



דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2014

1. דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2014 של היחידה לפניות ולתלונות הציבור בלשכת ראש עיריית תל-אביב-יפו מוגש בזאת לראש העירייה ולמועצת העירייה. דוח זה מסכם את פעילותה של היחידה והוא משקף את הנושאים והמגמות המועלים על ידי תושבי העיר, בעלי העסקים והבאים בשעריה ואת רמת השירות הניתנת על ידי יחידות העירייה.
2. ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. החוק הסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו. פרק נפרד בנושא תלונות יוצג כחלק מהדוח.
3. הנהלת העירייה רואה בפניות הציבור נכס ארגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה להעלות את רמת השירות. הפניות מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת ההחלטות ובתהליכי שינוי בעירייה וכלי עבור יחידת השירות לקביעת דגשים בתהליכי ההכשרה ליחידות.
4. הנושאים שהועלו על ידי הפונים בהם נדרשת העלאת רמת השירות או שינוי במדיניות הובאו בפני הנהלת העירייה לשם למידה והפקת לקחים. השינויים שבוצעו הביאו לעלייה בשביעות רצון התושבים ובמתן שירות איכותי ומקצועי יותר של יחידות העירייה.
5. כחלק מהתרבות הארגונית של העירייה הרואה חשיבות עליונה בשירות איכותי ומקצועי לתושבים, טיפלו על בסיס ערכי השירות – קלות, שקיפות ורגישות, תוך חתירה מתמדת להעלאת רמת השירות בטיפול בפניות. כחלק מהפעילות ניתנו כלים מקצועיים נוספים בידי נציגי השירות המטפלים בפניות הציבור, אנו נמשיך במגמה זו גם בשנה הבאה ונפעל לקיצור הברוקרטיה בכל ערוצי הקשר ולניהול קשר אישי עם הפונה.
6. כדי להקל על הפונה המתקשה לנווט בין יחידות העירייה הרבות מהווה היחידה כתובת עירונית אחת זמינה ומוכרת, בעלת רמת חשיפה גבוהה, המשמשת צומת מרכזי בקשר של הפונים עם העירייה, לעתים רבות אחרי תחושה שלא קיבלו מענה איכותי או מספק בענין פנייתם. עם זאת אנו רואים קשר ישיר בין העלאת רמת השירות במוקדי השירות וביחידות השונות לבין תוכן וכמות הפניות ביחידה.
7. אנו נמשיך לפעול לעידוד הקשר בערוץ הדיגיטלי עם הפונים אך לצד זה נאפשר לפנות אלינו בכול ערוצי הקשר השונים תוך התמדה לשיפור והעלאת רמת השירות.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת יחידת השירות ופניות הציבור



תוכן עניינים

3 היחידה לפניות הציבור
4 טיפול בלקוחות חוץ
4 טיפול בלקוחות פנים
4 "אני מאמין" של היחידה
5 היחידה לפניות הציבור במספרים
5 פניות בכתב מיום הקמת היחידה
6 פניות בכתב
7 פניות בטלפון
8 קבלת קהל
9 נושאים שהשפיעו על הפניות
10 נושאי הפניות
10 חטיבת התפעול
10 מינהל הנדסה
10 מינהל בינוי ותשתית
11 מינהל הכספים
11 מינהל החינוך, התרבות והספורט
11 יחידות עירייה נוספות
12 מפנייה ותלונה לשיפור מערכת
13 התפלגות הפניות ביחידות העירייה
13 חטיבת התפעול
13 מינהל הנדסה
14 מינהל הכספים
14 מינהל בינוי ותשתית
14 מינהל החינוך, התרבות והספורט
15 יחידות עירייה נוספות
16 ממונה על תלונות הציבור
17 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
19 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
46 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
51 סיכום ותודות



■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור

יחידת פניות הציבור בלשכת ראש העירייה הוקמה בשנת 2001 ומהווה מאז צומת המקשר בין תושבי העיר, בעלי עסקים והבאים בשעריה לבין ראש העירייה, ההנהלה ויחידות העירייה. היחידה מטפלת בתלונות, פניות, הצעות ותודות הקשורות לכל תחומי העשייה העירונית.

התפיסה העירונית של הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי במיקומה הארגוני של היחידה, ולחשיבות שמר רון חולדאי, ראש העירייה, מייחס לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים. מר חולדאי מעורב בפעילות היחידה ונותן דגשים לטיפול בפניות ובנושאים העולים מהן.

היחידה מאתרת ומזהה נושאים מערכתיים העולים מן הפניות, מציגה אותם בפני הנהלת העירייה ומקדמת את הטיפול בהם. נושאים אלו מהווים תשתית לעבודתה של יחידת השירות.

היחידה משמשת ככתובת להכוונה מקצועית עבור רפרנטים אשר מונו על ידי היחידות המקצועיות של העירייה ועל ידי החברות העירוניות השונות, לשמש אנשי קשר בין יחידותיהם לבין היחידה לפניות הציבור.

היחידה מטמיעה תרבות ארגונית של מיקוד בלקוח ומחויבות לשיפור מתמיד במענה לפניות. מטרתנו להעלות את רמת השירות לפונים לעירייה ולהבטיח איכות חיים בעיר.

כדי לאפשר שירות נגיש ונוח יותר העולה בקנה אחד עם סגנון החיים המודרני, פועלת היחידה בכל ערוצי הקשר מעבר לשעות הפעילות המקובלות בעירייה.

בשנה זו הרחבנו את מעגל המשתמשים במערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) המאפשרת לקבל תמונת לקוח אחת בכל יחידות העירייה. המערכת הינה בקדמת הטכנולוגיה ואנו ממשיכים ומפתחים אותה על פי הצרכים הנדרשים במטרה להמשיך ולהעלות את רמת השירות בטיפול בפניות הציבור.

מנהלת היחידה מונתה לממונה על תלונות הציבור ביולי 2008, והתלונות מטופלות מתוקף חוק ממונה על תלונות הציבור.

יובהר כי כל תלונה היא פנייה אך לא כל פנייה היא תלונה, ועל כן תכלול ההגדרה ל"פניות" גם את תלונות הציבור וההגדרה ל"תלונות" תתייחס לתלונות בלבד.

היחידה לפניות הציבור מטפלת בלקוחות חוץ (תושבים, בעלי עסקים, אורחים) ובלקוחות פנים (מנהלים ורפרנטים ביחידות העירייה).



טיפול בלקוחות חוץ

- מתן טיפול ומענה מקצועי, שירותי ואיכותי בפניות ותלונות הציבור
- טיפול בתלונות במסגרת חוק ממונה על תלונות הציבור
- בדיקת סוגיות שלא נפתרו או שלא זכו להתייחסות ראויה וסיוע בפתרון
- טיפול מידי בפניות דחופות, כגון: עיקולי בנקים, מצוקה אישית, וכד'
- יצירת סביבת שירות תומכת שתאפשר לפונה למצות את זכויותיו
- ביצוע מעקב ובקרה בהליך הטיפול בפניות
- העברת מסרים הנוגעים לעמדת העירייה ומדיניותה באופן יעיל וברור

טיפול בלקוחות פנים

- מהווה גורם מקצועי מכשיר ומייעץ לטיפול בפניות הציבור
- יצירת תהליכי עבודה אחידים ומשותפים לטיפול בפניות ציבור
- הכשרת נותני השירות לכתיבה איכותית וברורה המשקפת את ערכי הקש"ר
- חיזוק הקשר בין יחידות העירייה המקצועיות ושיתוף הפעולה ביניהן
- ביצוע בקרה ומעקב לטיפול בפניות

"אני מאמין" של היחידה

פניות הציבור מהוות נכס ארגוני התורם ללמידה ולשיפור מתמיד. הפניות משקפות את הלך הרוח הקיים בעיר בנושאים שונים. בשל כך כל פנייה לגיטימית ומטופלת באחריות רבה, מתוך הבנת צרכי הפונה ומתוך רצון לתת לו מענה מיטבי. במטרה להעלות את רמת השירות אנו מייחסים חשיבות להיקש מן הפרט אל הכלל תוך שיתוף הנהלת העירייה באופן קבוע ושוטף.

אנו מכבדים את זמנו של הפונה ובמפגש הפרונטלי והטלפוני עמו, אנו שואפים לסגירת מעגל הטיפול בממשק אחד ופועלים בכול ערוצי הקש"ר תוך חיפוש מתמיד לחדשנות.

אנו רואים את הפונים אלינו כשותפים ופועלים מתוך שקיפות במתן התשובות לפנייתם ובהעברת מידע המתייחס למדיניות העירייה או לפעילותה.

המשאב האנושי ויכולתו לתת שירות איכותי הוא כלי העבודה העיקרי של היחידה. הצוות נדרש להקשיב לפונה בקשב רב, למצוא פתרונות יצירתיים בסבך התהליכים המורכבים ולטפל בו במקצועיות, אדיבות, סבלנות וכבוד.

שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול בפניות.



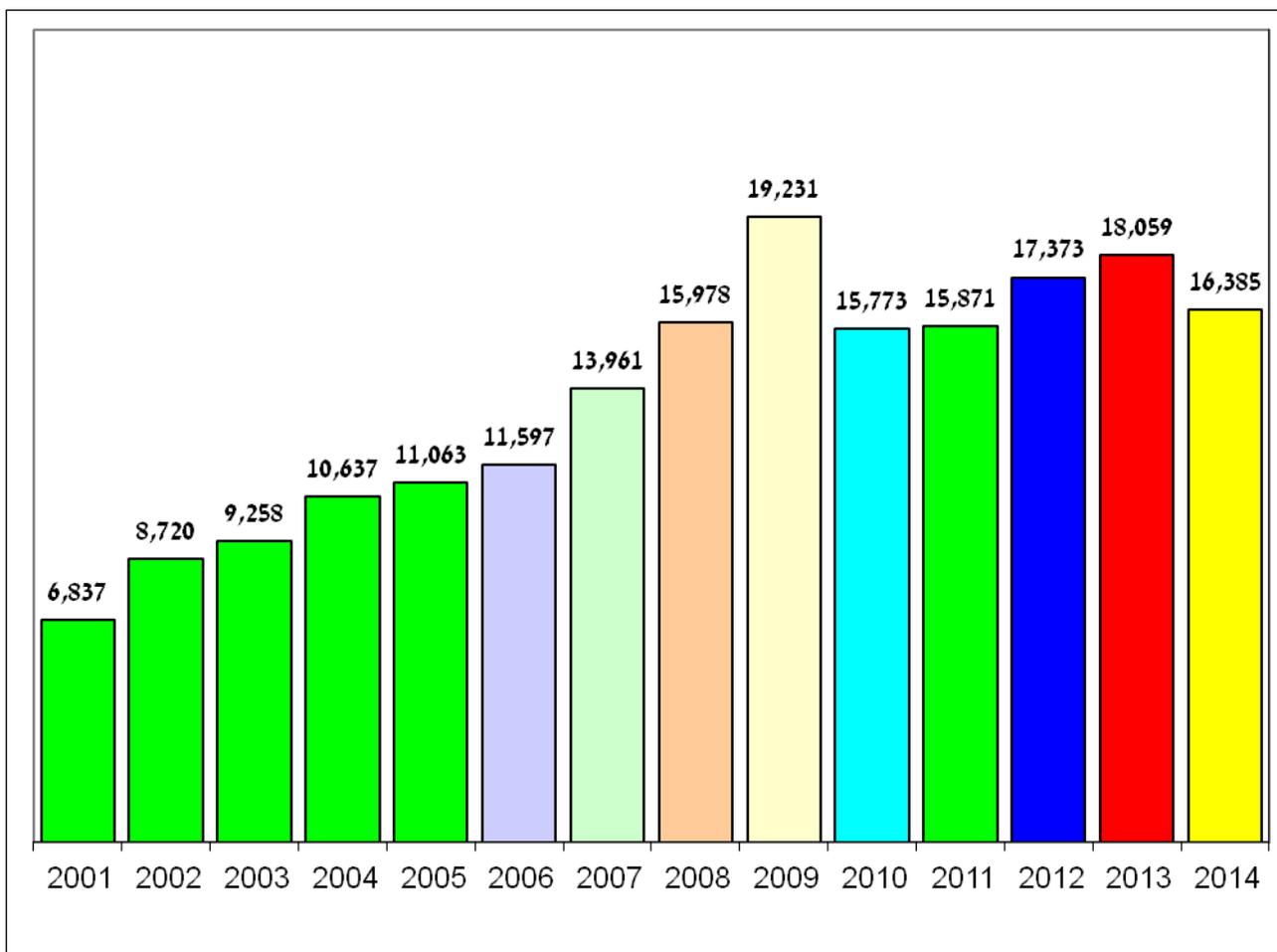
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב מיום הקמת היחידה

פניות בערוץ הכתוב מהוות חלק מתשתית הלמידה הארגונית על פעילות העירייה, ועל כן ראש העירייה והנהלתה רואים חשיבות רבה בטיפול איכותי ומקצועי בפניות הציבור. ברוח זו פועלות כל יחידות העירייה. מנהלי היחידות המקצועיות שותפים מלאים במימוש המטרה וברצון לתת מענה איכותי בפרק הזמן האפשרי הקצר ביותר לפתרון או לקבלת מידע מפורט ומסייע.

בשנת 2014 היקף הפניות ירד בכ-9% ביחס לשנת 2013.

עלייה ברמת השירות ביחידות ובמוקדים הטלפוניים, באה לידי ביטוי בירידה במספר הפונים הזקוקים לסיוע היחידה, עם זאת קיימת השפעה על גידול בכמות הפניות מאירועים הן בעיר והן במדינה שאינן משויכות ליחידה זו או אחרת אלא למדיניות.



הפניות מגיעות באמצעות אתר האינטרנט, פייסבוק, פקס', קבלת קהל ודואר. פניות המגיעות בערוץ הטלפוני ומחייבות בדיקה מקיפה נרשמות בשם הפונה כפנייה כתובה, והפונה נענה בכתב. יובהר כי אין מדובר בפנייה המוגדרת על פי החוק כתלונה, המחייבת חתימה של המתלונן.

הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

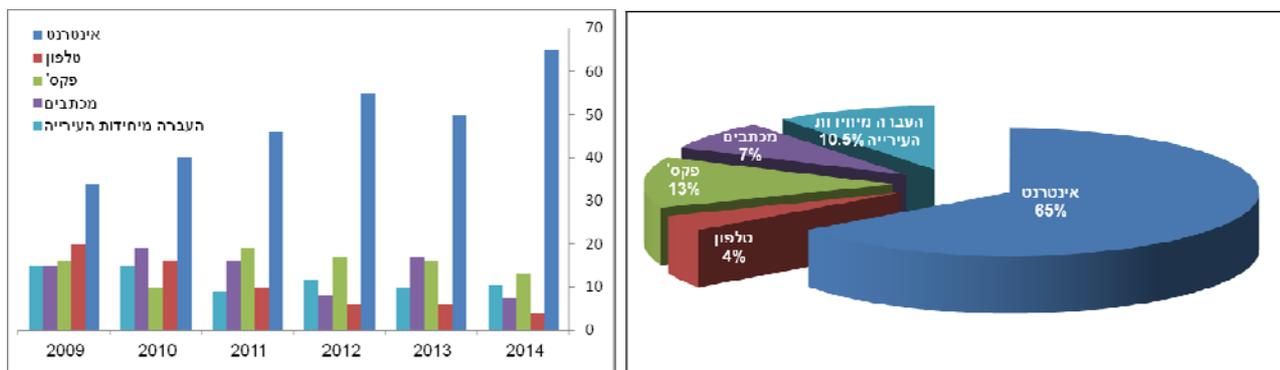
אישור קבלת הפנייה נשלח לפונה עם קבלת הפנייה. בהתאם לצורך אנו יוצרים קשר עם הפונה כדי לקבל פרטים נוספים ולערוך בירור מיטבי של נושאי הפנייה. כל פנייה נבדקת עניינית מתוך רצון למצוא פתרון פשוט ומהיר תוך כיבוד צרכיו של הפונה. אנו מקפידים כי המענה בכתב יהיה ברור ומספק ככל האפשר. כל פנייה נחשבת לגיטימית וזכאית להתייחסות.

התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט (מ-55% ל-60.5%). אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.

פנייה שהגיעה ליחידה מקצועית ואינה מתחום טיפולה מועברת במערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM) אל יחידת פניות הציבור לשם טיפול ומעקב אחריה עד לסגירת מעגל הטיפול.

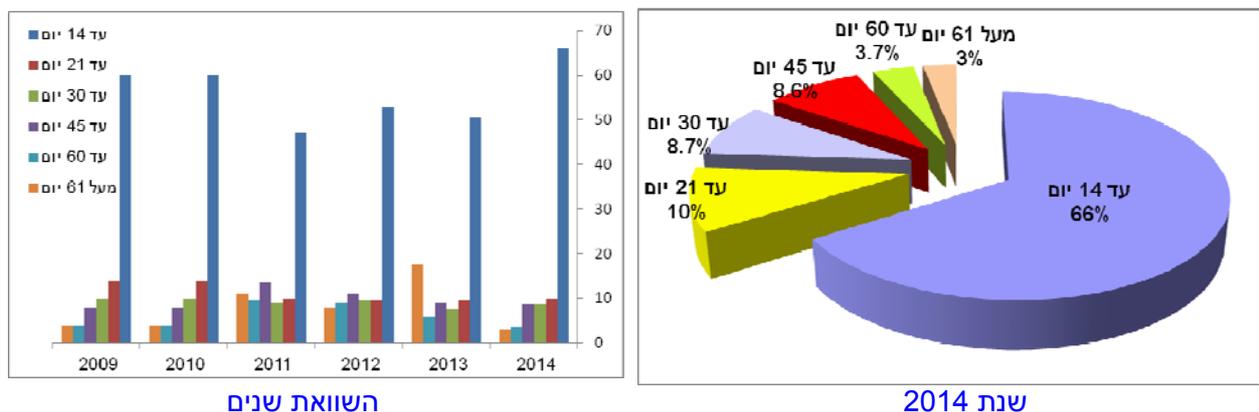
התפלגות הפניות בכתב (ב-%) על פי ערוצי הקשר



השוואת שנים

שנת 2014

התפלגות הפניות בכתב על פי רמת השירות - זמני מענה



פניות בטלפון 2014 – 19,084 פניות

בשנת 2014 היקף הפניות בטלפון ירד בכ-17% ביחס לשנת 2013. הירידה נובעת מהעלאת רמת השירות ביחידות העירייה, הזמינות הטלפונית במוקדי השירות כמו כן קיימת השפעה להקמת המוקד הטלפוני במינהל הנדסה.

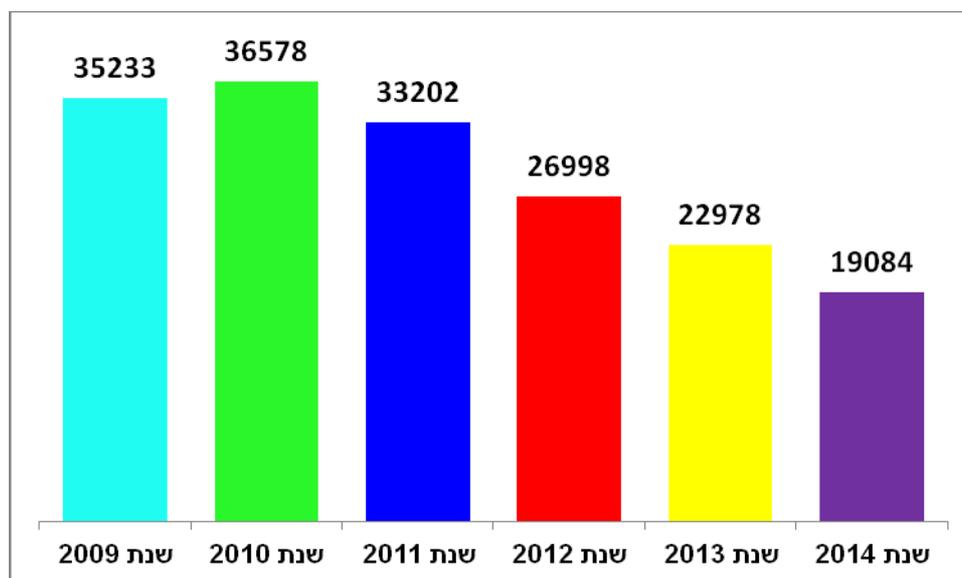
הירידה נובעת אף מהעדפת הפונים לפנות בערוצים הדיגיטליים בזמן המתאים להם ולא על פי מגבלת שעות הפעילות של העירייה.

מענה טלפוני אנושי פועל משעה 8:00 עד שעה 18:00 כדי לאפשר זמינות גבוהה לפונה. עם קבלת השיחה אנו שואפים לתת מענה מידי לפונה לשאלותיו או בקשותיו, או על ידי יצירת קשר מידי עם גורם המטפל. אם מדובר בפנייה הדורשת בדיקה של כמה גורמים או בטיפול מעמיק או במקרה שמדובר בתלונה כהגדרתה בחוק מתבקש הפונה לפנות בכתב כמתחייב.

מתוך כלל הפניות בשנה זו:

98% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה.

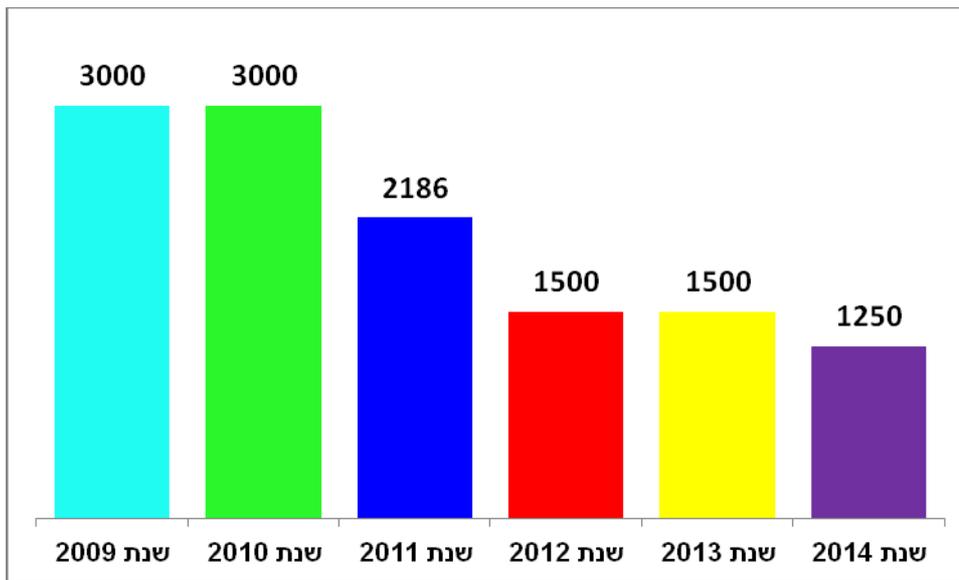
2% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.



התפלגות הפניות הטלפונית לפי שנים

קבלת קהל 2013 - 1,250 פונים

לאורך השנים אנו רואים ירידה במספר הפונים בקבלת קהל. בשנת 2014 חלה ירידה בהיקף הפניות בכ-17% ביחס לשנת 2013. הירידה המשקפת את העלאת רמת השירות במוקדי השירות וביחידות ואת המעבר של הלקוחות לאמצעי הקשר הדיגיטליים עם העירייה. שעות קבלת הקהל ביחידה נקבעו עד שעה 18:00 כדי לאפשר לכל פונה לפנות אלינו אם בתחושתו לא מצא אוזן קשבת והבנה לצרכיו ביחידה המקצועית. צוות היחידה מברר עם הפונה את צרכיו וציפיותיו, בהרבה אכפתיות, כבוד ומאמץ לסייע. נערכת בדיקה עם היחידה בה ביקר, ובהתאם לצורך אנו מלווים את הפונה למפגש נוסף בנוכחותנו.



