



עיריית תל-אביב-יפו
לשכת ראש העירייה
שירות ופניות הציבור

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2015

1. דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2015 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. כחלק מהתרבות הארגונית של העירייה הרואה חשיבות עליונה בשירות איכותי ומקצועי, טיפלנו 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 לפעול לקיצור התהליכים תוך פיתוח הערוצים הדיגיטליים, המאפשרים לתושבים ולבעלי העסקים לטפל בענייניהם בזמן המתאים והנוח להם.
4. 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.
5. 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. אנו מחויבים להמשיך ולהיות קשובים לצרכי הפונים.
6. כדי להקל על הפונה המתקשה לנווט בין יחידות העירייה הרבות וכדי לתת מענה ולבחון את המקרים שבהם סבור הפונה שלא קיבל מענה איכותי או מספק בעניין פנייתו, מהווה היחידה כתובת עירונית אחת זמינה ומוכרת, בעלת רמת חשיפה גבוהה, המשמשת צומת מרכזי בקשר של הפונים עם העירייה. עם זאת אנו רואים קשר ישיר בין העלאת רמת השירות במוקדי השירות וביחידות השונות, והעמדת השירותים הדיגיטליים לרשות הציבור, לבין תוכן וכמות הפניות ביחידה.
7. אנו נמשיך לשקוד, להשתפר ולהתייעל ולהצעיד את היחידה לפניות הציבור לרמת שירות איכותית ומקצועית.

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 מערכתי
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)
54 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
60 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 לכתובה 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, שואפים לסגירת מעגל הטיפול בממשק אחד ופועלים בכול ערוצי הקש"ר תוך חיפוש מתמיד לחדשנות, ופיתוח כלים המאפשרים לקבל טיפול זמין.

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.



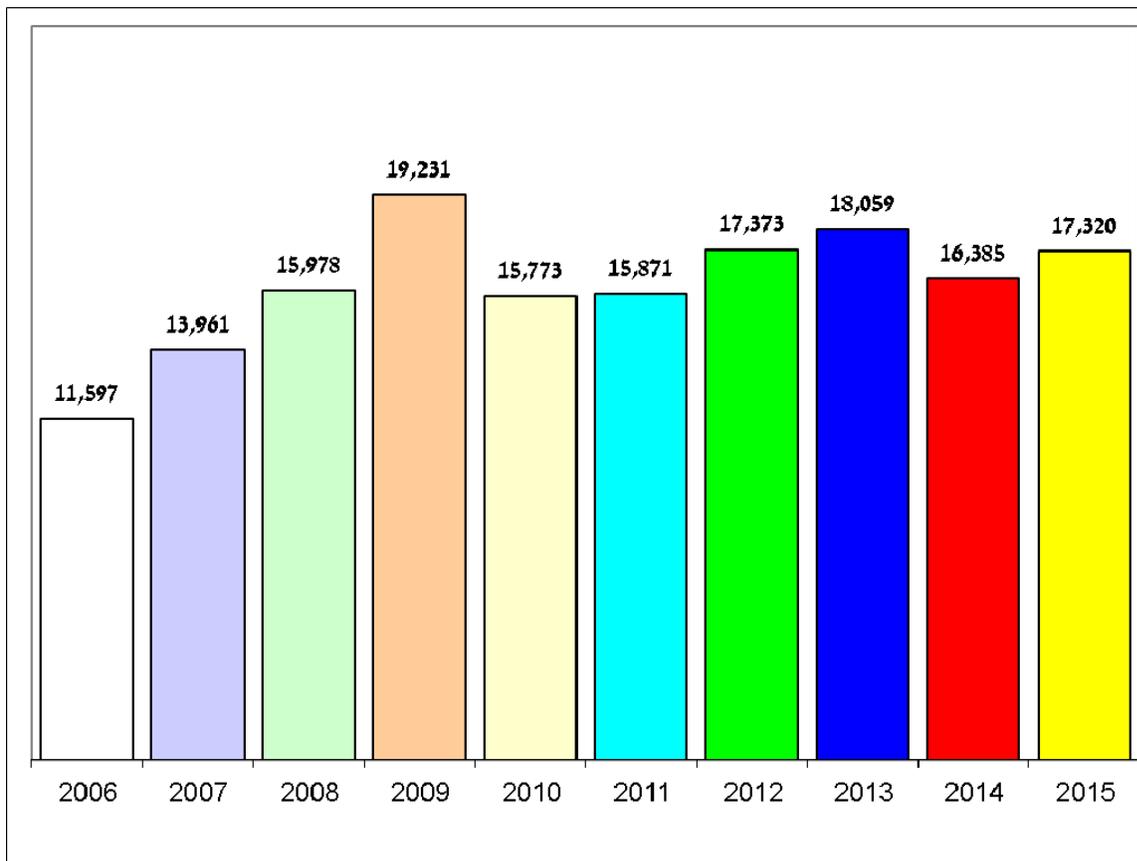
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

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 2015 היקף הפניות עלה בכ-5.5% ביחס לשנת 2014.

קיימת השפעה על גידול בכמות הפניות מאירועים בעיר ובמדינה, בנושא הביטחוני ובנושא הכלכלי, שאינם משויכות ליחידה זו או אחרת.



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 הנהל 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 המגדירה מהי תלונה.

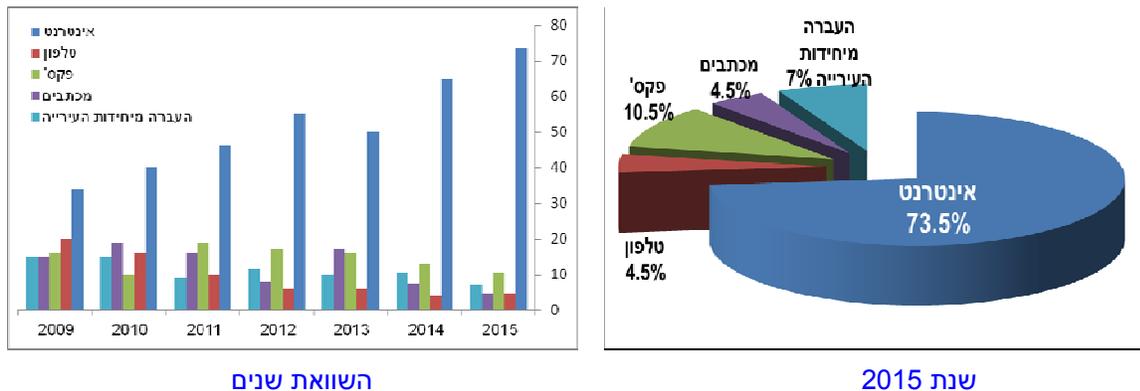
אישור קבלת הפנייה נשלח לפונה עם קבלת הפנייה. בהתאם לצורך או יוצרים קשר עם הפונה כדי לקבל פרטים נוספים ולערוך בירור מיטבי של נושאי הפנייה. כל פנייה נבדקת עניינית מתוך רצון למצוא פתרון פשוט ומהיר תוך כיבוד צרכיו של הפונה. אנו מקפידים כי המענה בכתב יהיה ברור ומספק ככל האפשר. כל פנייה נחשבת לגיטימית וזכאית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

התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

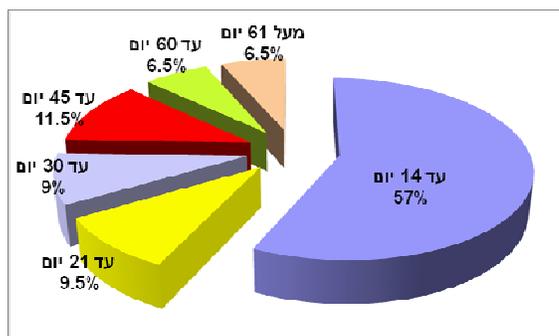
במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט (מ-60.5% ל-73.5%). אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוץ קשר זה המאפשר זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.

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



התפלגות הפניות בכתב על פי רמת השירות - זמני מענה



שנת 2015

פניות בטלפון 2015 – 17,092 פניות

בשנת 2015 היקף הפניות בטלפון ירד בכ-10% ביחס לשנת 2014. הירידה נובעת מהעלאת רמת השירות ביחידות העירייה, הזמינות הטלפונית במוקדי השירות, והקמת המוקד הטלפוני במינהל הנדסה.

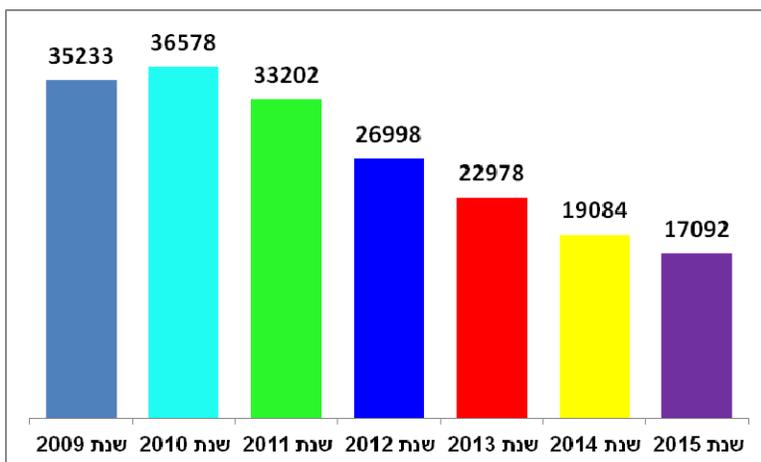
הירידה נובעת אף מהעדפת הפונים לפנות בערוצים הדיגיטליים בזמן המתאים להם ולא על פי מגבלת שעות הפעילות של העירייה.

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:

96% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה.

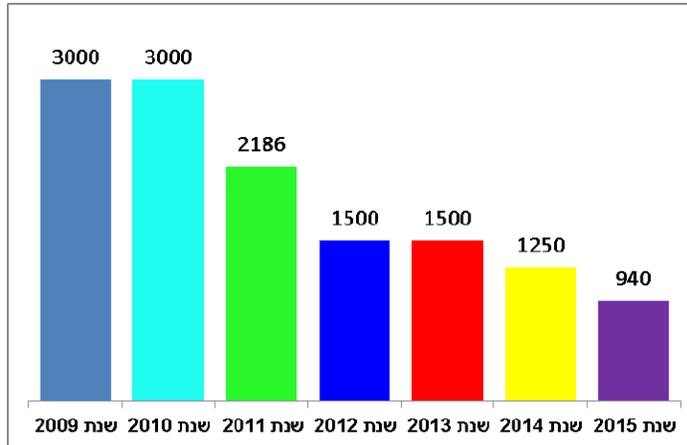
4% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.



התפלגות הפניות הטלפוניות לפי שנים

קבלת קהל 2015 - 940 פונים

לאורך השנים אנו רואים ירידה במספר הפונים בקבלת קהל. בשנת 2015 חלה ירידה בהיקף הפניות בכ-20% ביחס לשנת 2014. 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 לתחושתו 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

- **אבטחה בגני ילדים** – האירועים הביטחוניים השפיעו מאוד על תחושת הביטחון של ההורים. ההורים פנו בדרישה להגביר את האבטחה בגני הילדים, להציב מאבטח בכל גן מחשש לשלום הילדים, דגש מיוחד ניתן לגני ילדים הסמוכים לאתרי בנייה בהם סברו שעובדים שוהים בלתי חוקיים.
- **שירות בחברת "מי אביבים בע"מ"** – הפניות עסקו בקושי להשיג את נציגי החברה בטלפון וכן קבלת מספר חשבונות ביחד, וזאת עקב החלפת המערכת התפעולית של החברה שגרמה לשיבושים בהוצאת תלושי החיוב.
- **עבודות לילה באתרי בנייה** – הפניות התקבלו עקב בנייה מאסיבית בעיקר בשעות הלילה של מספר מתחמים סמוכים (חניון גבעון, מגדלי שרונה, מגדלי גינדי בשוק הסיטונאי הישן). הפונים בקשו להגביל את הפעילות בשעות הלילה.
- **הורדת מתקני מחזור הבקבוקים מהמדרכה לכביש** – במסגרת התכנית האסטרטגית של העירייה לאפשר מרחב בטוח יותר לרווחת הולכי הרגל, אנשים בעלי מוגבלויות, הורים עם עגלות תינוקות ועוד, העתקנו באזורים מסוימים את המתקנים משטח המדרכה אל הכביש. פניות התקבלו בבקשה להחזיר את המתקנים לשטח המדרכה לטובת שטח חניה.
- **חניית כלי רכב דו גלגלי ממונע על המדרכה** – בשל מחסור במקומות חניה בעיר התירה העירייה חניית כלי רכב דו-גלגלי ממונע על המדרכה, בתנאי שאינו חוסם לחלוטין את המעבר להולכי רגל, עגלות תינוק וכסא גלגלים. פקחי העירייה רושמים דוח בכל מקרה בו נחסם המעבר במדרכה גם כנגד כלי רכב זה. עקב פניות על חסימת מדרכה החליטה העירייה לערוך פיילוט במספר רחובות בעיר בהם המדרכה צרה, ולהוריד כלי רכב זה משטח המדרכה אל הכביש. הנוהגים בכלי רכב זה ביקשו שהעירייה תחזור בה מהחלטתה והם נענו בשלילה.
- **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.
- **שינוי מדיניות אכיפת חוקי החניה בצירים הראשיים** – בהיות המציאות ברחובות העיר דינאמית ומשתנה, החליטה הנהלת העירייה לרכז מאמצי אכיפת הצירים הראשיים. תחילה נרשמו אזהרות בלבד. רישום הדוחות הביא לפניות בנושא.
- **רכיבת אופניים / אופניים חשמליים / קורקינטים חשמליים בשטח המדרכה** – בקשות להתערבות העירייה מול גורמי הממשלה ליצירת חוק ומול משטרת ישראל לאכיפת החוק.
- **מצוקת חניה ופגיעה בעסקים כתוצאה מעבודות הרכבת הקלה** – עקב השינויים הרבים שנעשו בעיר בהסדרי התנועה, התחבורה הציבורית והחניה, אשר השפיעו על משך הנסיעה בתוך העיר, וכן הנגישות לעסקים, התקבלו פניות רבות בבקשה לבצע שינויים ולקבל עזרה.
- **חידקונית הדקל** – מחודש מרץ החלה "חידקונית הדקל האדומה" לנחות בארץ על עצי הדקל וגרמה להתייבשותם תוך חודשים אחדים ולסכנת קריסתם. כתוצאה מכך נעקרו עצים רבים בעיר. העירייה מבצעת טיפול מונע שוטף בדקלים מסוג "קנריים" במרחב הציבורי, בכפוף להנחיות משרד החקלאות, ותמשיך לעשות זאת על פי תכנית עבודה סדורה מדי שנה. באשר לעצי דקל הגדלים בחצרות פרטיות, מדריכה העירייה את התושב כיצד ניתן למגר את התופעה (הזרקה או ריסוס מותאם מספר פעמים בשנה), ואף מפנה לגורמים מקצועיים בהתאם לצורך.

■ ■ ■ 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	426
	אכיפה בשטח פרטי	382
	אכיפת חוקי חניה	411
	אכיפה כנגד בעלי כלבים	274
	סירוס/עיקור חתולים	516
תברואה	הדברה	436
	מחזור	277
	מכלי אשפה	1343
	מסתורי אשפה	453
	ניקיון רחוב	424
חופים	ניקיון והצלה	234
איכות הסביבה *	שיפור פני העיר	684
	שטחים מגוננים	269
	עצים עירוניים	

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
רישוי ופיקוח על הבנייה	בירור חוקיות הבנייה	468
	רישוי בנייה	230
רישוי עסקים	תלונות על עסקים	758

מינהל בינוי ותשתית

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
תנועה	הסדרי חניה	620
	הסדרי תנועה וסימונים	521
דרכים ומאור	תאורת רחוב	320
	עבודות תשתית	523
תיאום הביצוע ההנדסי		

מינהל הכספים

כמות	נושאים משניים מרכזיים	סה"כ	נושא ראשי	אגף/יחידה
666	בקשות הנחה למועדונית גן		אגרות חינוך	אגרות ודמי שירותים *
125	שכר לימוד מועדונית גן			
297	בתי ספר ייחודיים בקשות הנחה			
434	אגרות חינוך			
2557	בקשות לביטול דוחות			חניה
392	תו חניה			
887	בירור חוב, בקשות להנחה ושונות			ארנונה

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

מינהל החינוך, התרבות והספורט

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
378	בתי ספר	אגף החינוך והנהלה
437	גני ילדים	

יחידות עירייה נוספות ותאגידים עירוניים

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
1090	בקשות ביטול דוחות ברירת משפט	השירות המשפטי
354	תביעות נזק	ניהול סיכונים וביטוחים
210	ביוב	חברת מי אביבים בע"מ

■ ■ ■ מפנייה ותלונה לשיפור מערכת

פניות ותלונות הציבור מהוות תשתית ללמידה עבור יחידת השירות בנושא תהליכי השירות ורמת השירות הניתנים ביחידות. בתהליך הטיפול בפניות המתבצע ביחידה, מאותרים הנושאים ומוצגים 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.

- **רישוי ופיקוח על הבנייה** – מהפניות למדנו שעלינו למצוא פתרונות לזמינות. מתוך כך, גובשה באגף תפיסה של שירות מהבית עד הבית, ובוצעו מספר פעולות, בין היתר, משלוח טופס 4 עד לבית הלקוח ויצירת תהליך של פנייה מקוונת למחלקת פיקוח על הבנייה.
- **סיירת ירוקה** – לאור תלונות בנושא התנהגות הפקחים חודדו נהלי העבודה, ובמהלך שנת 2016 כלל הפקחים יעברו סדנאות למידה של מיומנויות שירות.
- **אגף התברואה** – בוצעו שתי פעילויות מרכזיות באגף:
בשנת 2015 - ליווי סגני מנהלי התחנות והכשרתם כמנהלי שירות בתחנה.
בשנת 2016 - הכנסת מערכת CRM (מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות) לשימוש בתחנות.
בנוסף, מתוכננת העמקה של תפיסת ומיומנויות השירות בקרב בעלי תפקידים נוספים באגף.
- **טיפות חלב** – בעקבות פניות רבות בנושא חוסר מענה בטלפון בתחנות, הוספו חמישה תקנים חדשים של מזכירות, כמו כן, החלה עבודה עם הנהלת המינהל והאגף לגיבוש תפיסת השירות בתחנות ובחירת אמצעים טכנולוגיים לשיפור הזמינות.
- **כתיבה שירותית** – מתוך הבנה, שחלק מהנסחים והמכתבים אינם ברורים לציבור החלה עבודה של תיקוף מחדש של הנסחים המשמשים למענה, וכן סדנאות לכתיבה שירותית לרפרנטים של פניות הציבור.
- **שיפור מיומנויות בקרב נציגי שירות במוקדים** – עקב פניות הוכשרו במהלך השנה מעל ל-300 נציגי שירות במיומנויות למתן שירות מתחום הפסיכולוגיה החיובית.
- **זימון תורים מראש למרכז השירות העירוני** – בעקבות תלונות על זמני המתנה ארוכים במרכז השירות, ניתנת האפשרות להזמין תור מראש, כאשר זמן המתנה הממוצע בזימון תור מראש הינו כדקה.



■ ■ ■ 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	
8.8	4207	2075	2132	תברואה
8	4863	3406	1457	פיקוח
16	234	82	152	חופים
19	597	253	344	רבעים ושכונות
4.7	1942	1308	634	שיפור פני העיר
13.2	170	164	6	איכות הסביבה
9	92	73	19	סיירת לביטחון עירוני (סל"ע)
	54			ביטחון ושירותי חירום
	159			הנהלת החטיבה
	147			מוקד שירות 106 פלוס
	12,465	7361	4744	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	
22.7	796	486	310	רישוי ופיקוח על הבנייה
9.2	307	285	22	רישוי עסקים
18.2	74	42	32	הנהלה
18.4	81	58	23	תכנון עיר
	1,258	871	387	סה"כ

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

מוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
8.5	6525	105	6421	אגרות ודמי שירותים
18.5	563	184	379	גביית ארנונה ואגרת מים
23.6	198	107	91	חיובי ארנונה
10.2	4608	2065	2543	חניה
	159			היטלים מבנייה ופיתוח
	12,053	2461	9434	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.

מוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
15.5	1362	849	513	דרכים ומאור
13.8	15	10	5	הנהלה
6.7	30	27	3	פרויקטים
64	91	80	11	תיעול
36.5	1070	479	591	תנועה
	676			תיאום הביצוע ההנדסי
	3,144	1445	1123	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.

מוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
8.2	837	3	834	היסעים
25	704	126	578	הנהלה
26.5	150	53	97	קהילה, נוער וספורט
20.8	77	27	50	תרבות ואמנויות
	1,768	209	1559	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.

תאגידי עירוניים – אחראים על מינוף מרבי של מקורות פנים וחוץ, ניהול כלכלי, גיוס מקורות כספיים לייזום פרויקטים בתאגידיים ולהשבת 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		
14.8	1603	364	1239	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
37.7	130	77	53	הנהלה	
6.7	184	78	106	מינהל השירותים החברתיים	
9.2	564	348	216	חברת מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
	266			פארק גני יהושע	
	325			אחוזת החוף	
	144			הרשות לפיתוח כלכלי	
	251			אחר	
	327				אחרים *
42.5	51	36	15	נכסי העירייה	עצמאים
15	82	56	26	המשלמה ליפו	עצמאים
	3,927	959	1655	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 תטופל 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 להתייבב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה.

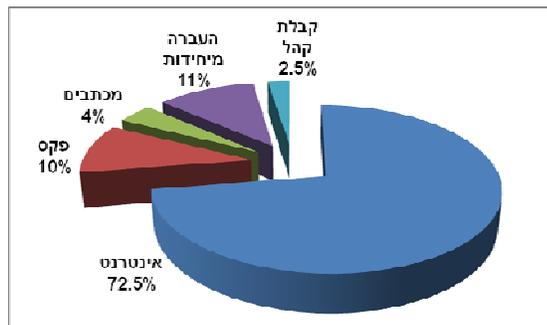
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

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 שנקטו לתיקון הליקוי.



■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

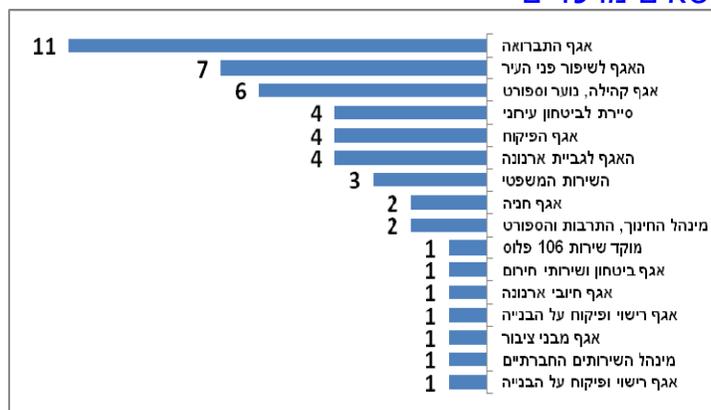
התקבלו 211 פניות שהוגדרו כתלונות



211 תלונות - התפלגות ב-% על פי ערוצי הקשר

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	91	43
לא מוצדקות	120	57
סה"כ	211	

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים



תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	22	24
עובדי עירייה	48	53
עובדי קבלן	16	17.5
גופים עירוניים וחברות	5	5.5
סה"כ	91	

48 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה התפלגות על פי יחידות הערה: 2 תלונות עסקו בעובדים של 2 יחידות שונות

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" המשקפת את 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 93 משימות לבירור 91 התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול 52 משימות	פיקוח עירוני	6	6.45
	תברואה	26	27.96
	שיפור פני העיר	11	11.83
	מוקד שירות 106 פלוס	3	3.23
	סיירת לביטחון עירוני	3	3.23
	איכות הסביבה	1	1.08
	ביטחון	2	2.15
מינהל הכספים 12 משימות	חניה	2	2.15
	חיובי ארנונה	2	2.15
	גביית ארנונה	8	8.60
מינהל החינוך, התרבות והספורט 14 משימות	חינוך	4	4.30
	קהילה, נוער וספורט	8	8.60
	תרבות ואמנויות	1	1.08
	היסעים	1	1.08
	רישוי ופיקוח על הבנייה	4	4.30
מינהל הנדסה 5 משימות	תכנון עיר	1	1.08
	מינהל השירותים החברתיים – 1 משימה	1	1.08
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 6 משימות	חברת מי אביבים	4	4.30
	תל אופן	2	2.15
השירות המשפטי 3 משימות		3	3.23
סה"כ:		93	

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

פנייה 2015-347 מה-1/1/14 – תלונה על נציג שירות ב"מי אביבים בע"מ"

"יש לי בירור מסוים באשר לזכאות במחיר המים... פניתי שוב למי אביבים לבירור העניין והיום בשעה 10:45 לערך התקשר אליי מי מנציגי מי אביבים והסביר את אשר הסביר. ביקשתיו להזדהות, מן הטעם שבכוונתי להתלונן בסוגיה עצמה בפני מבקר המדינה והממונה על תלונות הציבור, השיב, שמי... ואת שם משפחתו סירב לגלות. ...כפי שאני מניח, ניתן להגדירו כ"עובד ציבור" ובתור שכזה – למיטה הבנתי - חייב בהזדהות מלאה וסירובו לעשות כן איננו הולם את חובתו כנציג ציבור. אבקש לנקוט בצעדים המתחייבים מכך"

תלונה מוצדקת – מנכ"ל חברת "מי אביבים" ערך בירור ומסר כי נציגי השירות במוקד הטלפוני של החברה מודעים לכך שעליהם למסור את שמם המלא כאשר הלקוח מבקש זאת, והדבר הובהר להם מפורשות. הנהלת החברה רעננה את ההנחיות בנושא זה בפני נציגי השירות.

