אכפתיות ועל הרבה יחס וכבוד כלפי המטופלים ללא יוצא מהכלל.

2.4 אנו דוחים כל סעיפי התלונה אחד לאחד.... מוכנים לכל תשובה והתייחסות בנושא.

3. באשר לטענה כי משטרת ישראל וגורמי משרד הרווחה אינם מיודעים בדבר מליוני אירועי תקיפה של מטופלים כלפי צוות המחלקה, וכי הוגשו תלונות כנגד התנהלות צוות הרווחה לראשי המועצות שכיהנו אך לא נערכה חקירה, אשיב כי תלונות מעטות ונערך בירור מול הרווחה בהתאם.

בבירור טענות אלה מול מנהל מחלקת הרווחה, נמסר בתגובה כדלהלן :

א. הטיפול בתלונות ובטענות שמתקבלות לענין תפקוד הצוות מתבצע על-ידי המנהל באופן מלא.

ב. מדובר בתלונות מעטות ואף בודדות. הטענה כי היו מיליוני אירועי תקיפה שלא דווחו הינה הזויה.

ג. בהרבה מקרים, התלונות נגמרות בשיחה ובמתן הסברים למתלונן ללא שום צורך בתהליכים מיוחדים, אך באופן שנותן מענה ברור מספיק ומשביע רצון למתלונן.

ד. הטיפול במקרי האלימות נעשה בהתאם לסוג האירוע עצמו ומדווח לגורמים שונים (קב"ט המועצה, משטרת ישראל, משרד הרווחה – מחוז חיפה, הנהלת המועצה ועוד) בהתאם לצורך.

ה. הטיפול במצבים בהם היתה אלימות נעשה על-פי שיקול דעת. במידה והמקרה הינו חריג, בוודאי שמדווח לקב"ט ולמשטרה. בכל מקרה, מחלקת הרווחה מקפידה להזהיר את האנשים שמשמיעים איומים והתבטאויות לא הולמות והם מדווחים לוועדת אל אלימות במחוז.

4. מחלקת הרווחה פירסמה מספר חוברות הסברה בנושאים שונים. המועצה כולל מחלקת הרווחה תפעל לשיפור הנגשת המידע לציבור.

כלקח נלמד מהתלונה, חשוב **להנגיש את המידע לציבור** לרבות במחלקת הרווחה לאחר **הגדרת סל השירותים** בתחום הרווחה. המידע **יפורסם גם באתר האינטרנט** של המועצה וגם **בחוברת/אגרת מידע והסברה** לתושבים.

5. מאחר ומדובר בתלונה שניה בטווח של 6 חודשים האחרונים (למועד סיכום התלונה) בנוסף לפניה טלפונית, שיש להן מכנה משותף והן דומות בטענות ובניתוני הרקע. הביקורת ממליצה בפני מנהל המחלקה לבחון שלושת המקרים שוב במעורבות גורמי הפיקוח במחוז, במטרה להביא לשיקום הקשר בין המתלונן לבין בני משפחתו בסופו של דבר.

3.11 תלונה בענין אי-ביצוע פעולות ניקיון לאחר סיום האירוע המסכם לחודש התרבות מאי 2014

פרטי התלונה :

המתלונן טען כי הממונה על האירוע (קרי : האירוע שמסכם את חודש התרבות מאי 2014), מרכז התרבות, לא טרח לפנות את הפסולת ולנקות את השטח.

המתלונן טען כי זה מפגע חמור בתרבות הסביבתית.

ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור מול הגורמים המעורבים במועצה העלה כי נעשו פעולות ניקיון עם סיום האירוע המסכם לחודש התרבות שנערך בתאריך 30.5.2014.

1.1 דווח כי נערך מבצע ניקיון מקיף בשיתוף המד"צים ובהשגחת מנהל מרכז התרבות, מחלקת הנוער ורכזת המד"צים.

1.2 דווח כי מחלקת התחזוקה ביצעה עבודות ניקיון באמצעות שני עובדים בפיקוח מנהל המחלקה. אחד העובדים נשאר וביצע את עבודות הניקיון בשטח עד שעה מאוחרת קרוב לשעה 2:30 לפנות הבוקר !

1.3 דווח כי הפסולת שנצברה בפחים פונתה והועברה למכולה, למעט מספר שקיות שנשארו קרוב לסטודיו לצילום במרכז, אך הם פונו למחרת. הוסבר כי עקב פספוס, לא נאספו שקיות פסולת אלו !

2. כלקח נלמד מהתלונה, כחלק מכל אירוע המוני/ פעילות תרבותית חשוב **לקבוע תוכנית עבודה לעבודות הניקיון והסדר** שנדרשות כולל פירוט אזור עבודה, פעולות נדרשות, הצטיידות נדרשת, מיהם העובדים המשובצים/המשתתפים והיקף שעות שנדרש אף באישור מדור משאבי אנוש.

במקביל, לקבוע גורם מפקח על ביצוע התוכנית.

3. חשוב לקבוע **תוכנית שעות נוספות ושעות כוננות במועצה** ולקבל את האישורים הנדרשים בהתאם להוראות חוק שעות עבודה ומנוחה וההיתרים הכלליים שפורסמו.

במקביל, חשוב לנהל **פנקס שעות עבודה ומנוחה**, פר עובד ומדי חודש, אשר יכלול את הפרטים שהמחוקק קבע שיש להכיל בפנקס, וזאת בוסף לדיווחי הנוכחות שמחלקת משאבי אנוש מנהלת כיום.

4. הבירור העלה כי עובדים **שעובדים בשעות הלילה המאוחרות** או **עד שעות לפנות בוקר**, לא מקבלים יום מנוחה למחרת; וכי בדרך כלל הם אינם נעדרים מהעבודה למחרת לצורכי מנוחה אלא הם מבצעים עבודות כפיים שדורשות מאמץ פיזי, דבר אשר עלול לסכן אותם.

באופן כללי, אסור להעסיק עובד ביום מנוחה שבועי (שבת או ראשון, לפי בחירת העובד שאינו יהודי). העובד זכאי למנוחה שבועית למשך 36 שעות רצופות בשבוע לפחות. אולם, ניתן לקצר את רצפה לשלושים ושש שעות המנוחה השבועית אך לא פחות מעשרים וחמש שעות רצופות, לגבי עבודות מסוימות, על-פי הוראות סעיף 8 לחוק שעות עבודה ומנוחה.

בהיתרים כלליים שפורסמו הותר להעביד עובדים במנוחה שבועית בעבודות מסוימות : ב**שמירה** ,**בטיפול בבעלי חיים** ,**בהספקת מים** ,בבתי אירוח, במוסדות רפואה וסיעוד, בלולנות, בייצור והספקת קרח ,**בכבאות** ,**מצילים וסדרנים** ,**בעבודות ביוב** ,**שמשים וסדרנים במקומות ציבוריים** ,שמשים בבתי כנסת, בעבודות קידוח ומצילים בבריכות שחיה.

ראוי לקבוע **נוהל עבודה בענין העסקת עובדים מעבר לשעות הרגילות, שעות נוספות, יום מנוחה וימי חג**, בהתאמה להוראות חוק שעות עבודה ומנוחה ולהיתרים הכלליים להעביד עובדים בעבודות מיוחדות שהותרו או ניתן היתר מיוחד נקודתי לכך .

ראוי **להעביד עובדים בהתאם להוראות החוק ותוכנית שעות נוספות וכוננות של המועצה,** באופן שיעניק לעובד **מנוחה שבועית בת 36 שעות לפחות**, הכוללת את יום השבת, **אלא אם הותר בעבודות מסוימות אחרת**. בעבודות מסוימות שהותר העבדת עובד ביום מנוחה שבועי, יש לאפשר **לעובד מנוחה שבועית בת 25 שעות לפחות** .

5. הדיווח של מנהל התחזוקה בעבור שני העובדים שהועבדו באירוע המסכם לחודש התרבות, לא כלל פירוט מלא של שעות הנוספות ושל שעות הכוננות בפועל לחודש העבודה הנבדק, קרי: מאי 2014. הדיווח של מנהל מחלקת התחזוקה כי נוצלה מכסת השעות הגלוביות שנקבעו. דיווח זה לא כלל פירוט מדויק לשעות העבודה הנוספות ולשעות הכוננות בפועל, כל קבוצה בנפרד.

ראוי **שדיווח מנהל היחידה / המחלקה** על נוכחות עובדים תחת מרותו והעבדתם בפועל **יכלול פירוט מלא הן לשעות הכוננות והן לשעות הנוספות, ימי העבודה, מקום העבודה ומהות העבודה**.

במקביל, מומלץ לקיים **בדיקת נוכחות יומית שוטפת באמצעות גורם מוסמך** מחלקת משאבי אנוש / הנהלת המועצה בדבר נוכחות עובדים **הן בשעות הרגילות והן בשעות בלתי-רגילות.**

6. בשולי הדברים אציין, כי במסגרת הבירור עלה כי מבוצעת עבודות טיאוט כבישים באמצעות מטאטא כבישים בשעות הלילה, אליו התלווה עובד המועצה.

7. בדקתי את דיווח הנוכחות הממוחשב לחודש מאי 2014, אשר מנוהל במחלקת משאבי אנוש בעבור שני עובדי מחלקת התחזוקה שהיו מעורבים בביצוע עבודות ניקיון באירוע המסכם לחודש התרבות מאי 2014. להלן הממצאים:

7.1 הדיווח על הנוכחות אינו מעודכן בשעות הנוספות ושעות הכוננות בהן עבדו שני העובדים לפי דיווח מנהל מחלקת התחזוקה.

7.2 הדיווח מתאר את ימי ושעות בהם החתים כל עובד את כרטיס הנוכחות שלו בלבד, ללא תיקון או עדכון.

7.3 הדיווח מצביע על היעדרות מעבודה, 3 ימי עבודה שונים, של כל אחד משני העובדים. לא עודכנה סיבת ההיעדרות.

7.4 הדיווח מצביע על החתמות חסרות, 4 החתמות חסרות ביציאה והחתמה אחת חסרה בכניסה, של כל אחד משני העובדים.

7.5 סה"כ שעות העבודה בדיווח של עובד אחד היא 120.87 שעות לחודש מאי 2014; בדיווח של העובד השני היא 121.53 שעות לחודש מאי 2014.

7.6 בצירוף שעות הכוננות והשעות הנוספות שדווחו על-ידי מנהל מחלקת התחזוקה בתאריך 1.6.14, סה"כ שעות העבודה לחודש מאי 2014 של העובד הראשון הוא 152.87 ; וסה"כ שעות העבודה לחודש מאי 2014 של העובד השני הוא 161.53.

7.7 לפי פקידת כ"א וחשבת שכר בפועל, שולם שכר מלא ולא היתה הפחתה בשל ימי עבודה חסרים. כמו-כן, לא היתה פניה לעובדים למתן הסבר על שעות העבודה חסרות וימי העבודה שבהם הם נעדרו לכאורה ללא סיבה או רשות .

7.8 עיון בדיווח הנוכחות (הלא מעודכן) מעלה ממוצע שעות העבודה ליום עבודה רגיל הוא 9.30. דיווח על שעות העבודה הנוספות של אחד משני העובדים הנ"ל, לשבוע הנמשך עד לתאריך 24.5.14 כולל שעות נוספות וכוננות עלה על 15 שעות בחצי שעה (בהנחה כי הדיווח מדויק).

בהיתר הכללי, פרסום מספר 3669 בתאריך 15.6.89, נקבע כי אסור שסך השעות הנוספות לשבוע יהיה מעל ל-15 שעות .

לאור האמור לעיל, הביקורת ממליצה :
לנהל דיווח מדויק ומשקף על שעות וימי העבודה בפועל וימי ההיעדרות פר עובד, הן לשעות הרגילות והן לשעות הנוספות ושעות הכוננות.

יש **לקיים את הוראות הדין לענין העבדה בימי מנוחה ובשעות נוספות, מוצע לבנות תוכנית העבדה בימי מנוחה ובשעות נוספות או עבודת לילה ולאשרה על-ידי כל הגורמים הרלבנטיים.**

במסגרת הכנת הדיווחים למערכת השכר **, יש לבדוק את דיווחי הנוכחות ולברר את הפערים מול העובד ומול המנהל הישיר הן בסוף כל שבוע עבודה והן בסוף כל חודש עבודה.**
במידה והעובד **נעדר ללא רשות או סיבה מוצדקת, יש לנכות את שעות או ימי ההיעדרות מהשכר לאותו חודש.**

*** לא נתקבל דיווח בדבר הצעדים שננקטו לתיקון הממצאים לעיל ולמניעתם הישנותם במועד שנקבע לכך ועד עריכת דוח זה.

3.12 תלונה בענין כלבים משוטטים בשכונת דליה צעירה

פרטי התלונה :

המתלוננת הינה דיירת בשכונת דליה צעירה. קדם לתלונה פניה בתאריך 30.3.2014 שלטענת המתלוננת היא נפגעה עקב תקיפת כלבים משוטטים באזור מגוריה. לדברי המתלוננת ולדברי המוקדנית היו לה לפניות שונות ונישנות לרופא הוטרינר ולמוקד בנושא זה.

המתלוונת מציינת בתלונתה (המופנית לראש המועצה) כי לקהות של כלבים מסוכנים משוטטים באזור מגוריה, שעלולים לתקוף כל אדם בכביש. הדבר מונע מדיירי השכונה קיום שגרת חיים רגילה של פעילות ספורטיבית ושל פעילות חברתית - שכונתית של ילדיהם. אף היא בעצמה נפלה, נפגעה וקיבלה טיפול רפואי.

ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור מול הגורמים הרלבנטיים במועצה ובעיקר הרופא הוטרינר העלה כי אכן דווח על כלבים משוטטים באזור מגוריה של המתלוננת. הרופא הוטרינר מסר כי מדובר בחיות-בר, שאף חלק מהם מסוכנים.

2. הבירור העלה כי המועצה באמצעות הרופא הוטרינר טיפלה בנושא התלונה, במסגרת הכלים והאמצעים העומדים לרשותה.

   הממונה על תלונות הציבור הציעה למתלוננת לדווח למוקד המועצה והרופא הוטרינרי במועה על סכנה עתידית של שוטטות בעלי חיים, במיידי.

3. הבירור מול וטרינר המועצה ומוקד המועצה העלה כי במועד קבלת הפניה לא היה שירות זמין של לוכד כלבים .

   הונפקו הזמנות מספר 138 ו-139 לתאריך 27.2.14 (חתימת חשב מלווה 3.3.14 ו-13.3.14!); הזמנות מספר 231 ו-232 לתאריך 31.3.14 (חתימת חשב מלווה 10.4.14!); הזמנות מספר 457 ו- 458 לתאריך 1.6.14 (חתימת חשב מלווה 2.6.14); הזמנות מספר 484 ו-485 לתאריך 9.6.14 (חתימת חשב מלווה 11.6.14).

4. היקף השירות בהזמנות הוא לכידת והסגרת 10 כלבים לחודש. ככל הנראה, במועד הפניה לח"מ בתאריך 30.3.2014 נוצלה מכסת/בוצעה ההזמנות מספר 138 ו-139 לחודש מרץ 2014.

יצוין כי דרישת וטרינר המועצה מתאריך 27.2.2014 היא להנפיק הזמנה ללכידת 20 כלבים .

5. במהלך הרבעון השני לשנת 2014 הוגדל תקציב קבלניות וטרינר, סעיף מספר 1714300721, מסך של 24 א"ש לשנת 2013 לסך של 50 א"ש לשנת 2014 .

ראוי לתקצב זאת בסך 85 א"ש לכל הפחות [700 ש"ח עלות הסגרה ולכידה פר כלב * 10 כלבים לחודש (ניתן להגדיל ההזמנה) = 7 א"ש לחודש * 12 חודשים = 84 א"ש לשנה].

יצוין כי בסוף חודש פברואר 2014 התריע מנהל הרכש כי יש לשריין תקציב נאות בנושא שירותי הלכידה וההסגרה על-סך 84 א"ש לשנה.

