



תל אביב-יפו
TEL AVIV-YAFO



עיר ללא הפסקה

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

**דוח פניות
ותלונות הציבור
לשנת 2016**

אפריל 2017

ניסן תשע"ז

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2016 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.

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.

הנושאים שהועלו על ידי הפונים הובאו בפני הנהלת העירייה במטרה להציג נושאים בהם נדרשת העלאת רמת הטיפול או שינוי במדיניות. השינויים שבוצעו הביאו לעלייה בשביעות רצון התושבים ובמתן שירות איכותי ומקצועי יותר.

כדי להקל על הפונה המתקשה לנווט בין יחידות העירייה הרבות והשונות מהווה היחידה כתובת עירונית אחת זמינה ומוכרת, בעלת רמת חשיפה גבוהה, המשמשת צומת מרכזי בקשר של הפונים עם העירייה, לעתים רבות אחרי תחושה שלא קיבלו מענה איכותי או מספק בענין פנייתם. עם זאת אנו רואים קשר ישיר בין העלאת רמת השירות במוקדים וביחידות השונות לבין תוכן וכמות הפניות ביחידה.

כחלק מהתרבות הארגונית של העירייה הרואה חשיבות עליונה בשירות איכותי ומקצועי לתושבים, פעלנו על בסיס ערכי השירות – קלות, שקיפות ורגישות, שנקבעו על ידי הנהלת העירייה, תוך חתירה מתמדת להעלאת רמת השירות בטיפול בפניות.

אנו נמשיך לפעול לעידוד הקשר בערוץ הדיגיטלי עם הפונים אך לצד זה נאפשר לפנות אלינו בכול ערוצי הקשר השונים תוך התמדה לשיפור והעלאת רמת השירות.

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.

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 משנת 2006 ואילך
6 פניות בכתב
7 פניות בטלפון
7 קבלת קהל
8 נושאים שהשפיעו על הפניות
9 נושאי הפניות
9 חטיבת התפעול
9 מינהל הנדסה
9 מינהל בינוי ותשתית
10 מינהל הכספים
10 מינהל החינוך, התרבות והספורט
10 יחידות עירייה נוספות
11 מפנייה ותלונה לשיפור מערכת
12 התפלגות הפניות ביחידות העירייה
12 חטיבת התפעול
12 מינהל הנדסה
13 מינהל הכספים
13 מינהל בינוי ותשתית
13 מינהל החינוך, התרבות והספורט
14 יחידות עירייה נוספות
15 ממונה על תלונות הציבור
16 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
18 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
54 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
59 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.



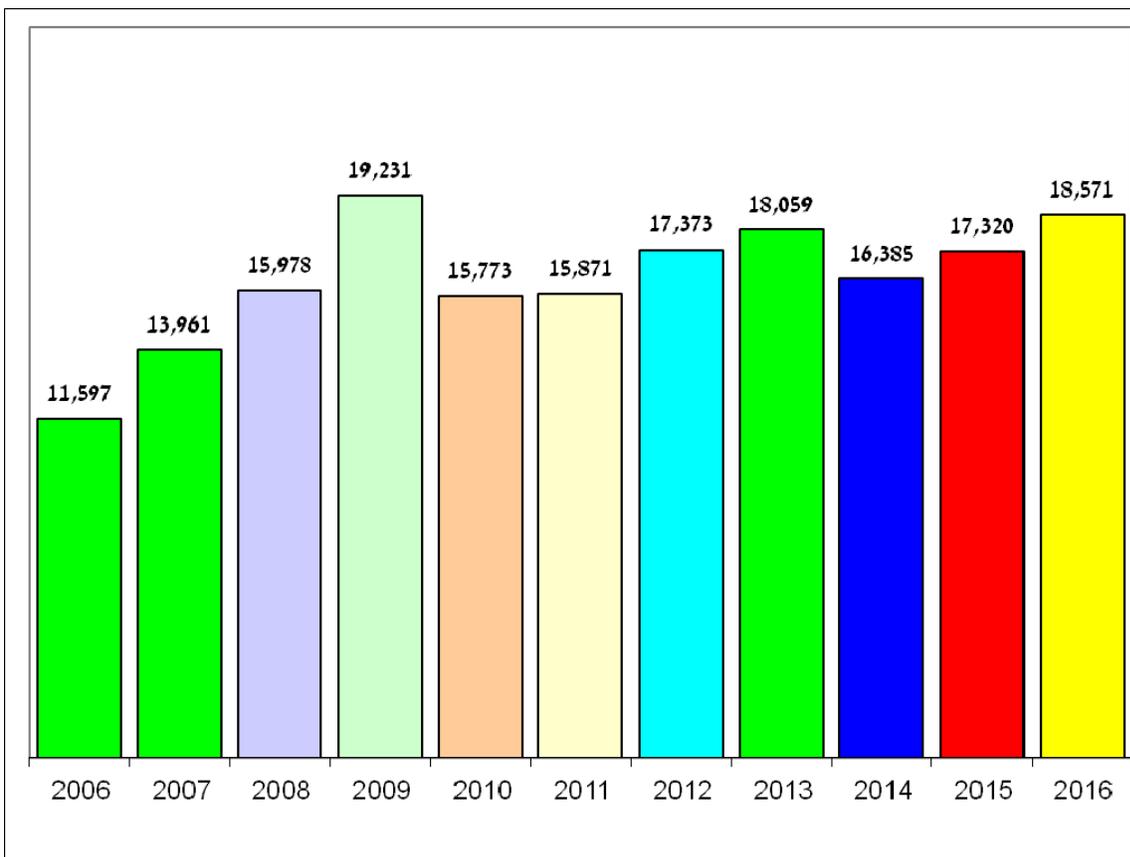
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב משנת 2006 ואילך

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 2016 היקף הפניות עלה בכ-7.2% ביחס לשנת 2015.

קיימת השפעה על גידול בכמות הפניות מירידה ברמת השירות עקב העיצומים שהוכרזו בעירייה כמו גם השפעת עבודות הרכבת הקלה על בעלי העסקים והתושבים.



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

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

אישור קבלת הפנייה נשלח לפונה עם קבלת הפנייה. בהתאם לצורך או יוצרים קשר עם הפונה כדי לקבל פרטים נוספים ולערוך ברור 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.

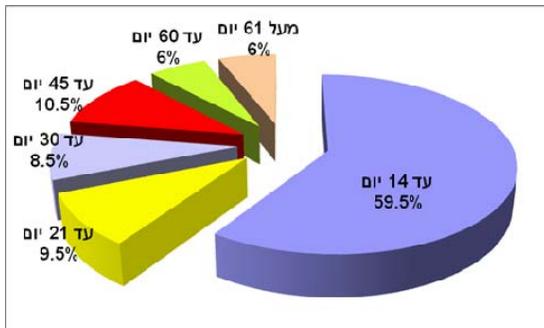
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט (מ-60.5% ל-72.5%). 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.

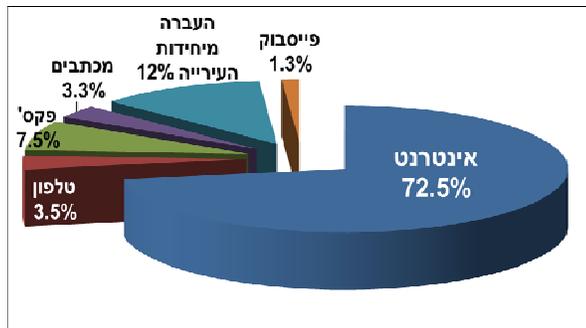
עלייה ב-% העברת הפניות מהיחידות נובעת מהטמעת התהליך של פנייה שהגיעה ליחידה מקצועית ואינה מתחום טיפולה מועברת במערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM) אל יחידת פניות הציבור לשם טיפול ומעקב אחריה עד לסגירת מעגל הטיפול.

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2016

(ב-%) על פי רמת השירות - זמני מענה



(ב-%) על פי ערוצי הקשר



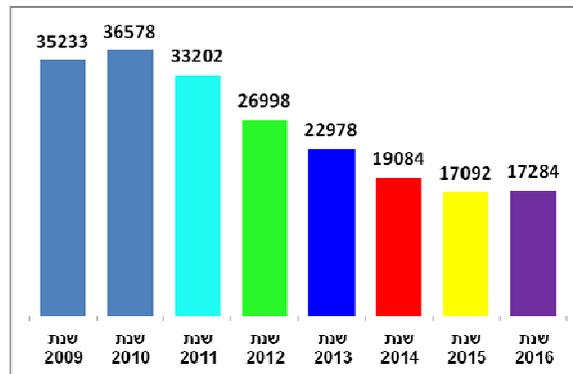
פניות בטלפון 2016 – 17,284 פניות

בשנת 2016 היקף הפניות בטלפון נשאר יציב (גידול ב-192 שיחות בשנה) ביחס לשנת 2015. היציבות נובעת משמירה על רמת שירות ביחידות העירייה, וכן 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:

96.5% מהפניות טופלו ונענו במעמד הממשק עם הפונה.

3.5% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.



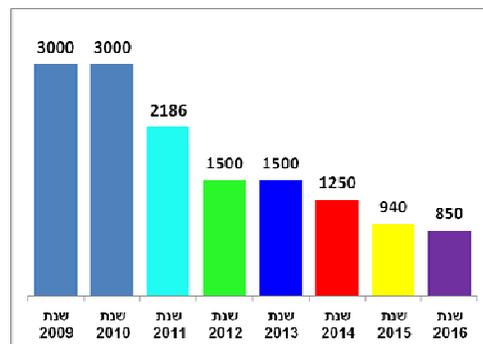
התפלגות הפניות הטלפוניות לפי שנים

קבלת קהל 2016 - 850 פונים

לאורך השנים אנו רואים ירידה במספר הפונים בקבלת קהל. בשנת 2016 חלה ירידה בהיקף הפניות בכ-10% ביחס לשנת 2015. 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 בנוחותנו.



התפלגות קבלת קהל לפי שנים

■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות

- **אתרי בנייה** – גידול הבנייה בעיר ותמ"א 38 שיפוצים ועוד השפיעו על תלונות בנושא רעש, לכלוך בשטח הציבורי, הורדת מספר החניות. הפונים ביקשו להגביל את שעות הפעילות בשעות הלילה, ולצמצם את שטח החניה שמוקצה לטובת הקבלנים.
- **תברואה** – פניות רבות על אי פינוי פחי אשפה במועד הקבוע, ירידה ברמת הניקיון, חוסר יכולת ליצור קשר עם תחנות התברואה, התנהגויות עובדי האגף והקבלנים.
- **מיחזור** – הפונים ביקשו להוסיף מכלי מחזור כתומים לאריזות וכן מכלי מחזור לזכוכית מכיוון שרק בשכונות הצפוניות החלו בפרויקט ולא הרחיבו אותו לשאר חלקי העיר.
- **חניית כלי רכב דו גלגלי ממונע** – הפונים התלוננו על כך שהעירייה הקצתה חניות בשטח הכביש לכלי רכב אלה על חשבון חניות בכחול-לבן שנועדו בעבר לכלי רכב, אלא שהחניות נשארות ריקות כי הם לא חונים מקום שמיועד להם וממשיכים לחנות על המדרכה ולא אוכפים כנגדם את החוק.
- **רכיבת אופניים / אופניים חשמליים / קורקינטיים חשמליים בשטח המדרכה** – בקשות שהעירייה תאכוף את החוק שנקבע, וכן בקשות שנפעל לשינוי החוק כדי שהילדים לא ייסעו בכביש.
- **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.
- **תאורת רחוב** – פניות רבות התקבלו על תקלות בתאורת רחוב שלא טופלו בזמן תקן וגם לא בזמן סביר. גם כמות התקלות גדלה. תושבים קיבלו הודעות על טיפול בתקלות שבפועל לא תוקנו. למרות שחלק מהתקלות מקורן ברשת החשמל של חברת החשמל החברה שלחה את התושבים אל העירייה. בנושא זה התקיימה פגישה עם נציגי החברה.
- **השכרת כסאות ושמשיות בחופי הרחצה** – במהלך חודש אפריל 2016 פרסמה עיריית תל אביב-יפו כי התקבלה החלטה להוזיל את יוקר המחיייה ברצועת החוף בכלל ואת עלויות השכרת הכיסאות ומיטות השיזוף לתושבי תל אביב-יפו ולמחזיקי כרטיס דיגיתל בפרט. הוחלט לבצע פיילוט בארבעה חופים (תל ברוך, מציצים, החוף הנפרד וצוק דרום), בהם יופעל שירות השכרת הכיסאות ומיטות השיזוף באמצעות עיריית תל אביב על ידי מכונת תשלום. הליך ההתארגנות למטרה זאת ארך זמן, ולכן הגיעו פניות רבות מתושבי העיר המבקשים לדעת מתי יחל הפרויקט בפועל.
- **תנוי חניה** – תלונות התקבלו על המתנה ממושכת לקבלת תנוי חניה עם שליח עד הבית הרבה מעבר לזמן שהעירייה התחייבה באתר העירייה.
- **קריאות שירות שמתקבלות באמצעות מוקד שירות 106 פלוס** –
 - פניות רבות התקבלו מפונים שעקבו אחר סטטוס הפניות באתר העירייה וגילו שהן סגורות אך לא קיבלו כל משוב מהעירייה, והם לא יודעים מה הטיפול שנעשה.
 - פניות רבות התקבלו לאחר שהפונים קיבלו הודעות שהטיפול בפניותם הסתיים אך בפועל העניין לא טופל בשטח.
 - פונים רבים התלוננו על כך שנאלצו להתקשר שוב ושוב למוקד השירות עד שפניותם טופלה.



נושאי הפניות

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

חטיבת התפעול

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
351	אכיפה ברשות רבים	פיקוח עירוני *
396	אכיפה בשטח פרטי	
395	אכיפת חוקי חניה	
351	אכיפה כנגד אופניים	
510	סירוס/עיקור חתולים	
515	הדברה	תברואה
1002	מכלי אשפה	
546	מסתורי אשפה	
469	ניקיון רחוב	
285	פינוי אשפה	
262	פינוי אשפה חריגה וגזם	
287	ניקיון והצלה	חופים
		איכות הסביבה *
607	שטחים מגוננים	שיפור פני העיר
239	עצים עירוניים	

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
407	בירור חוקיות הבנייה	רישוי ופיקוח על הבנייה
207	רישוי בנייה	
753	תלונות על עסקים	רישוי עסקים

מינהל בינוי ותשתית

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
439	הסדרי חניה	תנועה
532	הסדרי תנועה וסימונים	
333	תאורת רחוב	דרכים ומאור
395	עבודות תשתית	תיאום הביצוע ההנדסי

מינהל הכספים

אגף/יחידה	נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים מרכזיים	כמות
אגרות ודמי שירותים *	אגרות חינוך		בקשות הנחה למועדונית גן	697
			בתי ספר ייחודיים בקשות הנחה	283
			אגרות חינוך	437
חניה			בקשות לביטול דוחות	2658
			תו חניה	559
ארנונה			בירור חוב, בקשות להנחה ושונות	923

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

מינהל החינוך, התרבות והספורט

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
אגף החינוך והנהלה	בתי ספר	315
	גני ילדים	483

יחידות עירייה נוספות

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
השירות המשפטי	בקשות ביטול דוחות ברירת משפט	1124
ניהול סיכונים וביטוחים	תביעות נזק	405

■ ■ ■ 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:

- **טיפות חלב** – בעקבות פניות רבות בנושא חוסר זמינות בטלפון בתחנות, זמני המתנה ארוכים לקבלת שירות לילדיהם:
✓ גיבשנו במהלך שנת 2016 תפיסת שירות בהובלת המינהל ובשיתוף כלל עובדי אגף בריאות הציבור, שמטרתה העלאת רמת השירות. כמו כן החלה הטמעה של תפיסת השירות ותפיסת התפקיד בקרב נושאי המשרות באגף ומתן מיומנויות. בשנת 2017 נמשיך בהכשרות.
✓ החל בשנת 2016 אפיון של עיצוב סביבת השירות להעלאת שביעות רצון הלקוחות (עובדים ולקוחות).
✓ בשנת 2016 בוצע אפיון ראשוני והערכות לקראת פיילוט להשקת מערכת לניהול תורים בתחנות.
- **זימון תורים מראש באגף רישוי עסקים** – על מנת לשפר את נגישות נותני השירות באגף כולו, פותח והוטמע במהלך 2016 זימון תורים חכם לאגף, בנוסף הורחב שירות ניהול תורים לכלל המחלקות באגף.
- **אגף רישוי ופיקוח על הבנייה** – במהלך שנת 2016 בוצע תהליך של ניתוח ולמידה מתוך פניות ותלונות לקוחות על שירת בערוץ הכתוב. לאחר מכן בוצע תהליך הכשרה בה ניתנו כלים לשיפור מיומנויות הכתיבה השירותית, וזאת לאור המעבר לשירות מקוון. בוצע תהליך למידה לניתוח פניות לקוחות.
- **מחלקת שימור מבנים** – לאור תלונות לקוחות על רמת זמינות נמוכה וחוסר נגישות בשירות הניתן במחלקה, בוצעה במהלך 2016 תהליך ליווי למנהל המחלקה והעובדים במטרה לגבש את תפיסת השירות ותפיסת הלקוח, שיפור תהליכים, הגדרת שעות פעילות, בוצע אפיון עסקי לתהליך זימון תורים מראש ובוצעו סדנאות למתן מיומנויות שירות.
- **אגף חניה** – לאור פניות שונות על עיכובים בטיפול בבקשות שונות מאגף החניה, ולאור הצורך בחיזוק הקשר עם הלקוח והעלאת שביעות הרצון דרך שירות מנוהל, החל בשנת 2016 תהליך אפיון עסקי לפיתוח והטמעת מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM). המערכת צפויה לעלות במהלך 2018.
- **נגישות השירות במייל** – לאור תלונות לקוחות על קושי בקבלת שירות בערוצים מקוונים, ובהמשך לחוק הנגשת השירות לתושב, נעשה מהלך להנגשת כלל השירותים העירוניים באתר האינטרנט העירוני באופן מקוון, לרבות- פנייה למנהלי אגפים ומעלה.



■ ■ ■ 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 – שאלתה 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	4897	2533	2364	תברואה
10.5 (*)	5309	3663	1646	פיקוח
4.5	267	90	177	חופים
20	187	141	46	רבעים ושכונות
4.5	2279	1528	751	שיפור פני העיר
11.5	200	196	4	איכות הסביבה
14	91	82	9	סיירת לביטחון עירוני (סל"ע)
--	26	--	--	ביטחון ושירותי חירום
--	239	--	--	הנהלת החטיבה
--	224	--	--	מוקד שירות 106 פלוס
	13719	8233	4997	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	
18	777	455	322	רישוי ופיקוח על הבנייה
5	300	267	33	רישוי עסקים
13	48	32	16	הנהלה
18	72	52	20	תכנון עיר
	1197	806	391	סה"כ

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

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
13	2366	43	2323	אגרות ודמי שירותים
12.5	478	6	472	גביית ארנונה ואגרת מים
23.5	121	4	117	חיובי ארנונה
10.5	4424	1718	2706	חניה
--	7	--	--	היטלים מבנייה ופיתוח
	7396	1771	5618	סה"כ

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

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
16	862	399	463	דרכים ומאור
--	24	20	4	הנהלה
4	23	22	1	פרויקטים
97.5	47	42	5	תיעול
39.5	1027	450	577	תנועה
--	196	--	--	תיאום הביצוע ההנדסי
	2179	933	1050	סה"כ

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

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

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
5	280	3	277	היסעים
25.5	695	152	543	הנהלה
31	207	47	160	קהילה, נוער וספורט
15	67	30	37	תרבות ואמנויות
	1249	232	1017	סה"כ



יחידות עירייה נוספות

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

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

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

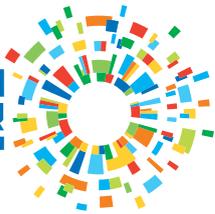
חברת מי אביבים 2010 – אחראית להתקנה, כיוול וקריאה של מדי מים, לתכנון עבודות חדשות, להכנת מכרזים לביצוע, ולהכנת אומדני תקציב לפיתוח ולבדיקה יסודית של תכנון מערכות לאספקת מים וביוב. כמו כן, היא עוסקת בהדרכה לתיקון תכניות או ליקויים בעת ביקורת בשטח, לתכנון ביצוע ביקורת ואישור חיבורי מים, ביוב ותיעול חדשים 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		
13	2226	953	1273	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
45	76	33	43	הנהלה	
8	172	66	106	מינהל השירותים החברתיים	
15	483	283	200	חברת מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
--	275	--	--	פארק גני יהושע	
--	376	--	--	אחוזת החוף	
--	152	--	--	הרשות לפיתוח כלכלי	
--	290	--	--	אחר	
--	526	--	--		אחרים *
82	20	12	8	נכסי העירייה	עצמאים
	46	26	20	המשלמה ליפו	עצמאים
	4642	1373	1650	סה"כ	

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



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

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2016

■ ■ ■ 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.

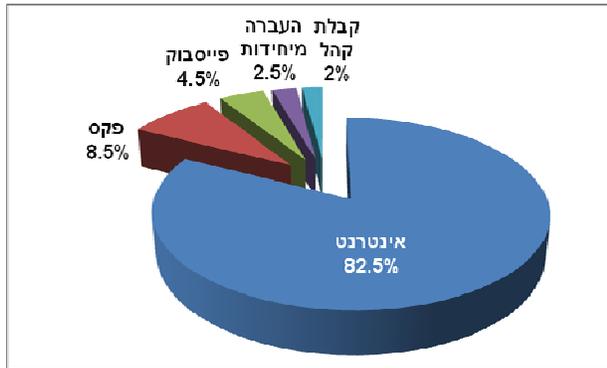
הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, לרבות דרישה מכל אדם כי ימסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור בבירור התלונה, וכן לדרוש מכל עובד עירייה להתייצב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה.

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

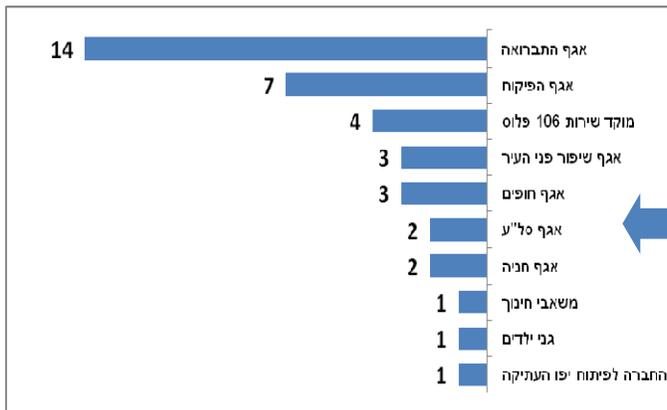


192 תלונות - התפלגות ב-% על פי ערוצי הקשר

התקבלו 192 פניות שהוגדרו כתלונות

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	80	41.5
לא מוצדקות	112	58.5
סה"כ	192	

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים



38 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה התפלגות על פי יחידות

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	13	16.25
עובדי עירייה	38	47.5
עובדי קבלן	23	28.75
גופים עירוניים וחברות	6	7.5
סה"כ	80	

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 80 משימות לבירור התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול 55 משימות	פיקוח עירוני	10	12.5
	תברואה	29	36.25
	שיפור פני העיר	5	6.25
	מוקד שירות 106 פלוס	5	6.25
	סיירת לביטחון עירוני	2	2.5
מינהל הכספים 5 משימות	חופים	4	5
	חניה	3	3.75
	גביית ארנונה	1	1.25
מינהל החינוך, התרבות והספורט 8 משימות	מרכז השירות	1	1.25
	גני ילדים	4	5
	משאבי חינוך	1	1.25
	היסעים	2	2.5
מינהל הנדסה 2 משימות	קהילה, נוער וספורט	1	1.25
	רישוי ופיקוח על הבנייה	1	1.25
	ארכיון	1	1.25
מינהל בינוי ותשתית 2 משימות	הנהלה	1	1.25
	תנועה	1	1.25
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 6 משימות	חברת מי אביבים	3	3.75
	תל אופן	1	1.25
	אחוזות החוף	1	1.25
	החברה לפיתוח יפו העתיקה	1	1.25
דובר העירייה 2 משימות		2	2.5
סה"כ:		80	



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

פנייה 2016-2236 מה-2/1/16 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"שלום, ביום חמישי בערב החנתי את רכבי ברחוב סמוך ל... החנתי באזור המותר לחניה בתשלום, אך לא היה לי אמצעי תשלום לחנייה (פנגו וכו') ולא היה באזור מכונת תשלום. בדרך חזרה התקשתי למצוא היכן חנתי, ובשלב מסוים התקשרתי למוקד 106 פלוס (בשעה 20:35, ליתר דיוק). - הנציגה ביקשה ממני מספר רכב, ולאחר שנתתי לה אותו אמרה שרכבי נמצא בחניון רידינג. לאחר שהגעתי לרידינג, גיליתי שלא רק שרכבי אינו שם, אלא שחניון רידינג עתיד להיפתח לרכבים נגררים רק ביום המחרת. - שיחה נוספת למוקד גילתה לי כי רכבי כלל לא נגרר, וכי הוא מחכה לי במקום בו החנתי אותו. התנהגותה של הנציגה, חוסר האכפתיות שהפגינה כאשר לא טרחה כלל לבדוק אם רכבי אכן נגרר, או כאשר הפנתה אותי לחניון רידינג המרוחק ללא סיבה, אינם ראויים ואין להם מקום ברשות ציבורית. בברכה, ניר"

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס ערך בירור ומצא כי אכן התלונה מוצדקת. לאור ממצאי הבירור חודדו ההנחיות לנציגת השירות, והובהר לה כי טרם מתן מידע ללקוחות יש להקפיד ולשים לב לנתוני המערכת. לפונה נשלח מכתב הסבר והתנצלות.