פנייה 2015-3562 מה-6/1/15 – תלונה על נתב השיחות של מינהל הנדסה

"קיימת תקלה רצינית בנתב השיחות הראשי במס' 03-5217080 הפועל בשירות עיריית תל אביב. בתחילה נדמה שהכול תקין ושומעים: "הנך 2 בתור הממתינים וזמן ההמתנה המשוער 4 דקות" אך כל שתי דקות מקבלים דיווח שזמן ההמתנה גדל. כלומר: בתחילה נשמע שזמן ההמתנה 5 דקות - אחרי 2 דקות נשמע שזמן ההמתנה עלה ל-7 דקות. אחרי זה ל-10 דקות אח"כ ל-12 דקות ואח"כ ל-15 דקות וכך הלאה. כשבעצם אתה עדיין מס' 2 בתור הממתינים. בגלל התקלה הזו - לעולם לא יענו לנו. נודה לתיקון במייד וכמובן, עדכונכם למייל שלי."

תלונה מוצדקת – בבדיקה עלה כי אכן הייתה תקלה במרבית שעות היום בנתב השיחות של מינהל הנדסה ב-6/1/15. יחידת השירות הנחתה את נציגי המוקד בטלפון כיצד לפעול בעת תקלה מסוג זה.

פנייה 2015-16034 מה-15/1/15 – תלונה על נתב השיחות במוקד טלפון ארנונה

"קיבלתי הודעה לתשלום ארנונה עירונית. בחרתי בתשלום אחד. בהודעה כתוב ניתן לשלם באמצעות הוראת קבע בבנק את התשלום השנתי מראש בטלפון 03-5218666 עד תאריך 26.01.2015. כאן התחילה דרך חתחתיים. הגעתי לבן אדם בשר ודם אחרי הטרטור הידוע. "אצלי אתה יכול לשלם אך ורק בכרטיס אשראי" אמר קול נשי נעים בצד השני של הקו. אבל לי יש הוראת קבע את למה שהעירייה תשלם עמלה לחברת כרטיסי אשראי? טוב, במקרה כזה אני אעביר אותך לבירורים. עוד בטרם הספקתי לענות וכבר שמעתי מוזיקה ואחריה קול מוקלט אומר לצלצל לבירורים בטלפון... אותו הטלפון שאליו צלצלתי. אופס! נכנסתי ללופ. למחרת איכשהו הגעתי לבירורים. לצערי, כנראה בגלל העומס ענו לי שיצלצלו אלי. רק שלא מצאו אותי בבית אבל השאירו הודעה במשיבון. "אדוני, צלצל לעירייה למספר, אוי לי ואוי לי, אותו המספר ששם לא מקבלים כסף אלא רק קרדיט קרד. התקשתי. היום שוב צלצלתי. הגעתי לבחורה, זאת שלא מקבלת כסף אלא קרדיט קרד. אה, אתה רוצה לשלם בהוראת קבע. אין בעיה. אני מעבירה אותך לבירורים. לא הספקתי להגיד שבסרט הזה כבר הייתי והמוזיקה שוב הנעימה לי את ההמתנה. קול מוכר של אותו התקליט אמר לי "אם רצונך לבירורים צלצל..." כן ניחשתם! אותו הטלפון שממנו התחלתי את דרכי הסיזיפית. אמרתי לכם כבר שאני עקשן."

טלפנתי שוב והגעתי לאותה בחורה. ביקשתי סבלנות וסיפרתי לה את הסיפור. מחלקת בירורים עובדת היום, יום ה', רק עד שעה 15.
טוב אז הבחורה שניסתה להעביר אותי אינה יודעת את זה? אני שואל.
כן, אמורה לדעת אני תיכף אבדוק...
אני מתבייש להודות שכאן נשברתי, שהבלאדי עירייה תשלם את הבלאדי עמלה!
חייבי בכרטיס אשראי."

תלונה מוצדקת – נציגת מוקד הארנונה שוחחה עם הפונה בנושא. פעלנו לשפר את נתב השיחות בכדי להקל על הפונים למוקד הארנונה. תפיסת נתבים גובשה ותוטמע עם עליית המרכזייה החדשה.

פנייה 2015-9986 מה-19/1/15 – תלונה בעניין מכתב פרטי על גבי טופס רשמי הנושא סמל עיריית תל אביב יפו

"...רופאת משפחה בסניף קופת חולים פנתה אליי עם מכתב שנתקבל בפקס, מכתב פרטי עם לוגו של העירייה כאשר המוען הינו השירות המשפטי הפלילית בנייה...
נראה לי לא ראוי לבצע שימוש לרעה בטופס ציבורי ואבקש לבדוק הנושא, שכן, אם אכן זו פנייה של המערך המשפטי מעיריית תל אביב..."

**תלונה מוצדקת – ...עובדת בשירות המשפטי שלחה מכתב אישי מבלי שידעה כי בשימוש בפקס' הממוחשב העירוני קיים דף פתיח אוטומטי ובו מופיע סמל העירייה.
למרות ששליחת הפקס' נעשתה בתום לב הדבר אינו תקין, והובהר לעובדת.**

פנייה 2015-10672 מה-20/1/15 – תלונה על טיפול בהודעה שהתקבלה במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 14/01/15 פתחתי קריאה למוקד 106 באמצעות האפליקציה, בנושא עמוד חסימה עקור. להלן מספר פנייה 80009953. ציינתי באפליקציה במקום המיועד שאני לא מעוניין לקבל דיווח על סיום הטיפול במפגע.
בתאריך 18/01/15 קיבלתי שיחה ממספר חסוי בשעה 11:36, הדובר על הקו היה עובד עירייה שהגיע לתקן את העמוד העקור, אך כנראה העמוד כבר תוקן על ידי גורם אחר בעירייה.
אותו עובד שהתקשר אליי פנה בטון תוקפני: "אתה רואה את העמוד העקור בהנרייטה סולד 14?"
השבתי בשלילה ובהסבר שאינני מתגורר בשכונה זו אך שחלפתי לפני מספר ימים במקום היה קיים המפגע, אולי הוא תוקן על ידי גורם אחר בעירייה.
העובד הרים עליי את הקול וטען שסתם פתחתי קריאה.
על מנת להימנע מוויכוח חסר תועלת עם גורם עירוני זה- הודעתי על סיום השיחה וניתקתי את השיחה.
כל השיחה ארכה 52 שניות וחשבתי שבזה נגמר הסיפור!
אך לאחר מספר דקות בשעה 11:42 קיבלתי שיחה ממספר טלפון מזהה מספר 0544313020 שהמתקשר היה אותו עובד עירייה זועם וכועס שאיך שעניתי לשיחה התחילו שאגות "אני יודע איפה אתה גר אני הגיע אלייך!"
מיד טרקתי את שיחה זו שארכה רק 9 שניות.

לאחר כחצי שעה לערך בשעה 12:13 קיבלתי שוב טלפון מגורם עירוני שכל תפקידו לדווח לאזרחים על תיקון המפגעים בתחום אחריותו.
הוא צלצל בעקבות "השיחות" שעובדכם "הנאמן" קיים איתי, והבהרתי לאותו גורם שאני לא מוכן לקבל פניות של עובדי עירייה מרירים המרמים את קולם על תושבי העיר.
כמו שאמרת לגורם זה אני לא נאמן ניקיון אלא אזרח שחשוב לו חזית העיר שבה הוא דור שני למשפחה שהייתה שותפה מלאה בהקמת העיר ת"א.



אמרתי לו שאני מדווח על עשרות מפגעים בעיר ת"א בכל חודש ומעולם לא דיבר אליי בטלפון בשפה בוטה זו עובד עירייה, ובדרך כלל הגורם שמתקשר לדווח לי על ביצוע העבודות הוא עובד בשם עומרי, וכדאי שישאל אותו אם אי פעם צעקתי עליו כשהתקשר אליי גם כשסימנתי באפליקציה לא לחזור אליי. שיחה זו ארכה 4 דקות.

יש לזמן את העובד לבירור אצל מנהל האגף ולרשום הערה בתיקו האישי בגין התנהגותו. אינני מעוניין שהנ"ל יפסיד את מקום עבודתו ופרנסתו, אך על מקרה זה אי אפשר לעבור לסדר היום!

כמו כן בזמן כתיבת מכתב זה התקשר אליי ממספר חסוי... (אחראי תחום) ממוקד 106 על מנת לבדוק איתי מספר פניות על מפגעים שטופלו באיחור, סיפרתי לו על המקרה והוא יכול להעיד שדיברתי אתו בטון רגיל לא צעקתי ולא ניבלתי את פי. כשגדלתי בעבר הירקון חינכו אותי לדרך ארץ ותמיד לכבד רק את מי שמכבד אותך!"

תלונה מוצדקת – בהתאם לנהלי העבודה, כאשר העובדים יוצאים לשטח בעקבות הודעות מוקד, והם אינם מוצאים את המפגע, עליהם ליצור קשר עם הלקוח ולברר את מהות פנייתו, אלא אם כן מצוינת הערה שלא לחזור אל הלקוח. במקרה זה, בקשתך הלקוח שלא לקבל דיווח על סיום הטיפול לא הועברה בטעות לאגף לשיפור פני העיר, והתנצלנו בפני הלקוח.
לאור המקרה הופקו לקחים בעניין החשיבות שבהעברת מידע מדויק ממוקד שירות 106 פלוס וכן הובהרה החשיבות במתן שירות אדיב ואיכותי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2015-14874 מה-27/1/15 – תלונה על מרכז שירות "מי אביבים"

"בתאריך 11.1.15 הגעתי למח' מים (מי-אביבים) ע"מ לסגור חובי. בחולם ישבו 3 פקידים... יש לציין שהייתי הממתינה היחידה באולם, אצל שלושתי ישבו אזרחים. שאלתי את כ' האם הפגישה תתארך והוא ענה לי כי מיד יקבל אותך. אצל ד' ישבה גב' אשר שלפה פנקסי שיקים משנים עברו ועברה עם ד' על כל תשלומיה בשנים האחרונות.

לא הסרתי עיני מהמסך שקורא מספרים וחיכיתי כ-45 דקות שאחד הפקידים יתפנה. לאחר ש-כ' התפנה ציינתי בפניו כי עלי לקחת ילד מהגן והוא הודיע לי כי הוא מיד יתפנה. ולפתע ... הודיע לי כי קראו לי לפני כ-10 דקות לאולם השני.

כפי שצינתי לא הורדתי עיני מן המסמך. כל עוד אני עומדת מולו, הוא הסיר את העניבה, קם מהכסא והתחיל לצעוד לכיוון הדלת בלי להתייחס אלי, שאלתי מה קורה והוא "אני הולך להפסקה". שאלתי את ד' האם יוכל לקבל אותי "לא גם אני הולך להפסקה" – תגשי לבחורה ממול שהתפנתה. ניגשתי ל-א' שצחקקה בטלפון ועשתה לי עם היד שהיא לא מקבלת אותי. כאשר לרגע הבינה את מצבי הציצה במחשב והודיע לי כי "אין לי מס' אבל בכל זאת את יכולה לגשת לאולם השני לדלפק 3"

באולם השני התקבלתי אצל פקידה ... בחורה מקצועית-עדינה-חביבה-סימפטית (ההיפך הגמור משלושת הפקידים). תוך 10 דקות סיימה את הטיפול בי ולא האמנתי שזה קורה לי. ... הנני מבקשת שיינקטו צעדים משמעותיים נגד כ'."

תלונה מוצדקת - בהתאם להנחיות ולנהלי העבודה, כאשר נציג אינו יכול לקבל לקוח מסיבה כלשהי, עליו לפנות למנהל משמרת למציאת פתרון, דבר אשר לצערנו לא נעשה במקרה זה.
במהלך הבירור נמצא כי הנציג פעל בניגוד להנחיה כאמור, ואכן יצא להפסקה מבלי ליידע את מנהל המשמרת. לאור האמור, הובהרה לנציג חומרת המקרה, ובהתאם לכך רועננו ההנחיות לכל נציגי השירות. לעניין משך ההמתנה במרכז נמצא שלאחר 2 דקות הופיע מספרה של הפונה בצג אולם היא כנראה לא הבחינה בכך.



פנייה 2015-19269 מה-4/2/2015 – תלונה על עובד קבלן בעבור אגף התברואה

"איש התחזוקה של הבנין הודיע לצוות הועד כי שוב הוא רואה את רכב הטיאוס ממלא במים שלנו בשעה 9:53 היה איתו גם מפקח על אופנוע . אבקש לבדוק את הנושא (הנושא חמור מבחינתנו ביחוד שהוא חוזר על עצמו)."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה התבקש לערוך בירור בנושא עם מנהל החברה הקבלנית, במהלכו נמצא כי התלונה מוצדקת.

לאור הממצאים הוחלט על החזר תשלום בגין צריכת מים עבור חודש פברואר 2015 בסך 1787 ₪, אשר הופקד לחשבון ועד הבית. כמו כן, המפקח והנהג הונחו באופן חד משמעי לבל ימלאו מים במקום.

פנייה 2015-19590 מה-4/2/2015 – תלונה על עובדת אגף החניה

"אני ... מפרנסת את ההורים שלי שהוא נכה ועיוור וחולה דימציה... קיבלתי דוח ... באתי למרכז שירות של הביטול דוחות והגברת ... הפקידה שלכם מתנהגת אליי בחוסר נימוס, ואומרת לי למה אתה לא מסתובב עם אוטו שמתאים לנכים, אני לא יכול לעשות את האוטו תו חניה מכוון שזה מונית, והמונית לא על השם שלי, ואני שואל את עצמי מי היא בכלל שתחליט על איזה אוטו אבא שלי צריך לנסוע. אתם דואגים שלא יעליבו את העובדים שלכם אבל היא העליבה אותי, ופגעה בי אישית..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החניה ערך בירור עם נציגת השירות במסגרתו שלא הייתה לה כל כוונה להעליב או לפגוע ברגשות הפונה, וביקשה להעביר את התנצלותה הכנה באם דבריה התפרשו שלא כהלכה.

פנייה 2015-23257 מה-10/2/2015 – תלונה על עובדת השירות המשפטי

"הבוקר, 10/2/2015 בשעה 9:10 התקשרתי לעו"ד ... בעקבות דיון בבית המשפט העירוני בהתקיים אתמול. היא מסרה לי את מספרה על פי בקשת השופט. ביקשתי לדעת מה מספר הפקס שלה כדי שאוכל לשלוח לה מסמכים, וכן ניסיתי להגיד לה מה המסמכים שאני מבקש שיובאו מטעם העירייה לדיון הבא בבית המשפט. עו"ד ... קטעה שוב ושוב את דברי, לא נתנה לי לסיים משפט, ובסופו של דבר כשניסיתי להתקשר להגיד לה מה מבוקשי - היא ניתקה את הטלפון. התקשרתי שוב, ולפני שהספקתי להוציא מילה, אפילו לא הזדהיתי, ... אמרה משפט מהיר ושוב ניתקה הטלפון. לאחר כ 10 דקות, הצלחתי שוב להשיג טלפוני, אבל, לאחר שמסרה לי את מספר הפקס, שוב לא איפשרה לי להגיד מילה וניתקה בפניי בפעם השלישית את הטלפון. ... כפקידה בעירייה, אני מצפה שהיא תדע לנהל שיחה בצורה פחות מעליבה, אלימה וגסה עם תושב העיר, גם כשיש אי הסכמה."

תלונה מוצדקת – מנהלת היחידה הדגישה בפני העובדת כי עליה להקפיד להיות יותר וסבלנית וקשובה.

נציין כי ככל, על פי קביעת המחוקק בקשות לביטול דוח יוגשו בכתב בלבד. עם זאת, בהתאם להנחיית בית המשפט ניתן לפונה מספר הטלפון של היחידה להמשיך התקשרות טלפונית.



פנייה 2015-25145 מה-11/2/2015 – תלונה על עובד האגף לחיובי ארנונה

"בתאריך 8/2/15 בוצעה ביקורת ארנונה מטעם העירייה בבניין ברחוב ... באיזור השעה 12:00 הגיע נציג מטעמכם (את זה אני יודע רק מברור לאחר מעשה) ללא תיאום עם בעל הנכס או כל אדם מטעמו, פתח את הדלת ונכנס ללא כל רשות, עלה לגג הבניין והתחיל למדוד ולצלם כל דבר על ידי מכשיר מיוחד ומצלמה דיגיטלית.

כשניגשתי לאותו אדם ושאלתי אותו מה שמו ומה הוא מחפש כאן והאם הוא תיאם עם מישהו מהאחראים, האיש ברוב חוצפתו לא רצה לענות לשום שאלה ורק ענה: "זה בסדר" ו"הכל טוב אל תדאג"

כשהמשכתי ושאלתי שוב מטעם מי הוא בא והאם יש לו תעודה כלשהי המשיך בסירובו לענות ורק כאשר ניחשתי כי הוא קשור לעירייה (על הדף שהוא שירטט את רישומו היה סמל של עיריית תל אביב) ענה לי בצורה רפה: "כן" אבל עדיין לא הסכים להגיד לשם מה הוא בא והאם באמת יש לו אישור לכך.. חוצפה שכזו! לדעתי זו גם עבירה על החוק להיכנס לשטח פרטי ללא רשות ובטח בלי להזדהות-הדבר שאני מצטער עליו עכשיו הוא שלא הזמנתי משטרה באותו רגע!
חשוב לי לציין שאין לי בעיה עם ביקורות ארנונה וגם לא עם ביקורות פתע, אבל בשום אופן אין למבקר היתר כלשהו להיכנס ללא רשות ועוד בלי להזדהות, אפילו שוטר מחוייב להזדהות כשוטר ולהראות תג שוטר אז בטח עובד עירייה מהארנונה!!!
חבל מאוד שככה מתנהגים הנציגים של עיריית תל אביב, זה נראה רע!"

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לחיובי ארנונה ערך בירור ומסר כי רענן את ההנחיות בדבר הצורך לתת מענה מפורט ואדיב גם כאשר העובד אינו רשאי למסור פרטים. נבהיר כי הביקורת נערכה בעקבות בקשתה של עורכת-דין המייצגת את בעלי הנכס.

פנייה 2015-26301 מה-14/2/2015 – תלונה על גרר עירוני עובר עבירת תנועה, ואכיפה בכביש הגישה לחוף תל ברוך

"היום בסביבות השעה 12:30 בצהרים דאגו פקחים חרוצים לגרור מכוניות שחונות בכביש הגישה לחוף תל ברוך. אלא שמכונית הגרירה בלי להתבלבל, שעה שיושב בה פקח מטעם העירייה, סיימה את העמסת הרכב הנגרר והסתובבה במקום תוך שהיא חוצה קו הפרדה לבן רצוף. ללא ספק עבירת חנייה חמורה. בין לבין תהיתי האם מופעל שיקול דעת שעה שמבזבזים זמן של רכב גרירה לפנות רכב ממקום בו לא היתה כמעט תנועת רכבים בשבת חורפית שכזו, במקום שיפנה רכבים ממקומות בהם נגרמת הפרעה. אני משער שהם מעדיפים לגרור משם כי זה קרוב לחניון הגרירה וכך הרווח שלהם גדול יותר. לסיכום, חבל שביום שבת עוסקים באכיפה חסרת תועלת וחמור מכך מבצעים לצורך כך עבירת תנועה חמורה אודה להתייחסותכם לאמור.

תלונה מוצדקת – אגף הפיקוח אוקף את חוקי החניה ברחוב בכל ימות השבוע לאורך כל שעות היום. כביש הגישה לחוף תל ברוך מהווה עורק תנועה עיקרי של כניסה ויציאה מרחבת החוף, הוא מוביל לחוף הים תל- ברוך, אבני השפה בו צבועות באדום לבן, מוצבים תמרורים האוסרים חנייה לאורכו, וחניית כלי רכב בצדי הכביש אסורה מאחר שהיא עלולה להוות עיכוב למילוט במקרה הצורך. הנהלת אגף הפיקוח הזהירה את החברה הנותנת שירותי גרירה לבל יישנו מקרים כאלה בעתיד, אחרת יישקל המשך שימוש בשירותיו של הנהג, והפקח הונחה לדווח על כל ביצוע עבירה של נהג הגרר.

פנייה 2015-30096 מה-18/2/2015 – תלונה על פקח "הסירת הירוקה"

" יש לי כלבה מקסימה שנמצאה משוטטת לידי...ביום 24.12.15 באיזור נווה צדק תל אביב השעה 18:00 לערך...הבנתי והסכמתי לדו"ח שביקשתי לקבל אותו בכתב טען הפקח ... שישלח לי בדואר...לאחר כחודש וימיים ביום ה-26.1.15 הגיע הפקח ... לביתי, הזדהיתי מיד הראתי לו ת.ז , הוא ציין שיש לי דו"ח שאני צריכה לפני שיצבור רביות וכ"ו... לשלם הסכמתי וביקשתי ממנו את הדו"ח. הוא טען ששוב שהדו"ח ישלח לי בדאר כנשאל לשמו הוא טען שזה מצוין בדו"ח ויצא מביתי. העיניין



החשיד אותי והתקשרתי למוקד 106 לשאול אם פקח יכול בוא לביתי ומה המטרה שלו. גם במוקד זה היה חשוד נתנו לי טלפון שאין בו מענה של ... האחראי ולא היה מענה העניין הטריד אותי מאוד. יש לציין שאני חיה בגפי. ניגשתי למחלקה המשפטית לברר לגבי הדוחות מסתבר ישי לי כפל דוחות באותו היום

במקביל הוגשה נגדו תלונה במשטרה...אפשרי שהוא משדל או מטריד בנות נוספות או שמישהו שלא אוהב אותי שלח אותו ושוב מה המטרה מודע חודש ויומיים לאחר מתן הדו"ח שהסכמתי לו מופיע בביתי?

היום 18.2.15 לפני כשעתיים שוב מגיע אותו פקח והפעם עם הדוחות בידו עם מדים אפורים...בטענה שיש לו דוח רשום לתת לי...אם אני טועה אלפי סליחות הפקח הוא דוור? מגיע לכתובתי העדכנית דואר רשום בתיבת הדואר ולא עם שליח פקח מיישהו מוכן בבקשה לעזור לי אני חוששת שאני לא מבינה מה המניע להגעתו ובאיזו זכות הוא נכנס לפרטיותי ביתי שאני משכירה לשם הגנתי וזכותי הטיבעית אני בדרך למשטרה שלא הספיקה להגיע והפקח ברח ובמקביל שלומי ממוקד 106 יעשה בירור מול ... מהסיירת הירוקה ו... אחראי על שפ"ע..."

תלונה מוצדקת – לאחר דיון בעניין והסקת מסקנות החליט מנהל האגף לשיפור פני העיר, כי פקחי הסיירת הירוקה לא ימסרו דוחות בביתם של בעלי כלבים, והפקחים הונחו בהתאם. הברור בתלונה על התנהגות הפקח הועבר לבחינת סמנכ"ל משאבי אנוש.

פנייה 2015-43018 מה-8/3/15 – תלונה על עובד קבלן בשירות המחלקה למרכזים קהילתיים

"...החלטתם לקיים פסטיבל פורים במתחם ליד ביתי והכל טוב ויפה אך נציגים סגרו את המתחם ובבוקר כשביקשתי לעבור עם כלבתי הקטנה השומרים שעמדו בסמוך למגדל בזל 35 במילים האלה: "או שתלך על הכביש או שתעוף מפה עם הכלבה שלך". צר לי מאוד אך עם כל הכבוד לאירועי פורים, אין זה מקובל עליי שנציג או עובד עירייה יפנה אליי בצורה כזו. מעבר לכך לא פורסם בשום מקום שאין מעבר לחיות דרך מתחמי העירייה ועל כל הנ"ל אשמח לשמוע תגובת העירייה."

תלונה מוצדקת – כדי לעמוד בדרישות האבטחה והביטחון נתחם אזור הפעילות, והכניסה למתחם הייתה מאובטחת באמצעות אנשי אבטחה שנשכרו מחברה פרטית. המאבטחים הונחו למנוע הכנסת נשק ובעלי חיים למתחם הפעילות. המאבטח אמנם פעל בהתאם להנחיות האוסרות הכנסת בעלי חיים, אולם בדרך שאינה תואמת את מדיניות השירות הנהוגה בעירייה. באירועים אחרים יחודדו הנהלים על מנת שמקרה כזה לא יישנה.

פנייה 2015-45048 מה-10/3/2015 – תלונה על שירות במינהלת מדרחוב נחלת בנימין

"ברצוני להגיש תלונה כלפי האגף לשיפור פני העיר, סניף מנהלת מדרחוב נחלת בנימין. באתר האינטרנט שלכם אין מספר טלפון, רשום שיש להגיע לכתובת מוליבר 38 בין השעות 10-17. הגעתי בעשר ועשרים ולא היו. חזרתי לאחר שעה ופגשתי את הפקיד יוצא מהמשרד והוא אמר לי לחכות לו עשר דקות ויחזור. חיכיתי כבר שעה והוא עוד לא חזר, ובינתיים מחכים עוד אנשים. שומר שנכנס לקחת משהו ענה לשאלתי שהוא לא יודע איפה הפקיד אבל ש"ככה הם פה". אני כותבת כדי להעיר לתשומת ליבכם - האחראים בעירייה, כי אני מאמינה שהעירייה שלי לא תומכת בהתנהגות מזלזלת כלפי התושבים. וזה מאוד מזלזל לפנות לפקיד שאמור להיות עובד ציבור ולקבל זלזול כתגובה. בעת השליחה אני עדיין מחכה לו לחזור..."

תלונה מוצדקת – בבדיקה שערכנו עם מנהלת מדרחוב נחלת בנימין, נמצא כי בתאריך 10/3/15 השליכו עובדי אתר בנייה ברחוב פלטת עץ גדולה שנפלה על אחד הדוכנים. בשל האירוע נאלצו עובדי מינהלת המדרחוב לחכות למשטרה ולצוותי הפיקוח על הבנייה ולהרגיע את השטח, ולכן חזרו למשרד רק בשעות הצהריים.