בנוסף לכך ראוי **לתקצב את נושא רכישת שבבים וחיסונים באופן סביר ונאות .**

6. במידה ותמשיך המועצה, בתיאום בין יחידת הרכש ומחלקת הגזברות לבין וטרינר המועצה, **להנפיק הזמנות חודשיות סדירות ולהסדיר את החוב לספקים בשוטף**, ניתן **להבטיח את מתן שירות יעיל וזמין** של לכידת והסגרת כלבים.

7. חשוב **לקיים התקשרות מסגרת שנתית להעסקת לוכד כלבים ושירותי תחנת הסגר** במסגרת הליך הצעות מחיר שיבחן במעמד ועדת הרכש, דבר שלא נעשה חרף המלצה קודמת.

8. חשוב לפעול לקידום פרויקט **הקמת והפעלת תחנת הסגר וטיפול בכלבים וחתולים מקומית או אזורית,** דבר אשר עשוי לשפר ולייעל את השירות הוטרינרי שהמועצה מעניקה.

9. חשוב **לקדם את פעולות הרישוי, הפיקוח והאכיפה של החזקת בעלי-חיים המחויבים ברישיון על-פי דין.**

הביקורת ביקשה לקבל דיווח על הצעדים שננקטו לשיפור מתן השירות עד לתאריך 31.8.2014.

לא נתקבל דיווח על הפעולות שננקטו לשיפור מתן השירות עד מועד עריכת דוח זה, מלבד דיווח והתייחסות וטרינר המועצה במסגרת תלונה נוספת שהגיש דייר נוסף בשכונת דליה צעירה באמצע חודש יולי 2014 כדלהלן :

עקב התלונה הנ"ל, נעשתה פעולת ניקיון כללית לכלבים המשוטטים בדליה צעירה. הרופא הוטרינר דיווח כי הוא מסייר בשכונה ולא נתקל עוד בכלבים משוטטים; וכי לאחרונה היו תלונות על כלבים משוטטים אבל לדבריו לא היתה תלונה אחת מדליה צעירה. הרופא הוטרינר יבדוק את התלונה הנוספת שהוגשה ביולי 2014.

3.13 תלונה בענין תשלום יתרת חוב ורישום חשבונות טובין במערכת הנהלת חשבונות של המועצה

<u>פרטי התלונה :</u>

קדם לתלונה שהוגשה, פניות בכתב למועצה. המתלונן מעלה מספר טענות בתלונתו (כולל טענה שנוספה במהלך בירורה התלונה) כדלהלן :

א. חשבונות טובין שלא נקלטו במערכת הנהלת חשבונות בין השנים 2009 ל- 2012 :

המתלונן הינו ספק של טונר ודיו למדפסות ומכונות צילום שמפעיל בדלית אל כרמל. המועצה באמצעות מנהל הרכש נהגה להזמין טובין אלה, בין על-פי הזמנה מאושרת מראש ובין על-פי הזמנה מאושרת בדיעבד לאחר הספקת הטובין. הספק ציין כי הוא היה מחתים את עובד המועצה שקיבל את הטובין, וזאת ליתר ביטחון.

המתלונן טוען כי התברר לו כי ישנם פערים בין רישומיו לבין רישומי המועצה. כך שחלק מהחשבונות שבוצעו וסופק טובין תחתם ואף הועבר בגינם חשבוניות עיסקה, לא הונפקו בגינן הזמנות ולא נקלטו החשבוניות במערכת הנהלת החשבונות של המועצה.

המתלונן טוען כי הוא פנה למנהל הרכש וקיבל הבטחות שהוא יפעל לתקן את הכרטסת ויוציא הזמנות, ובכל פעם היה הסבר / "תירוץ" אחר של מנהל הרכש : "קשיים, החשב המלווה, סיום שנה, אין תקציב". בכל פעם שהוא בירר מול מנהל הרכש, הוא קיבל תשובה כי הדבר יבוצע בתחילת שבוע הבא או בתחילת החודש וכיו"ב.
סכום החשבוניות הלא רשומות הוא 2836 ₪.

ב. הסדרת יתרת חוב בספרי המועצה בגין הספקת טובין ולקזז כנגד חוב העסק במערכת הגביה : המתלונן טוען כי יתרת חוב המועצה בכרטסת היא בסך 1314 ₪.

נוסף לסכום זה, סך של 2836 ₪ הנ"ל, בסה"כ 4150 ₪. המתלונן מבקש לקזז את הסכום המתאים לכיסוי חובו בארנונה בצירוף הפרשי הצמדה וריבית.

המתלונן טוען כי הוא פנה למחלקת גזברות פעמים שונות ונישנות לקזז את יתרת החוב בספרי המועצה כנגד חוב במערכת הגביה, אך הדבר לא הועיל. אדרבה, לאחרונה הוא קיבל דרישה מחברת הגביה להסדיר את חובו במערכת הגביה העירונית.

ג. המתלונן ואשתו השכירו נכס למועצה/עירית כרמל. ישנה יתרת חוב בגין שכר דירה שטרם שולמה. הוא מבקש להסדיר את התשלום או לחילופין לקזז סכום זה לגביה.

<u>ממצאי בירור התלונה</u> :

1. הובהר למתלונן כי אין לספק טובין/שירותים הזמנה מאושרת מראש על-ידי שלושת בעלי זכות החתימה במועצה.

2. נושא קיזוז יתרת זכות בגין שכר דירה - תקופת האיחוד :

2.1 יתרת חוב מהעיריה נכון לתאריך 31.12.09 בחשבון מספר 6002355000 הינה על-סך 12,065 ₪.

קיזוז ראשון לגביה על-סך 3,070 ₪ נערך בתאריך 24.10.11, פקודה מספר 410104.

קיזוז שני לגביה על-סך 3,693 ₪ לתאריך 31.12.12, פקודה מספר 420117.

יתרת חוב שכר הדירה בספרי המועצה נכון למועד הגשת התלונה הינה על-סך 5,301.60 ₪.

2.2 בתאריך 1.1.2014 פנתה הממונה על תלונות הציבור באמצעות הדואר האלקטרוני לראש המועצה ולגזבר המועצה, בין היתר, בענין דרישת המתלונן לתשלום יתרת החוב בגין שכר דירה באופן מיידי.

המתלונן הודיע לממונה על תלונות הציבור כי הוא יהיה מוכן לוותר על הפרשי הצמדה וריבית. אך הוא אינו מסכים למתן הנחה / הפחתת החוב במסגרת הסדר נושים שמחלקת הגזברות מקדמת.

במקביל, המתלונן טען כנגד חיובו בהפרשי ריבית במערכת הגביה כשהמועצה חייבת לו, <u>לטענתו המועצה יכלה לבצע קיזוז או עיקול על החוב שמוכר בספריה!</u>

יצוין, כי קדם לפניה זו פניות ודרישות לתשלום החוב בגין שכר דירה במהלך שנת 2010 ו- 2011.

בשיחה שהתנהלה בין המבקרת המועצה, לבין ראש המועצה ולבין גזבר המועצה במשרד מבקרת המועצה בתאריך 30.12.2013, במטרה למנוע התדיינות משפטית מיותרת ותשלום הוצאות מיותרות תחתה, סוכם כי גזבר המועצה יבצע קיזוז לגביה בהסכמת המתלונן וישלים את הטיפול בבדיקת החשבונות שבמחלוקת שלכאורה בהעדר הזמנה (שיפורט בסעיף 3 להלן).

גזבר המועצה הודיע כי אינו מקבל "סיכום" זה.

2.3 המתלונן פנה לגזבר בענין זה שוב בתאריך 10.2.2014. הוא דרש קיזוז חוב שכר דירה על-פי חישוב שערך נכון ליום 31.1.2014 בסך 8,631 ש"ח (כולל חישובי ריבית).

עמדת גזבר המועצה לענין קיזוז חוב שכר דירה מתקופת האיחוד במסגרת תוכנית ההבראה שאושרה ברבעון האחרון לשנת 2012, הועלתה במכתבו מתאריך 12.2.2014.

2.4 בתאריך 16.7.2014 התקיימה ישיבה בלשכת ראש המועצה. בישיבה הועלתה, בין היתר, דרישת תשלום יתרת החוב בגין שכר דירה או קיזוז יתר הזכות לגביה. הביקורת ציינה כי אותרו מקרים של תשלום חובות לספקים מתקופת האיחוד שלא במסגרת הסדר נושים וכן קיזוז יתרות זכות לגביה שנוצרו בתקופת האיחוד.

2.5 אחד המקרים הקיצוניים הוא פקודת קיזוז 420049 - קיזוז זכות לגביה שנוצרה בתקופת האיחוד בשל השכרת נכס שנמצא בעוספיא, בעבור נכס של צד שלישי. מדובר בצד שלישי שאינו המשכיר (שהוא תושב עוספיא) או המחזיק של הנכס או בן-זוג של המשכירה. הקיזוז בוצע בתאריך 29.8.2012. קיזוז זה נוגד את הוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 7/2007.

כפי שסוכם בישיבה, מקרה זה הועבר על-ידי הממונה על תלונות הציבור לבדיקה ולחוות-דעת משפטית בתאריך **17.7.2014**, בין היתר, האם ניתן לבצע קיזוז יתרת חוב שכר דירה שמגיע לבת-זוגו של המתלונן שנוצרה בתקופת האיחוד, שלא במסגרת הסדר נושים ?

בתאריך 16.7.2014 התייחס גזבר המועצה לפקודת קיזוז מספר 420049 כי מדובר בתקופה טרם חתימה על תכנית ההבראה.
תוכנית ההבראה נחתמה ביום 7.12.2012. באותם ימים לא היינו מחויבים להסדרי נושים בשיעור 30% לפחות, מדיניות שנקבעה במסגרת תכנית ההבראה. המדיניות באותם ימים הייתה שניתן לפרוע חובות במקביל לקיזוז לארנונה, כך שהוא לא פעל מתוך שיקולים של איפה ואיפה.

2.6 הביקורת תעיר לתגובת הגזבר כדלהלן:

(1) מדובר בקיזוז לצד ג' (פקודה 420049) **ללא אישור מיוחד/חריג של משרד הפנים.**

במועד חתימת גזבר המועצה על פקודת הקיזוז, קרי : בתאריך 17.7.12, המשכירה ("הנושה") אינה חתומה על הבקשה. חתימתה על ההסכמה לקיזוז נעשתה בתאריך 2.8.2012!

אין אישור עו"ד או רו"ח לחתימת המשכירה/הנושה.

נוסח ההסכמה לקיזוז אינו מתאים לעובדות. הנישום בגביה אינו המשכיר או הנושה והמועצה אינה חייבת לו כספים.

(2) במועד הקיזוז לגביה שבוצע בחודש 8/2012, תוכנית ההבראה אושרה בישיבת המועצה. לפיכך, המדיניות והמתווה העתידי היה כבר ברור.

(3) הקיזוז השני לגביה בגין נכס שמחזיק ומנהל המתלונן בתחום המועצה, שנושא תאריך 31.12.2012. כלומר לאחר חתימת תוכנית ההבראה. גזבר המועצה מסר כי אינו חתום על פקודת הקיזוז וזה נעשה ללא הסכמתו !

כאן עולה השאלה : איזה הליכי בקרה ננקטים ומהו נוהל הקיזוז שפועלת מחלקת הגזברות כולל מדור הנהלת חשבונות והגביה על-פיו ?

2.7 בתאריך **28.1.15** נתקבלה הנחיית/חוות דעת היועץ המשפטי בנושא קיזוז יתרת הזכות המגיעה לבת-הזוג של המתלונן לגביה. היועץ המשפטי אישר לקבל בקשת המתלונן לקזז את היתרה לגביה.

2.8 בתאריך 29.1.15 נתקבלה הודעת טקסט מהמתלונן למכשיר הסלולאי של הח"מ, שהועברה לידיעת היועץ המשפטי מייד, כי לידיעה הוא הגיש תביעה על דמי השכירות לפני שבוע.

מסיבה זו, גם על דעתו של היועץ המשפטי, תשובה שנשלחה לא כללה את ממצאי הבירור בנושא זה (כפי שהועלו בטיוטה).

לדברי המתלונן הוא הגיש תביעה בתאריך 21.1.15 לתשלום יתרת חוב שכר דירה בסכום כולל של 24,500 ש"ח. הוא דרש תשלום יתרת חוב בסך 9,400 ש"ח כולל הפרשי הצמדה וריבית וכן פיצוי בגין הפרת חוזה.

3. נושא חוב בגין אספקת טובין לספק (חשבון מספר 6006284000) :

3.1 הנושא הראשון הוא תשלום חוב מוכר בספרים ועיכוב מתמשך בהסדרת התשלום הרשום בספרים. במועד הגשת התלונה, יתרת החוב בספרי המועצה הינו בסך 1,314 ש"ח.

שנת הכספים	יתרת פתיחה בש"ח	זיכויים בש"ח במהלך שנת הכספים	תשלומים בש"ח	יתרת חוב עוברת בש"ח
2010	6,000	7,018.2	4,485.2 ש"ח (3.2.10); 2,753 ש"ח (14.6.10) קיזוז; 1,582.79 ש"ח (31.10.10)	4,197.2
2011	4,197.2	3,344	2,025 ש"ח (10.1.11) קיזוז; 1,392 ש"ח (31.3.11)	4,124.2
2012	4,124.2	1,064	3,874.2 ש"ח (6.5.12)	1,314
2013	1,314	-	-	1,314
2014	1,314	-	1,314 ש"ח (22.1.14) קיזוז	

הנתונים לעיל מראים כי לרוב היה עיכוב בתשלום עבור הטובין שמתקבלים ומאושרים, וזאת מעבר לתנאי התשלום הנקובים בהזמנות לאספקת טובין (שוטף + 90). יתרת החוב על-סך 1,314 ש"ח שולמה בחלוף 19 חודשים (מעל לשנה וחצי) ממועד רישום הפעולה האחרונה במערכת הנהלת חשבונות של המועצה !!

עיכוב בהסדרת התשלום כמוסכם אינו תקין ועלול לפגוע ביחסי ספק – לקוח. להוסיף לכך, כי היתרות הרשומות בספרי המועצה כפי שפורטו לעיל הם בערכים נומינאליים.

הביקורת ממליצה **לכבד את ההתחייבויות וההסכמים שהמועצה צד** להם **ולמלא אחר התנאים המוסמכים במסגרת התקציב המאושר**. כל שינוי במסגרת התקציב המאושר, יעודכן ויתבטא בהיקף ההתקשרות/הזמנת השירותים, בתנאים ובהתחייבויות המועצה לספקים.

הביקורת ממליצה לקבוע **נוהל תשלומים ולהטמיע אותו בעבודת מחלקת** הגזברות.

3.2 בישיבה שהתקיימה בתאריך 16.7.2014 בלשכת ראש המועצה נדונה סוגיית העיכוב המתמשך בתשלום יתרות חוב לספקים, בין היתר, נוכח תזרים המזומנים של המועצה ויתרות חוב שנוצרו בתקופת האיחוד ועברו למועצה באופן יחסי לחלקה של המועצה בחובות.

הביקורת המליצה **למפות את החובות לספקים לפי סכומים וגיול; בהתאם למיפוי זה לגבש תוכנית פעולה להסדרת חובות במנות/בשלבים**. מוצע **להכליל חובות אלה בתוכנית ההבראה** המתגבשת.

3.3 נושא נוסף שעלה בבירור שנערך הוא כי מדובר בספק שמחזיק נכס מחויב במסי הארנונה וחובו נמצא באכיפה וצובר הפרשי הצמדה וריבית.

ראוי לבצע **בדיקה תקופתית בין מאגר המידע של הספקים לבין מאגר המידע של הנישומים** – בקטגוריה של העסקים. ראוי שהמועצה **תפעל לקדז יתרות זכות בהסכמה או לעקל יתרות חוב המגיעות לספקים ולהעבירן לגביה**. מוצע שוב לקבוע **נוהל קיזוז לספקים ולעובדים ולהטמיעו** בעבודת מחלקת הגזברות על מדוריה השונים.

