



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

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2017

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2018 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.

טיפול בפניות ציבור הן חלק מהתרבות הארגונית של מתן שירות איכותי ומקצועי.

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 אלינו 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.

עלייה ברמת השירות ביחידות השונות בעירייה הותירה בידי היחידה טיפול בפניות מורכבות יותר, והיא מהווה 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.

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 בערוצים הדיגיטלים עם הפונים ולצד 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 באמצעות שילוב של טכנולוגיה ושל פיתוח ההון האנושי המטפל בשירות.

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 2007 ואילך
6 פניות בכתב
7 פניות בפייסבוק
7 פניות בטלפון
8 קבלת קהל
9 נושאים שהשפיעו על הפניות
10 נושאי הפניות
10 חטיבת התפעול
10 מינהל הנדסה
10 מינהל בינוי ותשתית
11 מינהל הכספים
11 מינהל החינוך
11 יחידות עירייה נוספות
12 מפנייה ותלונה לשיפור מערכת
13 התפלגות הפניות ביחידות העירייה
13 חטיבת התפעול
13 מינהל הנדסה
14 מינהל הכספים
14 מינהל בינוי ותשתית
14 מינהל החינוך
15 מינהל קהילה, תרבות וספורט
15 יחידות עירייה נוספות
17 ממונה על תלונות הציבור
18 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
20 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
88 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
99 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.

אנו ממשיכים להרחיב 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 הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

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 הקשר 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.

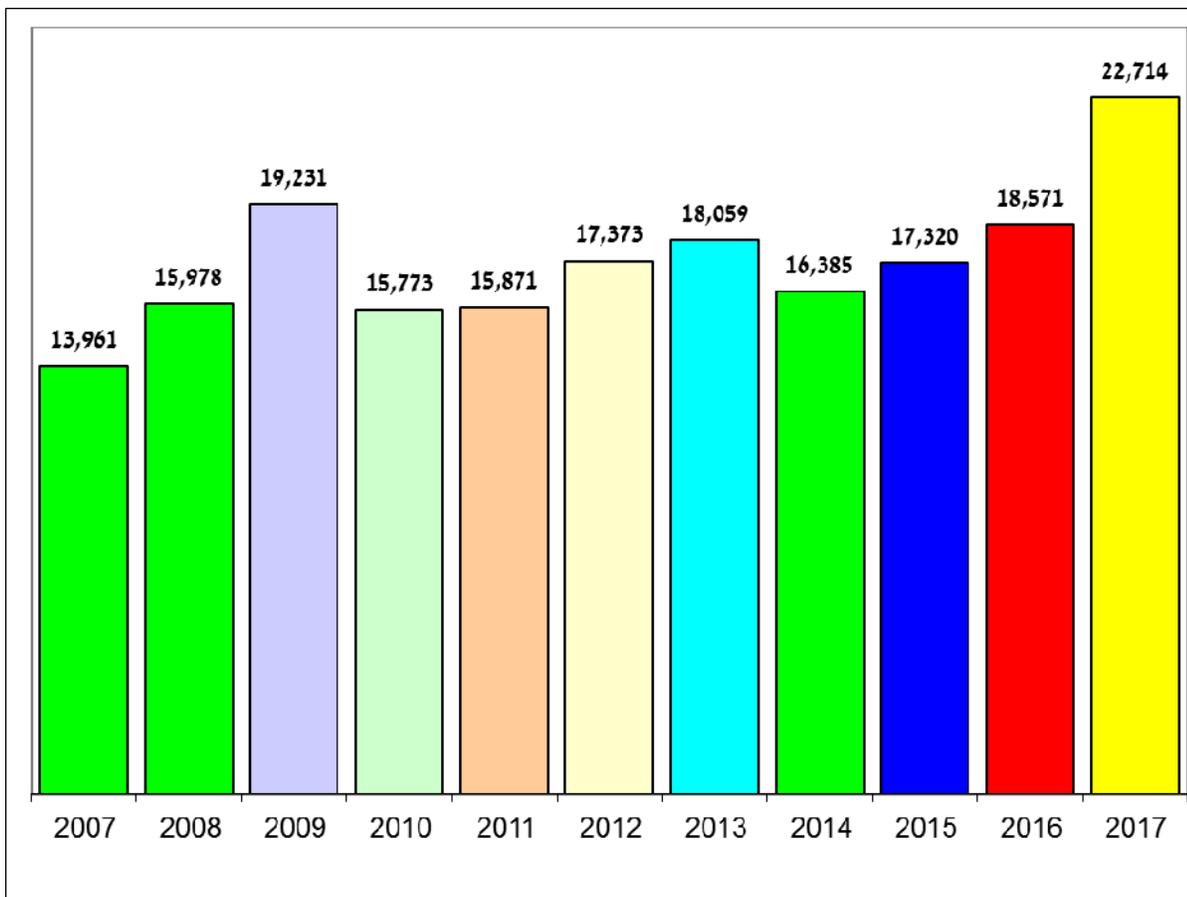
שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול בפניות.