מנהלת המדרחוב ביקשה להוסיף לאתר העירייה את מספר הטלפון והפקס של מינהלת המדרחוב, ואת המידע כי ניתן להגיע למשרד בימים א' - ו' בין השעות 10:00 – 17:00.



פנייה 2015-48575 מה-15/3/2015 – תלונה על שירות ברשות לאיכות הסביבה

"לפני כמה שבועות (יותר מחודש) פניתי למוקד 106 בפניה מספר - 4053354 הנוגעת לרעש וריח הנובע מארובת שווארמיה הפונה לחלון ביתי ברחוב ... ברצוני לציין כי שכשהתקשרתי למוקד ניסו להפנות אותי לאנשים בדרג הביצועי ברשות לאיכות הסביבה של העירייה, וכשניסיתי להשיגם העליתי חרס בידי. נותרתי עם התקווה שהעירייה תעזור לי בפתרון הביעה שבפניי. במהלך כל התקופה אני סובל מרעש בלתי נסבל, ומחוסר אפשרות לפתוח חלון במהלך היום כתוצאה מהרעש והריח שמפיקה אותה ארובה. במוקד הבטיחו לי שיטפלו בענין ויעדכנו אותי כשיצטרך. היום קבלתי מסרון שניסיתם להשיגי טלפונית - ללא הצלחה ולכן אתם סוגרים את הפניה! לא היה בידי לענות כשהתקשרתם. משום שחלק גדול מתושבי העיר הינם אנשים עובדים/לומדים שאין ביכולתם להיות זמינים כל הזמן, מצופה ממכם רמת ההתחשבות והנכונות לפתור את הבעיות שאנשים מציפים, אני מעלה בפניכם את השאלות הבאות: למה לא להשאיר הודעה קולית? מדוע אין אופציה של מספר שיהיה ניתן לחזור אליו? למה לא לעבוד בצורה מקוננת באמצעות דוא"ל? לפני זמן לא רב כשהצטרקתם למדוד את הדירה בשביל חישובי ארנונה, ידעתם למצוא אותי ואת שותפיי למרות שלא ענינו לשיחותכם (כמובן שלא בכוונה). כעת משנסגרה הפניה, אתם דורשים שאפתח אחת חדשה, דבר המעכב בעוד חודש לפחות (לפי ציר הזמן המסתמן מהמקרה הקודם) את התקדמות הטיפול בענין. אשמח אם תוכלו ליצור עימי קשר ולחדש את הפניה מהמקום שנסגרה, ושתועילו לעבוד עימי בשיתוף פעולה למען פתרון הבעיה במהרה."

תלונה מוצדקת – מנהל הרשות לאיכות הסביבה החליט על שינוי נהלים ברשות. לפיכך מעתה, כאשר תתקבל הודעה ממוקד שירות 106 פלוס על מטרד רעש ו/או ריח מעסק, ויש צורך לערוך ביקורת בדירת הפונה, תנסה הרשות ליצור קשר טלפוני עמו. אם לא ניתן יהיה ליצור קשר, ישלח נציג הרשות מסרון לפונה בבקשה ליצור קשר עמו על מנת לתאם ביקורת ולטפל בפנייה.

פנייה 2015-49302 מה-16/3/2015 – תלונה על שירות באגף התברואה

"פניתי למוקד 106 מאחר וביום פינוי האשפה דילגו משום מה על הבית בו אני מתגורר ברחוב ... כמובן שלא נעשה דבר פניתי שוב למוקד ובעדינות נאמר לי שהם רק יכולים לפנות שוב לתברואה אני רק תושב קטן המשלם מיסים במועד, אני לא חייב לגור בזוהמה וליכלוך עכברים ושאר חרקים ההיתחחות של תחנת רמת אביב והזילזול בתושבים עוברת כל גבול. אני לא מהמיוחסים אבל כתושב מגיע לי לחיות ולקבל שירות ויחס מינימלי חוסר ההתיחסות שובר יותר מכל תתבישו על שאינכם ממלאים תפקידכם ומקבלים מכורת על אי עשייה."

תלונה מוצדקת – ביום הפנייה אכן לא פונתה האשפה ממכלי האשפה בבניין זה מאחר שמשאית האשפה הייתה מלאה. לפיכך, הפינוי מבניין המגורים בוצע ביום שלמרת.

פנייה 2015-50969 מה-18/3/2015 – תלונה על טעות ברישום דוח חניה

"...הפנייה היתה עקב טעות בפרטי הדוח נכתב בדו"ח תאריך 4.11.16 שזה תאריך שעדיין לא הגיע ולא נכון לכן ביקשתי לבטלו. צירפתי גם תעודת נכה שיש ברשותי. במקום לעזור לי ולבטלו עקב הטעות בפרטי הדו"ח ... הכפילו את הסכום..."

תלונה מוצדקת – בהודעת הקנס נפלה טעות בתאריך העבירה, כך שבמקום 4.11.2014 (מועד העבירה בפועל) נרשם 4.11.2016. עם זאת נרשמו נכונה יתר המועדים הנקובים בהודעת הקנס כמו המועד האחרון לתשלום הקנס/להישפט ומועד רישום הודעת הקנס.



פנייה 2015-51162 מה-18/3/2015 – תלונה על עובד אגף התברואה

"הבוקר בקירוב לשעה 07:10 עצרתי עם הרכב סמוך לככר המדינה בכדי לרכוש כוס קפה. עצרתי את הרכב באין מפריע ליד החנות ללא שום הפרעה לתחבורה או לרכב היוצא/נכנס מחניה פרטית. בנתיב המקביל עצרה משאית זבל וממנה ירד אחד העובדים שצרח באיום שיזיזו את הרכב במייד. יצאתי באותו הרגע על מנת להזיז את הרכב שלא הפריע לאף גורם והעובד המשיך לצרוח עליי. ביקשתי ממנו שירגע ושלא יאיים עליי אך הוא בטירוף שלו, התקרב אליי כשאני בתוך הרכב, צילם אותי והמשיך לצרוח שאני מפריעה לו. יצאתי מהרכב, צילמתי אותו ואת המשאית והתקשרתי למוקד 106. במוקד הפנו אותי להגיש תלונה בפניות הציבור ווידאתי שהשיחה מוקלטת. העובד הנוסף שהיה איתו נראה במבוכה גדולה וניסה לסייע לי למרות שלא היה צורך מאחר ולא חסמתי אף גורם. מעבר לאיום הפיזי והחוצפה של אותו עובד אני מתפלאת שכך עובד ציבור שאינו איש חוק כגון פקח, שוטר ואף לא מתנדב מורה לי להזיז את הרכב ועוד באופן אגרסיבי מילולית ופיזית. אודה על תשובתכם בנדון."

תלונה מוצדקת – ממנהל אגף התברואה ערך בירור עם העובדים, אשר עבדו באותו בוקר בפניו האשפה. בעקבות הבירור שוחח מנהל חבל צפון, עם הפונה ובשיחה הובהרו ולובנו הדברים. לאור המקרה רועננו ההנחיות לכלל העובדים בדבר החשיבות במתן יחס אדיב וסבלני ללקוחותינו.

פנייה 2015-53248 מה-24/3/2015 – תלונה על עובדי אגף התברואה ועובדי האגף לשיפור פני העיר

"כבר פניתי אליכם בעבר בנושא העובדה שמפני האשפה מפנים את פחי האשפה של הבנין מתי שמתחשק להם, יום כן, יום לא ויום למה לא, נראה לי שהם עושים מה שהם רוצים, למרות הפיקוח של המפקח מר אבי, ולכן פניתי לא תהיה בנושא זה, מדובר, ולא בפעם הראשונה, שהמנקים המנקים הן את הרחוב ובמיוחד את השדרה משליכים את כול העלים והזבל לפחי האשפה של הבנינים ברחוב ... ולא רק זאת, אלא שהם מוציאים את הפח ממסותור האשפה והולכים איתו בשדרה, על מנת "להקל" על האיסוף, העובדה שהם ממלאים את הפח כמעט על גדותיו, ממש לא מעניין אותם, למרות שהערתי להם על כך באופן אישי מספר פעמים.

לאור זאת יש לי 2 שאלות והצהרה.

1-מדוע העיריה אינה מספקת לפועלי הניקיון (במיוחד בשדרה) עגלה לאיסוף העלים והגזם? הוצבה פעם עמדה איסוף עלים אך היא נלקחה מהמקום.

2-מדוע מנקי השדרה אינם משתמשים בשקיות הניילון הכחולות שברשותם לאיסוף העלים, אלא משליכים את העלים בתפזורת לתוך פח האשפה הבייתי שלנו?

נראה לי שנושא הפיקוח ואכיפת הדברים על העובדים, לוקה בחסר, וזו בלשון המעטה."

תלונה מוצדקת – בעניין פינוי האשפה על ידי עובדי אגף התברואה נבדק ונמצא כי הדבר מתבצע באופן יומי וכי מפקח העבודה עורך ביקורות יזומות במקום על מנת לוודא כי פעולת הפינוי מתבצעת בהתאם לנדרש.

מאידך הפועל האמון על ניקיון השדרה הונחה מפורשות שלא להשליך עלים למכלי האשפה אלא להשתמש בשקיות אשר יועדו לכך.

פנייה 2015-55353 מה-29/3/2015 – תלונה על נציגת שירות מוקד ארנונה בטלפון

"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 – מנהלת המוקד שוחחה עם הנציגות הרלבנטיות והופקו לקחים לגבי כלל המוקד. לאחר מכן שוחחה עם הלקוח והתנצלה בפניו על השירות שקיבל וכי הופקו הלקחים.

פנייה 2015-60317 מה-4/4/2015 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"כבר מספר ימים שלא ניקו את הרחוב ... וכנראה שאת אף אחד זה לא מעניין בעיריית ת"א!! ביום חמישי בצהריים למראה הרחוב המזוהם ומלוכלך כמו חירייה הן המדרכות והן הכביש בזבזתי מזמני היקר כ-10 לפחות דק שבהן התקשרתי למוקד 106 המתנתי רבות ומסרתי פניה על הרחוב המזוהם שיש לבוא ולנקות לאלתר! אפילו נכנסה משאית הזבל לרחוב ושאלתי את אחד העובדים למה הרחוב כ"כ מלוכלך והוא אמר שהוא ימסור להם לבוא לנקות. עבר יום ובבוקר שישי ערב חג הפסח בסביבות השעה 9.10 באה מכונית ניקוי אשר נכנסה לרחוב עמדה בו ואח"כ יצאה ללא כל ניקוי הרחוב!! שוב הייתי צריכה לעצור את עיסוקים להמתין ל-106 ולבשר להם שהיום חג הפסח וברחוב שלנו מזוהם למרות שבכל יום צריכים לנקות מבלי שנתקשר. אמרו לי תוך 4 שעות יטפלו בנדון. לא דובים ולא יער!! ולמרות שהתקשרתי וביקשתי מהתברואה לא נעשה כלום בנדון. לאחר מס' שעות התקשרתי שוב רותחת מעצבים ואמרת שישלח אליי SMS שהפניה טופלה למרות שלא נעשה כלום בנדון!! דרשתי בשיחה זו שהרחוב ינוקה מייד וישו חוצפה מצדכם ואין אנו צריכים לסבול את כל הזוהמה ברחוב גם בשבת וחג. כמובן שכלום לא נעשה.

ולמרות שאפילו בשבת אוספים זבל מהאחים ברחוב ... המקביל לנו. רוצה לומר לך אדוני ראש העיר שזו פשוט חוצפה ענקית של מחלקת התברואה בעירייה שלך שלא בודקת את עובדיה ולא בודקת כי אכן הפניה בוצעה וסתם ממחרת לשלוח הודעות סיום פניה. ולמרות פניתיי הרבות ביומיים האחרונים כלום לא הזיז להם!! והם השאירו אותנו עם כל הזבל הנורא המכסה את כל המדרכות והכביש ובטח שאם זה היה מישהו מתוך העירייה בחיים לא היו נותנים לו להישאר בסביבה כזו ובכלל לא לנקות את רחוב כמה ימים שלמים!!"

תלונה מוצדקת – מנהל חבל מרכז שוחח עם הפונה ואישר כי אכן התקשו עובדי האגף לנקות את הרחוב באופן יסודי, זאת עקב הרוחות החזקות שהיו בתקופת חג הפסח, והתנצל על המידע השגוי שנשלח בהודעת ה-SMS. עוד מסר מנהל החבל כי הנחה את העובדים להקפיד ולנקות את הרחוב באופן יסודי.

פנייה 2015-60621 מה-12/4/2015 – תלונה על פקח הסיירת לביטחון עירוני (סל"ע)

"אני עובד בחברת דן והיום היתה לי התקלות לא נעימה עם אחד מהם אשר הפריע לי כעובד ציבור כאשר העליתי נוסעים בשיגין הבחור החל לצפור לי בלי הפסקה והפריע לקליטת הנוסעים ובמיוחד לאשה זקנה כבת 80 עם התקן הליחה אשמח לגולל את העניין באוזןך כי אינני רוצה להגיש תלונה על הפרעה לעובד ציבור תוך סיכון הנוסעים..."

תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת בדק את המקרה ומצא כי נהג הניידת צפר בניגוד להנחיות העירוניות. פרטי המקרה נלמדו, ומנהל הסיירת הנחה את כלל העובדים להתנהג בהתאם להנחיות העירוניות.



פנייה 2015-67412 מה-22/4/2015 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בתאריך 22.4.15 חדרי אשפה בבניין ברחוב ... - הבוקר 07:23 נצפה עובד עירייה זורק קרטונים וזבל על חדר רצפת חדר האשפה בבניין ... לא ברור מדוע עשה זאת. מבקשים לבדוק ולעדכן משוע עשה זאת, כמו כן על פי הידוע לנו זו לא פעם ראשונה יש תמונות, שילחו לי מייל ואשלח לכם אותם."

תלונה מוצדקת –מנהל תחנת התברואה ברמת אביב שוחח עם העובד, והנחה אותו שלא להניח קרטונים בביתני האשפה.

פנייה 2015-69521 מה-26/4/2015 – תלונה על קבלן המבצע עבודות תשתית

"למרות פניות רבות בנושא הפסקות המים בשכונה המצב לא משתנה. בחודשיים האחרונים אנו עוברים התעללות מצד הקבלנים והעירייה ולמרות הבטחות רבות לשיפור המצב כלום לא משתנה. ימים רבים כולל כל השבוע של פסח כולל ערב החג היינו בלי מים. בשבוע האחרון אין מים בברזים בשעות היום מאחר וקבלני הפינוי בינוי בשכונה מתחברים לצינור ומותירים אותנו ללא מים שעות רבות.

פנינו לעירייה ולאחר טיפול של מי אביבים הובטח לנו שהקבלן יקבל חיבור חלופי והדבר לא יקרה שנית. כרגיל הבטחות לחוד ומציאות לחוד. צריך לעשות סוף לתופעה הזו לקנוס את הקבלן ולפטר את מי שאחראי לביזיון המתמשך הזה. חיינו בשכונה הפכו לבלתי נסבלים."

תלונה מוצדקת – קבלן החברה מחויב לבצע בדיקות תקינות ובטיחות של מערכת הספרינקלרים (גלאי עשן) לכיבוי אש. בזמן הבדיקות, אכן לחץ המים נחלש באופן משמעותי לדיירי הסביבה. לאור הפנייה, הזמין נציג החברה את הקבלן לשיחה והסביר לו את ההשלכות של בדיקות אלה. עוד הנחה נציג החברה את הקבלן באופן חד-משמעי שלא לבצע בדיקות מסוג זה בשעות השיא של צריכת המים.

פנייה 2015-69641 מה-26/4/2015 – תלונה על פקחי "הסיירת הירוקה"

"אתמול בלילה בשעה 21:50, על ספסל ליד היציאה האחורית מגן העיר, ישבו שני פקחים, מפצחים גרעינים. לאחר שלב האיום בו בררו מולי את גזע הכלבה והרשיון שלה, שאלתי אותם מדוע הם לא הולכים לגינה? הרי בעוד עשר דקות שעת הסגירה וישנם בעלי כלבים שוודאי לא רגילים לחוק החדש או לא הבחינו בשלט. ניסיתי להבין מדוע לא יגיעו לגינה ב-9:59, יאחלו לכולם לילה טוב ויבקשו לפנות את הגינה.

נדהמתי מחוסר הבושה בה ציינו הפקחים בפניי כי הם ממתנים במכוון ל-22:20 טרם יתקדמו לגינה, מתוך רצון מפורש לחלק דו"חות. פרצה קוראת לגנב. "אנחנו לא גננת", "אם נגיע בעשר בדיוק יתלוננו שסגרנו על הדקה" "בשביל מה יש לכם קבוצות ווטסאפ". כאילו שמישהו היה מתלונן אם היו חוסכים לו דו"ח של 475 שקלים במחיר של עשר דקות פחות בגינה הפקחים משתכרים אותו שכן אם יגיעו בעשר בדיוק לנעול את הגינה, הם ממילא ישבו בסמוך אליה כבר רבע שעה לפני עשר. אין תירוץ לנוהל הפנימי הציני הזה. עיריית תל אביב מצאה קופה קטנה בגינת גן העיר ואנחנו ממלאים אותה... שיטת אכיפת החוק היא בעייתית. כי זה לא שהגינה נשאר פתוחה עד הבוקר, החליטו לנעול אותה, שולחים פקח עם מנעול, הוא מגיע לאזור רבע שעה לפני הזמן. אין שום הצדקה לכך שב-22:00 וחמש שניות הגינה לא נעולה וככה כולם מרוצים עד הבוקר.

אני אישית סילקתי לאחר המפגש אתמול ב-21:55 כ-7 בעלי כלבים מהגינה לפני שהגיעו הפקחים. זה יותר מ-3300 ש"ח של דוחות, בהנחה שלא היו מגיעים בעלי כלבים נוספים בעשרים הדקות שהגינה סגורה אך לא נעולה.

שלא לדבר על האיחורים הבלתי מתקבלים של שעה וחצי (!) בפתיחת הגינה בבוקר, שעת הלחץ. כאן גילתה העירייה יותר סלחנות כלפי העובד הרשולן מאשר כלפי בעל כלב שנמצא בגינה דקה מעבר למותר."



תלונה מוצדקת – ב-25.4.15 הגיעו שני פקחי הסיירת במסגרת תפקידם לאזור הפינה לשחרור כלבים בגינת גן העיר, על-מנת לסגור את שערי פינת הכלבים בגינה, ולאכופ במידת הצורך. כיוון שהגיעו לפני שעת סגירת השערים (דהיינו 22:00), המתינו על הספסל מול רחוב הדסה. הפקחים לא נכנסו למקום לפני הזמן שנקבע כדי לתת לבעלי הכלבים שהות עד ליציאתם מהגינה, ולא להיכנס מיד ולרשום דוחות. מנהל האגף לשיפור פני העיר הבהיר לפקחי הסיירת כי חל איסור לאכול או לפצח גרעינים במהלך משמרתם, והנחיה זו רועננה בכל התדריכים שנערכו לפקחים.

פנייה 2015-69662 מה-26/4/2015 – תלונה על נציגת "תל אופן"

"הייתי כרגע בעירייה לאיסוף מפתח לתל אופן. חידשתי את המנוי בטלפון, ראו שם גם שהיה לי מנוי משנת 2011 שכמובן לא שמרתי את המפתח מאז. כשהגעתי לעירייה כדי לאסוף את המפתח, חיכינו בתור כ-20 דקות לאחר שהבחורה בקבלה הכניסה אנשים לפנינו בתור בלי להגיד בכלל, הגענו וגילינו (לא כפי שאמרו לי בטלפון) שהמפתח הנוסף הוא בתוספת של 20 ש"ח. כאילו מישהו ציפה שלאחר כ-4 שנים אני אשמור את חתיכת הפלסטיק הזו. מעבר לזה שלא אמרו לי על כך מראש, והתלוננו, אני חייבת לציין לרעה את ההתנהגות המגעילה (!!)) של העובדת, שדיברה אלינו כאל מפגרים, לא ניסתה להזיז אצבע ע"מ לעזור או להסביר את המצב, ואפילו בסוף, לאחר שהיא אומרת "עוד משהו?" סימן לכך שאנחנו יכולים לקום וללכת, עוד מתעצבנת עליה "תשבו, זה שתעמדו לא יעזור לכם"..."

תלונה מוצדקת – הנציגה ננזפה בגין התנהלותה, ובנוסף מנהלת מוקד שירות לקוחות יצרה קשר עם הלקוחה התנצלה בפניה על האירוע וביטלה את החיוב עבור הצי"פ.

פנייה 2015-71299 מה-27/4/2015 – תלונה על שירות המחלקה לפיקוח על הבנייה

"אני גר ברחוב 6... מזה חצי שנה. הבניין ברחוב ... 8 עבר שיפוצים נרחבים בשנתיים האחרונות, כאשר העבודות הסתיימו לאחרונה (ניתן לראות באחת התמונות המצורפות שהבניין גמור ואף גרים בו כבר דיירים). למרות זאת, מזה 4 חודשים שהמדרכה מול הבניין במצב נוראי, החל מרצפה מלאה בשאריות בטון וחצץ ועד כדי מחסור במרצפות. *הכל ניתן לראות בתמונות המצורפות*... יתרה מזאת, במוקד העירוני אמרו ש"בינתיים ישימו מחסומים", אך גם זה לא קרה. במוקד העירוני אותי טלפונית למחלקת הפיקוח על הבנייה בתאריך 16 באפריל בשעה 14:50 לערך, ענה לי שם אדם מאוד לא מנומס בלשון המעטה... שלא נתן מענה וגם לא היה מוכן להזדהות ולתת לי את שמו. נוכח ההתנהגות החצופה ומזלזלת הזאת ומשלא קיבלתי מענה הגדלתי לעשות ופניתי למחלקת פיקוח על הבנייה ישירות גם בפקס וגם במייל בטופס שלהם (מצ"ב הקובץ) ב-19 באפריל 2015. עד היום, ה-27 באפריל 2015, עדיין לא קיבלתי מענה, לא בכתב, לא טלפונית ולא במייל. כמו כן, שום דבר לא טופל במדרכה המדוברת. אני מצפה מעיריית תל-אביב להתחיל להתייחס לתלונות התושבים שבזכותם העירייה בכלל קיימת, ולפתור את הבעיה הזו באופן מידי!"

תלונה מוצדקת – מנהל המחלקה בדקה את הטיפול בהודעות של הפונה למוקד שירות 106 פלוס. בביקורת שערכו מהנדסי המחלקה ב-20/4/15 מצאו את המדרכה שבורה, ודרשו ממנהל העבודה לתקנה, ובביקורת שערכו ב-28/4/15 נפגשו עם מנהל העבודה ודרשו ממנו פעם נוספת לתקן את המדרכה לאלתר.

בביקורת מעקב שערכו ב-5/5/15 מצאו שהמדרכה טרם תוקנה, ולכן הכינו צו הפסקת עבודה מנהלי. ב-13/5/15 הגיעו המהנדסים למסור את הצו, ומצאו כי המדרכה תוקנה.

יובהר כי בתנאים הקיימים במקום לא ניתן להציב מחסומים.



פנייה 2015-72575 מה-29/4/2015 – תלונה על אחות בתחנת טיפת חלב בשכונת נווה שרת

"... הגעתי עם בני בן ה-10 חודשים לתחנה בתאריך 27.4.15 כפי שנקבע לי. הגברת ... טענה כי טעיתי בתאריך והתור שלי למחרת, ביקשתי לחכות ובמידה ויהיה זמן יקבלו אותי כי יהיה לי קשה להגיע שוב עם תינוק וילד נוסף בבית. לתגובתה של ... לא ציפיתי, מטר של צעקות הוטח לעברי כמו 'תעופי מפה!' וכשביקשתי שלא תצעק עליי היא ענתה לי 'עוד לא שמעת אותי צועקת!' ושוב תעופי מפה ואני לא אקבל אותך ואת תשבי פה עד שהתחנה תסגר!!! כל זה מול בני ועוד אימהות וילדים שהיו שם!!! אבקש לטפל מיידית באחות הזו ולהעביר אותנו לאלתר לסניף אחר! אני לא אקח לשם את ילדיי שוב ועל אחריות העיריה אם יקרה להם משהו! את בני חיסנתי אצל האחות השנייה בתחנה, אווה, נחמדה וסבלנית ובטח לא מנבלת את הפה."

תלונה מוצדקת – האחות הוזמנה לשיחת הבהרה, במסגרתה ננזפה והובהרה לה חומרת התנהגותה. מנהלת מינהל שירותים חברתיים שוחחה עם הפונה והתנצלה על האירוע.

פנייה 2015-80162 מה-10/5/2015 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"אתמול בבוקר הלכתי לנקודת חלוקת הקרשים ברידינג. לא היו קרשים והבחור שהיה שם אמר לי שיגיעו קרשים עוד כשעה, ושבשעה שלוש הוא מתחיל לפנות. לאחר מכן בדקתי בפרסומים של העירייה באתר ובהודעות דיגיטל, וראיתי שהחלוקה אמורה להיות עד השעה שש. התקשרתי למוקד 106, סיפרתי לנציגה על שיחתי עם הבחור בשטח וביקשתי שתדאג להבהיר לו שעליו להשאיר את הקרשים עד השעה שש (שכן ידעתי שלא אספיק להגיע עד שלוש). בהתחלה הנציגה סירבה והתעקשה שכתוב אצלה שהחלוקה תהיה עד שש ולכן אין צורך להבהיר דבר. רק אחרי התעקשות נחרצת מצדי שאני יודעת שכתוב עד שש ושהבעיה היא שהבחור בשטח אמר שהוא יקפל את העצים בשלוש, היא בסופו של דבר אמרה (בחוסר רצון בולט) שהיא תדבר איתו. שמה אותי בהמתנה וכשחזרה אמרה שדיברה איתו ושהוא יהיה במקום עד שש, כפי שהעירייה התחייבה. הגעתי לנקודת החלוקה בשעה ארבע ועשרים. במקום כבר עמד טרקטור שעמד לפנות את העצים שנשארו. נהג הטרקטור הודיע לי שהוא עומד לפנות את העצים. אמרתי לו שלפי פרסומי העירייה וברור ב-106 הקרשים אמורים להיות שם עד השעה שש. הוא טען שבשעה ארבע הוא כבר יכול לפנות."

