



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דלית אל כרמל

מבקרת המועצה המקומית דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018



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 למבקר המועצה, הן מתוקף תפקידה כמבקר 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.

דוח זה כולל תלונות ביקורת שהוגשו לרבות תלונות שהוגשו בסמוך למועד הבחירות שנערכו בחודש אוקטובר 2018; גם תלונות שהמתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו. נוסף על כך, הדוח כולל תלונות שהוגשו אך הופסק הטיפול בתלונה בשל עילה בדיון, וכן תלונות שלא הושלם הטיפול בהן בשל חוסר שיתוף הפעולה! לדוח נוספו פניות שהופנו לממונה על תלונות הציבור.

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.

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
6-19	3. פרטי התלונות
6-8	3.1 תלונה בענין בדיקת הליך מינוי מנהל מחלקת ספורט במועצה
9	3.2 תלונה בענין תשובה מנכ"ל המועצה לבקשה לקבל חוזה התקשרות
10-11	3.3 תלונה בענין "חוב" שנוי במחלוקת בגין אספקת דיו
12-13	3.4 תלונה בענין אי ביצוע חיבור נכסים למערכת הביוב העירונית – מפגע
14-16	3.5 תלונה בענין אי טיפול בבקשה למתן הנחה רטרו לנזקק
17-18	3.6 תלונה בענין תוספת שכר בתקציב 2018
19	3.7 תלונה בענין מפגעים בכביש שכונתי
20-29	4. תלונות ביקורת שנתקבלו בשנת 2018 (גם תלונות שהמתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו; תלונות בשל הבחירות לרשויות המקומיות שנערכו בחודש אוקטובר 2018)
20	4.1 "תופעת" צריכת אלקוהול, טבק ו"סמים" בקרב תלמידים בגילאי 13-16
21-23	4.2 חוקיות ותקינות דרישת פיקדון בסכום של 500 ₪ בעבור מדידה חוזרת
24-26	4.3 עיכוב בהתקנת מד מים והעתקת עמדת חיבור וחישוב עלויות ההעתקה
27	4.4 תקינות ביצוע תיקון תאורה בעמוד ראשי בכניסה לחניון בשוק - בחירות
27	4.5 תקינות ביצוע עבודות הנחת קו ביוב מנכס בשכונת רנדה - בחירות
27	4.6 תקינות הנחת קו ביוב בקטע הנמשך משכונת ח'לת אל ג'מל אל רנדה וחיבור נכס למערכת הביוב - בחירות
28	4.7 חשש למעורבות עובדים בתעמולת בחירות ושימוש בסמכות שלא כדין
28	4.8 תקינות ביצוע עבודות מחפרון, מנוף, מטאטא כבישים ללא הזמנה ובמימון חוץ מוסדי – בחירות
29	4.9 הודעה על מדידת נכס – חשש לפגיעה בטוהר המידות
29	4.10 העדר תאורה בכביש העוקף ובשכונות נוספות
30-33	5. תלונות שנתקבלו בשנים 2017-2018 – (בהן הופסק הטיפול כדין או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה)
34-65	6. פניות שנתקבלו בעיקר בשנת 2018 – (הטיפול של הממונה על תלונות הציבור בהן הסתיים למועד עריכת הדוח)
66	סיכום – פניות שנתקבלו בשנת 2018 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 2018 (אך גם שנת 2017):

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת חלקי; אינה מוצדקת
1. ספטמבר 2017 תשובה בכתב – מרץ 2018	מינהל כללי – משאבי אנוש : המתלונן העלה טענות שונות הנוגעות לתקינות הליך מינוי מנהל מחלקת ספורט במועצה שנערך בשנת 2017. המתלונן ביקש לבדוק את תקינות המכרז והמינוי.	לא מוצדקת (בהתאם לבדיקת היועצת המשפטית)
2. מאי 2018 תשובה בכתב – מאי 2018	מינהל כללי – חופש מידע : המתלונן הגיש בקשה לקבלת חוזה התקשרות עם קבלן שמבצע שירותי איסוף ופינוי אשפה מתחום המועצה, לאחר שיחה מקדימה עם מנכ"ל המועצה. המתלונן טוען כי תשובת מנכ"ל המועצה לבקשתו הינה מתחמקת.	לא מוצדקת
3. דצמבר 2017 תשובה מסכמת – יוני 2018	גזברות – רכש : המתלונן הגיש תלונה חוזרת בענין תשלום חוב שנוי במחלוקת בגין אספקת יחידות טונר למדפסות. המתלונן טוען כי הוא סיפק את הטובין לבקשת מחלקת הרכש ואספקת הטובין אושרה על-ידי המקבל.	מוצדקת חלקית
4. פברואר 2018 תשובה מסכמת – דצמבר 2018	הנדסה – מים וביוב : המתלוננת בשם דיירים נוספים בשכונת ח'לת אל ג'מל פנתה עקב פניות ונישנות למועצה לרבות תשלום בעבור היטל ביוב בקיץ 2017. לא התבצע חיבור הבתים למערכת הביוב חרף הנזק שנגרם לאחד הבתים כנטען והסכנה הנשקפת לבריאות הדיירים. המתלוננת ביקשה לקדם את חיבור הבתים למערכת הביוב ולפעול להפסקת זרימת מי הביוב במייד.	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. מאי 2018 תשובה בכתב – דצמבר 2018	גזברות – גביה : המתלון הגיש בקשה למתן הנחה רטרו כחייב נזקק בשנת 2015. למרות זאת לא קיבל תשובה כלשהי. המתלון טוען כי אף במסגרת בירור שערך מול מחלקת הגביה לענין בקשתו, נמסר לו כי בקשה הוגשה כנדרש ותטופל. המתלון מציין חרף פניותיו למחלקת הגביה, לא היתה התקדמות בעניינו; למצער ננקטו נגדו הליכי גביה נגדו. המתלון מבקש עיכוב ההליכים והשלמת הטיפול בבקשתו.	מוצדקת
6. אוקטובר 2018 תשובה בכתב : דצמבר 2018	גזברות – שכר : המתלון הינו סגן ראש המועצה עד מועד הבחירות 2018. הוא פנה בענין תוספות שכר בסכום של 4 מילון ₪ בתקציב המועצה לשנת 2018. המתלון מבקש להורות לגזבר המועצה לבדוק ולפרט עבורו את תוספות השכר שנמצאות בתקציב המועצה בשנת 2018.	לא מדובר בתלונה כהגדרתה בדין
7. פברואר 2017 תשובה בכתב : דצמבר 2018	הנדסה – תשתית ותחזוקה : המתלוננת טוענת כי בכביש גישה שכונתי קיימים בורות ומכשולים לאורך כל הכביש, המהווים מכשול ומפגע דרך. המתלוננת מבקשת לפעול באופן מיידי למען תיקון המפגע הנ"ל ולסלילת הכביש ותחזוקתו בהתאם לתקנים הקבועים בחוק.	מוצדקת
סיכום : 6	הנדסה : 2 מים וביוב – 1 ; תשתית בטיחות – 1 גזברות וגביה : 3 ; איכות הסביבה ותברואה : הביוב לעיל בלבד ; חינוך : 0 ; רווחה : 0 ; מינהל כללי : 2 ; הועדה לתכנון ולבניה : 0	מוצדקת – 3 מוצדקת חלקי 1 – לא מוצדקת – 2



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. פרטי התלונות

3.1 תלונה בענין תקינות הליך מינוי מנהל מחלקת ספורט במועצה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו עובד מועצה לשעבר. המתלונן מעלה טענות שונות לענין כשירות והתאמת המועמד שהתמנה למנהל מחלקת ספורט לכהן בתפקיד זה. חלק מהטענות הינו חסוי מחשש לפגיעה בפרטיות העובד – המועמד לתפקיד.

בין הטענות שהועלו כי המכרז לאיוש המשרה לא פורסם ברבים. המכרז נעשה בסתר והיה תפור מראש כנטען ולכן היה מועמד יחיד. עוד נטען כי המועמד לא עונה על דרישות התפקיד. בנוסף, אחיו של המועמד מועסק במועצה ולכן הוא לא יוכל להתמנות לתפקיד.

המתלונן סבור כי ישנם ליקויים חמורים במכרז דנן, לכן מבקש לבדוק את תקינות המכרז והמינוי.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. בהתבסס על הניתונים, המסמכים וההסברים שנמסרו בבירור מול הנילונים וגורמים רבולנטים שונים, עלה כדלהלן :

א. מינוי המועמד למנהל מחלקת ספורט נעשה במסגרת מכרז פנימי מספר 14/17 לתפקיד מנהל המחלקה לספורט בהיקף משרה של 50%, בהתאם להחלטת ועדת הבחינה שהתקבלה בישיבה שהתכנסה בתאריך 10.8.2017.

ב. בהתאם לבדיקת היועצת המשפטית למועצה למסמכי המועמדות של המועמד, נמצא כי הוא עונה על תנאי הסף שנקבעו במכרז דנן, הן לענין ההשכלה – ברשותו תעודת מאמן והן לענין הניסיון – רכז ספורט.

ג. בהתייחס להליך המשפטי שהתנהל נגדו, בהתאם לחוות דעת היועצת המשפטית למועצה, חלף זמן רב מהמועד נשוא ההליך ואין פסול בכך.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

ד. באשר לנושא בדיקת חשש לניגוד עניינים במינוי המועמד מאחר ואחיו מועסק במועצה כפי צוין בתלונה, הברור העלה כי לא נערכה בדיקה עובר למינוי העובד שבנדון לתפקיד דן או לקליטת אחיו במועצה בהתאם להנחיות חוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 3/2011.

יחד עם זאת, במסגרת ברור התלונה, היועצת המשפטית חוותה את דעתה בסוגיית ניגוד העניינים בין המועמד מנהל מחלקת הספורט לבין אחיו עובד במחלקת התחזוקה, כי היות ולא מתקיימים יחסי כפיפות בין המועמד/העובד לבין אחיו נוכח היעדר העסקתם באותה היחידה, אין מניעה להעסקת המועמד / העובד דן בשל הוותק בעבודתו במועצה.

באשר לאחיו של המועמד, יש צורך בקבלת אישור ועדת מינהל השירות. היועצת המשפטית קבעה כי על העובדים לחתום על כתב התחייבות להימנע מניגודי עניינים עד למתן החלטת ועדת השירות.

2. במסגרת ברור תלונה נערכה בדיקה מקיפה לנושאי התלונה ולהליך המינוי, והופקו לקחים למניעת הישנות הממצאים שעלו בעתיד. **הממצאים** שלהלן מתבססים על המידע שנמסר או הומצא לממונה על תלונות הציבור.

א. במסגרת ברור התלונה עלה כי לא נערכה בדיקה לנוסח המכרז שפורסם כולל לתנאי הסף ולאישור הנחיצות שניתן ואישור תקציבי למשרה, באמצעות היועצת המשפטית החיצונית למועצה.

חשוב לקבל את אישור היועצת המשפטית לנוסח המכרז ולמידת התאמתו להגדרת ולדרישות התפקיד שאושרו בקובץ ניתוח עיסוקים של משרד הפנים / המשרד המקצועי המתקצב את המשרה הייעודית, בהתאם לנוסח המעודכן למועד המכרז.

ראוי לציין כי קיים עדכון/שינוי בהגדרות ובדרישות התפקידים בתחום הספורט.

ב. נוסף על כך, לא הושלמה בדיקתה של היועצת המשפטית למועצה בנושא מידת התאמת המסמכים שהמציא המועמד במכרז לתנאים הנדרשים ואת היותו כשיר, וזאת בסמוך למועד השלמת/המצאת המסמכים שצוינו בחוות דעתה הראשונה ובטרם תתכנס ועדת הבחינה.

כלקח נלמד חשוב לקיים בדיקה מקיפה למסמכים שהגיש המועמד/המועמדים במכרז מול האישורים ודרישות המכרז ולתעד בדיקה זו. בהתאם לבדיקה זו, יוזמנו לועדת הבחינה מועמדים שעונים על תנאי הסף.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

יצוין, כי לאחר מסירת התשובה המסכמת למתלונן, המתלונן העלה וחיידד סוגיה לענין השכלתו של המועמד, עקב כך הועברו לבדיקת היועצת המשפטית מסמכים אודות הניסיון וההשכלה של המועמד מכרז פנימי לבדיקה נוספת ולחוות דעת משלימה. היועצת המשפטית קבעה את התאמתו של המועמד.

ג. בטרם יתמנה עובד לעסוק במועצה, היה נכון ותקין שהוא ימלא שאלון איתור חשש לניגוד עניינים בהתאם להוראות חוזר מנכ"ל 4/2011 ולהעביר את השאלון לבדיקת היועצת המשפטית למועצה.

בהתאם לבדיקת ולחוות דעת היועצת המשפטית למועצה מתאריך 11.2.2018 עדיין יש להשלים את הטיפול בנושא ניגוד עניינים. אציין כי חוות דעת משפטית זו התייחסה לסוגיה שהועלתה בתלונה והיא העסקת קרוב משפחה ולא לסוגיה העיסוק הנוסף או הקשר העסקי עם אגודת/עמותת ספורט! ראוי שתהיה התייחסות גם לנושא זה בהתאם לחוות דעת של היועצת המשפטית, בהקדם.

מכרז מספר 14/17 שבנדון התבסס על אישור נחיצות משרה שניתן בחודש 3/2014 ואינו מתבסס על אישור חדש/ מחודש. אף גם לא הוצג אישור מגזבר המועצה על תקצוב המשרה. ואולם, יצוין כי בחוזה ההעסקה המיוחד שהינו לתקופה של 6 חודשים (עד לתאריך 10.2.2018) צוין סעיף תקציבי מספר 812801 (מימון משרד החינוך).

במקביל, היתה התכתבות לענין תקצוב המשרה ואישורה בין ראש המועצה לבין מחוז חיפה במשרד הפנים בתקציב המועצה לשנת 2017. יחד עם זאת, יצוין כי ממונה רשויות (נציג המחוז במשרד הפנים) השתתף בועדת הבחינה שהתכנסה.

לא נשמר תיעוד לדרך פרסום המכרז פנימי. המידע לענין פרסום המכרז נמסר לממונה על תלונות הציבור באמצעות מנכ"ל המועצה במענה לשאלה בנושא.

3. כלקח נלמד מתלונה זו, חשוב לפעול למניעת הישנות הממצאים ולקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור בדרך של שיתוף פעולה מלא במועד/במועדים שנקבע/שנקבעו.

***** לא נמסר לביקורת דיווח על תיקון / השלמת הטיפול בנושאים המתחייבים כפי צוין לעיל והפעולות שנקטו למניעת הישנות ממצאים אלה בעתיד, במועד שנקבע ועד למועד עריכת דוח זה.**



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.2 תלונה בענין תשובת מנכ"ל המועצה לבקשה לקבלת חוזה התקשרות עם קבלן לאיסוף ופינוי אשפה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו עורך בפורטל מקומי. המתלונן פנה למנכ"ל המועצה, המשמש כממונה חופש המידע במועצה, לקבל העתק מחוזה ההתקשרות שנכרת בין המועצה לבין הקבלן שמבצע את שירותי איסוף ופינוי אשפה מתחום המועצה, עקב שיחה עם מנכ"ל המועצה.

המתלונן טוען כי תשובתו של המנכ"ל לבקשה הינה מתחמקת, כאליו לא הבין מה הבקשה של המתלונן; קל וחומר כי התנהלה שיחה עם המנכ"ל עובר למועד הגשתה.

המתלונן ביקש להפנות את תשומת לב לכך ולפתוח בתלונה נגד המנכ"ל.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. הבירור העלה כי תשובת מנכ"ל המועצה לבקשתו לקבלת חוזה ההתקשרות עם הקבלן שמבצע איסוף ופינוי אשפה, נמסרה לאחר היועצות ביועצת המשפטית למועצה ובהתאם לעמדתה שהוצגה בתשובה דנן.
2. במסגרת הבירור, נמסר כי טרם נמסרה התייחסות המתלונן להצגת הצורך/המניע לקבלת המידע כמפורט בסעיף 2 לתשובת מנכ"ל המועצה, לצורך המשך בחינת הבקשה לקבלת חוזה ההתקשרות הנ"ל והטיפול בה כנדרש.
3. באשר לטענה כי תשובתו של מנכ"ל המועצה הינה תשובת מתחמקת חרף שיחה מקדימה שהתנהלה עמו, מנכ"ל המועצה מסר כי אין בה שום התחמקות; בקשתו טופלה בסדר עדיפות ראשון ותוך פרק זמן קצר ממועד הגשתה, ללא הוצאות.
4. כלקח מפניה זו ולשיפור מתן שירות מעין זה, הביקורת **המליצה** לקבוע או לאמץ נוהל הגשת בקשות לקבלת מידע לפי חוק המידע ו/או הנחיות המינהליות שעל-פיהן המועצה פועלת בבחינת הבקשות לקבלת מידע ולפרסם אותן לציבור.

*** לא נתקבל דיווח לענין הנחיות מינהליות שנקבעו לטיפול בבקשות לקבלת מידע באופן אחיד שיפורסמו לציבור !



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.3 תלונה חוזרת בענין "חוב" שנוי במחלוקת בגין אספקת טובין

פרטי התלונה:

המתלונן הינו ספק מפעיל עסק של ציוד היקפי למחשבים בתחום המועצה. המתלונן הגיש תלונה קודמת, בין יתר בנושא הסדרת חוב בגין אספקת טובין למועצה.

המתלונן טען כי הוא פנה לגורמים האחראיים במועצה להסדרת יתרת החוב שבמחלוקת לאחר קבלת תשובה לתלונה הקודמת, אך לא זכה לשיתוף פעולה.

המתלונן ביקש לשלם לו את החוב בגין אספקת טובין בסכום של 1282 ₪, מאחר וסופקו למועצה בהתאם לבקשת מנהל הרכש, הדבר אושר בחתימת המקבל.

הממונה על תלונות הציבור קיימה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה.

ממצאי בירור התלונה :

1. הבירור העלה כי מדובר בטובין שסופקו, לפי החשבוניות ותעודות המשלוח שהציג, ללא הזמנה מאושרת מראש, ולכן התמורה בגינה אינה רשומה במערכת הנהלת החשבונות של המועצה.

א. לאור אי הבהירות בדבר אספקת יחידות הטונר כנגד החשבוניות שבמחלוקת, נבחנו מכלול הטענות והמסמכים שהומצאו, נאספו ונמסרו לממונה על תלונות הציבור.

ב. לאור הספק, לפני משורת הדין המועצה תהיה מוכנה לסיים את המחלוקת בדבר קיומו של חוב, בכפוף לחתימתו על הסכם וכתב קבלה וויתור מתאים.

2. מהבירור שנערך גם לתלונה החוזרת ובהתאם להתייחסות היועצת המשפטית למועצה עולה כי מדובר בכשל פנימי במערך הרכש.

א. המועצה באמצעות מערך הרכש (בהעדר מחסן) לא הצליחו להוכיח כי מדובר בטובין שסופקו ושולם עבורם.

ב. החוב שבמחלוקת הינו סביב טובין (שנטען כי סופקו) בהעדר הזמנה/הזמנות רכש.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

- לא קיימת הזמנה / לא קיימות הזמנות רכש לטובין במחלוקת מחד גיסא, ומאידך גיסא הספק המתלונן מציג תעודות משלוח שעל כל אחת מהן חתום עובד שונה מהמועצה (כולל מנהל הרכש) המאשר את קבלת הטובין – הטונר. מערך הרכש לא הצליח להוכיח כי מדובר בטובין שסופקו כבר ונכללו בהזמנות אחרות שהונפקו לאותו ספק.
- ג. יצוין כי נמצאו מקרים שהספק סיפק טובין ללא הזמנות והונפקו הזמנות בדיעבד בגינם !
- ד. הבירור העלה כי במערך הרכש לא נוהל תיעוד מפורט למכלים הריקים שנמסרו לספק/המתלונן כנטען, אשר בגינם המועצה היתה אמורה לקבל זיכוי !!
- היה ראוי ונכון לנהל תיעוד מפורט ולערך התחשבות עם הספק אחד לאחד.
3. הביקורת ממליצה להכין נוהל רכש חדש כולל שימוש בדרישה ממוחשבת ואמצעים טכנולוגיים מתאימים, ולקיים בקורות בהליך הרכש וההתחשבות מול הספקים.
4. קיים מחדל מתמשך של המועצה כולל מערך הרכש (מנהל הרכש וועדת הרכש במועצה) בנושא הטיפול ברכוש המועצה כולל רישום שנתי ומעקב אחר מצבו.
- א. ראשית, זו הזמנות להדגיש את חשיבות קיום מעקב אחר תיקון ליקויים וממצאים שהועלו בדוחות הביקורת בנושא רכוש בדוח לשנת 2013/2014 א – פרק ג' ובדוח לשנת 2015 כולל עד יוני 2016 – פרק 2.
- ב. טיפול בהזמנות רכש פתוחות (סטאטוס 135) – ראו מסמך ביקורת מתאריך 10.5.18.
- ג. ניהול מחסן וספירת מלאי 2017 – ראו פניות והתכתבויות של הביקורת בנושא מתאריך 2.1.2018, 11.1.2018, 12.3.2018 ו- 29.5.2018.
- ד. הנפקת הזמנות והיערכות לאספקת שירותים תפעוליים כולל הכנת תחזית רבעונית והתקשרויות מסגרת - ראו לדוגמה פניות של הביקורת מתאריך 22.10.2017, 22.2.2018 ו- 25.3.2018 ועוד.
- ה. התחשבות עם ספקים ותשלום לספקים כולל לספקים של שירותים תפעוליים.
- הביקורת ממליצה על השלמת הטיפול בנושא התלונה, ועל קיום דיונים תקופתיים בוועדת הרכש להסדרת מערך הרכש כולל נוהלי עבודה והגדרה ברורה של הליך הרכש בכל תחום ותחום ובכל סוג וסוג של רכישה.
- *** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים שעלו במסגרת בירור התלונה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.4 תלונה בענין אי ביצוע חיבורים למערכת הביוב העירונית – מפגע סביבתי קשה

פרטי התלונה :

המתלוננת (בשם דיירים נוספים בשכונת ח'לת אל ג'מל) טוענת כי היו להם פניות שונות למועצה המקומית בנושא חיבור בתייהם למערכת הביוב העירונית. המתלוננת מציינת כי הם נתבקשו לשלם בעבור היטל הביוב על מנת לבצע את העבודות בחודש ספטמבר 2017. בהתאם הוסדר התשלום בעבור היטל הביוב.

יחד עם זאת, המתלוננת טוענת כי המועצה לא ביצעה את חיבור בתייהם למערכת הביוב, וכי אין התקדמות חרף הנזק שנגרם לאחד הבתים שמסכן את הדייר והחשש לפגיעה בבריאות הדיירים ובאיכות חייהם כשהביוב זורם במשך רוב ימי השנה.

המתלוננת מבקשת לקדם את חיבור בתייהם למערכת הביוב העירונית ולפעול להפסקת זרימת מי הביוב במייד.

ממצאי בירור התלונה :

1. במישור הפרצודוראלי, הבירור העלה כי אכן היו למתלוננת פניות שונות ונישנות למועצה.
זמן הטיפול בתלונה על-ידי הממונה נמשך בשל העדר התייחסויות במועד שנקבע ובמועדים הנוספים שנקבעו.
2. במישור המהותי, נושא התלונה לא בא על תיקונו. אכן לא התבצע חיבור הבתים למערכת הביוב העירונית.
 - א. הבירור העלה כי קיים מפגע תברואתי סביבתי בשל זרימת מי הביוב באזור המגורים נשוא התלונה.
 - ב. נמצא כי בוצעה גביה של היטל הביוב מהדיירים בחודשי קיץ 2017.
 - ג. לא חוברו בתייהם של המתלוננים למערכת הביוב העירונית.
 - ד. המועצה מתארגנת לתחילת ביצוע העבודות נשוא התלונה במהלך חודש דצמבר 2018.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. במסגרת הפקת הלקחים, זמן הטיפול נמשך זמן רב ואינו סביר בעליל !

נושא התלונה לא טופל חרף בקשת הדיירים והתשלום בגין היטל הביוב, המפגע הקיים הולך ומחמיר בהתאם לקביעת מחלקת ההנדסה.

לסיכום, הממונה ביקשה להתעדכן בדבר השלמת העבודות נשוא התלונה ומהם הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרה זה וקיצור זמן הטיפול בפניות ותלונות הציבור ובפרט כשקיימת סכנה, וזאת עד לתאריך 10.1.2019.

4. לאחר מסירת תשובה למתלוננת, נתקבלו הודעות שונות מהמתלוננת בדבר אי ביצוע העבודות כמתוכנן, למרות שנושא זה הועבר לטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. אף גם הוכן תכנון לביצוע העבודות הנדרשות והתנהלו שיחות עם הבעלים של המגרש אליו יחובר הקו המתכונן.

*** לא דווח על השלמת ביצוע חיבור הבתים למערכת הביוב העירונית נכון מועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.5 תלונה בענין אי-טיפול בבקשת נזקק להנחה רטרו

פרטי התלונה :

המתלונן הינו חייב במערכת הגביה שסובל מבעיה רפואית שגרמה להרעה במצבו הבריאותי ובכושר השתכרותו כנטען. המתלונן פנה לראש המועצה בחודש פברואר 2018, הוא הגיש תלונה לאור תשובתו של ראש המועצה בחודש מאי 2018.

המתלונן טוען כי בקשתו שהוגשה בחודש נובמבר 2015 למתן הנחה כנזקק בגין שנים קודמות כולל שנת 2015, לא נדונה ולא קיבל תשובה כלשהי למרות שחלפו כשלוש שנים ממועד הגשתה.

המתלונן מציין כי הוא הגיש בקשה מנומקת אליה צירף מסמכים כנדרש. הוא לא נדרש להשלים מסמכים ולא קיבל הודעה לענין בקשתו. המתלונן כי בבירור שערך מול עובדת הגביה האחראית על נושא נמסר לו כי בקשתו בסדר ותטופל.

המתלונן טוען כי היה לו פניות שונות ונישנות למחלקת הגביה ואף הציע הסדר תשלום מסוים בעבור חוב המים, אך הוא לא נענה.

המתלונן ביקש עיכוב הליכים עד השלמת הטיפול בבקשתו למתן הנחה כנזקק, בין היתר מחיקת חובותיו כדין בשל הרפואי והתעסוקתי העכשווי.

ממצאי התלונה :

1. הבירור העלה כי אכן חל עיכוב בטיפול בבקשת המתלונן (למתן הנחה רטרו בשל מצב בריאותי) מסיבות אשר יתבררו בישיבה שתקבע לצורך דיון בבקשתו.

בהתאם להודעת מחלקת הגביה במועצה, בקשתו צפויה לעלות לדיון בפני ועדת ההנחות שתתכנס לאחר בחירת נבחרי ציבור חדשים.