פנייה 2016-3059 מה-3/1/16 – תלונה על שירות באגף החניה

"... הגעתי ... למחלקת החניה להסדיר את חובותי ... וכמו כן לחדש את תווי החניה ל-2 מכוניות מצי הרכב אשר ברשותי. במעמד זה טיפלה בי הגב' ... אציין כי התנהגותה הייתה חסרת סבלנות, אנטי-פטיט, כעסנית כמו כן טענה כי לא מגיע לי תווי חניה מכיוון שאישתי רשומה כמתגוררת בנתניה... ואני גר ... בתל אביב. נאמר לה כי שנינו עזבנו למעלה מ-10 שנים !!! את נתניה ... ואישתי מנהלת תיק גירושין נגדי ונמסר בפעם הקודמת מסמך המאשר זאת... ועברתי להתגורר אצל הורי ... בתל אביב. עוד ובהמשך ביקשתי לדעת למה אני לא יכול לקבל תווי חניה נאמר לי כי המסמכים שנמסרו לפני שנה לא תקפים יותר... הלכתי וחזרתי על עקבותי לאחר מספר שעות והבאתי תצהיר שחתמתי בפני עורך דין על כך שאני חי בנפרד מאישתי. אותה פקידה שוב מערימה עליי קשיים ואומרת שמסמך זה "לא תופס". להזכירכם תצהיר חתום על ידי עורך דין.... במעמד זה ביקשתי מהפקידה את האישור שעל פיו ניתנו לי תווי החניה קודם לכן טענה כי התיק לא נמצא וצריך להזמין אותו ושעלי להמתין שבוע. חזרתי שוב לאחר כ-10 ימים ולו רק כדי לקבל את התווים המיוחלים אותה פקידה מוסרת כי התיק עדיין לא הגיע. שבת על עקבותי... הגעתי שוב למחלקת החניה והתור זימן אותי לאותה פקידה. לבקשתי היא מביאה את התיק ושוב אומרת לי שהמסמך הוא בן שנה ועלי להביא אישור מבית המשפט על קיום תיק גירושין, מיותר לציין שוב התעמרות בי, טרטור, בזבוז זמן יקר שלי. ... הבאתי אישור מבית המשפט עם חתימה וחותמת עם תאריך הוצאת המסמך ופקידה (אחרת) ... הוציאה לי תווי חניה לשני רכבים שברשותי. ... קיבלתי שיחה... שאבוא למחלקת חניה ואחזיר את תווי החניה שקיבלתי יום קודם לכן מהסיבה... שאני גר בנתניה... השיחה בינינו מוקלטת... והיא ביטלה את התווים..."

תלונה מוצדקת – בבדיקה חוזרת נמצא שהפונה אכן מתגורר בבית הוריו, ובהתאם לכך הונפקו לך תווי חניה לשני כלי הרכב שברשות הפונה.

פנייה 2016-4307 מה-3/1/16 – תלונה על רכב קבלן העובד בשירות מינהל בינוי ותשתית

"היי לכן, עיריית תל-אביב-יפו. כתוב על הרכב הזה שהוא פועל בשירותכם. חשבתי שתצרו לדעת שהוא חוסם לחלוטין את המדרכה, ברחוב שמוביל לבית ספר. בשעתיים האחרונות הולכים שם הרבה ילדים שנאלצים לוותר על השימוש במדרכה וללכת באמצע הכביש. יש לציין שכשהתמונה צולמה וגם כשעברתי שם כשעה מאוחר יותר הייתה די הרבה חנייה בכחול-לבן ברחוב, אבל הרכב נשאר באותו המקום."

היי, אני כותבת לכם לבקשתכם עקב התמונות שצילמתי... התמונות צולמו ברחוב ... ביום רביעי ה- 30.12.15 בסביבות השעה 14:30 אחר הצהריים. הרכב חנה שם רוב היום, ונשאר שם לפחות עד השעה 16:30..."

תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל בינוי ותשתית ערכה בירור יסודי עם הקבלן, ומצאה שהתלונה מוצדקת. הקבלן ננזף והובהר לו כי עליו לציית לחוקי התנועה והחניה, תוך הקפדה יתרה על שמירת בטיחותם של הולכי הרגל ליד אתרי עבודה.

פנייה 2016-10426 מה-7/1/16 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"פניתי למוקד 106 בנושא החורשות והכיכרות הרמת החייל, חזרו אליי בחור בשם... ששאל בגסות "מה הבעיה שלי אמרתי לו שהבעיה היא לא שלי אלא של ניקוי וטיפוח החורשות והכיכרות. הוא אמר שאינני מבין כלום, דיבר בגסות שלא זכורה לי מזה שמן רב ובטח שלא מעובד ציבור שאמור לתת לי שרות. לאחר מכן ניתן לי את הטלפון בפנים..."

תלונה מוצדקת – אופן התבטאותו של עובד הקבלן לא תואמת את מדיניות השירות הנהוגה בעירייה. לבקשתנו נפגשו עם הפונה נציגי האגף לשיפור פני העיר (סגן מנהל אזור ומפקח האזור) וכן מנהל עבודה מטעם הקבלן, במהלכה הובהרו ולובנו הדברים.

פנייה 2016-13661 מה-10/1/16 – תלונה על שירות במחלקת רישוי בנייה

"בושה וחרפה איך שמחלקת רישוי ובנייה עובדת אצלכם ממאי 2015 הוגשה בקשה לתוספת מרפסת במסלול המהיר (בדיחה טובה) ומרגע תשלום אגרות הבניה התחיל סבב תירוצים, פעם הסורק לא עובד אח"כ נשפך דיו על התכניות ושלא נדבר על המענה הטלפוני אין עם מי לדבר! המזכירות עושות אן דן דינו למי להעביר את השיחה אם אנחנו לא נקבל תשובה מה קורה עם ההיתר הזה... דרך אגב כל השיחות שלנו עם רישוי ובניה מוקלטות..."

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף רישוי ופיקוח על הבנייה ערכה בירור, ומצאה כי התלונה מוצדקת חלקית. מתוך הזמן הכולל של הטיפול בבקשה להיתר, נוצר עיכוב של כ-3.5 חודשים באחריות מבקשי ההיתר, ואילו מתוך פרק הזמן של הטיפול במינהל ההנדסה היה עיכוב (חריגה) של שבועיים בבדיקת בוחן בכיר, ועוד עיכוב של כשבועיים בשל טעות בהדפסת ההיתר.

פנייה 2016-26189 מה-17/1/16 – תלונה על קבלן בשירות אגף הפיקוח

"גרר מספר ... נהוג על ידי איש בשם... ופקח בשם ... , נכנס לצומת לונדון מיניסטור ברמזור אדום וביצע פרסה, שכמובן הצריכה 2 ניסיונות מפאת גודלה של המשאית. אני עמדתי בצומת מהכיוון השני והבחנתי שברגע בו התחלף הרמזור שלי לירוק, נכנס הגרר לצומת מהכיוון ההפוך (אדום)."

תלונה מוצדקת – נציג אגף הפיקוח העביר את הפנייה לבדיקה וטיפול של קצין הבטיחות בחברה לתחקור האירוע. בנוסף, הנהלת האגף בדקה את נסיבות המקרה באגף עצמו לצורך הפקת לקחים.



פנייה 2016-42791 מה-28/1/16 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

" הרגע סיימתי שיחה עם נציג בשם ... מהמוקד שלכם, שהיה, לא נעים בלשון המעטה אחת לשבוע אני מתקשרת להתלונן על כך שמכוניות ללא תו תופסות את חניות התושבים באיזור בשל משחקים בהיכל נוקיה/חתונות באולם איסט. לא יתכן שכל שבוע אמשך להתקשר למוקד שישלחו פקח, ועדיין, הבעיה לא תפתר ותושבי המקום ישארו חסרי חניה כשביקשתי מ... שירשום זאת כחלק מהתלונה שלי ויעביר הלאה את בקשתי ליעול הוא החל לנזוף בי שהפקחים עושים את עבודתם ואין מה לעשות. אמרתי שאני רק מעוניינת שיחשבו על דרך יעול, למשל העלאת סכום הדוח, אכיפה צמודה יותר בשעות משחק ובשעות הערב, אולם במקום לקבל את דבריי ולהמשיך כל אחד לדרכו, החל... לומר "לא יעזור לך אם תתעצבני ואת יכולה להתעצבן כמה שבא לך, אני לא מעביר את זה". מיותר לציין שלא התעצבנתי כלל והייתי בהלם מכך שהוא משתמש באסטרטגיה כזו כדי להרפות את ידיי (לנסות לבטל את חשיבות הפניה ולהופכני לאישה כועסת (ועצבנית, במקום האדם האינטליגנט והרגוע שמשוחח עימו ומבקש למצוא פתרון אמרתיל... שבעיני הוא מתייחס בצורה לא ראויה ושלא כך נותנים שירות, ו... ענה "אני את עבודתי עשיתי, ממש לא איכפת לי מה את חושבת, שיהיה לך לילה טוב אני מבקשת שני דברים, ושיחזרו אליי לגבי שניהם. האחד - יעול הטיפול בנושא החניה באיזור והבהרת המושג "שירות הלקוח" כחלק מעבודתו במוקד שירות לקוחות. היחס שלו היה משפיל איני ... שק החבטות של תסכוליו או כעסיו האישיים, יהיו אשר יהיו. מה שישפר את הרגשתי זו התנצלות..."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד השירות ערך בירור עם הנציג, ולאחר האזנה לשיחה הובהר לנציג השירות שלא נהג כנדרש מנציג שירות. ננקטו הליכים כנגד העובד, ורועננו ההנחיות לכל נציגי השירות בנושא מענה אדיב מקצועי וענייני.

פנייה 2016-43722 מה-31/1/2016 – תלונה עובד קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר

" לפני מספר שבועות (בתחילת חודש ינואר 2016), ביצעו עובדי העירייה עבודות ניקיון בחניון האחורי של "בית המהנדס" הנמצא בשימוש העירייה (מנהל חינוך ואיכות הסביבה) חניון "בית המהנדס" נמצא בצמוד לביתינו ואנו חולקים גדר משותפת. במסגרת עבודות הניקיון השתמשו העובדים במגרפת ברזל על מנת לנכות את העלים ממגרש אספלט, (מה שגרם לרעש מחריש אוזניים (בשעה 7:30 בבוקר). יש לנו תינוקת בבית ולכן יצאתי לבקש מהעובדים להשתמש במטאטא כביש כמקובל ולא במגרפת (ברזל. בתגובה, הניף עלי אחד העובדים את המגרפה ואיים להכות אותי (אזהרה אותו בכל עת). מיד פניתי לעירייה ושוחחתי עם אנשי הגינון ... אשר הבטיחו לי כי העובד לא ישובץ יותר לעבודה בבית המהנדס. לצערי גיליתי כי בניגוד להבטחות מחלקת הגינון, העובד ממשיך להיות משובץ לעבודה בסמוך לביתנו. אבקש לוודא לאלתר כי עובד זה לא יעבוד יותר בסמוך לביתנו ושימוצו איתו ההליכים המשמעתיים..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך בירור של המקרה, במהלכו הנחיש עובד הקבלן כי איים על הפונה בדרך כלשהי. עם זאת נמצא כי למרות שהובטח כי עובד הקבלן לא ישובץ עוד לעבודות בחניון "בית המהנדס", הרי שבשל אי הבנה שנוצרה הוא אכן עבד במקום.

לאור המקרה, ניתנה הנחייה חד-משמעית שלא לשבץ עוד את העובד בשטח המוזכר.



פנייה 2016-49327 מה-3/2/2016 – תלונה על שירות באגף הפיקוח

"תלונה לגבי מפגע חניה של מכולות ברחוב...
מזה מספר שבועות אנו מתלוננים על נוהג עברייני של חניית משאיות-מכולות בגודל ענק על המדרכה הצרה בכניסה לבניין שלנו.
הבניין עתיק, וצורת חנייה זו במרחק עשרות סנטימטרים מקיר הזכוכית מסכנת את חיי הדיירים, ובייחוד אמהות עם ילדים קטנים, שלא מצליחות לעבור במדרכה או להיכנס בנוחות לבתים.
התרעתי בעבר בפני מנהל הפיקוח (שמו אורי, טל. 03-7247860), אך העניין לא טופל כראוי.
היום פניתי לפקידה של... שמהרה להעביר אותי לאחראי... אך איש לא ענה לי. כשהתקשרתי בשנית ובשלישית לאותה פקידה היא סיננה אותי.
במוקד 106 דיברתי עם... ואח"כ עם... וכן עם האחראי עליהם... אך הם טענו שכל שאל ידם לעשות הוא לדווח לפיקוח על המפגע, ולקוות שהמפגע יעלם בשעות הקרובות.... אף סירב לומר לי בבהירות את שם משפחתו, וסירב לעדכן אותי לגבי המשך הטיפול.
אני פונה אליכם בבקשה לפתור את המפגע המסוכן, הן בצורת הגברת הפיקוח והן בצורת התקנת עמודים נמוכים שימנעו חניה של המכולות.
כמו כן, ראוי שיערך בירור נוקב אצל מנהל הפיקוח... בנוגע לטיפול הכושל והמעליב של פקידתו בפנייתי."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה. בשיחה הדברים לובנו, נמסרו לפונה דרכי התקשרות אל אגף הפיקוח, והוא הודה לעירייה על הצבת עמודי החסימה (סטופרים) במקום.

פנייה 2016-58518 מה-9/2/2016 – תלונה על מידע שגוי

...גררו לי את הרכב... מרחוב... למרות שחניתי שם כחוק. כועסת מאוד... העירייה הרסה לה עיסקה של מכירת הרכב (התכוונה למכור, הגיע הקונה ומסר לה כי אין שום רכב במקום). נציגה מהמוקד העירוני מסרה לי שהרכב נגרר לחניון רידינג...

תלונה מוצדקת – בבירור שערך נציג אגף הפיקוח העירוני נמצא כי התקבלה הודעת מוקד על רכב נטוש התופס מקום חניה. בביקורת שנערכה בשטח הדביקו על גבי הרכב דרישה לפינויו תוך 60 יום.

בביקורת חוזרת לא נמצא הרכב במקום, ולפיכך דיווח הפקח למוקד כי "הרכב סולק" (התכוון הפקח כי הרכב כבר לא במקום). נציגת המוקד הסיקה מניסוח ההודעה כי הרכב נגרר לחניון הרכבים הנטושים, ובהתאם לכך מסרה מידע שגוי.

נבהיר כי העירייה לא ביצעה כל פעולת אכיפה או גרירה כנגד הרכב.

פנייה 2016-649892 מה-11/2/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"... רכב (של העירייה) שחנה בשישי בצהריים על מעבר החצייה ברחוב פינסקר. ביקשתם את מספר הרכב... זו העבירה. מדובר על שישי 22/1"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את העניין, ומצא שמדובר בכלי רכב המופעל על ידי קבלן המספק שירות לעירייה. הנהג עצר במקום כדי ושוחח עם הפועל שעבד במקום בעניין ניקיון הרחוב. הובהר לנהג כי עליו להקפיד על חוקי התנועה וכי עליו לעצור רק במקום מותר.

פנייה 2016-66375 מה-14/2/2016 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"הערב, 14.2.16 בשעה 18:30 לערך, העברתי ציוד לאחי שהגיע במכונית ועצר בכניסה לחניה פרטית של שכן מהבניין שלי. חשוב לציין כי אחי לא עזב לרגע את האוטו וישב במושב הנהג כאשר אינו מפריע לתנועת כלי הרכב ברחוב ומוכן לפנות את הכניסה לחניה במידה והשכן ירצה לצאת מהחניה.

בזמן שהעמסתי את הציוד לרכב, הגיע פקח של העירייה וצעק בצורה בוטא ואפילו חוליגנית שנזז משם מיד (אני אכבד את אותו פקח ואת הפנייה הזו ולא אצטט את מילותיו). אני בתגובה עניתי לו שזו לא צורה לדבר ואפשר גם לבקש בצורה נורמלית. הפקח המשיך להתלהם בזמן שהוא יושב על האופנוע באמצע הכביש וחוסם את התנועה ויוצר שורת מכוניות אחריו.

הבנתי שאי אפשר לדבר איתו, ושאלתי אותו לפרטיו. הוא ענה ששמו ... ומספר פקח ... שאלתי לשם משפחתו והוא אמר שלא יתן לי אותו ו... זה מספיק. ביקשי לראות תעודת עובד עירייה, ובאותו רגע הוא פשוט נסע משם על האופנוע בלי לענות.

ברור לי שעצירה במקום לא חוקי זה משהו שלא צריך לקרות ועבודת הפקחים חשובה על מנת לשמור על הסדר. כל מה שהיה צריך להגיד זה שזהו מקום שאסורה בו העצירה ובבקשה לפנות, וברור שהיינו פועלים כך. צורת הדיבור הייתה מעליבה פוגעת מזלזלת ולא במקום!..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני ערך בירור יסודי של המקרה עם הפקח. נמצא שהפקח הסביר לפונה שהוא חונה בניגוד לחוק ועליו לפנות את המקום (לפיכך אף לא רשם דוח), וכמובן שלא הייתה לו כל כוונה לפגוע או להעליב.

עם זאת ולאור הפנייה הובהרה לפקח החשיבות שבמתן מענה אדיב וסבלני לכלל לקוחותינו, והתנצלו בפני הפונה.

פנייה 2016-84239 מה-25/2/2016 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"שלום רב, בתאריך 24.2.16 בשעה 16.15 לערך הבחנתי בפקח עירייה עם קטנוע הנותן דוחות ברחוב דם המכבים. הפקח החרוץ נתן דוחות לרכבים שחנו בכחול לבן ללא תו חניה. לעומת זאת, רכב מסחרי שעמד כולו על המדרכה מול דם המכבים מספר 37 איתו נראה הפקח מיווד ונראה משוחח איתו. ואף מכונית שחנתה על מעבר חציה בדם המכבים 37 לא זכו בכל תגובה. לדברי שכנים, הרכב שחנה על מעבר החציה שייך למשפחה אשר בנה הוא עובד עירייה. אשמח לתגובתכם על התיעודף ושיטת העבודה/הדוחות של פקחכם."

תלונה מוצדקת – הנהלת אגף הפיקוח מנחה את הפקחים לבצע אכיפה באופן חד משמעי וברור ללא משוא פנים, וזאת בהתאם לקווים המנחים שנקבעו על ידי הנהלת העירייה.

פנייה 2016-89006 מה-26/2/16 – תלונה על עובד קבלן בשירות המחלקה למרכזים קהילתיים

"יש לי בן חייל... שנפצע קשה בפיגוע דריסה ב-21 לאוקטובר בגוש עציון. הוא היה בבית חולים 3 חודשים וכרגע נמצא בשיקום יום ולפני עוד ניתוחים. לבני נקבע היום 26/2/16 בדיקת MRI בבית חולים איכילוב בדיקה שאנו ממתנים לה הרבה זמן ומאוד קשה להשיג לה תור. למזלנו הטוב הוחלט שזה רעיון נהדר לשתק את כל העיר על מנת לעשות מרתון, מה בדיוק אנחנו אמורים לעשות אין לנו שום דרך לצאת עם רכב מהבית שלנו, ובני שהוא עם עצב קרוע ברגים בקרסול ולאחר ששני הרגליים מחלימות משלושה ניתוחים ושברים, צולע ועם כאבים נאלץ ללכת עד לבית החולים ברגל. זה ממש לא נראה לי הגיוני שאנחנו בני ערובה ובני הפצוע נאלץ ללכת ברגל עד לבית החולים, יש בעיר עוד אנשים חוץ מהאנשים שרצים מרתון. מה איתם חשבתם!!!!"

תלונה מוצדקת – פרטי המקרה נלמדו על ידי הנהלת העירייה כדי למנוע הישנות אירועים כאלה. נשלח מכתב התנצלות.



פנייה 2016-91333 מה-29/2/2016 – תלונה על קבלן בשירות מחלקת היסעים

הנני אם ל... בן 5. ב- 23.12.2012 חלה בני, ... בסרטן הראש ועבר ניתוח להסרת הגידול, טיפולים כימותרפיים קשים והשתלות מח עצם עצמיות שגרמו לו לעיכוב התפתחותי שבשלו הוא בחינוך מיוחד... הואיל והגן מרוחק מבית מגורינו, זכאי ... להסעה לגן ובחזרה אשר מבוצעת עם חברת ...

ביום 28.2.2016 בשעה 06:38 בבוקר התקשר ערן מחברת ... לפלאפון שלי ושוחח עם בעלי ... (ואחר לו) בעוד שעה תהיו למטה... בשעה 06:38 התקשר (שוב) וביקש להיות למטה בעוד שעה דהיינו, 07:38.

בשעה 07:13 התקשר ... הנהג שהגיע לאסוף את בני ומסר כי הוא למטה. הסברתי לו שהתקשרו אלי ב- 6:30 ובקשו שנהיה למטה בעוד שעה. ... (הנהג) אמר כי הוא למטה ואינו יכול לחכות ומסרתי לו כי כמה דקות אני יורדת.

... לאחר דקות ספורות, ירדתי למטה עם בני והופתעתי לגלות לתדהמתי הרבה כי הנהג נסע עם הילד השני שהיה אצלו במונית. ניסיתי להתקשר לנהג מס' פעמים ולא ענה.

התקשרתי לגנת וביקשתי את המספר של ... (חברת ההסעה) והיא העלתה את ... מחברת ... לשיחת ועידה. בשיחה הסברתי ... את השתלשלות העניינים וכי הנהג נסע וביקשתי שישלח נהג אחר... סירב בתוקף וענה כי זו בעיה שלי... כי לא היתה פה אי הבנה ושהטעות כולה שלי ושבעצם מילים אלו אני מודה בטעותי ושהוא אמר לי בפרוש להיות באותה השעה ובאותו המקום ושהוא אמר זאת גם לשכנתי שהיתה בזמן...

מיותר לציין כי אם היה נאמר לי להיות באותו מקום באותה השעה כמו כל בוקר, הייתי דואגת להיות כרגיל בזמן!!!

לאחר ששמעתי את ההקלטה התקשרתי שוב ל... ואמרתי לו כי שיחתו עם בעלי הוקלטה וכי אמר לו בפירוש לרדת בעוד שעה והואיל והטעות היא שלו, אני מבקשת שישלח נהג לקחת את בני... השיב שאינו רוצה לדבר איתי, אינו שולח נהג וניתק את השיחה.

אין באמתחתי די מילים לתאר את יחסו של ... מחברת ... כלפי, הזלזול, האטימות וחוסר האנושיות אותם קיבלתי בהפתעה ובתדהמה מוחלטת אשר פרושים על גבי המכתב כולו..."

תלונה מוצדקת – מפקחת רכזת היסעים, באגף משאבי חינוך, שוחחה עם הפונה בשיחה יושרו ההדורים, ואף הפונה הביעה שביעות רצון מהסדר ההסעות עם הנהג הקבוע.

פנייה 2016-93242 מה-1/3/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"הטרדה מינית ע"י עובד עירייה - מנקה רחובות ברחוב ... ביום שני ה 29.2 בשעה 8:45 ירדתי למטה מביתי כמו בכל בוקר כדי לקחת את בתי לגן, כאמור פגשתי במנקה הרחובות שאותו אני פוגשת כל בוקר ואומרת לו שלום ובוקר טוב כהרגלי, כשעשיתי את דרכי חזרה הביתה הוא אמר לי (בשפה עילגת שכן מדובר במנקה ...שלא דובר עברית טובה) "שהילדים בגן והבעל שלך בעבודה יש לנו זמן אני ואת. כמובן שהסתובבתי והלכתי אבל נשארתי עם תחושות מאוד לא טובות ואפילו פחד שכן הוא יודע היכן אני גרה. אבקש את טיפולכם המסור במהירות וכן עדכון בנעשה בנדון."

תלונה מוצדקת – נציג אגף התברואה יצר קשר מייד עם הקבלן האחראי על ניקיון הרחוב, ועדכן אותו לגבי המקרה. נציג הקבלן הגיע למקום לצורך זיהוי העובד. לאחר הזיהוי העובד פוטר מיידית מהחברה.

פנייה 2016-117616 מה-14/3/2016 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"ברצוני להתלונן על פקח שהגיע עכשיו, יום שני, בערך בשעה 21:20 לבית העסק אשר בבעלותי...ברחוב ... לא שהיתי בבית העסק כאשר הוא הגיע. הוא ביקש לראות היתר שולחנות וכסאות והעובד שלי הראה לו צילום



של ההיתר ששולם והיה בתוקף. הפקח התעקש לראות את המקור למרות שביכולתו לבדוק את תוקף ההיתר במערכת הדיגיטל הממוחשבת אבל המקור היה אצלי ולא בבית העסק. ביקשתי לדבר איתו ולהסביר לו שאינני יכול בשעה 21:30 להגיע לבית העסק מאחר ואני לא גר בסמוך לבית העסק ואני נמצא עם 3 ילדים קטנים בבית ולכן גם איני יכול לצאת והפקח ענה לי " זה לא מעניין אותי, אתה צריך לבוא". בנוסף הוא לא היה מוכן להזדהות בפני העובד שלי למרות שהוא מחויב לעשות זאת ולכן אין לי את שמו. אני מזועזע שאדם כזה עובד בשרות העירייה - משתמש בכוחניות כזו שלא במקום, מתנהג בבריונות, לא הגיוני בכלל בשיקול דעת שלו (יש היתר והוא משולם, על מה לעשות בלגן, על צילום???) ומי הוא שיענה לי שזה לא אכפת לו שיש לי ילדים קטנים בבית? מה הוא ציפה שאעשה? שאעזוב את הבית בגלל שהצילום אינו מספק אותו? הרי מה שחשוב זה שההיתר בתוקף והוא שולם ואת זה אפשר לבדוק אין זאת אלא מקרה חמור של הטפלות, של בריונות ושל חוסר הפעלת שיקול דעת משווע, מה שדווקא היה מאוד מצופה מאדם בתפקיד כזה. מה תפקידם של הפקחים? להטריד אותנו? כי אם זה תפקידם הרי שאדם זה, שאפילו אינני יודע את שמו מאחר וסרב להזדהות, הצליח מאוד בתפקידו כי זו ממש הטרדה. הוא גם הזמין משטרה לפי מה שהעובד שלי דיווח לי וקרא לעוד 2 פקחים, כך שכרגע בבית העסק שלי נמצאים 3 פקחים בגלל שההיתר המקורי לא נמצא. זה נשמע למישהו הגיוני? העירייה צריכה להתבייש שיש לה עובדים כאלה שבמקום לאכוף במקומות נכונים נטפלת לעסקים שפועלים לפי הנחיות העירייה. אני מבקש שיערך ברור ושיימסר לי שמו של הפקח וברצוני לדעת מדוע הוא הטריד ונטפל אלי ובאיזו עילה!".

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח ערך בירור יסודי של המקרה עם הפקח. מהבירור עולה כי התלונה מוצדקת וכי אכן ההיתר שולם בבוקרו של אותו היום. עוד נמצא כי הפקח הונחה על-ידי מנהל המשמרת להגיש דוח כנגד העסק, זאת לאחר שהעסק פעל כעשרה ימים ללא היתר, ומבלי לשים לב כי ההיתר שולם כאמור.

לאור הממצאים, מנהל מרחב עבר הירקון, הזמין את הפונה לפגישה במשרדו (לפגישה הגיעה נציגה מטעמו), במהלכה התנצל על הטעות וסוכם כי הדוח יבוטל.

