



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דלית אל כרמל

מבקרת המועצה המקומית דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

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 תקציבים וגיוס מקורות כספיים, והן נמצאות תחת מעקב תקופתי מול מחלקת ההנדסה.

הדוח אינו כולל פניות שטופלו בשוטף ובמשירין 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 הציבור 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 שוב כי חוסר שיתוף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור, במתן תגובה או התייחסות לטענות שהועלו בתלונה במועד שנקבע לכך, וכן בהצגת אסמכתאות ומסמכים, אינו מאפשר טיפול ענייני בתלונה והשלמת הטיפול תוך פרק זמן סביר קצר ככל הניתן. במטרה לייעל את דרך הטיפול בתחום זה ולהאיץ את הטיפול ולסיים אותו, בחודש דצמבר 2017 הכינה מבקרת מועצה והממונה על תלונות הציבור בעבור ראש המועצה והצוות הבכיר במועצה מסמך בנושא סטאטוס הטיפול בתלונות ופניות הציבור שקיבלה.

דוח זה 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

מספר עמוד	נושא
2	1. מבוא
4-5	2. נושאי התלונות
6-20	3. פרטי התלונות
6-7	3.1 תלונה בענין חוב לגביה ללא מענה
8-9	3.2 תלונה בענין העתקת צינור מים שנתגלה במגרש בשכונת יד לבנים
10-12	3.3 תלונה בענין כביש גישה ואי טיפול בפניות המתלונן למועצה המקומית ולועדת התכנון והבניה
13-15	3.4 תלונה בענין אי תשלום בזמן בעבור שירותים שהמועצה הזמינה
16-17	3.5 תלונה בענין בעיית בקו ביוב בשכונת דליה צעירה – מטרד סביבתי
18-19	3.6 תלונה בענין הצעת מחיר לבניית מערכת GIS
20	3.7 תלונה בענין תשלום יתרות אגרות ביוב לשנים 2011-2013
21	4. תלונות שנתקבלו בשנים 2016-2017 – (בהן הופסק או הסתיים הטיפול בשל עילה בדין או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה)
22-58	5. פניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2017 – (הטיפול של הממונה על תלונות הציבור בהן <u>הסתיים</u> למועד עריכת הדוח)
59	סיכום – פניות שנתקבלו בשנת 2017 לעיל (הושלם או הסתיים טיפול הממונה על תלונות הציבור בהן למועד הדוח)



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על-ידי מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2017 (אך גם שנת 2016):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור : התלונה ; מוצדקת ; מוצדקת חלקי ; אינה מוצדקת
1. מרץ 2017 תשובה בכתב – מרץ 2017	גזברות – גביה : המתלונן טוען כי יש לו חוב בסכום של כ-25 א"ש שאינו זוכה למענה ולדרך טיפול ייחודית שמאפשרת הסדרת החוב לאחר בדיקת זכאות להנחה. לאחרונה הוטל על חשבון הבנק המנוהל על שמו עיקול.	לא מוצדקת
2. דצמבר 2016 תשובה בכתב – אפריל 2017	הנדסה – מים ; בטיחות : המתלונן טען כי עקב פיצוץ מים שאירע בתאריך 6.12.2016, הוא גילה כי קיים קו מים בקוטר 4 צול בתוך מגרשו. הוא ביקש להעתיק קו המים הקיים לגבול המגרש או מחוץ למגרש שלו. בהמשך המתלונן טען כי אירעו מספר פיצוצים והוא ביקש להחליף את הקו הקיים ולהעתיק את מיקומו והעלה טענות לענין חשש לפגיעה בקו חשמל.	מוצדקת במישור המהותי – החלפת קו מים לא תקין.
3. מאי 2016 תשובה מסכמת – מאי 2017	הנדסה – תכנון ובניה ; חסימת כביש גישה, תאורה וניקוז : המתלונן טוען כי היו לו פניות קודמות למועצה בענין כביש גישה לביתו לא נוח ובנושא בניה בלתי חוקית, אך לא היתה התקדמות מעשית ולא זכה לטיפול ראוי והולם.	מוצדקת חלקית
4. אפריל 2017 תשובה מסכמת – יוני 2017	גזברות – תשלום חוב לספק : המתלונן טען כי לא קיבל תשלום בעבור עבודות איסוף והכנת חומר ללגליזציה של מבנה ציבורי שהוא תוכן לפני 18 שנים, חרף פניות שונות ונישנות למועצה.	מוצדקת



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת חלקי ; אינה מוצדקת
5. ינואר 2017 תשובה בכתב – יוני 2017	הנדסה – ביוב, מפגע סביבתי : המתלונן טען כי מזה כשנה קיימת גלישת מי ביוב במגרשו בשכונת דליה צעירה. הוא סבור כי ישנה בעיה בתשתית הביוב. לדבריו הוא פנה למחלקת ההנדסה אך הבעיה לא נפתרה. אף הוא הוסיף כי אחראי מדור ביוב במועצה מסר לו כי אין מדובר בגלישת מי ביוב, אך הוא סבור אחרת.	מוצדקת במישור המהותי – מפגע סביבתי של גלישת מי ביוב וסתימה בקו
6. ספטמבר 2017 תשובה בכתב (באמצעות המנכ"ל) – אוקטובר 2017	מינהל כללי – מכרזים והצעות מחיר : המתלוננת הינה חברה הנדסה ומדידות שהגישה הצעת מחר במסגרת הליך הצעות מחיר לבניית מערכת GIS בדלית אל כרמל. נציגת החברה הנ"ל טענה כי חרף פניותיה השונות ונישונות ליועץ ולגזבר המועצה לא עודכנה בדבר הצעתם. עוד נטען כי בבירור שנערך, נודע לחברה כי הצעתם לא זכתה מבלי שעודכנו בכך ואף נאמר להם כי הצעתם כלל לא נתקבלה.	מוצדקת
7. פברואר 2016 תשובה בכתב : נובמבר 2017	גזברות – גביה : המתלונן הינו נישום המלין על חוקיות הדרישה לתשלום יתרות אגרת ביוב לשנים 2012-2013.	לא מוצדקת
סיכום : 7	הנדסה: 3 מים וביוב – 2; תשתית בטיחות – 2; תשתית ניקוז – 1; גזברות וגביה : 3 ; איכות הסביבה ותברואה : הביוב לעיל בלבד; חינוך : 0 ; רווחה : 0 ; מינהל כללי - מכרזים: 1 ; הועדה לתכנון ולבניה : 1	מוצדקת – 4 מוצדקת חלקי 1 – לא מוצדקת – 2



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. פרטי התלונות

3.1 תלונה בענין חוב לגביה ללא מענה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו נישום מחזיק בנכס בתחום המועצה. הוא טוען כי הוא חייב במערכת הגביה סכום של כ- 25 א"ש. החוב הולך וגדל מדי שנה. המתלונן טוען כי חרף פניות ונישנות לאחראיים במחלקת הגביה לסייע לו בהסדרת החוב והפחתתו, הוא לא זוכה בטיפול ייחודי.

המתלונן טוען כי הוא מפרנס יחיד שמתקיים מהכנסה שהינה נמוכה מהכנסה הממוצעת במשק אך אינו זוכה בהנחה. הוא מבקש לקבל הנחה.

המתלונן מוסיף כי לאחרונה הוטל עיקול על חשבון הבנק שמנוהל על שמו. הוא ביקש להסיר את העיקול אך נמסר לו כי אי אפשר לטפל. המתלונן טוען כי הטלת העיקול אינה מאפשרת לו להתנהל ולקיים שגרת חיים שוטפת מחד גיסא, ומאידך גיסא הטלת העיקול אינה מאפשרת סגירת החוב למועצה באמצעות הלוואה בנקאית, כאשר זו הדרך היחידה שעומדת בפניו.

המתלונן ביקש לסייע בפתרון בעיית החוב. הוא מציע שיהיה גורם כשיר לטיפול וניהול משא ומתן עם החייבים לפתרון בעיות כאלה שתכניס אותם למעגל המשלמים.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

המתלונן לא פירט את מועדי פנייתו למחלקת הגביה מדי שנה וההצעות שהיו לו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

1. הבירור העלה כי המתלון אכן חייב למועצה ולא הסדיר את החוב מדי שנה.
2. במקביל, לא הצליחה המועצה באמצעות מחלקת הגביה להביא את המתלון לסגירת החוב הסופי לאחר בחינת זכאותו להנחה.
3. במסגרת הבירור הודיע גזבר המועצה כי אין לו מניעה להסרת העיקול שהוטל על חשבון הבנק של המתלון בגין חוב למועצה, לצורך סילוק החוב האמור וסגירתו. כך במידה ולא יוסדר החוב במערכת הגביה במהלך החודש הקרוב, לא יהיה מנוס אלא להפעיל הליכי האכיפה שוב !
4. המתלון נתבקש לסור למחלקת הגביה ולהסדיר את החוב. המתלון הודיע כי הוא יגש למחלקה ויסדיר את החוב בשבוע הקרוב.
5. כלקח נלמד מתלונה זו חשוב לפעול לשיפור הליכי הגביה ולהביא את נישומים להסדיר את חובותיהם ולהכניס אותם למעגל המשלמים.
 - א. למפות את החובות שבפיגור העולים על שנה;
 - ב. למפות חייבים שאינם מקבלי קיצבאות ו/או זכאים להנחות;
 - ג. לבחון את תקינות החוב וכל פניה או טענה כלפי החוב ולטפל בה כולל מתן הודעה פורמאלית לחייב;
 - ד. ללמוד את ההיסטוריה של יצירת החוב והתשלום של החייב;
 - ה. לזמן חייבים מסוג זה לשיבה שמטרתה היא הכנסתם למעגל המשלמים וגיבוש הסדר לסגירת חובות.
 - ו. למנות עובד כשיר ומיומן שיהיה אחראי למיפוי, לנתח את הניתונים דנן ולקיים מעקב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.2 תלונה בענין העתקת צינור מים שנתגלה במגרש בשכונת יד לבנים

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת יד לבנים. המתלונן טען כי עקב פיצוץ מים שאירע בתאריך 6.12.2016, הוא גילה כי קיים קו מים בקוטר 4 צול בתוך מגרש שהוא מחזיק. הוא ביקש להעתיק את קו המים הקיים לגבול המגרש או מחוץ למגרש שלו.

בהמשך המתלונן טען כי אירעו מספר פיצוצים בפרק זמן קצר, לכן הוא ביקש להחליף את הקו הקיים ולהעתיק את מיקומו והוא העלה טענות לענין חשש לפגיעה בבטיחות הדיירים עקב פגיעה בקו חשמל ביתי במהלך עבודות תיקון פיצוץ מים.

לאחר ביצוע עבודות בחודש אפריל 2017, המתלונן ביקש סילוק שאריות פסולת עפר וביצוע אספלט בכביש הגובל במגרשו.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. קיימת מגבלה בבירור התלונה. המתלונן לא המציא מחד גיסא, ומאידך גיסא לא נמצאו במועצה ניתונים לענין עבודות הנחת צינור/קו המים נשוא התלונה ואת מיקומו המדויק של צינור / קו המים בתוך המגרש אשר בוצע כנראה על-ידי משרד הבינוי והשיכון.

2. הבירור העלה כי מצבו של צינור / קו המים האזורי שעובר דרך המגרש נשוא התלונה, במיוחד לאור ריבוי הפיצוצים בצינור / בקו המים תוך פרק זמן קצר, מחייב שיקום.

3. בתאריך 19.4.2017 דיווחה מחלקת ההנדסה על תיקון צינור / קו המים נשוא התלונה והעתקת צינור/קו המים לתוך תוואי הכביש הגובל במגרשו של המתלונן.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. המתלונן הביע את שביעות רצונו לאחר העתקת צינור / קו המים מחוץ לתחום מגרשו. אך הוא העלה בקשה לסילוק שאריות פסולת העפר וביצוע עבודות אספלט בכביש הגובל במגרשו. בקשה זו הועברה לבדיקת ולטיפול מחלקת ההנדסה.

5. יצוין כי עובר להעתקת צינור / קו המים דנן, היתה הדרכה למתלונן באמצעות ממונה הבטיחות במועצה כדי לפנות לחברת החשמל לתיקון קו החשמל הביתי שנפגע.

6. במסגרת בירור התלונה, נערך בירור לענין דרך ביצוע החלפת/העתקת צינור/קו המים נשוא התלונה ואת תקינות הפעולה והתאמתה.

בהתאם להתייחסות מהנדסת המועצה שניתנה, העתקת צינור/קו המים נעשתה בהתאם למצב הקיים ללא תכנון של מתכנן מים וללא פיקוח מטעם גורם מקצועי ומוסמך על העבודות שבוצעו שיאשר את תקינותן. מהנדסת המועצה הסבירה כי העבודה התבצעה על-ידי אחראי המים מלווה באיש מקצוע (רתך מוסמך) כך שלא ממנים פיקוח חיצוני.

באשר לתקינות קוטר צינור/קו המים של 2 אינש בקטע זה נשוא התלונה, מהנדסת המועצה התייחסה כי בשלב זה קוטר הקו הנוכחי מספיק עד לשדרוג הקווים בעתיד על-ידי התאגיד, וכי מתוכננת שידרוג קווי המים על-ידי תאגיד המים והביוב.

מהנדסת המועצה התייחסה ועדכנה כי "קו המים ישודרג על-ידי התאגיד, כיום נבחר קבלן מטעמם לנושא התחזוקה ולאט לאט לא יהיה צורך בתיקון פיצוצים כי התוכנית לשדרג את קווי המים ביישוב."

**** לא נתקבל דיווח לענין הצעדים שיינקטו לטיפול בקווי מים / ביוב נזלים ולא תקינים, וזאת למניעת נזקים ומפגעים !**



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.3 תלונה בענין כביש גישה ואי טיפול בפניות המתלונן למועצה המקומית ולועדת התכנון ובניה "רכס הכרמל"

פרטי התלונה:

המתלונן טוען כי לפני כשנה הוא פנה למהנדסת המועצה ולבעלי תפקידים נוספים כדי לטפל בכביש גישה מנדטורי שמוביל לביתו כדי שתתאפשר לו גישה נוחה.

המתלונן טוען כי כביש הגישה נמצא במצב לא סביר וגרוע; כביש עפר ללא תשתית נאותה, גדוש בפסולת ואבנים. מצב הכביש הולך ומחמיר בעונת החורף אף גם נוצרות שלוליות מים. במהלך בירור התלונה, המתלונן חידד כי כביש הגישה "חסום" בשל סלעים שהנחיו שכניו שהם קרובי משפחתו מכיוון אחד, בניה בלתי חוקית בתוואי דרך מתוכננת מהכיוון האחר; בנוסף לעמוד תאורה קיים שיש להעתיקו.

לדבריו בעלי התפקידים השונים סיירו בשטח אך לא קידמו פתרון למצוקתו והוא לא זכה לטיפול ראוי והולם.

המתלונן ביקש לטפל בתלונתו מול הגורמים המעורבים במטרה למצוא פתרון, נוכח מצבו הירוד של כביש הגישה שהולך ומחמיר בשל העדר טיפול הולם מהמועצה.

הממונה על תלונות הציבור קיימה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה בנושאי חסימת דרך הגישה והתנקזות מי בגשמים במגרש כנטען.

ממצאי בירור התלונה:

1. הבירור העלה כי אכן היו פניות קודמות של המתלונן למועצה המקומית ואף נערך סיור בדיקה בשטח נשוא התלונה.

ואולם, ההחלטה בנוגע לדרך הטיפול בבקשה להסדרת כביש גישה נשוא תלונתו, נבעה משיקולים תקציביים ומינהליים, בין היתר, מעמדו של הכביש בהתאם לתוכנית המאושרת שחלה על החלקה נשוא התלונה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

2. בהתייחס לנושא חסימת כביש הגישה באמצעות סלעים ובניית גדר על ידי דיירים אחרים כנטען והסדרת כביש הגישה –

א. דרך הגישה הקיימת נשוא התלונה הינה דרך גישה משותפת לכל הדיירים בחלקה עליה נבנה ביתו של המתלונן, כפי שהוגדרה על-פי נספח הבינוי שאושר בתוכנית בנין עיר מספר 356-01144261.

ב. בהתאם למסמכים שברשות מחלקת ההנדסה נראה כי הדרך נחסמה על-ידי גדר לאורך של 3 מטרים ושורה של אבנים/סלעים על-ידי חלק מהבעלים של חלקה 21 נשוא התלונה.

ג. משכך, מהנדסת המועצה התראתה בבעלים של החלקה כי דרך הגישה שבנדון נחסמה, דבר שנוגד את התוכנית המאושרת דנן, ויש לפעול לפינוי הדרך החסומה.

ד. בחודש אוקטובר 2016 הועתק עמוד התאורה שהיה קיים בכביש הגישה דנן לגבול הכביש בערך. כך הורחבה הגישה שהיתה קיימת והוצב עמוד תאורה תקין חדש.

העבודות המתחייבות עקב העתקת עמוד התאורה דנן הושלמו במהלך חודש ינואר 2017.

ה. במהלך הטיפול בתלונה, המתלונן העלה את נושא התנקזות מי הגשמים והיווצרות שלוליות מים בכניסה לביתו.

בשל מיקום מגרשו של המתלונן, כך שמפליס ביתו נמצא נמוך מהכביש הראשי באזור, ומאחר ולא נעשה אף שינוי בטופוגרפיה במקום נשוא התלונה באמצעות המועצה המקומית, אין המועצה האחראית למערכת הניקוז הפרטית שלו.

3. באשר לסוגיית הבניה בתוואי כביש גישה נשוא תלונתו במישור של עבירות בניה – הועברה לטיפול הועדה לתכנון ולבניה "רכס הכרמל". בחודש נובמבר 2016 נערך סיור בשטח.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

א. הטענה בדבר חסימת דרך גישה באמצעות סלעים – הרקע לכך הוא סכסוך משפחתי ואין לוועדה לתכנון ולבניה כוונה להתערב ובמיוחד כשלא מדובר בעבודות המחייבות היתר בניה.

ב. סוגיית הפלישה של המדרגות והקיר שנבנה במתרוקה – נושא תכנוני זה עלה במסגרת הבקשה להיתר בניה שהגיש השכן (במגרש הגובל). כפי שהובהר למתלונן הנושא ידון במסגרת הבקשה להיתר.

4. כלקח נלמד מהטיפול בתלונה זו, חשוב לקצר את זמן הטיפול ובפרט בסוגיות שאינן דורשות הקצאת משאבים תקציביים מיוחדים.

מהנדסת המועצה התייחסה כי "הסוגיה מורכבת ורגישה עקב סכסוך משפחתי, היות ועניין הפיקוח תלוי בועדה מרחבית לוקח זמן לטיפול".

5. במסגרת הפקת הלקחים, במטרה למנוע את הישנות ממצאים אלה בעתיד ולייעל את מתן השירות, מומלץ:

5.1 לגבש תהליכי עבודה מובנים, כולל דוגמאות של מכתבים, הודעות וטפסים, לענין הליך טיפול בחסימת דרך גישה; מפגע בטיחותי; מבנה מסוכן.

הדבר עשוי לייעל את עבודת מחלקת ההנדסה ובפרט מהנדסת המועצה ולאפשר טיפול שיטתי ושיווינוי במסגרת לוחות זמנים מוגדרים.

5.2 מוצע ליצור מנגנון טיפול ועדכון משותף עם הועדה לתכנון ולבניה לענין תלונות התושבים בדבר עבירות בניה.

*** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים שעלו במסגרת בירור התלונה, במועד שנקבע לכך ועד מועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.4 תלונה בענין אי תשלום בזמן בעבור שירותים שהזמינה המועצה

פרטי התלונה :

המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות למועצה המקומית, בכתב ובעל-פה, בנושא הסדרת התשלום בעבור חשבונות שהוא הגיש למחלקת ההנדסה בגין שירותי איסוף והכנת חומר ללגליזציה למבנה ציבור שהוא תוכנן לפני 18 שנים.

המתלונן קובל על אי תשלום בזמן (לכל המאוחר בחלוף 90 יום ממועד אישור החשבון) ועל העדר התייחסות לפניותיו השונות לנציגי המועצה המקומית.

המתלונן מבקש להסדיר את התשלום בהקדם.

ממצאי בירור התלונה :

1. במישור הפרצודוראלי, הבירור העלה כי אכן היו למתלונן פניות שונות ונישנות למועצה כולל פניות לגורמים שהוא ציין בתלונתו.

2. במישור המהותי, נושא התלונה בא על תיקונו. בוצעו שתי העברות בנקאיות.

ההעברה הראשונה הינה על-סך 12,870 ש"ח בתאריך 25.5.2017 וההעברה השניה הינה על-סך 8,775 ש"ח בתאריך 12.6.2017.

3. לאחר מתן תשובה פורמאלית למתלונן בדבר הסדרת התשלום כמפורט לעיל, המתלונן העלה טענות לענין האיחור הרב בתשלומים והוא דרש לקבל ריבית פיגורים בסכום כולל של 2,658 ש"ח.