3.4 בהתייחס להנפקת הזמנות, אספקת טובין וקליטת ההזמנות במערכת הנהלת חשבונות -

א. מבדיקה פקודות הזיכוי ע"ש הספק במערכת הנהלת חשבונות עולה כי החשבוניות נקלטו במערכת הנהלת חשבונות ב"חבילה" - סדרה של פקודות זיכוי רצופות. עיון בפקודת הזיכוי השונות, מעלה כי **פרק הזמן בין תאריך החשבונית לבין תאריך קליטתה במערכת הנהלת חשבונות אינו נופל בטווח זמן מסוים ואחיד.**

העדר התיעוד למועד קבלת החשבונית במועצה, והעדר התיעוד למועד אישור חשבונית ותעודת המשלוח במחלקת הרכש, במקביל העדר תיעוד למועד קבלת החשבוניות שאישרה מחלקת הרכש במערכת הנהלת חשבונות, **אינו מאפשר בדיקה לדרך טיפול כל מחלקה בחשבונית המוגשת**. **העדר תיעוד זה אינו משרת את הליכי הבקרה הפנימיים**.

ב. ישנן חשבוניות שנקלטו במערכת הנהלת חשבונות בטווח זמן שנע 5-15 ימים מתאריכי הנפקתן; ישנן חשבוניות אחרות שנקלטו במערכת הנהלת חשבונות בטווח הזמן שנע בין 30-60 ימים מתאריכי הנפקתן; וישנן חשבוניות אחרות שנקלטו במערכת הנהלת חשבונות בטווח הזמן שנע בין 61-90 ימים ! חשבוניות בודדות נקלטו בטווח הזמן העולה על 90 ימים !

הזמנה מספר 527 (בדיעבד) טרם נקלטה במערכת הנהלת חשבונות למרות שחלפו מעל 26 חודשים ממועד ביצועה. הטענה כי ההזמנה הינה בסך 200 ₪ כולל מע"מ והחשבונית מספר 53 הינה על-סך 200 ₪ בצירוף מע"מ, **אינה מצדיקה עיכוב זה בקליטת ההזמנה במערכת החשבונות.** היה ראוי להסדיר נושא זה לא יאוחר מסוף שנת 2012 - לזמן את **הספק לתיקון החשבונית** או לפעול **לתיקון ההזמנה**/השלמה להזמנה.

ג. רוב החשבוניות נשאו את חתימת ידו של מנהל הרכש בלבד. מנהל הרכש לא תיעד את מועד קבלת החשבונית ואת מועד בו אישר בחתימת ידו את החשבוניות/החשבון לקליטה במערכת הנהלת חשבונות.

הביקורת ממליצה לתעד מועד קבלת החשבונית במועצה - **להטביע את החשבונית והחשבון המוגשים בחותמת "נתקבל"** ;
לאחר בדיקתה החשבונית על-ידי מנהל הרכש והשוואתה להזמנה – **להטביע אותה בחותמת שנושאת את אישור מנהל הרכש לקבלת השירותים והטובין המוזמנים.**

" מאושר לרישום במערכת הנהלת חשבונות לפי הזמנה מספר ----------.
מאשר/ת קבלת השירותים / הטובין המפורטים בהזמנה ----------
בתאריך ---------- במלואם.
חתימה---------- , מנהל הרכש והאספקה-מו"מ דלית אל כרמל,
תאריך ----------"

ד. **לא תועד מועד קבלת החשבוניות במערכת הנהלת חשבונות**, בין במישרין ובין על-ידי מנהל מחלקת הרכש.

הביקורת ממליצה לתעד מועד קבלת החשבונית ומצרפיה במערכת הנהלת חשבונות. כמו-כן, מומלץ לרענן או לקבוע נוהל לטיפול בחשבונות והחשבוניות המוגשות למחלקת הגזברות במועצה, כולל תרשים זרימה ולוח זמנים ברור. חשוב להטמיע נוהל זה.

ה. חלק מההזמנות שהונפקו עבור הספק הנ"ל נעשו **בדיעבד** (8 מתוך 28, המהווים כ-30%), וזאת בבדיקת מועד הנפקת ההזמנה לעומת תאריך מסירת הטובין כפי אושר על-ידי המקבל וצורף לחשבונית שאישר מנהל הרכש במועצה. דבר זה **לא רק נוגד סדרי מנהל תקין אלא גורם לאנרכיה ופגיעה בהליך הבקרה הפנימית.**

הביקורת ממליצה לקיים הוראות הדין ולהימנע מהזמנת ומקבלת טובין בהעדר הזמנה מאושרת מראש.

ו. רוב ההזמנות לספק הנ"ל **לא הונפקו בהתבסס על הצעות מחיר**. נוסף על כך, לא ברור למה לא נקטה המועצה בהליך מכרזי או הזמנת מציעים להגיש הצעות מחיר לציוד היקפי למחשבים. **הליך מכרזי זה עשוי להביא לחסכון כספי נוסף ולהגביר את צעדי הבקרה והיעילות**.

יצוין, כי באותה תקופה בין השנים 2009-2012, המועצה הזמינה טובין של טונרים, דיו וציוד היקפי למחשבים מספקים אחרים, **על-פי הזמנות עבודה שלא קדם להן הליך מכרזי או הליך כללי להגשת הצעות מחיר**.

הביקורת ממליצה **לערוך מכרז או הליך הזמנה כללי להגשת הצעות מחיר** (בהתאם להיקף המוערך ולהרשאה התקציבית) **לאספקת ציוד היקפי למחשבים תקני ומתאים לתשתית המחשבים והציוד ההיקפי** הקיים במועצה.

ז. במסגרת התלונה, המתלונן/הספק דורש לשלם סכום 2836 ₪ בגין חשבוניות שאינן רשומות במערכת הנהלת חשבונות. המתלונן מציג חשבוניות ו"הזמנות" כהגדרתו / תעודות משלוח, ללא צירוף הזמנות מאושרות מהמועצה לאספקת טובין.

רצ"ב פירוט פקודות זיכוי ; רצ"ב ריכוז דרישות.

ח. מנהל הרכש התייחס כי מדובר בחשבונות כפולים. לדבריו, ייתכן כי חתימות עובדי המועצה על תעודות המשלוח/"ההזמנות" כהגדרת הספק שמספורן נעשה באופן ידני, נעשה בשנית.

במהלך בירור התלונה, הספק אישר כי מדובר בחשבונות כפולים בסכום כולל של 840 ₪ (מבלי לפרט מהם חשבונות כפולים או לחילופין מבלי לתקן את תלונתו). הסבר מנהל הרכש והודעת המתלונן (הספק) מעלה תהיות רבות לענין דרך הזמנת, אספקת וקבלת הטובין (מחסניות טונרים, תיקוני מדפסות, וכיו"ב).

מנהל הרכש התייחס כי הוא ערך התאמה/השוואה עם הספק מדי שנה, וכי למיטב ידיעתו לא היו חשבוניות שלא נרשמו במערכת הנהלת חשבונות.

היה נכון וראוי שמנהל הרכש **יבדוק את דרישותיו של הספק בזמן אמת אחד לאחד ולהשיב להן בכתב ללא עיכוב**.

קל וחומר שהספק מציג "הזמנות" כהגדרתו / תעודות משלוח שלכאורה נושאות את חתימותיהם של עובדים שונים במועצה.

הביקורת תעיר כי ראוי לחדד באמצעות נוהל עבודה מתאים את **אופן קבלת הטובין במועצה על-פי תעודת משלוח שנושאת מספר סידורי מודפס ומתארת את הטובין הנמסרים באופן ברור ומשקף**, ונוקבת במספר ההזמנה המאושרת שהעבירה המועצה לספק. חשוב להבהיר ולקבוע מי הוא הגורם המוסמך לקבל את הטובין ומי הוא הגורם שאמור להיות מעודכן בזמן אמת ולקבוע העתק מתעודת המשלוח.

נוהל זה יובא לידיעת העובדים והספקים של המועצה.

ט. מנהל הרכש מסר בתגובה כי נמסרו מחסניות טונרים למיחזור למתלונן/הספק. מסירה מחסניות הטונרים ללא פירוט וללא תיעוד כלשהו בזמן אמת מחד גיסא, ומאידך גיסא העדר מעקב אחר קבלת חשבונית זיכוי מהספק בגין מחסניות הטונרים, **מצביע על אנרכיה בעבודת מחלקת הרכש ורישום הציוד המתכלה, זה שבשימוש וזה שאינו בשימוש**.

במידה ולא היתה מוגשת התלונה שבנדון, סביר להניח שלא היה עולה נושא מסירת מחסניות טונרים למיחזור. בהעדר תיעוד במחלקת הרכש לנושא זה בזמן אמת, נמנע מגורמי המועצה האחראים על ביצוע הליכי בקרה לקיים מעקב אחר נושא זה באופן יעיל.

במהלך בירור התלונה הספק הגיש חשבוניות זיכוי מאת פרידיו בע"מ :

1. חשבונית מס/קבלה מספר 02/0284490 מתאריך 26.10.09 : זיכוי בגין החזרת 40 יחידות טונרים בסך 343.20 ₪ + מע"מ (16.5%).
2. חשבונית מס/קבלה מספר 02/028500 מתאריך 26.10.09: הפחתת/החזרת 7 יחידות טונרים שלא ניתנים למיחזור בסך 60.09 ₪ + מע"מ (16.5%).
3. חשבונית מס/קבלה מספר 03/001615 מתאריך 11.1.10 : זיכוי בגין החזרת 13 יחידות טונרים בסך 111.54 ₪ + מע"מ (16%); זיכוי בגין החזר 11 מחסניות טונרים בסך 47.41 ₪ + מע"מ (16%).

הביקורת <u>ממליצה</u> לפעול על-פי הוראות הדין **לענין רישום המצאי והבלאי** והטיפול בו. יש **<u>לתעד את הפעולות</u> של מחלקת הרכש <u>בזמן אמת ובאופן משקף</u>.**

י. בבדיקת רשימת ההזמנות לספק עולה כי הזמנה מספר 374 מתאריך 28.6.12 והזמנה מספר 527 מתאריך 5.9.12 (שהוזכרה לעיל) עדיין מוגדרות כהזמנות בסטאטוס פתוח !

מנהל הרכש מסר בתגובה רק בחודש ינואר 2015 כי הזמנה מספר 374 לא בוצעה. **נשאלת השאלה איזה הליך בדיקה עושה מנהל הרכש לכל הפחות בסוף שנת הכספים אחר סטאטוס ההזמנות** ?

יצוין, כי אותו ממצא עלה במסגרת ביקורת ועדת הרכש והזמנות הרכש לשנים 2012-2013.

הביקורת <u>ממליצה</u> **לקיים בדיקה אחר סטאטוס ביצוע הזמנות הרכש בסוף כל שנת הכספים ובמחצית שנת הכספים,** כדי **לשקף בצורה נאותה את ביצוע סעיפי התקציב ולשקף את הוצאות המועצה כולל עמידה בהתחייבויות המועצה לספקים ולשלם** בעבור **השירותים והטובין שקיבלה**.

יא. ראוי לציין כי **העדר רישום שיטתי לציוד המתכלה שמסופק למחלקות המועצה ואי-ניהול מחסן מוסיפים לאנרכיה** הקיימת, ומקשים על קיום הליכי בקרה יעילים ואפקטיביים.

הביקורת ממליצה **לתעד את הציוד המתכלה שנצרך** על-ידי המחלקות השונות ולנהל מחסן כמתחייב בהוראות צו המועצות המקומיות (א) – התוספת החמישית, פרק ד'.

4. אציין כי הממונה על תלונות הציבור לא זכתה בשיתוף פעולה באופן שנדרש ובמועדים שקבעה. לא נתקבל המידע הנדרש או התייחסות הנדרשת אלא בחלוף מספר חודשים, דבר שהאריך את זמן הטיפול בתלונה.

5. הביקורת ממליצה לפעול ליישום ההמלצות לעיל ומניעת הישנות ממצאים אלה בעתיד.

*** הממונה על תלונות הציבור ביקשה התייחסות המעורבים ועדכונה בצעדים שננקטו ליישום ההמלצות ולמניעת הישנות הממצאים עד לתאריך 20.4.15.

תגובת ראש המועצה המקומית והנחיותיו לגזבר המועצה ומנהל הגביה מתאריך 1.4.2015 :

"רצ"ב סיכום ממצאי בירור תלונת פלוני בענין תשלום יתרת חוב ורישום חשבונות טובין במערכת הנהלת חשבונות מתאריך 2 בפברואר 2015.

אבקשכם :

1. לאמץ את הדו"ח ולשלם את כל החוב לספק כפי שמופיע בדו"ח המבקרת ולפי הנחיות היועץ המשפטי.
2. בשלב הזה לא לנקוט שום צעד של אכיפה נגדו עד לסיום נושא הקיזוז לארנונה ותשלום החוב לפי הנחיות היועץ המשפטי.
3. נא לכבד סיכומים והנחיות של היועץ המשפטי והמבקרת."

*** בתאריך 16.6.2015 ניתן פסק-דין (שמאשר את הסכמות הצדדים).

3.14 תלונה בענין העסקת עובד באירועי חודש התרבות מאי 2014

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן מציין כי פלוני הגיש דוח למחלקת משאבי אנוש על שעות הפעילות שלו !! הוא מבקש לבדוק מה הוא תפקידו ? מהו שכרו ומי מינה אותו ?

לא מדובר בתלונה של ממש. אך התנהלה שיחה עם המתלונן שבה חידד את דבריו.

<u>ממצאי בירור התלונה</u> :

1. הממונה על תלונות הציבור הודיעה למתלונן כי בעתיד הוא רשאי לפנות לממונה על חופש המידע במועה לקבלת מידע מסוג המידע המבוקש על-ידו ב"תלונה" הנ"ל.

2. הבירור העלה את הניתונים הבאים :

2.1 הפרוייקטור הועסק כמפיק אירועי תרבות.
2.2 היקף ההעסקה הוא 100 שעות.
2.3 תקופת ההעסקה היא החל מתאריך 1.5.2014 עד לתאריך 31.5.2014.
2.4 השכר שנקבע הוא תעריף שכר מינימום לשעה.
2.5 נחתם חוזה העסקה מיוחד בחודש אפריך 2014 על-ידי שני הצדדים כולל שלוש בעלי זכות החתימה במועצה.
2.6 קיים שאלון וכרטיס עובד מתאריך 20.5.2014.
2.7 דיווח על שעות הנוכחות נעשה באופן ידני ואושר על-ידי מנהל מרכז תרבות.
2.8 תלוש השכר תואם את תנאי ההתקשות.

3. הבירור העלה כי פלוני הועסק כפרוייקטור – מפיק אירועי תרבות , בהתאם לבקשת מנהל מרכז התרבות מתאריך 7.4.2014. ואולם <u>לא קדם למינוי זה הליך איתור המאפשר שיוויון הזדמנויות.</u>

3.1 הביקורת תעיר כי פרסום הודעה המאפשרת לציבור הרחב להגיש מועמדות למשרה ייעודית או עונתית או זמנית, משרת את עקרון שיוויון ההזדמנויות.

3.2 ההודעה תכלול את תיאור המשרה, תקופת ההעסקה, הכפיפות, מקום העבודה, **התנאים המוקדמים הנדרשים ושיקלול** כל פרט מהם, דבר אשר משרת את עקרון טוהר המידות וסדרי מינהל תקין.

3.3 אציין כי הביקורת העלתה המלצה כאמור לאור ממצא דומה שעלה בהתייחס לאופן מינוי אב-בית בבית-ספר יסודי חדשני בחודש פברואר 2014, מינוי מזכירה זמנית בתוכנית מית"ר בחודש אפריל 2014 ובכלל.

3.4 בהמשך להמלצות הביקורת משנים קודמות החל מתקופת האיחוד ואילך, **הביקורת ממליצה להנהיג שיטת קיום הליך איתור אחיד ושיוויוני גם בהתייחס למשרות הפטורות ממכרז, משרות זמניות להעסקת עובדים עונתיים או עובדים ממלאי-מקום** או מחליפים.