פנייה 106-122736-2016 מה-17/3/2017 – תלונה על טיפול ועל נציגת שירות במוקד שירות פלוס

"אני פונה אליכם כתוצאה מחוסר שביעות רצון ממוקד 106. מעבר לכך שליד ביתי יש גזם שלא פונה למעלה משבוע (שמהווה גם מפגע תנועתי וגם מפגע תברואתי) - פניות חוזרות ונשנות למוקד לא טופלו, ואף לא תועדו (למרות שיש לי הודעות טקסט שמראות אחרת). נוסף על כך בשיחתי האחרונה עם המוקד מיום 17.3.2016 בשעה 20:15- נענית בצורה שלא הולמת איש שירות, באופן מזלזל, גס ומטעה."

תלונה מוצדקת – נציג אגף התברואה מסר שהעיכוב בפניו ערימת הגזם נבע הן בשל היעדר מנוף ביום הפינני, והן בשל חניית רכבים אשר מנעו את הגישה לערימת הגזם. מנהל מוקד שירות פלוס האזין להקלטת השיחה ומצא כי התלונה מוצדקת.

לאור האמור התקיימה שיחת הבהרה עם הנציג במהלכה רועננו ההנחיות בדבר החשיבות שבמתן שירות אדיב וסובלני התואם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 125018-2016 מה-21/3/2016 ופנייה 188275-2016 מה-25/4/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"הבוקר ראיתי, שוב, משאית תברואה הנושאת לוחית רישוי מס ... יוצאת מרח ... לעבר רחוב...שהוא רחוב חד-סטרי. המשאית התקשתה להיכנס ל... בשל מכונית שחנתה בקצה רחוב... (באדום-לבן), אך לאחר שתמרנה בפינה והצליחה, הנהג החל לנסוע אחורה (ברוורס) לכיוון צפון. נסיעה זאת, בניגוד להוראות התנועה (שכן רחוב ... הינו חד-סטרי מצפון לדרום). בבית ברחוב ... עמדה אותה עת משאית עם מנוף קטן ועליה גוזם עץ דקל שעסק בחיתוך עץ דקל. למשאית זו תומכי עגינה שפלשו למרחב הכביש ולא אפשרו לנהג משאית-התברואה להמשיך בנסיעתו אחורה.



ניגשתי לנהג משאית-התברואה ציינתי בפניו שמדובר ברחוב חד-סיטרי ואם ברצונו לנסוע ברחוב, עליו לעשות סיבוב ב... ומשם להיכנס ל... אמרתי לו שאפנה בתלונה על נסיעתו, לעירייה. הדבר לא שיכנע אותו. רק לאחר שהבין שלא יוכל להתקדם אחורה בשל מכשול משאית-הגזם וכשראה שאני משננת את מספר הרישוי של משאיתו, נכנס למשאיתו ויצא דרומה, לעבר רחוב...

משני צידי רחוב ... שכאמור הוא חד-סטרי, חונות מכוניות כך שתוואי הנסיעה הוא צר. נסיעה בניגוד לחוק לאורכו חוסמת את נתיב התנועה לרחוב ... במקרה דנן, למשך זמן ארוך: פעם, כאשר המשאית נוסעת צפונה בניגוד לחוק ופעם שנייה לאחר שהיא חוזרת ונוסעת לאורך הרחוב לריקון הפחים. נהגי כלי רכב הנכנסים לרחוב... מרחוב ... לא משערים כלל כי יש משאית הנוסעת ב... בניגוד לחוק. גם רכב היוצא מאחד הבתים שב... ומבקש לנסוע כדי לצאת ממנו לרחוב ... לא יכול לעשות זאת, בשל זמן נסיעה כפול של משאית התברואה.

נראה שנהג/י התברואה מבקש/ים לקצר נתיב הנסיעה כדי לחסוך דלק וזמן. אציין כי גם בעבר כבר הגשתי תלונות בנושא. באחת מתשובותיכם כתבתם כי הנהג "סיפר" שלא התאפשרה פנייתו מרחוב... לרחוב... בשל מכוניות שחנו בפינת... וחסמו האפשרות לבצע את הפנייה. אם כך הדבר, ראוי שפקחי העירייה יאכפו חוק החנייה בפינת רחוב ... אבקש טיפולכם ללא דיחוי כדי שמקרים כגון אלה לא יישנו.."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה ערך בירור יסודי עם העובד, ומצא כי התלונה מוצדקת.

לאור האמור, נהג המשאית ננזף והובהרה לו חומרת המעשה. עוד הוסבר לו כי עליו לציית לחוקי התנועה והחנייה שאם לא יעשה כן יינקטו נגדו הליכים משמעותיים.

נערך ריענון לכלל העובדים לגבי החשיבות שבשמירה על החוקים.

פנייה 150958-2016 מה-5/4/2016 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"הבוקר נסעתי עם בני לרח' ... לעבודה של אימי אחרי הרופא ובדיוק הגיע משאית הסניטציה עם צינור. סימנתי להם שאנו עוברים רגע ושיחכה אך הוא התקדם. וכתוצאה סיכן אותי את הילד ואת אימי כשמתח את הצינור על מעבר הרכבים בכדי לחסום אותנו פנימה בכוונה. אני דורשת שראש העיר יטפל בזה. אני הגעתי לשם אחרי 3 שעות נסיעה ברכב עם ילד חולה והוא חסם אותי בצורה כזאת שלא יכולתי להגיש לילד מים!!!!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את המקרה ומצא כי התלונה מוצדקת. לאור האמור נדרש הקבלן להנחות את העובד (אשר אינו מבין את השפה העברית) כיצד יש להפעיל את צינור השטיפה באופן שלא יפריע להולכי הרגל וכן גלגול ערנות ותשומת לב לכל משתמשי הדרך.

פנייה 163441-2016 מה-11/4/2016 – תלונה על נוהל עבודה באגף הפיקוח

"עד כדי כך אנחנו חלם? שוב אותו סיפור עם נקיין החצר. אני פניתי ל-106 שישלחו פקח. אנחנו את!!!! השטח שלנו כמובן ניקינו אך השטח בקדמת הבית כמובן שלא טופל. הגיע פקח, ונתן לנו דו"ח ... הדוח צריך להנתן למספרי הבתים.....(ולא לבניין שלנו). הסברתי במוקד את הבעיה והוא אמר לי, אל תדאגי הפקחים יודעים איזו חלקה שייכת למי..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח ערך בירור יסודי של המקרה ומצא כי התלונה מוצדקת, ולפיכך דרישת הפיקוח בוטלה.

לאור המקרה נקבע שיש לבדוק את שייכות החלקה לבניין בטרם רישום דוחות, זאת על-מנת שמקרים כגון זה לא יישנו.



פנייה 163632-2016 מה-4/4/2016 – תלונה על עובדי אגף התברואה

בתאריך ה-17 למרץ שלחתי כמיופה כח, בשמה של הגברת ... צילום תעודת עיוור חדשה, וכן בקשה לחישוב חוזר רטרואקטיבי של הפרשי חיוב הארנונה.

בתאריך 31/03/16 התקשרתי למוקד השירות הטלפוני של האגף לצורך בדיקת הליך הטיפול בפנייה, ונאמר לי מאחר והתעודה הקודמת של הגברת הסתיימה באוקטובר 2015, והתעודה החדשה הונפקה רק בתאריך 28/02/16, ולפיכך בארבעת חודשי הביניים היא לא תזכה להנחת עיוור בארנונה בגובה של 90% אלא רק בהנחת סיעוד בגובה 60%, אלא אם כן "תביא לנו אישור שהגברת הייתה עיוורת גם בתקופה זו!". למשמע הדברים רתחתי מזעם על דברי הנציגה, שמבקשת שאני אביא אישור שהגברת ... אכן הייתה עיוורת גם בחודשי הביניים, לצורך המשך קבלת ההנחה לעיוור המעונקת לגברת ... מאז שנת 2010 (ראו אישור מצורף).

אמרתי לנציגה, "מה זה השטויות האלו? הגברת ... היא אישה עיוורת כבר עשרות שנים, וכן סיעודית, ערירית, ענייה".

שאלתי את הנציגה "האם ראית עיוורת/ת שסובלים מעיוורון כבר שנים, ופתאום הם הבריאו ורואים 6/6, ומיד אחרי ארבעה חודשים, שוב העיוורת/ת שבים לעיוורון?"

הסברתי לנציגה שהליך הנפקת/חידוש התעודה לקח למעלה מ-3 חודשים (כמו שנאמר לנו על ידי העו"ס מלשכת הרווחה המטפלת), קרוב ל-8 חודשים, עקב סחבת בירוקרטית נוראית, ושיתוק שירותי הדואר בישראל, ולא באשמת הגברת!

אותה זה לא ממש עניין, אבל לפחות לאחר שנזפתי בה בעניין בקשתה להביא "אישור שהגברת הייתה עיוורת", הנ"ל תיקנה את דבריה ואמרה "תביא אישור על תקופת הביניים שהגברת הייתה זכאית לתעודת עיוור".

לפיכך פניתי בתלונה לשירות לעיוור במשרד הרווחה, והם היו המומים מבקשתכם, ומגישתכם כלפי אישה זו, שאין צורך להרחיב במילים על מצבה הרפואי והסיעודי.

לפיכך ד"ר אילנה גלייטמן מנהלת השירות לעיוור כותבת במכתבה "הריני לאשר כי הנ"ל מוכרת ע"י השירות לעיוור במשרד הרווחה והשירותיים החברתיים כנושאת תעודת עיוור".

הוסיפה ד"ר גלייטמן "לפיכך היא מוגדרת כבעל 90% נכות רפואית לצמיתות. לנ"ל תעודת עיוור לצמיתות. לנ"ל יש תעודת עיוור מתאריך 10/02/2010".

לאור הדברים הללו אני פונה אליכם בשנית בצירוף האישור ומבקש

1. לתת הנחת עיוור בשיעור של 90%, גם על ארבעת חודשי הביניים נובמבר 2015 עד פברואר 2016 (כולל).

2. אני מבקש לוודא שאכן רשום במחשבי העירייה, שהחל מתאריך 10/02/2010 הגברת ... מחזיקה בתעודת עיוור וזכאית להנחה בארנונה בהתאם לחוק, ואם לא יש להחיל זאת באופן רטרואקטיבי.

אני חייב לציין כי הזדעזעתי מדבריה ובקשתה הראשונית של הנציגה הטלפונית! בוושה לעיריית ת"א שככה נציגה מדברים, ומתייחסים לתושב ובפרט תוך ידיעתם שהגברת היא חולה סיעודית וערירית החייה בגפה ובעוני רב!

שנים אני עוסק ועובד בבירוקרטיה מול הממסד, מעולם לא נתקלתי בכזה טמטום או דברי הבל, כמו של הנציגה שלכם..."

תלונה מוצדקת – סגנית מנהל האגף לגביית ארנונה ומים ערכה בירור יסודי של המקרה עם הנציגה.

נבהיר כי העירייה רשאית להעניק הנחות בהתאם לאישור ביטוח לאומי בתוקף בלבד. כיוון שבמקרה זה היה פער של 4 חודשים בין אישור ביטוח לאומי הישן לאישור החדש ביקשה הנציגה לשלוח אישור גם לגבי החודשים החסרים.

לנציגה הובהר כי יש לשים דגש על הדרך והגישה בה נאמרים הדברים, ולגלות רגישות יתרה כאשר מדובר במקרים של בעלי מוגבלויות.

לאור המקרה הופקו לקחים ורוענו הנחיות העבודה לכל הצוות הניהולי של מוקד השירות הטלפוני, ולכול נציגי השירות באגף.



פנייה 189931-2016 מה-25/4/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום 25/4/16 בסביבות השעה 07:30 בבוקר זכיתי לראות את פניות האמיתיות של אחד מעובדיכם. כשהלכתי ברחוב ... בדרכי לעבודה נסעה לידי משאית אשפה של עיריית תל אביב... הנהג נסע בפראות כבר מפינת רחוב ... וצפצף לכל אדם כאילו עלול לקרות איזה אסון אם לא יצפצף!!! כשחצינו את הכביש אני ועוד חבר לעבודה בפינת הרחוב ... הנהג נסע לאחור שאנחנו היינו בעלי זכות קדימה מלאה ובאמצע הכביש. יש לציין שהנהג ראה אותנו ב-100 אחוז ולא הייתה לו שום אפשרות שלא. לאחר שהנהג היה ממש סנטימטרים ספורים מלדרוס אותנו כמובן שצעקנו לו "הלו, הלו אתה לא רואה? התחיל הנהג עם מטר אלים של קללות שלא מתאימות אפילו לאחרון העובדים בעיריית תל אביב. הנהג קרא לי זונה, עיוור, טמבל ועוד הרבה מילים שלא הכללתי כאן. לאחר ויכוח ביני לבין הנהג (ויכוח שכלל ברובו קללות וגידופים מצד הנהג) התכוון הנהג לפתוח את הדלת תוך כדי הכרזה בצעקה ברורה שהוא ירצח אותי, שהוא יזין אותי ושלל אימים בסגנון!!! מתוך הגנה עצמית, ואני מדגיש אך ורק מתוך הגנה עצמית, אמרתי לנהג שאני לא מציע לו לגעת בי, ושאם יגיע בי לא אהסס להגן על עצמי, החליט הנהג שהוא ימצא אותי במועד אחר וכבר יגמור איתי את החשבון!!! כמובן שלכל התרחיש יש לי שני עדים שראו זאת. שני קולגות לעבודה... זאת צריכה להיות התנהגות של עובד עיריית תל אביב?! ככה מתנהג איש ציבור?! בתור העיר המתקדמת ביותר בישראל ציפיתי שעובדיכם ידעו להודות בטעות שלהם אם צריך ולא יאיימו ברצח של אזרחים!!!..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל החניון העירוני באגף התברואה, ערך בירור בעניין ואף זימן את הנהג לשיחת בירור. לאחר מכן שוחח עם הפונה ועדכן אותו בתוצאות הבירור שערך.

פנייה 190620-2016 מה-2/5/2016 – תלונה על עובד מוזיאון יפו

"ביום 28.4.2016, ערב פסח שני, ביקרנו קבוצה של שבעה אנשים במוזיאון יפו בכיכר קדומים, לאחר שמדריכת הטיולים שלנו וידאה יום קודם מהן שעות הפעילות ומה עלות כרטיס הכניסה לאזרחים ותיקים, וכן קבעה מועד לביקורנו במקום לשעה 14:45. במועד המתואם נגשנו לעמדת התשלום ושם דיברנו עם ... אף כי נאמר למדריכתנו טלפונית יום קודם כי התשלום עבור כל אזרח ותיק הוא 17 ש"ח, נדרשנו לשלם 35 ש"ח לכל כרטיס. במקום לא היה מחירון גלוי ממנו אפשר היה ללמוד על תעריפי הביקור באתר... אמר כי בתשלום של 40 ש"ח אפשר לבקר הן במוזיאון יפו והן בתערוכת כלי נגינה, אבל זו האחרונה הינה סגורה כבר. התנהלותו של ... היתה חצופה, אגרסיבית, מעליבה ובוטה באופו חריג ביותר וכל שזכינו ממנו הוא לאמירה "אתם מפריעים לי". הוא הגדיש את הסאה לחלוטין. כל ניסיון להבנות ממידע שיש לו כשל. הוא אומנם טלפן לאן שטלפן ונראה שלא קיבל תשובה. תשובתו היתה "זה המחיר ואם את רוצים תקנו או תלכו". כמי שאמור לשרת ציבור מבקרים, אין לי אלא להביע סלידה מוחלטת מהתנהלותו. השיח עימו התנהל בנכוחותה של המדריכה במקום שהיתה עדה למתרחש, ואף מאוחר יותר, משקנינו את הכרטיסים במחיר שננקב על ידי ... וסיירנו במוזיאון, ניסתה היא בצדק לרכך את הרושם העולב של דברי אוהד. מאוחר יותר ... הבין כי חרג מגבול הטעם הטוב ופנה אלי, באשר היתה דובר הקבוצה והתנצל. לפיכך אבקשכם לתת את הדעת על מספר ליקויים כך, שמבקרים אחרים לא יתמרמו ויצאו עם תחושה שהם אסקופה נדרסת. ראשית אנא הכינו מחירון גלוי כפי שיש במקומות אחרים וכך ראוי הוא. שנית ודאו כי אכן ההנחות הניתנות למבקרים מסוגים שונים יופיעו באותו מחירון ותהינה ידועות למי שמוכר כרטיסים לארועים אלו. שלישית, דרך ארץ היא בבסיס נשרות הניתן למי שמשלם מכספו בכדי להנות ממהשקעה היפה שהשעתם במקום. הן אינכם מעונינים כי האתר ישאר שומם רק בשל שעובדיו כושלים. מן הראוי שתנחו את ... לגבי מהות תפקידו והדרך הראויה למלא משימה חשובה זו."

תלונה מוצדקת – סמנכ"ל לפיתוח יפו העתיקה, בדק את האירוע, ומצא כי התלונה מוצדקת וכי אכן נפלה טעות במידע שנמסר למדריכת הקבוצה בנוגע לתעריפים. בנוסף העובד זומן לבירור, והובהרה לו חומרת התנהגותו והוא ננזף.

כמו כן נמצא שהתעריפים מפורסמים באופן גלוי בקופה ובאתר האינטרנט של החברה.



בעקבות המקרה רוענו ההנחיות לכלל העובדים בדבר החשיבות שבמתן שירות אדיב תוך הפעלת שיקול דעת במקרים כגון אלה.

פנייה 192718-2016 מה-3/5/2016 – תלונה על קבלן עובד אגף התברואה

" בצוני להתלונן על העובד ... אחראי תברואה ברמת אביב. עובדי התברואה הוציאו את פחי האשפה לרחוב ביום ראשון, האשפה התפזרה בכל הרחוב, חתולים חתכו את השקיות, שפכו את תכולתם, זבל וטינופת בכל המדרכה. פניתי ל106 וכן 5 פעמים ל... (אחראי התברואה), והוא צעק עלי שהוא לא עובד אצלי, ושהוא ידאג לפינוי האשפה היום יום שלישי, 10:00 האשפה זרוקה על הרצפה, לטענת ... הוא לא פינה את הזבל כי היתה חסימה ברחוב. אין שום חסימה ברחוב. כרגע, זבל בכל מקום, חתולים, טינופת, זוהמה ולכלוך. אודה לטיפולכם הדחוף. יש לי תמונות."

תלונה מוצדקת – מנהלו הישיר של העובד הסביר כי התנהגותו של העובד נבעה עקב לחץ עבודה אשר הצטבר בשל העיצומים שננקטו. המנהל שוחח עם הפונה התנצל והבהיר את העניין.

פנייה 201891-2016 מה-5/5/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

" היום יום השואה עברתי ברחו... בשעה עשר - שעת הצפירה. עובד מח התברואה על מכונית מטאטא רחובות לא עצר את עבודתו ולא דימם מנוע. שאלתי לשמו. "לא אגיד לך".

תלונה מוצדקת – בבדיקה שנערכה נמצא כי התלונה מוצדקת. לפיכך הקבלן נדרש להנחות את עובדיו כי בעת צפירה יש לעצור את העבודה. עוד הובהר כי על עובדי הקבלן העובדים בשירות העירייה למסור את שמם אם הם נשאלים על כך.

לאור המקרה מנהלי החבלים באגף נדרשו להקפיד לחדד ולרענן את ההנחיות לקבלנים בנושא זה.

פנייה 202997-2016 מה-4/5/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות "מי אביבים"

"... בבלוק הו אני גר ישנן גינות אותן אנו מטפחים. בעבר סבלנו ממעשי ונדליזם וחדירה של נרקומנים לגינות לכן הגינות מגודרות והשערים בכניסה לגינות נעולים 24 שעות ביממה. היות ושעוני המים נמצאים בתוך הגינות, נציג מי אביבים, אשר בא לקרוא את מדי המים לוחץ על כפתורי האינטרקום ואמור להמתין עד שאחד הדיירים ירד לפתוח לו את שער הכניסה לגינה. ישנו נוהל בחברת מי אביבים שכאשר אף אחד מהדיירים לא נמצא ואין באפשרותו של הנציג לקרוא את מדי המים, אנו מקבלים פניה בכתב ממי אביבים וכל דייר מתבקש לקרוא את מד המים של דירתו ולדווח בכתב למי אביבים. באזור שלנו ובפרט ברחוב... ישנו אותו אדון כבר מספר שנים האחראי מטעם מי אביבים על קריאת מדי המים. לאחרונה כנראה שלאותו אדון אין סבלנות לקרוא לאחד הדיירים שיפתח לו את השער והוא מרשה לעצמו לעקם או לתלוש חלק מהגדר על מנת שיוכל להיכנס לגינה. היום, 04.05.2016 בשעה 20:00 בערב מצאתי את האדון בתוך הגינה של ... כאשר השער נעול והוא תלש חלק מהגדר כדי להיכנס לגינה. לאחר כמה דקות טלפנה אליי שכנה מ... שם הוא הפך פח אשפה מפלסטיק, שפך את תכולתו, כדי שיוכל לטפס עליו ולהיכנס ולצאת כך מהגינה. אנו רואים זאת בחומרה ומבחינתנו זו הסגת גבול ונדליזם..."

תלונה מוצדקת – הנהלת החברה הקבלנית מצאה כי התלונה מוצדקת והוחלט לסיים את עבודתו של העובד בחברה.



פנייה 2016-219728 מה-10/5/2016 – תלונה על שירות במרכז השירות העירוני

"היום 10.05.2016 הגעתי למרכז שרות לשלם חוב בארנונה של חנות ברחוב ... תל אביב ונאמר לי שאני לא יכול לשלם את החוב בארנונה כי אני לא הבעלים ורק הבעלים יכול לשלם את החוב
????????????

אני מופתע כבעל עסק למדתי מהר שמי שרוצה לשלם לי חוב אני לא בודק מה הקרבה של המשלם , לחייב אלה לוקח את הכסף. עיריית תל אביב גוף עסקי מכובד נוהג אחרות דבר מאוד לא ברור בעיני ביקשתי לדבר עם המנהלת. הגיעה מנהלת סובלנית ונחמדה שהסבירה לי שבגלל שאני רוצה לשלם עם צ'יק של חברה וצ'יק של חברה זה דבר לא בטוח (הכיסוי של צ'קים עסקים הינו דבר מפוקפק) אני לא יכול לשלם עם צ'ק.

הסברתי לגברת ... שמבחינה עסקית לעירייה יותר טוב ולא יגרום לעירייה שום נזק א) לעירייה עכשיו יש גם צ'ק של חייב וגם חייב שעד שלא נפרע הצ'ק (בעל הנכס) עדיין חייב את התשלום ב) לצאת מנקודת פתיחה שאנחנו מנוע הצמיחה של המדינה והעיר נחותים במוסר התשלומים שלנו משאר
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! התושבים

ג) נפגעתי בשם בעלי העסקים ברחוב ... שנטל המיסים לא עוזרים בימים אלה ומשלמים את המיסים בחרוק שיניים גם עם באיחור עדיין משלמים!".

תלונה מוצדקת – בהתאם לנהלי העבודה חייבת להיות התאמה בין המחזיק בנכס הרשום בארנונה לבין המחזיק בפועל. כאשר אין התאמה, מנועים נציגי השירות לקבל המחאה שאינה תואמת את שם המחזיק הרשום ברישומים. לפיכך הפונה קיבל שובר לתשלום החוב בבנק הדואר.

בעקבות המקרה, הוחלט לשנות את ההנחיות ואת נהלי העבודה כך שניתן יהיה לגבות בהמחאות של חברה.

פנייה 2016-234348 מה-23/5/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"...אני מתגוררת ב... ביום 22/5/16 היתי ליד רכבי ב... הגיע אדם בחושך וצפר לי, אני נבהלתי ובעיקר נחרדתי מהעובדה שאדם זר מצפצף לי ושאלתי אותו "מה אתה מצפצף?", הוא שב לכיווני והמשיך לצפור ולצפור וצעק עליי שהוא יצפור כאוות נפשו, הוא חג סביבי עם האופניים והמשיך לצפור ולצעוק עליי, אמרתי לו שלא מצפצפים כך לאישה ושאלתי אותו" מה אתה מטומטם? לא צופרים לאישה!" הוא אמר לי "וואלה אם היית גבר לא יודע מה הייתי עושה לך". לאחר שחג סביבי והמשיך לצפור במשך כ-2 דקות לערך, הבחנתי כי בקרן הרחוב ... עומדת משאית זבל ומנסה להכנס לרחוב, אז הבנתי שמדובר בעובד עירייה של משאית הזבל(יש להם מנהג שעובד מקדים את המשאית ונוסע לפניו באופניים, נציג העירייה במוקד הטלפוני כלל לא הכיר זאת ואני נחשפתי למנהג זה פעם אחת בלבד). המשכתי ללכת, ראיתי חברה והיא שאלה את העובד "למה אתה מדבר ככה לאישה?" הוא השיב שחשב שאני משוגעת. השיב ששמו "..."

יש לציין שעברתי מקרי הטרדה רבים באיזור זה (בקרב בני מיעוטים) ועל כן הנחתי לתומי שמי שחג סביבי וממנבל את הפה כלפי הוא עובר אורח שרוצה להציק לי ולהטריד אותי מינית עליי לציין שחשתי מפוחדת, אני בעצמי מתנדבת במרכז סיוע לנפגעות תקיפה מינית וישר חשבתי כי עוד כמה דקות הוא יעשה לי משהו (אני לא חרדה לכך באופן ססטמטי, עובדה שהשבתי לו כדי שיסור מדרכי ולא יעז לעשות לי משהו, אך בהחלט חשתי מאויימת על ידו, בטח ובטח כאשר אומר לי "..." "אם היית גבר

אני מבקשת שתטפלו בעניין זה, איני יודעת האם שמו ..., אך הוא נוהג על האופניים לפני משאית הזבל, בעלת לוחית רישוי מספר..."

תלונה מוצדקת – הקבלן זומן לשיחת הבהרה, במהלכה הובהר לו כי על עובדיו להקפיד על מענה אדיב וסובלני, וכי מחובתם כעובדי ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה. בעקבות המקרה עובד הקבלן הועבר מתפקידו.

מנהל חבל דרום שוחח עם הפונה, הסביר כיצד המקרה טופל והתנצל על האירוע.



פנייה 2016-248496 מה-30/5/2016 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"...אני גר ב... לפני יומיים פניתי למוקד 106 על מפגע בטיחותי חמור אשר נמצא ברחוב. ממוקד 106 הפנו את הפנייה למחלקת גנים, והיום התקשר אליי בחור בשם... שסירב להזדהות בשם משפחתי, וכשביקשתי לדעת על המשך הטיפול החל לצעוק ולצרוח עליי, מדוע ולמה זה מעניין אותי איך הם מתכוונים לטפל במפגע בטיחותי זה?? יש לי הקלטה של השיחה ואני מוכן להעביר אותה, לא הגיוני שזה האדם אשר אמור לטפל ולתת שירות לתושבי העיר. זה אדם שלא ראוי כי יעבוד עם הלקוחות, אדם חצוף ולא מנומס.