יחד איתי היו מספר הורים נוספים שהתמרמו על העניין. לולא היינו עומדים בפועל בשטח העצים (עם ילדים), נהג הטרקטור כנראה היה מתחיל לפנות. במקום זה הוא עמד לידינו, מדי פעם שולח רמזים כגון התנעת הטרקטור וקירובו לערימת העצים (מה שהפחיד את הילדים), ואמר לנו שוב ושוב שעליו לסיים כי הוא צריך לפנות את העצים."

בשניה שבה עזבתי את ערימת העצים, הטרקטוריסט החל לפנות, למרות שהשעה הייתה רק רבע לחמש, ושהיו שם הורים נוספים. ידוע לי על הורים נוספים שהתכוונו להגיע בסביבות חמש (אחרי יום העבודה), אבל זה כבר היה מאוחר מדי."

חשוב להדגיש שזאת הייתה ההתנהלות למרות שהתקשרתי מראש למוקד 106 והתרעתי על כך שהאנשים בשטח לא מתכוונים להישאר עד שש, ולמרות שהובטח לי (כאמור, לאחר לחץ רב מצדי ובחוסר רצון בולט), שהעניין טופל. לטיפולכם."

תלונה מוצדקת – לפי הפרסום שנערך באתר האינטרנט העירוני בתאריך 6/5/15 אכן חלוקת העצים הייתה אמורה להתבצע עד השעה שש בערב או עד גמר המלאי. כמו כן ניתנה הנחיה כי לאחר השעה 18:00 יש להשאיר את העצים שנותרו במקום. העובד ננזף והוסבר לו כיצד עליו להשיב לפונים אליו.



פנייה 2015-81845 מה-12/5/15 – תלונה על התנהלות מחלקת פיקוח על הבנייה

"בתאריך 29.3.15 הודעתי למוקד 106 ... על מפגע בנייה בניין ברחוב ... – אין יריעות לאטום מפני מפגעי אבק ולכלוך.
בתאריך 30.3.15 קבלתי הודעה: "שלום רב, הטיפול בפנייתך מס' ... הסתיים. סטאטוס הפנייה בסיום הטיפול: סגירה לאחר טיפול, הוגש דוח או דרישה לטיפול".
בתאריך 8.4.15 חזרתי מחו"ל ומצאתי כי דבר לא נעשה וכי המפגע קיים כשהיה.
בתאריך 9.4.15 קיבלתי הודעה כי נפתחה קריאה למחלקת פיקוח בנייה (פנייה שלא אני פתחתי אלא מוקד 106).
בתאריך 12.4.15 קיבלתי טלפון מהמפקחת ... שאמרה: "דברתי עם מנהל הפרויקט ואין לו היום פועלים באתר". הודעתי לה שיש פועלים באתר וכי אשלח את הצילום שלהם על הפיגומים.
בתאריך 12.4.15 שעה מאוחר יותר קיבלתי טלפון מהמפקחת ... שאמרה: "דברתי עם מנהל הפרויקט והוא אמר שמחר ה-13.4.15 יתקינו את היריעות באתר, ואני אוודא שכך נעשה".
היום 16.4.15 עדיין היריעות לא הוסדרו והמפקחת ... נעלמה"

תלונה מוצדקת – מפקחי מחלקת הפיקוח על הבנייה ערכו ביקורת בבניין ב-30/4/15 ומצאו שהפיגומים עטופים בבד יוטה. השתלשלות האירועים פורטו בפניה מנהלת האגף לרישוי ופיקוח על הבנייה כדי שתיבחן את הנושא ותפעל לכך שדברים אלא לא ישנו.

פנייה 2015-84506 מה-14/5/2015 – תלונה על שירות באגף הפיקוח

"אתמול בלילה - בין 13/05/15 ל- 14/05/15, פתחתי קריאה בסמוך לשעה 00:00 באמצעות ישומון דיגיתל בסלולארי - מס' קריאה: 80014203. הקריאה נפתחה ביחס לרכב אשר חסם לחלוטין את מעבר החצייה להולכי רגל באופן שמנע ממני לחצות בבטחה בדרכי הביתה.
הגעתי הביתה, כאשר בבית ישנים כולם, ואז בשעה 01:02 לפנות בוקר מתקשרים אליי מהעירייה לעדכן אותי הקריאה טופלה.
אני מאוד שמח שהקריאה טופלה ומאוד שמח שעודכנתי בנושא. אבל אני לא מבין מדוע היה צריך להתקשר אליי בשעה 01:02 לפנות בוקר כאשר אני ובני המשפחה ישנים וכאשר שיחת טלפון כזו באמצע הלילה מלחיצה ביותר. בעבר היו דואגים לעדכן אותי על סגירת הפנייה בשעות הבוקר הרגילות ולא באמצע הלילה. אנא, הנחו את נציגי העירייה להפעיל שיקול דעת בנושא שכן אין דינו של דיווח בגין שוד מתנהל לבין דיווח על רכב חוסם שבהחלט ניתן לעדכן את הפונה בבוקר שהפנייה טופלה."

תלונה מוצדקת – בעקבות הפנייה החליטה הנהלת אגף הפיקוח כי משוב לתושבים שפנו לאחר השעה 22:00 יבוצע רק במקרה שזמן ההגעה של הפקח למקום לא יעלה על 20 דקות מרגע קבלת הקריאה.

פנייה 2015-86299 מה-18/5/15 – תלונה על נהג רכב פינוי אשפה

"בחודשים האחרונים אחת לכמה ימים, חוסם רכב של העירייה את שביל האופניים ברחוב ... בעבר פניתי למוקד העירוני ואף שוחחתי עם מנהל אגף תברואה שהבטיח לי שמקרים כאלו לא יחזרו. למרות זאת כלום לא השתנה והרכבים של העירייה ממשיכים לחסום את הנתיב לאופניים (מצורף צלום מהיום). חבל שדווקא עובדי עירייה שמנופפת בדגל שבילי אופניים פועלים בצורה כזו...."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הבהיר הן לנהגי משאיות האשפה והן לנוהגים ברכבים האחרים של האגף שלא לעצור את רכביהם על שבילי האופניים. עוד הבהיר לעובדים כי נהג שימצא חונה בשביל האופניים יובא לביור, ובהתאם לממצאי הביור ינקטו נגדו צעדים משמעותיים. מנהל התחנה האזורית, שוחח עם הפונה והתנצל בפניו.



פנייה 2015-88374 מה-20/5/2015 - תלונה על מענה במוקד ארנונה בטלפון

"מתקשרים בחמש דקות לשש, כשהמוקד שלכם נסגר ב-18:00. התקליט אומר שאני ראשון בסדר הממתנים זמן ההמתנה הוא דקה. אחרי רבע שעה של מוזיקה בלתי נסבלת, בשעה 18:15, התקליט אומר שהמוקד סגור ומנתק אותי. אז למה המתנת עשרים דקות סתם? ... תתביישו לכם, שלא לדבר על כך שברוב שעות היום אין מענה במוקד השירות, אלא רק השארת הודעות במוקד של שירות הודעות. אם גם ככה משלמים למוקד של השירות הודעות שייקחו הודעות עבורכם, למה לא לשלם אותה משכורת לנציגות שירות שיענו אצלכם לטלפון במקום להעביר אותנו למוקד שירות.."

תלונה מוצדקת – ביום הפנייה הייתה בעיה הן במערכת השארת הודעות והן בנתב השיחות. עם היוודע העניין הועבר הנושא לטיפול אגף המחשוב האמון על הנושא. מנהלת המוקד שוחחה עם בנה של הפונה, והתנצלה על התקלה ועל עוגמת הנפש שנגרמה.

פנייה 2015-90852 מה-26/5/2015 – תלונה על שומר בבנין מינהל הנדסה

"אנו, תושבי הרחוב, חווים בעיות חניה רבות החל משלב בו התחילו שיפוצים במתחם של מנהל הנדסה. לאחר בירור הנושא נאמר לנו כי עד סוף יולי 2015 יוצבו בחניה פיגומים לצורך ביצוע שיפוץ המעטפת החיצונית של הבניין, וכי לא תהיה אפשרות בשום אופן להחנות רכבים בחנייה הדרומית של הבניין. למרות ועל אף הבעיות שזה גורם לנו, אנו ממשיכים לסבול ממצוקת חנייה נוראית בידיעה שזוהי ההחלטה שהתקבלה ואנו מכבדים אותה.

אם זאת אני רוצה לציין שביום ה' האחרון, ה-21.5.15, בשעה 18:45 ראיתי כי למרבה הפלא השומר שהיה בתפקיד באותו הזמן אפשר לחנות בחנייה לרכב שאינו שייך לעובד העירייה אלא לבחורה צעירה תושבת הרחוב. כששאלנו את השומר לפשר הדבר הוא ענה שהוא נתן לה להחנות שם באופן חד פעמי ולשאלה מדוע גם כשאנחנו תקועים בשעות הערב וזקוקים נואשות למקום חנייה הוא ענה "כי אתם אחרי פעם אחת תבקשו ממני כל פעם להחנות וזהו מקרה חד פעמי". לאור התנהגותו של השומר, שמייצג את העירייה ונהליה לגבי החניה במנהל הנדסה, ברור שאכן ניתן לתושבי הרחוב לחזור ולהחנות שם.

בנוסף, המקרה החד פעמי כפי שהוא טוען בהחלט לא נראה חד פעמי מאחר והרכב של אותה בחורה צעירה, תושבת הרחוב, נעצר ליד שער החנייה והשער ישר נפתח, כלומר השומר כבר הכיר את הרכב מפעמים קודמות.

נשמח לבדיקתכם את הנושא שכן אם החנייה אפשרית במקרים מסויימים, יש לאפשר לכל תושבי השכונה להחנות שם ולא רק לתושבים שנבחרו על דעת השומר ללא כל סיבה אמיתית ובטח שלא לדבר אלינו בזלזול וברשעות כפי שעשה אותו שומר. (ששמח לחזור ולעזור גברת צעירה אך לזוג עם תינוק לא ראה לנכון לעזור)

ממתנים לאישור לחזור ולהחנות בחנייה הדרומית של מנהל הנדסה ואם לא ניתן הדבר באופן רישמי, דורשים לקבל הסבר לאפליה המעליבה בין תושבי השכונה ולטיפול בנושא."

תלונה מוצדקת – אחראי האבטחה במינהל הנדסה חזר והדגיש את הנהלים בפני השומרים. לענין החניה בחניון הדרומי של מינהל הנדסה, הנהלת העירייה דנה בנושא שוב, והחליטה כי ניתן לפתוח את החניון לחניית תושבים מבחינה בטיחותית.

פנייה 2015-92383 מה-28/5/2015 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"התקשרו מעיריית תל אביב ב-23:37 בלילה! והפריעו לי לישון! מבקש לציין שהתקשרו אלי ב-23:37 בלילה מוקדן בשם ... לא ברור מדוע צריכים להעיר אותי מהשינה בלילה בשעה כזו זה לא מנוחת צהריים זה לילה!. ולהתקשר בקשר לפני שפתחתי באותו יום לפני 3 שעות .. לא סובל דיחוי להתקשר בשעות העבודה 8 בבוקר עד 5 אחה"צ. סביר להניח שאני לא יחידי שאדון ... עושה זאת שלא יפריע לתושבי העיר תל אביב לישון."



תלונה מוצדקת – על פי נהלי העירייה, לאחר השעה 22:00 בלילה, לא יוצרים פקחי העירייה קשר עם התושבים שהודיעו על מפגע למוקד 106 פלוס. ב-26/05/2015 ב-22:33 התקבלה הודעה לפיה מסעדת ... פלשה לשטח המעבר הציבורי עם ציוד, וב-23:30 הגיע הפקח למקום. הפקח מסר בבירור שנערך עמו כי הוא מכיר את הנהלים העירוניים לגבי התקשרות לאחר 22:00, אך לדבריו התקשר מתוך כוונה טובה, מאחר שלא מצא את המקום, ורצה לטפל בתלונה.

פנייה 2015-94843 מה-31/5/2015 – תלונה על עובדת באגף תכנון בניין עיר

"היום, 31.05.2015 בשעה 11:15, כשמאית מקרקעין ולאחר שהפנו אותי גורמים בעירייה לנדונה, התקשרתי ל... טרם הספקתי לסיים את שאלתי, ... ענתה בחוסר סבלנות שהיא לא יכולה לדבר כעת. שאלתי אם בכלל הגעתי למקום הנכון, כי אם לא, אין טעם שאתקשר מאוחר יותר. בתגובה ... - ניתקה את הטלפון בפנים.
זה ביזיון שעובדת ציבור שתפקידה, בין היתר, מתן מענה לקהל הרחב, כל שכן לאנשי מקצוע בתחום - מתנהלת בצורה מכפירה שכזו, מנתקת את הטלפון בפשטות שכזאת בפנים.
לא. השיחה לא "התנתקה", אלא זה נעשה בצורה של ניתוק בעצבים.
נותנת שירות שכזאת לא ראוייה להתנהל מול קהל, כל שכן לתת מענה (שממילא לא ניתן). זו לא התנהלות מקצועית."

תלונה מוצדקת – העובדת הוזמנה לבירור, ונמצא כי השיבה לשיחת הטלפון תוך כדי פגישת עבודה שהתקיימה בחדרה, זאת מאחר שהעובדת לא רצתה כי תיווצר תחושה שאין שירות במקום. מאחר שהפונה ביקשה מידע שנדרש לו מענה מקיף וארוך ביקשה שהפונה תתקשר מאוחר יותר. בעקבות התלונה שונו נהלי העבודה באגף, והובהר לעובדת שבמקרים דומים עליה לבקש את מספר הטלפון של המתקשר ולחזור אליו.

פנייה 2015-94872 מה-31/5/2015 – תלונה על זמן המתנה במרכז השירות

"בקומת הכניסה שבה למעלה מ-30 עמדות, מאוישות רק 3, 4 וכתוצאה מכך השירות אורך כ-30 דקות ללקוח. במוקד יש תור של למעלה מ-50 איש. ניסיונותי לדבר עם המנהלת במקום נענתה במילים "אני יודעת אבל אין לי אנשים הם בין משמרות, יצאו למנוחה / אוכל / שירותים"..."

תלונה מוצדקת – ב-31/5/15 בשעות הצהריים זמן ההמתנה במרכז השירות היה ממושך יותר, ולא אופייני לזמני ההמתנה בשגרה.
פרוייקט לקביעת תורים מראש במרכז השירות ימנע המתנות ארוכות.

פנייה 2015-95924 מה-2/6/2015 – תלונה על הליך רישום לגן ילדים

"ברצוני להלין כי עיריית תל אביב יפו אינה מספקת רישום לגן הילדים לבנינו... הרינו גרים בתל אביב... מול ביתנו קיים גן ילדים... שאנחנו מעוניינים לרשום את בנו אליו. הבן ... ועומד בתנאי הזכאות לרישום לגן עירוני על פי דין.
ביום 12.2.2015 הסתיים מועד הרישום לגבי הילדים בעיריית תל אביב יפו. מאחר וסברנו כי ילדינו קטן מידי ללכת לגן עירוני לא רשמנו אותו במועד הרישום שנקבע ע"י העירייה.
במועד 18.2.2015 פנתה אלינו הגננת בגן הפרטי בו בנינו נמצא והסבירה לנו כי ל דעתה ... יהיה מוכן לעלות לגן עירוני בשנה הבאה, ולא תפתח בגן הפרטי בשנה הבאה כיתה לילדים בני 3 שנים.
באותו יום 18.2.2015 פנינו לעירייה בבקשה לרישום מאוחר לגן העירוני. ברצוני להדגיש כי מדובר ב 4 ימי עסקים לאחר מועד הרישום ולא בזמן רב לאחר סיום מועד הרישום.
קיבלנו אישור על הרישום וכן נמסר לנו מהעירייה כי זו אינה מתחייבת לשבץ את הילד לגן המבוקש.
לא קיבלנו שיבוץ ביום 31.5.2015 כפי שנמסר לכל ילדי עיריית תל אביב.



התקשרנו ביום 1.6.2015 למוקד שירות הלקוחות בעיריית תל אביב בנוגע לשיבוץ גני ילדים. הנציג היה מאוד חביב והסביר לנו כי אין חובה למסור לנו מועד שיבוץ מאחר ונרשמנו באיחור של 4 ימי עסקים. חשוב לציין כי מידע זה לא נמסר לנו במועד השיבוץ. המשמעות היא שלא נוכל להגיש ערר, שכן תקופת הערר הינה עד השבוע הבא 4.6.2015.

"נכון" ענה הנציג נשללת מכם האפשרות להגיש ערר וזאת מאחר ונרשמם באיחור. עוד הוסיף הנציג, כי העירייה שומרת לעצמה שיקול דעת מלא במקרה זה, לתת שיבוץ בחודשים יולי- אוגוסט 2015.

צינתי כי זהו זמן בלתי סביר שכן אם לא יהיה לביננו ... מקום בגן העירוני, עלינו ההורים לשריין מקום בגן פרטי אחר - דבר שעלול לגרור הוצאות כספיות של אלפי שקלים. כמו כן מדוע העירייה שוללת מאתנו את הזכות להגיש ערר בשל איחור ברישום בן 4 ימים. זה לא סביר."

תלונה מוצדקת – מנהלת קשרי קהילה ופניות הציבור מטה חינוך שוחחה עם האימא והסבירה לה את מדיניות העירייה ובנוסף הבן שובץ לגן עירוני.

פנייה 100885-2015 מה-8/6/15 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"היום בתאריך 08-06-2015 בשעה 8:10, נוסע לו משאית מטאטא כביש ... על המדרכה ברחוב דרך נמיר 67 לכיוון דרום לכיוון רחוב זבוטינסקי.

לא רק שהוא תופס את המדרכה באופן לא חוקי, הוא גם לא עוצר כשמגיעים מולו וגם מאחוריו הולכי רגל וההולכי רגל נאלצים לרדת לכביש הסואן ולסכן את עצמם, וזאת כי הנהג והפועל שהולך לפניו עם הזרנוק מים החליטו כי ככה זה!.

לא רק זה שהוא עושה אבק ולא אכפת לו בכלל מהעוברים והשבים, גם הפועל שלו לא מפסיק את פעולת זרימת המים ומשפריץ עקב כך על העוברים והשבים.

אז לפני שאתם מתחילים לאכוף נסיעה של אופניים חשמליות על מדרכה (שזה מוצדק ורצוי מאוד לאכוף זאת!), או לאכוף נסיעה בנתיב ציבורי, קודם כל צריך לעשות בדיק בית. ונכון שהוא גם קבלן שלכם, אבל הוא מייצג את העירייה ומחלקת התברואה."

תלונה מוצדקת - הקבלן ננזף והוזהר כי אם הדבר יחזור על עצמו תופסק עבודתו לאלתר.

פנייה 106128-2015 מה-15/6/2015 – תלונה על עובדת קאנטרי גורדון

"אני מנוי בברכת גורדון/חדר הכושר. אני מניח שהמקום בבעלות ושייך לעריית ת"א. בכל אופן, פניינתי בנושא שרות פקידת קבלה במקום. ביום 11/6 נתקלתי בבעייה מסויימת במכון. הפנתי את תשומת ליבה של הפקידה ... והיא פנתה אלי בחזרה בצורה מבישה ובחוצפה. אבקש את התייחסותכם למקרה..."

תלונה מוצדקת – לעובדת נערך שימוע שבסיומו התנצלה בפני הפונה, ובנוסף גם מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה.

פנייה 106273-2015 מה-15/6/2015 – תלונה על עובד אגף התברואה

"א. מזה 12 שנים אני מתגורר בתל אביב ומידי בוקר צועד בים.
ב. כל בוקר, ... עובד העירייה ממח' התברואה, נוסע במהירות עם הקטנוע הפרטי שלו וללא חולצת עירייה בקטע שבין חוף גורדון להילטון. הקטע הזה מוגדר על פי תקנות התעבורה כאסור לנסיעה וכן אסור בכניסה!!!! (גם לעובדי עירייה)

ג. בתאריך 3.6.15, כשהערת לך, עצר עם הקטנוע והחל לקלל אותי בקללות הכי שפלות שאדם יכול להעלות על פיו. אמר לי שאני מוזמן לצלם ולהתלונן והציג עצמו ... מאגף החופים.



ד. פעם נוספת בתאריך 11.6.15, כשראה אותי צועד בטיילת, נעצר עם הקטנוע ושוב החל לקלל ולא חסך אף קללה מהלקסיקון הישראלי הכי מכוער....
ה. השגתי את הנייד של סגן מנהל אגף החופים ... שטען ש"כבר לא עובד שם יותר ואינו שייך לאגף החופים מזמן". להבנתי, היו על ... תלונות קודמות רבות מצד אזרחים/תושבים נוספים.
ו. בהמשך השגתי את הנייד של מנהל אגף התברואה, ששהה במדריד. שוחחתי איתו בנייד וסיפרתי לו על הסכנה לציבור שנקראת: "..."

**תלונה מוצדקת – העובד זומן לשיחה בראשות סגן מנהל האגף ובנוכחות מנהליו הישירים. במהלך הבירור ננזף העובד על התבטאויותיו והובהרה לו חומרת מעשיו. הובהר לו כי חל איסור מוחלט לקלל ולהתבטא באופן שאינו מכבד את עיריית תל אביב-יפו אותה הוא מייצג.
סגן מנהל האגף לתפעול שוחח עם הפונה, התנצל על המקרה והסביר לו על הפעולות שנקטו כנגד העובד.**

פנייה 107380-2015 מה-17/6/15 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"ביום 1 בתאריך 12.6.2015 בשעה 8.55 בבוקר. שוב חסמה מיכלית טאטוא את נתיב הנסיעה ואילצה את ציבור הנהגים לעלות על הנתיב הנגדי!! מס הרכב ... מדוע ... להעסיק בעירייה נהג המסכן חיי אדם? "

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח עם מנכ"ל החברה הקבלנית אשר מעסיקה את העובד אשר נוהג ברכב שצוין בפנייה, והתרה בו לבל יישנו מקרים דומים בעתיד. במקרה נוסף ייקנס הקבלן על העברה.

פנייה 108142-2015 מה-17/6/2015 – תלונה על שירות בחברת "מי אביבים בע"מ"

"להלן תוכן פנייתי למי אביבים לפני מעל לחודש באמצעות האתר:
מזה הרבה זמן אני מנסה לשלם את החשבון ע"ס ... עבור הזמנת חיבור ביוב נוסף שבבניין שבבניה – שובר ... שתקפו ... על השובר רשום שיש לשלם אותו בקופת האגף להכנסות מבנייה ברח' פילון 5.
לאחר ביקור בכתובת נאמר לנו שזו טעות ושעלינו לגשת לבית אירופה בשד' שאול המלך 37. לצערי אין לי זמן לנסוע אליכם שוב ולהמתין בתור כאשר בעידן הטכנולוגיה יש פתרונות אחרים לתשלום. במסגרת חיפושיי לפתרון יצירתי לתשלום ניסיתי דרך האינטרנט. אז החלטתי לשלם בטלפון (למרות ההמתנה הכרוכה. מסתבר שאין אפשרות לשלם בטלפון...
לאחר מספר ימים התקשר אליי אדון ... איש מאוד חביב שנתן לי את הטלפון של ... רק ש... לא עונה לטלפון בשום יום ובשום שעה של כל יום.
ראיתי באתר שאפשר לפנות בימי ב' ו-ד' ל... ניסיתי את כולם בשעות הנקובות אבל תמיד עונה הקלטה שאומרת שניתן להתקשר בשעות אלה !!!
...עצוב מאוד, זה מי אביבים!!!"

תלונה מוצדקת – מנהלת מטעם חברת "מי אביבים" שוחחה עם הפונה והביעה התנצלות על "הטרטור", והסבירה שהחל מחודש יולי 2015 ניתן יהיה לשלם גם באמצעות האינטרנט (סכום עד 50,000 ₪).

לאור המקרה חודדו נהלי העבודה בין חברת "מי אביבים" אל מול האגף להכנסות מבנייה ופיתוח כדי למנוע הישנות המקרים המתוארים בפנייה.



פנייה 108379-2015 מה-18/6/2015 – תלונה על נהג רכב תברואה

" ברח' בו אני גר בתל אביב ... הוא שדרה חד סטירית, אך עם זאת חדשות לבקרים רכבים אינם מצייתים לתמרור ונכנסים באין כניסה, הדבר מהווה מטרד וסכנה לתושבים. אבקש לציין כי קיימת מעין תחנת משמר שכונה בפיקודו של שוטר בתפקיד אך גם הם אינם מצייתים לתמרור ובאופן כללי נראה שהם ממש לא מועילים לשמירה על בטחון התושבים. בבוקר יום ה', 18.6, בשעה 09:30, בעודי בא לצאת מהרחוב (בצומת יש תמרור עצור כך שעמדתי) ... נעמדה מולי משאית ניקוי של חברת עידנים (מספר רכב ...) בשירות העירייה וביקשה להיכנס לשדרה באין כניסה.

הנהג סימן לי שאזוז כדי שהוא יוכל להיכנס, אך אני סירבתי והראיתי לו את השלט אין כניסה אך זה לא ממש עזר, שכן הנהג כנראה שכח את משמעות הסימן. הוא המשיך להתעקש שאזוז ואפילו לקח רורס באמצע הכביש כדי "לפנות לי דרך (כפי שניתן לראות בתמונה) על מנת שאמשיך ואתן לו להיכנס.

