

המועצה המקומית דלית אל כרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

3.3.2021

פרוטוקול מליאה לא מן המניין מס' 58/2021

אשר התקיימה ביום שלישי תאריך 2.3.2021 בשעה 19:00 דרך הזום

מועצה המקומית דלית אל כרמל

נוכחים באולם הישיבות:

1. מר רפיק חלבי – ראש המועצה
2. מר אמיר סאלח – חבר המועצה
3. מר עאמר חסיסי – חבר המועצה
4. מר דאהש חלבי – מנכ"ל המועצה
5. עו"ד סועאד חסון – מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

השתתפו בזום:

1. מר ניסים אבו חמד – מ"מ ראש המועצה
2. מר מדין מקלדה – סגן ראש המועצה
3. מר עטא פרחאת – המשנה לראש המועצה
4. מר השאם חאטום – חבר המועצה
5. מר יוסף חדיד – חבר המועצה
6. מר מרזוק קדור – חבר המועצה
7. מר שמש חסון – חבר המועצה
8. מר חכמאת חלבי – חבר המועצה

לא השתתפו:

1. מר גסאן והבה – סגן ראש המועצה
2. מר סאלח בדריה – חבר המועצה
3. מר סאמר ביראני – חבר המועצה

על סדר היום:
- דיון בדוחות הממונה על תלונות הציבור, מבקרת המועצה המקומית עו"ד סועאד חסון לשנים 2017, 2018 ו-2019.

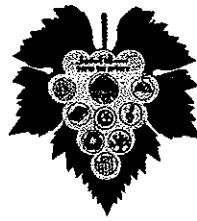
רפיק חלבי:

אנחנו פותחים ישיבה לא מן המניין מס' 58/2021.

עו"ד סועאד חסון:

ערב טוב לכולם. שלחתי לחברי המועצה את שלושת הדוחות והמצגות בעבר. אתחיל עם דוח 2019 ואחר כך אתייחס בקצרה לדוחות 2017 ו-2018.

כיצד תורמת לנו תלונה ועוזרת לארגון? התלונה מגיעה מהתושבים, הצרכנים והלקוחות, מספקים, בכתב (יש חוק הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות שמסדיר את נושא זה) ומעלה את הדברים המיידים שמלמדים איך הארגון שלנו מתפקד, מה ניתן לשפר ועוזרת לנו בהפקת לקחים לשיפור השירות. התלונות מהוות בסיס לבדיקות מעמיקות, הן של מבקר הרשות והן בעבור גורמים נוספים בתוך הרשות. בממוצע אני מקבלת 20 תלונות כהגדרתהן בחוק במהלך שנה וביחד עם תלונות ופניות שלרוב אינן בכתב (אישיות וטלפונית), זה מגיע ל-100 תלונות בממוצע בשנה.



המועצה המקומית דלית אל כרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

תלונות הן מטוגים שונים. תלונה פורמלית שהיא בכתב, מתלונן שנפגע במשירין ומתלונן על פעולה שנעשתה כלפיו או מעשה שנמנע ממנו. תלונות אחרות נחשבות תלונות ביקורת כלומר אדם מגיש תלונה על נושא כללי. הוא נהנה מהטיפול בנושא התלונה אבל היא לטובת הכלל, לא מצופה מתן תשובה למתלונן אלא רק לצורך ידיעה. סוג אחר של תלונות שמתקבלות אך לא באופן המוסדר בחוק אלא מדובר בפניה אישית או טלפונית. בדרך כלל פניות אלה מתקבלות אצלי לאחר פניות שונות למחלקה האחראית, למוקד העירוני ולגורמים נוספים במועצה. המטרה שלי שהדוחות ישקפו מה כואב לאנשים, מה מפריע להם ולכן יש חלקים שונים בתוך הדוח לפי סוג התלונה. הדוח מכיל את התלונות שטופלו והושלם טיפול הממונה בהן בשנת הדוח. זמן הטיפול עד שנה, מעבר לכך זה נחשב לפיגור וציני. חלק מהתלונות אני לא מצליחה להשלים את הטיפול בהן וזה עולה על שנה מסיבות שונות של העדר שיתוף פעולה בעיקר. אם זה נמשך זמן רב אז אני מפסיקה את הטיפול. לפעמים הטיפול בתלונה מופסק בגלל עילה שנקבעה בדיון שבהתאם לה צריך להפסיק את טיפול בתלונה, כגון תלונה על עסק והעסק הפסיק לפעול באותו מקום. אז אין יותר עילה לתלונה. זאת הקדמה כללית כדי להבין את המבנה של הדוחות.

