



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דלית אל כרמל

מבקרת המועצה המקומית דלית אל כרמל

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019



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. הגם כי ברבעון הראשון לשנת 2019 הועבר ניהול משק המים והביוב לתאגיד המים והביוב "פלגי מוצקין".

נוסף על כך, דוח זה כולל תלונות ביקורת, תלונות שהפוסק הטיפול בהן בשל עליה בדיון, ותלונות שלא הושלם הטיפול בהן באופן מלא בשל חוסר שיתוף פעולה.

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. דבר זה אפיין את שנת 2019 במיוחד!

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	2. נושאי התלונות
5-11	3. פרטי התלונות
5-6	3.1 תלונה בענין בדיקת נגישות מסמכים באתר האינטרנט של המועצה
7-8	3.2 תלונה בענין טעות בשיוך מדידת נכס – עיכוב בטיפול בפניית הנישום
9-10	3.3 תלונה בענין חיוב מס שילוט
11	3.4 תלונה בענין שאילתה לגביה צו הארנונה
12-15	4. תלונות ביקורת שנתקבלו בשנת 2019 (כולל תלונות שהמתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו)
12	4.1 תלונה בענין אשפה בשכונות
13	4.2 תלונה בענין דלתות לא תקינות במרכז התרבות
14	4.3 תלונה בענין צריכת חשמל בנכס ציבורי
15	4.4 תלונה בענין בעיות ותקלות תאורה – מפגעי בטיחות
16-22	5. תלונות שנתקבלו בשנת 2019 – (בהן הופסק או הסתיים הטיפול בשל עילה בדין או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה)
16-18	5.1 תקלות ופערים - תקציב ובטיחות בגני הילדים בתחום המועצה
19	5.2 קו ביוב בחלקה באזור העילי למרכז התרבות – ביצוע לקוי של עבודות
19	5.3 תקלה בתשתית מים בשכונת סקעב
20	5.4 ביוב שדולף מחצר ביתם של השכנים בשכונת ח'לת עלי
20	5.5 פיצוי בגין נזק לביתו שנגרם מפיצוץ מים
21	5.6 המשך פעילות עסקית במגרש צמוד לבית מגורים – מטרד סביבתי
22	5.7 מטרד מסוכן ומפגע בטיחותי-סביבתי בביר דובל – השלכת פסולת
22	5.8 דליפת ביוב – מפגע סביבתי מתמשך בשכונת דליה צעירה
23-69	6. פניות שנתקבלו בעיקר בשנים 2018-2019 – (הטיפול של הממונה על תלונות הציבור בהן הסתיים עד למועד עריכת הדוח)
70	סיכום – פניות שנתקבלו בשנת 2019 לעיל (סיום טיפול הממונה על תלונות הציבור בהן עד 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 2019 :

מספר ומועד קבלת התלונה	נושא התלונה	תוצאות בירור התלונה : מוצדקת ; מוצדקת באופן חלקי; אינה מוצדקת
1. אוקטובר 2019 תשובה בכתב – נובמבר 2019	מינהל כללי - נגישות : המתלוננת בשם המרכז להנגשת המידע פנתה בנושא נגישות מסמכים באתר האינטרנט של המועצה. המתלוננת טוענת כי בבדיקה אקראית שנעשתה, נמצאו מספר קבצים שאינם נגישים. צוין כי קיימת חובה להנגשת האתר לרבות מסמכים.	מוצדקת
2. אפריל 2019 תשובה – יולי 2019	גזברות – גביה : המתלונן טוען כי הוא קיבל הודעה על מדידת נכס בשטח של 163 מ"ר שאינו שייך לו. לאחר שניגש למחלקת הגביה נמסרה לו מדידה אחרת שעל-פיה שטח הנכס הוא 148 מ"ר. הוא הסדיר את התשלום בגין הפרשי המדידה. למרות זאת, הוא קיבל הודעה שנתית שבה השטח המחויב הוא 163 מ"ר !! הוא ביקש תיקון הטעות והשבת הכספים ששילם.	מוצדקת
3. דצמבר 2019 תשובה בכתב – דצמבר 2019	מינהל כללי - שילוט + גזברות - גביה : המתלונן פנה לברר סוגיות בענין גיבוש הנחיות להצבת שילוט ותנאים לגביית מס שילוט כחוק. המתלונן טוען כי נמצאים ליקויים רבים ועל כן הוא מבקש בדיקת הסוגיות שהוא מעלה ולהביא לשיפורם במייד ולהקל על העסקים ביישוב	תלונת ביקורת; מדיניות וחופש המידע
4. דצמבר 2019 תשובה בכתב – דצמבר 2019	מינהל כללי + גזברות – גביה : הפונה מבקש לברר האם צו המסים לשנת 2020 אושר ונחתם על-ידי שרי הפנים והאוצר כמתחייב בחוק.	לא מדובר בתלונה של ממש חופש המידע
סיכום : 2	מינהל כללי : 3 (1 - שילוט ; 3 – חופש המידע ופרסומו) גזברות – גביה : 3	מוצדקת – 2



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. פרטי התלונות

3.1 תלונה בענין בדיקת נגישות מסמכים באתר האינטרנט של המועצה

פרטי התלונה :

המתלוננת הינה מנהלת המרכז להנגשת המידע. במרכז מבצעים בדיקות נגישות לקבצים באתרי האינטרנט מתוך מטרה להעלות את המודעות בחובת הנגשת מסמכים באתר.

המתלוננת טוענת כי מבדיקה אקראית מצאו מספר קבצים אינם נגישים. המתלוננת ציינה כי בהתאם לתקנה 35 בתקנות נגישות השירות בחוק שיוויון לאנשים עם מוגבלות, קיימת חובה להנגשת האתר לרבות מסמכים, כל סוגי האופיס וכתוביות לסרטונים שעל החל מתאריך 27.10.2017.

המתלוננת ביקשה להתייחס לפנייתה זו.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

הבירור העלה כדלהלן :

1. המועצה המקומית מפעילה אתר אינטרנט בפלטפורמה שאינה עדכנית ושלא עונה על צרכי המועצה המקומית.
2. במצב זה, נוצר פער מסוים כולל אי הנגשת מסמכים באתר האינטרנט של המועצה.
3. מזה מספר חודשים המועצה המקומית מקדמת פרויקט בניית אתר אינטרנט חדש שצפוי לעלות לאויר בשבועיים הקרובים, וזאת במטרה לסגור את הפער שנוצר ולאפשר הפעלת אתר אינטרנט עדכני ומוותאם.
4. הבירור העלה כי הנגשת המסמכים מחייבת השקעת שעות עבודה וכרוכה בעלויות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. בהמשך לביקורת בנושא פרסום המידע והפעלת אתר האינטרנט של המועצה ולמעקב שנערך בחודש אוגוסט 2019, במסגרת הבירור שנערך עלה כי אתר האינטרנט של המועצה, המופעל במועד זה, אינו מונגש במלואו.

אתר האינטרנט כולל מסמכים שאינם מונגשים לבעלי צרכים מיוחדים כמתחייב בהוראות הדין. נוסף על כך, פורסם מידע לציבור בשפה העברית ולא נערך תרגום לשפה הערבית (מרביית האוכלוסייה בדלית אל כרמל דוברת השפה הערבית).

6. מאחר ומדובר בחובה בדין ובשירות שהמועצה מחוייבת זו, כלומר פרסום על-פי דין והנגשתו כולל הפעלת אתר אינטרנט עדכני, נוח ונגיש, **מומלץ** לבחון במסגרת תוכנית העבודה והתקציב לשנת 2020 את הפעלת אתר האינטרנט של המועצה בהתאם לייעודו וכמתחייב בדין.

הדבר כרוך בעדכון אתר האינטרנט במידע שהמועצה מחוייבת לפרסם בשוטף, בהנגשת המסמכים המפורסמים במלואם, בתרגום לשפה הערבית ובשדרוג האתר לפי צרכי המועצה וההתפתחויות הטכנולוגיות.

7. **מומלץ** להפעיל אתר אינטרנט נוח, עדכני ונגיש כמתחייב בהוראות הדין, כולל הקצאת משאבים מתאימים.

**** בחודש נובמבר 2019 הושק אתר אינטרנט חדש של המועצה המקומית דלית אל כרמל, דווח כי הונגשו מסמכים למעט מספר מסמכים שהם סרוקים.**



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.2 תלונה בענין טעות בשיוך מדידת נכס ועיכוב תיקון חיוב שטח הנכס

פרטי התלונה :

המתלונן הינו נישום שמתגורר בשכונת ואדי אל פש. המתלונן טוען כי בחודש אוקטובר 2018 מדדו את הבתים. הודעה על מדידת הנכס שלו נשלחה לבנו ולא לו. על-פי הודעת המדידה האמורה שטח הנכס הוא 163 מ"ר שאינו שייך לו. לאחר שניגש למחלקת הגביה, נמסרה לו הודעת מדידה אחרת של הנכס שלו כאשר שטח הנכס הוא 148 מ"ר. בתאריך 28.11.2018 הוא הסדיר את התשלום בגין הפרשי המדידה.

המתלונן טוען כי בתאריך 6.3.2019 הוא הסדיר את התשלום בעבור הודעת חיוב ארנונה שנתית שקיבל, אולם שטח הנכס שמחויב הוא 163 מ"ר !

הוא ביקש תיקון הטעות והשבת הכספים ששילם כבר בתאריך 6.3.2019 עבור השטח העולה 148 מ"ר, כלומר הפרש שטח של 15 מ"ר. אולם הטעות טרם תוקנה והוא לא קיבל הודעה על כך והגם לא הושבו הכספים ששילם !!

המתלונן מבקש תיקון חיוב הנכס לפי המדידה של 149 מ"ר והחזר הכספים ששולמו ביתר ללא הצדקה.

ממצאי בירור התלונה והמלצות :

1. הבירור העלה כי המתלונן חויב עבור שני נכסים, וכי המתלונן חויב בטעות ושיוך לו חיוב של נכס אחר. גודל הנכס בו מחזיק המתלונן על-פי המדידה התואמת לו הוא 148 מ"ר.

חיוב המתלונן לפי שטח של 148.50 מ"ר לא תוקן ולא זוכה בגין ההפרש.

2. בתאריך 20.5.2019 התקיימה פגישה בין מנהל מחלקת הגביה ומנהל הארנונה במועצה לבין המתלונן. בפגישה סוכם על תיקון שטח הנכס ל-148 מ"ר בעבור השנים 2018 ו-2019.

בתאריך 20.5.2019 תוקנה שטח הנכס המחויב ל-148.50 מ"ר במקום 163 מ"ר, וזוכה חשבון המשלם/המתלונן בגין ההפרש שחויב בו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. בתאריך 14.7.2019 דיווח מנהל מחלקת הגביה כי שויכה המדידה התואמת בפיזי מספר 140104600 וצורפו האסמכתאות המתאימות

4. המתלונן הביע את שביעות רצונו.

5. יחד עם זאת, נתבקשה תגובת חברת הגביה או הסברה לטענות שהעלה המתלונן. אולם לא נתקבלה תגובת חברת המדידה במועד שנקבע ואף גם נכון למועד זה.

6. **כלקח נלמד** יש ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות בין המועצה המקומית לבין חברת המדידה שמבצעת את סקר נכסים לחיוב במערכת הגביה ולפעול על-פי מתווה הפעולה שנקבע, כולל בנושא בירור טעויות, שיוך מדידה והטמעתה.

נוסף על כך, יש לקצר את זמן הטיפול בפניות התשובים.

**** לא נתקבל דיווח לענין הצעדים שיינקטו לצורך טיפול במניעת הישנות מקרים מסוג זה.**



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.3 תלונה בענין חיוב במס שילוט

פרטי התלונה:

המתלונן הינו תושב מקומי. הרקע לפנייתו של המתלונן הוא הנחיות שגיבשה המועצה לענין הצבת שילוט ותנאים לגביית מס שילוט כחוק.

המתלונן ביקש לברר כמה סוגיות ותלונות בענין זה.

1. האם קיים ממשק בין מחלקת רישוי עסקים לבין מחלקת הפיקוח בענין השילוט ?
2. האם בעלי העסקים שמבקשים רישיון עסק אינם נדרשים להגיש במקביל רישיון עבור השלט בעסק ?
3. האם קיים סנכרון בין מחלקת הפיקוח, רישוי עסקים ומחלקת הגביה בענין השילוט ?
4. האם נקבעו אמות מידה בכל הנוגע להענקת רישיונות שילוט ? האם נקבעו קריטריונים ברורים לעבודת הפקח לפי תוכנית קבועה וידועה מראש על פי שיקול דעתו האישית ובשלט מרחוק ?
5. האם הפקח עם מכשיר מדידה מהימן ומכשיר תיעוד וסיווג אלקטרוניים או שמדידת השלטים נעשית לפי הערכה על-פי ראות עין ?
6. האם בוצע תיעוד שוטף של עבודת הפקח וסקר מדידות שילוט וניתן לקבל תמונת מצב עדכנית בכל נקודת זמן נתונה ?
7. באתר האינטרנט של המועצה, לא נמצא כל מידע או הנחיות הנוגעים חוק עזר שילוט ואופן הגשת בקשה לרישיון עסק ושילוט לרבות תהליך קבלת רישיון שלט, מחירון והנחיות ברורות הנדרשות על-פי חוק לפני הצבת שלט במקום העסק. ...

המתלונן ציין כי הנושא מחייב בדיקה יסודית ומעמיקה, בעלי העסקים משלמים הון תעופות על מס שילוט חרף המצב הכלכלי הקשה שלהם, ורק בחודש האחרון נסגרו מעל 10 עסקים בשל קשיים כלכליים ואי רווחים.

המתלונן סבור כי נמצאים ליקויים רבים והוא מבקש לבדוק את הסוגיות הנ"ל ולהביא לשיפור במידי ולהקל על העסקים בישוב.

תוצאות בדיקת התלונה :

1. המתלונן לא ציין כי הוא נפגע ממעשה או פעולה באופן אישי ואינו מבקש סעד הנוגע אליו, לכן לא ניתן להתייחס לפנייתו כתלונה בהתאם לכללים בענין הגשת תלונה בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור).
2. המתלונן מעלה שאלות על תהליכי עבודה במועצה, ניתן לקבל מידע על תהליכי העבודה במועצה במסגרת חוק חופש המידע. המתלונן רשאי לפנות לממונה על חופש המידע במועצה במסגרת חוק חופש המידע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3. באשר לבקשה שהמבקרת והממונה תקל על בעלי העסקים, הנושא אינו בסמכות הממונה על תלונות הציבור, וכי מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור אינה קובעת מדיניות.

4. הצעת המתלונן לבדוק נושא אגרת השילוט תיבדק במסגרת השיקולים של מבקרת המועצה בהכנת תוכנית העבודה של הביקורת.

5. במסגרת בדיקה מקדמית שנערכה בסמוך למועד קבלת הפניה ובדיקה ראשונית, נמסרה ההתייחסות שלהלן והמליצה הביקורת כדלהלן:

א. מנהל מחלקת הגביה מסר כי התבצע סקר שלטים באמצעות חברה חיצונית וכי נערכה בדיקה בשטח כולל צילום פוטוגרפי עבור כל שלט שנכלל בסקר.

ב. מנהל רישוי עסקים ואחראי על נושא השלטים מסר כי לא היה מעורב בפרוייקט סקר שלטים דנן. אך הוא מקבל פניות ממפרסמים שקיבלו חיוב באגרת שילוט לשנת 2019.

ג. גזבר המועצה התייחס בין היתר כי סקר השלטים בוצע בצורה מסודרת באמצעות חברה מנוסה וכי הודעות החיוב נשלחו למפרסמים בהתאם לתוצאות הסקר ולהוראות החוק. עוד הוסיף גזבר המועצה כי במחלקת הגביה ערוכים לבחון את ההשגות שיוגשו בכתב ובאופן מסודר, בהתאם לדין ובמסגרת הזמן הקבוע בחוק העזר וגם באמצעות הסוקרים.

ד. מהבירור עולה כי לא התכנסה הועדה המייעצת בנושא שלטים ולא נקבעו אמות מידה בנושא זה, חרף המלצת הביקורת.

ה. מומלץ לכנס ישיבה דחופה בנושא חיוב שלטים בשנת 2019 ולכנס ישיבה של הוועדה המייעצת (במידה ואושרה במועצה).

**** לא נתקבל דיווח על אמות המידה והקריטריונים ככל שנקבעו על-ידי הועדה המייעצת בנושא שילוט שהתכנסה בתאריך 21.1.2020, ומי רשאי לדון בהשגות על קביעת החיוב באגרת השילוט, וזאת עד מועד עריכת דוח זה.**



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

3.4 תלונה בענין שאליתה לגבי צו הארנונה

פרטי התלונה :

המתלונן הינו תושב מקומי.

המתלונן מבקש לדעת אם צו הארנונה (הטלת ארנונה כללית לשנת המסים 2020) אושר ונחתם על-ידי שרי הפנים והאוצר כמתחייב בחוק.

תוצאות בדיקת התלונה/הפניה:

אין מדובר בתלונה כהגדרתה בד"ן.

1. הפניה אינה תלונה שעוסקת במחדל או מעשה שנפגע ממנו הפונה אלא בבקשה לקבלת מידע.
2. פניה לקבלת מידע מהמועצה המקומית, תופנה לממונה על חופש המידע ברשות המקומית במסגרת חוק חופש המידע.
3. ככל שמדובר בנושא במהלך העבודה הרגיל שעניינו בשירות הניתן לתושב או בחיוב שהתושב נדרש לשלם, ניתן לפנות לגורם הרלבנטי המופקד על התחום במועצה המקומית. במקביל, מידע אינפורמטיבי מסוג זה מפורסם לציבור באתר האינטרנט של המועצה וזמין לעיון הציבור.
4. באשר לשאלה הנקדונית לא אושרה ההעלאה החריגה בצו המסים לשנת 2020 על ידי שני השרים – הפנים והאוצר כמתחייב. ככל שההעלאה החריגה בצו המסים תאושר על-ידי שני השרים, יפורסם צו המסים המאושר לציבור.

**** צו המסים לשנת 2020 הובא לדיון נוסף במועצה בחודש דצמבר 2019 במסגרת מתווה של אישור תוספת לארנונה לשנה אחת בלבד ואשר יחול מיום פרסומו ברשומות, וזאת מאחר וההעלאה החריגה שאושרה במסגרת צו המסים בחודש יוני 2020 לא אושרה על ידי שני השרים עקב פגם טכני.**



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

4. תלונות ביקורת 2019

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.1 ינואר 2019 אשפה בשכונות תברואה ואיכות הסביבה	המתלונן טוען כי שכונת דליה צעירה נשארה מאוחר מוזנחת. המתלונן טוען כי ערימות של אשפה, ביוב זורם ברחוב, זיהום מכל עבר, ולאף אחד במועצה המקומית לא מזיז. התלונות החוזרות של תושבי השכונות השונות בדלית אל כרמל, כי הרשות המקומית לא מבצעת את עבודתה נאמנה ומזניחה חלק מהשכונות בכל הקשור לפינוי אשפה וגזזום, בנוסף לתיקון פיצוצי מים וביוב שזורם בכבישים. ... באזורים מרכזיים יש קצת שירות ובאזורים הנדחים והרחוקים מהעין השירות מגיע רק בצעקות. בשכונת דליה צעירה שהינה שכונה חדשה יחסית, הפכה בשנים האחרונות לשכונה מאוד מוזנחת, למרות שהיא נבנתה עם תשתיות טובות שמתאימות לערים בישראל. כאשר יש פיצוץ או סתימה במערכת הביוב, כשלא מטפלים הביוב זורם לרחוב, חוסר האכיפה והטיפול של המועצה גורם למפגע.	<u>ראש המועצה המקומית התייחס כדלהלן :</u> אתייחס ראשית כל לעניין האשפה ו/או הפסולת. כבר הבוקר הנחיתי את מלווה מכונית פינוי הגזם לטפל מיד בערימה הנ"ל. אבל מעבר לכך, אנחנו משקיעים מאמצים והרבה עבודה בשכונת דליה צעירה. עובדי התחזוקה סיימו לפני ימים ספורים מבצע ניקוי ותחזוקה בשכונה הטענות הדמגוגיות האחרות, ... ואין להן כל קשר עם המציאות: "מצבה העגום של הרשות המקומית שמשקיעה את כל משאביה על שכר וקצת לתושב, שבאזורים מרכזיים יש קצת שירות ובאזורים הנדחים והרחוקים מהעין השירות מגיע רק בצעקות". וחזרה לנושא: "יבדק ויטופל <u>אחראי נושא איכות הסביבה ותברואה במועצה התייחס ועדכן כדלהלן :</u> "בכל הקשור לנושא הטיפול באשפה בגזם ומתקני הבקבוקים, מפונה בתדירות ואני בקשר רציף עם חלק מהתושבים במכתב אמירות כלליות חלקם צודקות וחלקם קנטרניות, שוב זרמו מאז הרבה מים השכונה זוכה למעמד מועדף". נושאי התלונה נבדקו מדי פעם על-ידי מבקרת המועצה, בין היתר במסגרת בדיקת תלונות הציבור, הועלו הליקויים להתייחסות ולטיפול הגורמים האחראים במועצה, וגובשו המלצות לתיקון ממצאי הביקורת. * לקיים תחזוקה שוטפת סדירה ותחזוקה מונעת תקופתית. * לערוך מיפוי שבועי למפגעים כולל גלישת מי ביוב ולפעול לסילוק או להסרת המפגע, תוך פרק זמן סביר. * לבחון מחדש את מערך איסוף ופינוי הפסולת על כל סוגיה השונים, דרכים שונות לייעול ולשיפור השירות של איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, ולקדם הטמעת השיטה הכדאית והכלכלית ביותר למתן שירות זמין ואיכותי ולמניעת היווצרות מפגעים. * לתגבר את מערך איסוף ופינוי הפסולת בנסיבות מיוחדות וככל שישנם פערים שנוצרו, תועדו והועלו להתייחסות כדן.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.2 יולי 2019 מרכז תרבות – דלתות לא תקינות תחזוקת מבני ציבור	המתלוננת עבדה במסגרת מיזם להעצמת נשים במרכז התרבות, בין היתר חלק משעות העבודה היו בשעות הערב. המתלוננת מציינת כי אתמול את עבודתה בשעה שמונה בערב, לתדהמתה מצאה שדלת הכניסה הראשית נעולה. היא ניסתה לפתוח את הדלת בכל הכוח ולא הצליחה. היא יצרה קשר עם מנהל המרכז ועדכנה אותו והוא הפנה אותו לדלת אחרת שנמצאת באולם שגם היא היתה נעולה! היא טוענת כי לאחר ניסיונות רבים של יותר מ-10 דקות, עם המון כוח, הצליחה לפתוח את הדלת. היא טוענת כי הדלת אמורה להיות דרך מילוט במקרה חירום ואמורה להיפתח בדחיפה קלילה. המתלוננת מציינת כי היתה עדה למקרה נוסף שבו ננעלה עובדת הספריה העירונית בשירותים. מעל 20 דקות ניסו לחלץ אותה, עד שהגיע עובד במחלקת הביטחון ושבר את הדלתו בכך הצליח להוציא אותה משם!! מקרה זה קרה לפני מספר חודשים והדלת עדיין שבורה ולא תוקנה! המתלוננת טוענת כי מבנה התרבות לא בטיחותי ודורש אחזקה רבה.	<u>מנהל מחלקת התחזוקה במועצה התייחס בסמוך למועד הגשת התלונה כדלהלן:</u> במרכז התרבות פועל אב בית, שאמור לטפל בכל הבעיות כגון אלה, במקרים שצריכים התערבות ממחלקת התחזוקה, אנו מגיעים ומסייעים. בנושא דנן לא הובא לידיעתנו על קיום בעיות כגון אלה. בימים הקרובים יערך מבדק בטיחות למבנה על-ידו ויועבר למנהל והנהלת המועצה. <u>מנהל מרכז התרבות התייחס כדלהלן:</u> דלתות הכניסה תוקנו והם תקינים. בקשר לשיפוץ אני רוצה לבדוק מול ההנדסה אם קיים תקציב לנושא. דברים קטנים אב הבית יעשה. <u>דווח כי בקיץ 2020 יבוצעו עבודות שיפוץ באולם הספורט. כמו-כן, בפגרה יבוצעו עבודות תחזוקה.</u> כלקח נלמד, בהמשך לביקורות שנערכו בשנים קודמות, הביקורת מעירה כי לתחזק באופן שוטף וסדיר את מבני הציבור, למנוע כל סכנה לציבור המשתמשים במבנה. * לערוך מבדקי בטיחות רבעוניים במבני ציבור, לקבוע סדר קדימות ולטפל בתיקון הליקויים בהתאם ללוח זמנים ריאלי וסביר. * לשלב את עריכת מבדקי הבטיחות ותיקון הליקויים בתוכנית העבודה של מחלקת ההנדסה או המחלקה האחראית על תחזוקת מבני ציבור (ככל שייקבע כך), ויש להיערך לתיקון הליקויים והסרת המפגעים במסגרת תחזית הצריכה הרבעונית. * לבחון את סטאטוס יציבות ותקינות מבני הציבור אחת לתקופה באמצעות גורמים מורשים ומתמחים. ככל שנדרשות פעולות מבניות או שידרוג המבנה, יש לקדם את הטיפול הנדרש ולהקצות מקורות תקציביים מתאימים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.3 יולי 2019 צריכת חשמל גן ילדים --- מבנה ציבור – בקורות שימוש ועלויות	המתלונן ביקש לא לחשוף את זהותו וציין כי מטרתו היא לשמור על כספי הציבור. המתלונן מציין כי ידוע לו שאחד התושבים בדליה חיבר את ביתו ועסקיו לרשת החשמל על חשבון בניין ציבורי השייך למועצה מקומית. הוא טוען כי המועצה שילמה את מלוא ההוצאות עבור החשמל לתושב הזה מזה מספר שנים שהעלות נאמד במאות אלפי שקלים ... המתלונן ביקש ממבקרת המועצה לבדוק את נושא חשוב זה ולמצות את הדין ולהחזיר את הכסף לקופה הציבורית.	נערך בירור לנושאי התלונה עובר למועד הגשת התלונה עקב דיווח פנימי שנתקבל. הועברו ממצאי הביקורת והמלצותיה והתנהל מעקב אחר השלמת הטיפול בנושא זה מול האחראיים במועצה. התקיימו מספר ישיבות בנושא זה בלשכת ראש המועצה בהשתתפות גורמים שונים במועצה לבחינת נושא צריכת החשמל במוסדות הציבור, בדיקת צריכות חשמל חריגות באמצעות מהנדס חשמל מומחה בתחום זה, וגיבוש צעדי טיפול להתייעלות בצריכת החשמל העירוני, קיום בקורות ומעקב ודיווח על חריגות. בחודש אוקטובר 2019 ראש המועצה המקומית הנחה את הגורמים האחראיים לסיים את הנושא. מהבירור עולה כי מדובר בנכס שכור שבשימוש המועצה, וכי אכן היה חיבור פרטי למערכת החשמל של נכס שהושכר. דווח כי החיבור נותק ועודכן החוזה מול חברת החשמל. <u>המלצות הביקורת:</u> • לרכז את כל הניתונים של צריכת החשמל באתר זה החל ממועד תחילת חיוב המועצה בעבור נכס זה. להשלים את הבדיקות ולקדם התחשבות ודרישת תשלום להשבת הכספים. • לבחון את סבירות צריכת החשמל באמצעות יועץ חשמל ואנרגיה, ובפרט במוסדות החינוכיים בהם היתה צריכת חשמל גבוהה באופן יחסי. • להכין תוכנית להתייעלות בצריכת החשמל במוסדות הציבור באמצעות ממונה האנרגיה במועצה, ליישם אותה במהלך העבודה, ולקיים הסברה והדרכה אינטנסיבית בנושא זה בקרב עובדי המועצה והמשתמשים האחראיים. • לערוך מיפוי ושיוך של הנכסים הציבוריים ולהתאים את החוזה עם חברת החשמל, לפי סוג הנכס, גודל, שימוש וכתובת וכו'. בהתאם לכך, לשקף זאת או ליצור כרטסת מתאימה בהנהלת חשבונות עבור כל נכס ציבורי. בהמשך, דווח כי בחודש אפריל 2020 נערכה חוות דעת מקצועית באמצעות יועץ חשמל בנושא סבירות צריכת החשמל שמאפשרת לאמוד את הוצאות צריכת החשמל בנכס דנן; בהתבסס על חוות דעת זו נערך חישוב להוצאות שהיו בשלוש השנים האחרונות. *** נכון למועד עריכת דוח זה, לא דווח על סיום ההתחשבות עם המשכיר דנן !