נושא הכניסה דרך צומת זאת באין כניסה מפריעה לי ולתושבים רבים מאוד מכיוון שאנשים נכנסים באין כניסה בפראות, והדבר מהווה סכנת חיים.

לאחר שנעמדו מאחורי מספר רכבים כולל האוטובוס כפי שניתן לראות בתמונה והחלו לצפור, החלטתי לזוז הצידה, והבחור באמת נכנס באין כניסה כפי שניתן לראות בתמונה שצילמתי..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר שההנחיה לנהגים בעניין זה חודדה.

פנייה 109920-2015 מה-22/6/2015 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

" לפני כ-3 שבועות פניתי בפייסבוק לגבי רכב של קבלן של העירייה שחנה על שביל האופניים בגן צ'רלס קלור וכאשר הערתי לו אמר שזו הנחיה מהעירייה. קיבלתי תגובה שהנושא בבירור, אבל לא היה עדכון לגבי הבירור אלא הפוסט נמחק... אז אנא מכם - מה תוצאת הבירור?

ולא נראה לי ראוי למחוק פוסטים ענייניים שהתחייבתם להשיב עליהם.

שמונה בבוקר 9 ליוני שביל אופניים גן צ'רלס קלור. רכב של קבלן בשירות העירייה חונה על שביל האופניים. בחניון ליד שפע של חניה. פעם שנייה שאני רואה את זה קורה, פעם ראשונה שאני מצלם. בפעם שעברה הרכב חסם את כל השביל, הפעם רק חלק. אני שואל את הקבלן למה הוא חונה על שביל האופניים, הוא מתנצל ומציע שיעבור לחנות על שביל ההליכה. אני אומר שזה לא שיפור גדול אם חוסמים להולכי הרגל את הדרך, מצביע על החניה הפנויה שליד ושואל למה הוא לא מחנה שם. הקבלן עונה להפתעתי שזו הנחיה מהעירייה... עיריית ת"א - מה קורה כאן? זו ההנחיה? אין הנחיה לא לחנות על שבילים? יש הנחיה אבל אין פיקוח ואכיפה על העובדים והקבלנים? ובעיקר - במקום להציע אמנה בין הולכי הרגל לרוכבי האופניים (קשקוש מוחלט לדעתי), מה אתם עושים כדי למנוע חסימת שבילים על ידי עובדי וקבלני העירייה?".

תלונה מוצדקת – הקבלן נותן השירות ננזף בחומרה ונקנס. בנוסף סגן מנהל האגף לתפעול, הנחה את העובדים להימנע מנסיעה ועצירה בשבילי האופניים ולהקפיד לעבוד עם הרכבים מצדו המערבי של הגן. סגן מנהל האגף לתפעול שוחח עם הפונה.

פנייה 114364-2015 מה-28/6/2015 – תלונה על עובד אגף התברואה

" רצ'ב תמונה של האופנוע של עובד התברואה שלכם שהיום ה-28.6.15 בשעה 8:15 לערך נסע על המדרכה לאורכה ברח' סוקולוב בין שד' נורדאו לרח' ישעיהו כדי להגיע מפח לפח על מנת להוציא אותם למדרכה. התמונה צולמה כשהעובד עצר ונכנס לחצר על מנת להוציא פח למדרכה. כידוע הדבר מנוגד לחוק ומסכן את הולכי הרגל. כמו כן, לאור העובדה שהעירייה מאפשרת חניית כלי רכב על



המדרכה ומוציאה באותו הזמן את הפחים למדרכה (ראו בתמונה), נסיעת העובד על המדרכה הופכת מסוכנת ומטרידה במיוחד. נא הפסיקו את נסיעת עובד התברואה שלכם על המדרכה."

תלונה מוצדקת – העובד זומן לבירור והוסברה לו חומרת העניין ואם הוא יחזור על יינקטו כנגדו כל האמצעים העומדים לרשות מנהלי האגף.

פנייה 2015-115573 מה-29/6/2015 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"אני תושבת שכונת רמת אביב ג'. יש לי תינוקת קטנה ויורדים איתה מידי יום לגינה ברחוב בית צורי. איתה נמצאים תינוקות רבים אשר נמצאים בעיקר בין השעות 10:00-14:00. בשעה הבוקר המאוחרות, סביב 12:00 הגיעו פועלי ניקיון על מנת לנקות את הגינה. הפועלים צעקו על הנוכחים במקום להתפנות מאחר והם חייבים לנקות כעת ... הם יכלו לחזור בשעות שהגינה אינה מלאה. תחושה לא נעימה כלל. כמו כן המוקד אינו עונה לשיחות טלפון בופן מידי וההמתנה מתישה ומייתרת את הפניה אליהם."

תלונה מוצדקת – לאחר בדיקה הוחלף הקבלן שעבד בגינה בקבלן אחר, בכלל זה העובדים שהוזכרו בפנייה, ומנהל העבודה שעבד באזור. באזור החל לעבוד קבלן חדש, ונמסרו לו הנחיות ברורות באשר להתנהגות ההולמת כלפי התושבים השוהים בגינה.

פנייה 2015-116469 מה-1/7/2015 – תלונה על הנפקת כרטיס העיר דיגיתל במרכז קהילתי ברחוב חיים לבנון 37

"ביום חמישי האחרון, 25/6/15 צלצלת לי למתנ"ס ברחוב חיים לבנון 37 על מנת להרשם לדיגיתל ובררתי מה הן שעות הפעילות, במזכירות אמרו לי כי אני מוזמנת להגיע בשבוע הבא בכל יום בין השעות 8:00-19:00. הגעתי הבוקר, יום שלישי, 30/6/15 בשעה 9:00 למתנ"ס וגיליתי ששתי המזכירות לא נמצאות, אחת לא מגיעה היום בכלל והשניה, כך נמסר לי, צריכה להגיע רק בעשר. ניסיתי לבקש ממנהל המתנ"ס ליאור שיעזור לי עם הנושא היות שבאתי במיוחד ואני מפסידה זמן עבודה יקר. ברור .. יכל לקחת ממני את תעודות הזהות, לצלם ולבקש מהמזכירה שתזין את הנתונים אחר כך, פעולה פשוטה שלוקחת פחות מדקה אך הוא העדיף לשבת שם בחוסר מעש מוחלט ולדרוש שפשוט אגיע ביום אחר. שעות העבודה יקרות לכולנו, אף אחד מקוראי מכתב זה לוודאי לא אוהב שמבזבזים את זמנו לריק, מצער שכך מתנהל מי שקיבל לנהל מתנ"ס מטעם העיריה."

תלונה מוצדקת – חודדו הנהלים וההנחיות לרישום במרכזים הקהילתיים הכוללים, בין היתר, הנחיות לטיפול בעת היעדרותה של מזכירת המתנ"ס, זאת על מנת למנוע מקרים כגון אלה.

פנייה 2015-124220 מה-11/7/2015 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"היום יום שבת 11/7/15 עברה משאית הזבל. הוצאתי את הפח שיפנו את הזבל ממנו אומנם לא היה מלא עד הסוף אבל בגלל החום והריח שיצא ממנו העדפתי שיפנו אותו. עובד העירייה בהתחלה לא רצה לפנות אותו בטענה שהוא לא מלא וכשהתקשתי פינה אותו. התעצבן קילל אותי באומרו ... המקרה אירע בשעה 10:35 בבוקר."

תלונה מוצדקת – עובד הקבלן פוטר בעקבות המקרה. מנהל מרכז שליטה ובקרה באגף שוחח עם הפונה ועדכן אותו בממצאי הבדיקה והתנצל בפניו על המקרה.



פנייה 124591-2015 מה-12/7/2015 – תלונה על מוקד ארנונה בטלפון

" הבוקר (12.07.14) פניתי למוקד הברורים בנושא ארנונה, פניתי בעקבות נושא ש"נמרח" כבר כ- שלוש שנים להערכתי, בניסיון ליישב זאת אחת ולתמיד.
את השיחה קיבלה לצערי נציגה בלתי מקצועית בעליל(!), שענתה בחוסר חשק ואי רצון מוחלט לנסות להבין ו/או לתת תשובות קונקרטיות, והיא, בעוונותיה הרבים, עוצרת אותי בעת שאני מנסה להסביר לה במה מדובר, מודיעה לי חגיגית שהיא לא יכולה להמשיך לדבר איתי מכיוון שאני (כביכול) צועקת. אני יותר מאשמח לקבל מכם כתובת מייל על מנת להעביר לכם את הקלטת השיחה כדי שתוכלו לשפוט אתם בעצמכם האם השיחה התנהלה בטונים כ"כ צורמים וקשים מנשוא (מסתבר שאין אפשרות להעביר לכם קובץ מסוג זה דרך האתר).
בנוסף, אמרה שתדאג שמישהו יחזור אליי להמשיך טיפול כי היא אינה מסוגלת להתנהל מולי. מיותר לציין שעד עכשיו אף אחד לא חזר אליי.
הקשבתי לשיחה שוב ושוב בניסיון להבין את תגובתה חסרת הפרופורציות לחלוטין של מי שמתיימרת לייצג את עיריית ת"א..."

**תלונה מוצדקת – נציגת השירות ומנהלת הצוות שהייתה אמורה לחזור אל הפונה הוזמנו לשיחת הבהרה, במסגרתה הובהר להן הנדרש מהן מתוקף תפקידן.
מנהלת צוות שוחחה עם הפונה, טיפלה בעניין, והביעה את התנצלותה על האירוע.
בנוסף הופקו לקחים ונתקבלו החלטות ברמת הצוות הניהולי בדבר האופן שיש לתת שירות.**

פנייה 124844-2015 מה-6/7/2015 – תלונה על שירות באגף התברואה

"...בתאריך 29.4.2015 בבוקר, פניתי 106 של העירייה בתלונה כי שלושת פחי האשפה המשמשים את הבניין שלנו לאיסוף אשפה ביתית הוחזרו למתקן האשפה הנמצא בחצר הבניין בצורה שאחד מהם חסם את האפשרות להגיע לפתחי שני הפחים האחרים וכי עקב כך היה חשש שלאחר שהפח הראשון יתמלא ישליכו השכנים את האשפה הביתית בחוץ... הובטח לי ... תבוצע תוך עד כ-4 שעות.
...בשעות הצהריים... לאחר שחלפו מעל 4 שעות ... בדקתי ומצאתי כי מאומה לא נעשה לתיקון המצב על ידי אנשי התברואה.
פניתי איפוא שוב טלפונית למוקד 106 ... ושוב הובטח לי ... תטופל בהקדם.
בערב נוכחתי, כי חרף 2 פניותיי הללו לא נעשה דבר ע"י אנשי התברואה לתיקון המצב.
בתאריך 30.4.2015 בבוקר פניתי בשלישית לאנשי מוקד 106 ... ושוב הובטח לי כי הבעיה תטופל בהקדם...
בצהרי יום 30.4.2015 משנוכחתי כי מאומה לא נעשה ע"י אנשי אגף התברואה טלפנתי... נמסר... כי המנהל מטעם אגף התברואה באזור רמת אביב ... נתן הוראה לאנשיו לטפל בבעיה רק ביום שישי 1.5.2015
אודה לכם אם תוכלו לבדוק את המצויין לעיל ולהשיב לי..."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה נפגש עם הפונה.
הנחיות בדבר אופן החזרת הפחים למקומם חודדו בפני צוות הפינוי, ומנהל תחנת התברואה נדרש לוודא כי הן מבוצעות בהתאם.**

פנייה 127216-2015 מה-16/7/2015 – תלונה על רישום לגן ילדים

נבקש לפנות אלייך ... בנוגע לשיבוץ בנינו... לגן טרום חובה לקראת שנה"ל הבאה.
בעקבות פנייתנו לועדת הערעורים, קיימה הועדה דיו בבקשת הערר שהגשנו ובתאריך 24.6.2015 קבלנו את החלטתה המנומקת ותשובתה החיובית בכתב כי החליטה לאשר את קבלת בנו לגן ... קז...



מיותר לצי" כי שמחנו מאוד על החלטת ועדת הערעורים ומיד ... דברנו עם בנו רבות על המעבר לגן החדש ואף סיירנו בגן, דבר שגרם לו אושר רב והוא נרגש ומחכה בציפייה גדולה לתחילת שנת הלימודים...

לפני מספר ימים קבלנו מעיריית תל אביב מנהל החינוך המיידע אותנו כי הוחלט להפוך את החלטת ועדת הערעורים ולהחזיר את בנו לגן שבו שובץ מלכתחילה בשל חוסר מקום בגן המבוקש. ... לא יעלה על הדעת שהועדה תחזור בה מהחלטה כה משמעותית עבורנו..."

תלונה מוצדקת – מנהלת קשרי קהילה ופניות הציבור במינהל החינוך, התרבות והספורט נפגשה עם הפונה והתנצלה בפניה על הטעות ועל עוגמת הנפש שנגרמה.

פנייה 2015-128919 מה-19/7/2015 – תלונה על הנפקת כרטיס העיר דיגיתל

"ביום שבת 18.7.15 הגעתי עם בעלי ושתי בנותי לחוף הצוק הצפוני בתל אביב. בכניסה התברר כי עלינו לשלם כניסה בעבור בתי בת ה-13. הדבר קומם אותי מאוד מאחר ולפני כשלושה שבועות בדיוק, נגשתי לבית העירייה, עם בתי התינוקת, בחום, תוך חיפוש מטריד אחר חניה והתעייפות רבה, של אמא אחרי לידה, על מנת להוציא תעודת תושב (כרטיס דיגיתל), מאחר ונמסר לי על ידי מוקד 106 כי עליי להגיע בעצמי וכי אין אפשרות להזמין דרך האינטרנט. כאמור, ניגשתי לבית העירייה ולא נאמר לי דבר וחצי דבר מפי הנציגה שטיפלה בהוצאת כרטיס הדיגיתל שלי, כי עליי להוציא כרטיס תושב גם לבתי בת ה-13. לא נשאלתי אם יש לי ילדים, לא היה עלון במקום שמסביר או התריע על ההסדר החדש. בוודאי תוכלו לראות אצלכם מי טיפלה בי. אין לי מילים לתאר את עוגמת הנפש אשר נתקלתי בה אני ובני משפחתי בבואנו לחוף הים, הברוטליות של שני חברה צעירים העומדים בשער וצועקים עלינו כאילו היינו אחרוני העבריינים. נאלצנו לשלם כניסה בעבור בתי בת ה-13, ועכשיו אני מבינה כי עליי להיטרטר שוב לעירייה על מנת להוציא לבתי כרטיס צעיר, או איך שלא בחרתם לקרוא לזה. זוהי חוצפה שאין כדוגמתה. גם המידע לא נמסר על ידי מוקד 106 וגם לא על ידי הנציגה האחראית על כרטיסי הדיגיתל. אני אזרחית שומרת חוק ומשלמת את חשבונות הארנונה הגבוהים מאוד בזמן, ואת מינימום השירותים שאני זכאית להם לא קיבלתי. אני מבקשת לקבל החזר על כניסת בתי לחוף, עלות של 8 שקלים, יש ברשותי הקבלה כמובן. כמו כן הייתי רוצה שהעירייה תפעל להגעת שליח עד אליי, עם כרטיס תושב לבתי בת ה-13, שמנועה מלהכנס לחוף הים עד הגעת הזמנת הכרטיס, בשל תקלה ואשמה של בעירייה בלבד.

תלונה מוצדקת – רכז מאגר לקוחות דיגיתל שוחח עם הפונה, התנצל בפניה והנפיק תעודה בעבור בתה.

פנייה 2015-129163 מה-19/7/2015 – תלונה על אי פינו מכל מחזור על ידי אגף התברואה

"משום מה אין מפנים את הפחים הכחולים ברחוב שלנו אם איני מתלונן על כך. פניתי למוקד בנדון כ-5-6 פעמים עד כה, ואז רוקנו את הפחים. באחרונה הפחים לא פונו מזה קרוב לחודשיים. התלוננתי פעם נוספת ב-9/7 קיבלתי היום תשובה שיקרית שהפניה טופלה - אולם הפחים לא רוקנו ודבר לא נעשה בנדון. הפחים הכחולים אמורים להיות מרוקנים פעם בשבוע- מדוע זה אינו קורה ברחובנו?? האם זה נושא שנוי במחלוקת כלשהי שבגינה צריך תושב לפנות לראש העיר? איך קורה שמחלקת התברואה שולחת דיווח שיקרי על טיפול בפניה כשלא נעשה דבר? האם אין מנגנון בקרה כלשהו בנושא כה בסיסי ומובן בשירות לציבור? מבקש לקבל תשובה מוסמכת שתביא לסיימה של תופעה זו."

תלונה מוצדקת – בבדיקה מעמיקה בעניין נמצא, שחלה אי הבנה בכך שבכתובת זו נמצאו 2 מכלי מחזור נייר האחד בתוך ביתן האשפה והשני בחזית הבניין, פועלי האגף פינו בימים הקבועים את המכל שהיה בחזית הבניין ובהתאם לכך נשלחו מסרונים לפונה. לאור הממצאים סולק מכל המחזור משטח המדרכה, והמכל בשטח הבניין יפונה בימי ג'.



פנייה 2015-131181 מה-20/7/2015 – תלונה על חוקר האגף לחיובי ארנונה

"בתאריך 15/7/2015 ביקר בבניין שלי ברחוב ... פקח בשם הפקח שהגיע באופנוע ניסה להחנות בחזית הבניין על המדרכה במרחב של מטר מדלת הכניסה ולכן התבקש הפקח ע"י שומר הבניין שלא להחנות בכניסה לבניין. הפקח התרעם ואמר שהוא ידאג שהשטח הציבורי בכניסה, היכן שנמנעה ממנו החנייה, יצורף לחלק הפרטי בבניין ונשלם עליו ארנונה. ירדתי לשוחח עם הפקח ופגשתי בחור חוצפן שחושב שהחוק מאפשר לו להתעלל בבעלי נכסים והוא מעל הכול... הנ"ל ממשיך וטוען שלאופנועים מותר להחנות על המדרכה היכן שרוצים... החל מרגע האירוע, כל הביקור שלו אצלנו בבניין היה מלווה בדיבורים לא נעימים... במהלך הביקורת של הפקח בזמן שהיינו בקומת הגג אחרי שאפשרתי לו לצלם את השטחים הפנימיים בבניין שלי, ניסה הפקח לצלם בניינים סמוכים מגג הבניין שלי, מנעתי זאת ממנו כי חושבני שזו חוצפה מבלי לבקש רשות לצלם את השכנים מה שיכול לגרום לי נזק עד כדי שריפת הבניין שלי כתוצאה מפעולה זו..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לחיובי ארנונה בדק את הנושא בהשתתפות נציג הפונה והעובד. לא נמצא דופי בהתנהגות העובד אך הופקו לקחים ולא יצולמו נכסים אחרים ללא אישור המחזיק.

פנייה 2015-131188 מה-21/7/2015 – תלונה על מידע שגוי בנוגע לגרירת רכב

"בתאריך 21.7.2015 גררו לי את האוטו. התקשרתי למוקד 106 כדי לברר לאיזה חניון הרכב נגרר. המענה האוטומטי אמר לי שהרכב בחניון רידינג. לקחתי מונית לרידינג ושם אמרו לי שהרכב לו שם. התקשרתי לדולפיניריום והסתבר שהרכב שם. התקשרתי שוב ל-106 כדי לוודא ששמעתי נכון, ושוב אמרו לי שם רידינג. מה"כ שילמתי 60 שקלים על מוניות ומגיע לי את הכסף על זה בחזרה. יש לי קבלות."

תלונה מוצדקת – נציגת פניות ציבור שוחחה עם הפונה והתנצלה בפניו, ודאגה להחזר הכסף.

פנייה 2015-134166 מה-23/7/2015 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"היום בשעה 7:40 בבוקר ברחוב שלום עליכם נסע רכב שמנקה עם מים את הרחוב באין כניסה מרחוב מנדלי הוא נכנס כמעט לחצי הרחוב שמרחוב בוגרשוב נכנסו מכוניות כולל אותי על קטנוע הוא נסע נגד הכיוון בשיא חוצפתו הוא ציפה שכולם יסעו רברס ויתנו לו להקדם עד בוגרשוב ולסיים את העבודה. עצרתי את הקטנוע והתחלתי לצלם בוידאו את הפקק שנוצר מתחילת רחוב בוגרשוב נהגים זועמים מצפצפים."

ניסיתי להתקרב ולצלם את מספר הרכב ואת הנהג והעוזר שלו וזה פתח על פה ג'ורה והתחיל לקלל אותי בן דונה אופ מפה כוס עמק (את אמא שלי הוא קילל) עשה לי תנועה מגונה ביד (אצבע משולשלת) וקילל מפה עד להודעה חדשה. לאחר שצילמתי אותו בברור ואת הקללות שלו ואת התנועות שהוא עשה לי ואת צורת הנהיגה שלו ואת הפקק שהוא יצר לאורך הרחוב ואת מספר הרכב שרשום מצידו האחורי והצדדי. הוא הועיל בטובו לנסות להחנות בצד אך גם זה לא עזר כי מקום החנייה היה קטן ושוב הוא נסע אחורה וניסע להחנות ורק בנס שום מכונית לא נשרטה או נפגעה כי לא היה מרווח לעבור אני חושב שזו חוצפה של עובד ציבור לנסוע בצורה כזו לקלל ולאיים ולעשות תנועה מגונה עם הידיים."

הקובץ שצלמתי גדול והוא קובץ וידאו ולא ניתן לעלות אותו פה באתר .
מה עלי לעשות ? אני פגוע עצבני וחושב שזה זלזול של עובד ציבור באזרח כמוני ובאנשים שעמדו מאחורי ברכבים."



תלונה מוצדקת – לאחר בירור שערך מנהל אגף התברואה הוא מסר שפועל הניקיון ונהג רכב השטיפה פוטרו מעבודתם, וכי הקבלן הוזהר לבל יחזרו מקרים בהם עובדים אינם נשמעים להוראות החוק ואשר אינם פועלים בהתאם לחוקי התנועה, וזאת על מנת שמקרים אלה לא יחזרו בעתיד.

פנייה 2015-134942 מה-28/7/2015 – תלונה על בטיחות ספרייה ניידת

" אתמול הספרייה הניידת שנמצאת בחוף גורדון סמוך למסעדת לונדון (מעל "להלהלנד") נפלה על רגלה של בתו וגרמה לשבר בעצם בכף רגלה. הפונה טוען כי הבחין כי המנגנון שאמור לנעול את הספרייה לקרקע לא היה נעול אלא נשאר פתוח ובשל כך הספרייה נפלה על רגלה של בתו. הפונה מבקש להפיק מכך לקלחים ולבדוק לגבי הספריות הניידות האחרות הנמצאות בחופים כי המנגנון שלהם נעול, וזאת שלא יגרם עוד נזק לבני אדם. בשיחה מסרתי לפונה את מס' הטלפון והפקס של היחידה לניהול וביטוח סיכונים והסברתי לו את הפרוצדורה להפניית פנייה מעין זו ליחידה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים בשיתוף עם מנהלת מחלקת ספריות הנחו את חברת הנגרים לוודא כי הספריות מקובעות לקרקע במנגנון המיועד לכך, וכן שתינתן הדרכה נוספת לכל הצוותים האמונים על הנושא.

כמו כן, נציגי העירייה האמונים על הנושא יחדשו את נוהל העבודה בעניין הצבת הספריות הניידות בחופים, על מנת שהנושא לא יישנה.

פנייה 2015-137947 מה-2/8/2015 – תלונה על נהג רכב תברואה

" ברצוני להתלונן על נהג משאית ממחלקת התברואה של עיריית ת"א יפו. היום 2/08/15 בשעה 6:20 בבוקר נהג המשאית חתך אותי בפנייה חדשה ימינה, תוך נהיגה בפראות וצפירות ללא הפסקה. כשירדתי לנתיב ימני יותר הוא שוב חתך אותי בפניה ימינה ופנה לפארק אריאל שרון. הנהיגה שלו הייתה פראית ומטורפת ומלווה בצפירות חזקות. מספר הרישוי של המשאית ..."

תלונה מוצדקת – הנהלת אגף התברואה ערכה בירור עם הנהג. הוסברה לו חומרת העבירה, הוא ננזף, ונרשמה אזהרה בתיקו האישי.

פנייה 2015-138547 מה-2/8/2015 – תלונה על נציג המחלקה הווטרינרית

" פניתי מספר פעמים אל מוקד 106 בנוגע לחתול פצוע קשה אשר מסתובב באזור מגורינו, הגיע בחור מטעם העריה מהמחלקה הווטרינרית ללא ציוד ובאופן מאוד לא מקצועי ללא ציוד מתאים שכמובן השאיר את החתול במקום בטענה שלא יכול לתפוס אותו כי אין לא הציוד המתאים וסגר את פנייתי ללא טיפול בפנייה התקשרתי שוב למחרת למוקד והבחורה בזילזול רב נפנה אותי בשיחה שאינה יכולה לקבל פניה כי זה יום שישי אין קבלת פניות. עד כה החתול נמצא באזור פצוע להחריד, בזמן שילדים ואנשים מסתובבים באזור. אני חייבת לציין שזו לא פעם ראשונה שפניות בנושאים כאלה לא מטופלות ברצינות ואין כל התייחסות מצד המוקד בפניות כאלה."

תלונה מוצדקת – ברישומי מוקד שירות 106 פלוס נתקבלו שלוש הודעות בדבר חתול פצוע, אשר הועברו לטיפול המחלקה הווטרינרית.

הודעה ראשונה נסגרה לאחר שפקח הגיע למקום, ניסה לאסוף את החתול אולם הוא ברח, ועדכון על כך הועבר למוקד.

הודעה שנייה נסגרה כיוון שבטעות הובן כי מדובר בחתול השייך לך, וככזה הטיפול בו הינו באחריות בעליו, ולא נותר לנו אלא להתנצל על אי ההבנה.