■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב משנת 2007 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 2017 היקף הפניות עלה בכ-22.3% ביחס לשנת 2016. ההשפעה על גידול בכמות הפניות נובעת מפתיחת ערוץ חדש באמצעות הפייסבוק.



פניות בכתב 2017

22,714 פניות

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

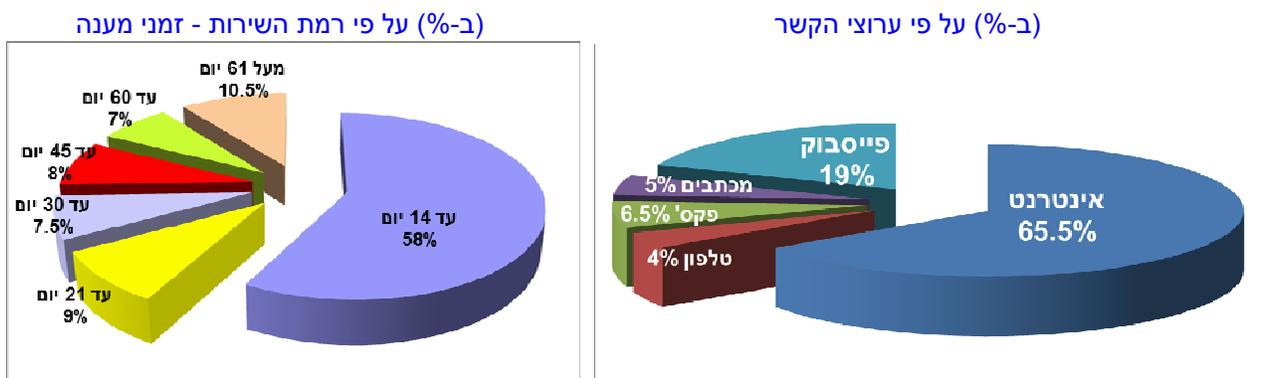
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

אישור קבלת הפנייה נשלח לפונה עם קבלת הפנייה. בהתאם לצורך או יוצרים קשר עם הפונה כדי לקבל פרטים נוספים ולערוך בירור מיטבי של נושאי הפנייה. כל פנייה נבדקת עניינית מתוך רצון למצוא פתרון פשוט ומהיר תוך כיבוד צרכיו של הפונה. או 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 ובפייסבוק. או רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוצים אלה המאפשרים זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2017



פניות בפייסבוק 2017 – 4,347 פניות

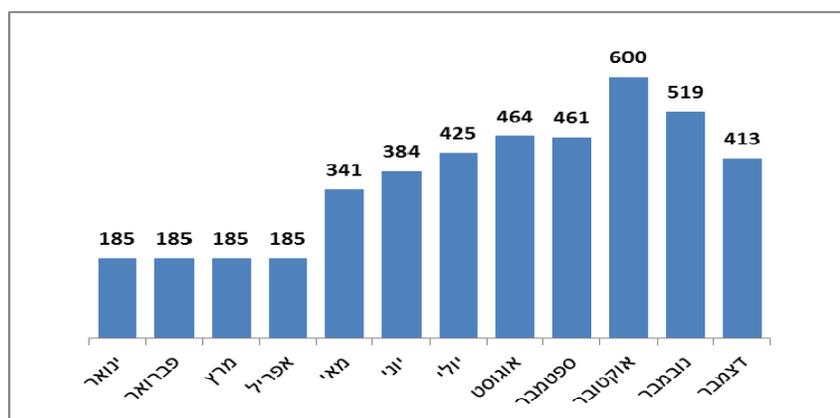
בשנת 2017 החלה יחידת פניות הציבור לטפל בפניות המתקבלות בפייסבוק העירוני, כחלק מערוצי הקשר הדיגיטליים המאפשרים קשר זמין ונגיש.