דרישה זו הועברה לבחינת הגורמים המוסמכים במועצה המקומית ולהמשך טיפולם מול המתלונן. היועצת המשפטית ציינה כי על פי תנאי ההסכם לא מגיע למתלונן ריבית פיגורים. גזבר המועצה נתבקש לבחון את נושא התשלומים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. הבירור העלה כי במועד קבלת הפניה הראשונה, קרי : בתאריך 18.4.2017, בכרססת הנהלת חשבונות המנוהל על שם הספק/המתלונן נמצא כי רשום חשבון אחד בלבד והוא חשבון מספר 1 !!

חשבון מספר 1 (מתאריך 29.7.2016) על סך 16,380 ₪ אושר על-ידי מהנדסת המועצה בתאריך 18.8.2016 ונקלט במערכת הנהלת חשבונות בתאריך 5.1.2017 !! התשלום בגינו הוסדר בתאריך 16.1.2017.

שני החשבונות הנוספים מספר 2 ו-3, על סך 12,870 ₪ ו-8,775 ₪, נרשמו במערכת הנהלת חשבונות בתאריך 8.5.2017 ! כלומר לאחר הגשת התלונה.

5. נעשתה בדיקה מול מחלקות ההנדסה והגזברות לענין סיבת עיכוב בקליטת החשבונות דנן במערכת הנהלת חשבונות והסדרת התשלום בגינן.

לא תועד מועד קבלת החשבון הן במחלקת ההנדסה והן במחלקת הגזברות !

החשבונות דנן הועברו על ידי מחלקת ההנדסה למחלקת הגזברות בתאריך 4.5.2017 בפעם השניה כנטען !! אך לא נמצא תיעוד ואסמכתא המעידים על העברת החשבונות נשוא התלונה, למחלקת הגזברות.

חשבונות מספר 2 (מתאריך 15.9.2016) ו-3 (מתאריך 25.1.2017) אושרו על ידי מהנדסת המועצה אך לא ציון תאריך האישור !

6. כלקח נלמד מבירור תלונה זו, חשוב לנקוט בצעדים הבאים בעתיד :

6.1 להטביע בחותמת נתקבל את החשבון ולציין תאריך ושעת קבלת החשבון, הן במחלקת ההנדסה והן במחלקת הגזברות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

6.2 לאשר את החשבון באמצעות הגורם המזמין ללא עיכוב, בכפוף למילוי התנאים והשלמת הביצוע נשוא החשבון, ולציין את מועד אישור החשבון על-ידי הגורם המזמין.

6.3 לתעד ולשמור אסמכתא המעיד על העברת החשבון המאושר למחלקת הגזברות.

6.4 לקיים מעקב תקופתי לענין סטאטוס הזמנות והתקשרויות פתוחות, מול הספק ומול היחידה המזמינה.

6.5 לקצר את זמן הטיפול בפניות הספקים, לשם כך יש לקיים את ההתחייבות ולמלא אחר תנאי ההתקשרות ו/או תנאי ההזמנה; במידה וקיים עיכוב שאינו בשליטת המועצה, יש ליצור קשר עם הספק ולתאם עמו מועד אחר.

6.6 פניות של עורכי דין יטופלו באמצעות היועץ/היועצת המשפטי/המשפטית למועצה. לשם כך חשוב להעביר ליועצת המשפטית למועצה את הפניה וכל מידע נדרש על ידה או כל מידע ברשות המועצה ונוגע לנושא הפניה.

6.7 לנהל תיעוד לפניות הציבור באמצעות עורכי-דין כולל המענה שניתן לכל פניה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.5 תלונה בענין בעיית ביוב בקו ביוב בשכונת דליה צעירה - מטרד

פרטי התלונה :

המתלונן הינו דייר בשכונת דליה צעירה. בנוסף, דיירת אחרת (שהינה שכנה) פנתה והעלתה אותה בעיה.

המתלונן טוען כי מזה כשנה קיימת בעיית של גלישת מי ביוב מקו הביוב שנמצא במגרשו בשכונת דליה צעירה. המתלונן סבור כי ישנו "פיצוץ" בקו / שוחה לא תקנית שגורמת לגלישת מי הביוב.

המתלונן טוען כי הוא פנה למחלקת ההנדסה אך הבעיה לא נפתרה. אף המתלונן ציין כי בבדיקה שערך מנהל מדור ביוב במועצה נמסר לו כי אין מדובר במי ביוב. אך הוא סבור אחרת. בהמשך נתקבלו הודעות בענין סתימה בקו הביוב הראשי אליו מחובר הנכס נשוא התלונה.

המתלונן מבקש לסייע לו בבדיקת מקור הבעיה במגרשו, לטפל בנושא בהקדם מאחר והדבר הפך להיות מטרד סביבתי קשה.

ממצאי התלונה :

1. הברור העלה כי אכן קיימת בעיה בקו דבר שמחייב תיקון ו/או החלפת קו ביוב במקום נשוא התלונה. קיימת גלישת מי ביוב ונוצרו סתימות בקו הראשי.

2. הברור מול מחלקת ההנדסה העלה כי יש להחליף קטע מקו הביוב במגרשים נשוא התלונה, כנראה עקב עבודות יישור ופיתוח במגרשים דנן.

3. העבודות התבצעו בקיץ 2017 לאחר שתואם הנושא מול המתלונן, כולל חתימה על התחייבות והצהרה מתאימה ברוח הסיכום שנערך עמו, בכך הסתיים הטיפול.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. הופקו לקחים לשיפור מתן השירות ולמניעת הישנות הממצאים בעתיד.

4.1 זיהוי מוקדים בעיתיים שמחייבים טיפול בפרק זמן קצר והקצאת תקציביים.

הבירור מול מנהל מדור ביוב במועצה העלה כי ישנם מספר מוקדים בעייתיים במערכת הביוב שמחייבים טיפול אך הם דורשים הקצאת מקורות מימון בתקציב.

4.2 בדיקה יסודית ומעמיקה של פניות תושבים שהן נישנות או באותו מוקד.

במקום נשוא התלונה היו דיווחים על בעיה חוזרת ונישנת. המתלונן ושכניו פנו למועצה מספר פעמים. הדבר הפך להיות מטריד סביבתי שמפריע לקיים שגרת חיים רגילה. לכן יש לקיים בדיקה יסודית ומעמיקה למוקד שמזהים בו בעיה או תקלה.

4.3 מענה לפניות הציבור ומתן תשובות בכתב לפניות בכתב.

ראוי היה לטפל בפניות המתלונן למחלקה, בין אלו שנעשו בעל-פה ובין אלו שהוגשו בכתב, ולתעד את השיחות עם המתלונן/הפונה.

4.4 בדיקה תקופתית למצב התשתיות בתחום המועצה כולל קווי הביוב והמים.

המועצה לא היתה ערוכה באשר לסטאטוס קווי הביוב בשכונת דליה צעירה. לכאורה נעשו עבודות פיתוח על ידי דיירים בשכונה דנן שלא היו מתואמות עמה.

4.5 היערכות באמצעות צריכה רבעונית מתאימה לצורכי המועצה בתחומי התפעול החיוניים והשוטפים.

המועצה לא נערכה לטיפול תחזוקתי במערכת הביוב באמצעות הזמנות מאושרות מראש ובהיקף הנדרש. במועד הבירור, הזמנות רכש לתחזוקת מערכת הביוב (שחרור סתימות ושאיבת מי ביוב) לא היו מוכנות מראש.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.6 תלונה בענין הצעת מחיר לבניית מערכת GIS

פרטי התלונה :

המתלוננת הינה חברת מדידות שעוסקת בטכנולוגיות מקרקעין. המתלוננת הגישה הצעת מחיר במסגרת הליך הצעות מחיר שנערך בחודש פברואר 2017.

המתלוננת טענה כי היא התפלאה לשמוע כי הצעתה לא זכתה וכי הצעתה של חברה אחרת זכתה, מבלי שעודכנה בדבר.

המתלוננת טוענת כי בסוף חודש אפריל 2017 היא פנתה לגזברות לקבל עדכון סטאטוס ההצעה. אך היא הופנתה ליועץ אשר מסר לה כי טרם נתקבלה החלטה. אף לאחרונה נודע לה שנתקבלה החלטה "מזמן" וזכתה חברה פלונית, מבלי שעודכנו בדבר. המתלוננת טוענת כי עוד נאמר לה שהצעתה כלל לא נתקבלה.

המתלוננת טוענת כי היא פנתה לגזבר המועצה וביקשה לקבל תגובה למתואר בפנייתה, העתק מהפרוטוקול בו נבחנו הצעות המחיר וכן העתק ההצעה הזוכה; אך היתה התעלמות מפניותיה !

ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי אכן קדם לתלונה פניות לגזבר המועצה וליועץ (שערך את מסמכי הפניה להגשת הצעות מחיר לבניית מערכת GIS).
2. הבירור העלה כי אכן לא נמסרה הודעה למציעים שהגישו הצעות מחיר בנוגע להחלטה שנתקבלה בענין הצעותיהם !!
3. הודעה למתלוננת, המציעה, בדבר ההחלטה שנתקבלה בהליך נשוא תלונתה, הועברה לה באמצעות מנכ"ל המועצה בתאריך 29.10.2017 !



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. במסגרת הבירור, מנכ"ל המועצה סבר כי נהוג שהמחלקה שמזמינה את השירות תוציא את הודעה למציעים. הנושא הופנה לגזבר המועצה כגורם שמזמין את השירות.
5. בבירור נטען כי לא מדובר במכרז אלא בהליך הצעת מחיר ודיני המכרזים ככלל אינם חלים על הליך זה.
6. במסגרת בירור התלונה נבדק הליך קבלת הצעות מחיר למערכת GIS כולל מול היועץ שערך את מסמכי ההליך דן וקוימה היועצות ביועצת המשפטית למועצה לענין חוקיות ותקינות ההליך על כל שלביו.
- הבירור העלה כי ההליך היה לקוי, בין היתר, באשר למתן הודעה למציעים !
7. במסגרת הפקת הלקחים מבירור התלונה, הודגשו הלקחים **וההמלצות** להלן :
- 7.1 ליידע את המציע/המשתתף בענין הצעתו, באשר לכל סוגי ההליכים (מכרז, הצעות מחיר, וכיו"ב) ולתעד את המצאת ומסירת ההודעה.
- 7.2 להיענות לבקשת המציע להמציא את מסמכי ההליך בכפוף להיועצות ביועץ המשפטי של המועצה.
- 7.3 לקבוע נוהל עבודה בענין הליך הצעות מחיר לרבות מתן הודעות למציעים במסגרת ההליך.
- 7.4 לשמור את מסמכי כל הליך הפניה למציעים במשרד מנכ"ל המועצה והעתק במשרדי המחלקה/היחידה המזמינה.
- 7.5 להיוועץ ביועצת המשפטית למועצה באשר לכל שלב ולכל החלטה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.7 תלונה בענין תשלום יתרות אגרות ביוב לשנים 2011-2013

פרטי התלונה :

המתלונן טוען לענין חוקיות גביית אגרות ביוב בשנת 2013 ונאמר לו בעל פה כי הוא לא מחויב לשלם חובה זה, וכי חברת הגביה נתבקשה על ידי מנהל הגביה לעכב את גביית אגרות ביוב בהן הוא חויב.

תלונתו הוגשה בחודש פברואר 2016 עקב הטלת עיקול על חשבונו בגין חוב יתרת אגרת ביוב 2011 ואגרות ביוב לשנים 2012-2013.

המתלונן טוען כי החיוב להבנתו החיוב דנן לא חוקי ולא ניתן להטיל אותו. לכן יש לבטל את הוצאות האכיפה שחויב בהן. מה עוד שהוא לא קיבל במשך תקופה העולה על שנתיים דרישת תשלום או הודעה כלשהי לשלם יתרות אלו.

המתלונן ביקש לבטל את החיוב.

ממצאי בירור התלונה :

במסגרת בירור התלונה היתה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה. חוות דעת היועצת המשפטית למועצה ניתנה בתאריך 3.11.2017.

בהתאם לחוות דעת היועצת המשפטית למועצה דנן, המועצה המקומית רשאית לגבות את יתרות אגרות ביוב בהתאם לתעריפים שעמדו בתוקפם ערב תחילתם של כללי ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום התכנית הכלכלית לשנים 2009 ו-2010) (תעריפי שירותי מים וביוב ברשויות המקומיות שאינן רשויות מקומיות בלא תאגיד ואשר טרם העבירו את שירותי המים והביוב לחברה) (הוראת שעה), תשע"ד – 2013.

המתלונן הופנה להמשך טיפול מחלקת הגביה. במקביל, חוות הדעת המשפטית הנ"ל הועברה לידיעת מחלקת הגביה והמשך טיפולה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. תלונות שנתקבלו בשנים 2016-2017 – בהן הופסק הטיפול או הסתיים או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. אפריל 2016 מסלעה מסוכנת – מפגע בטיחותי מסוכן	המתלונן הגיש תלונה בענין מסלעה מסוכנת קיימת בדרך הגישה לביתו. (קיימת פניה נוספת של שכן שהוגשה בחודש נובמבר 2014). המתלונן טוען כי המסלעה מהווה סכנה ממשית, מדובר במסלעה שנבנתה על ידי שכניו ללא אמות מידה הנדסיים. הוא מבקש להסיר את הסכנה.	המסלעה נבנתה על ידי אחד הדיירים והיא אכן מסוכנת. התנהל מעקב תקופתי אחר התקדמות הטיפול בתלונה; אף גם הוכנה טיוטת תשובה 4/17. לא התקדם הטיפול בתלונה זו, חרף התייחסות מחלקת ההנדסה כי בקיץ 2017 המסלעה תפורק וייבנה קיר במקומה לצורך הסרת הסכנה. נמסר שלא קיים תקציב מתאים.	הנושא ימשיך להיות במעקב מול מחלקת ההנדסה בשל הסכנה. לקבוע נוהל כולל לוח זמנים לטיפול במבנים מסוכנים ובמפגעים בטיחותיים, תוך אבחנה בין אלה שנמצאים בשטח היחיד לבין אלה שבשטח הרבים.
2. יוני 2017 תשלום ארנונה של נכס בגוש 11507 חלקה 21	לכאורה דייר בשכונת ואדי אל פש בדלית אל כרמל מתלונן כי שכנו יחד עם קרוב משפחה אינם משלמים ארנונה על-פי חוק ומתחמקים בדרכים לא חוקיות. המתלונן טוען כי הם משלמים בעבור ארנונה בגין חיוב שאינו משקף את שטח הנכס בפועל. הוא מבקש לבדוק זאת כדי שלא תהיה איפה ואיפה.	הנכס נשוא התלונה מחויב במערכת הגביה בשטח מסוים. שטח הנכס ייבדק שוב במסגרת סקר הנכסים שיערך. לא דווח על השלמת הטיפול!	לקיים בדיקה לנכס דנן במסגרת סקר הנכסים שיערך, ולטפל כדין בממצאי הבדיקה שתיערך. באופן כללי, ככל שיימסר דיווח או מידע באשר לנכס מסוים ומשלם מסוים, שהינו שונה מהמידע הקיים במועצה, יש לבדוק אותו כדין.
3. אוקטובר 2017 מצב מגרש כדורגל ביישוב.	המתלונן הגיש תלונה עקב כתבה שפורסמה במקומון בענין חשש לאי סדרים בניהול המגרש העירוני. המתלונן מבקש לערוך בדיקה ולהעמיד את הדברים על דיוקם. התלונה אינה מפרטת את הטענות, אינה מכילה מידע מבוסס, ולא צורפו לה אסמכתאות אפילו הכתבה שהתפרסמה.	המתלונן לא המציא ניתונים ומידע מבוסס שנתבקש למסור. יחד עם זאת, נבדקה מול מנהל המגרש ומנהל מחלקת הספורט במועצה. בבירור נמסר כי אין שכירות פורמאלית למגרש ולא נתקבל תשלום מקבוצות חיצוניות בעבור משחקים שהתקיימו במגרש. עוד נמסר כי אין כל כוונה להעדיף קבוצה אחת על אחרת והוצגו הסברים לדברים שהתפרסמו.	להגדיר את שימוש במגרש העירוני; לקבוע נוהל שימוש במגרש שיכלול התייחסות לאפשרויות השונות; בהתאם לכך, לקבוע תוכנית שימוש במגרש כולל משחקים שיערכו לפי העונה.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