3.5 מוצע לקבוע ועדת איתור. מוצע כי הרכב הועדה יכלול יו"ר ועדת המנגנון, גזבר המועצה, מזכיר המועצה או רכז משאבי אנוש, מנהל המחלקה המזמינה והיועץ המשפטי.

3.6 מוצע להקים **מאגר מועמדים פוטניציאליים למילוי משרות זמניות או עונתיות**, וזאת במספר תחומים.

3.7 מוצע לבחון האם חלו שינויים בניתוני המועמדים הפוטיניאליים שנכללו במאגר ולעדכן את המאגר מדי שנה.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו לתיקון הממצאים שעלו ומניעת הישנותם בעתיד, עד מועד שנקבע ועד מועד סגירת הדוח זה.

3.15 תלונה בענין מרכז (לאספקת מזון) לקייטנה שמנוהלת במרכז גיל רך בדלית אל כרמל

פרטי התלונה :

התלונה היא מתאריך 9.7.2014. המתלונן מבקש לדעת האם היה מכרז שפורסם כדת וכדין בנושא הקטיינה שמנוהלת במרכז התרבות. במידה והתשובה שלילית, המתלונן שואל למה לא נערך מכרז ולא פורסם כדי לאפשר לכל מי רוצה להשתתף לעשות כן. במידה ופורסם מכרז, המתלונן מבקש לקבל העתק ממנו.

המתלונן מבקש לבדוק עם תום; במידה ואכן לא היה פרסום, הוא מבקש להורות על עצירת המכרז לאלתר ופרסומו מחדש.

תוצאות בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי לא נערך מכרז לאספקת מזון במסגרת קטיינת גיל רך שמתקיימת במועד התלונה, החל מתאריך 6.7.2014, מאחר וסה"כ העלויות הצפויות לכך אינו מחייב פרסום וקיום מכרז.

   אספקת המזון לקייטנה נעשית באמצעות הזמנות מאושרות, בהתבסס על הצעת מחיר שהספק נתבקש להגיש. מדובר בספק שנכלל במאגר הספקים שמשרד החינוך מנהל במסגרת פרויקט ההזנה לתלמידים.

2. להלן ריכוז הלקחים שהופקו מתלונה זו :

   2.1 הפניה היתה למציע יחיד. הנוהג והנוהל התקין הוא פניה לשלושה מציעים לפחות.

   2.2 הפניה הנ"ל נעשתה **שלא במסגרת הליך הזמנת מציעים פוטניציאליים להגשת הצעות מחיר, המאפשר שיוויון הזדמנויות.** הליך תקין כאמור היה אמור לכלול את המפרט וכתב הכמויות, את התנאים המוקדמים שהמציע עומד בהם (דוגמת ניהול ספרים כחוק, רישיון עסק מתאים בר-תוקף), את תנאי ההתקשרות וכיו"ב.

2.3 הצעת המחיר **לא נדונה ולא אושרה בועדת הרכש**, בין מראש ובין בדיעבד. בהזדמנות זו, אדגיש כי לא חל שיפור בניהול ועדת הרכש ומערך הרכישות במועצה .

2.4 רשימת הספקים והקבלנים להשתתפות במכרזי זוטא **לא עודכנה במהלך שנתיים האחרונות**. רשימה זו אמורה להתעדכן אחת לשנה.

2.5 חרף המלצה משנים קודמות, **לא נבנה מאגר ספקים לשם קבלת הצעות מחיר לאספקת טובין ולמתן שירותים עד סכום של תקרת הפטור** מקיום מכרז. וזאת **בדומה** לרשימת הספקים והקבלנים להשתתפות במכרזי זוטא שועדת המכרזים מאשרת.

2.6 מאחר ומדובר בחבר מועצה שהוא סגן ראש מועצה או בן של חבר מועצה, היה נכון וראוי להעביר את נושא לבדיקת ולאישור היועץ המשפטי. הכלל הוא כי **התקשרות עם חבר מועצה מכהן תעשה באישור מראש של שני שליש של חברי מועצה, אישור שר הפנים ופרסום ברשומות.**

2.7 לכאורה היה ניתן להיערך באופן יותר יעיל.

בתאריך 16.7.2014 <u>התייחס ראש המועצה</u> כדלהלן :

הנחיה למנהל הרכש :

סעיפים 2.4 ו- 2.5 לעיל (סעיפים 2.3 ו- 2.4 במסמך המקורי) חייבים טיפול מיידי. אבקש לפעול לפי נהלים האלה ולעדכן את הרשימות.

הנחיה למנהל מרכז גיל רך ושאר המכותבים :

סעיף 2.6 (סעיף 2.5 במסמך המקורי) מאוד חשוב.

*** לא נתקבל דיווח נוסף על הצעדים שננקטו לתיקון ממצאים והפקת הלקחים שעלו במסגרת בירור תלונה זו.

3.16 תלונה בענין הסדרת תשלום לספק בעבור שירותים שניתנו למועצה המקומית

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן הינו ספק. הספק השכיר למועצה ציוד לאירועים על-פי הזמנות מאושרות בשנים 2012 ו- 2013.

המתלונן טוען כי חרף פניות שונות ונישנות לגזבר המועצה בדרישה לשלם לו את יתרת החוב שהמועצה חייבת בגין השירותים שנתן, לא הוסדרה יתרת החוב נכון למועד הגשת התלונה בחודש אפריל 2014.

לדברי המתלונן בכל פעם שהוא פונה לגזברות הובטח לו שהחוב ישולם בשבוע הקרוב, וכך נמשך הענין וחלפה שנה ולא בוצע התשלום.

המתלונן צירף לתלונתו את החשבוניות וההזמנות שיפורטו להלן :

1. הזמנה המספר 244 מתאריך 17.4.13 על-סך 1,170 ₪ וחשבונית מספר 1311 מתאריך 11.5.13 על-סך 1170 ₪;

2. הזמנה 125 מתאריך 25.2.13 על-סך 760.50 ש"ח וחשבונית מס מספר 1319 מתאריך 19.5.13 על-סך 760 ₪;

3. הזמנה מספר 224 מתאריך 9.4.13 על-סך 5,841.81 ₪ וחשבונית 1312 מתאריך 11.5.13 על-סך 5,841.81 ₪;

4. הזמנה מספר 709 מתאריך 20.11.12 על-סך 936 ₪ וחשבונית מס מספר 1278 מתאריך 11.5.13 על-סך 936 ₪.

המתלונן ביקש טיפול הממונה על תלונות הציבור לפני הגשת תביעה משפטית והגשת תלונה במשרד מבקר המדינה.

הוא מבקש תשלום יתרת החוב כולל הפרשי ריבית והצמדה.

<u>תוצאות בירור התלונה :</u>

1. במידה והיה גזבר המועצה מעדכן את הממונה על תלונות הציבור בדבר הסדרת תשלום החוב נשוא התלונה בסמוך למועד התשלום בתאריך 10.6.2014, היה ניתן לסגור את התלונה ולהודיע למתלונן בהתאם לפני כחודש !

מן **ראוי להשיב לפניות הממונה על תלונות הציבור במועד שנקבע**.

סעיף 8(ד) לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 קובע כי:

"לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור–

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מהגופים המנויים בסעיף 5(א) להתצייב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1)."

חרף פניות שונות והנישנות של הממונה על תלונות הציבור, לא נמסרה תגובת גזבר המועצה במועד שנקבע ולא נמסר דיווח על תיקון נושא התלונה .

2. כלקח נלמד מבירור התלונה ובהמשך לדיון שהתנהל בלשכת ראש המועצה בתאריך 16.7.2014, להלן אפרט את הממצאים ואת ההמלצות לתיקונם:

2.1 בניגוד לתנאי התשלום שמפורטים בהזמנות, קרי : שוטף + 90 יום, **לא הוסדר תשלום במועד.**

2.2 הסבר גזבר המועצה כי מצבה הכספי של המועצה השרויה בגרעון כספי כבד הן מצטבר והן שוטף אינו מאפשר תפקוד תקין .

2.3 הביקורת תעיר כי **התחייבויות נולדו כדי לכבד אותן**. **אסור ליצור התחייבויות כספיות חדשות כשידוע מראש כי אין באפשרות המועצה לעמוד בהן ולכבד אותן**, קל וחומר **כשלא מדובר בשירות חיוני** של מים, חשמל, פינוי אשפה וכיו"ב.

2.4 אמליץ בפניכם לפעול **להסדרת יתרות החובות לספקים הרשומים בספרי המועצה ולא מתנהלים הליכים משפטיים לגביהם**, כדי למנוע הוצאות משפטיות והליכים משפטיים מיותרים והמשך פגיעה בסדרי מינהל תקין ויחסי ספק-לקוח.

2.5 לשם כך, מוצע **למפות את כל החובות לספקים שרשומים בספרי המועצה ולהכין תוכנית עבודה ריאלית ובר-ביצוע להסדרת התשלום תחתם עד לסילוקם הסופי**.

*** לא דווח לממונה על תלונות הציבור על צעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה בעתיד, עד לתאריך שנקבע ועריכת מועד הביקורת.

יחד עם זאת, הועברה הודעה במהלך מספר ישיבות שהתקיימו ברבעון האחרון לשנת 2014 ובחודש ינואר 2015 כי נעשה מיפוי לחובות המועצה לספקים לרבות חובות עד סכום 20 א"ש אשר נכללו בתוכנית הבראה לשם הסדרתם.

3.17 תלונה בענין מעמדו של עוזר ראש המועצה

פרטי התלונה :

לא מדובר בתלונה של ממש. ישנן הערות או טענות אינן בידיעת ואינן בסמכות הממונה על התלונות.

המתלונן העלה שאלות שונות לענין מעמדו של פלוני, שמכהן במועד עריכת דוח זה כעוזר ראש המועצה. לדבריו פנייתו זו נעשית מתוך דאגה לשמור על מינהל ציבורי תקין.

תוצאות בירור התלונה :

בירור התלונה נעשה במסגרת תפקידה כמבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור ובהתאם למידע ולניתונים שברשותה ונמסרו לה במסגרת הבירור שנערך.

1. נכון למועד סגירת התלונה, אותו אדם שהוזכר בתלונה אינו נמנה על עובדי המועצה המקומית ועל ספקיה.

   אותו אדם לא קיבל שכר עבודה כלשהו בין כעובד שכיר מן-המנין ובין כעובד נותן שירות כנגד חשבונית מס.

2. בחודש מאי 2014 החליטה ועדת הבחינה לבחור באותו אדם שהוזכר בתלונה למלא את תפקיד עוזר ראש המועצה במסגרת מכרז חיצוני מספר 3/14 לאיוש משרת עוזר ראש המועצה המקומית דלית אל כרמל.

3. יחד עם זאת, בשל קירבה משפחתית לאחד העובדים המועסקים במועצה, נושא העסקתו וקליטתו של הנ"ל הועבר, כמקובל, לבחינת ולאישור ועדת מינהל השירות למועצות המקומיות והאזוריות במשרד הפנים.

4. נכון למועד סגירת התלונה, 14.10.2014, לא נתקבל אישור והחלטה כלשהי מועדת מינהל השירות במשרד הפנים (שצוינה לעיל).

5. לפיכך, אותו אדם שהוזכר בתלונה, הנ"ל, אינו מתייצב לעבודה כעובד מן המנין.

6. באשר לגישתו של הנ"ל למידע של המועצה –

עם תחילת כהונתו של ראש המועה החדש בחודש נובמבר 2013, הביקורת המליצה בפני ובפני היועץ המשפטי למועצה, בין היתר, כי עד לבחירת עוזר ראש מועצה חדש במכרז שיתקיים כדין (בהתאם לדין הידוע במועד זה), ראוי להסדיר מוקדם ככל הניתן את הגישה למידע של עוזר מתנדב, ולבדוק באמצעות היועץ המשפטי של המועצה מספר סייגים לשירות : קירבה משפחתית לעובדי המועצה, פעילות סיעתית ברשימות שהתמודדו לבחירות המוניציפאלות וניגודי עניינים, שמירת אמון ולמועצה וסודיות.

7. מכל מקום, האדם שהוזכר בתלונה, הנ"ל, חתום על התחייבות לשמירת סודיות ולהימנעות מניגוד עניינים כבר מחודש נובמבר 2013. נוסף על כך, הנ"ל השיב, כמקובל, לשאלון איתור חשש לניגוד עניינים בתאריך 1.12.2013.

שני המסמכים הנ"ל הועברו לבדיקת היועץ המשפטי במועצה ולמתן הנחיותיו.

8. במסגרת בירור התלונה, ביקשה הביקורת מראש המועצה והיועץ המשפטי להודיע לועדת מינהל השירות במשרד הפנים בדבר תפקידו העדכני של קרוב המשפחה של הנ"ל שמועסק במועצה.

ראש המועצה ביקש מהיועץ המשפטי להודיע לועדת מינהל השירות בדבר תפקידו ועיסוקו העדכני של קרוב המשפחה שמועסק במועצה.

9. הביקורת הדגישה כי חשוב **לקיים את ההנחיות ואת ההוראות לענין העסקת עובדים ומשרות אמון במועצה גם בעתיד**, בין היתר, חתימה על חוזה העסקה מתאים לסוג ההעסקה ומהות התפקיד.

10. באופן כללי, נושא **הגישה למידע של המועצה ואבטחתו טעון הסדרה**.

11. כמו-כן, **נושא ההסתייעות במתנדבים כמוגדר בדין, טעון הסדרה ובחינה מחדש**. בדרך-כלל, הסתייעות במתנדבים היא **לשעת חירום**. על המועצה **לקיים את חובותיה כלפי מתנדבים** שעומדים לשירותיה. לדוגמת, ביטוח מתנדבים וכיו"ב.

3.18 תלונה בענין אי-יישום הוראות הדין בענין הקשר בין בית-הספר לבין הורה גרוש

<u>פרטי התלונה:</u>

המתלונן טוען כי מערכת החינוך ומנהלי שני בתי הספר בהם לומדים ילדיו שוללים את זכויותו כהורה. המתלונן טוען כי הם לא מיישמים את הוראות החוק בנוגע לזימון ההורה לאסיפות בבתי הספר, במטרה שיהיה מעורב ומעודכן בהליך הלמידה והחינוך של ילדיו בבתי הספר.

המתלונן טוען כי הוא פנה לבתי הספר בעבר ואף עירב את מנהלת מחלקת החינוך שלעבר, אך לא קיבל מהם הזמנות ואף לא קיבל מידע בסיסי ביותר אודות ילדיו.

במסגרת בירור התלונה, המתלונן הוסיף וטען כי לא נוצר עמו קשר באופן שוטף ולא נמסר לו מידע מבתי הספר בשנת הלימודים תשע"ג ובשנת הלימודים תשע"ד. לדבריו, הם התעלמו ממנו ולא זימנו אותו באופן אישי. כל נתון שהוא קיבל היה עקב פנייתו !

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. הממונה על הציבור יידעה את המתלונן כי הוא רשאי להגיש **בקשה בכתב** למנהל המוסד החינוכי בו לומד בנו/בתו כי הינו **מעוניין בקבלת עותק בכתב מהמידע שנמסר בכתב להורה המשמורן, בתנאי שלא נשללה או הוגבלה אפוטרופסותו בהחלטת בית-משפט**. עליו לציין את פרטי ההתקשרות עמו.

2. הבירור העלה כי התלונה הינה מוצדקת.

2.1 לא התקיים קשר שוטף ישיר מול ההורה באמצעות מחנכת הכיתה בשנת הלימודים תשע"ד .

2.2 נוסף לכך, ככל הנראה בשל העדר תיעוד מפורט, היה קושי לברר את טענות המתלונן באמצעות בדיקת ניתונים מדויקים לענין מהות הקשר שנוצר, מועדי הפגישות עם ההורה, השיחות והמידע שנמסר לו וכיו"ב.

2.3 חשוב ליישם את הנחיות חוזר מנכ"ל משרד החינוך לענין הקשר בין הספר ובין הורים פרודים או גרושים ולרענן את הנוהל המחייב פעם בשנה.

2.4 מנהלי בתי- הספר ציינו את שיתוף הפעולה עם ההורה/המתלונן בעבר, וכי הם ישמחו להדק את הקשר ולשתף פעולה עמו כמקובל ובהתאם לנסיבות הייחודיות.