את הטענה בדבר התנהגות נציגת השירות ששוחח עם הפונה ביום שישי לא ניתן היה לברר בשל תקלה טכנית שאירעה במערכת ההקלטות.

נציין כי כאשר פקחי המחלקה הוטרנירית מקבלים קריאות שירות לגבי בעל-חיים שזקוק לסיוע, ועל-מנת לייעל את השירות שניתן, הם מגיעים תחילה למקום לבצע הערכת מצב, ורק לאחר התרשמותם ממצבו של בעל-החיים והדרך בה ניתן לטפל או ללכוד אותו, הם חוזרים לרכב על-מנת להביא את הציוד הדרוש.

פנייה 2015-141038 מה-4/8/2015 – תלונה על עובדת צהרון שמאכילות חתול רחוב

"ילד שלי נמצא בגן ילדים פרטי שברחוב ... ביפו... ממש צמוד אליו יש גן עירוני הבעיה שהגננת של הגן כבר יותר משנה מאכילה שם חתולי רחוב, על השטח של הגן יש עשרות קופסאות עם אוכל ושתייה לחתולים, וכתוצאה מכך קרוב ל-20-30 חתולי רחוב באופן קבוע. מה שקורה: שחתולי רחוב כול הזמן מסתובבים בגינה של גן של ילד שלי, יולדים שם גורים וכו', כל המצב הזה גורם להתרבות מטורפת של פרעושים. הבעיה שילד שלי מאוד אלרגי אליהם, זה הגיע למצב אשפוזים וכו'... שלשום 02.08.15 ניסיתי לדבר עם הגננת כדי לתפסיק להאכיל אותם, היא צעקה שתפנה למשרה ... אבקש לטפל דחוף בנושא, כי מדובר בבריאות של ילד בן שנתיים וחצי..."

תלונה מוצדקת – רכזת הגנים שוחחה עם הצוותים בשני הצהרונים, והבהירה להם שחל איסור להאכיל את החתולים.

פנייה 2015-141121 מה-5/8/2015 – תלונה על קאונטרי קהילתי נוה שרת

"...לפני יותר משנתיים החלו שיפוצים בקנטרי נוה שרת בתל אביב בהבטחה על תאריך סיום של עד שנה. במסגרת השיפוצים הורעו תנאי המנויים, מכון הכושר הועבר לחדר תחליפי במתנ"ס השירותים והמקלחות של הבריכה נהרסו והועברו למבנה טרומי מאולתר. ואילו את הסאונה ביטלו לחלוטין עד לאחר השיפוצים. כך גם את הלוקרים. במהלך תקופה זו הועלו ונתלו הודעות בכתב על תאריך פתיחה אך זה לא קרה בפועל. כך בכל פעם התבשרו המנויים לעוד חודשיים, לאחר החגים, לאחר החורף וכך הלאה זה ממשיך, עד עצם היום הזה. ומול כל עשרות המנויים השואלים עולה סיפור חוזר "הנה כמעט הכל היה סגור, אך יש בעיה עם החשמל והקבלנים שלא עומדים בזמנים" כל עניין השיפוץ וכל עניין העיכוב יכול היה אולי, להתקבל, בהבנה כי ככה זה שמשפצים. המנויים שנשארנו, לקחנו נשימה גדולה באמונה שעוד שנה יהיה קאנטרי גדול וחדש. מה עוד שהובטח לנו בפירוש "שהמנויים הנאמנים אשר יישארו יקבלו מחיר יותר מהנרשמים החדשים" אבל, בפועל כאשר הורעו תנאי המנוי הרגיל שלנו, (ובהמשך יפורט), המנוי משלם את אותו תעריף ששילם לפני הרעת התנאים ושיפוץ מכון הכושר. סמי, המנהל, מסביר זאת בכך שהייתה תוספת יוקר ואנחנו קיבלנו הנחה על המחיר החדש ולא ממחיר המנוי האחרון ששילמנו ובכך שזה כפוף לתנאי העירייה. כל שנבקש זה, כבוד ראש העיר, להזמין אותך לראות את מצב הקנטרי לאחר שנתיים..."

תלונה מוצדקת – נציגת המחלקת למרכזי נופש ושחייה שוחחה עם הפונה והתנצלה בפניה על העיכוב בשיפוץ הקאנטרי, והסבירה לה מה הגורמים ומה הצפי. מנהל הקאנטרי הוציא מנשר מידע לכולל המנויים, פרסום בפייסבוק ותלה הודעה מסודרת על גבי לוח המודעות של הקאנטרי.



פנייה 2015-144283 מה-9/8/2015 – תלונה על עובדת "בית ברבור"

"שלום הגעתי למרכז בית בארבור בתל אביב במטרה להוציא כרטיס תושב דיגיתל לי ולאחיי הפקידה סיננה אותנו ולא התייחסה אלינו כאל בני אדם בוגרים היא פשוט החליטה שהיא מתעלמת ומשקרת אותנו אמרה תחכו 10 דקות חיכנו שלבנתיים הכניסה והתחייבה לאנשים אחרים שבאו לא עניין אותה בכלל יחס משפיל ומעליב וכשחזרנו אחרי 10 דקות אמרה לא אין לי זמן בשבילכם חכו חצי שעה בזלזול גועל נפש של התנהגות! 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 – מנהל בית ברבור זימן את המזכירה לשיחה, והבהיר לה כי הוא רואה בחומרה את התנהלותה במקרה זה, והדבר אף נרשם בתיק האישי.

פנייה 2015-150997 מה-16/8/2015 – תלונה על סייר שנהג ברכב אבטחה

"...רכב שלכם חנה בחניית נכים (מס' רישוי ...) 15.08.2015, 21:00 או בסמוך לכך. חוף תל-ברוך. עת הפניתי את תשומת ליבו של הנהג-הודיע הלה בהתרסה שאני מוזמן לפרסם ב-פייסבוק ונמלט מהמקום. הוא גם סירב להזדהות. יש לי תמונה, אך היאתר שלכם לא מאפשר לפרסמה. אם תתנו לי דוא"ל אחר - אשלח. מעניין מה היה קורה אילו אזרח מהשורה היה מצולם ע"י פקח חנייה שלכם?! האם עיריית ת"א מעל לחוק? לי אין ספק בכך שזה אכן כך!..."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת ביטחון, ערך בירור לסייר שנהג ברכב, בהשתתפות סמנכ"ל חברת האבטחה, ומפקח החברה. נמצא כי במהלך ביקורת שגרתית פגש הסייר בנהג תקוע עם רכבו. הוא הסביר לנהג כי עליו לבצע ביקורת באזור המזח בחוף תל ברוך ולאחר מכן יחפש עבורו כבלי התנעה. הסייר מצא כבלים במסעדה סמוכה, לאחר שסייע לנהג חזר למסעדה להחזיר את הכבלים, ובזמן זה העמיד את רכבו בחניית הנכים לזמן קצר מאוד. הובהרה לו חומרת החנייה בחניית נכים וכי היה עליו לחנות בחניון, שבשעה זו היה פנוי מרכבים. הסייר התנצל והתחייב שלא לחזור על כך.

פנייה 2015-153924 מה-23/8/2015 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"כמעט כל בוקר, באזור השעה 8:30, יש מחדל תעבורתי מסכן חיים! וכל זה עם חותמת העירייה. בצהלה ישנו רחוב בשם בניהו. הרחוב צר וחד סטרי. עם זאת, המכונה הנושאת את סמל עיריית ת"א, שמטאטאת את הרחוב נוסעת נגד(!) כיוון התנועה. המצב הזה מחפיר ומסכן חיים! לא פעם נוצר מצב שאני מגיעה בסיבוב וכמעט מתנגשת חזיתית באותה מכונה! (מזל שאני נוסעת במהירות נמוכה)... לא ייתכן שיש תמרורים והעירייה מצפצפת עליהם על חשבון משלם המיסים."

תלונה מוצדקת – בשיחה עם הקבלן הובהרה לו חומרת המעשה, והוא הוזהר לבל יישנה המקרה.

פנייה 2015-154435 מה-25/8/2015 – תלונה על חנייה כפולה של רכבי "תל אופן"



"יפה רק לכם מותר לחנות חנייה כפולה בתל אביב!"

תלונה מוצדקת – נציג חברת "תל אופן" העביר את התלונה לזכיון, הביע את מורת רוח החברה מהמקרה, ודרש להקפיד על הנהלים

פנייה 154649-2015 מה-26/8/2015 – תלונה על עובדת קאנטרי ל"

"השפלה עלבון וזלזול מתמשך ע"י עובדות במשרד הקאנטרי...
בחודש פברואר 2015 נרשמתי לקאנטרי, מייד לאחר מכן חליתי. ב-5.3.2015 אושפזתי, התברר כי עיני נפגעה ונדרש טיפול ארוך ומתמשך שספר אם יצליח.
בשלב ראשון הקפאתי את המנוי, לאחר מכן ניסיתי לחזור לשגרה תוך ביקורים קצרים מאוד בחדר הכושר שלא צלחו... עם הזמן התברר כי המחלה נמשכת, הרופאים אסרו עלי להתאמץ... ונאלצתי לבטל את המנוי.
מכאן החלה לצערי הרב היכרותי עם המנהל וצוות עובדות המשרד אשר לא טיפלו בבקשתי וענו לשאלותי בזלזול ותקיפות...
משחוייבי שוב בחשבון, התקשרתי לבדוק מה קורה והעבירו אותי אל ... אשר ללא כל הקדמה פתחה את השיחה בטון כועס וטענה כי התקשרה אליי מספר פעמים ולא ענית. השבתי כי אני עונה לכל הטלפונים, לא יתכן שלא עניתי וביקרתי שתאמר לי לאיזה מספר התקשרה אולי יש טעות במספר.
"תתקדמי, אין לי את המספר לידי" ענתה לי. למרות העלבון הבלגתי ושאלתי למה ממשיכים לייב אותי?... כעסה... וטרקה את הטלפון. לא האמנתי ... ניסיתי להשיג את המנהל אך גבק בשם ... אמרה כי הוא עסוק, יחזרו אלי, כמוכן שלא יחזרו אלי..."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת מרכזי נופש ושחייה ערך בירור עם העובדת, ולאחר מכן שוחח עם הפונה ומסר לה כי הוא רואה בחומרה את המקרה.
בנוסף, מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה, התנצל על המקרה והסביר את אופן החישוב שבוצע.

פנייה 156555-2015 מה-30/8/2015 – תלונה על טיפול בהודעה למוקד שירות 106 פלוא

"אתמול ב 29.8 הרמתי טלפון בערך בשעה 22.30 למוקד ואמרתי להם שמועדונים סמוכים לביתנו(רחוב ...) החליטו להציב מחסומים ולחסום לנו חלק מהרחוב הסמוך למעבר.

התקשרתי לעירייה כי הדבר הזה אינו חוקי והיא אמרה לי שהם ישלחו משהו.
בשעה 8.20 בבוקר למחרת מתקשר אחד הפקחים החוצפנים שלכם ואומר לאשתי אין פה שום חסימה הכל בסדר!
... אחרי 8 שעות אתה מתקשר אליי??? באמת? תנו לנו את הכבוד הראוי ולפחות תתעלמו לגמרי, להתקשר 8 שעות אח"כ זה הרבה יותר מביך.
... ואיפה היה אתמול ה"סיור" (סל"ע) הזה שהייתי צריך..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני ערוך בירור בנושא, בעקבותיו עלה כי אכן הפנייה לא טופלה בזמן אמת.
לאור הממצאים זומנו העובדים לשיחה בה הובהרה להם טעותם. במסגרת זו הופקו לקחים ורוענו בפניהם ההנחיות לטיפול באירועים מסוג זה.

פנייה 158825-2015 מה-2/9/2015 – תלונה על עובדת במרכז הקהילתי רמת אביב

" ברצוני להתלונן כנגד המזכירה ... במתנ"ס קהילתי רמת אביב. יחס משפיל ולא ראוי לתושב העיר . כאשר התקשרתי למתנ"ס נאמר ע"י אחד העובדים כי ניתן להגיע למתנ"ס לשם לזיהוי לכרטיס הדיגיטל כפי שרשום באתר העירייה, ברגע שהמזכירה תגיע בעוד כ-15 דקות. התקשרתי פעם נוספת בסביבות 10:20 ונדחתי ע"י המזכירה שענתה בגסות כי היום לא ניתן לקבל את השירות. אני לתומי חשבתי כי הגישה שעובדי עירייה עם כל יכולים עברה מהעולם, מתברר שלא. באתר העירייה מצויין במפורש כי ניתן לעשות את הזיהוי בכל יום במהלך שעות שהמקום פתוח. אכן התקשרתי בשעות המתאימות פעמיים ונדחתי ע"י הגברת בגסות. והשאלה למה אנחנו צריכים לשלם משכורות המשתמטים מעבודתם אני בטוח שתמצא העובדת המתאימה שתוכל אתגר. מי שלא רוצה לעבוד לא חייב.



אבל גם לא חייבים להעסיק אותו בעירייה. איזה מין שרות זה שהוא פתוח בהתאם למצב רוחה של המזכירה מה אנחנו במדינת עולם שלישי.."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף קהילה, נוער וספורט בירר את הנושא עם שתי עובדות המרכז, והנחה אותן כי במקרים שמערכת הרישום לא תקינה יש להפנות את התושבים לרישום בבנייה הלימודים העירונית הסמוכה למקום.

פנייה 2015-159081 מה-2/9/115 – תלונה על מנהלת באגף החינוך

"אני מרגישה חובה וצורך עז לשתף בהתנהלות מחפירה של... מנהלת... בני, תלמיד גן חובה, היה אמור להמשיך בגן... (כו), שבו היה בטרום חובה. ביום הראשון ללימודים גיליתי שבגן 8 בנים ו-22 בנות, שישה מתוך שמונת הבנים צעירים ממנו (טרום חובה). גן בתמהיל כזה, אינו יכול לענות על צרכיו החברתיים של בני. שיבוץ כזה אינו הגיוני, מערכת השיבוצים והעומדים בראשה צריכים לתת את הדין (בזה אפעל בערוץ אחר). מייד כשגיליתי, ניסיתי להתקשר לעירייה על מנת שיעזרו לי בפתרון הבעיה, אך לא היה מענה. גב'... אמרה שלא יכולה לעזור ושאיני יכולה לעזור... עזבתי את העבודה ברעננה במהירות והגעתי אל... נסערת ומתוך מצוקה קשה. כמובן שהתור היה ארוך, אבל כשסוף סוף "זכיתי" להכנס אליה, נתקלתי ביחס מזלזל ומתנשא, היא אפילו לא הרימה את ראשה אליי וישר הרעימה "אין העברות, אין על מה לדבר". הסברתי לה שזו לא סתם גחמה ושלא היה באפשרותי להגיש ערעור קודם (הרכב הגן לא מפורסם מראש), אך נתקלתי בחומה. שאלתי, אם את לא יכולה לעזור, למי עוד אפשר לפנות ותשובתה הייתה "לאף אחד"... אין לתאר את תחושת חוסר האונים במפגש עם איש ציבור כמוה. למזלי, כל הסביבה מלבדה, היתה אמפתית והבינה שאני אכן במשבר אמיתי ומוצדק (חייבת לציין לטובה את... המזכירה ובחורה נוספת שיושבת חדר לידה, לצערי לא ביררתי את שמה).

חשוב לי מאד שתבהירו לגברת... - יש דרך להתייחס לאנשים, צריך להקשיב ולהיות אנושיים גם אם לא ניתן לעזור. ל... אין את הכישורים והתכונות הדרושות למקבל קהל ונותן שירות. את בני המקסים הצלחתי, שלא בעזרתה, להעביר גן עוד באותו יום, רק מקווה לא להיתקל יותר באנשים שכמותה."

תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל החינוך, התרבות והספורט שוחחה עם המנהלת. בעקבות השיחה הופקו לקחים, ורועננו ההנחיות בדבר החשיבות שבמתן שירות אישי, אדיב ואיכותי.

פנייה 2015-170489 מה-6/9/2015 – תלונה על עובדי אגף שיפור פני העיר

"היום - 6.9 בשעה 12 בצהריים, עובדי הנקיון של גינת אוליפנט, העבירו את כל האשפה הרבה שהיתה בגינה ונאספה על ידם בשקיות כחולות + ארגז קרטון גדול אל מסתור האשפה הפרטי של ביתנו (סעדיה גאון 3). את הפחים מילאו בשקיות ואת הקרטון במסתור אשפה. הם התבקשו לפנות את האשפה למקום שהיא תאסף אך סרבו והשאירו את זה זרוק."

תלונה מוצדקת – לאחר בדיקה ניתנה הנחייה לעובדי הגינה להפסיק להשליך את האשפה שנאספת בגינה למכלי האשפה אשר מוצבים בבנייניי המגורים בסביבת הגינה.

נציגי האגף הונחו לערוך ביקורות בשטח על מנת לוודא כי העניין לא יישנה.



פנייה 2015-184103 מה-8/9/2015 – תלונה על הסעה לבית ספר

" אני פונה אליך לאחר שבוע של התנסות עם מערך ההסעים לבית הספר לאומנויות וממנו. לצערי, חוויתי עד כה מערך הסעים רשלני ובלתי סביר. פניה זו נעשית לאחר מיצוי הנסיונות לטפל בבעיות מול אחראי ההסעים בבית הספר, מר ... ולאחר שהבנתי כי ידיו כבולות.

הח"מ הינו אביה של ... ביום השני ללימודים הוריד נהג ההסעה את ... שלא בתחנת הפיזור המוסכמת... נותרה, לראשונה בחייה, לבדה ברחוב. באותה שעה המתין לה הח"מ חסר אוניס בתחנת הפיזור הרשמית, כפי שנמסרה במכתב מבית הספר. באותו יום לפחות שני ילדים נוספים בכיתה של ... חוו חוויה דומה ומצאו את דרכם הביתה, בדרך לא דרך, בוכים. מאז, אני מקפיד לעמוד בקשר עם נהגי הפיזור לברר היכן בכוונתם להוריד את ... אך בכך לא תמו הבעיות.

מזה כשבוע ש... מגיעה לבית הספר בסביבות השעה 8:50. זאת למרות שאנו מתגוררים מרחק קצר מבית הספר ... היום היחיד בו ... הגיעה בזמן עד כה היה יום שישי, בו אין תנועה. ביום ראשון הגיעה ההסעה לאסוף את ... בחצי שעה איחור. לצערי, ניסיונות מצד הנהג לשנות את הנתיב (כחלק מכך הסכמתי לנקודת איסוף קשה מאוד עבורי) לא צלחו. התבקשתי היום להמתין בשעה 7:35 בתחנת האיסוף. ההסעה הגיעה בשעה 08:02. ליותר לציין כי ... שוב הגיעה היום לבית הספר לקראת שעת הלימודים השניה...."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים שוחח עם הפונה והסדיר את הנושא, התנצל בפניו ויוודא כי הדבר לא יחזור על עצמו.

פנייה 2015-187580 מה-16/9/2015 – תלונה על פקח "הסיירת הירוקה"

" ביום ד' שעות הצהריים 12:40 לערך טיילתי כהרגלי עם הכלבה קשורה ברצועה מצויידת בשקית לצרכי טיילנו בשיחים ובדשא בעודי מתהלכת בגן מאיר הסמוך לביתי ראיתי שני פקחים עם הגב אלי משוחחים עם כמה אנשים בתוך גינת הכלבים המשכתי לדרכי וכשהייתי כבר רחוקה כמה מטרים אחד הפקחים ... קרא לי, לא הבנתי במה מדובר שכן כלבתי קשורה וטרם עשתה צרכים. כמובן שהתקרבותי חשבת שאולי מעוניין בעזרה או לשאול אותי דבר מה אך להפתעתי המוחלטת הפקח, אשר היה עם הגב אלי רק כמה דק' קודם האשים אותי כי הכלבה שלי עשתה את צרכיה בתוך השיחים וכי אני לא אספתי. הפקח השני שגם הוא היה עם הגב אלי טען שאחרי שיצאתי מכיוון השיחים הוא הלך לשם ומצא את גללי הצואה של כלבתי. בשלב זה התרעמתי שכן לא ייתכן כי 2 פקחים שבאופן ברור היו עם גבם אלי יודיעו לי כי באותו הזמן כלבתי עשתה צרכים ואני לא אספתי.

הסברתי כי זאת לא הכלבה שלי שעשתה שם צרכים וכי אני אוספת תמיד אך הם התחילו לאיים, ניסיתי להסביר שוב כי זאת לא כלבתי אך זה לא עזר, לבסוף התחלתי ללכת חזרה הביתה היות ואחרתי לעבודה. בשלב זה הם החלו ללכת אחרי באיזונים שאני "אחטוף ד"ח ושהרחובות מלוכלכים בגלל אנשים כמוני" הלכתי לכיוון ביתי והפקח מר... לא הפסיק ללכת אחרי ונצמד אלי עד שהגעתי לביתי, דבר שגרם לי להרגיש מאויימת ולמצוקה. בשלב הזה הפקח השני גם הגיע ובעודי עולה במדרגות 2 הפקחים עלו אחרי באיזונים שהם קראו לניידת ושהם התקשרו למשטרה.

התנהלות הפקחים היתה מתחת לכל ביקורת וגבלה בבריונות שכן מדובר בשני גברים שעוקבים אחרי אישה ברחוב עד לפתח ביתה ומאיימים באיזונים כוחניים וכל זאת על עבירה שלא ביצעתי. שכנים ששהו ברחוב אף ניסו להתערב ולהרגיע את הפקח מר ... אך ללא הצלחה. בשלב הזה נכנסתי לביתי בוכה והתקשרתי למשטרה מפוחדת ונרעשת להתלונן משום שההתנהגות של פקחי העירייה יצאה מפרופורציה הם עמדו מחוץ לדלתי בחדר המדרגות ולא עזבו..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך בירור יסודי של המקרה, ובעקבות ממצאי הבירור, שוחח עם הפונה, וחודדו ההנחיות לפקחי הסיירת הירוקה.



פנייה 2015-188429 מה-17/9/2015 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף תברואה

"יום שישי 11.9 בשעה 12:00 בצהריים רחוב ... כביש דו סיטרי, פקק תנועה אימתני, הסיבה: עובד עיריית ת"א מעמיד את רכב ניקוי באמצע הכביש כדי לשטוף את האוטו הפרטי שלו, האוטובוס עומד במקום 10 דקות נהגים צופרים והוא בניחותא נעמד באמצע וממשיך בשלו, הגיע הזמן לאכוף את החוק גם בדרום תל אביב."

תלונה מוצדקת – מנהל תכנון ובקרה באגף התברואה ערך בירור עם הקבלן והובהר כי הנהג נסע ברכב לא בשעות העבודה. עם זאת שלח מכתב אזהרה לחברה, והנחה אותם לבל יישנו מקרים אלו.

פנייה 2015-206818 מה-11/10/15 – תלונה מצילה בבריכה עירונית שבמרכז ספורט ע"ש גורן גולשטיין

"אני מבקש להתלונן על התנהלות מכפירה, מבישה ואפילו אכזרית במיוחד של מצילה בבריכה שגרמה לבני בן ה-6 לשהות בשמש הקופחת כשעה שלימה. המקרה אירע בתאריך 2/10/15 בעת שביקרנו אשתי, אני, ביתי בת ה-10 ובני ... בן ה-6 בבריכה המקורה... עם כניסתנו לבריכה המקורה הודיעה לנו המצילה שהשחייה לילדים אסורה אלא רק בבריכה בחוץ. השבתי לה שלא ברור מה ההבדל בין שחייה של ילד בן 6 לשחייה של אדם מבוגר שהרי התחייבנו שהוא לא ישחק אלא ישחה בלבד כדי לשמר את רמת שחייתו. למרות הפצרותי, היא התעקשה ולכן פניתי למזכירות המרכז. במזכירות אמרה לנו הפקידה שאין בעיה שהוא ישחה ובלבד שלא יהיו משחקי כדור, הבהרתי לה שעל כך דובר מלכתחילה אך המצילה התנגדה. חזרתי לבריכה לאחר שהמזכירה שוחחה טלפונית עם המצילה "שכבודה נפגע" ובני החל לשחות. לאחר 5 דקות הגיעה המזכירה והודיע לי שהמצילה החליטה שבני אינו "שוחה כראוי" ועלי להעבירו לבריכה החיצונית או שנצא כולנו מהמתחם. כל הפצרותי שבני שוחה וצולל מצוין לא עזרו. עלי לציין שלמרבה האירוניה שהו באותה עת בבריכה המקורה קשישים הנעזרים במצופים בעוד בני שחה מצוין ואף צלל במים העמוקים. אני מבקש לציין שעוגמת הנפש שנגרמה לנו הייתה מאוד גדולה ובמיוחד לבני בן ה-6 שנאלץ לצאת ולשהות בשמש הקופחת על ראשו כשכל בקשתו היא רק לשחות ... למזלנו קיים אייפון בזמננו והמצילה לא תיארה שאצלם את האירוע..."

תלונה מוצדקת – מנהל המחלקה למרכזי נופש ופנאי ערך בירור יסודי של המקרה, ומצא שהתלונה מוצדקת. לפיכך המצילה הוזמנה לשיחת הבהרה עם מנהל קאנטרי גורן-גולדשטיין, במהלכה הובהר לה כי היה עליה להפעיל שיקול דעת ולאפשר לילדים לשחות בבריכה המקורה, תוך שימת לב מרבית לבטיחות הילדים במים. בעקבות המקרה רועננו ההנחיות והובהרו הנהלים לכל צוות המצילים.