2. הבירור מול מחלקת הגביה העלה את ממצאי ביקורת שלהלן :

א. אכן לא נדונה בקשתו של המתלונן בפני ועדת ההנחות ! גם לא הוצג לביקורת העתק הודעה בכתב שנשלחה למתלונן כי בקשתו אינה שלמה או לא חסר בה פרטים ומסמכים, במידה והיה צורך בכך. משכך טענותיו לענין זה נמצאו מוצדקות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

ב. בקשתו של המתלון כמו בקשות נוספות להנחות רטרו ו/או מחיקת חובות ממתינות מזה תקופה ארוכה לדיון בפני ועדת הנחות לדיון בהנחות רטרו לפי סעיף 339 או הועדה למחיקת חובות שנצברו עד לשנת 2009.

יצוין כי בין בקשות אלו היו בקשות שהיו לא היו מספיק מפורטות ומוכנות לדיון. אך אין ברשות הביקורת רשימה מפורטת של בקשות אלו.

ג. הברור העלה כי התיק של המתלון נבדק והמחלקה השלימה את המסמכים בהתבסס על דוחות המוסד לביטוח לאומי, וכי התיק יכנס לדיון בפני ועדת ההנחות לפני משורת הדין מאחר והמתלון לא הסדיר את יתרת החובות שאינן שנויות במחלוקת.

התנהלה שיחה עם המתלון לענין זה והוא נתבקש להסדיר את היתרות שאינן שנויות במחלוקת.

ד. הטיפול בבקשה למתן הנחות רטרו ובמחיקת חובות עד שנת 2009, בפני הועדה המוסמכת, נמשך זמן רב שאינו סביר בעליל.

3. כלקח נלמד ממקרה זה, אבקש לטפל בבקשות של נישומים / חייבים לפי תהליך עבודה מוגדר וברור לכל מצב / תחום כולל לוח זמנים מתאים.

- לבחון את הבקשה למתן הנחה ואת מידת תקינותה ושלמותה.
- רצוי לקבוע באופן מפורט את המסמכים שיש לצרף לבקשה ולהדריך את המבקש כיצד להגיש בקשה למתן הנחה.
- במידה והבקשה למתן הנחה אינה מפורטת או לא תקינה, יש להודיע בכתב למבקש / החייב (רצוי ביותר מערוץ תקשורת אחד), לתעד ולשקף זאת.
- לנהל מעקב עד להשלמת המסמכים. לתעד פעולות מעקב אלו.
- עם השלמת המסמכים והנתונים החסרים בבקשה למתן הנחה, יש לקיים דיון בבקשה בוועדה המוסמכת ללא דיחוי.
- להודיע למבקש / החייב לענין בקשתו ולענין החוב שיש להסדיר עקב הדיון בבקשתו כולל לוח זמנים לכך.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

- לפלח את החובות לפי גיול חובות, ולטפל בחובות ישנים כדין. חשוב להצליב מול מאגרי המידע של נזקקים, כגון: כונס הנכסים ומול רשימת מקבלי קצבאות לפי דוח המוסד לביטוח לאומי. בכך מזהים חייבים נזקקים.

4. לאחר מסירת ההודעה המסכמת למתלון נתקבלו הודעות ופניות חוזרות בענין קידום הטיפול בבקשותו למתן הנחה רטרו. הממונה על התלונות ניהלה מעקב.

בחודש מאי 2019 הודיע מנהל מחלקת הגביה כי הועדה דנה בבקשת המתלון בענין הנחה רטרו ובענין מחיקת חובות עד סוף שנת 2009; וכי החלטת הועדה עם התיק של המתלון יועבר לאישור משרד הפנים על-פי הדין.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.6 תלונה בענין תוספת שכר בתקציב המועצה לשנת 2018

פרטי התלונה :

המתלון / הפונה הינו חבר מועצה עד למועד הבחירות שנערכו בחודש אוקטובר 2018. קדם למועד הגשת התלונה/הפניה שיחה טלפונית עם הממונה על תלונות הציבור בתאריך 26.10.2018.

המתלון / הפונה מבקש ממבקרת המועצה להורות לגזבר המועצה לבדוק ולהעביר פירוט תוספות שכר שנמצאות בתקציב המועצה לשנת 2018.

ממצאי בירור התלונה :

1. אין מדובר בתלונה כהגדרתה בחוק.
2. בתשובתה חידדה מבקרת המועצה את סמכויות מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור לטיפול בפניות מסוג זה, גם ביחס למועד הפניה, כדלהלן :
 - א. חבר מועצה רשאי לבדוק ולעיין בניתונים ובמסמכים של המועצה המקומית מכח סעיף 198 (א) לצו המועצות המקומיות; הוצאת ניירות ומסמכים של המועצה טעונה הסכמה בכתב של ראש המועצה.
 - ב. קבלת מידע כאזרח מכח חוק חופש המידע, תעשה באמצעות פניה פורמאלית לממונה חופש המידע במועצה. ממונה על חופש המידע במועצה הוא מנכ"ל המועצה.
 - ג. מבקרת המועצה מוסמכת לבדוק תלונה שתוגש אליה בכתב בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), תשס"ח – 2008. כך שבסיום בירור התלונה, תודיע הממונה על תלונות הציבור למתלון בדבר ממצאי בירור תלונתו.
3. לגופו של ענין, בבירור מול גזבר המועצה נמסר כדלהלן :
 - א. בדוח הרבעוני לחודש יוני 2018 מופיעות חריגות השכר כביכול.
 - ב. ניתוני התקציב הם לשנת 2015 ולא לשנת 2018 כי ממשד הפנים הנחו להציג את הביצוע ביחס לתקציב אחרון מאושר.
 - ג. הניתונים יתאזנו ברבעון 3 מאחר וקיבלנו אישור המשרד לעבוד על התקציב לשנת 2018.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. הביקורת בדקה את ניתוני השכר לשנת 2018 בדוחות הרבעוני 3 והרבעוני 4 ואת נייר עבודת התאמות שכר לפי דוח 66 במערכת הנהלת חשבונות עד לחודש 11/2018.

להלן ניתוני עלויות השכר לפי הדוחות הרבעוניים 2-4 לשנת 2018 :

דוח רבעוני	תקציב 2018 סה"כ עלויות שכר בדוח	תקציב 2018 סה"כ יחסי בדוח	ביצוע 2018 סה"כ בפועל
רבעון 2 (יוני 2018)	26,050 א"ש	13,025 א"ש	18,367 א"ש
רבעון 3 (ספטמבר 2018)	26,050 א"ש	19,538 א"ש	27,376 א"ש
רבעון 4 (דצמבר 2018)	36,795 א"ש		36,177 א"ש

מעיון בתמהיל של ניתוני השכר לשנת 2018, עולה כי אומדן תקציב השכר לא תואם את הביצוע במספר סעיפים :

- 14 סעיפים שכר שונים לא היו מתוקצבים אך נרשם בהם ביצוע, הם בעיקר בתחומי החינוך והרווחה.
- ישנם סעיפי שכר שהביצוע הינו גבוה מאומדן תקציב השכר.
- ישנם סעיפי שכר שהביצוע הינו נמוך מאומדן תקציב השכר.

הביקורת ממליצה להכין אומדן תקציב שכר ריאלי ומשקף את העלויות הצפויות.

יש לשקף בתקציב את העדכונים והשינויים בתקציב השכר בהליך המקובל כולל אישור המועצה ו/או החשב המלווה לשינוי בתקציב המאושר.

יש לקיים בקרת שכר תקופתית על הביצוע במהלך השנה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.7 תלונה בענין מפגעים בכביש שכונתי

פרטי התלונה :

המתלוננת טוענת כי בכביש הגישה השכונתי – בכיוון מזרח, קיימים בורות ומכשולים לאורך כל הכביש, המהווים מכשול ומפגע דרך, והיוצרים הפרעה לתנועת כלי הרכב ונזקים בלתי הפיכים לרכבים העוברים בכביש.

המתלוננת מציינת כי בכביש המשרת את הדיירים ואורחיהם מדי יום ומפגע זה מסב עוגמת נפש וסבל רב לכל תושבי השכונה.

המתלוננת ביקשה שהמועצה תפעל במיידית למען תיקון המפגע הנ"ל ולסלילת הכביש ותחזוקתו בהתאם לתקנים הקבועים בחוק.

ממצאי בירור התלונה :

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת.

1. הבירור העלה כי הכביש השכונתי נשוא פנייתך מחייב שיקום וטיפול יסודי.
2. בסמוך למועד קבלת הפניה בחודש פברואר 2017, נעשה תיקון זמני לסגירת הבורות.
3. הטיפול בנושא הפניה שולב במסגרת מכרז מספר 38/2017.
4. הבירור מול מהנדסת המועצה העלה כי מכרז זה כלל מספר מוקדים, כאשר סדר ביצוע מוקדים אלה נקבע על-פי שיקולים הנדסיים של חומרת הבעיה ובכפוף לאילוצים רלבנטיים.
5. על-פי דיווח מהנדסת המועצה, תחילת ביצוע הפרוייקט צפויה בטווח השבועיים הקרובים ממועד מתן התשובה המסכמת ובהתאם לתנאי מזג האוויר.
6. כלקח נלמד מתלונה זו, חשוב להכין סקר כבישים ותשתיות מדי שנה, בהתאם למצב הכביש / התשתית הנדסית העירונית, יש מקום לשלב בתוכנית העבודה השנתית או הרב-שנתית של מחלקת ההנדסה את תיקון או תחזוקת או שידרוג הכביש / התשתית העירונית לפי סדר עדיפות שמקדם הסרת מפגעים וסכנה.

*** מהנדסת המועצה דיווחה על השלמת ביצוע העבודות נשוא התלונה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. תלונות ביקורת 2018 כולל תלונות שהמתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
הביקורת הפנתה את המתלונן לגורמים העוסקים במלאכה במועצה המקומית – מנהל עיר ללא אלימות ומנהלת התוכנית למלחמה בסמים ואלכוהול. במקביל נערך בירור לנושאים הבאים : 1. האם מתכנסות הועדה למיגור האלימות, הוועדה למלחמה בנגעי סמים מסוכנים וכיו"ב ? 2. האם מתכנס צוות עבודה המאגד את העוסקים במלאכה בענין שבנדון - באיזה תדירות ומהם יעדיו ומהן התוכניות שלו ? 3. האם נערך דיון בוועדות בתוכניות העבודה והאם מתנהל פיקוח ומעקב אחר יישום אותן תכניות ? 4. האם הוכשר הפיקוח העירוני/השיטור הקהילתי לאכיפה ולטיפול בתחומים אלה ? 5. האם העסקים שמשווקים את מוצרי הטבק והאלכוהול בתחום המועצה מורשים לכך בהתאם לרישיון עסק ? איזה בקורות מתקיימות אחר פעילותם ? <u>מנהל עיר ללא אלימות ומנהלת התוכנית למלחמה בסמים ואלכוהול התייחסו בתחילת חודש מרץ 2018 כדלהלן :</u> 1. כן, הועדה למיגור האלימות מתכנסת פעם בחצי שנה , אחריות זימון כולל הוצאת פרוטוקולים הינה באחריות מנכ"ל המועצה. 2. כן, ההתכנסות במסגרת ישיבת אכיפה-עיר ללא אלימות מדי חודש וחצי (מצורף למייל שני פרוטוקולים אחרונים). 3. כן, הנושא העיקרי שעולה בוועדות הינו סוגיית בני הנוער לרבות נגע הסמים, פורענות בכבישים, אלימות וצריכת אלכוהול, בנוסף לכך מובא לוועדות סיכומים של סיירת ההורים ובה מוצגים פעילות הסיירת לרבות מפגשים עם בני הנוער בימי שישי בעיקר (מצורף סיכום סיירת הורים לתקופה האחרונה). 4. התשובה מטעם <u>מנהל שיטור עירוני</u>. נמסרה התייחסות שלהלן: הפקחים לא הוכשרו בעניין האכיפה וטיפול בתחום הסמים . בעוד פחות מחודש יצטרפו לפקחים שוטר במדים וכך הנושא של שפיכת אלכוהול או טיפול בסמים יהיה קל לטפל עם התופעה הזו. באם הועבר מידע למשטרה זה יטופל בדרג שלהם ולכן אנחנו מדווחים למשטרה על כל דבר חריג או מידע שמקבלים אודות מקרה דומה כזה. בתאריך 28/02/18 נערכה ישיבה עם המשטרה בהשתתפות ראש המועצה, קב"ט המועצה, מנהל עיר ללא אלימות ומנהלת התוכנית למחלמה בסמים והוצגו נתונים לגבי האכיפה 5. התשובה מטעם מנהל רישוי עסקים.	המתלונן הינו תושב מקומי. הוא מעלה כי קיימת תופעה מדאיגה של צריכת אלכוהול, טבק ו"סמים" על-ידי קטינים בגילאי 13-16. הוא טוען כי ברשותו מידע מדויק לענין תלמידים מתבגרים שצורכים סמים ואלכוהול אפילו במהלך יום הלימודים ובדרך לבית הספר, וכן שמותיהם של המפיצים/ המשווקים ! לדבריו הוא מסר מידע למשטרה. המתלונן מבקש להגביר את הפיקוח, האכיפה העירונית והעשייה הקהילתית למיגור התופעה.	4.1 פברואר 2018 "תופעת" צריכת אלכוהול, טבק ו"סמים" על-ידי תלמידי חטיבת ביניים ותיכון בגילאי 13-16 חינוך, רווחה ושיטור עירוני - מניעת אלימות



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.2 פברואר 2018 חוקיות ותקינות דרישת פיקדון בסך של 500 ₪ בעבור מדידה חוזרת של נכס במסגרת פרויקט סקר נכסים שמבוצע עבור המועצה גביה	המתלונן הינו עורך של פורטל מקומי. הוא הפנה תוכן כתבה שהתפרסמה בפורטל בה עולים ליקויים ברשות המקומית דלית אל כרמל בניגוד לחוק כנטען. המתלונן העלה כי הנישום נדרש להפקיד סך של 500 ₪ במסגרת ערעור שמגישים על המדידה שביצעה חברת המדידות עבור המועצה, וזאת בניגוד לחוק. מנהל הגביה מודיע לנישום כי לאחר שהערעור שלו נבדק ולא נמצא צורך, הוא פורע את ההמחאה שהתושב הפקיד. המתלונן מגדיר את התנהלות המועצה כהתנהלות לקויה. המתלונן סבור כי זו דרך לא צודקת לגבות כספים לקופת המועצה. הוא סבור כי שנישום שרוצה לערער על מדידה, יקבל טופס מהרשות ויגיש אותו ללא הפקדת ערבות, בדיוק כפי שקורה במועצות אחרות ובשוב השכן עוספיא. המתלונן מוסיף כי ישנן תלונות רבות של תושבים כי המדידה שבוצעה אצלם לא מדויקת.	המתלונן קיבל מענה בסמוך למועד פנייתו באמצעות גזבר המועצה. במקביל, נערך בירור לנושאי התלונה ולטענות המועלות מול מחלקת הגביה וחברת הגביה במהלך שנת 2018. כמו-כן היתה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה. <u>גזבר המועצה התייחס כדלהלן :</u> המועצה לא גובה כסף עבור ההשגות בגין המדידות. 98% של ההשגות מסתיימות במחלקת הגביה ע"י הצגת תמונה של הבית על המסך ובירור המחלוקות וטענות התושבים לגבי המדידות. העניין מסתיים במקום בלי כל גביה מהתושב. הוא גם לא נדרש למסור שיק פקדון. ב-2% הנותרים כאשר התושב מתעקש לערוך מדידה חוזרת, הוא נדרש להפקיד שיק על סך 500 ₪ לפקודת חב' אורחייטק ולא למועצה עבור עלות המדידה החוזרת. החברה עורכת מדידה חוזרת ואם טענות התושב מוצדקות, השיק מוחזר אליו ובמקרה ההפוך החברה פורעת את השיק ככיסוי הוצאותיה. אגב, המדידה החוזרת מבוצעת בתיאום מראש עם התושב ובנוכחותו כך שמבחינתי אין מקום להטיל דופי באמינות המדידה. אגב, זכותו של כל תושב לבחור במודד אחר ולבצע את המדידה החוזרת על חשבונו. במקרה כזה, העלות שלו תהיה יותר גבוהה מ-500 ₪. במקרה כזה אם קיימים הפרשים חב' אורחייטק תידרש לתת הסברים ולבצע מדידה חוזרת על חשבונו. לסיכום: המועצה לא גובה עבור מדידה חוזרת. השיקים מועברים לחברת אורחייטק במקרים המוצדקים בלבד. אין הדבר קשור לצו הארנונה ותלונתו של עורך הפורטל היא קנטרנית לגמרי. במענה לתגובת הגזבר, העלה המתלונן טענות נוספות בין היתר מורידים לנישום לפי הסכמה במחלקה בלי לשלם כלום. אבל מי שמבקש שימדדו הם גובים ממנו כסף וזה לא 2%. הנישום נדרש לשלם סכום כסף שלא צריך בניגוד לחוק והדבר לא צוין בצו ארנונה. <u>בבירור שנערך עולה כדלהלן :</u> 1. בהצעת המחיר של חברת המדידה אורחייטק שהוגשה במסגרת המכרז המשותף שמ/28/2015 שערכה החברה למשק וכלכלה מתאריך 2.11.2016, סעיף 30, נקבע כי "תושב שהשיג על נתוני המדידה בנכס ויגיע לשלב הבקשה למדידה חוזרת, יתבקש להגיש מכתב בקשה שינוסח על ידי הקבלן באישור נציג הרשות ויכלול את הסכמתו למסור לידי המודד מטעם הקבלן שיגיע לבצע את העבודה המחאה לפקודת הקבלן על סך 250 ₪. במידה שתוצאות המדידה החוזרת יאשרו את המדידה המקורית, תישאר ההמחאה בידי המודד שימציא לתושב קבלה על הסכום הנ"ל בתמורה למדידה חוזרת. אם יתברר שנפלה טעות במדידה הראשונה, תוחזר ההמחאה לתושב, לאלתר והמדידה תהיה על חשבון הקבלן." 2. בפועל נדרש סך של 500 ₪ עבור מדידה חוזרת. לא ניתן הסבר לכך ולא נמסר מסמך משפטי אחר שמהווה בסיס לכך.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תאריך ונושא התלונה
בבירור מול חברת המדידה אורהייטק בשאלה למה נדרשה הפקדת המחאה על סך 500 ₪ ולא 250 ₪ כפי נרשם במסמך של החברה למשק וכלכלה מתאריך 2.11.2016. חברת המדידה אורהייטק התייחסה בתאריך 3.1.2019 כדלהלן : בסעיף 13 למסמך המשכ"ל מיום 02.11.16 (המוזכר על ידך) נרשם - "הקבלן ידווח לרשות על סרבני המדידה בהתאם לנוהל סרבנים שתואם עם הרשות והקבלן יפעל בהתאם, במסגרת הנוהל בשלב הראשון ישלח הקבלן מכתב התראה לסרבן לכתובתו כפי שאותרה על ידו לפיו במידה ולא יאפשר מדידה בפועל תבוצע הערכה (עפ"י מיטב שפיטה, על פי תכנית הבניה ו/או הערכה של המודד) התשלום לקבלן תמורת ביצוע ההערכה תהיה לפי 50% מהתעריף שנקבע. ככל שיבקש הסרבן מדידה חוזרת היא תבוצע כנגד תשלום של 250 ₪ על ידו." תשומת ליבך כי הסעיף המצוין על ידך עוסק במדידה חוזרת של סרבן מדידה ולא במדידה חוזרת בשל השגה. למען סבר את האוזן, החלופה היא כי הסרבן יביא מדידה נגדית קבילה מטעמו, שעלותה הממוצעת היא כ 1,500 ₪ היות והחוק אינו מחייב את הרשות לבצע מדידה חוזרת לסרבני מדידה (או אף למשיגים). 3. החברה ציטטה והתייחסה לסעיף 13 ולא לסעיף 30 במסמך המשכ"ל מתאריך 2.11.2016, דבר שלא הוזכר במפורש בפניית מבקרת המועצה לחברה המדידה ולגזבר המועצה ומחלקת הגביה ! בכל מקרה, הרי איך אפשר לדרוש מסרבן מדידה תשלום של 250 ₪ לביצוע מדידה חוזרת, ומנישום שהגיש השגה תשלום של 500 ₪ לביצוע מדידה חוזרת !! מה ההיגיון בכך ?! 4. לא התפרסמה הודעה לנישומים בדבר נוהל מדידות הנכס, שמתייחס בין היתר להליך השגה וערר. 5. בטופס ההשגה/בירור ענין מדידה לא נרשמה ההתחייבות של הנישום באופן מפורש שמראה הבנה לתהליך. היועץ של הפרוייקט למכרז סקר הנכסים התייחס לנושא התלונה ומסר את התגובה שלהלן למנהל מחלקת הגביה : בהמשך לבקשתך בדקתי גם ברשויות אחרות ועל מנת שרק תושבים בעלי בעיות אמיתיות במדידות יגישו השגות ולא כל תושבי המועצה. חלקנו את ההשגות ל- 3 : 1- בעיות שיוכים - אינן השגות ועל כן לא לוקחים פקדון ומתקנים 2- סרבני מדידות - במקרה של מדידה חוזרת יפקידו צק פקדון 3- השגה על גודל - יפקידו צק פקדון הצקים יהיו במועצה ורק במקרה של אי צדק מטעם התושבים. דהיינו במקרים נדירים אזי הפקדון יועבר לחברת המדידות. ראה ציטוט מאחד המרכזים א. "במקרה בו לא נמצאו טעויות, יהא הקבלן זכאי לקבלת הסכום אשר הפקיד מבקש המדידה החוזרת במועצה בהמחאה לפקודת הקבלן, בסך 500 ש"ח (בתוספת מע"מ). הקבלן ישגר חשבונית מס וקבלה ישירות למחזיק/בעל הנכס, מיד עם פירעון התשלום כאמור. המדידה החוזרת תבוצע בהתאם להוראות חוזה זה."	4.2. (המשך)



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תאריך ונושא התלונה
כפי שעולה לעיל, הוצג כי גביית סכום הפיקדון בעבור מדידה חוזרת מעוגנת במסגרת מכרז שנערך. לא צוינה ההוראה בחקיקה מכוחה ניתן לחייב את התושב כאמור. התקיימה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה בנושא התלונה. <u>היועצת המשפטית למועצה</u> התייחסה כדלהלן : ככלל ניתן לחייב תושב מכוח מקור חוקי חוק ארצי ו/או חוק עזר (חקיקת משנה) על מנת לגבות כספים מתושב יש ליידע את התושב מראש ולהביא לידיעתו מקור חוקי לגבייה. בכל מקרה גם אם יש בכוונת המועצה לגבות כספים במסגרת מדידות חוזרות ו/או השגות, יש להחתים את התושב לאחר מתן הסבר ולאחר קבלת הסכמתו להליך. מעבר לכך לא ניתן לגבות כספים מתושב המבקש לערר או להשיג אלא כאשר קיים מקור חוקי לכך. נוסף לכך נבדקו ניתונים של ההשגות שהוגשו, רשימת השגות שנמצאו מוצדקות, רשימת סרבני מדידה, רשימת נישומים שהסכימו למדידה חוזרת ועוד. <u>חברת המדידה אורחייטק</u> מסרה בתשובה מתאריך 3.1.2019 כדלהלן : "כך או כך עד למועד כתיבת מכתבי זה, מתוך 112 סרבנים, הגישו <u>9 השגות</u> בלבד. כאשר הטיפול בהם הינו כמפורט : <u>1/112</u> בוצעה מדידה חוזרת על ידי החברה. <u>3/112</u> הוגשה מדידה של מודד מוסמך מטעם התושב. <u>5/112</u> בטיפול, ככל הנראה תבוצע מדידה חוזרת על ידי החברה. בכל מקרה – לא שולמה לחברה כל תמורה גם על המדידה שבוצעה ובטח שלא על מדידות עתידיות." הביקורת <u>ממליצה</u> ליישם את חוזה ההתקשרות כלשונו. הביקורת ממליצה לבחון מול חברת המדידה את המדידות החוזרות שהתבצעו וליישם את הוראות המכרז וחוזה ההתקשרות בעניין זה. הביקורת <u>ממליצה</u> בפני מחלקת הגזברות כולל הגביה לקיים בקורות לענין יישום הוראות וחוזה ההתקשרות.	4.2. (המשך)



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.3. מאי 2018 עייכוב בהתקנת מד מים והעתקת עמדת חיבור למפעל המים שנמצאת בסמוך למדרכה ציבורית ודרישת חיוב לביצוע ההעתקה והחיבור הנדסה	המתלונן הינו דייר בשכונת ואדי אל פש והינו הבעלים של נכס הגובל בכביש ראשי ומדרכה ציבורית. המתלונן מסר בהודעתו כי הוא פנה בבקשה למחלקת ההנדסה כדי להעתיק את עמדת חיבור מים שנמצאת בצמוד למדרכה בכניסה לביתו ולהתאים את המדרכה למפלס ביתו ולכניסה החדשה. חרף פניות שונות ונישנות, המועצה לא ביצעה את עבודות התאמת והנמכת מדרכה שתקל על הכניסה לביתם לאור העבודות הבניה שנוספו במגרש ושינוי הכניסה. ממחלקת ההנדסה נמסר כי יועברו להנחיות להתאמת המדרכה לכניסת הבית, אולם לא תהיה השתתפות בעלות ביצוע עבודות אלו. לכן הוא נאלץ לפני 4 חודשים לבצע את עבודות ההתאמה כולל הנמכת המדרכה למפלס בכניסה החדשה לביתו. לדבריו הכניסה לביתו לא היתה נוחה. הוא מבקש השתתפות המועצה בעלויות אלו. באשר להעתקת עמדת חיבור המים נמסר לו כי העלויות יהיו על חשבונו אך לא נמסרה עלות ההעתקה. בשיחה עם עובד מדור המים נמסר לו כי חסרים אמצעים למדור וכי עליו לדאוג למחפר, וכי המועצה תדאג לרתך. המתלונן מבקש להעתיק את עמדת המים שנמצאת בצמוד לקיר התומך בהקדם, ולהתקין מד מים חדש בדירת בנו שהוא שילם עבורו לפני כשלושה חודשים.	נערך בירור מעמיק ויסודי מול מהנדסת המועצה, עובד מדור המים. היתה היוועצות ביועצת המשפטית למועצה. המתלונן <u>עודכן בשוטף</u> בהשתלשלות הטיפול והתקדמותו גם בשל פניותיו השונות והנישונות וגם לשם בירור ניתונים ואת עמדתו. הוכנה <u>טיטוט תשובה</u> פורמאלית אך לא נמסרה למתלונן מאחר והעמדה חיבור שני הנכסים של המבקש למפעל המים העירוני הועתקה ממקומה למקום חדש בסוף חודש יוני 2018 ללא תיאום עם מהנדסת המועצה ובכך התייתרה עילת התלונה! <u>מהנדסת המועצה התייחסה כדלהלן :</u> "בוצע חישוב עבור מד מים לבית בנו של המתלונן ולא נלקח בחשבון ביצוע עמדה חדשה כך שלא חייב בצנרת, מחפרון ורתך. החישוב הראשון בוצע בתאריך 26/3/17 ולאחר מכן שוחזר בתאריך 5/3/18. בנוסף כתוב בפירוש כי המד יותקן על העמדה הקיימת היום, מצורף החישוב חתום גם ע"י התושב הבקשה להעתקת העמדה הגיעה לאחר ביצוע החישוב, הוסבר לתושב מס' פעמים שזה כרוך בתוספת תשלום אך הוא לא קיבל זאת למרות חתימתו על החישוב בו רשום בפירוש כי יותקן על עמדה קיימת. ביום 4/12/17 נגרם נזק לעמדת המים ע"י קבלן הבטון, בוצע חישוב לעלות הנזק ובו נלקחו עלויות של צנרת, מחפרון, רתך וכו' – מצורף מכתבי הכולל הערכה לעלויות הנזק. נושא הפיצוי עדיין לא נסגר ולא ידוע כמה תהיה הערכת שמאי חברת הביטוח ואם בכלל זה יססה את כל העלויות. בהתאם לאמור לעיל קיימים מספר חלופות לפתרון הבעיה: 1. לחכות עד לקבלת הפיצוי שנדע מה הפיצוי מכסה ומה לא ואז נפעל לתיקון כולל השתתפות התושב בחלק שלא יהיה מכוסה בפיצוי, זה עלול לקחת זמן ונדרש לחכות עד לקבלת הפיצוי. 2. התושב ישא בעלויות מחפרון, רתך וצנרת והעבודה תבוצע ע"י עובד מדור מים באופן מיידי. 3. יבוצע חישוב חדש שיכלול את כל העלויות הנדרשות לעמדה חדשה ואז יבוצע באופן מלא ע"י המועצה לאחר התשלום."