נציין שרוב הפונים הם צעירים שבעבר לא פנו לעירייה. הפייסבוק עבורם הוא ערוץ שיגרתי ובשימוש ביום יום. אנו רואים חשיבות רבה והצלחה לשמוע את קולם של הצעירים בעיר.

מתוך כלל הפניות בשנה זו:

82% מהפניות טופלו ונענו בפייסבוק.

18% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.



הערה: נתוני פייסבוק לחודשים ינואר-אפריל הם ממוצע לתקופה ובסה"כ 740 פניות

פניות בטלפון 2017 – 16,577 פניות

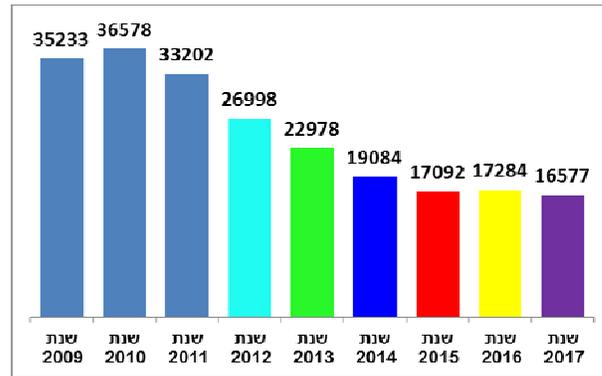
בשנת 2017 היקף הפניות בטלפון בירידה של כ-4.4% ביחס לשנת 2016. היציבות נובעת משמירה על רמת שירות ביחידות העירייה, וכן מהעדפת הפונים לפנות בערוצים הדיגיטליים בזמן המתאים להם ולא על פי מגבלת שעות הפעילות של העירייה.

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:

94.5% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הפונה.

5.5% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב.



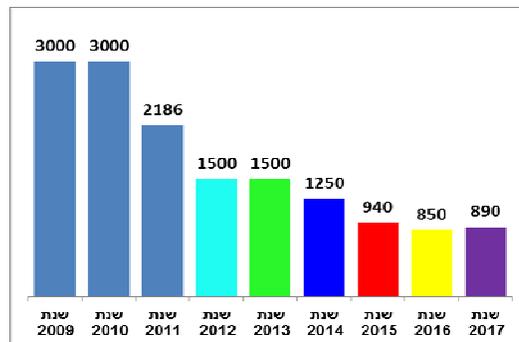
התפלגות הפניות הטלפוניות לפי שנים

קבלת קהל 2017 - 890 פונים

בשנת 2017 היקף הפונים בקבלת קהל נשאר יציב ביחס לשנת 2016. היציבות נובעת משמירה על רמת השירות במוקדי השירות וביחידות ואת המעבר של הלקוחות לאמצעי הקשר הדיגיטליים עם העירייה.

שעות קבלת הקהל ביחידה נקבעו עד שעה 18:00 כדי לאפשר לכל פונה לפנות אלינו אם לתחושתו לא מצא אוזן קשבת והבנה לצרכיו ביחידה המקצועית.

צוות היחידה מברר עם הפונה את צרכיו וציפיותיו, בהרבה אכפתיות, כבוד ומאמץ לסייע. נערכת בדיקה עם היחידה בה ביקר, ובהתאם לצורך אנו מלווים את הפונה למפגש נוסף בנוכחותנו.