פנייה 2015-212354 מה-11/10/2015 - חסימת כניסה לחניה על-ידי רכבי עירייה

"אנו ... נמצאים ברח' ... בצמוד לגן הציבורי. בחצרנו יש חניה מסודרת אליה מוביל שער כניסה. מול שער הכניסה אסור לעמוד והעירייה אף הבליטה את המדרכה במקום. היום נבצר מאיתנו להיכנס לחניה שנחסמה כולה בידי מכונית נושאת מדברות מנהל בת"ש אשר עמדה מול שער הכניסה וחסמה את כולו...במשך למעלה משעה ! .. אוסיף כי ביום 10.9.15 הגשתי תלונה למוקד 106 ... בדבר רכב של עירייה שמספרו ... גם רכב זה חסם את החניה זמן רב..."



תלונה מוצדקת – ממנהל אגף התברואה ומנהל אגף מבני ציבור (אשר מספרי הרכבים של נציגיהם צוינו בפנייה) ערכו בירור יסודי בעניי, ולאחר מכן זימנו את העובדים לשיחה, והבהירו להם את חומרת המעשה, וכי עליהם לחנות כחוק. העובדים הוזהרו שלא לחסום שער או כניסה של חניות פרטיות. לאור המקרה ביקשתי מכל מנהלי האגפים לרענן את ההנחיות לכלל העובדים לגבי החשיבות שבשמירה על חוקי התנועה והחנייה.

פנייה 2015-213291 מה-14/10/2015 – תלונה על עובדת השירות המשפטי

"פונה אליכם לאחר שחוויתי לפני שעה קלה שיחת טלפונית מהמחלקה המשפטית שפנתה אלי לאחר הגשת ערעור על קבלת קנס על צואת כלב.
את השיחה פתחה עו"ד (דגש במקור) ...
אני המומה, כועסת ורותחת !!! מהאופן שבו התנהלה השיחה או המונולוג ... בשיחה בת ארבע דקות בה לא הצלחתי לומר משפט אחד שלם קיבלתי מטר של מילים כועסות ומחנכות תוך האשמות רבות כגון שפעלתי שלא כחוק, בניסיון להבין כיצד עברתי על החוק ? נענית שאני לא ארים עליה את הקול ו"ברגע זה מסתיימת השיחה" הצלחתי לומר שבינתיים מי שלא מפסיקה לצעוק זו היא עלי ואני אשמח אם אוכל לומר משהו... לצערי לא ניתנה לי האפשרות לנהל שיחה נורמטיבית . צינתי בפניה שתוך זמן קצר היא החליטה שאני עוברת על החוק, חוצפנית, חצופה שצורחת בטלפון ... מקווה שישנה הקלטה של השיחה כדי שהאמת תשמע באופן ברור . גם לא ממש ברור איך הספקתי להיות כל זאת בשיחה שלא ניתנה לי הזדמנות לדבר?
הדובדבן של השיחה הינו בעובדה כי עו"ד ... בחרה לנתק את השיחה בפרצופי !!! עד עכשיו לא הבנתי מדוע?? אני המומה, נעלבת ונדהמת.
... אודה אם אקבל הסבר מניח את הדעת למתקפה לה זכיתי וחבל שהגברת עו"ד מרשה לעצמה לדבר בצורה כזו ולדון את פנייתי המנומקת והמנומסת כאילו הייתי אויבת העם, כך בכל אופן אני חשה.."

**תלונה מוצדקת – המשנה ליועץ המשפטי ומנהלת המחלקה הפלילית ערכה בירור בעניין, היא שוחחה עם עו"ד ... והבהירה לה כי חלה עליה החובה לשמור על איפוק גם כשהצד שמנגד נסער ואינו מקבל את ההסבר. לאחר מכן בשיחה עם הפונה לובנו והובהרו הדברים.
יצוין כי עו"ד ... יצרה קשר עם הפונה לאחר ששוחה עם נציגת המחלקה, ולבקשת הפונה. בהקשר זה נציין כי ככלל, אין התובעים במחלקה הפלילית מתקשרים למערערים ודנים עמם בערעור, אלא בודקים את הטענות שהועלו במכתב ושולחים אליהם תשובה בכתב.**

פנייה 2015-21447 מה-13/10/2015 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"...מכונית ניקוי מוציאה פי מס' ... העובד המרסס... המשיך לרסס אותי... ואמר לי אתה חצוף!!! הוא מילא אותי לכלוך ובזץ!
כשאמרתי לנהג שיפסיק... שניהם המשיכו כרגיל והמרסס המשיך עם מריחת לכלוכים ובזץ על רגליי!!!..."

**תלונה מוצדקת – הנהלת אגף התברואה רואה בחומרה מקרה בו עובד מלכלך עובר אורח תוך כדי עבודה. קבלן הניקיון הוזהר, והעובד עצמו הביע את התנצלותו.
בעקבות המקרה רועננו ההנחיות לקבלנים ולעובדיהם.**



פנייה 2015-228536 מה-1/11/2015 – תלונה בעניין פינוי אשפה על ידי אגף התברואה

"מזה כמה חודשים אנחנו מוצאים עצמנו פונים כל כמה ימים למוקד 106 בשל חוסר שירות שמקבל הרחוב ממחלקת תברואה. פחי הבניין והרחוב לא מפונים, עולים על גדותיהם והרחוב מלא בזבל מפוזר, צואת כלבים וצחנה בלתי נשלטת. אין היענות ממנהלי המחלקה, כל אחד מפיל אחריותו על האחר. הם אינם מוכנים להוציא את הפחים מאיזור החיפוי שיועד להם, אלא אם כן מישהו מהדיירים עושה זאת. זה לא שירות. אנחנו משלמים כספי ארנונה כבדים כדי שאיזור יוקרתי ומרכזי זה יתן לנו את איכות החיים המינימלית שמגיע... מצרפת תמונה מהבוקר (יום א, בשעה 11:00) אחרי שמיום שישי בבוקר פתחנו קריאה להגיע ולפנות את הפחים (קריאה 4310052).... אודה לתגובתכם המהירה ולקביעת פגישה."

תלונה מוצדקת – בבדיקה שנערכה נמצא פינוי האשפה לא התבצע באופן סדיר, והעובד האמון על הנושא נדרש להקפיד להוציא לשטח הרחוב את מכלי האשפה באופן קבוע. כמו כן הפועלים האמונים על החזרת מכלי האשפה נדרשו להקפיד בפעולה זו עם סיום פינוי האשפה. לעניין ניקיון הרחוב הוחלט לבחון את האפשרות להגביר את פעולות הניקיון ברחוב. נציג אגף התברואה שוחח עם הפונה.

פנייה 2015-229791 מה-1/1/2015 – תלונה על נציגת שירות באגף לגביית ארנונה ואגרת מים

"עקב שליחות אנחנו מתגוררים בחו"ל, הדירה שלנו בתל אביב מושכרת ומשום מה הדייר לא שילם את כל הארנונה שהיה אמור לשלם והוטל עיקול על חשבון הבנק שלנו, ממש לא בסדר אבל קורה. כשנדע לנו על העיקול והחוב, ניסינו להסדירו מיידית, בגלל שאנחנו התקשרנו מחו"ל זה לא היה כל כך פשוט לתקשר עם המחלקות השונות בעירייה, אבל בסופו של יום העניין הוסדר בזכות העובדה שניתקלנו בשתי עובדות עירייה נפלאות שנותנות שרות כפי שאזרח מצפה לקבל ושעזרו לנו לשלם ולסגור את ההליך, האחת היא ... ממחלקת הברורים והשניה היא ... נציגת גבייה בכירה שבאמת ראויות למילה טובה על שרות עינייני ויעיל. לעומתם וכהפך המוחלט ניתקלתי במחלקת הגבייה בעובדת בשם ..., את שם משפחתה לא קיבלתי, אשר השיחה איתה הייתה הזויה ולא נעימה (בלשון המעטה), למרות שצייתי בתחילת השיחה שאני מתקשר מחו"ל היא "זרקה" אותי באמצע שיחה וללא התנצלות ארבע פעמים להמתין על הקו ו"ליהנות" ממוזיקת ההמתנה. הגברת ... הגדילה לעשות שכאשר אחרי הפעם הרביעית שאלתי למה היא עושה את זה התשובה המנומסת והמלומדה שלה הייתה - "מה אתה רוצה? יש תקלה במערכת, תתקדם הלאה חבל לך על הזמן". שלא לדבר על הטון הציני, המזלזל וחוסר הרצון המופגן לעזור, בקיצור אל מול השרות היעיל והעינייני שקיבלתי משתי עובדות אחרות, לתפישתי בוושה וחרפה לעירייה שעובדת שכזאת ..., אמורה לטפל באזרחים שבסך הכל רוצים לשלם חוב ולקבל שרות הוגן ויעיל, היא כניראה התבלבלה או שאינה יודעת מה תפקידה וחבל.."

תלונה מוצדקת – מנהלת צוות שירות לקוחות הנחתה את העובדת החדשה להשיב באופן שירותי ואדיב לקהל הפונים אל מוקד השירות.



פנייה 2015-232482 מה-1/11/2015 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"אני גרה ברמת אביב ואמא לתאומים הרכב שמנקה את השכונה זה צוות אנטיפט ומגעיל. חסר סבלנות וחצוף. פעם שלישית כבר שהוא שוטף אותי כי אני מכניסה את הילדים לרכב שלי ומפריעה לו. אני מבינה שהוא צריך להספיק אבל לשטוף אותי??? זה הרכב ואני מחכה לשמוע מכם בהקדם."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת רמת אביב שוחח עם הצוות של רכב הניקוי, והזהירם לבצע את העבודה בהתאם לנדרש ותוך התחשבות בעוברים ושבים.
מזכירת החבל שוחחה עם הפונה ומסרה לה כי ניתנה הנחייה לקבלן להפעיל את רכב הניקוי באזור החל מהשעה 08:00 ואילך.

פנייה 2015-255497 מה-19/10/2015 ו-2015-294709 מה-10/12/2015 – תלונה על סייר סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"ביום 7/10/2015 בשעת לילה מאוחרת, הגיע מר ... לנכס שברחוב ... מר ... היה לבוש בגדי שוטר ואף נשא נשק, אך הסתבר בדיעבד כי הינו עובד עירייה. מר ... החל לתקוף את מרשי – מר ... תוך חבטות, מכות בצלעות, מכות בראש, בוקסים וכיוצ"ב עד כדי שמרשי נאלץ להזמין משטרה ולהתפנות באמצעות אמבולנס, לא לפני שמר ... איים על מרשי ומסר לו כי יהרוג אותו וכי יביא לו עוד אנשים ... יוער כי תלונה מתאימה הוגשה במשטרה..."

תלונה מוצדקת – הנושא הועבר לממונה על המשמעת.

פנייה 2015-258680 מה-17/11/2015 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום רב, רציתי להסב את תשומת ליבכם כי הקבלן המעסיק את עובדי הניקוין ברחובות לא לוקח את עבודתו ברצינות וזאת בלשון המעטה. צירפתי תמונות המוכיחות כי העובדים אינם עובדים, אף אחד לא מפקח עליהם. הרחובות מטונפים ואנחנו בידיים של אותם עובדים עצלנים שמזלזלים בעבודתם וגם משלמים על כך. כשניגשתי אל העובד(שלא לבש את האפודה הצהובה)שישב לפחות 45 דקות על המדרגות שלי החנות שברשותי ושאלתי למה לא עושה את עבודה? טען כשסיים את המשמרת. התקשרתי לתברואה ומסתבר שהמשמרת מסתיימת רק שעה לאחר מכן. הוא החביא את המטאטא והיעה מאחורי הבניין והלך לטייל. אחרי השיחה שלי עם תברואה כנראה שאיתרו אותו והנ"ל חזר למקום לבוש באפודה ועשה "טובה" עם חיוך לגלגני כשהסתרח עם המטאטא אחרי. בקיצור, כך לא עובדים, ומבחן התוצאה מוכיח זאת!!! הרחובות מטונפים ואנחנו בידם שלהם!!עד מתי??? והם בסוף החודש מקבלים משכורת ללא מאמץ ובל"פיקוח. השעה הייתה 12 בצהריים היום ה 17 לנובמבר."

תלונה מוצדקת – קבלן הניקוי התבקש להחליף את העובד שצוין בפנייה בעובד אחר. מפקח האזור מטעם אגף התברואה הונחה לעקוב ולוודא שהעבודה מתבצעת כנדרש.

פנייה 2015-260171 מה-18/11/2015 – תלונה על עובדי "הסיירת הירוקה"

"בתאריך ה-16.11.2015 בשעה 10.30 ניסרו בגן א.ל. זיסו עובדי העיריה את מנעול האופניים שלנו. המנעול קשר את אופניהם של שלושת ילדי למתקן האופניים שבגן. לטענת הגברת ... מהסיירת הירוקה המנעול נחתך מכיוון שהאופניים קשורות שם ללא שימוש, דבר שאינו נכון."



ילדיי נוסעים על האופניים האלה באופן קבוע, להדגיש שאנו זוג הורים שיחד עם ילדינו מתנהלים ביום יום על חמישה זוגות אופניים, לבית הספר, לחוגים, לחברים ולביקורים אצל סבא וסבתא. אנו מקפידים להחנות את האופניים במתקני האופניים בלבד, ולא על מדרכות או במקומות כאלו שמפריעים את כלל הציבור.

את שלושת זוגות האופניים של הילדים אנו נועלים קבוע עם מנעול אחד כשהם בחנייה בסמוך לביתנו, מנעול אחד איכותי ויקר שרכשנו מסיבה זו עקב גניבות בעבר, ולראייה לכך עד היום לא נגנבו זוגות אופניים אלו וגם עובד העירייה שלכם לא הצליח לפרוץ את המנעול אלא עם דיסק. המנעול אותו ניסרו הינו מנעול איכותי מתוצרת BASTA ושוויי כ-200 ש"ח.

...אנו מבקשים את תגובתכם בהקדם לנו ולילדינו, כולל התייחסות לעניין ההשחתה של רכוש פרטי."

תלונה מוצדקת – נערך בירור ונתנו הנחיות ברורות על התהליך, והכסף הוחזר לפונה. כמו כן נקבע נוהל שאושר על ידי גזבר העירייה להחזיר כסף באירועים מסוג זה.

פנייה 2015-261208 מה-19/11/2015 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"זו תקופה ארוכה סובלים דיירים של הבניין שלנו ממעשי וונדאליזם של עובדי אגף התברואה בעיריית תל אביב ... אשר במהלך פינוי אשפה, בעיקר בשעות הבוקר, משאירים זבל ומפזרים אשפה בתוך חדר אשפה, על גבי המדרכה ובכניסה ראשית לבניין שלנו... עובדי התברואה גם לא מחזירים עגלות אשפה אל תוך חדר אשפה אלא משאירים אותן, לעיתים על גבי מדרכת הרחוב, ולעיתים – בכניסה לחדר אשפה... הם גם מפילים אל העגלות על גבי המדרכה ובכך גורמים לדיירי הבניין וגם לעובדי אורח לרדת אל הכביש ולסכן את חייהם... רק במהלך החודשים האחרונים (אוגוסט-נובמבר 2015) הגישו דיירי הבניין מעל 30 תלונות בנדון למוקד השירות של העירייה..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה סייר במקום בהשתתפות נציגי האגף והפונה. בסיום התקבלו החלטות, בין היתר נקבע שעל עובדי האגף להקפיד על ניקיון הרחוב ובזמן הפינוי, הוחלף מכל אשפה בנפח 1100 ליטר, ודיירי הבניין יתקינו מעצור לדלת.

פנייה 2015-264839 מה-26/11/2015 – תלונה על טיפול בנזילת מים בנכס עירוני

"ברצוני להודיעך על בזבז מים. ביום חמישי בשעה 21:59 הודעתי למוקד 106 על דליפת מים במרכז הגאה שבתוך גן מאיר בעיר. ביום שישי בשעה 8:48 הודעתי שנית על דליפת מים זו והסבר מפורט על המיקום. בשעה 8:18 התקשר אלי... ומסר שהבעיה נפתרה. הסברתי שאני מול המים הדולפים וכדאי שישלח מישהו לתקן את הצינור כי המים זורמים בכמות גדולה ושוב נימסר המיקום המדויק של האזור הדולף. בשעה 11:07 התקשר ... ומסר שנמסרה לו כתובת שגויה. שוב נרשמה הכתובת האמיתית עם מיקום הדליפה המדויק. בשעה 13:26 נמסר למוקד על מים זורמים באותו המקום. בשעה 20:33 כנ"ל. בשעה 20:18 התקשר אלי מישהו וברר את המיקום המדויק של מקום הדליפה. היום התייאשתי. והמים זורמים זורמים זורמים ויש יתושים. לידיעתך."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ומנהל מוקד שירות 106 פלוס ערכו בירור יסודי של המקרה. העיכוב בטיפול נוצר בשל אי הבנה באשר למיקום המדויק של הנזילה, וכן היה קושי לאתר את הנזילה בשל צמחייה רבה שהייתה במקום. הנזילה אותרה בשטח מגוון בחלקו הדרומי של מתחם המרכז הגאה. מהמקרה הופקו לקחים על מנת שמקרים כגון אלה לא יישנו.



פנייה 2015-275721 מה-26/11/2015 – תלונה על סיירי סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"ברצוני לידע את הגורמים הרלבנטיים על התנהגות של שוטרים עירוניים. אין צורך להוסיף שתנועה בתוך העיר מורכבת ולכן אני, אישית, במזג אויר מתאים, רוכב על רכב דו גלגלי בתוך העיר. ביום 10 בנובמבר שנה זו היה לי צורך להגיע לדיזנגוף סנטר וכך עשיתי עם אופנוע שלי. החנית את האופנוע בחניה מיוחדת לרכבים דו גלגליים. כשחזרתי בשעה 14:00 ראיתי שרכב של שיטור עירוני חוסם את החניה של כל האופנועים ועומד על מדרכה צבוע באדום לבן. ראיתי 2 שוטרים עירוניים ובקשתי שיזיזו את הרכב כי חייב לצאת. התברר תוך כדאי שיחה וזה מה שענו, שהנהג עם המפתחות לא נמצא ואין להם מפתחות. שאלתי מתי הוא מגיע ונענית " הוא בתפקיד". בקשתי שיחפשו אותו כי הם מעכבים אותי ואין להם זכות להשאיר כאן את הרכב, לחסום רכבים דו גלגליים וללכת. אחד השוטרים, ששמו ... ענה " יש לנו אישור לעמוד כאן". אמרתי לדעתי הוא טועה, אך עמד על שלו. בינתיים, רכב דו גלגלי שעמד לצידי הצליח איך שהוא לצאת ואז השתחרר מקום לתמרונים שלי (אופנוע כבד) וגם הצלחתי לצאת מ"המלכודת" או עיכוב בכח על ידי משטרה עירונית. אני מצרף תמונות מהאירוע ואודה לכם על בירור הנושא."

תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת תחקר את האירוע במסגרתו הסביר לסיירים שאסור להשאיר ניידת סויר ללא מפתחות.

פנייה 2015-276208 מה-23/11/2015 – תלונה על שירות במרכז השירות העירוני

"חייב לשתף איך התחלתי את הבוקר. אני צריך להוציא תו חניה וכחלק מהדרישות צריך להעביר את הארנונה על שמי. ניגשתי לבניין העירייה הבוקר והתקבלתי במהירות ללא תור... קיבלה אותי והבאתי לה את כל המסמכים הנדרשים- חוזה דירה חתום ותעודת זהות עם כתובת מעודכנת במשרד הפנים. מכיוון שהחלפתי שוכר באמצע חוזה, לחוזה קיים נספח החתום על ידי בעל הדירה שגם אותו הבאתי. לאחר זמן רב שנעלמה "לבדוק את הדברים" חזרה עם התשובה שהמסמכים לא מספקים, החוזה (סטנדרטי לכל הדעות) לא מספק ושלחה אותי חזרה הביתה. ביקשתי לשוחח עם האחראית עליה שנתנה את התשובה השלילית ושוב המתנתי. בעודי ממתין, נדהמתי לראות איך בכל אחת מהעמדות לידי צורחים האזרחים שבאו לקבל שירות על עובדי העירייה. כמובן שגם על שירות גרוע אין סיבה לצעוק, אך אני חושב שזה מלמד משהו. לאחר מספר דקות שהמתנתי, הגיעה ... מנהלת הצוות... אשר תפסתה של שירותיות היא לצעוק (כנראה כך למדה מכל אלו שהיו לפני בתור וצעקו עליה) ולשלוח אותי הביתה. עוד כשהערתי לה על כך שהיא צועקת (אני מטבעי אינני בנאדם שצועק) היא אמרה שזה טון הדיבור שלה והלכה. וכך, לאחר שהגעתי עם כל המסמכים המספקים, ... שכנראה בזמן המנוחה מהצעקות עברה את בחינות לשכת עורכי הדין, החליטה שמשפטית החוזה אינו מספק. וכך, נשלחתי הביתה ללא שינוי הארנונה וכמובן ללא תו החניה. עדיין לא ברור לי מדוע טרטור זה כאשר כל המסמכים המספקים קיימים. אודה להתייחסותכם במהרה."

תלונה מוצדקת – בשיחה שערכה עם הפונה מנהלת תחום לקוחות פרטיים לובנו הדברים ויושרו ההדורים.

פנייה 2015-281934 מה-1/12/2015 – תלונה על גנזך מינהל הנדסה

"בחודש מרץ האחרון פניתי לעירייה (מחלקת הפרות בניה) במסגרת מלשינון (שאמור להיות חסוי) והתלוננתי על כן שמיקלט הבית הפך דירה, ובמצב צוק איתן ישנו כול השכנים במדרגות בזמן האזעקות. ידעתי שהפניה בטיפול, וידעתי ששמי נשאר חסוי. והנה אתמול הופיע בבתי השכן שהוא



וועד הבית עם העתק של המכתב בידו בצעקות אימים ובאימים שהוא יתנקם בי וימרר את חיי אם לא אבטל את התלונה.
ואני שואלת: אפה החיסיון שהבטחתם? איך הגיע אליו לא רק שמי אלא העתק שלם ומלא של התלונה שהגשתי!!!
אני מבקשת את טיפולכם המידי באיש שהדליף / מסר את המכתב בניגוד למדיניות העירייה."

תלונה מוצדקת – לפני 3 שנים, מתוך רצון לשפר את השירות במנהל ההנדסה, החליטה העירייה לסרוק את כל המסמכים הנמצאים בתיקי הבניין בארכיון מנהל ההנדסה. מדובר במיליוני מסמכים שהצטברו לאורך השנים.
ככלל, לא סורקים תלונות, ואלו מופרדות מתיקי הבניין. הודעת הפונה נסרקה בטעות ובתום לב. חודדו ההנחיות לגבי מכתבי תלונה ושמירתם, וניתנה הנחיה לבדוק את התיקים.

פנייה 2015-320470 מה-24/12/2015 – תלונה על מפקח אגף התברואה

"שלום לכם, ביום כמו בכל יום צעדתי ברחוב ... בחזרה לביתי לאחר שהבאתי את בני הגדול לגן. בדרכי חזרה אני צועד עם בני הקטן (בן שנתיים וחצי). הצעדה הזו כמו כל הליכה ברחוב שלנו הינה מסוכנת וזאת לאור ריבוי האופניים החשמליים וכו' אשר מסתובבים בשכונה. הפניה היום איננה נוגעת לזה אלה לעובדה כי היום ראיתי אופנוע של העירייה נוסע ברחוב כאשר הנהג לא רק שנוסע ברחוב שבו שילוט ברור האוסר על נסיעת אופנועים אלא מוסיף לעבריה בכך שהוא מדבר בטלפון הסלולארי. צילמתי את התמונה הזו ואני דורש מכם שתטפלו בנושא במלוא הרצינות. אינני מתכוון כי רק תמצאו את נהג האופנוע הזה אלא תדרשו אכיפת החוק ברחוב שמידי יום מתבצעות בו עשרות עבירות תנוע תוך סכנת חייהם של ילדים רבים לאור ריבוי נסיעות של אופנועים (שליחים למיניהם) וכן כמובן גם דיירים."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת צפון-מערב העיר זימן את המפקח לשיחה, והבהיר לו את חומרת המעשה. הוסבר לו כי עליו לציית לחוקי התנועה כנדרש מעובד ציבור, והוא הונחה שלא להיכנס עם הקטנוע לרחוב.

לאור המקרה רענן ממנהל אגף התברואה את ההנחיות לכלל העובדים לגבי החשיבות שבשמירה על חוקי התנועה והחנייה.

פנייה 2015-320551 מה-27/12/2015 – תלונה על מוקד אגף החניה בטלפון

"ברצוני להתריע על הפרה בוטה של תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני)... היום התקשרתי ב-16:45 אל מוקד שירות חניה. לאחר 20 דקות המתנה שבהן לא ניתנה לי אפשרות להשאיר מספר טלפון שיחתי הועברה אל מוקדנית שביקשה שאשאיר שם ומספר טלפון ויחזרו אליי מחר. קודם כל חייבת להינתן האופציה לכך שיחזרו אלי ושלא אאלץ להמתין 20 דקות. שנית, איני מבין מדוע מוקד שירות החניה שלכם לא יכול לתת מענה בשעה 17:05 כאשר שעת הסגירה שלו הנה 18:00. בנוסף, למעט פעם אחת, מכל שיחותי עם נציגות שירות מוקד החניה עלתה תחושת גועל וייאוש..."

תלונה מוצדקת – ממנהל אגף החניה ערך ברור, ומצא ב-27.12.15 בשעה 16:45 אכן משך ההמתנה היה ארוך מהרגיל. נציגים השירות הונחו לתת שירות אדיב ולהשיב בנימוס לכל פנייה בכל שעות פעילות המוקד גם בשעות העומס.