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תאריך ונושא התלונה
בהמשך, המתלון הציג תוכנית פיתוח של הנכס שלו שנושאת את חתימת מהנדסת המועצה וכן מפה מצבית. המתלון טען כי ישנה סתירה בין דרישת מחלקת ההנדסה לשאת בעלויות העבודות לבין החישוב שנערך. הבירור העלה כדלהלן: • תוכנית הפיתוח אושרה על ידי מהנדסת המועצה בכפוף לביצוע העבודה וההענקות על חשבון התושב ובאחריותו ובכפוף לפיקוח אגף ההנדסה. • החישוב שנערך לא התייחס להענקת העמדה הקיימת אלא התבסס על עמדת חיבור קיימת. אף בחישוב שנערך הנושא את חתימת המתלון, נרשמה הערה כי מד המים יותקן על העמדה הקיימת היום. • הבקשה להענקת העמדה הקיימת נולדה בשל הוספת מבנה מגורים במגרש ובמטרה לאפשר כניסה נוחה למבנה החדש. חיבור המבנה החדש לעמדה החדשה ולא לעמדה הקיימת כפי חושב והודגש בחישוב שנערך כפי צוין לעיל, כרוך בתוספת עלויות/הוצאות של העברת העמדה. • שינוי הכניסה היה לאור הוספת מבנה במגרש וכי הכניסה במצב הקודם היתה מותאמת ונגישה. נוסף על כך, הודגש בתוכנית הפיתוח שהגיש המתלון ואישרה מהנדסת המועצה כאמור לעיל, כי ביצוע העבודות המתוכננות כולל התאמת הגישה לחניה במבנה החדש והנמכת המדרכה הינה באחריותו המלאה של המתלון ועל חשבון. במקביל לא נגבה היטל סלילה. <u>מהנדסת המועצה התייחסה כי על-פי המצבית שהועברה מהמתלון, העמדה ממוקמת בקצה המדרכה ובצמוד לקיר קיים וישן שבוצע כנראה עם פיתוח הכביש לפני המון שנים. עוד נמסר כי בסופ"ש האחרון (29.6.2020) זיהתה מהנדסת המועצה כי עמדת המים הועברה ממקומה למקום חדש ומותקנים עליה שני מדי מים, ללא תיאום עמה!</u> בהתאם <u>לבירור מול עובד מדור מים</u>, מסר העובד כי הוא לא ביצע את הענקת עמדת חיבור המים, המתלון הוא זה שביצע את העבודות בעצמו ומיממן את העלויות. העובד הוסיף כי הוא הגיע לשטח לאחר ביצוע העבודות עקב קריאה על-ידי המתלון. הוא גילה כי העבודות התבצעו והוא התקין את מדי המים מעל לעמדה החדשה. לדברי העובד, הוא הסביר למתלון כי היה אמור לחכות ולתאם את ביצוע העבודות מול מחלקת ההנדסה. <u>בהיוועצות ביועצת המשפטית למועצה</u> לענין בדיקת חוקיות החישוב שנערך במסגרת הטיפול בדרישות המתלון נמסר כי לאור האמור בחוק הרלבנטי ולאור הישיבה שהתקיימה עם מהנדסת המועצה, על התושב לשלם עבור הענקת מד המים וכן עבור הנמכת המדרכה בהתאם להוצאות הריאליות.	(המשך) 3



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תאריך ונושא התלונה
במסגרת הפקת הלקחים, מומלץ לפעול כדלהלן : - כל צרכן המבקש חיבור נכס לרשת המים העירונית מחויב להגיש בקשה. יוכן טופס מתאים. בהמשך לממצא ביקורת קודמת. - בביצוע חישוב אגרת חיבור הנכס למפעל המים העירוני בודקים ומשקפים את הדרישות לביצוע החיבור, ומיידעים את הצרכן שייתכן ויחויב בהוצאות בפועל. - לפקח על העבודות ברשת המים העירונית ולטפל בחיבורים ובפעולות שנעשים ללא תיאום מול המחלקה כולל בדיקה האם נגרם נזק לרשת וכיו"ב. - לגבות היטלים לפי חוקי העזר שבתוקף. ככל שנדרשת החלטת מועצה לענין גביית היטלים ואגרות, יש לקבל החלטה מתאימה בישיבת המועצה. - לבדוק האם השינויים במגרש נעשו בהתאם להיתר שניתן. - מסירת הודעות והתחייבות מטעם המועצה לצרכן/לתושב תיעשה באמצעות הגורם המוסמך במועצה לכך. - לבדוק את תקינות מקרים נוספים של העתקת עמדת חיבור לרשת המים לרבות מקרים שלא השתקפו.	(המשך) 3



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
הבירור העלה כי התבצעה עבודות תיקון תאורה במקום נשוא התלונה, ללא הזמנת רכש נקודתית ותיאום מלא עם מחלקת ההנדסה. יחד עם זאת, נמסר כי מדובר בעבודה שהיתה מתוכננת להתבצע במסגרת טיפול בתאורת רחובות ומערכת החשמל העירונית. יוער כי לא נמסרה התייחסות פורמאלית של מחלקת ההנדסה לשאלות שהועלו על מנת לברר את נושאי התלונה באופן יסודי, וזאת חרף פניית הממונה על תלונות הציבור!	המתלונן טוען כי חשמלאי מטעם המועצה מבצע עבודות תיקון בעמוד הראשי בכניסה לחניון שבמרכז הישוב, ללא הזמנת עבודה דבר שנבדק מול גזבר המועצה. נוסף על כך, נטען כי המועצה ניתקה את הברוג'קטורים שהתקינה בשנת 2013 ועכשיו 3 שבועות לפני מועד הבחירות, הם מחברים אותם מחדש. לתלונה צורפו תמונות שמתעדות את ביצוע העבודות בחניון.	4.4. אוקטובר 2018 ביצוע תיקון תאורה במאור הראשי בכניסה לחניון המרכזי ללא הזמנה הנדסה בחירות
בבירור מול <u>מהנדסת המועצה</u> נמסר כדלהלן - לא ידוע למחלקה על ביצוע חיבור הנכס הפלוני בח'לת אל ג'מל למערכת הביוב העירונית. בפניה למנהל התחזוקה (יש לו זיקה מסוימת לבעלים של הנכס) נמסר כי הנכס עדיין לא מחובר למערכת הביוב.	המתלונן טוען כי הובא לידיעתו כי קבלן פלוני, אחיו של אחד המועמדים בסיעה התומכת בראש המועצה, ביצע הנחת קו ביוב מנכס פלוני בשכונת ח'לת אל ג'מל המשתלב עם רשת הביוב העירונית. המתלונן מסר כי בהתאם למידע שברשותו עלות העבודה היא כ-10 א"ש. המתלונן ביקש לבדוק האם מדובר בעבודה מתוכננת והמתקצבת ובמסגרת איזה הליך. המתלונן טוען כי הבעיה קיימת מזה 4 שנים, כך שביצוע העבודות בעיתוי זה אינו סביר ומעלה חשש לתקינותו.	4.5 אוקטובר 2018 ביצוע עבודות הנחת קו ביוב מנכס פלוני בח'לת לג'מל-רנדה לרשת הביוב העירונית הנדסה בחירות
בבירור מול <u>מהנדסת המועצה</u> נמסר כדלהלן - העבודה לא בוצעה בהנחיית מחלקת ההנדסה או בתיאום איתה ולא על חשבון או מתקציב הרשות. העבודה היא עבודה פרטית ועל חשבונם המלא של התושבים. יוער כי על המועצה באמצעות מחלקת ההנדסה לפקח על עבודות הפיתוח הנעשות בתחומה כולל במערכות ובתשתיות העירוניות, ולאכוף את הוראות הדין.	המתלונן טוען כי הובא לידיעתו שלאחרונה בוצעו עבודות הנחת קו ביוב מנכס פלוני בשכונת ח'לת אל כרמל וחיבור נכס לקו ביוב הראשי בשכונת רנדה. המתלונן מבקש לבדוק האם מדובר בעבודה מתוכננת ומתקצבת ובמסגרת איזה הליך, והאם העבודות לפי ההנחיות ובילוי מהנדסת המועצה. המתלונן מוסיף כי עיתוי ביצוע העבודות לפני מועד הבחירות מהווה עבירה. ** המתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו.	4.6 אוקטובר 2018 הנחת קווי ביוב בקטע נמשך מנכס פלוני בשכונת ח'לת אל ג'מל וחיבור הנכס למערכת הביוב העירונית הנדסה בחירות



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה והמלצות	תיאור התלונה	תאריך ונושא התלונה
המתלונן (שהעביר תלונה פורמאלית) קיבל מענה באמצעות ראש המועצה. נערך בירור מול כל הגורמים המעורבים והאחראיים לנושאי התלונה במועצה לטענות שהועלו בתלונה ולנושאים הקשורים לנושאי התלונה. במסגרת הפקת הלקחים, בהיוועצות עם <u>היועצת המשפטית למועצה</u>, על המנכ"ל להביא לידיעת הגורמים את כל הכללים והנהלים הקשורים להתנהלות עובד ציבור בתקופת הבחירות. כמו-כן, יש לזמן את כל הנוגעים בדבר לשימוע. יש לחקור באופן מעמיק את נושא התלונה. יש לבדוק את מערך שמירת המידע ואבטחתו...	המתלונן מעלה טענות לענין התנהגות בלתי הולמת שגובלת בפילי של אחד מעובדי המועצה וצוות יחידה מסוימת. נטען העובד הפיץ הקלטה/ הודעה קולית בה הוא מציין, כי הוא יחד עם צוות ביחידה מסוימת, נחשף למידע מסוים. מדובר במידע שבחשיפתו יש חשש כבד לפגיעה בפרטיות. המתלונן טוען כי התנהגות העובד הפסולה וכי השימוש שהוא עושה במידע המצוי נועד לצרכים פוליטיים בשל הבחירות הצפויות.	4.7. אוקטובר 2018 חשש למעורבות עובדים בתעמולת בחירות ושימוש בסמכויותיהם תוך הפרה להוראות הדין מינהל כללי בחירות
נערך בירור מול הגורמים האחראיים והנוגעים לנושאי התלונה. <u>ראש המועצה התייחס בין היתר כדלהלן :</u> 1. לא הופעלה שום מכונת טיאוט. 2. כל השאר לפי הנהלים ועל פי מדיניות שנקבעה עם הדרגים המקצועיים. 3. קנטרנות פוליטית עלובה שאינה ראויה להתייחסות. <u>מהנדסת המועצה התייחסה לענין הפעלת המחפרון כדלהלן :</u> מחלקת מים של אגף הנדסה מפעילה מחפרון עם הזמנה חודשית של כ 10 ימים לא יודעת על פעילות במחפרון ע"י גורם חיצוני. <u>מ"מ מנהל מחלקת התברואה ואיכות הסביבה התייחס כדלהלן :</u> אין מנוף נוסף, המנוף מוזמן לפעמים ליום נוסף בהתאם לצורך. מופעלת מכונת טיאוט של המועצה. ** בבדיקה מול הגזברות עולה כי ישנם חשבונות מגירה פתוחים בתחומי התפעול שהתבצעו ללא הזמנת עבודה או בחריגה מההזמנה שהיתה. הנושא מטופל באמצעות גזבר המועצה מול מחלקת הרכש. חשוב להימנע מביצוע שאינו במסגרת תוכנית העבודה וללא הזמנה רכש מאושרת.	המתלונן טוען כי לאחרונה אנו ערים לעבודה של ימי מנוף, מחפרון ומטאטא כביש מעבר לתקרה שהיתה נהוגה ואף לא היתה קיימת כלל. המתלונן מציין כי ממקורות מידע שיש לו גם מגורמים מוסמכים, המימון נעשה על- ידי גורם חוץ מוסדי ולא באמצעות הזמנת עבודה מטעם הרשות שהינה הגוף האמון ומחויב ליתן שירות לאזרח. מדובר בעבודה בניגוד לנהלים ויש בה טעם לפגם בחודש האחרון לפני הבחירות. המתלונן נתבקש להעביר אסמכתאות שמבססות את מידע שהוא מעלה בתלונה. חרף שיחה שהתנהלה בנושא, לא הועברו אסמכתאות כאמור.	4.8. אוקטובר 2018 עבודת מחפרון, מנוף ומטאטא כביש ללא הזמנה ובמימון חוץ מוסדי מינהל כללי – תפעול בחירות



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.9. דצמבר 2018 מידת נכס – חשש לפגיעה בטוהר המידות גביה	המתלונן תושב מקומי טוען כי הוא קיבל מכתב ממחלקת הגביה במועצה באמצעות הדואר לענין הודעה על ביצוע מדידת נכס מסוים של הבעלים שיש לו קירבה משפחתית לגורם בכיר במועצה. המתלונן מעלה כי הנכס שנמדד אינו שייך לו אך מעיון במכתב ההודעה ונספחיו עולה כי הנכס שנמדד יחויב בשטח הרבה פחות משטח הנכס הקיים בפועל. המתלונן מעלה כי יתכן שהמידות נעשו שלא כדיון. המתלונן ביקש לבדוק את הליך מדידת הנכס נשוא התלונה ונכסים נוספים. ** המתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו.	נערך בירור מול מחלקת הגביה לענין נושאי התלונה לרבות בדיקת הניתונים במערכת של חברת המדידה אורהייטק. הבירור העלה את הליקויים שונים ולהלן התייחסות <u>מרכז פרויקט סקר המדידות</u> מתאריך 3.1.2019: * כידוע לך, ס', שגר בשכונת ונסה, בעל נכס מספר ---, קיבל מדידה שמראה כי גודל הנכס שלו הינו 100.15 מ"ר, כאשר בפועל המדידה אמורה להיות גדולה יותר. * המדידה שהתבצעה בנכס שויכה לנכס של ס' (שגר בשכונת ונסה) בטעות, והיא בפועל ל- מ' (שגר בשכונת דליה צעירה) בהתייחס לקומה העליונה של נכס זה !! * כמו-כן, המדידה של הנכס של ס' שויכה לנכס מספר - -- השייך לסבא. השייך נעשה על-פי מד מים מספר --- אשר משמש את הנכס הנ"ל. המדידה ששויכה לנכס זה הינה מדידה בגודל של 724.6 מ"ר, וזאת בשל הגדרת בעל הנכס כסרבן תיאום/סרבן מדידה, לפי המודדים של חברת אורהייטק ! * יש לציין כי במהלך העבודה בסקר המדידות, שאנו נמצאים עדיין בעיצומו, טיפלנו בהרבה מקרים דומים, וכי הטיפול במקרים כאלה הינו פשוט, אשר מתבטא בכך שמבקשים מחברת אורהייטק לשנות את השייכים של הנכסים ולתקן את החיובים בהתאם למדידות האמיתיות של כל נכס. ... בהמשך דווח על סיכום נושא שיוך הסקיצות והנכסים דן בהתאם. יש לפעול לתקן את החיובים לפי מדידות חוזרות מאומתות ומשייכות באופן נכון.
4.10. דצמבר 2018 העדר תאורה בכביש העוקף ובשכונות נוספות הנדסה – תאורה	המתלונן הינו עורך פורטל מקומי. המתלונן העביר את הכתבה שהתפרסמה. המתלונן מעלה כי הוא קיבל פניות מתושבים בענין העדר תאורה בכביש עוקף דליה, שכונה מזרחית, יד לבנים, ח'לת עלי ואלח'רבה, וכי אין תאורה מזה מספר חודשים. תאורת הרחוב בכביש העוקף לא פועלת מזה מספר חודשים דבר שהינו מסוכן. ...	נערך בירור לנושא התלונה ונמצא כי אכן היו פניות למוקד ולמחלקת ההנדסה בנוסף לתלונות ציבור ולבדיקות ביקורת שנערכו במהלך שנת 2018 ולפני כן . הודגשה חשיבות התחזוקה השוטפת על מנת להבטיח את תקינות מערך מאור הרחובות העירוני ומניעת כל סכנה לציבור – הולכי רגל, עוברי אורח ונהגים בכביש. <u>מנהל מחלקת התחזוקה</u> התייחס לתלונה בתאריך 9.12.18 כי : "מקוה שהיום אקבל הזמנה על מנת להפעיל קבלן התאורה במקומות הבאים : מצומת העוקף עד קינג סטור, דליה צעירה צפון, מרכז, דואר ועוד."



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. תלונות שנתקבלו בשנת 2018 – בהן הופסק הטיפול כדין או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. ינואר 2018 השתלטות שכן על שטח ציבורי – יישום התחייבות המועצה למשרד מבקר המדינה	המתלונן הגיש תלונה למשרד מבקר המדינה, במסגרתה התחייבה המועצה לבצע מספר פעולות. המשרד סיים הבירור לאחר שנמסר בין היתר על-ידי מהנדסת המועצה שהענין בטיפול המועצה. המתלונן טוען כי השטח הציבורי הסמוך לביתו נמדד על-ידי מחלקת ההנדסה, ונתגלה כי השכן משתלט על חלק ממנו. השכן הרס את הספסלים, העצים והאדניות שהיו בשטח ולא החזיר את המצב לקדמותו. הוא מבקש שהמועצה תקיים סיכום משרד מבקר המדינה.	המתלונן פנה שוב באותו ענין בחודשים מאי ויולי 2018 במחאה כי המועצה לא יישמה את התחייבותה להריסת החלק הנוגס בשטח ציבורי, וכי השכן בונה תוספת! לא נתקבלה התייחסות מהנדסת המועצה לתלונה החדשה עד למועד זה !! לכן בשל חוסר שיתוף הפעולה, לא ניתן לקבוע את תוצאות הבירור !!!	לקבוע נוהל כולל לוח זמנים לטיפול בהשתלטות על שטח ציבורי , תוך אבחנה בין מבנים ומתקנים שנמצאים בשטח ציבורי לבין שימוש בשטח הרבים. להשלים את הפעולות הנדרשות במסגרת התחייבויות המועצה מול גופים ציבוריים , תוך פרק זמן סביר ולדווח על קיום ההתחייבות.
2. מרץ 2018 מפגע סביבתי – תברואתי של החזקת בעלי חיים בתנאים תברואתיים קשים בסמוך לבית מגורים	המתלונן הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. הוא פנה לרופא הוטרינר במועצה. המתלונן העלה את הטענות הבאות: 1. מזה 3-4 שנים קיים מפגע סביבתי קשה בסמוך לבית מגוריו. 2. שכנו מגדל מספר עופות מסוגים שונים בתנאים תברואתיים קשים. הוא אינו דואג לניקיון בסביבתם. 3. הלול הפך להיות מטרד ומפגע קשה של ריח ורעש. מתרבים בו חרקים, מכרסמים וגם נחשים! לדבריו הדבר הפך לבלתי נסבל. 4. המתלונן טוען כי הוא פנה לשכן ולרופא הוטרינר מספר פעמים. אך המצב לא השתנה והמפגע עדיין קיים. 5. המתלונן מבקש טיפול מיידי מול השכן כדי להקל על מצוקתו הקיימת ולאפשר לו ולבני משפחתו לקיים שגרת חיים נורמאלית.	התנהלה שיחה עם הרופא הוטרינר בענין התלונה. <u>הרופא הוטרינר מסר כי זה מחייב התערבות הפיקוח העירוני. הממונה על תלונות הציבור סברה כי מדובר במקרה שמחייב קביעת התנאים התברואתיים בלול, ולבדוק האם ישנה הפרה להוראות חוק העזר שבתוקף ולתנאים שנקבעו.</u> לא נמסרה התייחסות הרופא הוטרינר לתלונה ולא נמסרה התייחסות הפיקוח, וזאת עד מועד זה !!! לחילופין לא דווח על הפעולות שנעשו, הצעדים המתכוננים, או בדבר השלמת הטיפול !!	למנות תברואן מורשה או להכשיר עובד לכך; למנות פקח תברואתי / פקח מוסמך לאכיפת דיני איכות הסביבה; לאכוף את הוראות חוקי העזר לענין שמירת הניקיון בנכס, החזקת בעלי חיים ומניעת מפגעים בשל החזקת בעל-חיים באופן המזיק או עלול להזיק לבריאות לדעת התברואן, כולל הרופא הוטרינר של המועצה. להוציא הודעה בכתב לסילוק מפגע ולמניעת הישנותו בהתאם לפרטים שנקבעו.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
3. אפריל 2018 בעיית ביוב מתמשכת – חיבור נכס למערכת הביוב ושאיבת מי ביוב הנדסה	המתלון הגיש תלונה בחודש ינואר 2015 בענין בורות ספיגה ופיצוי בגין שאיבת מי ביוב. בפנייתו החדשה הוא מעלה כי הנכס טרם חובר למערכת הביוב העירונית כשהמועצה לא התאגדה ולא התקדם ביצוע פרוייקט הנחת קווי הולכה לביוב ברחבי הישוב כמתוכנן מחד, ומאידך הבעיה עדיין קיימת. המתלון מבקש השתתפות המועצה בהוצאות שאיבת בור הביוב שמתמלא בתדירות גבוהה; לחילופין המתלון מבקש לחבר את הנכס שלו לקו ביוב שנמצא בכביש העילי וכי הוא מוכן לרכוש משאבה למי הביוב. דבר שנמסר לו כי אינו פתרון הנדסי טוב. המתלון מבקש לסייע לו בבעיה הקיימת.	לא הועברו דיווח ו/או התייחסות ממחלקת ההנדסה לפניה החדשה ולמעקב סטאטוס טיפול בתלונה העיקרית שהתנהל במחצית הראשונה לשנת 2018. במסגרת שיחה לא פורמלית נמסר כי המועצה מסייעת למתלון בשאיבת מי הביוב. <u>דבר שאומת מול המתלון כי בקיץ 2018 החלה המועצה לשאוב את מי הביוב ממגרשו בתדירות של 3 שאיבות ל-10 ימים.</u> בחודש אפריל 2019, המתלון פנה שוב כדי לקדם את חיבור הנכס שלו למערכת הביוב העירונית, וכן לסייע לו מול תאגיד המים והביוב בהגדרת המוקד שלו כמוקד בעייתי שמחייב שאיבות בתדירות של פעמיים בחודש לפחות.	להכליל את המוקדים הבעייתיים ברשימת העבודות לביצוע בעדיפות ראשונה באמצעות תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. להכין נוהל ומתווה פעולה אחיד וברור לטיפול במפגעים על סוגיהם השונים ולסילוקם. ** הנושא הועבר לטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין, להמשך מעקב עד השלמת חיבור הנכס למערכת הביוב העירונית.
4. אוגוסט 2018 הדברת יתושים בתחנת שאיבה לביוב בשכונת דליה צעירה; טיפול בתקלות ותחזוקת תחנת שאיבת מי ביוב הנדסה	המתלון הינו דייר בשכונת דליה צעירה. המתלון טוען כי בתחנת השאיבה של מי הביוב שנמצאת בשכונת דליה צעירה לרוב ישנה תקלה והדלתות של הבור פתוחות, וכי כל הזמן ישנן נזילות וגלישות מי ביוב! על פניו לא משתלטים על התקלות! המתלון טוען כי המצב כבר בלתי נסבל בשל ריבוי יתושים כך שאי אפשר לצאת ולשבת בחוץ. פשוט מדאיג ומסוכן במיוחד כשמדובר בילדים. המתלון הוסיף כי היו לו פניות השונות למחלקות המועצה שנענו בתשובות הרגעה. הוא ושכניו מרגישים שמחלקת התחזוקה עושה כוסות רוח למת. הוא מבקש טיפול מקצועי יותר.	לא נמסרה התייחסות ממחלקת התברואה ואיכות הסביבה לתלונה נכון למועד זה!! לא נמסר דיווח על הפעולות שננקטו לטיפול בנושאי התלונה!! בסוף חודש אוגוסט 2018 <u>מנהל מחלקת התחזוקה ומ"מ מדור ביוב</u> מסר כי הוא הגיש דרישה להנפקת הזמנה לביצוע הדברה כנגד קדחת הנילוס. ** נושא הטיפול במתקני ותשתית הביוב הועבר לאחריית ולטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין בחודש פברואר 2019. יחד עם זאת, יש לתאם עם התאגיד ביצוע הדברה.	לבצע הדברות בתדירות תקופתית סדירה במוקדי ביוב ומים, באמצעות מדביר מוסמך וכשיר; מומלץ לחדד זאת מול תאגיד פלגי מוצקין להכין תוכנית הדברה שנתית באמצעות גורם מורשה במועצה, ולמנות או להכשיר עובד כתברואן, בין היתר הוא יפקח על עבודות ההדברה. לתחזק את תחנות שאיבה או טיפול בשפכי הביוב בשוטף ולהפעיל אותן באופן ראוי ונכון.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5. ספטמבר 2018 כלבים משוטטים וטיפול וטרינר המועצה בתקיפת כלב בבעלותם שירות וטרינר	המתלוננים הינם דיירים בשכונה הסמוכה לבית ספר יסודי א', הם הבעלים של כלב שהותקף על-ידי כלבים משוטטים. המתלוננים טוענים כי קיימת תופעה מדאיגה ומפחידה של ריבוי כלבים משוטטים ברחבי הישוב, הם נפלו קורבן לתופעה זו. המתלוננים טוענים כי חיית המחמד שלהם, כלב שגדל בביתם, יצא בערב לעשות את צרכיו כהרגלו לחצר הבית המגודרת והחסומה בשער כניסה, לפתע הותקף על-ידי כלב זאב משוטט, ונפצע פצעים רבים. ילדיהם נמצאים בחדרה ובהלם. המתלוננים טוענים כי הם התקשרו לרופא הוטרינר של המועצה בבקשה לעזור להם ולכונן אותם ובמיוחד פעולות להצלת כלבם הפצוע. התשובה שהם קיבלו היתה מחרידה עוד יותר. לטענת הרופא הוטרינר הדף אותם באומרו שלא יוכל להגיע לטיפול במקרה זה כי הוא נמצא בביתו, וכי הוא ניפנף אותם כשנשאל על הפעולות הראשונות והעזרה הראשונה שיש להגיש לכלב על מנת למנוע התדרדרות. נטען שאף הוא לא סייע בהכוונה ויעוץ לקבלת עזרה ממקור אחר. ... הם תיארו את התנהלותו של הרופא הרשותי כלקויה ולא מקצועית. לדבריהם הם חיפשו באינטרנט כתובת למתן סיוע. המתלוננים טוענים כי התופעה המדאיגה של הכלבים המשוטטים הפכה להיות משהו בשגרה ואף גורם לא מטפל בה. הכלבים המשוטטים ביום ובלילה מסכנים את התלמידים ודיירי השכונה. הם מבקשים טיפול בענין מול הגורמים המוסמכים הן במיגור התופעה והן באשר להתנהלות הרופא הוטרינר במועצה.	התנהלו שיחות עם הרופא הוטרינר באשר לנושאי התלונה כולל הפקת לקחים מהמקרה. נמסרה עמדת הרופא הוטרינר על-פיה הוא הפנה את המתלוננים למרפאה לטיפול בפציעת הכלב ולא כפי שנטען. הוצע לקיים פגישה עם המתלוננים על-מנת להבהיר את תפקידיו ולחדד את הנקודות שבמחלוקת ואופן הטיפול שנעשה. במקביל, המתלוננים עודכנו בעמדתו של הרופא הוטרינר במסגרת שיחת עבודה. <u>הרופא הוטרינר התייחס כדלהלן :</u> בהגדרת תפקידו של הרופא הרשותי הינה השמירה על בריאות הציבור ומניעת הפצת מחלות מדבקות לבני אדם ועוד. לצערי הציבור אינו יודע באמת תפקידו של הרופא הרשותי. אני מקבל המון פניות מתושבים ועונה ועושה במיטב יכולתי. במקרה שבנדון אני לא זוכר טוב אך נניח שכן, כרופא רשותי אין לי כל אפשרות לתת מענה וגם זה לא תפקידי. אני הפניתי את האדם למרפאה שעובדת 24 שעות ואותו בעל חיים מקבל טיפול נאות. אחריותו של בעל הכלב לצאת עם הכלב בהיותו קשור לרצועה בעת היציאה לעשות את צרכיו ולהחזיר אותו למקומו כאשר נשאר קשור ליד מלונתו. לצערי מעטים מאוד מהאנשים שעושים זאת ורובם משאירים את בעל החיים משוחרר ופותרים את עצמם מהיציאה עם הכלב כאמור ומכאן מתחילות הבעיות. אם זה בעיה של תקיפה מכלבים אחרים מסיבה שהכלבים שומרים על הטריטוריה שלהם, או הם נדרסים בכבישים ומסכנים את חייהם או לדאבוני היותר גרוע מהכל יכולים לאכול דברים מקולקלים או גם רעל ! ראה המשך	לפרסם הנחיות לציבור המחזיקים בכלבים ובחתולים לענין תנאי ההחזקה; חיסון ורישיון שנתיים; מניעת שוטטות; אופן ההתנהגות בשטח הרבים; טיפול והנחיות עזרה ראשונה במקרה של פציעה, והפניה לגורמים מורשים לטיפול ולמתן עזרה למגר את תופעת הכלבים המשוטטים ולהעמיד לרשות הרופא הוטרינר כלים מתאימים ושירותים זמינים למילוי תפקידו, בין היתר לוכד, תחנת הסגר, מאורת כלבים, פקח וטרינרי וכיו"ב



