

דוח הממונה על תלונות הציבור 2013

דוח הממונה על תלונות הציבור 2014

ערכה מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

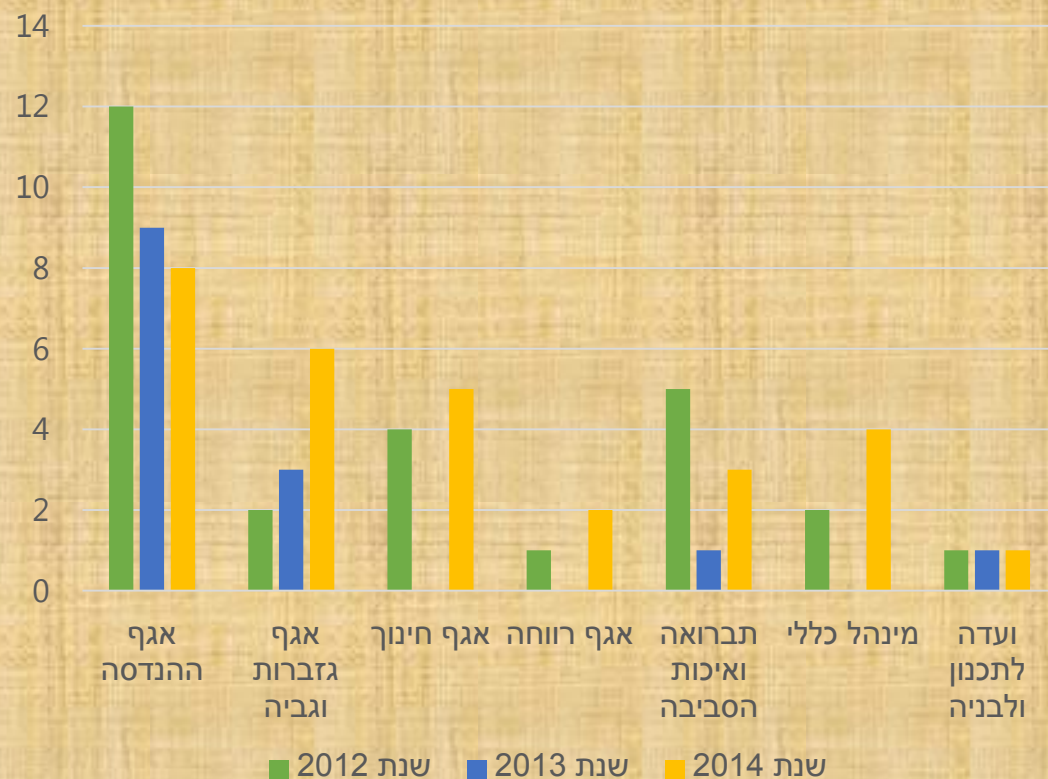
– סועאד חסון (עו"ד)

ניתוח ניתונים – דוחות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013 ולשנת 2014

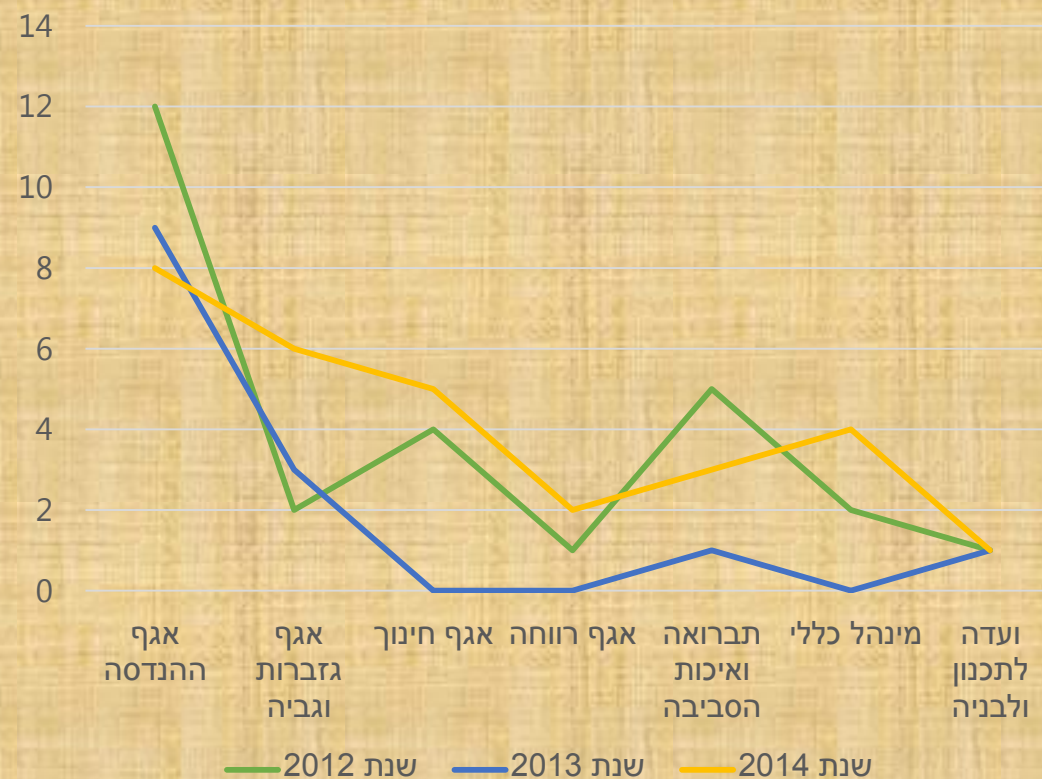
התוצאות שמוצגות בשקופיות מספר 3-10 להלן מתייחסות לתלונות הציבור **שהסתיים** הטיפול בהם
בשנת הדו"ח בלבד, והן מתבססות על ניתונים של תלונות הציבור בדוח הממונה על תלונות הציבור לשנת
2013 - עמודים 3-4 וניתוני תלונות הציבור בדוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014 – עמודים 4-8