2.5 במהלך בירור התלונה, מנהלי בתי הספר כי הופקו הלקחים, והם פעלו כבר ויפעלו במהלך שנת הלימודים תשע"ה לזמן את המתלונן / ההורה לישיבת היכרות עם המחנך/ת ולקיים קשר ישיר עמו בנושאים הקשורים לתפקוד בנו/בתו/התלמיד/ה בבית הספר, כמקובל.

2.6 הביקורת מציינת לשבח את שיתוף הפעולה של שני מנהלי בתי הספר, מנהלת מחלקת החינוך (לשעבר) ומנהל מחלקת הרווחה בבירור התלונה בשקיפות.

3. הביקורת <u>ממליצה</u> בפני מנהלי בתי הספר לעיין בחוזר מנכ"ל משרד החינוך המנחה לענין הקשר עם הורים גרושים או פרודים ולהטמיעו בעבודתם.

<u>מוצע</u> להיוועץ בגורם מוסמך לכך במשרד החינוך (כגון: הפיקוח או מפקח שפ"י).

4. כלקח נלמד <u>חשוב לתעד על הכתב</u> את הפעולות שצוות בית-הספר מקיים מול ההורים הפרודים/הגרושים - תיעוד מועד ותוכן השיחות הטלפוניות, המפגשים, ההודעות, ההזמנות וכיו"ב.

<u>מוצע</u> לשמור תיעוד כאמור או העתקו בתיק אישי מיוחד שיתנהל למצבים אלה (הן להורים הגרושים והפרודים בכלל והן למתלונן בפרט).

כמו-כן, הנני <u>ממליצה</u> לשלוח את ההזמנות וההודעות להורים הפרודים / הגרושים גם באמצעות הדואר לרבות הדואר האלקטרוני, לתעד זאת ולשמור העתק בתיק אישי מיוחד כמצוין לעיל .

*** מנהלי בתי הספר עדכנו את ממונה על תלונות הציבור כי הם פעלו לתעד וליישם את הוראות חוזר המנכ"ל המנחה לענין הקשר עם הורים גרושים או פרודים. מנהל בית-הספר אחד (בו לומדת בתו של המתלונן/ההורה) דיווח לממונה על תלונות הציבור בחודש 2/2015 על פגישת עדכון שהתקיימה עם המתלונן / ההורה .

3.19 תלונה בענין טיפול בהתנקזות מי הגשמים במגרשו וגלישת שפכי הביוב; בקשה להשתתפות בעלות ריקון בור ספיגה למי הביוב שבמגרשו

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן מגיש תלונה נוספת ומשלימה לתלונה קודמת. המתלונן מציין כי בעיית הניקוז שמחוץ לביתו לא באה על תיקונה. הפתרון לא נראה בטווח הזמן הקרוב למרות הבטחתו לפתרון מיידי לבעיה.

המתלונן מבקש לעזור לו בבעיה נוספת שנוגעת לבורות הספיגה. המים מתנקזים למגרשו ומחלחלים בתוך מגרשו ומגרש השכן, דבר שגורם לגלישת מי הביוב בחצרו ובמגרשו של שכנו. כתוצאה מכך נגרם מפגע תברואתי אצלהם במיוחד בעונת הקיץ.

המתלונן כי מתוך אחריות לבריאות הכלל, הוא מבצע שאיבה למי הביוב בבור הספיגה מספר פעמים בחודש אך עלותן הינה גבוהה. מאחר והוא לא רואה פתרון מיידי לפרויקט הביוב בשכונת ח'לת עלי, הוא מבקש שמחלקת ההנדסה תבקר אצלו לבדיקת בעיית הביוב.

המתלונן מבקש להאיץ פתרון בעיית מערכת הניקוז שהמועצה מכירה בקיומה, ולסייע לו במימון ההוצאות הכספיות של שאיבת מי הביוב.

<u>תוצאות בירור התלונה</u>:

1. בהעדר קו ניקוז אזורי ובשל סתימת מוצא הניקוז, מי הגשמים מתנקזים, בין היתר, לקולטן ולצינור הקיים במגרשו של המתלונן.

2. עקב התלונה, בהתאם לסיכום עם המתלונן, כפתרון זמני, המועצה ביצעה השלמה לצינור הקיים בחצר התחתית של ביתו, והוצאת מי הגשמים במגרשו הפתוח.

נוסף על כך, בטווח הזמן הקרוב, בשיתוף המתלונן, מחלקת ההנדסה תיזום משא ומתן עם הבעלים של המגרש הגובל להמשך קו הניקוז הזמני במגרשו, עד להסדרת מערכת ניקוז אזורית.

3. במקביל, המועצה פועלת לגבש תוכנית עבודה כוללת להסדרת מערכת ניקוז למים ולקווי הולכה לביוב באזור מגוריו לרבות השגת מקורות תקציביים לביצוע התוכנית.

כמובן יישום הפתרון הכולל והסופי מותנה בגיוס מקורות תקציביים מתאימים.

4. באשר לנושא ההשתתפות בעלויות ריקון בור הספיגה שבמגרש של המתלונן –

במסגרת המשאבים הכספיים הקיימים, להערכת מחלקת ההנדסה אין מדובר במוקד בעייתי ביותר, וכי להערכת המחלקה עם ביצוע ההפתרון הזמני הנ"ל לא צפויה גלישת מי ביוב. לכן לא אושרה הבקשה להשתתפות בעלויות ריקון בור הספיגה הנ"ל.

5. כלקח נלמד מפניה זו/התלונה חשוב **לקצר את זמן הטיפול ולקבל את עמדת מחלקת ההנדסה במועד שנקבע.** התלונה הוגשה בשבוע האחרון לחודש 4/2014.

6. מדובר בתלונה חוזרת או בבקשה/פניה נוספת לתלונה שהוגשה בשנה שעברה. נוסף לכך, ישנן 3 תלונות ופניות נוספות באותו אזור שהוגשו לח"מ בשנתיים האחרונות, בהמשך לפניות משנים קודמות .

הנושא העיקרי של תלונות/פניות אלו הוא **היווצרות מפגעים סביבתיים ונזקים שנגרמים כנטען, בשל התנקזות מי הגשמים שאין לה מוצא למגרשיהם אשר נמהלים עם שפכי/מיהביוב !**
נושאים אחרים אשר שהעלה המתלונן בשנתיים האחרונות הוא דרישה לפיצוי כספי/להשתתפות בעלויות שאיבת מי ביוב/שפכים בבור סופגין שנמצא במגרשו.

6.1 חשוב **לקדם את הכנת תוכנית אב לניקוז מעודכנת**. מתוכנית זו, לגבש תוכנית עבודה רב-שנתית. במקביל, חשוב **להשלים הנחת מערכות הניקוז בח'לת עלי כולל האזור נשוא התלונה.**

6.2 חשוב **לקדם תוכנית רב-שנתית להשלמת מערכת הביוב הציבורית ולמניעת זיהומים ומפגעים סביבתיים**, בין היתר, באזור ח'לת עלי (**השמשת תחנת השאיבה ח'לת עלי; השלמת הנחת קווי ההולכה לביוב ומערכת הביוב**).

6.3 **לקדם פתרונות זמניים למניעת היווצרות מפגעים סביבתיים וזיהומים ולקיים פיקוח חודשי** של מדור הביוב במחלקת ההנדסה

6.4 התנקזות מי הגשמים **שלא בתוואי הטבעי שלהם ובאופן מאולתר נגרמת בעיקר בשל הבניה שאינה מבוקרת ונתונה לפיקוח** ממוסד, בשלבי הבניה השונים.

*** לא נתקבל עדכון בצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה וטיפול בממצאים שעלו, עד למועד שנקבע ועד למועד עריכת הדוח, מלבד ביצוע השלמת צינור הניקוז שקיים במגרש המתלונן (צינור זמני).

3.20 תלונה בענין פיצוי כספי בגין הרחבת כביש כרם-פראן

<u>פרטי התלונה</u> :

המתלונן הגיש הודעה לממונה על תלונות הציבור בה הוא מעלה את הנושאים שלהלן :

1.1 תשלום פיצוי כספי על-סך 70 א"ש בגין הרחבת הכביש כמוסכם בהסכם שנערך בתאריך 10.4.2012 בינו לבין ראש המועצה הקודם ולבין סגן ראש המועצה הקודם. (סעיפים 5 ו-6 להסכם הנ"ל)

1.2 נוסף על כך, פיצוי כספי על-סך 30 א"ש וכן פטור מתשלום היטל ביוב בצורת הנחה או פטור או באמצעות קיזוז יתרת זכות לגביה עבור בית מגוריו ועבור בית מגורי הוריו שקיימים על אותה חלקה. לדבריו, ראש המועצה הקודם הבטיח לו לבצע מבלי לרשום זאת בהסכם !

1.3 עיכוב מתמשך בסילוק ערימות פסולת עפר מהמגרש כתוצאה מהרחבת הכביש.

1.4 עיכוב בהסדרת החניה שיסמן המתלונן (סעיפים 2 ו- 4 להסכם הנ"ל) והסדרת מקומות החניה חודשים ספורים לפני מועד הבחירות בחודש 10/2013.

1.5 החתמתו על ויתור ושיפוי לתפיסת שטח של 350 מ"ר חלק מחלקה 62 גוש 11523 (חלק מערבי) נעשתה כתנאי לקיום האמור בהסכם (להלן : "כתב השיפוי והויתור"). טיוטה ראשונה של כתב ויתור ושיפוי היתה על שטח של כ- 700 מ"ר, דבר שביקש לתקן מאחר ואינו הבעלים היחידי בחלקה הנ"ל.

1.6 המתלונן טען כי הוא פנה ועירב גורם חיצוני שמקורב לראש המועצה הקודם ליישום האמור בהסכם !

1.7 המתלונן טוען ומרגיש כי הוא הוטעה והוליכו אותו שולל.

<u>תוצאות בירור התלונה</u> :

1. תשלום פיצוי כספי על-סך 70 א"ש :

1.1 המתלונן הציג וצירף להודעתו העתק מהסכם בכתב ידו של ראש המועצה המקומית הקודם שמעלה את ההסכמות שהתגבשו עם המתלונן בישיבה שהתקיימה בתאריך 10.4.2012 בענין הריסת הקיר הגובל בביתו והרחבת כביש כרם-פראן (להלן : "ההסכם").

גזבר המועצה והחשב המלווה שכיהן במועד הרלבנטי <u>לא חתמו</u> על ההסכם. ההסכם <u>אינו</u> נושא את אישור היועץ המשפטי של המועצה.

סגן ראש המועצה הסביר בתשובה שהעביר לביקורת כי ההסדר נערך בשעות הלילה המאוחרות מאוד במבנה המועצה, הקבלן היה אמור להיכנס לביצוע העבודות למחרת ואכן כך היה, <u>אחרת</u> <u>התקציב היה מתבטל</u> !

1.2 הבירור מול גזבר המועצה העלה כי **ההסכם נערך ללא תיאום מוקדם עמו ועם החשב המלווה,** וכי הוא נחשף לנושא זה כשהוצג בפניו על-ידי מהנדס כי <u>דווח</u> <u>כבר</u> למשרד התחבורה לצורך שחרור הכספים לשיפוי המתלונן על המקרקעין !

1.3 בתאריך 23.9.2012 אישרה המועצה בישיבתה תב"ר מספר 164 – הרחבת צומת כרם פראן בהתבסס על הרשאה ממשרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים מתאריך 19.8.2012.

מבנה **התב"ר מספר 164** :

מקור תקציבי	שיעור השתתפות	סכום השתתפות	ביצוע
משרד התחבורה	90%	63 א"ש	3.12.13
תקציב המועצה הרגיל	10%	7 א"ש	11.12.13
סה"כ:		70 א"ש	70 א"ש

1.4 בהסכם דנן נקבעה התחייבות בצורת לוח זמנים לתשלום הפיצוי על-סך 70 א"ש כדלהלן :

א. תשלום ראשון ע"ס 20 א"ש בחודש 5/2012.
ב. תשלום שני ע"ס 25 א"ש בחודש 6/2012.
ג. תשלום אחרון ע"ס 25 א"ש בחודש 7/2012.

לא ברור איך נקבעה התחייבות זו, דהיינו: לוח הזמנים הנ"ל, כאשר במועד ההסכם לא היתה הרשאה תקציבית ותב"ר מאושר כאמור לעיל; **לא ניתנה הסכמה של בעלי זכות החתימה הנוספים** במועצה; **ואף לא היה סעיף תקציבי מאושר בתקציב המועצה הרגיל לכיסוי הוצאה זו במועדים שנקבעו**.

לחילופין, **לא הצביעו על מקור תקציבי אחר למימון זמני של הוצאה זו.**

1.5 המסקנה היא כי **לוח הזמנים המוסכם אינו ריאלי ובר-ביצוע. לא היה נכון וחוקי שראש המועצה וסגנו יתחייבו על לוח זמנים זה.**

סגן ראש המועצה הסביר בתגובתו לפניית הביקורת כי בשל התנגדות המתלונן להרחבת הכביש ללא פיצוי ובטרם נוהל משא ומתן עם המתלונן, נערך משא ומתן עם משרד התחבורה שבו הודיעה הנהלת המועצה על בקשת המתלונן וקיבלה <u>הסכמה עקרונית</u> של משרד התחבורה לניהול המשא והמתן עמו.

סגן ראש המועצה הקודם הסביר כי הפעולות נעשו במסגרת מדיניות הנהלת המועצה המקומית היוצאת <u>לטפל במוקדי סיכון תחבורתיים</u> הנמצאים בתחום המועצה. ביצוע הרחבת הכביש נשוא התלונה הוסכם עם משרד התחבורה ונעשה באמצעות קבלן מטעם המשרד.

1.6 בהסכם דנן נקבע כי ראש המועצה (דאז) יהיה ערב לקיום התחייבויות המועצה בכפוף לקיום כל התחייבויות המתלונן על-פי ההסכם.

המתלונן הציג וצירף העתק שיק ביטחון שמשוך על חשבון הבנק הפרטי המנוהל על-שם ראש המועצה הקודם בבנק לאומי לישראל ונושא את חתימת ידו.

הביקורת <u>לא</u> קיבלה הסבר ראש המועצה הקודם לכך.

1.7 ההסכם **לא כלל פירוט לשטח המיועד להרחבת הכביש** – גודלו, מיקום בחלקה, תיאורו וכיו"ב. **לא צורף להסכם נספח של סקיצה או תשריט מדידה.**

1.8 סגן ראש המועצה הקודם מסר לביקורת כי הסכום על-סך 70 א"ש שוחרר לקופת המועצה בהתאם לחוות דעת שמאי מקרקעין שקבעה את גובה הפיצוי (ענין שהוא בטיפול מהנדס המועצה).

חוות- הדעת שמאי המקרקעין שהזמינה המועצה באמצעות מהנדס המועצה בנושא גובה הפיצויים במחצית החלקה 62 המערבית גוש 11523 נושאת תאריך **2.7.2012** (להלן: "חוות-דעת שמאי המקרקעין"). כלומר חוות-דעת שמאי המקרקעין נערכה לאחר שהתגבש ההסכם.

חוות-דעת שמאית המקרקעין קבעה גובה פיצוי עבור שטח בגודל 646 מ"ר בסך 98,750 ₪.

בסעיף 5 בהסכם נרשם כי המתלונן יקבל פיצוי על ההריסות בסך 70 א"ש. במקום הקיר שייהרס סוכם בהסכם כי יוקם קיר חדש בעומק עד 2 מטרים מהקיר הקיים במועד ההסכם. כמו-כן, סוכם על הסדרת מקומות חניה שיסמן המתלונן.