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה והמלצות
4.4 נובמבר 2019 בעיות ותקלות – תאורה – מפגעי בטיחות הנדסה – תחזוקת מאור רחובות	מדובר בתלונה שהוגשה למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. הועברה לבירור מול המועצה ולטיפול הממונה על תלונות הציבור במועצה. המתלון הינו דייר בשכונה ואדי אל פש סמוך לכביש העוקף. הוא טוען כי השכונה שלו חשוכה כתוצאה ממנורת תאורה שנשרפה... הוא מציין כי בתחילת חודש אפריל 2019 החליט לקחת את המושכות ולנסות להוביל את הטיפול בנושא (היות והמנורה שרופה מזה ארבע שנים). הוא פנה לארבעה חברי מועצה אשר הבטיחו שהנושא יטופל, אך כמובן הנושא רק נדחה ואינו מטופל כלל. בנוסף המתלון טוען כי פנה לראש המועצה באמצעות האינסטגרם ושלה מספר הודעות. הוא פונה למשרד מבקר המדינה מאחר וכבר חצי שנה אומרים לו שאין מנוף להחליף את המנורה, וכי אין חשמלאי מוסמך מטעם המועצה.	נערך בירור לנושא התלונה. בהתאם לבירור שנערך, המתלון לא פנה למוקד המועצה ולמחלקת ההנדסה (כולל התחזוקה) כמקובל. פנייתו היתה לנבחרי הציבור כפי שעולה מתלונתו ! נושא התלונה בא על תיקונו בתאריך 30.11.2019. להלן ממצאי בירור התלונה והמלצות הביקורת לשיפור מתן השירות ולייעול הטיפול בנושא מאור הרחובות באופן שוטף וסדיר – 1. ממצאי בירור התלונה העלו כי התלונה מוצדקת. לא היתה תאורה באזור מגוריו של המתלון ובאזור כביש העוקף במשך תקופה ארוכה. 2. בהתאם לבירור שנערך, נמסר כי לא הוזמן שירות מנוף לתיקון מאור הכבישים באופן סדיר ושוטף. הזמנות הרכש שהונפקו לא הספיקו לתיקון כל בעיות והתקלות במאור הכבישים. כלקח נלמד, על-מנת למנוע הישנות בעיה זו בעתיד ולמנוע היווצרות מפגעי בטיחות בשל העדר תאורה ותחזוקת מאור הכבישים, אבקש למפות את סטאטוס מאור הכבישים ומערכת החשמל ולערוך תחזית צריכה רבעונית ובהתאם להיערך לטיפול במאור הכבישים ומערכת החשמל העירונית באופן סדיר ושוטף. 3. באשר לקבלת פניות מתושבים באמצעות נבחרי הציבור, חשוב להעביר את נושא הפניה למחלקה האחראית ולמוקד המועצה באופן פורמאלי באמצעות הגורם המקבל. במקביל, יש להפנות את התושב למוקד ו/או למחלקה האחראית בתחום נושא התלונה. 4. חרף הבנתי לכוונות הטובות של נבחרי הציבור למתן השירות לתושבים כולל מענה לפניותיהם, אני סבורה כי חשוב שנבחר הציבור לא יהיה מעורב בביצוע השוטף. חשוב שנבחר הציבור יקיים פיקוח על התנהלות הרשות המקומית במסגרת תפקידיו, אולם האחריות על ביצוע העבודה היא למחלקה האחראית הרלבנטית. *** לא נתקבל דיווח על הצעדים שננקטו למניעת הישנות הממצאים והליקויים לרבות לענין יישום ההמלצות שהועלו לעיל, וזאת במועד שנקבע לכך ועד למועד עריכת דוח זה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

5. תלונות שנתקבלו בשנת 2019 –

בהן הופסק / הסתיים הטיפול כדין או לא הושלם בשל העדר שיתוף פעולה

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5.1. ינואר 2019 תקציב ובטיחות בגני ילדים חינוך + גזברות	ועד הורים ישובי בגני ילדים פנה טלפונית וגם העביר פניה בכתב אליה צורף מסמך מרכז את הצרכים והפערים בגני ילדים. נציגי ועד הורים העלו שני נושאים עיקריים: 1. תקציבים - מבקשים מהמועצה מסמך מפורט מה מגיע לגני ילדים – החובה, הטרומ חובה ודוחות על התקציבים שקיבלו בשלוש שנים אחרונות. * תקציב יו"א ותקציב סיעת שניה שמגיע לגני הילדים לא הועבר שנתיים בנוסף לשנה הנוכחית. * תקציב יו"א לגני ילדים בחינוך המיוחד לא נתקבל מזה שלוש שנים. * העברה בסך 2000 ₪ מדי רבעון לא הועברה מזה שנתיים. 2. תחזוקה ובטיחות - הועלו טענות לתקלות ופערי בטיחות ותחזוקה בגני ילדים. צורף רשימת צרכים ופערים שנמסרה בישיבה שהתקיימה במועצה בתאריך 11.12.2018, טען כי חלק התקלות טופלו אך עדיין ישנן תקלות ופערי בטיחות שיש לתקן. נטען כי סדר העדיפות בטיפול בתחזוקת גני הילדים אינו סביר.	<u>קב"ט מוסדות חינוך התייחס כדלהלן:</u> 1. קב"ט מוס"ח אחריותו בנושא <u>ביטחון ובטיחות מוסדות חינוך</u>, תפקידי יישום נהלי ביטחון ובטיחות במוס"ח דרך טיפול ותיקון הליקויים לפי נהלי ביטחון ובטיחות וחוזר מנכ"ל ותקציב סיוע ממשרד החינוך. 2. בישיבה שנערכה הבוקר במשרדה של מנהלת אגף החינוך יחד עם רים ביראני, אנס חדיד (יו"ר ועד הורים) ועקאב ווהבה בנושא הדו"ח וסעיפיו התברר שכל הסעיפים הועלו על ידי הגננות כחלק מהפעלת "לחץ" לדרישות שלהן דרך נציגי הועד. 3. הגננות ונציגי ועד הורים אינם בעלי מקצוע והסמכה בתחום הביטחון והבטיחות. אין בגנים ובבתי הספר תקלות בטיחות בקדימות 0 (נוהל בבטיחות שמהווה סכנה מידית ומפגע חמור). נכון ישנם מנורות ושקעים מתוצרת ישנה אך הם לא מהווים מפגעי בטיחות כל עוד הם לא שבורים וחשופים. 4. בנושא גידור וסככות: למעט גן אלזנבק שטרם השלמנו התקנת גדר, גן חדש שהוקם לפני שבועיים שאר הגנים תקין ועומדים בדרישות ביטחון ובטיחות. 5. ממ"ד: בגנים בבעלות המועצה קיימים ממ"דים/מקלטים תקינים. בגנים שכורים על פי הנהלים נקבע מרחב הכי מוגן. 6. עזרה ראשונה וכיבוי אש: כל הצידוד תקין עבר בדיקה, טיפול והשלמה בחודש ספטמבר 2018 על פי הנהלים. 7. מתקני משחקים בחצר: הכל תקין, בוצע מבדק בטיחותי בחודש ספטמבר 2018. 8. תקשורת: הנושא בטיפול אחראי מחשוב במועצה מול החברה שזכתה במכרז תשתיות תקשורת, אבל צריך לציין שרוב התקלות בתקשורת בגלל חוסר ידע וניתוק מחדמל של צוות הגן. ברצוני לציין שכל נושא תחזוקת הגנים באחריות אגף חינוך ועובד תחזוקת גני ילדים, בטיפול בתחזוקה בכלל ובפרט במפגעי ותקלות בטיחות מתבצעות באופן מיידי ומקצועי.	ראה להלן



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים												
5.1 (המשך)	ראה לעיל	<u>מנהלת מחלקת החינוך</u> התייחסה לנושא הכספים כדלהלן : 1. רפורמת סייעת שניה- שולם לגנים תשע"ח (לאחר התערבותי בלבד). 2. רפורמת סייעת שניה – תשע"ט לא שולם. סך 82101.70 ש"ח. 3. יוח"א לגני חובה – שנתיים הגנים לא קיבלו! הכסף ניכנס למועצה. 4. תשלום רבעוני לכל הגנים בסך של 2000 ₪ מועבר לגנים באיחור מוגזם ורק לאחר אין סוף תזכורות!... 5. בתוכנית הלאומית הדיווחים נעשים בזמן אך תמיד הגזבר טוען שהכסף לא נכנס. כל פעם צריכים להציג בפניו הוכחה שהכסף אכן נכנס למועצה. יצוין כי בתאריך 27.1.2019 הוגשה בקשה למשרד החינוך / מחוז חיפה למימון מרכיבי ביטחון עבור מוסדות ביטחון. חרף פניות נישנות, <u>לא</u> נתקבלה התייחסות <u>גזבר המועצה</u> במועד שנקבע. אולם נמסרה התייחסות של גזבר המועצה <u>לדוח</u>. <u>תבוא להלן בעמוד הבא</u>. מעיון ברישומי תקציב גני הילדים במערכת הנהלת חשבונות – תקציב וביצוע, עולה כי הועברו תקציבים לגני הילדים; נוסף על כך יצוין כי לאחר מועד הגשת התלונה חל שיפור בנושא השתתפות בתקצוב גני הילדים והעברת הכספים לגני הילדים. חשוב <u>להימנע מעיכוב בהעברת הכספים ומטעויות בשיוך וברישום</u>. להלן ניתוני מערכת הנהלת חשבונות בנושא השתתפות בתקציב הגנים סעיף 1812300820 לשנים 2018-2020 (מחצית ראשונה 2020): <table><thead><tr><th>שנה</th><th>תקציב</th><th>ביצוע</th></tr></thead><tbody><tr><td>2018</td><td>232 א"ש</td><td>254,637 ₪</td></tr><tr><td>2019</td><td>230 א"ש</td><td>242,290 ₪</td></tr><tr><td>2020</td><td>230 א"ש</td><td>266,709 ₪</td></tr></tbody></table>	שנה	תקציב	ביצוע	2018	232 א"ש	254,637 ₪	2019	230 א"ש	242,290 ₪	2020	230 א"ש	266,709 ₪	להכין תוכנית רבעונית או תקופתית לאיתור פערי בטיחות וביטחון; לתקן או להסיר את הליקויים במסגרת תוכנית שקובעת את סדר עדיפויות, לוחות זמנים וגורם אחראי לכל פעולה. לבצע מבדקי ובדיקות בטיחות לפי דרישות משרד החינוך, לבצע תיקון לליקויים, ולאחר מכן לקיים בדיקה חוזרת שמאשרת את תיקון הליקויים. להעביר לוועד ההורים פירוט תקצוב מוסדות החינוך השנתי בתחילת שנת הלימודים ודיווח על ביצוע התקציב עם סגירת שנת הלימודים. לתקצב את מוסדות חינוך לפי מספר התלמידים, מאפייניו ולצרכיו (יוח"א, תוכנית ניצנים, סייעת שניה, חינוך מיוחד וכיו"ב); יש לקיים בקרה תקציבית חודשית ורבעונית אחר ביצוע וניצול התקציב תוך מיון לפי יעוד התקצוב.
שנה	תקציב	ביצוע													
2018	232 א"ש	254,637 ₪													
2019	230 א"ש	242,290 ₪													
2020	230 א"ש	266,709 ₪													



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5.1 (המשך)	ראו לעיל	<u>התייחסות גזבר המועצה לדוח כדלהלן :</u> " הרשות תיקצבה את גני הילדים בסך 8,000 ש"ח עבור רכישת חומרים לאורך השנה. הכספים מועברים בארבעה תשלומים רבעוניים שווים. ההעברות מבוצעות בזמן ולפעמים בעיכוב קל בכפוף לתזרים המזומנים. להזכיר שהשנים 2017, 2018 היו שנתיים קשות מבחינה תזרימית בהיעדר תכנית הבראה בתוקף. תשלומים למערכת החינוך (גנים וניהול עצמי) תמיד קבלו עדיפות ראשונה על ידי הגזבר. עיון בנתוני הנהלת החשבונות לשנים 2018-2020, כפי שמובאים על ידי המבקרת בדוח הזה, מראים מעבר לכל ספק כי "הגזבר" מעביר את התקציבים המגיעים לגנים ואפילו יותר! ההקצבות עבור סייעת שניה וגנ"י יוח"א מגיעים לרשות במסגרת דו"ח מיתר. מחלקת החינוך באמצעות הפיקוח שולחים בדרך כלל רשימות חלוקה של הכספים בין הגנים בהתאם להקצאות המשרד. הגזברות העבירה תמיד את הכספים בהתאם לרשימות שנתקבלו. ברצוני לציין, שבעניין כספים ייעודיים, זה באחריות מחלקת החינוך ורכזת הגנים להעביר לגזברות דרישה להעברת התקציב עם חלוקת הכסף בין המוטבים. בכל המקרים היו פניות מסודרות, הפניות כובדו ובוצעו. במקרים שהיו מחלוקות בעניין הסכומים וחלוקתם בין המוטבים, נעזרתי תמיד ביועצים שלנו מחברת הדר- ייעוץ לרשויות שהעבירו את הסכומים הנכונים. לעניין הערתה של מנהלת החינוך בעניין התוכנית הלאומית, אכן הכספים של התוכנית וגם ההרשאות התקציביות מגיעים באיחור רב מאד עד עצם היום, ובמקרים רבים בשל עיכובים בדווח לשיחור הכספים המבוצע באחריות רכזת התוכנית. פועל יוצא שהמועצה מממנת את הפעילות בתוכנית לאורך חודשים מכספים שאין לה. הטענות שלי בעניין מבוססות על נתונים המופיעים במרכבה וניתן לאמת אותם הלכה למעשה. תגובתה של מנהלת מחלקת החינוך מפתיעה אותי ואני דוחה אותה על הסף. אתייחס לתגובה באופן מפורט במועד מאוחר יותר."	



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5.2. ינואר 2019 קו ביוב בחלקה הנדסה – ביוב	המתלונן פנה בנושא קו ביוב שעובר בחלקתו בשכ' מזרחית. המתלונן טוען כי הוא פנה למועצה מספר פעמים, אף מהנדסת המועצה סיירה בשטח אך מאז לא השתנה דבר. המתלונן טוען כי הקו והעבודות התבצעו באופן לא מקצועי. הוא מבקש לבטל את קו ביוב זה, וכי בכוונתו לבצע עבודות בחלקה והוא רוצה להימנע מכל נזק שיתכן ויהיו.	לא התקדם הטיפול בתלונה זו, לא נמסרה התייחסות מחלקת ההנדסה. יחד עם זאת, הובהר למתלונן כי הגשת תלונה לאחר זמן רב (מעל ל- 15 שנה) ממועד ביצוע העבודות, מקשה על בירור נושאי התלונה. הממונה על תלונות הציבור ביקשה להוסיף תלונה זו לרשימת הפניות והתלונות של התושבים שהועברו לתאגיד המים והביוב.	לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור ולשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור במועד שנקבע.
5.3. אפריל 2019 תקלת בתשתית מים בסקעב הנדסה – מים	המתלונן טוען כי שבוע לפני פנייתו ביצע ניקוי עשביה ותשתית בטון מול ביתו כדי שלא יכנסו לביתו נחשים ויהיה נקי. הוא טוען כי באמצע העבודות, המחפרון ניתק קו המים שמגיע מהצינור הראשי, והוא ומשפחתו נשארו בלי מים! הוא פנה למועצה והסביר מה קרה, הבטיחו שחוזרים אליו ולא חזרו. הוא התקשר שוב ונמסר לו כי עובד מדור מים יסדר את הבעיה. בחלוף 3 ימים לאחר ניסיונות רבים ליצור קשר עם עובד מדור מים והמועצה, הוא פירסם פוסט בפייס בוק בנושא השירות. הוא קיבל תגובות מראש המועצה. המתלונן טוען כי הוא איש חוק וסדר ואין לו חוב למועצה. הוא ומשפחתו המונה תינוקת נשארו בלי מים והתקלה לא טופלה!! הוא טוען כי מדובר בצורך בסיסי וחיוני והוא נתקל בבעיות המתלונן הוסיף הוא שילם בעבור הצינורות מביתו עד לקו הראשי בהנחיית עובד מדור מים הקודם, למרות ששילם למועצה בעבור החיבור ומד המים אבל בכל זאת הוא שילם עוד פעם על מנת לבצע את החיבור במהירות.	למחרת לאחר הגשת התלונה, הגיע המתלונן למשרד הממונה על תלונות הציבור וביקש לקדם את הטיפול בתלונתו ולקדם אספקת המים בחזרה לביתו. הוסבר לו סטאטוס הטיפול בתלונתו. הוא הביע נכונות לשתף פעולה. <u>דווח</u> על ביצוע עבודות תיקון בקו המים וחיבור הנכס מחדש למערכת המים העירונית. בכך עילת התלונה המרכזית בא על תיקונה. אך <u>לא</u> נמסרה התייחסות פורמאלית של מחלקת ההנדסה כדי לסגור את התלונה! <u>בתשובה</u> הראשונית למתלונן נמסר לו כי הטיפול במשק המים והביוב הועבר לטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. יחד עם זאת, יערך בירור מול מחלקת ההנדסה. הוא נתבקש להודיע לממונה על התלונות בחזרה מתי חובר הנכס שלו למערכת המים העירונית? כמו-כן, הוא נתבקש להעביר ניתונים לענין חיבור המכס באמצעות עובד מדור מים הקודם שהוזכר בתלונתו. נוסף על כך, נוצר קשר טלפוני עם המתלונן מספר פעמים אולם לא היה מענה! המתלונן לא המציא ניתונים ומידע מבוסס שנתבקש למסור!	מאחר ומדובר בצורך בסיסי וחיוני לקיום שגרת חיים, יש לתעדף את הטיפול בתלונה זו. לא ניתן להשאיר דיירים בלי מים לפרק זמן ממושך. לקדם הסברה לתושבים לענין תיאום ביצוע עבודות בתשתית בסביבת ביתם והתאמה לתשתיות הקיימות או העתידיות (לפי הענין). לתעד באופן מלא כל פעולה שגרמה לפגיעה בתשתית ולמצות את הדין.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5.4 אפריל 2019 ביוב שדולף מחצר ביתם של השכנים בח'לת עלי הנדסה - ביוב	המתלונן הינו דייר בשכונת ח'לת עלי שאינה מבוייבת. המתלונן טוען כי אחרי חצי שעה מנקיונות והמון השקעה מסביב לבית, עדיין סובל ממי ביוב שזורם בסביבת ביתו, מהריחות והסירחון. הוא מציין כי אי אפשר לעבור ברגל.	הפניה הועברה לטיפול מחלקת ההנדסה מול תאגיד המים והביוב "פלגי מוצקין". לא התקדם הטיפול בתלונה זו, לא נמסרה התייחסות מחלקת ההנדסה.	לתאם מול תאגיד פלגי מוצקין את ההנחיות לטיפול בשפכי הביוב ומניעת מפגעים סביבתיים; ולפרסם אותם לציבור. לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור
5.5 אפריל 2019 פיצוי בגין נזק פיצוץ מים לביתו מינהל כללי וגזברות	המתלונן פנה בדרישה לפיצוי על נזק שנגרם לו כתוצאה מפיצוץ צינור מים של המועצה. הוא קיבל תשובתו של רכז נושא תביעות רכוש ונזקים שבה דוחים את דרישתו לפיצוי. המתלונן טוען כדלהלן: 1. במכתב לא נומקה סיבת הדחיה. 2. הרכז דן הודיע לו כי היועמ"ש של המועצה הציעה סכום של 2700 ₪. הוא נתבקש למסור לו את מכתב ההצעה אך סירב לתת לו. 3. ביום ההצפה, הגיע אליו הרכז הנ"ל ומסר לו שצריך להזמין שמאי כדי להעריך את הנזק. השמאי העריך את הנזק בסכום של 21,900 ₪ בצירוף מע"מ ושכ"ט בסך 1800 ₪. דבר שהועבר למועצה. 4. המתלונן טוען כי הוא השאיר הודעה ליועמ"ש לענין הסכום המזערי שקבעה, אך גם היא לא חזרה אליו. 5. המתלונן טוען לא הוצגו בפני הועדה כל הצילומים שהגיש. הן לא הוגשו ונעלמו...	התנהלו שתי שיחות עם המתלונן והוסבר לו השתלשלות הטיפול. הטיפול <u>הופסק מאחר והמתלונן הגיש תביעה משפטית בנושא התלונה</u> . מהבירור עולה כי ההצעה לפיצוי הועלתה על ידי רכז התביעות ללא כינוס הועדה הפנימית שדנה בנושא תביעות נזק ורכוש! רכז תביעות רכוש ונזק התייחס כי: * המתלונן קיבל תשובה לפנייתו הרבות. * דרישותו של המתלונן לא היתה מפורטת וחסרת מסמכים, בהתחלה הוא הניח רק חוות דעת של שמאי ללא פירוט לדרישת פיצוי. * נשלחו לו ולעו"ד שמייצג אותו בקשות לקבלת פירוט ומסמכים. * נתבקש להמציא מסמכים שלמים לרבות תמונות עבר וחשבונית כדי לבדוק טענותיו לגופן. * המתלונן מרבה להתקשר והוא דרש פיצוי מלא. * הוא הבהיר למתלונן כי לאור המסמכים החלקיים שהעביר וסכום הנזק המופרז שטוען לו, ימליץ בפני הועדה לתשלום סכום סמלי ככל שיסכים. אך המתלונן סירב.	לקבוע נוהל טיפול בתביעות רכוש ונזק לא ניתן להתחייב בשם המועצה ללא דיון ואישור הועדה המקצועית המוסמכת בה משתתפים מנכ"ל, גזבר והיועמ"ש של המועצה. לקיים דיון בועדה ולהוציא הודעה למתלונן על דעתה של הוועדה, בין היתר דרישות להשלם מסמכים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5.6 מאי 2019 המשך פעילות עסקית במגרש צמוד לבית מגורים – מטרד סביבתי איכות הסביבה + רישוי עסקים + פיקוח עירוני	המתלוננת הינה דיירת בשכונת הורדים/סיווניה. בצמוד לדירת המגורים שלה הופעל עסק. המתלוננת פנתה למשרד הגנת הסביבה ולגורמים שונים במועצה. היא העבירה פנייתה לממונה על תלונות הציבור. המתלוננת טוענת כי לפני שנה נפתח עסק של שטיפת רכבים. כתוצאה מהפעלת העסק נגרם לה ולבני משפחתה מטרד של רעש, מטרד של הרבה יתושים וחרקים שאי אפשר לשבת בחוץ והילדים סובלים מהרבה עקיצות ונחשים. היא מציינת כי הם פנו למפעיל העסק אשר הבטיח שהוא יסדר זאת אך לשווא. רק בשבוע האחרון המפעיל ביצע ריסוס לחרקים. החומר שריסס נכנס לבית דבר שפוגע בבריאותם. המתלוננת העלתה כי יש בהפעלת העסק גם מטרד רעש. המתלוננת פנתה בפעמים שונות ונישנות במהלך חודשי קיץ 2019, והיא העבירה סרטונים ותמונות שצילמה שמתעדות את הרעש מהשימוש ואת המים העומדים בעסק.	נערך בירור ומעקב טיפול מול הגורמים האחראיים והרבבלנטיים במועצה. הגורמים האחראיים במועצה פעלו להתריע ולהתרות במפעיל על פעילות העסק שמתנהלת ללא רישיון עסק ובנושא המטרדים שהועלו בתלונה. <u>מנהל מדור רישוי עסקים התייחס כדלהלן:</u> 1. לעסק הנ"ל הוצא צו סגירה ע"י ראש המועצה. 2. הטיפול בהפעלת הצו עבר למחלקת אכיפה – שיטור עירוני. 3. העסק פועל ללא רישיון עסק 4. נכון להיום לא הוגשה שום בקשה לפתיחת הליך רישוי. 5. בעל העסק הוזמן לבירור אצל ראש המועצה והובהר לו שעליו לפנות את המקום תוך חודש מיום הבירור. <u>מנהל שיטור עירוני</u> (גם פקח בתחום איכות הסביבה) התייחס כי: * השיטור העירוני היה אצל המפעיל בעסק וקיבל צו לסגור את העסק. * מסירת הצו בתאריך 10.7.19. * ראש המועצה אישר לו להתארגן במשך חודש ימים. * אם עד עכשיו לא עמד בהתחייבות נגיע אליו בשנית ונטפל בעניין. ** בחודש ספטמבר 2019 דווח באופן בלתי פורמאלי על הפסקת הפעילות העסקית במקום. המפעיל פירסם כי העסק לא גורם מטרדים לסביבה והוא העלה טענות לאכיפה בררנית עקב סגירת העסק. <u>לא</u> נמסר דיווח פורמאלי מסכם. אך הפעילות העסקית הופסקה ובכך עילת התלונה הסתיימה. יצוין כי במהלך הטיפול התנהלו שיחות והתכתבויות ביניים עם המתלוננת.	לקדם אכיפה לכלל העסקים המסוכנים ולעסקים שיוצרים מפגעים ופועלים ללא רישיון עסק מתאים כולל מוסכים, שטיפת רכבים ומכבסות. למנוע היווצרות מטרדים ומפגעים מפעילות עסקית באמצעות קידום צעדים להסדרה ולאכיפה כדין מוצע לגבש נוהל עבודה כולל מתווה טיפול אחיד וברור (לכל מצב).



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5.7 יולי 2019 מטרד מסוכן ומפגע תברואתי בביר דובל תברואה ואיכות הסביבה	המתלונן טוען כי מטרד מסוכן ומפגע בטיחותי ותברואתי שנמצא בצמוד למגרשו של פלוני. כל הפסולת נזרקה במקום על ידי אנשים חסרי אחריות בחשיכה, זה גורם לכמעט תאונה כל לילה במקום. המתלונן מבקש לפנות כל הפסולת ולחייב את מי שזרק בכל ההוצאות ולשלט את המקום שאסור לזרוק פסולת. כל מי רוצה לפנות פסולת ישים אותה ליד הבית שלו. הכניסה לביתו ולבתיים של הדיירים אינה הפקר!	לא נמסר דיווח פורמאלי בדבר איסוף ופינוי הפסולת. יש למסור דיווח והתייחסות פורמאלית לתלונה כדי שיתאפשר להשלים הטיפול. יחד עם זאת, נבדק באופן אקראי מול דיירת שכנה במהלך המחצית השניה לחודש יולי 2019, אשר מסרה כי פונתה פסולת יבשה מהשכונה כ- 3 משאיות. עקב כך נוצר קשר עם המתלונן בטלפון הנייד, אך לא היה מענה.	למנוע היווצרות מפגעים מכל סוג, ולגבש מתווה פעולה לסילוק או להסרת המפגע, תוך פרק זמן קצר. לאכוף את הוראות הדין כלפי העבריינים ויוצרי מפגעים.
5.8 יולי 2019 דליפת ביוב – מפגע סביבתי בדליה צעירה תברואה + הנדסה – ביוב תלונה חוזרת במועד הכנת דוח זה – יוני 2020	מדובר בתלונה חוזרת. המתלונן טוען כי ישנה גלישת מי ביוב מהמגרשים העיליים שמגיעה למגרשו. המתלונן טוען כי הוא ביקש התייחסות לגלישת מי הביוב הזורמים מקו ראשי שעובר ליד כניסת ביתו. הוא מציין כי ישנם הריחות לא נעימים והמצב בלתי נסבל, מים עומדים ומלא יתושים. הוא צירף צילום וידיו להמחשה. המתלונן טוען כי לא התקשרו ולא הודיעו על כוונה לסדר את העניין למרות שביקשתי מהם לפחות להגיע, להגיע להסתכל על מה שקורה ולחשוב איך לטפל בנושא. הוא מבקש לקדם טיפול יסודי.	הפניה הועברה לתאגיד המים והביוב "פלגי מוצקין" ולידיעת מהנדסת המועצה ולמעקב שלה מול תאגיד המים והביוב. דווח כי נעשה טיפול בסמוך למועד הגשת התלונה אך לא הפסיק את גלישת מי הביוב. המתלונן העלה כי בקשה לאטום את השוחה או להחליף קו הביוב שנמצא בסמוך לביתו. <u>מהנדס תפעול בתאגיד פלגי מוצקין התייחס כי :</u> לאחר הפניה האחרונה טופל הנושא ובוצע תיקון בשוחה. במידה ולתושב טענות נוספות, הוא מתבקש להגיע למשרדי התאגיד ולהעלות את הבעיה. <u>אחראי נושא תברואה ואיכות הסביבה במועצה (גם לתלונה מחודש 8/18)</u> התייחס לנושא מפגע היתושים כדלהלן : ברגע שידוע לכל מה מקור הבעיה, אזי צריך לטפל במפגע עצמו ובגורם ולחייבו לתקן את הבעיה הנטענת כולל הדברת יתושים לאחר התיקון. יתרה מכך אין למחלקתי תקציב לטפל במפגע מסוג זה של מים זורמים, זה חוזר על עצמו וכל הדברה לא תועיל. ...	להגדיר מחדש את מתווה הפעולה והטיפול במפגעי ביוב בתחום המועצה הן ברשות הרבים והן ברשות היחיד; לפרסם את ההנחיות ומתווה הפעולה לידיעת הציבור. להגדיר ולהסדיר מול תאגיד המים והביוב נושא ההדברה במוקדי המים והביוב בתחום המועצה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

6. פניות הציבור שנתקבלו בשנת 2019 – הטיפול הממונה בהן כמעט הסתיים עד למועד הדוח בשנת 2020

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
1. 8.1.2019 טלפונית + באמצעות וואטס אפ; היו פניות חוזרות התמוטטות כביש גישה והתדרדרות אבנים לכביש בשכונת יד לבנים הנדסה - בטיחות ותשתית מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונת יד לבנים דרך בי"ס חדשני. הפונה טוענת כי היתה התמוטטות כביש והתדרדרות אבנים מול ביתה. היא העבירה תמונות שצולמו. בערב באותו יום נתקבלה שיחה טלפונית מהשכנים (שהגישו בעבר תלונה נוספת בנושא מצב הכביש) כי בשל מזג האוויר כביש הגישה לבתייהם התמוטט ושקע ואבנים התדרדרו לעבר הכביש והמדרכה. הם הגדירו את המצב כמסוכן. הפונים ציינו כי ראש המועצה, מהנדסת המועצה וגורמים נוספים סיירו במקום ועמדו על חומרת המצב והסכנה הנשקפת. הם ציינו כי בשנה אשתקד אירעה התדרדרות אבנים וסחף חלקי של הכביש! הועברו תמונות שצולמו בשני האירועים הנ"ל. הפונים ציינו כי אין להם כביש גישה חלופי וכי מדובר בכביש שהמועצה סללה בעבר לפני תקופת האיחוד – בשנות התשעים. הפונים מבקשים הסרת המפגע, בניית קיר תומך גבוה ושיקום כביש הגישה שניזוק.	הבירור העלה כי קיים מפגע בטיחותי שהולך ומחמיר, וכי נשקפת סכנה למשתמשים ולדיירים בכביש הגישה ובכביש האזורי. הממונה על תלונות הציבור ביקשה להאיץ את הטיפול בנושאי התלונה בשל הסכנה הנשקפת ועל מנת להקל על סבלם של הדיירים. בפרט העדר הגישה הנוחה. בחודש פברואר 2019 עדכנה <u>מהנדסת המועצה</u> כי הפרוייקט נמצא בשלב מדידה שתועבר למתכנן להכנת תכנון כולל אומדן. בחודש מאי 2019 עדכנה <u>מהנדסת המועצה</u> כי: קיים דו"ח קונסטרוקטור ותכנון ראשוני הכולל אומדן. נשלחה בקשה לתקצוב למשרד שיכון ונמצאת בטיפול. מחכים לקבל הרשאה לצורך הכנת תב"ר ומכרז לביצוע. בחודש אוגוסט 2019 עדכנה <u>מהנדסת המועצה</u> – ביצוע העבודה יתקצב מתקציב שכונות ותיקות לשנת 2019. אין לי מספר להרשאה כי טרם קיבלנו אך ניתן לברר לפי סוג התקציב כלומר שכונות ותיקות 2019. לבינתיים הוכן מכרז מסגרת הכולל ביצוע עבודה זו. המכרז יפורסם לאחר הסדרת הזמנה. בחודש ספטמבר 2019 עדכנה <u>מהנדסת המועצה</u> – בשעה טובה התקבלה ההרשאה, שלחתי למנכ"ל והגזבר להכנת תב"ר ואישורו במליאה. מתכננת לפרסם את המכרז בסוף השבוע הקרוב. בחודש אוקטובר 2019 עדכנה <u>מהנדסת המועצה</u> – הביצוע של הקיר יהיה במסגרת מכרז 17/2019.. ננסה לזרז כמה שאפשר בחירת קבלן וחתימת חוזה ע"מ לבצע בהקדם האפשרי. בחודש ינואר 2020 עדכנה המהנדסת כי: החוזה עדיין בחתימות לכן לא ניתן צו התחלת עבודה. המוקדים לעיל יבוצעו באופן מיידי לאחר מתן צו התחלת העבודה. בחודש פברואר 2020 עדכנה המהנדסת כי: הקבלן עדיין לא קיבל את כל האישורים, חסר לו אישור חברת חשמל שזה חשוב מאד מקדמים קבלת האישור ואז יתחילו באופן מיידי.	להכין או לאמץ נהל עבודה שיכלול מתווה פעולה ולוחות זמנים לטיפול בהסרת מפגעים, בין היתר מפגעים בטיחותיים וסכנה לחיי אדם ולרכוש. להטמיע נהל זה במהלך העבודה של הרגיל של המועצה. ** בשבוע האחרון לחודש מרץ 2020 <u>עודכנה</u> הפונה ביחס למועד הצפוי לתחילת הביצוע. <u>דווח</u> כי ביצוע הפרוייקט החל בחודש אפריל 2020