התפלגות קבלת קהל לפי שנים

■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות

- **ביטחון אישי במרחב הציבורי** – הגיעו בקשות רבות שהעירייה תפנה אל הגורמים האחראים במדינה ותפעל להעלאת רמת הביטחון האישי במרחבים הציבוריים.
- **הקמת סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)** – בקשות להסבר על הפעילות הצפויה של הסיירת וכן בקשות לקבל הנחה מתשלום האגרה.
- **מאהל קרני - וולובלסקי** – מחד עסקו הפניות בהטרדה של הסביבה על ידי השוהים במאהל ומאידך בקשות למתן סיוע לשוהים.
- **מבצע "צוק איתן"** - בעת ובעקבות המבצע התקבלו פניות רבות בנושא חוסר במקלטים ציבוריים, בקשות להציב מיגוניות, שאלות בנושא מיגון בתים פרטיים ומוסדות ציבור וכן פניות על כך שלא שומעים את האזעקות.
- **עבודות לילה** – הפניות נוגעות בתחושה של התושבים על חוסר התחשבות בשעות הלילה וזאת למרות הכנת התושבים לקראת ביצוע העבודות (חלוקת מנשרים, מסרונים ועוד).
- **אכיפה בשטחים ירוקים על ידי "הסיירת הירוקה"** - בקשות להגברת האכיפה בעיקר כנגד בעלי כלבים המשאירים את צואת הכלבים במרחב הציבורי. בנוסף, החלה אכיפה כנגד כלי רכב החונים בניגוד להוראות החוק בשטחים הירוקים והתקבלו פניות לקבל הבהרה וכן בקשות לביטול הדוחות.
- **נסיעת כלי רכב עירוניים בניגוד לחוקי התנועה או החנייה** – הפניות עסקו בסכנה הנגרמת בגין מצבים אלה, והדרישה לשמור על החוק.
- **רעש מטוסים** – תושבים רבים פנו בגין הרעש ממטוסים בעיקר בשעות הלילה. הדבר נבע מכך שבנמל התעופה בן-גוריון הוחזר לפעולה מסלול נחיתה לאחר סיום שיפוצו.
- **פתיחת עסקים בשבת** – הנושא היה בכותרות ונדון בבית המשפט ולכן התקבלו פניות בעד ונגד הנושא.
- **שינוי מדיניות אכיפת חוקי החניה בצירים הראשיים** – בהיות המציאות ברחובות העיר דינאמית ומשתנה, החליטה הנהלת העירייה לרכז מאמצי אכיפה בצירים הראשיים. תחילה נרשמו אזהרות בלבד. רישום הדוחות הביא לפניות בנושא.
- **הסעות למוסדות חינוך** – פניות התקבלו בנושא העדר מידע נגיש באינטרנט על זכויות להסעה ועל אמצעי הקשר עם עובדי המחלקה, כמו גם הקושי להשיג את עובדי היחידה בטלפון. פניות התקבלו גם בעקבות שיבוצים חדשים של זכאים להסעה או שינוי בשיבוץ שמחייבים התארגנות מיידית ומורכבת בזמן אמת.
- **רכיבת אופניים / אופניים חשמליים / קורקינטים חשמליים בשטח המדרכה** – בקשות להתערבות העירייה מול גורמי הממשלה ליצירת חוק ומול משטרת ישראל לאכיפת החוק.

נושאי הפניות ■■■

להלן פירוט נושאי הפניות (מעל 200 פניות בשנה) על פי יחידות העירייה.

חטיבת התפעול

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
פיקוח עירוני *	אכיפה ברשות רבים	381
	אכיפה בשטח פרטי	350
	אכיפת חוקי חניה	413
	אכיפה כנגד בעלי כלבים	337
	סירוס/עיקור חתולים	694
תברואה	הדברה	402
	מחזור	294
	מכלי אשפה	918
	מסתורי אשפה	359
	ניקיון רחוב	411
חופים	ניקיון והצלה	240
איכות הסביבה *	שיפור פני העיר	שטחים מגוננים
		עצים עירוניים
		383
		271

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
רישוי ופיקוח על הבנייה	בירור חוקיות הבנייה	391
	רישוי בנייה	206
רישוי עסקים	תלונות על עסקים	793

מינהל בינוי ותשתית

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
תנועה	הסדרי חניה	485
	הסדרי תנועה וסימונים	448
דרכים ומאור	תיקום/שיקום כולל של מדרכה	336
	תאורת רחוב	208
תיאום הביצוע ההנדסי	עבודות תשתית	419

מינהל הכספים

אגף/יחידה	נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים מרכזיים	כמות
אגרות ודמי שירותים *	אגרות חינוך	1983	בקשות הנחה למועדונית גן	611
			שכר לימוד מועדונית גן	184
			בתי ספר ייחודיים בקשות הנחה	307
			בתי ספר ייחודיים רישום	201
			אגרות חינוך	190
	שילוט עסקים פרטיים	2333	בקשה לוועדת שילוט	2085
חנייה			ערעור על החלות ועדת שילוט	230
			בקשות לביטול דוחות	1999
			תו חניה	202
ארנונה			בירור חוב, בקשות להנחה ושונות	948

* כל הפניות המגיעות ליחידה מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM)

מינהל החינוך, התרבות והספורט

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
אגף החינוך והנהלה	בתי ספר	298
	גני ילדים	443

יחידות עירייה נוספות ותאגידים עירוניים

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
השירות המשפטי	בקשות ביטול דוחות ברירת משפט	1093
ניהול סיכונים וביטוחים	תביעות נזק	351
חברת מי אביבים בע"מ	ביוב	224
	צריכה גבוהה	269

■ ■ ■ מפנייה ותלונה לשיפור מערכת

פניות ותלונות הציבור מהוות תשתית ללמידה עבור יחידת השירות בנושא תהליכי השירות ורמת השירות הניתנים ביחידות. בתהליך הטיפול המתבצע ביחידה, הן מאותרות ומוצגות בפני מנהלי היחידה בעת בניית תכנית השירות המהווה כלי תומך המשמש לניתוח אירועים במהלך ההכשרות והטמעת תפיסת השירות העירונית.

לפניכם מספר דוגמאות להטמעה שירותית ביחידות העירייה בעקבות פניות ותלונות.

- **פיקוח על הבנייה** – מהפניות למדנו על זמינות נמוכה במענה בטלפון. בעקבות הפניות הוקם מוקד אחוד לאגף. נציגי השירות עברו הכשרה מקצועית ונקבעו כללי עבודה. כמו כן האגף עבר באופן מלא לזימון תורים מראש לאור ההמתנות הארוכות. נבנו תהליכי זימון וכללי עבודה וכלל השירותים אוחדו תחת מרכז שירות הנדסי.
- **סיירת ירוקה** – גובשה תפיסת תפעול והטמעה בסיירת הירוקה על מנת ליצור מפגש מקצועי ואיכותי בין הפקח לתושב.
- **סיירת לביטחון עירוני (סל"ע)** – הגדרת תפיסת השירות המתאימה לפניות התושבים העולים מהפניות. מתן כלים ומיומנויות לסיירים.
- **כתיבה שירותית** – מתשובות היחידות העירוניות לפניות הבנו שיש צורך להטמיע וללמד את יסודות הכתיבה השירותית תוך דגש על מקצועיות, פשטות ורגישות.
- **אגף התברואה** – קיימת עלייה במספר הפניות. במהלך השנה בוצעה פעילות עם משל"ט (מוקד) תברואה בבניית שגרות ניהול שירות כמו גם שיפור מיומנויות ומתוכננת המשך פעילות להעלאת רמת השירות באגף.
- **נהגים** – בעקבות פניות רבות על נהגי רכבים עירוניים נעשתה פעילות ממוקדת על ידי משנה למנכ"ל העירייה ועל ידי מנהלי האגפים הרלבנטיים.
- **העלאת רמת שירות בקרב נציגי שירות במוקדים** – עקב פניות הוחלט על פרויקט חוצה ארגון במוקדי השירות למתן כלים ומיומנויות לנציגים במפגשי שירות מורכבים ומאתגרים.



■ ■ ■ התפלגות הפניות - ביחידות העירייה

להלן מילון מושגים המתייחס למערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM):
פנייה – הפנייה טופלה במלואה עד לסגירתה על ידי היחידה המקצועית.
משימה – שאילתה שהועברה ליחידה המקצועית מהיחידה המטפלת בפנייה.

להלן מקרא:

כל הפניות המגיעות ליחידה מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות ■
 רק הפניות המגיעות מיחידת השירות ופניות הציבור מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות ■
 כל הפניות המגיעות ליחידה אינן מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות ■

חטיבת התפעול – אחראית על שיפור איכות החיים והסביבה ושימור הקיים במרחב הציבורי.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
8.2	4023	1723	2300	תברואה
8.2	4591	3141	1450	פיקוח
3.5	253	61	192	חופים
20	529	139	385	רבעים ושכונות
5.5	1354	791	563	שיפור פני העיר
13	168	155	13	איכות הסביבה
	46	46	0	ביטחון ושירותי חירום
	235	235	0	הנהלת החטיבה
	73	73	0	מוקד שירות 106 פלוס
	9	9	0	סירת לביטחון עירוני (סל"ע)
	11,276	6,373	4,903	סה"כ

מינהל הנדסה - אחראי להבטיח את מרכזיות העיר כמובילה בתחום הכלכלי, המסחרי והתרבותי. הוא אחראי על התכנון העירוני משלב התכנון האסטרטגי עד לתכניות מפורטות של בניין עיר, המשך הפיתוח של תכנית המתאר, תכנית השימור, קידום מערכת הסעת המונים וטיוב המידע.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
16.5	772	451	321	רישוי ופיקוח על הבנייה
4.6	335	316	19	רישוי עסקים
23.5	117	100	17	הנהלה
23.5	61	44	17	תכנון עיר
	1,285	911	374	סה"כ

מינהל הכספים – אחראי להכנת התקציב השנתי הרגיל ותקציב הפיתוח, למתן ייעוץ כלכלי, לריכוז, ניהול ובקרה של הפעולות הכספיות של מערכת החשבונות ביחידות העירייה, לטיפול בביטוחים, בהתקשרויות ובמכרזים.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
7.5	7974	129	7845	אגרות ודמי שירותים
14	666	235	431	גביית ארנונה ואגרת מים
19.5	191	96	95	חיובי ארנונה
10.5	4056	1723	2333	חניה
	92	92	0	היטלים מבנייה ופיתוח
	22	22	0	הנהלה
	13,001	2,297	1,0704	סה"כ

מינהל בינוי ותשתית - אחראי למערכות התשתית בעיר: לתכנון, לתיאום ולביצוע של עבודות הפיתוח והתחזוקה של התשתיות העירוניות ושל עבודות הבנייה והתחזוקה של מבני ציבור.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
17	1035	708	327	דרכים ומאור
16	19	14	5	הנהלה
4.3	26	23	3	פרויקטים
25.5	15	7	8	תיעול
22	614	285	329	תנועה
	897	897	0	תיאום הביצוע ההנדסי
	2,606	1,934	672	סה"כ

מינהל החינוך, התרבות והספורט - אחראי למדיניות החינוך בעיר, להקניית ידע ומיומנויות של תלמידיה, להפעלת גני ילדים, בתי ספר יסודיים, על יסודיים ומיוחדים, למתן שירות פסיכולוגי לפרט ולמוסדות החינוך, להקניית השפה העברית לאוכלוסיית העולים ולהשלמת השכלה למבוגרים.

המינהל אחראי למדיניות בתחום הפעילות התרבותית בעיר, ולהענקת שירותים איכותיים בתחומי קהילה נוער וספורט. הוא מפעיל מרכזים קהילתיים, תנועות נוער ויזם פעילויות ספורט מגוונות.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
33	631	120	511	הנהלה
21.5	145	57	88	קהילה, נוער וספורט
18	48	12	36	תרבות ואמנויות
	824	189	635	סה"כ



יחידות עירייה נוספות

השירות המשפטי – אחראי על החוק, על מנהל תקין, חקיקה ואכיפה הנותנים מענה מיטבי לצרכי העשייה העירונית. דואג לשמירה על שלטון החוק ונוקט פעולות הנדרשות למערכת העירונית כדי שתפעל תוך הקפדה על זכויות התושב, בעל העסק והאורח.

מינהל השירותים החברתיים - אחראי על מתן שירותי מניעה וטיפול תחת קורת גג אחת כדי לאפשר לתושביה לחיות בכבוד ובאיכות חיים תוך דאגה לכלל האוכלוסיות המצויות במצבי מצוקה, סיכון וסכנה. הוא מבטיח שוויוניות בזכאות למימוש זכויותיהם של כל תושבי העיר, תוך מחויבות לצדק חברתי.

תאגידים עירוניים – אחראים על מינוף מרבי של מקורות פנים וחוץ, ניהול כלכלי, גיוס מקורות כספיים לייזום פרויקטים בתאגידים ולהשבתת נכסי העירייה. זאת כדי לאפשר לעירייה לממש את מדיניותה ואת יעדיה.

חברת מי אביבים 2010 – אחראית להתקנה, כיוול וקריאה של מדי מים, לתכנון עבודות חדשות, להכנת מכרזים לביצוע, ולהכנת אומדני תקציב לפיתוח ולבדיקה יסודית של תכנון מערכות לאספקת מים וביוב. כמו כן, היא עוסקת בהדרכה לתיקון תכניות או ליקויים בעת ביקורת בשטח, לתכנון ביצוע ביקורת ואישור חיבורי מים, ביוב ותיעול חדשים עבור בנייה חדשה וקיימת, אחראית לבדיקת ביצוע מערכות ביוב בעסקים המבקשים רישיון עסק, לשיתוף פעולה עם איגוד ערים דן (ביוב), משרד הבריאות וכו' בנושאים הקשורים למים, ביוב, תיעול ואיכות הסביבה.

אגף נכסי עירייה - אחראי על ניצול מרבי של הפוטנציאל הטמון במקרקעין עירוניים, על שיפור איכות החיים על ידי הקצאת שטחים ציבוריים לצרכים קהילתיים ולפעילות הפנאי.

המשלמה ליפו – אחראית על פיתוח ושיקום פיזי כלכלי, חינוכי ותרבותי המאפשר לתושבי יפו איכות חיים הנותנת מענה מיטבי לצרכיהם תוך דו קיום ושיתוף.

ממוצע זמן מענה				אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
	מצטבר	משימות	פניות		
26	2102	775	1327	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
47.5	213	158	55	הנהלה	
8.5	143	70	73	מינהל השירותים החברתיים	
11	620	357	263	חברת מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
	157	157	0	פארק גני יהושע	
	258	258	0	אחוזות החוף	
	239	239	0	הרשות לפיתוח כלכלי	
	167	167	0	אחר	
	276	276	0		אחרים *
37	63	52	11	נכסי העירייה	עצמאים
25.5	104	68	36	המשלמה ליפו	עצמאים
	4,342	2,577	1,765		סה"כ

(*אחרים – חטיבת משאבי אנוש ומינהל, אגף מחשוב, הטקס והאירועים, יחידה לניהול סיכונים ותביעות)



דוח הממונה על תלונות הציבור



■ ■ ■ ממונה על תלונות הציבור

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008

החוק ממסד את מעמד הממונה על תלונות הציבור כבעל תפקיד עצמאי ובעל סמכויות הכפופות לחוק.

במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה - על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

פנייה טטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו: המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, וכאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין.

הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. תלונה אנונימית או טלפונית מטופלת כפנייה.

החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנידונה או הוכרעה בבית משפט, או תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טרדנית או תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור, או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, לרבות דרישה מכל אדם כי ימסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור בבירור התלונה, וכן לדרוש מכל עובד עירייה להתייצב בפניו לשם מסירת מידע שסייע בבירור התלונה.

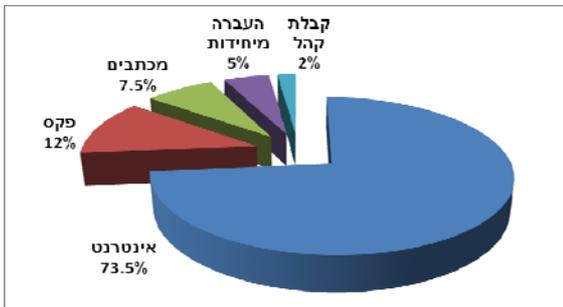
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי, והעובד או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי.



■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

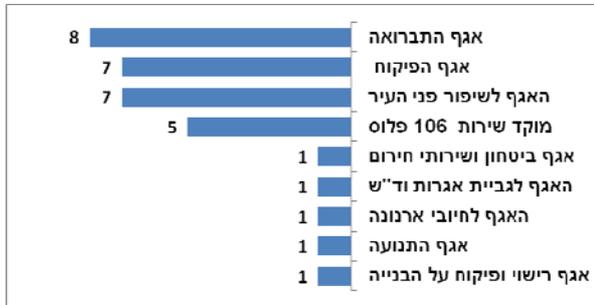
התקבלו 154 פניות שהוגדרו כתלונות



154 תלונות - התפלגות ב-% על פי ערוצי הקשר

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	63	41
לא מוצדקות	91	59
סה"כ	154	

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים



32 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה התפלגות על פי יחידות

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	19	30
עובדי עירייה	32	51
עובדי קבלן	5	8
גופים עירוניים וחברות	7	11
סה"כ	63	

התלונות מטופלות בהתאם להוראות החוק ומכאן שמספר התלונות קטן ביחס להיקף הפניות המטופלות ביחידה, הדבר נובע מחוק הממונה לפיה פנייה תטופל במסלול של תלונה רק אם ענתה על ההגדרה בחוק.

לאחר בחינת הפנייה ע"י הממונה והגדרתה כתלונה, מנחה הממונה על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה על תלונות הציבור. לאחר ברור מעמיק, ייקבע האם התלונה מוצדקת או לא.

מנהלי היחידות רואים בתלונות נכס ארגוני המאפשר להם ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. בברור עם עובדים הבטוחים שהתנהגו כראוי התלונה מהווה "מראה" עבורם על תחושתו של מקבל השירות. לרוב, המנהלים מחדדים ומדגישים לעובדים את הלקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת מנכ"ל והנהלת העירייה ויחידת השירות לשם טיפול מערכתי.

עובדי קבלן העובדים בשירות העירייה מהווים חלק בלתי נפרד ממערך השירותים שנותנת העירייה ועל כן אנו מקבלים תלונות גם אודות פעולתם. מנהל היחידה המעסיקה את הקבלן עורך ברור ובמספר מקרים אף פוטרו עובדים שהתלונה כנגדם היתה מוצדקת. נושאים מערכתיים העולים מתוך התלונות מועברים בנוסף ליחידה המקצועית גם להנהלת העירייה לקבלת החלטות לגבי התהליך ובחינת שינוי בו.

מספר המשימות המופיעות גדול ממספר התלונות משום שלעיתים עלינו לבדוק תלונה עם מספר יחידות שונות, וכל שאלה ליחידה מקצועית מוגדרת כמשימה במערכת לניהול קש"רי לקוחות.

התפלגות 77 משימות לבירור 64 התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול 46 משימות	פיקוח עירוני	11	14.4
	תברואה	13	17
	שיפור פני העיר	11	14.4
	מוקד שירות 106 פלוס	9	11.5
	ביטחון	2	2.5
מינהל הכספים 4 משימות	חניה	1	1.3
	חיובי ארנונה	1	1.3
	אגרות ודמי שירותים	3	4
	גביית ארנונה	3	4
מינהל הנדסה 5 משימות	רישוי ופיקוח על הבנייה	5	6.5
מינהל בינוי ותשתית 5 משימות	תיאום הביצוע ההנדסי	1	1.3
	תנועה	1	1.3
מינהל השירותים החברתיים – 1 משימה			1.3
מינהל החינוך, התרבות והספורט – 4 משימות			5
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 4 משימות	הנהלה	1	1.3
	חברת מי אביבים	5	6.5
	מינהלת הידע העירוני	1	1.3
	הרשות לפיתוח כלכלי	1	1.3
השירות המשפטי 2 משימות	המחלקה הפלילית	2	2.5
אגף נכסי העירייה – 1 משימה			1.3
סה"כ:		77	

■ ■ ■ תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)

פנייה 111729-2014 מה-7/1/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"...בשעה 7:30 בבוקר לערך יצאתי מביתי ברחוב ... בכוונה לנסוע לכיוון באר שבע ברכבי הפרטי המחנה ברחוב. להפתעתי גיליתי שרכב אשר חונה באדום לבן חוסם את רכבי אשר חונה בכחול לבן. התקשרתי לעירייה ובקשתי שיזמינו גרר, נאמר לי שלא ניתן – הם יקראו לפקח והוא יזמין גרר. המתנתי לפקח כעשר דקות. כאשר הפקח הגיע ביקשתי ממנו להזמין גרר.. הפקח סירב ואמר שאין מה לעשות בטענה שהרכב מחנה באדום לבן לפני השעה 9 וזה מותר באזור אחד... לצערי נאלצתי לקחת מונית לרכבת.. ובנוסף נאלצתי לבטל 2 פגישות. אני דורש שהפקח יקבל תלונה!".

תלונה מוצדקת – בבירור נמצא כי ב-07:36 התקבלה במוקד שירות 106 פלוס הודעה על רכב חונה המפריע לכניסה ברחוב ... ההודעה הועברה לפקח ב-07:42 שהגיע למקום ב-07:55.
הפקח שוחח בטלפון והסביר כי מאחר שמדובר ברחוב צר מאוד, רכב הגרר לא יכול להיכנס לרחוב כדי לפנות את הרכב. עוד מסר הפקח כי בשל מחסור במקומות חניה לא מתבצעת אכיפה ברחוב. לאחר השיחה החל הפקח באיתור בעל הרכב שהגיע ופינה את הרכב ב-08:05.
במסגרת הפקת הלקחים מהאירוע הונחו הפקחים לפעול לאכיפה במקרים דומים, גם כאשר מדובר ברכבי תושבים, לרבות גרירת הרכב אם תנאי הרכוב מאפשרים זאת.

פנייה 112101-2014 מה-9/1/14 – תלונה על עובד אגף התברואה

"ברצוני להתריע על התנהגות ירודה שאליה נחשפתי מנציג שלכם מתחנת התברואה בשכונת... לאור מצב הניקיון הירוד בשכונתי, התקשרתי למוקד פעמים במהלך השבוע החולף. צואת כלבים חדשה וישנה פזורה לאורך המדרכות באין מפרע ובמקביל נשלחים אלי עדכונים שהבעיה טופלה. אתמול התקשרתי שוב למוקד, נאמר לי שמאחר ויש עיצומים, עלי לפנות לפקח עצמו. מאחר והיה לי מספר הטלפון ממקרים קודמים, (גם מקרים קודמים אלו טופלו בצורה די כושלת ללא תוצאות משפרות, ואף בהן הפקח טרח לומר שאני מגזימה, וגרס שהרחוב נקי גם כשלקחתי אותו איתי ברחוב והראיתי לו שערימות הצואה עדיין במקומן) ובכן, אתמול בבוקר התקשרתי לפקח ... מסתבר שהערתי אותו משינה עמוקה, השעה הייתה 10 בבוקר. הפקח צעק עלי שהתקשרתי אליו למספר הזה. אמר שזה קו פרטי ושבשום אופן לא אעז להתקשר למספר הזה שוב.
כשאמרתי לו שזה מה שנאמר לי על ידי העירייה, ושהרחוב מטונף ודורש ניקוי דחוף, הוא נבח עלי שאני חצופה ושי"הכל מוקלט" ואני מסתבכת.
רוצה להתריע שהרחובות...מלוכלכים בצורה קיצונית, צואת כלבים בכל פינה וכשעוברים את הכביש למעוז אביב הכל נקי ומאורגן. אנא טפלו בבעיה ועדכנו."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף התברואה נפגש בשטח עם הפונה. במהלך הסיור הרחובות נצפו נקיים לחלוטין מאשפה, אך נמצאה צואת כלבים ברחוב.
לעניין המענה במכשיר הטלפון הנייד של מפקח העבודה הסביר לפונה כי באותו היום היה המפקח בחופשה, ובכל מקרה הוא נדרש להשיב באופן מקצועי ואדיב בעתיד, והיא מוזמנת בעת הצורך להתקשר אל תחנת העבודה וכן נמסר לה מספר הטלפון הנייד של מנהל התחנה.
בנוסף הועברה הודעה אל אגף הפיקוח לתגבור אכיפה בנושא צואת כלבים.