התפלגות תלונות לפי מחלקות /אגפים

התפלגות תלונות לפי מחלקות 2012-2014

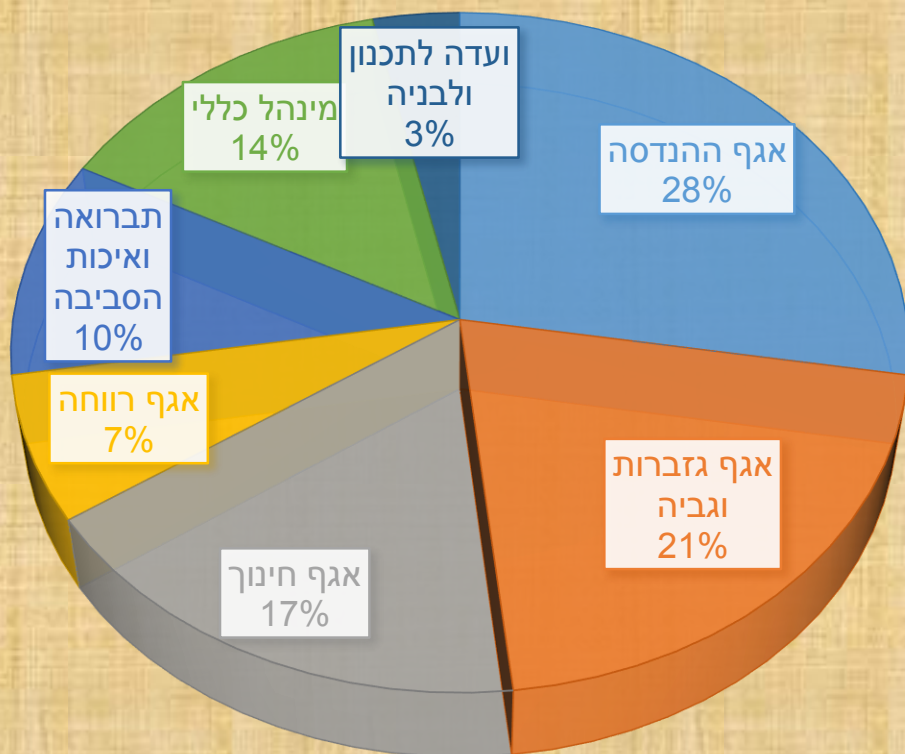


התפלגות תלונות לפי מחלקות

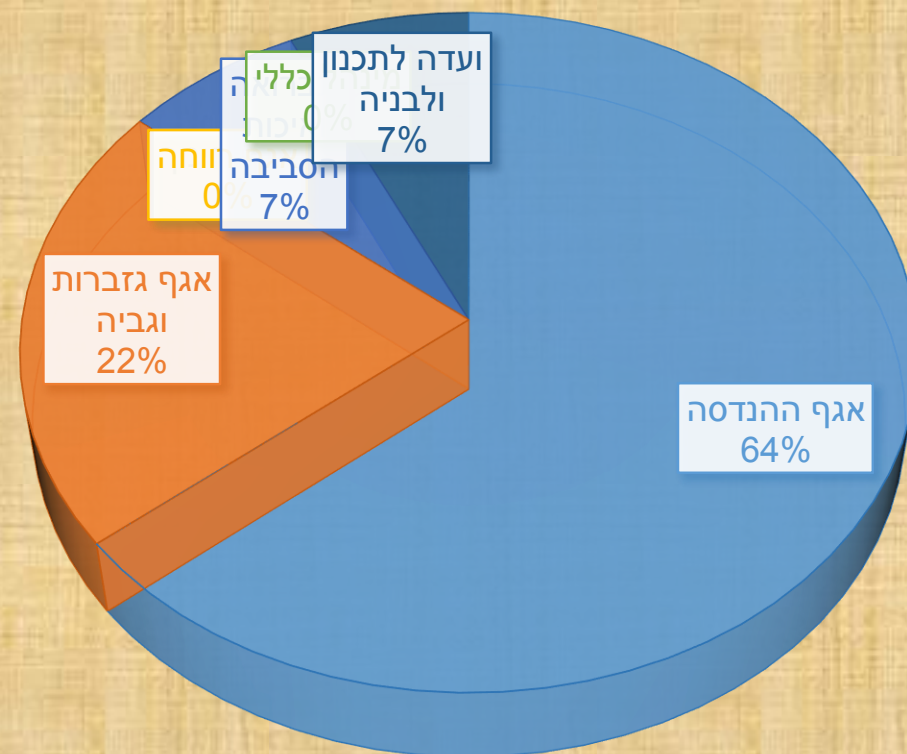


שיעור התפלגות תלונות לפי מחלקות פר שנה

שנת 2014