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
2. 8.1.2019 טלפונית זרימת מי ביוב מהמגרשים העליים וחשש לגרימת נזק לבית מגורים הנדסה – ביוב לכאורה מוצדקת	הפונים הינם דיירים בשכונת יד לבנים. הפונים טוענים כי קיימת זרימת וגלישת מי ביוב למגרשם מהמגרשים העליים בשכונה. הפונים טוענים כי זרימת מי הביוב המתמשכת מסכנת את יסודות ביתם וגורמת נזקים לביתם, דבר המתבטא ברטיבות ובעובש ועוד. ** הפונים הראו תמונות שצילמו לתיעוד המפגע.	לא נמסר התייחסות ודיווח פורמאלי מאת מחלקת ההנדסה. הפניה (קיימת פניה נוספת מהדיירים במגרש העילי) נכללה ברשימת הפניות והתלונות שהכינה הממונה על תלונות הציבור בתחום המים והביוב שהועברה לידיעת ולהמשך טיפול תאגיד המים והביוב "פלגי מוצקין".	לגבש מתווה עבודה לטיפול במפגעים, הן מפגעים סביבתיים והן מפגעים בטיחותיים, הקובע מי הם גורמים אחראיים לכל מטלה ומשימה, את בקורות בתהליך, ומגדיר את לוחות זמנים להשלמת המטלה או המשימה.
3. 9.1.2019 טלפונית עיכוב מתמשך בטיפול בנזילת מים תת – קרקעית במגרש בשכונת סיווניה הנדסה – מים מוצדקת	המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למועצה, בעיקר למוקד העירוני, וזאת בחודש וחצי החודש האחרונים, אך לא טופלה הבעיה הקיימת! המתלונן טוען כי ישנה נזילת מים תת-קרקעית שקיימת במגרש שבו מתגורר הבן שלו בשכונת סיווניה. הוא מבקש תיקון נזילת המים ללא עיכוב נוסף!	לא הועברה הודעה פורמאלית לממונה על תלונות הציבור במועדים שנקבעו לכך. אך נמסר כי הבעיה בקו טופלה. הדבר אומת מול הדייר.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ובמיוחד כשמדובר בפיצוץ/ תקלה בתשתית או במפגע לבדוק את מצב הקו נושא התלונה, לטפל בבעיה כדי למנוע את הישנות התקלה.
4. 16.1.2019 טלפונית תקלות באיסוף ופינוי פסולת ביתית תברואה – פסולת רטובה מוצדקת	המתלונן פונה בפניה חוזרת. המתלונן הודיע כי לא אספו את פסולת הרטובה מביתו באותו יום למרות שאספו מהשכונה ומהבתים הסמוכים! הוא הודיע כי אצלו אין בעיה של גישה לפח האשפה. המתלונן הוסיף כי לפני פחות מחודשיים הוא הודיע למועצה על תקלות בנושא. הוא אינו מבין למה התקלה חוזרת על עצמה! הוא תוהה איך המועצה לא מונעת הישנות התקלה מול הקבלן המבצע? הוא טוען כי פנה ללשכת ראש המועצה ...	<u>אחראי נושא התברואה ואיכות הסביבה</u> במועצה התייחס ודיווח – זכור לי שביקרתי יחד עם העובד המלווה את השירות והבעיה נפתר מאז. התנהלה שיחה עם המתלונן. ** חשוב לקיים מעקב ובקרה סדירה אחר ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת הביתית.	למנוע את הישנות תקלות במתן שירות איסוף ופינוי פסולת רטובה וליישם את תנאי ההתקשרות עם החברה הקבלנית לנקוט מול החברה הקבלנית דנן בצעדים המתחייבים ולהעמיד את החברה הקבלנית על מחדליה ו/או התקלות בביצוע השירות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
5. 16.1.2019 פניה טלפונית + פניות חוזרות במהלך שנת 2019 ותחילת שנת 2020 גם באמצעות רשת הוואטס אפ זרימת מי ביוב משטח בית ספר למגרש פרטי הגובל בשכונת סיוניה/הורדים הנדסה – ביוב מוצדקת	המתלונן הינו דייר במגרש שנמצא בסמוך לבית ספר. המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות לפני למעלה מחודשיים, ולמרות הניסיון לטפל בבעיה, מי הביוב עדיין זורמים למגרשו והבעיה עדיין קיימת ! המתלונן טוען כי קיימת זרימת מי ביוב מהמגרש עליו בנוי בית ספר יסודי מזה תקופה העולה על חודשיים. הוא מסביר כי מי הביוב גולשים מצינור הביוב המחבר את המבנה של בית הספר לבין מערכת הביוב העירונית. הוא הוסיף כי לפני תקופה מסוימת, הגיע מפעיל הביובית לשטח בתיאום עם מנהל מחלקת התחזוקה כדי לטפל בבעיה ובקו, אך הוא לא הצליח לפתור את הבעיה. אף המפעיל מסר לו כי הקו לא תקין ושביר ! המתלונן מבקש לטפל ביסודיות בבעיה ולהפסיק את גלישת מי הביוב למגרשו. המתלונן הביע נכונות לסייע למועצה בכלים הנדסיים ובאמצעים שברשותו על מנת לפתור את התקלה ולהפסיק את הסבל ואי נוחיות שנגרם לו ולבני משפחתו. ** המתלונן העביר סרטונים ותמונות.	בירור התלונה/הפניה נמשך זמן רב שאינו סביר, קל וחומר כשמדובר במפגע סביבתי שמקורו מנכס ציבורי !! בעיקר מאחר והיתה אי בהירות לגבי מי אחראי לתיקון התקלה. בתשתית הביוב שנמצאת בשטחו של מוסד ציבורי! התנהל מעקב תקופתי אחר התקדמות הטיפול בנושא הפניה, והתקיימו שיחות עם המתלונן בדבר השתלשלות הטיפול, וזאת עד למועד סיום הטיפול. הבירור העלה כי קיים חוסר תיאום ומעקב שיטתי בין הגורמים האחראים על נושא תשתית המים והביוב וטיפול במפגעים במועצה, ובין המועצה לבין תאגיד המים והביוב. בסוף חודש יולי 2019 מסר מהנדס התפעול בתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין כי : אחרי סיור בשטח הביה"ס והסביבה, נמצא כי מערכת הביוב של ביה"ס סתומה. ישנה שוחה בשטח ביה"ס, אשר נמצאת ממול לנקודת גלישת הביוב, לשטח הפרטי של התושב. בחודש נובמבר 2019 דיווחה מהנדסת המועצה, לאחר סיור בשטח יחד עם מנהדס התפעול בתאגיד המים והביוב הנ"ל כי : נראה כי המקום שיש בו הצטברות של מי ביוב הינו השטח שגובל בבית הספר. פתחנו את השוחה בחצר בית הספר והיא סתומה, כנראה המשך הקו בתוך המגרש יש בו שבר וגורם לנזילה ולסתימה. הפתרון הוא לשטוף את הקו ולצלם כדי לדעת מה הבעיה באמת ואיפה נדרשת הזמנת עבודה לשטיפה וצילום... ** דווח על תיקון השבר בקו הביוב בתאריך 10.3.2019.	לקצר את זמן הבירור והטיפול בתלונות ובפניות הציבור, בפרט כשמדובר במפגע או תקלה בתשתית עירונית. להגדיר מחדש את תחומי האחריות ודרכי הפעולה בין המועצה לבין תאגיד המים והביוב בנושא מערכות מים וביוב בנכסים ציבוריים. למפות את מוקדי ביוב וניקוז בעייתיים, ולקיים מבדקים תקופתיים למערכות הביוב והמים במוסדות הציבור כולל מוסדות החינוך; להעביר מידע זה לידיעת הגורמים האחראיים במועצה על מנת לבחון את דרך הטיפול היעילה והכדאית במסגרת תוכנית העבודה; ולתחזק את המערכות כנדרש ובאופן נאות ותדיר.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
6. 22.1.2019 פניה אישית – משרד פניה חוזרת 4.8.2019 עיצוב בחיבור נכס למפעל המים בשכונת סקעב הנדסה – מים מוצדקת	הפונה מסר כי הוא ביקש לחבר את נכס שמיועד למגורי הבן שלו לרשת המים העירונית. הוא הגיש בקשה ואושרה, גם הסדיר את התשלום במחלקת הגביה במועצה. המתלונן טוען כי הוא ניגש לעובד מדור מים לביצוע החיבור, שמסר לו כי הוא יבצע את העבודה אך ישנן בקשות קודמות של תושבים. בפניה חוזרת לאותו עובד מדור מים, נמסר למתלונן כי יש לפנות למחלקת הגביה לקבלת אישור התקנה. הוא פנה למחלקת הגביה והשיג את האישור. לאחר מכן, המתלונן פנה שוב לעובד מדור מים דן, הוא נענה שיש להמתין והתגובה לטענתו לא היתה מכבדת!	לא היה דיווח פורמאלי בדבר ביצוע חיבור הנכס והתייחסות של מחלקת ההנדסה ומדור מים לרבות לענין הטיפול בחיבורי נכסים והתקנת מדי מים. חרף בקשה מפורשת של הממונה על תלונות הציבור, לא הועברו רשימת החיבורים וההתקנות שהמועצה ביצעה ורשימת הבקשות שטרם בוצעו ו/או הושלם הטיפול בהן. דבר שלא מאפשר לממונה על תלונות הציבור לברר את התלונה באופן יעיל ויסודי. מנהל מחלקת הגביה התייחס – על-פי סיכום בין המועצה לבין תאגיד המים והביוב, העברתי רשימה של תושבים ששילמו עבור אגרת צנרת. התושה יכול לפנות לתאגיד המים על מנת שיתקינו מד המים. אם חסר אישור או דרישה, אנו למען התושב. מספר גדול של תושבים פנו לתאגיד וקיבלו שירות. ** נמסר כי בוצע חיבור !	לקבוע אמות מידה לאספקת השירות לתושבים; ולגבש נוהל טיפול שמתאר את תהליך העבודה לביצוע החיבור/הבדיקה/האספקה או ההתקנה (לפי הענין) ** הפניה נתקבלה במועד הסמוך להעברת הטיפול לתאגיד המים והביוב, היתה אי בהירות בנוגע לדרכי הפעולה ביחס למספר סוגיות הנוגעות להעברת ניהול משק המים והביוב והשלמת פעולות.
7. 30.1.2019 פניה טלפונית מפגע בטיחותי עקב עיצוב בהשלמת עבודות טיח בנכס הגובל בכביש הנדסה – בטיחות מוצדקת	הפונה ביקש לא לחשוף את זהותו. הפונה טוען כי מתבצעות עבודות טיח / עבודות חיפוי אבן בכביש צר, שמחבר בין כביש ראשי בגלעין הישוב לבין כביש שמוביל לרחבת אל-דוואר, מזה כ-3 חודשים. הפונה הוסיף כי הוצבו פיגומים לביצוע העבודות שמפריעים לעוברי אורח, בין היתר לרכבים !! הפונה מבקש למנוע את הסכנה.	מנהל מחלקת התחזוקה וממונה הבטיחות התייחס כי : אכן נכון, הפיגום מהווה מפגע , כמו כן בנוי בצורה לא בטיחותית. הנושא בתחום אחריות הפיקוח הכללי. מבדיקה במקום נשאו התלונה, עד לתאריך 19.3.2019 הפיגום עדיין נמצא במקום ולכן המפגע לא הוסר! בחודש מרץ 2019 דיווח הפקת במועצה כי : לאחר שיחה עם הקבלן בעל הפיגום, לדבריו היה עיצוב בגלל הגשם והבטיח תוך שבוע ימים מסיים את העבודה ומוריד את הפיגום.	לנקוט כלפי הדייר שיצר את המפגע בהליך כמתחייב בדין, ולפעול לסילוק המפגע ולמניעת הסכנה לעוברי אורח. מוצע לאמץ או לגבש נוהל אכיפה למניעת מפגעי בטיחות בביצוע עבודות פיתוח ובניה על-ידי הדיירים בשטחים ציבוריים



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
8. 17.2.2019 פניה אישית - משרד העדר תאורה בסביבת מגורים בשכונת דליה צעירה הנדסה – תאורה מוצדקת	המתלונן/הפונה טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למחלקת ההנדסה בענין העדר תאורה נאותה בסביבת המגורים שלו, דבר שמקשה עליו בהיותו נכה מתקשה בניידות. המתלונן טוען כי ליד ביתו נמצא עמוד חשמל עליו מותקן מאור רחובות. המועצה אינה מטפלת בהחלפת מנורות בשוטף ובתדירות קבועה עד שנהיה חושך בשכונה ! הוא הוסיף כי גם כשמתקנים ומחליפים את המנורות במאור הרחובות בשכונתו, המנורה שעל העמוד דולקת לפרק זמן קצר של 2-3 ימים ונשרפת ! המתלונן טוען כי הוא העלה את הבעיה בפני מחלקת ההנדסה, וביקש לבדוק את העמוד עצמו ולתקן את התקלה וזאת לפני החלפת המנורה.	<u>מנהל מחלקת התחזוקה</u> הודיע כי : בתאריך 19.2.2019 טופל על-ידי חשמלאי ומנוף. יחד עם זאת, לא נמסרה התייחסות לענין הישנות התקלה שמעלה המתלונן. ** לבדוק את הישנות התקלה במערכת החשמל בשכונת דליה צעירה שהמתלונן מצביע עליה.	לקיים בקרה נוקבת בתחום החשמל העירוני ומאור הרחובות. בהתאם מוצע להכין תוכנית עבודה שנתית מענה יעיל אף מקדמת התייעלות ושיפור בניהול תחום זה. לפעול על-פי נוהל עבודה ברור לטיפול במפגעים סביבתיים ובטיחותיים, שיכלול לוח זמנים סביר וקצר להשלמת הטיפול. לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף, בין היתר, תיקון תקלות במערכת החשמל והחלפת מנורות.
9. 11.3.2019 פניה אישית – משרד + טלפונית - פניות חוזרות העדר תאורה ומפגעים בטיחותיים בכביש בח'לת חמזה הנדסה – תאורה ובטיחות מוצדקת	המתלונן/הפונה טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למחלקת ההנדסה בפרט ולמועצה בכלל ! המתלונן העלה את הבעיות להלן : - העדר תאורה באזור מגוריו מזה תקופה של שלוש שנים !! ההסבר שקיבל מנציג המועצה הוא כי אין קבלן ! הוא מצין כי הוא גר באזור קצה שמוקף ביער. חזירי בר מגיעים בתדירות יומית ובעונות הקיץ ישנם הרבה נחשים. - בכביש הגישה לביתו קיים בור עמוק שנפער לפני כחודשיים עקב תנאי מזג האוויר הקשים. הוא פנה למועצה, ואף הראה את הבור לקבלן שעבד מטעם המועצה באזור מאזוריו באותה תקופה. - ברחבי השכונה ישנן מדרכות חסומות או הרוסות שאינן מאפשרות מעבר של הולכי רגל באופן בטוח ונוח. ** בהמשך הפונה ביקש תיקון מאור הכבישים בקטע הקיים בכביש הגישה ולהרחיב את הרשת כך שתהיה תאורה עד לביתו.	<u>מנהל מחלקת התחזוקה</u> התייחס כי : אין תשתית. הכביש חייב ביצוע אספלט כללי. הטלאות יבוצעו במסגרת ההזמנה הבאה. באשר לתאורה נמסר כי אין המשך עמודי רשת. עמוד אחרון בסוף קו רשת נמצא במרחק של עשרות מטרים מביתו של הפונה עקב סיור שנערך בשטח בהשתתפות מהנדסת המועצה בחודש 4/2019, <u>המהנדסת</u> קבעה כי יש לבצע טיפול יסודי לכביש ולא במסגרת ההטלאות. ** נתקבל דווח כי בוצעו תיקון ספלט/הטלאה בכביש ותיקון תאורה בקטע שיש ברשת. אך מחייב המשך טיפול.	לקיים סיורי בדיקה תקופתיים לאיתור מפגעים בטיחותיים. מוצע אחת ל- 10 ימים. לטפל בסילוק מפגעי בטיחות ומניעת כל נזק לרכוש ולאדם, תוך פרק זמן סביר וקצר ככל הניתן. למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים תעבורתיים ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר. להרחיב את רשת החשמל והתאורה או לשדרג את מערך התאורה העירונית באזורי פריפריאליים בכלל ובאזור נשוא התלונה בפרט. לפקח על ביצוע עבודות הקבלניות בזמן אמת



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
10. 28.3.2019 טלפונית + פניות חוזרות החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע פרוייקט ניקוז וחיבור נכס בשכונת קשקוש לרשת הביוב הנדסה – תשתית ניקוז; ביוב מוצדקת	המתלונן/הפונה טוען כי לפני מספר חודשים במהלך שנת 2018, המועצה ביצעה פרוייקט הנחת קווי ניקוז באזור בית ספר יסודי א, כאשר הקו הראשי עובר במגרש שבבעלותם. הוא טוען כי משפחתו הסכימה להעברת קו הניקוז בכפוף לחיבור הנכס למערכת הביוב העירונית. המתלונן טוען כי פרוייקט הנחת קו הניקוז התבצע ובוצעה תשתית לחיבור הנכס למערכת הביוב העירונית. אך הוא אינו בטוח האם חובר הנכס למערכת הביוב העירונית והאם החיבור מתאים. הוא הוסיף כי שבועיים ביצוע אספלט והחזרת המצב לקדמותו שכבת האספלט "קרסה"! הקבלן המבצע תיקן את המצעים ושכבת האספלט. אך בחלוף זמן קצר, שוב "קרסה" שכבת האספלט! המתלונן פנה לעובד מחלקת ההנדסה שמלווה את הפרוייקט לתיקון האספלט והחזרת המצב לקדמותו. הוא מבקש לקבל אישור פורמלי כי הנכס על כל חלקיו, חובר לרשת הביוב.	מהנדסת המועצה התייחסה בחודש נובמבר 2019 כדלהלן: הנושא טופל והכל בסדר אצלו. ... לאחר פנייתך בעבר העברתי בקשה למפקח לבדוק את הטענות ולטפל מול הקבלן. בבדיקה שביצעתי אתמול מסר המפקח כי הנושא טופל ודיבר עם התושב שמסר כי הטיפול לשביעות רצונו. ** התנהלה שיחה בענין זה מול המתלונן לענין הדיווח. הוא הביע את שביעות רצונו ומסר כי העבודות התבצעו במהלך חודש 9-10/2019.	לפקח בזמן אמת ובאופן יסודי מוקפד על ביצוע כל שלבי הפרוייקט. לטפל בריג'קטים ובפניות הדיירים במהלך ביצוע הפרוייקט ובסמוך למועד סיומו ובמסגרת תקופת הבדק, לתעד את דרך הטיפול ואת התוצאות. לקצר את זמן הטיפול בפניות/בתלונות הציבור
11. 2.4.2019 טלפונית + פניות חוזרות עיכוב באיסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם בח'לת אל ג'מל תברואה וסביבה- פסולת יבשה מוצדקת	הפונה/המתלונן טוען כי היו פניות שונות ונישנות למוקד ולמחלקת התברואה. המתלונן טוען כי לפני 6 חודשים היתה לו ערימת פסולת גזם, לצדה היתה פסולת מסוג מתכת. הוא הודיע לנציגי המועצה אך הפסולת לא פונתה. ההיפך הוא קיבל הודעה כי מדובר בפסולת של מעורבת של גזם ומתכת שלא ניתן לפנות. המתלונן טוען כי הפסולת היתה מופרדת! המתלונן כי לאחר פרק זמן מסוים, פסולת המתכת נאספה על-ידי מישוה מקומי ונשארו שתי חתיכות מתכת גדולות שהן מונחות לצדו של הקיר. המתלונן טוען כי הפסולת לא פונתה למרות שהמנוף הגיע לאזור ופינה אצל אנשים שונים. הוא הכניס את הפסולת באחד מכלי האצירה שיש לו והפסולת פונתה בשלבים. לפני כחודש נוצרה ערימה חדשה. הוא העביר תמונות למוקדנית ולעובד שמלווה את המנוף. אך שוב חרף פניותיו, הפסולת לא פונתה! הוא מעלה את הסיכון לשריפה והמפגע הסביבתי שהולך ונהיה יותר קשה.	העובד המלווה את המנוף העלה הסבר שונה. דווח מהמוקד כי הפסולת נאספה ופונתה בתאריך 13.5.2019. הדבר אומת מול המתלונן. חשוב לשלב את הטיפול בפניות התושבים בתוכנית העבודה השבועית של משאית המנוף, לפי סדר קדימות. במידה וישנו צורך בתיגבור שירות זה, בפרט במועדים מסוימים, יש לקדם זאת.	למנוע היווצרות מפגעים בטיחותיים וסביבתיים, ולפעול לסילוקם על-פי תהליך עבודה מובנה ומוגדר, שיכלול לוח זמנים סביר וקצר להשלמת הטיפול. לפרסם הנחיות לציבור בנושא טיפול הטיפול בפסולת ואופן הפינוי.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
12. 8.4.2019 פניה בכתב - העתק סכנת חיים בכביש בשכונת ח'לת על גוש 11505 הנדסה – תשתית בטיחות מוצדקת	הפונה פנה בשמו ובשם ועד שכונת ח'לת על למהנדסת המועצה לפתרון בעיה בה הם נתקלים. הפונה מעלה כי הכביש השכונתי המתוכנן מרחיב את הכביש המנדטורי ל- 6 מטרים. הפונה טוען אחד הדיירים ביצע חפירה והשאיר הכביש ברוחב של 3 מטרים שהיה 5 מטרים לפני החפירה. במצב זה, מצב הכביש אינו מאפשר כניסה לבתיהם של הדיירים בבטחה, משאיות האשפה מתקשות לעבור וישנה סכנה למפולת הכביש בשל הגשמים. המתלונן מציין כי ידוע כי הפיקוח והשיטור העירוני ביקר בשטח והזהיר יוצר המפגע וביקשו להחזיר מצב הכביש לקדמותו. הדייר הנ"ל הציב גדר קלה שיום למחרת נפלה בגלל הגשמים. הפונה והדיירים פנו לדייר שיצר המפגע, הם הסבירו לו שהכביש הפך למסוכן, והציעו לו שיחזיר את המצב לקדמותו אך הוא סירב להצעתם. הפונה מבקש טיפול מיידי בכביש. צורפו תמונות של הכביש.	<u>מנהל מחלקת התחזוקה וממונה הבטיחות הישובי</u> התייחס כדלהלן : 1. ביקרתי במקום, המצב מסוכן בשל החפירה אשר ביצע פלוני. 2. צריך להוציא מכתב דחוף מאגף ההנדסה על מנת להחזיר את המצב לקדמותו, ואף לתמוך הכביש. 3. חלה על מר מי שיצר המפגע החובה לגדר לבטח לכל אורך החפירה בגידור תקני יציב, כולל שילוט המורה על הסכנה במקום. 4. במידת הצורך יצא מכתב של ממונה הבטיחות יישובי הח"מ לתושב ע"מ למנוע התדרדרות, וקריסה של הכביש. 5. שוחחתי עם מנהל הפיקוח העירוני על מנת לפנות שוב אישית לתושב להחזרת המצב לקדמותו. ** לא נמסר דיווח נוסף !	לבצע סריקה ומיפוי שבועי לאיתור מפגעים וסכנות בכבישים, ולסלק או להסיר אותם תוך פרק זמן קצר ככל הניתן, ולמנוע כל פגיעה או סכנה לציבור. לבחון את הכשלים והעיוותים בשטח, שנובעים בעיקר מאילוצי תכנון, או מחפירה או מבניה קיימת; ולקדם דרכים לטיפול בהסרתם או לשיפור מתן שירות יעיל וסדיר. לנקוט בהליך המשפטי המתחייב כלפי יוצר המפגע שמסכן חיי אדם ולמצות את הדין.
13. 16.4.2019 טלפונית + פניה חוזרת ריבוד וטיפול בכביש באזור מזרחי הנדסה – תשתית בטיחות מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונה מזרחית הסמוכה לאזור מרכז התרבות. הפונה טוען כי מצב כביש הגישה באזור מגוריו מחייב ריבוד וטיפול. הוא מציין כי בכביש יש שקיעות ובורות (אמנם לא עמוקים). הפונה טוען כי הוא פנה לגורמים במועצה אך לא התקדם הטיפול בנושא זה. הוא מציין כי מתוכנן לערוך אירוע חגיגי והוא מבקש לרבד את הכביש בהקדם. צורפו תמונות למצב כביש הגישה.	נמסר כי בוצע ריבוד אספלט ותיקון לכביש הגישה בחודשים מאי-יוני 2020. הדבר <u>אומת</u> מול הפונה אשר הביע שביעות רצונו.	למפות מצב הכבישים בסקר תשתיות שנת; בהתאם למצב הכביש לקבוע את סדר הקדימות לטיפול; לשלב את שידרוג או תיקון הכביש בתוכנית העבודה השנתית או הרב-שנתית; ולהקצות / לגייס מקורות תקציביים לכך



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
14. 1.5.2019 פניה בכתב – העתק + טלפונית השגה על חיוב נכס במערכת הגביה וההגדרה כסרבן גזברות - גביה לכאורה מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונת רנדה. הפונה מעלה טענות במסגרת מכתב שהוגדר השגה על קביעת חיוב הארנונה עקב מדידה שבוצעה לנכס שבבעלותם. הפונה ציינה בפנייתה כי הם הוגדרו "סרבן" ! הם לא סירבו למדידה אלא פשוט לא נכחו בביתם. המודדים ביקשו מהבן שלהם למדוד (הבן מתגורר באוץ נכס ביחידה נפרדת); אך בנם ביקש שיחזרו פעם אחרת כשהם נוכחים בבית. הפונה טוענת כי היא ביקשה שיתאמו עמם ויגיעו למדידת הנכס. הפונה ביקשה לבצע מדידה בתיאום עמם כשהם נוכחים בבית, לאחר ביצוע המדידה וקבלת תוצאותיה יוסדר התשלום בהתאם.	<u>מנהל מחלקת הגביה ומנהל הארנונה</u> בסמוך למועד קבלת הפניה התייחס: בבדיקה שבצעתי אכן התושבים הופיעו ברשימת הסרבנים והם סרבו למדידה. בודק מול החברה להוכיח זאת. לטענת התושבת חובה עליה לתאם מועד למדידה. למרות זאת עוד שהתקבל המייל, ביקשתי מדידה חוזרת לנכס כולל חלוקה. עם סיום ההליך תשלח שומת ארנונה כחוק. <u>מנהל מחלקת הגביה</u> דווח כי בוצעה מדידה בתיאום עם הנישום. מדובר בנכס שמכיל 3 יחידות של ההורים ושני בנים שלהם. <u>יצוין כי לא הועבר לממונה על תלונות דיווח מפורט לענין המדידה שבוצעה בנכס ועמדת חברת המדידה.</u>	לפקח בזמן אמת באופן נוקב על הליך ביצוע המדידות של הנכסים באמצעות חברת המדידה שמספקת את השירות למועצה. ליישם את הוראות המכרז וההתקשרות בנושא סקר נכסים וביצוע מדידות חברת המדידה מחוייבת ליידע את הנישום בדבר כוונתה לבצע מדידה ולתאם זאת עמו; הגדרתו כסרבן היא לאחר מיצוי ההליך הקבוע בהתקשרות
15. 1.5.2019 טלפונית + רשת וואטס אפ הפעלת מאור כבישים בשעות האור הנדסה - תאורה מוצדקת חלקית	הפונה מעלה כי למה בשעה זו (15:00 – 15:30) העמודים דולקים בחלק משכונות דלית אל כרמל וזה עכשיו בשכונה המזרחית והמתנ"ס. הוא מביע תמיהה למה המועצה לא מתייעלת בנושא זה. בפנייתו החוזרת בחלוף כשבועיים, הפונה מעלה כי השמש עדיין זורחת והתאורה ברחובות דולקת. הפונה מציין כי הוא נסע ברחוב הראשי שליד בנין המועצה, כל השוק והכל דולק. למה ?? ** הפונה העביר תמונות שצילם באמצעות רשת הוואטס אפ.	<u>המנדסת המועצה</u> עדכנה באשר לפניה החוזרת כי: <u>יבוצע כיוון ועדכון לתיימר.</u> באשר לפניה הראשונה, <u>המנדסת המועצה ומנהל מחלקת התחזוקה</u> כי מבוצעות עבודות תיקון ברשת החשמל העירונית ובמאור הכבישים באמצעות קבלן עם מנוף. ראוי לבצע כיוון בסיום העבודות ברשת.	לקיים תחזוקה תקופתית למאור הכבישים ולהתאים את הפעלת מאור הכבישים לשעות החשיכה בעונות השונות. לערוך סיורי בדיקה יומיים למאור הכבישים, ולבצע כיוון למערכת ההפעלה באמצעות חשמלאי מורשה ומאושר ע"י חברת החשמל