התפלגות קבלת קהל לפי שנים

■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות

- **אוטותל** – פניות של מתנגדים בכלל לפרויקט ולמיקום חניות ברחוב המגורים שלהם בגלל מצאי חניה מצומצם.
- **תברואה** – פניות על אי פינוי פחי אשפה במועד הקבוע, ירידה ברמת הניקיון, חוסר יכולת ליצור קשר עם תחנות התברואה, התנהגויות עובדי האגף והקבלנים. פניות רבות התייחסו לסגירת קריאות שירות שהתקבלו במוקד שירות 106 פלוס בסטטוס "טופל" בעוד שהנושא לא טופל בשטח.
- **מיחזור** – הפונים ביקשו להוסיף מכלי מחזור כתומים לאריזות וכן מכלי מחזור לזכוכית מכיוון שרק בשכונות הצפוניות החלו בפרויקט ולא הרחיבו אותו לשאר חלקי העיר. בנוסף פונים רבים ביקשו לדעת מדוע העירייה הסירה את מתקני המיחזור מהמרחב הציבורי.
- **רכיבת אופניים / אופניים חשמליים / קורקינטים חשמליים בשטח המדרכה** – בקשות שהעירייה תאכוף את החוק לאחר שניתנו בחוק סמכויות לפקחי העירייה לבצע אכיפה.
- **תאורת רחוב** – פניות 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.
- **אירועי ספורט** – פניות התקבלו מאוכלוסיות שונות שהלינו על סגירת רחובות ופגיעה בשגרת החיים ואיכות החיים גם של בעלי עסקים וגם של תושבים.
- **שיבוץ לגני ילדים** – פניות התקבלו על שיבוץ לגני ילדים מרוחקים מבתי המגורים של הילדים, בקשות מיוחדות בשל מקומות עבודה מרוחקים של ההורים או משפחה שמסייעת בפיזור/איסוף הילדים.
- **מועדוניות גני ילדים ובתי ספר עד כיתות ג'** – בגלל שינוי מדיניות הממשלה נוצר מצב שעד מחצית אוגוסט 2017 לא ניתנה תשובה להורים. אי הוודאות הביאה לפניות, ובנוסף עקב ההתארגנות בפרק זמן קצר התעוררו קשיים בגיוס כוח אדם איכותי למועדוניות.
- **אבטחה בגני ילדים** – פניות התקבלו בגין שינוי במדיניות העירייה בנושא אבטחה בגני הילדים. לאחר חזרה למדיניות שהייתה נהוגה במשך שנים החלו להתקבל בקשות למתן אבטחה דומה במתחמי גנים גדולים ללא הבחנה בין סוגי אשכולות הגנים.
- **עבודות לילה** – הפניות נוגעות בתחושה של התושבים על חוסר התחשבות בשעות הלילה וזאת למרות הכנת התושבים לקראת ביצוע העבודות (חלוקת מנשרים, מסרונים ועוד).
- **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 בפנייתם הסתיים אך בפועל העניין לא טופל בשטח.
 - פונים רבים התלוננו על כך שנאלצו להתקשר שוב ושוב למוקד השירות עד שפנייתם טופלה.

■ ■ ■ נושאי הפניות

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

חטיבת התפעול

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
פיקוח עירוני *	אכיפה ברשות רבים	439
	אכיפה בשטח פרטי	342
	אכיפת חוקי חניה	416
	סירוס/עיקור חתולים	742
תברואה	הדברה	506
	מכלי אשפה ופינוי אשפה	893
	מסתורי אשפה	381
	ניקיון רחוב	395
	פינוי אשפה חריגה וגזם	426
חופים	ניקיון והצלה	220
איכות הסביבה *		
שיפור פני העיר	שטחים מגוננים	521
	עצים עירוניים	278

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
רישוי ופיקוח על הבנייה	בירור חוקיות הבנייה	770
	רישוי בנייה	228
רישוי עסקים	תלונות על עסקים	611

מינהל בינוי ותשתית

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
תנועה	הסדרי חניה	458
	הסדרי תנועה וסימונים	447
דרכים ומאור	תאורת רחוב	333
תיאום הביצוע ההנדסי	עבודות תשתית	441

מינהל הכספים

כמות	נושאים משניים מרכזיים	סה"כ	נושא ראשי	אגף/יחידה
691	בקשות הנחה למועדונית גן		אגרות חינוך	אגרות ודמי שירותים *
252	בתי ספר ייחודיים בקשות הנחה			
855	אגרות חינוך			
636	בקשות לביטול דוחות			חניה
349	תו חניה			
1118	בירור חוב, בקשות להנחה ושונות			ארנונה

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

מינהל החינוך

כמות	נושא ראשי	אגף/יחידה
340	בתי ספר	אגף החינוך והנהלה
446	גני ילדים	

יחידות עירייה נוספות

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

■ ■ ■ מפנייה ותלונה לשיפור מערכתי

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.