פנייה 112400-2014 מה-13/1/14 – תלונה על פקח מחלקת השילוט

"...בבעלותי מסעדה... ביום חמישי פניתי למוקד 106 במספר נושאים. כל הנושאים טופלו בצורה עניינית ואדיבה. ביום שני ה-13.1.2014 קיבלתי שיחה מאחד הפקחים באגף הפיקוח ... בו הוא עדכן אותי לגבי אחת התלונות שלי. באותה שיחה הוא גם אמר שהפקח נמצא מחוץ למסעדה ומבקש ממני להכניס לוח גיר שעליו רשומות מנות היום. אני טענתי שהלוח אינו מפריע להולכי הרגל מכיוון שהמדרכה מאוד רחבה וזה נראה לי מאוד לא הוגן ... לבקש ממני להכניס את השלט שבסופו של יום מביא לי פרנסה. לאחר דין ודברים הוא אמר לי שאני יכולה להשאיר את השלט בחוץ ובמידה ומישהו

מעוברי האורח יתלונן אצטרך להכניס אותו פנימה. לשיחה זאת הייתה עדת שמיעה שתהיה מוכנה להעיד על תוכנה. הסכמתי אתו ובזאת הסתיימה השיחה. לאחר מספר שעות הופיעו אצלי פקחים בדרישה להכניס את השלט פנימה. תיארתי להם מה היה בשיחה זאת. והם טענו שאני לא יכולה להוכיח זאת (שזה נכון...) אני ניסיתי להסביר לפקח... את הסיטואציה שבה אני נמצאת והוא בתגובה עשה פרצוף ואמר לי שזה לא מעניין אותו והתחיל לספר לי כל מיני דברים שלא קשורים למציאות וגם למקרה... כל זה נעשה בצורה מאוד מאיימת ולא נעימה בזמן שיש לקוחות במסעדה. בזמן זה הרמתי את קולי על הפקח והוא בתגובה יצא מן המסעדה ואיים לרשום דו"ח. שהבנתי שהעניינים יוצאים מכלל שליטה יצאתי החוצה על מנת לדבר עם המוקד של העירייה ובאותו זמן גם הוכנס השלט המדובר לתוך המסעדה. בזמן שאני מדברת עם העירייה ובזמן שהשלט כבר בתוך המסעדה יצאו הפקחים ועמדו מול המסעדה בצורה שאני הרגשתי שמאיימת על בטחוני ומעוררת חוסר נעימות ונוחות... הפקחים רשמו לנו דו"ח למרות שהשלט היה בתוך המסעדה כבר למעלה מרבע שעה, אבקש לבטל את הדו"ח ואבקש להתלונן באופן אישי על התנהגות בוטה מצד הפקח..."

תלונה מוצדקת – מנהל צוות מפקחי השילוט התקשר לפונה והתנצל בפניה בשם הפקח על שאירע ובנוסף הסביר את הנהלים לגבי הצבת שילוט. בשיחה סוכם כי הפונה תגיש מכתב ערעור לשירות המשפטי לגבי הדוח, וכן התחייבות להגיש בקשה לרישיון שילוט לפני הצבת השלט במקום.

פנייה 2014-113166 מה-20/1/14 ופנייה 2014-117915 מה-25/2/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ביום 1/1/14 בשעה 14:00, נסעתי במכוניתי ברחוב ויצמן מצפון לדרום, והגעתי לצומת הרחובות ויצמן-בארי. סמוך לצומת עמדה מונית בחניה כפולה, ונהגה דיבר עם נוסעים שעמדו להיכנס למונית. ליד הנוסעים הללו עמד פקח, שמאוחר יותר נודע לי שמו... כשעברתי ליד המונית ראיתי כי דלת הנהג אינה נעולה היטב ויש חשש שתיפתח בנסיעה. מאחר שכבר עברתי את המונית ולא יכולתי לדבר עם נהגה, עצרתי וקראתי לפקח... שיתקרב אלי. הוא נופף בידו ואמר "סע סע". קראתי לו שיתקרב אליי, אך הוא המשיך לנופף בידו שאסע. צעקתי לו שדלת הנהג של המונית אינה נעולה וביקשתי שיאמר זאת לנהג. הוא שמע היטב את דברי, אך המשיך לנופף לי שאסע. המשכתי עד מעבר לצומת, וכל העת ראיתי במראה את המונית ואת הפקח, שלא טרח לגשת אליה ולהזהיר את הנהג. לבסוף נסעה המונית, בלא שהנהג סגר את הדלת. החניתי מיד את מכוניתי והלכתי אחרי הפקח... שאלתי אותו מדוע לא אמר לנהג המונית שדלתו אינה נעולה, כפי שביקשתי, אך הוא עשה בידו תנועת ביטול... התנהגות זו של הפקח מחפירה... החובה להזהיר את נהג המונית, באותן נסיבות, הייתה חובה בסיסית..."

תלונה מוצדקת – בברור שערך סגן בכיר למנהל אגף הפיקוח עם הפקח אשר עסק באותה עת בפניו נתיב תחבורה ציבורית עלה כי הופעל על ידו שיקול דעת מקצועי לקוי באופן טיפולו באירוע. הובהרה לפקח החשיבות של מתן שירות מקצועי ואדיב.

פנייה 114695-2014 מה-30/1/14 – תלונה על פקח "הסיירת הירוקה"

אתמול ... בשעה 06:30 ... אני מגיעה לגינת אברמוביץ בבבלי, בדרך מאכילה את חתולי הגינה כשהכלבה שלי רצה ומשחקת איתם, עם החתולים. אני רואה מישהו לבוש שחורים רוכב ע"ח ווספה לכיוון הגינה. ואני ממשיכה לכיוון הגינה. אחרי 2-3 דק' אני מגיעה לגינה והלבוש שחורים שואל, הכלבה שלך? כן אני עונה. למה היא מסתובבת לבד? היא לא לבד היא איתי, מה אני פאטה מורגנה???

...לתדהמתי, בזמן שאני משוחחת איתו, הוא כביכול מתכופף וכביכול מלטף את הכלבה כשלמעשה פתאום שמת לב שהוא דוחף את היד שלו מתחת לריתמה שלה ומחזיק אותה. דרשתי ממנו מיד לשחרר ולעזוב את הכלבה. הוא סרב בתוקף.

מדובר, בכלבת פיםצ'ר מעורבת, 20 ס"מ גובה 30 ס"מ אורך, אני מיד ירדתי על הברכיים כשהכלבה בין הרגליים שלי, ושוב דרשתי ממנו מיד לעזוב את הכלבה.

לא רק שלא עזב וסרב, אלא דחף את היד השנייה שלו בין הרגליים שלי ועבר על גוף הכלבה בין הרגליים שלי וכל הניסיונות שלי "להעיף" אותו ממני וממנה ולמרות הדרישות הקולניות שלי כלפיו לעוף ממני לא עזרו והוא המשיך עם הפעולה בין הרגליים שלי עד ששמע ציפצוף ורק אז הוציא את שתי הידיים ממני ומהכלבה. הוא לא טרח להזדהות. לא הציג את עצמו לא הציג תעודה ..."

תלונה מוצדקת – ממונה תלונות הציבור התקשרה לפונה ומסרה לה שהמקרה נלמד, הפקנו ממנו לקחים ורעננו את ההנחיות לפקחים כיצד לטפל בכלבים משוחררים. בנוסף ביטל התובע העירוני את הדוח.

פנייה 115464-2014 מה-5/2/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"בשעה 15:15 הפקח ... נכנס לבית עסק ... מרים את הקול ומבקש את האחראי, לאחר דרישה של להזיז לוח גיר של בערך 70 על 40 ס"מ מבחוץ לבפנים (שבוצע באותו הרגע על ידי). שאלתי ... אם זה מאחורי הדלת זה עושה את ההבדל? ... ברגע שסיימתי לשאול הוא אמר 'אין בעיה על הדיבור הזה אני אתן לך דו"ח עד האדניות שבחוץ'. תגידו לי באיזו עיר אנחנו חיים בפקח מאיים על אזרח בצורה כזו? ..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מרחב נפגש עם הפונה והסביר לו את תפקיד הפקח ולאחר מכן נערכה שיחה עם הפקח שנדרש להקפיד על גישה שירותית בעת מתן דוחות.

פנייה 115641-2014 מה-8/2/14 – תלונה על עובד אגף התברואה

"רכב עירייה ... לניקוי מדרכות באמצעות זרנוק מים הגיע ביום שישי 07/02/2014 לאזורינו, הנהג התחבר לצינור כיבוי אש פרטי בשטח הגינה בבניין ומילא את הרכב הגדול שלו במים, הנהג טען שבדק עם העירייה ואמרו לו שהצינור אינו פרטי וזה בסדר - כך שאני יכול להתלונן, דייר שהפנה את תשומת לבי טען שמקרה נעשה גם באמצע השבוע וגם לפני כן, פנינו בעבר לעירייה בקריאה למוקד אך מדובר במגמה זדונית שלא טופלה עד כה, מדובר גם בגניבת מים מהצינור, ויותר מכך משבר מעמיק באמון שבין נציגי העירייה לתושב, אבקש טיפולך התקיף למניעת הישנות מקרים אלה שוב, מציאת דרך לפיצוי הדיירים,"

תלונה מוצדקת – לבקשת הממונה ערך מנהל אגף התברואה בירור בנושא במהלכו נמצא כי נהג רכב הטיאוסט אכן השתמש בצינור מים פרטי. לאור המקרה הנהג הוזרז והונחה באופן ברור וחד משמעי לבל ימלא מים במקום. כמו כן, מתבצעת בחינה בין אגף שפ"ע לחברת המים על דרך הפיצוי לדיירים בארועים אלה.

" בתאריך 12.02.14 בשעה 08:32 בגן הרובע אשר ברחוב...קרה המקרה האלים הזה:
עובד מחלקת התברואה של עיריית תל אביב...המפנה את הזבל באופן קבוע מגן זה. הוא אינו הנהג
ברכב אלא זה שיוצא לפנות את האשפה. חיכינו כמה הורים מחוץ לשער הגן על מנת שהגנת תפתח
את השער, הוא התחיל לצלצל בפעמון הגן בפראות למרות שאמרנו לו שכבר צלצלנו, עובד התברואה
הנ"ל אמר שיעשה מה שבא לו.
הוא התבקש כמה פעמים שלא להתפרץ לגן לאחר הצלצול האלים שביצע. ולמרות שפחי האשפה
חיכו לו בחצר ומחוץ לתחום בו הילדים עצמם נמצאים, הוא נכנס פנימה לתוך הגן ללא אישור!! ומול
כל ילדי הגן קילל את ההורים בשפה מאוד אלימה נמוכה הבהיל את הילדים ועשה שם מה שבא לו ...
צעק והשתולל והכל בקללות ומול כל ילדי הגן.
אני מבקשת שעיריית תל אביב תקח אחריות על המעשה האלים הזה. ילדים לא אמורים להיות עדים
למעשים ושפה ואלימות כזאת ובטח לא על ידי עובד העירייה...!! אני מבקשת שאדם זה לא יגיע יותר
לתחום גן הילדים או כל גן ילדים אחר..."

**תלונה מוצדקת – מנהל החבל שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה המצער עם העובד. הוסבר לפונה
אופן הטיפול בעובד. סוכם שהעובד ימשיך בתפקידו אך הובהר לו חד משמעית שאין לו מה להיכנס
לשירותים בשטח הגן. עובדות הגן ישתדלו להוציא את האשפה מחוץ לשטח הגן.
לפונה נמסר מספר הטלפון הישיר של מנהל החבל כדי שתוכל לפנות אליו באופן ישיר אם כל בעיה.**

"הבוקר נגשתי לרכב שלי החונה בפינה של רחוב...והופתעתי לגלות ערימה של זבל מפוזרת על
מכסה המנוע של הרכב. זאת לא הפעם הראשונה שדבר כזה קורה ולאחר בירור עם השכנים מתברר
שבשבועות האחרונים ישנה תופעה שעובדי פינוי הזבל ברחוב אצלנו מפזרים זבל על מכוניות אשר
חונות במקומות אשר מקשים את המעבר של משאית הזבל. אין צורך לציין שמדובר בהתנהגות
מזעזעת ולא מקובלת לחלוטין. אבקש שתצרו איתי קשר בהקדם להבהרת הנושא ושהעניין יטופל
במייד מול הגורמים המוסמכים לדבר."

**תלונה מוצדקת – נציג אגף התברואה שוחח בטלפון עם הפונה ומסר כי צוות העובדים האמון על פינוי
האשפה הוזרר לבל ימשיכו במעשה זה וכי מפקח העבודה האזורי יבצע מעקב בשטח לבדיקת העניין.**

"מידי יום, בין 15:45 ל- 16:00 בדרך כלל, מגיע רכב של ... לאסוף את המשלוחים שלנו ללקוחות...
עומד כאן ליד בית מס' 36 מחוסר ברירה אחרת ליד המדרכה הצבועה באדום/לבן. כמעט מידי שבוע
"זוכה" אחד הנהגים ... בדו"ח... מכיוון שאין כל אופציה אחרת היכן להעמיד את הרכב לכמה דקות על
מנת לאסוף את המשלוחים, גם לא במגרש חניה בתשלום, אף לא ברדיוס שלושה רחובות מכאן לכל
כיוון..."

כמעט מידי יום בשעות הבוקר עוצר רכב של העירייה בצומת הרחובות אחד העם – אלנבי, ברח' אחד
העם ליד בית מס' 38...עוצרים לא רק באדום/לבן, אלא ממש בתוך הצומת, עם טנדר של העירייה
שאליו רתומה עגלה. הם עוצרים לצורך ארוחת בוקר! לא לצרכי עבודות, לא לצרכי העברת האופניים
של תל-אופן (שגם הם עוצרים במקומות אסורים, אבל גם להם אין כל ברירה אחרת), אלא פשוט
הפסקת אוכל בתוך צומת באדום/לבן...
למה לא חל אותו דין על רכבי העירייה כפי שחל על רכבי האזרחים..."

**תלונה מוצדקת – מדובר בצוות משימות במחלקת רחובות ואתרים המטפל בריהוט הרחוב (הצבת
והסרת ספסלים ואשפתונים) במרכז העיר. לאור המקרה הובהרה לעובדים חומרת האירוע והונחו כלל
העובדים להקפיד ולשמור על חוקי התנועה והחניה.**



פנייה 2014-119191 מה-6/3/14 – תלונה על עובדי האגף לשיפור פני העיר

"...דייר בדירה...הממוקמת בסמוך למבנה אגף שפ"ע... סובלים מרעשי עבודה רבים, ניבולי פה וצעקות החל משעות הבוקר המוקדמות... הדבר הפך בלתי נסבל וכל פניותי בנושא, בהם נעשו ניסיונות רבים להידברות ישירה עם העובדים, לרבות עם מנהל המתקן העלו חרס..."

תלונה מוצדקת – בהתאם לבקשתנו התקיימה פגישה עם הפונה במשרדה של מנהלת מרכז שליטה ובקרה של האגף לשיפור פני העיר, בהשתתפות סגן מנהל האגף ומנהל המחלקה לשיפור רחובות ואתרים, ומנהל אזור. בפגישה לובנו הנושאים שהועלו במכתב והופקו הלקחים לתדריך העובדים על התנהגות נאותה.

פנייה 2014-119194 מה-9/3/14 – תלונה על החלטת אגף התנועה

"למרות פניותי הרבות ... אני עדיין נתקלת באטימות בהתנהלות לא מנומקת דיה בהקשר לנוהלי החניה ברחוב ... עד לפני כשנה היה בסמוך לביתי... מקום מספיק עבור חניית 3 כלי רכב. מצוקת החניה התגברה הרבה יותר מאז שהותר לבית מס' ... להרחיב את המעטפה על חשבון השטח הציבורי שגובל עם חצר ביתי... המצב הנתון כרגע בשטח הוא 2 מעטפות שחורגות כל אחת מהן לכיוון השטח הציבורי... מעבר למותר בחוק... בעקבות האמור לעיל נוצר מצב בו חונים רק 2 רכבים..."

תלונה מוצדקת – בבדיקה בתיק הבניין נמצא כי החניה בתוך החצר הפרטית מאושרת וכמו כן בבתים .. ו- ... מסומנים כחוק איסורי חניה (מעטפות) והמרחק ביניהן הינו 13 מטר. נציין כי אורך תא חניה מינימלי בהתאם לתקנות הינו 5.20 מטר. עם זאת באגף התנועה הוחלט לסמן במקום שני תאי חניה.

פנייה 2014-119766 מה-25/2/14 - תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"מעולם לא עברתי את העבירה.. ביום א' .. בחר .. בגין עברת חניה שהקשר שבינה לבין המציאות רחוק אלפי מונים. לטענתו לכאורה חנה שלא כדן ובניגוד לתקנות החניה ברחוב ...כנגד טענתו של ... מצורפים המסמכים הבאים:.... צילום המקום והרכב...טרם הזזתו...צילום מתחמי החניה במקום...לנוכח המצוין והמפורט לעיל אבקשכם...לבטל את הודעת הקנס..."

תלונה מוצדקת – לאחר בירור בעניין ועל פי החלטת הנהלת אגף הפיקוח הוחלט להתחיל בהליכים משמעתיים כנגד הפקח נשוא התלונה, וזאת בהתאם לנהלי העירייה.

פנייה 2014-120113 מה-17/3/14 – עיקול חשבון בנק שבוצע על ידי האגף לגביית ארנונה

"עיריית תל אביב ביצעה עיקול בחשבון הבנק שברשותי ללא הרשאה וללא אישור ולמרות כי אין לי חובות כלפיכם. בעקבות כך הבנק החליט להגביל את הפעילות שלי בחשבון הבנק...מצורף מסמך אודות הטעות שבוצעה על ידכם, המאשרת כי העיקול בוצע על ידכם בטעות וללא הרשאה..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים שלח מכתב התנצלות בצירוף זר פרחים.

פנייה 120543-2014 מה-20/3/14 – תלונה על נציגת שירות במוקד הטלפוני באגף לגביית ארנונה

"פניתי לאגף גביית ארנונה ב-... בקשר לבירור חיוב... לא הבנתי למה קיבלתי 2 חשבונות על אותה כתובת ואותו סיווג לקוח...התשלום עבור הארנונה יורד בהוראת קבע והסכום הנ"ל לא, מה שעורר את החשד שלי. בטלפון אז אמרו לי שזה 10 מטרים מרובעים באותה כתובת. התקשרו אלי היום מהעירייה בנוגע לפנייה שלי, הפקידה הייתה מאד אדישה, נתנה תשובות סתמיות ובסוף היא אומרת לי שתמיד שילמתי בשתי חשבונות ומה פתאום אני "מתעורר" עכשיו. ...תפקידה הוא לתת לי שירות ותשובות לשאלות שלי ולא לתת לי דין וחשבון וביקורת איך אני מנהל את העסק שלי ואם נרדמתי בשמירה או לא...איך טיפלתם בפקידה..."

תלונה מוצדקת – מנהל צוות חיובים שוחח עם הפונה והתנצל בפניו על אי הנעימות שנגרמה לו.

פנייה 120555-2014 מה-18/3/14 – תלונה על שירות בחברת "מי אביבים"

"...התקשרתי למוקד 106 ודיברתי עם בחור בשם...והודעתי לו שיש נזילות בשטח הפנוי שליד התחנה המרכזית וביניהם בצינור שמתחבר אלי, הוא אמר שהוא מטפל בבעיה, וישלח לי מישהו לתקן, לא עשה שום דבר, ביום ב' במיקרה עבר עובד עירייה בגיבון ראה נזילות בשטח, פנה אלי ושאל אותי איפה השיבר הראשי? אמרתי לו שאני לא יודעת, הוא מצא סגר את המים והלך בלי להודיע לני כלום והשאיר אותנו בלי מים בבית, בלי אפשרות לשטוף פנים, לצחצח שיניים, ושירותים!! הכל מסריח!! בשעה 10:00 דיברתי עם המוקד עם בחורה בשם... שאמרה שתשלח מישהו תוך 6 שעות, אף אחד לא הגיע!! יום ג' ב 7:00 בבוקר, דיברתי עם... מהמוקד אמרה שמטפלת בבעיה ותשלח מישהוא, בשעה 10:00 התקשרתי שוב אמרה שמישהוא בדרך אלינו, בשעה 11:00 שלחו מהנדס, המהנדס בדק ואמר שלא בעיה שלו הבעיה של הרשת!! מה זה אומר? ואנחנו עדיין בלי מים!! דיברתי שוב עם... שאמרה עד 14:00 יגיע מישהו ויתקן את הבעיה משום מה אף אחד לא הגיע! בשעה 14:10 דיברתי איתה שוב הבטיחה שתוך 40 דקות מישהו יגיע היתה להם תקלה?! אני לא יכולה להבין את חוסר ההתחשבות להשאיר אנשים מבוגרים בני 70 ללא אפשרות למקלחת, לשירותים!! האם אנחנו נמצאים בימי הביניים להשאיר אנשים בלי מים כמו במדבר, ככה צריכה לתפקד עיריית תל אביב!! אף אחד לא יודע לתקן פיצוץ בצינור לאף אחד לא איכפת!! בשעה 15:30 הגיעו שני עובדי עירייה ואין לי מושג אם הם יודעים לטפל בבעיה, צריך להחליף את הצינור ולהכניס אותו בתוך האדמה כדי שהטרקטורים והמשאיות ופגעי הטבע לא יפגעו בו, אני מקווה שלא שלחו לי עובד שבא לתקן והתיקון מחזיק יומיים שלושה ואז צריך לתקן אותו שוב, אני מבקשת עובד מנוסה שיתקן את הבעיה פעם אחת ולתמיד.

אבקש לטפל בבעיה פעם אחת ולתמיד לפחות פעם בחודשיים שלושה הבעיה הזאת חוזרת על עצמה, ואנחנו אנשים מבוגרים נתקעים בלי מים לפחות יומיים שלושה."

תלונה מוצדקת – מנכ"ל חברת "מי אביבים" זימן אליו את הקבלן בעקבות הטיפול הלקוי בתקלה. הקבלן נקנס על דרך טיפולו באירוע זה, והובהר לו כי ייערך מעקב אחר פעילותו, ובאם תהיה הפרה של תנאי השירות ללקוחות החברה כמפורט בחוזה עליו הוא חתום, תנקוט החברה בכל האמצעים העומדים לרשותה.

פנייה 120533-2014 מה-20/3/14 – תלונה על התנהלות האגף לגביית ארנונה

"פניתי כבר מספר פעמים למוקד ארנונה לשם קבלת הנחה לחודשים אוק - דצמ 2013. הטופס שחסר לי הוא זה לא הועסקתי בחודשים נוב- דצמ 2012. הייתי בביטוח לאומי מספר פעמים, והם מביאים לי רק טופס מעסיקים. חוזר לעירייה, ורוצים אישור שלא עבדתי, חוזר לביטוח לאומי והם אומרים שאין טופס כזה ומביאים טופס אחר שלא מספק את העירייה.