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
16. 1.5.2019 פניה אישית – משרד דרישה להקלה בגיבוש הסדר תשלום לסכום שנפסק בתביעת רכוש מינהל כללי וגזברות	הפונה פנה עקב דרישה שקיבל מהמועצה לשלם את החוב, לאור פסק דין שניתן במסגרת תביעה שהגישה המועצה לפיצוי בגין נזק שנגרם לרכושה בתאונת דרכים שבנו היה מעורב בה. הפונה מבקש להפחית את סכום ההוצאות והפרשי הריבית וההצמדה שחויב בהם, וזאת בשל מצבם הכלכלי ובריאותי הקשה והמתמשך.	הפניה הועברה לטיפול הועדה לטיפול בתביעות רכוש ונזק – מנכ"ל המועצה, גזבר המועצה והיועצת המשפטית. <u>דווח</u> בהמשך על הסדרת התשלום וסגירת התיק.	לקבוע נוהל טיפול בתביעות רכוש ונזק עד לתשלום הסכום שנפסק.
17. 2.5.2019 פניה אישית - משרד קולטן לא תקין וקו ניקוז להחלפה בכניסה לשכונת יד לבנים הנדסה – תשתית ניקוז מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת יד לבנים. הפונה העלה כי באזור מגוריו קיים קולטן לא תקין שאינו מותאם למפלס הכביש וקו הניקוז מחייב החלפה. מדובר בעבודה שלא הושלמה על ידי הקבלן שביצע העבודות מול מגרשו של השכן. יצוין כי קיימת פניה/תלונה נוספת של השכן/דייר נוסף שהוגשה בעבר.	בחודש יוני 2020 <u>דיווח מנהל מחלקת התחזוקה</u> במועצה כי הוחלף קו הניקוז נשוא הפניה שנמצא סתום ומחייב החלפה. הוא העביר תמונות שמתעדות את הקו לפני ההחלפה ולאחר מכן.	לקצר את זמן הטיפול בתלונות ובפניות הציבור לערוך סקר שנתית למצב התשתיות כולל תשתית הניקוז; לקדם תוכנית טיפול כוללנית לקווי ולתשתיות הניקוז; ולגייס מקורות תקציב מתאימים. לקיים תחזוקה תקופתית מונעת של מערכות הניקוז.
18. 7.5.2019 טלפונית + רשת וואטס-אפ פינוי פסולת גושית עקב שיפוצים תברואה ואיכות הסביבה – פסולת גושית מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר בשכונת המערבית הישנה. הוא טוען כי הוא פנה למוקד ולעובד שמלווה את רכב שמבצע איסוף ופינוי פסולת יבשה. העובד הבטיח שהוא חוזר אליו ואך לא עשה! הפונה טוען כי העובד הנ"ל מתחמק. בהמשך היו פניות חוזרות של המתלונן הנ"ל באותו ענין לאחר הפרדת הפסולת! לבסוף, לאחר התכתבויות ושיחות, הודיע הפונה כי חרף פנייתו לא פונתה פסולת הגזם ושאריות השיפוצים.	<u>העובד המעורב</u> מסר כי מדובר בפסולת בנין. לכן הוא להגיע!! <u>אחראי נושא התברואה ואיכות הסביבה והפקח</u> במועצה מסרו כי מדובר בפסולת יבשה מעורבת. <u>דווח</u> על איסוף ופינוי הפסולת היבשה של גזם ושל שאריות שיפוצים וחפצים מיושנים, לאחר ביצוע ההפרדה.	לפרסם הנחיות לציבור לענין טיפול פסולת מכל סוג; לפרסם הנחיות כולל בנוגע לאתרים מורשים שניתן לפנות אליהם פסולת בנין ועפר. לטפל בפניות דיירים ולמסור הודעה מתאימה לדייר לענין סוג הפסולת שניתן לפנות, ודרך הטיפול בה על מנת שיתאפשר איסוף ופינוי הפסולת ביעילות, לדוגמה : הפרדה.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
19. 12.5.2019 טלפונית הסעת חניך רווחה למוסד טיפולי - חינוכי רווחה מוצדקת חלקית* (*) טיפול ומעקב שוטף – מתן מענה תוך פרק זמן סביר (וקצר)	הפונה הינה אמא לילד נכה בגיל 22 שסובל מפיגור שכלי ומשובץ במסגרת חינוכית טיפולית שנמצאת מחוץ לישוב, וזאת החל מגיל 16. הפונה טוענת כי מזה כשנה נהג רכב ההסעה לא אוסף את בנה בנימוק שאין לו אישור. היא פנתה לרכז ההסעות במחלקת החינוך אשר ניסה לסייע לה אך הענין לא הוסדר! הפונה טוענת כי בנה זקוק לאיסוף ולהחזרתו לבית הוריו, בתדירות של פעם אחת ל- 3 שבועות בימי שישי בלבד. כאשר הסעה מטעם החינוכי אוספת את בנה ביום ראשון שלאחר שהייתו בבית הוריו. הפונה הוסיפה כי לפני כחודש היא פנתה למחלקת הרווחה בענין זה. מהמחלקה נמסר לה כי הוכנה בקשה שהועברה לראש המועצה. היא מדגישה את מצבם המשפחתי והנסיבות הקיימות המיוחדות בשנה האחרונה. הפונה מבקש אישור ההסעה בימי שישי באופן סדיר.	<u>מנהל מחלקת החינוך</u> התייחסה כדלהלן – המקרה מוכר ל'. הילד הוא ילד רווחה והמענה האפשרי הוא דרך הרווחה. ההסעות המאושרות על ידי משרד החינוך הן הסעות עד גיל 21 בלבד. אי לכך למסיעים אין אישור להסיע נער בן 22. <u>מנהל מחלקת הרווחה</u> התייחס כדלהלן – 1. הנ"ל היה מוסע עד לפני זמן קצר, פעם בשלושה שבועות, בהסעה של החינוך מהמסגרת אל בית הוריו ויום יומיים אחרי זה חזרה למסגרת ב-- ע"י הסעה מיוחדת ממעון --- שמגיעים ואוספים אותו במיוחד מהבית. 2. כעקרון הסעות מסוג זה אינן באחריות המסגרת ולא הרווחה ונהוג שהמשפחה עושה את הדבר בכוחות עצמה. חשוב לציין, דרך אגף הרווחה ישנם לא פחות מ22 סידורים חוץ ביתיים לאנשים עם מגבלה שכלית ובשום מקרה האגף לא לוקח אחריות על ההסעות. 3. אנו סבורים שהסעתו אפשרית דרך ההסעה של החינוך.. והדבר חייב אישור של ראש הרשות ומנהלת אגף החינוך, כמובן החזרתו למסגרת תמשיך להתבצע ע"י המסגרת עצמה. 4. בעניין אישור הסעתו בהסעה של החינוך יצא מכתב לראש המועצה בשעה האחרונה. 5. מבקש התייחסות ראש המועצה לפנייתנו בנדון. ראש המועצה התייחס כי: אין לי כל התנגדות ובלבד שהעניין על פי חוק ונהלים. <u>מנהל מח' הרווחה</u> עדכן ודיווח כדלהלן: בעניין ההסעה, פניתי באופן מיוחד להנהלת המעון עם בקשה שימצאו פתרון לעניין. לשמחתי ההנהלה נענתה בחיוב ובאופן חריג והם יסיעו את החניך הלך וחזור פעם בכל 3 שבועות או לכל היותר פעם בחודש, הדבר יעשה על סמך התחשבות בנסיבות המשפחה עם אופציה לבדיקה מחדש בעתיד לאור השינויים והאילוצים שיקרו.	לקצר את זמן הטיפול בפניות התושבים בין היתר המטופלים על מנת להעניק שירות יעיל ומיטבי. לקיים מעקב תקופתי ובדיקה סדירה מול המסגרת הטיפולית ומול ההורים/ האפוטרופוס לענין השירות הניתן, השירותים הנלווים, שניתנים, והשתתפות העצמית במידה ונדרשת. בהתאם למעקב ולבדיקה זו, לטפל בתקלות ובפערים



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
20. 14.5.2019 טלפונית החניית רכבים וחסידות חניה ודרך בגלעין הישוב פיקוח ושיטור עירוני + חניה ציבורית מוצדקת חלקית* (*) צורך בקביעת מדיניות ואסדרה לנושא החניה באזור העסקים ובכבישים, קיום סיורי בדיקה בשוטף לענין השימוש, ומתן מענה שמאזן בין הזכויות השונות של התושבים בהלימה להוראות (הדין)	הפונה הינה מתגוררת בגלעין הישוב בקטע הקרוב למרכז הישוב. הפונה טוענת כי היו לה פניות לגורמים שונים במועצה. הפונה מציינת כי בדרך שבאזור מגוריה ישנם מקומות חניה לציבור המשמשים גם את העסקים המופעלים באזור, ומופעל עסק של ייצור מזון בכניסה לכביש הגישה. הפונה טוענת כי רכבים של מפעיל העסק הנ"ל חונים במפריצי החניה שבצדדי הדרך בכניסה לביתה אפילו לאחר תום שעות הפעילות של העסק. לפיכך לא נשאר לדיירים ולעסקים האחרים שבאזור מגוריה מקומות חניה פנויים להעמדת הרכבים. הפונה טוענת כי מפעיל העסק הנ"ל עושה שימוש יומי במקומות החניה דן, כשלא מדובר בחניות פרטיות שלו. היא מציינת כי היא מבינה שיש צורך להעמיד רכבים לצורך הפעילות העסקית, אך לא יתכן לסגור את החניות על בסיס יומי קבוע ולעשות בהן שימוש בלעדי על-ידי מפעיל העסק או מי מטעמו !! הפונה תיעדה את השימוש הנעשה והחניית הרכבים והעבירה את הנושא לבעלי התפקידים שהוזכרו לעיל. היא העבירה באמצעות רשת הוואטס – אפ העתק מהתמונות. הפונה מבקשת טיפול בנושא זה, בין היתר להתרות במפעיל העסק שיאפשר לה ולדיירי השכונה לקיים שגרת חיים נורמאלית ולא לעשות שימוש במקומות חניה באופן בלעדי.	<u>אחראי פיקוח ונזקים</u> במועצה התייחס כדלהלן : 1. לאחר בדיקה שערכתי מול בית העסק הנטען, התברר שיש חנייה רחבה שיכולים לחנות מספר רכבים . 2. לא ראיתי בתמונת בדוא"ל שצילמה הפונה שרכבים אלה מפריעים לזרימת התנועה. 3. לא מדובר במקום שנקבע בחוק עזר חנייה שאסור לבית העסק ו/או רכבים לחנות במקום הנטען. <u>מנהל שיטור עירוני</u> ופקח התייחס כדלהלן : עוד היום יגיעו לעסק הנ"ל ויבהירו חד וחלק למפעילה של העסק כי החנייה מיועדת לכלל הציבור. חשוב לי שהגברת שפנתה תגיש תלונה מסודרת שנוכל גם המשטרה לטפל ולמגר את התופעה. כל הכבוד לפונה ומתוך אכפתיות חשוב לה שיהיה סדר ומצד שני היא יכולה להתקשר למשטרה ומיד תגיע ניידת ותטפל. כך עובדים וכך צריכים להסביר לכל התושבים בכפר. אעביר לך עד מחר תשובה לגבי רכבים אם עדיין חונים במקום. <u>התנהלה שיחה עם המתלוננת לענין תוצאות הבירור ונתבקשה לדווח למשטרה במקרה של חסימת דרך גישה.</u>	מבירור מול המשכיר, לא היה סיכום עם מפעילי העסק לשימוש ממושך של מקומות החניה. המפעילה של העסק הזהרה על-ידי השיטור העירוני לא לחסום את הגישה לביתה של המתלוננת והוסבר לה כי לא מדובר בחניה פרטית אלא ציבורית. יחד עם זאת, אין לשיטור העירוני ולפיקוח העירוני סמכות למנוע אנשים להחנות את רכביהם. לנהל מעקב ולקיים סיורי בדיקה יומיים במקום זה ובמקומות ומוקדים דומים בהם ישנם עומסי תנועה והעדר הסדרה או חוסר במקומות חניה. להכין תוכנית אב להסדרי תנועה ולהעמדת רכבים; לקדם הסברה בקרב הציבור.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
21. 15.5.2019 פניה אישית - משרד אי איסוף ופינוי פסולת יבשה - גזם תברואה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה/המתלוננת הינה דיירת בשכונה מזרחית. המתלוננת טוענת כי היא פנתה למוקד לפני כחודשיים והודיעה על פסולת גזם שמונחת ליד ביתה ושלא מפריעה לדיירים ולמשתמשים בכביש. אולם, חרף פניותיה הנישנות, הפסולת היבשה לא פונתה!	לא נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה! אולם בבירור שנערך עלה כי למתלוננת היו פניות נישנות למוקד. דווח על ביצוע איסוף ופינוי הפסולת והדבר אומת מול המתלוננת.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור והדיירים למנוע היווצרות מפגעים סביבתיים כתוצאה מאי ביצוע / אי זמינות שירות איסוף ופינוי פסולת יבשה; לייעל או לתגבר שירות זה, ולקבוע תוכנית עבודה שבועית סדירה שמשלבת את איסוף ופינוי הפסולת היבשה באזורים השונים.
22. 15.5.2019 טלפונית עיכוב איסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם תברואה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה/המתלונן הינו דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל. הפונה מתלונן כי הוא פנה למוקד המועצה ואף שוחח עם השיטור העירוני שערך סיור באזור מגוריו. הפונה מציין ומעביר תמונות שצילם לשני מוקדים באזור מגוריו של ערימת פסולת יבשה בעיקר גזם שלא פונתה דבר שהפך למטרד סביבתי. אחת הערימות מונחת בסמוך לעסק שהוא מפעיל באזור כך שבשל אי הפינוי עלול להיווצר מפגע סביבתי. המתלונן מציין כי הערימה השניה קיימת כבר חודשיים!! הדיירים משליכים לעברה עד שהפכה ל"הר" של פסולת שמפריעה למשתמשים בכביש. הוא טוען כי ניידת השיטור העירוני סיירה במקום וראתה את הערימה הענקית. המתלונן מופתע כי לפני כחודשיים הגיעה משאית המנוף לאזור, אספה ופינתה את הפסולת היבשה באזור אך לא פינתה ערימה זו! בהודעתו החוזרת , המתלונן מציין כי ביום שישי האחרון משאית המנוף הגיעה לאזור פינתה את הערימה הענקית באזור, אולם לא פינתה את הערימה שמונחת בסמוך לעסקו.	לא נתקבלה תגובת מחלקת התברואה ואיכות הסביבה! יחד עם זאת, המתלונן הודיע לממונה על איסוף ופינוי הפסולת היבשה נשוא פנייתו בחלוף 5 ימים ממועד פנייתו הראשונה ולמחרת ממועד פנייתו החוזרת.	כנ"ל לשפר את דרך ביצוע עבודת איסוף ופינוי פסולת מכל סוג, בין היתר פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים. לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. על המנהל לפקח על ביצוע העבודה היומית לפי תוכנית עבודה יומית ותוכנית שבועית שהכין והעביר לעובדים תחת מרותו. לפועל למניעת היווצרות מפגעים סביבתיים ובטיחותיים כתוצאה מאי-איסוף ופינוי פסולת יבשה, ולפעול לסילוק או להסרת המפגע ללא דיחוי; יש לקבוע לוח זמנים לטיפול



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
23. 15.5.2019 טלפונית + 16.5.2019 זרם מים חלש בית באזור גבוה גוש 11507 חלקה 48 בשל פירוק משאבת מים הנדסה – מים מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש / ח'לת חמזה – מיקום גבוה. הפונה מציין כי עקב פירוק משאבת המים שהיתה מופעלת באזור מגוריו, אין להם מים בשעות הערב במיוחד. הוא מוחה על כך שנשאר בחום שכזה בלי מים. למחרת, הפונה הודיע כי אין להם מים והדבר מעכב את התארגנות הילדים לבית הספר. הוא טוען כי המצב כל יום במיוחד בשעות הבוקר והערב! הפונה מבקש להסדיר את אספקת המים לביתו בזרם תקין ובאופן סדיר.	נושא הפניה הועבר לטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. מהנדסת המועצה העבירה את התייחסותה לתאגיד המים והביוב לאור הבעיה החמורה הקיימת וביקשה התערבות מיידית לפתרון הבעיה. מהנדס התפעול בתאגיד דן התייחס – 1. משאבה שמאפשרת הגברת לחץ וספיקה לשכונה בה מתגורר התושב, הושחתה. 2. עקב נזק למשאבה, התפזרו המים וחלק מהמים חדרו לשטח של דייר פלוני, אשר הוא נותן נקודת חיבור חשמל למשאבה הנ"ל. 3. אין חלופה אחרת להסדרת נקודת חיבור חשמל למשאבה, מלבד אצל הדייר הנ"ל. 4. הדייר הנ"ל מסרב להחזיר חיבור המשאבה לחשמל אצלו, בגלל המים שחדרו לשטחו ואי תשלום חוב על צריכת חשמל של המשאבה ע"י המועצה לתושב. 5. אנו נפעל להסדרת הנושא מול הדייר דנא ולשלם את צריכת החשמל ע"י המשאבה, מחודש פברואר (יום כניסת התאגיד). 6. התאגיד ערוך לטיפול מידי בתקלה, אך לאחר הסדרת הנושא מול הדייר.	לקצר את זמן הטיפול בפניות תושבים ובפרט כשהדבר נוגע לצורך חיוני בסיסי לקיום שגרת חיים . לבדוק האם קיים חוב לדייר שאיפשר חיבור המשאבה מערכת החשמל הביתית שלו, ובהתאם להסדיר אותו. לקדם חיבור קבע של משאבת מים ובהתאם הפעלתה באופן סדיר; לחילופין, לבחון דרך אחרת תקינה שמבטיחה אספקת המים סדירה בזרם מתאים לבתים שנמצאים באזורים גבוהים.
24. 16.5.2019 פניה אישית – משרד מיכלי איסוף בקבוקים – מטרד ומפגע סביבתי תברואה וסביבה – פסולת למיחזור מוצדקת	מדובר בתלונה <u>חוזרת</u> של דייר בשכ' סיווניה. המתלונן טוען כי בעבר היה טיפול זמני של כיסוי הגדר שלא החזיק מעמד. לא תחמו את מתקן איסוף הבקבוקים שנמצא במדרכה הסמוכה למגרשו, ולא הציבו גדר שתמנע חדירת הפסולת והלכלוך למגרשו! במקביל לא התבצע ניקיון בסביבת המתקן באופן שוטף. המתלונן טוען כי שני מתקנים מהווים מטרד ולכן מבקש העברתם.	התנהלה שיחה עם המתלונן בענין חוסר בשטחים ציבוריים באזור סיווניה להצבת מיתקנים ומיכלים למיחזור והשתלשלות הטיפול. הבירור מול הגורמים האחראיים העלה כי הכלוב/מיכל איסוף בקבוקים הוחזר למיקום הקודם במדרכה הצמודה למגרש המתלונן עם סיום עבודות הפיתוח בכביש. בשל השלכת לכלוך לעבר מגרשו על-ידי תושבים ועקב העדר תחזוקה שבועית בסביבת המיכל, המתלונן ביקש הזזת המיכל והמתקן למיקום אחר. מהנדסת המועצה נתבקשה לבחון האם ניתן להעביר את המיתקנים למקום מוסדר אחר באזור סיווניה... במקביל, היתה בקשה לסדר גדר מסתיר ותוחם את סביבת המתקנים. לא נמסרה התייחסות לבקשה.	לקיים תחזוקת וניקיון באופן שוטף וסדיר בסביבת מתקנים ומיכלי המיחזור; לפנות את המיתקנים בתדירות קבועה לקדם הסברה בקרב הציבור לענין הפרדת הפסולת והמיחזור ולענין השלכת הפסולת למיחזור למיכלים ולמתקנים. לסדר גדר מסתיר ותוחם את סביבת המתקן באופן שימנע השלכת פסולת למגרשים הסמוכים.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
25. 20.5.2019 פניה אישית – משרד + הודעה עיצוב בפניו פסולת יבשה של גזם וחפצים ישנים והתנהלות העובד המלווה תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	המתלונן טוען כי הוא ביקש מעובד פלוני שמלווה את משאית המנוף לפנות את הפסולת היבשה של חפצים מיושנים וגזם שנמצאת ליד העסק שהוא מנהל במרכז. המתלונן טוען כי הוא שילם 100 ש"ח לעובד הנ"ל במזומן, אך העובד לא הגיע לפנות את הפסולת חרף הבטחתו!! הוא טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות מזה 6 חודשים אך למרות פניותיו, הפסולת לא פונתה. המתלונן טוען כי הוא לא הבין כי התשלום שהוא הציע לעובד אינו מקובל ואינו תקין וחוקי, וכי העובד לא סירב או העיר לו כך!	נערך בירור מול העובד המעורב אשר מסר כי ביצע פינוי פסולת חלקי במועד הגשת התלונה, וכי הוא החזיר את הכסף למתלונן. <u>העובד הצהיר</u> כי העובד טוען כי הוא קיבל את הסכום תחת לחץ וכפיה בשבועה מהמתלונן אך הוא מתכוון להחזיר למתלונן את הכסף. העובד טוען כי הוא מסר למתלונן שהוא יחזיר לו את הכסף שיגיע אליו. <u>מבקרת המועצה הבהירה</u> לעובד כי הוא טעה ופעל באופן לא חוקי ולא תקין; וכי אסור לקבל כסף או שווה כסף מכל אדם במהלך ביצוע עבודתו ובתמורה למתן השירות . הוא היה אמור לסרב לקבלת הכסף ולדיווח במייד.	תוצאות בירור התלונה הועברו לטיפול ראש המועצה והמנכ"ל בהתאם להנחיות היועצת המשפטית למועצה. <u>היועצת המשפטית</u> כי יש לזמן את העובד לבירור ולשימוע בהקדם... היועצת המשפטית הציעה לפרסם לכל העובדים נוהל/אזהרה בענין קבלת כספים תמורת שירותי ציבור ומשמעות העבירה! <u>ראש המועצה</u> הודיע כי הנחיות היועמ"ש מקובלות ויבוצעו.
26. 20.5.2019 טלפנית מפגע סביבתי – ערימה של פסולת יבשה תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל. הוא טוען כי בסמוך לביתו נמצאת ערימה ענקית של פסולת יבשה של גזם וחפצים מיושנים, שהולכת וגדלה מדי יום! הפונה טוען כי המקום הפך למטרד ולמפגע סביבתי, והוא חושש מפני סכנה לפגיעה בבריאותם ובשלומם בעונת הקיץ המתקרבת. הפונה טוען כי דיירים מהשכונה ותושבים מאזורים אחרים השליכו פסולת באותו מקום. אף הוא הזהיר מי שראה אך לא שמעו לו! הפונה מבקש אכיפת המועצה באמצעות הפיקוח שימנע שפיכת פסולת במקום לא מורשה. הדבר בלתי נסבל! הוא מבקש לפנות את הערימה.	הבירור מול המוקדנית העלה כי הערימה נוצרה בפסולת גזם ומכילה גזעים של דקל שפונתה מחצר השכנים. לכן הפסולת לא פונתה וזאת עוד לפני שהפכה לערימה. <u>רכז תביעות נזק ופיקוח</u> במועצה מסר, בין היתר כי על הדייר/המתלונן למסור את שמות האנשים שזורקים או משליכים פסולת, על מנת שיתאפשר לפיקוח של איגוד לאיכות הסביבה להוציא דוחות. במסגרת הבירור נמסר כי <u>בישיבה שהתנהלה</u> בלשכת ראש המועצה, <u>סוכם</u> שמחלקת התברואה ואיכות הסביבה תפרסם איגרת בענין הפסולת שהתושבים זורקים, אשר תחולק לכלל הציבור. בנוסף נמסר לממונה על תלונות כי שירות זה תוגבר. <u>דווח</u> על איסוף פינוי הפסולת.	למנוע שפיכת פסולת יבשה וגושית בשטחים ובמקומות שלא מורשים ומיועדים לכך . לפנות את הפסולת היבשה בתדירות סדירה וקבועה פר אזור . לפרסם הנחיות כלליות ולהוציא הודעה פרטנית לדיירים לענין הפסולת היבשה שלא ניתן לפנות אותה אלא לאחר הפרדה או טיפול מסוים (לדוגמה: גזעים כבדים). לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מפגע או מטרד ; לאכוף את הוראות הדין כמתחייב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
27. 20.5.2019 פניה טלפונית גלישת מי ביוב למגרש בשכונת דליה צעירה הנדסה – ביוב לא מוצדקת	הפונה הינה דיירת משכונת דליה צעירה. הפונה טוענת כי מזה שבוע בערך קיימת זרימת מי ביוב למגרש שלהם והמצב הולך ומחמיר. הפונה טוענת כי ייתכן וקיימת סתימה או בעיה בשוחה שנמצאת במגרש השכן, מסיבה זו מי הביוב גולשים וזורמים דרך הקיר התומך לתוך מגרשה! היא מבקשת בדיקה וטיפול בהפסקת גלישת מי הביוב.	הפניה הופנתה לתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. התנהלה שיחה מסכמת עם הפונה לענין השתלשלות הטיפול והופנתה להמשך טיפול. מהנדס התפעול בתאגיד התייחס כדלהלן – 1. בקושי ניתן לצפות בזרימת המים, אלה יותר נראית שלולית. למים אין ריח ביוב אופייני ולכן אין להסיק על כך שזה מי ביוב. 2. קו התחברות של השכן לשוחה המחוברת לרשת הביוב העירונית, באחריות התושב. קיר תומך כולל בתוכו נקודות ניקוז ולכן סביר שתהיה זרימת מים מנקודות ניקוז אלו. חשוב לציין שקו הביוב נמצא בצד אחד של הבית ונזילת המים בצד השני של הבית. ... בנוסף טענו הדיירים, שמעבר לקיר תומך נמצא בור ספיגה של השכן, אשר מחובר לשוחה של רשת הביוב באחריות התאגיד.	לערוך בדיקה אחת לחצי השנתית מול תאגיד המים והביוב לענין סטאטוס תשתית המים והביוב ולקדם גילוי יסודי לגורמים ולסיבות להיווצרות המפגע; בהתאם לגבש הנחיות והסכמות לענין טיפול במוקדי ביוב ומפגעים סביבתיים, ולפרסם לציבור הנחיות מתאימות לכל נושא.
28. 26.5.2019 פניה אישית - משרד זיכוי בעבור היטל ביוב ששולם בעבר והשלמת בדיקה בית מגוריו לחיוב בארנונה גזברות - גביה מוצדקת חלקית	הפונה טוען כי היו לו פניות למחלקת הגביה. שתי סוגיות : א. זיכוי בסכום ששולם בגין היטל ביוב בשנת 1988 על-ידי אביו המנוח – הוא הציג אישור והסמכת מאביו המנוח לכך. הוא מצוין כי חרף התשלום בעבור היטל הביוב לחיבור נכס בשכונה המערבית אך הנכס לא חובר לרשת הביוב ולא בוצע זיכוי חרף פניותיו. ב. האצת הטיפול ב"השגה" בענין מדידת דירת מגורים שבהחזקתו – הפונה קיבל חיוב לתשלום יתרה למרות שהוא שילם. בבדיקה עלה כי בוצעה מדידה לדירת המגורים והשטח המעודכן שונה משטח הנכס המחויב בעבר. הוא הגיש השגה ומנהל הארנונה אמור לבדוק אותה. הוא מבקש להאיץ זאת.	מנהל מחלקת הגביה ומנהל הארנונה במועצה התייחס במועד עריכת הדוח כי – 1. זיכוי בסכום ששולם עבור היטל הביוב בעבר – לא נמצא זיכוי בחשבון ואין הוכחת תשלום. מה שהוצג על ידי התושב הוא הודעה לתשלום. מדובר בטענה לניתונים ישנים. 2. טיפול ב"השגה" בענין מדידת נכס – ההשגה בנוגע לנכס ההורים טופלה. מנהל הארנונה ביצע סיור בנכס בתאריך 27.11.2019 וטופלה בהתאם.	לטפל בהשגות של הנישומים במסגרת סקר הנכסים בהתאם ללוח הזמנים שנקבע במכרז ובחזרה ההתקשרות. לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, ולתעד את אופן הטיפול.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
29. 26.5.2019 פניה אישית – משרד תיקון פיצוץ / נזילת מים בנכס באזור ח'לת אל-אעואר הנדסה – מים מוצדקת	המתלוננת טוענת כי היו לה פניות שונות למספר גורמים במועצה ולתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. המתלוננת טוענת כי בחודש דצמבר 2018 היא פנתה בענין פיצוץ/נזילת מים בסמוך לנכס בבניה שמיועד לשמש למגורי הבן. היא מציינת כי הפיצוץ/ הנזילה תוקן/תוקנה אך בחלוף זמן מה שוב היה פיצוץ/נזילת מים. בחודש מאי 2019 היה שוב פיצוץ/נזילת מים בסביבת הנכס שנמצא בשלבי בניה ! היא טוענת כי היא פנתה לעובד מדור מים ולמוקד ולגורמים שונים אך הפיצוץ/ הנזילה לא תוקן/תוקנה והמים עדיין זורמים !! היא צירפה סרטון ותמונות שצילמה שמעידים על זרימת המים באזור הנ"ל.	הפניה הועברה לבדיקת למחלקת ההנדסה ולתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>עובד מדור מים</u> דיווח על הטיפול בנזילת המים. נמסר כי הוחלף צינור/קו מים במקום נשוא התלונה והוציאו מדי המים לגבול המגרש. עוד נמסר כי הבונה בנה על קו/צינור המים והוא הסביר זאת למתלוננת. העובד העביר סרטון שמעיד על תיקון הפיצוץ/ הנזילה. אולם, לא נתקבל דיווח פורמאלי !	לקצר את זמן הטיפול בתלונות הציבור, ולהקל על סבלם של התושבים ככל שמדובר במפגע סביבתי / בטיחותי; יש לפעול למניעת הפסדים ובזבז משאבים כגון : מים, ולקדם צעדי התייעלות. להכין מתווה עבודה הכולל לוח זמנים למתן פתרון מיידי / בטווח זמן קצר. לקדם גילוי יסודי לגורמים ולסיבות להיווצרות המפגע או הפיצוץ או התקלה בתשתית.
30. 3.6.2019 טלפונית מטרד סביבתי – שימוש במפוח עלים תברואה – מטרד + פיקוח – רעש מוצדקת	מדובר בפניה חוזרת שהיתה בשנת 2017. הפונה מתלונן כי שכניו משתמשים במפוח עלים, בתדירות של 2-3 פעמים ביום, כולל בשעות הערב !! הדבר מפריע לו ולשכניו בשל תדירות השימוש ושעות השימוש. המתלונן טוען כי שכניו לאחר הניקוי והשימוש האמור, שכניו אינם אוספים את הפסולת והלכלוך אלא הלכלוך עף ומתפזר בסביבה הקרובה. הוא ובני משפחתו ושכנו סובלים מהרעש והלכלוך שעף לכל עבר ומזהם את הסביבה. הוא טוען כי לו פניות לנקודת המשטרה, לשכניו ולראש המועצה בענין זה. הוא מבקש מהמועצה להתרות בשכניו הנ"ל ולדרוש מהם להפסיק את השימוש שגורם למטרד סביבתי.	<u>אחראי תברואה ואיכות הסביבה</u> במועצה התייחס כי – הוא פנה לשכן של המתלונן בעבר כדי שיפסיק את השימוש במפוח מאחר וזה אסור עפ"י חוק. יש להפעיל את הפיקוח באופן מיידי, ולהתרות בשכן שיפסיק את השימוש במפוח מאחר וזה מפריע לשכנו. הוא התרשם שקיים סכסוך שכנים דבר שיקשה על הפיקוח לטפל בענין. הנושא הועבר גם לטיפול הפיקוח ולמעקב תדיר שבועי שלו.	לקיים פיקוח וסיוור תדיר בשטח לענין שמירת על איכות הסביבה ואכיפת הדינים. לפרסם הנחיות ומידע לציבור לענין חוקי איכות הסביבה, מניעת היווצרות מטרדים ומפגעים סביבתיים ובטיחותיים לאמץ או לגבש נוהל טיפול בדיווח על מפגע או מטרד מול הדייר שיצר אותו