5. פניות שנתקבלו בעיקר שנת 2017 והסתיים הטיפול בהן

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. 5.12.2017 טלפונית כלבים משוטטים בשכונת טבעת המתנ"ס כולל אירוע נשיכה מוצדקת	הפונה טוען כי כלב נשך את בנו בשבוע שעבר. בנו נפצע ונזקק לטיפול רפואי. מקרה זה הובא לידיעת הרופא הוטרינר וגורמים נוספים במועצה. המתלונן טוען כי ישנם כלבים רבים משוטטים באזור מגוריו והוא חושש לתקרית נוספת ולהפצת מחלות, קל וחומר לאור הידיעה שהתפרסמה על גילוי מחלת הכלבת באזור. הוא מבקש לפעול לכידת כלבים משוטטים ללא דיחוי.	הרופא הוטרינר מסר כי הוא טיפל באירוע נשוא הפניה. לא הועברה התייחסות פורמאלית לבקשת הממונה על תלונות הציבור במועד שנקבע ועד מועד עריכת הדוח לענין: 1. אירוע הנשיכה שהתרחש בציון דרכי הטיפול במקרה הנשיכה – איתור הכלב והסגרתו בפרט ובכלבים המשוטטים ככלל. 2. במישור המינהלי לענין העמדת כלים ואמצעים, בין היתר, שירות לכידה זמין והסכם עם תחנת הסגר.	לקבוע את תהליך הטיפול באירוע נשיכה ובאירוע של גילוי כלב משוטט. להטמיע אותו בעבודת המועצה. להעמיד כלים ואמצעים זמינים ומתאימים לשירות הוטרינרי, בין היתר, שירות לכידת כלבים זמין, הסכם בתוקף עם תחנת הסגר.
2. 28.11.2017 טלפונית אי מתן אישור וטרינרי להפעלת רפת לאחסון כבשים לא מוצדקת במישור המהותי	הפונה טוען כי הוא פנה לרופא הוטרינר ולמ"מ מנהל התברואה ואיכות הסביבה במועצה לקבלת אישור לרפת שנמצאת בתחום השיפוט. מטרת האישור היא לאפשר אחסון כבשים עד העברתם לשחיטה במשחטה באופן תקין. הוא טוען כי האחסון יהיה לפרק זמן קצר של יממה. הפונה טוען כי הוא לא מצליח לקבל התייחסות ומענה וכי מעבירים אותו מאדם לרעהו. הפונה מבקש להתייחס לפנייתו ולקבל מענה בהקדם האפשרי.	הרופא הוטרינר מסר כדלהלן: 1. בבירור מול הפיקוח העירוני, קיימת תלונה מהשכנים על מטרת סביבתי (ריחות ורעש). 2. כמקובל יש להימנע מלהחזיק בעלי חיים בקירבת אזור מגורים למען רווחת התושבים בכלל והשכנים בפרט. להעביר בעלי חיים מחוץ לאזורי מגורים. 3. משרד החקלאות מעוניין שהמגדלים יגדלו ויתפרנסו בכבוד אבל המשרד מעוניין במקום מוסדר לגידול בעלי חיים ולא בתוך שטח המגורים דבר שמקשה עליהם איתור בעלי חיים אלה למתן חיסונים או כל דבר אחר הנוגע לבעלי חיים. לכן הוטרינר מבקש ממחלקת ההנדסה לאתר מקום שימש משמש מקום לגידול בעלי חיים מחוץ לשטח המגורים.	לבחון את המלצת וטרינר המועצה בענין איתור שטח והקמת מתחם לגידול בעלי חיים מחוץ לאזורי מגורים/ לתחום השיפוט. לקדם הכנת תוכנית אב לשירות הוטרינרי ולקבוע מדיניות בנושא זה כולל לאכיפת הדינים בנושא זה. בהתאם לכך לטפל בבקשות תושבים ובעלי עסקים למתן אישור וטרינרי או רישיון וכיו"ב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
3. 23.11.2017 טלפונית כלבים משוטטים כולל כלבים מסוכנים בשכונת ונסה ואי טיפול בפנייתו מוצדקת במקביל, בחודש דצמבר 2017 נוסף בשכונת ונסה הגיש תלונה למשרד מבקר המדינה.	הפונה הוא דייר בשכונת ונסה. הוא נאלץ לפנות בפעמים שונות ונישנות לרופא הוטרינר, למועצה ולממונה על תלונות הציבור במהלך חודש נובמבר/דצמבר 2017. הפונה פנה בהתאם להמלצת הרופא הוטרינר! הפונה מציין כי בשכונתו ישנם כלבים משוטטים כולל כלבים מגזע מסוכן !! הוא פנה לרופא הוטרינר של המועצה בנושא. לטענתו הוטרינר העירוני מסר לו כי אין באפשרותו לסייע לו מאחר ולמועצה אין תקציב להעסקת לוכד כלבים !! הוא מבקש מהמועצה טיפול בלכידת הכלבים ומניעת שוטטות כלבים בין הבתים. הוא הוסיף כי הכלבים גורמים נזקים והוא חושש מהעברת מחלות או פגיעה.	לא נמסר דיווח פורמאלי מאת הרופא הוטרינר. אך דווח ואומת כי היה טיפול בלכידת הכלבים המשוטטים לאחר שהונפקה הזמנת רכש לכך. בבירור מול מנהל הרכש נמסר כי לא נמסר לו מי הוא הספק היעיל והמומלץ על ידי הרופא והוטרינר וכי קיימת יתרה תקציבית בסכום של 5,500 ₪. הרופא הוטרינר נתבקש להודיע למחלקת רכש על הספק המומלץ ולסגור את נושא התקצוב מול מחלקת הגזברות. לא נמסרה התייחסות איך המועצה נערכת לטיפול בתופעת הכלבים המשוטטים !!	להיערך לטיפול בתופעת הכלבים המשוטטים והחשש למחלת הכלבת שנתגלתה בפאתי הכרמל. לאכוף את הוראות הדין לענין החזקת כלבים מסוכנים ורישוי כלבים באמצעות הרופא הוטרינר. להכין תחזית צריכה מדי רבעון בתחום השירות הוטרינרי ולעמיד כלים זמינים ומתאימים למילוי תפקידו של הרופא הוטרינר. לשפר את תהליך הזמנת רכש וליעל את שיטות העבודה והתיאום בין יחידות המועצה.
4. 18.11.2017 הודעת טקסט למכשיר הנייד תקלה בקו ביוב אזורי וגלישת מי הביוב לחצרו מוצדקת	המתלונן הוא דייר בשכונת ואדי אל פש, פנה בעיה חמורה בקו הביוב האזורי העובר בסמוך לאזור מגוריו, דבר שגרם לגלישת מי ביוב שמתנקזים בחצר ביתו ומטרד ריח קשה. הוא פנה לעובדי המועצה האחראיים בנושא זה אך קיבל תשובות לא רלבנטיות. הפונה מבקש לטפל בתקלה הקיימת ולסלק את במפגע הקיים.	לא הועברה הודעה פורמאלית לממונה על תלונות הציבור במועדים שנקבעו לכך. אך נמסר כי הבעיה בקו טופלה! הדבר אומת מול הדייר. בקיץ 2018 נתקבלה פניה חוזרת בדבר הישנות התקלה !!	לקיים תחזוקה תקופתית לקווי הביוב לקבוע תהליך עבודה ברור לטיפול במפגע סביבתי במערכת הביוב העירונית; לבדוק את מצב הקו נשוא התלונה, לטפל בבעיה כדי למנוע את הישנות התקלה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5. 15.11.2017 פניה טלפונית תקלות ופיגור באיסוף פסולת ביתית ואספקת כלי אצירה/ פחי אשפה במקום פחי האשפה שנלקחו מוצדקת ברוב הטענות	המתלוננת הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש ומפעילה עסק מזון. היא טוענת כי לא התבצע איסוף ופינוי פסולת אצלה מזה 10 ימים. הדבר הפך למפגע ולמטרד קשה המפריע לה, לבני משפחתה ולמבקרי העסק שהיא מנהלת ! המתלוננת טוענת כי במסגרת החלפת כלי האצירה נלקחו 3 כלי אצירה שהיו, ששירתו 3 יחידות דיור שונות, והוחזר לה רק כלי אצירה אחד בלבד. אך פניותיה לקבל שני כלי אצירה נוספים לא נענו ! המתלוננת טוענת כי היא הודיעה למוקד המועצה ולפקח שמלווה את הקבלן אך נושאי פנייתה לא טופלו והיא מוחה על סגנון הדיבור ואופן הטיפול בפניותיה.	לא נמסרה תגובה פורמאלית ממדור תברואה ואיכות הסביבה במועד שנקבע; יחד עם זאת, דווח כי הפניה טופלה כולל מתן הסבר למתלוננת כי המועצה מספקת כלי אצירה אחד וכי הקבלן אסף כלי אצירה שבור !	לאכוף את הוראות חוזה ההתקשרות עם קבלן המפנה את הפסולת הביתית ולמנוע תקלות. למפות את כלי אצירה הקיימים לפני ההחלפה; לקבוע כללים ברורים בענין החלפת כלי אצירה לפסולת במסגרת פרויקט סביבה נגישה, ולפרסם אותם לציבור. לקיים אכיפה סביבתית נוקבת למניעת היווצרות מפגעים סביבתיים. לרענן את הנחיות הטיפול בפניות הציבור ואת אופן ההתייחסות / מתן מענה.
6. 8.11.2017 טלפונית התראה להסדרת יתרת חוב עד סוף שנת 2017 למקבל הנחת ילד נכה. לא מוצדקת אך ניתן לשנות את הכותרת	המתלונן הינו אב לילד נכה שמקבל הנחה מארנונה בגין ילד נכה. המתלונן טוען כי הוא מסדיר את התשלום באופן השוטף וכי הוא קיבל התראה להסדרת יתרה עד סוף שנת 2017. המתלונן מבהיר כי לא מקובל עליו לקבוע התראה בנוסף קשה !	מחלקת הגביה פעלה ליישום תקנה 16 לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה); הוצאו התראות לקבוצה של חייבים במטרה להזכיר להם כי יש להסדיר את היתרה עד סוף שנת 2017, אחרת תבוטל ההנחה. יחד עם זאת, ניתן להגדיר את הכותרת מחדש כ - "הודעה" או "תזכורת להסדרת יתרה לפי תקנה 16 ..."	לפרסם לציבור המשלמים חוברת מידע שתכלול את הכללים המאפשרים לענין חיוב נכסים, הסדרת התשלום והנחה מארנונה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
7. 8.11.2017 טלפונית ברשת הוואטס אפ הדלפת מידע מהמועצה הנוגע בפרטיות עובד לא מוצדקת במקרה הספציפי; אך נושא הדלפת מידע אחר הינו מוצדק.	הפונה הוא תושב מקומי. הוא פנה בענין מכתב סיום עבודת עובדת מסוימת במועצה אשר הופץ ברשת הוואטס אפ. המתלונן טוען כי מדובר בענין הנוגע לפרטיות עובד ואיך מכתב פורמאלי אישי מופץ ברשת הוואטס אפ. בהמשך, הוא מעלה טענות לענין הדלפת מידע נוסף מסמכי חשבונות הבנק ועוד. המתלונן מבקש לחקור הדלפת המכתב.	במקרה הספציפי, העובדת בעצמה הודיעה על סיום עבודתה והפיצה מכתב נשוא הפניה באמצעות רשת הוואטס אפ. באשר למידע הנוסף – הנושא הועלה בפני ראש המועצה וגורמים הרלבנטיים במועצה בענין זה. הודלפו מסמכים פנימיים שונים במהלך שנת 2017!	לחקור את הדלפת מסמכים ומידע מהמועצה, שהועברו שלא בדרך המקובלת בדין ו/או יש בהם פגיעה בפרטיות; לגבש הנחיות מתאימות להגנת המידע ולמניעת פגיעה בפרטיות. ליישם את ההמלצות בדוח הביקורת בנושא שמירת, אבטחת והגנת המידע לשנת 2015/16.
8. 28.10.2017 פניה טלפונית עיכוב בחיבור נכס למערכת המים העירונית למרות הסדרת התשלום מוצדקת	הפונה ביקש לחבר נכס שלו, שנמצא בקצה הישוב בצד דרום – מערב, למפעל המים העירוני. מדובר באזור לא מפותח אך קיימת בו בניה והמועצה הסכימה לחבר את הנכס למפעל המים. לכן הפונה הסדיר את התשלום בגין אגרת חיבור נכס למפעל המים העירוני. חרף התשלום הנכס לא מחובר למפעל המים מזה כ- 8 חודשים. הפונה טוען כי היו לו פניות נישנות ושונות בענין זה.	עובד מדור מים מסר כי הוא עובד לפי סדר עדיפות של נכס מאוכלס או נכס בבניה. הבירור העלה כי באזור זה אין תשתית מים מוסדרת. דווח על השלמת טיפול וחיבור הנכס! הדבר אומת מול המתלונן.	להימנע מחיבור נכס למפעל המים שכשאר תשתית עירונית מתאימה. לקבוע נוהל עבודה לענין חיבור נכס למפעל המים העירוני כולל טפסולוגיה מתאימה; וליישם אותו לרבות קביעת סדרי עדיפות. ליישם את המלצות הביקורת לענין חיבור נכסים באזורי קצה או מחוץ לתחום המועצה בדוח הביקורת לשנת 2013/14 א
9. 24.10.2017 פניה אישית + פניה קודמת עיכוב באישור הנחת משרד ביטחון רטרו מוצדקת במישור המינהלי	הפונה פנה שוב לדון ולהטמיע הנחת מארנונה בהתאם לאישור משרד הביטחון המכיר בו כנפגע מלחמה ממועד האישור, כלומר רטרו. בתאריך 24.10.2017 העבירה היועצת המשפטית הנחיות להמשך טיפול בבקשתו.	הוכנה הבקשה למתן הנחה מארנונה רטרו לצורך דיון בפני ועדת ההנחות בהתאם להנחיות היועצת המשפטית למועצה. לא נתקבל דיווח בדבר השלמת הטיפול.	לקבוע מדיניות ונוהל עבודה לטיפול בבקשות למתן הנחות כולל מחיקת חובות; ליישם נוהל זה. לקצר את זמן הטיפול בבקשות הנישומים ולמבקשי ההנחות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
10. 24.10.2017 פניה טלפונית + פניה נוספת של דייר אחר למהנדסת מיום 22.10.2017 מטרד סביבתי קשה של גלישת מי ביוב ומפגע בטיחותי בכביש מול ביתו. מוצדקת	המתלונן הינו דייר בשכונת ביר דובל. המתלונן טוען כי הוא ובני משפחתו ממשיכים לסבול ממפגע סביבתי של זרימת מי ביוב מאזוריים עיליים למגרשו אשר גולשים ומתנקזים בבור שנפער בכביש מול ביתו. רכבים נתקלים בבור הפתוח הנ"ל ומעיפים את המים לעברם והריחות כבר בלתי נסבלים. לפני מספר ימים, נתקבלה תלונה מדייר אחר בנושא מפגעים בטיחותיים בכביש בשכונת ביר דובל, בין היתר, מול ביתו של המתלונן הנ"ל. בתאריך 8.11.2017 נתקבלה פניה חוזרת!	נושא הפניה אומת בשטח גם באמצעות הפיקוח העירוני. מדור ביוב ותחזוקה דיווח כי פרויקט הנחת קווי הולכה לביוב תקוע; מבוצעות שאיבת מי ביוב בנכס נשוא התלונה, למרות שהדייר לא התקין בור אטום כבקשת המחלקה. לא ניתן לחבר את נכס למערכת הביוב. בנוסף, תוקן הבור הפתוח שנמצא באמצע כביש בחלוף פרק זמן לא סביר בעליל! לא דווח על השלמת הטיפול גם בסגירת תעלת הניקוז והחזרת המצב לקדמותו שהעלה הדייר הנוסף!!	לקיים בקרה נוקבת על תדירות, כמות והיקף, מוקדים בעייתיים של שאיבת מי ביוב ותחזוקת מערכת הביוב. בהתאם מוצע להכין תוכנית עבודה שנתית מענה יעיל אך מקדמת התייעלות ושיפור בניהול תחום זה. לפעול על-פי נוהל עבודה ברור לטיפול במפגעים סביבתיים ובטיחותיים, שיכלול לוח זמנים סביר וקצר להשלמת הטיפול. לפרסם הנחיות לציבור בנושא שפכי הביוב. לפעול להשלמת פרויקט הנחת קווי הביוב באזור.
11. 21.10.2017 העתק פניה. נזק לרכב עקב מפגע בטיחותי מוצדקת	הפונה טען כי במהלך נסיעה ביום סוער בתאריך 9.10.2017 בכביש 672, נתקל במכסה של שוחת ביוב / ניקוז שהתרומם בהפתעה וכתוצאה נגרם קרע לצמיג האחורי של הרכב שנהג בו. הפונה טוען כי במייד הוא הודיע למוקד המועצה ולגורמים נוספים במועצה. הוא החליף את הצמיג שהינו מסוג מיוחד בעלות של 1900 ₪. הוא מבקש פיצוי בגין הנזק שנגרם לו ולרכבו החדש.	דווח כי נושא הפניה נדון בישיבת ועדה לטיפול בתביעות רכוש ונזק שהתכנסה בחודש ינואר 2018. הוצע לפצות אותו בסכום מסוים בכפוף לחתימה על מסמך סילוק תביעות וטענות.	לקיים סיורי בדיקה תקופתיים לאיתור מפגעים בטיחותיים. מוצע אחת ל- 10 ימים. לטפל בסילוק מפגעי בטיחות ומניעת כל נזק לרכוש ולאדם, תוך פרק זמן סביר וקצר ככל הניתן. למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים תעבורתיים ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
12. 15.10.2017 טלפונית והודעת טקסט לנייד פרסום פוסט על ידי עובד מועצה מקומית מוצדקת	המתלונן הינו עיתונאי מקומי. המתלונן העביר פוסט שפרסם עובד לשכת ראש המועצה בתאריך 15.10.2017 לידיעת ולטיפול הממונה על תלונת הציבור. בהמשך המתלונן הפנה פרסום נוסף של אותו עובד.	1. קוימה שיחה עם העובד לענין הפוסט נשוא התלונה. 2. הובהר לעובד כי הוא מנוע מלנהל דיון ושיח פוליטי לרבות לענין הבחירות הצפויות להיערך בשנת 2018. 3. מדובר בפניה שלישית השנה שמעבירים למבקרת המועצה פרסומים של העובד בפייס בוק, שיש בהם הצהרה פוליטית או עיסוק פוליטי והם מעבר להבעת דעה אישית לגיטימית! 4. ראש המועצה ויועצת המשפטית נתבקשו לקיים שיחה עם העובד המעורב ולהבהיר את עמדתם. <u>היועצת המשפטית</u> למועצה התייחסה כי עומד להתפרסם חוזר מנכ"ל בנוגע להתנהגות בשנת הבחירות. לכשיפורסם על מנכ"ל המועצה לעדכן את העובדים על כך. בכל מקרה יש לזמן את העובד לשימוע בענין מעורבותו ... <u>ראש המועצה</u> התייחס כי המתלונן הוא זה משיץ ודחה את הטענות נגד העובד.	היועצת המשפטית למועצה מתבקשת להנחות את עובדי המועצה כיצד לנהוג בשנת הבחירות ובדגש על פרסום ושימוש במדיה החברתית.
13. 9.10.2017 טלפונית; פניה קודמת 20.9.2017 ותלונה עיקרית מחודש 5/2016 סתימה בקו הביוב והצפת מי ביוב במגרשם – בחצר ביתם מוצדקת	הפונה פנתה עקב הצפת מי ביוב בחצר ביתם דבר שמהווה מפגע סביבתי קשה, וזאת בהמשך לפניה קודמת ותלונה עיקרית בנושא הסדרת מערכת הניקוז האזורית וחיבור תקין למערכת הביוב. המתלונן טען כי קו הביוב בשיפוע הפוך וגרם להצפת מי הביוב במגרשם. הוא ביקש טיפול יסודי שלא יחזור על עצמו.	מחלקת ההנדסה דיווחה כי טיפלה בשחרור הסתימה הקיימת בקו הביוב וההצפה שאירעה בחודש אוקטובר 2017. הדבר אומת מול המתלונן. אך עדיין יש להשלים את הטיפול בנושאי התלונה העיקריים – הנחת מערכת ניקוז אזורית כמתוכנן ומערכת ביוב תקינה מותאמת לתנאי השטח.	להיערך לעונת הגשמים – לנקות ולשטוף את תעלות וקווי התשתית השונים. להעמיד משאבים וכלים מתאימים וזמינים לביצוע שירותים חיוניים תפעוליים. לדוגמה, תאורה וחשמל, ביוב ועוד. לקצר את זמן הטיפול בפניות/בתלונות הציבור במיוחד כשמדובר במטרדים/במפגעים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
14. 9.10.2017 פניה אישית; פניה קודמת 24.9.2017 ותלונה עיקרית 18.12.2016 הצפה במגרשו עם ירידת הגשמים הראשונים מוצדקת באופן חלקי בשל הבניה החדשה.	הפונה טוען כי קיימת הצפה במגרשו בשל התנקזות מי הגשמים הראשונים.	דיווח כי נושא הפניה החוזרת טופל. נמסר כי בניית קיר תומך במגרשו הוסיפה לחומרת בעיית הניקוז. באשר לנושאי תלונתו עיקרית, ננקטו מספר צעדים כדי להקל על המתלונן והדיירים באזור. אך עדיין יש להשלים את הטיפול בנושאי התלונה העיקריים – שידרוג והתאמת מערכת הניקוז האזורית שתמנע הצפות במגרשו ובמגרשים הסמוכים; תחזוקת קו הביוב האזורי העובר במגרשו בשוטף ומניעת גלישת מי ביוב והצפות וכן חיבור הנכס שלו למערכת הביוב העירונית; טיפול בנזילה במד המים והעתקת מד המים לגבול מגרשו; איסוף ופינוי פסולת ביתית באופן סדיר נוכח כביש הגישה הצר.	לבדוק את סטאטוס המערכות והתשתית העירוניות באופן סדיר ומדי תקופה; בהתאם לטפל בתחזוקת או שידרוג או שיפור המערכות והתשתית העירוניות. לבחון את הכשלים והעיוותים בשטח, שנובעים בעיקר מאילוצי תכנון ומבניה קיימת; ולקדם דרכים לטיפול בהסרתם או לשיפור מתן שירות יעיל וסדיר.
15. 9.10.2017 8.10.2017 פניה אישית פניה קודמת 14.9.2017, 24.8.2017 כשירות מציע במכרז חינוך מיוחד; הסעת חניכים והודעה על ההחלטה בדבר הצעת המחיר מוצדקת	הפונה הינו נציג של חברה קבלנית להסעות השתתף בשני מכרזים. א. הוא טוען כי החניכים המוסעים ברכב פרטי שאין לו רישיון להסעה ציבורי ובאמצעות נהגת שאינה מורשית להסעת תלמידים / הסעה ציבורית! קדם לכך פניה בה הוא טוען כי הוא לא קיבל שום הודעה לענין מכרז הסעות חניכי הרווחה בו הוא השתתף. ב. הוא הוסיף כי אחד המציעים במכרז הסעת תלמידים בחינוך המיוחד הינו חברת מוניות קטנה ואין לה אישור המפקח! הוא תוהה למה נערך מכרז ? הוא ביקש להשיב לו את הערבות.	נערך בירור מול מנכ"ל המועצה והיועצת המשפטית. היועצת המשפטית חוות את דעתה לענין ההליך והועברו הנחיות. הבירור העלה כי לא ניתנה חוות דעת משפטית משלימה של היועצת המשפטית למועצה לאחר חוות דעתה הנוגעת להשלמת מסמכים במכרז חינוך מיוחד כולל לענין רישיון הסעת תלמידים או פטור מכך כדין. לא נתקבל עדכון פורמאלי לענין יישום הנחיית היועצת המשפטית במועד שנקבע ולאחר מכן. בנוסף, עלה כי לא ניתנה הודעה פורמאלית למתלונן בנוגע להצעת המחיר שהגיש עד מועד פנייתו! הבירור מול מנהל הרווחה היתה הסעה של חניכים כנטען אף נמסר כי הדבר הופסק במייד וכי נעשה ללא ידיעה המחלקה!	לנהל תהליך המכרז בהתאם להוראות הדין בענין מכרזים לרבות השלמת מסמכים ומתן הודעה למציעים בנוגע להחלטה שנתקבלה במכרז בו הם השתתפו. להשלים את התהליכים לפתיחת שנת הלימודים. לא ניתן לאפשר הסעת חניכים ברכב שאינו רשמי הסעה מטעם המפקח על התעבורה, ובאמצעות נהג שאינו כשיר ומורשה להסעת תלמידים או להסעה ציבורית.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
16. 8.10.2017 פניה למשרד; פניה קודמת טלפונית 14.9.2017 ופניה חוזרת 14.11.2017 גלישת מי ביוב וסתימה בקו במגרשו.	הפונה הודיע על גלישת מי ביוב מאחת השוחות המרכזיות ממוקדמת במגרשו ועל סתימה קשה בקו הביוב האזורי העובר בחלקתו. בהמשך, המתלונן טוען כי זרימת מי הביוב לחלקתו ושוחות סתומות בחלקתו הפך להיות דבר שבשגרה! אף הפעם היתה זרימה ענקית וכבר 10 ימים ואין מושיע!! הדבר מסב לו נזק וגורם מטרד סביבתי קשה שאינו יכול לסבול.	נמסר כי טופל נושא הפניה - שחרור סתימות בקו והפסקת זרימת מי הביוב. הדבר אומת מול המתלונן. מדובר ב- 3 פניות שמתעדות את המפגע של גלישת מי הביוב בטווח חודשיים!	לקיים בדיקות ולערוך סיורים תקופתיים לאיתור מפגעים ברחבי הישוב; לקיים תחזוקה מונעת לקווים ולמערכות התת-קרקעיות. לקדם את הטיפול בסילוק המפגעים לפי מתווה פעולה מוגדר כולל לוח זמנים ברור ואת הצעדים הנדרשים למניעת היפגעות או נזקים. להקצות מקורות תקציביים.
17. 8.10.2017 פניה אישית והודעת לנייד ישנן תלונות של דיירים נוספים. גלישת מי ביוב למגרשו בח'לת אל ג'מל וח'בור מים לא תקין	הפונה הינו דייר בשכונת רנדה/ח'לת אל ג'מל. הוא טוען כי לאחרונה מזה שבועיים הוא סובל מזרימת מי ביוב מהמגרשים הסמוכים לכיוון מגרשו. מי ביוב אלה (מהולים עם מים מתוקים) פגעו לכאורה בצינור המים שבאמצעותו מסופקים המים לביתו. הוא יצא לברר למה הזרימה נעשתה יותר חזקה ואז הוא גילה כי ישנו פיצוץ מים במגרש השכן שמגיעים מצינור עילי. במקום זה, נחפרה תעלה שבאמצעותה נעשית הטיית המים לכיוון מגרשו! הוא חושש מפני פגיעה באיכות המים המסופקים לביתו ולכן הוא מבקש החלפת צינור המים במידי! חיבור ביתו למערכת המים העירונית נעשה לפני 10 שנים באופן שבו הוא קיים היום. הפונה טוען כי הוא ובני משפחתו סובלים ממפגע סביבתי שמפריע להם לקיים שגרת חיים רגילה ועלול לפגוע בבריאותם!	נמסר כי הוחלף צינור המים. מהנדסת המועצה דיווחה כי מוקד זה נכלל ברשימת המוקדים שמחייבים תקצוב וטיפול. כמו כן, נערך סיור בליווי המשטרה הירוקה, מ"מ מנהל מחלקת התברואה ואיכות הסביבה הודיע כי ישנה בעיה של זרימת ביוב שמחייבת בדיקה מעמיקה והטמעת פתרון הנדסי מתאים. אך עדיין יש להשלים את הטיפול בנושאים העיקריים של התלונות הנוספות - חיבור אזורי למערכת הביוב העירונית והסדרת דרך גישה.	כנ"ל. לטפל במוקדים השונים ברחבי הישוב, שיש בהם סתימות וגלישת מי ביוב עקב שינויים בשטח, תוך פרק זמן קצר ככל הניתן. חשוב למנוע כל סכנה לשלום הציבור כשמתגלה המפגע. לקיים בדיקות לאיכות המים לרבות דגימות סדירות באמצעות גורם מורשה לכך. בהתאם, לפרסם את ממצאי הבדיקה ולפעול על-פי הנחיות משרד הבריאות ורשות המים. יש לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
18. 3.10.2017 העתק פניה למועצה דרישה להחלפת מד מים וטענות נוספות לכאורה מוצדקת באשר לטיפול בבקשתו להחלפת המד ובדיקה המד והצריכה;	המתלונן טוען כי מד המים שמונתן בנכס שבבעלותו אינו תקין. לכן הוא חושד כי החיוב בצריכת המים הינו שגוי ומטעה. המתלונן טוען כי עובד מדור מים האחראי על נושא זה מסוכסך עמו, וקיים חשש סביר שהוא ינסה להתעלל בו בכך שלא יטפל בדרישתו. הוא פנה לקופאית הראשית אשר תיקנה את חיוב צריכת המים אך מדובר במד ישן מאוד ולכן הוא מבקש להחליף אותו. הוא ביקש להחליף את המד בעבר ובחודש 8/2017 אך בקשתו לא נענתה. מנהל מחלקת המים ביקש בדיקת מדור מים לענין חיובו ותקינות המד אך לא נעשה דבר !	דווח כי מד המים הוחלף בתאריך 29.10.2017. המתלונן קיבל הודעה ממחלקת הגביה בדבר החלפת מד המים בצירוף תיעוד לכך וכי מד המים שפורק נשלח לבירור במעבדה, בשל טענות לענין אי תקינותו. מחלקת הגביה נתבקשה לקיים מעקב צריכה. לא נתקבל דיווח על השלמת הטיפול וממצאי בדיקת המעבדה.	לקצר את זמן הטיפול בפניות התושבים, לדוגמה 30 יום, ובפרט נושאים שנוגעים למפגעים ולבירור צריכה או שימוש. להחליף מדי מים לא תקינים לפי דוח קריאות מדי מים התקופתי (הדוח הלוגי) ללא דיחוי. להחליף את מכשירי מדידת / מדי מים בתדירות של 20% לשנה , לפי גיול מכשירי המדידה.
19. 1.10.2017 טלפונית פניה קודמת 27.8.2017 מפגע סביבתי של גלישת מי ביוב ואי ביצוע שאיבת מי ביוב מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת עלי. הוא הודיע כי על תקלה במתן שירות שאיבת מי הביוב כפי התחייבה המועצה במסגרת תלונתו שהגיש למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. הפונה טוען כי פיגור או עיכוב בשאיבת מי הביוב ממגרשו ומהאזור גורם למטרד סביבתי של ריח חזק וגלישת מי ביוב. ** בהמשך היו פניות חוזרות למתלונן הנ"ל באותו ענין !	דווח על ביצוע שאיבות מי הביוב בחלוף מספר ימים בחודש אוגוסט 2017, בשל אי מסירת הזמנת רכש לספק. בהמשך דווח על ביצוע השאיבות. הועלו טענות כי לא מדובר באותו מוקד שהגדירה מחלקת ההנדסה כבעייתי. לא נמסרה התייחסות מחלקת התברואה במועצה.	להשלים את פרוייקט הנחת קווי הולכה לביוב והשמשת תחנת שאיבת מי הביוב בשכונת כלת עלי וביר דובל. בהתאם, לחבר את הנכסים באזור דן למערכת הביוב העירונית. לבדוק דרכים להתייעלות בסילוק ובשאיבת מי הביוב במוקדים הבעייתיים; ולהיערך מדי רבעון לכך במישור של ההתקשרות והזמנות הרכש.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
20. 27.9.2017 טלפונית אספקת כלי אצירה חדש לפסולת לא מוצדקת	הפונה הודיעה כי לא קיבלה כלי אצירה חדש לפסולת.	מחלקת התברואה התייחסה כי הדיירת קיבלה כלי אצירה שנשמר אצל ההורים השכנים. הדבר אומת מול הדיירת.	לתעד את מצב פח האשפה, את תיאור פח האשפה החדש שסופק, את מועד מסירתו ואת אישור הגורם המקבל.
21. 20.9.2017 החזר תשלום בעבור תלמיד חריג גיל מוצדקת	הפונה הינה אמא לתלמידה חריגת גיל שנקלטה בשנת הלימודים תשע"ח. התלמידה שהתה בגן טרם חובה כשבוע והפסיקה להגיע. מנהלת גן הילדים אישרה זאת. הפונה ביקשה להשיב לידיה את התשלום בסך 2000 ₪ שמסרה לרכזת במועצה. צורף העתק קבלה בגין התשלום שבוצע.	נערכה בדיקה והועברו ממצאים להמשך טיפול ראש המועצה והיועמ"ש. קיומו שיחות עבודה עם גזבר המועצה למניעת הישנות מקרה זה. דווח על השבת הסכום המבוקש להורה. הבירור העלה כי הסכום שנגבה לא הופקד בקופת המועצה או בחשבון הבנק של המועצה.	לבחון מחדש את נושא גביית כספים במוקדי מועצה השונים לרבות מההורים; לרענן נוהל גביית כספים מהורה. לנהוג על פי כללי משרד החינוך לענין רישום וקליטת תלמידים חריגי גיל .
22. 29.8.2017 טלפונית צורת הטיפול והסדרת התשלום בתלמידה חריגת גיל מוצדקת	הפונה הינה אמא לתלמידה חריגת גיל בשנת הלימודים תשע"ח. הפונה מעלה תהיות לענין צורת הטיפול ברישום בתה ודרישת התשלום בסך 2000 ₪ שנתבקשו לשלם. הפונה / האם של התלמידה העבירה לממונה על התלונות באמצעות הטלפון הנייד העתק קבלה בגין התשלום שבוצע לכך.	כנ"ל בפניה מספר 21 . הבירור העלה כי לא הופקדה הסכום שנגבה בקופת המועצה או בחשבון הבנק של המועצה, וכי מדובר בפנקס קבלות ישן. נוסף על כך, במועד הבדיקה התלמידה לא היתה רשומה במערכת רישום תלמידים. על הגזבר לברר איזה פנקסי קבלות קיימים ועדיין בשימוש. להפסיק שימוש זה; להודיע לכל הגורמים הרלבנטיים על ביטול פנקסי הקבלות ההם. הגביה תתבצע בקופת המועצה ובכל קופת משנה שיש לה לינק לקופה הראשית (שייקבע גזבר המועצה). באשר להורים ניתן לשלם במוסד החינוכי בו לומד/ת בנם/בתם.	כנ"ל; לערוך בדיקה בפועל לתלמידים הלומדים בטרם יסודי במערכת החינוך ולהשוות את תוצאותיה לרישום במערכת הרישום העירונית. על הגזבר לברר איזה פנקסי קבלות קיימים ועדיין בשימוש. להפסיק שימוש זה; להודיע לכל הגורמים הרלבנטיים על ביטול פנקסי הקבלות ההם. הגביה תתבצע בקופת המועצה ובכל קופת משנה שיש לה לינק לקופה הראשית (שייקבע גזבר המועצה). באשר להורים ניתן לשלם במוסד החינוכי בו לומד/ת בנם/בתם.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
23. 17.9.2017 העתק פניה להנדסת (ישנה פניה קודמת) החלפת קו מים לצינור אל-מתכתי לצינור מתכתי; החזרת המצב לקדמותו ותיקון תאורת רחוב מוצדקת	המתלונן הוא דייר בשכונת ואדי אל פש (הררי). הוא טוען כי הדיירים הניחו קו מים שכונתי לפני מעל ל- 14 שנים. הקו תוקן בארבע השנים האחרונות בממוצע בין 8 ל- 11 פעמים בשנה !! חלקו הסופי של הקו שעובר בחציית הכניסה לביתו תוקן כ- 14 פעמים בשנתיים האחרונות. דבר שגורם לו אי נוחות. החל מחודש 12/2016 הקו תוקן 5 פעמים וגרם לחפירת בכניסה לחניית ביתו אך לא הוחזר המצב לקדמותו חרף פניותיו הנישנות. המתלונן מזהה בזבז כספי רב - עלויות והוצאות. הוא הציע בשלב ראשון להחליף את הקטע בחציית הכביש בכניסה לביתו בקו מתכתי ולדאוג לתיקון אספלט. בנוסף, לתקן מאור רחוב המתקן על עמודי חשמל באזור מגוריו, כאשר 4 מתוך 6 לא תקינים!	מהנדסת המועצה מסרה תשובה למתלונן; בה הודיעה בין היתר כי מתוכננת החלפת הקו בכפוף לגיוס תקציב מתאים. בינתיים יוחלף הקו הבעייתי ויבוצע תיקון אספלט. כאשר לנושא התאורה, הנושא נכלל ברשימת התיקונים שיבצע חשמלאי מטעם המועצה במסגרת הזמנת שירותיו הצפויה. נמסר כי בוצע החלפת קו. לא נמסר דיווח פורמאלי על השלמת הטיפול.	למפות את התשתית המים לרבות מערכות תת קרקעיות ומערכות על קרקעיות. לקדם תוכנית רב שנתית לטיפול בתשתית, לפי סדרי עדיפויות ודחיפות שייקבעו. יש לגייס ולהקצות מקורות תקציביים לכך. לזהות מוקדים בעייתיים והישנות תקלות העולה על 3 פעמים לחצי שנה, ולקדם טיפול יסודי או מונע , וזאת לשיפור את השירות, למנוע נזקים ולהביא לחסכון בעלויות התפעול והתחזוקה.
24. 17.9.2017 טלפונית תקלות הסעת תלמיד בחינוך מיוחד מוצדקת	הפונה הינה אם לתלמיד המשולב בחינוך המיוחד ולומד בחיפה. המתלוננת מסרה כי בנה יחד עם שני תלמידים אחרים לומדים בבית ספר בחיפה. הם מוסעים יחד עם תלמידים שסובלים מפיגור שכלי, שאינם מתקשרים עמם ומתנהגים באופן שונה ולעיתים מסוכן! נוסף לבעייתיות זו, עצם השילוב בהסעה גורם למצב התמשכות זמן הנסיעה ואף עיכוב בהגעת התלמידים לבית הספר! המתלוננת טוענת כי הובטח להורים של התלמידים הנוספים שפנו למחלקת החינוך במועצה, שיוסדר נושא ההסעה לרבות הפרדה או פיצול עד תחילת השבוע אך הבעיה עדיין קיימת. המתלוננת ביקשה פיצול קווים והסעה נפרדת לבית הספר דנן.	מחלקת החינוך דיווחה כי הנושא טופל מול חברת ההסעות. בוצע פיצול לקווי ההסעות.	לקיים בקרה ופיקוח יומי ושבועי על ביצוע שירותי היסעים של התלמידים בחינוך המיוחד ובחינוך הרגיל, כולל מול רכזי ההסעות בבית הספר; ואת מידת התאמתו לתנאי ההתקשרות; לערוך בקרות תקופתיות, מוצע פעם אחת לפחות לסמסטר, לענין כשירות הנהגים והרכבים המסיעים את התלמידים ואת מידת התאמת לתנאי ההתקשרות ולהנחיות משרד החינוך בענין הסעות תלמידים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
25. 11.9.2017 טלפונית מוכנות גן ילדים לשנת הלימודים החדשה תשע"ח מוצדקת	הפונה הינה הורה לתלמידה בגן ילדים שכור. הפונה טוענת כי נפתחה שנת לימודים תשע"ח כשגן הילדים אינו מוכן. המתלוננת טוענת כי המזגן מקולקל והחום בלתי נסבל, פינת המשחקים בחצר כמעט ריקה מכל משחק והריהוט הפנימי ישן ואף חלקו שבור.	דווח על הכנת אלמנטים של בטיחות בגן הילדים אך נשארו נושאי התחזוקה. דווח כי המזגן תוקן בתאריך 14.9.17. בסוף שנת 2017 דווח כי נושא המעקה בחצר מטופל.	לתעד את הריז'קטים של ההורים ומנהלי מוסדות החינוך, להעביר אותם לבחינה ולטיפול מחלקת החינוך מול העובדים והספקים הרלבנטיים, באופן פורמאלי. להיערך לפתיחת שנת הלימודים לרבות במישור ההצטיידות.
26. 29.8.2017 פניה אישית איסוף ופינוי פסולת ביתית בשכ' ונסה בתדירות של פעם לשבוע	הפונה הינו דייר בשכונת ונסה. הפונה טוען כי מתבצע איסוף ופינוי ביתית רטובה בשכונת ונסה בתדירות של פעם אחת לשבוע.	לא נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה !	לשפר את דרך ביצוע עבודת איסוף ופינוי פסולת. איסוף ופינוי פסולת ביתית רטובה מחויב להיות פעמיים ל- 10 ימים ולפי תנאי חוזה ההתקשרות עם הקבלן (מקובל פעמיים לשבוע). לשלם לקבלן בהתאם לתנאי ההתקשרות והביצוע בפועל.
27. 27.8.2017 טלפונית פניה קודמת 6.6.2017 28.5.2017 תקלה חוזרת באיסוף ופינוי פסולת ביתית, תדירות הפינוי פעם אחת בשבוע מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל. הפונה טוען כי הדבר חוזר על עצמו מדי תקופה ! לפונה היו פניות במהלך שנת 2016 בענין תקלות בביצוע שירות פינוי פסולת באזור מגוריו. הפונה טוען כי כחודש וחצי מתבצע איסוף ופינוי פסולת רטובה באזור מגוריו בתדירות של פעם אחת בשבוע ! הוא מדגיש כי מדובר בתקופת הקיץ דבר שהופך לבלתי נסבל.	לא נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה כולל בדיקת מול המפקח והחברה הקבלנית! נמסר כי הנושא טופל אך פניות חוזרות ! הדבר אומת מול המתלונן.	ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה כלשונה. לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוזה ההתקשרות. להפנות את הטענות והריג'קטים לטיפול ולהתייחסות החברה הקבלנית שמבצעת את שירות איסוף ופינוי הפסולת. לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של מחלקת התברואה ואיכות הסביבה במועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
28. 27.8.2017 טלפונית פניה חוזרת הפעלת מאור רחובות מוצדקת חלקית.	הפונה טוען כי מאור הרחובות בשכונת סיוואניה פועל עד שעה 5:00 בבוקר כשעדיין חושך. אותה בעיה היתה בשכונת דליה צעירה אך סודרה לפני כשבוע ממועד פנייתו.	הבירור העלה כי לא הוזמן שירותי חשמלאי מוכשר בליווי מנף החל מחודש אפריל 2017! הדבר הוסבר כי אין יתרה תקציבית! מנהל התחזוקה מסר כי מדובר בפרק זמן קצר עד התפוגגות החשכה. דווח כי המרכזיות כוונו.	לבחון את הסטאטוס התקציבי להזמנת שירותים תפעוליים חיוניים, בין היתר, תחזוקת מאור הרחובות ומערכת החשמל העירונית; שירותי שאיבת ביוב ושחרור סתימות ביוב ושטיפת קווי ביוב; ציוד כבד (מחפר ומנוף); שירותי רתך צנרת; שירותים וטרינריים; שירותי הדברה על סוגיה השונים; שירותי פינוי פסולת בסוגים השונים. מוצע בחינת צרכים ויעדים מול תקציב מאושר לכך. להסדיר את מועדי הפעלת מאור הרחובות בהתאמה לשעון קיץ / חורף (לפי העונה), בכל האזורים; לתקן את התקלות במאור הכבישים כולל החלפת נורות שאינן דולקות. לקיים בקרה יומית ושבועית לענין מצב מאור הרחובות והפעלתו. לקדם את ההתייעלות אנרגטית.
29. 21.11.2017 טלפונית העדר תאורה בסביבת מגורים ואי טיפול בפניותיו לכאורה מוצדקת	המתלונן דייר בשכ' המזרחית מוחרקה. הוא טוען כי חרף פניותיו למועצה, מאור הרחובות לא תקין מזה תקופה העולה על שנה!! הוא מציין כי נמסר לו כי אין הזמנת רכש מאושרת לטיפול!	לא נתקבל דיווח בדבר תיקון נושא פנייתו!!	כנ"ל; לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף, בין היתר, תיקון תקלות במערכת החשמל והחלפת נורות. לקיים סיורי בדיקה אחת לחודש ולמפות את תקלות במערכת החשמל העירונית ובמאור הרחובות; בהתאם, לשלב את תיקון התקלות בתוכנית העבודה השוטפת.
30. 8.2017 טלפונית מפגע בטיחותי במדרכה- אי לקדמותו. מוצדקת	הדייר הודיע כי קיים מפגע בטיחותי קשה במדרכה הסמוכה לביתו בכביש ראשי בואדי אל פש. הפונה מסר כי בוצעה עבודת תיקון ברשת המים אך לא הוחזר המצב לקדמותו.	מנהל התחזוקה התייחס כי הנזק הינו באחריות הדייר שהינו קבלן בעצמו שגרם את הנזק. לא נתקבל דיווח בדבר תיקון המדרכה והאם הוגשה תביעה / דרישה לכיסוי הוצאות המועצה והפעולות הנדרשות לכך.	למנוע כל סכנה לעוברי אורח. לטפל בסילוק המפגע הבטיחותי זה וכל מפגע, בפרק זמן קצר ככל הניתן. לפקח על ביצוע כל עבודה הנדסית בתחום הרבים בין באמצעות עובדי המועצה או באמצעות ספקים מטעם המועצה או מטעם גורם אחר שקיבל אישור הנדסי לכך. להכין נוהל מחייב את הספק שיקלול התייחסות לענין החזרת המצב לקדמותו ולאחריותו כלפי המועצה. להביא נוהל זה לידיעת הספק לפי תחילת הביצוע ובשלב ההתקשרות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
31. 21.8.2017 העתק פניה פניה חוזרת 12/2017. בעלי חיים בדלית אל כרמל – רישוי ופיקוח מוצדקת	עמותה שפועלת להגנה על בעלי חיים, פנתה לרופא הוטרינר במועצה בענין עדכון כלבים במערכת הרישוי העירונית, ובנושא התופעה הרחבה של כלבים משוטטים. הועלו נושאים נוספים הנוגעים להחזקת בעלי חיים ולהעלאת המודעות בקרב הציבור בנושא זה.	על-פי התייחסות הרופא הוטרינר מתאריך 22.8.2017 עולים חסמים ותקלות במתן השירות הוטרינרי בתחום המועצה. כמו-כן, הועלו נושאים נוספים שמחייבים בירור. לכן הומלץ על כינוס ישיבה מיוחדת כדי לבחון ולדון בנושאים שהועלו. בתאריך 13.9.2017 נערכה ישיבה השתתפו בה נציגי העמותה ונציגי המועצה הרלבנטיים.	לקדם פעולות הסברה והגברת המודעות בתחום המועצה בנושא החזקת בעלי חיים. לפעול להגברת הפיקוח והאכיפה בתחום המועצה באשר להחזקת בעלי חיים. להיערך אדמינסטריבית להגשת קול קורא לטיפול בחתולי רחובות וכלבים. לסדר התקשרות עם תחנת הסגר מורשית.