להלן מספר דוגמאות להטמעה שירותית ביחידות העירייה בעקבות פניות ותלונות:

- **טיפות חלב** – במהלך שנת 2017 המשכנו בפעילות אינטנסיבית להעלאת רמת השירות ושיפור חווית הלקוח במספר היבטים:

✓ **היבט אנושי** – המשכנו ללוות את המנהלות והעובדות (אחיות, מזכירות) בתחנות בכדי להטמיע את תפיסת השירות העירונית ולהקנות להם מיומנויות טובות יותר לתקשורת בינאישית.

✓ **היבטים טכנולוגיים** :

▪ מערכת לזימון וניהול תורים - במהלך 2017 הותקנו בכל התחנות מערכת לניהול תורים, אשר מסדירה את תהליך קבלת הלקוחות ומתזכרת את הלקוחות על מועד התור ואף מפנה לאתר האינטרנט העירוני לזימון תורים.

▪ מערכת טלפונים – בסוף הרבעון האחרון התקיים פיילוט, אשר יימשך לתוך שנת 2018, לבחינת האפשרות להעלות את רמת הזמינות במענה בטלפון באגף מרכז צפון.

✓ **שיפור סביבת השירות** - בוצע שיפוץ נרחב בתחנות השונות כדי להתאים את התחנות להורים והילדים המגיעים אליהן.

חטיבת התפעול - במהלך שנת 2017 בוצעו פעילויות שונות, שמטרתן יצירת חווית לקוח מיטבית בטיפול בקריאות שירות שונות המתקבלות במוקד שירות 106 פלוס. בין היתר הועברו סדנאות למפקחים באגף התברואה, שמטרתן שיפור חווית הלקוח במפגשי השטח. במסגרת הסדנאות רועננה תפיסת השירות העירונית למתן שירות בקלות, שקיפות ורגישות תוך הקניית מיומנויות שירות. כמו כן, מנהלים ועובדים במרכזי השליטה ובקרה ביחידת התפעוליות עברו סדנאות ברוח הפסיכולוגיה החיובית, ובוצעה פעילות נוספת באגפים כגון אגף הפיקוח ואיכות הסביבה.

■ ■ ■ 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	
9.3	5,320	2,725	2,595	תברואה
6.7	5,373	3,265	2,108	פיקוח
12	184	55	129	חופים
5.9	2,286	1,416	870	שיפור פני העיר
22.5	153	139	14	איכות הסביבה
19.5	61	54	7	סירת לביטחון עירוני (סל"ע)
--	25	--	--	ביטחון ושירותי חירום
--	39	--	--	הנהלת החטיבה
--	57	--	--	מוקד שירות 106 פלוס
	13,498	7,654	5,723	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	
19.5	757	456	301	רישוי ופיקוח על הבנייה
4.6	273	252	21	רישוי עסקים
30.5	25	15	10	הנהלה
22.5	57	41	16	תכנון עיר
	1,112	764	348	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	
21.6	2136	63	2073	אגרות ודמי שירותים
12.5	709	162	547	גביית ארנונה ואגרת מים
26.5	206	79	127	חיובי ארנונה
12	3692	1371	2321	חניה
--	55	--	--	היטלים מבנייה ופיתוח
	6,798	1,675	5,068	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	
18.7	929	384	545	דרכים ומאור
--	62	10	52	הנהלה
19	19	17	2	פרויקטים
21	7	4	3	תיעול
27.5	1062	468	594	תנועה
--	365	--	--	תיאום הביצוע ההנדסי
	2,444	883	1,196	סה"כ

מינהל החינוך - 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.

ממוצע זמן מענה	אגף/יחידה			
	מצטבר	משימות	פניות	
8.7	3721	506	3215	אגף משאבי חינוך
--	209	--	--	הנהלה ואגפים
	3,930	506	3,215	סה"כ

מינהל קהילה, תרבות וספורט - חיי הקהילה העשירים בתל-אביב-יפו כוללים מרכזים קהילתיים, קאנטרים קהילתיים, מרכזי ספורט, ספריות עירוניות, קונסרבטוריונים, מועדוני נוער, תנועות נוער, מינהלות רובע ואירועים אזוריים, פעילויות ספורטיביות, שיפור ושיקום תשתיות (שש"ת) בסיוע הקהילה, פעילויות התנדבותיות ומגוונות, הרכבים מוסיקליים בגילאים שונים ואירועים לקהילה הגאה.