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את האירוע עם העובד. במהלך הבירור הסביר לו את חומרת התנהגותו והבהיר לו כי גם בעת חילוקי דעות, יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר התשובה אינה לשביעות רצון הלקוח, וכי חובתו כעובד ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

העובד התקשר לפונה ובשיחה לובנו הדברים והוא התנצל על האירוע.

פנייה 2016-250983 מה-30/5/16 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום רב היום 30/05/16 בשעה עשר בלילה כאשר אני וילדי ישנים הגיעה משאית הזבל לרחוב שלי ובסיבוב בצמוד לביתי חנה רכב אשר הפריע למשאית לעבור העובדים החלו לצעוק ולשרוק בקולי קולות ונהג המשאית החל מצפצף מבלי להוריד את היד מהצפצפה ועקב כך התעוררנו אני והילדים יצאתי וכעסתי עליהם שהשעה עשר בלילה ולא הגיוני שהם יתנהגו ככה ונהג המשאית החל לצעוק ולקלל אותי ואני מצטטת "זונה" "מה את צועקת לכו תזדייני" "שרמוטה" וגם כל מיני קללות ברוסית בנוסף עשה לי אצבע משולשת וכשעידכנתי אותו שאני אתלונן בעירייה אמר לי לכו תעשי מה שאת רוצה "סוכה" (כלבה ברוסית) לא הגיוני שעובד עירייה יתנהג בצורה אלימה שכזו ובטח לא יפריעו למנוחת התושבים בצורה ברוטלית שכזו אני לא מתכוונת לעבור על כך בשתיקה ומקווה שגם עיריית תל אביב לא תתיר התנהגות שכזו...אציין שהעובדים שהיו איתו התנצלו שצעקו ושאלו ואף ניסו להרגיע את הרוחות אך הנהג של המשאית היה איש אלים ובוטה בצורה מאיימת לטיפולכם המסור תודה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את העניין, בעקבותיו יצר הנהג קשר עם הפונה והתנצל בפניה על האירוע. לאחר מכן שוחח סגן מנהל חניון תברואה עם הפונה.

לנהג רוענו הנחיות בדבר החשיבות שבמתן שירות אדיב בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2016-288567 מה-16/6/2016 – תלונה על נוהל בארכיון מינהל הנדסה

"מזה שנה אני מתלוננת על כך שהפרטים האישיים שלי מופיעים באתר העיריה בתיק הבנין של ... בתאריך 9.3.2016 כתב אדריכל תומר כוכבי כי המסמכים הללו הורדו. בכל זאת מצאתי את המסמכים הללו עדיין באתר - מצ"ב. אני גם לא מתחייבת שאין נוספים. זו בעיה שלכם לבדוק. לצער סבלנותי אבדה ועל כן, אם לא יטופל הנושא עד סוף השבוע הקרוב ה-24.6.2016 יש בדעתי להגיש תלונה במשטרה על פגיעה בפרטיות כנגד כל מי שמעורב בסריקות חסרות האחריות הללו. אשמח אם תחסכו לכולנו זמן ותעברו על כל המסמכים בתיק הבנין כפי שנדרש ותוציאו משם את כל המסמכים עם הפרטים האישיים שלי. כמו כן אני ממליצה לכם להוריד את כל ההתכתבויות עם מבקר המדינה, ככל שידוע לי פרסום זה הינו עברה פלילית על פי חוק מבקר המדינה."

תלונה מוצדקת – התקלה תוקנה ופרטי הפונה הוסרו מתיק הבניין. מכתב התנצלות נשלח אל הפונה.



פנייה 290580-2016 מה-17/6/2016 – תלונה על פקח באגף החופים

"ברצוני להתלונן על התנהלות שירותי ההצלה בחוף... תל אביב. ביום חמישי, 16.6.16, הגעתי לרחוף בחוף... עם כניסתי למים נקראתי על ידי המציל ברמקול לצאת מהמים. לא ראיתי סיבה שמישהו יפנה אליי מפני שעמדתי במים הרדודים ולא ניכר שום צידוק שאצא מהמים (מים בגובה הרגליים). היות ולא יצאתי מהמים המציל יצא מהסוכה ונכנס למים על מנת להוציא אותי באופן יזום. לדבריו הרחצה אסורה אף על פי שיש מציל בחוף. לשאלתי מדוע הוא ענה שהסיבה היא עיצומי מצילים. שהצבעתי בפניו על העובדה שיש מציל בחוף, שהרי הוא עומד מולי ומדבר איתי ועל כן לא נשקפת סכנה לרוחצים, המציל ענה בגסות "נהיית עורך דין?". בשל הגישה הזו החלטתי לסיים איתו את השיחה מבלי לצאת מהמים (אציין שוב שאלו היו מים בגובה הברכיים, לא שחיתי לעומק). בתגובה לכך אמר לי המציל שהוא מסיר מעצמו אחריות על בטחוני במים. מיד לאחר מכן המציל חזר לסוכתו והחל להטריד אותי בקריאות ברמקול הקוראות לי שוב ושוב לצאת. קריאות אלו הטרידו את כל נופשי החוף (שלא היו במים כי הוא חזר וקרא שהים סגור לרחצה, גם באנגלית לתיירים שהגיעו לחוף) המציל ניצל את סמכותו בחוף על מנת לקדם את מחאתו הפרטית על תנאי העסקתו. הטענה שהים סגור והרחצה אסורה אף על פי שיש מציל מתוך הטענות שהמציל בעיצומים שווה לשביתה איטלקית המנוגדת לחוק הישראלי. בנוסף התנהלותו היתה פוגענית ולא מכבדת. כעובד עיריית תל אביב בעצמי אני מצפה מעובדי העירייה ומנותני שירות לציבור לגלות הן אחריות מקצועית וייצוגית והן יחס אישי מכבד והולם. שני דברים שנעדרו מהסיטואציה המתוארת. אשמח לתגובתכם,...."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף החופים בדק את העניין. בתקופת העיצומים עזבו המצילים את תחנות ההצלה בשעה 14.00. מניעת הרחצה בתקופת העיצומים בוצעה על ידי פקחי החוף. על פי הנחיות משרד הפנים בזמן עיצומי מצילים נדרשים עובדי אגף החופים למנוע רחצה בחופים מוכרזים.

למרות הקושי למנוע רחצה בהיעדר מצילים, נדרשים פקחי החוף לתת שירות אדיב וסובלני התואם את מדיניות השירות הנהוגה בעירייה. בהתאם לכך רועננו ההנחיות לפקחי החוף באשר להקפדה הנדרשת על רמת שרות נאותה.

פנייה 290619-2016 מה-17/6/2016 - תלונה על עובד באגף התברואה

"ברצוני להתלונן על כך שמשאית אשפה של מחלקת תברואה שמספרה ... נוסעת ברוורס לאורך עשרות רבות של מטרים מרחוב...וזאת בנגוד לחוקי התנועה תוך השמעת רעש מחריש אוזניים וסיכון המשתמשים בדרך. כל פניותי למחלקת התברואה לא הועילו והתופעה הזאת נמשכת מדי יום..."

תלונה מוצדקת - הנהג זומן לשיחה עם מנהלו הישיר, והובהר לו כי אין לנסוע לאחור שלא לצורך, ובמקביל סגן מנהל החניון באגף התברואה שוחח עם הפונה.

פנייה 306187-2016 מה-26/6/2016 – תלונה על פקח באגף החופים

"...אני מבין את תפקידם של הפקחים על מנת לשמר את החוק למען הכלל, אך הגבול בין שמירה להתססה הוא לעיתים דק, ובמקרה הנדון הוא נחצה. עובדים ציבוריים שאמונים על שמירת החוק והסדר הציבורי נדרשים להפגין סבלנות והסברת פנים..."

ביום שבת 25/06/2016 בשעות הצהריים רחצתי עם חברי בחוף... במהלך שהותנו במקום ניגש אלינו פקח מסביר פנים ונחמד בשם... שהסביר לנו בבהירות כי אסור לשתות מבקבוקי זכוכית בחוף הים. הפקח ביקש שנרחיק את בקבוקי הזכוכית הריקים שהיו לידינו מחוף לחוף... כך עשינו בצורה מיידית. אך כשחזרתי למקום מושבי, לאחר שפניתי את הבקבוקים, הגיע למקום פקח נוסף, שמו... שדיבר בצורה כוחנית וביקש שאפתח ואציג בפניו את התיק.

...בעת הגעתו של הפקח השני, בנוכחותנו לא היו בקבוקי זכוכית. לאחר שסירבתי לפתוח את התיק לחיפוש, בקשה בלתי סבירה מטעם פקח עירייה, וזכותנו על פי חוק... ביקשנו לפתוח את התיק רק מול שוטר במדים –



כפי שנהוג... (הפקח השני) החליט לעכב אותנו עד להגעת שוטר. כאשר הגיע שוטר הוא ביקש ממני תעודה מזהה ובלי כל בדיקה נרשם לי דוח... בסופו של דבר גם בעת הגעת השוטר לא נעשה חיפוש בחפצינו. דבר המעיד על החוסר ביושרה בעת כתיבת הדוח ואי ביסוס לכך שהיו לנו בקבוקי זכוכית בתיק...ראוי ציין כי כל ההתנהלות סביבנו הייתה שונה משאר הרוחצים אשר שתו בחוף המוכרז בבקבוקי זכוכית. כל אלה הסתיימו באזהרה על ידי הפקח...

אני פונה אליכם בבקשה שתבטלו את הדו"ח... אנא הדריכו את עובדיכם שהתושבים הם לא אויבים, וגם אם תושב מבקש לעמוד על זכויותיו, אין צורך לפעול מתוך נקמנות וכוחניות..."

תלונה מוצדקת – בשיחה עם הפונה נמסר לו שאכן לפקח אסור לדרוש פתיחת התיק, וכי הפקח פוטר מהעבודה עוד טרם קבלת התלונה.

פנייה 2016-326129 מה-6/7/2016 – תלונה על עובדת באגף החניה

" לפני כחודשיים הגיע אליי בדואר כפל קנס על דוח שמעולם לא ראיתי. ניגשתי לקבלת קהל ביפו ו"טופלתי" ע"י נציגה בשם ... , מרגע הפנייה השירות היה מתחת לכל ביקורת (מענה לטלפון אישי בזמן הטיפול, התייחסות אפתית לטענותיי, שכטענתי שכתובת הדו"ח לא מוכרת לי התחילו ההסברים על הוצאות משפט וכו'..). לאחר שהבנתי שאת הקנס הזה אני אשלם גם אם לא עשיתי אותו (עד היום לא הוצגו לי הצילומים למרות שהובטח לי) ביקשתי לפחות לחזור לדוח המקורי שכן לא הגיוני שאני אשלם כפל קנס על דוח שמעולם לא ראיתי... ניגשה לתובע העירוני שהסכימה להחזיר לקנס המקורי, למרות זאת ביקשתי לקבל את הצילומים ע"מ לוודא שאכן חניתי במקום האסור. (הובטח שיחזרו אלי בתחילת השבוע) לאחר כמה ימים שלא חזרו אליי פניתי שוב לאגף החניה - שוב ... ששוב הזכירה לי את משמעות הוצאות משפט וכפל קנס והמליצה לי לשלם את הדוח "המופחת" ע"ס 250 ש"ח! הסכמתי ובאותו מעמד מסרתי את פרטי כרטיס האשראי שלי. לאחר כמה ימים ראיתי בחיובי האשראי שחוייבתי ע"ס 395 ש"ח - שוב פניתי ל... ע"מ לתקן את הטעות, כאן נתקלתי בטענה שהיא לא יודעת על מה אני מדבר ושזה הסכום של הדוח. סיפרתי שוב את הסיפור (אני מאמין שהשיחות אצלכם מוקלטות כי היא טענה שלא) ונתקלתי בסירוב מפתיע, שיחה שהתנהלה ימים ספורים קודם פשוט נעלמה כלא היתה! עד שממש התחננתי שתבדוק את המסמכים שוב - לאחר עוד מסכת עינויים מצאה ... את האישור של התובע, וביקשה ממני לשלוח מייל לבקשת החזר בתוספת צילום שיק מבוטל ע"מ שאקבל את הזיכוי לחשבון (לא יותר פשוט לזכות את הכרטיס? את הפרטי חשבון אתם יודעים אם אימתם לעקל אותו... מילא, שלחתי הכל רק לסיים את הסאגה הלא נגמרת הזאת). עד היום על גבול החודשיים, עדיין לא קיבלתי את הזיכוי שמגיע לי. חבל שאין לי את האפשרות לעקל לכם את החשבון אולי זה היה מזרז. לפני יותר משבוע דיברתי עם נציגה נוספת ... (היתה מאוד שירותית ואדיבה) שהבטיחה לי שהזיכוי יכנס או בחמישי הזה או בחמישי הבא - למה אני צריך לחכות חודשיים לזיכוי (בנתיים)?? עשיתם טעות תתקנו אותה. ההתנהגות הזאת היא ממש בריונות! אני דורש לקבל פיצוי עבור כל הסאגה הבלתי הגיונית הזאת. בנוסף אבקש שיחזרו אלי בעל סמכות שיסביר לי את פשר ההתנהלות הזו. אין לי את המספר דוח כי זיוה ביקשה שאשאיר את המסמכים אצלה "לטיפול". אני מקווה שמספר ת.ז. יספיק - אם לא אני זמין בנייד ..."

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד קבלת קהל שוחחה עם הפונה. בשיחה לובנו הדברים. במקביל, יתרת התשלום הוחזרה לפונה בהתאם להחלטת התובע העירוני המוסמך אשר קבע כי החוב יופחת לשיעור המקורי.

פנייה 2016-379328 מה-31/7/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות "מי אביבים"

"שלום. עכשיו השעה כמעט שתיים בלילה. ברגע זה קיבלתי שיחת טלפון מבחור שטוען שהוא אינסטלטור מטעמכם שבא לטפל בנזילת ביוב שדיווחתי עליה בבוקר. אכן דיווחתי, אבל איך מגיע הטלפון שלי והכתובת שלי לאדם זר?! ברור לי שהוא לא עובד עירייה, אבל בכל זאת קיבל מכם את האינפורמציה. אודה לתשובות. צורף למעלה צילום מסך עם מספר הטלפון של האינסטלטור."

תלונה מוצדקת – מנהלת השירות ב"מי אביבים" בדקה את הנושא, ומצאה בירור שמדובר בקבלן חדש שלא ידע מתי נפתחה קריאת השירות, והוא ננזף בחומרה בשל יצירת קשר בשעת לילה מאוחרת.

הקבלנים העובדים בשירות "מי אביבים" אושרו על ידם, והם מקבלים את פרטי הלקוחות כדי לאמת את מקום התקלה, ולעדכן את הפונים כיצד הפנייה טופלה.

סגנית מנהל מחלקת מרכז שליטה שוחחה עם הפונה והתנצלה על המקרה.

פנייה 2016-383507 מה-3/8/2016 – תלונה על עובד אגף תברואה

"ב 1 ליולי התלוננתי לגבי רכב פינוי אשפה אשר חסם באופן מסוכן ובנגוד לחוקי התנועה, ללא איתות את נתיב הנסיעה בצורה אשר סיכנה את הנהגים שבנתיבו, בנוסף להתנהגות גסה ובריונית של אחראי נוסף שעמד בצד והתעמק בעיתון שבידו במקום במחדל הרכב.... עד היום לא טרחתם לחזור עם תשובה!... לחידוד הענין שמור אצלי סרט וידאו קצר אשר מראה בבירור את העובדות..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מצא שהפנייה צודקת משום שהנהג חסם ציר תנועה לשם פינוי גזם, ולא הפעיל 4 איתותי אזהרה.

סגן מנהל החניון באגף התברואה שוחח עם הפונה, ולאחר מכן זימן את הנהג לשיחה במהלכה הובהר לו כי בעת פינוי גזם, ובמיוחד כאשר הוא נאלץ לחסום נתיב תנועה, עליו להקפיד ולהפעיל את איתותי החירום ברכב זאת בהתאם לנהלים וכנדרש מעובד ציבור.

ריענון לגבי החשיבות שבשמירה על חוקי התנועה והחניה הועבר לכל עובדי האגף.

פנייה 2016-403031 מה-12/8/2016 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

" שלום. ביקרתי בתל אביב. הגעתי ל... ראיתי אשה דורכת על בור ביוב ונופלת עם חצי גוף לתוכו. מייד התקשרתי למוקד שלכם ותארתי את האירוע. אמרתי שיש ביוב מסכן וש אפשר ליפול. הגברת אמרה לי שעד 6 שעות יגיעו לטפל. עזבו תקנים, זה נראה לכם רציני?? אתם מעדיפים שיתבעו אתכם על רשלנות? יש סכנה מיידית. תטפלו מיד. אני בהלם... אצלנו בעיר זה לא כך.. "

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס בדקה את הנושא, כולל האזנה להקלטת השיחה.

מהאזנה לשיחה עולה כי נציגת השירות פעלה על פי זמן התקן שנקבע על ידי הנהלת העירייה לתיקון מפגע מסוג זה, דהיינו עד 6 שעות. עם זאת, במהלך הבירור הובהר לנציגה כי הייתה צריכה לשקול העברת בקשה להצבת מחסומים במקום עד לתיקון המפגע.

מדובר בנציגת שירות חדשה, ולאור המקרה הובהרו וחודדו ההנחיות לטיפול במקרים כגון אלה.



פנייה 2016-420056 מה-12/8/2016 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"ברצוני להתלונן על פקח חניה של עריית תל אביב אשר סירב להזדהות בפניי וזאת לאחר שהנהג בחוסר זהירות על אופנוע של עריית תל אביב.
אמש ב 11 לאוגוסט בשעות הלילה, פניתי ימינה מ... ל... בעודי מבצע את הפניה, עקף אותי מימין אופנוע של עריית תל אביב מספר ... רכוב ע"י פקח עירייה שלבש מעיל עם כיתוב פיקוח עירוני.
כיון שהאופנוע עקף מימין תוך כדי פניה, כמעט ונכנסתי בו שכן הגיח במהירות גבוהה, וגרם לי לעצירת פתע.
כשפניתי לרוכב האופנוע להתריע בפניו ולשאול לגבי פרטיו, סירב הפקח שהיה בתפקיד להזדהות, וזאת על אף הפצרות חוזרות ונישנות.
אני רואה בחומרה התנהגות זאת של זלזול ואי כיבוד החוק המחייב על פקח עירוני בתפקיד, להזדהות.
פעולה זאת מתחברת ישירות לאופן התנהלותו של הפקח בכביש תוך שהוא מפר את חוקי התנועה ומסכן תושבים בדרך..."

תלונה מוצדקת - סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני בדק את הנושא ומצא כי התלונה מוצדקת.

לאור האמור, הובהרה לפקח חומרת המקרה, הן בנוגע לאופן נהיגתו והן באשר לחובת ההזדהות בפני כל אדם המבקש זאת. סגן מנהל מרחב צפון שוחח עם הפונה ועדכן אותו בתוצאות הביור.

פנייה 2016-420593 מה-14/8/2016 – תלונה על עובדת מדור קניינות

"...גב' ... עובדת עיריית ת"א, שלחה מכתב ל... בנושא פרטי שאינו בתחום טיפולה / עבודתה, ואינו קשור לעיריית תל אביב.
המכתב הפרטי נכתב על נייר רשמי של עיריית ת"א ונחתם ע"י ... אדם שאינו עובד העירייה. לא ברור הכיצד מקבל הוא נייר פירמה על מנת לסמא את עיני ... ולהטעות מוסד... כאילו נשלח מגורם מוסמך בעירייה..."

תלונה מוצדקת – בבירור שנערך עם העובדת עולה כי היא שלחה פקס ממוחשב ממשרדה, אולם היא לא הייתה מודעת כי לפקס או דוא"ל הנשלח ממחשב העירייה נילוה אוטומטית גם סמל העירייה. העובדת הביעה את התנצלותה הכנה לגבי המקרה.

לפיכך, שלחה העובדת מכתב הבהרה לבית הדין הרבני, בו הדגישה כי המכתב הקודם ששלחה אליהם היה מטעמה בלבד, ללא כל קשר לעירייה.

מהמקרה יופקו לקחים וירוענו ההנחיות לכלל העובדים בדבר תכתובות פרטיות ממערכת המיחשוב העירונית.

פנייה 2016-422820 מה-16/8/2016 – תלונה על קבלן בשירות "מי אביבים"

" ביום ראשון (14.8) בשעה 06:00 לערך התקשרתי למוקד העירוני ודיווחתי על פיצוץ בצינור המים הראשי של הבניין. נאמר לי שפניתי תטופל בתוך 6 שעות והקבלן יגיע לטפל בבעיה. בזמן בו המתנו לקבלן היה הבניין, בו גרים אנשים מבוגרים וילדים, ללא מים. השעות נקפו ואיש לא הגיע. ביצעתי טלפון נוסף למוקד העירוני, הסברתי למוקדנית פעם נוספת את הבהילות וזו הבטיחה שתתקשר למי שצריך ותזדזז אותו. איש לא הגיע או יצר קשר גם בשעות הבאות שחלפו. מאחר ולהישאר מנותקים ממים אינה אופציה, החלטנו השכנים לבצע את התיקון שעלותו הסתכמה ב 1,200 שקלים למעלה מ- 24 שעות אחרי אני מקבל מסרון במודיע לי כי הבעיה טופלה (שקר). בזמן שליחת המסרון הקבלן עדיין לא הגיע כלל למקום). מספר דקות אחרי התקשר אלי הקבלן שמספר לי שהוא במקום



והכל בסדר (ודאי שהכל בסדר- אנחנו תיקנו את התקלה). הוא מגדיל עשות ומתווכח איתי שהבעיה מלכתחילה הייתה שלנו ולא בצד של העירייה, כאילו הוא היה שם כדי לדעת. יתרה מזאת, הוא בוחר להתעלם לחלוטין מהעובדה שהמתנו לשירות למעלה מ- 24 שעות ולו לא היינו נוקטים בפעולה היינו עדיין מנותקים ממים.

יום למחרת (ג') מתקשרת מוקדנית של מי אביבים ומודיעה לי שהבעיה טופלה. הסברתי לה בטון תקיף כי הם אינם יכולים לקחת קרדיט על הטיפול בבעיה וכי הם כלל לא היו שם לתת שירות. המוקדנית ביקשה להעביר אותי למנהלת בשם... (יכולתי ברקע לשמוע את אותה ... מסרבת לקבל את השיחה ורק לאחר התקשות המוקדנית היא נעתרה וענתה.

אותה מנהלת בשם..., שהמרחק בינה לבין נותן שירות אינו ניתן לגישור, נופפה בפני בחוקי עזר עירוניים, תקנים, מה מותר/ אסור ואפילו התקשה שהקבלן שלה היה שם (לא שינה לה שהיה שם למעלה מ 24 שעות אחרי שנפתחה קריאה ולא שש שעות כפי שאמרו במוקד העירוני- היא טענה שהמוקד העירוני הטעה אותי וכי הם מחויבים למענה עד שלושה ימים אחרי (מבחינתה שבניין שלם יישאר בלי מים שלושה ימים). מטבע הדברים החוצפה והזילות בה נהגה בי, היא ושאר נציגי מי אביבים העלה את חמתי וכעסתי אך שמרתי על מכובדות השפה, לא גידפתי ונשארתי ענייני. בשלב מסוים המנהלת... טרקה לי את הטלפון בפנים. ייתכן ואפשר היה לחשוב כי הקו נפל- קורה, אך משלא ניסתה ליצור קשר היה ברור שניתקה.

התנהלותה של המנהלת ... מדברת בפני עצמה. מותר לאזרח לכעוס וכל עוד הוא שומר על מכובדות הדיון מותר ואף תפקידו של נותן השירות להכיל אותו. השירות שקיבלתי מהמנהלת ... החל מסירובה לדבר איתי וכלה בנייתוק אגרסיבי בפנים, הוא סטנדרט שירות ישן שכבר אינו מוכר או מקובל. גרוע מכך, השירות של המנהלת ... אינו עומד בקנה אחד עם מהפיכת השירות לתושב אותה מובילה עיריית תל אביב יפו ומחבל במאמצי בעירייה ובמהימנות המסר אותו היא כה מתאמצת להעביר לתושבי העיר...."

תלונה מוצדקת – מנהלת השירות ופניות הציבור בחברת "מי אביבים" בדקה את הנושא ומצא כי ככל הנראה נפלה טעות בדיווח של הקבלן למרכז השליטה בנושא המפגע, ומכאן החלה השתלשלות שגויה בדיווח שנמסר לך.

בשתי ההודעות שהועברו למרכז השליטה ממוקד שירות 106 פלוס לא צוין שמדובר בחוסר מים, אלא בנזילה לפני המד הכללי, אשר זמן התקן שנקבע למפגע מסוג זה הוא 3 ימים.

בבדיקה בשטח נמצא שמדובר בנזילה לאחר השעון הכללי, הרי שמדובר במפגע פרטי ולא עירוני.

סגנית מנהל מחלקת מרכז שליטה, אשר שוחחה עם הפונה, ניסתה להסביר לפונה את גבולות האחריות של "מי אביבים", ובשלב מסוים התלהטו הרוחות, ולפיכך היא חשבה שהפונה ניתק את השיחה ולכן לא חזרה אליו.

לאור כל האמור, בחברה יופקו לקחים וירוענו ההנחיות לכלל העובדים בדבר ההקפדה הנדרשת במתן מענה שירותי ואדיב גם כאשר קיימים חילוקי דעות עם הלקוחות.

פנייה 2016-423297 מה-17/8/2016 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"לפני 20 דק. יום ד' 17/08/2016 עצרתי את ריכבי, רכב נכה שמספרו ... לבדיקת רעש ברכב בגלגל, רכב נכה, יצאתי לבדוק את הגלגל, פקח צילם את הרכב וזה לאחר שהסברתי לו שאני רק בודק, למרות שבדקתי במשך 30 שניות!!! הפקח צילם ממרחק של 50 מטר את האוטו. למרות נסיונותי לקבל מימנו את פרטיו הוא לא ענה רק צילם כל הזמן וחייך.

זו לא התנהגות נאותה בלשון המעטה בטח לא מתאימה לעיריית תא ובטח ובטח לא כלפי נכה רגליים. במה שהספקתי לראות, הוא סרב בכל אופן לדבר או לעצור לדבר על התווית של השם השם משפחה הוא ...

מבקש להתלונן על הפקח הנל, על התנהגותו וסירובו לתת לי פרטים אודותיו או מי מנהליו.."



תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני ערך בירור של המקרה עם הפקח. נמצא כי במסגרת עבודתו השוטפת של הפקח הוא נשלח לצלם את התמרור המוצב ברחוב ... וכך אכן עשה, כאשר בטווח הצילום חנה רכבו של הפונה. הפקח לא רשם דוח. כיוון שבקשת הפונה לקבל את פרטיו לוותה בהרמת קול הוא העדיף שלא להגיב.