32. 21.8.2017 טלפונית טקסט לנייד פינוי פסולת מתחנת היסעים במרכז הישוב מוצדקת	הפונה הינו תושב מקומי. הוא פנה כי תחנת ההיסעים שנמצאת במרכז הכפר מטונפת בפסולת כולל פסולת קרטון לכאורה של העסק המופעל בסמוך אליה. הפונה ביקש לנקות את התחנה ולאפשר ישיבה נוחה לנוסעים.	דווח ואומת מול המתלונן כי נוקתה התחנה. הוצב ספסל לישיבת הנוסעים. סוכם להמשך טיפול כי חשוב שתחנת ההיסעים תהיה מקורה ותתקיים תחזוקה שוטפת וניקיון בתחנה ובסביבה.	לתחזק את תחנות היסעים ומדרכות ולנקות את סביבתם, פעם אחת לפחות בשבוע. לשפר את סטאטוס תחנות ההיסעים בתחום המועצה. לפקח על איסוף ופינוי מהעסקים, דרך סילוק וריכוז הפסולת העסקית, הפרדת הפסולת לזרמים השונים...
33. 15.8.2017 העתק פניה תזכורת 2.10.2017 יישום הוראות פסק דין במערכת הגביה העירונית לא מוצדקת	הפונה פנה לענין יישום פסק דין שניתן בחודש מאי 2017, על פיו הוא יסדיר את התשלום בגין חובותיו למועצה ארנונה ומים לשנים 2010 - 2017 ב- 70 תשלומים, בהתאם לתחשיבי הריבית וההצמדה. המתלונן טוען כי נקלטה עסקת תשלום של 60 תשלומים ולא 70 כפי נקבע בפסק הדין. לא קיבל אישור בדבר מחיקת חובות עד שנת 2009.	נמסרה תשובה למתלונן באמצעות היועצת המשפטית למועצה בתאריך 9.10.2017. היועצת המשפטית ציינה כי מאחר והמערכת הממוחשבת אינה יכולה לחלק באופן טכני את הסכום ל- 70 תשלומים בעסקה אחת, בוצעה חלוקה ל- 67 תשלומים אך הסכום החודשי בו הוא מחויב נותר בסך נומינלי של 1020 ₪ בלבד כלומר החלק ה-70 מהחוב, בהתאם לפסק הדין.	להיוועץ ביועץ/ת המשפטי/ת לענין יישום ופרשנות לפסק הדין שניתן / יינתן, ולפעול על-פי הנחיותיו/ה. להסביר לנישום בנוגע לעסקת תשלום שנקלטה בקופת המועצה, וזאת במעמד קליטתה; ולוודא את הבנתו והסכמתו לכך. להשיב לפניות תושבים ונישומים תוך פרק זמן סביר שלא יעלה על 30 יום לכל המאוחר.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
34. 27.8.2017 פניה חוזרת 20.8.2017 אישית גלישת מי ביוב באזור מגורים וקו ביוב לא תקין מוצדקת	הפונה פנה בהמשך לפניה קודמת במהלך שנת 2016 בענין גלישת מי ביוב באזור מגוריו בשכונת סיוואניה. הוא טוען כי המצב נהיה קשה יותר למרות העבודה שביצעה מחלקת התחזוקה. הוא מבקש החלפת קו הביוב וטיפול מיידי. בהמשך הוא הודיע כי בוצעה שטיפת לקו הביוב הסמוך, נמצאו חלקי מתכת ובטון בקו ובשוחה וכי הקו שבור, לכן מבקש לנקות את הקו ולהטות אותו לכיוון הקו התחתון.	לפניה הקודמת מתאריך 20.7.2016, מחלקת ההנדסה הודיעה כי חובה לשנות את הקו, הטיית קו הביוב למזרח. לא נתקבל דיווח בדבר השלמת הטיפול ובדבר הצעדים שננקטו במסגרת הטיפול בפניה החוזרת.	לערוך סקר ובדיקות תקופתיות למערכות ולתשתית המים, הביוב והניקוז. בהתאם לקדם טיפול לפי סדר קדימות בתוכנית העבודה. לקצר את זמן טיפול בפניות ותלונות הציבור כולל מתן מענה לממונה על תלונות הציבור.
35. 15.8.2017 הודעה טלפונית מטרד סביבתי ותקלות בביצוע איסוף ופינוי פסולת רטובה מאזור מגוריו ומרחבי הישוב מוצדקת	המתלונן פנה באמצעות רשת הוואטס אפ וצירף תמונות פוטוגרפיות שמתעדות את הפסולת שנערמה בפחי האשפה. המתלונן טוען כי הקבלן המבצע איסוף ופינוי פסולת רטובה, אינו אוסף את הפסולת. דבר זה גרם למפגע סביבתי קשה ולסבל רב לו ולתושבי הישוב, במיוחד בשל מצבו הבריאותי. המתלונן ביקש לפעול לפתרון בעיה זו ולהקל על סבל התושבים.	בבירור במוקד נמסר כי הקבלן אכן לא פונה הפסולת וכי הפניה נמצאת בסידור הקבוע למועד הפניה. עוד נמסר כי היתה "שביתה" או הפסקת עבודה מטעם הקבלן המבצע למספר ימים !! הביקורת ביקשה התייחסות לשאלות הבאות : 1. מהי הסיבה להפסקת עבודת הקבלן? 2. איך מתחשבת המועצה עם הקבלן ? 3. איזה צעדים נקטה בהם המועצה למניעת הפסקת ביצוע שירות זה ולחידושו, או 4. מהם הצעדים בהם תנקוט המועצה למניעת פגיעה במתן שירות איסוף ופינוי פסולת רטובה בעתיד ? לא נתקבלה התייחסות!	לפקח על עבודת החברה הקבלנית שמבצעת את איסוף ופינוי פסולת, במהלך פינוי הפסולת בכל האזורים; לתעד את הריג'קטים ולהעביר אותם לטיפול החברה הקבלנית. לקיים מעקב אחר תיקונם. לא לאפשר אי פינוי פסולת רטובה במשך שבועיים. לאכוף את הוראות חוזה ההתקשרות והדין כולל הדגשת הפרות ובמסגרת ההתחשבנות. לכנס ישיבה לבחינת ההתקשרות ומתן שירותי איסוף ופינוי פסולת רטובה בתחום המועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
36. 22.8.2017 טלפונית פניה קודמת 3.7.2017; 19.6.2017 תלונה בכתב 7.5.2017 גלישת מי ביוב וזרימת מים ממבני ציבור סמוכים – מטרד סביבתי מוצדקת	המתלונן דייר בשכונת רנדה/ח'לת אל ג'מל שמגרשו נמצא בסמוך למבני ציבור. בהמשך לפניה קודמת לענין חיבור הנכס למערכת הביוב העירונית וגלישת מי ביוב, המתלונן פנה שוב ושוב לענין גלישת מי ביוב וזרימת מים מהמגרש העילי עליו בנויים מבני ציבור לעבר מגרשו, דבר שגורם למטרד סביבתי קשה כולל ריח חריף. הוא טוען שהמצב בלתי נסבל וכי חרף פניות השונות והנישנות למחלקה ולגורמים השונים במועצה, פנייתו לא טופלה. יצוין כי בחודש 10/2017 השכן הגיש תלונה בנושא דומה. פניה מספר 17 לעיל.	מנהל מחלקת התברואה הודיע כי הוא סייר במקום נשוא התלונה יחד עם נציגי המשטרה הירוקה. בסיור עלה כי קיימת זרימת מי ביוב מהמבנים במגרשים העיליים למגרשו. מחלקת ההנדסה הודיעה כי תוקצב מוקד זה במסגרת תב"ר 404 לטיפול במוקדי ביוב בעייתיים שאושר בחודש נובמבר 2017. לא נמסר דיווח נוסף על השלמת הטיפול או התקדמותו.	לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור ולהקל על סבלם של התושבים ככל שמדובר במפגע סביבתי / בטיחותי. להכין מתווה עבודה הכולל לוח זמנים למתן פתרון מיידי / בטווח זמן קצר. לקדם גילוי יסודי לגורמים ולסיבות להיווצרות המפגע.
37. 22.8.2017 טלפונית חזירי בר בסביבת מגורים – מטרד סביבתי לכאורה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת רנדה/ח'לת אל ג'מל. הפונה טוען כי באזור מגוריו, ככל הנראה עקב מפגע זרימת מי הביוב, מסתובבים חזירי בר אשר גרמו נזקים לגינתו ומהווים מטרד סביבתי קשה.	לא נתקבלה התייחסות פורמאלית מרופא הוטרינר אבל בשיחה שהתנהלה בשל הודעות שונות למועצה בנושא זה, נמסר כי ישנה בעיה של חזירי בר שמגיעים מהיערות לאזורי הקצה. הוטרינר העירוני פנה לשמורת הטבע והגנים בענין זה.	לפעול למיגור תופעת חזירי בר וחיות בר באזורים מאוכלסים, בשיתוף רשות שמורות הטבע והגנים וגופים נוספים שאחראים לכך.
38. 21.8.2017 טלפונית השלכת פסולת במגרש מול ביתו – מפגע סביבתי מוצדקת	הפונה טוען כי מול ביתו קיים מפגע סביבתי. הוא טוען כי במגרש מול ביתו הושלכה פסולת מכל סוג! לדבריו, הדבר מהווה מפגע וגורם לו סבל בשל מחלתו במיוחד. הוא מבקש סילוק הפסולת מהמגרש ומניעת השלכות פסולת נוספת.	הבירור מול המוקד העלה כי אכן היה מפגע סביבתי וסולק. השטח גודר. לא נתקבלה התייחסות פורמאלית של המחלקה כולל השלמת טיפול.	למנוע את השלכת פסולת יבשה וגושית במגרשים באזורי מגורים ובשטחים פתוחים ירוקים. לקיים פיקוח בשטח לענין שמירת על איכות הסביבה ואכיפת הדינים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
39. 25.7.2017 פניה קודמת 20.7.2017 טלפונית פיצוץ מים בדרך למנזר מוחרקה מוצדקת	הפונה הודיע על פיצוץ מים/נזילה בצינור פלסטיק מול מגרש השייך לפלוני שנמצא בדרך למנזר מוחרקה. בהמשך הוא פנה שוב כי הוא הבחין בנזילת מים באותו מקום.	דווח כי הפיצוץ תוקן אך לא הועברה התייחסות פורמאלית. לא סביר ולא תקין שתיקון פיצוץ מים יימשך שבוע!	לבחון את מצב ואת תקינות וחוקיות החיבורים הקיימים באזורי הקצה ו/או פריפריאליים, או מחוץ לתחום המועצה. בהתאם לכך, לפעול למניעת הפסדים ובזבז מים, ולקדם צעדי התייעלות.
40. 20.7.2017 טלפונית השלכת פסולת עפר בצמוד לרפת באזור מוחרקה ומפגע אבק מוצדקת	הפונה הופנה על ידי הרופא הוטרינר. הוא טוען כי הוא מחזיק ומגדל עזים ברפת באזור מוחרקה, שכניו השליכו פסולת בנין ועפר במגרשיהם הצמודים. כתוצאה מכך וממערב משאיות, הוא סובל ממפגע אבק אשר גרם לו אי נוחות ונזק לרפת. הפונה מבקש להתרות בנהגי המשאיות ושופכי הפסולת באזור!	הרופא הוטרינר הודיע כי אכן המצב בלתי נסבל. המון אבק באזור מתוויר! הרופא הוטרינר הודיע כי הוא יזם פניה למשרד להגנת הסביבה אך לא קיבל מענה.	לפקח על השלכת פסולת באזורים הפתוחים והאזורים הצמודים לתחום המועצה. למנוע את השלכת פסולת באזורים לא מורשים ובפרט באזורים פתוחים; במקביל יש לקדם הסברה בקרב התושבים.
41. 20.7.2017 אישית תקלות באיסוף ופינוי פסולת רטובה מאזור מגורים בשכונה מזרחית מוצדקת	הפונה טוען מזה תקופה של 4-5 חודשים הוא סובל מתקלות באיסוף ופינוי הפסולת הרטובה. אף לפני כחודש וחצי הבעיה החמירה כאשר מתבצע פינוי פסולת אחת לתקופה, בערך כשבועיים! משאית הפסולת הביתית לא נכנסת ל"סמטה" בה הוא מתגורר למרות שהינה ברוחב תקין! הוא מסר כי בחודשים האחרונים מתבצעות עבודות איסוף ופינוי פסולת רטובה באזור מגוריו באמצעות רכב הבייבי שמתמלא מהר. הפונה טוען כי בבירור מול נהג הרכב שמפנה את הפסולת, נמסר לו כי הוא קיבל הנחיה מהמועצה לפנות פעם אחת לשבועיים!! הוא יצר קשר עם העובד/פקח מטעם המועצה שמסר לו כי לא ניתנה הנחיה כאמור! הוא הוסיף כי מתבצעות עבודות פינוי הפסולת הביתית, פחי האשפה מרוכזים באמצע הכביש ולא מוחזרים למקומותיהם או קרוב ככל הניתן.	לדברי הפונה, הוא הופנה לממונה על התלונות על-ידי הפקח על עבודות פינוי פסולת. יצוין כי נתקבלה פניה בחודש 10/2016 מדייר נוסף שהעלה טענות דומות לענין שיטת פינוי הפסולת. לא הועברה התייחסות פורמאלית לפניה זו.	לכנס ישיבה בהשתתפות הקבלן שמבצע שירות זה, לבחינת שיפור וייעול שירותי איסוף ופינוי פסולת ביתית. ברקע יש להכין נייר עבודה באמצעות מחלקת התברואה ואיכות הסביבה לאחר היוועצות ביועץ שערך את המכרז והיועצת המשפטית למועצה שיכלול את הריג'קטים, החסמים ודרישות המועצה לשיפור מתן השירות, בין היתר, נתייחס לנושאים הבאים: אופן פינוי הפסולת – תגבור, שעות הפעילות והפינוי, תדירות הפינוי, שיטת הפינוי לרבות החזרת פחי האשפה/כלי האצירה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
42. 18.7.2017 טלפונית גלישת מי ביוב – מפגע סביבתי באזור טבעת המתנ"ס מוצדקת	הפונה הינה דיירת באזור טבעת המתנ"ס/ ואדי אל פש. היא טוענת כי פנתה למנהל מחלקת התברואה ואיכות הסביבה במועצה לפני כן בענין גלישת מי ביוב ממגרש השכן. היא מסרה כי בהתחלה היא סברה שהבעיה קיימת במגרשה אך לאחר שאיבת מי הביוב התברר כי הבעיה באזור וייתכן במגרש השכן. הפונה ביקשה לסייע בגילוי מקור הבעיה, טיפול המועצה ומניעת גלישת מי הביוב למגרש שלה.	הפקח מטעם המועצה מסר כי אכן קיימת גלישת מי ביוב באזור נשוא התלונה. הוא ערך מספר סיורים ובדיקה לגילוי מקור הבעיה של הגלישה מי הביוב ממגרש השכן. לא הועבר דיווח פורמאלי בדבר הצעדים שננקטו ובדבר השלמת הטיפול.	לפרסם הנחיות מנע לתושבים לענין שפכי הביוב. לקדם הסברה בקרב הדיירים. לקדם השלמת מערכת הביוב העירונית ולחבר את הנכסים שטרם חוברו. לשפר את שיטת גילוי בעיות בשטח ואת אופן בדיקת נזילת או גלישת מים/ מי שפכים; יש להעמיד אמצעים וכלים לרשות מדור מים וביוב.
43. 17.7.2017 טלפונית עיכוב באיסוף ופינוי פסולת גזם וחפצים מיושנים לכאורה מוצדקת	הפונה הודיע כי הוא פנה לעובד המועצה שמלווה את משאית מנוף איסוף ופינוי פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים, לצורך פינוי פסולת גזם. העובד הנ"ל הבטיח לו שהוא מגיע אך לא הגיע. הוא לא קיבל כל הודעה אחרת וכי לא פונתה הפסולת.	הבדיקה העלתה כי פנייה זו לא היתה רשומה במוקד. כאמור בהתייחס פניה של דיירת נוספת בנושא פינוי פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים. במוקד דווח על תקלות באיסוף ופינוי פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים!	לבחון את שיטת איסוף ופינוי פסולת יבשה; סדר הקדימות בטיפול. לרכז את הפניות בנושא איסוף ופינוי פסולת יבשה ולטפל לפי סדר קדימות ודחיפות. לפרסם הנחיות לציבור ולפנות על-פי תוכנית עבודה מוגדרת. מוצע לתגבר את שירותי איסוף ופינוי פסולת יבשה, שיגיע לאזור פעמיים בשבוע או לפחות פעם אחת.
44. 17.7.2017 דוא"ל, טלפונית פניה קודמת 9.5.2017 19.4.2017 מאור רחובות לא תקין בשכונת דליה צעירה מוצדקת	המתלונן הינו דייר בשכונת דליה צעירה. הוא טוען כי מאור הרחובות באזור מגוריו לא תקין. המתלונן טוען כי התאורה לא תוקנה מעולם ואף צירף תמונות. בהמשך הוא הודיע כי לא תוקן מאור הרחובות חרף פנייתו! הוא טוען כי ישנה תנועה רבה של רכבים וילדים באזור מגוריו וזה מלחיץ ומהווה מפגע.	הבדיקה העלתה כי לא הונפקה הזמנת רכש לתחזוקת מאור רחובות כבר מעל ל- 3 חודשים! הבירור העלה כי קיים חוסר תיאום וסחבת בהשלמת הליך הנפקת הזמנת רכש בנושא החשמל ומאור הכבישים! לא דווח על השלמת הטיפול!	לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף. לקיים סיורי בדיקה אחת לחודש ולמפות את תקלות במערכת החשמל העירונית ובמאור הרחובות; בהתאם, לשלב את תיקון התקלות בתוכנית העבודה השוטפת. ולהיערך מדי רבעון להזמנת שירותים חיוניים למועצה כולל תחזוקת החשמל העירוני.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
45. 16.7.2017 העתק פניה הזרמת מי השפכים למערכת ניקוז עירונית בואדי אל פש מוצדקת	המתלונן מסר כי בתאריך 15.7.17 הוא הבחין בצינור כיבוי אש מועבר מחצר בית מגורים בשכונת ואדי אל פש אל מערכת הניקוז העירונית. המתלונן מסר כי לא מדובר בפעם ראשונה אלא בפעם עשירית. המתלונן טוען כי הוא העביר זאת למנהל מחלקת התברואה ולפקח מטעם המועצה. אך הדייר ממשיך להזרים את מי השפכים למערכת ניקוז של מי הגשמים. המתלונן טוען כי הוא שאל את הדייר לענין זה ואף הזהיר אותו!	הבירור העלה כי הדיירים נוספים באותו אזור מזרמים שפכי הביוב במערכת הניקוז העירונית ולכן נגרם מפגע סביבתי קשה. דווח כי הדייר הזהיר על ידי הפקח אך לא צורף העתק ממכתב ההתראה/האזהרה. לא נתקבל דיווח נוסף בדבר הצעדים והפעולות שננקטו לטיפול בנושא התלונה באזור זה, במועד שנקבע ולאחר מכן.	להעביר את מכתבו הפקח מתאריך 23.7.17 ואת דו"ח הסיור/הבדיקה שערך כולל תיעוד מלא לטיפול מהנדסת המועצה ומדור הביוב בשיתוף היועצת המשפטית/התובע העירוני, באופן פורמאלי. להתרות בגורם המפגע בכתב ולהעביר אליו הנחיות לטיפול במי הביוב/שפכי הביוב שנוצרים במגרשו. במקביל, יש לקיים בקרה שבועית (רצוי בתדירות של פעמיים בשבוע) אחר נושא התלונה - סילוק מי הביוב/שפכי הביוב. לברר לעומק את הנתון שהעביר מנהל המחלקה לענין חיבור נכסים באזור נושא התלונה למערכת הניקוז והזרמת מי הביוב / שפכי הביוב אליה !! במידה ויתברר כי אכן הדיירים מזרמים מי הביוב/שפכי הביוב אל תוך מערכת הניקוז, יש לנהוג כמתחייב בדין - הפסקת מהלך זה ומניעתו, להתרות בהם ולקיים בקרה אחר דרך טיפול בשפכים, העברת הנחיות לטיפול בשפכי הביוב, לנקוט בצעדים המשפטיים והמנהליים המתחייבים. במקביל, יש לקדם ביצוע השלמת פרויקט הנחת קווי הולכה לביוב באזור ואדי אל פש. לקדם הדברה שוחות הניקוז והביוב, מוקדי האשפה והגרוטאות כמתחייב בדין באמצעות גורם מוסמך וכשיר. לקיים ישיבות עבודה ותיאום בין האחראיים במועצה לקידום הטיפול בנושא התלונה והנושאים שעלו במסגרת הטיפול בתלונה זו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
46. 3.7.2017 העתק פניה מפגעים סביבתיים ושמירת איכות הסביבה בשכונת הורדים מוצדקת	המתלונן הינו דייר בשכונת הורדים. הוא פונה בשני נושאים : 1. אזור תיבות הדואר ומיכלי המיחזור בכניסה לשכונה – הפך למוקד ריכוז אשפה. תושבים משליכים שקיות אשפה במקום זה ! בנוסף אזור מיכל הקרטונים משמש מפעילי עסקים באזור שמשליכים שקיות פסולת סביב המיכלים. המתלונן מציע להתקין מצלמות, לאכוף כלפי עבריינים ולהפעיל נאמני ניקיון ! 2. בכל פינוי אשפה מפזרים אשפה על הכביש, משליכים את הפחים למרחק מהרכב וגורמים לנזקים. אפשר לשמוע היטב כיצד המיכלים מתעופפים בשעות הלילה ! בנוסף הקבלן משאיר את המיכלים הרחק מהבתים. המתלונן מעלה דוגמה קיצונית מהפינוי האחרון. הוא טוען כי פינוי האשפה אינו מספיק. צורפו תמונות ממחישות את הנאמר.	המתלונן קיבל מענה בתאריך 11.7.2017 ע"י מ"מ מנהל המחלקה. מ"מ מנהל המחלקה התייחס כדלהלן: 1. תושבים מתייחסים למרחב הציבורי כאזור הפקר ומשליכים פסולת בסביבת המיתקנים ואפילו לא לתוכם. 2. טיפול בכל תושב משליך פסולת בכפוף למסירת פרטים מלאים. 3. תופעל מחלקת אכיפה שתאכוף גם את נושאי איכות הסביבה. 4. ישנה הנחיה למחלקת התחזוקה לנקות את סביבת המיתקנים/הכלובים. 5. באשר לנושא פינוי פסולת, הוא בוחן יחד עם העובד (שמלווה את הקבלן שמבצע) דרכים למתן מענה לפניות. 6. ריכוז פחי האשפה במקומות שאין המשאית יכולה להיכנס וזאת כדי לקצר את התהליכים ולעמוד במשימות. 7. המקרה הסציפי לא הגיוני... 8. ימליץ לא לחדש את הסכם ההתקשרות ולצאת למכרז חדש מותאם לצורכי הישוב שמתרחב.	ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה כלשוננו. לא להתיר את פינוי פסולת בשעות הלילה. לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוזה ההתקשרות. להפנות את הטענות והריג'קטים לטיפול ולהתייחסות החברה הקבלנית שמבצעת את שירות איסוף ופינוי הפסולת. לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של מחלקת התברואה ואיכות הסביבה במועצה. לבחון נושא אספקת פחי אשפה על ידי החברה הקבלנית במקום אלה שניזוקו במהלך ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת מתחום המועצה. לקיים סיורים ובדיקות בתדירות שבועית, באזורי המיתקנים והמיכלים לאיסוף פסולת יבשה ולמיחזור; לאכוף את הוראות הדין ולקדם הסברה בקרב התושבים מחד, ומאיך לתחזק ולנקות את סביבת המיתקנים. למנוע את הישנות הליקויים ולשפר את שיטות העבודה, הבקרה והפיקוח בתחום איסוף ופינוי הפסולת.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
47. 3.7.2017 אישית פינוי פסולת גזם בתמורת תשלום	הועברה הודעה באמצעות צד ג' (ביקש לא לחשוף את זהותו) מאת תושב מקומי מסוים. התושב המקומי טען כי הוא הזמין טרקטור לפינוי גזם שנערם על פי המלצת עובד המועצה שמלווה את הקבלן המבצע בתמורה לתשלום 100 ₪ !!	נטען לתקרית אלימה ! העובד הכחיש את קבלת הכסף. נמסר כי הפסולת נערמה בכביש צר ולא נגיש, וכי הדבר באחריות הדיירים !	על המנהל לפקח על ביצוע העבודה היומית לפי תוכנית עבודה יומית ותוכנית שבועית שהכין והעביר לעובדים תחת מרותו. לאסור את גביית כספים על ידי העובדים בשטח; לרענן את ההנחיות הרלבנטיות לעובדים.
48. 2.7.2017 טלפונית התראה בגין חוב אגרת צנרת משנת 2003 מוצדקת	הרקע לשיחה הטלפונית הוא התראה להסדרת חוב משנת 2003 בעבור אגרת צנרת שנשלחה ל"חייב" שהיה קטין במועד יצירת החיוב הנטען ! החייב לכאורה טוען כי אינו מתגורר בדלית אל כרמל מזה שנים ולא ידוע לו על החוב ! מדובר בצעיר שעבר לגור ביישוב מסוים בצפון לאחר פטירת אביו.	מחלקת הגביה מסרה כי : * החיוב בגין אגרת צנרת נוצר בשנת 2003 ושולם על חשבון החיוב אך נשארה יתרה. * על פי רישומי מחלקת הגביה, מד המים הותקן בתאריך 27.11.2003 בגוש 11509 חלקה 46. * החייב טוען כי אינו מתגורר ביישוב ואין לו נכס. * הוצע לתאם סיור בשטח בהשתתפות מהנדסת המועצה לבדוק האם מד המים אכן הותקן.	לערוך סיור בדיקה במקום בו נרשם כי הותקן מד מים. בהתאם לממצאי הבדיקה הנ"ל, להמשיך בטיפול בנושא ולדווח על הצעדים שננקטו. מנהל הגביה דיווח כי בהתאם לבדיקתו בשטח לא נמצא מד מים ואין תשתית. ...
49. 26.6.2017 טלפונית מטרד סביבתי – מתקן איסוף בקבוקי פלסטיק בשכונת סיוניה מוצדקת	הפונה טוען כי המתקן מהווה מטרד סביבתי. הפונה טוען כי המתקן מול ביתו מכער את הנוף מחד, ומאידך חלק מהתושבים משליכים בקבוקי פלסטיק שלא לתוך המתקן אלא מניחים אותם מעל המתקן או על ידו. המתקן מושך חרקים. הוא מבקש הזזת המתקן למקום אחר מתאים. לחילופין, במידה ולא יאותר מקום אחר, הוא מבקש לבנות גדר שיסתר את המתקן ויתחום אותו, בכך ימנע את השלכת בקבוקי פלסטיק ושאריות לכלוך למגרשו ולסביבתו.	מנהל מחלקת התברואה התייחס כי השכן פנה לפני מספר חודשים וביקש להוסיף מתקן לאיסוף בקבוקים ליד הקיים, כדי שהתושבים לא ישליכו את בקבוקים מעל הכלוב או בסביבתו. מתקן זה משרת את כל השכונה ומתמלא. השכן הנ"ל דואג לנקות מדי יום את סביבת המתקן מול ביתו. המתקן הוזז בתיאום עם מחלקת התחזוקה למיקום הנוכחי. הכלוב לא מפריע לאף אחד מלבד השכן הנ"ל. רוב האנשים מתנגדים להצבת מיתקני המיחזור! לבחון את הצעת הפונה לגדר ולתחם את המיתקן.	לקדם הסברה והעלאת המודעות בקרב התושבים לענין הפרדת פסולת במקור והשלכת הפסולת למיחזור לתוך המתקן המתאים, כשהפסולת נקיה מפסולת אחרת. לנקות ולתחזק את סביבת המיתקנים וכלובים; לפנות את הכלובים בתדירות קבועה. לקיים סיורי בדיקה ופיקוח בתדירות מוגברת בשוטף. לטפל בגורמים למפגעים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
50. 25.6.2017 אישית עיצוב בתיקון פיצוץ מים באזור ב"ס חדשני מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונה שמול בית ספר חדשני. היא טוענת כי קיים פיצוץ מים באזור מגוריה; וכי מדובר בפיצוץ מים שמתקן בתדירות שבועית באופן קבוע או מתמשך !! היא טוענת כי הם דיווחו על הפיצוץ האחרון אך טרם תוקן וחבל על כמויות המים שזרמו !!	דווח כי הפיצוץ תוקן. נטען כי קיימת בעיה בקו באזור זה. מבירור מול המוקדנית ועובד מדור מים, נמסר כי אין הזמנת עבודה מאושרת להעסיק מחפר וכי מסיבה זו טרם תוקן פיצוץ מים זה ופיצוץ אחר. במסגרת בירור פניות בשבועיים האחרונים, עלה אותו ממצא של העדר הזמנה מאושרת להעסקת ביובית וביצוע שאיבת ביוב ולהזמנת שירותי תיקון חשמל !	לקיים שגרת עבודה שוטפת של הכנת תחזית צריכה חודשית ורבעונית ובהתאם לתכנן הנפקת הזמנות העבודה במסגרת התקשרויות מסגרת בתוקף, עם ספקים וקבלנים מאושרים. לבחון לעומק את מוקדים בהם נישנים הפיצוצים והתקלות בתשתית, ולקדם טיפול יסודי ומתאים. למנוע בזבוז מים ולתקן את פיצוץ מים תוך פרק זמן קצר.
51. 25.6.2017 פניה קודמת 7.6.2017 טלפונית אי - איסוף ופינוי פסולת יבשה מוצדקת	הפונה דייר בשכונה הדרומית לבית ספר יסודי ב'. הוא טוען כי מזה תקופה ארוכה של כשנתיים הם ממתינים לאיסוף ופינוי פסולת יבשה כולל גזם בעיקר, שמונחת בשקיות ביגים, אך המועצה לא מפנה את הפסולת ! הפונה הגיש הודעה חוזרת !	לא נתקבל דיווח פורמאלי. אך דווח כי הפסולת פונתה.	לקצר את זמן טיפול במפגעים ופינוי פסולת יבשה; מוצע לבדוק את הפסולת שמבוקש לפנותה בסמוך למועד פניית התושב. בהתאם לבדיקה זו, לשלב את איסוף ופינוי הפסולת לפי סדר קדימות, להעביר הנחיות והודעה מתאימה לתושב המבקש.
52. 14.6.2017 טלפונית אי איסוף פסולת גזם מוצדקת	הפונה טוען כי חרף פניותיו לא פונתה פסולת גזם מבית בנו בשכונת סיוניה.	דווח ואומת מול הפונה כי הפסולת נשוא הפניה פונתה.	כנ"ל; לבדוק את פניות תושבים בשטח; ולשלב את הטיפול בהן בסידור האזורי למנוף גזם ובתוכנית העבודה השבועית.
53. 7.6.2017 טלפונית נייד אי איסוף ופינוי פסולת באזור מוצדקת	הפונה טוען לא התבצע איסוף ופינוי פסולת בשכונת ואדי אל פש העליונה.	לא נתקבל דיווח פורמאלי. אך אומת מול הפונה כי הפסולת פונתה.	לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. להפנות את הטענות והריג'קטים לטיפול ולהתייחסות החברה הקבלנית שמבצעת את שירות איסוף ופינוי הפסולת.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
54. 18.6.2017 אישית תאורה דולקת במגרש ספורט בבית ספר בשעות הבוקר מוצדקת	הפונה הוא תושב מקומי. הוא טוען בתאריך 17.6.2017 בשעות הבוקר בין שעה 10:00 לשעה 11:00 היה באזור בית ספר יסודי חדשני. הוא הבחין כי התאורה (כ- 10 פנסים) במגרש הספורט שבבית הספר יסודי חדשני מופעלת ודולקת, כשבית הספר אינו בפעילות ובשעות האור של הבוקר ללא צורך. הפונה מבקש בדיקת הנושא ובהתאם להעביר הנחיות לבית הספר ולאחראי על המגרש.	מנהלת מחלקת חינוך הודיעה כי ניתנה הנחיה שלהלן לכל המנהלים: "אבקשכם לוודא בסוף יום הלימודים כי החשמל כבוי הן במגרש הספורט והן בשטחים מסביב לבית הספר. חשוב ביותר לחסוך בחשמל! הקפידו בבקשה שהחשמל יהיה כבוי גם בסופי שבוע."	לקדם התעיילות אנרגטית וחסכון בחשמל במוסדות החינוך. לקיים בקרות ובדיקות לענין יישום ההנחיות והנהלים במוסדות החינוך.
55. 19.5.2017 אישית בקר משוטט באזור מגורים – מטרד מוצדקת	הפונות דיירות בשכונה הגובלת ביד לבנים / דרך הר שוקף. הן טוענות כי באזור מגוריהן מגיעים בעלי חיים, בעיקר פרות וחזירים, דבר שהפך למטרד. בעלי החיים גורמים נזק לצמחיה ולרכוש. הפונות מבקשות טיפול בסילוק המטרד.	הרופא הוטרינר הודיע כי הוא נקט במספר צעדים כולל פניה לבעלים של הבקר.	לפרסם הנחיות למגדלים ולמנוע שוטטות בעלי חיים; לקיים בקרות ליישום הנחיות. להעמיד לרשות הוטרינר העירוני כלים ואמצעים למילוי תפקידו לרבות הובלת בקר משוטט.
56. 17.5.2017 טלפונית פניה חוזרת 10.5.2017 העדר תחזוקה בסביבת מגורים; פסולת נערמת לכאורה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. הוא טוען להעדר תחזוקה וניקיון בסביבת מגוריו. הפונה מציין כי הוא ואחיו הם נכים וסובלים ממוגבלות מסוימות. הפונה מבקש לסייר אצלו ולעמוד מקרוב על מצב הכביש וההחצר, בעיית הביוב הזורם ועמדת המים שנמצאת בצד הכביש במרחק מגבול מגרשו. הפונה מעלה טענה כי הפסולת נערמת ואינה מופנית.	מנהל מחלקת התחזוקה הודיע כי הוא יטפל בנושאי התחזוקה שהועלו. מ"מ מנהל התברואה ואיכות הסביבה ערך סיור בדיקה בשטח בסמוך למועד קבלת הפניה.	לטפל בפניות התושבים תוך פרק זמן סביר ולהעביר דיווח ועדכון לאחראיים במועצה ולממונה על תלונות הציבור. לשלב את טיפול בפניות התושבים בתוכנית העבודה של המחלקה האחראית.
57. 16.6.2017 טלפונית; שיחה נוספת מדייר אחר תיאום מדידת נכס עם הדייר מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת נסאר. הפונה טוען כי ביום 16.5.17 בשעות הבוקר הגיעו לביתו מוזדד'ים מטעם המועצה, ללא תיאום עמו או הודעה מוקדמת. הוא מופתע! הוא הודיע כי הוא מוכן לשיתוף פעולה אך יש מקום למסור הודעה מסודרת לכך וליידע אותו והוא יעריך בהתאם.	לא נתקבלה התייחסות פורמאלית לפניה ולשאלות שהועלו על ידי הממונה על התלונות! התנהלו שיחות עם עובדי הגביה ונאספו מסמכים לאחר קבלת הפניה. <u>נמסר</u> כי אין צורך לתאם מדידה!	ליישם נספח ג' לחוזה נוהל תיאום מדידות. במכתב שישלח תהיה הודעה על סקר המדידות ומועדי המתוכננים באזור הנכס, ובקשה מהמחזיק בנכס לתאם מועד מדידה תוך שבועיים ממועד זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
58. מאי 2017 טלפונית ביצוע סקר נכסים ללא תיאום ולא כללי לא מוצדקת	הפונה הודיע כי מבצעים סקר נכסים בליווי אדם פלוני, ללא תיאום עם תושבים, באופן סלקטיבי. כלומר לא כל הבתים בתחום המועצה נמדדים.	לא נתקבלה התייחסות פורמאלית לפניה ולשאלות שהועלו על ידי הממונה על התלונות! אך התנהלו שיחות עם מנהל הגביה בענין. במסר כי כל הבתים בתחום המועצה נמדדו וחויבו. עוד נמסר כי שיטת המדידה היא בכל אזור מגיעים שני צוותים של מודדים אליהם מתלווה אדם לזיהוי נכסים. כל צוות מקבל בתים מסוימים וזאת כדי למנוע כפילויות במדידה. לפיכך נמדד אזור שלם על ידי שני צוותים לפי החלוקה שניתנה.	לשלוח הודעות לתושבים כמפורט במסמכי ההתקשרות עם החברה הזכיינית ולפרסם הודעה מפורטת לכלל התושבים לענין סקר הנכסים, הליך המדידה וההנחיות שניתנו. לקבוע מדיניות ותוכנית עבודה למדידת האזורים שונים.
59. 14.5.2017 טלפונית הודעה חוזרת 23.11.2017 מטרד רעש ומפגע בטיחותי – תעבורתי מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש עליונה. הוא טוען כי שכנו עושה שימוש יומי במפוח עלים אפילו בין שעה 20:00 עד 22:00. הדבר גורם לו מטרד שאינו יכול לסבול. הוא טוען כי פנה לשכן בעצמו ובאמצעות אנשים אחרים, אך השכן ממשיך בשלו. הפונה טוען כי העצים הנטועים במגרשו של השכן חוסמים את שדה הראיה בצומת ובכך נוצר ממפגע בטיחותי – תעבורתי קשה. הוא פנה בענין זה למנהל התחזוקה.	דווח כי נבדקו הטענות והתנהלו שיחות עם השכן לענין שימוש במפוח עלים וצמחיה שחוסמת שדה ראייה. הפיקוח העירוני נתבקש לקיים בדיקת מעקב תקופתית. בחודש נובמבר 2017 הפונה שוב את נושא הצמחיה!! לקיים מעקב .	לקדם הסברה בקרב הציבור ולפרסם הנחיות לדיירים לענין יישום התקנות למניעת רעש. לאתר מפגעים בטיחותיים – תעבורתיים בכבישים ובמדרכות, כולל צמחיה חוסמת שדה ראייה או מעבר הולכי רגל או דוקרנית; לטפל בסילוק מפגעים אלה לפי הליך עבודה ברור; ולפרסם הנחיות לציבור לענין טיפול במפגעים ובצמחיה שבשטח הפרטי הגובל בדרך. לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מטרד. לאכוף את הוראות הדין.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
60. 30.4.2017 העתק פניה דרישה לפיצוי בגין נזקים כלכליים בגין עבודות פיתוח שהתבצעו	הפונה העלה טענות כי נגרמו נזקים כלכליים והפסדים עקב ביצוע עבודות פיתוח בכביש אלבסתינ בו מופעל העסק שלו. הוא מבקש פיצוי כספי.	הממונה ביקשה לבחון את התשתית העובדתית והטענות שהועלו בפניה. יש להיוועץ ביועצת המשפטית. לא נמסר העתק מתשובת המועצה לפניה.	לקבוע נוהל עבודה בנושא טיפול בדרישות לפיצוי, כולל לוח זמנים למתן מענה.
61. 30.4.2017 פניה קודמת 29.3.2017 טלפונית שפיכת פסולת גושית במגרש פתוח מול ביתה – מפגע סביבתי	הפונה הינה דיירת בשכונת ח'לת עלי. הפונה טוענת כי דיירים בשכונה שופכים פסולת במגרש פתוח השייך לפלוגי שנמצא מול ביתה, במשך תקופה מסוימת. אך לאחרונה המצב נהיה יותר קשה ובלתי נסבל. היא טוענת כי פנתה לגורמים שונים במועצה כדי לסייע לה בסילוק מפגע זה ולהפסיק את שפיכת הפסולת מול ביתה.	דווח כי בעבר המועצה ניקתה את המקום נשא הפניה אפילו במספר פעמים. אך האנשים ממשיכים להשליך פסולת באותו מקום. נמסר כי הפיקוח ימשיך לעקוב אחר הנושא. בתאריך 3.5.2017 דווח כי המגרש הינו בבעלות פרטית של פלוגי. הפקח העירוני פנה אליו והוא הבטיח לגדר את השטח. במקביל, רכב המנוף יפנה את פסולת במגרש.	למנוע את שפיכת הפסולת בשטחים פתוחים ובאזורים מאוכלסים; לקדם הסברה ולפרסם הנחיות מנע לציבור בענין השלכת פסולת לשטחים פתוחים ופנויים; לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מפגע או מטרד; לאכוף את הוראות הדין כמתחייב.
62. 20.4.2017 אישית מפגע בטיחותי עקב ביצוע עבודות טיח	הפונה טוען כי קיים מפגע בטיחותי בכניסה לשכונות ח'לת עלי וביר דובר בישוב. הפונה טוען כי מתבצעות עבודות בניה וטיח באחד הבתים הגובלים בכביש הראשי, לצורך הכנתו לאכלוס מחדש. הבליטה של הפיגומים לכביש מסכנת את המשתמשים בכביש. אף קיימת סכנה לנפילה!	אומת המפגע הבטיחותי. הפקח העירוני ערך סיור והודיע כי נמסר לו כי מסיימים את עבודות הטיח בהקדם. ממונה הבטיחות במועצה מסר כי מדובר במבנה שהינו בקו אפס מהכביש או אפילו גולש לכביש, לכן ישנה בעיה בביצוע כל עבודת שיפוץ! דווח על הסרה המפגע אך בחלוף פרק זמן מסוים!	לקדם הסברה בקרב הציבור ולפרסם הנחיות לדיירים לענין ביצוע עבודות בניה ושיפוצים. לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מפגע; לאכוף את הוראות הדין כמתחייב.
64. 20.4.2017 העתק פניה אי מסירת מסמכי מכרז	המציעה במכרז לאספקת כלי אצירה פנתה באמצעות עו"ד בטענות לענין אי מסירת מסמכים בנוגע למכרז מספר 25/2017.	ניתן מענה באמצעות היועצת המשפטית למועצה המקומית בתאריך 23.4.2017. התנהל הליך משפטי.	לקבוע נוהל עבודה בנושא טיפול בדרישות למתן הסברים ומסמכים הנוגעים להליך מכרזי, כולל לוח זמנים למתן מענה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
65. 27.3.2017 טלפונית תאורה לא תקינה בצומת כביש העוקף	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש סמוך לצומת כביש עוקף דליה. הוא טוען כי התאורה לא תקינה באזור מגוריו, וכי 4 עמודי תאורה לא דולקים בצומת כביש עוקף דליה – כביש ההסתדרות ! היו לו פניות קודמות בנושא. הוא מבקש תיקון התאורה בהקדם.	נמסר כי ישנה בעיה בהנפקת הזמנה להעסקת חשמלאי עם רכב מנוף. לא דווח על השלמת הטיפול.	לתחזק את מאור הכבישים בשוטף, כדי למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים! להיערך מדי רבעון להזמנת שירותי חשמלאי ומנוף.
66. 12.6.2017 פניה קודמת 4.8.2016 העתק פניה מפגעים ביטוחתיים בשכונת ח'לת עלי	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת עלי פונה בשם עמותת "איכפת לי מהכרמל נקי". הפונה טוען כי בעמותה קיבלו פניות מהתושבים על מפגעים בטיחותיים בכביש בחלק הפנימי לכיוון מזרח של השכונה. נשלחה פניה בחודש 8/2016 אך היה טיפול רק בנוגע לחלק מהמפגעים. הועלו המפגעים הבאים : - בורות וסדקים חדשים בכביש. - עשביה בצדדי הכביש חוסמת את שדה הראיה. - טנדר לבן עומד במקום מעל שנה ומפריע לנוסעים. - פסולת נערמת במקום. - הכביש צר ומסוכן. - הפונה מציין כי אירעו תאונות דרכים בכביש !	בהתאם לתמונות שצורפו לתלונה ובהתאם לדיווחים ולסיור בכביש אכן ישנם מפגעים שיש לסלק אותם או להסיר אותם. לא נתקבל התייחסות לענין השלמת הטיפול והמהלכים שנעשים או יתבצעו לסילוק מפגעים ומניעת היווצרותם.	לתחזק את הכבישים בשוטף, לרבות לסלק מפגעים, לסגור בורות ולרדב כבישים, לסלק גרוטאות כדין, לטפל בעשביה, לפנות פסולת ולמנוע השלכת הפסולת למרחבים הפתוחים. לסייר במקומות שדווח שיש בהם מפגעים בתדירות קבועה, ולקדם את הטיפול. לבדוק את הרחבת הכביש לרוחב התקין הנדרש ובמבנה הכביש הנכון והתקין.
67. 1.3.2017 העתק פניה פרסומי מחלקת הרווחה לשירות קהילה תומכת חיים	מערכת פורטל מקומי פנתה לענין שני פרסומים בשתי השפות הערבית והעברית למתן שירותי קהילה תומכת חיים עצמאיים לנכים. הפונה טוען כי יש כאן הטעיה לציבור בזה שבפרסום בשפה העברית לא צוין שום מתן שירות לבני המשפחה של הנכה, בעוד בפרסום בשפה הערבית צוין שהשירות ניתן לכל בני המשפחה של הנכה. במצב שיידרש אמבולנס לבן המשפחה של הנכה. על מי חל התשלום ?	נבחנו שני הפרסומים בשפה הערבית ובשפה העברית, הובהרו מספר נקודות למנהל הרווחה והופקו לקחים. (התרגום של או) הפרסום בשפה הערבית אינו נאמן לזה בשפה העברית במספר נקודות הנוגעות לשירות המוענק !	לשפר את מערך ההסברה והפרסום לציבור ולצורכי השירות במחלקת הרווחה. הוצע להסתייע בעורך לשוני לצורך התאמת תוכן הפרסומים בשתי השפות הערבית והעברית (אפילו גם בשפה האנגלית במידה ויהיה).