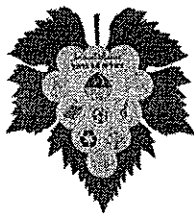
דיוח 2019 –

הדוח של 2019, החלק המרכזי הן התלונות הפורמליות בכתב וניתנה תשובה בכתב למתלונן. חלק זה קטן מאוד. היה העדר שיתוף פעולה של מנהלי המחלקות, הצלחתי לסגור רק שתי תלונות. היו גם תלונות ביקורתיות והיו מקרים של הפסקת טיפול בתלונה, בין היתר תלונות שחייבים להפסיק את הטיפול בה כדין. בחלק האחרון בדוח כלל כ- 80 תלונות ופניות. המאפיינים לשנת 2019 – 40% מכלל התלונות בתחום ההנדסה וזאת אותה מגמה בשנים 2018 ו-2017. 31% מהתלונות בתחום תברואה ואיכות סביבה, ריבוי תלונות בתחום איכות הסביבה הינו לאורך שלוש השנים. 14% מהתלונות בתחום הגזברות, יחסית עליה בשנים האחרונות עקב סקר הנכסים. בתחום ההנדסה כ- 50% מהתלונות והפניות באותה שנה הן במשק המים והביוב, וגם 25% בתחום תשתית הבטיחות. למרות שניהול משק המים והביוב עבר לניהול תאגיד המים והביוב פלאי מוצקין, היו תלונות ופניות בעיקר סביב איכות העבודות המבוצעות, החזרת המצב לקדמותו, נושא של הביצוע הקבלני, קצב הביצוע וקיום הנחיות הבטיחות בתוך השטח. ישנה עליה גם בתלונות בתחום התחבורה והירות בדרכים. דרישה לפסי האטה ושיפור התשתית התחבורתית וזה לא בצירים הראשיים אלא בתוך השכונות. ישנה עליה גם בשנת 2019 בנושא הפרויקטים ההנדסיים שמתבצעים בתחומי ניקוז, מים וביוב, תלונות סביב איכות, קצב ואופן הביצוע.

היתה עליה במה שקשור לרכוש הציבורי והעירוני, איך מפעילים ודרך השימוש במבנים עירוניים כגון מרכז תרבות. חלק מהשימוש שנעשה ע"י עובדים מהווה מטריד. קיימתי מעקב לגבי התלונות שהיו בשנה קודמת לגבי מה נסגר ומה הושלם.

לצורך ההשוואה נעבור לדוח שנת 2017 -

אותה מגמה ההנדסה מובילה ואחרי זה תברואה ואיכות הסביבה, היתה עליה בנושא תברואה ואיכות סביבה לעומת שנה קודמת וישנה עלייה בנושאי המינהל והגזברות כולל הגביה. יש גם תלונות בתחום רווחה, חינוך ורישוי עסקים. בשנת 2017 היו תלונות סביב שוטטות בעלי חיים. כלומר הרבה סביב השירות הווטרינרי. היו הרבה תלונות סביב פסולת יבשה, רטובה ומיכלי מיחזור שהופכים למפגעים. תלונות בנושא תאורה לא תקינה, כיוון מאור רחובות ולהתאים זמן הפעלה שלו לעונה. תלונות סביב תיקון פיצוצים ברשת המים, זריזות התיקון, איכות הביצוע ופיצוצים נישנים. תיקון ברשת מים שנעשה באיחור, גורם לנזבזז כמויות מים וזה הפסד כספי. היו תלונות רבות סביב סתימות ביוב וגלישת מי ביוב. בשנת 2017 היה עיכוב בהנפקת הזמנות רכש ומתן מענה למחלקות שביצעו את השירות. באותה שנה היו תלונות שמצביעות על תפקוד לקוי של עובדים או חשש לעבירות בתחום חינוך ותברואה ואיכות הסביבה. גם בשנת 2018 היו תלונות שמצביעות על תפקוד לקוי של עובדים או חשש לעבירה.