פנייה 1002-2015 מה-1/1/2015 – תלונה על נציג המחלקה הווטרינרית

"ב-30 לדצמבר 2014 פרצו אנשיכם מטעם הוטרינר העירוני לחצר ביתי, גנבו את חתולת הבית שלי והביאו אותה לוטרינר העירוני לעיקור. היום החזירו אותה הנה מסורסת. הם לקחו את החתולה נגד רצוני, זוהי הסגת גבול חמורה, פריצה לחצר פרטית, גניבת רכוש והשחתת רכוש. כתוצאה מכך אני אזרוק את החתולה שאני לא רוצה בה יותר בחצר אחרת וכן לא אאכיל יותר חתולי רחוב. חבל שכך יוצא אבל אני לא מוכנה שהוטרינר ואנשיו ינהלו את חיי ויפרצו לחצרי ויעשו ברכושי כאוות נפשם כמו שעשו הנאצים. אני בת לניצולי שואה והמעשה המחפיר הזה גרם לי טרואמה קשה. הדרך היחידה שלי להילחם בתופעה היא להעניש את החתולים ולא לטפל בהם יותר כך שתדעו שמעשים כאלה לא רק שלא עוזרים לחתולים אלא ממש מזיקים להם ואז אולי תפסיקו לפרוץ לחצרות ולגנוב חתולים מסכנים.."

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה שערך מנהל המחלקה הווטרינרית נמצא כי על פי רישומי המחלקה לא נאספו חתולים מחצר ביתה של הפונה ב- 30.12.14.

פנייה 41075-2015 מה-4/3/2015 – תלונה על מפקח אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך 02/03/2015 בשעה 07:50 לערך החניתי את רכבי ברחוב ... על מנת לשים את ביתי התינוקת במעון ויצו הנמצא ברחוב. יש לציין שהחניתי במקום מותרת עד השעה 08:00. לאחר מס' דקות יצאתי מהמעון של ויצו לכיוון הרכב, נכנסתי אליו והתחלתי בנסיעה כאשר בשלב זה לא היה דוח על חלון הרכב שלי ולא ראיתי כלל את הפקח. היות ומדובר ברחוב ללא מוצא יש לנסוע עד קצה הרחוב, להסתובב, לחזור ולצאת כלעומת שבאתי. בעוד אני נוסע לעבר היציאה מהרחוב קופץ לכביש פקח ... חוסם את נתיב נסיעתי בגופו, תוך שהוא מסכן עצמו, גורם לי לעכב את התנועה וטוען שקיבלתי דוח. בעקבות כך החל להתפתח שיח ארוך ביני לבין הפקח בו אני מנסה להסביר לו שהחניתי את הרכב למס' דקות, הזזתי אותו לפני השעה 08:00 ולראיה הדוח גם לא הוצמד לחלון הרכב שלי. ושיטת העבודה שבה הוא אורב למכוניות, מצלם מראש ומכין את הדוחות מבעוד מועד איננה תקינה.... מצ"ב העתק הדוח שהשעה הנקובה היא 08:08 ותמרוור המתיר את החניה ברחוב עד השעה 08:00."

תלונה לא מוצדקת – במהלך הבירור מסר הפקח כי הרכב חנה בניגוד לתמרוור אין עצירה (בין השעות 08:00-20:00), ובהתאם לכך רשם דוח. בהולכו לצלם את התמרוור הממוקם כ-20-30 מטר קדימה, הגיעה הפונה לרכב ונסעה. כאשר עשתה סיבוב פרסה כדי לצאת מהרחוב סימן לה הפקח לעצור, מסר כי רשם דוח, והסביר לה את מהות העבירה. בתגובה השיבה שלא חנתה במקום ומבחינתה אין דוח. בשלב זה מסר הפקח את הדוח מבעד לחלון.

במסגרת הבירור, ועל מנת לשמוע את טענות הפונה שוחח עמה סגן מנהל מרחב עבר הירקון. במהלך השיחה הסביר את נהלי האכיפה אותם נדרשים הפקחים לבצע במקום.

בתום הבירור מצאה הנהלת האגף כי הפקח פעל בהתאם להנחיות.

פנייה 72075-2015 מה-28/4/2015 – תלונה על מנהל המרכז הקהילתי

"שלום אני מורה לצלול במתנ"ס חיים לבנון ומנהל המתנ"ס מתנכל לי בצורה לא ברורה זוהי הודעה שהורים קיבלו ממני לאחר שהפסיק לי עבודה בצורה לא חוקית ומיותרת אשמח לתשובה בהקדם האפשרי תודה. הנה :



"בנות מקסימות, לא הייתן צריכות להיות עדות למה שהיה היום בסטודיו אך יש דברים שאי אפשר להמנע מהם, אז את ההודעה הזאת בפעם האחרונה תעבירו להורים שלכם, מנהל המתנס"ס מנהל איתי משחקי כוח לא רצויים ולא הגיוניים, היום התבטלה החזרה באמצע החזרה למרות שאין שום בעיה, מנהל המתנס"ס יודע שהייתי מעורב בתאונה ושמחר אני צריך להיות במשטרה ובבדיקות רפואיות, הוא טוען שאם לא הגיע לשיחה איתו בשעות שלו בלבד!!! שסה על זמן שלי אז איני רשאי ללמד, הוא פסק לי הפסקת עבודה ושלח אותי הבית באמצע חזרה חיונית, אני אוהב ומעריך את הקבוצה וכל מה שקורה יוצא מכל גבולות בתגובת המנהל, הוא לא רוצה שאצא לאילת וללא סיבה נירא לעין הוא מבטל שנתיים של הצלחה, הודעה זו חשובה כי לטענתו הכל התחיל ונגמר בכך הורים יקרים, אז אני משתף אותכם שתדעו שהכל מתנהל בצורה לא טובה ושאפשר להפסיק גם לבקשתי ותחינתי הרבה את משחקי הכוח של המנהל מתנס"ס, לתשומת ליבכם"

תלונה לא מוצדקת – מנהל המחלקה למרכזים קהילתיים מסר כי ב- 29.4.15 ערך שימוע לפונה, זאת בין היתר בשל אי השמעות להוראות מנהל המרכז הקהילתי בנוגע לקיום פעילות במרכז, והתנהלות שאינה עולה בקנה אחד עם הערכים המובילים של המרכזים הקהילתיים. במסגרת השימוע ניתנה לפונה האפשרות להעלות את טענותיה.

תהליך השימוע הסתיים בהחלטה כי המרכז ימשיך את העסקתה עד לסוף שנת פעילות תשע"ה, וזאת בהתאם להתחייבויות שניתנו על ידי הפונה כמפורט בטופס השימוע שנשלח אליה.

פנייה 2015-91501 מה-26/5/2015 – תלונה על שירות במוקד חניה בטלפון

"פניתי לאגף החניה בטלפון (שלוחה 2), בנוגע לדוחות חניה. טרם אסביר את הבקשה חשוב לי להבהיר כי השירות שקיבלתי מנציגה בשם ... היה על גבול המזעזע. "יופי יופי..." משפטים כאלה, חוסר סבלנות ואי רצון לעזור לא תרמו לתחושה. מבקשת לפעול בנושא. לפני חודש עברתי לת"א נאמר לי בשיחה עם מוקד שירות לקוחות בעירייה כי בגלל שאני גרה באזור גבולי בין אזור 1-2 אני אוכל לבחור את האזור, והדוחות 60 יום אחורה התבטלו. לאחר שהוצאתי תו תושב אכן התבטל הדוח באזור 2 (מרים החשמונאית). בנוסף, קיים דוח נוסף מאזור 1, על אבן גבירול ממש מול הדירה שלי. התקשרתי למוקד לברר כיצד ניתן לפעול ביחס לדוח הזה שכן הוא ניתן לי בשבוע הראשון שעברתי לת"א וטרם (אני מדגישה) ידעתי באיזה אזור אבחר שכן, איך אבחר אם לא אחנה ואדע מה נוח יותר והיכן יש יותר מקומות חניה? מבקשת לטפל בדוח זה, לאור אי הנעימות שחוויתי עם הנציגה בטלפון שזרזה אותי ודיברה בחוצפה וחוסר חשק טוטאלי לעזור. גם לאחר שביקשתי לדבר עם אחראי, ואחרי ששמה אותי על המתנה טענה כי אין אחראי והוא יחזור תוך 2 ימי עבודה. לאחר מכן אמרתי לה שאיני מעוניינת לדבר עמה כי השירות שאני מקבלת אינו ראוי, אמרה לי לנתק ולחייג שוב ולקבל נציג אחר. זו לא תשובה! אחרי שאמרתי לה שזה לא מתאים שהיא אומרת "יופי יופי" על כל משפט שלי בלי לנסות להקשיב ולהבין את הבעיה וכי זה על גבול החוצפה, טענה שהיא תמשיך להגיד את זה. בקיצור בלי להכביר במילים, לא הדרך ולא הצורה לדבר עם לקוח בטח לא כשאתם מתקשרת לשלם על דוחות ולבדוק מה פשר הדוח הנ"ל באזור 1 מתחת לבית שלי."

תלונה לא מוצדקת – הפנייה נבדקה ולא נמצא פגם בהתנהגות העובדת, שהסבירה את הכללים לשיחה עם מנהל, ולמרות זאת בדקה האם יוכל לשוחח עם הפונה.



פנייה 2015-96044 מה-2/6/2015 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס

"בשעה 12 בצהרי היום. גזמו ונקו שטח שמחוץ לבית בין בתים אז הזבל והעצים. בשעה 1.45 לפנות בוקר לא פינו עדיין את הזבל שתופס 2 מקומות חניה. התקשרתי לעריה. ענתה נציגה לא נחמדה. כנראה לא בא לה לעבוד ואומרת שאין חה איך לעזור לי. התעצבנתי קיללתי וביקשתי מנהל. חוזרת אלי מנהלת עוד יותר עצבנית. וממורמרת. שעד מחר אין מה לעשות. אני מחנה מול הבית על המדרכה חצי על הכביש ואם יקרה נזק לרכב אתם אשמים העריה אשמה בכך. זה לא פעם הראשונה שקורה שלא מפנים את הזבל ממול הבית וחוסמים חניה."

תלונה לא מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס תיחקר את המקרה. הפונה התקשר בשעה 01:45 לפנות בוקר בבקשה לפינוי גזם באופן מידי. נציגת השירות הסבירה שלא ניתן לפנות גזם בשעה בה התקשר, וכי הגזם יפונה בשעות הפעילות של אגף התברואה, אולם הפונה סירב לקבל את ההסבר, והשיב באופן בוטה המלווה בגידופים. הנציגה שמרה ככל הניתן על איפוק, ומסרה לפונה שהיא תאלץ לנתק את השיחה אם הגידופים יימשכו.

לאור ממצאי הברור עולה כי הנציגה פעלה בהתאם לנהלים ולהנחיות.

פנייה 2015-108184 מה-17/6/2015 – תלונה על שומר בקאנטרי ג'

"אנחנו מנויים שנים רבות בקאנטרי ל. נהלי הקאנטרי הם שכל הנכנסים בשער - צריכים צ'יפ. עם זאת, לעתים, הילדים שוכחים את הצ'יפ ועל פי הוראות מנהל הקאנטרי ... השומר צריך לחפש את שמם במחשב ולתת להכנס. בקאנטרי, קיים שומר בשם ... שמקשה במכוון, מתעלם מהוראות ההנהלה ופשוט רע ומתנהג בצורה גסה - במיוחד לילדים. לא פעם הוא שלח את הילדים שלי הביתה כי "אין להם צ'יפ". (אין לי ספק שהוא מכיר את הפנים של כל המנויים - שכן אמר לי " ... הילדים שלך תמיד מגיעים בלי צ'יפ") למרות תלונות חוזרות ונשנות אצל ... מנהל הקאנטרי, על שומר זה (עם שומרים אחרים תופעה זו פשוט לא קיימת) והבעיה מוכרת לכל עובדי הקאנטרי והנהלת הקאנטרי - הבן אדם ממשיך לעבוד במקום ובמקום לתת שירות נעים ואדיב - מעלה קשיים, עונה בצורה בוטה ולא הולמת למנויים, ושולח ילדים הביתה - במקום לחפש את שמם במחשב. מבקשת את התערבותכם בנושא, שכן כאשר אנו פונים להנהלת הקאנטרי - אנו לא מקבלים מענה הולם לבעיה."

תלונה לא מוצדקת – הצבת השומר בכניסה נדרשת על פי חוק לצרכי ביטחון. ועל מנת לאפשר כניסה מהירה ובטוחה לקאנטרי מתבקשים המנויים להקפיד ולהגיע עם הצ'יפ.

פנייה 2015-118729 מה-4/7/2015 – תלונה על שעות עבודה באתר בנייה

"ברשותי דירה 'ברח' ... הדירה סמוכה למתחם... נכון לכרגע אתר בנייה. הדירה הושכרה בשנים האחרונות ... השוכרים החליטו לסיים התקשרותם עמי עקב הרעש הלכלוך ואי הנוחות הנגרמת כתוצאה מהתנהלות בלתי נסבלת של האתר. בחודש האחרון לא עלה בידי להשכיר את הדירה עקב הסיבות אותן מניתי לעיל. ביום ה' 2.7.15 היו אמורים להגיע בשעות הערב שוכרים פוטנציאליים לדירה. הגעתי לדירתי אחרי השעה 20:00 בערב והאתר היה פעיל רועש והומה.(עפי חוקי עזר אמורים לעבוד באתר מ-19:00-07:00). ברור שחריגה בשעות ורעש לא סביר תבריח כל אדם ובצדק.. התקשרתי למוקד 106 ענה לי בחור בשם ... ניסיתי לבדוק עמו האם יש אישור חריג לעבודה בתאריך זה...כפי הידוע לי יש להתריע עי' הודעות בבתי הסביבה על התאריכים. וזה ציין כי אין בידיהם אישור מה שאומר שלא פעלו כחוק. עוד טען באוזני כי הפנייה הועברה למח' הפיקוח על הבנייה וציין כי "אין טעם להעביר לפיקוח העירוני כי דוחות לא עוזרים." ביקשתי להפעיל פקח עירוני ולפגוש אותו במקום לוודא



שאכן ניתן דוח. אך זה ציין כי מח' הפיקוח תיצור עמי קשר. למותר לציין כי איש מהפיקוח לא יצר עמי קשר למרות שהשארתי את מספרי ... כמובן שהמבקרים שהגיעו לדירתי לצורך השכרתה ברחו מהדירה עקב הרעש...
אנא התייחסותכם בהקדם"

תלונה לא מוצדקת – נבהיר כי כאשר מדובר בפרויקט בנייה גדול ממדים, הרי שבמקרים מסוימים עקב אילוצים טכנולוגיים הנדסיים מבקש הקבלן מהעירייה והמשטרה להאריך את שעות העבודה המאושרות. העירייה והמשטרה דנים בכל בקשה כזו, ומידי פעם מאשרים ביצוע עבודות בנייה לאחר השעה 19:00. במהלך חודש יולי ביקש הקבלן אישורים לעבוד מעבר לשעה 19:00, ורק לאחר בחינת הבקשה אושר לו לבצע עבודות בשעות חריגות. לאור הפנייה ערכו נציגי העירייה ביקורות יזומות במקום, ולא מצאו חריגות מההיתרים.

פנייה 2015-153853 מה-26/8/2015 – תלונה על עבודת מפקחי אגף הפיקוח בשוק הכרמל

"בשוק הכרמל פינת מלן ישנו אוסף של משטחים שמזהם את כל הרחוב וחוסם את כל המעבר להולכי רגל המשטחים נאספים על ידי אחד הסוחרים שנקרא ... ובבעלותו דוכן ליד ... וסוגר כל מעבר ברחוב גם להולכי רגל וגם לקטנועים או לרכב שלא לדבר אם יקרה משהו לרכב חרום או הצלה אחרי עשרות פניות לעיריית תל אביב לפנות את המשטחים או את הזבל שיצטבר סביבם הבינו דיירי הרחוב שאדון ... חובר עם עובד עירייה שאמור לשמור על ניקיון וסדר באותו רחוב. ... ותדאגו שרחוב מלן 50 פינת הכרמל 17 יהיה נקי ומסודר ופנוי למעבר אחרי שנים של זוהמה."

תלונה לא מוצדקת – משטחי העץ מונחים במקום על ידי כל בעלי העסקים והם מפונים במשך כל שעות היום על ידי המלגזה הפועלת בשירות סוחרי השוק.

במקרים בהם בסוף יום העבודה נותרים משטחים ולא ידועה שייכותם מועברת הודעה אל אגף התברואה לסילוקם. בנוסף נרשמים במקום דוחות לבעלי עסקים המשליכים קרטונים בניגוד להנחיות העירייה בנושא.

עם קבלת התלונה נערכה ביקורת במקום, נמצאו משטחים במקום, אולם אלו לא חסמו את הרחוב והונחו בצד הדרך. מאחר שבעלי המשטחים לא אותרו, פעלו הפקחים לפינויים.

פנייה 2015-156660 מה-30/8/2015 – תלונה על פקחי "הסיירת הירוקה"

"בהמשך שליחה שלי עם המוקד. בתאריך 24.8 בשעה 20:07 ירדתי מגינת הכלבים בהילטון לכיוון שדרות בן גוריון. פגשתי במקרה בקפה בשדרה שני חברים ועצרתי לכמה דקות והורדתי את הכלב מסל האופניים לריצפה. לפתע יצאו ממקום מחבואם שני פקחים של עיריית תל אביב וסרקו את הכלב המשוחחרר... הבנתי שאין טעם להתווכח עם השיטות האפלות של העירייה (בהמשך סיפור הדו"ח הקודם) ולאחר שסיימו את הסריקה התחלתי ללכת הביתה. שני הפקחים, תוך כדי חסימת דרכי לאופניים ואיומים מילוליים הבהירו לי שאני חייבת להזדהות ושהם יתנו לי כפל קנס על זה שעברתי על החוק ואני לא מחכה לשוטר. אמרתי להם שאני רוצה לראות איפה החוק מופיע ושיראו לי את התעודות שלהם ושייש את הפרטים שלי בשבב של הכלב. שני הפקחים סירבו כמה פעמים להראות לי את התעודות ואף הסתובבו בזמן שצילמתי אותם וצילמו אותי. הם המשיכו לאיים עליי שאני עוברת על החוק והסכימו להראות רק את אחורי הכרטיס ואמרו לי שלפי מה שרשום הם רשאים לדרוש הזדהות. פתחתי גוגל לידם ובדקתי ואמרתי להם שאין שום חוק שאומר שאני חייבת להישאר ולהזדהות ושכל מקרה יש להם את הפרטים שלי. כל מופע האימים הזה של הפקחים קרה בקפה בר'לה בשדרה כך שהיו עדים.

.... ההתקלות בפקחים כמעט תמיד לא נעימה אבל האחרונה הייתה מטרידה ואלימה. אשמח לקבל תשובה בהקדם"



תלונה לא מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך בירור יסודי עם הפקחים. נמצא כי ב- 24.8.15
ערכו הפקחים סיור במקום במסגרת תפקידם. ב-10:20 הבחינו בכלב משוטט ללא בעליו וסרקו את
השבב.
לאחר מספר דקות ניגשה הפונה לפקחים וציינה כי היא בעלת הכלב. הפקחים הציגו תעודת מפקח,
הסבירו את מהות העבירה וביקשו ממך להזדהות, אולם הפונה סירבה וציינה כי באפשרותם להוציא את
הפרטים הנדרשים להם מהשבב של כלבתה, וכי אינה חייבת להזדהות בפניהם. הפקחים הסבירו לפונה
כי בהתאם לחוק חובה להזדהות בפני פקח וכי בסמכותם להזמין שוטר אשר יחייבה להזדהות.
הפונה נתבקשה להמתין לקבלת הדוח, אולם סירבה ועזבה את המקום. לפיכך הדוח נשלח בהתאם
לכתובת ולפרטים המעודכנים בשבב.
לאור ממצאי הבירור עולה כי הפקחים פעלו בהתאם לסמכויותיכם כדין.

פנייה 2015-189547 מה-20/9/2015 – תלונה על טיפול בתקלת תאורת רחוב

"... אני מבקשת להגיש תלונה כתובה על מחלקת המאור אשר טיפולה עד כה באינספור תלונותי על
העובדה לפיה מחצית הרחוב שבו אני מתגוררת -הינו נטול תאורה לחלוטין בחודש האחרון-היה מתחת
לכל ביקורת.
יודגש כי נאלצתי להתקשר עד כה כ-8 פעמים שונות על מנת שסוף סוף בכל רחוב... (שהינו רחוב קטן
בסה"כ) יפעלו כלל עמודי התאורה, ואולם למרות שמחלקת המאור הגיעה לצורך ביצוע התיקון, הרי
שבכל פעם מחדש לאחר שתאורת הרחוב באותו קטע רחוב חשוך אכן תוקן הרי שמיד ובאותה נשימה
המחצית השנייה של הרחוב בה פעלה תאורת הרחוב כראוי-הפכה לנטולת תאורה וחוזר חלילה.
... נדמה לי כי לא יעלה על הדעת כי למרות כ-8 פניות וכחודש ימים התקלה עדיין לא תיפתר..."

תלונה לא מוצדקת – מדובר בתקלה בתשתיות חברת החשמל אשר תיקונה אינו בסמכות העירייה.
לאור האמור, פנה מנהל מחלקת המאור לנציג חברת החשמל בכדי שהתקלה תתוקן בהקדם האפשרי.

פנייה 2015-223963 מה-24/10/2015 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

" רוצה להתלונן על פקח שנסע מאחורי משאית תברואה ברחוב ארבע ארצות, מספר רכב של פקח...
במקום לצאת ולדרוש ממשאית תברואה לעמוד בצד ולתת לתנועה לזרום הוא נסע אחריה ולא עשה
כלום"

**תלונה לא מוצדקת – רחוב ארבע ארצות הינו רחוב צר ולכן לא יכול היה נהג משאית פינני האשפה
לעמוד בצד הדרך מבלי לגרום להפרעה לתנועה.**
הפקחים אינם דורשים ממשאיות אגף התברואה לעמוד בצד הדרך ולהפסיק את פינני האשפה במקרים
בהם כלי רכב עומדים אחריהם, ולפיכך במקרה זה הפקחים שהיו בניידת הפיקוח פעלו בהתאם
לתפקידם.

פנייה 2015-240632 מה-8/11/2015 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

" ברצוני לדווח על אי-אכיפת החוק, ולהגיש תלונה רשמית כנגד פקח החניה ... בתאריך ה"ל,
התקשרתי בשעה 12:15 לדווח על רכב מסוג הונדה החונה שלא כחוק בחניית אופנועים מול הבניין
ברחוב ... ועל כך נרשמה פניה במערכת מוקד 106 של העירייה בשעה 12:18. (2015-233095).
בשעה 12:49 עוד לא הגיע פקח למקום ורכב ההונדה התחלף ברכב סקודה שחנה אף הוא שלא
כחוק. בשעה 13:13 הגיע למקום פקח החניה... והחליט, למרות הפצרותי, שלא לתת דו"ח לרכב
הנ"ל למרות שהוא חונה בצורה לא חוקית (כשם שהראיות המצ"ב מוכיחות)."

זו אינה הפעם הראשונה שאני מתלונן על רכבים החונים שלא כדין בחניה זו- שכן רכבים אלה פגעו
בעבר בקטנוע שלי (שחונה שם כחוק) וגרמו לנזקים כחלק ממאמצי ה"הידחקות" שלהם למקום החניה



האסור. בנוסף, בעלי רכבים אלו גם הזיזו את הקטנוע שלי ממקומו והחנו שם את רכבם- כך שהבעיה היא אמיתית וגורמת לי לנזק באופן סדיר.

בכל הפעמים שבהן התלוננתי במוקד העירייה על העבירה הנ"ל, לא נעשה דבר בנדון: לא נגררו הרכבים ולא ניתנו דו"חות!

...כפי שניתן לראות מתמונות האירוע המצורפות- הפקח ... התרשל במילו' תפקידו..."

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני ערך בירור בנושא, ממנו עלה כי ב- 4.11.15 הגיע הפקח למקום בעקבות קבלת תלונה על רכב חונה במקום המיועד לקטנועים, שהתקבלה בשעה 12:18, הפקח הגיע למקום ב- 13:35. זמן התקן לתגובה להודעות מסוג זה הינו עד שעתיים.
כאשר הפקח הגיע למקום הוא הבחין ברכב אחר מזה שעליו התקבלה ההודעה. הרכב חנה ברובו בסמוך לאבני שפה הצבועות בכחול-לבן. על פי קווי האכיפה המנחים רק כאשר רכב החונה בעבירה לפחות 75% מאורכו ייחשב כעובר עבירה. בנוסף בדק במסופון ומצא כי בעל הרכב החונה ביצע תשלום באמצעים אלקטרוניים בגין החניה במקום.
בנוסף לאמור, דיווח הפקח בזמן אמת למוקד שירות 106 פלוס כי קיימת סתירה בסימון הסדרי החניה במקום (כחול-לבן בחניית רכב דו-גלגלי), והנושא הועבר לבדיקת אגף התנועה.
לאור הממצאים נמצא שהפקח עמד בזמן הנדרש לתגובה לטיפול בהודעה, ופעל בהתאם להנחיות העירוניות.



פניות הציבור מהוות "נכס ארגוני" עבור הנהלת העירייה והמנהלים. אנו לומדים למידה ארגונית מתוך הפניות על צרכי התושבים בנושאים השונים והמגוונים של החיים בעיר.

הנהלת העירייה משקיעה זמן ומשאבים בטיפול בפניות הציבור, ובכך מנחילה ומטמיעה את תפיסת השירות והתרבות הארגונית כלפי התושבים, בעלי עסקים והבאים בשערינו.

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, שממשיך ומקפיד לדרוש מכל העוסקים במלאכה טיפול איכותי ומקצועי.

תודה למר מנחם לויבה, מנכ"ל העירייה ולמנהלי היחידות שהעיסוק בפניות הוא חלק משגרת יומם, והם מחפשים את הפתרון הטוב ביותר עבור הלקוח.

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

תודה והערכה לכל אלה שטרחו וכתבו אלינו, ובזכותם יכולנו לתקן ולשפר את השירות ואת השירותים הניתנים בעיר.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור