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
31. 4.6.2019 טלפונית + פניה חוזרת 27.6.2019 עיצוב באיסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וטענה ליחס מפלה תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת עלי. הפונה טוען כי לפני למעלה מחודשיים, הוא פנה למוקד וביקש לפנות פסולת יבשה, בעיקר גזם. חרף פניותיו השונות והנישנות למוקד, למחלקה, לאחר הפיקוח ולעובד שעסק בנושא זה, לא פונתה הפסולת! הוא טוען כי ביום חמישי האחרון, רכב איסוף הפסולת הגיע לאזור מגוריו, החל לפנות אצלו, נאסף חלק מהפסולת שהיתה בלבד ולאחר מכן רכב האיסוף והפינוי ניגש לשכן ופונתה הפסולת שהיתה שם. הוא ניגש לעובד המלווה ושאל למה לא פונתה כל הפסולת אצלו, העובד מסר לו כי הרכב הפינוי היה מלא! הוא אינו מקבל הסבר זה. הוא פנה לאחראי הפיקוח שמרכז את הנושא וביקש שיגיעו לאסוף ולפנות את הפסולת נשארה. אך שוב רכב פינוי הפסולת הגיע לשכונתו ולא הגיע אליו! הוא פנה למחלקה, נמסר כי ישנו עומס רב ומפנים בעדיפות ראשונה מהצירים הראשיים ביישוב. אף נמסר לו כי אין רכב מנוף לפינוי עקב חג אלפטר. הפונה מתלונן שהוא מפעיל צימרים ואי הפינוי מפריע לו ופוגע בפרנסתו. הוא מבקש פינוי הפסולת היבשה בהקדם. הוא כועס וטוען ליחס מפלה.	אחראי פיקוח ונזקים התייחס כי – 1. אספו משאית מביתו של המתלונן. לאחר האיסוף ערכו סיור במקום ודיבר עם הבן שלו. 2. לציין הערימה הקטנה נמצאת בתוך המטע לא היתה אפשרות לאסוף אותו. בשיחה עם המתלונן נמסר כי הפסולת שפונתה פונתה מאותו מקום ומאותה ערימה! מהבירור עולה כי זמן הטיפול בפינוי הפסולת היבשה ממועד פנייתו הראשונה למועצה ועד הפינוי המלא בתאריך 9.7.2019, העולה על חודש, אינו סביר וארוך! הדבר מצביע על איכות השירות לתושבים, קל וחומר כי ישנן פניות ותלונות רבות בענין זה!!	לבחון את שיטת איסוף ופינוי פסולת יבשה; סדר הקדימות בטיפול. לרכז את הפניות בנושא איסוף ופינוי פסולת יבשה ולטפל לפי סדר קדימות ודחיפות. לפרסם הנחיות לציבור ולפנות על-פי תוכנית עבודה מוגדרת לפינוי הפסולת היבשה, שמסדירה את מועדי הפינוי, תדירות ההגעה ואופן ההפעלה. מוצע לתגבר את שירותי איסוף ופינוי פסולת יבשה, שיגיע לאזור פעמיים בשבוע או לפחות פעם אחת.
32. 4.6.2019 טלפונית + פניה חוזרת 26.6.2019 22.7.2019 עיצוב מתמשך באיסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	המתלונן/הפונה הינו דייר בשכונת סיוניה כיוון צפון. המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למוקד ולעובד המלווה את רכב הפינוי (משאית המנוף). המתלונן טוען כי מזה תקופה העולה על 6 חודשים, קיימת ערימת פסולת גזם שמונחת במגרשו של השכן. הערימה לא פונתה והיא מהווה סכנה לסביבה בחום הקיים וגם בית גידול לנחשים ולמכרסמים! המתלונן טוען כי משאית המנוף שמפנה את הפסולת היבשה מסוג זה הגיעה לאזור מגוריו, אך פינתה את הפסולת היבשה מהרחוב הראשי בעיקר ולא הגיעה לאסוף ולפנות את הפסולת הנ"ל שמונחת מול ביתו!! בפנייתו החוזרת , המתלונן הביע תמיהה שאינו זוכה בשירות זה ומתי ישולב נושא פנייתו בסידור העבודה על המשאית!!	בהתאם לדיווח המוקד הפסולת נשא הפניה זו נאספה ופונתה בתאריך 29.7.2019. הדבר אומת מול המתלונן. הבירור העלה כי היה עיצוב לא סביר ולא ראוי של כ- 9 חודשים עד לפינוי הפסולת היבשה!! לא נמסרה התייחסות פורמאלית של המחלקה, בין היתר לענין קביעת סדר הקדימות וסידור העבודה של המנוף.	כנ"ל; לקבוע גורם אחראי לרכז הפניות לאיסוף ולפינוי פסולת מדי יום; לקבוע תוכנית עבודה חודשית ושבועית לאיסוף ולפינוי פסולת יבשה כך שיהיה איסוף אחד לשבוע לפחות בכל אזור; לפרסם את סידור העבודה וההנחיות לטיפול בפסולת יבשה ואת הקווים המנחים בעבודת המועצה בנושא זה



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
33. 6.6.2019 פניה אישית – משרד + העתק פניה חיוב בית מגורים בארנונה שנמצא מחוץ לתחום השיפוט גזברות – גביה מוצדקת	הפונה מתגורר באזור ואדי אל נחל מחוץ לתחום השיפוט. הפונה טוען כי בשנה שעברה הוא קיבל אישור כי ביתו נמצא מחוץ לתחום השיפוט ולכן הוא פטור מתשלום הארנונה. הפונה טוען כי הוא לא זוכה בשום שירות עירוני – הנכס שלו טרם חובר למערכת המים העירונית חרף בקשתו; יש לו באר לאגירת מים שמשמש אותו; יש מערכת חשמל סולרית; לא נאספת פסולת מביתו ושאר הבתים באזור זה. הוא מפנה את הפסולת בעצמו; דרך הגישה קשה. הוא סבור כי המועצה לא יכולה לשום את הנכס שנמצא מחוץ השיפוט ואינו צורך שירותים עירוניים כלשהם. בפניה בכתב ציין כי הוא אינו מקבל את השירותים המוזכרים בשנת המסים לשנת 2019!	פנייתו האישית והעתק פנייתו מתאריך 18.6.19, הועברו לבירור ולטיפול גזבר המועצה ומנהל הארנונה. <u>היועצת המשפטית</u> למועצה הנחתה את מחלקת הגביה כדלהלן: " אודה לגורמים המקצועיים להתייחס לטענות המבקש כי אינו עונה על תנאי צו המיסים (אינו מקבל שירותי אשפה חשמל ומים) – במסגרת החלת ארנונה לנכסים הסמוכים לתחום השיפוט. " <u>מנהל הארנונה</u> דיווח כי הוא ערך סיור בשטח בתאריך 27.6.19 ועמד על כך שהפונה אינו מקבל את השירותים המוזכרים בצו המסים. הוא פעל לבטל את החיוב.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הנישומים וליצור קשר עם הפונה לענין סטאטוס הטיפול בפנייתו כולל בדיקת הניתונים בשטח לבדוק פיזית את ניתוני כלל הנכסים שנמצאים מחוץ לתחום השיפוט – האם הם מקבלים שירותים העירוניים שנקבעו בצו המסים המאושר, בהתאם לכך לפעול בנושא החיוב בארנונה. להתאים את הטפסלוגיה של הנחות מצב נכס
34. 6.6.2019 פניה אישית – משרד עיכוב בתיקון אספלט לאחר החלפת קו מים בשכונת רבעת אלג'וזה - 11523 גוש מפגע הנדסה – מים + תחזוקה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת רבעת אלג'וזה. הפונה טוען כי היו לו פניות נישנות למוקד המועצה. הפונה מסר כי לפני כחודש בוצעו עבודות תיקון והחלפת קו מים בקטע בכביש שעובר בסמוך לבית מגוריו. למרות פרק המן שחלף, לא הוחזר המצב לקדמותו. הוא מבקש החזרת המצב לקדמותו בהקדם וללא דיחוי נוסף.	הפניה הועברה לבירור ולטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדס התפעול</u> מטעם תאגיד המים והביוב התייחס בתאריך 13.6.2019 כי – מתכננים לביצוע תיקוני אספלט בשבוע הבא. בהמשך <u>אומת</u> בשטח כי התיקון בוצע.	לקבוע מתווה עבודה כולל לוחות זמנים עם תאגיד המים והביוב להחזרת המצב לקדמותו וביצוע אספלט לאחר השלמת עבודת תיקון או טיפול ברשת הביוב או מערכת המים העירונית; יש להתייחס לאמצעי הזהירות שיש לנקוט. לפקח על יישום מתווה זה ועל איכות העבודה הנעשית באמצעות תאגיד המים והביוב וכל גוף אחר



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
35. 16.6.2019 פניה טלפונית עיכוב באיסוף ופינוי פסולת מסוג גזם וחפצים מיושנים בכניסה לשכונת הורדים תברואה ואיכות הסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת סיווניה בכניסה לשכונת הורדים. לדבריו היו לו פניות נישנות למוקד המועצה ולעובד שמלווה את רכב הפינוי - משאית שמבצעת איסוף ופינוי פסולת יבשה מסוג זה. הפונה טוען כי הפסולת הונחה בסמוך לכביש, אך עקב פטירת אמו הוא נאלץ להעביר אותה לחצר ביתו כדי שלא תפריע לגישה של המבקרים בבתייהם. הפונה טוען כי משאית המנוף הגיעה לאזור מגוריו כשהפסולת היתה מונחת ליד הכביש אף גם לאחר מכן, אך לא נאספה ולא פונתה הפסולת הנ"ל. הוא אינו מבין - מפנים את שכניו ואצלו לא מפנים !!	הבירור מול העובדים האחראים על נושא זה העלה כי מאחר והפונה העביר את הפסולת לחצר שלו, נמנעה גישת משאית המנוף, וזאת מאחר ומדובר בשטח פרטי ולכן יש להעביר את הפסולת למיקום נגיש בסמוך לשטח הרבים שמאפשר את איסוף הפסולת. הממונה על תלונות הציבור ביקשה להודיע לפונה על כך, אף הודיעה בעצמה, וביקשה לתאם מול הדייר את הוצאת הפסולת נשוא פניה כדי לאסוף ולפנות אותה. דווח על ידי האחראי במחלקת התברואה ואיכות הסביבה כי הפניה טופלה אולם בעיכוב. לא היה לאן לפנות את הפסולת הגושית.	להדריך את הדייר לענין אופן הטיפול בפסולת יבשה, למסור הודעה פורמאלית כשמתקבלת פניה והדייר נדרש לפעולה מסוימת (כגון : הסרת חסם או סכנה; הפרדה וכיו"ב) לגבש מתווה עבודה כולל לוחות זמנים סבירים לטיפול בפסולת על כל סוגיה, לפרסם הנחיות לציבור לענין דרך הטיפול בפסולת והפעולות הנדרשות כדי שיתאפשר ביצוע השירות עבורם לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ובמיוחד בנוגע לפסולת ולמפגעים
36. 23.6.2019 פניה אישית - משרד חיוב בגין הפרשי מדידה + הנחת מצב הכנסה בשיעור 80% גזברות – גביה מוצדקת	הפונה הינו נישום המתגורר בשל סיווניה. הפונה קיבל דרישת תשלום של הפרשי מדידה למרות שלטענתו הוא הסדיר את התשלום. הוא מציין כי אינו מבין מרכיב חוב, ממה נבע ואיך עלה !! הפונה הוסיף כי הוא קיבל הנחה בשיעור 60% למרות מצבו הסוציאקונומי. הוא טוען כי הוא זכאי להנחה בשיעור 80%. הוא סבור כי המערכת לא מעודכנת כי ישנו אדם נוסף שמתגורר עמם בנכס המחויב.	עובד גביה אחראי אכיפה במחלקת הגביה התייחס ודווח בחודש דצמבר 2019, בנושא בדיקת הזכאות להנחה לשנת 2019 – נמצא כי בתחילת השנה המציא תלושי שכר לשנת 2019 ובהתאם לכך קיבל 60%. מיותר לציין כי לצורך בדיקת הזכאות להנחה לשנת 2019, יש להמציא תלושי שכר לחודשים 10-11-12/2018 או טופס 106 לשנת 2018. היום עם המצאת תלושי שכר 2018 נמצא כי הוא זכאי להנחה בשיעור 80% לשנת 2019 ובהתאם לכך עודכנו ספרי הגביה בהתאם. דווח כי ניתן הסבר למתלונן.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הנישומים והחייבים במחלקת הגביה באמצעות בחינה מעמיקה כולל בדיקה בשטח או השלמת מסמכים ; בהתאם לתעד את הבדיקות שנעשו והתוצאות שהיו וליידע את הנישום / החייב שפנה למחלקה; ליידע את הנישומים לענין סקר הנכסים - התקדמות כל שלב ** התנהלה שיחה עם הפונה אשר מסר כי נושא פנייתו הוסדר לשביעות רצונו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
37. 23.6.2019 פניה אישית נהיגה במהירות מופרזת בהעדר שדה ראייה הנדסה - תשתית בטיחות ותחבורה; ושיטור עירוני מוצדקת (הוגשה תלונה 6/2020)	הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש – אזור חורשת הקק"ל. הפונה טוענת כי נוהגים במהירות מופרזת דבר שמסכן את הדיירים באזור ובמיוחד בקטע שאין בו שדה ראייה. נוסף על כך, נמסר כי המראה הפנורמית שהוצבה בצומת אינה מאפשרת לכל המשתמשים בכביש לצפות בתנועה בכביש ולהתכונן בהתאם.	<u>מנהל השיטור העירוני</u> התייחס כדלהלן: הוא ערך סיור במקום ואכן רכבים נוסעים קצת מהר. לא אוכל לומר במהירות כי אין מכשיר מדידה ומומלץ שההנדסה יעשו פסי האטה ויוריד את המהירות שהשכנים טוענים. לגבי המראה הפנורמית – עדיף שממונה הבטיחות במועצה ומנהל מטה הזהירות בדרכים שיתן מענה לזה. ממליץ על פסי האטה. הפניה וההתייחסות של מנהל השיטור העירוני הנ"ל הועברו להתייחסות ולטיפול של מחלקת ההנדסה כולל מטה הזהירות בדרכים. ** במועד עריכת הדוח דווח כי הבקשה אושרה בועדה התחבורה ותובא לרשות התמרור.	לבחון את סטאטוס תשתית התחבורה באזורים השונים בישוב, כולל בחינת היבט הבטיחות והזהירות בכבישים; בהתאם לכך לקדם טיפול במסגרת תוכנית עבודה ומול רשות התמרור (ככל שיש צורך). לערוך סיורים באופן תדיר באזורים בהם יש עדות או דיווח על סכנה בכביש, מפגעים או נהיגה שלא בהתאם לכללים, לתעד ולהתרות על כך ולהסיר את הסכנה.
38. 25.6.2019 טלפונית תקלות מתמשכות באיסוף ופינוי פסולת – רטובה – ביתית תברואה ואיכות הסביבה – פסולת רטובה מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת אל קמר/ חמזה. הפונה טוען כי מזה תקופה ארוכה כשנתיים, מגיעה משאית פינוי פסולת רטובה לאזור מגוריו בתדירות של פעם אחת לשבוע. המשאית אוספת ומפנה את הפסולת הרטובה מהבתים בשכונה למעט ביתו! הוא נאלץ לפנות למוקד ולמחלקת התברואה ואיכות הסביבה כמעט בתדירות שבועית! הפונה טוען כי אין מניעה לפנות את הפסולת מביתו. אין גדר או שער שמונע גישה לביתו והוא אינו מגדל בעל חיים או כלב שיכול להפחיד את הנכנסים לביתו. הדבר תמוה בעיניו! הוא מבקש איסוף הפסולת הביתית מביתו באופן תדיר וקבוע.	<u>אחראי נושא איכות הסביבה</u> והתברואה התייחס ודיווח כי: ביקרתי בזמנו בחצרו יחד עם העובד (שמלווה את הקבלן המבצע). הסברנו לו שהגישה לביתו בעייתית עליה גדולה ומקשה על משאית האיסוף נדרש להציב את הפחים ליד העליה מצד שמאל. נכון להיום לא נענה למרות ההסבר. אבקש שוב מהעובד הנ"ל לבקר ולעמוד מקרוב אם הבעיה נפתרה. יועץ כי יש מקום לכנס ישיבה בהשתתפות הקבלן שמבצע שירות זה, לבחינת שיפור וייעול שירותי איסוף ופינוי פסולת ביתית. ברקע יש להכין נייר עבודה באמצעות מחלקת התברואה ואיכות הסביבה לאחר היוועצות.	לקיים סיורי בדיקה ופיקוח בתדירות מוגברת בשוטף לערוך מיפוי למצב התשתיות באזורי הקצה ובאזורים פריפריאליים, בהתאם לגבש תוכנית טיפול בפסולת, בין היתר הסרת חסמים ושיפור תשתיות. לבחון את המקרה הספציפי כולל התשתית והתנאים באזור, ולבחון את הדרך הראויה והיעילה לאיסוף ולפינוי פסולת ביתית מהאזור, לדוגמה באמצעות רכב פינוי מתאים או הצבת מכולה אזורית גדולה או כל דרך אחרת.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
39. 24/25.6.2019 טלפונית + פניה לדוא"ל 10.12.2019 הצפה ברשת הביוב והשלמת מערכת הניקוז הנדסה – ניקוז; ביוב מוצדקת	מדובר בתלונה חוזרת. המתלוננים הינם דיירים בשכונת ואדי אל פש. המתלוננת הודיעה כי הותקן אל חוזר ברשת הביוב אך עדיין קיימת בעיה בשוחה המרכזית שבמגרש השכן, אשר מחייבת טיפול בשל גלישת מי הביוב והריח שנודף. באשר לנושא הניקוז – המתלוננת חוששת כי המצב נהיה יותר קשה בשל עבודות הפיתוח במגרשים הסמוכים והיא מבקשת להשלים את עבודות הניקוז בטרם תחל עונת הגשמים. בשיחה שהתנהלה עם הדייר (המתלונן המרכזי - הבן) בחודש דצמבר 2019 – נמסר כי קו הניקוז באזור מגוריו לא בוצע. הוא טוען כי הבעיה החמירה! כך שבכל פעם כשירד גשם, יש כבר הצפה בשוחה הקרובה לביתו וזאת תוך פרק זמן קצר! הוא מבקש שהמועצה תפתור את בעיית הניקוז ותמצא פתרון חלופי מזה שתיכננה אותו. באשר לבעיית הביוב, ישנה גלישת מי ביוב בשוחה המאספת שנמצאת במגרש השכן, ועדיין קיים מפגע ריח בלתי נסבל! הוא חושש כי ייתכן שהבעיה החמירה בשל זרימת מי הגשם לתוך רשת הביוב. הוא מבקש לבחון בסיוע תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין, כיצד ניתן לפתור את הבעיה של הצפת מי הביוב באזור מגוריו.	הבירור העלה כי בחודש דצמבר 2019 נעשה טיפול מסוים ברשת הביוב באמצעות תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. לאור ההצפות שהיו בחודש דצמבר 2019, המתלוננים ביקשו לקדם טיפול יסודי ברשת הביוב באזור מגוריהם, בסיוע תאגיד המים והביוב, כדי למנוע גלישת מי ביוב עתידית בחצר ביתם. בקשה זו הועברה להמשך טיפול מהנדסת המועצה ותאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדסת המועצה התייחסה כי הבעיה הוצגה לתאגיד והם צריכים לבצע סיוור.</u> <u>לא נמסר דיווח ועדכון נוסף כלשהו חרף פניות שונות של הממונה על תלונות הציבור בהמשך להתייחסות מהנדסת המועצה האחרונה!!</u> באשר לנושא הניקוז, <u>דווח</u> כי נעשה טיפול בצומת הקרובה, אך <u>לא היה המשך טיפול במוקד כמתוכנן</u> עקב השינויים שנעשו על-ידי הדיירים במגרשים הסמוכים, בהם היה ניתן להעביר את קו הניקוז המתוכנן.	לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור, לתעד כל הפעולות והליך הטיפול שנעשה, לאחר בחינה יסודית של נושאי הפניה, מוצע לקבוע תוכנית / מתווה טיפול מוגדר כולל לוחות זמנים. לשתף פעולה עם הממונה על תלונות הציבור ולמסור התייחסות ודיווח במועד שנקבע ולפי התקדמות הטיפול ** להמשיך מעקב וטיפול מחלקת ההנדסה בנושאי התלונה – ניקוז וביוב עד השלמת הטיפול והפסקת הישנות ההצפות.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
40. 27.6.2019 טלפנית שכיחות פיצוצי מים באזור מגוריו והתקנזות המים במגרשו – מטרד וחשש לגרימת נזק הנדסה - מים מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת נסאר. הפונה טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למוקד המועצה. הוא טוען כי פיצוץ מים בכביש הגובל במגרש עליו בנוי בית מגוריו הינו ענין שכיח מאוד. הוא הוסיף כי אתמול תוקן פיצוץ מים בכביש והיום היה פיצוץ באותו כביש !! הוא טוען כי היו 20 פיצוצים מתחילת השנה !! הוא טוען כי המים זורמים למגרשו, מתנקזים בחצר ביתו ומאחורי הקיר התומך שנמצא, הוא חושש מפני פגיעה ונזק לרכושו. הוא מבקש טיפול יסודי בפנייתו.	הפניה הועברה לבירור ולטיפול של תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדס התפעול בתאגיד דנן התייחס כדלהלן :</u> 1. קו המים ברחוב שציין הפונה אינו שהותקן לתושב, אינו ראוי לשימוש ולכן נוצרים בו פיצוצים חוזרים. 2. ישנה הגזמה במספר הפיצוצים שהיו מתחילת השנה. 3. בכל פעם שהיתה פניה של הפונה, פנייתו נענתה בתיקון פיצוץ בקו. 4. אנו פועלים להחלפת הקו לצנרת תקנית. ** לא נמסר דיווח על השלמת הטיפול בהחלפת הקו.	מאחר וניהול משק המים והביוב הועבר לתאגיד המים והביוב, על מחלקת ההנדסה לבחון לעומק את המוקדים בהם נישנים הפיצוצים והתקלות בתשתית המים והביוב, ולקדם טיפול יסודי ומתאים. למנוע בזבז מים; להחליף את קו המים שאינו ראוי בהקדם
41. 30.6.2019 טלפנית העדר תאורה ובורות בכביש הגישה השכונתי הנדסה – בטיחות ותאורה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל. הוא טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות לגורמים שונים במועצה בחודשיים האחרונים, אף הוא טוען כי ראש המועצה הבטיח לו שמתקנים את התאורה. הפונה טוען כי אזור מגוריו חשוך מזה תקופה ארוכה ! אין תאורה והדבר מסכן את הדיירים ואורחיהם. הוא אינו מקבל זאת ואינו מוכן שהוא ובני משפחתו יסבלו וייגרם להם נזק ! הפונה הוסיף כי כביש הגישה המוביל לביתו מלא בורות. הוא לפעמים סוגר את הבורות. הוא טוען כי מזה שנים לא רובד כביש הגישה המתחיל בצומת בכביש הראשי בביר דובל עד לביתו של אחרון השכנים, וכי קיימת הזנחה !	מהבירור עולה כי היה עיכוב בהנפקת הזמנת רכש לביצוע עבודות תיקון תקלות במערכת החשמל העירוני ומאור הרחובות. <u>מ"מ ראש המועצה התייחס כי יש מקום לבחון לעומק ולייעל את תהליך הזמנת שירותים במיקור חוץ בעיקר בתחום ההנדסה.</u> <u>מנהל מחלקת התחזוקה וממונה בטיחות ואנרגיה התייחס בחודש ספטמבר 2019 כדלהלן:</u> 1. <u>תוקנו כל הפנסים בכביש שמגיע לביתו של הפונה, ברם פנס אחד התקלקל מחייב תיקון חוזר, אני ממתינ שיגיע חשמלאי עם מנוף לתיקון חוזר על חשבון הקבלן המבצע.</u> 2. <u>יש לערוך סיור עם המהנדסת במקום ולקבל החלטות לגבי ריבוד כל הכביש, אין בורות של ממש. יש בעיה בריבוד מקולקל לאורך ולרוחב הכביש.</u> מחלקת ההנדסה נתבקשה לערוך סיור במקום כדי לעמוד על מצב הכביש ולקדם את הטיפול המתאים בכביש.	לקצר את הטיפול בפניות הציבור ובמיוחד בנושא מפגעים. לבדוק את פניות תושבים בשטח כולל התקלות במאור הרחובות ; בהתאם לשלב את הטיפול בהן בתוכנית העבודה החודשית, ולעדכן את תחזית הצריכה הרבעונית ו/או החודשית להזמנת שירותים חיוניים או טובין. למפות את התשתית והכבישים מדי שנה ולקדם תוכנית טיפול – שידרוג, ריבוד או תיקון, בהתאם למצב הכביש



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
42. 8.7.2019 העתק פניה אי כינוס ועדת ערר לטיפול בערר על קביעת הארנונה גזברות – גביה + ועדת ערר	הפונה טוען כי לא קיבל תשובה מועדת הערר או טרם הוזמן לוועדה כדי להשמיע את טענותיו. הפונה מוחה על חיובו בארנונה מאחר וביתו בנוי על מגרש בחלקה שנמצאת מחוץ לתחום השיפוט.	הבירור העלה כי טרם הגשת ערר, הפונה הגיש השגה והתשובה להשגה נמסרה לו לאחר היוועצות ביועצת המשפטית למועצה. מנהל הארנונה ומנהל הגביה נתבקש לוודא מול המתלונן את המסירה לוועדת הערר. כן להכין את התיק לדיון בועדת הערר שמכיל את עמדת המועצה. במישור המהותי – ועדת הערר על קביעת הארנונה הינה גוף מעין שיפוט צמצמי ונפרד מהמועצה.	לבדוק את כשירות כולל שאלת העדר ניגוד עניינים של חברי ועדת הערר באמצעות היועצת המשפטית; לפרסם ברשומות את הרכב ועדת הערר שנבחר בישיבה המועצה בחודש דצמבר 2018 ונמצא כשיר ומתאים; לפרסם באתר האינטרנט של המועצה את דרכי התקשורת עם ועדת הערר ודרך הגשת ערר לוועדה.
43. 9.7.2019 טלפונית + רשת ואטס-אפ תדירות איסוף ופינוי פסולת רטובה והחזרת כלי האצירה למקומותיהם תברואה וסביבה – פסולת רטובה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת חמזה. הפונה טוען כי פחי האשפה זרוקים במרחק של קרוב ל-25 מטרים מהבית. הפונה מסר כי לאחרונה הפסולת נאספת בתדירות של פעם בשבוע! אך היתה תקופה שלא הגיעו לאזור מגוריו שהינו אזור קצה, ולא אספו את הפסולת הביתית מביתו במשך 3 שבועות!! גם שמגיעים ומפנים את הפסולת משאירים את פחי האשפה במרחק גדול ולא סביר.	<u>האחראי במחלקת התברואה ואיכות הסביבה</u> עדכן ודיווח כדלהלן: <u>הנושא מאחורינו. הפונה ביקש שהמשאית תחזור ברוורס עד לחצר ביתו, רצה לשנות את המיקום. הוסבר לו שלא ניתן. הבעיה נפתרה, הפסולת נאספת בשכונה בתדירות.</u> לא נמסרה התייחסות החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה. <u>יועץ שיש לבחון את שירות ואופן ביצועו מול החברה הקבלנית, ולערוך התחשבות עמה בהתאם.</u>	לטפל בפניות התושבים תוך פרק זמן סביר, לשלב את טיפול בתוכנית העבודה של המחלקה האחראית; ולהעביר דיווח ועדכון לאחראיים במועצה ולממונה על התלונות. לפקח על ביצוע עבודות איסוף ופינוי הפסולת הרטובה באזורי קצה ופריפריאליים, באופן שיטתי ותדיר, ולקיים את הוראות חוזה ההתקשרות בנושא, בין היתר בענין תדירות הפינוי וכלי האצירה.
44. 14.7.2019 העתק פניה מענה לפניה במסגרת חוק חופש המידע מינהל כללי – חופש המידע מוצדקת	הפונה פנה לראשונה בחודש אוקטובר 2018 לממונה על חופש המידע במועצה וביקש לקבל מידע הנדסי תכנוני אודות חלקה במסגרת חוק חופש המידע. הוא טוען מאז לא קיבל תשובה מלבד הודעה כי הפניה הועברה למחלקת ההנדסה! ... הוא מבקש התייחסות.	מנכ"ל המועצה נתבקש על-ידי הממונה על תלונות הציבור להשלים את בדיקת הניתונים לצורך העברת תשובה לפניה. אולם, לא נתקבלה העתק מהתשובה לפניה! <u>יועץ כי על מחלקות המועצה לשתף פעולה עם הממונה על חופש המידע, על מנת שיתאפשר למסור את המידע המבוקש.</u>	לקבוע נוהל טיפול בפניות לקבלת מידע לפי חוק חופש המידע; לפרסם את הבקשה ודרך הפניה לפי חוק חופש המידע. לקצר את זמן הטיפול בבקשות לקבלת מידע כדין, ולפעול בהתאם להוראות הדין בענין חופש המידע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
45. 16.7.2019 פניה אישית - משרד שאיבת מי הביוב שזורמים בחצר ביתו הנדסה – ביוב מוצדקת חלקית (בחודש 9/2019 השכן הגיש תלונה בדבר זרימת מי ביוב ממגרש השכן – הפונה הנ"ל)	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל. לפונה היו פניות קודמות לפני העברת משק המים והביוב לניהול התאגיד. הפונה טוען כי מבוצעת שאיבה אחת של מי הביוב מחצר ביתו אך זה מספיק. הוא מציין כי בעבר המועצה ביצעה שתי שאיבות. הפונה טוען כי הוא פנה למהנדס התפעול בתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין, ואף העביר לו תמונות שמתעדות את המפגע הסביבתי שנוצר במגרשו. הוא מבקש לבצע שתי שאיבות לפחות של מי הביוב שזורמים ומתנקזים בחצרו !	הפניה הועברה לבירור ולטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדס התפעול</u> בתאגיד המים והביוב התייחס בחודש יולי 2019 כדלהלן : התאגיד לא מבצע שאיבות לבורות פרטיים של התושבים, מלבד אלה שסוכם עליהם על-פי בקשת ראש המועצה. שמו של הפונה נכלל ברשימה לכן הוא מקבל שאיבה, אך גם כמות השאיבות סגורה.	לבחון את דרך ההתערבות ואת ההסכמות מול תאגיד המים והביוב לענין סילוק שפכי הביוב ושאיבת מי ביוב לנכסים שלא מחוברים לרשת הביוב ולא ניתן לחבר אותם, בין היתר בדגש על סילוק מפגעים סביבתיים ומניעת סכנה לבריאות הציבור בהתאם לכך, לפרסם הנחיות לציבור בענין סילוק שפכי הביוב
46. 16.7.2019 טלפונית החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות בתשתית המים הנדסה – מים + תחזוקה מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונה המזרחית גוש 11506. הפונה טוענת כי לפני כשלושה שבועות ביצע תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין עבודות ברשת המים בסמוך לביתה אך לא הוחזר המצב לקדמותו, כך שלא בוצע תיקון אספלט. הפונה מציינת כי נגרם נזק לרכביהם במצב הנוכחי כשמפלס החצר, עקב העבודות שהתבצעו, הינו נמוך ממפלס הכביש, וזאת בנוסף לחוסר הנוחות. הפונה מבקשת לטפל בביצוע האספלט – החזרת המצב לקדמותו. בתאריך 23.6.2019 נתקבלה פניה חוזרת כי טרם הוחזר המצב לקדמותו חרף פניותיהם לתאגיד בשבוע שעבר.	הפניה הועברה לבירור ולטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדס התפעול</u> בתאגיד המים והביוב התייחס כדלהלן – <u>הדיירים הגרים</u> בשכונה המזרחית בה ביצע התאגיד קו מים, קיבלו תשובה בשטח היום 16.7.2019, לגבי מועד להשלמת אספלט (היום). במידה ועדיין יש להם שאלות, הם מוזמנים למשרדי התאגיד בדלית אל כרמל, לקבלת הסברים נוספים. שאר הטענות שהמועלות על ידי התושבים, מופרכות. במענה לפניה החוזרת, מהנדס התפעול בתאגיד התייחס כי : אספלט יושלם במידה, לאחר שקבלו יפתור בעיה תפעולית שנוצרה לו.	לבחון מחדש את ההסכמות וההבנות מול תאגיד המים והביוב לענין החזרת המצב לקדמותו עקב עבודות שמבוצעות או בוצעו בתשתית המים והביוב. החזרת המצב לקדמותו כולל ביצוע תיקונים ואספלט יושלם, תוך פרק זמן סביר ממועד סיום התיקון בתשתית; על התאגיד להודיע למחלקת ההנדסה, הן לפני הביצוע והן לאחר הביצוע, וזאת כדי שיתאפשר פיקוח בזמן אמת על ביצוע עבודות החזרת המצב לקדמותו; לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
47. 18.7.2019 פניה אישית - משרד תיקון חיוב שטח נכס מגורים גזברות – גביה מוצדקת	הפונה קיבלה דרישה לתשלום ארנונה. הפונה טוענת כי היא פנתה למחלקת הגביה במספר פעמים. הפונה טוענת כי שטח הנכס שלה המעודכן בדרישת התשלום הוא 179 מ"ר, כאשר הנכס מחולק לשתי יחידות. ביחידה אחת גרה אחיינית שלה והיא גרה ביחידה אחרת. לדברי הפונה נודע לה כי אחיינית שלה מחויבת בארנונה. היא מבקשת לתקן את חיוב השטח בהתאם לגודל היחידה שבה היא גרה.	מנהל מחלקת הגביה <u>ומנהל הארנונה</u> במועצה התייחס בתאריך 21.8.2019 כדלהלן : אכן קיימת בקשה לבדיקת הנכס. הח"מ יבדוק את הנכס בימים הקרובים. הפונה מבקשת לבצע את הבדיקה במייד. הוסבר לפונה שבקשתה תיבדק...	לקבוע נוהל עבודה בנושא טיפול בבקשות להנחות מצב נכס והשגות על חיוב ומדידת נכס, כולל לוח זמנים למתן מענה למבקש/ת . ** התנהלו שיחות עם הפונה לאור פניותיה החוזרות; <u>אומת</u> תיקון שטח הנכס המחויב במסגרת הודעות החיוב שקיבלה הפונה בהמשך.
48. 25.7.2019 פניה אישית; 28.7.2019 פניה טלפונית צמחיה מפריעה להולכי רגל – מפגע בטיחותי תברואה וסביבה – מטרד/מפגע מוצדקת	הפונה הינה דיירת בשכונת דליה צעירה. הפונה טוענת הצמחיה באזור מגוריה גולשת למדרכה ו/או לכביש ויוצרת מפגע בטיחותי-תעבורתי שמסכן את הולכי הרגל והמשתמשים בכביש !! היא מציינת כי העצים גורמים נזק למדרכה ולכביש בשל צורת הצמחיה וההתפתחות שלהם, כך שיוצרים מכשול ומפגע לדיירים שנתקלים בעץ, בשורשיו ובענפיו ! הפונה הנוסף הוא דייר בשכונת סיווניה. הפונה טוען כי קיימת צמחיה באזורים שונים שגולשת למדרכה או לכביש ויוצרת מפגע בטיחותי – תעבורתי שמסכן את הולכי הרגל והמשתמשים בכביש. הפונה מצוין את צומת כרם – פראן / רבעת אלגוזה; כביש עוקף; אזור השוק בצומת מוחרקה; כביש ההסתדרות הישן.	<u>מנהל התחזוקה</u> במועצה התייחס כי – <u>מטופלים</u> . לא נמסרה התייחסות נוספת כלשהי. <u>יועץ כי מדובר בנושא המחייב מעקב ובקרה באופן שוטף כחלק מהעשייה השבועית של מחלקת התחזוקה / שפ"ע (כשתחל לפעול).</u>	להתאים את סוג הצמחיה לשטח המיועד לגדול בו; לפקח על התפתחות וגדילת העצים והצמחיה בשטחים הציבוריים הפתוחים, במדרכות ובכביש; לתחזק את השטחים הציבוריים באופן שוטף כולל טיפול בצמחיה ובעצים במסגרת תוכנית העבודה לקדם הסברה ולפרסם הנחיות מנע לציבור בענין טיפול בצמחיה ועצים שנמצאים בשטח היחיד הגובל בכביש/בדרך לאתר מפגעים בטיחותיים – תעבורתיים בכבישים ובמדרכות, כולל צמחיה שחוסמת שדה ראייה או מעבר הולכי רגל או דוקרנית או מפריעה לתשתית קיימת; לטפל בסילוק מפגעים אלה לפי הליך עבודה מוגדר לערוך סיורי בדיקה ומעקב שבועי במוקדים בהם דווח על קיום מפגע או מטרד; לאכוף את הוראות הדין.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
49. 28.7.2019 פניה אישית - משרד מטרד סביבתי של ריח ביוב חריף ותקלות בתשתית הביוב הסמוכה לביתו הנדסה - ביוב; תברואה - מטרד מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר בשכונת מערבית אזור בתי תפילות. הפונה טוען כי היו פניות למועצה ולתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין כולל מהנדס התפעול, אולם הוא לא קיבל תשובה או עדכון והוא ממשיך לסבול באופן יומי. הפונה טוען כי קיים מטרד ריח חריף שנהיה יותר קשה מזה מספר חודשים, וזאת עקב עבודות פיתוח שנעשו על-ידי דייר בסמוך למגרשו, אשר במסגרתן בוצעו שינויים בתשתית הביוב! הפונה טוען כי חרף פניותיו ולמרות מצבו הרפואי הקשה, לא זכה בטיפול הולם והמטרד/המפגע הסביבתי של הריח החזק שנודף ממערכת הביוב עדיין קיים, ולא מתאפשרת לו ולבני משפחתו לקיים שגרת חיים רגילה.	הפניה הופנתה למחלקת ההנדסה ולתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדס התפעול</u> בתאגיד התייחס כדלהלן – בוצעו מספר סיורים במקום, גם בנוכחות ראש המועצה ונמצא: 1. מערכת הביוב עובדת בצורה תקינה. 2. אין מערכות אוורור תקינות, לאינסטלציה ביתית, בבתי התושבים. 3. התאגיד רצה לבצע מערכת אוורור גם לקו הביוב, אך התקבלו אימים מצד התושב הנ"ל. 4. הייתה בעיית ריחות דומה במקום תפילות, הנמצא במעלה הרחוב על אותו קו הביוב. התאגיד ביצע על חשבונו טיפול במערכת הפנימית של מבנה התפילות (הנמצא באחריות המועצה) ובעיית הריחות נעלמה. מבנה התפילות בעל מערכת אוורור אינסטלציה תקינה. <u>הפונה עוודן</u> בעמדת מהנדס התפעול בתאגיד ונבדק מולו ניתונים הקשורים למערכת האינסטלציה הביתית שלו ושל הדיירים השכנים. <u>הפונה מסר</u> כדלהלן: 1. הוא מכחיש כי איים אך הוא התנגד מאחר והפתרון שהוצע ("נשם" על קו הביוב בצמוד לביתו) אינו פתרון יעיל והגיוני. הוא סבור שהדבר עלול להחמיר את המצב בשל העומס הקיים בקו. הוא מבקש פתרון סביר ויעיל יותר. 2. הוא טוען כי נעשה חיבור נכס של השכן למערכת הביוב באופן פיראטי, דבר שהחמיר את הבעיה הקיימת. <u>מהנדס התפעול בתאגיד</u> התייחס לטענות הפונה הנ"ל כדלהלן – 1. עובדי תאגיד נוספים, שמעו את דבריו. 2. מערכת הביוב עובדת בצורה תקינה. 3. אין מערכות אוורור תקינות, לאינסטלציה ביתית, בבתי התושבים. 4. ... הייתי רוצה... להבין את טענתו בצורה מפורטת יותר, כי: "הפתרון שהוצע ("נשם" על קו הביוב בצמוד לביתו) אינו פתרון יעיל והגיוני". בבירור מול <u>מהנדסת המועצה דווח</u> כי בוצע פרויקט דרך התפילות והיה טיפול בקו הביוב, וכי לא נשמעו טענות לענין הריחות.	לסייר במקומות או במוקדים שדווח שיש בהם מפגעים בתדירות קבועה, ולקדם את הטיפול. לערוך סקר תקופתי לתשתית המים והביוב בתיאום מול תאגיד המים והביוב; לקיים בקרה ומעקב תקופתי במוקד נשוא הפניה ובמוקדים שהוגדרו הבעייתיים או שדווח על קיום מטרד/מפגע מתמשך בהם; בהתאם לדווח על תוצאות הבדיקה/הסקר, לקדם טיפול מונע או תקופתי או ספציפי מותאם