המועצה המקומית דלית אל כרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

דוח לשנת 2018 –

ההנדסה מובילה בתלונות בשיעור 40%, אחר כך הגזברות ואיכות הסביבה, כל אחת בשיעור 15%, כאשר בתחום איכות הסביבה ישנה ירידה לעומת שנת 2017 אבל שוב עלייה בשנת 2019. הנושא של תשתיות המים והביוב בשיעור של 62% ותשתיות הבטיחות בשיעור של 14% תופס נתח מרכזי בהנדסה. ישנן תלונות בהנדסה שלא הסתיים הטיפול בהן וזה נמשך מעבר לשנה כי זה מחייב הקצאת משאבים, המשך טיפול ומעקב. בשנת 2018 היתה עלייה בנושאי המינהל והגזברות כולל גביה בגלל תלונות סביב סקר הנכסים, דרך הביצוע וההשגות בגינו. בשנת 2018 50% מתלונות הביקורת שהוגשו הן בשל הבחירות לרשויות המקומיות. ערכתי בדיקת מעקב בשנת 2019 לתלונות שהוגשו בשנת 2018 אם טופלו. היתה תלונה אחת של חיבור נכסים למערכת הביוב ועדיין לא הסתיימה.

מרזוק קדור:

ביחס לשנים קודמות, האם יש סימן של שיפור במחלקת ההנדסה מבחינת מספר התלונות או הטיפול בתלונות?

ער"ד סועאד חסון:

אציג את המצב בשנת 2019 בהשוואה לשנים קודמות ואז נדע אם חל שיפור. אלה רק התלונות שמגיעות אליי. חלק מהתלונות שהוגשו בשנת 2018 עוד לא נסגרו, ביחס לכמות התלונות יש שיפור. בשנת 2019 יש ירידה בתלונות למחלקת הנדסה אבל עדיין מובילה. באיכות הסביבה והפסולת יש צורך בתוכנית עבודה ומיפוי כולל, סדר ונוהל עבודה כולל מתווה טיפול איך מסלקים מפגעים, יש גם צורך לתגבר. מה שאפיין את איכות הסביבה זה עליה בתלונות סביב מיכלי המיחזור שהופכים למפגעים ותדירות הפינוי, אבל רוב התלונות הן סביב פסולת יבשה זה גזם וחפצים מיושנים. צריך שיפור בדברים מנימאליים. בשנת 2020 עובדי איכות הסביבה מנסים כמה שיותר לסגור תלונות ופניות ולעמוד ביעדים ובמועדים לסיום הטיפול. הגזברות שומרת על אותו מספר. ישנן תלונות בנושאי מכרזים וחופש המידע שהם באחריות מנכ"ל הרשות.

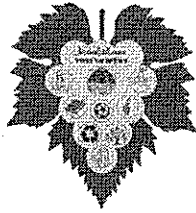
אז מהם החסמים ומה טעון שיפור - זרימת מידע בארגון, אני צריכה לקבל הודעה כדי לסיים ולסגור את התלונה, המידע צריך לעבור לכל האחראים כדי לשפר ולייעל. צריך שיתוף פעולה ומתן מענה בזמן שאני קובעת כדי להשלים את הטיפול תוך 30 או עד 60 ימים אחרת זה לא סביר אלא אם יש נימוקים מיוחדים. השאיפה שהטיפול בתלונה והפקת הלקחים ישולבו בתוכנית העבודה של המחלקה כדי לשפר ולייעל את תהליך העבודה. תהליך העבודה צריך להיות מובנה ולשפר נוהלים קיימים ונשמע אותם בעבודת הרשות. זה יכול להוביל למצב יותר טוב ויפחית את כמות הפניות שעניין הוא בשירות ולשפר את השירות לתושבים. טיפול בתלונה אמור להיות בסדר עדיפות עליון וזה מחייב נוהל כללי בנושא זה. דבר נוסף הוא שיפור התשתית הטכנולוגית כדי להנגיש את המידע ולהתאים ערוצי פניה למתלוננים השונים. במידה ותהיה יחידה אחראית על נושא השירות במועצה זה יכול להפחית מכמות הפניות סביב נושא השירות.