المجلس المحلي دالية الكرمل
 המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תוצאות בירור התלונה	תאריך ונושא התלונה
המשך התייחסות הרופא והטרינר : במועצה המקומית כיום מועסק לוכד כלבים שעושה את מיטב יכולתו בלכידת הכלבים המשוטטים ולא מעט מהם הם פשוט שייכים לתושבי הכפר. כיום מר ס. חלבי עובד אך ורק שיש הזמנה ולא מוכן לעבוד בהעדר הזמנה או תשלום. שיש תלונה מהמוקד אני מעביר למר חלבי הנ"ל את התלונה והמיקום. הוא יוצא לשטח ועושה את עבודתו ובהיותו תושב הכפר הוא גם מסתובב ולוכד כלבים המשוטטים חופשי. לצערי לא הכל ורוד במועצה . יש להעסיק פקח וטרינרי או רב פקח רב תכליתי שיטפל בנושאים כגון איסוף כלבים משוטטים שנדרסים בכבישים שחובת המועצה לתת מענה לחיות אלה כאשר למועצה יש הסכם וקשר עם מרפאה וטרינרית פרטית שתעניק לאותו כלב את הטיפול הראשוני ולאחר מכן יועבר לאגודות צער בעלי חיים למציאת בית חם ועוד דברים שיכול לעשות ולעזור לי בעבודתי נושא האכיפה . המלצתי בעבר וממליץ גם היום . יש אפשרות אכיפה למניעת שוטטות הכלבים, סוגיית הכלבים מהגזע המסוכן, בעת אירוע נשיכה אנשים לא משתפים פעולה ולא מסגרים במידית את בעל החיים. לפעמים אני נאלץ לערב את המשטרה או יחידת הפיצו"ח ולרוב זה לא נגמר בקנס כספי . כל עזרה נוספת יכולה לקדם את המצב ולייעל את השירות לאזרח וכל זה נעשה לשם השמירה על בריאות הציבור .	5. (המשך) שירות וטרינרי



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

6. פניות שנתקבלו בעיקר שנת 2018 והסתיים הטיפול בהן

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. מינהל – משאבי אנוש 2.1.2018 טלפונית ובאמצעות רשת הוואטס אפ התנהגות לא הולמת של עובד מועצה במוסד חינוכי	הפונה ביקש לא לחשוף את זהותו. הפונה מעלה טענות להתנהגות לא הולמת של עובד מועצה מסוים ששובץ במוסד חינוכי. הפונה טוען כי קיים חשש שהעובד הטריד מינית הורה במהלך מילוי תפקידו. המתלונן טוען כי הענין הובא לידיעת הנהלת המועצה והנהלת המוסד החינוכי, אך העובד הוצא לחופשה ולא היה המשך טיפול משפטי.	מדובר בתלונה שעניינה להתברר באמצעות גורם מורשה ובהליך משמעותי ו/או משפטי, ככל שקיימת תשתית ראייתית לכך. לא התקבלה התייחסות פורמאלית - איך טופל המקרה ואיזה צעדים ננקטו? האם מנכ"ל המועצה והיועצת המשפטית מיודעים?	למנות ממונה למניעת הטרדה מינית במועצה, שאחראית בין היתר לבירור תלונות על הטרדה מינית, ולפעול כנדרש ממעסיק שהינו רשות ציבורית ובהתאם להוראות הדין.
2. הנדסה - מים ; ביוב 7.1.2018 פניה אישית ; פניה חוזרת 3.4.2018 פניה נוספת 11.2.2019 (נושא מס' 2) חיבור נכס באזור מתפתח למפעל המים; פניה חוזרת 672	הפונה העלה שני נושאים : 1. חיבור נכס באזור ח'לת אל אעואר למפעל המים – הפונה טוען כי פנה בנושא למחלקת ההנדסה והנהלת המועצה. הוא ביקש לחבר את נכסו באזור הנ"ל למפעל המים העירוני מאחר והדבר מתעכב בשל תקלות שהמועצה מנסה לקדם. בחודש 4/18 הודיע המתלונן כי אספקת המים אינה סדירה וכי הזרם חלש. 2. מפגע סביבתי-בטיחותי עקב הצפות וגלישת מי ביוב בכביש 672 – הפונה טוען כי קיים מפגע בטיחותי קשה המחייב תיקון אספלט בכניסה לכביש החלקי בו הוא מתגורר. הוא טוען כי בוצע תיקון אספלט אך שכבת האספלט התפוררה עקב הצפות וגלישת מי ביוב. בנוסף שוחת הביוב התרוממה והוא נאלץ לייצב אותה בעצמו כדי שלא יהיה מכשול. הוא מבקש לטפל בשוחה ובתיקון אספלט אך גם קו הביוב ממנו גולשים מי הביוב בתדירות גבוהה.	במסגרת הבירור דווח כדלהלן : 1. דווח כי בחודש מאי 2018 בוצע טיפול במערכת המים העירונית באזור נשוא התלונה, ישנה אספקה סדירה וזרם מים חזק. 2. תוקן המפגע הבטיחותי והיה טיפול מסוים בקו הביוב האזורי ממנו גולשים מי הביוב, דרך שאיבת מי הביוב. המשך טיפול בקו הביוב הועבר לתאגיד המים והביוב ונעשה טיפול של שאיבה ושטיפה. מהנדסת המועצה מסרה כי מתוכנן טיפול יסודי בקו.	לקדם טיפול במפגעים, הן בטיחותיים והן סביבתיים, על-פי מתווה עבודה ברור ומוגדר הכולל לוחות זמנים ותחומי אחריות לכל משימה לסילוק / להסרת המפגע. לנהל ספר מפגעים מרוכז, שמתעדכן מדי שבוע. לקדם תחזוקה מונעת תקופתית וסדירה, לתשתיות, לכבישים ולמבנים כדי למנוע היווצרות מפגעים ומכשולים.