לעומת זאת, בכתב הויתור והשיפוי נקבע בסעיף 1 כי המתלונן יקבל סכום פיצויים כוללים, סופיים ומוחלטים, בגובה 70 א"ש בהתאם למוסכם, עבור הפקעת המקרקעין, לשטח בגודל 350 מ"ר. **בפועל לא היה ולא נקטה המועצה או הוועדה לתכנון ולבניה בהליך הפקעת מקרקעין.**

1.9 חוות דעת שמאי המקרקעין היא הערכת שיווי קרקע **בשטח 646** מ"ר, חניה מקורה בשטח כ- 40 מ"ר ו-16 עצים בוגרים, שנתפסו על-ידי המועצה המקומית לסלילת והרחבת כביש באותו חלק מתואר לעיל בחלקה הנ"ל.

א. בחוות-דעת שמאי המקרקעין **אין התייחסות לתכנית ג/605**, שיעדה את החלקה לאזור מגורים ב'.

ב. **רשימת השימושים בתוכנית ג/400**, כפי צוינו בסעיף 8 עמוד 5 לחוות-דעת שמאי המקרקעין, **אינה נכונה ומשקפת את השימושים המותרים** בתוכנית ג/400.

ג. **בשיקולים המנחים בחוות דעת שמאי המקרקעין**, בין היתר, נכללה התייחסות להסכם דנן **שאינו מפרט את התוואי המוסכם וגודל השטח**. ההסכם נערך **עם אחד הבעלים/המחזיקים בחלקה בלבד**.

יחד עם זאת, חוות דעת שמאי המקרקעין מתייחסת לגודל השטח שנסלל בפועל לטובת הכביש.

ד. **בהעדר מפת מדידה מצבית בתיק**, לא התאפשר לבדוק האם מדובר **בתפיסה נוספת מעבר לנדרש בתוכנית מספר עד/112**; ומהו השטח הנתפס לטובת הדרך באותו קטע מכל החלקות הגובלות.

במצב זה, **לא ניתן לבחון האם היה הפיצוי מוצדק או לא ?**

ה. לחוות-דעת שמאי המקרקעין **לא צורפו תמונות וצילומים של החניה המקורה והעצים שנעקרו, אשר נכללו בהערכת השומה**. לחוות-דעת שמאי המקרקעין צורפה תמונה כללית של השטח לאחר הביצוע.

ו. **לא** נמצא בתיק הפרויקט שבמחלקת ההנדסה, קטע מפת מדידה לענין תוואי הכביש מתוך תשריט המודד כפי צוין בחוות-דעת שמאי המקרקעין, עמוד 6.

1.10 הבירור מול מהנדס המועצה דאז העלה כי היה עיכוב בדיווח למשרד התחבורה (עד חודש יולי 2013) בשל מחלוקת לדבריו בין המתלונן לבין המועצה בנושא כתב שיפוי וויתור על שטח הכביש, דבר שמהווה תנאי הכרחי לאישור החשבון המוגש למשרד התחבורה.

מהנדס המועצה הסביר כי השטח הנקוב בכתב השיפוי והויתור על שטח כביש שונה לשטח המגרש שבבעלות ובהחזקת המתלונן בלבד, קרי: 350 מ"ר. הנוסח הראשוני של כתב השיפוי כלל את שטח שבבעלות המתלונן ואחיו, דהיינו: 646 מ"ר !

הנוסח הראשוני בשטח 646 מ"ר נערך על-ידי משרד **היועץ המשפטי** של המועצה.

המתלונן הסביר כי הוא לא הסכים לחתום על כתב השיפוי והויתור בנוסח הראשוני מאחר ואינו הבעלים היחידי של החלקה. המתלונן הוסיף בהודעתו כי גורם חיצוני שמקורב לראש המועצה הקודם (אשר פנה אליו) הסביר לו כי על מנת לקבל את הפיצוי המוסכם, עליו לחתום על כתב שיפוי וויתור על שטח כביש!

<u>לא</u> נמצא בתיק שבמחלקת ההנדסה ואף לא נמסר לביקורת כי **נחתם <u>כתב ויתור ושיפוי</u> המתייחס <u>לחלק הנוסף באותה חלקה</u> שכביכול בבעלות אחיו של המתלונן !!**

לא ברור לביקורת למה **לא החתימו את כל הבעלים של המגרשים** שנמצאים בצד המערבי של חלקה ממנה **נעשית הרחבת הכביש**, על כתב השיפוי והויתור **באופן שישקף את ההסכמות שהתגבשו** ?

לחילופין, **לא ברור לביקורת למה לא נוסח כתב שיפוי וויתור בהתאמה לשטח הכביש שנלקח מכל מגרש בחלקה בנפרד** ? **למה התעכבה** המועצה באמצעות מחלקת ההנדסה בהכנת המסמכים הרלבנטיים, **ביצוע הבדיקות הנדרשות והשלמת הדיווחים למשרד התחבורה** ?!!!

1.11 כתב ויתור ושיפוי שהציג אותו המתלונן וצורף להודעתו חתום על-ידי המתלונן בתאריך 12.7.2013. חתימתו של המתלונן על כתב הויתור והשיפוי אושרה על-ידי עורך-דין שאינו נמנה על עובדי המועצה או על עובדי משרדו של היועץ המשפטי החיצוני של המועצה.

בכתב הויתור והשיפוי נקבעו הוראות שונות, בין היתר, ההוראות כדלהלן :

* גובה **פיצויים מוסמכים**, <u>סופיים ומוחלטים</u>, עבור **הפקעת מקרקעין**, הינו בסך 70 א"ש.

* סכום הפיצויים הינו הסכום המלא, הכולל והסופי בגין הפקעת המקרקעין **ולא תהא לו טענה לענין גובה הסכום.**

* הפיצויים לעיל מהווים תמורה סופית ומוחלטת בעבור הזכויות במקרקעין, כל נזק, וכיסוי כל ההוצאות.

* לאחר קבלת סכום הפיצויים, המועצה תהיה זכאית **להירשם כבעלת הזכויות במקרקעין** ולעשות כל שימוש בהן מבלי להיזקק לכל הסכמה נוספת.

* עם קבלת הפיצויים **אין למתלונן ולא יהיה לו תביעות נוספות** כנגד בגין תפיסת ו/או הפקעת המקרקעין ו/או שימוש במקרקעין ו/או העברת הזכויות לידיה ו/או תפיסת החזקה על ידה ו/או כל דבר וענין אחר.

* המתלונן מתחייב לשפות ולפצות את המועצה בגין כל תביעה ו/או דרישה ו/או פסק –דין ו/או אחר שיחייב את המועצה בגן ההפקעה האמורה.

1.12 המועצה **<u>לא</u> רשמה את הנכס בספר מקרקעין שאמורה לנהל ולא קידמה הליך לרישום החלק שנתפס בלשכת רישום המקרקעין**, וזאת במיוחד לאחר תשלום הפיצויים המוסכמים למתלונן בסך 70 א"ש בדצמבר 2013.

באופן כללי, המועצה <u>אינה מקדמת הפקעות מקרקעין שייעודם הינו ציבורי בתוכנית מאושרות ואינה מנהלת רישום מסודר לדרכים ולשטחים הציבוריים</u> הללו.

1.13 בבדיקה בספרי המועצה עלה כי בוצעו תיקוני חיובים ארנונה, מים ואגרות הוצל"פ בפיזי מספר 61703500 המנוהל על שם אחיו של המתלונן, הבעלים נוסף בחלקה שבנדון, בתאריכים 30.4.2012, 7.5.2012 ו- 28.5.2012, בסכום כולל של 51,387.3 ש"ח.

א. ע"ג תדפיס יתרות לפיזי 61703500 נכון לתאריך 30.4.2012 רשם ראש המועצה הנחיה למ"מ מנהל הגביה (כתוארו דאז) וחתם בכתב ידו כדלהלן :

"אבקשך לאפס את חשבון הארנונה של הנ"ל עפ"י הסכם שנערך איתו."

ב. להנחיה זו לא צורף הסכם כלשהו.

ג. נוסף על כך, ע"ג תדפיס יתרות לפיזי 61703500 נכון לתאריך 7.5.12 רשם ראש המועצה הנחיה נוספת למ"מ מנהל הגביה (כתוארו דאז) וחתם בכתב ידו כפי שיפורט להלן :

"לפי בדיקתי לחשבון הנ"ל, הנני מבקש להעמידו על סך 5000 ₪ בלבד."

הפעולות של תיקוני החיובים, שהן מעין מתן "הנחה", **נעשו בחריגה מסמכות ובניגוד להוראות הדין !!!** במידה ואכן היה מגיע פיצוי לנישום, **הדרך הנכונה היא לבצע קיזוז זכות מהגזברות.**

גזבר המועצה מסר בתגובה כי נושא זה לא הובא לידיעתו כלל וכלל, וכי בכוונתו לפנות ליועץ המשפטי. בהמשך, דווח על העברת הנושא לבדיקת היועץ המשפטי.

1.14 הבירור מול סגן ראש המועצה הקודם, גזבר המועצה, מנהל הגביה, מהנדס המועצה, היועץ המשפטי העלה כי **לא ידוע להם על הסכם עם אחיו של המתלונן ולא הגיע למראה עיניהם הסכם כלשהו.**

נוסף על כך, לא אותר הסכם כאמור בתיק הפיזי שבמחלקת ההנדסה בנושא הרחבת צומת כביש כרם-פראן.

<u>לא</u> נתקבלה התייחסות כלשהי מראש המועצה המקומית הקודם בענין הסכם שצוין בסעיף זה.

<u>יש מקום לברר מול הדייר/הבעלים/המחזיק, אחיו של המתלונן, אם קיים הסכם ברשותו !</u>

1.15 יצוין כי באותה תקופה, בוצע קיר תומך בשכונת ואדי אל פש העליונה אצל אחיינו של המתלונן, בנו של האח שהוזכר בסעיף 1.13 לעיל.

סגן ראש המועצה הקודם מסר כי מדובר בקיר תומך קו מים במסגרת פרויקט הביוב.

1.16 בגין הרחבת הכביש שבנדון "שילמה" המועצה למחזיקים סכום של 121,378 ₪. כלומר המועצה **שילמה** סך של **22,558 ₪ מעבר לסכום** גובה הפיצוי **שנקבע בחוות-דעת שמאי** המקרקעין (קרי : 98,750 ₪).

1.17 "העסקה" לא דווחה לאגף מיסוי מקרקעין ומע"מ.

מכירה לעניין זכות במקרקעין בין בתמורה ובין ללא תמורה מוגדרת בחוק ככל הענקה של זכות במקרקעין , העברתה או ויתור עליה.

כמו-כן, **לא אותרו ולא הוחתמו טפסי דיווח על עסקה במקרקעין וחוזים** מתאימים שמשקפים את ההסכמות שהתגבשו בין המועצה לבין **כל אחד** מהבעלים/המחזיק של השטח שנתפס ואת האמור בכתב הויתור והשיפוי.

1.18 במסגרת חיפוש בתיק פרויקט הרחבת כביש כרם-פראן שבמחלקת הנדסה הגיע למראה עיני מזכר שנושא תאריך 7.1.14 וחתום על-ידי מהנדס המועצה דאז, בנושא חיוב חשבון הקבלן "קדם" (שביצע עבודות בטיחות בדרכים מטעם משרד התחבורה) בשימוש במים במסגרת עבודות הרחבת צומת ליד משפחת ---- .

במזכר זה - שלא ברור מי הנמען בו - רשם מהנדס המועצה כי בבדיקה שערך הסתבר כי הקבלן "קדם" ביצע הרחבת צומת ליד המשפחה הנ"ל והשתמש במים מחיבור של אחיו של המתלונן שהוזכר בסעיף 1.13 לעיל.

מהנדס המועצה ביקש לחייב את הקבלן בכמות של 88 מ"ק. המהנדס לא נקוב בסכום. אולם הוא רשם כי בסכום הזה זוכה חשבונו של אחיו של המתלונן בגביה ! לא נימק או צירף אסמכתא לכמות המים שנצרכה.

הביקורת ממליצה בפני מחלקת ההנדסה לבדוק האם יושמה הנחיית מהנדס המועצה ? האם חויב הקבלן בגין צריכת המים כנטען ?

בבדיקה פיזי מספר 61703500 עולה כי בתאריכים 24.12.13 ו-31.12.13 בוצע תיקון חיוב יתרות מים לשנת 2012 בסכום 799.6 ₪!! לא נרשם תיעוד במסך ההערות.

1.19 בתיק פרויקט הרחבת כביש כרם-פראן אותר מכתב ממהנדס המועצה לראש המועצה הנושא תאריך 31.1.13 בענין פיצוי למתלונן - תמונת מצב.

במכתב זה, נרשם כי למרות הנחיה לא להביא לחתימה הסכם שהכינה נציגת היועץ המשפטי בענין זה, ולהכין זיכרון דברים שמאפשר תשלום למתלונן כפיצוי על הרחבת הדרך, **נציגת היועץ המשפטי הודיעה כי אינה מעוניינת לשנות את ההסכם שהכינה שהיא סבורה שהינו מתאים** !!!

הבירור מול משרד עורכי-הדין החיצוני דווח כי לא זכור המקרה הספציפי. אולם צורף מסמך "כתב ויתור ושיפוי" שניסח המשרד עבור המועצה. מסמך זה מתייחס **לתפיסת שטח של 646 מ"ר ופיצוי עבור הפקעת מקרקעין בסך של 70 א"ש, ומיועד להחתמת מספר בעלים בחלקה**.

הביקורת תעיר כי **התעלמות לכאורה מהמלצת היועץ המשפטי או הנוסח שהוא הציע, הינה נוגדת את סדרי מינהל תקין.**

2. **"הבטחה שלטונית" או "סיכום" לפיצוי נוסף על-סך 30 א"ש או למתן פטור או הנחה במערכת הגביה וכן פטור מתשלום היטל הביוב** :

2.1 המתלונן טוען כי סוכם עמו והובטח לו על-ידי ראש המועצה הקודם פיצוי נוסף על-סך 30 א"ש בערך ופטור מהיטל ביוב בעבור דירת המגורים שלו ושל הוריו שקיימים באותה חלק בחלקה נשוא ההסכם.

המתלונן כי הובטח לבצע קיזוז זכות לגביה (!) לכיסוי חובות במערכת הגביה לשני הנכסים הנ"ל.

המתלונן ציין בהודעתו כי ראש המועצה ציין בפניו כי קיזוז לגביה סך של 30 א"ש ופטור מתשלום היטל הביוב מהווה עבירה, הוא מנוע מלתת הנחה בארנונה והוא יבצע ויקיים מבלי לרשום זאת בהסכם.

2.2 המתלונן לא צירף מסמך בכתב מעיד כי ההבטחה השלטונית ניתנה בכתב וכדין; ולא צירף העתק מסיכום התגבש בענין זה.

2.3 נוסף לכך, כמפורט בסעיף 2.9 לעיל, המתלונן חתום על כתב הויתור והשיפוי שעליו סכום הפיצויים המוסכים בסך 70 א"ש מהווים סכום סופי ומוחלט, וכי אין לו ולא תהיה לו תביעות או טענות או דרישות עתידיות כלשהן בנוגע למקרקעין שנתפסו.

2.4 הבירור מול הגורמים הרלבנטיים במועצה : סגן ראש המועצה הקודם, גזבר המועצה ומהנדס המועצה העלה כי לא ידוע להם על הבטחה שלטונית או הסכם שהתגבש לענין טענה זו.

2.5 לא נמסר לביקורת תגובה או התייחסות בכתב מראש המועצה הקודם חרף פניות הביקורת אליו.

3. לאור האמור לעיל, הביקורת ממליצה כדלהלן :

3.1 למנוע הישנות ממצאים אלו בעתיד.

3.2 **התחייבויות בשם המועצה ייעשו כדין באמצעות ובאישור כל בעלי זכות החתימה** במועצה, **בהתבסס על בדיקה משפטית או היוועצות מוקדמת עם היועץ המשפטי** ובמיוחד לפני כריתת הסכמים.

3.3 **התחייבויות כספיות** ייעשו **בהתבסס על הרשאה תקציבית מתאימה בתקציב מאושר**.