מרזוק קדור:

איך את מתארת את ההיענות של מנהלי המחלקות לפניות שלך? האם יש שיתוף פעולה? האם זה מטופל כשראש המועצה מבקש ומנחה את מנהלי המחלקות?

ער"ד סועאד חסון:

לעיתים אני נעזרת בראש המועצה שמנחה את המנהלים לטפל בפניות וזה מתקדם. אבל השאיפה שהטיפול בתלונה ומתן מענה לממונה על תלונות יהפוך להיות במהלך העבודה הרגיל כחלק מהתרבות הארגונית שמקדמת שירות, ללא התערבות ראש המועצה.



המועצה המקומית דלית אל כרמל

المجلس المحلي دالية الكرمل

שם חסון:

האם יש ממשק בין התלונות שמגיעות לראש המועצה, אלייך ומנהלי המחלקות? אם דוח התלונות שלך בנוי רק על התלונות שמגיעות רק אלייך אז הדוח חסר כי מגיעות עוד תלונות לראש המועצה, מנהלי מחלקות וגורמים אחרים.

ער"ד סועאד חסון:

אני מתייחסת לתלונות שאני מקבלת. זה מה שמחייב אותי. צריכה להיות יחידת שירות ברשות שמרכזת את הפניות כולל פניות למוקד, זה נותן תמונת מצב על היקף הפניות והתלונות למועצה.

חשוב לציין כי רוב התלונות מוצדקות במיוחד בחלק האחרון לדוח כי זה סביב שירות וכי הפניה לממונה על תלונות הציבור היתה לאחר פניות קודמות לגורמים שונים במועצה. המטרה הוא לשפר ולייעל.

רפיק חלבי:

אני מודה למבקרת על הדוחות האלה וגם על דוחות הביקורת שהגישה. הדוחות משקפים עבודה מאוד רצינית ועקבית, בדיקה עם תוצאות ומגיע לה ברכות חמות מאוד על העבודה שלה. כל נושא חופש המידע קיבל תפנית חשובה במדינה, אנחנו מתחילים בתהליכים חשובים כמו דיגיטציה והמוקד הדיגיטלי. העברנו את המוקד לאגף הביטחון. אני משקיע בכל נושא החדשנות והמוקד הדיגיטלי. התושבים היום יותר עירניים מאשר בעבר, יש ממשק ברור ביני לבין המבקרת שמעבירה אלי תלונות ואני מסייע לה. יש ירידה בתלונות במחלקות שונות, אני מודה למבקרת, הדוחות יפורסמו ויהיו באתר האינטרנט של המועצה.

הישיבה ננעלה בשעה 19:30

דאהש חלבי,

מנכ"ל המועצה המקומית
דלית אל כרמל

רפיק חלבי,

ראש המועצה המקומית
דלית אל כרמל

העתקים:

- מר רפיק חלבי - ראש המועצה המקומית
- חברי המועצה
- רו"ח עדואן עדואן - גזבר המועצה
- עו"ד סועאד חסון - מבקרת המועצה
- מר פארס והבה - מנהל מחשוב במועצה
- מר יוסי בן דוד - חשב מלווה, מועצה מקומית
- עו"ד רנה לפידות - יועמ"ש המועצה המקומית
- הממונה על מחוז חיפה - משרד הפנים
- הממונה על הרשומ"ק - משרד הפנים - ירושלים
- הממונה על הרשומ"ק - משרד מבקר המדינה - חיפה