מוצדקת



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
3. שילוט - ניהול 9.1.2018 טלפונית והודעה באמצעות רשת הוואטס אפ פרסום שלט מסחרי "לא מוסרי" בשדרה הציבורית מוצדקת	הפונה הינה מחנכת ומורה במקצועה. הפונה העבירה צילום של שלט פרסום עסקי של עסק מפעיל מטווח ירי ביקנעם, שהוצב בשדרה הציבורית, והעלתה את השאלה: "האם המועצה מאשרת שלט כזה בלב הכפר?!" הפונה מבקשת מהמועצה לא לפרסם שילוט מסוג זה שאינו חינוכי ושאינו מוסרי.	השלט הורד. התנהלה שיחה לענין בקרת פרסום שלטים, בין היתר שלט שאינו חינוכי ואינו מוסרי, עם הגורם המעורב (שמרכז את הנושא מול הזכיון במכרז פרסום שלטים בתחום המועצה).	לקבוע אמות מידה בנושא שילוט באמצעות הועדה המקצועית לשילוט כקבוע בחוק עזר לשלטים ומודעות. לקבוע מדיניות ברורה והנחיות לענין פרסום שלטים בשטח ציבורי, שתכלול התייחסות להיבטים שונים, ליישם ולאכוף אותם.
4. גביה 12.1.2018 הודעת למכשיר הנייד – רשת הוואטס אפ ; שיחה אישית משלוח הודעה על נקיטת הליך אכיפה לגביה כנגד נפטרים ונזקקים קשים מוצדקת	המתלוננים הם בניהם של שני נישומים שונים, אליהם נשלחה הודעה בדבר נקיטת הליכי אכיפה של הטלת עיקולים. הראשון הינו בנו של נכה קשיש והאחר הינו בנו של נישום שהלך לעולמו לפני שנים. הפונה השני טוען לגסות רוח ואטימות. הפונה הודיע כי יגיע להסדר אך הוא מבקש לברר זאת מול מחלקת הגביה.	באשר לנישום שהינו קשיש נכה – קיים תיק למחיקת חובות שטרם טופל ויש להשלים את הטיפול כדין. באשר לחוב השוטף – יש לטפל בגביית החוב מול בן המשפחה המטפל בעניינו בשוטף כולל ידוע לפני הטלת עיקול. באשר לנישום שנפטר – מדובר בנכסים של נישומים שנפטרו אך עדין רשומים באותו שם או נכסים שהוגדרו כנכסי עזבון של הנישום הנפטר.	למיין את הנכסים של הנפטרים ושל קשישים סיעודיים, נכים מוגבלים וכיו"ב. לנהוג בזהירות באופן מותאם למצב כדי למנוע פגיעה בנישום. מוצע להכין נוהל עבודה מתאים. להתאים את הליך הגביה בהתחשב במצב של הנישום ובפעולות שנקטו ועל-פי נוהל שייקבע, שיסדיר בין היתר את סדר פעולות האכיפה. לטפל בחובות של נישומים שנפטרו כדין ובהתאם לנוהל עבודה שייקבע.
5. תברואה 21.1.2018 פניה אישית אספקת כלי אצירה לפסולת ופינוי פסולת רטובה מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר באזור קצה. כביש הגישה לביתו אינו נגיש בקלות. הפונה בירר לענין חיובו בארנונה והעלה את סוגיית השירותים שהוא מקבל מהמועצה, ובעיקר איסוף ופינוי פסולת ואספקת מכלי אצירה לפסולת. הפונה מבקש לקבל כלי אצירה ולשלב את הנכס בסידור פינוי הפסולת הרטובה.	לא נמסרה תגובה פורמאלית ממדור תברואה ואיכות הסביבה במועד שנקבע; יחד עם זאת, דווח בשלב מאוחר כי בשלב הנוכחי קשה מאוד להיכנס לביצוע שירות איסוף אשפה מביתו של הפונה, בשל מיקום הבית והגישה באמצעות דרך עפר שאינה סלולה ובתנאים קשים שרק תעכב את מהלך העבודה.	לשלב את איסוף ופינוי הפסולת הרטובה מכל אזור ומכל נכס, לפי תנאי הכביש ובאמצעות כלי / רכב מתאים. לפקח על עבודת הקבלן המבצע את שירות איסוף ופינוי הפסולת הרטובה ולמנוע תקלות ופערים, באשר לביצוע תוכנית העבודה ומילוי אחר הוראות חוזה ההתקשרות. לתאם מול הדייר פתרון לאיסוף הפסולת.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
6. מינהל וגזברות 23.1.2018 העתק פניה לראש המועצה (הועברה לטיפול של הממונה) דרישת לפיצוי בגין נזק לרכב עקב הצפת מי ניקוז	הפונה טוען כי נגרם נזק לרכב שלו עקב הצפת מי גשמים ככתוצאה ממחדל ניקוז באזור הנטען. הפונה טוען כי הוא נאלץ להיעזר בצוות עובדי המועצה לחילוץ. הפונה מבקש לפצות אותו בגין הנזק שנגרם לרכבו שנאמד בסכום של 1919 ש"ח, מאחר והמועצה אחראית לניקוז והניקוי של המערכת.	לא מדובר בתלונה כדין. הפניה הועברה לבדיקותיהם של מחלקת ההנדסה ורכז תביעות ונזקים במועצה, ולגיבוש עמדה מקצועית. לאחר מכן הועברה ליועצת המשפטית לבדיקה ולמתן הנחיות להמשך טיפול מול הפונה. <u>דווח</u> כי נמסרה הודעה לפונה להשלמת מסמכים.	להכין או לאמץ נוהל עבודה בנושא טיפול במפגעים ובתביעות נזק שמוגשות בטענה למפגע או למחדל בתשתית עירונית או מתקן עירוני. להטמיע נוהל זה במהלך העבודה השוטף של המועצה באמצעות הגורמים האחראיים שהוגדרו.
7. חינוך 6.2.2018 פניה טלפונית הודעה לביה"ס מאת חברת ההסעות שמסיעה את התלמידים על הפסקת השירות ואי רצונה לאסוף ולפזר את התלמידים בתום שנת הלימודים. הפונה תוהה איך אפשר להודיע לבית הספר במהלך יום הלימודים שלא יהיה שירות איסוף ופיזור של מעל ל-300 תלמידים. המועצה לא הודיעה לבית הספר לפני כן כי השירות יופסק ועליהם להתארגן. הפונה מבקשת לברר האם ישנה התקדמות מול חברת ההסעות והאם השירות יתבצע כרגיל.	הפונה הינה סגנית מנהל בית ספר יסודי בתחום המועצה. חברת ההסעות עמה התקשרה המועצה להסעת תלמידים הודיעה על הפסקת השירות ואי רצונה לאסוף ולפזר את התלמידים בתום שנת הלימודים. הפונה תוהה איך אפשר להודיע לבית הספר במהלך יום הלימודים שלא יהיה שירות איסוף ופיזור של מעל ל-300 תלמידים. המועצה לא הודיעה לבית הספר לפני כן כי השירות יופסק ועליהם להתארגן. הפונה מבקשת לברר האם ישנה התקדמות מול חברת ההסעות והאם השירות יתבצע כרגיל.	הבירור העלה כי אכן נמסרה הודעה לבית הספר באותו יום לימודים. חברת ההסעות הודיעה לפני כן על רצונה להפסיק את ההתקשרות, במידה ולא יוסדר תשלום החוב. התנהל דיון עם חברת ההסעות, אך המועצה באמצעות נציגה לא הודיעה לבית הספר כי יתבצע שירות איסוף ופיזור תלמידים כרגיל.	לקיים את הוראות חוזה ההתקשרות בין החברה המסיעה לבין המועצה ולפקח באופן שוטף על ביצוע החוזה. לטפל בכל פניה או הודעה שמתקבלת במועצה לענין הפסקת/המשך מתן שירות; או בענין התחשבנות ותשלום חוב; או הפרה או שינוי נסיבות ותנאים שבבסיס ההתקשרות. הטיפול יהיה במיידיות ככל שמדובר בשירות חיוני או הפרה של הוראת חוק.
8. תכנון ובניה 11.2.2018 פניה בכתב – העתק ערעור / התנגדות לתוכנית מספר 356-0469650	המתנגדים הינם בעלים של חלקות שנכללו בתוכנית מפורטת שמקדמת המועצה ונדונה בוועדת התכנון והבניה רכס הכרמל. המתנגדים העלו טענות לענין שיתופם בדיונים ובענין השטח הציבורי המתוכנן בחלקותיהם.	הפניה הועברה לטיפול ולבדיקת ועדת התכנון והבניה "רכס הכרמל" ולמהנדסת המועצה. לא נתקבלה כל התייחסות. מאחר ומדובר בהתנגדות או ערעור, אין בסמכות הממונה על תלונות הציבור להשיב לפניה.	לפרסם מידע לציבור בנושא תחומי האחריות והסמכויות לטפל בפניות, בתלונות, בהשגות (על סוגיהן השונים), בערר וערעורים (על סוגיהם השונים), בהתנגדויות וכו"ב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
9. מינהל וגזברות 11.2.2018 פניה בכתב דרישת תשלום בגין נזק שנגרם לרכוש ציבורי	הפונה היה מעורב בתאונת דרכים שגרמה לפגיעה בעמוד תאורה עירוני. הוא פנה עקב קבלת מכתב דרישה מהמועצה לשלם סכום של 23,500 ₪, שהוא מגדיר כ"סכום עתק". הפונה טוען כי לשון הדרישה אינה נעימה ואף מאיימת! הוא מוחה על גובה הסכום ומעוניין להגיע להסדר עם המועצה. הפונה מבקש להפסיק את ההליכים נגדו ולזמן אותו לישיבה על מנת להסדיר את הנושא.	לא מדובר בתלונה כדין. הפניה הועברה לבדיקת ולטיפול הגורמים האחראיים במועצה. דווח על גיבוש הסדר תשלום עם הפונה בגין שנגרם וסגירת התיק.	לקבוע או לאמץ נוהל טיפול במפגעים ובתביעות נזק שנגרם לרכוש העירוני עקב עוולה או תאונה. לנסח את דרישת התשלום או הודעה או ההתראה למפגע (גורם הנזק) בתיאום עם היועץ/היועצת המשפטית/ת למועצה, באופן שמבהיר את העילה, האומדן לנזק, סכום הדרישה והדרכים שעומדים לרשותו.
10. מינהל 11.2.2018 פניה בכתב - העתק פניה נוספת 27.2.2018 דרישה לעיין במסמכים של ניהול הליך מכרזי לא מוצדקת	הפונה הינו יועץ שהגיש הצעת במסגרת הליך מספר 124/17 שהתנהל בועדת השלושה. הפונה טוען כי לאחר קבלת ההודעה בדבר אי זכיה בהליך דנן, הוא פנה למהנדסת בבקשת הבהרה וחשיפת פרוטוקול הועדה, אך טרם נענה. הפונה העלה טענות לענין השתלשלות התנהלות ההליך דנן. הפונה מבקש לבטל את ההליך ולפעול בדרך ראויה.	ניתנה תשובה לפונה באמצעות היועצת המשפטית למועצה, שעל-פיה לא נמצא פגם בהליך ומשכך בקשתו לביטול הליך ההצעות נדחית. במענה לתשובת היועצת המשפטית, העלה הפונה את בקשתו שוב לקבל מידע על ההצעה הזוכה. היועצת המשפטית הודיעה כי אין מניעה לעיין בפרוטוקול ועדת השלושה. הבקשה הועברה לטיפול מנכ"ל המועצה מול הפונה.	להכין נוהל הצעות מחיר כולל התייחסות להליך הכנת המפרט אחיד ומעודכן, קביעת דרישות מקצועיות ותנאים מוקדמים להשתתפות, דרך הפניה למציעים, מתן הודעה למציעים בדבר החלטת הועדה, טיפול בפניות המציעים ועוד. הפניה למציעים תהיה בהתאם למפרט אחיד באמצעות המחלקה ולא הגוף שמנהל את הפרוייקט.
11. מינהל 18.2.2018 פניה טלפונית ברשת הוואטס-אפ חשיפת דוח ביקורת לגורם שאינו מורשה	הפונה הינו תשוב מקומי. הוא מעלה טענה כי יו"ר ועדת הביקורת (במועד הפניה) העביר אליו דוח מבקרת המועצה האחרון בטרם נדון במועצה.	לא נתקבלה התייחסות כלשהי לטענות שהועלו. הפניה הועברה לידיעת ולטיפול ראש המועצה והיועצת המשפטית למועצה היועצת המשפטית התייחסה: מציעה להבהיר את הנהלים הקשורים להתנהלות חברי הועדה בכל הקשור להעברת מידע לגורמים שאינם קשורים למועצה.	לקבוע מדיניות ונוהל עבודה פנימי לטיפול בדוחות הביקורת למיניהם, לרבות תיקון הממצאים שעלו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
12. גביה 28.2.2018 פניה בכתב לראש המועצה (העתק) דרישה לתשלום מסים – אי טיפול בבקשת אזרח נזקק.	הפונה הינו חייב נזקק שעבר אירוע בריאותי שפגע בכושרו. הפונה טוען כי הוא הגיש בקשה להנחה כנזקק בצירוף כל האישורים לפני כ-3 שנים אך בקשתו לא טופלה והוא נתבקש על-ידי עובדי מחלקת הגביה להמתין. הוא מעלה טענות לחוסר רגישות ואי התחשבות. הפונה מבקש לדון בבקשתו ולתת תשובה מוסמכת, עניינית וראויה. בשלב זה, הוא מבקש להקפיא את הדרישה לתשלום המסים עד קבלת תשובה מהמועצה כאמור.	תשובה לפנייה זו של המתלונן נמסרה בחודש מאי 2018 על-ידי ראש המועצה, אך הוא הגיש הסתייגות עקב תשובה זו, בהמשך גם הגיש תלונה.	לקצר את זמן הטיפול בבקשה נזקק למתן הנחה (כולל הנחה לפי סעיף 339), בין היתר להשלים בדיקת המחלקה לתקינות ולשלמות המסמכים והניתונים. לנהוג בזהירות על-פי מתווה עבודה ברור ואחיד לגביית חובות מנזקים ונישומים מקבלי קיצבאות , כדי לשמר אותם במעגל המשלמים ולמנוע כל פגיעה בהתנהלות השוטפת שלהם. להתאים את פעולות הגביה והאכיפה לסטאטוס החייב ולחוב , לפי מתווה עבודה סדיר ושיטתי. מוצע להכין נוהל עבודה שמגדיר את שיטת העבודה ואת הליך הטיפול לכל פעולה.
13. הנדסה 13.3.2018 פניה באמצעות רשת הואטס-אפ תאורה דולקת בשעה 16:30 בצירים ראשיים	הפונה טוענת כי בצירים הראשיים בשעות היום, בשעה 16:30, התאורה דולקת.	הפניה הועברה לטיפול מנהל מחלקת התחזוקה וממונה אנרגיה במועצה. דווח כי המאור העירוני סודר וכי בוצעו עבודות תחזוקה.	לקיים תחזוקה שוטפת למערכת החשמל והתאורה העירונית; להתאים את מאור הכבישים לשעון החורף/הקיץ ולהפעיל אותו בשעות החשיכה , במטרה להתייעל ולחסוך באנרגיה ובהוצאות; לפרסם לציבור הודעה על מועד ביצוע עבודות תחזוקה במאור הכבישים , בכבישים ובמתקנים.
14. הנדסה – מים ; גביה 15.3.2018 פניה בכתב - העתק התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים - אי טיפול בתשתית מים וחיוב בגין צריכת המים	הפונה הינו דייר בשכונת בי"ס חדשני. הוא העלה טענות לענין תשתית המים שהותקנה באזור מגוריו. הפונה טוען כי ביתו חובר לרשת המים מעמדת כיבוי אש באופן שאינו תקין, כתוצאה מכך נגרם לחץ אויר שמסובב את המד ומראה צריכת מים גבוהה. הוא מבקש לסדר את החיבור לביתו ואת הצריכה שחויב בה ללא הצדקה.	בתאריך 25.3.2018 התקיימה ישיבה בהשתתפות כל הגורמים הרלבנטיים. בתאריך 8.10.18 נתקבלה פניה חוזרת בדבר אי ביצוע העבודות כמוסכם בישיבה הנ"ל! לא נמסר דיווח !	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור; ובתקלות המדווחות או הקיימות. למפות כל החיבורים מעמדת כיבוי אש (הידרנטים) ולבצע חיבור תקין מעמדה נפרדת. לבדוק את צריכות מים חריגות בדוח התקופתי ולפעול בהתאם להנחיות ולנוהל העבודה בנושא. למסור דיווח פורמאלי לממונה על התלונות במועד הנקבע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
15. הנדסה – ביוב 28.3.2018 טלפונית ופניה 7.5.2018 גלישת וזרימת מי ביוב מתמשכת באזור מגורים	הפונה הינה דיירת בשכונה שאינה מבויבת, בכיוון הדרומי לבי"ס יסודי ב'. הפונה מעלה כי קיים מפגע סביבתי קשה של גלישת וזרימת מי הביוב מתמשכת מהמגרשים העיליים לאזור מגוריה. ממגרשה זורמים מי הביוב למגרשים במפלס התחתון. לצערה אין פתרון. בשנה האחרונה בערך המועצה סייעה בשאיבה אחת של מי הביוב, אך לאחרונה הספק שביצע את השאיבות אינו מגיע באופן סדיר בטענה שהוא צריך עוזר! הפונה מבקשת לסייע בשאיבת מי הביוב ובהסרת המפגע הסביבתי שמפריע להם לקיים שגרת חיים רגילה.	במסגרת הבירור נמסר כי מדובר באזור לא מבויב והאדמה רוויה. לא ניתן לקדם חיבור השכונה נשוא התלונה בהעדר קווי הולכה לביוב פעילים וללא השמשת תחנת השאיבה באזור ח'לת עלי. במסגרת הבירור נמסר כי למועצה אין יכולת לשאוב לכל הדיירים, הנושא מתבצע במקומות מאושרים בלבד. על התושבים לבצע את שאיבות לבור הביוב שבחצרות שלהם בעצמם, מאחר ובורות הספיגה שברשותם אינם תקינים מצד אחד, ואין מערכת ביוב עירונית שניתן להתחבר אליה מצד שני. הפניה נכללה ברשימת הפניות להמשך טיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין.	ככל שהמועצה ממשיכה לנהל את משק המים והביוב בעצמה, יש לרכז את כל המוקדים הבעייתיים ואת הסטאטוס העדכני של הנכסים המחוברים למערכת הביוב העירונית ושל הנכסים שאינם מחוברים, ולקיים דיון מעמיק בנושא זה בהשתתפות כל הגורמים האחראיים. מטרת הדיון היא לקבוע אמות מידה לטיפול במפגעי הביוב ובדרכים להקל על מצוקת הדיירים ולקדם את הטיפול במע' הביוב. להמשך טיפול ומעקב.
16. הנדסה – ביוב 17.4.2018 ברשת הוואטס אפ + תמונות פניה חוזרת 19.9.2018 זרימת מי ביוב באזור מגוריה – מפגע סביבתי	הפונה הינה דיירת בשכונה לא מבויבת בכיוון הדרומי לבי"ס יסודי ב'. הפונה טוענת למפגע סביבתי קשה כתוצאה מזרימת מי ביוב מתמשכת מהמגרשים העיליים והצמודים באזור מגוריה למגרשה. נטען כי דיירים מזרימים מי הביוב לפניה צורפו תמונות שממחישות את המפגע הסביבתי הקיים. הפונה מבקשת פתרון יסודי להפסקת זרימת מי הביוב וסילוק השפכים באזור זה.	כנ"ל; בבירור נמסר כי: *האדמה רוויה והמים צפים וגולשים. זה קיים ברוב המקומות בשכונה. כשלא שואבים את המים, הם עולים ונשפכים מהמקום הגבוה לנמוך. * התושבים נואשים וביניהם תושבים שמוצאים מי הביוב על פני השטח; ידוע לפיקוח על מקרים כאלה. לכן צריך לקדם תכנון ופתרון שורשי לבעיה במקום, בין אם נכנס תאגיד מים וביוב ובין אם תפעל המועצה בעצמה. הנושא דחוף מאוד, והסבל של התושבים מוצדק. אך עדיין יש להשלים את הטיפול בנושאי התלונה העיקריים – הנחת מערכת ביוב אזורית תקינה מותאמת לתנאי השטח; האצת חיבור שכונת ח'לת עלי והשלמת קו הסניקה והפעלת המשאבות בתחנת השאיבה באזור.	לקיים סיור בדיקה בהשתתפות גורם הנדסי בקיא ולהכין דוח מתאים כולל השתלשלות הטיפול ומהו הפתרון הראוי והכדאי כדי להקל על מצוקת הדיירים. לטפל בהסרת המפגע, לפני שתחל עונת הגשמים ועד המעבר לתאגיד המים והביוב. להעמיד משאבים וכלים מתאימים וזמינים לביצוע שירותים חיוניים תפעוליים. לדוגמה, שאיבת וטיפול במערכת הביוב. 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
17. הנדסה 22.4.2018 פניה טלפונית חוזרת מפגע בכביש בשכונת סיוואניה שייצר הקבלן המבצע	הפונים הם דיירים בשכונת סיוואניה. הפונים הודיעו כי מתבצעת החלפת והנחת קו מים בסמוך לאזור בית ספר יסודי ג', וכי בתקופת חג העצמאות הקבלן המבצע השאיר מפגע בטיחותי קשה של בור עמוק פתוח באמצע הכביש, ולא דאג למעבר בטוח של רכבים כמתחייב. הם ציינו כי רכביהם נתקלו במפגע/בבור שנוצר ונגרם להם נזק.	דווח באופן לא פורמאלי על הסרת הסכנה. הדבר אומת.	לבדוק מול הקבלן המבצע ולהמפקח על הפרוייקט כמתחייב. לבחון את קיום הוראות הבטיחות באתר העבודה שוב ואת דרך יישומה. למנוע היווצרות מפגע בטיחותי במסגרת ביצוע הפרוייקט ועבודות בכבישים בתחום המועצה.
18. תברואה 23.4.2018; 29.5.2018 פניה טלפונית היעלמות ואובדן ציוד במהלך עבודות איסוף ופינוי פסולת ביתית	הפונה הינה דיירת בשכונת יד לבנים. יצוין כי לא הוגשה תלונה בכתב ולא הוגשה תלונה במשטרה, אך הועברה רשימת ציוד שננטען כי נעלם בתאריך 6.6.2018. הפונה טוענת כי לפני כחודש אבד / נעלם ציוד ואיבזרים שהיו מונחים בכלי אצירה/פח אשפה חדש, שהיא רכשה לפני חלוקת פחי האשפה על-ידי המועצה. לדבריה פח אשפה זה היה קשור היטב. הפונה טוענת כי הציוד והאיבזרים אוחסנו ונשמרו בפח האשפה הנ"ל במשך תקופת זמן מסוימת, וכי הקבלן המפנה את הפסולת הביתית (שמעסיקה המועצה) פינה את הפח ואפילו השאיר שאריות. דבר שהיא דיווחה עליו לאחראי ולפקח במחלקת התברואה ואיכות הסביבה. הפונה מסרה כי היא המתינה במשך חודש לכך שהציוד יוחזר או תקבל ציוד במקום זה שנעלם. לחילופין לפצות אותה בשיווי הציוד שנעלם ופינה אותו הקבלן לטענתה. אך לא ידעו אותה לענין פנייתה. הפונה מבקשת לקבל תשובה לענין פנייתה.	נערך בירור באמצעות עובדי מחלקת התברואה ואיכות הסביבה, בין היתר האם נערך בירור מול הקבלן המבצע את איסוף ופינוי הפסולת ומהי התייחסותו. בבירור נמסר כי : * עובדי הקבלן לא לקחו אלא פינו את כלי האצירה הקיים. * בשיחה עם הפונה לא דובר על הציוד הנטען אלא פנסי תאורת חוץ. * עובדי הקבלן לא בודקים ונוברים בתוך הפח. פח האשפה מיועד לפסולת ולא לאחסנת ציוד. * לפנים משורת הדין, הובטח לשוחח עם נציג הקבלן כדי לפצות את הפונה. * אין בסמכותו לפצות את הפונה, הפונה רשאית להגיש תלונה במשטרה ולפנות לקבלן לקבלת פיצוי. ** המתלוננת עודכנה בעמדת המחלקה !	נערכה <u>היוועצות ביועצת המשפטית</u> למועצה – - להעביר להתייחסות הקבלן המבצע באמצעות אחראי איכות הסביבה ותברואה. - כלי האצירה מיועדים לאחסנה ולא לשימוש אחר. האחסנה היא באחריות הדייר. - מאחר והקבלן אחראי לפינוי אשפה, הרי קשירת הפח וריחוקו (כשלא היתה הודעה/שלט לא לגעת / לא לפנות), אין בה להעיד שאין מדובר באשפה המיועדת לפינוי. מוצע להכין נוהל טיפול בפניות לענין ביצוע עבודות הקבלן בשטח. *** לא נתקבל עדכון או דיווח כלשהו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
19. חינוך 2.5.2018 פניה בכתב – העתק תפקוד מלווה לתלמידה בהסעה משולבת בחינוך מיוחד מוצדקת	הפונה הינו הורה לתלמידה בחינוך מיוחד שמוסעת למוסד חינוכי בליווי מלווה להסעה. הפונה מעלה טענות לענין תפקוד העובדת המלווה בהסעה. הפונה טוען כי קדם לפנייתו פניות לרכז ההסעות במחלקת החינוך. אך תמיד התקלות חזרו על עצמן. ההורה מבקש החלפת העובדת המלווה.	נמסר כי נושא הפניה טופל מול המלווה באמצעות מחלקת החינוך ונמסרה תשובה להורה מתאריך 9.5.2018. מהבירור שנערך ע"י האחראיים עולה כי עובדת התנהלה בצורה לא אחראית!	לרענן ולחדד את הנוהל וההנחיות המחייבות בענין ליווי וסיוע לתלמידים בחינוך מיוחד, בפני עובדים המועסקים במשרות אלו. לקיים בירור מול העובדת המעורבת בפני הפורום / הגוף האחראי ולנקוט בהליך ובצעדים המתחייבים.
20. הנדסה 7.5.2018 פניה טלפונית בענין פניה קודמת העדר תאורה תקינה בשכונת ח'לת עלי; הפעלת סדירה של מאור כבישים בציר הראשי בכיוון מזרח מוצדקת	א. טיפול בפניה קודמת (של חתן) בנושא העדר תאורה תקינה בשכונת ח'לת עלי, במסגרתה מתחייבת החלפת נורות שמתוקנות על עמודי תאורה בסיוע של מנוף. נטען כי המועצה לא מקדמת את הטיפול. ב. הפונה טוען כי בכביש הראשי 672 ובכביש עוקף דליה, התאורה כבר דולקת בשעה 16:00 בערך! הוא מבקש להסדיר את הפעלת מאור הכבישים / הרחובות בהתאמה לשעון קיץ.	נמסר כי תוקנה מערכת התאורה בשכונת ח'לת עלי בקיץ 2018. היתה תקלה בהפעלת הקבלן הזוכה וזמינתו באותו מועד. באשר למאור הרחובות - ההפעלה סודרה בהתאם לשעון קיץ. הותקנו חיישנים במסגרת פרויקט מאור הכבישים. נמסר כי במאור העירוני קיים עומס.	להפעיל את מאור הכבישים / הרחובות באופן סדיר ומותאם לשעון קיץ / חורף ; לקיים בקרה שיטתית, יומית או שבועית, על תקינות ודרך הפעלתו הסדירה. להזמין את השירותים החיוניים והתפעולתיים באופן תדיר וסדיר, ולהיערך מדי רבעון לכך. לשם כך, יש להתקשר עם ספקים מורשים שנבחרו במכרז מסגרת / בהליך מתאים, ולקיים את הוראות חוזה ההתקשרות שנכרת בין הצדדים כולל התייחסות לזמינות. יש לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור.
21. חניה עירונית 11.5.2018 פניה ברשת הוואטס-אפ + תמונה סגירת/חסימת חניית נכים ליד קופת חולים מוצדקת חלקית	הפונה הינו תושב מקומי. הפונה מצרף פוסט שהתפרסם בדף הפיס הבוק לענין הפיכת חניה ציבורית לפרטית כפי שנטען, וכי נכה חיפש חניה ליד קופת חולים כללית אך מישוהו החליט שהחניון של הנכים סגור.	לא נמסרה לממונה התייחסות פורמאלית לתוכן הפניה ולקשיים העולים בהפעלת החניון, וזאת בהעדר אמצעים שמקלים על זיהוי האדם המבקש להחנות את רכבו. הבירור העלה כי סומנו שתי חניות לנכים.	ככל שתמשיך המועצה במדיניותה לא לאפשר חניה חופשית בחניון נשוא התלונה, יש לצייד את עמדת פקיד הקבלה שמתבקש לפתוח את שער של החניון, באמצעים המקלים על זיהוי האדם המבקש להחנות את רכבו. להציב שלט מידע למי מותרת החניה בחניון זה ובפרט אלו שאינן מסומנות כמקומות חניה המיועדים לנכים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
22. מינהל 13.5.2018 העתק פניה למועצה מכרז 19/2017 מוצדקת באשר להשלמת הטיפול במכרז	הפונה הינו מנהל המכרזים בחברה שבגישה הצעה במכרז מספר 19/2017. הפונה מבקש לברר לענין ההחלטה שנתקבלה לענין ההצעה שהוגשה מטעם החברה. ** בהמשך היו פניות חוזרות של החברה שהגישה הצעה במכרז באותו ענין, גם באמצעות עו"ד אשר נענו באמצעות היועצת המשפטית למועצה כמקובל !	היתה התייחסות של מבקרת המועצה לנושא במהלך 3 החודשים שקדמו לפניה, בעיקר כי טרם נתקבלה החלטה בועדת המכרזים לענין ההצעות במכרז.	לקצר את זמן הטיפול בפניות. לטפל בנושא הפניה במיידית תוך היוועצות ביועצת המשפטית למועצה.
23. תברואה – שירות וטרינרי 16.5.2018 טלפונית + באמצעות רשת הוואטס אפ החזקת כלב מסוכן בתנאים לא הולמים מוצדקת חלקית	הפונים הם פעילים למניעת אלימות כלפי חיים ולהחזקת בתנאים הולמים. הפונים מעלים טענות כי החזקת כלבים מסוכנים בתחום המועצה, בין היתר כי מוחזק כלב מסוכן באזור כביש העוקף בתנאים לא הולמים. ** היו פניות בהמשך לענין זה במחצית השניה לשנת 2018.	הרופא הוטרינר דיווח על לכידת הכלב שהוזכר ונקיטת הליך טיפול מסוים כנדרש, וכי הכלב הוחרם מאחר שתקף מישהו ולא הוחרם בשל עבירת צער בעלי חיים. באשר לכלבים המסוכנים, התייחס הרופא הוטרינר לענין העדר משאבים וכי יש להסדיר מול הבעלים את החזקת הכלבים מגזע מסוכן (שידועים לרופא הוטרינר). בהתאם, יש לקדם את האכיפה לנושא זה.	לטפל באופן יסודי ופרנטי בנושא החזקת כלבים מגזע מסוכן בתחום המועצה כנדרש בדיון, ובעדיפות עליונה. לחזק את מחלקת השירות הוטרינרי במועצה ולהעמיד לרשותה משאבים למילוי תפקידה. להכין תוכנית אכיפה להסדרת תחום החזקת בעלי חיים כדיון.
24. מינהל – משאבי אנוש 21.5.2018 פניה טלפונית התנהלות עובד מנהל מתקן עירוני	הפונה הינו תושב מקומי שעוסק בנושא ספורט. הפונה מעלה טענות קשות לענין התנהלות עובד מועצה שמשמש מנהל מתקן עירוני מסוים. הוא טוען כי הוא נאלץ להגיש תלונה במשטרה על כך. הפונה מוסיף כי מנהל המתקן נוהג ביחס לא שיוויני ומפלה כלפיו וכלפי קרובו. הוא מבקש לחקור אנשים. ** הפונה ניהל שיחה קודמת עם הממונה אך למרות שהובהר לו כי הוא רשאי להגיש תלונה בכתב מבוססת על ניתונים ואסמכאות. הוא לא הגיש. למרות זאת, נערך בירור לנושא כולל מול העובד המעורב !	תוכן השיחה והשתלשלות הטיפול בפנייתו הקודמת הועברה לידיעת ראש המועצה ולמתן הנחיות על-ידי היועצת המשפטית למועצה. העובד המעורב <u>הכחיש</u> את הטענות ! מאחר ונטען כי הוגשה תלונה במשטרה, ומאחר ולא הוגשה תלונה בכתב במועצה, הממונה סבורה כי אין ראוי להתערב ולחקור אנשים כפי מבקש הפונה.	לקבוע או לאמץ נוהל טיפול בפניות ותלונות לענין התנהלות עובד מועצה, תוך כדי התייחסות לתרחישים שונים. לקיים בקורות ופיקוח על עבודת העובדים השונים במתקנים ובמבנים עירוניים באמצעות המנהל הישיר ו/או הגורם המורשה, הן באופן תדיר תקופתי והן באופן נקודתי – פתע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
25. הנדסה 21.5.2018 פניה אישית שימוש במבנים יבילים מוצדקת חלקית	הפונים הם נציגים מוועד ההורים הישועי. הפונים טוענים כי המבנים היבילים בבתי הספר היסודיים א' וחדשני עדיין לא בשימוש! הם מבקשים לברר מה מעכב זאת.	מהנדסת המועצה התייחסה בסמוך למועד קבלת הפניה, כי עדיין לא התקבלו כל האישורים הנדרשים לאכלוס. נדרשים מספר אישורים ממוסדות ממשלתיים כגון: הג"א והבריאות, והם מתעכבים כי לוקח להם זמן לטפל. ...	להשלים את הליך אכלוס המבנה היביל. לבחון קיצור תהליכים וזירוז הליכים.
26. תברואה 22.5.2018 טלפונית פניה חוזרת 28.5.2018 ו- 12.6.2018 עיצוב באיסוף ופינוי פסולת יבשה מוצדקת	הפונה טען כי מזה מספר חודשים הוא סובל מעיצוב מתמשך בפינוי פסולת גזם שהוא הניח במגרשו שצמוד לכביש הראשי באזור מגוריו. לפני חודשיים הוא פנה למוקד ולעובד המלווה את רכב המנוף שמפנה את הפסולת. אך הפסולת לא פונתה. לערימה זו נוספה פסולת מסוג חפצים ישנים ששכניו השליכו. הפונה טוען כי המנוף מגיע לאזור מגוריו אך לא מפנה את הפסולת ממגרשו. הוא טוען ליחס מפלה. הוא הוסיף כי העובד המנוף מסר לו כי הבעיה היא בכבל חשמל שנמצא מעל לערימה. הפונה טוען כי לפני שבוע הוא סידר זאת. הפונה מבקש לשלב את פינוי הפסולת ממגרשו.	נערכה בדיקה מול המוקד. בבדיקה עלה כי פנייתו רשומה במוקד. הבירור העלה כי היה עיצוב באיסוף ופינוי הפסולת היבשה ממגרשו של הפונה, גם לאחר הפניה לממונה על תלונות הציבור. ואולם נמסר היה חשש לסיכון בטיחותי ולכן לא התאפשר הפינוי אלא לאחר הסרת כבל החשמל. כשבוע לאחר קבלת הפניה, נמסר לממונה כי פונתה כמות קטנה ממגרשו של הפונה, מאחר והמשאית התמלאה וכי יושלב איסוף ופינוי הפסולת במלואה מהמגרש של המתלונן בסידור העבודה לתאריך 29.5.2018.	לבדוק את תנאי השטח מחדש, בחלוף זמן סביר ממועד קבלת הקריאה, ולשלב את ביצוע העבודה בסידור העבודה הקרוב לאותו אזור. במידה ועדיין לא מתאפשר לבצע את עבודות איסוף ופינוי הפסולת בשל סכנה או תנאי שלא מאפשר זאת, יש להודיע לפונה באופן פורמאלי ולמסור הודעה למוקד. לפקח על עבודת איסוף ופינוי הפסולת וקיום תוכנית וסידור העבודה.
27. רישוי עסקים – 24.5.2018 טלפונית; חוזרת 9.7.18 מטרד רעש – הפעלת עסק בסביבת מגורים מוצדקת	הפונה הינו דייר, שבצמוד למגרשו מופעל עסק של מגרש מכירת רכבים. הפונה טוען כי קיים מטרד רעש מאחר ומופעלים בעסק כלים שמרעשים עד שעות הערב. הדבר מקשה על בני משפחתו לקיים שגרת חיים נורמלית. הוא פנה למפעיל העסק ולמשכיר כדי להפסיק את מטרד הרעש אך לשווא. הוא מבקש את התערבות המועצה להפסקת מטרד הרעש מהעסק.	דווח על סיור במקום העסק. לפי הדיווח לעסק רישיון עסק. <u>דווח כי הוסבר למפעיל עסק</u> כי עליו להימנע מיצירת רעש שנוגד את הוראות הדין. סוכם עם מפעיל העסק להעתיק את "המחסן" (בו מבוצעות פעולות ונעשה שימוש בציד ובכלים) מגבול המגרש למקום מרוחק, תוך 45 ימים מתאריך הסיור הנוסף שנערך בחודש יולי 2018. להמשיך מעקב וטיפול.	כשמתקבלת פניה / תלונה על מטרד מעסק, יש לקיים סיור במקום העסק ולבדוק האם מופעל עסק לפי הוראות הדין ו/או תנאי הרישיון. בהתאם לתוצאות הבדיקה, לנקוט בצעדים המתחייבים. לערוך בקורות תקופתיות אחר הפעילות העסקית וקיום תנאי הרישיון. יש לתעד בקורות אלו כולל הפעולות שננקטו עקב קיום הבקורות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
28. הנדסה – מים טלפונית ; חוזרת 29.6.2018 עיכוב בטיפול בנזילות / בפיצוץ מים בצנרת מוצדקת	הפונה הינה דיירת באזור קצה בשכונת ח'לת עלי בכיוון מזרח. הפונה טוענת היה פיצוץ מים שלא טופל במשך שבועיים והיה עיכוב לא סביר בתיקון הפיצוץ. הפונה חזרה והעלתה כי היו שני פיצוצים בשבוע אחד. שעתיים לאחר תיקון פיצוץ ראשון, היה כבר פיצוץ שני.	נערך בירור מול המוקד אכן היו שתי הודעות מהדיירים באזור על פיצוץ מים. נערך בירור מול עובד מדור מים אשר מסר כי אין מחפר זמין לטיפול בפיצוץ המים המדווחים. עוד הוסיף כי יש להנפיק הזמנה לשירותי מחפרון, רתך וחומרים עבור חודש יוני 2018 שכבר החל. נמסר כי הפיצוץ תוקן. דווח על החלפת קו מים בתאריך 27.6.2018. מהבירור עולה : 1. עיכוב בתיקון פיצוץ מים ותקלות ברשת המים מעבר לזמן סביר של 24 שעות אפילו 48 שעות ! 2. העדר זמינות והיערכות לטיפול בפניות תושבים ומתן שירות איכותי. 3. ניהול לא יעיל של משק המים ובזבוז מים שמתבטא בהפסד כספי.	להיערך מראש באמצעות עריכת תחזית צריכה רבעונית להזמנת שירותים תפעוליים חיוניים. במידה וישנן תקלות בלתי צפויות וחורגות מהמכסה, יש להיערך לטיפול בהן תוך פרק זמן סביר ועל-פי הזמנת רכש מתאימה. 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.
29. מינהל – התנהלות עובדים ; ניהול אירועים 4.6.2018 טלפונית מטרד רעש ומטרד סביבתי-נופי מוצדקת	הפונה הינה דיירת שמתגוררת במגרש שנמצא בסמוך למוסד ציבורי. היא טוענת כי היו לה פניות קודמות. הפונה טוענת כי היא שומעת רעשים בכל שעות הפעילות של המועצה מהבוקר עד שעות הערב, בשל אירועים שמקיימת המועצה והתנהגות עובדים במועצה, שהפכו את הפינה הצדדית בגבול המגרש מול הכניסה לביתה לפינת עישון. שם גם מרוכזים פחי אשפה. קיים גדר רשת שאינו שומר על הפרטיות של הדיירים.	החצר של המוסד הציבורי נשוא התלונה שודרגה ונסגרה לשימוש יומי. בחצר נערכים אירועים לעיתים רחוקות. החצר שודרגה, כיום לא מתאפשרת התקהלות נוחה. הותקן גדר אטום המפריד בין שני המגרשים, מול הכניסה לבית של הדיירת, ככל הנראה חלק ממנו הותקן ע"י הדיירת. הדבר נותן מענה לדרישת הפונה להתקין גדר ששומרת על פרטיותם.	לנהל את הפעילות והשימוש במוסד הציבורי כולל חצר ומתקן, באופן שימנע או שיצמצם מפגעים סביבתיים ומטרדים לסביבה ולדיירים במגרשים הגובלים. לקיים מעקב ובקורות פתע תקופתיות לנושא הפעילות והשימוש הנעשה במוסד ציבורי ובסביבתו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
30. הנדסה 10.6.2018 טלפונית כביש גישה לא נוח ומסוכן באזור ונסה	הפונה הינו דייר בשכונת ונסה מול כביש בית ספר חדשני, והוא מוגבל בניידות הפיזית. הפונה טוען כי היו לו פניות למועצה והוא רוצה לברר מהו סטאטוס הטיפול בכביש הגישה לביתו שהינו מסוכן ובעייתי. הפונה טוען כי שיפוע הכביש קשה. ישנם בורות בכביש, ישנן שקיעות והתרוממות בכביש דבר שהופך את הכביש לכביש לא נוח. הדבר מקשה עליו גם בשל מצבו הבריאותי. הפונה מבקש את התערבות המועצה כדי לסדר כביש גישה נוח ונגיש לאוכלוסייה.	<u>מהנדסת המועצה התייחסה בחודש אוגוסט 2018 כי :</u> - הכביש נשוא הפניה אכן לא סלול כנדרש, כי הביצוע שלו זמני וטלוי על טלוי. - במסגרת התוכנית המפורטת שבתהליך אישור בוועדה מחוזית ישודרג הכביש ויורחב. - כיום אין למועצה תקציב לשדרוג הכביש, לאחר אישור התוכנית וביצוע הפקעות נפעל לגייס תקציב. - לצורך מתן מענה זמני עד לגיוס התקציב, נבחן במסגרת מכרז תיקוני האספלט שפורסם, תיקון לבורות בכביש שיהיה עביר. - יימסר עדכון לממונה על התלונות לאחר סגירת המכרז, בחירת זכין וביצוע בפועל.	למפות את כבישים מסוכנים ולקדם את טיפול בהם באמצעות תוכנית כוללנית שבמסגרתה יערכו תכנון מתאים והקצאת מקורות תקציביים מתאימים. *** הנושא מחייב המשך טיפול. לא נתקבל דיווח על הצעדים המתוכננים והפעולות שיושמו, מלבד כי נערך מכרז תיקוני אספלט.