3.4 הסכמים במקרקעין ייערכו בכתב ויבטאו באופן ברור את המקרקעין הנתפסים/ הנרכשים/ המופקעים – תיאור, מיקום, צורה, גודל, ייעוד וכיו"ב. מומלץ **לצרף מפה מצבית עדכנית להסכם המתגבש.**

3.5 **לקדם את הליכי הפקעות קרקעות שייעודם בתוכניות בנין עיר מאושרות הינו ציבורי** – דרכים, מבנים, מתקנים, שטחים פתוחים, בהתאם להוראות הדין.

3.6 לנהל רישום לכל השטחים הציבוריים ונכסי המקרקעין שבהחזקת המועצה ולקדם את רישום השטחים והנכסים הללו בלשכת רישום המקרקעין. במקביל, **לנהל פנקס מקרקעין רשותי.**

3.7 **לקדם רישום השטח הנתפס בפועל על-ידי המועצה בחלקה 62 גוש 11523 צד מערבי בלשכת רישום המקרקעין**. לשם כך, יש **להשלים הכנת כל המסמכים** הנדרשים לרבות תשריט מדידה עדכני **לרישום ודיווח לאגף מיסוי מקרקעין ומע"מ.**

3.8 **לבחון את חוקיות ואת תקינות התיקונים שנעשו בחשבון הנישום** במחלקת הגביה (סעיף 1.13 לעיל).

3.9 **לא ניתן לבצע תיקני חיובי ארנונה, מים ואגרות**, אלא כשמדובר **בחיוב שגוי או חיוב בהעדר בסיס חוקי,** שהוגש בגינו השגה או ערר או תביעה בזמן אמת סמוך למועד היווצרות החיוב או סמוך ככל הניתן למועד שבו שנועד על הטעות או השגיאה.

3.10 **להפעיל בקרה על צריכת המים, צריכת החשמל וסילוק פסולת עפר ובנין על-ידי קבלנים, שמבצעים עבודות פיתוח ועבודות תחזוקה עבור המועצה ובתחומה**, וזאת בהתאמה למהות העבודה ולהיקפה.

חשוב **להגדיר את אופן צריכת החשמל והמים ואופן סילוק הפסולת הגושית** על-ידי **קבלן** במסגרת **ההתקשרות עמו או צו תחילת עבודה ואישורים לחפירות ו/או סגירת כבישים** וכיו"ב (כל מקרה לגופו).

3.11 לחדד שוב את **נוהל תיקון חיובי צריכת מים**.

*** בחודש פברואר 2015 התקיימה ישיבה בלשכת ראש המועצה בהשתתפות היועץ המשפטי. סוכם לפנות שוב לראש המועצה הקודם (להעביר לו המסמכים שהוזכרו במסמך לעיל) ולקבל תגובתו. לאחר קבלת תגובתו ובחינתה. יועבר הנושא ליועץ המשפטי למתן חוות דעת מנחה כולל לשאלה האם התגבשה עבירה פלילית ומהן הפעולות הנדרשות מהמועצה.

בתאריך 20.4.2015 הודיעה מבקרת המועצה ליועץ המשפטי כי אכן פנתה לראש המועצה הקודם כמוסכם אך לא נתקבלה תגובתו. הביקורת ביקשה מהיועץ המשפטי חוות-דעתו המשפטית והנחיותיו כמצוין לעיל. לא נתקבלה חוות-דעת משפטית או הנחיות מהיועץ המשפטי.

3.21 פניית הספק לראש המועצה בענין תשלום חוב ישן בגין שירותי שאיבת בורות ספיגה

<u>פרטי התלונה/פניה :</u>

המתלונן טוען כי המועצה חייבת לו סך של 3000 ₪ בגין שאיבת בורות ספיגה שביצע עבור המועצה. לטענתו הוא פנה בעבר, במשך השנים למועצה, אך לא שולם לו שקל.

לפניה לא צורף העתק מחשבון מאושר, העתק מחשבונית ואסמכתאות נוספות כלשהן. **לא** נשלחה תשובה למתלונן/הפונה – הסיכום שלהלן הועבר לראש המועצה ולגורמים רלבנטיים נוספים במועצה בחודש יוני 2014.

<u>תוצאות בירור התלונה/הפניה :</u>

1. במסגרת בירור ראשוני לפניה מול גזבר המועצה נמסר, בין היתר, כי נושא הפניה שבנדון אינו מוכר לגזבר המועצה.

2. נערך בירור טלפוני מול הפונה ואביו המנוח בתאריך 24.12.2013. במעמד שיחה זו, נתבקש הפונה על-ידי הח"מ להמציא חשבון ואישור הגורם המזמין ופירוט של העבודות שביצע.

   הפונה טען כי אין לו העתק מהחשבון וכי המסמכים נמצאים במועצה! הוא הוסיף וטען כי הוא פנה לראש העיר אשר שלח מכתב לראש המועצה היוצא בענין זה.

3. הבירור מול מערכת הנהלת חשבונות במועצה כי אין לספק/הפונה יתרת זכות/חובה במפעל העיריה ויתרת זכות/חובה במפעל המועצה. אף לא מנוהל כרטיס לספק/הפונה ו/או אביו.

4. למרות זאת, הביקורת בדקה את כרטיס הנהלת חשבונות בנושא קיזוזי ספקים לשנת 2011. הבדיקה העלתה כי לא בוצע קיזוז לגביה בעבור הספק/הפונה ו/או אביו.

5. לאחרונה במהלך בדיקת והעתקת מסמכים בתיקים של פניות תושבים שמחלקת הגביה מנהלת נמצאו המסמכים הבאים :

   א. מכתב מראש המועצה הקודם מתאריך 18.9.2011. הנמען במכתב זה הוא מ"מ מנהל הגביה (כתוארו דאז).

במכתב זה ראש המועצה הקודם מציין כי הנ"ל (האב) "ביצע עבודות שאיבת ביוב **בתקופת העיר וכנראה שלא דאגו להוציא לו הזמנות מסודרות**".
כמו-כן, ראש המועצה מציין כי הוא קיבל מכתב מראש העיר לשעבר, אשר "מאשר את ביצוע העבודות הנ"ל." העתק מכתב ראש העיר צורף למכתב זה.

עוד מציין ראש המועצה הקודם באותו מכתב, כי הוא תיחקר את הפונה הנ"ל והגיע למסקנה "שאכן התבצעו שאיבות ביוב בסכום של 2600 ₪." על-כן, ראש המועצה ביקש מהנמען לזכות את הנ"ל בסכום הנ"ל.

ב. מכתב מראש העיר לשעבר מתאריך 24.5.11 בענין חוב לנ"ל. הנמען במכתב זה הוא ראש המועצה הקודם.

במכתב זה ראש העיר לשעבר מאשר כי הפונה הנ"ל נתן שירות ל**מועצה המקומית** באמצעות מחלקת התברואה ומגיע לו תשלום בסך 2,600 ₪.
ראש העיר לשעבר ציין במכתב כי מנהל מחלקת התברואה בעיריה, יחד עם המזכירה, "טיפלו בו וכל מסמכיו והזמנות העבודה נמצאות אצלם"; וכי "לפני מספר חודשים פניתי אישית למזכירה הנ"ל בבקשה להוציא את מסמכיו ואת תיקו, אך היא טענה טלפונית בפניי שלא מוצאת את הניירת."

עוד ציין ראש העיר לשעבר באותו מכתב, כי עניינו של מר מריח היה בטיפול מנהל המחלקה, אך הפונה הנ"לפנה אליו מספר פעמים. ראש העיר לשעבר כותב כי "מידיעה אישית אני מאשר שאכן ביצע את העבודה והסכום הנ"ל מגיע לו **על-פי ההזמנות שהוצאו אז**."

ג. תדפיס של עדכון פקודת יומן מספר 25092, מקום גביה 134, מתאריך 25.9.11 בחשבון משלם 216009 הפונה הנ"ל (האב). סכום הזיכוי תחת שירות 109 שאיבת ביוב הוא -.2600 ₪.

התדפיס נושא חתימת וחותמת ראש המועצה הקודם.

ד. נערך חיפוש בתיק קיזוזים מהגזברות לשנת 2011 אך לא נמצאת פקודת קיזוז כלשהי בעבור הפונה הנ"ל.

ה. העיון בחשבון המשלם, הפונה הנ"ל, במערכת הגביה העלה כי בוצע זיכוי (בטור חיובים) על-סך 2,595 ₪ תחת קוד שירות 109 בתאריך 25.9.11. בתאריך 27.9.12 בוצע זיכוי (בטור תשלומים) לאותו קוד שירות בתנועה של תשלום על-חשבון בגובה סכום בצירוף הפרשי הצמדה.

ו. במסך ההערות 1458 נרשמה הערה בתאריך 25.8.11 כי בוצע זיכוי בסך 2600 ₪ עב' ביוב בשל עבודות שביצע המשלם למועצה בתקופת האיחוד באישור ראש המועצה ומ"מ מנהל הגביה. (החומר מתויק בתיק פניות תושב אות מ')

ז. הבדיקה במערך הרכש העלתה כי לא הונפקו הזמנות לפונה ו/או אביו ו/או אחיו בין השנים 2003-2009 !

ח. לסיכום, **בוצע זיכוי בגביה כשלא קיים חיוב מאושר בספרי המועצה, ללא אסמכתאות מהותיות המראות עילה לביצוע זיכוי זה.** אף **לכאורה עולה סתירה בין הסבר ראש המועצה הקודם לבין הסבר ראש העיר לשעבר**.

ט. ממליצה להיוועץ ביועץ המשפטי להמשך פעולה מול הפונה.

**** לא נתקבלה התייחסות או דיווח כלשהו.

פניות ותלונות שנתקבלו בשנת 2014 –
הטיפול בהן <u>כמעט הסתיים</u> למועד עריכת הדוח בשנת 2015

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. 30.12.13 גלישת מי ביוב ומטרד ריחות ביוב בשכונת ואדי אל פש **מוצדקת**	קיימת גלישת מי ביוב ומטרד ריחות קשים מזה כשבועיים לפני מועד הגשת הפניה. מדובר בפניה נוספת.	על-פי מחלקת התברואה, היחידה והסביבתית ומדור הביוב : 1. אכן קיים מטרד ריחות ובעיה בחיבור העסקים למערכת הביוב העירונית. 2. העסק שפועל באזור מזרמים שפכי הביוב ללא טיפול מוקדם. 3. קטע מקו הביוב באזור נשוא הביוב מחייב החלפה.	חשוב **הסדרת רישוי הפעילות העסקית לרבות קיום אכיפה ופיקוח בדבר קיום תנאי הרישיון ובקרות תקופתיות על השפכים העסקיים שמוזרמים למערכת הביוב** העירונית.
.2 26.2.14 התקנת מד מים בחלקה 22 גוש 11506 **מוצדקת**	בחודש נובמבר 2013 הוא שילם עבור אגרת חיבור מפעל המים בחלקה 22 גוש 11506. חרף פניות שונות והנישונות למחלקות הגביה וההנדסה כולל מדור מים, לא הותקן מד מים.	מהנדס המועצה הודיע כי המד יותקן בתאריך 6.3.2014 במקום נשוא התלונה. עובד מחלקת המים הודיע כי המתלונן ביקש לדחות מועד התקנת מד המים לאחר בניית קירות והסדרת גבולות עם שכנו והוא יישלח מכתב.	במסגרת חישוב אגרת חיבור לרשת המים העירונית על-פי חוק עזר לדלית אל כרמל, צוין כי המד יותקן תוך שבועיים. חשוב **לתאם את מועד ההתקנה** מול הצרכן ולקיים את הסיכומים עמו. יש **לנהל תיעוד מלא לכך.**
.3 2.3.14 מטרד תברואתי בחלקה 45 גוש 11509 **מוצדקת**	עקב בניה בגבול המגרשים שבבעלותו ובהחזקת ילדיו קיים מטרד תברואתי של זרימת מי ביוב מחלקות שגובלות, ככל הנראה לתוך קו ניקוז שהונח בחלקתו לפני האיחוד ללא אישור. הוא מבקש לבטל ולעקור את הקו הקיים.	במקום נשוא התלונה קיימת בעיה של מפגעים תברואתיים בה סובלים דיירים שונים באזור נשוא התלונה, כאשר כמעט כולם פנו למועצה. ביצוע תשתית ומערכות תת-קרקעיות והנדסיות עליוניות יהיה באחריות ובתיאום עם מחלקת ההנדסה. על-פי מחלקת ההנדסה, בוצע קו ומשאבת ביוב באזור ללא תיאום עם מחלקת ההנדסה ופיקוחה.	1. לקדם **הנחת מערכות ניקוז אזוריות ולקדם חיבור הנכסים למערכת הביוב** העירונית שיש להשלים אותה באזור ח'לת עלי. 2. **לתקצב ולתכנן** במסגרת תוכנית העבודה של מחלקות המועצה **את סילוק המפגעים**, בין היתר, תברואתיים וסביבתיים.

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
4. 12.1.14 בקשה לבדיקת מזונים בבית-ספר יסודי ג' **מוצדקת** לכאורה ברוב הטענות	ועדת בטיחות וועד הורים מוסדי פנה לראש המועצה לערוך בדיקה לאיכות המזון שנמכר לתלמידים במזנונים ובפרט במזנון מסוים. לפי עדויות תלמידים נמכרים להם מוצרים שפג תוקפם וישנם מוצרים מסוכנים לבריאות התלמידים.	הביקורת לא הצליחה לברר את הפניה ולקבל את תוצאות בדיקת משרד הבריאות ומשרד החינוך (החברה שהוסמכה מטעמו) לקיוסקים ומזנונים בבי-הספר כולל בית-ספר ג'! הוצגו תוצאות בדיקות שנערכו בשנת 2012. הבירור מול רישוי עסקים העלה במועד בירור התלונה כי המזנונים המופעלים בבית-ספר ג' פועלים ללא רישיון עסק !	**לאכוף את הוראות הדין לענין הפעלת עסקי מזון ובכלל זה קיוסקים** ומזנונים בבתי הספר. לפעול **להפסקת פעילות** מסוג זה **שעלולה לגרום לפגיעה בבריאות** האדם. להסדיר **את השימוש בקיוסקים ובמזנונים** במתחם כל מוסד עירוני.
5. 6.4.14 מטרד רעש – הפעלת משאבה בעסק מחלבה **מוצדקת**	המתלוננת הנה דיירת שגרה במבנה שגובל במבנה בו מופעל עסק של מחלבה וייצור מוצרי חלב מזה כ-3 שנים. המתלוננת סובלת לדבריה ממטרד רעש חזק ומתמשך עקב הפעלת משאבה, בתדירות שבועית של 3-4 פעמים במשך 3-4 שעות מדי פעם. בפרט בימי א' כאשר המשאבה מופעלת בין השעות 10:00 עד 11:00 ו- 16:00 עד 17:00. היא פנתה למפעיל העסק ולבעלים של הנכס כי הרעש הינו בלתי סביר כמעט נשמע בתדירות יומית. המתלוננת ביקשה לבדוק ולנקוט בצעדים הנדרשים למניעת המטרד או הפחתת הרעש.	על-פי רישוי עסקים במועצה נערכו סיורים בעסק – מחלבה וייצור מוצרי חלב : 1. הועברו למפעיל העסק תנאים לרישוי העסק. 2. נערך סיור בליווי מחלקת התברואה ופקח איכות הסביבה, שהועלה נושא הזרמת שפכי הביוב והתקנת מפריד שומנים. 3. מפעיל העסק הבטיח לבודד את הרעשים על-ידי קיר אקוסטי. במועד בירור התלונה החלו בבניית קיר אקוסטי. התלונה העלתה היא הופעל עסק ללא רישיון ונקיטת צעדים למניעת מפגעים ומטרדים לסביבה .	**לפקח על ניהול עסקי המזון בפרט** והפעילות העסקית בכלל, שכך ההפעלה תעלה בקנה מידה אחד עם הוראות הדין המחייבות. לקיים **אכיפה ופיקוח אחר הסדרת רישוי העסק וקיום תנאי הרישוי,** כולל קיום **בקרות תקופתיות על שפכים התעשייתים ומדידת רעש וקרינה.**