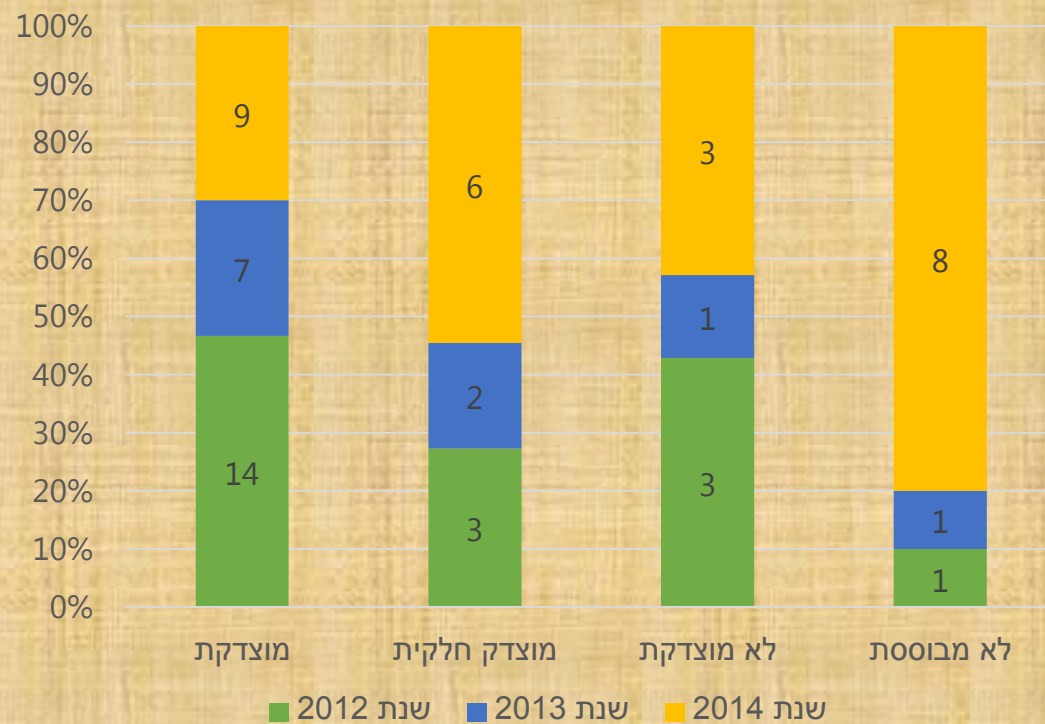


שנת 2013

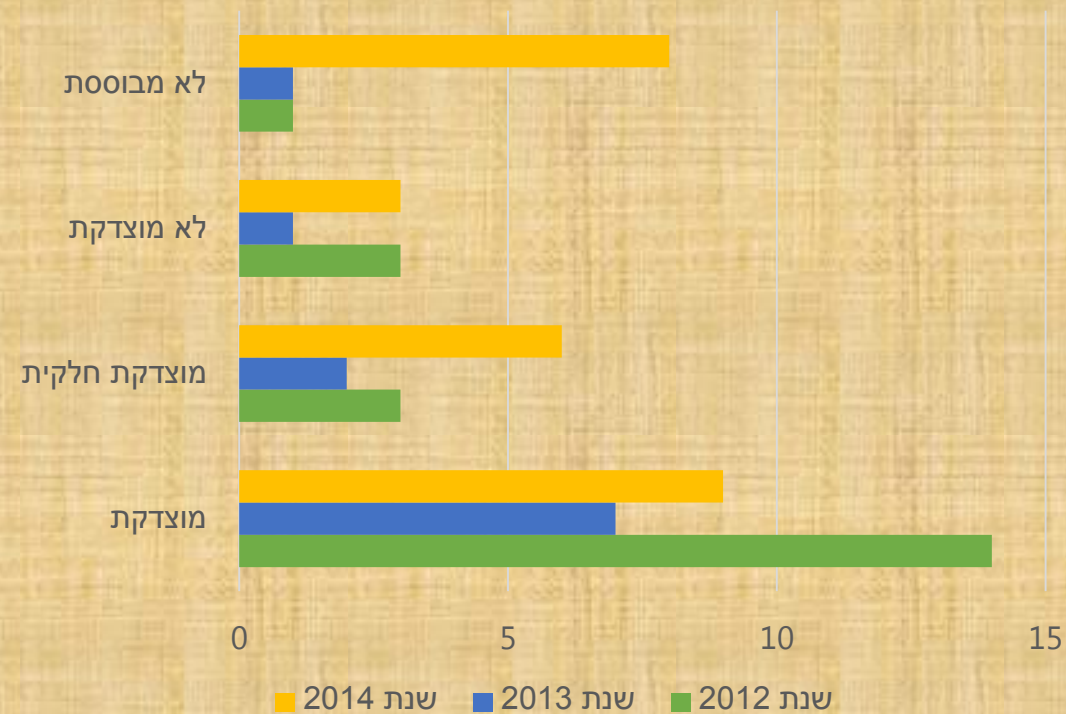


התפלגות תלונות לפי תוצאות הבירור

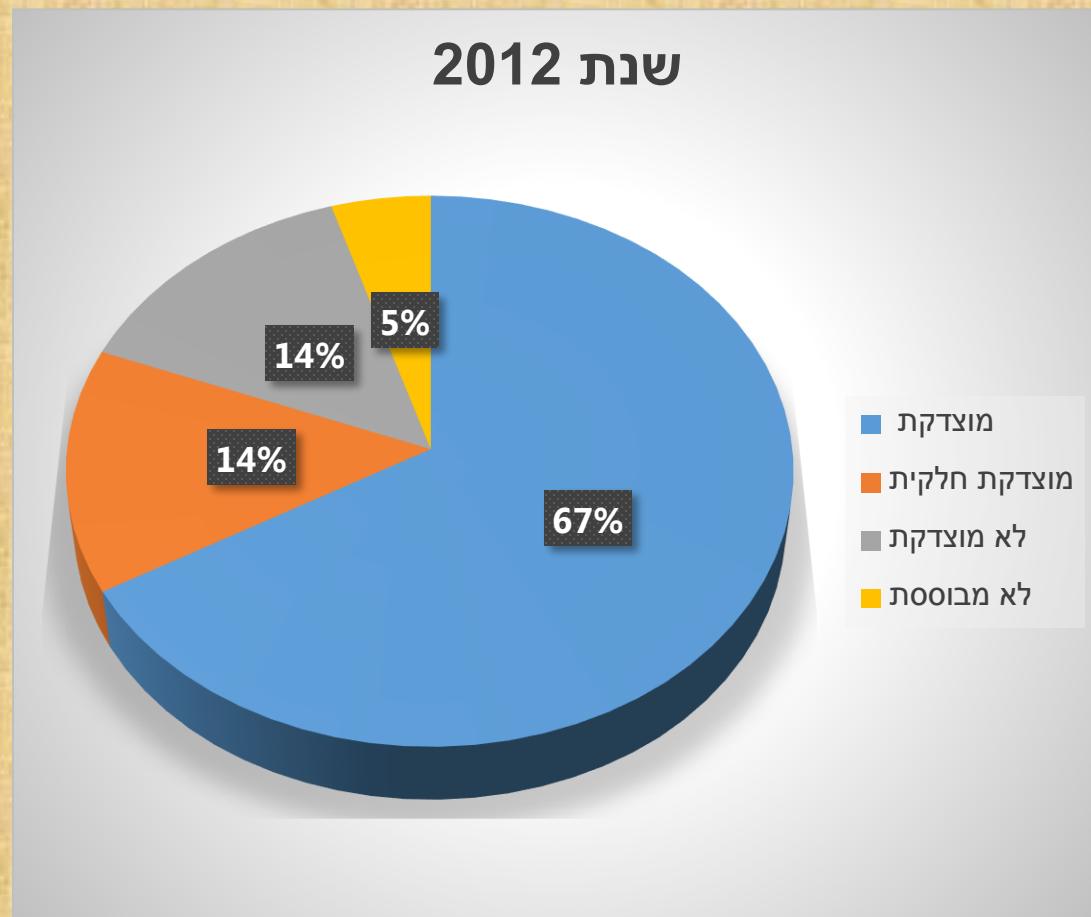
שיעור התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור
בשנים 2012-2014