במהלך הבירור הובהר לפקח כי במסגרת תפקידו כעובד ציבור, חלה עליו החובה למסור את פרטיו לכל המבקש, וכי עליו לנהוג בכבוד ובאדיבות בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

סגן מנהל המרחב, שוחח עם הפונה, הסביר לו את תוצאות הבירור ולהתנצל על האירוע.

פנייה 2016-425527 מה-21/8/2016 – תלונה על שירות באגף התברואה

"ב... ריקון אשפה מתבצע 3 פעמים בשבוע

אחת לחודשיים פשוט לא מפנים לנו בזמן וכל החדר מלא אשפה. כשאנחנו מתלוננים אוספים רק באיסוף הבא אבל אז לא מפנים את מה שעל הריצפה כי את זה הם לא מפנים (אבל זה בגלל שלא פינו).

ביום ה' 18.8.2016 לא בוצע ריקון וכל הפחים התמלאו ושוב היו הרי זבל מעל הפחים. הפנייה הראשונה הייתה ב 18.8 בשעה 09:04 שמספרה נאמר בה שיגיעו לאסוף בהמשך היום. באותו היום לא הגיעו ושוב ב 16:57 קריאה 413227 התפלאו שזה לא נאסף ואמרו שהתחנה סגורה ושהבטיחו שעד הבוקר זה יאסף.

בבוקר שוב שיחה ואז נאמר שלא יודעים ושיש להם 24 שעות לבצע זאת שנגמרות ב 09:00 בבוקר. למרות שביקשתי לתעד ולקבל מספר קריאה כבר לא קיבלתי.

ב 09:00 שוב שיחה ולא קרה דבר ושוב ללא תעוד. כל זאת ביום 19.8. 6 פעמיים שונות שיחה ביום שישי כולל בקשה שלי לשיחה עם אינה אחמ"שית במוקד שהבטיחו לה שהמשאית בדרך...

רק הבוקר 21.8 פונתה האשפה ונעלם פח אחד וכמובן שהשאירו לנו על הריצפה את כל האשפה... מדוע ששאלתי פקח איפה התחנה הוא שלח אותי לרחוב ... ושם לא מצאנו כלום. אין עם מי לדבר, המוקד לא באמת מטפל רק משדר אמפטיה ולא עושה דבר וגם לא מתעד והתחנה בכלל מתעלמת ושורה תחתונה אין שירות. אני מבקש לקבל התייחסות בכתב לתלונה זו."

תלונה מוצדקת – הודעות הפונה הועברו על ידי נציגי מוקד שירות 106 פלוס לטיפול נציגי אגף התברואה. עיכוב בפינוי האשפה נגרם עקב תקלה טכנית ברכב הפינוי.

פנייה 2016-435802 מה-28/8/2016 – תלונה על קבלן בשירות אגף חופים

"שלום, אני כרגע בחוף צפוני. ניגש אלי ... כדי שאשלם על 2 מיטות שיזוף ושמישה 30 ש"ח. כאשר שאלתי אם אין הנחה למחזיקי דיגיתל, הוא אמר לי שב"ה בשנה הבאה. נתתי לו את הסכום שנקב במזומן. במקום לתת לי חשבוניות פני תלש את הספחים שנשארו לו בפנקסים. כאשר שאלתי למה נותן לי ספחים ולא חשבוניות טען שהתבלבל ואמר לי שלא נורא וששאיר אותם. התעקשתי לקבל חשבונית אז נתן לי 2 חשבוניות על כסאות וספח שאינו חשבונית ... כי לא נשארו לו חשבוניות בפנקס זה. אשמח לדעת האם בחוף זה ניתן לקבל הנחה למחזיקי דיגיתל והאם זו הנחיה של העירייה לא למסור ללקוחות חשבוניות ראיות לשוכרים. תודה רבה."

תלונה מוצדקת – מנכ"ל חברת "אתרים" בדק את הנושא ומצא שמפעיל מתקני החוף מחויב כמו כל עסק אחר לתת קבלה ללקוח, וההתנהלות שתיאר הפונה אינה מקובלת ואינה עולה בקנה אחד עם רמת השירות אותה אנו דורשים מגופים הפועלים מטעם העירייה.

ללא קשר למקרה זה המפעיל הנוכחי סיים את התקשרותו במבנה הנדון.



בעת קבלת הפנייה ניתנה הנחת דיגיתל על-ידי העירייה בחוף צוק דרום, חוף תל ברוך, חוף מציצים, החוף הנפרד ובהמשך גם חוף בוגרשוב. מתן ההנחה נעשה באופן הדרגתי כשבסופו תחול ההנחה על כל חופי העיר.

פנייה 2016-432668 מה-1/9/2016 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

" שלום רב, בתאריך 24.8 בשעה 11 בבוקר לערך חיפשתי חנייה במשך שעה ארוכה ברחוב ... בתל אביב, לאחר שמצאתי חנייה והלכתי ברגל גילית למרבה התדהמה רכב של הפיקוח העירוני כשהוא חונה על אדום לבן (זה לאחר שעבר עבירת תנועה חמורה ונסע באין כניסה!!!) התמונה מתועדת- צריך להבהיר בבדיקה שלי הסתבר שמדובר במישהו בכיר מהפיקוח (...) שהלך להביא מנוי להפועל תל אביב ממשרד כרטיסים סמוך (לאן) הפקח השני נשאר ליד האוטו (לחלוטין לא בתוך האוטו כפי שהתמונה מראה. מדובר כאן בשתי עבירות חמורות במיוחד- אחת מהן עבירת תנועה קשה (שגוררת פסילת רישיון) והשניה עבירה על חניה באדום (כאמור התמונה מצויה ברשותי) בניגוד לחוק- מבחינת אני ואפסי עוד...."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני ערך בירור יסודי עם המנהל, שמסר כי אכן יצא לנסיעה פרטית של מספר דקות, זאת לאחר שמילא טופס "יציאות פרטיות" כנדרש. על-מנת שלא להפריע לנתיב הנסיעה חנה בחניה פרטית שנמצאת בקטע של חניה מוסדרת כחול-לבן. לדבריו הרכב חנה חצוי באדום-לבן וחציו בכחול-לבן בכניסה לחניה, בה יש הנמכת מדרכה, כאשר נהג הרכב עמד ליד הרכב על-מנת שיוכל להזיזו אם תהיה הפרעה.

המנהל והנהג מסרו שלא בוצעה כל עבירת תנועה. כיוון שמדובר בשתי גרסאות שונות אשר לא ניתן להעדיף אחת על פני השנייה, וללא ראייה ממשית, הרי שאין בידנו מספיק הוכחות להמשיך בהליך משמעותי בעניין זה.

מנהל אגף הפיקוח ריענן את ההנחיות לכלל הפקחים בדבר החשיבות שבשמירה על החוקים, במיוחד כשהם מייצגים את העירייה.

פנייה 2016-449842 מה-5/9/2016 – תלונה על קבלן בשירות האגף לגביית ארנונה

"אני מנסה ליצור קשר עם מוקד ארנונה כדי להעביר את הארנונה על שמי ולשלם את החוב הנוכחי. בפעם הקודמת שהתקשרתי (מיד לאחר החופשה שהייתה חופשה שלכם) נאמר לי להשאיר שם וטלפון ושיחזרו אליי. לא חזרו אליי. היום התקשרתי שוב וקיבלתי שוב נציגה שרצתה שהשאיר שם וטלפון. ניסיתי להסביר שאני לא מעוניין להשאיר פרטים ורוצה להישאר על הקו ולחכות לנציג. תוך כדי שאני מסביר לה היא אמרה לי בגסות "לא צריך להתראות" שניסיתי בכל זאת להסביר שכבר השארתי שם ולא חזרו אליי היא פשוט ניתקה את השיחה. זהו יחס לא ראוי של נציגה, גם אם לא דיברתי והסברתי את מצבי מספיק מהר לטעמה אין שום צידוק לניתוק השיחה. השיחה התקיימה ב-5.9 בשעה 16:20 לערך. אני אשמח שהנושא יטופל ושיחזרו אליי לצורך הסדרת הנושאים שפנית לגביהם מההתחלה."

תלונה מוצדקת – עיריית תל אביב - יפו משכירה את שירותי חברת "טלאול" על מנת לתת שירות מיטבי לתושבי העיר והבאים בשעריה, אולם מהפנייה עולה כי השיחה עם נציגת החברה אינה עולה בקנה אחד עם השירות שאותו העירייה מבקשת לתת.

נציגת אגף הגבייה שוחחה עם מנהלי חברת "טלאול" ודרשה מהם לרענן את ההנחיות לנציגי החברה לעניין אופן השיחות שמתקיימות עם לקוחות, על מנת שהנושא לא יחזור שוב בעתיד.



פנייה 2016-451682 מה-4/9/2016 – תלונה על פקח אגף שיפור פני העיר

"ביום שישי ה-02/09 נתקלתי בהתנהגות בלתי הולמת מצד פקח עירייה ברחוב... מצ"ב תמונות בהם ניתן לראות בבירור את הפקח חונה על מדרכה שגם ככה מאוד צרה ואף נוסע עליה. אודה לטיפולכם המסור."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את האירוע וציין שהפקח לא נסע על המדרכה. סגן מנהל האגף הבהיר לפקח שאין להחנות על המדרכה.

לאור הפנייה רועננו ההנחיות לכל פקחי הסיירת הירוקה.

פנייה 2016-452583 מה-5/9/2016 – תלונה בנוגע לרישום למועדונית במינהל החינוך

"לפני קרוב לשנה רשמתי את בתי לגן טרום-טרום-חובה (גן העירייה הראשון שלה). בעת הליך ההרשמה יש לציין האם מעוניינים במועדונית, ואני בפירוש ציינתי שכן, ואף נכנסתי לעמוד בקשת ההנחה על מנת לראות את המסמכים שעלי להגיש. אישור ההרשמה לגנים והשיבוץ נשלח אלי, ובו לא מופיע מידע לגבי המועדונית. לפני מספר שבועות (כמדומני שבועיים וחצי) התקשרתי כדי לשאול מה המשך התהליך מבחינת הרשמה למועדונית, ואיך עלי לשלם לעירייה? כמו כן שאלתי מספר שאלות בנוגע למועדונית ונענית באופן כללי בקוצר רוח. אמרו לי שאני צריך לדבר עם המחלקה הכלכלית ולשלוח להם את הטופס של הוראת קבע. ביצעתי זאת, וקיבלתי אישור קבלת הטופס.

ביום תחילת הגנים, נודע לי מהגנת שעלי לקבל אישור מהעירייה לרישום למועדונית, ולכן התקשרתי לבקש את האישור. הנציג (תומר שמו) אמר לי שהיא לא רשומה, וכשאמרתי לו שאיך ייתכן שאני גם רשמתי באתר, וגם התקשרתי לברר מה אמצעי התשלום, וגם שלחתי טופס הוראת קבע (שאגב, נקלט במערכת), וקיימתי 2-3 שיחות בנושא עם נציגים, ואיש לא חשב להודיע לי שהיא בכלל לא רשומה?! הוא ענה לי: "היית צריך לשאול האם היא רשומה", כאילו עצם הבקשה לשלם על משהו, אינו מהווה הבהרה מספקת.

כשניגשתי לעירייה לבצע את הרישום, הודיעו לי שאין לילדה מקום במועדונית, שאין אפשרות לבצע חריגה, ושבגדול אלא אם איזה הורה יבטל בימים הקרובים, עלי לרשום את הילדה לגן אחר. כשביקשתי את האופציות לגנים אחרים, בהם יש מקום במועדונית, נתבשרתי שאין ביכולתה לתת לי רשימה כזאת שכן זה מטופל על ידי גורם אחר (אחראית רישום לגנים היא אדם אחר מהאחראי על הרישום למועדונית). כששאלתי איך אדע באיזה גן יש מקום גם למועדונית, נענית שהן תבצענה את הבירור ביניהן. במילים אחרות, אין אף רשימה מרוכזת של מקומות פנויים בגנים ובמועדוניות, אלא צריך לפנות לשני אנשים שונים שיטפלו בזה בטלפונים ומיילים ביניהם. כל ההתנהלות אינה תקינה, ולצערי עכשיו אני ניצב בפני טלטול הילדה שלי למסגרת חדשה. גם ככה גן ראשון שכזה הוא חוויה קשה לילד, וההתאקלמות לא פשוטה בכלל.

כל אדם שדיברתי איתו שאל "למה אתה בא רק עכשיו?!". אבל הסברתי שוב ושוב, שהתקשרתי לפני שבועיים כדי לקבל אינפורמציה - אבל מסתבר שאם אתה לא הוגה את המילים הנכונות "האם ילדתי רשומה למועדונית" (כלומר, מניח את הרע ביותר - שלא רשמו את הילדה למרות בקשתי המפורשת) ורק מנסה לברר דברים כמו "איפה ואיך אני משלם על המועדונית", אף אחד לא יטרח לבדוק את המובן מאליו באף שלב, כולל כל שלבי הגבייה.

אני מאד מקווה שהנושא ייסגר בכך שמקום יתפנה במועדונית של הגן. בינתיים אני ואם הילדה מאבדים ימי עבודה יקרים, ושרויים בתסכול רב. לפתרונות אודה."

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



פנייה 2016-464205 מה-11/9/2016 – תלונה על סייר אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"שלום, ביום ראשון שעבר, בלילה שבין 4 ל 5 בספטמבר, ישבתי אני ועוד חבר ושוחחנו עם עוד שני הגיעו קבוצה של בחורים ערבים AMבחורות על ספסל מול חוף הים ברחוב... בסביבות השעה 1:10 עם כוסות של אלכוהול ביד, ואחד הבחורים התחיל להכות את חבר שלי בבטן ללא שום סיבה" חבר שלי ניסה לא להגיב ואז הוא חזר שוב והיכה אותי, ואז ראיתי שהוא מתחיל להתקרב גם אלי, אז אמרתי לו שיעזוב אותנו בשקט, ואז הוא התחיל להכות אותי בבעיטות והסתובבתי לברוח מהמקום, ואז ראיתי ניידת של שיטור עירוני ומייד ניגשתי אליו, ואמרתי לו, ראית איך שהוא היכה אותי!! בא תעזור לפני שכל הקבוצה התנפלו עלי, ואז הוא התחיל לצחוק ושיחק אותה כאילו אילו שהיכו אותי היו חברים שלי, ואז צעקתי בתוקף שאלו לא חברים שלי! וזה בכלל קבוצה של בחורים ערבים, הוא המשיך לצחוק, ואז ממש התחננתי אליו שלא יסע, ראיתי שהוא רוצה לעזוב, אז שאלתי אותו מה השם שלו, אז שניהם צחקו עלי וברחו מהר, בלי לעזור לי, למזלי גי'פ של פיקוח עירוני אחר בדיוק עבר כמה שניות אחר כך ועצרתי אותו שיעזור לי אני מבקש לחקור ולמצות את הדין עם הברנש הזה שסרב לעזור לי! מספר הרכב שלו התחיל משהו עם ... ובסוף אני חושב ... ובאמצע גם היה משהו עם ... אני חושב" הוא פשוט ברח מהר שאני לא יספיק לראות את המספר שלו, ואני חושב שהיה לו מבטע ערבי, ובגלל זה הוא לא רצה לעזור לי לפרטים נוספים אתם יכולים לפנות למשטרה, מספר אירוע 12 על תאריך 5 בספטמבר, הבחור שהיכה אותי נתפס וישב במעצר באותו לילה, וגם הגשתי תלונה בתחנת לב תל אביב תודה ובתקווה שזה יטופל."

תלונה מוצדקת – לסייר לא הייתה כל כוונה לזלזל או להתעלם ממך, ואם היה מזהה מקרה אלימות כמובן שהדבר היה מטופל כנדרש משיטור עירוני, וצר לו אם הייתה אי הבנה במקרה זה.

הצטערנו על המקרה ושמחנו לקרא כי צוות נוסף שעבר במקום עצר וסייע בעניין.

פנייה 2016-46677 מה-12/9/2016 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"בתאריך 12/9/2016 בבוקר בתי הלומדת בביה"ס ... נסרטה סריטה מדממת בפרק היד סמוך לכלי דם מהחתולה שלנו. היא נלחצה ולאחר חיטוי עברנו אצל הרופאה בדרך לביה"ס. הרופאה בחופשה לכן הבאתי אותה לבית הספר ולבקשתה צילמתי את הסריטה לשאלו חבר מתחום הרפואה הנחיות. לאחר שהורדתי אותה (מאוחר קצת אחרי תחילת השיעור) עברתי את הכניסה לביה"ס ואת תחנת ההסעות ואת חניית המורים ונעמדתי בצד בצורה שלא מפריעה לאף אחד בכדי לקבל הנחייה מחבר ולסמס לבתי ולהרגיעה (היא נלחצה מאד מהסריטה). כל רכבי ההסעה יצאו מזמן וגם רכבי ההורים ועמדתי שם בצד כשאני בטוחה שאיני מפריעה לתנועה, הרי כחברת ועד הורים לשעבר וכהורה אני יודעת כמה חשובה בטיחות הילדים וההסעות. אני ישבתי באוטו חגורה ומסמסת במשך אולי שלוש דקות, לא יותר. במראה ראיתי בחור מסמס במכשיר כלשהו כחמישה מטרים או יותר מאחוריי!!! יצאתי אליו לראות אם הפרעתי לו עם הרכב הוא מיד פנה ממני והלך, מה שנראה לי מוזר ואז בגב החולצה ראיתי בקטן כתוב משהו. עשיתי סיבוב עם הרכב לשאלו מה הוא רצה ואז הוא אמר לי במבט מתריס שקיבלתי קנס על 250 ש"ח. אמרתי לו שבתי נחתכה ורק ניסיתי להרגיעה בהודעה בנייד כשאני מפריעה לאיש ובמיוחד עמדתי רחוק מהכניסה למרות שכל ההסעות יצאו. והוא צעק עלי שלא מעניין אותו כלום ושעשיתי עבירה ואלה ההנחיות שקיבל. שאלתי מדוע לא ניגש אליי ואמר לי או אפילו סימן לי שניסיתי לדבר איתי הרי הייתי באוטו, אני הייתי מיד זזה הוא המשיך בשלו בקול רם לצעוק שאלה ההנחיות

השעה היתה 8:25 כל רכבי ההסעה נסעו - הייתי במקרה חרום. האם אלה ההנחיות? לעמוד במרחק גדול מהרכב ולתת בהסתר קנס בזמן שהנהג יושב ברכב שעוצר לא יותר משלוש דקות? האם ההנחיות לברוח מהנהג שהוא פונה לשאלו? הרי רציתי לשאלו אותו אם אני מפריעה אני מצרפת בזו תמונה של ההתכתבות עם בתי ליה ורואים תאריך ושעה ובנוסף הצילום של החתך ואת צילום הקנס

מבקשת את ביטול הקנס מיעצת לחדד את ההנחיות של הפקחים



אני אמא ותיקה בביה"ס ומעולם לא קרה לי מקרה כזה...."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המרחב ערך בירור עם הפקח. הפקח הונחה לאכוף כנגד כלי רכב בעבירה בסמיכות לבית הספר, כדי למנוע חלילה פגיעות בנפש ולמען בטיחות הילדים הבאים לבית הספר.

סגן מנהל המרחב הסביר לפקח שתפקידו לבצע אכיפה כנגד משאיות המגיעות לעסקים במתחם, ועליו להתחשב ברכבים פרטיים שמגיעים לצורך הורדת נוסעים לבית הספר.

פנייה 2016-48007 מה-19/9/2016 – תלונה על עובד מחלקת חופים

צר לי אבל מעט מאוד מהאמת נאמרה כאן. המצילים תחמו את מתחם הרחצה במצופים. כל הגולשים בלי יוצא מן הכלל גלשו מחוץ לשטח הרחצה המוכרז כמו תמיד גם אם רצו לגלוש בתוך שטח הרחצה לא היה ניתן פיזית מכיוון שהשטח היה תחום בחבל ומצופים, יתרה מכך לא הייתה אף פנייה מצד המצילים לעבר אף גולש, נהפוכו הגולשים פנו למציל בבקשה שלא לגלוש עם חסקה לתוך קהל הגולשים בכדי לא לסכן אותם אבל אותו מציל התעלם תוך צחוק מזלזל וכשאני באופן אישי ביקשתי שוב שלא יסכן אותנו דרש ממני לזוז צפונה בטענה שאני מפריע לו לעבוד וכך נענית לבקשתו למרות שלא עמדה שום טענה הגיונית לחוקי הים וגלשתי בחלק הלא מוכרז ובטח שלא הפרעתי לעבודתו אלא להנאתו. בעקבות ניצול הסמכות של אותם מצילים ביקשתי להזדהות והתשובה שקיבלתי היא "לא חייב לך להזדהות מי אתה בכלל" זעמתי. ראוי לציין כי יש מצילים ראויים לשבח שעושים עבודתם נאמנה וחבל לי שמצילים כוחניים כמותם מוציאים שם רע לעובדי עירייה בעיקר למצילים שעושים עבודת קודש. אותו מציל מבייש ומכתים את עיריית תל אביב את עובדיה ואת זהותה השירותית ואכפתית...."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף ונציגי האגף שוחחו עם הפונה, והם קיבלו את הערות הפונה בנוגע להתנהגות המצילים שלא הזדהו בפניו, והתנצלו על כך.

הובהר למצילים כי חלה עליהם החובה להזדהות ולמסור את פרטיהם לכל דורש, וכי עליהם לנהוג בכבוד.

לפונה נמסר שהוא גלש במקום שאינו מותר לגלישה.

פנייה 2016-480313 מה-19/9/2016 – תלונה על רישום לגן ילדים

"בחודשים האחרונים אני מתנהלת מול מחלקת הארנונה בסוגייה מורכבת של חילופי מחזיקים בדירה וטענות של אי תשלום ארנונה ב-2 חודשים מסויימים, למרות שהארנונה שולמה והכספים הוקפאו בחשבון ביתרת זכות.

בקיצור, חשבון הבנק של אותה מחזיקה ... עוקל.

לאחר שיחות ומתכתבים רבים, העיקול הוסר, וקיזוז בוצע מחשבון החובה לחשבון יתרת הזכות. כעת, עומדת פתוחה דרישה על הוצאות אכיפה - אכיפה שבוצעה שלא לצורך על ידכם, כי הרי הכספים הוקפאו ביתרת זכות, שאך אחד מהדיירים לא ידע עליה.

לאחר מכתב נוסף ששלחתי בנושא, בבקשה להסביר מדוע יש לשלם הוצאות אכיפה שבוצעה שלא לצורך, נציגה מטעמכם העונה לשם ... מאגף המגורים שוחחה עימי דקות ארוכות.

לאחר שיחה אחת שערכנו, בחרה לומר כי תשיב לשאלותיי בכתב, כיבדתי אותה וניתקנו את השיחה. לאחר 3 דקות התקשרה שוב למשרדי, יצאתי מפגישה וענית לשיחה - אמרה שהבינה עכשיו עוד משהו (משהו שקשור למועד עזיבתם השותפים, משהו שמנוסח בצורת שאלה, כששאלתי אם אני יכולה להשיב לה, כי הרי פנתה אלי בצורת שאלה, התחילה להתפרץ עלי וניתקה את השיחה בפתאומיות.

- אז לידיעת מי שמנהל את כל הנציגות

אם צד אחד מעלה טענה בשיחה מן ה ראוי לתת לצד השני להגיב עליה !



לא כל מה שהעירייה עושה הוא נכון, צודק וחוקי! לפעמים צריך להסתכל על התמונה הגדולה ולנסות למזער נזקים!
ראוי שהנציגות יהיו קצת יותר נעימות, בעיקר אם הן לא בקיאות בכל הפרטים! כל שיחה כזאת עם נציגה שמחברת הפיסות מחדש לא מקצועית! לא עניינית! ויכולה להוציא מהכלים את אותו צד שמחכה לתשובה מזה שבועות!
לסיכום - אדיבות! נועם! דרך ארץ! ואם ירצה הגורל קצת בינה .
אני עדיין מזועזעת מהתנהלות הנציגים, מבוישת שאין אחד שמסוגל להבין טיפה מעבר או לחילופין להסביר באופן הגיוני את טיעוני העירייה מנגד.
להזכירכם עיריית תל אביב, הינה מוסד ציבורי וראוי כי ינהג בסבירות והגינות כלפי תושביו.
בברכת שנה טובה,..."

תלונה מוצדקת – סגנית מנהל אגף הגבייה שוחחה עם הנציגה ועם מנהל היחידה.

במהלך הבירור הדגישה את החשיבות לגישת השירות הנדרשת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 2016-482809 מה-21/9/2016 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"...אתמול יום ג' 20.9.2016 נכנסתי לגן וראיתי שבגן נמצאים פועלים רבים עם כלים בידיים (למרות התקופה הקשה והלא בטוחה שאנו עוברים). שתפתי את הגנת בדאגות שלי והיא הפנתה אותי לעיריית תל אביב. הגשתי תלונה ב106 והיום בשעות הבוקר חזר אלי ...
השיחה שלנו התנהלה לא רוחי , היה צעקות ברקע , אמר לי לבעלך תגידי נו , השיחה הייתה ממש לא מתאימה ומאוד לא מקצועית.
לאחר מספר דקות שהבנתי שהשיחה לא מובילה לשום מקום טוב ומעיל ואין לו שום רצון לעזור ... הפנה אותי לעיריית תל אביב ואמר שזה מה שיש.
לאחר השעה 8:30 כל יום הדלתות בגן נסגרות ועד השעה הזאת הילדים מסתובבים חופשי והורים נכנסים לגן ע"י לחיצת קוד בצורה חופשית , ביקשתי שיגיעו לאחר השעה הזאת ואז מיה הגנת נועלת את הדלת של הגן , כמובן שהוא אמר שהוא לא יכול אשמח לדבר איתך או עם משהוא אחראי שאדבר איתי בצורה נורמאלית ומנומסת.
הילד שלי בן 4 וחצי והתפקיד שלנו להגן עליהם, מאז אתמול אני מאוד חוששת ומאוד מוטרדת אשמח לטיפולך המסור."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר שוחח עם הפונה ומסר לה, שהוחלט כי הצוות יגיע לביצוע העבודות בגן לאחר הגעת הילדים, החל מהשעה 08:30.

עוד מסר כי שהעובדים בגן קיבלו לכך אישור ממשטרת ישראל וממחלקת הביטחון בעירייה, והם הגיעו לנקות את החצר ולגזום את השיחים.