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
68. 26.2.2017 טלפונית +בכתב חיבור נכס בשכונת דליה צעירה למערכת המים העירונית מוצדקת	הפונה שילם בעבור אגרת צנרת וחיבור הנכס בשכונת דליה צעירה למערכת המים העירונית אך עדיין ממתין לחיבור ! הוא פנה לפני חודשיים לעובד מדור המים שמתקין מדי מים אך העובד לא ביצע את החיבור ומוסר לו הסבר ותירוצים שונים ומשונים. הפונה טוען כי הוא בשלב בניית בית ואינו משקה את יציקות הבטון כנדרש למרות סיוע ועזרת השכנים. הוא מבקש לבצע את החיבור.	נמסר כי ישנה בעיה במלאי מדי מים כלומר אספקת מדי מים למדור, וכי ישנן בקשות רבות ועומס רב. בחלוף כחודש ממועד הפניה, דווח על חיבור הנכס למערכת המים העירונית. הדבר אומת מול הפונה.	לקבוע נוהל טיפול בחיבור נכסים למפעל המים העירוני כולל לוח זמנים לכל מצב ולכל צעד . לטפל בפניות תושבים כולל מסירת הודעה פורמאלית מתאימה; להיערך מדי רבעון להזמנת השירותים החיוניים לביצוע חיבורים, תיקונים ועבודות ברשת המים הציבורית.
69. 26.2.2017 אישית וטקסט ביצוע לקוי של סגירת בור פתוח לאחר ביצוע עבודת תיקון פיצוץ מים	המתלונן טוען לביצוע לקוי לכאורה של עבודות אספלט לאחר תיקון פיצוץ מים בשכונת ח'לת אל ג'מל ובשכונת מרג' אל נג'אס ! המתלונן טוען כי בחפירה נתגלה כי אספלט בוצע ללא שכבת מחלוטה. המתלונן מבקש בדיקה בהקדם האם בוצעה שכבת מחלוטה ? באיזה גובה ?	לא דווח על ממצאי הבדיקה ותיקון הליקויים לאור החשיבות המינהלית, התפעולית והכספית! צורפו תמונות לתלונה שמחזקות את הטענות שהועלו!	לא ניתן להתעלם מתלונות מסוג זה; לשתף פעולה עם הממונה על התלונות כדין.
70. 26.2.2017 טלפונית נזילה או פיצוץ מים והתנקזות מי הגשמים במגרש בשכונת יד לבנים ; בור פתוח בכביש מוצדקת	לפונה נכס הגובל בכביש הראשי בשכ' יד לבנים מול גן המשחקים. הפונה טוען כי היו פניות שונות ונישנות לפתרון בעיית התנקזות מי הגשמים ומי המעיין שנמצא במגרשו או בסמוך לו ! הפונה טוען כי הוא ביצע קו מאסף למי הגשמים ומי המעיין במגרשו אשר מתחבר לקו ניקוז שנמצא בסמוך למגרש. אולם קו מאסף אזורי זה נחסם/נאטם לכאורה באזור גן המשחקים, לכן המים גולשים לכביש ולאחרונה נפער בור מסוכן בכביש מול מגרשו. הוא מבקש לקדם פתרון הולם לבעיית התנקזות מי הגשמים באמצעות קו אזורי תקני מתאים שיגיע עד לואדי הסמוך.	דווח על טיפול בפיצוץ מים וסגירת הבור הפתוח. דווח כי בוצעה עבודה לטיפול בהתנקזות מי הגשמים במסגרת עבודות תחזוקה באמצעות הקבלן הזוכה.	לקיים מעקב תקופתי לענין טיפול במוקדים שהוגדרו בעייתיים או אותרו בהם מפגעים, נזילת מים או גלישת מי ביוב, סתימות וחסימים. לשלב את הטיפול בתחזוקת מוקדים אלה בתוכנית העבודה של מחלקת התחזוקה ו/או המדור האחראי לנושא. לסלק את מפגעי הבטיחות בכביש תוך פרק זמן קצר ככל הניתן.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
71. 19.2.2017 העתק פניה נזק שנגרם עקב החלפת מד מים	הפונה טוענת כי פורק מד מים לא תקין שהיה מותקן. הותקן מד מים ללא התקנת מקטין לחץ! הפונה טוענת לנזק לצנרת המים הפרטית שלה!	נמסר כי אין קשר לעבודות החלפת והתקנת מד מים חדש! לא נמסר העתק מהתשובה הפורמאלית שנשלחה לפונה באמצעות מחלקת ההנדסה.	להשיב לפניית התושבים באופן פורמאלי, לאחר בדיקת הבסיס העובדתי והחוקי.
72. 12.2.2017 טלפונית פוסט שפירסם מנהל בכיר בפיס בוק מוצדקת	הפונה טוען כי מנהל בכיר במועצה מתערב בשיח פוליטי. הוא פירסם פוסט בפיס בוק יש בו חציית גבול ויותר מהבעת דעה. הפונה העביר העתק מהפוסט שפורסם.	התנהלה שיחה עם המנהל הבכיר בתאריך 13.2.17. בשיחה הנ"ל הובהר כי מותר להביע דעה אישית לגיטימית שמתבססת על עובדות וניתונים נכונים. אך הוא היה צריך להימנע מאמירות מסוימות שנתפסות כמצדדות בנבחר ציבור מסוים. השיחה הסתיימה בהבנה והפקו לקחים.	לשמור על עמדה ניטרלית וממלכתית כנושא משרה בכיר במועצה המקומית. לרענן את ההנחיות לעובדי המועצה ולקיים הדרכה לעובדים בדרגים השונים לענין המותר והאסור בעידן הרשתות החברתיות.
73. 13.2.2017 פניה קודמת ; 29.1.2017 ; 17.11.2016 אישית גלישת מי ביוב ומפגע סביבתי מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת עלי. הפונה טוען כי הוא ובני משפחתו סובלים ממפגע סביבתי קשה וממתקפה של מכרסמים. הוא טוען כי מי הביוב ממשיכים לזרום ממגרש השכן והדבר בלתי נסבל. למרות פניותיו למועצה ולגורמים מוסמכים נוספים, המפגע עדיין קיים וסבלו מתמשך מדי יום. ביתו והבתים באזור עדיין לא חוברו למערכת הביוב העירונית. הפונה מבקש שהמועצה תיזום מהלך שתחייב את שכנו לשאוב את מי הביוב בתדירות קבועה או כל פתרון זמני אחר שעשוי להקל על סבלו היומי.	הפקח מטעם המועצה סייר בשטח יחד מנהל מחלקת התברואה ואיכות הסביבה והמשרה הירוקה. הוא דיווח כי אכן קיים מפגע סביבתי של זרימת מי ביוב. נשלחו לדייר/השכן התראות והתנהלו עמו שיחות. הממונה על התלונות ביקשה לערוך בדיקה בשטח בשיתוף הגורמים הרלבנטיים במועצה בהקדם האפשרי ולגבש מתווה פעולה. מומלץ להיוועץ ביועצת המשפטית למועצה לענין נוסח הפניה לשכן – גורם המפגע וכל צעד משפטי או אופרטיבי אחר. לא נתקבל דיווח על השלמת הטיפול כאמור.	לקבוע נוהל טיפול במפגעים סביבתיים כולל מפגעים של גלישת מי ביוב, ולפעול על פיו. לקיים מעקב תקופתי לענין טיפול במוקדים שהוגדרו בעייתיים או שאותרו בהם מפגעים, נזילת מים או גלישת מי ביוב, סתימות וחסמים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
74. 17.11.2016 אישית מטרד של החזקת כלבים בתנאים קשים לא מבוססת; לא מוצדקת באשר לסמכויות הוטרינר העירוני	הפונה הוא דייר בשכונת ח'לת עלי. הוא טוען כי שכנו מגדל כלבים בתנאים לא נאותים; במועד פנייתו זו נשאר בחזקת השכן כלב אחד שנובח ומיילל ללא הפסקה כמעט. הפונה מבקש את בדיקת הרופא הוטרינר ואת התערבותו לסילוק המטרד.	בתאריך 1.2.2017 דיווח הרופא הוטרינר כי בתאריך 31.1.2017 הוא ביקר אצל השכן. הוטרינר מסר כי הוא מצא את הכלב של השכן מוחזק כדין עם רישיון, וכי הוא לא רואה כל עבירה על חוק צער בעלי חיים. הרופא מדגיש שמטרד (נביחות כלב) אינה סיבה לשלילת רישיון הכלב והחרמתו. הוא מציע שפונה ינקוט בעצמו בהליכים המשפטיים שעומדים לרשותו.	לקיים בדיקות תקופתיות לענין החזקת בעלי חיים בתחום המועצה, על פי רישיון כדין. לערוך בדיקה מיידית ובדיקת מעקב כשמתקבלת תלונה לענין החזקת בעלי חיים בתנאים לא נאותים. לקדם הסברה בקרב ציבור לענין החזקת בעלי חיים ומניעת מטרדים.
75. 8.2.2017 אישית מפגעים בטיחות של בורות בכבישים מוצדקת	הפונה טוען כי בכבישים בתחום המועצה ישנם מפגעי בטיחות של בורות בכבישים שמהווים מכשול למשתמשים בכבישים!	בחוודש יוני 2018 דווח על תיקון בורות בכבישים כולל בכביש הגישה של הפונה.	לכנס ישיבה להגדרת תהליך עבודה יעיל ואפקטיבי לאיתור ולטיפול במפגעים ולהטמיע אותו בעבודה השוטפת. לקיים תחזוקה מונעת ושוטפת לכבישים, לתשתיות ולמתקנים הציבוריים.
76. 8.2.2017 פניה קודמת 29.12.2016 אישית תדירות פינוי פסולת ביתית והשארת שאריות מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש קרוב לכביש 672. הוא טוען כי מתבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית באזור מגוריו בתדירות של פעם אחת בשבוע. הוא גם טוען כי שיטת הפינוי אינה טובה מאחר ומשאירים פסולת ולכלוך שמפנים את הפסולת!	מחלקת התברואה ואיכות הסביבה התייחסה כדלהלן: לא נאספת הפסולת הביתית באזור נשוא התלונה בתדירות של פעמיים בגלל עומס בהפעלת משאית הבייבי ובגלל מזג האוויר שלא מאפשר את ההפעלה. המחלקה תשמח לטפל בכל פניה של הפונה כשיצטרך פינוי נוסף מעבר לשני פינויים. הממונה ביקשה לבדוק מול החברה הקבלנית את תגבור השירות במשאית בייבי נוספת לביצוע העבודה הנדרשת.	ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה כלשונו. לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוזה ההתקשרות. לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של מחלקת התברואה ואיכות הסביבה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
77. 3.2.2017 טלפונית חיבור נכס למערכת הביוב העירונית והרחבת פינה בכביש הגישה לבית מגורים מוצדקת	נושא כביש הגישה לבית נשוא התלונה בח'לת אל ג'מל הועלה בתלונה קודמת שהוגשה לאחר ביטול האיחוד. הפונה טוען כי קיים עמוד חשמל מתח גבוה שעל ידו נבנה קיר תומך בקווים ישרים חדים, דבר שמקשה על הגישה לבית ועל כניסת רכבים כבדים במיוחד. הוא מבקש את הרחבת הפינה בכביש הגישה דן כדי לאפשר גישה ושימוש סביר בכביש. באשר לבעיית גלישת מי הביוב מבור הביוב, הוא מבקש לחבר את הנכס למערכת העירונית. הפונה טוען כי קיימת תשתית ביוב עירונית בחלקות הצמודות באזור זה.	לא נתקבלה התייחסות לענין הרחבת פינה בכביש הגישה או בתלונה העיקרית. המועצה בנתה מבני ציבור באזור והיה ראוי לסדר את הגישה לבתים באזור נשוא התלונה באופן שייקל על שימוש הדיירים. באשר לנושא הביוב הבירור העלה כי אכן קיימת בעיה של גלישת מי הביוב. הבתים טרם חוברו למערכת הביוב העירונית. אזור זה הינו מוקד בעיית המחייה טיפול. מוקד זה תוקצב במסגרת תב"ר מספר 404 טיפול במוקדי ביוב בעייתיים.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ולשתף פעולה פעולה עם הממונה על תלונות הציבור. לקיים מעקב חודשי אחר התקדמות הטיפול התלונה ובפרט מאחר ומדובר במפגעי בטיחותיים וסביבתיים.
78. 28.1.2017 טלפונית ובוואטס אפ החזקת כלבים באופן בלתי נאות מוצדקת	הפונה טוענת כי באזור בית ספר יסודי א' מוחזקים כלבים באופן לא נאות. אחד הינו מגזע מסוכן מוחזק בשכונה הקרובה לבית ספר יסודי א' והוא משוטט בסביבת בית הספר מזה 3 ימים. צורפה תמונה של הכלב ופוסט בפייס בוק שפורסם.	הרופא הוטרינר מסר כי הוא ערך בדיקה בנושא. אך לא דווח על הצעדים שננקטו. הבירור העלה כי אכן קיימים כלבים משוטטים כולל כלבים מגזע מסוכן שהסתובבו בכבישים באזור בית ספר א', ללא מסיכת/כיסוי פה וללא ליווי בעלים!	לקדם הסברה בקרב הציבור. לאכוף את הוראות הדין באשר להחזקת כלבים לרבות כלב מגזע מסוכן. לנקוט בצעדים המתחייבים לטיפול בנושא החזקת כלבים כחוק.
79. 24.1.2017 אישית העדר תאורה בכביש הגישה המוביל למרכז תרבות מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונה מזרחית הצמודה למרכז התרבות. היא טוענת כי מזה תקופה ארוכה מאור הרחובות לא פועל באזור מגוריה, עד למצב של העדר תאורה בכביש הגישה המוביל למרכז התרבות. בכביש זה עוברים רכבים והולכי רגל רבים!	לא נתקבל דיווח על תיקון מאור הכבישים באופן פורמאלי. נושא הפניה אומת בשטח בסמוך למועד קבלת הפניה. מדובר במפגע בטיחותי.	לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף וסדיר כדי למנוע היווצרות מפגעי בטיחות בכבישים ובמיוחד בצירים ראשיים !!