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
50. 28.7.2019 טלפונית תדירות איסוף ופינוי פסולת – רטובה – מפגע סביבתי תברואה וסביבה – פסולת רטובה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת סיואניה. מדובר בפניה חוזרת. הפונה טוען כי כי התקלות בתדירות של איסוף ופינוי הפסולת הביתית שהיו בחודשיים האחרונים, תוקנו. מבוצע פינוי של פעם אחת לשבוע ואף בשבוע האחרון הפינוי התבצע בתדירות של פעמיים בשבוע. יחד עם זאת, לא בוצע איסוף ופינוי לאורך הכביש הראשי בשכונת סיואניה, בקטע לכיוון צפון, ולכן פחי האשפה מלאים והדבר מהווה מפגע סביבתי קשה! הוא מבקש לאסוף ולפנות את הפסולת בתדירות של פעמיים בשבוע באופן קבוע, בשני מועדים – אחד בתחילת השבוע והאחר לקראת סוף השבוע, ובכל האזור / השכונה.	<u>דווח</u> באופן בלתי פורמאלי על הטיפול בנושא הפניה מול החברה הקבלנית. הדבר <u>אומת</u> מול הפונה שהתלונן על כך. <u>יצו</u> כי במועד שקדם לפניה, בוצע פרוייקט שידרוג לכביש הראשי. <u>יוער</u> כי מדובר בנושא שמחייב המשך בקרה ומעקב בתדירות יומית ושבועית. בהתאם לכך, לבחון את השירות הניתן בפועל, תנאי ההתקשרות שהצדדים מחויבים להם אך לא קוימו, ולשקף זאת בסיכום של עבודה החודשית שהתבצעה כולל התחשבות משקפת ומתאימה.	ליישם את הוראות חוזה ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה כלשונן. לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור ובהתאם להוראות הדין ולחוזה ההתקשרות. לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של המחלקה
51. 1.8.2019 טלפונית עיכוב באיסוף ופינוי פסולת גזם וקרטונים תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת אליסמין בכיוון דרום-מזרח. הוא טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למוקד המועצה, לראשונה לפני מעל 4 חודשים !! הפונה מציין כי בסמוך לכניסה לביתו קיימת ערימת פסולת יבשה, בעיקר גזם. הערימה הולכת וגדלה עד כדי חסימת נתיב נסיעה והסתרת שדה ראיה. הדבר יוצר מפגע בטיחותי – תעבורתי! הפונה מציין כי הפסולת התייבשה ומהווה מפגע סביבתי. הוא טוען כי הוא המתין והמתין אך לא סביר ולא מקובל שימתין מעל 4 חודשים ופנייתו עדיין בתוכנית העבודה / הסידור כפי שנמסר לו !! הוא מבקש לפנות את הערימה הענקית ללא דיחוי נוסף.	<u>דווח</u> באופן פורמאלי כי בוצע איסוף ופינוי פסולת גזם נשוא הפניה. <u>אומת</u> מול המתלונן אשר מסר כי הפסולת פונתה אך נשאר לכלוך של עלים לאחר הפינוי. <u>יוער</u> כי זמן הטיפול בפנייתו של המתלונן הינו ארוך ולא סביר. יש לפעול לקצר את זמן הטיפול ולייעל את מתן השירות לתושבים. חשוב לנקות את השטח משאיריות לכלוך בשטח.	לקבוע נוהל טיפול לסילוק מפגעים כולל סביבתיים בכביש, בהתייחס לאיסוף ופינוי פסולת גזם, תוך פרק זמן קצר ככל הניתן. לקיים מעקב חודשי אחר התקדמות הטיפול בנושאי התלונה, ובפרט מאחר ומדובר במפגעים בטיחותיים וסביבתיים. לקבוע תוכנית לאיסוף ולפינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים ולפרסם אותה. מוצע להעביר הודעה והנחיות לפונים / לתושבים בענין הפסולת יבשה ובנושא מועד הפינוי הצפוי.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
52. 5.8.2019 טלפונית אי החזרת המצב לקדמותו לאחר ביצוע עבודות תיקון ברשת המים הנדסה – מים + תחזוקה מוצדקת	הפונה כי הוא פנה למוקד המועצה. הפונה טוען כי לפני כחודשיים וחצי בוצעו עבודות תיקון פיצוץ ברשת המים בצמוד לביתו ברחוב הראשי בשכונת סיוניה, אך לא הוחזר המצב לקדמותו ולא בוצע ריבוד אספלט. הוא טוען כי נמסר מהמוקד במועצה שהענין הועבר לטיפול תאגיד המים והביוב, אף בשבוע האחרון נמסר לו כי התיקון יתבצע ביום חמישי! הוא מבקש החזרת המצב לקדמותו בהקדם לפני החג.	הבירור מול המוקד העלה כי טענותיו של הפונה לענין פנייתו למוקד והתשובות שנמסרו לו הן נכונות. הפניה הועברה לטיפול תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>מהנדס התפעול</u> בתאגיד מסר כי – <u>השבוע מתבצעות השלמות אספלט, עד החג נסיים את הביצוע.</u>	לקבוע נוהל טיפול תיקון תקלה ברשת המים כולל לוחות זמנים לכל צעד, עד להשלמת הטיפול והחזרת המצב לקדמותו. לקצר את זמן הטיפול בהחזרת המצב לקדמותו לאחר ביצוע עבודות ברשת המים או הביוב, לתאם את ביצוע עבודות החזרת המצב לקדמותו עם מחלקת ההנדסה, ולפקח על עבודות התיקון בזמן אמת
53. 6.8.2019 טלפונית עייכוב באיסוף ופינוי פסולת גזם – מפגע סביבתי ובטיחותי תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה/המתלונן הינו דייר בשכונת ואדי אל פש. המתלונן טוען כי היו לו פניות שונות ונישנות למוקד ולעובדי המועצה, אך לא פונתה פסולת הגזם שנמצאת במגרשו מזה תקופה העולה על שנה! הוא העביר תמונה שמתעדת את הפסולת נשוא פנייתו. בתמונה רואים שהערימה כוללת גזעי עץ דקל שלמים. המתלונן טוען כי המועצה פינתה בעבר חלק מערימת הפסולת שהיתה ודחפו את פסולת הגזם הקיימת היום פנימה למגרשו והוא עדיין ממתין. המתלונן טוען כי הובטח לו טיפול ואיסוף הפסולת לפני כחודשיים אך הפסולת לא פונתה. גם לא חזרו אליו ולא מסרו כל תשובה / הודעה! הוא הוסיף כי בכל פעם שהוא פנה למועצה נמסר לו כי פנייתו נמצאת בסידור השבועי לעבודת משאית המנוף. בפועל לא הגיעו אליו.	מהבירור מול המוקד עולה כי לא ניתן לפנות את עצי הדקל השלמים וכי נשלח הפיקוח לדייר כדי להנחות אותו בנושא זה. <u>בשיחה עם המתלונן</u> הוא מסר כי אף אחד לא הנחה אותו או הודיע לו כאמור!! בשיחה הנ"ל, הוסבר לו כי עליו לבצע הפרדה בין גזעי העץ לבין פסולת גזם רגילה שנמצאת במגרשו, על מנת שיתאפשר לאסוף ולפנות את הפסולת היבשה ללא דיחוי. כן הוסבר כי עליו לכתוב את גזעי העץ לחתיכות קטנות כל שניתן להרים אותם ולאסוף אותם. <u>המתלונן הביע נכונות</u> לשתף פעולה ונתבקש לעדכן לאחר ביצוע הפסולת הפסולת כאמור.	לקבוע נוהל טיפול בפסולת יבשה שכולל לוח זמן סביר וריאלי להשלמת הטיפול; להכין תוכנית עבודה רבעונית וחודשית לאיסוף ולפינוי פסולת יבשה; לפרסם הנחיות לציבור לענין טיפול בפסולת יבשה לבחון כל פניה במוקד לעומק ולקיים מעקב אחר פניות פתוחות; יש למסור הודעה פורמאלית לפונה שפנייתו טרם טופלה, לענין תהליך הטיפול והאם הוא נדרש לבצע פעולה מסוימת. ** נמסר כי איסוף ופינוי הפסולת היבשה כולל גזעי עץ דקל התבצע בחודש יוני 2020, מאחר והפסולת חסמה את המדרכה!



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
54. 6.8.2019 טלפונית העתקת עמוד תאורה עקום בכניסה לביתו הנדסה – תשתית לא מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש בכביש שמחבר בין כביש 672 לכביש עוקף דליה. הפונה טוען כי מזה 3-4 שנים הוא פונה למועצה ובעיקר למחלקת ההנדסה להעתקת או להזזת עמוד תאורה שמגביל את הכניסה לביתו, אשר נמצא במצב לא תקין, אינו יציב ועלול ליפול. הוא מצרף תמונה לעמוד. הוא מציין כי כביש הגישה לביתו הינו בהתאם להיתר הבניה שניתן.	נערך בירור מול הגורמים האחראיים במחלקת ההנדסה והתנהלה שיחה לאימות ובירור עובדות ועמדות מול המתלונן. לבסוף הבירור נמסרה עמדת <u>מהנדסת המועצה</u> כדלהלן: העמוד בוצע בשטח לפני שהמתלונן בנה את ביתו והיה צריך להתחשב במקומו בתכנון ובניית הבית אם ניתן ואם לא ניתן וזה מחייב העתקה יבוצע על חשבונו המלא בתנאי לתיאום עם מחלקת הנדסה וביצוע ההעתקה ע"י קבלן מורשה. לטענות שההיתר לא חייב העתקה כתנאי לא בטוחה שהמודד שלו סימן את העמוד ואם כן המתכנן שלו לא התייחס לכן הוועדה לא חייבה. לטענת הרחבת הכביש מהחלקה שלו הרי יש תוכנית מפורטת מאושרת והטענה היתה צריכה לעלות בזמן אישור התוכנית ולא היום. אכן זה כביש עירוני אך העתקת העמוד נדרשת על ידיו, אם המועצה צריכה לטפל כי העמוד נפגע הרי משאירים אותו במקומו לסיכום: שינוי מיקום העמוד והעתקתו יהיו על חשבונו המלא של הפונה/המתלונן מאחר והשינוי נדרש עקב שינוי מצב קיים על ידו. הוא נדרש להביא הצעת מחיר מקבלן מורשה לביצוע עבודות חשמל ומאור כבישים ולאשר ביצוע העבודה במחלקת הנדסה. ** בתאריך 5.9.2019 התנהלה שיחה עם המתלונן, בה הובהרה עמדת מהנדסת המועצה. הממונה על תלונות הציבור הציעה לפונה/המתלונן לפנות למחלקת ההנדסה לתיאום ולהמשך בירור/טיפול.	להכין מתווה עבודה ברור למקרים מסוג המקרה שהועלה בפניה זו וביחס למקרים דומים, ביחס לבקשת דייר להעתקה או להזזת מתקן או עמדת חיבור או לשידרוג, תוך כדי התייחסות הן לשלבי הטיפול של כל סוג בקשה והן לגורמים האחראיים לכל שלב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
55. 26.8.2019 טלפונית הפעלת מכונת טיאוט; תאורה לא תקינה הנדסה – תאורה; תברואה - מטאטא מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת סיוואניה. הפונה טוען כי: 1. מזה 4 ימים, תאורת הרחובות באזור מגוריו לא עובדת! חושך מוחלט. בתאריך 29.8.2019 הודיע הפונה כי התאורה תוקנה אך פעלה בין שעה 19:00 עד שעה 2:00! 2. מכונת הטיאוט של הכבישים לא הגיעה לאזור מגוריו במשך 4 חודשים. הוא הוסיף כי גם לא הגיעה מכונת טיאוט לשכונת אל-נוזהה כפי נמסר לו על-ידי חבריו.	1. נושא התאורה: <u>מהנדסת המועצה התייחסה בתאריך 3.9.2019 כדלהלן –</u> אכן היתה תקלה בתאורה, טופלה ע"י חברת חשמל אך חזרה לאחר 24 שעות לאחר בדיקה התברר כי קיים עומס על הקו עקב חיבור קו נוסף בכביש 6 שנפתח לפני כחודש וחצי. הבעיה טופלה ע"י הקבלן והתאורה עובדת. 2. נושא מטאטא הרחובות: <u>מנהל מחלקת התחזוקה (אחראי רכבים באותו מועד) התייחס בתאריך 5.9.2019 כי –</u> <u>הלילה החלה המכונה להגיע לשכונה.</u>	לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף וסדיר כדי למנוע היווצרות מפגעי בטיחות בכבישים ובמיוחד בצירים ראשיים!! לערוך סיורים יומיים לאיתור מפגעים בכבישים. לבחון את סטאטוס הכבישים בתחום המועצה, ולבנות תוכנית פעולה כולל תכנון מסלול להפעלת מטאטא הכבישים באופן היעיל והאפקטיבי ביותר, בתדירות סדירה.
56. 29.8.2019 טלפונית פניה חוזרת 16.1.2020 ביצוע פסי האטה בכביש טבעת מרכז התרבות – ויסות מהירות הרכבים הנדסה – תשתית בטיחות ותחבורה	הפונה הינה דיירת בשכונת ואדי אל פש בכביש שמוביל למרכז התרבות. הפונה טוענת כי הכביש באזור מגוריה הפך לכביש ראשי עמוס בתנועת רכבים כבדים במיוחד בנוסף לרכבים הרגילים. בכביש זה מפתחים מהירות דבר שמסכן את דיירי השכונה ובמיוחד הקטינים והקשישים. היא מבקשת לבצע פסי האטה / גבשושיות בכביש.	חרף פניות שונות ונישנות של הממונה על תלונות הציבור למתן התייחסות לנושא הפניה, לא נתקבלה התייחסות מחלקת ההנדסה המשקפת את עמדת כל הנוגעים לענין!! <u>יש לבחון את טענות הדיירת ולקדם טיפול בנושאי הפניה, ככל שהטענות מוצדקות וברות ביצוע. חשוב להודיע לפונה בדבר עמדת המועצה.</u> במסגרת עריכת דוח זה, <u>דווח כי תיבחן הכללת פניה זו בהמשך לקטע (באותו כביש / אזור מרכז התרבות) שאושר בועדת התחבורה, ותובא לאישור רשות התמרון המקומית.</u>	לכנס ישיבה להגדרת תהליך עבודה יעיל ואפקטיבי לאיתור ולטיפול במפגעים ולהטמיע אותו בעבודה השוטפת. לקיים בדיקה וסקר מקיף בנושא תנועת הרכבים בצירים הראשיים ובצמתים וכן בקירבת מוסדות הציבור, בהתאם לקדם תוכנית אב לטיפול בתשתית הבטיחות הקיימת בכבישים לויסות מהירות הרכבים, כולל מול ועדת התמרון וועדת התחבורה והבטיחות בדרכים, להקצות מקורות תקציב וליישם את תוכנית האב.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
57. 1.9.2019 פניה אישית ביצוע פסי האטה ביציאה מכביש שליד מוסד חינוכי – יד לבנים הנדסה – תשתית בטיחות ותחבורה	הפונה הינו דייר בשכונת עין אלשמאליה / אזור בית ספר יסודי חדשני. הפונה מציע ביצוע פסי האטה / גבשושית ביציאה מכביש הסמוך לגני הילדים, מאחר והנהגים יוצאים לכביש הראשי במהירות, ולטענתו לא רואים את הילדים החוצים במעבר החציה הקרוב. הוא מתריע על סכנת חיים, לדבריו פסי האטה כאמור עשויים להביא לויסות מהירות הרכבים בכביש זה.	למרות שנמסר כי הנושא הפניה ייבדק, לא נתקבלה התייחסות פורמאלית. אך מנהל מטה הזהירות בדרכים מסב כי ייתכן במיקום המבוקש, בשל אורך הכביש, לא יתאפשר ביצוע שני פסי האטה לויסות המהירות. יש לבחון את טענות הדייר ולקדם טיפול בנושאי הפניה, ככל שהטענות מוצדקות וברורות ביצוע. חשוב להודיע לפונה בדבר עמדת המועצה.	כנ"ל בסעיף 56 לקיים מעקב חודשי אחר התקדמות הטיפול בנושאי התלונה ובפרט מאחר ומדובר במפגעים בטיחותיים וסביבתיים. לקצר את זמן הטיפול בפניות הציבור ולשתף פעולה פעולה עם הממונה על תלונות הציבור.
58. 1.9.2019 העתק פניה זיכוי בגין לשנים 2013-2017 עקב הפרש מדידה גזברות - גביה	הפונה הגיש למנהל מחלקת הגביה ומנהל הארנונה במועצה, בקשה לזכות אותו בגין הפרש מדידה עקב סקר הנכסים שנערך (שטח נכס 156.8 מ"ר במקום 159 מ"ר) ששילם בשנים 2013-2017. בהמשך הפונה שלח תזכורת למתן תשובה ולאחר מכן התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים.	בהיוועצות עם היועצת המשפטית, העביר מנהל הארנונה תשובה לפונה – המועצה לא רואה לנכון להחיל את ממצאי סקר הנכסים באופן רטרואקטיבי, שכן לא היו בידיה נתונים מדויקים ביחס למצבו של הנכס ולגודלו, ולא ניתן היום לברר את הנתונים לאשורם. עקב זאת, הפונה הגיש התראה וחזר על בקשתו.	מתנהל הליך משפטי במועד עריכת הדוח. ** כתב התביעה לא נמסר למחלקת הגביה בשל ציון מחלקה אחרת בכותרת. נודע למחלקה על קיום פסק הדין. חשוב לתעד את דברי הדואר שמתקבלים בדואר רשום ו/או במסירה ידנית.
59. 11.9.2019 העתק פניה התראה בגין נזק רכוש לבית בשכונת ביר דובל הנדסה – ביוב + מינהל וגזברות	הפונים הינם דיירים בשכונת ביר דובל. נתקבלה פניה באמצעות עורך דין בה הם טוענים כי נגרם נזק רכוש לביתם. הפונה פנה בפניה חוזרת למועצה ולממונה על תלונות הציבור בתאריכים 28.11.2019 ו- 1.12.2019 כי פנייתו באמצעות עורך דינו לא נענתה ולא זכתה בהתייחסות!	לא דווח על מתן מענה לפניה של <u>עורך הדין</u>. יצוין כי הפניה (גם הפניה החוזרת) הועברה לבדיקת מחלקת ההנדסה ולהעברת הנתונים להכנת תשובה מתאימה באמצעות היועצת המשפטית למועצה, בהקדם.	לגבש או לאמץ נוהל טיפול בדרישות ובהתראות משפטיות עד מתן מענה באמצעות היועץ/ת המשפטית למועצה. לשם מתן מענה נדרשות המחלקות האחראיות והרלבנטיות למתן עמדה כולל הסברים, מידע וניתונים תומכים ומתאימים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
60. 11.9.2019 פניה טלפונית + באמצעות רשת וואטס אפ; פניה חוזרת חסימת דרך גישה ואי החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות ברשת המים והביוב הנדסה – מים וביוב (תאגיד המים והביוב), בטיחות + שיטור ופיקוח עירוני מוצדקת	המתלוננת הינה דיירת באזור קצה בח'לת חמזה. המתלוננת טוענת כי פנייתה נעשית עקב חוסר מענה לגורמים שפנתה אליהם כולל מהנדס התפעול בתאגיד המים והביוב פלגי מוצקין! המתלוננת טוענת כי מזה שבועיים מתבצעות עבודות מטעם תאגיד פלגי מוצקין להנחת קווי מים והביוב באזור מגוריה. היא מברכת על העשייה, אולם לא מקובל עליה שהקבלן המבצע ישאיר את כלי העבודה והציוד הכבד שלו באמצע כביש הגישה לביתם (בו מתגוררים 4 משפחות), וזאת לאחר סיום העבודות והפעילות היומית! בכך נחסמת דרך הגישה והם נאלצו במהלך השבועיים האחרונים להנחות את רכביהם במרחק של 500 מטרים מביתם! דבר זה גרם להם אי נוחות וקושי בניידות ובתפקוד היומי. המתלוננת הוסיפה כי כתוצאה מחסימת הכביש, משאית איסוף ופינוי הפסולת לא הגיעה לאזור בו נמצא ביתם. המתלוננת העבירה תמונות מתעדות את חסימת כביש הגישה. המתלוננת פנתה שוב בחדש אוקטובר 2019 והודיעה כי מבוצעות עבודות הנחת תשתית ביוב בכביש הגישה לביתם אך הקבלן משאיר תעלה פתוחה ולא מחזיר את המצב לקדמותו. מזה 3 ימים אין להם גישה לביתם.	בשל חסימת דרך גישה, נתבקש הפיקוח והשיטור העירוני במועצה לסייר במקום ולפעול בהתאם. המתלוננת נתבקשה ליידע את השיטור העירוני על כל תקלה או חסימה לאחר סיום העבודות / הפעילות בשטח. מהבירור שנערך והמידע שהועבר לממונה על תלונות הציבור עולה, כי הקבלן המבצע לא דאג לסגור את הבור בכביש הגישה לאחר סיום העבודה אלא הוא העמיד את הכלים הכבדים שבשימוש במקום ובכך חסם את כביש הגישה!! הפיקוח והשיטור העירוני התרו בקבלן המבצע וביקשו שידאג להניח את הציוד ויעמיד את הכלבים והרכבים הכבדים באופן שלא יחסום את הגישה לדיירים. <u>מהנדסת המועצה פנתה</u> <u>למהנדס התפעול בתאגיד</u> <u>המים והביוב כדלהלן –</u> <u>גם אני קיבלתי את התלונה</u> <u>היום מפלוני.</u> <u>בנוסף לקושי לכנס הביתה</u> <u>גם לא מצליחים לפנות זבל</u> <u>זה מוסיף לבעיה.</u> <u>אבקש את טיפולך מול הקבלן</u> <u>בהסדרת גישה נוחה כמה</u> <u>שניתן.</u> <u>המתלוננת הודיעה בתאריך</u> <u>28.10.2019 כי התעלה</u> <u>(נשוא פנייתה החוזרת)</u> <u>נסגרה, אולם יש להחזיר את</u> <u>כביש הגישה למצב עביר ונוח</u> <u>לשימוש. הפניה הועברה</u> <u>לטיפול מהנדסת המועצה מול</u> <u>תאגיד המים והביוב.</u>	לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, קל וחומר כשמדובר בטענות של ביצוע לקוי של עבודה או היווצרות מפגע או כביש/ מבנה/ מתקן מסוכן. להעביר הנחיות בנושא הבטיחות והסדרי התנועה לקבלן המבצע ולוודא כי העבודות מתבצעות בהתאם להנחיות ולכל הוראה בדיון. לקיים סיורי מעקב בכל שעות היום או הפעילות, ולקיים פיקוח הנדסי שוטף בזמן אמת אחר עבודות קבלניות שמתבצעות בשטח ציבורי, בין מטעם המועצה ובין מטעם גופים ציבוריים לרבות תאגיד המים והביוב, בשיתוף הפיקוח העירוני / השיטור העירוני, במטרה למנוע שיבושים מיותרים בתנועת הרכבים בכבישים, וזאת בתדירות סדירה עד סיום ביצוע הפרוייקט. להתרות בתאגיד המים והביוב והקבלן על ביצוע לקוי ו/או ביצוע מסכן חיי אדם