הפקידים נחמדים ואדיבים ומקסימים, אבל אני לא יודע כבר למי לפנות ומה לעשות. היום בפעם ה-3 הייתי בביטוח לאומי (סניף פ"ת.. אני רשום בכתובת הישנה שלי ואני שייך למחוז זה) והם פשוט אמרו



שעיריית ת"א לא תכתיב לביטוח לאומי. הצהרתי שלא עבדתי בחודשים הספציפיים האלה ורואים באישורים של ביטוח לאומי שלא דווח לי מעסיק. זוהי תקופה משנת 2012 ולא תשתנה כבר.. בבקשה בבקשה בבקשה תאשרו לי באופן חריג הנחה על חודשים אלו. אלו רק 200 שקל אבל חבל לי עליהם אם אני באמת זכאי להם."

תלונה מוצדקת – לאחר בחינת הבקשה אושרה לפונה הנחה בגין מבחן הכנסה.

פנייה 121138-2014 מה-26/3/14 - תלונה על רישום דוחות חניה בניגוד להסדרי החניה

" בחודשים האחרונים החניתי את רכבי ברחוב ... ליד בית מס' 7, סמוך לאבני שפה אפורות, במקום שאינו מצריך תשלום על חניה. בתאריך 14/01/2014 קיבלתי ... על אי הצמדת כרטיס חניה לחלון לפי סעיף 12 א', ערערתי והדוח בוטל. בתאריך 25/02/2014 שוב קיבלתי דוח ... על אותו סעיף באותו מקום בדיוק, דיברתי עם מוקד החניה שהפנה את פנייתי לתובע העירוני וגם דוח זה בוטל. בתאריך 18/03/2014 שוב קיבלתי דוח...על אותו סעיף ובאותו מקום. סבלנותי פקעה, דיברתי עם מוקד החניה, ששוב טיפלו בפנייתי באדיבות רבה וביעילות, והדוחות הופנו לתובע העירוני. במקביל ניסיתי לדבר עם מחלקת הפיקוח בשביל להבין מדוע הפקחים רושמים דוחות במקום שאינו מצריך תשלום חניה ואינם מעודכנים בהנחייה שמותר לחנות במקום זה, אך ללא תועלת. (על כל דוח חתום פקח אחר). באותו היום 20/03/2014 קיבלתי דוח נוסף...על אותו סעיף ובאותו המקום...אני אמשיך לחנות, פקח ירשום לי דוח, אני אבזבז את זמני ואת זמן המוקד והתובע לביטול הדוח, וחוזר חלילה? לא יותר מתקבל על הדעת שמחלקת הפיקוח תעדכן את פקחיה שאין לרשום שם דוחות חניה? אני מצרפת תמונה של המקום. מצפה לטיפולכם המקצועי והמהיר.."

תלונה מוצדקת – ממונה אכיפת חוקי חניה באגף הפיקוח סייר במקום ומצא כי בסמוך לבית מס' 5 מוצב תמרור לחניה מוסדרת ואבני שפת המדרכה צבועות בכחול – לבן ועל יד בית מס' 7 אבני השפה אינן צבועות בכחול – לבן כנדרש על פי בחוק.
הפקחים שרשמו את הדוחות סברו כי יש להסתפק בתמרור המוצב בסמוך לבית מס' 5, אולם החוק מחייב צביעת אבני שפה כחול-לבן. הפקחים הונחו שלא לבצע אכיפה על יד בית מס' 7 בגין חנייה מוסדרת (כחול-לבן).

פנייה 121205-2014 מה-27/3/14 – תלונה על קצין הביטחון (קב"ט) של העירייה

"...פגע בי עם רכב של עיריית ת"א שנהג בו. נפגעתי בברך שמאל, לא הייתי כשיר לעבוד במשך כ-4 חודשים ועברתי ניתוח...לאחר התאונה דני סירב להזמין לי עזרה למקום האירוע, לא הסכים להמתין לשוטרים ולא נתן לי את פרטיו כמו שמחויב לפי חוק. אני מבקש להעניש אותו ובמקביל הוגשה תביעה לבית המשפט."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת ביטחון ערך בירור עם הקב"ט ובמסגרת זו רועננו ההנחיות והציפיות להתמודדות עם אירועים מסוג זה. לאחר מכן נערך בירור משותף עם הפונה ועם הקב"ט, והנושא הובהר ולובן במסגרת זו.
יצוין כי הקב"ט הכחיש את המיוחס לו, וכי משטרת ישראל החליטה על סגירת התיק.

פנייה 124145-2014 מה-28/4/14 – עבודות תשתית לאחר שעות הפעילות שנקבעו

"...אני גרה ברחוב... בימים אלו מתבצעות עבודות תשתית לאורך הרחוב בשיתוף מי אביבים שכוללות החלפת קווי מים וחידוש מדרכות. העבודות אמורות להתבצע בימים א-ה בשעות: 08:00-17:00 עד ספטמבר 2014.

אתמול- 27/4/2014 בוצעות עבודות עד השעה 20:00. משיחת טלפון שלי עם מוקד 106 נאמר לי שהנושא בבירור ושיחזרו אליי. הבוקר 28/4/2014 חזר אליי נציג מהפיקוח וטען שקיבל דוח שלא נעשו אמש עבודות בשעות שציינתי מול המוקד. לא נראה לי הגיוני שהעבודות יבוצעו אחרי שעות הפעילות ולא נראה לי הגיוני שאני צריכה לשמוע ב 20:00 טרקטורים בתוך הבית שלי כאשר הילדה שלי ישנה ולא נראה לי הגיוני שבסוף אני יוצאת שקרנית מכל הסיפור הזה. אז החל מהיום, כאשר יבוצעו עבודות מעבר לשעות הפעילות אני אצלם בוידאו את העבודות+ שעה ואשמח להפיץ את זה במהרה איפה שצריך! כדי שבפיקוח לא יחשבו שאני הוזה...."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת תיאום הביצוע ההנדסי שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה המתואר. בעקבות המקרה הופקו לקחים.

פנייה 125093-2014 מה-4/5/14 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"גברת מועד הבית עמדה ביחד עם מנהל העבודה ברחוב שעובדי הזבל שמטו את הפח האשפה לכביש ושברו אותו. הם לא הכחישו זאת. הגב' פנתה למחלקת הגיזום ודברה עם... שאמר לה שהעניין יטופל ובאמת הוא דיבר פעם נוספת בקשר לכך ואמר שהדבר בטפול לאחר שלא שמענו ממכם שום דבר במשך חודש פניתי אני למחלקת הגיזום ודברתי עם... שאמר שהוא לא דבר עם אף אחד בקשר לנושא הנ"ל.

בקשתי לדבר עם מנהל המחלקה אבל מזכירותו... התייחסה בזלזול והתנשאות ואמרה לי שמי אני בכלל שהיא תיתן לי לדבר עם הבוס שלה הוא מאצולה לא מדבר עם פשוטי העם היא פגעה בי מאד... ועבודתה היא לשרת את אזרחי תל אביב שלדאבונה אני כלול בהם אחרי הדו שיח הנ"ל שותפתי לוועד לקחה את השיחה והיא הבטיחה לה שתטפל בעניין שאם העירייה מכחישה את אחריותה למקרה שיתנו לנו את זה בכתב למרות את ספור פניות של שותפתי לגברת התעלמות מוחלטת."

תלונה מוצדקת – עוזרת מנהל אגף התברואה שוחחה עם הפונה ושכנתה, ובשיחה זו לובנו הדברים. בשל הספק הקיים ובשל אי הנעימות שנגרמה, הוחלט באופן חד-פעמי ולפנים משורת הדין לספק מיכל אשפה לבניין על חשבון אגף התברואה. הופקו לקחים ורועננו ההנחיות למתן שירות אדיב ואיכותי גם כאשר קיימת מחלוקת עם הלקוח.

פנייה 125211-2014 מה-7/5/14 ופנייה 129085-2014 מה-29/5/14 - תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"ב-2 באפריל, פניתי אליכם בעזרת דף הפייסבוק שלכם. בפנייה העלתי תמונות של רכב עירייה... של אגף לשיפור פני העיר שחסם את מעבר החצייה שרציתי לעבור בו. הנהג פשוט יצא ונכנס לפיצוציה הסמוכה כדי לקנות סיגריות.

אנשי הפייסבוק שלכם הגיבו שהם בודקים את המקרה ויחזרו אלי. אני עדיין ממתין. אני מצרף את התמונות הרלוונטיות. (הייתה תקלה בהעלאת התמונות, אז אינני בטוח שהן באמת צורפו)."

תלונה מוצדקת – העובד ננזף והובהר לו כי אם יישנה המקרה יאסר עליו לנהוג בעבודתו. עיריית תל-אביב יפו רואה בחומרה תופעה של חניה בניגוד לחוק והנחיות העירייה לעניין שמירה על חוקי התנועה והחניה הינן ברורות וחד משמעיות, וחלות על כלל העובדים.



פנייה 125919-2014 מה-11/5/14 - תלונה על טיפול בבקשה להיתר בנייה

"הגשתי בקשה להקמת גדר בשם בעלי המגרש ברחוב...הבניין היה מגודר עד לאחרונה והגדר הקיימת פורקה לצורך ניקוי החצר בסוף שנת 2013... האזור מוצף בחסרי בית צורכי סמים, פרוצות ומהגרים זרים מאפריקה. חסרי הבית והמהגרים פולשים לחצר הדירה ומטרידים ואף מסכנים את שלום דיירי הבניין.

בתאריך 14.01.2014 הגשנו בקשה לרשיון לגדר. הבקשה נבדקה ע"י בוחן של העיריה במחלקת מידע ולאחר שנוכח שסיפקנו מפות טופוגרפיות בתוקף ונסח בתוקף (שהושג לאחר שהוקלה השביתה בטאבו) הוא הלך למחלקת תכנון ובדק אתם את ההגשה תקינה ולאחר אישורם קיבל את הבקשה לרשיון לגדר.

לאחר מספר שבועות התקשרה אלי באופן אישי לטלפון הסלולרי...מעיריית תל אביב ואמרה לי שהם איבדו את התיק ומבקשים שאשלח את החומר בפקס למספר 03-5216800. שלחתי את כל החומר בפקס כפי שנתבקשתי ולאחר מכן ניסיתי להשיג את... על מנת לוודא אם החומר התקבל על ידה. מי שענה לי בטלפון (ולאחר שהסברתי לו את הכתוב לעיל), אמר שאני לא יכול לדבר עם... וליתר בטחון שאשלח את כל החומר שוב בפקס וכך עשיתי.

מספר ימים לאחר מכן באתי לעיריה ברחוב בן גוריון וניסיתי לפגוש במקום את... שוב נאמר לי במחלקת תכנון שאני לא יכול לפגוש את... אבל יש להם את התיק והוא יכנס לוועדה הקרובה. ב 08 למאי 2014 קיבלתי הודעה בדואר רשום שהבקשה נדחתה בין היתר כי הוגשה ללא מפה עדכנית כנדרש דבר שאינו נכון. בינתיים המפה התיישנה וחידושה יגרום לנו הוצאות רבות. אנו מבקשים להקים בגבולות המגרש גדר רשת פשוטה העשויה מצינורות מגולוונים ורשתות מרותכות בגובה 150 ס"מ מעל הקרקע.

הטיפול בבקשה שלנו היה הזוי ואנו מבקשים את התערבותך ומערערים על החלטה הנ"ל."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת רישוי בנייה ערך בירור עם מתאמת רישוי בנייה, ומצא כי הבקשה להיתר בנייה נקלטה ונשלחה לסריקה דיגיטלית וכי במהלך הסריקה אבד מסמך.

לאחר שהפונה העביר בפקס בשנית את הבקשה נמצא כי התכנית חסרה את פרטי הגדר והמפלסים כפי שפורט בהחלטת הועדה מיום 26.3.14. לפיכך, ועל-מנת לסייע לפונה בהגשת הבקשה כיאות הוא זומן ביום 20.5.14 לפגישת יעוץ עם מהנדסת הרישוי, שנתנה הנחיות מפורטות להגשת הבקשה כנדרש.

פנייה 126983-2014 מה-18/5/14 – תיאום פינוי גזם

"אני מנהלת משרד בחברה שיושבת בתל אביב ברחוב...ביום 12/05 קיבלתי אזהרה מהפיקוח העירוני על עץ שענפיו יוצאים מהשטח הפרטי שלנו ונותנים צל גם על המדרכה. הפקח אמר לי שיש לי 5 ימים לתיקון הליקוי. התקשרתי ישר לגנן, הזמנתי אותו שיגזום לי את העץ. ובמקביל התקשרתי לטלפון שמופיע על הטופס (בנוסח הבא: לתיאום פינוי ערימות אשפה יש לפנות למוקד התפעולי באגף התברואה בטלפון- 03-5218693). ענה לי שמעון. הסברתי לו את הבעיה. והוא אמר לי שכדי לא לסבך אותי עדיף לי להתקשר למוקד 106 ולפתוח קריאה לפינוי הגזם באותו יום שהגנן מגיע וגוזם את העצים בכניסה. כך היה. הגנן היה היום, יום ראשון 18/5 בבוקר, ומיד לאחר מכן התקשרתי למוקד 106. דיברתי עם...שהסבירה לי שמה שאמרו לי הוא לא נכון. אני צריכה להתקשר למחלקה שאחראית על פינוי באזור המגורים שלנו. אז התקשרתי לטלפון. שם ענה לי מישהו שהתחיל לצעוק עליי. הסברתי לו שזה מה שאמרו לו וזה לא עניין אותו. הוא צעק עליי בטלפון שקודם אני צריכה לבקש אישור לגיזום ורק אחר כך לגזום וגם בקשת האישור היא רק בימי שני בין 7-12.

אני מנסה להבין - א. מדוע הוא צעק עליי. ב. למה אין הוראות מיוחדות לאיך התהליך צריך לקרות. ג. אם יש תהליך מסודר- מדוע אין הוא מפורסם או שנותנים אותו ביחד עם ההתראה מהפיקוח העירוני. אני כרגע עובדת במשרד שבכניסה שלו יש ערימה של גזם. בתקווה שלא תתנו לנו קנס על זה שיש ערימת גזם בשטח הפרטי שלנו. ורק מחר בין השעות 7-12 אני יכולה להתקשר ולבקש אישור שמישהו אולי יבוא לפנות לי את הגזם.

אני מנסה לדעת אלו עוד חוקים יש שאני צריכה להיות מודעת עליהם כדי שלא נקבל קנס מאף אחד בשום עניין.

תלונה מוצדקת – הוצאת אשפה חריגה לרשות הרבים מתבצעת בתיאום **מראש** מול תחנת התברואה האזורית, ומידע ופרסום על כך מצוין באתר האינטרנט העירוני. האישור להוצאת אשפה חריגה ניתן בהתאם לאמצעי הפינוי המצויים ברשות האגף ביום הפינוי (רכב עם מנוף), וזאת על מנת למנוע מקרים בהם נשארות ערמות אשפה ברשות הרבים. אם קיימת דרישה מאגף הפיקוח העירוני לגיזום תוך מספר ימים, יש לציין זאת בפני מנהל התחנה, על מנת להימנע מרישום קנס. אשר ליחס לו זכתה הפונה בפנייתה לתחנת התברואה, מסר מנהל האגף כי כיוון שלא ציינה את שם העובד, הרי שלא היה באפשרותו לבדוק ולטפל בעניין באופן יסודי. עם זאת, רוענו בפני העובדים ההנחיות לגבי גישת השירות הנדרשת מהם, והובהר להם להקפיד על מתן מענה אדיב ושירותי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו. אשר למספר הטלפון שהופיע על גבי הדרישה שניתנה לפונה נמצא כי המספר הוחלף, ולצערנו בעת מתן הדרישה נעשה שימוש בפנקס לא מעודכן.

פנייה 127313-2014 מה-19/5/14 – תלונה בעניין מידע שגוי בטיפול בפח אשפה לא תקין

"אתמול 18.5.14 הגשתי למוקד 106 פנייה... לטפל בפח אשפה לא תקין (מכלון). הציג נשבר. כעבור מס' שעות קיבלתי דיווח בסמס לפיו הפח תוקן. הדיווח היה שיקרי. התקשרתי מיד טלפונית למוקד התלוננתי על אופן הטיפול וביקשתי שוב את תיקון/החלפת הפח. היום בבוקר התקשר אליי פקיד מהתברואה והודיע לי: "הפח תוקן". הצצתי מהחלון וראיתי את הפח מונח על צידו כפי שהשארתי אותו אתמול כשעליו הציר השבור ומיד אמרתי לו: "איש לא נגע בפח. הדיווח שלך אינו נכון". בתגובה נענית: "איך אתה יכול לראות את הפח מחלון ביתך?" אחרי דין ודברים סוער טרק הפקיד את הטלפון."

תלונה מוצדקת – מנהל החבל בדק את המקרה והנחה את העובדים כיצד לפעול במקרים אלה ועל הצורך לתת שירות מדויק ואדיב ללקוחותינו. עוזרת מנהלת אגף התברואה שוחחה עם הפונה והתנצלה בפניו על האירוע בשם אגף התברואה.

פנייה 130827-2014 מה-12/6/14 - תלונה על נהג רכב פינוי אשפה

"בתאריך 9.6.14...נסעתי ברחוב...מצפון לדרום אחרי משאית של עיריית ת"א שמספרה... ולפתע הנהג התחיל מהנתיב השמאלי פנייה חדה ימינה דבר שגרם לחסימת שני הנתיבים בצורה שבלתי אפשרי לעבור ולהמשיך בנסיעה. נהג המשאית ירד וניגש לרכב אחר שעמד ביני לבין המשאית מחוסר ברירה ובידו הימנית נתן מכה לנהג ברכב הפרטי וירק בפרצופו. לא האמנתי למראה עיניי. לאחר מכן נהג הרכב הפרטי לא המשיך בנסיעה. אני עקבתי אחרי נהג המשאית ויכול לתאר איך הוא נראה..."

תלונה מוצדקת – לאחר בירור ולאור המתואר במכתב בדבר עצירת הרכב באמצע הכביש ננזף הנהג, והובהרה לו חומרת המעשה. עוד הובהר לנהג כי בשום מקרה אין לחסום צומת או לרדת מהמשאית באמצע הכביש למעט במקרים חריגים כמו תאונה. הנהג הושהה לשבוע ימים, ובתקופה זו הוא שימש כנהג גיבוי בלבד והוא הוזרר לבל יישנו מקרים דומים בעתיד. הופקו לקחים ורוענו ההנחיות לכלל הנהגים באשר לאיסור הקיים לרדת ממשאית האשפה באמצע הכביש ללא צורך.

פנייה 131613-2014 מה-17/6/14 - תלונה על מהנדסי המחלקה לפיקוח על הבנייה

" היום בסביבות השעה 10 הגיעו שלושה פקחים לכתובת ... בעקבות תלונה שלי. התלונה הייתה על פעולות של שכן שהיוו חשד לבניה בלתי חוקית וכן פעולות שלו שנובעות מרצון להטריד. הפקחים לא מצאו לנכון להתערב, אך זה אינו מצדיק את הזלזול וההעלבה בהם התייחסו. אני מבקש שהפקחים יתנצלו על יחסם המזלזל ויפנימו כי האזרח המתלונן חווה מצוקה אמיתית וייתכן מאוד ותלונתו צודקת אף על פי שנהליהם אינם מאפשרים או מחייבים אותם לנקוט פעולה. פקח צריך לבוא בלב פתוח לאזרח תמים המתלונן ולא לשפוט אותו על מצוקתו. הרשות המקומית היא הגוף כמעט היחיד שאזרח יכול לסמוך עליו בטרם ישים כספו וזמנו על קרן הצבי ויברר ענייניו בבית המשפט. אני מבקש שהפקחים יתנו כבוד לאזרח שצריך אותם ועל כן יבקשו הנ"ל את סליחתה של הדיירת בדירה היום."

תלונה מוצדקת – לבקשת הממונה ערכה מנהלת אגף רישוי ופיקוח על הבנייה ברור מקיף בנושא עם מהנדסי המחלקה. בעקבות פנייה למוקד שירות 106 פלוס בדבר חשד לבנייה שאינה חוקית יצאו לביקורת בשטח מהנדסי המחלקה אולם לא ראו כל בנייה חדשה במקום. לפיכך, יצרו קשר עם הפונה וביקשו להיפגש בשטח בכדי להבין את מהות פנייתה. בפגישה נראו מס' מוטות מתכת המונחים על הגג, סורגים שהותקנו על ידי השכן ופתח אוורור קטן הממוקם מעל גג המרפסת של הפונה. עבודות אלה אינן מחייבות התערבות של מחלקת פיקוח על הבנייה על פי ההגדרות הקיימות בחוק התכנון והבנייה ועל פי הנחיית היועץ המשפטי לעירייה. מנהלת האגף הבהירה למהנדסים כי תושבים מן המניין אינם בקיאים בנושאים מקצועיים מעין אלה וכי עליהם לגלות אמפטיה בנושא. מנהלת האגף מסרה כי הנושא יודגש ויחודד בקרב כל מהנדסי המחלקה.

פנייה 132381-2014 מה-23/6/14 – תלונה על שירות בתחנת בריאות המשפחה

"...אני אמא לילדה בת 3 חודשים שמטופלת בתחנת בריאות המשפחה ברח' פילדלפיה, 6, נווה שרת. התקשרתי לפני כמה ימים לתחנה כדי לקבוע תור במטרה לשקול את התינוקת, אבל האחות לא נתנה לנו תור ואמרה תבואו רק לחיסון באמצע יולי. בת שלי לא אוכלת טוב בזמן אחרון, וגם יש בעיה עם הנקה, זו הסיבות לפניה ולדאגה. היום הגענו ישירות לטיפת חלב. האחות... ישבה בחדר והייתה נראת פנויה. בקשתי להשתמש במשקל או לשקול את התינוקת שלי. היא התחילה לכאוס ולצעוק למה אנחנו תמיד באים בלי תור וזה לא נכון, הייתי רק פעמיים שם בחיסון ותמיד קבעתי מראש. היא המשיכה לצעוק ולא רצתה לשקול בלי תור. אני פה רוצה להדגיש שהיא הייתה פנויה, במסדרון לא היו אנשים והאחות פשוט הסתכלה לקיר. אמרתי בסדר ופניתי לאחות השנייה, לא יודעת את השם שלה. קיבלתי אותה תשובה שתינוקת לא נראית לה רזה ולא צריך לשקול תינוק רק בגלל שאמא רוצה (בת שלי נולדה 4500 אז אני חושבת שממבט אחת אי אפשר לזהות שום בעיה עם המשקל ותזונה). האחות השנייה גם הייתה פנויה, התחנה הייתה ריקה. ביקשתי פשוט להשתמש במכשיר אפילו בלי עזרה.

אני משוכנעת שהתנהגות כזאת מזיקה לקהל, ופה מדובר על תינוקות ואמהות מניקות. לא מקובל עליי כזה יחס בתחנת בריאות המשפחה כשבאה אמא צעירה ומבקשת עזרה."

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף מרכז-צפון במינהל השירותים החברתיים שלחה לפונה מכתב התנצלות. כמו כן, הדגישה בפני עובדי טיפת חלב את הצורך במתן שירות איכותי ומקצועי.

בנוסף, מתקיימת בחינה מערכתית ע"י יח' שירות וארגון ותקינה להעלאת רמת השירות בטיפות החלב.