31. מינהל וגזברות - 10.6.2018 העתק פניה שיפוי בגין נזק שנגרם	הפונה הינו עורך-דין שמייצג את תושבת. הוא פונה בדרישה לשיפוי והזמנת מטעם המועצה. נטען לאירוע נזק עקב פגיעה בברז כיבוי אש.	הפניה הועברה להמשך הגורמים המוסמכים במועצה. תשובה לעו"ד תימסר באמצעות היועצת המשפטית למועצה כמקובל. רכז נושא תביעות נזק הכין התייחסות למקרה לאחר בדיקה יסודית.	להכין נוהל טיפול בפניות לשיפוי / לפיצוי בגין אירוע פגיעה או נזק או מחדל מסוים.
32. גביה יוני 2018 פניה ברשת הוואטס אפ ואישית. דרישת תשלום לתשלום חוב מתאריך 8.5.2018	הפונים הינם תושבים שקיבלו דרישה לתשלום חוב על-ידי חברת הגביה, מתאריך 8.5.2018. הפונים טוענים כי הדרישה לחוב ארנונה לשנת 2017, אינה מוצדקת ואינה חוקית. לכאורה החיוב הינו רטרו מאחר והיה חיוב ארנונה בשנת 2017. הועלו טענות לענין המדידה. הפונים מבקשים בדיקת הענין.	נערך בירור לנושא. הבירור העלה כי מדובר בדרישה שגויה שנשלחה בטעות, וכי תישלח הודעה מתוקנת לכל התושבים שקיבלו את הדרישה. - מדובר בסוג שירות 805 כלומר ארנונה 2018, אך נרשם בטעות כי מדובר בחוב עד סוף שנת 2017. - מדובר בהודעה שגויה ומטעה ויש להוציא הודעה מתוקנת על חשבון חברת הגביה. - גזבר המועצה סיכם עם מנכ"ל חברת הגביה כי יש להוציא הודעה מתוקנת לכלל התושבים שקיבלו את ההודעה/ הדרישה דן, בהן החברה מציינת כי נפלה טעות בדרישה הקודמת ומציינת מהו החוב עד למועד מסוים באופן מדויק ומשקף.	לקיים בקרה ולערוך בדיקה מקדימה כל הודעה או דרישה יוצאת, לפני הדפסתה והעברתה לנישומים ולחייבים. להשלים את הטיפול ולקיים מעקב לנושא יישום הסיכום והנחית גזבר המועצה עם חברת הגביה בענין זה. ** לא נמסר דיווח על תיקון הפעולה. אולם המתלוננת העיקרית עודכנה בהתאם.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
33. גזברות 19.6.2018 פניה בכתב - העתק תשלום בגין פעילות בטיחות בדרכים בשני בתי ספר יסודיים מוצדקת	הפונה הינה ספק שמפעילה חברת אמצעי המחשת בטיחות. הפונה טוען כי המועצה הזמינה את שירותיו בחודש מאי 2017 לביצוע פעילויות חינוכיות בנושא בטיחות בדרכים בבתי הספר. הפונה טוען כי ביצע את הפעילות החינוכית בהתאם להזמנה בחודש מאי 2017. אולם נכון למועד פנייתו, לא הועבר לו כל תשלום והמועצה הפרה את התחייבותה לתשלום בהתאם לתנאי התשלום שנקבעו בהזמנה. הפונה מבקשת הסדרת התשלום.	הבירור העלה כי אכן לא הוסדר התשלום בעבור הפעילות למרות שאושרו החשבונות לתשלום. נושא הפניה בא על תיקונו בתאריך 25.6.2018 עם הסדרת תשלום החוב. לא נתקבל דיווח פורמאלי בדבר השלמת הטיפול וביצוע התשלום נשוא הפניה!	לקיים את התחייבויות המועצה לספקים ולעמוד בתנאי התשלום שנקבעו, ככל שניתן השירות או התבצעה העבודה לשביעות רצון ואושרה לתשלום. להכין נוהל עבודה בנושא תשלומים, שמתייחס לסוגי ההתקשרויות השונות, הן במסגרת התקציב הרגיל (חד פעמי ושוטף) והן במסגרת התקציב הבלתי רגיל. לדווח על ממונה על תלונות הציבור על השלמת הטיפול בצירוף אסמכתא במועד שנקבע או בסמוך למועד השלמת הטיפול.
34. גזברות 19.6.2018 טלפונית + פניה בכתב העתק פניה חוזרת 25.11.2018 תשלום חשבון סופי של המזרקה מוצדקת לענין תשלום החוב	המתלונן הינו ספק שמנהל חברה שביצעה פרויקט בניה הנדסי במסגרת מכרז 47/2017. המתלונן טוען כי החשבון הסופי של הפרוייקט שביצעה החברה עבור המועצה, נבדק ואושר על-ידי מחלקת ההנדסה לפני כחודשיים והועבר לתשלום. המתלונן טוען כי התב"ר נוצל והוא מעלה טענות לענין השימוש בכספי תב"ר 356. המתלונן מבקש להסדיר את תשלום יתרת החוב.	המתלונן קיבל מענה בכתב לפנייתו הראשונה באמצעות גזבר המועצה. בחודש דצמבר 2018 נמסרה הודעה באמצעות היועצת המשפטית לפניה החוזרת ששלחה באמצעות עוה"ד. מהבירור עולה כי היתה תקלה! התשלום בוצע בחודש ינואר 2019. לא נמצא העתק מהזמנה להגדלת למרות שקיים הסכם ושיריון! היתה הגדלה לתב"ר אשר אושרה והועברה לאישור המחוז במשרד הפנים. התב"ר לא נתקבל מהמחוז בחזרה והתעכב עד העשור האחרון לשנת 2018. התב"ר טרם נסגר והינו בעודף 42,404 ₪.	לקיים מעקב סדיר ותקופתי בנושא תב"רים, הן במישור הפרוצדוראלי של הטיפול בתב"ר ואישורו ועדכון פרטיו במערכת האוטומציה והמיכון במועצה, והן במישור המהותי של ביצוע התב"ר, ניצול וסגירה. כלומר שיריון הזמנות בהתאם לחוזה ההתקשרות, בקרת ניצול, קליטת חשבונות בספרי המועצה, דיווח לגורם המימון על ניצול התב"ר, תשלום לספק המבצע את הסכום שאושר, סגירת התב"ר. לקבוע או לאמץ נוהל עבודה בנושא טיפול בתקציב הבלתי רגיל; להטמיע את נוהל זה במהלך העבודה השוטף.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
35. מינהל – מכרז הנדסי 25.6.2018 פניה בכתב - העתק מכרז מספר 15/2018 לכאורה מוצדקת	הפונה הינה חברה קבלנית שמעוניינת להשתתף במכרז. הפונה העלתה טענות לענין השתתפות נציג חברה קבלנית בסיור קבלני שנקבע והתקיים אשר הגיע באיחור רב של 37 דקות. הפונה העלה גם טענות לענין התנהלות המפקח על הפרויקט בענין זה. הפונה מביע את התנגדותו להתנהלות כאמור.	הפניה הועברה להתייחסות מהנדסת המועצה לעובדות שהועלו ולמתן תשובה לפניה הדחופה באמצעות מהנדסת בהתאם להיוועצות ביועצת המשפטית למועצה. על-פי התייחסות מהנדסת המועצה - * באותו יום התקיימו 3 סיורים קבלנים. אחד מהסיורים בו השתתף נציג הפונה והמפקח התעכב והם הגיעו למחלקת ההנדסה בשעה 12:15. * המהנדסת והמתכנן הציגו את הפרויקט בפני נציגי שני קבלנים שנכחו כולל נציג הפונה. * לפני התפזרות נציגי הקבלנים, הגיע נציג קבלן נוסף. * נציג הפונה טען הקבלן הגיע באיחור והוא לא יכול להירשם כי נכח בסיור הקבלני. * התנהל ויכוח בין המפקח לבין נציג הפונה, שבסופו המפקח אמר את מה שאמר. * בתום הצגת הפרויקט, היה אמור להתקיים סיור בשטח. אולם נציגי הקבלנים מסרו שהם מכירים את השטח ואין צורך לקיים סיור בשטח. * נציג הקבלן (שהגיע באיחור) טען שהוא הגיע לשטח. הוא התקשר למחלקה והודיע שהוא בשטח. * בפרסום למכרז לא נרשם מיקום הסיור הקבלני.	להפיק לקחים לעתיד מהמקרה. יש לנהוג בממלכתיות ובכבוד כלפי מציעים מצד הגורמים המעורבים בהכנת המכרז והטיפול בו. להכין נוהל פנימי לניהול מכרז בתחום הנדסי, מוצע להתייחס באופן ברור לנושא ניהול סיור קבלני.
36. הנדסה – ביוב 25.6.2018 פניה אישית; פניה קודמת גלישת מי ביוב באזור מגורים מהשוחות המאספות את השפכים האזוריים מוצדקת	הפונה טוען לגלישת מי ביוב מאחת השוחות המאספות את מי הביוב האזורי שנמצאת בסמוך לביתו. הפונה טוען כי הוא סובל מגלישת מי ביוב בתדירות חודשית. הוא מצוין כי ב-6 החודשים האחרונים מתחילת השנה, היו לו 3-4 מקרים של גלישת מי ביוב מהשוחות לעבר מגרשו. הפונה מבקש לטפל בגלישת מי הביוב.	<u>מחלקת התחזוקה דווחה על טיפול בשוחה ועל הפסקת גלישת מי הביוב בסמוך למועד קבלת הפניה.</u> בנוסף, דווח כי עקב הבניה החדשה לא היתה אפשרות לפתוח שוחות. בוצע ניקוי עשביה וגילוי שוחות; השוחות נפתחו ונוקה הקו. נמסר כי מתכנן טיפול במערכת הביוב האזורית לטווח הזמן הארוך. ** הפונה העביר תמונות מתעדות את המפגע. ** הפניה הועברה להמשך טיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין.	לקדם ביצוע פתרון הנדסי מתאים למערכת הביוב העירונית באזור נשוא התלונה, ללא דיחוי ורצוי לפני תחילת עונת הגשמים. לקדם טיפול מונע שימנע את הישנות גלישת מי הביוב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
37. תברואה 25.6.2018 פניה טלפונית עכוב מתמשך באיסוף פסולת גזם וחפצים מיושנים באזור מגוריה מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש סמוך למרכז המסחרי. הפונה טוענת כי היו לה פניות שונות ונישנות למועצה כולל למוקד בענין פנייתה. המנוף לא הגיע לאסוף את הפסולת היבשה שיש לה, קרי : גזם בעיקר וחפצים מיושנים. המנוף אסף ופינה פסולת במספר בתים בכניסה לשכונה ונעלם! הפונה מסרה שהמצב בלתי נסבל. הערימה גדלה והאנשים זורקים פסולת אפילו רטובה לערימה !!	דווח על איסוף ופינוי הפסולת היבשה. מדובר בעיכוב מתמשך שאינו סביר באיסוף ופינוי הפסולת היבשה נשוא הפניה. עיכוב מתמשך כאמור הופך למפגע סביבתי! מהבירור מול המוקד עולה כי אכן היו פניות נישנות של המתלוננת למוקד.	לכנס ישיבה דחופה לבחינת אופן ושיטת ביצוע שירותי איסוף ופינוי פסולת היבשה בתחום המועצה; לפקח על עבודות איסוף ופינוי פסולת יבשה ועל דרך טיפול העובדים האחראיים בנושא זה ובפניות. לקבוע לוחות זמנים סביר לטיפול במפגעים.
38. תברואה 28.6.2018 פניה אישית עכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים מוצדקת	הפונה/ המתלונן הינו דייר בשכונת דליה צעירה. הפונה טוען כי מזה שנה הוא נתקל בבעיה של איסוף פסולת גזם שהוא מייצר ושנערם באזור מגוריו. הפונה מסביר כי הפסולת לא נאספת בתדירות קבועה, נערמת עד שהופכת למפגע סביבתי. הוא ושכניו נאלצים לפנות למועצה, הן למוקד והן לעובד האחראי של שירות זה אך ללא טיפול. אף הוא פנה למ"מ מנהל המחלקה בענין זה. הפונה הוסיף כי לפני 3 שבועות, הוא פנה למוקד המועצה בענין פסולת גזם ופלסטיק. המנוף הגיע לשכונה ופינה פסולת גזם שייצרו חלק מהשכנים אך לא נאספה הפסולת שהוא ייצר !! הוא בירר זאת מול העובד המלווה את המנוף, שמסר לו הבטחות שונות ונישנות אך הוא לא קיים אותן. הוא טוען ליחס מפלה ומזלזל. הפונה העלה טענות קשות כנגד העובד המעורב ושיטת עבודתו. במחאה לכך הוא העביר את הפסולת לשטח ציבורי באזור מגוריו.	דווח על איסוף ופינוי פסולת יבשה. מדובר בעיכוב מתמשך ולא סביר שהופך למפגע סביבתי בשכונת מגורים! מהבירור עולה חשש לפגיעה בתדמית המועצה והאמון במועצה ובשלוחיה בתחום זה, הגם שנוגע בבטיחות ובבריאות התושבים! מהבירור מול המוקד עולה כי אכן היו פניות נישנות של התושב המתלונן למוקד.	כנ"ל; לפקח על עבודת איסוף ופינוי פסולת יבשה ורטובה, במהלך פינוי הפסולת בכל האזורים; לתעד את הריג'קטים ולהעביר אותם לטיפול החברה הקבלנית / המפקח / העובד המלווה. לקיים מעקב אחר תיקונם. לאסוף את הפסולת בתדירות קבועה; מוצע במסגרת תוכנית מוגדרת. לא לאפשר אי פינוי פסולת במשך שבועיים או יותר. לערוך בירור מול העובד המעורב ולנקוט בצעדים המתחייבים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
39 ו- 40. תברואה 28.6.2018 ; 20.9.2018 פניה טלפונית עיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם מוצדקת	הפונים הם דיירים בשכונת ח'לת עלי. 1. הפונה טוענת כי היא פנתה למוקד המועצה ומסרה הודעה לאיסוף ופינוי פסולת גזם מביתה שנמצא במקום נגיש. למרות פנייתה לא נאספה הפסולת. הפונה מסרה כי המנוף הגיע לאזור מגוריה ואסף את פסולת הגזם אך לא הגיע אליהם! הפונה טענה כי ביום שבת האחרון, משאית המנוף הגיעה לשכונה; נאספה ופונתה פסולת הגזם והחפצים המיושנים בעיקר מהציר הראשי. היא הבחינה במנוף וניגשה לעובד המועצה שמלווה את משאית המנוף וביקשה שיאספו את הפסולת מביתה. העובד הודיע לה שהוא יגיע במייד אך לא הגיע!! נכון להיום (יום חמישי) לא פונתה הפסולת! 2. הפונה טוענת כי לא פונתה ערימת הפסולת היבשה חרף פניות נישנות ושונות.	דווח על איסוף ופינוי הפסולת היבשה. מדובר בעיכוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת יבשה של גזם. הבירור מול העובד לענין הפונה הראשונה העלה כי לא הגיע אליה באותו יום חרף הבטחתו, מאחר והרכב הפסולת התמלא. אך הוא לא הודיע לפונה על כך! אע"כ כי אסור לנהוג ביחס לא מכבד ומפלה כלפי התושבים. מהבירור עולה כי משאית מנוף לפינוי גזם מגיעה פעמיים בשבוע ומבצעת לרוב שני פינויים ליום! אף היה גם איסוף ופינוי בסוף השבוע האחרון.	לבדוק את נושא מתן שירותי איסוף ופינוי הפסולת, את תדירותו ודרך הביצוע, קיום בקרה הדוקה ופיקוח צמוד על ביצוע שירות זה. להפעיל שירות זמין ויעיל לאיסוף ולפינוי הפסולת היבשה מכל גזם וחפצים מיושנים שהינו מותאם לצרכי האוכלוסיה; לאסוף את הפסולת היבשה מכל אזור בתדירות קבועה בהתאם לתוכנית עבודה ברורה, ולפקח בשוטף על יישומה. להכשיר את העובדים למילוי תפקידם ולקיים סדנא לענין טיוב מתן השירות לתושבים.
41. הנדסה – ביוב 28.6.2018 פניה אישית חוזרת פניה חוזרת – 9.12.2018 הסדרת מערכת ביוב אזורית וטיפול בגלישת מי הביוב באזור מגוריו. מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל שאינה מבוייבת. הפונה הראה תמונות של גלישת מי ביוב משוחה / בריכה שנמצאת ליד ביתו עקב אי הפעלת משאבת הביוב על ידי השכן. בפנייתו החוזרת בחודש דצמבר 2018, הפונה טען כי הוא עדיין סובל ובמיוחד בימי הגשם האחרונים, כאשר הבעיה הלכה והחמירה! ביתו מוצף מים כולל מי ביוב! הפונה טוען כי ביתו עומד בפני סכנת קריסה, וכי ביתו כבר ניזוק בשל הנזק המתמשך. הוא מבקש לסייע בפתרון זמני וקידום פתרון קבע אזורי.	דווח כי נעשה טיפול של שאיבת מי ביוב מדי פעם. הפניה הועברה <u>להמשך טיפול</u> תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. הטיפול בהסדרת מערכת ביוב אזורית לא הושלם. יש לקיים מעקב אחר השלמת הטיפול בנושא זה.	לקדם הסדרת מערכת ביוב אזורית באזור נשוא הפניה ובמוקדים בעייתיים נוספים. לקבוע מתווה פעולה ברור כולל לו"ז לצורך טיפול במפגעים שיש בהם סכנה לשלום הציבור ולבריאותו, כולל הצפות של מי ביוב ומי גשמים. לקצר את זמן הטיפול בתלונות ובפניות הציבור ולהקל על סבלם של התושבים ככל שמדובר במפגע סביבתי / בטיחותי.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
42. הנדסה – מים 1.7.2018 פניה טלפונית חישוב עלויות חיבור נכס למפעל המים העירוני מוצדקת	הפונה טוען כי הוא ביקש לחבר נכס מסוים שבבעלותו למפעל המים העירוני, אך הוא ממתין כבר חודשיים לחישוב עלות חיבור נכס מסוים למפעל המים. הפונה הוסיף כי נמסר לו כי ישנה בעיה במתן שירות זה.	הבירור העלה כי אכן שירות זה של בדיקת בקשת התושב וחישוב עלויות חיבור נכס למפעל המים העירוני לא מתבצע במשך פרק זמן של חודשיים. מדובר בכ-60 מקרים למועד הפניה! מהבירור עולה כי התנהלו התכתבויות פנימיות בנושא זה בה הועלו סוגיות ונקודות מחלוקת. לא נמסרה התייחסות פורמלית לממונה: האם נערך בירור מעמיק לנושאים שהועלו, איך לובנו המחלוקות או התחדדו הסוגיות שעלו, וכיצד מתכוונת המועצה לפעול. ** נערך חישוב בחודש נובמבר 2018.	לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור. לקבוע נוהל טיפול בחיבורים נכסים למפעל המים העירוני , שיכלול טופס בקשה לחיבור נכס למפעל המים העירוני . לערוך בירור יסודי לסוגיות שעולות בהקשר לחיבורים נכסים למפעל המים העירוני, ולקבוע איך צריך לפעול בנושא זה
43. הנדסה – מים 30.8.2018 פניה אישית חישוב עלויות חיבור נכס למפעל המים העירוני מוצדקת	הפונה טוען כי ביקש לחבר נכס מסוים שבבעלותו למפעל המים העירוני, אך הוא לא זכה בטיפול ולא קיבל את השירות המבוקש בעיקר חישוב עלויות חיבור הנכס.	מהבירור עולה כי עדיין לא מתבצע טיפול בבקשות התושבים לחיבור נכס למפעל המים העירוני כולל חישוב עלויות חיבור. ** נערך חישוב בחודש נובמבר 2018.	כנ"ל
44. תברואה 1.7.2018 פניה טלפונית עיכוב באיסוף ופנוי פסולת יבשה מסוג גזם באזור מגוריה מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונת סקעב. הפונה טוענת לאי ביצוע איסוף ופינוי פסולת יבשה מסוג גזם. הפונה טוענת כי משאית המנוף עבדה באזור ולא הגיעה אליהם. היא נסערת וטוענת כי לא חוזרים אליה ואינה מקבלת שירות שמגיע לה!!	נמסר כי טופל. לא נתקבלה התייחסות פורמלית של המחלקה לכל הפניות בתחום איסוף ופינוי גזם וחפצים מיושנים.	לשלב את הטיפול בפניות התושבים לפי סדר קדימות ומידת הדחיפות למניעת מפגעים. לקיים איסוף ופינוי פסולת בתדירות שבועית קבועה וסדירה בכל אזור. מוצע לתגבר את שירותי איסוף ופינוי פסולת יבשה , שיגיע לאזור פעמיים בשבוע או לפחות פעם אחת. לפרסם הנחיות לציבור ולפנות את הפסולת על-פי תוכנית עבודה מוגדרת.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
45. תברואה 3.7.2018 פניה טלפונית עיצוב מתמשך באיסוף ובפינוי פסולת יבשה מסוג גזם מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש שמעל כביש ההסתדרות. הפונה טוען כי לפני 4 חודשים הוא הודיע למוקד המועצה כי יש לו ערימת פסולת גזם שהניח אותם בסמוך לביתו. הפונה טוען כי לפני כשבועיים משאית המנוף הגיעה לשכונתו ופינתה פסולת גזם אך לא פינתה הפסולת שהוא ביקש לפנות. הפונה הוסיף וטען כי היו פינויים לפסולת גזם / יבשה שהוציאו שכניו לאחר שהודיע למועצה כאמור לעיל. הוא נקלע לסיטואציה לא נעימה עם שכניו בשל הפסולת שלא פונתה. הוא מצוין כי הוא מקיים את חובותיו כלפי המועצה, אך הוא תוהה למה לא מקבל את השירות? הפונה העלה טענות קשות לענין צורת הטיפול וניהול תחום זה, בין היתר העובד המלווה את הקבלן.	דווח על השלמת הטיפול לאחר התערבות ראש המועצה! העובד המעורב הכחיש את הטענות לענין יחס לא שיוויוני. לא התקיימה ישיבה לבחינת נושא העיצוב המתמשך ואופן מתן השירות לתושבים בנושא איסוף ופינוי הפסולת, לרבות בחינת הטענות לענין אופן העבודה ותפקודם של האחראיים - העובד והממונה.	לבחון את נושא מתן שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים בתחום המועצה. להכין הנחיות ונוהל בנושא פינוי פסולת יבשה. לפרסם הנחיות ומידע לציבור בנושא פינוי ואיסוף פסולת יבשה וגושים בתחום המועצה. לבדוק את היעילות והאפקטיביות של השירות הניתן מול צורכי התושבים ומצב הדברים בשטח. בהתאם לכך, להתאים את היקף האיסוף והפינוי ואת הכלים הנדרשים לביצוע השירות המתוכנן.
46. הנדסה מים (חיבור) 3.7.2018 פניה טלפונית אי ביצוע קריאות מים מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. הפונה טוען כי המועצה לא מבצעת קריאות למד המים המותקן בנכס המגורים שבבעלותו בטענה כי אין גישה. הפונה טוען כי ישנה גישה וכי הבעיה החלה לאחר העברת מד המים על-ידי המועצה. קודם לכך המד היה מותקן בצמוד לביתו.	דווח על טיפול בבעיה בסמוך למועד קבלת הפניה. <u>מחלקת ההנדסה</u> דיווחה כי המד הוגבה כך שניתן לקרוא אותו בקלות כולל גישה אליו. הועברו תמונות לאימות התיקון.	לבחון את מצב ואת תקינות וחוקיות החיבורים הקיימים כולל באזורי הקצה, או מחוץ לתחום המועצה. בהתאם לכך, לפעול למניעת הפסדים ובזבז מים, ולקדם צעדי התייעלות.
47. תברואה 4.7.2018 פניה אישית פניה טלפונית - חוזרת 16.1.19 תקלות באיסוף ופינוי פסולת רטובה מביתו מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונה אליסמין. הוא טוען כי מזה כ- 6 חודשים לא מתבצע איסוף ופינוי פסולת רטובה מביתו. הוא מצוין כי משאית הפסולת מגיעה לאזור מגוריו בימי ג' פעם אחת בשבוע. הפונה הוסיף כי למרות פניותיו הנמשכות למוקד וללשכת ראש המועצה ואף ניסה להשיג את מחלקת התברואה, הבעיה לא נפתרה והתקלות חוזרות על עצמן, כשמדובר בשירות חיוני!! הפונה מעלה כי בכל פעם ניתן לו הסבר או תשובה שמצביעה כי לא הגיעו לביתו ולא ביררו למה התקלה חוזרת על עצמה.	לא נתקבלה התייחסות פורמאלית ולערוך בדיקה בשטח ובדיקה מול הקבלן המבצע למה ישנן תקלות בביצוע שירות זה ולמה הן חוזרות על עצמן!! בפנייתו החוזרת, הוא העלה כי תקלות חוזרות על עצמן מזה כחודשים, הוא תוהה איך המועצה לא מונעת את הישנות התקלה כשאין בעיה!	לבדוק באופן יסודי את התקלות בביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת הרטובה, במיוחד תקלות שחוזרות על עצמן, ולפעול מול הדייר והקבלן המבצע כדי למנוע את הישנות התקלות ולשפר את מתן שירות זה באופן סדיר ומיטבי. להעמיד את הקבלן המבצע על מחדלי והתקלות בביצוע השירות כמתחייב בהוראות חוזה ההתקשרות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
48. גביה 4.7.2018 פניה אישית; פניה נוספת 22.11.2018 הגדרה כ"סרבן" גביה במסגרת פרוייקט סקר נכסים ומדידת הבתים מוצדקת	הפונה/המתלונן הינו תושב מקומי. הפונה טוען כי * בתאריך 26.6.2018 הוא קיבל דרישה לתשלום עד לתאריך 10.5.2018 (!) והודעה שמגדירה אותו סרבן מדידה; וכי לדרישה צורף תשריט מדידה בו צוינו פרטיו האישיים ופרטי הגוש והחלקה אך תוכנית הבית אינה תואמת ואינה שייכת לו * הפונה טוען כי לא תואם עמו ואף גם לא פגש מי מחברת המדידה ו/או מהמועצה למדידת בית מגוריו. הוא בירר מול אביו. האחרון מסר לו כי הגיעו מודדים למדידת הנכסים באזור מגוריו. הם פגשו את אביו ומדדו את ביתו. המודדים שאלו אותו באשר לשאר הבתים באותו חלקה. האב ענה כי המבנים שייכים לבניו ויש לתאם זאת עמם. * הפונה טען כי בסמוך למועד קבלת הדרישה לתשלום כאמור, הוא פנה למנהל מחלקת הגביה לענין הדרישה ולענין הגדרתו כסרבן מדידה. לדבריו הוא לא זכה לבירור מעמיק לטענותיו. * הוא הוסיף כי הוא ניגש לעובד חברת הגביה שמטפל בנושא המדידות והעלה את טענותיו בפניו אשר הבטיח לו תשובה. נציג חברת הגביה הנ"ל ערך בירור מול מלווה פרוייקט המדידות, בבירור נמסר כי לא פגשו את המתלונן. * הפונה/המתלונן העלה תהיות לענין שיטת החיוב וביצוע המדידה, בין היתר, חיוב תושבים המעוניינים להגיש השגה בתשלום מקדמה של 500 ₪.	בבירור מול חברת המדידה ומלווה הפרוייקט עלה כדלהלן * <u>החברה מסרה</u> התייחסות בתאריך 8.7.2018, בין היתר כי ביצעה כל שביכולתה כדי לתאם את המדידה ומעבר לנולה המוסכם בין הצדדים. * לאור התייחסות החברה הנ"ל נערך בירור מול המתלונן, נציג חברת הגביה ומלווה פרוייקט המדידות שליווה את המודדים מטעם החברה. * הבירור העלה כי לא היה תיאום טלפוני ו/או אישי מולו, ולא נמסר למתלונן מכתב/הודעה פורמאלית באמצעות אביו או בכל דרך אחרת. המתלונן מסר כי הוא הגיע למחלקת הגביה ובירר מתי יגיעו למדוד את ביתו אך הוא לא קיבל תשובה או הודעה על המועד לביצוע המדידה. הוא הודיע כי הוא מעוניין שתתבצע המדידה לנכס שלו אך בכפוף לכך כי הענין יתואם עמו כמקובל, הוא אינו מקבל הגדרתו כ"סרבן". במצב בו לא הוכחו מאמצי החברה ליצירת קשר עם התושב כולל העתק מהמכתב שצוין כי מסרו אותו ודרך מסירתו באופן פורמאלי, הממונה על תלונות הציבור ביקשה לטפל מול חברת המדידה תיאום מדידה לנכס עם הנישום/המתלונן (באמצעות טלפון נייד --- ובמען הרשמי המעודכן במערכת הגביה) ללא חיוב.	לבדוק ולבחון את יישום הוראות חוזה ההתקשרות בין המועצה המקומית לבין חברת המדידה לענין ביצוע המדידות, תיאום מדידת נכס, משלוח מכתבים לתושבים, הגדרת סרבן מדידה, שיוך הנכס – פרטי הנישום, מיקום הנכס, תשריט המדידה. לשלוח את דרישת התשלום לנישום/ לחייב ללא עיכוב, במועד שמאפשר לנישום/לחייב להתארגן ולשלם את הדרישה עד המועד האחרון שנקבע בה ! ** התנהלה שיחה ונמסרו למתלונן/ לפונה תוצאות בירור פנייתו והופנה להמשך טיפול מול מחלקת הגביה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
49. גביה 22.11.2018 פניה טלפונית מידת נכס וסגירת חוב לכאורה מוצדקת	הפונה/המתלונן פנה שוב בענין מדידת הנכס החדשה. * הפונה טוען כי חרף פנייתו מתאריך 4.7.2018 (לעיל) והסיכום מחודש יולי 2018 לערוך מדידה לנכס בתיאום עמו, לא תואם עמו מדידת הנכס שלו. * הפונה טוען כי נערכה מדידה לנכס ולא חויב בסך 500 ₪, אך הוא למד על המדידה עקב פנייתו למחלקת הגביה לבירור איך מטופל הנושא !! הוא לא קיבל הודעה על שומה או מדידה חדשה באופן פורמאלי !! * על-פי המדידה, הוא מחויב בשטח שהינו קטן מהשטח הקודם ב- 11 מ"ר. לכן הוא מבקש לתקן את החיוב שלו בהתאם ולזכות אותו רטרוא. * הוא פנה למחלקת הגביה להסדרת התשלום אך המדידה טרם עודכנה במערכת הגביה. הוא טוען כי עובד חברת הגביה מסר לו כי העניין יוסדר בקרוב לקראת השנה הבאה. הוא יזכה בהתאם למדידה החדשה! * הפונה הוסיף כי במקום לעדכן את המדידה החדשה ולזכות את חשבונו במערכת הגביה, הוא קיבל דרישה לתשלום חוב בעלות 23 ₪, שאין מן הראוי לשאת בה, וזאת בגין חוב מים בסך 76.80 ₪ וחוב ארנונה בסך 1102 ₪ (לפי המדידה הישנה). המתלונן/הפונה מביע תמיהה מה מעכב קליטת המדידה החדשה וקבלת הודעה מתאימה ? למה להתעלם מפניותיו למחלקה ולשלוח לו דרישה לתשלום חוב ?	מהבירור שנערך מול <u>חברת המדידה</u> נמסר כי מדובר במדידה חוזרת של סרבן מדידה. הרשות המקומית אינה מחויבת לבצע מדידה חוזרת לסרבן. במקביל, עומדת לרשותו של הסרבן האפשרות להביא מדידה נגדית קבילה מטעמו. החברה מסרה כי נכון לתחילת חודש ינואר 2019, מתוך כ-112 סרבנים, הגישו 9 השגות בלבד, וכי לא שולמה לחברה כל תמורה גם על המדידה שבוצעה. לא נמסרה התייחסות מחלקת הגביה לענין הטמעת המדידה החדשה עקב סקר הנכסים והדרישה לזיכוי רטרוא!	לפרסם מידע שוטף והודעות מעודכנות לציבור על שלבי ביצוע סקר הנכסים, קווי הפעולה ועל מועד החיוב הצפוי. לבחון את רשימת הסרבנים והאם התמלאו כל התנאים מול הנישום שהוגדר כסרבן, והאם ננקטו כל הפעולות הנדרשות בהתאם לחוזה ההתקשרות. לפרסם מידע והודעות לציבור לענין אופן הפעלת הגביה המינהלית, שיטת העבודה וקווי היסוד.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
50. רישוי עסקים – 8.7.2018 פניה טלפונית הפעלת עסק ללא רישיון עסק בסביבת מגורים – מטריד ריח ורעש מוצדקת חלקית	המתלונן/הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. הפונה טוען כי במגרש הגובל במגרשו, מופעל עסק של ייצור מזון ללא רישיון עסק בהתאם לבירור שהוא ערך. הפונה טוען כי הוא סובל ממטרד של ריח קשה שמפריע לו במיוחד לאור מצבו הבריאותי. הוא טוען כי הוא פנה למועצה לסייע לו בנושא זה אך לא זכה לתשובה המעידה על רצון וכוונת המועצה לאכוף את הוראות הדין ולמלא את תפקידה. הפונה הוסיף כי ביתו מוקף בעסקים שונים שגורמים לו מטריד רעש בלתי נסבל. המתלונן/הפונה מבקש את התערבות המועצה באכיפת החוק כלפי העסקים שמהווים מטריד סביבתי שמפריע לו לנהל שגרת חיים סבירה.	הבירור העלה כי אכן המתלונן פנה למחלקת רישוי עסקים והודיע כי קיים עסק ליד ביתו שמפריע לו. עוד בבירור דווח כי בבדיקה בשטח נמסר למתלונן כי אין פעילות עסקית בשעות היום והמקום כל הזמן סגור. המתלונן טוען שהפעילות מתקיימת בשעות הלילה הלא שגרתיות. לכן מחלקת רישוי עסקים וגורמים רלבנטיים במועצה הסבירו למתלונן כי קשה לבדוק את הפעילות שנעשית בשעות לא שגרתיות, וכי אין רישום כלשהו לעסק הנ"ל. הסוגיה הנ"ל הועברה לחוות דעת משפטית. <u>היועצת המשפטית למועצה חוותה את דעתה, להלן:</u> 1. על המתלונן לפנות לוועדה לתכנון ולבניה בענין שימוש חורג. 2. כמו-כן, על המועצה להוציא פקח – אחראי על רישוי עסקים ולאחר דו"ח פקח, יש לערב את תובע המועצה. ** לא נתקבל דיווח נוסף בדבר הצעדים והפעולות שננקטו לטיפול בנושא התלונה באזור זה, סעיף 2 להתייחסות היועמ"ש.	ליישם את ההנחיות של היועצת המשפטית במקרה זה, ולפעול על-פיהן במקרים דומים בעתיד. למנות פקח כשיר לרישוי עסקים , ולערוך סיורי פיקוח, בדיקות יוזמות ובדיקות תקופתיות ; תדירות; לקדם אכיפה להוראות הדין באשר לפעילות העסקית שאינה מוסדרת, וביחס לפעילות העסקית שיוצרת מטרידים ומפגעים בטיחותיים וסביבתיים.
51. הנדסה – ביוב 8.7.2018 פניה למשרד מבקר המדינה – העתק פניה חוזרת 10/2018 גלישת מי ביוב מתחנת קדם טיפול בשכונת ואדי אל פש – מטריד סביבתי מוצדקת	המתלונן הגיש תלונה למשרד מבקר המדינה. משרד מבקר המדינה בכובעו כנציב תלונות הציבור ערך בירור מול המועצה לנושאי התלונה. הביקורת נדרשה לערוך בירור ומעקב לצורך מתן התייחסות למשרד וליישם את הצעות והנחיות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. המתלונן טען כי יש גלישת מי ביוב לוואדי באזור. המתלונן הודיע לאחר מכן כי המצב החמיר. בחודש אוקטובר 2018 הודיע המתלונן כי גלישת הביוב חזרה!	אכן קיימת גלישת מי ביוב נשוא התלונה. ננקטו פעולות תיקון ותחזוקה כדי למנוע גלישת ביוב. מהבירור מול המשרד להגנת הסביבה נמסר למשרד מבקר המדינה כי המעבר לתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין יהיה בתחילת 2019. משרד מבקר המדינה ביקש לברר מהן הפעולות שבכוונת המועצה לנקוט בהן עד לכניסת לתאגיד המים ועל מנת לשמור על מצב סביר ללא מפגעים ומטרידים. משרד המבקר הציע לעמוד בקשר ישיר עם המתלונן על מנת שיוכל לדווח למועצה על חריגות וזאת עד למציאת פתרון קבע או לחילופין העברת האחריות לתאגיד פלגי מוצקין שאמורה להתבצע בתחילת שנת 2019.	לפקח על השפכים המוזרמים למערכת הביוב העירונית; ובהתאם לנקוט בפעולות תיקון ותחזוקה סדירה בשוטף , ולנקוט בצעדי מניעה ואכיפה כנדרש. ** לקיים מעקב תקופתי בנושא טיפול תאגיד המים והביוב בתחנות הטיפול בשפכי הביוב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
52. מינהל וגזברות – 9.7.2018 פניה אישית עיכוב במתן תשובה לפנייתו בנושא פיצוי בגין נזק לרכב	הפונה טוען כי לפני כחודשיים נפגע רכבו בנהגה בתו, עת התבצעו על-ידי עובדי התחזוקה במועצה עבודות גיזום כולל שימוש בחרמש. הוא טוען כי החלון נפגע והוא נתבקש להגיש דוח שמאי. הפונה טוען כי הוא עדיין ממתיין לפיצוי על מנת שיוכל לתקן את הרכב.	הבירור העלה כי לא הובא לידיעת מנהל התחזוקה פנייתו של המתלונן/ הפונה. נערכה בדיקה באמצעות רכז נושא תביעות נזק. נכון לסוף חודש יולי 2018 נושא הפניה היה בבדיקה.	על המנהל לפקח על ביצוע העבודה היומית לפי תוכנית עבודה יומית כחלק מהתוכנית השבועית שהכין ושהעביר לעובדים תחת מרותו. לרענן את ההנחיות הרלבנטיות לעובדים, בין היתר עובדי התחזוקה. להכין נוהל עבודה טיפול בתביעות נזק ובדרישות פיצוי, כולל לוח זמנים למתן מענה.
53. רווחה 9.7.2018 פניה אישית חוסר היענות לפתיחת תיק מחדש ומתן סיוע לנזקת	הפונה טוענת כי במשך שנים היא טופלה על-ידי מחלקת הרווחה והתיק שלהם נסגר בשנה שעברה, וכי מצבה המשפחתי הולך ונהיה יותר קשה. היא טוענת כי היא פנתה למחלקת הרווחה לפתיחת התיק מחדש על מנת לקבל סיוע אך המחלקה סירבה לפתיחת התיק מחדש. היא טוענת כי המחלקה מסייעת לאחרים במצב פחות קשה.	<u>מנהל מחלקת הרווחה מסר כדלהלן –</u> * אכן היתה פניה למזכירת המחלקה לקבלת עזרה מיוחדת מאחר והתיק של הפונה אינו פעיל מזה שנה וחצי, היא נתבקשה לפנות למחלקה באופן רשמי כולל חידוש מסמכים ולקיים פגישה עם ראש הצוות. * האשה לא נענתה שמחלקה מסרבת לפתיחת התיק מחדש. * מחלקת הרווחה מסייעת למשפחות נזקקות שעומדות במבחני הנזקקות והזכאות והן משתפות פעולה בהליך הטיפול הנדרש עבורן. טענתה לא לענין.	לפשט הליכים לקבלת פניות המטופלים, ולקבוע פגישה לצורך פתיחת או חידוש תיק. ** הפונה קיבלה הודעה כי היא מתבקשת לקבוע מועד עם ראש הצוות במחלקת הרווחה לבדיקת אפשרות לחידוש התיק, ולאחר מכן תובא בקשתה למתן סיוע לבדיקה ולקבלת החלטה.