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
61. 16.9.2019 טלפונית + ברשת וואטס אפ פניה חוזרת 23.9.2019 ביצוע עבודות תיקון קווי ביוב בכביש הכניסה לאזור ביר דובל וח'לת עלי – ביצוע מסכן את הדיירים, הפסקות ובהפרה לכללי הבטיחות הנדסה – עבודות ביוב (תאגיד המים והביוב); בטיחות מוצדקת	הפונה הינו דייר באזור ביר דובל. הפונה טוען כי לאחר הפסקת עבודות תיקון ברשת הביוב שמקדם תאגיד המים והביוב בצומת בכניסה לשכונות ביר דובל וח'לת עלי, שהחלו לפני כשבועיים, היום חזר הקבלן לעבודה במקום הנ"ל; אך העבודות מתבצעות באופן שמסכן את המשתמשים בכביש! הוא טוען כי המעבר הינו קשה והוא נתקע בפקק! הפונה טוען כי לא נשלחה לו הודעה כדייר לענין ביצוע העבודות הנ"ל לרבות בענין חידוש העבודות. בתאריך 23.9.2019 נתקבלה הודעה חוזרת מהפונה כי אתמול חזרו לעבודה במקום, אך שוב הפסיקו את העבודות היום וכי לא חל שיפור! הדייר טוען כי עדיין מתבצעות עבודות במקום הנ"ל באופן שמסכן את המשתמשים בכביש. ** הועברו תמונות שמתעדות את המפגע והביצוע.	העבודות נשאו הפניה מבוצעות מטעם תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. הפניה הועברה למחלקת ההנדסה ולתאגיד המים והביוב. <u>ראש המועצה התייחס כי – התושבים צודקים וזה לא בסדר.</u> <u>מהנדסת המועצה התייחסה והעבירה למהנדס התפעול בתאריך 24.9.19 כי – הקבלן לא מבצע עבודה רצופה, יום כן וימיום לא כך לא יסיים את העבודה במיוחד שהמקום עמוס, נדרש להגביר את הקצב. לא מקפיד על הסדרי התנועה שאושרו ולא ראיתי שהעסיק שוטר להכוונת התנועה. הוא אינו מכסה את הבורות עד הסוף וקיימת שקיעה לאורך הרצועה של החפירה וזה מסוכן. קיימות ערימות עפר בצד הכביש שתחמו אותם רק בסרט. אבקש לסייר במקום ולתת הנחיות לקבלן לתיקון הליקויים בנוסף לבדוק לו"ז הביצוע ולעמוד בו.</u> <u>מהנדס התפעול בתאגיד התייחס כי – הועבר לפיקוח לבדיקה.</u>	כנ"ל סעיף 60 לעיל, לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, ובפרט כשמדובר בטענות לביצוע לקוי של עבודה או להיווצרות מפגע שמסכן את הדיירים ועוברי אורח. להודיע לדיירים על מועדי ותקופת ביצוע הפרוייקט באזור מגוריהם, ולעדכן אותם בכל שינוי תוך זמן סביר שיאפשר התארגנות. לפקח באופן יומי על קיום את הוראות הבטיחות בביצוע עבודות קבלניות
62. 27.10.2019 פניה אישית - משרד ביצוע עבודות תיקון קווי ביוב בכניסה לאזור ביר דובל וח'לת עלי – מפגע אבק והפסקות הנדסה – עבודות ביוב (תאגיד המים והביוב) מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל – אזור הצומת. הפונה טוען כי ביצוע הפרוייקט של תיקון קווי ביוב באזור מגוריו הופסק לפני כשלושה שבועות. לא ברור לו למה לא מתקדמים!! הוא פנה לקבלן המבצע בנושא. הפונה מוסיף כי מול ביתו בצומת קיימת ערימת פסולת עפר שהקבלן המבצע הניח במסגרת ביצוע העבודות הנ"ל, דבר שיוצר מפגע בכביש ומקשה על השימוש בו. גם פסולת זו יוצרת מטרד של אבק. ** הועברו תמונות שצולמו אשר מתעדות את המפגע והפסולת שנוצרה בביצוע.	הפניה הועברה לטיפול מחלקת ההנדסה ותאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. <u>ראש המועצה התייחס כי – הוא צודק מאוד ואני תמיד מתריע. שוחחתי עם נציגי התאגיד. יש כאן זלזול ופגיעה בתושבים.</u> <u>המצב מביש ואם לא יסולק עד מחר המפגע נצטרך לנקוט צעדים מעשיים.</u> לא נמסרה התייחסות נוספת. יחד עם זאת, דווח ואומת בשטח כי הפסולת סולקה ובוצעה שכבת אספלט באמצע חודש מרץ 2020.	כנ"ל בסעיפים 60 ו- 61 לעיל, לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, קל וחומר כשמדובר בטענות לביצוע לקוי של עבודה או להיווצרת מפגע או מטרד. לערוך סיורי בדיקה במהלך היממה ולפקח על ביצוע בזמן אמת ובאופן שיטתי מדי יום.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
63. 9.1.2020 ; 22.1.2020 ; 9.1.2020 - 27.2.2020 פניות טלפוניות - 3 דיירים מפגע אבק ומטרד בוך; השלמת ביצוע הפרוייקט כולל שכבת אספלט; בורות בכביש עקב ביצוע עבודות תיקון קו ביוב בכניסה לשכונת ביר דובל וח'לת עלי הנדסה - עבודות ביוב (תאגיד המים והביוב) מוצדקת (ביחס לטענות בנושא המפגע והמטרד ובנושא קצב ביצוע העבודות בפרוייקט דן, אך ללא התייחסות לנושא הקשר לנזק נטען כי נגרם לרכב)	מדובר בשלוש פניות של דיירים שונים באזור בו מבוצעות עבודות תיקון קו ביוב באמצעות תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. 1. פניה 9.1.2020 – הפונה טוען כי עקב ביצוע פרוייקט תיקון קו ביוב בכניסה לשכונה, שנמשך זמן רב וטרם הושלם, ולאור מזג האוויר החורפי, מצב הכביש נהיה מסוכן, מלא בורות שנתקלים בהם וגורמים נזק לרכבים. יש לו רכב נמוך במיוחד ובמצב זה נמנע ממנו שימוש בו, וזאת על מנת לא לגרום לו נזק נוסף. הוא מבקש הנחת שכבת מצעים והידוקה עד לביצוע אספלט כמקובל. 2. פניה 22.1.2020 – הפונה טוען כי היו לו פניות למחלקה. הפונה טוען לסבל מתמשך וגרימת נזקים לרכבים שלהם עקב הבורות שנפערו בכביש. הפונה מציע לחייב את הקבלן המבצע לבדוק באופן שוטף את מצב הכביש בתדירות יומית ולסגור את הבורות במייד; כשיאפשר ביום בהיר ללא גשם, הוא מציע לחייב את הקבלן בביצוע אספלט זמני. 3. פניה 9.1.2020, 27.2.2020 – הפונה טוען כי מאחר ולא הושלם ביצוע הפרוייקט שבנדון ולא בוצע שכבת אספלט, הוא ובני משפחתו והדיירים סובלים. הכביש נהיה מסוכן ולא עביר. לאור מזג האוויר החורפי ביממה האחרונה, מים מהולים בעפר (בוץ) רב התנקזו בחצרו, הוא ובני משפחתו נאלצים לנקות! לדבריו אין מדובר במקרה ראשון ויחיד. בתאריך 19.12.19 כמויות של מים ובוץ זרמו למגרשו. הוא הודיע לראש המועצה ולנציגי תאגיד המים והביוב פלגי מוצקין. הבטיחו לעזור לו בניקוי הבוץ. אך לשווא! הוא מבקש להשלים את ביצוע הפרוייקט כדי להקל על סבל התושבים. הוא מבקש הנחת מצעים והידוקם במייד עד לביצוע שכבת אספלט. בפנייתו החוזרת הוא הודיע מי הגשמים ועפר מתנקזים בחצר ביתו עקב אי סילוק שאריות העפר על ידי הקבלן המבצע. הוא מסר כי יצר קשר עם נציגי התאגיד אשר הבטיחו לו טיפול אך לא קיימו.	לא נמסרה התייחסות פורמאלית !! אולם דווח כי בוצעה שכבת אספלט בחודש מרץ 2020, וכי הושלמו עבודות תיקון קו הביוב כולל החזרת המצב לקדמותו בחודש חודש מאי 2020.	כנ"ל; לאור ריבוי תלונות הציבור לענין אופן ביצוע פרוייקט תיקון קו הביוב וקיום הוראות הבטיחות ומניעת מפגעים, מחייב את מחלקת ההנדסה לבחון את ההתנהלות באופן יסודי ומעמיק, ולהפיק לקחים למניעת הישנות התקלות; בהתאם לכך לפעול מול תאגיד המים והביוב – קביעת כללים ודרכי עבודה חדשים לשיפור ולייעול אופן ביצוע העבודות ברשת הביוב ובמערכת המים העירונית בעתיד, בדגש על מניעת מטרדים ומפגעים שעלול לסכן את האדם ורכושו.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
64. 23.9.2019 פניה אישית – משרד פניה חוזרת 9.1.2020 ביצוע עבודות ניקוז באזור מגורים ביר דובל - ריג'קטים והפרת כללי הבטיחות הנדסה – בטיחות + תשתית ניקוז / פרויקט בביצוע; הצפת מי ביוב (פרויקט בביצוע) מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ביר דובל. הוא טוען כי הוא פנה למפקח על הפרויקט. הפונה טוען כדלהלן: 1. לפני כשלושה חודשים החלה המועצה לבצע הנחת קו/מערכת ניקוז אזורית בכביש הראשי המרכזי בשכונת ביר דובל שנמצא בקירבת בית מגוריו. 2. קוטר הקו הינו 8 אינש שלדעתו אינו מתאים לקליטת מי הגשמים המתנקזים בכביש ובאזור מגוריו. הוא העיר על כך לקבלן המבצע ולמפקח אך הוסבר לו שזה הקוטר שתוכנן! הוא סבור כי קוטר הקו אינו מתאים. 3. הוא טוען כי במסגרת העבודות נחפר בור ענק בו נבנתה שוחה מרכזית לקליטת מי הגשמים אך הבור נשאר פתוח, דבר שמסכן את הדיירים והמשתמשים בכביש. הוא טוען כי בהעדר סימון ותאורה מתאימה, רכבו נתקל בבור לפחות פעמיים ונגרם לו נזק. הוא פנה למפקח על הפרויקט אשר הבטיח לטפל אך לשווא! 4. הפונה הוסיף כי בסוף כל יום נשארו שאריות עפר, היה אבק רב והקבלן לא דאג לצמצם את מפגע האבק. הוא ואשתו דאגו לנקות את סביבת ביתם ולהפחית את חומרת המפגע האבק שנוצר. 5. לפני כשבוע חזר הקבלן לשטח להשלים את עבודות הניקוז בשטח, אך הוא לא איפשר כניסה הקבלן למגרשו והוא איבד אמון! הוא חושש לפגיעה ברשת הביוב הפרטית שלו במהלך ביצוע העבודות במגרשו, וכי הוא חושש שהקבלן ישאיר את שטח המגרש מופקר ולא יחזיר את המצב לקדמותו. בתאריך 9.1.2020 הודיע הפונה כי ביתו ובית שכניו הוצפו. הוא טוען כי מפלס המים שהתנקז במגרשו הינו גבוה, מלא בוך ומי ביוב!! גם בשל אי השלמת ביצוע פרויקט תיקון קו הביוב באזור!	<u>מהנדסת המועצה התייחסה כי –</u> בוצע ביקור בשטח ע"י המפקח על הפרויקט עם התושב שפנה ולהלן ההתייחסות: קוטר הצינור שבוצע הינו 10" ולא 8" וזה ע"פ תוכנית המתכנן. הבור מסביב לקולטן ייסגר באספלט ע"י הקבלן בהקדם האפשרי. לגבי הטענות לעבודת הקבלן והתנהלותו נמסר למהנדס החברה הקבלנית ולתשומת לבו. הטענה על כך שהקוטר לא מספיק ו/או שנדרש להמשיך את הקו יבדקו במהלך החורף הקרוב ואם קיימת בעייה תטופל. <u>התנהלה שיחה עם הפונה לענין תגובת מהנדסת המועצה. הפונה התייחס –</u> 1. הפונה העלה כי הוא צופה כי הקו שבוצע אינו מספיק לקליטת מי הניקוז שנוצרים מדי שנה במגרשו ובמגרשים הסמוכים. 2. הוא ציין כי עקב זרימת המים מדי שנה, נוצרת "בריקה" במגרשו מקיר לקיר (4 מטרים) בגובה 60 ס"מ לאורך 25 מטרים. 3. הוא מבקש לסייר בשטח יחד עם מהנדס מומחה למערכות ניקוז ולפגוש את הדיירים באזור מגוריו, על מנת לעמוד על חומרת המצב מקרוב לפני השלמת ביצוע הפרויקט ובטרם תחל עונת הגשמים. <u>מהנדסת המועצה התייחסה</u> בחודש פברואר 2020 – <u>המצב עקב עבודות תשתית ניקוז הוחזר לקדמותו.</u> לגבי הטענות כי נדרש לבצע המשך למערכת הניקוז מצפון יבדק במסגרת הליך תכנון חדש. ** בתאריך 27.2.2020 עודכן הפונה בתגובת מהנדסת המועצה האחרונה. הוא מסר כי תיקון הגדר טרם הושלם.	לקדם את הטיפול בפניות הציבור שעניינם הוא במערכות הביוב והניקוז והחזרת המצב לקדמותו עקב עבודות הנחת תשתיות או תיקון קווים. לטפל בפניות התושבים ולקצר את זמן הטיפול, קל וחומר כשמדובר בטענות לביצוע לקוי של עבודה או להיווצרות מפגע. להתייחס לריג'קטים ולהערות של הדיירים בזמן אמת במהלך ביצוע העבודה ובתקופת הבדק.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
65. ספטמבר 2019 פניה אישית וטלפונית החלטת ועדת ההתמדה חינוך ערעור על החלטת ועדת ההתמדה <u>אין</u> <u>בסמכות</u> הממונה על תלונות הציבור	הפונה הינו הורה של תלמיד שלומד בבית ספר תיכון בישוב. ההורה מעלה טענות שונות בעיקר פדגוגיות וחינוכיות; ההורה העלה כי הוא לא קיבל החלטת ועדת ההתמדה לגריעת בנו. משום כך נשאר בנו ללא מסגרת חינוכית !	הוסבר והובהר לפונה את ההנחיות לענין ועדת ההתמדה ודרך הגשת ערעור למשרד חינוך (הגורם המורשה לכך) על מהות ההחלטה שנתקבלה בענין בנו. הובהר לפונה את הסבר מחלקת החינוך ויחידת הביקור הסדיר לעניינו, והופנה למנהלת המחלקה לשמוע את עמדת המחלקה ולהמשך טיפול בשיבוץ הבן.	לקדם הסברה בקרב הסגל החינוכי וההורים לענין הנחיות משרד החינוך בנושא נוכחות תלמידים וטיפול של הועדות המיוחדות להשמה, להתמדה וכו"ב. מוצע לפרסם הנחיות דן באתר האינטרנט של המועצה בפרסומי מחלקת החינוך במועצה ובאתר האינטרנט של בית הספר
66. ספטמבר 2019 פניה אישית בעיות ותקלות במאור הרחובות – מפגע בטיחותי הנדסה – תאורה מוצדקת	מדובר בדיירים שונים מאזורים שונים בישוב. הדיירים טוענים כי קיים חושך מוחלט באזור מגורים עקב מאור רחובות לא תקין. הם מעלים את סכנה עקב העדר תאורה ברחובות! הדיירים טוענים כי הם פנו למוקד המועצה מספר פעמים. בשבוע האחרון לחודש אוקטובר 2019, בפניה חוזרת , הודיע אחד הדיירים שפנו כי טרם תוקנה התקלה בעמוד התאורה שנמצא בסמוך לביתו! וכי פנייתו רשומה מזה זמן רב במוקד !	בתאריך 31.10.2019 התייחס <u>מנהל התחזוקה</u> כדלהלן – <u>אתמול התבצעו עבודות בפתרון בעיות וקצרים במערכת החשמל.</u> 1. דליה צעירה 100% התאורה עובדת נכון ליום הבדיקה. 2. אזור התעשייה מאחורי ב"ס ב תוקן חלק בשלב זה. 3. בשבוע הבא ממשיכים במתן פתרונות לתקלות. במסגרת המעקב של הממונה על תלונות הציבור אחר התקדמות הטיפול בנושא הפניה - מפגעי בטיחות עקב בעיות ותקלות במערכת החשמל ומאור הרחובות, <u>התייחס ועדכן מנהל התחזוקה</u> בתאריך 5.11.2019 כדלהלן : פניתו של הדייר שפנה בפניה חוזרת נמצא ברשימת התיקונים, בקרוב נטפל בהמשך הבעיות מסביב לב"ס ב' עד המוצא המערבי של השכונה. ביום עבודה אחד איפשר לתקן כל מאור הרחובות בכפר. הנושא קשור בהזמנה שפירה, מספר ימים רצופים של מנוף וקבלן חשמלאי מוסמך. זו הדרך היחידה למועצה לטפל במנורות שרופות. ** הדבר מחייב המשך מעקב וטיפול שוטף וסדיר.	בהתאם למיפוי שנערך על-ידי מנהל התחזוקה וממונה האנרגיה במועצה וכחלק מההיערכות לעונת הגשמים, מציעה לקדם הזמנת שירותי קבלן חשמל מוסמך ומורשה עם מנוף על-מנת לתקן את כל התקלות במערכת החשמל העירונית בצורה סדירה ורצופה. לקיים תחזוקה באופן שוטף כולל תחזוקה תקופתית מונעת למערכת החשמל ומאור הרחובות, מוצע לערוך מיפוי שבועי ובקורות סדירות למצב מאור הרחובות, בהתאם להיערך לתקן כל התקלות והבעיות תוך פרק זמן סביר שיוגדר במתווה עבודה שיוכן בנושא הטיפול במערכת החשמל ומאור הרחובות/הכבישים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
67. 1.10.2019 פניה אישית – משרד + פניה חוזרת חשבון תקופתי מספר 5/2019 גזברות – גביה מוצדקת	הפונה הינו תושב שהסדיר את התשלום במערכת הגביה בתאריך 5.9.2019 ואף קיבל קבלה שמעידה על כך, וכי היתרה לתשלום בגין ארנונה 2019 לסוף שנת 2019 עומדת על-סך 188.20 ₪ בלבד. למרות זאת, בחלוף כשבועיים, הוא קיבל חשבון תקופתי לתשלום ארנונה עד לתאריך 30.9.2019 חודשים 9-10/2019 בסך 988.80 ₪. סכום שכבר הסדיר בתאריך 5.9.2019 בתאריך 7.11.2019 פנה המתלונן שוב וזאת עם קבלת חיוב תקופתי לחודשים 11-12/2019 לתשלום 1121 ₪ כולל הפרש בגין העלאה החריגה בארנונה. המתלונן מוחה על כך שלא מיודע בכל המידע הנוגע לחיובו במערכת הגביה, וכי הדרישה לתשלום נשלחה שוב שלא כדין ואינה משקפת את חוב הנכון בגביה, הוא כבר הסדיר את רוב הסכום בעבור ארנונה 2019 ושילם אותו במזומן בתאריך 5.9.2019 !! הפונה טוען כי משלוח הדרישות תקופתיות לתשלום ארנונה כאמור לעיל הינו מטעה. מן הסתם היה משלם את הסכום הנדרש שוב !	נערך בירור מול גזבר המועצה ומחלקת הגביה. הבירור העלה כי החשבון התקופתי לחודשים 9-10/2019 הופק בתאריך 7.9.2019 ונשלח לנישומים בתאריך 15.9.2019. הממונה על תלונות הציבור ביקשה התייחסות גזבר המועצה לענין הבקרות והבדיקות שנעשות בטרם יישלח חשבון תקופתי או התראה למשלם. <u>גזבר המועצה התייחס כדלהלן :</u> בכל מקרה מפיקים חיוב לתושב גם אם שילם מראש. בוודאי החיוב מתקזז כנגד התשלום שלו והיתרה נסגרת. זה מהלך רגיל ולא רואה את הבעיה. את יכולה לפנות למנהל הגביה בעניין ותקבלי הסבר מלא. באשר לפניה החוזרת ניתן הסבר מחלקת הגביה ע"ג תדפיס יתרות לפיזי של המתלונן מיום 7.11.2019. בהתאם להסבר, סה"כ יתרה לסוף שנת הכספים הינה 340.10 ₪. סכום זה כולל את היתרה השוטפת של חיוב הארנונה בסך 188.20 ₪ והעלאה חריגה בסך 151.90 ₪. מהבירור עולה כי דרישת התשלום של החיוב התקופתי נשלחת ללא התייחסות לסטאטוס החוב של הנישום במערכת הגביה באותו מועד! היה נכון לשלוח דרישה לתשלום היתרה, בסך של 340.10 ₪ כאמור לעיל, ולא את הדרישה לתשלום עד לתאריך 30.11.2019 של חיוב תקופתי בסך 1121 ₪ (שכולל את חיוב ארנונה תקופתי לחודשים 11-12/2019 והעלאה חריגה לחודשים 1-8/2019) !	מוצע לבחון שוב את אופן החיוב, משלוח דרישות תקופתיות לתשלום, משלוח התראות, ואת הבדיקות והבקרות שנערכות לענין סטאטוס החיוב והחוב של הנישום במערכת הגביה. לאמץ או לגבש נוהל עבודה במערכת הגביה לענין חיוב נישומים בארנונה, משלוח דרישות והתראות; להטמיע נוהל זה בעבודה השוטפת. להכליל בדרישת התשלום את החיוב המשקף והנכון לאותו מועד, את המידע הנחוץ לענין החיוב והשינויים הצפויים (ככל שיהיו), את זכות והדרך להגשת השגה, בקשה להנחה ותלונה. מוצע להתאים את מסלול הטיפול לסטאטוס החיוב והחוב – להתאים את נוסח דרישת החיוב לסטאטוס החוב של המשלם : חייב שנמצא בהסדר חודשי; חייב שהסדיר ושילם כבר חלק מהחוב התקופתי; חייב שטרם הסדיר את החיוב התקופתי.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
68. 20.10.2019 טלפנית ביצוע קו ניקוז לכאורה בקוטר שאינו סביר הנדסה – תשתית (פרוייקט ניקוז בביצוע) מוצדקת חלקית	הפונה הינו דייר בשכונת מרג' אלנג'אס/מערבית. הפונה טוען כי לפני מספר ימים הוא פנה למספר גורמים במועצה בענין הנחת קו ניקוז באזור מגוריו. הפונה טוען כי קו הניקוז שקיים, שנמצא בסמוך לביתו והינו קו ניקוז ראשי מאסף, הינו בקוטר 1 מטר. הוא הבחין כי מניחים קו ניקוז חדש שממשיך את הקו הנ"ל בקו שקוטרו הינו 50. הוא סבור כי קוטר זה אינו מתאים ואינו סביר. הפונה סבור כי להמשיך באותו קוטר, אפילו יש מקום להחליף את קוטר קו הניקוז הראשי הקיים היום כדי לקלוט את מי הגשמים. הפונה מסר כי הוא העביר זאת לקבלן המבצע. לטענתו, הקבלן מסר לו כי הוא אמור לקבל הנחיה מהמועצה כדי להפסיק את העבודות ולתקן. הוא מבקש לערוך בדיקה מיידית לנושא זה על מנת לתקן את העבודות כנדרש. בפניה חוזרת של הפונה בתאריך 29.10.2019 עקב שיחה שניהל עם מהנדסת המועצה, הוא עדיין סבור כי עבודות הניקוז שמתבצעות אינן מתאימות לתנאים בשטח. הקו הקיים לפני הביצוע הוא בקוטר 80 וכיום מתבצע קו בקוטר 60. הפונה טוען כי לאור ניסיונו בהיותו דייר באזור ומהיכרותו המקצועית, הקוטר אינו מתאים ויש לבצע קו מקביל לחלק התחתון. הוא מציע לתאם סיור בהשתתפות המתכנן, מהנדסת המועצה וכל גורם רלבנטי אחר.	<u>מהנדסת המועצה</u> התייחסה בתאריך 27.10.2019 כדלהלן – דברתי עם הדייר שפנה. לאחר בדיקת מצב קיים הוחלט להגדיל את קוטר הקו ל- 60 במקום 50. ניתנה הנחיה לקבלן בשטח והביצוע מתקדם לפי ההנחיה. באשר לפניה החוזרת, התייחסה <u>מהנדסת המועצה</u> בתאריך 12.11.2019 כדלהלן – התקיימה פגישה בשטח בין התושב והמפקח והוסבר לו כי הקוטר הוגדל ל 60 במקום 50 ולא ניתן יותר בגלל שהקו שמתחברים אליו בהמשך הינו קוטר 60 בלבד. היתה גם התערבות של מחזיק תיק התשתיות והתכנון מול התושב וסוכם כי נשאר את הצינור הישן למצב חירום בנוסף וליתר בטחון הוספנו קולטן ליד ביתו. הביצוע במקום לקראת סיום. לידיעה. בשיחה עם מהנדסת המועצה סוכם לערוך בקרת ומעקב לענין יעילות ואפקטיביות העבודות שהתבצעו כולל קו הניקוז שבוצע במהלך עונת הגשמים; בהתאם לכך תטפל המועצה כמתחייב (במידה ויהיה צורך).	מוצע לבחון את צורכי הדיירים, התקלות והבעיות הנישנות באזור, לפני תחילת התכנון וגביוש תוכנית הפעולה של הפרוייקט. לקיים פיקוח הנדסי אפקטיבי ולערוך בקרה סדירה על בזמן אמת, וזאת בכל השלבים והמועדים של ביצוע הפרוייקט להעלות את הריג'קטים והפניות של הדיירים במהלך ביצוע הפרוייקט, באמצעות המפקח ומנהל הפרוייקט, ולהביא אותם לידיעת מהנדסת המועצה וכל גורם נוסף המופקד על הניהול והפיקוח של הפרוייקט.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
69. 11.11.2019 העתק פניה – בכתב פטור מתשלומי ארנונה והסרת עיקולים גזברות – גביה לא מוצדקת* (*) במישור של עילת הפטור (מהארנונה)	הפונים הינם דיירים באזור קצה בשכונת ונסה בתחום שיפוט המועצה. מדובר בשכונה בפיתוח. הפונים פנו לראש המועצה לראשונה בתאריך 10.5.2018 ולאחר מכן בתאריך 30.1.2019 ובתאריך 3.11.2019. הפונים טוענים כי הם קיבלו פטור חלקי עד לסוף 2018. הפונים מבקשים לשקול בשנית את ההחלטה מאחר והם אינם מקבלים שירותים כלשהם מהמועצה ואף סובלים סבל בלתי משוער מחוסר טיפול של הרשויות ברמת התשתיות, ברמת פינוי האשפה ותשתיות הביוב ועוד. הם מבקשים פטור מלא.	התנהלו שיחות עם הפונה והוסבר לה לענין חיוב נכסים במסי הארנונה והזכאות לפטורים וההנחות. הפניה הועברה לבדיקת מחלקת הגביה וליועצת המשפטית בסוגיית חוקיות החיוב והפטור המבוקש. הבירור מול מחלקת הגביה העלה כי הנכס של הפונים מחויב החל משנת 2017 ומאז לא קיבלו כל הנחה בספרי הגביה. באשר חוקיות הטלת ארנונה על הנכס, <u>היועצת המשפטית</u> למועצה חוות את דעתה, בין היתר כי <u>ארנונה הנה מס שאינו מותנה בשום זיקה ו/או שירות מוניציפאלי, והמועצה אינה מחויבת לספק כנגדו תמורה ישירה כלשהי.</u> <u>לגבי הטענות לגופן של השירותים שאינם מסופקים, הללו יעברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים במועצה.</u> ** נמסרה תשובה לפונים באמצעות מנהל הארנונה.	לקצר את זמן הטיפול בפניות התושבים ולנהל מעקב עד מתן תשובה וסיום הצעדים הנדרשים לייעל ולשפר את מתן השירותים ומצב התשתיות בשכונות שמתפתחות שנמצאות בתחום המועצה ובשלב תכנון ** לטפל במתן השירותים שצוינו בפניה ולייעל אותם.
70. 11.11.2019 טלפונית + רשת הוואטס-אפ אי פינוי פסולת יבשה גזם – תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונה מזרחית סמוך לאזור מרכז התרבות. הפונה טוען כי הוא פנה למוקד בענין פסולת יבשה מסוג גזם שנמצאת ליד ביתו, אך הפסולת לא נאספה ולא פונתה. הוא טוען כי פינו את הפסולת היבשה בשכונה אך לא פינו אצלו ! המתלונן פנה שוב בתאריך 19.11.2019 ואף העביר תמונה אשר מתעדת את המפגע והוא פנה שוב בתאריך 1.12.2019.	הבירור העלה כי המתלונן פנה למוקד וכי זמן הטיפול בפנייתו היה ארוך ולא סביר. <u>דווח על ביצוע איסוף ופינוי בתאריך 2.12.2019 והדבר אומת מול המתלונן.</u> <u>יער כי זמן הטיפול למתן השירות המבוקש אינו סביר, היה ארוך וממושך.</u> חשוב לקצר את זמן הטיפול בפניות הדיירים והתושבים לסילוק פסולת ומפגעים סביבתיים.	לקבוע מתווה עבודה כולל לוח זמנים לטיפול בפניות הדיירים בנושא מפגעים סביבתיים וטיפול באיסוף ובפינוי פסולת יבשה לבחון את הפעלת שירותי מנוף גזם במהלך כל ימי השבוע. כך שמשאית תגיע פעם אחת לפחות בשבוע לכל אזור. במקביל, להכין תוכנית הפעלה לשירות זה כולל פתרון קצה מתאים ומאושר.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
71. 28.11.2019 טלפונית חוסר התייחסות לפניותיו ואי-מתן שירות רווחה לא מוצדקת	הפונה טוען כי הוא מנסה מזה שבוע להעביר מסר באמצעות העו"ס המטפלת בנוגע לאופן הטיפול בילדיו מאחר והוא נמצא בהליך גירושין, אך הוא לא מקבל התייחסות ואינו זוכה במענה. הפונה העלה טענות שונות לענין הטיפול בעניינו ולענין מקום מגוריו.	תגובת ראש הצוות במחלקת הרווחה היא כדלהלן – לפי נהל משרד הרווחה ולפי הנחיית מנהל אגף הרווחה, הפונה יקבל טיפול מאגף הרווחה בשיבוב בו הוא מתגורר, למרות שנערכו עמו שיחות הדרכה והכלה לאור מצבו המורכב. העו"ס המטפלת במשפחתו יצרה קשר עמו והוחזר לעו"ס המטפלת במקום מגוריו. הטענות בגין הוא פנה הינם מחיי היום יום ואין מדובר בדבר חירומי שמצריך ניהול קשר רציף ...	מוצע לפרסם את ההנחיות לענין נהל טיפול אגף הרווחה והזכאות לטיפול כולל במצבים מורכבים ** להמשך טיפול של הצדדים
72. 30.11.2019 ברשת הוואטס אפ מפגע סביבתי - פסולת יבשה בח'לת עלי תברואה וסביבה – פסולת יבשה מוצדקת	הפונה העביר תמונות שמתעדות ערימה ענקית של פסולת יבשה מסוג גזם וחפצים מיושנים באזור ח'לת עלי. נטען כי הדבר הפך למפגע סביבתי קשה.	דווח על איסוף ופינוי הפסולת היבשה נשוא הפניה. אף הועברה תמונה שצולמה ומצביעה על סילוק המפגע בתאריך 2.12.2019 המתלונן עודכן בכך.	לקבוע מתווה עבודה כולל לוח זמנים לטיפול בפניות הדיירים בנושא מפגעים סביבתיים וטיפול באיסוף ובפינוי פסולת יבשה לבחון את הפעלת שירותי מנוף גזם במהלך כל ימי השבוע. במקביל, להכין תוכנית הפעלה לשירות זה כולל פתרון קצה מתאים ומאושר.
73. 3.12.2019 טלפונית תחזוקת תחנות היסעים ומדרכות – השלכת פסולת; הוספת פסי האטה לויסות המהירות הנדסה – תשתית בטיחות ; תברואה וסביבה – פסולת יבשה; שיטור ופיקוח עירוני לכאורה מוצדקת	הפונה דייר בשכונת סיוניה סמוך לבית ספר יסודי ג'. הפונה מסר כי היו לו פניות למוקד. הפונה מתריע מפני תופעה של השלכת פסולת גזם וחפצים מיושנים במדרכות ובתחנות ההיסעים, בכך נחסמת גישת הולכי הרגל ואף מוגבל השימוש בתחנות. מה עוד אין פסי האטה לויסות המהירות של הרכבים.	יועץ כי לפעול לקצר את זמן הטיפול בפניות הדיירים שעניינם הוא מניעת סכנת נפשות והסרת מפגעים – בטיחותיים וסביבתיים. במועד עריכת דוח זה, דווח כי הבקשה להוספת פסי האטה נבחנת, כך שבמידה לפי מבנה הכביש ניתן להוסיף פסי האטה, תשקל הבקשה בחיוב ותועבר לאישור רשות התמרון. כמו-כן ביחס לצביעת פס ההאטה הקיימים. ** לקיים תחזוקה שוטפת, וכן מעקב סדיר לענין זה.	כנ"ל ולקיים תחזוקה שבועית למדרכות ולתחנות ההיסעים; לערוך סיורים סדירים מדי שבוע ולאכוף את הוראות הדין כלפי אנשים שהשליכו פסולת לרשות הרבים תוך סיכון חיי אדם ויוצרי מפגעים מכל סוג בכבישים ובמדרכות. לבחון את תשתית בטיחות קיימת באזורים של מוסדות חינוך ולקדם שידור או תיקון / הוספה לשיפור הבטיחות בכבישים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
74. 3.12.2019 העתק פניה בדוא"ל; פניה חוזרת 24.3.2020 עבודות הנחת קו ניקוז והחלפת קו מים בשכונת מרג' א-נג'אס/צד מערבי הנדסה – תשתית ניקוז (פרוייקט בביצוע) + תשתית מים / תאגיד מים והביוב	הפונה מעלה את הטענות שלהלן, וזאת לאור העבודות שמתבצעות במהלך החודש האחרון בכביש הראשי באזור מגוריו – 1- בשטח בוצעו חפירת תעלות בעומק של כ- 2 מטר וחומר החפירה הוחזר עד גובה הכביש ללא הידוק לאחר הנחת הצנרת. 2- בור הניקוז לחיבור הקו הקיים הישן לקו החדש באמצע הכביש אשר מהווה ציר מרכזי בכפר ומשמש גם ציוד כבד נבנה מבולקים!!!! דבר היכול לגרום לקריסת הבור. מצ"ב תמונה 3- נקז מי הגשם בחלקתי הונח גם הוא על בולקים! 4- קצה קו הניקוז הקיים שבוטל, לא נאטם ע"י הקבלן ולכן קרקע מחלחלת לתוכו וגורמת לשקיעת השטח, לבורות המסכנים חיי אדם ופגיעה ברכוש וחשיפת קווי חשמל תת קרקעיים. צנרת שרשרית המשמשת לקווי חשמל נאטמה באדמה שחלחלה לתוכו, ובעת הצורך לא יהיה ניתן להחליף כבלים ללא חפירה. 5- הנחת קו המים החדש מטעם התאגיד בוצע לאורך כל המדרכה בעומק של כחצי מטר. לאחר הנחתו כוסה הקו במצע מעורבב באדמה שהוצאה משטח החפירה ומשמש כהכנה לאספלט!! מה עובי מצע נדרש? סוג מצע? שכבות הידוק? האם סומכים על מי הגשם להידוק בעומק התעלות? הפונה מעלה שאלות שונות לענין אופן הביצוע מול התנאים ומפרט בהתקשרות והאחריות על העבודות.	נערך בירור לפניה. נתקבלה התייחסות המפקח על הפרוייקט ותגובה של הפונה להתייחסות. <u>המפקח על הפרוייקט התייחס בתאריך 3.12.2019 כדלהלן –</u> העבודה טרם הסתיימה, ואתה קצת ממהר, להלן תשובתי להערות שהערת: 1. באותו יום בבוקר הגעתי לשטח צילמתי והועברה הודעה לקבלן. (וזה היה אחרי יום הגשם ובדיקה שגרתית שלי באתר) 2. בהקשר לתעלות הניקוז, התעלה תיחפר עד לגובה הצינור, ונמלא מילוי מצע נברר בשכבות של 20 ס"מ עם הידוק אופטימלי עד לתחתית שכבת האספלט.. 3. קו הניקוז המחבר את חצר ביתך לכביש (התעלה הפתוחה) הנחיתי את הקבלן לבצע בטון במקום מצע. 4. צינור הניקוז הישן יאטם ע"י הקבלן בבטון, כל צינורות החשמל החשופים יטופלו ע"י הקבלן בשכבת בטון עליונה. 5. בהקשר להנחת צינור המים באחריות התאגיד. <u>המתלונן הגיב למפקח על הפרוייקט בתאריך 24.12.2019 כדלהלן –</u> לאחר ביקורך בשטח היום 24/12/2019 וההוראות שנתת לקבלן לביצוע שכבות הידוק, ולאחר תלונתי מוקדם הבוקר על אופן ביצוע ההכנה לאספלט, הקבלן החל להעמיק את החפירה עד גובה של כ 50 ס"מ מגובה האספלט ומילויי במצע סוג ב' כפי שראית והערת והידוק בשכבה אחת. מייד לאחר עזיבתך את השטח הקבלן שוב חזר לחפור עד גובה של 20 ס"מ מגובה האספלט ואף פחות מזה, ומילויי מצע סוג ב', והשארת גובה של 10 ס"מ למצע סוג א'. כל זאת בניגוד מוחלט לתגובתך כי התעלה תיחפר עד גובהה הצינור והידוק בשכבות. צר לי כאזרח שצריך לעקוב אחרי ביצוע עבודה בצורה כזו רשלנית של קבלן המועצה.	לבחון ביסודיות, רצוי גם באמצעות גורם בלתי תלוי מטעם מהנדסת המועצה, את העבודות שהתבצעו ואת הריג'קטים שהועלו כולל את מידת התאמת העבודות שהתבצעו למפרט ולדרישות המקצועיות ומידת עמידתן בתקן הנדרש; בהתאם לפעול לתיקון וביצוע הפעולות הנדרשות באמצעות הקבלן המבצע.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
(המשך) 74.	בתאריך 24.3.2020 פנה הדייר שוב כדלהלן – בהמשך לתלונתיי ובלי לדון כרגע בטיב ביצוע העבודה לכל הפרוייקט לרבות תשתיות ועבודות גמר לרבות אספלט !!! כידוע לכם טרם תכנון וביצוע הפרוייקט כי מפלס הגובה בשטחי נמוך בכחצי מטר מגובה מפלס כביש ראשי. בעת פירוק אבני השפה בכניסה לשטחי, ביקשתי הגבהתם מעל גובה אספלט המתוכנן בכביש ראשי. למרות בקשתי בוצע אספלט לכביש מעל לאבני השפה בכניסה לביתי ובשיפוע רוחבי מעל המותר ובכך נוצר מצב שבכל גשם/זרימת מים כלשהי, המים מתנכזים בשטחי. בנוסף לסחב הלכלוך שמצטבר בשטחי ומאלץ אותי בביצוע ניקויי ופינויי למניעת סכנת החלקה ופגיעה. הינכם מתבקשים לבצע תיקון מיידי בכניסה לביתי. וכל עוד לא יבוצע תחוייבו בעלות ניקויי ופינויי כל לכלוך ו/או פסולת המתנקזת בשטחי. ...	המפקח על הפרוייקט התייחס בתאריך 24.12.2019 כדלהלן: 1. חומר המילוי הינו מצע שנחשב כחומר גרנורלי ומתאים כחומר מילוי ונחשב כמצע סוג א', בקשתי היא להביא חומר עם כמות דקים ע"מ למנוע סגרגציה וגודל אבן עד 1". 2. ניתנו לקבלן הנחיות ברורות בהקשר לעבודה הנ"ל, חפירה העלה והידוק בשכבות. 3. הקבלן מהדק במחפש 120 טון ולא במחפש קטן ע"מ להגיע להידוק אופטימלי. 4. היות ואנו לא נספיק לבצע שכבת אספלט עקב הגשמים, החל ממחר ניתנה הוראה לקבלן למלות מצע בגובה האספלט ע"מ שהכביש יהיה עביר. 5. לאחר הגשמים הקבלן יבצע שוב חפירה ושוב מילוי ושכבת מצע עד לגובה 6 ס"מ מאספלט הקיים. הממונה על הציבור ביקשה לקבל התייחסות לטענות הדייר בפנייתו החוזרת, וכן עדכון בדבר ממצאי הבירור עד לתאריך 31.3.2020 כולל לוח זמנים לביצוע התיקון. עד מועד עריכת הדוח, לא התקבלו התייחסות ועדכון כמבוקש! <u>בבירור שנערך מול הדייר הפונה</u> במועד עריכת וסגירת הדוח, נמסר טרם בוצע התיקון המבוקש בכניסה לביתו ותיקון לשכבת אספלט שבוצעה!	לא נתקבלה עמדת מהנדסת המועצה הפורמאלית. התנהלו שיחות עם מהנדסת המועצה לענין נושאי הפניה והבדיקות שנערכו וייערכו על-ידי המהנדסת לתיקון ו/או להשלמת הפעולות הנדרשות כולל סיורי בדיקה בשטח.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
75. 11.12.2019 טלפונית בוואטס אפ העדר תאורה בכביש שכונתי בואדי אל פש הנדסה – תאורה מוצדקת	הפונה העביר פוסט שפירסם אחד התושבים לענין מפגע בטיחותי קשה של חושך והעדר תאורה בכביש שמחבר בין כביש 672 וטבעת מרכז התרבות לבין כביש העוקף. התושב טוען כי בכביש זה עוברים כל יום המון הולכי רגל, במיוחד בשל הפעילות העסקית הספורטיבית והחוויתית שמתקיימת בו, וכי ישנו חושך בהעדר תאורה לאורך כל הדרך כולל הקטע המפותל !! בחלק מהכביש אין מדרכה, דבר ההופך את המצב לסכנה ממשית.	בתאריך 17.12.2019 <u>דווח על ידי מנהל התחזוקה</u> כי התקלה טופלה, אך שוב ישנה בעייה שמחייבת החלפת שעון הפיקוד של מאור הכבישים ! נושא הפניה מחייב קיום בקרה שיטתית ומעקב סדיר כדי למנוע את הישנות התקלות.	לתחזק את מאור הרחובות באופן שוטף. לקיים סיורי בדיקה אחת לחודש ולמפות את תקלות במערכת החשמל העירונית ובמאור הרחובות; בהתאם, לשלב את תיקון התקלות בתוכנית העבודה השוטפת. להיערך מדי רבעון להזמנת שירותים חיוניים למועצה כולל תחזוקת החשמל העירוני.
76. 16.12.2019 טלפונית תקלות בביצוע איסוף ופינוי הפסולת הרטובה הביתית תברואה וסביבה – פסולת רטובה מוצדקת	הפונה הינו דייר בשכונת ואדי אל פש כיוון צפון-מערב. הוא טוען כי פנה לעובדי הקבלן שמבצע את השירות ולמוקד המועצה מדי פעם. הפונה טוען כי כמעט באופן קבוע עובדי הקבלן מפנים את תכולת פחי האשפה ומשאירים את השקיות שליד הפח ובצמוד לו. הוא מציין כי אין בעיה של נגישות או זיהוי. מדי פעם הוא ושכניו פונים לעובדי הקבלן לאסוף ולפנות כל הפסולת / האשפה שנמצאת אך לשווא. הוא הוסיף לפני כשנה וחצי, במהלך ביצוע העבודות שברו את פח האשפה שלו והוא נאלץ לרכוש פח אשפה חדש במקומו. הוא פנה למוקד בנושא זה ולא קיבל פח אשפה חלופי. הוא מבקש טיפול מול החברה הקבלנית לאסוף ולפנות כל פסולת שנמצאת בפח ובצמוד לו. במקביל, הוא מבקש לקבל פח אשפה במקום זה שנשבר.	הנושא הפניה מחייב בקרה שיטתית ומעקב סדיר כדי למנוע הישנות התקלות.	לפקח על עבודת החברה הקבלנית שמבצעת את איסוף ופינוי פסולת, במהלך פינוי הפסולת בכל האזורים; לתעד את הריג'קטים ולהעביר אותם לטיפול החברה הקבלנית. לקיים מעקב אחר תיקונים. לא לאפשר אי פינוי מלא של הפסולת הרטובה; לאכוף את הוראות חוזה ההתקשרות והדין כולל הדגשת ההפרות במסגרת ההתחשבות. לכנס ישיבה לבחינת שיפור מתן שירותי איסוף ופינוי פסולת רטובה בתחום המועצה, להעלות את הריג'קטים, החסמים ודרישות המועצה לשיפור מתן השירות, בין היתר אופן פינוי הפסולת – תגבור, שעות הפעילות והפינוי, תדירות הפינוי, שיטת הפינוי לרבות החזרת פחי האשפה/כלי האצירה, שבירת פחים.