" ביום א', ה 6/7/2014, בשעה 06:30, צולם רכב פינוי אשפה כשהוא מצפצף על חוקי התנועה ומבצע פניית פרסה בצומת בו קיים תמרור ברור האוסר את הפניה וכאשר הוא מפריע לתנועה בכיוון הנגדי שנוסעת באור ירוק. מעוניין להעביר אליכם סרטון..."

תלונה מוצדקת – אותרה המשאית והנהג זומן לבירור שבמסגרתו הובהרה בפניו חומרת מעשיו, והוא הוזרר לנהוג על פי כללי הבטיחות ולציית לחוקי התנועה כנדרש. לאור חומרת המקרה הוחלט כצעד ענישה להעבירו מהאזור הקבוע שלו למשך שבועיים ימים.

פנייה 134730-2014 מה-7/7/14 -

" ביום 7.7 שלחתי תלונה דרך האפליקציה העירונית בדבר חנות ירקות ברח'... אשר מטנפת באופן קבוע את הרחוב, מוציאה ארגזים, משליכה פירות על המדרכה, ממלאת את גומחת העץ בלכלוך - וזאת באופן קבוע מזה שנים רבות שאני חי באיזור הזה. עיקר התלונה התרכזה סביב התנהלות החנות בימי שישי. באותו ערב, בשעה 18:40 יצר איתי קשר פקח עירוני (שלא הזדהה בשמו) וטען שהגיע למקום והורה לחנות לנקות את האשפה וכן כי "הזהיר אותה". במייל העוקב הראשון, מצ"ב ההקלטה של השיחה. לאחר מספר דקות קיבלתי הודעה באפליקציה כי "תלונתי טופלה". מיותר לציין, כי התלונה לא טופלה, וכי לא הייתה כל התייחסות לטענה העיקרית שלי בדבר אי עמידה בנוהלי איסוף קרטון ובטינופת אשר מושארת דרך קבע בימי שישי בשעות הסגירה.

שלחתי תלונה חדשה לאפליקציה וצינתי, כי התלונה לא טופלה במלואה. לאחר כשעה, כאשר עברתי במקום, הבחנתי, כי סביבת החנות מלאה אשפה, ארגזים, שקיות אשפה, הן בצד ימין שלה, והן באיזור גומחת העץ. לאור העובדה שהחנות הוזרה על ידי פקח כשעה לפני כן, שלחתי הודעה באפליקציה על מנת לקנוס את החנות, אשר "שמה פס" על הפיקוח העירוני ועל התושבים באיזור. 7. בתגובה קיבלתי שיחה מאותו פקח, אשר טרם הגיע למקום ובדק האם תלונתי מוצדקת, ואשר מצא לנכון לציין בפני כי "זה נראה כמו התנכלות אישית". הטלפון שלי מקליט שיחות באופן אוטומטי ולפיכך, במייל העוקב השני, מצ"ב ההקלטה של השיחה. צינתי בפני הפקח שאני מכיר את המוכר ואין לי דבר אישי נגדו וסה"כ רוצה שסביבת מגורי תהיה נקיה. התייחסות הפקח הפתיעה אותי לרעה. כמו כן, יצרתי קשר טלפוני עם המוקד העירוני כדי לוודא שהפקח יגיע לחנות טרם שעות הסגירה.

לאחר זמן מה, הגיע הפקח. הפקח ראה את הלכלוך הרב סביב החנות. הפקח ביקש מבעלי החנות לנקות את הלכלוך פעם נוספת. הפקח יצר עימי קשר וציין כי "הוא מנקה את הלכלוך" ולכן לא ניתן לתת לו קנס. לא הייתה מחלוקת למעשה, כי הפקח ראה במו עיניו קרטוני ירקות זרוקים ושקיות אשפה. הפקח סירב לתת דו"ח לחנות, על אף שכשעה לפני זה הוזרה החנות. במייל העוקב השלישי, מצ"ב ההקלטה של השיחה השלישית עם הפקח.

אני רוצה לציין, שהתנהגות הפקח אינה מקובלת ובניגוד לכללי מנהל תקין. התנהלות הפקח הזכירה רפובליקת בנות. טענתו של הפקח, כאילו מדובר בהתנכלות אישית, אך ורק בגלל שיצרתי קשר וצינתי כי התראה שנתן הפקח לא עזרה - מהווה בוושה לפיקוח העירוני וכפיות טובה כלפי אזרח אכפתי אשר משקיע ממצו ומזמנו הפנוי בהעלאת איכות החיים של התושבים באיזור.

...עד לעצם היום הזה, מצב הצומת בכי רע ואין אף בן אדם שלוקח על עצמו לטפל בעניין, וראו כראיה, התייחסות חלקית של המוקד לתלונות ודיווחים כוזבים בגין טיפול בתלונות, כפי שצינתי במכתבי זה ובמכתבי האחרון מלפני כמה ימים.

לסיום - אבקש לקבל תשובתכם בדבר עמדתכם לעניין התייחסותו של הפקח כאשר ציין בפני כי אני "מתנכל אישית" לחנות הירקות וכן אבקש לדעת את שמו. לבסוף, אבקש לדעת מה נעשה בענייני של הפקח."

תלונה מוצדקת – בתאריך 7/7/14 הגיע למקום פקח שלוש פעמים, ולדבריו הממצאים בשטח לא הצדיקו רישום דוח. בפעם הראשונה הבחין בשלושה קרטונים עומדים על עגלה ובשתי עגבניות בודדות זרוקות בגומת העץ. בפעם השנייה הבחין בקרטון אחד בלבד מתחת לשטח המקורה ברחוב, וגם במקרה



זה לא מצא לנכון לפעול אולם הוא שוחח עם בעל העסק והזהיר אותו. בפעם השלישית הגיע למקום כעשר דקות לאחר קבלת הפניה, העסק היה סגור והמדרכה נקייה ושטופה. בנוגע לטענתה כי הפקח מסר לפונה שמדובר בהתנכלות אישית הובהר לפקח שאין זה מתפקידו להציג עמדה בנוגע לסיבות הגשת התלונות או לנקוט עמדה.

סגן מנהל מרחב מרכז באגף הפיקוח ביקר במקום והסביר לו באופן ברור נושא הוצאת האשפה לרשות הרבים, וכי בכוונת אגף הפיקוח לבדוק ולהבטיח שאכן הדבר יבוצע ללא חריגות.

פנייה 134939-2014 מה- 8/7/14 – גזם שהשאירה העירייה בחניית נכה

"ביום רביעי תאריך 2.7.14 שעה 17.32 התקשרתי למוקד העירייה על מנת להתלונן על גזם עצים שהעירייה גזמה ברח' ... בקרבת בית מס' 11. הגזם הושאר בחניית נכה... זוהי חניית הנכים היחידה שיש בכל האזור שאינה משויכת לרכב נכה ספציפי והיא משרתת את כל הנכים דיירי ואורחי הרחובות הסמוכים... משיחתי עם המוקדנית שהייתה אדיבה ונעימה ואף ניסתה ליצור קשר עם מחלקת גינון נאמר לה שאין כוח עבודה לפנות את הגזם בשעה הזו. למחרת יום חמישי 3.7.14 שעה 17.52, התקשרתי שוב על מנת להתריע על היפגע שטרם פונה, חסימת חניית נכה ושוב התשובה הייתה התנצלות. יום שישי 4.7.14 חצות וחצי שוב חיפשתי להחנות את רכבי שהינו בעל תו נכה ועדין הגזם היה מונח. רק ביום ראשון 6.7.14 בשעה כלשהי אולי לפנות בוקר פונה המפגע/גזם. ...אני כועסת..אני מצפה ודורשת שהאחראי לכך יישא בתוצאות."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח עם הפונה, התנצל בפניה ומסר לה כי הופקו לקחים ורועננו נהלי העבודה בהתאם.

פנייה 135938-2014 מה- 15/7/14 – חסימת נתיב נסיעה בעת גיזום עץ

"בשעות הצהריים משאית... חנתה במרכז הכביש ברחוב... והחלו בפעולות גיזום ענפי העצים. במקום לא הייתה נוכחות משטרתית וכן לא נחסם הכביש. כתוצאה מכך נאלצו האוטובוסים והמכוניות שנסעו ברחוב לנסוע בנתיב התחבורה הנגדי ובמקום כמעט ואירעה תאונה. מצרף צילום הממחיש את המצב במקום."

תלונה מוצדקת – הקבלן אשר חסם את נתיב התחבורה הציבורית כדי לבצע את הגיזום, לא תיאם את ניתוב התנועה כנדרש, ולפיכך למרות שהעבודה אושרה על ידי המשטרה היא לא התבצעה בהתאם לכללים.

נציין כי על פי ההנחיות בעבודות מסוג זה, נדרש פיקוח צמוד של הקבלן והמפקח העירוני, דבר שלא התקיים. לאור האמור הזמין מנהל מחלקת גנים ונוף את הקבלן לשיחה ולאחר מכן הוציא מכתב אזהרה האוסר עליו שמקרים מסוג זה ישנו.

בנוסף, זומנו כל הקבלנים האחרים העוסקים בגיזום אל מנהל מחלקת גנים ונוף לחידוד כללי העבודה, ובמטרה להדגיש את חשיבות הנושא ואת הסכנות העלולות להיגרם במקרים אלו.

פנייה 137463-2014 מה-23/7/14 – תלונה על תחזוקה ושירות בקאנטרי ל'

"...פונים אליכם...בעקבות אירוע חמור שהתרחש ביום 17 ביוני 2014 בקאנטרי... הזנחה ותחזוקה לקייה הביאו ביום שלישי... אירוע חמור ביותר שבמהלכו נפצע ילדנו וכן ילד נוסף מהלך חוג תנועה לגיל הרך...נפלה מראת הקיר על ילדינו...והסבה להם פציעות משמעותיות...ובהלה ובכי רב. תשובתו של מנהל הקאנטרי...הינה שהאחריות לנפילת המראה הינה של ילדינו בני ה-6...'ילדים צריכים לדעת שלא לרוץ ולהתנגש במראות' (דבר שכלל לא התרחש...)..."

תלונה מוצדקת בעקבות המקרה המתואר בפניה הנחה מנהל הקאנטרי את מנהל התפעול לבצע באופן מיידי ודחוף בדיקת בטיחות לכל המראות במקום באמצעות החברה האחראית, ובמקביל הוזמנה חברת "הראי" לבצע בדיקה לכל המראות בקאנטרי.

טרם המקרה בוצעו בקאנטרי שתי בדיקות מרכזיות ומקיפות של יועצי בטיחות חיצוניים, ובשני המקרים לא נמצאה כל בעיה בטיחותית במראות. נציין כי המראות הקיימות הותקנו בהתאם לתקנים שהיו קיימים בעת התקנתן. בהתאם להמלצת החברה, בכל החלפה של מראות יותקנו המראות החדשות בהתאם לתקנים החדשים ובוצעה החלפת מקטע באורך מטר.

בהתאם לכך, בוצעה הזמנה להחלפת קטע מראה באורך של כ- 8 מטר בסטודיו הגדול בהתאם לתקנים החדשים.

בכל יתר המראות בקאנטרי לא נמצאה כל בעיה בטיחותית או חשש למפגע בטיחותי. עם זאת, הונחו המדריכים לנהוג במשנה זהירות בחדרים בהם מוצבות מראות, כולל הצבת חיץ בין המראות לילדים.

מנהל קאנטרי ל' בדק ביסודיות את הנסיבות שהובילו למקרה, כולל הפקת הלקחים הנדרשים.

פנייה 17707-2014 מה-29/7/14 ופנייה 138607-2014 מה-5/8/14 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח

" כבר מעל שבועיים יש לי מתחת לבית צינור ביוב פתוח - שבועיים. כל פעם מעבירים אותי למוקד אחד וכל מוקד מסיר מעצמו את האחריות. הצינור עדיין פתוח והביוב גואה ברחוב. אני כרגע מנסה להשיג טיפול - וכל הזמן מפנים אותי למחלקת (פיקוח) דרום ... התקשרתי למשרד מספר פעמים ועד שסוף סוף ענו לי דיברתי עם בחורה בשם ... הגברת כבר יומיים לא מוכנה להעביר הודעה ... ורק מודיעה לי שהוא לא במשרד ולהתקשר מחר - יומיים כבר היא עושה את זה, לא מטפלת כראוי במקרה ופשוט חצופה ומעליבה. דיברתי עכשיו עם פניות הציבור ותוך 5 דק אמרו לי שינסו לדאוג שיחזור אליי."

יש לי הקלטה של השיחה עם ... - פשוט תת רמה של שירות - הייתי מצפה שמישהי שמבינה את גודל התסכול והתקלה שקיימת הייתה מגלה טיפה אנושיות ולא עובדת כמו רובוט שמנסה להוריד מעצמו עבודה.

אני מבקשת ברור לגבי ההתנהלות של העובדת הזאת ואני מבקשת מהעירייה שיסבירו לי תוך כמה זמן זה סביר שיחזרו אליי לפנייה שלי בטלפון ולפנייה לגבי ביוב פתוח!".

תלונה מוצדקת – קריסת הביוב אירעה במערכת הביוב הפרטית בשטח אתר בנייה. העירייה אינה מתקנת מערכות ביוב פרטיות. הקבלן שעבד במקום פגע במערכת הביוב וגרם להצפת ביוב באתר הבנייה, ולאחר מכן נטש את האתר ולא פעל לתיקון המפגע. לפיכך הודיעה חברת המים "מי אביבים" לאגף הפיקוח על המפגע כדי שיפעלו לאיתור בעלי הנכס או הקבלן וידרשו מהם את תיקון מערכת הביוב, כנדרש על פי חוק. לצערנו דרישות אגף הפיקוח לא נענו, ולפיכך במחווה של רצון טוב וכצעד חריג אטמה חברת "מי אביבים" את קו הביוב בשטח הפרטי למניעת המשך הזרימה.

על פי רישומי מוקד שירות 106 פלוס עולה כי מנהל משמרת יצר עם הפונה שלוש פעמים קשר, עדכן את הפונה בפרטים ואף תיאם קשר בינה לבין אגף הפיקוח.



לעניין אופן המענה לו זכתה מנציגת שירות באגף הפיקוח העירוני שוחח מנהל מרחב דרום עם העובדת, ובמסגרת זו רוענו בפניה ההנחיות לגבי גישת השירות הנדרשת מהעובדים, והובהר לה כי עליה להקפיד על מתן מענה אדיב ושירותי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 137981-2014 מה-30/7/14 – תלונה על רחיצת רכב בזרם מים מברז כיבוי עירוני

"ליד השופרסל ... ישנו ברז כיבוי ולפחות פעמיים בשבוע מתחבר הרכב הנ"ל והנהג רוחץ את הרכב חצי שעה לפחות של מים זורמים מעבר לסיכון העוברים ושבים מעצם חסימת נתיב באמצע צומת יש כאן בזבז מים משווע פקקי תנועה ביום ו האחרון כשהחניון מלא כל האזור שלולית אחת גדולה."

תלונה מוצדקת – הנהג ננזף והונחה באופן ברור וחד משמעי לבל ימלא מים במקום וניתנה הנחייה לכלל הנהגים לשטוף את רכביהם רק במקום המיועד לכך.

פנייה 138620-2014 מה-5/8/14 – תלונה על חניית רכבי עירייה בניגוד להוראות החוק

"...רכבי העירייה ממשיכים לעשות את אתה עבירה בדיוק, באותו מקום בדיוק, באותן השעות בדיוק. והנה דוגמא מהבוקר. רח' ... , ארוחת בוקר במזנון ... , מעל חצי שעה בין 8:30 ועד מעבר לשעה 9. גם בשעות אחר הצהריים לא משתנה כלום... בין השעות 17:00-17:00... אבל ארוחת בוקר בחניה באדום/לבן בתוך צומת, זה ממש, אבל ממש לא חיוני."

תלונה מוצדקת – אותר הנהג והובהרה לו חומרת המעשה כמו כן הונחה לנהוג על פי כללי הבטיחות ולציית לחוקי התנועה כנדרש. מנהל תחנת הכרמל באגף התברואה שוחח בטלפון עם הפונה.

פנייה 140847-2014 מה-21/8/14 – הנפקת כרטיס מועדון "דיגיתל"

"בתאריך 21.8.2014 חפצתי להוציא כרטיס דיגיתל עבורי ועבור בעלי. בדקתי באתר האינטרנט של העירייה בדף העוסק בתחנות הרישום לדיגיתל. בדף לא הייתה שום הודעה על כך שנקודת הרישום שבבנין העירייה תהיה סגורה השבוע בגלל חופשה מרוכזת של עובדי העירייה, וכך ארע שכיתתי את רגליי לשווא לבנין העירייה לצורך זה. בנוסף, ברשימת התחנות המצויינת באתר מופיעה גם תחנה נוספת, במרכז רישום גני ילדים ובתי ספר יסודיים הנמצאת בקומת גג של קניון גן העיר. המרכז היה אמנם פתוח היום, אבל הצוות שם טען שמעולם לא הייתה שם תחנת הנפקה לכרטיס דיגיתל. ...למותר לציין שמטרתו של אתר אינטרנט לספק מידע עדכני ואמין לתושבי העיר, ולחסוך להם זמן. לצערי, האתר אינו עדכני, וגרם לי לטרחה מיותרת ולביטול זמן יקר. מצורף קובץ צילום-מסך המראה את המידע השגוי."

תלונה מוצדקת – בעמוד הבית בין התאריכים 14.8.14 – 23.8.14. ההערה התקבלה ובחופשות המרוכזות הבאות יעודכן הדבר גם בדף הרישום לדיגיתל. באשר לתחנה במרכז רישום גני ילדים ובתי ספר יסודיים על גג "גן העיר" נמצאה התלונה מוצדקת והוחלט לבטל נקודת רישום זו מרשימת התחנות להנפקת התעודה.

פנייה 142406-2014 מה-2/9/14 – תלונה על עובד המזנון בבניין העירייה

" היום, ה-2/09 הגעתי עם אחותי לבניין העירייה לעדכן את כתובת מגורי...במהלך ההמתנה לתור, חשבתי לגשת לקפטריה שנמצאת במתחם העירייה ולקנות לשתות. שם קיבלתי שירות מבחור צעיר. ביצעתי הזמנה של שתי כוסות קפה, אך לא ידעתי כי אחותי שותה חלב סויה. הבחור הגיש לי את השתייה וכשנודע לי - חזרתי אליו ואמרתי לו כי התבלבלתי ואני מבקש לתקן את הבקשה לחלב סויה. הבחור ענה בתקיפות - שאינו מוכן ואין מה לעשות. איכשהו התפתח וויכוח שבסופו גורשתי מהעמדה ונשלחתי לקפטריה בקומת הכניסה לנסות לחפש מנהל. ירדתי מיד כשסיימתי להעביר את הדירה החדשה על שמי ושוב נתקלתי בבחור, אך שהפעם אחותי הייתה איתי. הבחור שוב החל לתקוף אותנו והעלה את הטורים בכמה דרגות. צעק, נופף קילל ואפילו איים עליי ועל אחותי שהוא ירצח אותנו ונחכה לו פה "אם יש לנו ביציים". המקרה הפך לאירוע קולנו ונורא אפילו קב"ט המתחם פינה את המוכר והגיע מוכר אחר שטען שהוא מנהל המשמרת. מיד קיבלנו מים והציע לנו כיסא כי היינו מאוד נסערים ומבוהלים. מנהל המשמרת פנה לבעלים... שלא טרח להגיע אלינו גם לאחר שעה ולבסוף השארנו את המספר שלנו והלכנו. לאחר שעה מעזיבתנו את מתחם העירייה, התקשר... ואמר שאולי העובד צודק והוא אמנם מבין אותנו אבל שההתנהגות שלו לגיטימית והוא לא "אבא" שלנו ללמד אותו מה נכון או לא. אני ואחותי עדין נסערים מהמקרה, בייחוד שהוא מגובה ע"י הבעלים של הקפיטריה אצלכם. אני מבקש בכל לשון של בקשה שלא תעבור על המקרה הזה בשתיקה. המוכר והבעלים...לא הביעו שום חרטה ולהפך אמרו שאולי זה הגיע לנו."

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת דיור ושירותים באגף נכסי העירייה שוחחה בטלפון עם הפונה, התנצלה על האירוע ודרשה ממפעיל המזנון כי העובד לא ימשיך בעבודתו בבניין העירייה.

פנייה 141485 מה-28/8/14 ופנייה 142685-2014 מה-3/9/14 – שימוש במירס של קבלן

"היום 03/09/2014 בשעה 08:24, התקשר אלי אדם שהציג עצמו כעובד עיריית ת"א יפו, תוך שהוא מציין את שמי, בנושא התלונה שלי לעירייה, מס' הטלפון ממנו התקשר ... הואיל ומיד בזמן קבלת שיחת טלפון, אני מקבל את שם בעל הטלפון ממנו בוצעה השיחה למרות שאינו איש קשר שלי, עולה כי בעל המספר הנ"ל הינו... לאחר שקראתי בשם זה למטלפן אל"י הוא השיב לי כי הוא מדבר מהמכשיר של הקבלן אשר נגד עבודתו הלקויה התלוננתי. אני רואה בחומרה רבה את מתן מספר הטלפון שלי על ידי עיריית ת"א לקבלן הניקיון,אם במישרין ע"י עובד העירייה ואם בעקיפין באמצעות חיוג אל"י של עובד עירייה מהמכשיר הנייד של הקבלן."

תלונה מוצדקת – בהתאם למכרז האחזקה שקיים באגף לשיפור פני העיר, מחויב הקבלן לספק מספר מכשירי מירס לעובדי העירייה הפועלים בשטח, וזאת כאמצעי עבודה יעיל (מכשיר קשר) בין העובדים לקבלן. מכשירים אלה בבעלות הקבלן, אולם הם נמצאים ברשותם של עובדי האגף בלבד, וחשוב להבהיר כי העובדים לא מעבירים את מספר הטלפון של הלקוח לקבלן. לאור הפנייה רועננו ההנחיות לכלל העובדים באשר לחובה ליצור קשר עם הלקוחות רק ממכשירים סולריים עירוניים.

פנייה 143322-2014 מה-7/9/14 – טיפול ברכב פרטי החונה בניגוד להוראות החוק

"אני בעל עסק...בתאריך ה-07/09/2014 רכב מסוג יסוזו דימאקס דאבל קבינה חסם את אפשרות כניסת המשאיות אל חניית העסק. בשעה 09:40 התקשרתי למוקד העירייה בכדי לדווח על הרכב הנ"ל, לאחר 12 דקות של המתנה על הקו הודיעו לי כי ישלחו פקח לבית העסק. בשעה 10:20 הגיע מפקחת וכתבה דו"ח לרכב. הובהר למפקחת כי יש לגרור את הרכב מכיוון שהוא פוגע בתפקוד העסק."

לאחר כשעה וחצי התקשרתי בשנית את מוקד 106, לאחר המתנה של 13 דקות ענה לי המוקדן שאליו הפניתי את השאלה מדוע לא הגיע גרר לפנות את הרכב. המוקדן טען כי זהו רכב גדול מידי לגרירה באזור זה, טענה זו מופרכת ואין לה כל בסיס, זאת מכיוון שהיה בבעלותי רכב מסוג זה לפני כשנה וכאשר חניתי לא כחוק נגררתי גם מאזור זה. כאשר עמדתי על דרישתי לפנות את הרכב כי במצב זה לא ניתן לעבוד בעסק, המוקדן ביקש ממני להמתין על הקו ולאחר שתי דקות של המתנה ניתק את שיחתנו. המוקדן לא טרח לחזור אליי וזאת למרות שמספר הטלפון שלי היה ברשותו..."