54. הנדסה – ביוב 20.7.2018 פניה אישית פניה חוזרת 23.7.2018 מטרד סביבתי – ריח ביוב חריף בשכ' ואדי אל פש	הפונה טוענת כי קיים מפגע ריח חריף באזור מגוריה ובסמוך לעסק שהיא מפעילה, מזה תקופה. הדבר גורם לה סבל רב! היא טוענת היא פנתה למועצה. בפנייתה החוזרת היא העבירה סרטון שמתעד גלישת מי הביוב. היא מבקשת טיפול המועצה במטרד זה.	<u>מנהל מחלקת התחזוקה שריכז את נושא הטיפול ברשת הביוב במועד קבלת הפניה, התייחס כי מדובר בבעיה ידועה וזאת כתוצאה מזרימת מי ביוב למערכת הניקוזים!</u> בנוסף נמסר כי נוצרת סתימה בקו ביוב בתדירות ממוצעת של פעמיים כל שבוע. המים יוצאים מהשוחות ומתנקזים לניקוז עד לתיקון.	לקדם הסברה להעלאת המודעות בקרב התושבים לענין טיפול בשפכי הביוב ואיסור הזרמת שפכי הביוב לשטחים פתוחים ולתשתית מים או ניקוז. לנקות ולתחזק את תשתיות הניקוז ולמנוע את הזרמת שפכי ביוב לניקוז. לקיים סיורי בדיקה ופיקוח בתדירות מוגברת בשוטף. לטפל בגורמי המפגעים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
55. הנדסה – ביוב 22.7.2018 פניה טלפונית באמצעות רשת הוואטס-אפ; פניה חוזרת 23.9.2018 שאיבת מי ביוב בשכונת אלנוזה – ח'לת אל ג'מל מוצדקת חלקית	הפניה הינה בשם דייר בשכונת אלנוזה – ח'לת אל ג'מל. הפונה טוענת כי מי הביוב בבית גולשים ומגיעים לגובה החלונות בדירה של הבן שבאותו מבנה שסובל מאסתמה. הם קיבלו שירות שאיבת מי ביוב באופן תדיר אך הפעם לא קיבלו את השירות האמור. כל גורם במועצה הפנה אותו לגורם אחר ולבסוף מנהל מחלקת התחזוקה ביקש שהוא ישיג את אישור מבקרת המועצה !! הפונה טוענת כי קשה לאדם מבוגר להגיע כל הזמן למועצה ואף גם ללא תוצאה. הפונה טוענת כי מדובר במפגע קשה המפריע לדיירים לקיים שגרת חיים נורמטיבית.	<u>מנהל מחלקת התחזוקה</u> שמרכז את נושא שאיבות הביוב התייחס כדלהלן : * קיימת רשימה שמית של שאיבות מי הביוב שועדה פנימית קבעה. * הפונה איננו ברשימה ! * החשב המלווה אינו מאפשר חריגה או סטיה מההזמנה לביצוע השאיבות שברשימה. * השאיבה מחייבת תשלום אגרת ביוב. * אין אפשרות לכל תושב ליתן שירות שאיבת מי ביוב מבור הספיגה שהתמלא, בשל הנוהל הפנימי הקיים והחוסר במשאבי המועצה. * המחלקה נענית לשיחורר כל סתימה בקווי ההולכה של הביוב. <u>הבירור העלה</u> כי מדובר באזור לא מבויב, היה מתוכנן להתבצע במכרז קווים שונים לביוב בתחום המועצה במסגרת צו תיקון מעוות, אך הפרויקט לא התבצע עד למועד הבירור של הפניה. הפונה קיבל שאיבה חודשית אחת. מבירור עולה כי הפונה לא חויב בתשלום אגרת ביוב. חרף בקשת הממונה על תלונות הציבור, לא הועברו רשימת הזכאים לשאיבת מי הביוב וקריטריונים המנחים בענין זה.	לבחון את המצב בשטח ודרך הפעולה המתאימה לטיפול בנושאי הפניה עד להעברת נושא ניהול המים והביוב לתאגיד, ובטרם תחל עונת הגשמים. לבחון את רשימת הזכאים לשאיבת מי הביוב על-ידי המועצה ואת הקריטריונים המנחים לענין זה. בהתאם לכללים לרשויות המקומיות המחויבות להתאגד וטרם העבירו את ניהול משק המים וביוב לתאגיד, יש לגבות אגרת ביוב בהתאם לתעריף אגרת הביוב שנקבע לדלית אל כרמל, בכפוף לפרסום התעריף, יחד עם צריכת המים. לבחון מהלך של חיוב כלל הדיירים באגרת ביוב ולהעניק שירות שאיבת מי ביוב (במידה וישנה תקלה / גלישה), על כל היבטיו – המשפטיים, הכלכליים והתקציביים, ולהיערך בהתאם במסגרת תוכנית העבודה והתקציב המאושר של המועצה. לטפל בסילוק מפגעים סביבתיים לפי מתווה עבודה מוגדר ויעיל, ולהקצות משאבים מתאימים לטיפול בהסרת / סילוק המפגע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
56. הנדסה – מים 29.7.2018 פניה טלפונית זרם מים חלש באזור ח'לת אל ג'מל-רנדה מוצדקת	הפונה הינו דייר באזור רנדה. הפונה טוען כי הוא פנה בפניות שונות ונישנות למחלקת ההנדסה כולל עובד מדור מים מזה חודש ימים, בענין זרם מים חלש בביתו. במועד הפניה, הוא קיבל מענה מעובד מדור המים במחלקה שמסר לו כי נתגלה פיצוץ מים ויש לתקן אותו, וכי הוא צריך לארגן מחפר כדי לטפל בפיצוץ. הפונה מבקש לסיים את הטיפול כך שיהיה בביתו לחץ מים סביר וכמקובל.	דווח כי תוקן פיצוץ המים. אך לא נתקבלה התייחסות מחלקת ההנדסה למה לא נבדקה פנייתו של הדייר לפני שנתגלה הפיצוץ? איך מטפלת מחלקת ההנדסה באמצעות מדור מים בפניות מסוג זה? ** הנושא הועבר להמשך טיפול תאגיד המים והביוב.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ולבדוק באופן יסודי את נושא הפניה. לטפל בנושא לחצי מים ובנושא תקינות החיבורים באזורים גבוהים ובאזורי קצה מתפתחים. ** דווח כי בוצעו עבודות שידרוג לקו המים בשכונת רנדה.
57. הנדסה – תחזוקה ומים 29.7.2018 פניה אישית ביצוע ריבוד אספלט לאחר תיקון פיצוץ / נזילת מים מוצדקת	הפונות הן דיירות אחת מתגוררת בשכונת רנדה והשניה מתגוררת בשכונה מזרחית סמוך למרכז התרבות. הפונה הראשונה טענה כי זרמו כמויות מים עד לתיקון פיצוץ / נזילת המים שנמשך כחודש! העבודות בוצעו במהלך שעות הלילה והיה רעש במהלך ביצוע העבודות. המצב מחייב תיקון הכביש שנהיה יותר מסוכן ופחות תקין! הפונה האחרת טענה כי חרף פניות שונות ונישנות להחזרת המצב לקדמותו כולל ביצוע עבודות אספלט שהתחייב עקב תיקון פיצוץ מים, לא בוצע ריבוד אספלט. המצב נהיה חמור יותר ומסכן את הדיירים שמבקרים אצלם. הפונות מבקשות טיפול בריבוד אספלט והחזרת המצב לקדמותו.	דווח על ביצוע ריבוד אספלט. נמסר לביקורת על-ידי מנהל התחזוקה כי העיכוב בביצוע ריבוד אספלט במקום סמוך למרכז התרבות נבע מכך שנוצלה מסגרת ההזמנה שהיתה לאותו חודש.	לקבוע מתווה עבודה מוגדר וברור לטיפול בתיקון פיצוץ / נזילה ברשת המים / הביוב העירונית, כולל לוח זמנים סביר להשלמת הטיפול ולהחזרת מצב לקדמותו, על-מנת למנוע היווצרות מפגעים בכבישים. להעמיד לרשות מחלקת ההנדסה על מדוריה, אמצעים וכלים מתאימים למילוי תפקידיהם בעילות ובאפקטיביות. מוצע להכין תחזית צריכה רבעונית מותאמת לתוכנית העבודה ולתחרישים צפויים ובלתי צפויים.
58. תברואה 30.7.2018 פניה בכתב - העתק סילוק פסולת גזם – מפגע בטיחותי מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת סיווניה/ורדים. הוא טוען כי ישנה ערימת פסולת גזם של ענפי עצים שמונחת על המדרכה. במצב דברים זה המדרכה שמשמשת את הולכי הרגל חסומה, דבר שמסכן את עוברי אורח וחוסם את המעבר של בעלי מוגבלות. הפונה מבקש סילוק הפסולת.	דווח על ביצוע איסוף הפסולת. נמסר לביקורת כי הדיירים משליכים לעבר הכביש והמדרכה פסולת יבשה בכמויות גדולות ובתדירות גבוהה. הביקורת המליצה לקיים מעקב.	לייעל את מתן שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה מסוג גזם וחפצים מיושנים תוך פרק סביר. לקדם הסברה בקרב הציבור ולאכונף הוראות הדין בנושא חסימת מדרכות וכבישים על-ידי דיירים שמשליכים ומוציאים פסולת ללא תיאום.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
59. תברואה 1.8.2018 פניה אישית ; פניה חוזרת ; 8.10.2018 תלונה חוזרת / חדשה 2.5.2019 פינוי מכולת קרטון – מפגע סביבתי מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת יד לבנים שמתגורר בכביש הראשי מול שצ"פ. הפונה טוען כי קיים מפגע סביבתי בשכונת מגוריו. הפונה טוען כי הוא פנה למחלקת התברואה ואיכות הסביבה בענין זה. הפונה טוען כי מכולת הקרטון הוצבה מול ביתו בשטח הציבורי עם תחילת ביצוע פרויקט שביל אופניים. הובהר לו כי מדובר במצב זמני ולא קבוע. הפונה טוען כי המכולה אינה מופנית בתדירות, המכולה מתמלאת ואנשים מניחים פסולת קרטון מסביב לה. נוסף על כך, מזה תקופה אנשים מניחים קרטונים עם שאריות פסולת רטובה, דבר שהופך למפגע סביבתי. כך שהמכולה וסביבתה הפכו לנקודות ריכוז פסולת ומטרד סביבתי! הוא הוסיף כי בשטח הציבורי לא נמצאת מכולה לאיסוף שאריות לכלוך ופסולת רגילה. הוא מבקש להעתיק את המכולה למקום אחר ולדאוג לפינוי תדיר. בתלונתו החדשה, הודיע הפונה כי חל שיפור מסוים, אך שוב הדבר הפך לבלתי נסבל עקב השלכת פסולת במכולה ובסביבת המכולה.	הבירור העלה כי אכן קיים מפגע כך שמכולות הקרטון הפכו למוקד השלכת לכלוך ושאריות פסולת. עוד עלה כי נושא הטיפול באריזות אינו מנוהל באופן יעיל וראוי. ישנם פערים ותקלות מול החברה הקבלנית שמבצעת שירות זה. במקביל, עולה צורך בתחזוקה שוטפת בתדירות שבועית של השטחים הציבוריים וסביבת המכולות ועמדות איסוף פסולת למיחזור. בד בבד, יש לסייר באופן תדיר בשטח ולאכוף את הוראות הדין, כלפי משליך שזהותו ידועה.	לקדם הסברה בקרב הציבור ולפרסם הנחיות לדיירים לענין פסולת אריזות ומיחזור פסולת. לבחון את ההתקשרות עם החברה הזוכה באיסוף ופינוי פסולת אריזות ופסולת המיועדת למיחזור; לפקח באופן שיטתי ותדיר על דרך ביצוע השירות; להעמיד את החברה הזוכה על הפערים והתקלות בביצוע שירות זה, כך שיבוצע פינוי פסולת מהמכולות באופן תדיר וסדיר . לקיים תחזוקה שוטפת בתדירות שבועית בסביבת מתקנים ומכולות לאיסוף פסולת.
60. תברואה 13.8.2018 פניה אישית + טלפונית מטרד סביבתי – עיכוב בפינוי פסולת גזם ויבשה מוצדקת	שתי פונות – אחת דיירת בשכונת ואדי אל פש בשכונה הסמוכה להסתדרות. השניה היא מפעילה עסק במרכז הישוב – אזור השוק. נטען כי חרף פניות שונות ונישנות לאיסוף ולפינוי פסולת גזם, לא התבצע שירות זה במשך תקופה העולה על חודש.	ניתן להבחין בפסולת יבשה – גזם בעיקר במדרכות כולל בתחנות היסעים ובמדרכות.	לקדם הסברה בקרב הציבור ולפרסם הנחיות לדיירים לענין השלכת פסולת בכבישים ובשטחים ציבוריים. לאכוף את הוראות הדין. לטפל בסילוק מפגעים אלה לפי הליך עבודה ברור. לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מפגע. לבחון אופן ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת כולל תגבור לשירות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
61. תברואה 14.8.2018 פניה בכתב – העתק; פניה חוזרת/חדשה 21.11.2018 מיכלי המיחזור בכניסה לשכונת הורדים מוצדקת	הפונה/המתלונן הינו דייר בשכונת הורדים. הוא טוען כי עוד פעם, לאחר חודשים רבים צמחה לה ערימת אשפה ענקית בין מיכלי המיחזור ולאחר שפונתה, המצב חוזר לקדמותו ואנשים ממלאים את הרחבה בכלוך. הפונה הוסיף כי לא רק זאת – המועצה אינה דואגת לרוקן את המיכלי המיחזור שהתמלאו, כתוצאה מכך התושבים מניחים פסולת למיחזור מסביב למיכלי המיחזור. הפונה טוען כי גרוע יותר, שמשאירים לכלוך בתוך מיכלי הקרטון, שיצר סרחון אדיר ומפגע בריאותי – סביבתי. יתרה מזו, רכב גרוטאה, הנמצא סמוך למיכלי המיחזור, עומד שם במשך פרק זמן העולה על חודש, פתוח באופן חלקי ומסכן את הילדים! הוא פונה לפיקוח לפי כשלושה שבועות. הם מסרו שהם ידועים מי הבעלים אך לא נעשה כלום! הוא מבקש לפנות ולהעביר את מיכלי המיחזור מהמקום על מנת לשמור על השכונה עם מינימום ניקיון, וזאת ככל שהמועצה אינה מסוגלת לשמור על מינימום ניקיון ואינה יכולה לטפל בעבריינים, חלקם מפעילי עסקי מזון וחלקם מתקיני מזגנים! צורפו תמונות לפניה.	הפונה קיבל מענה לפנייתו באמצעות מ"מ מנהל מחלקת התברואה. בהתאם להתייחסות זו – * חלק מהבעיה קשורה להתנהגות אנשים. * פינוי כלוב בקבוקים נעשה בתירות של אחת לרבעון. חלק מהכלובים פעילים מאוד ומתמלאים מהר. מ"מ המנהל יפנה לחברת האיסוף בתקוה להקדים את מועד איסוף הבקבוקים. * מכולה לאיסוף קרטונים מופנית אחת לשלושה שבועות. בחודש שעבר לא פונו מכולות הקרטון אך פונו במהלך השבוע השני לחודש אוגוסט 2018. ** להמשך טיפול ומעקב.	לבחון את אופן ביצוע עבודות פינוי המכולות המיועדות למיחזור ואת תדירותה, למנוע תקלות ופערים במתן השירות; לפנות את המכולות ומיתקני המיחזור בתדירות קבועה. לקדם הסברה ולפרסם הנחיות מנע לציבור בענין השלכת פסולת למכולות ולמתקני איסוף הפסולת למיחזור; לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מפגע או מטרד ; לאכוף את הוראות הדין כמתחייב. לטפל בגרוטאות כנדרש בדין ולנקוט בהליך הנדרש לכך.
62. הנדסה – מים 5.9.2018 הודעה בכתב ברשת הוואטס אפ + שיחה אישית 14.12.18 תקלות באספקת מים בשכונת רנדה – זרם מים חלש וטיפול בשוליים של הכביש מוצדקת	הפונים טוענים כי הם פנו למחלקת ההנדסה ולמדור מים ולגורמים נוספים במועצה, אף התקיימה ישיבה בנושא, אך שום דבר לא תוקן. הפונים טוענים כי הם סובלים מבעיה באספקת המים לבתיהם בשכונת רנדה כבר תקופת זמן ארוכה. הם טוענים כי כל יום יש להם הפסקות מים או לחילופין זרימה חלשה. נוסף על כך, הפונה העלה בחודש דצמבר 2018 כי התבצעו עבודות חיבור לנכס של דייר פלוני למערכת הביוב העירונית לפני כחודשיים, אך לא בוצע הידוק. לכן שולי הכביש נהיו חשופים ונפגעו בורות במיוחד בעונת הגשמים, דבר שנעשה מסוכן יותר יום אחרי יום.	פניה זו נכללה ברשימת התלונות והפניות שריכזה הממונה על תלונות הציבור בחודש דצמבר 2018 והועברה להמשך טיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>דווח כי נושא זה</u> הועבר לטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין, בסדר קדימות ראשון. ** במהלך 2019 בוצעו עבודות כאמור.	להמשך טיפול ומעקב בנושא אספקת מים סדירה בזרם מתאים ותקין בשכונה רנדה ובשכונות גבוהות בהן היו תקלות דומות. למפות באופן יזום מפגעים בכבישים ולפעול להסרתם; לטפל בפניות הציבור בנושא מפגעים . מוצע להכין מתווה פעולה כולל לוחות זמנים סבירים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
63. הנדסה – תשתית כביש וניקוז 9.9.2018 פניה אישית; פניות חוזרות 6.12.2018 ; 28.1.2019 התנקזות מי הגשמים לחצר ביתו – שיפוע לא תקין של הכביש שנסלל לכאורה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ונסה כיוון דרום-מערב. הפונה טוען כי היו לו פניות למחלקת ההנדסה ולראש המועצה. הפונה טוען כי לאחר ביצוע הכביש באזור מגוריו, ככל הנראה בשל שיפוע לא תקין, מי הגשמים התנקזו לחצר ביתו והוא חושש מנזק ופגיעה, במידה ולא יתוקן שיפוע הכביש. הוא מבקש טיפול המועצה מול הקבלן המבצע לפני שתחל עונת הגשמים. הפונה שוב פנה במהלך עונת חורף 2018/2019 כי נוצרה שלולית מים ענקית בכניסה לביתו שמפריעה לו. הוא העביר תמונות שמתעדות את התנקזות מי הגשמים בחצר ביתו ובקומת הקרקע בו מאוחסן ציוד שלו.	לא נמסר התייחסות ו/או דיווח פורמאלי חרף פניות בנושא !! מהנדסת המועצה מסרה כי תבדוק את הנושא מול הקבלן שביצע את סלילת הכביש. להמשך מעקב וטיפול של מחלקת ההנדסה. לא ניתן להתעלם מפניות תושב.	לקצר זמן הטיפול בפניות הציבור, כולל כשמדובר בטענה הקשורה לביצוע העבודות בפרייקט שמתבצע או הסתיים ביצועו לא מזמן, דבר שמאפשר תיקון וטיפול מול הקבלן המבצע במסגרת אחריותו. לקיים בקרה ובדק לתקינות המערכות שהתבצעו במהלך שנת הבדק, לתעד זאת ולפעול בהתאם מול הקבלן המבצע לתיקון הפערים והתקלות שמתגלות.
64. הנדסה – מים 30.9.2018 פניה טלפונית ביצוע לקוי במהלך הנחת קו מים בשכונת ונסה מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר בשכונת ונסה. הפונה מעלה טענות בדבר ביצוע לקוי ולא מקצועי של הנחת קו מים שנועד לשפר את אספקת המים לשכונה, ביוזמת הדיירים מול מחלקת ההנדסה. הפונה טוען כי ביצוע הנחת הקו, שהדיירים שילמו בגינו, החל לפני שבוע אך טרם הושלם נכון לרגע הפניה. הוא טוען כי נפער בור באמצע הכביש ולא הושלם ביצוע העבודה כצפוי. עובד מדור מים נאלץ לעזוב את האתר ולטפל בפיצוצים שדווחו לו. הגם שלא הונחו סימני אזהרה הולמים ולא ננקטו אמצעי בטיחות מלבד תמרור בצומת ! הפונה הוסיף כי תנאי הכביש בשכונה והעדר תאורה עירונית מחמירים את הבעיה. הוא גם מעלה טענה בדבר העדר פיקוח על העבודה בשטח. הפונה מבקש להשלים את העבודות באופן מקצועי ותקין.	מהנדסת המועצה התייחסה כדלהלן : 1. ביצוע העבודה היה מתוכנן להסתיים תוך 3 ימים. בפועל העבודה התארכה ל 9 ימים כי בקטע של 100 מטר נתגלה סלע וכך התארכו עבודות החפירה, בנוסף לתיקון פיצוצים שקרו באותו שבוע. 2. בבדיקה מול עובד מדור מים נמסר כל הזמן היו סרטים שגידרו את שטח העבודה וכי ברוב הימים סגרו את הבורות בסוף יום העבודה, פרט לימים שחפרו בסלע אך השאירו המקום מגודר. 3. העבודה בוצעה ע"י העובד שדואג לבצע את העבודה על-פי פרט מאושר. העובד הניח תשתית של חול מתחת ומעל לצינור והחזיר את המצב לקדמותו. העבודה הושלמה בתאריך 4.10.2018	לפקח על העבודות המבוצעות בתחום המועצה באופן סדיר ושוטף, בכל השלבים. לנקוט באמצעי הבטיחות במהלך ביצוע עבודות באתר העבודה, ולמנוע כל סכנה לציבור. ליידע את הדיירים בלוח הזמנים של הפרוייקט, מועד צפוי לסיום. למסור הודעה בדבר שינויים בביצוע העבודות והמועד הצפוי לסיום העבודה, ככל שיהיה. להסתייע בגורם כשיר נוסף להשלמת ביצוע עבודות שכבר החלו בביצוע. לתגבר את מדור מים שלא יהיה נשען על עובד אחד.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
65. הנדסה – מים 30.9.2018 פניה טלפונית אי ביצוע חישוב אגרת צנרת וחיבור נכס למפעל המים העירוני מוצדקת	הפונה/המתלונן העלה כי הוא פנה וביקש לחבר נכס שבבעלותו באזור סקעב למפעל המים העירוני. הפונה טוען כי הוא ביקש לבצע חישוב אגרת חיבור למפעל המים ואגרת צנרת. אף נתבקש להמציא הצהרה מאושרת על ידי עו"ד, הוא מילא אחר דרישה זו, אך החישוב כאמור לא בוצע! הוא הוסיף כי בשיחה עם מהנדסת המועצה נמסר לו כי אין קו מים באזור וכי ישנם 120 מבקשים. הוא תווה כיצד דיירים באותו אזור, קידמו חיבור נכסיהם למפעל המים העירוני. הוא מבקש לבצע חישוב של אגרת חיבור למפעל המים.	נמסר כי ישנה בעיה בנושא ביצוע חישוב של חיבור נכס למפעל המים העירוני. הפונה קיבל הודעה על כך. <u>דווח</u> על טיפול בנושא הפניה. הדבר אומת מול הפונה/המתלונן.	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 .
66. הנדסה – מים 13.11.2018 פניה טלפונית עיכוב בביצוע חיבור נכס והנחת קו מים באזור רנדה חרף הבטחה וסיכום בנושא מוצדקת	הפונה/המתלונן טוען כי עקב פנייתו למחלקת ההנדסה, ניתן אישור לבצע את עבודת הנחת קו המים באזור רנדה כיוון מערב ואישור לביצוע חיבור לנכס שבבניה. בהתאם לרשימה שהכין עובד מחלקת המים, עברו ועברו דיירים נוספים באזור, נרכשו איבזרים וציוד לביצוע קו מים בקוטר 32 אינש, וכי הם ביקשו קו מים בקוטר 50 אינש. הפונה העלה כי במהלך חודש אוקטובר 2018 הגיע עובד מדור מים לשטח, והחל בביצוע הקו והחיבורים, אך הוא נעצר על-ידי אחד הדיירים, בטענה כי הקוטר הוא 32 ולא 50 אינש, דבר שיכול להחליש את אספקת המים אצל הדייר המתנגד. הפונה מסר כי עובד מדור מים הפסיק את העבודה ולא השלים אותה נכון למועד פניה זו. עובד מדור מים מסר לו כי ביצוע העבודות ישולם כשיושג אישור אחד הדיירים להתחבר לקו המים שהוא ביצע בעצמו! הפונה מבקש לקדם ביצוע הקו.	נושא הפניה נבחן ונבדק שוב באמצעות מהנדסת המועצה; <u>דווח</u> כי ביצוע הקו ושידרוג קו המים באזור הועבר להמשך טיפול של תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. ** הביצוע החל במהלך שנת 2019. <u>יועב</u> כי היה נכון לתכנן ולבצע קו מים באזור שנותן מענה לנכסים הקיימים ולנכסים המתווספים, באמצעות המועצה, כך גם המועצה שולטת באופן מרוכז בתשתיות ובחיבורים השונים ובעומסים בהן.	למפות כל החיבורים הלא תקינים או הזמניים, ולקדם שידרוג או תיקון לתשתית ולחיבורים מסוג זה. לתאם את זכויות מעבר מול הדיירים ולפעול באופן עקבי כדין . ראוי לבחון חלופות מקצועיות שונות לשידרוג או לביצוע תשתית או מערכת הנדסית עירונית באמצעות מהנדסת המועצה או מי מטעמה, בהתאם למאפייני ולניתוני האזור והתכנון המאושר.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
67. תברואה 29.10.2018 פניה טלפונית פסולת פסדים בסביבת מגורים – מפגע סביבתי לכאורה מוצדקת	הפונה טוען כי הוא ודיירי השכונה באזור רבעת אלג'וזה, סובלים מבעיה מתמשכת של הוצאות פסולת פסדים שמיוצרת במגרש הגובל במגרשו, בתדירות שבועית. פסולת זו אינה מופנית באותו יום. הוא פנה למועצה ולמוקד בפניות שונות ונישנות על מנת לפנות את הפסולת שהפכה למפגע סביבתי קשה ומתמשך.	התנהלה שיחה עם הרופא הוטרינר, אך לא נמסר דיווח פורמאלי לממונה על תלונות הציבור מאת הרופא הוטרינר של המועצה לענין הפעילות העסקית במגרש – תקינות וחוקיות הפעילות באותו מקום, ואופן סילוק הפסולת ואחסונה.	ליישם את הוראות הדין לענין בעלי חיים בתחום המועצה, ולענין מניעת מטרדים ומפגעים תברואתיים וסביבתיים. להשיב לפניות התושבים באופן פורמאלי, לאחר בדיקת הבסיס העובדתי והחוקי. לבחון את מערך הטיפול בפסולת עסקית, כולל פסולת שמקורה מן החי, ודרך פינויה לאתר טיפול מורשה ומתאים.
68. חינוך 13.11.2018 פניה בכתב - העתק הפרה מתמשכת בהסעת תלמידה בחינוך מיוחד מוצדקת	הפונה הינו הורה לתלמידה בחינוך המיוחד. הפונה/המתלון טוען כי ישנה תקלה מתמשכת באיסוף בתו בבוקר בהסעה לבית הספר. הסעת בתו לבית הספר בו היא לומדת, מאחרת על בסיס יומי, מלבד מקרים בודדים שהתלמידים הגיעו לבית הספר בזמן (שעה 8:00) ! הפונה טוען כי ההסעה עצמה אינה מגיעה במועד קבוע, וכי זמן ההגעה משתנה. לפעמים ההסעה מגיעה בשעה 7:20. הפונה טוען כי איחור בהגעת ההסעה למועצה, גורמת לכך שהילדים מפספסים השתתפות בסדנאות בוקר. הפונה טוען כי הוא פנה למועצה ולמחלקה עשרות פעמים אך אין התקדמות בטיפול בבעיה !	תשובה למתלון נמסרה באמצעות מנהלת מחלקת החינוך בכתב מתאריך 16.12.2018. רכז ההסעות במחלקת החינוך התייחס כדלהלן : * במסלול ההסעה מוסעים 10 תלמידים ומלווה. * זמן האיסוף ארוך מאחר ומדובר בכלל השכונות המרוחקות. * לכך נשלחה בקשה ולועדת ההסעות במשרד החינוך כדי לאשר פיצול המסלול לשתי הסעות. אך טרם נתקבלה תשובה והנושא במעקב. * נעשה בירור מול המסיע והתנהלו שיחות וישיבות לשפר את השירות. * בירור מול מנכ"ל החברה המסיעה חל שיפור במועד ההגעה לבית הספר, אף המנכ"ל הבטיח להפעיל שני רכבים. * המלווה הוזמנה לשיחה בנושא והענין בטיפול.	ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם חברת ההסעות; לטפל מול החברה הקבלנית כמתחייב להפסקת השירות או להפסקת הישנות התקלות. לא ניתן למחול על הפרות מתמשכות בביצוע שירות ההסעות התלמידים. לפעול מול משרד החינוך לשינוי קביעתו. לרענן את ההנחיות בנושא הסעות תלמידים וליווי תלמידים בהסעה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
69. גביה 15.11.2018 פניה טלפונית חיוב מופרז בצריכת מים מוצדקת חלקית	הפונה טוען כי הוא קיבל דרישה לתשלום בגין צריכת מים שהינה מופרזת. הוא נפגש עם מנהל הגביה. הפונה מעלה טענות לענין טיפול בפניות קודמות, ולענין אופן קריאות מדי המים, שיוך מדי המים, ודרך הטיפול במד מים לא תקין.	מנהל מחלקת הגביה התייחס – * מחלקת הגביה מחייבת על-פי קריאות מדי מים. * מדי המים והקריאות הם באחריות הצרכן, גם אם לא בוצעה קריאה והוא נדרש בשובר התקופתי להעביר קריאה עדכנית. * נפגש עם הצרכן ואכן מד מים מותקן בנכס ההורים. * כל פעם שהגיע המתלונן להסדיר את היתרות, היה מצויד ביומן וקריאות מדי מים שהוא מחזיק. הוסבר לו כי עליו לבדוק את קיימת נזילה. * קיימת צריכה במד המים מעל 100 קוב, וזאת בפרק הזמן ממועד הקריאה האחרונה ועד למועד הפגישה עמו.	לבצע קריאות מדי מים סדירות ולטפל בקריאות חריגות כמתחייב בד"ן. לערוך סקר תשתית עליונה של מפעל המים, בהתאם לתקן את החיבורים ולשייך אותם באופן משקף כולל עדכון מתאים ומשקף במאגר מפעל המים בגביה.
70. הנדסה 22.11.2018 פניה בכתב - העתק ביצוע עבודות פיתוח בגוש 11508 מוצדקת	הפונים הינם דיירים בשכונת סיוניה. הם מעלים טענות לענין תיאום עבודות פיתוח בחלקה בהתאם לתוכנית המתאר ללא הסדרה משפטית כולל הליך הפקעה. הפונים טענו כי הם ביקשו תוכנית העבודה של הפרוייקט אך לא קיבלו. לטענתם הודעה על תחילת ביצוע באה פחות מ- 24 שעות לפני תחילת הביצוע.	תשובה לפונה נמסרה באמצעות מהנדסת המועצה כדלהלן: 1. המסמכים שנמסרו נשלחו לבדיקת המתכנן של הפרוייקט. 2. לאחר קבלת הממצאים של הבדיקה, תועבר תשובה סופית ותיערך פגישה עם הפונים למתן הסבר וסיכום. 3. המועצה לא תחל בביצוע עבודה בחלקתם של הפונים ללא סיכום הנושא. ** בהמשך דווח על פגישה עם הפונים, סיכום הדברים ותחילת ביצוע הפרוייקט.	לכנס ישיבה להגדרת תהליך עבודה יעיל ואפקטיבי לאיתור ולטיפול במפגעים ולהטמיע אותו בעבודה השוטפת. לקיים תחזוקה מונעת ושוטפת לכבישים, לתשתיות ולמתקנים הציבוריים.
71. הנדסה – ביוב 9.12.2018 פניה אישית - חוזרת זרימת מי ביוב באזור לא מגרשו שמתקנזים בחצרו – מפגע סביבתי מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל. הוא מעלה כי קיים מפגע סביבתי מתמשך שגורם לו סבל. הפונה טוען כי קיימת זרימת מי ביוב לחצר ביתו מאזור לא מבויב, דבר שהחמיר עקב הגשמים שירדו. הפונה טוען כי המועצה לא קידמה פתרון קבע לטיפול בשפכים, ולא מי הביוב שזורמים מהשכ העליון למגרשו.	אכן האזור לא מבויב וקיים מפגע סביבתי. הדייר נכלל ברשימת מקבלי סיוע בשאיבת מי הביוב. מנהל מחלקת התחזוקה מסר כי לדייר אין בור ספיגה אטום, דבר שהוסבר לו, על מנת לוודא כי אכן המים הזורמים למגרשו ממגרשים אחרים. כן נמסר כי פונה אינו משתף פעולה. ** פניה זו נכללה ברשימות התלונות והפניות שהועברו להמשך טיפול של תאגיד המים והביוב לפלגי מוצקין.	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 ביועמ"ש המועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
72. מינהל – 10.12.2018 פניה בכתב – העתק אי קבלת מענה לפנייתו לפי חוק חופש המידע מוצדקת	הפונה הגיש בקשה למנכ"ל המועצה, שהינו ממונה על חופש המידע, לקבלת מידע תכנוני הנדסי לפי חוק חופש המידע.	לא נתקבלה התייחסות מנכ"ל המועצה לפניות הממונה על תלונות הציבור. לא הועברה העתק מתשובת הממונה על חוק חופש המידע למבקש ולא דווח על השלמת הטיפול!	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ובפניות לפי חוק חופש המידע בהתאם להוראות החוק. לא ראוי לא לענות או לא להתייחס לפניות הציבור ולבקשות לקבלת מידע.
73. הנדסה – 17.12.2018 פניה טלפונית חיבור למערכת הביוב העירונית בשכונת הורדים מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת הורדים, ביקש לא לחשוף את זהותו. הפונה טוען כי מבוצעת עבודות חפירה וחיבור נכס לשוחת ביוב שנמצאת בכביש הראשי המוביל לשכונת הורדים. ...	הבירור העלה כי אכן נעשה חיבור למערכת הביוב העירונית על-ידי תושב ללא פיקוח וללא תיאום עם מחלקת ההנדסה במועצה. בבדיקה בשטח עלה כי ישנן שתי חפירות משני מגרשים שונים עד לשוחת הביוב בכביש. הביקורת ביקשה לבדוק בדחיפות האם החפירה וההתחברות הנוספת הינה בתיאום ובאישור של מחלקת ההנדסה במועצה. כמו-כן עולה לא בוצע ריבוד אספלט עקב שתי החפירות וייתכן שיווצרו בורות בכביש.	למפות את בורות ומפגעים בכבישים, בתדירות שבועית, ולפעול להסרתם או למניעתם, תוך פרק זמן סביר. לקבוע נוהל טיפול בדיירים שיוצרים מפגעים או שמחברים את נכסיהם למערכות ולתשתיות העירוניות, ללא רשות וללא תיאום עם מחלקת ההנדסה. להשלים את הטיפול מול הדיירים שביצעו חפירה וחיברו את מגרשיהם לרשת הביוב ללא אישור של מחלקת ההנדסה.
74. מינהל – 18.12.2018 פניה בכתב – העתק + אישית; פניה חוזרת 9.1.2019 עכוב ביישום פסק – דין בתביעה של עובדת מוצדקת	הפונה הינה עובדת שפרשה עקב אי כושר. בחודש מאי 2018 ניתן פסד-דין שנתן תוקף להסכם פשרה, במסגרתו תשיב העובדת למועצה סכום של 11,202 ₪ ששולמו לה על חשבון הפיצויים המגיעים לה. פסק הדין דן יושם באופן חלקי, וכי היא מקבלת דרישות מחברת מגדל בגין חוב במסגרת פוליסת ביטוח בסך 6544.5 ₪	בחודש מאי 2019 דווח על השלמת הטיפול מול חברת הביטוח מגדל ומול העובדת ליישום מלא של פסק הדין שניתן. סיום הטיפול אומת מול נציג העובדת המתלוננת.	לכבד וליישם את ההחלטות שבית המשפט הטיל על המועצה המקומית במסגרת ההליכים המשפטיים המתנהלים, ובמסגרת פרק הזמן שנקבע בהחלטה כאמור. לקיים מעקב אחר יישום התחייבויות המועצה וההחלטות שהושגו עליה במסגרת פסק-דין והליכים משפטיים . לקדם את ההתחשבנות מול חברת הביטוח מגדל.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
75. הנדסה – תשתית וניקוז 18.12.2018 פניה טלפונית התנקזות מים לכיוון הכניסה לבית – שיפוע אספלט לא תקין לכאורה מוצדקת	הפונה/המתלוננת הינה דיירת בשכונת סיווניה. הפונה טוענת כי פנתה למחלקת ההנדסה ולמפקח על הפרוייקט. הפונה טוענת כי לפני מספר חודשים בוצעו עבודות אספלט בכביש הגובל בביתה, בין היתר, גבשושית בצמוד לכניסה לביתה. היא טוענת כי מזה חודשים, מי ניקוז, שפכים סינטריים ותשטיפים זורמים ונעצרים בגבשושית. היא תיארה כי התשטיפים זורמים לכיוון שני החריצים הצדדיים של הגבשושית ולבסוף הם מתנקזים בכניסה לביתה. הבעיה החמירה בעונת הגשמים בימים האחרונים. כך שנוצרה שלולית מים בכניסה לביתה ככל הנראה בשל שיפוע לא תקין של האספלט. הפונה מתקשה בכניסה לביתה.	נמסר כי הנושא הועבר לבדיקת ולטיפול המפקח על הפרוייקט. אך לא נתקבלה התייחסות פורמלית של מחלקת ההנדסה. * אי מתן מענה לא מאפשר לטפל בפניה כולל מול הדייר/ת המתלונן/ת במסגרת פרק זמן סביר. ראוי ונכון לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור!	לבדוק במסגרת בדיקת בדק , לרבות מול הדיירים, את הטענות והריג'קטים עקב ביצוע הפרוייקט בסביבת מגוריהם או עסקיהם (לפי הקשר הדברים). בהתאם לתוצאות הבדיקה, לטפל בריג'קטים כנדרש.
76. גביה 20.12.2018 פניה בכתב - העתק הסדרת חוב בגביה	הפונה הינו נישום חייב במערכת הגביה. הפונה פנה לגזבר המועצה למנהל מחלקת הגביה כי הוא מעונין להסדיר את החוב למועצה. הוא מבקש לקבוע פגישה בדחיפות עמו על-מנת להגיע להסדר. באשר לחוב הישן שנוצר לפני שנת 2010 הוא מבקש להביא אותו לדיון בפני ועדת ההנחות או המחיקות.	דיווח כי נושא הפניה מטופל וכי הפונה הגיע להסדר עם המועצה.	למפות את חובות בגביה לפי גבוה חוב, גיל, מקור החוב, מאפייני הנישום וכיו"ב. בהתאם לכך, לגבש תוכנית עבודה לטיפול בהסדרת חובות אלו. מוצע לקבוע נוהלי עבודה שמותאמים לכל סוג חוב.
77. הנדסה – מים וגביה 23.12.2018 פניה אישית; פניה חוזרת 20.1.2019 העברת מד מים וחייב בגין צריכת מים מוצדקת	הפונה/המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למוקד ולעובד מדור מים. הפונה טוען כי לפני שנה וחצי הועתק עמוד חשמל שנמצא בקירבת ביתו, אך לא הועתקה עמדת המים עליה מותקנים שני מדי המים למדידת צריכת המים המסופקים לבית מגוריו ולבית מגורי הוריו. הפונה טוען כי העמדה נמצאת בשולי הכביש. הוא טוען כי לעיתים העמדה נפגעת בשל המיקום שלה, וכי במהלך שנת 2018 ואפילו 2017 הוא דיווח למועצה על פגיעות בעמדה, פיצוצים ונזילות מים. הוא הוסיף כי לאחרונה הוא קיבל דרישה לתשלום בגין צריכת המים בסכום של 2400 ₪. הוא טוען כי המד לא תקין וכי ככל הנראה הפגיעות בעמדה גורמת למצב זה. הוא מבקש החלפת מד המים והעתקת המד למיקום מתאים במגרשו.	אומת מול המוקד כי היו לפונה פניות בדבר נזילות מים! מנהל מחלקת הגביה ערך סיור בתאריך 23.1.2019 ודיווח כי אכן העמדה נמצאת ליד הכביש כך שכל רכב יכול לפגוע בה; וכי קיימת נזילת מים במקום! עוד נמסר כי בשיחה עם עובד מדור המים הוא מבקש מחפרון ורתך!	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור לבדוק ביסודיות את הטענות והבקשות של הדייר, תוך פרק זמן סביר; ולטפל כראוי עם מתן הודעה מתאימה לדייר. לבדוק את החיבורים למפעל המים העירוני; יש לטפל במייד בכל חיבור שמהווה מפגע או נמצא במיקום לא נגיש או לא תקין.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום פניות לשנת 2018