פנייה 2016-485102 מה-22/9/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"ביום שלישי הודעתי למוקד 106 על חולדות בבית. למחרת הודיע לי עובד ההדברה טלפונית כי ההדברה בוצעה. חזרתי הביתה וראיתי כי בבורות הביוב לא הונחו רעלים. פתק על ההדברה היה. הודעתי על כך למוקד. הבוקר צילצל אלי עובד ההדברה. קילל אותי במגוון קללות ודברי נאצה. אין הכוונתי לעבור על כך בשקט. האם אלו פני העירייה???"
אבקש לציין כי אני מדביר מוסמך ויודע אפ עבודה בוצעה או נמרחה."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף שוחח עם הפונה, ולאחר מכן ביקר מנהל יחידת ההדברה בשטח וסיכם עם הפונה כיצד לפתור את בעיית החולדות.



פנייה 2016-491276 מה-29/9/2016 – תלונה על קבלת בשירות מחלקת היסעים במינהל החינוך

יש לנו ילד אוטיסט ונכה בן 10 שהולך לבית ספר ... אנו חווים הזנחה פושעת בנושא ההסעות לבית הספר ובחזרה על ידי חברת...שמעניקה שירות לעיריית תל אביב. ... בשבועיים האחרונים נשכח פעמיים בבית הספר והמתין במבואה יותר משעה וחצי עד שבאו לאסוף אותו. מלווה את הילדים אדם שאין לו מושג כל ילד לאיזה כתובת עליו להגיע ומסיע את הילדים לבתים של ילדים אחרים. איחורים ועיכובים קבועים. מדובר בילדים חסרי ישע לא מסוגלים להוציא מילה מתקשרים רק דרך העיניים. למרות ניסיון לפתור את הנושא דרך הנהלת בית הספר ודרך מחלקת היסעים על ידי הצפה שוטפת של התקלות, אתמול זה הגיע לשיא במקום לאסוף אותם בשלוש וחצי אספו אותם בחמש המשמעות שהילדים האלו ישבו קשורים בכסא הגלגלים שלהם מעל שעה וחצי במבואה רעבים ועייפים. הדבר היחיד שיש להם בעולם הזה זה ביטחון בשיגרה מסודרת מה שלא נלקח בחשבון בהתנהלות המבורדקת והמתעללת של חברת בון תור וחוסר היכולת של מחלקת היסעים לעשות מולם סדר. יש בידכם אחריות בלתי נתפסת ויש צורך לבקר את הגורמים שעיריית תל אביב עובדת עמם או זכו במכרז כזה או אחר. .. הוא הדבר היקר לנו ביותר עלי אדמות, גם ככה חייו וחיינו מאתגרים ומורכבים. הזנחה שלו בהמתנה בלתי נתפסת להסעה שלא מגיעה היא התעללות לשמה בילד שאפילו לא יכול להגיד לא טוב לי או קשה לי, אני רעב, אני צמא... אודה לכם לטיפול בהול וקבלת מענה בכתב על כל מה שנכתב פה."

תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל החינוך בדקה את הנושא, ומסרה כי האחראים מטעם חברת ההסעות הוזמנו לבירור במשרדי העירייה, במהלכו הובהרה להם חומרת המקרה, ואף הוטלו עליהם קנסות כבדים. כמו כן, בעקבות המקרה הוחלפה חברת ההסעות.

פנייה 2016-493865 מה-27/9/2016 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

היום בשעה 10:45 כאשר הגעתי לביתי ברחוב ... באתי להחנות את רכבי בחנייה הפרטית שלי. אך להפתעתי לא יכולתי. היות ורכב של "עיריית תל אביב" חנה לי בחנייה. (מספר רכב...) על דעת עצמו וללא אישור כמובן. צפצפתי מספר פעמים והסתובבתי בין החנויות ברחוב לנסות למצוא את בעל הרכב, אך ללא הצלחה. לאחר שהתייאשתי פניתי למשטרה שניסתה לאתר את בעל הרכב אך לא הצליחו. לאחר כרבע שעה הצלחנו לאתר את מספר הטלפון של הנהג שהיה מונח בצידו הדשבורד והיה קשה מאוד מאוד לראות. התקשרתי כמובן לבחור- עובד העירייה בשם... ודרשתי ממנו להגיע באופן מיידי להזיז את האוטו. אני בעל עסק, שעובד המון שעות ביום ובעומס עבודה רב מאוד. ולחכות מספר רב מאוד של דקות על מנת לחנות בחנייה הפרטית שלי שאני משלם עליה הרבה מאוד כסף כל חודש הוא לא דבר סביר ופגע לי ביום העבודה היות ובגלל המקרה הזה נאלצתי לאחר לפגישה מאוד מאוד חשובה. כאשר הגיע ... להזיז את הרכב הוא נצמד אלי ואיים עלי בצורה חד משמעית שלא משתמעת לשתי פנים. לשמחתי היה לידי עד שיכול להעיד על כך. כשנשאל ... על ידי, מדוע הוא חנה בחנייה לא שלו, הוא טען שככה זה, והוא השאיר מספר טלפון לאחר שהזיז את הרכב הגיעה ניידת המשטרה למקום אך אני כבר הייתי בפגישה שלי. (שאיחורתי (ב5 דקות בגלל המקרה הזה). השוטר הציע לי לפנות אליכם במקום הגשת תלונה בתחנה היות והימים שלי עמוסים מאוד לפני החגים ואין לי זמן להגיע לתחנה ולבזבז שם מספר שעות למילוי דוח תלונה. אני תושב העיר למעלה מ7 שנים משלם ממיטב כספי את כל החובות עלי יחס כזה מעובד עירייה הוא פשוט בושח. וזה בלי קשר לאיומים שקיבלתי ממנו - (משפטים כמו אתה רוצה שאני אשבור לך תפנים?...) אני לא חונכתי להתנהג בצורה ברברית שכזו. ולא מוכן לקבל כזה יחס מאדם אחר. אני מצפה לתגובה מכם בנושא. זה מקרה שלא יכול לעבור בשתיקה.."



תלונה מוצדקת – בהתאם להנחיית מנהל האגף התקשר נציג החברה אל הפונה, ובשיחה לובנו והובהרו הדברים.

פנייה 2016-508493 מה-5/10/2016 – תלונה על שירות באגף התברואה

בהשמך לפנייתי אל מוקד 106 בזמן החג (שלוש פניות : 2016-503105, 2016-502928, 2016-504071) ובהמשך לשיחתי היום עם ... במחלקת פניות הציבור של העירייה, ברצוני להעלות את העניין הבא:

ביום ראשון, 2 באוקטובר, ערב ראש השנה, הוצאו בבוקר מחדר האשפה שתי מיכליות ירוקות כשהן מלאות בזבל והועמדו ברחבת החנייה של הבניין בו אני מתגוררת ... כנראה לקראת איסוף. ראיתי שבבניין ממול ובבניינים הסמוכים גם כן הושארו מיכליות האשפה בחוץ.

ביום ראשון, ערב חג, לא באו לפנות את האשפה.
ביום שני, לא באו לפנות את האשפה.
ביום שלישי, לא באו לפנות את האשפה.
האשפה פונתה היום, יום רביעי 5 באוקטובר, בבוקר.
כלומר, במשך שלושה ימים, בחום כבד, הושארו מיכלים מלאים באשפה בחוץ, סמוך לבנייני המגורים. הסרחון גבר מיום ליום, הציפורים חגגו על השלל הרב והדיירים קיבלו את השנה החדשה ואת אורחיהם כששקיות זבל נערמות לצד בתיהם.

פניתי שלוש פעמים למוקד 106, דיברתי עם ... כל אחד הבטיח "לדווח לתברואה" והבטיח שמחר (יום שני), ומחר (יום שלישי) האשפה תפונה. אני מבינה שהתלוננו גם דיירים מרחוב...

אני מבקשת הסבר מנומק על מה שקרה כאן. ולא רק התנצלות סתמית. אני רוצה לדעת מה נעשה כדי שמקרה כזה לא יחזור על עצמו, אילו צעדים ננקטו נגד האחראים. אני גם חושבת שמגיע פיצוי לדיירי רחוב קיציס על הסכנה התברואתית ועל עוגמת הנפש שגרמה לנו העירייה.."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק ומצא כי האשפה ברחוב פונתה במוצאי שבת לפני ערב החג, ויתכן כי בטעות מכלי האשפה בבית מספר ... לא פונו, אולם לא נתקבלה כל הודעה על כך ביום הפינוי.

עוד נמסר כי בימי החג אגף התברואה לא עבד, ולפיכך הפינוי התבצע רק ביום רביעי, ולא נותר לנו אלא להתנצל על עוגמת הנפש שנגרמה.

פנייה 2016-513044 מה-9/10/2016 – תלונה על עובדי תחנת עבודה של אגף הפיקוח

" בוקר בוקר משעה 05:45 ועד 07:00 הפך להיות בלתי נסבל לגור בשכונת לפיקוח העירוני שנמצא מול ביתי.

פקחים שמגיעים ברכבם הפרטי צועקים איש לרעהו להזיז רכבים ולתפוס מקומות חנייה כאשר הם חוסמים את הרחוב עד כדי פקקים בלתי נתפסים.
אני שיוצאת במונית שאוספת אותי בשעות הללו צריכה לשלם את זמן ההמתנה הזו למונה שדופק למה הסייט הזה של שהיית הפיקוח בשכונת מגורים שלוה. צעקות על הבקר חוסר התחשבות בדירי הרחוב.

שלא לדבר על החלפת המשמרות בצהריים שמלווה בהפסקה של הפקחים ושיבתם בחצר המבנה וצעקות בין שתיים לארבע שעות בהן על פי חוק עירייה צריך לשמור על שקט. ותמיד שמעירים מקבלים תגובות מזלזלות ופוגעות!!!



תלונה מוצדקת – סגן מנהל מרחב צפון שוחח עם הפקחים, חידד את הנהלים והבהיר לפקחים את החשיבות שבשמירה על השקט בעת הכנה לקראת יציאה לשטח.

עוד מסר כי שוחח עם הפונה, עדכן אותה באמור לעיל להתנצל על אי הנעימות שנגרמה לה.

פנייה 2016-534171 מה-25/10/2016 – תלונה על שירות באגף התברואה

"אני תושב תל אביב כל חיי ומתגורר ברח' ... בתל אביב.
ביום ד' האחרון 19/10 פונתה לאחרונה האשפה מביתי ובכל הרחוב.
ביום ו' 21/10, שבו יש פינוי אשפה תמיד, לא הוציאו פחים ולא פינו אשפה.
ביום א' 23/10 בבוקר הוצאו הפחים החוצה, אבל לא היה שום פינוי של אשפה.
טילפנתי באותו יום 23/10 למוקד 106 בשעה 11.45 והתלוננתי.
ב-13.45, שעתיים לאחר מכן, כאשר לא היה שום שינוי ושום פינוי, חזרתי וטילפנתי למוקד 106:
המוקדן ביקש להמתין כדי שיברר עם תברואה, וחזר אלי לומר שיהיה פינוי של אשפה למחרת (אתמול: 24/10).
כאשר שאלתי הכיכד, הרי אתמול היה חג, אמר שיהיה פינוי גם בחג.
למותר לציין: לא היה כל פינוי אתמול וכך ברחוב שלי (וברחובות הסמוכים לו) פחי האשפה עומדים ברחוב והזבל זרוק לידם, גם הבוקר, בצאתי ב-07.00 מביתי, לא היה עדיין סימן וזכר לפינוי אשפה.
אני מבקש לדעת מה הסיבה. אני מבקש לדעת מדוע מי שמשלמים ארנונה לעיריה לא מקבלים את השירות לו הם זכאים ונאלצים לעבור 6 ימים של חג, שבו מיוצרות כמויות זבל גדולות מהרגיל (ארוחות חג) בלי פינוי אשפה. אני מבקש לדעת מדוע במוקד נמסר מידע שאינו אמת ואינו מדויק. אני מבקש לדעת אם העיריה מתכוונת לפצות את התושבים ואיך על הסבל והנזק שנגרם להם בשל אי פינוי האשפה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי אכן בתקופת החגים שונו ימי פינוי האשפה הקבועים.

עוד נמסר לנו כי בעקבות המקרה, מנהל חבל עבר הירקון שוחח עם הפונה, והסביר לו על השינויים בימי פינוי האשפה, והתנצל על אי הנעימות שנגרמה.

פנייה 2016-535396 מה-14/10/2016 – תלונה על אירוע מופע ספרדי בבניין העירייה

"אמש היינו אני ואשתי במופע הספרדי בלובי עיריית תל אביב. רוב התושבים היו בני 65 ומעלה וחלקם אפילו היו עם מקלות הליכה.
האירוע היה בסדר אבל הארגון והביטחון היו מתחת לכל ביקורת. גרוע ביותר. כבר בשעה 7.00 בערב צבאו על הכניסה מאות אזרחים. אני אומר אזרחים ולא תושבים מאחר ובשל חוסר הארגון המקדים של האירוע רבים נכנסו מבלי שנבדקו תיקים ומבלי לקחת מכל מוזמן את כרטיס הדיגיטל שלו.
אני חוזר ואומר שרבים ורבים מאד התדבקו על כניסות עיריית תל אביב ובשל המצב הרגיש היום בארץ זה מה שנקרה כשל בטחוני.
נכנסנו. האירוע טרם התחיל והייתה מוזיקה. כיצד אפשר לא להתחשב בתושבים שהגיעו. אנחנו לא ידענו שהאירוע הוא בעמידה. תושבים מבוגרים בחלקם מבוגרים מאד עמדו עד לשעה 10.00 בלילה וכשהעירו משהוא לאחראית הבלונדינית אמרה: אם זה לא נאה לכם אתם יכולים ללכת. גם דרך ארץ לא היה להם למבוגרים.
דבר נוסף שהפריע זה שהבמה הייתה במרכז ומסביבה מקדימה ומאחורה עמדו האנשים כך שמי שהיה מאחור ראה את גב הנואמים והמציגים. דבר זה לא מכובד ולא יאה.
אפשר היה להזיז את הבמה עד לקצה כדי שלא יעמדו אנשים מאחור.
עמדנו אנחנו אשתי ואני מאחור ולא ראינו שהרקדניות רקדו בתוך הקהל ולא על הבמה כך שאלה שהיו מאחור לא ראו דבר."



פרט לכיבוד היה הארוע מאכזב ולא אבוא יותר לארועים כאלה שעומדים כל העת 3 שעות. זה קשה לאנשים מבוגרים.
אפשר היה אפילו לשכור אולם. אני בטוח שתמורת תשלום היינו נהנים יותר."

פנייה 2016-535804 מה-14/10/2016 – תלונה על אירוע מופע ספרדי בבניין העירייה

"...הנני תושבת תלאביב מזה למעלה 30 שנה. שמחתי להשתתף באירוע לציון 30 שנות ידידות עם ספרד האירוע היה מהנה ביותר - אבל!!!! ההמתנה בתור הארוך עם הרבה הרבה מאוד אנשים פשוט הפחידה אותי כאשר התבוננתי בכמות האנשים הממתינים (התור הגיע עד לרח' הדסה) התרחיש הראשון שעלה בראשי - במקרה וחס וחלילה יעבור כאן מחבל חמוש הוא פשוט יכול לקצור את כל הקהל הזה (לצערי הרב אנחנו חיים במדינה שטרור משתולל בה כל יום בכל עיר ועיר בארצנו - לא הייתה שום הבטחה לקהל שעמד בסבלנות לפתיחת הדלתות כל המבטחים היו מאחרי הגלאי הכניסה - לדעתי אסור בהחלטי האסור להרשות לתורים כאלה ארוכים ללא הבטחה!!!! - הפעם לשמחתנו הכל עבר בשלום. צריך לחשוב על הזה ברצינות מירבית!!!! לאירועים אחרים ולדאוג לשלום הציבור

תלונות מוצדקות – אכן נוצר עומס רב בכניסה לבניין העירייה בשל היענות מבורכת של תושבים רבים לצד היעדר ארגון מתאים.

העירייה הפיקה את הלקחים וחלוקת הכרטיסים בדיגיתל מבוצעת באופן אחר.

פנייה 2016-544530 מה-30/10/2016 – תלונה על משך טיפול בקריאת שירות

"ביום 23/9/16 בשעה 17:30 לערך טלפנתי למוקד העירוני (106) דברתי עם ... שאמר שכל השיחות מוקלטות. הבאתי לידיעתו שברחוב ... הניחו שולחן זכוכית מאוד גדול מאוד גדול... כאשר שתי רגלעו שבורות ומי שעובר על המדרכה יכול בקלות להיתקל ברגליים ולהיפצע בצורה קשה. קבלתי הבטחה מיד נטפל בזה. למותר לציין שבשעות הערב בגלל שהשולחן היה שקוף כל הולך רגל עשוי להיתקל ברגליים השבורות. חזרתי אחרי שעתיים דבר לא נעשה. יצרתי קשר עם המשטרה שבה עטפה את השולחן בסרטי אזהרה ואת הרגליים עטפה בקופסאות קרטון.
למחרת טלפנתי שוב ושאלתי את המוקד דיברתי עם נציג ששמו...התשובה הייתה קצרה" "...אנחנו מודיעים... ובזה סיימנו את הטיפול..."
תשובה שכזו הינה מאוד לא רצינית. אני מצפה במצב שכזה, שהנציג יטפל עד הסוף בתלונה וגם יעדכן אותי..."

תלונה מוצדקת – בבדיקה העניין נמצא שעם קבלת ההודעה במוקד שירות 106 פלוס היא הועברה על פי הנוהל העירוני לנציגי אגף פיקוח עירוני שיצאו לשטח על מנת לנסות לאתר את האדם שהשליך את השולחן ולקנוס אותו, אולם ללא הצלחה.

לאחר הבדיקה בשטח העבירו דרישה לנציגי אגף התברואה לפנות את השולחן משטח הרחוב. בשל בעיה טכנית השולחן לא פונה מיידית מהשטח, אלא מאוחר יותר.

פנייה 2016-550595 מה-29/10/2016 – תלונה על סייר אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"שלום, אני תושבת העיר מזה מספר שנים. הבוקר, יום שבת, בשעה 7:30, קרה לי מקרה מאוד מאוד מצער ולא נעים. חניתי אמש את רכבי בפינת רחוב ברנר באדום לבן כיוון שכמובן לא היתה חניה בכחול לבן והרי יש מצוקת חניה מאוד גדולה באזור המגורים שלי, בפינת הרחוב כאשר היה מעבר חופשי לחלוטין לכלי רכב, ואגיד שגם חניתי כל כך בשעות לילה ולא היתה בעיה. אחריי הגיע רכב שחנה באמצע הכביש במדרכה הנגדית אלי, כמעט במאונך למדרכה (יש בידי תמונה של הצורה בה חנה אך אין אפשרות להעלותה כיוון



שכתוב שהקובץ גדול מידי), כך שהיה חוסם את הרחוב בכל חלק- גם אם מולו הייתי חונה בכחול לבן! בשעה 7:30 בבוקר כאמור קיבלתי טלפון מעובד עירייה שלכם, ... אשר התקשר להגיד שנתן לי דוח על החניה הזו, אך לצערי לא דיבר אלא צעק בקולי קולות וכן קילל ודיבר לא יפה, כאשר אני כשהתעוררתי משינה בעקבות אותה שיחת טלפון בסך הכל ניסיתי להבין מה קרה. ברצוני לבקש התייחסות לשני חלקי המקרה, ראשית את התחשבותכם בתושבי העיר שאין להם היכן לחנות, בעיקר בלילות וסופי שבוע, כאשר אני החנית את רכבי הוא לא הפריע לאיש, איני אשמה ברכב שהגיע אחריי, אבקש מאוד את התחשבותכם ופעולה למען ביטול הדוח הזה, שכן עניין החניה מאוד מאוד מקשה על תושבי העיר, וכולנו נתלים בהתחשבות זו על מנת שנוכל לנהל אורח חיים נורמלי.

שנית, אבקש את טיפולכם בעניין עובד העירייה המדובר, אין שום סיבה ואין לו שום זכות שבעולם לדבר אלי ככה, לצעוק ולהשתמש בשפה בה השתמש, בייחוד ללא שום התגרות מצדי, אני רופאה בבית חולים, אדם סך הכל מכובד ומכבד, אני לא מוכנה שאיש זה ידבר אלי ככה ובהחלט אדרוש שתנקטו בצעדים לטיפול בעניין ולא תרשו התנהגות כזאת מצד העובדים שלכם. ממש ממש לא מעניין אותי מה עצבן אותו באותו הבוקר, הוא לא יתקשר ויקלל אותי בשיחה. אשמח לתגובה בנוגע לשני הנושאים שהועלו במכתב זה, בברכה..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף סל"ע בדק את האירוע, ומסר כי התנהגות הסייר לא הלמה את תפקידו, ועל כן שוחח עם כל הסיירים והסביר להם שעליהם לתת שירות אדיב וסבלני גם במקרים של חילוקי דעות עם הלקוחות. כמו כן מסר כי רישום הדוח מוצדק.

פנייה 2016-551063 מה-27/10/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום רב, לפני כחודש נכנסה בי משאית זבל של העירייה בשוק הפשפשים והנהג ברח וסירב להשאיר פרטים, כמובן שכל המפגש לוה בקללות ואיומים על רצח בעוד אני שרויה בהלם מכך שמשאית זבל של העיר בה אני מתגוררת נכנסה בי, ריסקה חצי אוטו, והנהג העבריין ראה לנכון לשטוף אותי בקללות ולברוח, כל זאת לעיני עובדי המשאית שברגע האמת בחרו לכפות עליו. כמובן שבאותו היום הגשתי תלונה במשטרה על תאונת פגע וברח, התלוננתי במוקד העירוני האדיש, ושילמתי מכספי על תיקון הרכב סכום לא מבוטל של כ-13,000 ש"ח. מאז ועד היום, לא קיבלתי ולו טלפון אחד מכם או מאגף התברואה על מנת לחקור את ההתנהגות הבזויה של הנהג המסוכן אותו אתם ממשיכים לפרנס. התנהגות מביכה לעיר שמתרברבת בזמינותה 24/7. עצוב לדעת שאין על מי לסמוך ואני שצריכה להתנהל מול חברת הביטוח כי מנהליו של הנהג מסרבים לקחת אחריות..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את המקרה, ומצא כי ביום שישי, ה-26.8.16 אירעה תאונה בין משאית פינזי אשפה לרכב פרטי. נהג המשאית דיווח על האירוע לקצין הבטיחות, ומילא דוח תאונה כנדרש. לדברי נהג המשאית, הרכב הפרטי עקף את המשאית מצד ימין ופגעת בחלקה הקדמי ימני.

בעקבות הבירור ננזף נהג המשאית על התנהגותו, והובהר לו כי גם בעת חילוקי דעות או במצבי לחץ יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, וכי מחובתו כעובד ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2016-551141 מה-26/10/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות "אחוזות החוף"

"בתאריך 9.10.2016 נהגתי ברכב מסוגן ... רציתי להיכנס לחניון ... בשעה 13.20 או 13.15 לערך התקרבתי למחסום ולחצתי על הכפתור כדי לקבל כרטיס, והופיע על הצג כיתוב "אין כניסה". לחצתי עוד כמה פעמים והופיע אותו כיתוב. בינתיים התחיל לעמוד מאחרי עוד מכוניות ואדם אחד הראה לי ללחוץ על האינטרקום. אמרתי לקול שפנה אל"י שאיני יכולה להיכנס. ענה הקול ואמר שאסור לי להיכנס כיוון "שפרצתי מחסום" של איזה מגרש חניה.



אמרתי לו בתדהמה שאיני יודע על מה הוא מדבר ולא "פרצתי" שום מחסום. הקול ענה לי בתקיפות שלא יתן לי להכנס כיוון ש"פרצתי" מחסום.
...והתחננתי ממש ל"קול" שיתן לי להכנס כיוון שיש פה טעות. הלה התעקש ולא פתח המחסום...התערב... אדם ושכנע את "הקול" לפתוח המחסום ולאפשר לי לצאת. "הקול" נעתר לבסוף ואיפשר לי להסתובב ולצאת. הפסדתי כמובן את השתתפותי בישיבה וחזרתי לביתי כעוטה ומושפלת...
אין לי מושג על פריצת מחסום על ידי...."

תלונה מוצדקת – נציגת חברת אחוזות החוף מסרה כי מדובר בטעות של עובד החברה אשר טיפל באירוע ונדליזם שארע בחניון. בשל טעות נרשם מספר הרכב של הפונה ועודכן במערכת.

הבקר שהשיב באינטרקום לא ידע שמדובר בטעות.

מספר רכבו של הפונה הוסר במידית מהמערכת.

פנייה 2016-561027 מה-2/11/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום, כך נראית הכניסה לבניין ברחוב ... (תמונות מצורפות - זזה ביום טוב). באופן קבוע מקדמת את פני הבאים ערימת עלים מעורבת בשקיות ניילון, עיתונים, כוסות, ניירות ואשפה מסוגים שונים. הגורם לזה הוא עובד העירייה שמגיע מדי לילה עם צינור מים ומנקה את הרחוב, אלא שאת כל הזבל שנקרה בדרכו הוא שולח בעזרת צינור המים אל הכניסה לבניין. חשוב להדגיש: אני קובע זאת לא מתוך השערה אלא מתוך ידיעה לאחר שראיתי את זה קורה במו עיני. כמו כן ניתן להתרשם מכך שהלכוך מרוכז באזור מסוים מאוד וממנו והלאה שביל הגישה נקי יחסית. כלומר, תוצאה של מישהו ש"דאג" לכך ולא משהו אקראי שמצטבר על פני כל השטח. האם מטרת הניקוי היא לאסוף לכלוך מהרחוב ולשים אותו בכניסה לבניין של תושבים? בנוסף, זרם המים העוצמתי מעיף את החול שעל המדרכה (לעבר המכוניות החונות לצידה וגורם להן להיות מכוסות בבובץ (תמונה מצורפת מקווה שתשימו קץ לתופעה במהרה)."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מצא את התלונה מוצדקת. העובד הונחה מעתה ואילך להסיט את הכלוך לכיוון הכביש כנדרש.

פנייה 2016-563165 מה-8/11/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"מצ"ב תמונות של הגרוטאות כפי שלטענתכם נמצאו רק בשטח פרטי. אפילו לא טרחתם לבדוק.
כמו שאפשר לראות העצים (והמסמרים המרובים שעליהם) נמצאים בתוך המדרכה. ככה המצב עמד בערך שבועיים. זה אחרי שבוע שבו המצב היה הרבה יותר גרוע אבל לא צילמתי וכנראה שגם אנשי יחידת התברואה שלכם לא צילמו.
בנוסף, בשיחות הטלפון שקיבלתי מנציג התברואה הוא בעצמו אמר שהמפגע נמצא על המדרכה והוא נתן להם 24 שעות לפנות אותו. מה שכמובן לא קרה.
להזכירכם, תפקידכם הוא להוות גורם מבקר ליחידות ולא גורם מגבה למחדלים.
גם היום כשעברתי באותו אתר הבנייה הקבלן באין מפריע העמיד את ריכבו על המדרכה לזמן ממושך (לקחתי את הילד לגן, חזרתי, הלכתי לסופר, חזרתי ויצאתי לעבודה). הרי מה כבר יכול לקרות לו, אכיפה ובקרה על האכיפה גם ככה אין.
אבקש בדיקה נוספת של המקרה.."