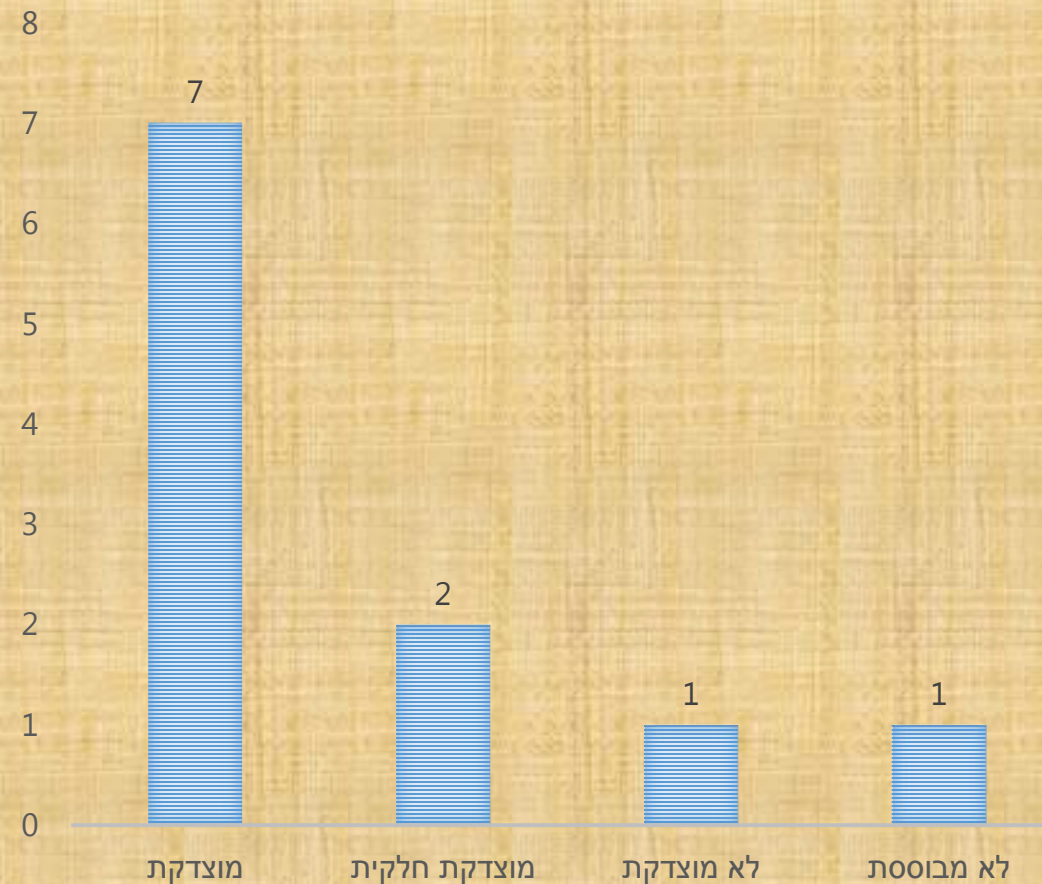
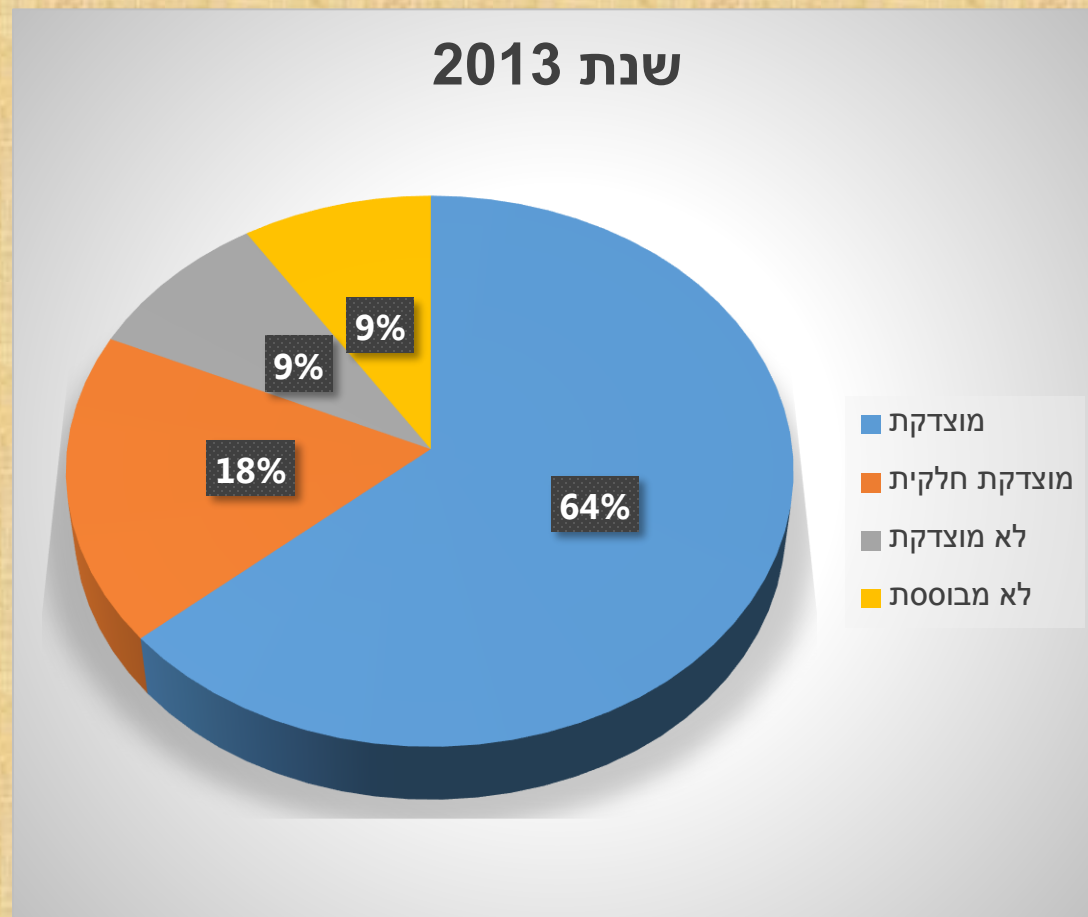
התפלגות תלונות לפי תוצאות הבירור
בשנים 2012-2014