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
80. 19.1.2017 העתק פניה ואישית יצירת פתחים לניקוז בקיר תומך מגרש פרטי ללא רשות מוצדקת חלקית (במישור של התנקזות מי הגשם במגרש ללא מוצא).	המתלונן טוען כי דייר פלוני, בגיבוי של ראש המועצה, יצר פתחים לניקוז ללא הסכמה ורשות הבעלים. מדובר בקיר תומך במגרשים של בניו בשכונת ח'לת עלי. הוא מסר כי עקב פעולה זו, המגרשים הוצפו במי הגשמים ומי הביוב שזרמו מהמגרשים העיליים ! הפונה תיאר את המצב כי בלתי נסבל ולא מקובל.	מחלקת ההנדסה התייחסה כי מוקד זה נמצא בשלבי תכנון כדי לתת פתרון לניקוז מי הגשם. מחכים להשלמת תכנון מוקד זה כדי לצאת לביצוע. מחלקת ההנדסה התייחסה כי הפתחים היו מתוכננים בקיר, נחסמו ע"י המתלונן וגרמו לנזק אצל השכן לכן נפתחו על-ידי עובדי התחזוקה.	למפות את מוקדי ניקוז מי הגשם הבעייתיים, ולבדוק את סטאטוס תשתיות הניקוז העירונית; בהתאם לקדם תוכנית לטיפול בהיוועצות עם מומחה/מתכנן מומחה לתחום זה. *** מחלקת ההנדסה דיווחה על השלמת הטיפול כדלהלן : במקום בוצע פתרון ניקוז תת קרקעי בהסכמת המתלונן והבעיה נפתרה גם אצל השכן.
81. 12.1.2017 טלפונית הודעות נוספות בחודשים מאי ויוני 2017 הפעלת מאור רחובות באזור ח'לת עלי; בור מסוכן בכביש + הפעלת מאור רחובות באזור דליה צעירה מוצדקת	הפונה טוען כי קיים בור מסוכן בכביש בשכונת סיוואניה ליד בית אחיו. הפונה טוען כי מאור הרחובות בשכונת ח'לת עלי לא מופעל כבר בשעה 4:00 בבוקר ויש חושך. בתאריך <u>17.5.2017</u> הפונה הודיע כי מאור הרחובות בשכונת דליה צעירה פעל עד שעה 7:00 בבוקר, וכי ביום 16.5.2017 בשכונת סיוואניה הופעל מאור הרחובות החל משעה 17:00 ! בתאריך <u>14.6.2017</u> נתקבלה הודעה חוזרת !!	דווח כי המאור הוסדר בתאריך 29.1.2017. לא נתקבל דיווח פורמאלי לענין הבור המסוכן. הדבר אומת מול הפונה. לא סביר לקבל הודעות נישנות לענין הפעלת מאור הרחובות שאינה מותאמת לשעות האור/החשיכה !!	לקיים תחזוקה מונעת ולסלק את הבור בכבישים תוך פרק זמן קצר לפי נוהל טיפול במפגעי הבטיחות ברור ; לתחזק את מאור הרחובות ולהפעיל אותו בשעות החשיכה בהתאם לעונת הקיץ/החורף; לקיים בקרה לענין הפעלת מאור הרחובות, בתדירות יומית ו/או שבועית.
82. 11.1.2017 טלפונית הפעלת מכונת הטיאט הכבישים בשכונת סיוואניה מוצדקת חלקית	הפונה טוען כי מטאטא הכבישים שמפעילה המועצה לא מופעל בכל הצירים בשכונת סיוואניה. המכונה עוברת בציר הראשי בשכונה אך נשאר לכלוך בשוליים !! הוא מבקש להפעיל את המכונה בכל הצירים בישוב באופן מלא ויסודי שיכסה את שטח הכביש. בהמשך, הפונה מסר כי בשכונת סיוואניה ישנם שוליים וכביש סלול.	מחלקת תחזוקה הודיעה כי קיים נוהל פנימי כי מטאטא הכבישים יופעל היכן שקיים קצה ברור לכביש, כגון קיר ואבן שפה, וזאת בהתאם לתנאי הכביש וכדי למנוע תאונות. דווח כי המטאטא נמצא בתיקון החל מתאריך 18.1.17.	לבחון את סטאטוס הכבישים בתחום המועצה, ולבנות תוכנית פעולה כולל תכנון מסלול להפעלת מטאטא הכבישים באופן היעיל והאפקטיבי ביותר . במקביל, מטעמי בטיחות, לנקות את המדרכות ואת המקומות שלא ניתן להגיע אליהם באמצעות מטאטא הכבישים .