תלונה מוצדקת – בבדיקה שערכנו נמצא כי הודעות הפונה אל מוקד שירות 106 פלוס הועברה אל נציגי העירייה הרלוונטיים, אולם הטיפול בנושא לא תואם את רמת השירות שאנו מבקשים להעניק לתושבי העיר ולבאים בשעריה.



פנייה 2016-573444 מה-10/11/2016 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"... על בסיס יומיומי כמעט משאית התברואה שלכם פוגעת ברכבים ברחוב... (בכיכר שקרובה לו). אני (בוודאות) לא היחיד שנפגע. לצערי, מלבד עדי ראייה, אין לי הוכחה משפטית שזה אתם. אבל זה אתם. העובדה שקיבלתי קנס עבור חניה עם 2 גלגלים על המדרכה, מתוך ניסיון להימנע מפגיעה נוספת ברכב הפרטי שלי, היא פשוט עזות מצח. בנוגע לתגובה שלכם, שהרחוב צר, ועל כן זו עבירה ברת אכיפה - הייתי שמח שתפרסמו את מדיניות האכיפה שלכם ברחובות כגון ... ועוד רבים טובים, בהם גם המדרכה צרה, ובשעות הלילה - אתם ממש לא אוכפים את החוק. זה כמובן לא חדש לכם, כי סוגיית מדיניות האכיפה הסלקטיבית של העיירה נדונה בבתי המשפט ובמדיה לא מאתמול. בנימה אופטימית לנציג שירות החביב שקורא את ההודעה שלי - הדברים שלי לא מכוונים אלייך באופן אישי, אלא לגוף בו אתה עובד ומייצג, שדאג גם לפגוע ברכוש פרטי שלי, וגם לקנוס אותי לאחר מכן."

תלונה מוצדקת – מנהל חבל צפון באגף התברואה מסר כי רכב הפינוי מותאם לפינוי ברחובות צרים, ועמו מפנים כבר שנים רבות את האשפה ברחוב שציין הפונה בפנייה.

בהתאם להנחיות ולנהלי העבודה, במקרים בהם רכב פינוי אשפה פוגע ברכב פרטי הדבר מדווח מיידית לגורמים המתאימים.

המקרה המתואר בפנייה נבדק עם צוות הפינוי, אשר הכחיש מכל וכל כי פגעו ברכב פרטי ברחוב. כיוון שקיימת סתירה בין גרסת הפונה לבין גרסת צוות הפינוי, הרי שלא ניתן להעדיף גרסה אחת על פני השנייה, ואנו מעבירים ליחידת התביעות.

פנייה 2016-576593 מה-15/11/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"לפני שבוע הופתענו לגלות שפחי האשפה שהיו כל הזמן מונחים בחניית הבניין הועברו למחסן שנמצא מתחת לחלון שלנו (אני גרה בקומה 2 והמחסן ממש מתחת לחדר הילדים וחדר השינה של ההורים) הדבר גרם לנו לסבל בגלל הריח החזק שהיה אצלנו בבית. פתחתי כמה פעמים קריאות במוקד 106 ולצערי העניין לא טופל להלן מספר פנייה 566934+570786.

אתמול ב 14/11/2016 התגייסו כמה שכנים והחזירין את הפחים לכניסת החנייה כי הריח והזבל היה בלתי נסבל, בבוקר 15/11/2016 הופתענו לגלות שהעובדים שאוספים את הזבל החזירו את הפחים למחסן שוב.

היום בבוקר 15/11/2016 מוקד 106 מסרו מספר נייד האחראי על האיזור ... הסברתי לו את העניין וזה בכלל לא עניין אותו ולא רצה לשמוע התשובה שלו הייתה זו ההחלטה שלנו (זה מה יש) הפחים יישארו במחסן ולא עניין אותו התלונה על הריח החריף שימשיך להיות בבית והרעש של רכב הזבל מוקדם בבוקר מתחת לחלון שלנו.

צעק ודיבר בצורה בוטה ביותר אמר לי תתלונני למי שאת רוצה. יש לציין שבקומה ראשונה מתחתיי גר בן אדם (שכן מבוגר) חולה לב שבקושי נשם וישן בלילות בגלל הריח וגם זה לא עניין את אדון ... אני מבקשת בכל לשון בקשה לטפל בעניין בדחיפות. הפחים כל הזמן מאז שגרתי בבניין היו בכניסה לחנייה (יש להם שם מקום) ולא הפריעו לאף בן אדם."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הסביר כי בהתאם לחוק, מכלי האשפה אמורים להיות בביתן האשפה בתוך השטח הפרטי, אין להוציא אותם לשטח המדרכה.

לאחר בירור שערך מנהל האגף עם העובד, התקשר העובד אל הפונה, התנצל בפנייה והבהיר כי לא הייתה לו כל כוונה להעליב או לפגוע אלא להסביר את הנהלים על-פיהם האגף פועל.



פנייה 2016-586988 מה-20/11/2016 – תלונה על גננת מינהל החינוך

"...שמי ... ואני מתגוררת ליד גן הבוקר בשעה 10:30 עברתי במקרה ליד הגן ונתקלתי במקרה מביש ומבזה למערכת החינוך.
עומדת ליד שער הגן אמא של ילדה בשם ... ומנסה להכניס את הילדה לגן.
מאחר והשעה מאוחרת והשער נעול מטעמי ביטחון, כך שימוש בקודן לא פותח את השער.
בראותה כי הגננות בגן של ... יושבות בחצר ומשוחחות בניהן מאחר והילדים בהפסקה בחצר היא קוראת לעברן בבקשה לפתוח לה את השער.
יושבות להן ארבע הגננות מתבוננות באם ובמצוקתה ולא מגיבות מתוך כוונה ברורה!!!
אני ששומעת את האם קוראת לעברן ואף מקישה עם המנעול על שער (למקרה ולא שמעו אותה קוראת לעברן) הגן לא הבנתי מה קרה וניגשתי לשער.
אני פוגשת אם העומדת ובוכה מתוך ייאוש וכששאלתי אותה מה קרה היא הסבירה לי שאין לה אפשרות להכניס את הילדה לגן והיא לא מבינה מדוע הגננות היושבות ומדברות זו עם זו מתעלמות ממנה בכוונה תחילה, לא פותחות לה את השער ואו ניגשות לגן של ... לקרוא לסייעת או לגננת לפתוח את השער. החלטתי להושיט לה עזרה וגם אני קראתי להן, הן מתבוננות בי, מדברות זו לזו על המקרה ואינן ניגשות לעזרה.
כמובן שצילמתי אותן ואמרתי להם שלא אעבור על זה בשתיקה כי זו תעודת עניות למערכת החינוך בישראל, למערכת החינוך בתל אביב ולאדם באשר הוא אדם.
כתגובה צעקה לי המבוגרת מבניהן שאיני יודעת את שמה "כל בלונדינית עם עיניים כחולות חושבת שהיא אלהים".
איזה נשים מועסקות במערכת החינוך? נשים בעלות קור רוח, רשעות לב ונבזות המוכנות לגרום לאם סבל עד כדי בכי בעומדה לי ילדתה בת הארבע שלא מבינה מה קורה ולמה אמא שלה בוכה!!!
לבסוף נאלצתי לטלפן לאחת האימהות בגן שיש לי היכרות אישית איתה, על מנת והיא תתקשר לגן ... כדי שמישהי מהגן תבוא לפתוח לנו את השער.
כששאלתי את ארבע הגננות למה הן מתנהגות כך, ענתה לי אחת מהן (שלבשה חולצה כחולה) "אני לא פראיירית לפתוח את השער לאימהות מגנים אחרים ומצידי תחכו בחוץ עד אשר מישהו ישים לב". גם כשהגיעה הסייעת .. מגן ... היא צעקה לעברה "מותק אני לא השומר שלכן, תבואו לפתוח כי אין מצב שנעשה את זה".
ניסיתי לברר את שמותיהן עם ... אבל היא ענתה לי: "תבררי בעירייה, אני לא אתן לך את השמות" - תשובה מזעזעת בפני עצמה....
בושה וכלימה - מתביישת עבורכם, עיריית תל אביב!!!"

תלונה מוצדקת – רכזת גני ילדים שוחחה עם צוות הגן והסבירה שכשאנשי חינוך עליהם לשמש דוגמה אישית בכל מצב, ולהתייחס תמיד בדרך ראויה ומכבדת.
לצד הבירור שנערך לצוות, נתבקשו הגננות של שני הפועלים במתחם לחדד להורים את הנהלים שעליהם להביא את הילדים לגן בזמן (בין 08:30-07:30), וכי על סייעת הגן לפתוח את השער למאחרים בשעה 09:00.

פנייה 2016-594728 מה-23/11/2016 – תלונה על עובדי אגף החניה

"הינני נכת רגליים המוכרת ע"י המוסד לביטוח לאומי עם נכות נוירולוגית קשה בשיעור 100% ומקבלת קצבת נידות בשיעור 80%. לפיכך, קבלתי ממשרד התחבורה תו חנייה לכיסא גלגלים (מצורף). אף על פי כן, ביום 11/09/2016 בשעה 12:33 עת זומנתי לפגישה ... הופתעתי לגלות קנס בסך 250 ש"ח מאת הפקח ... על שמשתי הרכב ... זאת על אף שעמדתי כחוק באיזור בו אין חנייה, לצערי מקום החנייה היחיד שאיפשר לי להתנייד (מפאת נכות רגליי) לפגישה מבלי להפריע או לסכן את התנועה והולכי הרגל (כנדרש בחוק) היה באיזור פריקה וטעינה. לפיכך, עת שבת לביתי, כתבתי פנייה לצורך ביטול הדוח כמקובל (מספר פנייה 1223436). עד ליום זה, סטטוס פנייתי מצוי "בטיפול". על כן, הרמתי מספר פעמים טלפון ושוחחתי עם נציגי השירות שלכם. היום צלצלתי שוב והופתעתי להתקל בנציגה בשם ... אשר התבטאה בצורה בוטה, מזלזלת וחסרת שרותיות לחלוטין. צר לי כי מצויות במשרדיכם נציגות מסוג זה אשר תכלית עבודתן אמורה להיות

שירות וסיוע לאזרח הקטן בסבך הבירוקרטיה. אודה באם תסייע לי לסיים את הסאגה המשפילה והמצערת אשר נגרת עוד מחודש ספטמבר בגין דוח אשר תכליתו הינה לעג לרש מאחר ועל שמת הרכב (כמו גם על הדוח עצמו) צויין כי יש תו נכה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף החניה בדק את האירוע עם נציגת השירות.

לאור המקרה, רענן את ההנחיות לכלל נציגי השירות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור, וכן להבהיר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבילני גם כאשר קיימים חילוקי דעות עם הלקוח.

פנייה 2016-598961 מה-24/11/2016 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"אני ובעלי בעלי חנות ברחוב ... המנקה רחוב פה מאיים עליי בגלל שפניתי לעירייה אחרי אינספור בקשות אישיות ממנו לניקוי הרחוב המטונף. אחרי כמה דקות שהתקשרתי למוקד העירייה הגיע לפה בחור נחמד בשם ... הבטיח שהבעיה תטופל. אני מפחדת מהמנקה שיעשה משהו לחנות שלי!!! אני משתפת אתכם על מנת לקבל מענה בהקדם האפשרי. אני הולכת להגיש תלונה במשטרה. אם יקרה לי או לחנות שלי משהו זה על אחריותכם! יש לי סרטון שהוא מאיים עליי..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה ערך בירור יסודי של המקרה עם הקבלן. במהלך הבירור נמצא כי התלונה מוצדקת ועוד באותו היום הוחלף העובד.

פנייה 2016-599563 מה-27/11/2016 – תלונה על שירות באגף התנועה

"היום קיבלתי הודעה כי התמרור המטעה והמוטעה שהתרעתי עליו כבר לפני יותר מחודשיים הוחלף סוף-סוף, ובבדיקה וידאתי שהוא אכן הוחלף בשעה טובה ומוצלחת, בעקבות התערבותכם.

לאור זאת, אני מבקש לברר מדוע שלוש (!) פניות שלי בנידון למוקד 106 - פנייה 407629 מן ה-15.8, פנייה 476489 מתאריך 18.9, ופנייה 483459 מתאריך 21.9 - נסגרו שלושתן בלי שום טיפול ובלי שום הנמקה.

עכשיו, כשמוסכם שהתמרור אכן דרש החלפה, הייתי רוצה לדעת מיהו העובד שסגר שלוש תלונות מוצדקות, והאם הוא נתן את הדין על הזלזול או הרשלנות הזאת, שעלולה היתה לעלות בחיי אדם..."

תלונה מוצדקת – בעקבות פניותיו של ד"ר הכהן בנושא סתירה בין תמרורים בצומת הרחובות אשתורי הפרחי-בזל, נערך סיור בשטח על ידי מהנדס תנועה, ונמצא כי מדובר בנושא מורכב, אשר ההחלטה לגבי אינה חד-משמעית, ולפיכך נדרשה התייעצות עם גורמי משטרה ומשרד התחבורה. לצערנו לא נמסר לד"ר הכהן שלוקח פרק זמן מהסיור שנערך בשטח דרך אישור השינוי ועד הביצוע בפועל בשטח.

מנהל אגף התנועה חידד לעובדי האגף כי יש להסביר לפונה את התהליך.

פנייה 2016-612913 מה-3/12/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף תברואה

"נדהמתי להוכח עד כמה תשובתכם מיום 29 בנובמבר לפנייתי מיום 5 באוקטובר הינה סתמית, מתחמקת ולא רצינית..."

אילו הייתם באמת עורכים בדיקה יסודית, לא הייתם כותבים את המשפט "בטעות מכלי האשפה בבית מספר ... לא פונו, אולם לא נתקבלה כל הודעה על כך ביום הפינוי". נו באמת!! קודם כל לא מדובר רק בבית מספר ..., אלא בכל רחוב !!! אני יוצאת עם הכלב שלי 3 פעמים ביום לכיוון גינת בית ..., כך שיכולתי לראות במו עיניי את כל מיכלי הזבל המלאים ברחוב ... אתם יודעים זאת היטב, היות ובמוקד 106, נאמר לי שבמשך החג, התקבלו תלונות ... (ואלה שלא התקשרו גם סבלו).



...מה זאת אומרת: " לא נתקבלה כל הודעה על כך ביום הפינוי"? המיכלים היו בחוץ ביום ראשון בבוקר, ערב החג. אז ציפנו כמובן שיבואו לפנותם. כשלא באו, אז התחילו האנשים להתקשר למוקד. אני התקשרתי כל יום: ביום ראשון בערב, ביום שני וביום שלישי. דיברתי עם שרית, דורון ואורלי. כל פעם נאמר לי ש"יבואו מחר לפנות את הזבל" (למה אמרו לי שיבואו לפנות אם ידעו שזה לא אפשרי בחג???)

בימי החג אגף התברואה לא עבד, ולפיכך הפינוי התבצע רק ביום רביעי". יופי, תודה רבה. גם אני " יודעת שהפינוי התבצע רק ביום רביעי, אחרי שלושה ימים שהזבל היה בחוץ, בחום כבד. אם ידעו עובדי העירייה שלא יחזרו לפנות, הם לא היו צריכים להשאיר את הפחים מלאים בחוץ לשלושה ימים!! גם אם יום ראשון היה יום עבודה קצר, הם היו צריכים לבוא לפנות את הזבל אחרי שהוציאו את כל הפחים בחוץ!!!

אני חוזרת על מה שכתבתי במכתבי הקודם: אני מבקשת לדעת מה נעשה כדי שמקרה כזה לא יחזור על עצמו, ואילו צעדים ננקטו נגד האחראים..."

תלונה מוצדקת – בבדיקה שערכנו ברישומי מוקד שירות 106 פלוס נמצא כי אכן נרשמו הודעות של בניינים נוספים בהם לא פונתה האשפה ברחוב לפני ערב ראש השנה. עוד נמצא כי כיוון שבמערכת הממוחשבת זמן התקן לפינוי אשפה הינו 24 שעות, דווח על-ידי הנציג כי הפינוי ייעשה למחרת היום, זאת בלי להתחשב בעובדה שמדובר בחג ואגף התברואה לא עבד, וצר לנו על המידע השגוי שניתן לפונה.

סגן מנהל התחנה האזורית שוחח עם הפונה, התנצל ומסר כי לא ברור לו מדוע האשפה לא פונתה לפני ערב ראש השנה.

פנייה 2016-613086 מה-1/12/16 – תלונה על שירות במינהל החינוך

"...פניות שנעשו מטעמי אל ... לא קיבלו מענה עד היום..."

אני אמא של ... הפוקד את גן ... ל... יש אלרגיה מסכנת חיים. לאור זאת ... זכאי לליווי של סייעת רפואית מטעם עיריית תל אביב במשך כל שעות פעילות גן העירייה.

זו השנה השניה של ... בגן עירייה. בשנה שעברה הוצמדה לו סייעת וכשנעדרה מעבודתה בשל מחלה – נדיר שנמצאה לה סייעת מחליפה. כתוצאה מכך – היו ימים שכלל לא שלחתי את ... לגן, בפרט בימי הולדת, שכן ... אלרגי לחלב ומוצריו. היו ימים שכלל לא יידעו אותי שאין סייעת וכך קרה ש... התגנב למטבח וניסה לאכול מעוגת יום ההולדת ורק בנס ראו זאת הילדים... ו"הלשינו" לגננת.

רגע לפני פתיחת השנה הנוכחית זכינו להכיר את הסייעת החדשה של בנינו... בחודש השמיני להריונה, ואם לתינוקת בבית הזכאית לשנת הנקה אותה היא מקזזת משעות שהותה בגן עם בני בגן. מספר פעמים פניתי לעירייה... לברר מדוע קיזוז השעות נעשה על חשבון בני – וכרגיל פניתי לא טופלו.

כאישה בחודשי הריון מתקדמים ואם לילדים קטנים נוספים, מטבע הדברים, נדרשה הסייעת להחסיר ימים לצורך בדיקות ומחלת ילד. טבעי ומקובל לכל אדם... אלא ... כלל לא טבעי לא לשלוח מחליפה!...

מכאן – שהסייעת הרפואית לא מגיעה – הגננת והסייעת הרגילה של הגן צריכות לדאוג ל-33 ילדים, כשארבעה מהם דורשים פיקוח צמוד, ועלולים לסיים את היום חלילה בבית חולים... היו גם פעמים שנשלחה סייעת מחליפה (תודה לאל) אבל היא הגיעה אחרי ארוחת הבוקר החלבית בגן או הלכה בשעה 11:00 כפי שקרה אתמול.

ניום הסייעת המחליפה כלל לא הגיעה ואף הודיעה לצוות הגן כי לא תגיע בשבועיים הקרובים... בשבוע שעבר אחד ההורים החליט "להפתיע את ילדי הגן" עם עוגה. "במקרה" באותו יום עיריית תל אביב לא שלחה סייעת... אני הייתי בחו"ל באותו יום... הגננת היתה בדיוק ביום החופשי שלה... הפוטנציאל לאסון היה כל כך גדול כאן!

והנה עוד עובדה מדהימה: לצוות אסור להעניק לבני טיפול רפואי, הגננת והסייעת גם לא יודעות להשתמש במזרק... זה מסוכן!!... מדובר בילד בן 4 המצוי באחריותכם – אנא נהגו באחריות."

תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל החינוך בדקה ומצאה שהתלונה מוצדקת וכי אכן הסייעת הרפואית שהייתה בגן יצאה בתחילת חודש נובמבר לחופשת מחלה ובהמשך לחופשת לידה, ומחליפתה יצאה אף היא לחופשת מחלה ממושכת, ונוצר קושי ממשי בהתנהלות של צוות הגן.

הנושא טופל על ידי מינהל החינוך.

פנייה 2016-633336 מה-14/12/2016 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"ביום רביעי ה-14 לדצמבר 2016 בשעה 6:50 בבוקר, שני עובדי העירייה אשר היו ברכב החלו לעבור מצד הכביש למשנהו... ברחוב ... בקטע שבין ... שיש בו שלוליות ולהשפריץ על עוברים ושבים. בין האנשים היו גם עובדים משגרירות ... יש לציין כי הם התחילו להסתכל על האנשים ברחוב ולמחוק מזה שהם משפריצים עליהם. זו לא הפעם הראשונה שהם עושים זאת. לפני כן עמדו עם הזרנוק ברחוב ... והחלו כביכול לשטוף את הרכב ולהשפריץ על העובדים ושבים."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר שבעקבות התלונה נשלח מכתב לקבלן בו צוין כי הנהלת האגף רואה בחומרה רבה את העניין.

פנייה 2016-650881 מה-25/12/2016 – תלונה על זכיון בשירות "תל אופן"

"שלום, אנו פונים אליכם לאחר אינספור פניות שעשינו למוקד 106 ולא זכינו למענה הולם. אנחנו...בית ספר לקונדיטוריה הממוקם ברחוב ... באופן קבוע אנחנו סובלים מהשתלטות חברת האופניים על שטח הכניסה לבניין ועל מרבית שטח רחוב ... האופניים, העגלות והרכבים חוסמים בקביעות את הכניסה לבית הספר. הדבר מקשה על פריקת סחורה של ספקים שמגיעים אלינו וכן על יציאה וכניסה של לקוחות שלנו לבניין. בנוסף, עגלות האופניים מפוזרות ברחוב באופן כזה שתופס את מרבית מקומות החניה הזמינים. הרכבים נוהגים לחנות ב"דאבל פארקינג", כך שהרחוב כולו חסום למעבר רכבים וכל היום יש צפירות של רכבים שמנסים לעבור ברחוב, מפגע סביבתי כשלעצמו. כאמור, פנינו מספר פעמים למוקד 106 בבקשה שישלחו הנה פקח. הגיעו פקחים שחילקו דוחות לרכבים פרטיים והתעלמו מנוכחות רכבי האופניים והעגלות. פקח אחד טען שדיבר אתם ושהם מתחייבים שזה לא יקרה יותר. מיותר לציין שהמצב ממשיך ואף מחמיר. אנחנו עסק שעובד במיקום הנוכחי כבר כשנתיים וחצי ומשלמים כסף רב כמיסים לעירייה בכל חודש... אנחנו רוצים להאמין שהדברים בעיריית תל אביב לא מתנהלים כמו במערב הפרוע, ויש דין ויש דיין. אנו מקווים שפנייתנו תטופל לאלתר ושלא נצטרך להעביר את הבעיה לדרגים בכירים יותר.... מחכים בקוצר רוח לתגובתכם ומצפים שהנושא יטופל אחת ולתמיד..."

תלונה מוצדקת – נציג הרשות לפיתוח כלכלי בדק את הנושא עם הזכיון המפעיל את "תל אופן" במקום, ומצא שלעיתים הזכיון מעמיד את העגלות בסימון פריקה וטעינה לצורך טעינת אופניים או הורדה, דבר המותר בהתאם לתמרוך המוצב במקום, וכי שנושא החניות כפולות אינו מוכר לו.

נציג הרשות חידד את הנהלים בנושא, ודרש מהזכיון לא לחסום את הכניסה לבית הספר.

פנייה 2016-651182 מה-25/12/2016 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אנחנו תושבי ... הנמצאים בהליכים אישיים נגד מר ... (עובד עיריית תל אביב) ומאוד התפלאנו לקבל מסמכים עם לוגו ל עיריית תל אביב כאשר אין לנו כל קשר ועניין עם עיריית תל אביב.

1) ברצוננו להפנות את תשומת לבכם לשימוש לצרכים פרטיים של אחד העובדים בעירייה – מר ...

2) ובמה דברים אמורים? אנחנו נמצאים בהליך מעין שיפוטי כנגד מר פומרנץ בוועדה ...



- 3) מר ... החליט להשתמש בנייר עם לוגו של עיריית תל אביב ובתואר שלו כעובד עירייה... כמו כן נראה שכל זה נעשה על חשבון זמן העבודה בעירייה שבו הוא מטפל בעניינים הפרטיים שלו...
- 4) על פניו נראה שהדבר פסול מיסודו ואנו מניחים שהוא לא מקבל את הגיבוי של העירייה למעשים אלו..."

תלונה מוצדקת – במסגרת ריענון נהלי עבודה הנשלחים לעובדי העירייה מעת לעת, שלח סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל הנחיה לכלל העובדים להשתמש באופן מושכל במערכת הפקס הממוחשב, ולוודא לפני שליחת פקס כי הכתוב מייצג את שולח הפקס בלבד ולא ניתן לגזור ממנו כל מעורבות או קשר לעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2016-653505 מה-26/12/2016 – תלונה בעניין פינוי אשפה על ידי אגף התברואה

"נציגות ונציגי השירות הטלפוני נותנים מידע לא מדויק ולא נכון, וכשמציינים בפניהם הוכחה לטעות. הם/ן פשוט מאלתרים/ות מדיניות. בשתי הזדמנויות דיברתי עם שתי נציגות שונות: אחת בשם לא ברור שהוסיפה והידרה על קודמותיה ודרשה שאשלח טופס "מעמד לא עובד", למרות שאף אחד מהנציגות הקודמות לא ביקשה. בנוסף, היא הצהירה כי מספיק לשלוח בבת אחת את כל המסמכים (הנחה בארנונה + שינוי מחזיק), דבר ש"לא אחז מים" ברגע שביצעתי שיחה עם נציגה אחרת. כמו כן, הנציגה הזו לא נתנה לי את הכתובת למשלוח הקבצים, כמו שביקשתי. אותה נציגה אחרת נוספת בשיחה האחרונה ביום ה-26/12/16, ... שמה, סירבה לספק לי שירות נאות ודרשה לחזור לסוגיה שלא עניינה אותי. המטריד מהכל היה כשהיא ציינה שאני לא יכול לשנות את המחזיק בנכס כלפיי מתאריך תחילת החוזה שכירות (10/06/16), אלא רק מיום הגשת הבקשה (היום, לכל הפחות). כשציניתי חבר שעשה בדיוק את אותו תהליך, אך למזלו לא נתקל ב... הנציגה, ומשכך "זכה" לשנות את המחזיק בנכס החל ממועד תאריך תחילת חוזה השכירות שלו, היא חד משמעית התחילה להמציא מדיניות ארנונה חדשה בעיריית ת"א וטענה ש"יש גבול כמה זמן אחרי אתה יכול לבקש לשנות מחזיק בנכס", למרות שהחבר (...) שינה מחזיק בנכס רק חודשיים אחרי. לא ברורה לי צורת האכיפה הסלקטיבית הזו ומה עשה אותו חבר שהוא "זכה" לקבל שירות כהלכה מטעם מוקד הארנונה של עיריית ת"א, שאני לא. אכיפה ומדיניות סלקטיבית של חובות הארנונה זו בהחלט טענה שאעלה בפני רשם ההוצל"פ, ולא רק, עם ההוכחות המתאימות (המסמכים של ... והאישור של ע. ת"א לרבות התאריכים המוטבעים על גבם), בבוא עיריית ת"א לגבות את סכום הארנונה תחת שם, סכום ומחזיק שגוי (וזאת, מבלי להתייחס לחומרה שבכפיית הרישום בנכס בתאריך שאינו משקף החזקה אמיתית בנכס ע"ג גברת ... - בעלת הדירה). בנוסף, מאחר והשיחה היתה כ"כ הזויה והציגה מדיניות שלא מאפיינת רשות שלטונית כלל, ... סירבה לבקשתי לשלוח לי סיכום של השיחה במייל בינינו וטענה שהיא לא יכולה (למרות שבדיוק דקה לפני זה היא שלחה לי מייל). בסופו של דבר, כש... חזרה על אותה מנטרה מיותרת ודאגה להזכיר לי שוב ש"מנהל יגיד לי בדיוק מילה במילה", ביקשתי לנתק את השיחה. הייתי מציע להקים מערך בקרה וערעור פנימי יעילים ונכונים יותר, מאשר מערכת של אישורים הדדיים בין קולגות. לא ברורה לי מדיניות ההתערבות הפטרנליסטית המיותרת הזו של עיריית ת"א - יפו: כל עוד אני מחזיק וממציא חוזה שכירות עם תאריכי החזקה בנכס כנדרש לפי כל חוק, דין ותקנה (פרט לזו של עיריית ת"א, לדעת ... הנציגה)- עליכם לכבד את רצוני האישי, ואת רצון בעלת הדירה, ... ולשנות את המחזיקים בנכס בהתאם לנקבע בחוזה שכירות מחייב בינינו (וראוי שיחייב גם את עיריית ת"א, שאיננה צד לדבר ולא צריכה להיות ככל שמדינה עם כלכלה לא מתוכננת עסקינן.