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
.6 13.7.14 אספקת מים לשכונת תל אלקמר **מוצדקת**	המתלונן פנה לראש המועצה, לדבריו בהמשך לפניות שונות שלו ושל דיירי השכונה למועצה. המתלונן טוען כי מזה שנים, רוב הבתים בשכונה סובלים מאספקת מים לקויה מאוד. בצנרת זורם אויר ולא מים. בעיית לחץ המים פוגעת במד המים ומראה צריכה שלא הייתה. המתלונן ציין שזה משבש באופן קיצוני שגרת חייהם.	הבירור העלה כי אכן לא הושלם פרוייקט התקנת מקטיני לחץ ומשאבת מים באזור נשוא התלונה שהיה מתוכנן בעבר. הבעיה באה על פתרונה בקיץ 2015. לפי מהנדסת המועצה המשאבה הותקנה וקיים לחץ תקין אצל המתלונן.	לבחון מחדש את **הצרכים ובעיות בתשתית המים העירונית** בסיוע מתכנן המים; להכין **תוכנית אב חדשה למשק מים**; ולנקוט **בצעדים מיידים לויסות הלחצים ועומסים** בצנרת המים העירונית.
.7 16.7.2014 כלבים בשכונת דליה צעירה **מוצדקת**	המתלונן טוען כי ישנם כלבים מוזנחים והם משוטטים ללא פיקוח של בעליהם (ציין שני נכסים) ועוד 3-4 כלבים משוטטים וייתכן שהם כלבי בר. נוסף על כך, בחודש נומבמבר 2014 העלה המתלונן כי שוב עוד סבב של כלבים חדשים אך הפעם מסוגים שונים שמטיילים בחופשיות ואחד מהם נראה מסוכן. נוסף לכלבים ישנן פרות משוטטות בשכונה. בנוסף, המתלונן העלה כי עמוד התאורה שנמצא בסמוך לביתו אינו דולק.	הבירור מול הרופא הוטרינר במועצה ומנהל התחזוקה : **1**. במועד בירור התלונה, התוכנה הממוחשבת לרישוי הכלבים, לא היתה מעודכנת. הרופא הוטרינר ביצע רישום ידני ! כלומר <u>מאגר המידע העירוני לרישוי כלבים לא היה מעודכן</u> באופן מלא ומשקף. מסיבה זו נמנע מהביקורת לאמת את המידע שהמתלונן מסר, באופן בלתי תלוי. **2**. ישנם כלבים משוטטים באזור דליה צעירה ובמוקדים נוספים. בוצעו ויתבצעו לכידות. **3**. באשר לבקר המשוטט, נערך סיור עם נציגי משרד החקלאות וסוכם לצאת לפעולה כולל הסגר. **4**. בעית התאורה לא מוכרת למחלקת התחזוקה. אך תבדק .	להעמיד לרשות הוטרינר **כלים ואמצעים ללכידת בעלי חיים משוטטים**. להסדיר את **רישוי הכלבים כדין**, להעמיד **תוכנה ממוחשבת** לעיבוד הניתונים **ברישיון שנתי** בתוקף. לערוך **הסברה להעלאת המודעות בקרב הציבור לענין הטיפול והחזקת בעלי חיים** בתחום המועצה. לערוך **בדיקת חודשית לענין תקינות מערכת מאור הרחובות**, ובפרט בעונת סתיו-חורף. לשלב את **התיקון** בתוכנית **החודשית העוקבת**.

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
8. פניה בחודש יוני 2014 והודעת טקסט מתאריך 24.10.14 אי-פינוי פסולת ביתית – תקלות נישנות **מוצדקת**	בחודש אוקטובר 2014 נשלחה הודעת טקסט למכשיר הנייד של הממונה על תלונות הציבור כי שוב ושוב הקבלן שמפנה את הפסולת באזור מגוריו מגיע אך לא מפנה את האשפה מביתו, והוא מפנה זאת בעצמו. לדבריו הוא סובל מזה כבר שנתיים והיו לו אין ספור פניות למוקד ולגורמים נוספים. הוא טוען כי פח האשפה ממוקם בכניסה לביתו. בחודש יוני 2014 נתקבלה הודעה במקום אחר כי ישנן תקלות בפינוי פסולת רטובה בתדירות של פעם בשבוע בלבד.	הבירור מול המוקד העלה כי אכן היו פניות חוזרות ונישנות לענין תדירות הפינוי וכי לא היו פינויי פסולת אצל המתלונן. אף נמסר כי ישנן פניות שונות ונישנות של דייר נוסף באותו אזור. **לא** נתקבל דיווח בכתב של מחלקת התברואה במועצה. הבירור מול מחלקת התברואה לענין הפניה מחודש יוני 2014 כי איסוף פעם אחת בשבוע אינו בסדר. הנושא יקבל ביטוי במסגרת המכרז החדש אם יתקיים. לחילופין, ישולם לקבלן עבור ביצוע העבודה שביצע בפועל.	לקיים **פיקוח ובקרה צמודים באופן יסודי** לענין פינוי הפסולת הביתית שמבצע קבלן מטעם המועצה. במקרה של הפרות מתמשכות וחוזרות על עצמן, לרכז זאת ולהעביר להתייחסות הקבלן המבצע, ולקיים התחשבנות מולו. יש **להעביר את היקף ההפרות לבדיקת היועץ המשפטי ולידיעת ועדת המכרזים** במועצה, **ולפעול כנדרש בחוזה ההתקשרות.**

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
9. 30.9.2014 לול ורפת בשכונת מגורים- מפגע סביבתי **מוצדקת**	המתלונן (בפנייתו לרופא הוטרינר) טען כי בחלקה 81 גוש 11523 נבנה לול ללא היתרים וללא אישורים בצמוד לביתו. בלול מגדלים תרנגולות ותרנגולים המשמיעים רעשים חזקים בזמנים משתנים. המתלונן מוסיף כי בצד המערבי לחלקה נבנה רפת, בה מגדל שכנו עיזים וכבשים בניגוד להוראת החוק האוסרת על גידול חיות משק אלא במקומות שהוגדרו כשטחים חקלאיים. המתלונן טוען כי אופן אחזקת חיות משק שמייצרים רעש וריח חריף ומסריח מסב לו מטרד ופוגע באיכות חייו ומטריד את מנוחתו. המתלונן טוען כי מטרדים אלו גורמים לו (ולמשפחתו) נזק ממשי המונעים מהם לנהל אורח חיים סביר ועל כן הוא מבקש להורות לו לפנות את הלול, הרפת וכל חיות המשק.	הבירור נערך מול הרופא הוטרינר, הועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל" ויחידת רישוי עסקים במועצה. **1**. החלקה 11523/81 מיועדת למגורים בהתאם לתוכנית מאושרת מס' עד/במ/130. על-פי הוראות התוכנית לא ניתן להקים רפתות ולולים. **2**. התלונה שנתקבלה בועדה הועברה למחלקת הפיקוח והיא מטופלת על ידם בהתאם למדיניות האכיפה של הוועדה לתכנון ולבניה. **3**. לא מדובר בעסק שמנוהל על-פי רישיון עסק. **4**. הרופא הוטרינר מסר כי קיים מפגע. הוא שוחח עם השכן/ המגדל אך לא הוציא דרישה אלא בחלוף כ-3 חודשים על מועד הגשת התלונה, אף הוא לא תיעד את ביקוריו ושיחותיו עם השכן ! **5**. הרופא הוטרינר העירוני דווח כי בשלב הראשון, השכן/המגדל סילק חלק מבעלי החיים (חלק מהעזים והתרנגול). בשלב השני בחודש דצמבר 2014 היתה התכתבות עם השכן/המגדל אשר נדרש לסלק את המפגע. במקביל, <u>השכן הגיש תשובה לדרישה לסילוק המפגע</u> הנ"ל. השכן/המגדל טען כי המקום נקי ומטופח ואין מטרד. הוא סילק את התרנגול הזכר. מדובר ב-8 תרנגולות ו- 4 עזים נקבות. השכן העלה טענות כנגד המתלונן ואביו. **6**. לאחר הוצאת הדרישה הנ"ל, הרופא הוטרינר ביקר מספר פעמים. הוא גילה כי המצב לא השתנה (דיווח אחרון מרץ 2015 !)	לקבוע **אזור לגידול בעלי חיים מחוץ לשכונות מגורים** באמצעות תוכנית סטטוטורית. בהתאם, לאכוף את הוראותיה. **לפקח על אופן החזקת בעלי חיים** בתחום המועצה בשכונות מגורים, באופן ובכמות **שאינה נוגדת את הוראות הדין ומהווה מטרד או מפגע סביבתי.** **לקבוע מדיניות טיפול ונוהל עבודה בתחום השירות הוטרינרי**, כולל התייחסות **לטיפול בפניה אוהודעה על מטרד או מפגע סביבתי או תברואתי** שעניינה הוא בעלי חיים. יש **להטמיע נוהל זה וליישם את המדיניות** שנקבעה ופורסמה לציבור. לקדם **קמפיין הסברה בקרב הציבור** לענין החזקת בעלי חיים. **לתעד כל פעולות השירות הוטרינרי** ולקיים את דרישות הדין ללא שיהוי.

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
.10 24.11.14 הסעת תלמידים בגילאים צעירים – היבטים בטיחותיים **לא מוצדקת**, אך מעלה היבט בטיחות **שמוצדק**	בשיחה טלפונית הודיע אחד ההורים כי בתם שהינה תלמידה בגן חובה בבית ספר יסודי ג' מוסעת באוטובוס תלמידים. לדבריהם האוטובוס הוריד את התלמידים בתחנה בשכונת סיוניה ללא פיקוח והשגחה. קל וחומר כי מוסעים תלמידים בגילאים צעירים של 5 עד 10.	התלמידה המוסעת והתלמידים הנוספים שגרים באזור סיוניה אינם זכאים להסעה על-פי הקריטריונים. למרות זאת הם מוסעים באוטובוס! לא ברור מי עורך בקרות לכך. הבירור העלה כי לא מתלווה להסעה מלווה/משגיח על התלמידים המוסעים בעת הורדתם וחציית הכביש. לכאורה נוהל הסעת תלמידים שהעביר קב"ט מוס"ח וממונה בטיחות אינו מיושם באופן מלא. ילדים בגילאי טרום יסודי מוסעים ולכאורה הנהגים אינם מיודעים. רצוי שתיערך הדרכה.	לבחון נושא זה מול משרד החינוך **שוב כדי להשיג מימון לאיוש משרות או למימון העסקת מלווים להסעות.** לחילופין, **להסתייע במתנדבי השירות הלאומי** במטרה לשמור על בטיחות התלמידים בהסעה ובכבישים **על-פי תוכנית שתגובש על-ידי המועצה ותמסר לחברת ההסעות.** לפנות **למפקח הכולל ולמפקח/ת שפ"י שאחראי על האלימות** כדי לבחון הסעת תלמידים בגילאי גן חובה עם תלמידי יסודי, בהתאם לממצאי המפקחים, לפנות לועדת **ההסעות המרכזית** במשרד החינוך. לחילופין, לבדוק את **העלויות ולתקצב הוצאה זו בתקציב** המועצה.
.11 16.12.14 העדר תאורה בשכונת קשקוש **מוצדקת**	בפניה טלפונית מדיירת לכאורה (שסירבה לחשוף את זהותה), בענין העדר תאורה בשכונת קשקוש מזה מספר חודשים. הדיירת טענה כי היא פנתה לגורמים שונים במועצה אך לשווא. הבעיה מחמירה לאור תופעת הכלבים המשוטטים באזור ומקרי אלימות ופשע שהיו באזור מגוריה. נוסף לפניה זו, נתקבלו שתי פניות על תקלות במאור הכבישים בשכונת דליה צעירה וואדי אל פש.	מנהל מחלקת התחזוקה הודיע כי לא קיימת בעיה בקו החשמל אך נדרש להחליף את מנורות. מהנדסת המועצה ומנהל מחלקת התחזוקה הודיעו כי הנושא ישולב בתוכנית העבודה של עבודות מאור כבישים והביצוע ישולב בהזמנה הקרובה. אכן זמן הטיפול בתיקון התקלות נמשך מעבר לפרק הזמן הסביר.	**לקצר את זמן הטיפול** בתקלות במאור הכבישים. חשוב **לערוך התקשרות מסגרת עם ספק כשיר וזמין**; לערוך **תחזית צריכה רבעונית ולהנפיק הזמנות** עבודה בהתאם.

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
12. 16.12.14 אספקת כלי אצירה לגני ילדים במתחם בית ספר יסודי ג' **מוצדקת**	נציגת ועד הורים בבית ספר יסודי ג' פנתה לממונה על תלונות הציבור כי קיים כלי אצירה בבית ספר יסודי ג' שמשמש את בית הספר במועד התלונה, שאינו בגודל מתאים לאצירת האשפה של בית הספר וגני הילדים שבמתחם בית-ספר יסודי ג'. במצב זה, נוצר מפגע סביבתי תברואתי. ועד ההורים נתבקש לפנות למועצה ולדרוש אספקת כלי אצירה לגני הילדים.	הבירור מול רכזת גיל רך העלה כי עד לפני חודש וחצי לפני מועד הגשת התלונה היתה מכולה ענקית מסוג צפרדע ששירתה את בית-הספר וגני הילדים בבית הספר. אולם הבעלים של גן האירועים שבאזור לקח את המכולה בטענה שהיא שייכת לו. נוסף על כך, הבירור העלה כי מכולה זו היתה ממוקמת במתחם בית הספר בעבר, אולם בשנתיים האחרונות הוציאו את המכולה למגרש שהמועצה שכרה בגבול מתחם בית הספר. למעשה דיירים ותושבים נוספים (בנוסף לבית הספר) עשו שימוש במכולה הענקית., נערמו כמויות אשפה וכתוצאה מכך נוצר מפגע סביבתי באזור. עמדת מחלקת התברואה והתחזוקה כי הצפרדע אינו מומלץ בבית-הספר בשל הריח שנודף ממנו. מומלץ לרכוש כלי אצירה של 1100 ליטר אל מול ההכנסות ממכירת כלי אצירה. עוד נמסר כי סוכם עם מפעיל גן האירועים שהוא ירכוש שני כלי אצירה של 1100 ליטר במקום הצפרדע. במסגרת הבירור עלה כי ישנה רשימת כלי אצירה מסוג צפרדע (מכולות 4.5 מ"ק) שסיפקה המועצה לעסקים שונים ומוסדות מועצה בעבר (20 מקומות, 15 צוין כי הן בבעלות המועצה ונמצאו במקום אליו סופקו, בסה"כ 23 מכולות של 4.5 מ"ק לאיסוף אשפה.) דווח כי סופק כלי אצירה נוסף למתחם בית הספר אך נמסר פירוט נוסף).	לבדוק את הניתונים שנמסרו **ולהסדיר אצירת האשפה של המוסד החינוכי הנ"ל כמתחם אחד באמצעות כלי אצירה מתאים/ים והולם**/ים. הביקורת **לא** זכתה לשיתוף פעולה מלא **לענין תיעוד נושא רכישת המכולות בנפח 4.5 מ"ק שברשימה.** <u>לא</u> נתקבלה התייחסות לשאלות שלהלן : 1. היכן נמצאים המכולות שהועברו למקומות אחרים ? 2. האם ישנה **התחייבות** של **בעל העסק לשמור על תקינות המכולה, ניקיונה ולפצות את המועצה במקרה של נזק או אובדן** וכיו"ב? 3. האם הצפרדעים נכללו באזשהי **רשימה למצאי/למלאי** ? הביקורת מבקשת לטפל בנושא זה.

סיכום פניות / תלונות לשנת 2014 שכמעט הסתיים הטיפול בהן (דלעיל)

סה"כ פניות ותלונות 2014	**12**
מוצדק	11
מוצדק חלקית (לא מוצדק בזכאות אך סוגית הבטיחות מוצדקת)	1
נושאים התלונות/הפניות:	
הנדסה – מים	**2**
הנדסה – ביוב	**2**
הנדסה – תאורה	**1**
תברואה – פינוי אשפה	**2**
תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי	**3**
תברואה – תנאים תברואתיים	**1**
שירות וטרינרי	**2**
רישוי עסקים	**3**
חינוך	**1**