הושלם או הסתיים טיפול הממונה בהן למועד עריכת הדוח השנתי (פרק 6 דלעיל)

77	סה"כ פניות 2018
51	מוצדקת
5	לכאורה מוצדקת
9	מוצדקת חלקית
2	לא מוצדקת
10	לא נקבעה תוצאת הבירור / לא רלבנטית
	נושאים התלונות/הפניות בפרק זה:
31	הנדסה
12 (מתוכם 3 חישוב אגרה)	הנדסה – מים
10	הנדסה – ביוב
2	הנדסה – חשמל ותאורה
1	הנדסה – תחזוקה
3 (מתוכם 2 עקב ביצוע פרויקט הנדסי נכללו בתשתית ובטיחות; הפניה הנוספת נכללה בביוב לעיל)	הנדסה – ניקוז
5	הנדסה – תשתית ובטיחות
1	הנדסה – אכלוס
1	הנדסה – תכנון ובניה
16	תברואה
9	תברואה – איסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים
4	תברואה – איסוף ופינוי פסולת רטובה ו/או אספקת כלי אצירה
2	תברואה – איסוף ופינוי פסולת למיחזור ותחזוקת סביבתה
2 (1 פינוי פסולת פסדים נכלל בפינוי פסולת רטובה)	תברואה – שירותי וטרינרי / החזקת בעלי חיים
9 (נכללו בהנדסה - ביוב)	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי
3 (נכללו 2 ברישוי עסקים ואחת במינהל)	תברואה – מטרד רעש וריח
2	רישוי עסקים – פעילות עסקית בסביבת מגורים
3	חינוך
1	רווחה
8	מינהל כללי – מכרזים; חופש המידע; התנהלות עובדים
10	גזברות
8	גזברות – גביה
5	מינהל וגזברות
4	מינהל וגזברות – נזק רכוש ודרישת פיצוי
1	מינהל וגזברות – יישום פסק-דין בבית הדין לעבודה
2	שילוט וחניה בשטח ציבורי