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
77. 22.12.2019 טלפונית ניתוק מים ללא הודעה מוקדמת הנדסה – מים (תאגיד המים והביוב) לא מוצדקת אך טעון שיפור	הפונה הינו דייר בשכונת ח'לת אל ג'מל. הפונה טוען כי נדהם לגלות כי ניתקו אספקת המים לביתו ולשכונתו לצורך ביצוע עבודות ברשת ללא הודעה מוקדמת. הוא מצייין כי הדבר אינו נכון וראוי ולא מאפשר לו להתארגן ולהיערך בהתאם. הפונה ביקש למנוע את הישנות התקלה בעתיד ולפרסם הודעה מתאימה על כוונת המועצה ו/או תאגיד המים והביוב לבצע עבודות ולנתק את אספקת המים.	הבירור העלה כי פורסמה הודעה לדיירי שכונת ח'לת אל ג'מל באמצעות רשת הפיס-בוק (של המועצה) בתאריך 21.12.2019 בשעה 19:19. יחד עם זאת, ראוי לציין כי לא היה פרסום בערוץ תקשורת נוסף, ולא נמסרה הודעה פרטנית לדיירים בשכונה כנהוג בביצוע עבודות תיקון ברשת החשמל לדוגמה.	לפרסם את ההודעות לציבור הרחב בערוצים שונים שנגישים לציבור ובהתראה סבירה; חשוב תיאום העבודות ופרסום ההודעות בהתאם לתוכנית עבודה.
78. 22.12.2019 רשת וואטס – אפ חיוב מפרסמים באגרת שילוט ללא מדידה גזברות – גביה + שילוט לא מוצדקת אך טעון שיפור	הפונה העביר הודעה כי - המועצה שולחת אגרת שילוט. החוק קובע כך. צריך למדוד את השלט פיזית. עובד מועצה אמר לי שום שלט לא נמדד הכל לפי מראית עין.	הממונה ביקשה לברר את נכונות ההודעה ולקבל העתק מסקר השלטים לשנת 2019. <u>מנהל מחלקת הגביה</u> התייחס כי <u>התבצע סקר באמצעות חברה מסוימת</u> ונערכה בדיקה בשטח לשלטים כולל צילום פוטוגרפי פר שלט שנכלל בסקר. <u>מנהל רישוי עסקים ואחראי על השלטים</u> התייחס כי - הוא לא היה מעורב בפרוייקט שבנדון ואין לו העתק מהסקר שנערך; יחד עם זאת, הוא מקבל פניות ממפרסמים שקיבלו חיוב באגרת שילוט לשנת 2019. מהבירור עולה כי לא התפרסמה הודעה לציבור, ולא נקבעו אמות מידה בנושא זה. גם לא התכנסה הוועדה המייעצת בנושא השלטים. ** לא נתקבל עדכון נוסף.	לפרסם הודעה לציבור בענין חיוב באגרת שלטים; אמות המידה בנושא חיוב באגרת שילוט לפי חוק העזר בענין שלטים ומודעות; הליך הגשת השגה על החיוב באגרת שילוט שנקבע לכנס את הוועדה המייעצת (במידה ואושרה במועצה) בנושא שילוט כדין, לקדם את קביעת אמות המידה וקריטריונים ודרך הטיפול בהשגות על קביעת החיוב באגרת השילוט. לרכז את הטענות והשגות של המפרסמים, ולקיים ישיבה דחופה בנושא חיוב באגרת שלטים בשנת 2019



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
79. 23.12.2019 טלפונית + וואטס אפ פניה חוזרת 6.1.2020 חשש להתעוללות בבעלי חיים – החזקת כלב בתנאים קשים איכות הסביבה – שירות וטרינרי לא מוצדקת	הפונים העבירו תמונות וסרטון באמצעות רשת הוואטס אפ שמתעדים את החזקת כלב מסוים מבלי לציין את הכתובת והבעלים. הדבר נמסר בהמשך. הפונים טוענים כי הכלב מוחזק בתנאים לא נאותים, וקיים חשש שמעשה זה נועד להרעיב את הכלב לקראת קרוב בין כלבים שהם חוששים שייערך. בפניה חוזרת של השכן נטען כי הכלב נובח באופן ממושך, דבר שמפריע לו.	המידע והפניה הועברו לבדיקת ולהתייחסות הרופא הוטרינר ברשות. <u>הרופא הוטרינר</u> התייחס לאחר סיום בדיקה בשטח ובחינת הניתונים והאמצעים כדלהלן: <u>הכלבה נמצאת בתוך שטח מגודר ומסומן ויש לה כלוב מוצלל ומוגן משמש וגשם ויש מספיק אוורור.</u> <u>לאחר בירור כלל הממצאים לא נימצא בתלונה ממש.</u> <u>בהתחלה התלונה הייתה על התעללות והחזקת כלב בתנאים לא נאותים ואחרי בחינת כל הממצאים והתייעצות עם הגורמים המוסמכים במשרד החקלאות הוחלט שאין עבירה על צער בעלי חיים.</u> <u>על פי כך : תלונות מסוג מטרד של נביחות זכותו של המתלונן לפנות למשטרה או גורמים של איכות סביבה ולהמשיך בתלונה שלו דרכם.</u> לאור הפניה החוזרת, נתבקש הרופא הוטרינר לערוך ביקור חוזר בשטח ולבדוק האם התשנו התנאים של הכלב ומהו מצבו. <u>בשיחה עם המתלונן, הובהר לו כי במקרה של מטרד רעש (נביחות כלב ממושכות) שמוחזק באופן הולם ומצבו טוב, ניתן להגיש תלונה במשטרה; וכי הרופא הוטרינר מוכן לסייע למשטרה כפי שמסר.</u> בתאריך 9.1.2020 נערך ביקור חוזר על-ידי <u>הוטרינר הרשות והרופא מהמחוז לענין צער בעלי חיים במשרד החקלאות.</u> לאחר מכן התקיימה פגישה עם הממונה <u>ודווח כדלהלן:</u> 1. מדובר בכלבה מגזע שחי באזורים קרים – מזג אויר חורפי. לכן לא צריך סמיכה. בקיץ זה אחרת – צריך מאוורר. 2. בבדיקה בשטח היום 9.1.2020 – אין צער בעל חיים ואין בעיה התנהגותית של הכלבה. 3. התנהגות הכלבה ידידותית ונורמטיבית. זה לא מצב של כלבה שעברה או עוברת התעוללות. הכלוב מספיק גדול, מצע יבש וישנו אוכל ומים. 4. הכלב נובח וזה טבעי. יש לבדוק מי מסתובב שם וגורם לכלב לנבוח !	לקדם את נושא ההסברה בקרב הציבור לענין השירות הוטרינרי והחזקת בעלי חיים לקבוע מדיניות בתחום השירות הוטרינרי כולל הטיפול בבעלי חיים. כמו-כן, להגדיר את יחסי הגומלין עם השיטור העירוני וחשיבות הפעלת פקחים מורשים לטיפול בנושא הפיקוח על הכלבים והחתולים. לערוך סיורים וליישם את הוראות הדין בענין החזקת כלבים. במקביל, להעמיד אמצעים וכלים מתאימים ונאותים לרשות וטרינר המועצה כדי למלא את תפקידו (שירותי לוכד, מאורת כלבים ועוד) לבחון את היקף משרתו של הרופא הוטרינר הרשותי ואת העסקת כח אדם מימון ומתאים למתן שירות וטרינרי. ניתן לבחון הסתייעות באיגוד ערים לאיכות הסביבה וכיו"ב.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
80. 25.12.2019 טלפונית + בכתב; העתק פניה בהמשך + תזכורות פינוי פסולת אלקטרונית ולא רגילה מעסק תברואה וסביבה – פסולת אלקטרונית/ מיחזור מוצדקת	הפונה מנהל עסק של ציוד היקפי למחשבים שמופעל בישוב. הפונה טוען כי במהלך 10 שנים היה פינוי אחד בלבד של פסולת לא רגילה כולל אלקטרונית מהעסק שלו. הפונה טוען כי אף פעם לא קיבל כלי אצירה לחנות, וכי הוא פונה על חשבון כמה פעמים. הוא טוען כי הוא משלם למועצה ומגיע לו לקבל שירות זה על-חשבון המועצה. הפונה טען כי לא מדובר בפסולת בכמות חורגת, ובעצם הרוב זה פסולת של הדיירים שמסרו לו, כגון מיכלי דיו ריקים. * היו פניות ותזכורות נוספות 1-2/2020.	הממונה על תלונות הציבור הודיעה למתלונן כי מאחר ולא היתה פניה פורמאלית למחלקת התברואה ואיכות הסביבה, נכון ורצוי לפנות בפניה ראשונית פורמאלית למחלקה. לפיכך, המתלונן פנה למחלקת איכות הסביבה והעלה אותן טענות. אחראי תברואה ואיכות הסביבה במועצה התייחס לנושא המיחזור כי: אין למועצה שירות של איסוף טונר. בית העסק אמור להחזיר לספק שלו. שוחחתי עם מנהל בית ספר א' בעניין מחזור מחסניות דיו וציוד אלקטרוני ומדפסות ישנות. קיימת חברה המאושרת כמפעל חיוני... יחד עם בית הספר הקימו פרויקט חיוני למחזור פסולת אלקטרונית. ... במקביל אנו עמלים להתקשר עם חברת מחזור פסולת אלקטרונית. ... ** לאור הנחית מרכז השלטון המקומי מחודש 2/2020 להאיץ את התקשרות הרשויות המקומיות עם אחד הגופים המוכרים ליישום חוק לטיפול סביבתי בציוד אלקטרוני ובסוללות. <u>ראש המועצה</u> הנחה את הגורמים הרבבלנטיים במועצה לקדם זאת.	לבחון את איסוף ופינוי הפסולת מכל סוג בתחום המועצה, ולקבוע מדיניות ותוכנית אב מערכתית להסדרת נושא איסוף ופינוי הפסולת מכל סוג, שמתייחסת לתחומי האחריות של המועצה ושל התושבים והעסקים. לקדם הסדר לאיסוף ולפינוי פסולת אלקטרונית ופסולת למיחזור, ולגבש התקשרות עם גוף יישום מוכר לכך כדין; להקים מרכזי ומוקדי איסוף מהבתים; לפרסם מידע לתושב על מיחזור פסולת לערוך מיפוי של סוגי הפסולת ולמצב של כלי האצירה המשמשים את העסקים, בהתאם לכך לבחון ולהסדיר את נושא כלי ומתקני האצירה של הפסולת לשימוש בעסקים.
81. 26.12.2019 טלפונית אי איסוף פסולת ביתית תברואה וסביבה – פסולת רטובה מוצדקת	הפונה הינה דיירת באזור בית ספר יסודי א'. היא טוענת כי פנתה למוקד אתמול. הפונה מציינת כי לא היה איסוף ופינוי פסולת ביתית מביתם מזה 2-3 שבועות !!	בשיחה עם הפונה הובהר לה ונתבקשה ולהודיע למוקד המועצה על כל תקלה במידע, כדי שיתאפשר לטפל בתקלה ולספק את השירות המצופה. <u>דווח ואומת</u> מול הדיירת שפנתה כי בוצע איסוף ופינוי פסולת ביתית בתאריך 27.12.2019 בשעות הלילה. <u>מוצע</u> לכנס ישיבה בנושא איסוף ופינוי פסולת, כדי לבחון את פניות התושבים בנושא ואת הדיווחים של מחלקת התברואה ואיכות הסביבה. <u>יועץ</u> כי איסוף ופינוי פסולת ביתית רטובה מחויב להיות פעמיים ל-10 ימים ולפי תנאי חוזה ההתקשרות עם הקבלן (מקובל פעמיים לשבוע).	ליישם את הוראות ההתקשרות עם החברה הקבלנית שמפנה את הפסולת הרטובה כלשונה לפקח על ביצוע שירות איסוף ופינוי הפסולת בתחום המועצה, מכל סוג ובכל האזורים. להתאים את רכב פינוי ואת שיטת פינוי הפסולת הרטובה לתנאי האזור. לערוך התחשבות עם החברה הקבלנית בהתאם לביצוע בפועל – תדירות ומספר הפינויים והרכבים.



המועצה המקומית דאלית אל כרמל
المجلس المحلي دالية الكرمل

תאריך ונושא התלונה	תיאור התלונה	תוצאות בירור התלונה	המלצות והפקת לקחים
82. 29.12.2019 פניה אישית – משרד הסדרת מערכת ביוב עירונית אזורית וטיפול בגלישת מי הביוב באזור מגוריו + זרימת מים חזקה לחצר בית + הסדרת מערכת ניקוז באזור – חלילת אל ג'מל הנדסה – מים וביוב (תאגיד המים והביוב); ניקוז מוצדקת	מדובר בפניה חוזרת, בהמשך לפניות שונות ונישנות בנושא מערכת הביוב האזורית והפרטית. הפונה טוען כי היו פניות למשרדי התאגיד פלגי מוצקין, פניות למוקד המועצה ופניה אישית לעובד המים. הפונה טוען כי מזה 3-4 חודשים קיימת זרימת מים חזקה למגרשו שטרם טופלה חרף פניותיו! הפונה מוסיף וטוען כי הבעיה החמירה ואינה נסבלת עקב הגשמים שירדו ומאחר וביתו אינו מחובר למערכת הביוב העירונית, וכי אין לו פתרון אחר לטיפול במי הביוב שמתנקזים במגרשו וסביב ביתו בשל הטופוגרפיה של האזור, כפי שידוע למועצה. הוא כבר פונה מזה שלושים שנה ללא התקדמות!! נוסף על כך, מי הגשמים מתנקזים לחצר ביתו. הוא טוען כי לא נמצאת מערכת ניקוז אזורית. לדבריו לאור זרימת המים והתנקזות מי הגשמים, בנוסף לכך לא קיים פתרון מסודר לטיפול בשפכי הביוב של ביתו ובית אחיו, דוגמת משאבה למי הביוב כפי שיש לשכניו, נוצר מצב בעייתי ביותר שאינו מאפשר לו לקיים שגרת חיים רגילה ופוגע בבריאותו!! הוא מביע את תסכולו, סבלו וכאבו. הוא שואל מהו סדר העדיפות של המועצה והתאגיד ולמה המוקד בו קיים ביתו אינו נכלל ברשימת המוקדים הבעייתיים לטיפול מיידי או בטווח זמן קצר!!	הממונה על תלונות הציבור העבירה את פנייתו של הדייר למחלקת ההנדסה ולתאגיד המים והביוב. הממונה ביקשה לבדוק את טענותיו שוב ולהודיע לה איך מתכוונת המועצה והתאגיד (לפי תחומי האחריות) לטפל בבעיות שהתושב מעלה, מהן תשתיות ומערכות קיימות ומה מתוכנן להתבצע כדי להקל על סבלו של הפונה / המתלונן. <u>דווח</u> כי נערכה פגישה בהשתתפות המתלונן ומחלקת ההנדסה בלשכת ראש המועצה בתאריך 31.12.2019. בהתאם, נמסר <u>עדכון</u> לממונה על תלונות הציבור כי – 1. נושא זרימת מים – עובד מדור מים עדכן ראש המועצה שהוא וצוות מגיעים לתיקון בשטח. 2. נושא הניקוז – יכלל במסגרת תכנון קווי ניקוז לשנת 2020. 3. נושא הביוב – ראש המועצה יפנה לתאגיד המים והביוב להכללת עבודות אלו בתוכניות העבודה. 4. גלישת מי הביוב והמים לחצר וההצפות במגרש של הפונה – סוכם כי מנהל התחזוקה יחד עם סגן ראש המועצה יפנו לאחד הדיירים לפתיחת תעלה זמנית למים בכפוף להסכמתו. <u>לא</u> נמסר עדכון נוסף לענין התקדמות הטיפול בנושאי הפניה בטווח הזמן הארוך ובטווח הקצר. להמשך מעקב של הגורמים האחרים להשלמת הטיפול.	למפות את המוקדים הבעייתיים בתחום המועצה בהם קיימת גלישת מים והצפה – התנקזות מי גשמים ומי ביוב; בהתאם לכך, לבחון את התשתיות המערכות הקיימות ואת מידת התאמתם לצורכי האוכלוסיה ולצפי הגידול המתוכנן באזור; לקדם תכנון מערכתי כולל להסדרת מוקדים דן ומערכות אזוריות מתאימות לקצר את זמן הטיפול בתלונות ובפניות הציבור ובייחוד כשמדובר במפגעים ובמוקד בעייתי שמחייב טיפול יסודי מותאם



المجلس المحلي دالية الكرمل
המועצה המקומית דאלית אל כרמל

סיכום פניות לשנת 2019 שהסתיים טיפול הממונה בהן עד למועד עריכת הדוח השנתי (פרק 6 דלעיל)

* 81	סה"כ פניות 2019
54	מוצדקת *
3	לכאורה מוצדקת
9	מוצדקת חלקית
7	לא מוצדקת
8	לא נקבעה תוצאת הבירור / לא רלבנטית
	נושאים התלונות/הפניות בפרק זה:
* 39	הנדסה
9	הנדסה – מים תחילת פעילות תאגיד המים והביוב 2-3/2019
13	הנדסה – ביוב * תחילת פעילות תאגיד המים והביוב 2-3/2019
7	הנדסה – חשמל ותאורה
3	הנדסה – תחזוקה (החזרת המצב לקדמותו עקב ביצוע עבודות ברשת המים)
7	הנדסה – ניקוז
15	הנדסה – תשתית ובטיחות
4	הנדסה – תחבורה (מהירות - פסי האטה; נכללו בתשתית ובטיחות לעיל)
7	הנדסה – פרויקטים בביצוע (נכללו לעיל) : הנחת קו ניקוז / קו מים או ביוב *
27	תברואה
14	תברואה – איסוף ופינוי פסולת יבשה – גזם וחפצים מיושנים
6	תברואה – איסוף ופינוי פסולת רטובה ו/או אספקת כלי אצירה
1	תברואה – איסוף ופינוי פסולת גושית (+ יבשה)
2	תברואה – איסוף ופינוי פסולת למיחזור ותחזוקת סביבת מיכלי ומתקני המיחזור
1	תברואה – שירותי וטרינרי / החזקת בעלי חיים
8	תברואה – שפכי ביוב / מפגע סביבתי (נכללו בהנדסה ביוב לעיל)
3	תברואה – מטרד רעש וריח; צמחיה חוסמת מעבר; מטרד אבק
1	תברואה – מטאטא כבישים
1	חינוך
2	רווחה
1	מינהל כללי – חופש המידע
10	גזברות – גביה
2	מינהל וגזברות – נזק רכוש ודרישת פיצוי
2	שילוט וחניה בשטח ציבורי (פניה אחת נכללה בגביה; פניה שניה נכללה בשיטור)
4	פיקוח ושיטור עירוני

* 3 פניות נוספות בחודש ינואר/פברואר 2020 לאור פרויקט ביצוע קו ביוב בכניסה לביר דובל וח'לת עלי על-ידי תאגיד המים והביוב – מוצדקות (בהמשך לשתי פניות).