ממוצע זמן מענה				אגף/יחידה
	מצטבר	משימות	פניות	
25	71	25	46	הנהלה
20.3	108	49	59	אגפי קהילה
16.9	45	22	23	אגף תרבות ואמנויות
	224	96	128	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 והאזרח.

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 ולהשבחת 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		
23.9	1696	413	1283	המחלקה הפילית	השירות המשפטי
13.6	97	78	19	הנהלה	
8.4	216	66	150	מינהל השירותים החברתיים	
20.8	370	222	148	חברת מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
--	69	--	--	פארק גני יהושע	
--	87	--	--	אחוזות החוף	
--	37	--	--	הרשות לפיתוח כלכלי	
--	252	--	--	אחר	
--	286	--	--		אחרים *
90	25	14	11	נכסי העירייה	עצמאים
20	86	31	55	המשלמה ליפו	עצמאים
	3,221	824	1,666	סה"כ	

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

דוח הממונה על תלונות הציבור

■ ■ ■ ממונה על תלונות הציבור

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

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

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

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

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

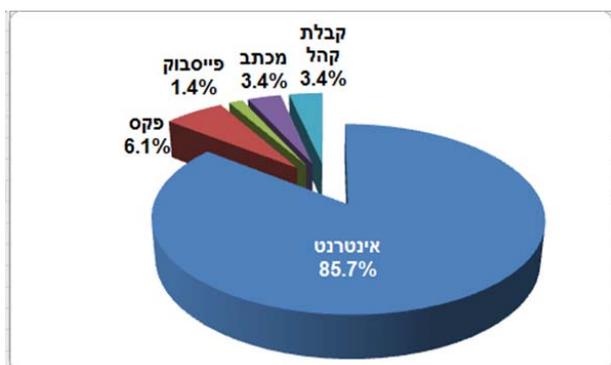
החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנידונה או הוכרעה בבית משפט, או תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טרדנית או תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור, או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

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

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

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

■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

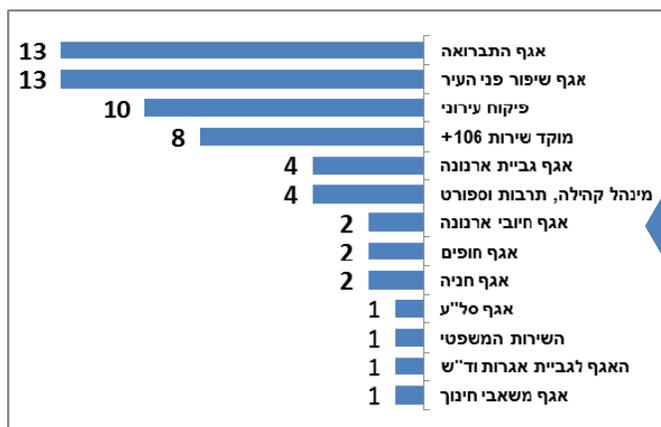


293 תלונות - התפלגות ב-% על פי ערוצי הקשר

התקבלו 295 פניות שהוגדרו כתלונות

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	137	47
לא מוצדקות	156	53
סה"כ	293	

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים



62 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה התפלגות על פי יחידות

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	41	28.5
עובדי עירייה	62	43.1
עובדי קבלן	34	23.6
גופים עירוניים וחברות	7	4.8
סה"כ	144^(*)	

^(*) 7 תלונות התייחסו ל-2 נושאים

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 על ידי 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 אודות אירועים ותהליכים הדורשים תיקון וגם על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. בבירור 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 144 משימות לביור התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב- %
חטיבת התפעול 83 משימות	פיקוח עירוני	15	10.4
	תברואה	32	22.2
	שיפור פני העיר	20	13.9
	מוקד שירות 106 פלוס	12	8.3
	סירת לביטחון עירוני	1	0.7
מינהל הכספים 23 משימות	חופים	3	2.1
	חניה	11	7.6
	גביית ארנונה	7	4.8
	אגרות ודמי שירותים	3	2.1
מינהל קהילה, תרבות וספורט 16 משימות	חיובי ארנונה	2	1.4
	קהילה, תרבות וספורט	16	11.1
מינהל החינוך 6 משימות	משאבי חינוך	6	4.2
מינהל הנדסה 5 משימות	רישוי ופיקוח על הבנייה	2	1.4
	רישוי עסקים	3	2.1
אחרים 4 משימות	שירות משפטי	2	1.4
	שירותים חברתיים	1	0.7
	דוברות	1	0.7
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 7 משימות	חברת מי אביבים	4	2.7
	תל אופן	1	0.7
	אחוזות החוף	1	0.7
	אתרים	1	0.7
סה"כ:		144	