תלונה מוצדקת – ב-09:30 התקבלה קריאת שירות בגין חסימת כניסה. ב-10:37 טופל האירוע, ונרשם דוח לרכב החוסם. לאחר רישום הדוח יצר נציג אגף הפיקוח קשר עם הפונה ובין היתר הסביר כי לא ניתן לגרור את הרכב מטעמים טכניים.

גרירת כלי רכב מבוצעת על ידי חברה המספקת שירותי גרירה, ובכל הקשור להגבלות טכניות בביצוע הגרירה, ההחלטה נתונה בידי הקבלן ומתבצעת על פי שיקול דעתו המקצועי. הממונה על תלונות הציבור שלחה מכתב התנצלות לפונה על כי נציג השירות לא יצר קשר לאחר שהשיחה נותקה וכן נערכה שיחה עם העובד והנחיות העבודה בנושא חודדו.

פנייה 2014-144430 מה-13/9/14 ופנייה 2014-147079 מה-1/10/14 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

" ביום שבת... בשעה שש בבוקר התקשרתי למוקד העירוני בהמלצת שוטר שהיה לידי ושאני הזמנתי בעניין מכונה ענקית שמופעלת כל הלילה מאתר בניה שוק בצלאל ולא נותנת מנוח. המוקדן במוקד העירוני ... ענה אחרי 4 פעמים שחייגתי עד תום הצלצולים וכאשר ענה היה מבולבל מתוך שינה וגם צעק עלי שאני מתקשר בשש בבוקר וסרב לקחת ממני תלונה ולפתוח פנייה. חמור מאוד שאין מוקד עירוני בשעת הצורך בפקח כאשר המשטרה ביקשה להזמין פקח בנוכחותה וחמור שאני מפריע למוקדן מתוך שינה ומסרב בכלל לקבל ממני פניה בטענה שהמחשב שלו סגור עד הבוקר..."

תלונה מוצדקת – נציג מחלקת פיקוח על הבנייה שוחח עם הפונה והסביר כי מדובר במשאבה שכבר אינה פועלת בשעות הלילה, למעט בימי שבת, וזאת במסגרת עבודות בנייה בהתאם להיתר בנייה מס' 1417-2013 מיום 24/11/13. מפקחי המחלקה פנו לקבלן האחראי על הבנייה באתר וביקשו להנמיך את רעש עבודת המשאבה ככל הניתן.

כחלק משיפור השירות קיימת מערכת הקלטה במוקד שירות 106 פלוס, ועל כן האזנו להקלטת השיחה הטלפונית שנערכה בין הפונה לנציג השירות. נמצא כי הנציג פעל בניגוד להנחיות העירוניות למתן שירות קשוב ורגיש לפונים אל המוקד. נערכה עמו שיחה, והובהר לו כיצד יש לנהל שיחה עם הלקוחות הפונים אל המוקד. כמו כן הוסבר לו שעליו להסביר לפונים אל המוקד את התהליך העירוני, וכיצד העירייה יכולה לפעול לגופו של עניין.

פנייה 2014-145897 מה-22/9/14 – תלונה על המאבטחים בכניסה לבניין העירייה

"הבוקר הגעתי לקבל שירות בבניין העירייה. בפתח הבניין נתקלתי בעמדת אבטחה לא מאוישת, ובמרחק מספר מטרים ממנה, מאבטח לא מגולח, שקוע בשיחת טלפון. נכנסתי. המאבטח קלט אותי, והתנפל עלי בצעקה: "תחזור מיד אחורה". "אתה מוכן בבקשה לדבר אלי יפה, ולא תוך כדי שיחת טלפון?" עניתי. תגובתו: "תחזור מיד אחורה או שתעוף מפה". הבנתי שאין עם מי לדבר, עשיתי כדבריו ושאלתי לשמו (...).

הוא בדק את התיק, לא מצא סכין מתקפלת שהייתה בו, וגם למגנומטר שצפצף, לא התייחס. השורה התחתונה מבחינתי:

אבטחה ראויה לשמה לא הייתה פה, שירות ודאי שלא וגם פרק נימוסים שווה ללמד את הבחור. אציין כי האירוע בלט במיוחד לאור השירות המעולה שקיבלתי בבניין עצמו."

תלונה מוצדקת – האירוע היה יכול להימנע אם המאבטח לא היה משוחח בטלפון, ולפיכך ננזף המאבטח והוזרר לבל ינהל שיחות אישיות במהלך עבודתו.
מפקח החברה המספקת שירותי אבטחה לעירייה ואחראי המשמרת הונחו לתדרך את כל המאבטחים להימנע משיחות אישיות בזמן העבודה.

פנייה 146078-2014 מה-23/9/14 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"אתמול אחה"צ נקצר הדשא בשטח הציבורי שבחזית הבית. באותה עת הייתי מול החלון עוסקת בעבודות מטבח מבאסות. פתאום שמעתי "בום" וראיתי קונפטי עף באוויר. ירדתי למטה והבחנתי את התופעה בעניין. התברר שעל הדשא היה גוש עיתונים ישנים שכבר נדבקו אחד לשני, וכאשר עבר עליו הבחור הנוהג במסכת הדשא, סכיני המכסחה עשו מהגוש קונפטי וחתכו אותו לפיסות קטנות. ניגשתי לבחור ושאלתי אותו אם הוא שולח מישהו לנקות את הברדק? הוא אמר לי שכן, ושהוא כבר ביקש ממישהו. פתאום ניגש הבוס שלו, ושאל אותי "מה?", עניתי ששאלתי אם הוא שלח לקרוא למישהו לנקות את השטח. הגבר ענה "ניקו את זה מחר". עניתי שמחר זה אולי קצת מאוחר מדי, ומה עם עכשיו? הגבר ענה לי "אין עכשיו". שאלתי אותו: אתה הבוס שלו? והוא ענה לי, בהדגשה ובהטעמה: "זה לא ענייך". יש מצב שעובדי העירייה יהיו פחות מעליבים ואגרסיבים כלפי התושבים והעובד הספציפי הזה בפרט?"

תלונה מוצדקת – מנהל אזור דרום באגף שוחח עם העובד, והסביר לו כיצד עליו לשוחח עם התושבים ומה מצופה מנותן שירות.

פנייה 146187-2014 מה-23/9/14 ופנייה 153727-2014 מה-9/12/14 – תלונה על עובדת קאנטרי ל"

"פניתי לקאנטרי ל" לברר עלות מנוי שנתי, ענתה לי המזכירה גברת...יש לציין כי בדקת שיחה אחת קיבלתי יחס מזלזל, שפה מלגלגת והתנשאות שאין כמותה! לצורך העניין, שאלתי לעלות מנוי, וקיבלתי תשובה "אני שונאת שאנשים מתקשרים ולא יודעים מה הם שואלים". המשיך בכך ששאלתי אם יש הנחה לסטודנטים/תושבים ונעניתי כי "לו היו הנחות הייתי מספרת/מגלמת לך" בטון זלזלו מחפיר. האם העירייה הייתה רוצה שזה היחס שיקבלו המתעניינים? ..."

תלונה מוצדקת – התקיימה שיחת הבהרה עם העובדת והיא הונחתה לשמור על רמת השירות, מקצועיות ואיכותית ולהימנע מניהול ויכוחים עם התושבים.

פנייה 146977-2014 מה-26/9/14 – תלונה על נציגת שירות במרכז השירות העירוני

"...בתאריך 8/9/14 הגעתי לבניין העירייה בסביבות השעה 12:30 וביקשתי מספר למח' הארנונה. חיכיתי בתור בסבלנות כשעתיים ובשעה 14:30 סיימתי. חשבתי לעצמי שאם כבר הגעתי לבניין אסדיר את כרטיס הדיגיתל... חזרתי שוב לעמדת המספרים וביקשתי מספר לעמדת הדיגיתל. קיבלתי מספר הלכתי לעמדה וחיכיתי לתורי.

בעמדה ישבה פקידה....לפניי בתור היו שני אנשים, אך משהגיע תורי היא קראה למישהו בשמו הפרטי ואותו אחד שהיה מאחורי בתור ניגש אליה. אמרתי לה שעכשיו תורי, אך היא לא התייחסה וכך כל פעם כשסיימה עם מישהו קראה בשמו הפרטי של מישהו חדש שהיה אחריי בתור... וכך קרה שכל מי שהגיע אחריי התקבל ורק אני ממתנינה וממתנינה... הראיתי לה את המספר... והיא אמרה באדישות שכולם היו לפני זה במחלקת הארנונה ולכן לא היו צריכים לקחת מספר. אמרתי לה שגם אני הייתי במחלקת הארנונה ולא ידעתי שבגלל זה אני לא צריכה לקחת שוב מספר ולכן אני מבקשת שתקבל אותי...וכך היא המשיכה לקבל כל מי שהגיע אחריי ורק תורי לא מגיע! ..."

תלונה מוצדקת – סגנית מנהלת מרכז השירות שוחחה עם הפונה והסבירה לה כיצד מתנהל התור במרכז השירות והתנצלה בפניה על האירוע.
לאור המקרה והשיחה עם הפונה הופקו לקחים והוחלט כי במקרים דומים יינתן שירות ללא המתנה ללקוח שלקח בטעות מספר נוסף, זאת בהתאם למספר הראשון שברשותו.
כמו כן נערכה שיחה עם נציגת השירות בעמדת הנפקת "דיגיתל", לשם ריענון ההנחיות לגבי ההקפדה הנדרשת על מתן מענה אדיב ושירותי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 146718-2014 מה-30/9/14 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

" תלונה על עובד 106. היום בשעה 5 בבוקר רציתי לפתוח תלונות במוקד 106 בנושא אשפתון מלא ברחוב ... + ערימת אשפה באותה כתובת, אך נציגה סירבה לקבל ממני תלונות. מדוע? "

תלונה מוצדקת – מבירור שערך מר דורון חדד, מנהל מוקד שירות 106 פלוס, עולה כי הנציגה טעתה בשיקול דעתה, פעלה בניגוד להנחיות, והיא ננזפה.
לאור המקרה, הופקו לקחים ורוענו הנחיות לכל נציגי השירות באשר לחובתם לקבלת הודעות בנושא זה.

פנייה 147278-2014 מה-3/10/14 – דיווח שגוי על טיפול בקריאת שירות

" אתמול בלילה טיילתי בסמוך לביתי עם חבר הסובל מנכות ונעזר בכיסא גלגלים. את הטיול סביב הבית ערכנו גם באזור רחוב ... אלא, שהמדרכה ברחוב... הייתה חסומה לחלוטין על-ידי רכב חונה (ללא תו נכה) באופן אשר מנע לחלוטין את השימוש במדרכה ומנע לחלוטין מעבר של הולכי רגל, כל שכן, עם עגלת נכה.

פניתי למוקד העירוני דרך אפליקציית דיגיתל, תוך צירוף צילום הרכב, ונפתחה קריאה מס' 80006946 אשר בהתאם למצוין באפליקציה - הקריאה נסגרה.

הבוקר כאשר ביררתי מול מוקד 106 מדוע נסגרה הקריאה והאם טופלה - נאמר לי על-ידי...מהמוקד כי הוא לא רואה כל פירוט או נימוק בדיווח והמשמעות היא שהקריאה לא טופלה אבל לא ברור למה.

העובדה, כי אני מתגורר ברח' ...וכי בסמוך לכך ישנם אזורי בילוי ...בהם חונים צעירים ללא כל התחשבות ותוך זלזול בוטה באזרחים הינו מקומם. מקומם מכך שהעירייה פשוט מפקירה את תושביה באזור ...

הזלזול הזה של העירייה אשר הביא לכך שאתמול נאלצתי לקחת אדם נכה על הכתפיים ולרדת אתו לכביש בגלל שרכב חסר מדרכה ובסוף מתברר שהעירייה אפילו לא טורחת לאכוף את החוק ומתעלמת באופן בוטה מפנייה אשר נעשית אליה (ואשר צרפה אליה תמונה ברורה של העבירה) מעידה את עומק ההתעלמות של העירייה מתושביה ומאנשים עם מוגבלויות..."

תלונה מוצדקת – עיריית תל אביב-יפו פועלת לאכיפה מרבית של חניה בניגוד להוראות החוק ברחבי העיר במשך כול שעות היום. יחד עם האמור, העירייה מנתבת את פעילות הפקחים על פי סדרי עדיפויות המשתנים לפי פרמטרים של זמן ומקום. הפנייה התקבלה לאחר חצות ולכן לא חזרה נציגת השירות אל הפונה.

מאידך המענה שניתן על ידי נציג השירות אינו תקין, ולפיכך רוענו הנחיות בנושא לכלל העובדים במוקד השירות.



פנייה 148147-2014 מה-10/10/14 – תלונה על נהג משאית פינוי אשפה

" היום בצהריים בעת נסיעה על כביש 20 בנקודה בה מתחברים לכביש 1 נתקלנו בנהג משאית ניקיון כבישים של עיריית תא בעל לוחית רישוי מספר... אשר עצר להוריד נוסע מהרכב במקום אסור על אי תנועה באמצע הכביש המהיר, רגע לאחר שהנוסע ירד המשאית החלה בנסיעה לתוך הכביש המהיר (ההשתלבות לכביש 1) ללא התחשבות בתנועה החולפת ללא איתות ותוך סיכון שלי מכיוון שהייתי הרכב הראשון מאחוריו כאשר נדחף לנתיב. פעולה אשר גרמה לי לבלימת חירום ולבלגן גדול של יתר הרכבים.

מספר דקות לאחר מכן על דרך קיבוץ גלויות אותו נהג עקף בפרעות אוטובוס באותה הצורה בדיוק. מדובר בסכנה לציבור ובאסון שרק ממתין להתרחש וכל זה ע"י רכב שנושא את שם עיריית תל אביב.."

תלונה מוצדקת – נערכה שיחה עם הנהג והקבלן ממעסיק אותו והובהרה להם חומרת האירוע, הנהג הונחה לנהוג על פי כללי הבטיחות ולציית לחוקי התנועה כנדרש, והקבלן התבקש לרענן את ההנחיות בנושא בפני כל נהגי החברה.

פנייה 148563-2014 מה-17/10/14 – תלונה על נהג רכב של חברת "תל אופן"

" בערב החג 15.10 נסענו חזרה לביתנו בתל אביב ברחוב... על הנתיב הימיני רכב של העירייה. מספר הרכב ... עמד בנתיב הימיני וטיפל כי כנראה במתקן התל אופן שהיה לצידו. הוא לא הפריע לנו כי גם ככה נסענו בנתיב השמאלי. אך פתאום הוא החל לנסוע ללא איתות. האמת, שלא קרה כלום כי היינו כבר לפניו ופנינו ימינה לדוד המלך. אך פתאום, בהפתעה על רחוב דוד המלך. עובד העירייה עם רכבו עבר על קו לבן!!!!!! במהירות מופרזת!! במטרה לחתוך אותנו. בכוונה. בזדון. אנחנו בכלל לא הבנו מה קורה ראינו אותו בנתיב הנגדי נוסע נגד הכיוון כדי לחתוך אותנו. וכך גם קרה. בלמנו בחוזקה! והוא " הצליח ". עובד זה סיכן את כל הנוסעים ברכב שלנו. סיכן את התנועה ממול. את הנהגים מסביב. וכמובן שהוא נסע כמו מטורף, פסח על מעברי החציה כאילו כלום. עובד זה לא ראוי לעבוד בעירייה של העיר שלנו. עובד זה מסכן את התושבים. הוא יותר עבריין וצריך לשלול לא את הרישיון. הוא נהג מסוכן ובנאדם מסוכן שמשתולל... על הכביש... אני מצפה לתגובתכם המלאה והרצינית."

תלונה מוצדקת –מנהל פרויקטים ברשות לפיתוח כלכלי תחקר את האירוע ושוחח עם הנהג. המנהל הזהיר את הנהג לבל ינהג בפראות. כמו כן, הובהר לו כי עליו להקפיד לשמור על חוקי התנועה הקפדה יתרה, ושיחת ההבהרה נרשמה בתיקו האישי.

פנייה 150207-2014 מה-28/10 – גיזום עצים

"הבוקר בשעה רבע לשמונה 28/10, החלו לכרות ענפים משני עצי האיקליפטוס שנשארו מהחורשה היפה שהייתה ליד ... שני עצי איקליפטוס נוספים כבר עומדים שם כעדות לנזק שנעשה ללא פיקוח מקצועי. פניתי למוקד 106 בשעה 8 בבקר בבקשה שישלחו אדם מקצועי שיפקח על העבודה למנוע נזק בלתי הפיך.

לא קרה דבר, אבל אחרי שסיימו את העבודה הופיע אדם שהציג עצמו כמפקח ... והורה להם להמשיך ולכסח ענפים רכים שעדיין נשארו על העץ ומאפשרים לעץ להחזיק מעמד.

פניתי אליו וצינתי שענפים רכים אלו לא מהווים שום בעיה בטיחותית ועדיף להשאירם. בתגובה הוא החל לקלל אותי, במילים שאינני מוכנה לחזור עליהם, ולהודיע לי שבמקום לשבת בבית ולבלבל לאנשים את המוח, מוטב שאצא לחפש עבודה.

אגב, אני בת 68 וכל חיי עבדתי לפרנסתי..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך בירור עם העובד, והמנהלים הקשורים לאירוע. במהלך הבירור עלה כי רכז העצים פנה אל העובד בבקשה לסייע לו ולפקח על ביצוע גיזום ענפים של עצי אקליפטוס שפולשים לחצר הבניינים.

רכז העצים סייר בשטח עם הקבלן טרם ביצוע העבודה ונתן לו את כל ההנחיות המקצועיות הנדרשות, והעובד הגיע למקום רק כדי לפקח על עבודת הקבלן כפי שהתבקש.

בסיום הביורור הובהר לעובד כי יש לשמור על קור רוח ואיפוק, ועל מתן מענה אדיב ושירותי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב- יפו.

פנייה 150404-2014 מה-28/10/14 – תלונה על שירות באגף החינוך

"ברצוני להלין על השירות שניתן באגף החינוך של גני הילדים תחום מועדוניות.

1. זמן ההמתנה לשירות הוא בלתי סביר בעליל ועולה על 30 דקות המתנה ולאחר מכן מתנתק וצריך להמתין שוב.

2. הקו הישיר לגב ... או למזכירתה ... עובר ישירות למענה קולי וצריך לעבור דרך המזכירות של גני ילדים.. לא ברור למה!!!

3. אין תיעוד או מעקב על פקסים שמתקבלים??? פקס שנשלח במהלך חול המועד סוכות המורה על ביטול מועדוניות נעלם כלא היה! אני צריכה לזכור באיזה יום ספציפית הוא נשלח?? איזו מן שיטה זוז??

4. לציין שעכשיו אני שלחתי מייל למזכירה אילנית על מנת שתעביר לגברת טלי חן את הוראת ביטול המועדונית כי בלתי אפשרי להשיג אותן!!! "

תלונה מוצדקת – מנהלת קשרי קהילה במטה החינוך שוחחה בטלפון עם הפונה והתנצלה על העיכוב במתן המענה, על זמן ההמתנה הארוך, ועל העדר מענה טלפוני באגף חינוך, גני ילדים, תחום מועדוניות. בשיחה עדכנה את הפונה כי בקשתה לביטול ההרשמה במועדונית טופלה מיד עם קבלתה ב-19/10/14 אך לצערנו לא עודכנה בעניין. פרטי המקרה נלמדו כדי שמקרים מסוג זה לא יישנו.

פנייה 151798-2014 מה-6/11/14 – שימוש במים מברז של בית פרטי

"אני פונה בשם חברת הניהול ... מצ"ב מכתב ותמונות, המכתב נשלח במקור למי אביבים ומתוארת בו בעיה נוספת הקשורה לעירייה. עובדי העירייה משתמשים במי הבניין ללא רשות ובלי כל תאום עם הבניין. אבקשכם להשיב לנו בכתב על טענותינו. "

תלונה מוצדקת – בבדיקת נתוני תאגיד "מי אביבים" נמצא כי צריכת המים החריגה בהם חויבו הדיירים בנכס נבעה מקריאת מד שגויה. לפיכך, הקריאה תוקנה והדיירים זוכו על התקופות החריגות.

נושא שימוש במים מברז השייך לבניין נבדק על ידי מנהל האגף לשיפור פני העיר עם הקבלן העובד במקום, ונמצא כי התלונה מוצדקת. במהלך הביורור הובהרה לקבלן חומרת המעשה. כמו כן, הובהר כי עליו למלא את רכבי השטיפה בברזים העירוניים בלבד, והוא אינו רשאי להיכנס לשטחים הפרטיים.

לאור התיקון בחיובי המים שביצע התאגיד ברישומיו, הרי שלא היתה השפעה על חיובי צריכת המים לשימושים שעשה הקבלן בתקופה זו בברז המים של הבניין.

" בתאריך 21/9/2014 בשעה 17:00 לערך, יצאתי לטייל עם כלבתי בגינת הכלבים סמוך לביתי... ביציאה מהגינה הלכו אחרי הכלבה שלי...עוד שני כלבים משוחררים – שאינם שלי. כ 100 מטר מגינת הכלבים, עצרו לידי שני גברים לבושי שחורים רכובים על קטנוע, ואחד מהם צעק לעברי – " כל הכלבים האלו שלך?" מכיוון ששני הגברים לא הזדהו כפקחים, התעלמתי מהשאלה, והמשכתי ללכת במהירות לכיוון הבית. אחרי כ 500 מטר, הבחנתי באחד הגברים...רכוב על הקטנוע, מגיח מאחורי ונעצר לידי. הפקח לא הציג את עצמו כפקח ולא הציג בפני תעודה מזהה רק עמד והסתכל עליי. נבהלתי כי לא הבנתי מי זה האיש הזה ומה הוא רוצה, ומתוך אינסטינקט ובהלה אמרתי לו שהוא מציק לי ושיפסיק ללכת אחרי. בתגובה אמר לי הפקח "מה את אומרת... ועוד איך אני אלך אחריך". נבהלתי מאד, והגברתי את מהירותי והמשכתי ללכת במהירות לכיוון ביתי, בעוד הפקח רכוב על הקטנוע וממשיך לנסוע אחרי. לא היה ברשותי סלולרי, ולכן לא יכולתי להזעיק משטרה, ורק המשכתי ללכת במהירות במטרה להגיע לביתי. באיזושהי נקודה החנה הפקח את הקטנוע שלו והמשיך לעקוב אחרי ברגל. במהלך ההליכה פניתי אליו שוב ושוב. אמרתי לו שהוא מציק לי וביקשתי ממנו להפסיק ללכת אחרי, ולבסוף גם איחלתי לו שנה טובה, בתקווה שיניח לי ויפסיק ללכת אחרי. בתגובה אמר לי ... שאם הייתי עוצרת מההתחלה זה היה נגמר בשנה טובה, אבל בגלל שלא עצרתי הוא יזמין לי משטרה וייתן לי דו"ח. רק בשלב זה (כ-10 דקות מתחילת האירוע) חשבתי שזה כנראה פקח, אבל הייתי כבר כל כך מאוימת ומבוהלת מהתנהגותו של הפקח שפשוט המשכתי ללכת במהירות, וכל מה שרציתי זה להגיע הביתה על מנת להרגיש שוב מוגנת ובטוחה. כ-100 מטר מהבית שלי שמעתי את הפקח...מדבר במכשיר קשר ומזמין נידת למטרות זיהוי. ... בתגובה צעק לי הפקח- "הסתכלת במראה? ראית איך את נראית?"... בנקודה זו דרשתי מהפקח להראות לי תעודה מזהה. הפקח סירב הסתובבתי ועליתי לביתי. לאחר כ-5 דקות הגיע נידת משטרה. סיפרתי להם על כל מה שקרה וביקשתי להגיש תלונה על הפקח. השוטרים ירדו לדבר עם הפקח ואחד מהם חזר לביתי מלווה בפקח בכדי שזה ייתן לי דו"ח. אחרי מתן הדו"ח, לבקשתו של השוטר, רשם הפקח ... את תלונתי, ובמהלך כתיבת ההצהרה איים עליי שיתבע אותי בבית משפט אזרחי. ... אני מבקשת ... לפעול על מנת שמקרים כאלו לא ישנו..."