אני מבקש שי/תחזור אליי טלפונית בנאדם המוסמך לענות על שאלות אלו כהוויתן וללא "המצאות" שלא נתקלתי בהן מאודי. לחלופין, אבקש שתשנו את תאריך ההחזקה בנכס החל מתאריך הכניסה שלי לדירה- 10/06/16. הייתי גם ממליץ להעלות את רמת המקצועיות והאחידות של נציגות ונציגי."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים שוחח עם הנציגות ורוענוו בפניהן ההנחיות בדבר חשיבות העברת מידע מדויק ואחיד ללקוחות. לפונה נשלחה הודעה על שינוי ברישום מחזיקים בחשבון הארנונה בהתאם לבקשתו.



■ ■ ■ דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות

פנייה 2016-88850 מה-27/2/16 – תלונה על עובדת אגף התברואה

"... לפני כחודשיים התבקשנו לבנות מסתור לפח בחצר ביתנו בבירור עם האגף הטכני ראשים 3-4 דירות לבנות מסתור לפח אחד עבור כל הדיירים. הנציגה האחראית בנושא ... דואגת לתת אישורים מיוחדים לעובדי האגף אתן דוגמא ... ולנו התושבים לא עובדי העירייה אין אישורים מיוחדים!!! להפך היא אף מאיימת שגם אם נפנה למנהל מחלקת תברואה ... זה לא יעזור לנו כי היא הקובעת. בוושה וחרפה שעובד עירייה מנצל את מעמדו וכוחו בעירייה על התושבים. חשוב לי לציין שהפעם היא אמרה זאת גם בנוכחות מנהל אגף הטכני שלה האדון ... בפגישה משותפת שהיתה לנו על מנת להגיע לפתרון בסוגיית מסתור לפח . לאחר התבטאות כזו ביקשתי מאדון ... להתקשר אלי באופן אישי ללא נוכחות של העובדת..."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את המקרה ומצא שבשום מקרה לא קיבל עובד באגף אישור מיוחד כזה או אחר מתוקף היותו עובד באגף התברואה, ולא ברור על מה נסמכת טענת הפונה. לפונה נמסר שאם יש לו מידע בדוק ופרטים מדויקים הוא מוזמן להעבירם על מנת שנוכל לבדוק עניינית טענה זו.

לפונה ניתנה ארכה לנסות ולהגיע להבנות עם שכנים נוספים בדבר מיקום מסתור האשפה.

פנייה 2016-123397 מה-17/3/2016 – תלונה על מפקח האגף לשיפור פני העיר

"...בתאריך 16/03/2016 בשעה 19:30 במהלך טיול עם כלבי, פקח ... עקב אחרי... בטענה ששחררתי את כלבי בגינה ב... אני רואה בחומרה את המעקב המטריד של הפקח ... שלא לצורך עד שלבסוף נאלצתי להזמין ניידת משטרה. מאחר ושטח הפארק היה חשוך לחלוטין, והראות בו הייתה קשה עד בלתי אפשרית אני מאמין שהפקח עשה טעות תמימה וחשב שראה משהו שלא קרה במציאות..."

תלונה לא מוצדקת – עוזרת ראשית ליועץ המשפטי לעירייה ערכה בירור מקיף של האירוע, ומצאה שאין בנסיבות שהועלו על ידי הפונה כדי לבטל ביצועה של העבירה ולהביא לביטול הודעת הקנס.

במסגרת הבירור, ועל מנת לשמוע את טענות הפונה שוחח עם הפונה סגן מנהל מרחב, והסביר את נהלי האכיפה אותם נדרשים הפקחים לבצע במקום.

פנייה 2016-163430 מה-11/4/2016 – תלונה על מפקחי אגף הפיקוח

"מרשתי מתגוררת ברחוב ... לפני חודשים ספורים עברו להתגורר בשכנות אליה ברחוב ... במהלך שיפוץ ביתם של הזוג ... ובעלי מקצוע אשר שיפצו את ביתם לחסום שוב ושוב את חנייתה של מרשתי ואף לחנות בה. למרות שמרשתי ביקשה מהם מספר פעמים לחדול מלחסום את חנייתם הרי שהם הפגינו אדישות לבקשותיה והמשיכו לעשות כן... באחד המקרים אף חסם את חנייתה של מרשתי רכב עירייה ... באופן שמנע ממרשתי... לצאת מחנייתה ולמרות הסימון על המדרכה... מרשתי חונה בחנייתה הפרטית באותו אופן כבר 40 שנים ומעולם לא הפריעה לאיש... בני הזוג... בעצם עושים שימוש במחלקת החניה של עיריית תל אביב על מנת להטריד את מרשתי ולהלן עליה אימים בנקמה על שהגישה נגד מר ... תלונה למשטרת ישראל..."

תלונה לא מוצדקת – על מספר הרכב שצוין בפנייה מסר מנהל צי הרכב שלא מדובר ברכב עירוני.

לבקשה להתעלם מהודעות משפחת ... המגיעות למוקד שירות 106 פלוס בנושא חניה החוסמת מדרכה, נבקש להבהיר כי בהתאם למדיניות השירות העירונית, כל פנייה המתקבלת בעירייה נבדקת לגופו של עניין על-ידי הגורם המקצועי ללא קשר לזהות המתלונן, ולפיכך לא נוכל להיענות לבקשה.

העירייה אינה צד בסכסוך בין שכנים באם קיים, ומפקחי אגף הפיקוח העירוני בודקים כל קריאת שירות המתקבלת באגף ומטפלים בהתאם לממצאים בשטח, ללא קשר לזהות הפונים.

פנייה 2016-231570 מה-22/5/2016 – תלונה על עובדי אגף חופים

"אני אזרח שומר חוק אני בן 44 אב לילדים, המחשבה שאקבל דוח חניה מטרידה אותי. ביום שישי 20.5.16 בשעה 8:00 יצאתי לחוף הים לגלוש גלים בחוף תל ברוך, הבוקר היה שימשי והים היה גבה גלים, חגיגה ספורטיבית לציבור הגולשים שהיה באותו בוקר בנוכחות גבוה (כ 40 גולשים בחוף בכל רמות הגלישה).

לתדהמתי כשהגעתי לחוף הבחנתי בשני עובדי עירייה ("מצילים") תופסים גלים עם 2 "חאסקה" בזמן שהיו אמורים להשגיח על בטחונם של הרוחצים והגולשים הם סיכנו את חייהם. מצויים בידי תמונות וסרטון שממחיש עד כמה הסכנה היתה גדולה ורק באורח נס איש לא הסתיים אותו בוקר בפגיעה בציבור שהגיע להנות מהים וזה כש"החסקה" הכלי המיושן המסורבל והגדול הזה טס בין הגולשים ללא שליטה ומספר פעמים אף ללא רוכב שישלוט בו כשהוא דוהר במהירות לכיוון החוף!!!

הסיבה שאני פונה בשמה ומקדיש מזמני היקר להפנות תלונה חמורה זאת כי הגיעו מים עד נפש הטלת הפחדה צעקות והאיומים שהשתמשו בהם מצילי החוף על ציבור הגולשים כשהם מחייבים את הדור הצעיר לפנות את נקודת הגלישה הטובה ביותר במים וכל זה בכדי שיוכלו להנות ולתפוס מהגלים בזמן שהם אמורים להשגיח על כלל הציבור שמגיע לים ולבצע מלאכתם, אבל השיא עוד לפנינו. אחרי החלפת צעקות וקללות בין המצילים לאחד הנערים לא יכולתי להמשיך ולהחזיק בשלוותי וביקשתי מהמציל שכל אותו הזמן מסתובב בין הגולשים עם "החאסקה" וממשיך לסכן אותנו להניח לנער ולא לאיים עליו "שיוציא אותנו מהמים" ולקחת אחריות ולהפסיק להטריד את הגולשים שבאו להנות מהספורט והים, אבל זה לא עזר הוא התנפל גם עליי בצעקות ואיומים של בריונים ודרש שגם אני הפרעת לעבודתו של המציל" עד כמה שזה ישמע הזוי "אצא מהים לקבל דו"ח על אמרתי לבריון על "החאסקה" שהעניין הזה יגמר בתלונה שלי על התנהגותו... ואם לא אצא מהים הוא יזמין את השיטור הימי, אמרתי לו שאם יזמין את השיטור הימי ללא שום סיבה הגיונית אדאג שהוא יתן את הדין ולא אפסיק עד שהוא יענש.

להזמין שיטור, לבזבז זמן וכסף של משלמי מיסים, זמנם של שוטרים שיתכן ועסוקים בפעילות חשובה מזו, להזעיק סירה מהמרינה בחוף הילטון וכל זה כדי להמשיך ולהטיל אימה על אזרחים שבאו להנות מהים.

אחרי חילופי הדברים האלה "המציל" יצא לסוכת ההצלה והחל לצעוק בכריזה שהוא מזמין את השיטור...

לתדהמתי שיטור ימי אכן הגיע כעבור 20 דקות והסירה נעצרה בים הפתוח, "המצילים" יצאו אליה רכובים בקטנוע ים וכשהם חזרו הוציאו את הנער החוצה בבושת פנים מהים כשכל מטרתם היא להראות "מי פה הבוס". הסירה של השיטור הימי עזבה את המקום.

הנער חזר כעבור 20 דקות חזרה לגלוש, הנער לא קבל דו"ח לא אזהרה בכתב ולא בעל פה. כל מטרתם היתה להפחיד אזרחים ולהשתמש בכוחם המוניציפלי ללא ביקורת או סיבה ראויה אני מבקש שיעשה סדר ושימוע בעניין וברצוני להגיש תלונה רישמית.."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף החופים בדק באופן יסודי את המקרה עם כל הנוגעים בדבר.



מהבירור שנערך אשר כלל גם צפייה בסרטון ששלח הפונה, עולה כי הגולשים גלשו בשטח מוכרז לרצח בן אסורה כל פעילות ספורט ימי על סוגיו השונים בכלל זה גלישה. לפיכך, שני מצילים (מתוך 4 שעבדו באותו היום) פעלו כראוי כשהוציאו את כל הגולשים מהמים באזור זה.

גולש אחד סירב לצאת מהמים, ובכך היווה סכנה לקהל המתרחצים והפריע למצילים להמשיך בשגרת עבודתם, ועל כן נאלצו המצילים להזמין שיטור ימי.

נבהיר כי גלישת המצילים במקום היא חלק מעבודתם השוטפת ועל-מנת לשמור על מיומנויות הצלה גבוהות גם במקרים של ים סוער, הם נדרשים לבצע אימונים בחתירה, תירגולים של מניעת טביעות, הצלה והחייאה. במסגרת זו, כיוון שלמצילים אין אפשרות אחרת, הם מתאמנים בשטחים המיועדים לרצח, זאת בהתאם להנחיות עבודה ברורות, תוך שהם ממשיכים להשגיח על המתרחצים.

פנייה 2016-290830 מה-27/6/2015 – תלונה על נציג שירות ומנהל משמרת במוקד שירות פלוג 106

"התקשרתי היום, ה-16.6.19 בשעה 6:45 בבוקר למוקד השירות של עיריית תל אביב יפו בטלפון *10630. ראשית, "זכיתי" למענה מאדם חסר סבלנות וקצר רוח בשם נסר. התלוננתי על עוצמת הרעש שעולה מאתר בנייה שממול לבניין. ... צעק עליי שמותר להם לעשות כמה רעש שהם רוצים ושאינן לו מה לעשות. ניסיתי להסביר לו שזאת לא הפעם הראשונה שאני מתלוננת על עוצמת הרעש- קידוחים חזקים ומרעישים בשש בבוקר- ושבועבר כבר שלחו מישהו מטעם העירייה לבדוק זאת, נתנו לי מענה והרעש של הקידוחים הפסיקו להתחיל בשש בבוקר (אלא התחילו בשמונה). לאחר שהתווכחתי עם ... שלא לצורך, הוא העביר אותי למנהל המשמרת שלו, ... שהיחס שלו אליי היה אף מזלזל עוד יותר ראשית, אני רוצה להתלונן על הרעש של הקידוחים. כבר עזרו לי עם כך בעבר, אני יודעת שיש סעיף בחוק שאף מופיע באתר העירייה, שאומר שאין לעלות על עוצמה מסויימת שנית, אני רוצה להתלונן על המענה הטלפוני החסר סבלנות ועם חוסר הרצון לעזור ולשרת, שעבר כל גבול. אנחנו במדינה כזו שכמעט כל שירות שמתקבל מטעם העירייה/המדינה הוא מכפיר. בבקשה- עשו סדר בעניין.

שלישית, באופן אישי, אני מבקשת שישלחו נידת של המוקד לבדוק את עוצמת הרעש בשש בבוקר, ולהזיז את הקידוחים הללו לשעה סבירה יותר- 8. לא ייתכן שכבר שנה שלמה אני צריכה להתעורר, יחד עם כל השכונה, בשש בבוקר מרעשים מבהילים שכאלו. אני סטודנטית שמנסה לישון בשקט, השכנה שלי היא אמא ל-2 ילדים קטנים שמתחילים את הגן בשמונה. לא ייתכן כי בשש בבוקר, אני קמה בבהלה ושומעת את ילדיה בוכים בשש בבוקר. בבקשה מכם, השכונה הזו נחשבת שכונה "שקטה" יחסית לשכונות אחרות במרכז/דרום תל אביב, והקדיחות של אתרי הבנייה מוציאים אותנו מהשקט הנפשי."

תלונה לא מוצדקת – מנהל מוקד שירות פלוג 106 האזין להקלטת השיחה ממנה עולה כי הנציגים היו אדיבים ושירותיים, ולא נשמע כל זלזול כלפי הפונה.

עיריית תל-אביב יפו פועלת בהתאם לחוק העזר לתל-אביב יפו (מניעת רעש), התשמ"ג – 1982 סעיף 5, לפיו הפעילות המותרת באתרי בנייה היא בין השעות 06:00 בבוקר עד 19:00.

פנייה 2016-356260 מה-20/7/2016 – תלונה על צוות אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"ערב טוב. בשעה 5 בערב, היום ב 20/7/16 ראיתי תמונה שמשכה מאוד את צומת ליבי. ראיתי עובד עירייה חונה במקום אסור בתחנת האוטובוס. ... ראיתי אוטובוס כפי שצולם בתמונה, מנסה לעקוף בזיג זג את הרכב שחונה במקום אסור. ראיתי איש קשיש רץ לחנות אוטובוס כדי להספיק. ראיתי גם את נהג הרכב אשר צולם בתמונה מטרים מהמקום צוחק עם חברו לעבודה. שאלתי את שמו הוא לא ענה לי ... הספקתי לצלם אותו



ולתייק בפנייה. שמו ... מבקש התייחסות לפנייה. זה נראה מהצד כמו ניצול סמכויות ומשתף דוגמה שלילית מאוד כלפי הציבור."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני) בדק את העניין, ומסר מדובר ברכב של פקחי הסיירת אשר ערכו ביקורת ברחוב, במהלך טיפול ברכב חשוד שביצע עבירה.

מנהל האגף מסר כי פקחי הסיירת עושים כל מאמץ לחנות בצורה חוקית, אולם לעיתים במקרים של פעילות מבצעית נאלץ הצוות לחנות במקום אסור, כפי שאכן נעשה במקרה זה.

פנייה 2016-435380 מה-24/8/2016 – תלונה על פקח

"(הפונה צרף סרטון ורשם) זו תמונה ... שרשום על החולצה של הפקח "פיקוח עירוני" תאריך 16/8/24 רחוב ... בשעה 12:37 עבירות נסיעה בנתיב לחבורה ציבורית לכיוון תל-אביב וגם חתך אותי בצורה מסוכנת או תטפל בפקח או נעביר הסרט למשטרה"

תלונה לא מוצדקת – ממצאי הבדיקה העלו כי מספר הקטנוע המופיע בסרטון אינו שייך לצי הרכב של עיריית תל-אביב יפו, וכמו כן הכיתוב על המעילים של פקחי עיריית תל-אביב יפו הינו שונה מזה המופיע בסרטון.

פנייה 2016-462043 מה-10/9/2015 – תלונה על עובדי אגף חופים

"יש ברשותי תיעוד של מחדל מובהק מצד פקחים של עריית תא בחוף ... , בסרטון ניתן להבחין בקלות כי סוסים ובעליהם יורדים לחוף הים מתחת לאפו של הפקח, הפקח פשוט יושב דום ולא עושה כלום. יש לציין כי הפקח מנע ממני להדליק מנגל בחוף באותו יום. בסרטון עצמו ניתן להבחין באמא אשר רצה לתפוס את בתה ככה שהסוס היו מטר ממנה וסיכנו חיים של מתרחצים אחרים. והפקחים ישנים על הכיסא. אשמח לשלוח לכם התיעוד במידה ויש מישהו מעוניין להפסיק חלק קטן מהמחדלים בחוף גבעת עליה, יש לי ילד בן 10 נכה ואני מפחד לרדת לים למרות שאני גר מטרים ספורים מחוף זה.."

תלונה לא מוצדקת – מבדיקת הסרטון שהעביר הפונה עולה כי הוא צולם לפני כשנה (2014), זאת מאחר שהפקח הנראה בו אינו עובד באגף החופים מזה זמן. כמו כן, בסרטון לא רואים את סיום האירוע בו הפקחים תופסים את הנערים הרוכבים ומוסרים אותם לידי המשטרה.

נציין כי תופעת דהירת הסוסים בחוף ידועה ומוכרת, וכי הטיפול בנושא מצוי בסמכותה של משטרת ישראל.

עם זאת, פקחי אגף החופים מתמודדים באופן בלתי מתפשר ועושים ככל יכולתם למנוע את התופעה.

פנייה 2016-505321 מה-2/10/2016 – תלונה על התנהלות אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך 29.09.16 הגעתי לרכבי, שחנה כדין ברח' ... סמוך לביתי. על שמשת הרכב היו 2 מדבקות: הודעה על השארת רכב ברשות הרבים ודרישה לפינוי רכב (ראה/י תמונות מצורפות). נכון ל-29.09.16 הרכב עמד במקום זה משך 4 יממות. בידי הוכחות ברורות לכך. יצרתי קשר מייד עם מוקד העירייה ונעניתי ע"י נציגה בשם ... פרסתי בפניה את תלונתי... חשוב לציין, שאין זו הפעם הראשונה בה אני סובל מהתנהלות בריונית ואף פושעת של פקח עירייה. מקרה זה קרה לי לפני מס' חודשים, אך אז לא הגשתי תלונה. כעת באו מים עד נפש. יש לציין, שהרכב שבשימושי הוא ישן ו"לא נראה טוב". לתדהמתי, אף נשאלתי ע"י הנציגה הטלפונית "האם הרכב היה מלוכלך?" (כניסיון



לתירוץ ההתנהלות של הפקח). עד כמה שידוע לי, רכב מלוכלך לא מהווה עבירה ובוודאי לא מהווה סיבה להגדירו באופן אוטומטי כרכב נטוש. המקרה מעורר כעס רב, וברור לי שאיני הראשון שזוכה לטיפול דומה ע"י פקח שמנסה את "שיטת המצליח". ידוע לכל שפקחים מכירים לרב היטב את האזור בו הם עובדים, לכן בהחלט יכולים לדעת האם רכב מסוים עומד 60 (!!) יום במקום מסוים או לאו. מיותר לציין שאין אפשרות לנהוג עם המדבקה הצהובה הגדולה, וגם לא ניתן להוריד אותה. תארו לכם מצב שבו אתם מגיעים לרכבכם שחונה כדין ומגלים שלא ניתן להשתמש בו - ועוד בגלל הסיבה הנ"ל. אני מקווה שהכעס שלי מובן. אני מצפה מעיריית ת"א, שידועה כנותנת שירות מצוין, לטפל במקרה זה בהקדם".

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני מסר כי מדובר ברכב ללא סטט שנראה כרכב נטוש. לפיכך ובהתאם לחוק שמירת הניקיון, התשמ"ד-1984, החלו פקחי האגף לפעול בהליך לפינוי הרכב מהמקום.

סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה והסביר לו שהפקחים פעלו כנדרש.

פנייה 2016-564764 מה-7/11/2016 – תלונה על גובה בשירות אגף החניה

"שלום בתאריך 07.11.2016 מישהו דפק בחוזקה וכמעט שבר את הדלת במקרה הייתי בבית יצאתי לבחור א הבחור לא ייצג את עצמו לא אמר שם פשוט היתחיל להזיז אותי בחוזקה ואף אמר לי אני מצטט " אני אזיין אותך אם היית חייב לי אישיי אז הייתי מטפל אחרת " כמו כן הוא איים עלי שהוא יפרוץ לי את הבית אמרתי לבחור שאני בתהליך פש"ר ואני אראה לו ע"י מסמך בטלפון. הבחור בשלו מקלל ומאיים לא נתקלתי בחיים שלי אם בחור כזה אלים וחוצפן בתוך עובד ציבור של עיריית תא אני מדבר על גובה דוחות האיש היה עם רכב פיאט שמספרו ... שמו לא ידוע אשמח לטפל בפנייה ולתת תשובות. כמו כן צילצלתי למשטרה והשוטר שמע את הקללות וביקש לגשת לתחנה המשטרה ולהגיש תלונה במידי אשמח לטיפול ולתשובה."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף החניה מסר כי גובי המס פועלים כעובדי קבלן של חברת הוצאה לפועל המועסקת בחוזה על ידי עיריית תל אביב-יפו. פעולות הגובים מתבצעות על פי פקודת המסים (גבייה), והן כוללות, בין היתר, עיקול ברישום וגם הוצאת מטלטלין.

בבדיקת התלונה עם המעסיקה את גובי המס שביקרו במקום נמצא שהצוות שהגיע למקום דפק על הדלת מספר פעמים, ולפתע הפונה יצא לחצר הבית (בית קרקע).

גובה המס הסביר על מהות החוב, ובתגובה התחיל הפונה לקלל ולאיים, לרבות הרמת ידיים על הגובים. לפיכך מילא הגובה דוח אזהרה והתנגדות לביצוע ההליך כפי שנדרש מהם, ומיד לאחר מכן הם עזבו את המקום.

בשלב זה חסם הפונה עם רכבו את הרכב של גובי המס, ועל כן הם התקשרו למשטרה. לאחר מספר דקות הזיז הפונה את רכבו ואפשר להם להמשיך בדרכם.

נציין כי מדובר בגרסה של חברת הוצאה לפועל פרטית, שהוסמכה על ידי הרשות לביצוע פעולות.



כמדי שנה אנו פועלים להעלאת רמת השירות בטיפול בפניות, השנה הרחבנו את הפעילות ביחידות, והוספנו נציגי שירות המטפלים בפניות באמצעות מערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM).

השנה נתנו דגש לפיתוח שירותים דיגיטליים על מנת לשפר את הקשר עם התושבים ולהתאים את עצמנו להתפתחות הטכנולוגית. אנו נמשיך להיות שותפים לפיתוח אמצעים דיגיטליים בנושאים שונים, כחלק מפעילות מקיפה הנעשית בעירייה בתחום זה.

הנהלת העירייה משקיעה זמן ומשאבים בתחום השירותים הדיגיטליים, ויחידת פניות הציבור שותפה בקביעת המדיניות מראית הלקוח במטרה לתת שירות קל, זמין ונגיש יותר ללקוחות.

הפניות מהוות חיישן לתחושותיהם של התושבים, בעלי העסקים והאזרחים. בנושאים שונים או בשינויים מערכתיים או חוקתיים. כל שינוי מביא עמו שינוי באופי הפניות ובמספרן. הנהלת העירייה ויחידת פניות הציבור מאמינים כי הפניות מייצגות את קולם של התושבים, בעלי העסקים ובאי העיר לגבי הצרכים, הרצונות והתחושות הרוחשים ברחבי העיר.

הטיפול בפניות הציבור הינו חלק משגרת יומם של המנהלים, והם רואים בהם נכס בעבור הארגון לשיפור השירות ובהתאם לצורך להפקת לקחים למדיניות שנקבעה על ידי ההנהלה.

תודות-

למר רון חולדאי, ראש העירייה, שמקפיד ודורש מכול המנהלים והעובדים לראות בכול פנייה עולם ומלואו, להרגיש את האדם שמאחוריה, ולפעול במלוא האחריות לטיפול שירותי, מקצועי ואיכותי.

למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, ולמנהלים המטפלים בפניות ורואים תמיד את האדם שמאחורי הפנייה.

לצוות יחידת פניות הציבור והרפרנטים בכול יחידות העירייה המטפלים באחריות אישית בכול פנייה על מנת לסייע ולעזור לתושב ולבעלי העסקים.

לכל אלו שפנו אלינו ובאמצעות פנייתם יכולנו להפיק לקחים וללמוד, לשנות תהליכים ולשפר את השירות בעירייה ובכך תרמו לכלל התושבים, לעירייה ולעובדיה.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור