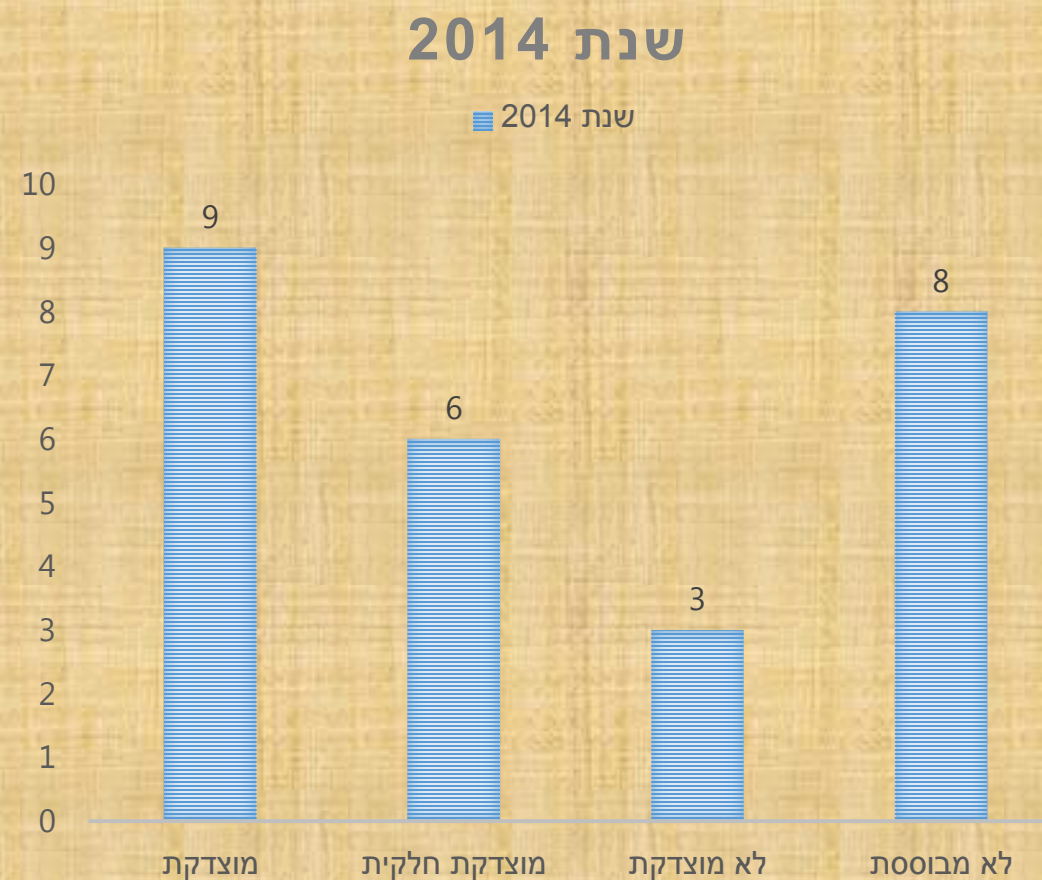
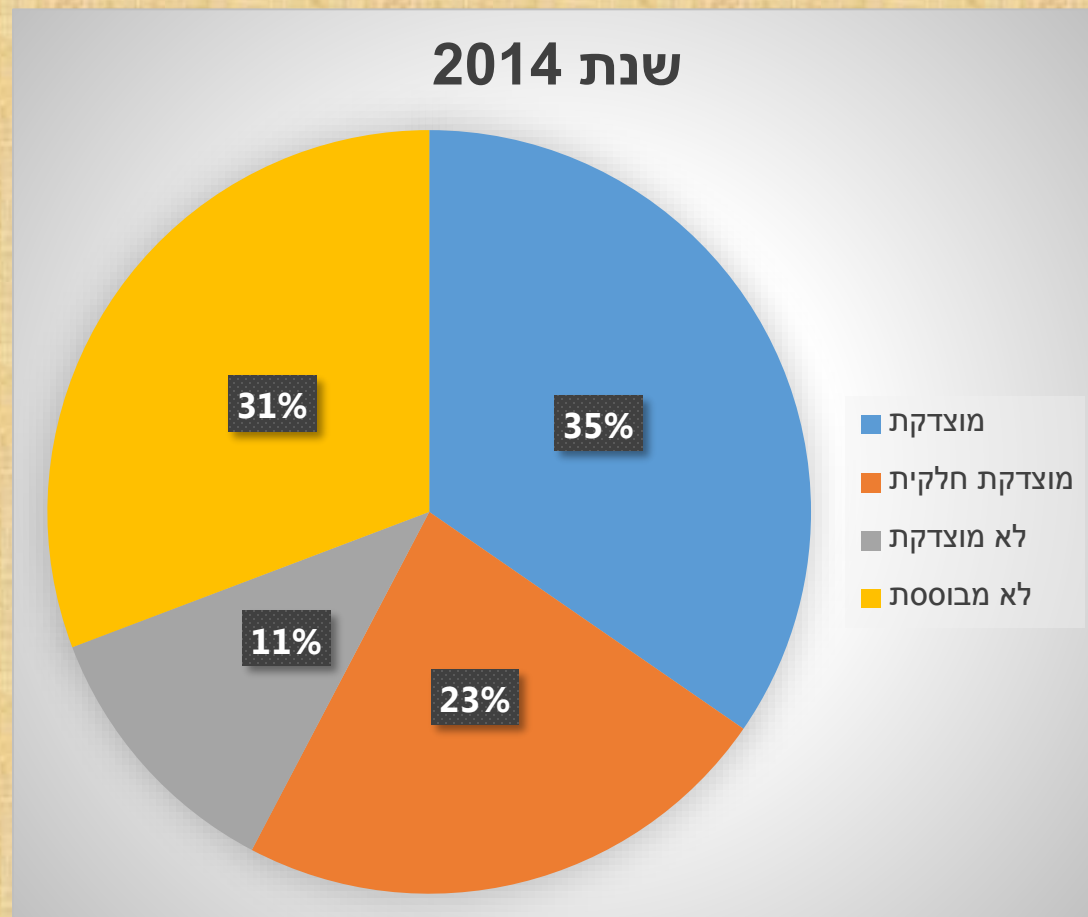
שיעור התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור לשנת 2012



שיעור התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור לשנת 2013



שיעור התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור לשנת 2014



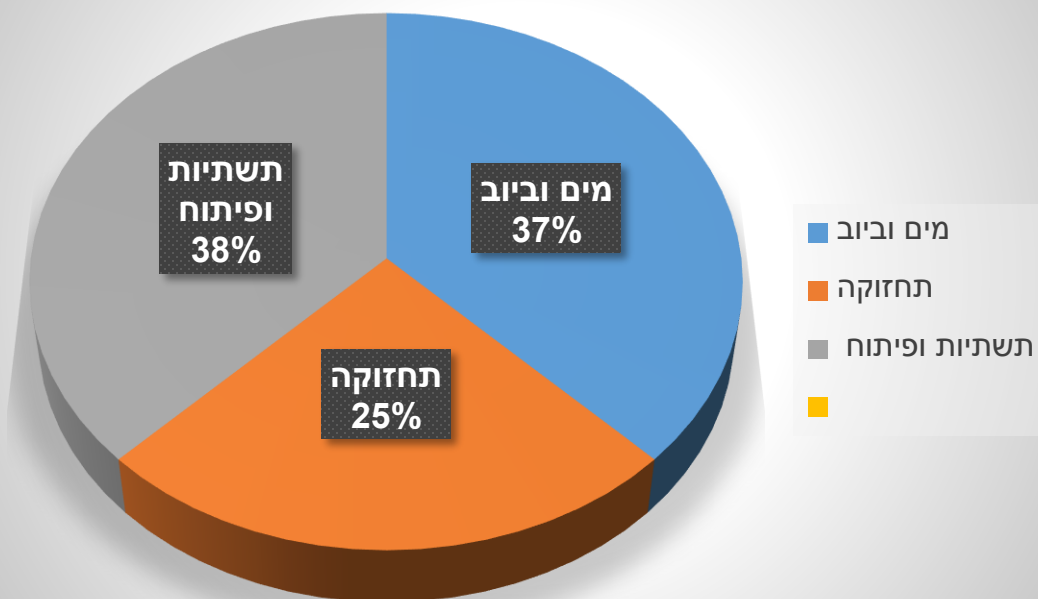
התפלגות תלונות לפי התמשכות זמן הטיפול



תלונות ציבור בתחום ההנדסה 2013 ו- 2014

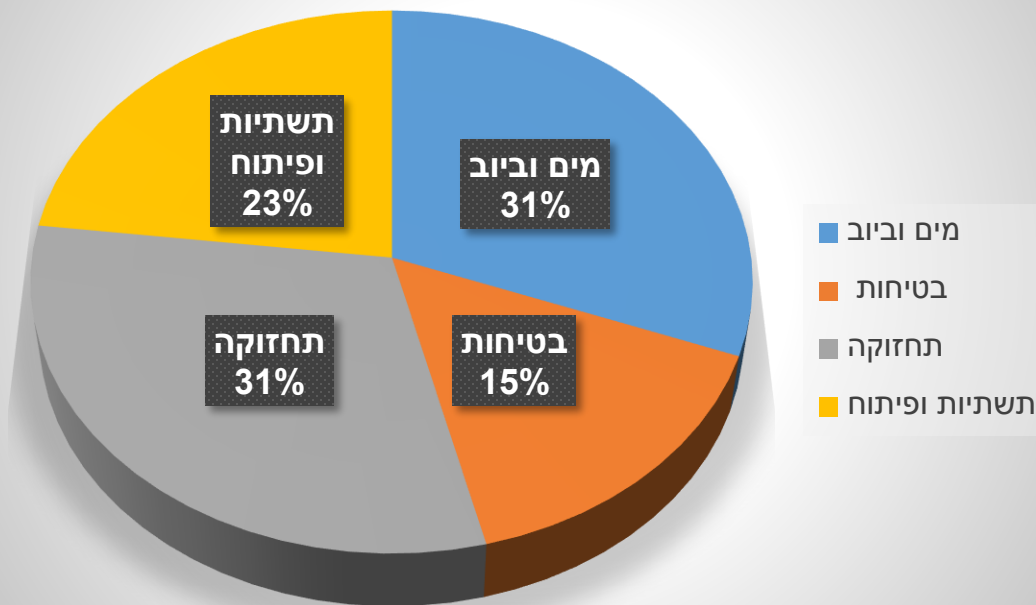
התפלגות תלונות 2014 בתחום ההנדסה

הנדסה - תלונות 2014



התפלגות תלונות 2013 בתחום ההנדסה

הנדסה - תלונות 2013



תלונות ציבור 2013 – עיקר הממצאים וההמלצות

מים וביוב



חיבור מאולתר באמצעות צינור גלוי שאינו בקוטר הנדרש. החיבור למערכת המים העירונית צריך להתבצע באופן יעיל ותקין למניעת פגיעה ובזבז מים.



זמן טיפול בפיצוץ בקו מים או נזילת מים ארוך ואינו סביר. אי-השלמת כל העבודות הנדרשות. החזרת המצב לקדמותו בתיאום עם התחזוקה.

תחזוקה ובטיחות



מגרש ושטחים ציבוריים לא מתוחזקים. מפגעי בטיחות רבים. מתקני משחקים לא תקינים שלא עברו בדיקת תקינות מדי שנה.



כביש מסוכן לשימוש. מחייב שיקום והסדרת שוליים. מיפוי כל הכבישים והרחבות בתחום המועצה, לקבוע תוכנית רב-שנתית לטיפול לפי סדרי קדימות בהתאם למצב הכביש.

תלונות הציבור 2013 – ממצאים והמלצות

גזברות וגביה

טענה לחוב בגין אספקת טובין ושירותים ללא הזמנות. העדר התאמה שנתית מול ספק. הזמנות פתוחות מתקופת האיחוד.

חיוב נכס בארנונה שנמצא מחוץ לתחום תוכנית. הפעלת הליכי גביה מינהלית. חובת הזהירות בהפעלת הליכי אכיפה.

תברואה ואיכות הסביבה



מפגעים סביבתיים ; נזק לרכוש ולסביבה : התנקזות מי הניקוז והביוב באזורים שלא הושלמו בהם מערכות ניקוז וביוב אזוריות .



תקלות בתדירות איסוף ופינוי אשפה. תקלות בביצוע עבודות פינוי האשפה הרטובה. מפגעים סביבתיים של פסולת גושית ובנין על המדרכות ובשוליים של הכבישים

דוח תלונות הציבור 2013 – פניות ותלונות במעקב

הנדסה – תכנון, תשתיות ותחזוקה

הנדסה – בטיחות ותשתיות

- מפגעים בטיחותיים וסביבתיים בכבישים בשל פעולות דיירים, בכלל זה הריסת רכוש ציבורי או חפירות ובניה שביצעו – העדר תחזוקה שוטפת וסדירה ופיקוח.
- העדר תשתיות ומערכות ניקוז, ביוב ומים אזוריות בכל האזורים ובפרט הפריפריאליים.
- העדר שמות בשכונות ובכל האזורים – לקדם את הטיפול בקריאת שמות לסמטאות ולרחובות ומספר בתיים.
- שינוי תכנון מאושר שהפך לדבר לא רלבנטי בשל הבניה הקיימת.
- העדר אכיפת תמרורים שמסדירים את התנועה בישוב.
- טיפול בכלבים משוטטים וחתולי רחוב – הקמת תחנה לטיפול בכלבים.
- הפעלת מגרש מיני-ביץ – מניעת הפרעות והסדרת תשתית מתאימה; תחזוקה סדירה והפעלה מבוקרת.
- השלכת פסולת גושית פיראטית ויצירת מזבלות ומפגעים סביבתיים.

העדר כביש גישה ותשתית באזור מגורים מאוכלס	עיכוב בפיתוח תשתיות מים וביוב באזור ופועל יוצא מכך עיכוב בפיתוח האזור. הצטרפות לתאגיד מים וביוב.
העדר אכיפה וטיפול גם במרכז הישוב : בניה בלתי חוקית, חניה והסדרת התנועה, פלישה לשטחים ציבוריים ושימוש ברכוש ציבורי, תאורת רחובות ותחזוקת כבישים ועוד	סקר בנושא חסימת מדרכות במרכז הישוב – אזור השוק. דיון בועדה לתכנון ולבניה. מניעת שימוש ברכוש ציבורי ופלישה לשטחים ציבוריים שלא כדין והינה למטרות עסקיות ופרטיות; אכיפה נגד פולשים. תחזוקה מונעת סדירה.
תחזוקת אולמות ספורט – מצב בטיחותי קשה.	תחזוקה שוטפת למתקני ספורט; קיום מבדקי בטיחות תקופתיים ותיקון ליקויי בטיחות.

תלונות הציבור 2014 – ממצאים והמלצות עיקריות

מינהלי - כללי

העדר מחסן. בדיקת טובין שסופקו למועצה. טיפול בבלאי. ביצוע בקורות בתהליך הרכישה והאספקה והניפוק.

דיווח על רכוש ציבורי שניזוק או הושחת או נפגע ואופן הטיפול בגריעתו.

הנדסה

העדר תחזוקה של עמדות כיבוי אש – טיפול בהידרטים חלודים או נוזלים; החלפת הידרטים והשלמת התקנת עמדות כיבוי אש.

העדר כביש גישה תקין ותשתיות ניקוז, מים וביוב באזורים מאוכלסים מזה מעל 7 שנים.

תלונות הציבור 2014 – ממצאים והמלצות

איכות הסביבה



העלאת המודעות והסברה בקרב התושבים לפינוי ולטיפול בפסולת – בכל הסוגים השונים. דרך הדיווח על מפגע תברואתי-סביבתי.

קביעת תוכנית עבודה בתחום השירות הוטרינרי – העמדת אמצעים וכלים – חיסונים ושבבים; הזמנות לשירותי לכידת כלבים; הסכם עם תחנת הסגר אזורית; קידום פעולות הרישוי. הגברת הפיקוח והאכיפה בנושא החזקת בעלי חיים שמחוייבים ברישיון על-פי דין.

מינהלי - כללי

ניהול מאגר מידע מלא ומשקף ומדויק של מערך הנוכחות והיעדרויות של העובדים במועצה ושמירת פרטים ומסמכים מהותיים של העובדים.

פרסום מכרז יתבצע לאחר אישור יועץ משפט לנוסח המכרז. בהליך הזמנת מציעים להגיש הצעות מחיר - יש לציין ולתעד דרך הפניה לכל מציע. בכל פניה להגשת הצעות מחיר – יש לקבוע את ההסמכה או ההכשרה הנדרשת על-פי דין. במכרזים מורכבים או עניינים הוא פיקוח נפש – ראוי להיוועץ ביועץ ביטוח.

תלונות הציבור 2014 – ממצאים והמלצות

מים וביוב

גזברות, רכש וגביה

אספקת טובין ללא הזמנות מאושרות.
תחזית צריכה רבעונית.

עיכוב בתשלום לספק בהתאם לתנאי התשלום
ובמשך פרק זמן לא סביר.
עיכוב בתשלום פיצויים כמוסכם.

שימוש במים שלא כדין –

בחינת אספקת מים מחוץ לתחום השיפוט;

קביעת אמות מידה לשירות;

סקר תשתית טמונה ותשתית עליונה ובניית תוכנית עבודה;

תוכנית עבודה להתקנת רשת מים כולל אבזרים שמונעים בזבז מים,
מגבירים את החסכון בצריכה, מונעים פיצוצים בצנרת ומאפשרים מדידה
מדויקת.

מדידה צריכת מים בכל נכס לחוד.

החלפת מדים לא תקינים בפרק זמן קצר.

בחינת כל בקשה לחיבור למערכת המים העירונית לעומת החיבור והשימוש
שנעשו בפועל. שיפוץ ושידרוג מערכת כיבוי אש.

לקבוע נוהל טיפול בפיצוצי מים ועבודת שבר בצנרת מים כולל תיאום בין המדורים
השונים עד להשלמת העבודה.

לקבוע נוהל טיפול במפגעי בטיחות.

פניות ותלונות שנתקבלו בשנת 2014 – כמעט הסתיים הטיפול בהן למועד הדוח

גלשת מי ביוב ומטרד ריחות קשים – חיבור עסקים למערכת הביוב ללא טיפול מוקדם.
רישוי עסקים ואכיפה של תנאי הרישיון לרבות בקרה תקופתית של השפכים העסקיים.
קטע בקו הביוב מחייב החלפה – בקרה תקופתית וצילום קווים מדי שנה.

מטרד תברואתי – סביבתי של זרימת מי ביוב לתוך קו ניקוז שהונח
במגרשו ללא פתרון קצה. לבצע תשתיות ומערכות תת-קרקעיות
ועליונות בפיקוח מחלקת ההנדסה. לקדם הנחת מערכות ניקוז
אזוריות, ולסלק את המפגעים במסגרת תוכנית העבודה של המחלקה.

אספקת מים לשכונת גבוהה – תקלות באספקת מים בזרם מתאים לבתי מגורים,
משבשת את מדידת צריכת המים. התקנת מקטיני לחץ ומשאבת מים באזור. יש לבחון
מחדש את הצרכים בתשתית המים העירונית בסיוע מתכנן מים. להכין תוכנית אב
חדשה למשק המים. לנקוט בצעדים מיידים לויסות הלחצים והעומסים בצנרת המים.

פניות ותלונות שנתקבלו בשנת 2014 - כמעט הסתיים הטיפול בהן למועד עירכת הדוח

בדיקת מזנונים שפועלים בסביבת או במתחם בית-ספר פלוני – מזנונים שנמצאים באותו בית ספר מופעלים ללא רישיון עסק מתאים ! לאכוף את הוראות הדין לענין הפעלת עסקי מזון ובכלל זה קיוסקים ומזנונים בבתי הספר. לפעול להפסקת פעילות עסקית מהסוג שעלול לגרום פגיעה בבריאות הציבור.

מטרד רעש עקב הפעלת משאבה בעסק בבנין הסמוך – הופעל עסק ללא רישיון וללא נקיטת צעדים למניעת מטרדים ומפגעים לסביבה. לפקח על ניהול עסקי המזון בפרט והפעילות העסקית בכלל. לקיים בקרה ופיקוח אחר הסדרת רישוי העסק וקיום תנאי הרישוי כולל בקרות תקופתיות על השפכים התעשייתיים ומדידת רעש וקרינה (במידה וישנו).

כלבים משוטטים וכלבים מוזנחים ללא פיקוח של בעליהם. נוסף לכך ישנן פרות משוטטות. המערכת העירונית של רישוי וטרינרי לא היתה מעודכנת ולכן מאגר המידע של השירות הוטרינרי לא היה מעודכן. להסדיר את רישוי הכלבים כדין ולהעמיד לרשות וטרינר המועצה תוכנה ממוחשבת לעיבוד ניתונים באמצעות רישיון שנתי בתוקף. לערוך הסברה להעלאת המודעות בקרב הציבור בנושא הטיפול והחזקת בעלי חיים בתחום המועצה.

פניות ותלונות שנתקבלו בשנת 2014 – כמעט הסתיים הטיפול בהן למועד הדוח

מפגע סביבתי – החזקת בעלי חיים בשכונת מגורים : לקבוע אזור גידול בעלי חיים מרוחק משכונות מגורים. לפקח על אופן החזקת בעלי החיים בתחום המועצה באופן שאינו מהווה מטרד ואינו נוגד את הוראות הדין. לקבוע מדיניות טיפול ונוהל עבודה לעבודת וטרינר המועצה. לתעד את כל הפעולות של וטרינר המועצה.

הסעת תלמידים בגילאים צעירים – היבטים בטיחותיים. ילדים בגילאי טרום חובה מוסעים ולכאורה הנהגים אינם מיודעים. לבחון את הנושא מול משרד החינוך כדי להשיג מימון לאיוש משרות או למימון העסקת מלווים להסעות. לחילופין, להסתייע במתנדבי השירות הלאומי על-פי תוכנית שתגבש המועצה ותמסור לחברת ההסעות.

העדר תאורה רחובות.

תקלות נישנות בתדירות פינוי פסולת ביתית.