תלונה מוצדקת – נערך בירור עם הפקח והבהיר כי עליו להזדהות ברגע הראשון בו פונה אל תושב כנהוג וכמצוין בשגרות העבודה ובנהלים, וכמובן שלא מקובל אופן וסגנון הדיבור בו בחר להתבטא כלפי הפונה.

בנוסף, לאור האמור, החליט התובע העירוני במחלקה הפלילית לבטל את הקנס לפנים משורת הדין.

פנייה 2014-152183 מה-9/11/14 – נוהל טיפול בגניבת מד מים בסופי שבוע

" לפני כשבועיים נגנב שעון המים של דירתי מחנוכייה שנמצאת ברחוב. ממי אביבים והמשטרה נמסר לי שבאותו יום (חמישי, שישי) נגנבו שעונים רבים בתל-אביב. אני לא הייתי בביתי בזמן הגניבה וגיליתי אותה רק כאשר חזרתי ביום שבת בבוקר. ב 106 התברר לי שעלי לפנות למי אביבים וכן להגיש תלונה במשטרה (מה שעשיתי מיד ביום שבת). לתדהמתי ולצערי גיליתי שעל אף שמים זורמים הם שירות בסיסי ביותר בדיוק כמו חשמל, הרי שבמי אביבים אין תורן לכל העיר תל אביב (!!!!!) ונאלצתי להישאר ללא מים לשתייה, יכולת להשתמש בשירותים ולהתקלח (למעשה זה נכון גם אם הייתי מתקשר גם ביום שישי).

לצערי לא רק שאין מי שיתקן את המצב במהלך סוף השבוע אלא גם אין מי שייקח את התלונה וידאג להכניס אותה לסדר העבודה ליום ראשון תוך יידוע של הלקוח לגבי המצב. רק ביום ראשון בבוקר (מיד עם הפתיחה של המוקד) התחיל הטרטור הבירוקרטי על אף שכל החומר היה בידי והועבר (כולל טופס מטופש ולא מדויק, שצריך בשנת 2014 להוריד, להדפיס, למלא ולפקס). במשך שעות טורטרתי בין נציגים שלא יכלו לומר לי מתי יגיע אלי. נאמר לי שהטיפול יהיה תוך 24 שעות (!!!) ומיד אחכ קיבלתי סמס שאומר 48 שעות. לאחר שהובטח לי (ללא שעה) שהתלונה בטיפול ויגיעו אלי עוד היום רק ב13:00 התקשרה אלי מישהי לומר שרק עתה הגיעה הפניה שלי אליה ורק עתה היא מתחילה את הטיפול!!!!!! וזה לאחר שפניתי למוקד ב 08:00!!!!!! הייתי מצפה שבעיר כה גדולה חברת המים תהיה ערוכה לתת פתרון מלא (!!!) לשירות כ"כ בסיסי גם במהלך סופ"ש. ממתין להתייחסותך ... תוך פישוט התהליך.. "

תלונה מוצדקת – בעקבות הפנייה חודדו הנהלים ורוענו הנחיות לנציגי השירות במוקד שירות 106 פלוס, כך שכאשר לקוח מודיע בשבתות וחגים למוקד על גניבת מד מים, על הנציג להעביר את ההודעה למוקד בקרת המים של חברת "מי אביבים". נציג בקרת המים שולח תורן למקום להסדיר בו ביום חיבור מים ללקוח, ובמקביל מעביר הודעה למחלקת צרכנות מים כדי שנציגיהם יגיעו למחרת להתקין מד מים חדש ללקוח.

פנייה 152385-2014 מה-10/11/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ביום חמישי התקשרתי למוקד שרות של עיריית תל-אביב כדי להתלונן על מצב שמאוד מפריע לי ולשכנים שלי. יש לבניין לידנו שיפוצים שהם התחילו כבר לפני כחודש וחצי - אולי אפילו יותר. על הפיגומים הם שמו שלט פרסומת ענקית עם כמה מנורות גדולות. באמצע הלילה האור שיוצא מהמנורות האלה מאוד מפריע לי ולשותפה שלי. לפעמים בלתי אפשרי לישון. אני צרפתי כמה תמונות לפניה הזאת. ביום שישי בבוקר קיבלתי טלפון מנציג העירייה בשם ... הוא אמר לי שעובד שלו היה אצלנו ערב לפני זה ואין משהו שהוא יכול לעשות בגלל שזה בית פרטי. כשהתלוננתי שליפי משהו שאני מה שהוא אמר זה לא נכון הוא ענה לי – 'מה אתה רוצה ממני? שאני אבוא לנקות את הבית שלך גם?' ...אני מצפה שאתם תנקטו את התלונה ברצינות.."

תלונה מוצדקת – בבדיקה נמצא כי השלט הפרסומי מוצב ברישיון. עם זאת ולאור הפנייה, מסרה מנהלת מחלקת שילוט כי ניתנה הנחיה לאחראים, להחליש את עוצמת התאורה של השלט. לנושא התבטאות הפקח שוחח בטלפון מנהל מרחב עבר הירקון עם הפונה. בשיחה לובנו והובהרו הדברים ולאחר מכן נשלח מכתב לפונה. לאור הפנייה רוענו הנחיות לכלל הפקחים להקפיד ולשמור על התבטאות נאותה בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 152578-2014 מה-4/11/14 – הליך פינוי רכב מחניית נכה

"אני נכה הולכת בעזרת קב"ים... ומוסדרת לי חניית נכה בסמוך לביתי... לא אחת אני מגיעה הביתה בתום יום העבודה או בשעות הערב המאוחרות ומגלה כי מכונית זרה חונה בחנייה שלי... כאשר אני פונה למוקד העירייה אני בדרך כלל נענית מיד (ייאמר לזכותם), עם זאת אני נדרשת לספק למוקדן את מספר הרישוי של המכונית... (זו שחונה בחנייה שלי-חניית נכה). לצערי המוקדנים מתנים את שליחת הפקח במסירת מספר הרישוי של המכונית העבריינית. דרישה זו היא אבסורדית. ראשית בתור נכה הנעזר בקב"ים, אינני יכולה לעצור את המכונית שלי באמצע הכביש, לעצור את התנועה מאחורי... זו משימה בלתי אפשרית... כתוצאה מהדרישה האבסורדית שלכם, תמיד מתקיים ויכוח מיותר וטעון ביני לבין המוקדנים, ולבסוף אני נאלצת להמציא סתם מספר ולהכתיב אותו למוקדן... אבקש לבטל את החניית שליחת הפקח במתן מספר הרכב העברייני..."



תלונה מוצדקת – לאור הפנייה שונו ההנחיות, והובהר לכלל נציגי שירות 106 פלוס כי יש לקבל הודעה של נכה המודיע על רכב החוסם את חנייתו, גם אם אין באפשרותו לראות את מספר הרכב החוסם.

פנייה 152451-2014 מה-11/11/14 – תלונה על התנהגות פקחי אגף הפיקוח העירוני

" אני עובד בתל אביב ברחוב...בתחנת דלק פז התחנה היא מוקד גדול של פקחים שנכנסים לתחנה לתדלק או לקנות מידי פעם מוצרים בחנות.
מידי פעם ישנם מצבים לא נעימים שפקח שנוסע עם רכב או עם קטנוע שמגיע לתדלק או אפילו סתם לשבת בפינת ישיבה בין אם הוא תדלק או קנה משהו בחנות לא תמיד קורה שהם קונים אלה סתם באים לשבת והוא חוסם את משאבת האוויר של התחנה כי זה חניה מבחינתו או שאחרי שהוא סיים לתדלק הוא פשוט משאיר את הרכב בעמדת התדלוק והולך לשבת לו בפינת ישיבה בתאריך ה-9.11.2014 נכנס רכב שמספרו... תדלק היו בתוך הרכב 4 פקחים והוחלט שהם הולכים לשבת בפינת ישיבה ולהשאיר את הרכב באותה העמדה שהיא גם האמצעית בתחנה ככה שזה בלי קשר סוגר משאבה אחת אלה משבש יציאה של לקוחות אחרים מהתחנה(ואני מסביר זאת כי ככה התחנה בנויה) לאחר שראיתי שלקוח שרצה להשתמש באותה העמדה נאלץ להיצמד לאותו הרכב על מנת לתדלק ביקשתי מאותם פקחים להוציא את הרכב ורק לאחר שרשמתי ואף צילמתי את אותו הרכב ואחרי שהפקח שנהג באותו הרכב עשה לי תנועה מגונה נהג הרכב החליט לצאת מהמתחם אשמח אם נושא זה יטופל..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח ערך בירור ומצא כי פקחים אכן מגיעים לעיתים לתדלוק רכבים ולהתערענות בתחנת הדלק.

בשיחה שנערכה מסר הנהג כי אכן היו בינו לבין הפונה חילופי דברים כאשר הפונה דרש לסלק את הרכב מעמדת התדלוק, והנהג השיב כי הוא מיד עוזב את המקום. במהלך הבירור הכחיש הנהג כי הפנה לעבר הפונה בתנועה מגונה.
מנהל מרחב עבר הירקון שוחח עם הפונה שטען כי רכב הפיקוח חסם את עמדת משאבת האוויר ועמדת התדלוק.

בעקבות המקרה רועננו ההנחיות לפקחים באשר להעמדת רכבי פיקוח בתחנות דלק שלא לצורך.

פנייה 153987-2014 מה-20/11/14 – טיפול בבקשה לתיק מידע לתוספות בנייה

"בתאריך 8.4.2014 משרדנו הגישה בקשה לתיק מידע לצורך תוספות על בניין קיים שכתובתו... (במקביל, הוגשה בקשה למידע נוספת עבור הריסת הבניין ובנייה מחדש שטיפולו הסתיים לאחר 3 חודשים).

לאחר עיכוב ממושך, התברר כי הבקשה לתוספות על בניין קיים כלל לא טופלה, כתוצאה מטעות של המערכת. ציפינו לקבל שירות טוב וטיפול מהיר יותר לאחר טעות, אך לצערנו טרם התקבל החומר. זאת למרות שיחות שקיימנו עם נציגי מרכז המידע בנושא והדגשת דחיפותו של החומר אשר עיכבו פוגע בכל המעורבים בפרויקט העתידי המתוכנן (שיחתי האחרונה התקיימה הבוקר, על-פיה התיק עדיין בטיפול, ולא ניתן להעריך את מועד מסירתו). אכזבתנו מהשירות שקיבלנו עד כה גדולה, בלשון המעטה"

תלונה מוצדקת – בדיקתנו עם מרכז המידע והרישוי המהיר העלתה כי ב-4/8/13 התקבלה בקשה במייל לפתיחת תיק מידע שטופלה באותו היום. לא נמצא תיעוד לקבלת פנייה בחודש אפריל.
לאחר שהפונה פנה ישירות פעם נוספת לברר מהו סטטוס הטיפול בפנייתו נמצא כי הפנייה המקורית כללה שתי בקשות לתיקי מידע נפרדים, ובטעות טופלה רק אחת מהן.
עם היוודע הטעות נפתחה ב-1/10/14 בקשה חדשה למחלקת מידע תכנוני שהסתיימה ב-26/11/14.



פנייה 154089-2014 מה-20/11/14 – שירות במחלקת השילוט והסרת שלטים של עסק

"בהמשך לפקס ששלחתי אל מחלקת שילוט בעיריית תל אביב, אני פונה אליכם בפנייה מתוסכלת וכעושה, על הסרת שילוט בחנות שאני שוכרת... בחודש יולי פתחתי חנות ... הגשתי בקשה לאישור מידות השלטים שמחוץ לחנות, הבקשה אושרה.

בקשתי לקבל חישוב אגרה לתשלום, שכן תקופת השכירות החלה בחודש יולי ולא בתחילת השנה האזרחית. הגשתי מסמכים שדרשו ממני עובדי מחלקת שילוט, אישור על מועד התקנת השלט, אישור על תשלום עבור השלט. כל התהליך הזה לא קרה באופן מיידי ביולי שכן במבצע צוק איתן לא ניתן היה להשיג את המחלקה. בחודש ספטמבר ואוקטובר שבתי והתקשרתי למחלקת שילוט על מנת לקבל את הסכום המדויק שעליי לשלם ואז טען עובד המחלקה שהם לא מוצאים את המסמכים ששלחתי לגבי מועד ההתקנה ושאלתי לפקס שוב.

שוב פקסתי וסוף סוף בסוף חודש אוקטובר אישרו שהמסמכים הגיעו וכי תוך 14 אקבל חישוב אגרת שילוט. עד למועד המקרה של הסרת השילוט שלי לא נשלח אליי כל מכתב או לא קיבלתי שום פניה כי קיים חישוב לצורך התשלום.

שלוש ב 18/11 להפתעתי ולמרות העובדה כי עניין התשלום בטיפול של העירייה לצורך חישוב, הוסרו 3 שלטים.

שלט אחד נלקח לטענת עובדי העירייה למחסן ברחוב הברזל. שלט אחד נצבע והושחת, שלט נוסף נקרע בידי העוסקים בדבר מטעמכם. בנוסף השלט שנצבע התעקם.

כל הפעולות האלה בוצעו מטעם העירייה ולבקשתה למרות המשא ומתן. ועם כל הכבוד שיש לי לעיריית מעולם לא נתקלתי ביחס בוטה ואלים שכזה."

תלונה מוצדקת – בדיקתנו עם מחלקת שילוט העלתה כי הפונה שלחה את המסמכים המעידים על תאריך התקנת השלטים, ולמרות זאת השלטים הוסרו. לפיכך בוטלו דמי ההסרה וכעת קיימת יתרת זכות בחשבון, והפיצוי בגין הנזק הכספי שנגרם בגין הסרת השלטים והשמדתם הועבר לטיפול חברת הביטוח. הופקו לקחים מהאירוע על ידי מנהלת יחידת השילוט.

פנייה 154766-2014 מה-25/11/14 – טיפול בסתימת ביוב

" בתאריך 25.11 בשעה 15:40 פתחתי קריאה במוקד 106 על סתימה בביוב ברח'... נאמר לי שתוך שש שעות היא תטופל. בשעה 21:50 שוחחתי שוב עם המוקד ונאמר לי שעקב עומס לא הגיעו בזמן אך הנושא יקודם. בשעה 23:00 התקשרתי למוקד ולתדהמתי נאמר לי שהיו במקום ושאבו את הביוב ושהקריאה נסגרה. אני גר בדירת קרקע ואני משוכנע ב-100% שאף אחד לא היה במקום כי הייתי כל הזמן עם חלון פתוח. חוץ מזה שעדיין הביוב מלא! גם כעת. הנציג ... דיבר אלי בחוצפה וטען שלא יכול להיות שהייתי נוכח כל הזמן במקום. ביקשתי ממנו שיתח את הקריאה שנסגרה שמספרה 3986141, הוא טען שהקריאה נסגרה על ידי מי אביבים ושהוא רק יכול לפתוח קריאה חדשה. האם תאגיד המים נוהג לשקר ללקוחות? אני מבקש ממך לבדוק את העניין לעומק."

תלונה מוצדקת – מבירור עם חברת "מי אביבים" נמצא כי באותו הזמן ארעה תקלה נוספת בכתובת סמוכה, אשר התבררה כתקלה פרטית. נציגי החברה בקשו לסגור את ההודעה לכתובת הסמוכה ובטעות סגרו את הודעת הפונה.

לאחר איתור התקלה יצר מנהל העבודה של הקבלן קשר עם הפונה והתנצל בפניך על התקלה. בנוסף, יצר עמו קשר אחראי תיאום מעקב ובקרה בחברת המים, ומסר לו כי בחברה ימשיכו במעקב אחר פעילות מערכת הביוב ברחוב למניעת תקלות.

לאחר בירור שנערך במוקד שירות 106 פלוס הובהר לנציג השירות כי יש לשמור על קור רוח ואיפוק, ועל מתן מענה אדיב ושירותי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 155371-2014 מה-30/11/14 – טיפול בבקשה לגביית דוחות

(תקציר) מדובר בבעל עסק שקיבל דוחות מפיקוח תברואה הדוחות נכתבו על שם החברה אך נשלחו על שם הלוגו העיסקי של החברה ולכן הדואר סירב למסור לו אותם. לאחר שהעביר פנייה באמצעות פניות הציבור קיבל שתי תשובות מהמח' הפלילית - האחת מודיעה על ביטול הדוחות והשנייה על אפשרות לשלם בערכם המקורי. מאחר שהתשובה כי עליו לשלם את הדוחות בערכם המקורי הגיעה ראשונה הדוחות שולמו על ידו ואז קיבל את התשובה השנייה- הודעת ביטול. בימים אלו קיבל שוב דוחות חדשים על תאריך עבירה הפעם הדוחות נרשמו על שמו באופן אישי ולא על החברה. הפונה הסביר כי רישום הדוחות על שמו גורם לו לבעיה כי לא מגיע לו החזר מס וכו'.

תלונה מוצדקת – בדיקתנו העלתה כי בטיפול בנושא חלה שרשרת טעויות מצערת. ההחלטה לבטל את הדוחות הקודמים (על שם חברה) התקבלה לאחר שהוחלט לרשום דוחות חדשים על שם הלקוח. מאחר שהדוחות על שם החברה שולמו, הורתה התובעת העירונית לבטל את הדוחות שנרשמו על שמו. מכיוון שהפונה נענה פעמיים על ידי המחלקה הפלילית, בתשובה אחת מבין השתיים נמסר כי הוחלט לבטל את הדוחות על שם החברה ולכן ניתנה הנחייה להחזיר את התשלום שבוצע כולל הוצאות הגבייה.

פנייה 157495-2014 מה-11/12/15 – מידע שגוי על חניון אליו נגרר רכב הפונה

"בתאריך 9/12/14, בשעה 21:08 נגרר רכבי מרחוב ... צלצלתי לעירייה ל- 106 בשעה 21:39 כדי לברר להיכן נגרר ברכי. קיבלתי מהם טלפון מס' 03-5160189, אליו נתבקשתי להתקשר כדי לברר להיכן נגרר הרכב. נאמר לי ע"י המשיב שהרכב נמצא בחניון הדולפיניום. לקחתי מונית ונסעתי לחניון (40 ש"ח). כשביקשתי לקחת את הרכב, הנציג בחניון טען שהרכב לא שם. הוא בדק במחשב ואמר שהרכב בחניון רידינג. לידו, בשעה 21:47 צלצלתי שוב אל הטלפון שקיבלתי מנציגת 106, והסתבר לי שזה ממש הטלפון של האיש בחניון הדולפיניום. כאשר שאלתי אותו מדוע נתן לי פרטים לא נכונים לגבי מיקום הרכב הנגרר, הוא ענה לי בזלזול: לא מוצא חן בעיניך - תתבע את העירייה". לא התווכחתי איתו, לקחתי מונית נוספת (40 ש"ח) ושעה של בזבז זמן, נסעתי לחניון רידינג ושחררתי את הרכב. בשלב זה אני סומך על העירייה שתטפל באירוע ובפיצוי כיאות, ואני משאיר לשיקולכם את הפיצוי הראוי."

תלונה מוצדקת – מידע על גרירת רכב נמסר על ידי נציגי השירות במוקד 106 פלוס. במקרה זה, בזמן שהפונה התקשר אל מוקד השירות 106 נמסר לו מספר הטלפון של חניון רידינג לאיתור הרכב מאחר שבמערכת הממוחשבת במוקד אירעה תקלה שלא איפשרה לנציג השירות למסור את המידע המבוקש. נציג השירות בחניון מסר מידע שגוי ועל כן נציג חברת "אתרים ירוקים", האחראית על שירותי הגרירה, יצר קשר עם הפונה ועדכן כי תישלח אליו המחאה בסך 80 שקלים עבור השימוש בשתי מוניות.

פנייה 158391-2014 מה-15/12/15 – תלונה על מציל בבריכה בקאנטרי נווה שרת

"שנים רבות אני שוחה בברכה בקנטרי הקהילתי נווה שרת ולמרות שזמן רב הוא בשיפוצים ורוב המערכות מוזנחות לאור היחס המצוין שהיה בעבר אני ממשיך להשתמש בברכה כל שבוע. ביום שבת ה-13.12.14 בזמן ששחיתי בברכה הודיע המציל בשעה 5:50 כי השעה 6 והברכה סגורה למרות שכרגיל הברכה נסגרת רק בשעה 6. אומנם יש בברכה 4 שעונים ורק אחד הראה את השעה הנכונה – כי עדיין יש עוד 10 דקות לשחייה התעלם מכך המציל. תחילה הוריד המציל למים את המתקן לניקוי, עם צינור החשמל והפעיל אותו - כאשר עדיין אנו שוחים בברכה (היינו שני שוחים השוחה השני הוא בחור צעיר עו"ד) עד כמה ידוע לי פעולה זו אסורה ומסוכנת ויכולה לגרום להתחשמלות באם יש פגיעה בחוט חשמל חשוף עם המים. לאחר מכן הלך וסגר את האורות של הברכה – השאיר אותנו שוחים ועזב את הברכה בכלל. זו ממש סכנה לטביעה בברכה ללא השגחה ובחשכה מוחלטת."

אין לאפשר התנהגות כזו המסכנת את השוחים ששילמו במיטב כספם לשחות בברכה שנמצאת בשיפוצים... "

תלונה מוצדקת – לאחר שהנהלת הקאנטרי ערכה בירור עם המציל הופסקה עבודתו באופן מיידי. כמו כן, בעקבות המקרה הנהלת הקאנטרי ערכה שיחה עם אנשי הצוות בה רועננו ההנחיות באשר להקפדה הנדרשת על מתן שירות מקצועי ואדיב בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 159780-2014 מה-21/12/14 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"ביום ששי צפיתי בנהג המכלית שאמורה להשקות עצים צעירים, כשנעצר בדרך... ליד הברז המשמש אותה לפני הפניה לרחוב...ב-12:30 ובמשך כרבע שעה התיז מים רבים על המכלית דווקא ולא על העצים. כשהסתיימה הפעולה, הוא ניגב ידיו במגבון והשליך אותו לרחוב או למדרכה, ואחר כך גם קינח את אפו וירק - לעבר המדרכה. סברתי כי ההתנהגות הזאת לא ראויה למי שעובד במחלקה שאמונה על "שיפור פני העיר" ולכן דיברתי זה עתה עם...נציגת פניות הציבור בלשכת ראש העיר שביקשה לדעת את מספר המכלית, אך לצערי לא חשבתי על כך בעת שראיתי את מה שאירע."

תלונה מוצדקת – נערך בירור והעובד ננזף והוזהר באשר לאופן התנהגותו במרחב הציבורי.



פנייה 112704-2014 מה-12/1/14 – התנגדות להיתר בנייה

"לפני כחצי שנה קיבלתי פנייה מהעירייה... להגיש התנגדות בכתב אם אני עלולה להיפגע מאישור הבקשה... ואכן כך עשיתי... מאז פניתי טלפונית, מידי כמה ימים לברר מתי יזמנו אותי ל"ועדה", וניתנו לי סיבות רבות לדחיות כמו: בחירות, דיוני קואליציה ועוד. בכל השיחות הובטח לי שאזמן להופיע בפני הועדה ולהשמיע את הסיבות להתנגדותי... מה רבה הייתה תדהמתי, היום, כשפניתי שוב ונאמר לי שה"ועדה" התכנסה והחליטה שאין צורך לזמן אותי... המליצה הפקידה שאתקשר על... הממונה על הבקשה, ... אך ... לא ענה לטלפון... וגם המנהלת שלו ... לא ענתה לטלפון. הנני מצפה לתשובה..."