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
83. 11.1.2017 אישית אי חיבור נכס למערכת הביוב העירונית חרף תשלום היטל ביוב לכאורה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל. הוא טוען כי הוא הסדיר בעבר את התשלום בעבור היטל ביוב אך למרות שחלפו מעל לעשרים שנה, הנכס המשמש אותו למגורים טרם חובר למערכת הביוב העירונית. הפונה מבקש לחבר את הנכס, ולהשתתף בשאיבת מי הביוב עד חיבור הנכס.	לא נתקבלה התייחסות לפניה במועד שנקבע ולאחר מכן. מדובר באזור שטרם חובר למערכת הביוב העירונית. פרויקט הביוב שהחל בשנת 2012 באזור לא הושלם.	לקדם את השלמת מערכת הביוב העירונית באזור נשוא התלונה. לבחון את נושא שאיבת מי הביוב וטיפול בשפכים; מוצע לקיים ישיבה מקצועית לגיבוש נוהל התערבות ופעולה ואמות מידה. להיוועץ ביועצת המשפטית למועצה.
84. 5.1.2017 ביצוע שכבת אספלט גבוהה ממפלס ביתו	הפונה הינו דייר בשכונה המערבית. הוא טוען כי עקב עבודות תיקון נזילת/פיצוץ מים במגרשו, בוצע ריבוד אספלט באופן לא תקין, שכבה מעל שכבה קיימת ללא חומר מקשר או החלפת מצעים, כך שמפלס הכביש הקיים כיום הינו גבוה בכ-15 ס"מ ממפלס ביתו! לדבריו בעונת החורף מי הגשם זורמים לחצר ביתו. הוא טוען כי הוא פנה למועצה כולל ללשכת ראש המועצה, הובטח לו בדיקה אך הדבר לא נעשה! הוא מבקש בדיקת הענין ותיקון בהתאם.	לא נתקבלה התייחסות לפניה, בדיקת הפניה והצעדים שנקטו, במועדים שנקבעו ולאחר מכן.	לשתף פעולה עם הממונה ולדווח על הפעולות שנקטו ועל השלמת הטיפול! לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, קל וחומר כשמדובר בטענות לביצוע לקוי של עבודה או להיווצרות מפגע.
85. 4.1.2017 אישית הועלה בכתב כביש גישה מסוכן ושאיבת מי הביוב מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר בשכונה מזרחית. הוא מעלה שני נושאים: א. כביש גישה מסוכן שמהווה מפגע בטיחותי! הוא טוען כי הוא פנה למועצה בשנה שעברה, אך מצב הכביש נהיה מסוכן יותר. הכביש מחייב תמיכה באמצעות קיר תומך ותיקון הכביש. ב. הנכס שלו לא מחובר למערכת הביוב העירונית שלא מפותחת באזור. הוא מבצע שאיבת מי ביוב מבור הביוב בתדירות של עד 10 פעמים בשנה בעלות של 300 ₪ כל גללה. הדבר מכביד עליו. הוא מבקש את השתתפות במועצה בשאיבת מי ביוב.	דווח כי מבוצעת שאיבת מי ביוב. לא נתקבלה התייחסות לפניה במועד שנקבע ולאחר מכן. בעבר הוגדר כביש זה ככביש שמחייב טיפול.	לשתף פעולה עם הממונה ולדווח על הפעולות שנקטו ועל השלמת הטיפול! לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, קל וחומר כשמדובר בטענות של ביצוע לקוי של עבודה או היווצרות מפגע או כביש/מבנה/מתקן מסוכן.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
86. 29.12.2016 אישית החניית רכבים באופן לא בטיחותי במרכז הישוב – צומת הדואר מוצדקת	הפונה הודיע כי באזור השוק המחסרי/מרכז הישוב, בצומת הדואר, מחנים רכבים באופן שחוסם את נתיב הנסיעה ומהווה מפגע בטיחותי – תעבורתי, קל וחומר בתקופה שבה מתבצעות עבודות פיתוח באזור המרכז – רחוב אלבסתי (צומת הדואר).	לא דווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות המקרה. במסגרת הבירור הוצע לשלב סיורים יומיים למניעת החניית הרכבים באופן לא בטיחותי ומסוכן, ובמיוחד נוכח עבודות הפיתוח שמתבצעות.	לקדם הסברה והדרכה בקרב הציבור בנושא החניית והעמדת רכבים באופן כללי ובמקרה הספציפי כשמתבצעות עבודות בכבישים. לשלב סיורים יומיים בתוכנית העבודה שמופעלת בצירים הראשיים והמשניים, למניעת העמדת והחניית רכבים באופן לא בטיחותי או מסוכן, בין היתר, חסימת תנועה.
87. 27.10.2016 פניה קודמת 5.10.2016 טלפונית ובכתב פחי אשפה ביתית מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת מזרחית. הוא טוען כי הקבלן שמבצע איסוף ופינוי פסולת ביתית מרכז את פחי האשפה באמצע הכביש ולא מחזיר אותם למקומותיהם, הדבר חוסם את המעבר בכביש ומעכב את יציאתו לעבודה שהוא נאלץ להזיז אותם לצדדי הדרך כדי לעבור! הוא טוען כי היו לו פניות קודמות לרבות לקבלן. צורפו תמונות מתעדות זאת.	הבירור העלה הקבלן אינו מחזיר את פחי האשפה למקומותיהם שרוכזו במקום מסוים. המחלקה מסרה כי המתלונן אינו מאפשר כניסת הרכב לחצר ביתו, וכי הנושא יוסדר שיתאפשר הכנסת רכב הבייבי שמועסק באזור אלבסתי עקב עבודות שמתבצעות.	לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוקה ההתקשרות. מוצע שהקבלן יוסיף ויפעיל רכב פינוי קטן נוסף.
88. ספטמבר 2016 אישית חשש לשימוש במים שלא כדין בשני מוקדים	תושבים מסרו לביקורת כי קיים חשש לשימוש במים שלא כדין בשני מוקדים, ללא מדידה. לפי הדיווח, מקום אחד הוא באזור ואדי אל פש ומקום נוסף נמצא בשכונה מזרחית בכביש 672.	לא דווח על ממצאי הבדיקה והצעדים שננקטו במישור הפלילי והאזרחי, במידה ונתגלה כי אכן נעשה שימוש במים שלא כדין.	לקבוע וליישם תהליך בדיקת חשש לשימוש במים שלא כדין או שימוש בכל משאב או רכוש ציבורי ללא רשות. לדווח על ממצאי החקירה והבדיקה שבוצעה ולהעביר לגורמי האכיפה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
89. 23.6.2016 אישית מפגע בטיחותי בביר דובל מוצדקת	הפונה טוענת כי יש להשלים את בניית קיר התומך בכביש בשכונת ביר דובל גוש 11510. הדבר מהווה מפגע בטיחותי למשתמשים בכביש. ישנם שתי תלונות נוספות: אחת הוגשה בחודש 4/2016 והאחרת בחודש 11/2014.	מחלקת ההנדסה מסרה כי הנושא נמצא בטיפול להשלמת בניית קיר תומך כביש והרחבת הכביש. בהמשך נמסר כי הטיפול הושלם.	לקבוע נוהל טיפול בהסרת מפגעים בטיחותיים וליישם אותו במהלך העבודה הרגיל.
90. 27.3.2016 העתק פניה בעיית ביוב בשכונה מוצדקת	הפונה דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל פנה בשם דיירים נוספים לפתרון בעיית ביוב אזורית. הוא טוען כי הם פנו למועצה מזה שנים רבות אך הבעיה לא נפתרה. הוא טוען למפגע תברואתי קשה שפוגע בבריאותם.	לא נתקבלה התייחסות לפניה או העתק מהתייחסות המחלקה. דווח כי נעשית שאיבת מי ביוב במוקד זה. אי ההצטרפות לתאגיד המים והביוב עיכב את השלמת המערכת העירונית.	לקדם את חיבור השכונת למערכת הביוב העירונית ולהשלים את הנחת קווי הולכה באזור. להשיב לפניות התושבים באופן פורמאלי באמצעות הגורם הנמען.
91. 19.1.2017 פניה קודמת 19.12.2016 אישית מפגע סביבתי והסדרת מערכת הביוב באזור מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל (פניה מספר 90 לעיל). הוא פונה בתדירות למועצה בשל מפגע גלישת מי ביוב בחצר ביתו דבר שגורם לו מפגע סביבתי קשה שפוגע בבריאותו ובבריאות בני משפחתו. הפונה ביקש לקדם חיבור הנכס שלו למערכת הביוב העירונית מחד, ומאידך לסייע בשאיבת מי הביוב והפעלת משאבת ביוב במשך כל שעות היממה באופן שימנע מטרד לדיירים.	הפונה הראה בסרטון שצילם את זרימת מי הביוב בחצרו! המועצה מבצעת שאיבות מי ביוב במוקד זה כדי הסרת המפגע המתמשך הקשה הקיים. השלמת מערכת הביוב העירונית באזור זה מתעכבת, בין היתר, מאחר והמועצה אינה מנהלת משק הביוב והביוב באמצעות תאגיד.	כנ"ל. למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים ולטפל בסילוק המפגע תוך פרק זמן קצר. לתחזק את מערכת הביוב העירונית ולקיים בדיקות למשאבות ולמתקני שאיבת מי הביוב בתחומה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
92. פברואר 2016 אישית והעברת סרטון בוואטס אפ חשש לשימוש במים שלא כדין	פונה שביקש לא לחשוף את זהותו פנה בענין חשש לשימוש במים שלא כדין על ידי עובד בכיר במועצה במגרש באזור פארק הכרמל/ סמוך לאום אלזינאת. מדובר בחלקה שנמצאת מחוץ לשיפוט שהמועצה סיפקה לה מים.	העובד המעורב מסר כי מדובר בתלונה שנעשית במטרה לפגוע בו. עובד מדור מים בדק ומסר בתגובה כי קיים מד המים מחובר ורשום במערכת הגביה והצריכה הינה אפס מאחר ואין מה להשקות.	לקיים מעקב חודשי ובקרה על הצריכה. לשקול את נושא אספקת המים מחוץ לתחום השיפוט. לקבוע נוהל טיפול ייחודי בנכסים שנמצאים מחוץ לתחום השיפוט וחוברו למפעל המים העירוני.
93. 2.10.2016 העתק פניה לרופא הוטרינר מטרד סביבתי ריח ורעש – רפת ולול ליד בית מגורים בגוש 11523	הפונה טוען בהמשך לפניות קודמות כי שכנו מגדל תרנגולות בלול שצמוד לביתו. הדבר גורם לו מטרד רעש וריח! בנוסף השכן בנה רפת בה הוא מגדל כבשים ועזים ותרגול בניגוד מוחלט לחוק האוסר על גידול בעלי חיים במקומות שאינם מוגדרים אזורים חקלאיים. הפונה טוען כי השכן אינו מנקה את הלול והדבר גורם מפגע ריח קשה ומושך מכרסמים וחרקים! הפונה טוען כי הדבר אינו מאפשר ניהול שגרת חיים סבירה והוא מבקש להורות לשכן לפנות את הלול ואת הרפת במייד.	הרופא הוטרינר דיווח כי הוא ערך בדיקה במקום נשוא התלונה. הוא מסר כי היה בשטח וביקש מהשכן להימנע מיצירת מטרד תברואתיים. הרופא הוטרינר נתבקש לקיים סיורים חוזרים ולהמציא את עמדתו ואת הנחיותיו בכתב למחזיק לענין גידול בעלי חיים.	ליישם את הוראות הדין לענין גידול בעלי חיים בתחום המועצה, ולענין מניעת מטרדים ומפגעים תברואתיים וסביבתיים. לקבוע נוהל טיפול במטרדים ומפגעים סביבתיים ותברואתיים, כולל לוחות זמנים לטיפול. לקדם הסברה להעלאת המודעות לענין החזקת בעלי חיים וגידול בעלי חיים מסוגים שונים.
94. רבעון האחרון לשנת 2016 אישית מטרד סביבתי של כלבים משוטטים כולל כלב מגזע מסוכן	פונה משכונת ואדי אל פש טוען כי באזור מגוריו ישנם כלבים משוטטים שאינם מוחזקים בתנאים הולמים. בין כלבים אלה ישנו כלב מגזע מסוכן. הוא מנהל עסק וכלבים אלה מהווים מטרד.	שיחה עם הרופא הוטרינר בענין התלונה והפעלת סמכויותיו לענין פקודת הכלבת. הרופא הוטרינר טען כי חסר תובע עירוני (במועד קבלת הפניה).	לערוך סיורים וליישם את הוראות הדין בענין החזקת כלבים כולל מגזע מסוכן וסחר בבעלי חיים. על הרופא הוטרינר להפעיל את סמכויותיו לאכיפת פקודת הכלבת.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

פניות שנתקבלו שנת 2017 – הטיפול בהן כמעט הסתיים למועד הדוח בשנת 2018

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
95. 28.11.2017 אישית עיקול על חשבון בנק והליכי אכיפה נגד חייבים	הפונים טוענים כי הם הגישו בקשה למחיקת חובות מסופקים אך טרם קיבלו החלטה. הפונים טוענים כי קיים הסדר תשלומים בסך 700 ₪ והוחלט להטיל עיקול על חשבון הבנק ממנו משולם ההסדר. הם טוענים כי מתקיימים בקיצבת ביטוח לאומי בעיקר.	נוהלה שיחה מנהל הגביה והפונים הופנו למחלקה. מנהל הגביה נתבקש לבדוק כדלהלן : האם אכן בוטלה הנחת מבחן הכנסה לשנת 2017 מאחר וטרם הוסדרה היתרה עד לסוף השנה? האם הנ"ל עומדים בהסדר התשלום של 700 ₪ לחודש ? האם יש אפשרות להסדר נוסף ? למה הוחלט על הטלת עיקול בנק על חשבון הבנק ממנו מבוצעים התשלומים של הנ"ל ? האם נשקלו צעדים חלופיים? האם מדובר בקצבת ביטוח לאומי ? מהו סכום העיקול ? איפה נמצא הליך מחיקת החובות של חובות מסופקים של הנ"ל ? בחודש מאי 2018 מנהל הגביה דיווח כי ניתנו הסברים לפונים אך הוא הציע לקיים פגישה בהשתתפות הממונה.	לקבוע הליך טיפול בחייבים מקבלי קיצבות כולל הפעלת הליכי גביה מינהלית וגביה משפטית. לפרסם את נהל והנחיות דנן לציבור. לקבוע נהל עבודה לענין הטלת עיקולים על נכסים וחשבונות בנקים של חייבים ונישומים.
96. 3.12.2017 טלפונית איסוף ופינוי פסולת גזם / גושית מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש אזור כביש ההסתדרות. היא טוענת כי שהיא פנתה למוקד המועצה בחודש אוקטובר 2017 וביקשה לפנות פסולת גזם מאזור מגוריה. למרות פניותיה הנישנות טרם נאספה ופונתה פסולת הגזם.	הבירור העלה כי אכן הדיירת פנתה למוקד המועצה בנושא פנייתה. בחודש ינואר 2018 דווח על איסוף ופינוי הפסולת.	לקבוע נהל טיפול בסילוק מפגעים כולל סביבתיים, בין היתר, נושא איסוף ופינוי פסולת גזם. מוצע להעביר הודעה והנחיות לפונים / לתושבים בענין הפסולת יבשה ומועד הפינוי הצפוי. לקבוע תוכנית לאיסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים ולפרסם אותה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
97. 21.12.2017 העתק פניה נזק שנגרם לרכב – מפגע בטיחותי מוצדקת	המתלונן טוען כי במהלך נסיעה ברכבו בכביש 672 בסמוך לכיכר השוטר נתקל במפגע בכביש, שאינו מסומן, וכתוצאה נגרם נזק לרכבו. הוא טוען כי מאחר והמפגע לא סומן, הוא הופתע ולא היה באפשרותו לעבור לנתיב הימני.	הבירור העלה כי אכן קיים מפגע בכביש. נמסר כי המפגע בטיפול ובאחריות הקבלן שביצע ריבוד לכביש. דווח כי נמסרה הודעה לקבלן הנ"ל לענין המפגע. המפגע הוסר. הדרישה הועברה להמשך טיפול כמקובל.	לפעול לפי נוהל פעולה לאיתור ולהסרת מפגעים , כולל לוחות זמנים להסרתם, סימון ואזהרת הנהגים והמשתמשים בכביש. לקבוע נוהל טיפול בדרישות לפיצוי ושיפוי בגין נזק לרכוש.
98. 29.12.2017 אישית מפגע בטיחותי – השלמת מעקה בטיחות נישנות בענין איסוף ופינוי פסולת ביתית מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת יד לבנים מעלה שני נושאים: א. השלמת מעקה הבטיחות מעל לקיר תומך בכיכר שבשכונת יד לבנים באורך של כ- 10 מטרים. מדובר במעקה שנפל. הוא טוען כי פנה לממונה בטיחות והראה לו את התמונה שצילם. ממונה הבטיחות מסר כי הוא ממתין להעסקת קבלן להתקנת מעקות. הוא מסר כי בקטע מסוים יש לבצע הגבהת המעקה למניעת נפילת ילדים. ב. תקלות חוזרת ונישנות באיסוף ופינוי פסולת ביתית באזור מגוריו בחודשיים האחרונים ! לא התבצע פינוי פסולת ביתית מזה 10 ימים! הוא פנה למחלקה האחראית ולגורמים נוספים במועצה אך הנושא לא בא על תיקונו. הפונה טוען כי נמסר לו כי ישנן תקלות בשל אי תשלום לקבלן המבצע !! הוא מציע לפנות את הפסולת פעם אחת בשבוע באופן סדיר וקבוע ובכך לחסוך הוצאות למועצה.	המחלקה האחראית מסרה כי אכן ישנן תקלות והיו עיכובים באיסוף ופינוי פסולת וכי הענין בטיפול, בין היתר, בגלל "שלא התאגדנו" ו"אי סידרות בהעברת כספים!" עוד נמסר כי בשלב זה המחלקה פועלת לפתור כל הבעיות שנקלעו אליהם בכל הישוב כולל שכונת יד לבנים. לא נתקבלה התייחסות לשאלות : האם מתבצע איסוף ופינוי פסולת בתדירות קבועה מיד לבנים ? האם המועצה מתחשבת עם הקבלן בהתאם להיקף עבודתו ולמספר הפינויים שהוא ביצע ?	ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה כלשונה. לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג ובכל האזורים. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוקה ההתקשרות. לערך התחשבות עם החברה הקבלנית בהתאם לביצוע בפועל – תדירות ומספר הפינויים והרכבים. איסוף ופינוי פסולת ביתית רטובה מחויב להיות פעמיים ל- 10 ימים ולפי תנאי חוזה ההתקשרות עם הקבלן (מקובל פעמיים לשבוע). לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של מחלקת התברואה ואיכות הסביבה במועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום פניות לשנת 2017 הושלם או הסתיים טיפול הממונה בהן למועד עריכת הדוח השנתי (פרק 5 דלעיל)

98	סה"כ פניות 2017
67	מוצדקת
6	לכאורה מוצדקת
6	מוצדקת חלקית
7	לא מוצדקת
12	לא נקבעה תוצאת הבירור / לא רלבנטית
	נושאים התלונות/הפניות בפרק זה:
60	הנדסה
11	הנדסה – מים
18	הנדסה – ביוב
9	הנדסה – חשמל ותאורה
3	הנדסה – ניקוז
17	הנדסה – תשתית ובטיחות
5	הנדסה – תחבורה ומפגעים תעבורתיים
49	תברואה
24	תברואה – איסוף ופינוי אשפה/פסולת והשלכת פסולת
12	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי
10	תברואה – שירותי וטרינרי / החזקת בעלי חיים
3	תברואה – מטרד רעש ואבק
5	חינוך
2	רווחה
5	מינהל כללי
10	גזברות – גביה
4	מינהל וגזברות – נזק ודרישת פיצוי