תלונה לא מוצדקת – באגף רישוי ופיקוח על הבנייה הוחלט על קיצור זמני הוצאת היתרי בנייה, תוך פישוט התהליכים ויצירת חווית שירות של זמינות ויעילות. כחלק ממגמה זו, ובשל עיכוב רב שחל בטיפול בבקשות להיתרי בנייה, הוחלט שעל מנת לקצר את התהליך ולצמצם את משך זמן המענה, ההחלטות יוכרעו ללא זימון המתנגדים לבקשות, אולם תוך בדיקת טיעוניהם.
בעבר אכן נהוג היה לקיים דיונים פתוחים בהתנגדויות להיתרי בנייה ולזמן את שני הצדדים, אולם החוק אינו מחייב זימון ושמיעת התנגדויות, והדבר נתון לשיקול דעתה של הנהלת אגף רישוי ופיקוח על הבנייה. השיקולים האם ומתי לזמן מתנגדים נקבעים לאחר שכל הטענות התכנוניות המפורטות בכתב התנגדות נבחנות באופן מעמיק במסגרת דיוני הוועדה. רק במקרים בודדים בהם מועלות טענות המצריכות בירור נוסף, מוזמנים המתנגדים לדיון.
הצוות המקצועי במינהל הנדסה דן בהתנגדויות, והחליט לדחותן, והחליטה זו אף אושרה בוועדה המקומית, שכן טענות המתנגדים הינן קנייניות, ואין בסמכות הוועדה המקומית לדון בטענות מסוג זה. יצוין כי לאחר השיחה עם המזכירה ניסה נציג המחלקה ליצור קשר עם הפונה ללא הצלחה. לאור האמור, לא נמצא דופי בהתנהלות מחלקת רישוי בנייה.

פנייה 115877-2014 מה-10/2/14 – תלונה על הליך

"אשתי עברה מיון לתפקיד פיננסי בסינמטק. החלק המכריע בהליך כלל ראיון עבודה שני שבו נותן הטון היה יו"ר ועדת הכספים בעירייה ועל סמך שיפוטו הבלעדי כך הבנתי מאשתי נקבע המועמד לא ברור לי מה מקומו של האחרון בפורום שכזה. מריח כהליך לא תקין. לבדיקתכם אודה."

תלונה לא מוצדקת – הנהלת "סינמטק תל אביב" ביצעה איתור מועמד למשרת מנהל כספים (תפקיד התנדבותי) ונעזרה ביחידת ההשמה של לשכת רואי החשבון, אשר שלחה מספר מועמדים לראיון ראשוני וביניהם רעייתו של הפונה (להלן "המועמדת"). במהלך הריאיון הראשוני שערך סמנכ"ל ה"סינמטק", הוסבר למועמדת המשך התהליך, וכי אם יוחלט להעבירה לשלב הבא, היא תזומן לראיון נוסף יחד עם 5 מועמדים שמתוכם ייבחר מנהל הכספים הבא של ה"סינמטק". עוד הודגש בפניה כי במעמד זה יהיו נוכחים גם מנכ"ל ה"סינמטק", וכן יו"ר ועדת הכספים של המקום.
המועמדת אכן נבחרה בין ששת המועמדים הסופיים, וזומנה להופיע בפני ועדת המכרזים בראשות יו"ר ועדת הכספים.
בבחירת מנהל כספים יש מקום לחוות דעת של יו"ר ועדת הכספים, זאת מתוקף ניסיונו הרב וראייתו הנרחבת.
במהלך הופעת המועמדים מול ועדת המכרזים התקיים באופן טבעי ומקובל דין ודברים, שבהם ציין יו"ר הוועדה את התרשמותו מניסיונם וכישוריהם של המועמדים, וביניהם של המועמדת.
החלטת הוועדה בנוגע למועמדת שנבחרה בסופו של דבר, הייתה בעקבות שיחה ובירור מעמיק בנוגע להתרשמות כל חברי הוועדה מכל אחד ואחד מהמועמדים הסופיים.
לאור האמור, לא נמצא דופי בהליך המיון והוועדה בפרט.

"ב... מבוצעות זה היום השני עבודות ביוב בכביש ע"י קבלן מטעם עת"א. לצורך כך נסגר קטע הרחוב לתנועת מכוניות אתמול, 24/2/14, משעות הבוקר עד השעה 17:00, והיום שוב נסגר אותו קטע הרחוב. הרחוב נסגר ללא כל הודעה מוקדמת מהעירייה או מי מטעמה. גם ברור עם דיירים בבניינים הסמוכים ועם בעלי עסקים נוספים מעלה כי לא ניתנה כל הודעה על כל בכך דרך שהיא. ... הצורך בסגירת כביש יכול להיות מובן עם כל הנזק הנלווה, אולם לא ייתכן שלא תינתן על כך כל התראה. התראה כזו יכולה הייתה לצמצם את הנזקים שנגרמו לנו... כל הנזקים האלו יכולים היו להימנע לו רק הייתה ניתנת לנו הודעה מוקדמת על הכוונה לסגור את הרחוב. מובן לכל בר דעת כי במקרה של צורך בסגירת רחוב לתנועה חייבת להינתן הודעה מוקדמת על כך לדיירי המקום ולבעלי העסקים ובטוחני כי הדבר מעוגן גם בתקנות העירייה."

תלונה לא מוצדקת – במקום בוצעו עבודות על ידי חברת "מי אביבים". טרם תחילת ביצוע העבודות חולקו מנשרים לכל בעלי העסקים ברחוב בו צוינו שעות העבודה. למרות שעות הסגירה שאושרו בהיתר, ועל מנת למזער ככל הניתן את הפגיעה בעסקים, ניתנה לבעלי העסקים האפשרות לפרוק סחורות בעת ביצוע העבודות. מהבירור שערכנו עולה כי הקבלן אף נפגש עם הפונה ובכל פעם שפנה אליו ניתן לו מענה לשם פריקת הסחורה. נציין כי לא התקבלו תלונות נוספות מסוחרים ברחוב על אי הפצת המנשרים.

פנייה 120533-2014 מה-18/3/14 – סגירת ספרית "בית אריאלה"

"בשבוע שעבר היה כנס ספרניות במשך 4 ימים. בית אריאלה היה סגור למנויים. ראשית, הגעתי ביום ראשון לספרייה בלי לדעת מראש שתהיה סגורה. האמייל על סגירת הספרייה הגיע רק ביום שני. שנית, תמוה העניין של כנס ספרניות במשך 4 ימים רצופים! 4 ימים??? הזוי! מדוע משאירים ספרייה עם 35,000 מנויים סגורה למשך 4 ימים? אי אפשר לארגן תורנות ספרניות לאח"צ למשל? ...אכזבה זלזול. זו ההרגשה.."

תלונה לא מוצדקת – טרם סגירת הספרייה לצורך ההשתלמות השנתית, בוצעו הפעולות הבאות:

- 10 ימים טרם הסגירה נתלתה מודעה בספרייה המודיעה על הסגירה הצפויה.
- יומיים לפני מועד הסגירה הוקלטה הודעה במענה הטלפוני.
- מספר שבועות קודם לכן הועלתה הודעה על הסגירה באתר האינטרנט העירוני.
- נשלחה הודעה בעלון המקוון.

מנהלת מחלקת הספריות שוחחה עם הפונה והסבירה לה על סיבת סגירת הספרייה והפעולות שבוצעו טרם הסגירה.

פנייה 123651-2014 מה-23/4/14 – הסרת שלט של בית עסק

" לפני כחודשיים נתבקשתי להסיר את השלט מחנותי. אחרי שדברתי אם אחת הנציגות במחלקת השילוט שבעיריית תל אביב נאמר לי אני יכול להגיש את הנידון לוועדה. שלחתי לוועדה ואז קיבלתי תשובה שלילית. אחר מכן נאמר לי על ידי נציגכם שאני רשאי להגיש עירור חוזר. שלחתי שוב פקס אם בקשת העירור. ושוב קבלתי תשובה שלילית. ואז נאמר לי על ידי נציגכם שיש לי את הזכות לבקש אדריכל למקום שיבוא ויבדוק את השלט במקום, כך עשיתי שלחתי שוב פקס אם בקשה לאדריכל ולאחר מכן התקשרתי ודיברתי אם נציגה בשם רעיה שהיא אמרה לי במפורש שהיא קיבלה את הפקס "והאדריכל צריך ליצור איתי קשר בשבועיים הקרובים ולבוא לביקור ושלא יורידו לי את השלט עד שהאדריכל יבוא למקום" (מוקלט). לאחר שבוע וחצי שהאדריכל לא בא. התקשרתי שוב לבדוק מה



קורה עם הבקשה שלי דיברתי עם בחור שאמר לי שהוא רואה את הבקשה שלי והאדריכל צריך ליצור איתי קשר .
ביום חמישי שעבר בבוקר השלט שלי הורד מבלי שום התראה מוקדמת מראש ומבלי שהאדריכל בא למקום ביום חמישי שהתקשרתי אמרו לי שהמנהלת תחזור אלי. וביום ראשון הגעתי לעירייה ודברתי עם הנציגה של מחלקת השילוט שהייתה שם היא אמרה לי שהיא תעביר את זה למנהלת דחוף ושהיא תחזור אלי..."

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה נמצא כי כבר ב-13/11/13 נמצא בעסק שלט ללא רישיון וניתנה לבעל העסק (הפונה) דרישה להסיר את השלט. לאחר מכן הגיש מספר בקשות בכתב בבקשה לאשר לו את השלט והבקשות נדחו ונשלחו תשובות לבעל העסק ובנפרד נשלחו עוד 3 דרישות להסרת השלט. עוד נמצא כי בעל העסק התקשר מספר פעמים למוקד הטלפוני של מחלקת השילוט ונציגי השירות מסרו לו שהבקשות שלו נדחו והובהר לו שעל פי הנחיות השילוט לא ניתן לאשר את השלט במתכונתו הנוכחית. הסבר זה נסמר לבעל העסק גם על ידי מנהלת צוות השירות של יחידת השילוט. לאור האמור לא נמצא פגם בהתנהלות מחלקת השילוט.

פנייה 124845-2014 מה-4/5/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"...היום השעה 11.00 הגעתי לקופת חולים לאומית חנה רכב גדול על המדרכה כשחציו על חניית נכים ובכך חסם אותה ומנע את האפשרות לחנות בה. כמובן טלפנתי ל-106 מסרתי פרטים של האוטו... הובטח לי שפקח יבוא. בינתיים כמובן לא הייתה לי חניה. בהיותי באמצע הטיפול התקשר אלי פקח על קטנוע... הפקח קרא לי החוצה. נאלצתי להפסיק את הטיפול והראיתי לו שהרכב חסם את החניה בכך שחנה על חלק ממנה... תוך כדי שיחה הופיעה אישה צעירה, עלתה על הרכב מבלי להסתכל ונסעה. שאלתי את הפקח מדוע לא רשם לה דוח. התשובה הייתה חד משמעית "אתה רואה שהיא פינתה את החניה"... האם כך מלמדים את הנהגים לא לחנות בחניות נכים..."

תלונה לא מוצדקת – על פי החלטת הנהלת העירייה המטרה העיקרית במקרים כגון אלה היא פינוי הרכב ולא רישום הודעת קנס. אכיפה באמצעות רישום קנס או גרירה מתבצעים במקרים בהם לא הצליח הפקח להביא לפינוי הרכב המפריע מהמקום.

לאור המתואר נמצא כי הפקח פעל בהתאם להנחיות העבודה.

פנייה 125245-2014 מה-3/5/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ביום 1/5/14 בשעה שתיים ורבע בערך הסעתי את אמי ... למסעה... אמי... אינה מסוגלת לפתוח את דלת הרכב לבד וגם לא לסחוב את השקית שהייתה לה באוטו. אני עצרתי מחוץ למסעדה ויצאתי להוציא אותה מהרכב ואז, כאשר עמדה בחוץ ניסיתי לפתוח את הדלת להוציא את השקית שאותה הייתי צריכה להכניס למסעדה. הגיע פקח... והתחיל לצלם בפראות, לא אפשר לי להסביר ומסר לי את הדוח... כל היחס הזה של אדם מתנשא בעל עמדת כוח ללא כל אוזן קשבת למצוקת תושבת העיר ולמצב... לאור האמור אבקש לבטל קנס... שניתן ללא סיבה וללא צורך וכן להבהיר לאותו פקח באילו מצבים יש להתנהג באופן מתאים..."

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה שנערכה נמצא שהרכב חנה בחניה כפולה בציר תנועה ראשי, תוך שהוא חוסם נתיב נסיעה. הפקח פנה אל הפונה וביקש ממנה לפנות את הרכב ואף הזהיר אותך כדי שלא תיפגע מהרכבים החולפים, אולם הנהגת בחרה לסרב לבקשה.

לאור המתואר לא נמצא פגם בהתנהלות הפקח במקרה זה, אשר פעל בהתאם להנחיות ולנהלים.



פנייה 126171-2015 מה-13/5/14 – תלונה על שירות יחידת ההדברה

"הנני מתגורר בשכירות בדירה ברחוב ... החצב הבית... ישנם חתולים אותם אני נוהג להאכיל מידי פעם. בתאריך 11/5/14 פניתי למוקד העירוני 106, וביקשתי לקבל שירות הדברת פרעושים בחצר הבית, זאת לאחר שהבחנתי כי פרעושים מטפסים על רגליי בכל פעם שאני עובר בחצר... הבוקר, בשעה 10:15 קיבלתי שיחת טלפון מפקחית ביחידת ההדברה, אשר טענה כי במקום נמצא מדביר הטוען כי אינו מבחין בפרעושים בשטח, ועל כן, לא ניתן לספק את השירות, בשל חשש כי הדברה מיותרת תגרום לתלונות מצד שכנים אשר עלולים להיות חשופים להרעלה! ציינתי בפני הפקחית כי המדביר לא הגיע עם מיקרוסקופ לזיהוי, וגם כך, אין סיכוי שמישהו יתלונן על הדברה פוגעת...ועל כן, איני רואה כל בעיה שהמדביר יתיז מעט חומר... לצערי, נענית בסירוב..."

תלונה לא מוצדקת – בתאריך 11/5/14 נערכה ביקורת על ידי צוות יחידת ההדברה. במהלך סריקה מקיפה שנערכה בחצר הבית לא נמצאו פרעושים, ולכן לא בוצע ריסוס. יחידת ההדברה אחראית לתת מענה למפגעי מזיקים, ולעובדי היחידה יש את הידע והניסיון המקצועי הדרושים לזיהוי פרעושים ללא מכשור. לעובדי יחידת ההדברה אחריות גדולה בשימוש בחומרי הדברה שלא לצורך.

לעובדי יחידת ההדברה היתר הדברה מהמשרד להגנת הסביבה, והם מחויבים לפעול לפי הנחיות המשרד. לאור האמור לא נמצא פגם בפעילות עובדי היחידה.

פנייה 131412-2014 מה-16/6/14 – תלונה על פקח מחלקת חופים

"מכתב זה הנו מכתב תלונה על פקח חופים ... להלן הדברים: בסופש האחרון 12-14/6 נכנסתי אני ובעלי יחד עם הקראון שלנו לחניון תל ברוך. בכניסה דרשו תשלום עבור הרכב וגם עבור הקראון. החננו את הקראון באזור "המנגלים" ולכן ביום למחרת נאלצנו להזיז מכיוון שהעשן של כל הנופשים הפריע לנו. עברו פקחים באזור ביקשו שנכבה גרטור וכך עשינו. אבל בשבת 7:30 בבוקר דופק על דלת הקראון ומעיר אותנו משינה הפקח ... ובעזות מצח ובקול רם דורש שבתוך 5 דקות נעוף מהמקום למרות ששילמנו בכניסה גם על יום שבת...למרות ניסיונות ההסברים לא עזר כלום... וטען כי לקראונים אסור להיכנס לחניון.(למרות ששילמנו עבורו). מיד לאחר השיחה איתו רתמנו את הקראון לרכב ויצאנו מהחניון כי לא רצינו להישאר במקום בו מתנהגים ככה לנופשים ולבני אדם. האדון הזה גרם לי לעוגמת נפש ואכזבה ולבכי... חזרתי הביתה עצובה ומאוכזבת..."

תלונה לא מוצדקת – ביום שבת ה-14.6.14, בסיור שגרתי שערך הפקח במסגרת תפקידו הבחין בקרון שחנה בחזית החניון במקום שאינו מאושר לקרוונים ומפריע לרכבים אחרים. עוד מסר כי הקרון לא היה מחובר לרכב כנדרש בחוק, ואף היה מחובר לגרטור בניגוד לנהלים. הכללים לחניית קרוונים מצוינים בכניסה לחוף ובכל אזורי מתחם תל- ברוך. הפקח הסביר לבעלי הקרון כי הם חונים במקום אסור, וביקשם לעבור לאזור המותר.

מנהל אגף חופים שוחח עם הפונה ומצא כי הפקח פעל בהתאם לנהלים.

פנייה 136469-2014 מה-21/7/14 – תלונה על שירות בתאגיד "מי אביבים"

"ברצוני לבקש את תשומת לבך לתאריך 13 ביולי 2014 בשעות הבוקר הגעתי לעירייה לפגישה בקומה 8 לסילוק חוב מים על סך ... הגעתי לעמדה של נציגה בשם ... שסירבה לסיים את הטיפול... ובחוצפתה הזמינה מאבטח... אין זה יאה שנציגות כאלה תעבודנה בעירייה כאשר עליה לתת שירות..."

תלונה לא מוצדקת – ב-13/7/2014 הפונה הגיעה למוקד קבלת הקהל השתמשה באלימות מילולית שהביאה להוצאתה מהמקום על ידי מאבטח.

למחרת, ב-14/7/14 הפונה שבה למשרדה של נציגת גבייה באגף לגביית ארנונה ואגרת מים, עליה התלוננה, שלמה את חיוב הקרן והריבית ואגרת האכיפה בוטלה על ידי יחידת הכספים. עובדי העירייה מחויבים למתן שירות אדיב יעיל ומקצועי, אולם גם על מקבלי השירות חלה החובה לנהוג באדיבות ללא ביטויי אלימות כלפי עובדי העירייה.

לאור האמור לא נמצא פגם בפעילות עובדת היחידה.

פנייה 139729-2014 מה-13/8/14 – טיפול ברכב נטוש

" לפני ימים ספורים, כששבתי מחו"ל, גיליתי לתדהמתי על רכבי שחונה... ברחוב... הודעה מאגף הפיקוח של עיריית ת"א ובה דרישה לסילוק גרוטת רכב. בהודעה נרשם שהרכב ללא מספרים. כך גיליתי גם שלוחות הזיהוי הוסרו...
עלי לציין שמודבק על השמשה הקדמית תו חניה חדש כחוק והרכב חנה במקום כעשרה ימים (ולא 60 יום כמפורט בסעיף 8 של החוק שהזכרתם). הרכב אינו גרוטה. הינו תקין ובשימוש..."

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה הובהר כי בזמן שהותו של הפונה בחו"ל הורדו לוחיות הרישוי מרכבו, ולכן החלו באגף הפיקוח לטפל ברכב "כרכב נטוש" והודבקה על גביו הודעת דרישה לפינויו.

כאשר הפונה שב לארץ הוא התקין לוחיות רישוי לרכב ומסרת כי הרכב בשימוש, לפיכך הופסק הטיפול והודעה בדבר הפסקת הטיפול נמסרה לו בשיחה שערך עמו נציג האגף.

לאור האמור לא נמצא פגם בפעילות מפקחי האגף.

פנייה 150859-2014 מה-1/11/14 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

" ביום שישי, 31.10.14 בשעה 11:50 בבוקר נסעתי ברחוב אבן גבירול בכיוון דרום בין ארלזורוב להדסה. מצאתי מקום חניה פנוי ובעודי מאותת ימינה על מנת לחנות הגיח מאחור רכב עיריה מספר 4302013 ובו שני פקחים, והללו צפצפו והפעילו סירנה על מנת שלא אעצור. למרות שסימנתי להם שוב ושוב שאני מעוניין לחנות, הם המשיכו בשלהם באגרסיביות. כמובן שניתן לחנות במקום זה, ואין שום אפשרות לחנות ללא עצירה..."

תלונה לא מוצדקת – על פי החלטת משרד התחבורה, החל מיום 1/7/11 שונה נתיב הנסיעה הצמוד לשפת המדרכה ברחוב אבן גבירול והפך לנתיב תחבורה ציבורי (נת"צ). לפיכך, אסורה על פי חוק נסיעה עצירה או חניה בו. הפקחים המסיירים ברחוב סימנו לפונה כי חל איסור חניה ועצירה במקום.

הדברים שפורטו מעלה הוסברו לפונה בשיחה שערך עמו סגן מנהל מרחב צפון באגף הפיקוח.

פנייה 151856-2014 מה-6/11/14 קבלת מידע במחלקת שימור מבנים

"שוחחתי שלשום עם מחלקת השימור במנהל ההנדסה. האישה שממנה ניסיתי להשיג מידע הייתה לא נחמדה אלי באופן קיצוני. אני מבקש שתערכו עימה שיחת בירור..."

תלונה לא מוצדקת – ביום 3/11/14 התקבלה הודעה בדואר אלקטרוני בה ביקש הפונה מידע על תיעוד לגבי כתובת מסוימת. למחרת, הפונה התקשר ובשיחה עמו מסרה נציגת המחלקה כי בשל מתן שירות בקבלת קהל טרם חזרה אליו, וכן הסבירה כי המידע המבוקש על ידי הפונה אינו מצוי ברשות המחלקה.

לאור האמור לא נמצא פגם בפעילות עובדת היחידה.



פניות הציבור מהוות "חיישן" לפעילותה של העירייה בעיני התושבים בעלי העסקים והאזרחים ומאפשרות למידה ארגונית.

כחלק מהעלאת רמת השירות בערוץ הפניות לעירייה, אנו שוקדים ומפתחים אמצעים דיגיטליים (דיגיתל) על מנת לשפר את הקשר עם הפונים וזאת כחלק מכל פעילות העירייה בתחום זה.

פניות הציבור מהוות תשתית ללמידה ארגונית הן למנהלים והן ליחידת השירות לבניית ההכשרות עבור נותני השירות במטרה לתת שירות מקצועי ואיכותי יותר, תוך בחינת התהליכים המקצועיים ושיפורם. פניות הציבור חיזקו את הצורך לתת כלים לנציגי השירות להתמודד ולהבין את צרכי הלקוחות.

אנו נמשיך להכשיר וללמד את כל העוסקים בפניות הציבור את המיומנויות הנדרשות לטיפול לצד השינויים החלים הן טכנולוגית והן בדרישות.

עובדי היחידה, מנהלי העירייה ונציגי השירות העוסקים בפניות הציבור פועלים מתוך תחושת אחריות כלפי הפונים ומתוך שאיפה להעניק את השירות והפתרון הטוב ביותר לפונה.

תודה למר רון חולדאי, ראש העירייה, שמקפיד ודורש טיפול איכותי ומקצועי מכולנו עבור התושבים, בעלי העסקים והבאים בשעריה.

תודה למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה ולמנהלי היחידות שרואים את האדם מאחורי הפנייה ומטפלים במסירות ובסובלנות בכל פנייה.

תודה לצוות יחידת השירות ופניות הציבור ולכל הנציגים המטפלים בפניות ביחידות הרבות בעירייה, על הרצון והמאמץ לבדוק ללמוד ולתת את המענה המיטבי ללקוח.

תודה גדולה לכל הפונים שהודות לפנייתם יכולנו לתקן ולשפר את השירות ולעיתים לשנות מדיניות בנושאים שונים.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור