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

פנייה 2017-291 מה-1/1/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"... נמאס לי מלפנות אליכם שוב ושוב עם אותה התלונה על בעיה שחוזרת על עצמה כל כמה חודשים... בגלל חוסר שרות ואף נקמנות אישית כנגד משפחתי או בטעות כנגד הבעלים הקודמים של ביתי... פחי האשפה מפונים ברחוב ... בימי ב' ו-ה'. פניתי אליכם מספר פעמים בעבר בתלונה על כך שכל כמה חודשים קורה דבר הזוי במשך שבועיים-שלושה ... באחד מימי הפינוי לפחות (אם לא שניהם), *כל* פחי האשפה ברחוב מפונים - ורק שלנו לא. היום - יום חמישי, יום פינוי הפחים - שוב, כל הפחים ברחוב פונו, ושלנו (מס' 17) לא פונה. אנחנו משפחה בת 6 נפשות. פח האשפה מכיל חיתולים של תינוקת ועוד פסולת ביתית. הפח מלא עד אפס מקום, מסריח ואי פינויו מהווה בעיה תברואתית..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את הנושא ומצא כי עקב תקלות טכניות ברכב הפינוי, האשפה לא פונתה כסדרה במועד הגשת התלונה. במקרים אלה הפינוי מתבצע יום למחרת.

צוות הפינוי הונחה להקפיד לפנות את האשפה בימי הפינוי באופן סדיר, והנהלת האגף תמשיך לעקוב ולוודא כי העבודה מתבצעת כסדרה.

פנייה 2017-8088 מה-4/1/17 – תלונה על עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"בני המתוק הוא ילד על הרצף האוטיסטי, מקסים ותקשורתי שמשולב בגן רגיל... בתמימותי ניסיתי לרשום אותו לחוג התעמלות אתגרית במתנ"ס המקומי והמפעיל של החוג אמר לי בטלפון בלי רעד בקול אפילו שהוא לא רוצה בחוג שלו "ילדים כאלה" שיהרסו לו את כל החוג... כנראה שההלם הראשוני מנע ממני מלשלוח אותו לאלף עזאזלים... אבל לאחר מחשבה בכל זאת החלטתי לשתף כי אדם זה מפעיל חוג במתנ"ס העירוני ומתיימר "לחנך" ילדים!!! אז מעניין איזה ערכים הוא מקנה לילדים בחוגים שלו... אני תוהה... חוגים של חברת פרוגרס התעמלות אתגרית רק לילדים "רגילים" ומושלמים... אם יש כאלה !!! וכל זה במתנ"סים העירוניים בחסות העירייה שלנו?"

תלונה מוצדקת – מנהל מרחב דרום-מערב באגף קהילה, נוער וספורט, ערך בירור יסודי עם מפעיל החוג, הבהיר לו את חומרת התנהגותו, והסביר לו כי גישה כזו אינה מקובלת ואינה תואמת את מדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

מפעיל החוג התקשר לאימא והתנצל על התנהגותו, וגם מנהל המרחב ומנהלת המרכז יצרו עמה קשר והביעו את התנצלותם הכנה על המקרה, ואף בדקו עבור הבן חלופות שונות.

פנייה 2017-8116 מה-4/1/17 – תלונה על עובד האגף לגביית ארנונה

"אני רוצה ליידע את המנהלים של מוקד ארנונה, שאתמול יום שלישי 3.1.17 נציג בשם ... נתן לי שירות מגעיל, היה חסר סבלנות, וגם חוצפן. ואחרי שדיברתי איתו הגעתי לנציג אחר וביקשתי שהמנהל של ... יחזור אליי, אז ... בעצמו חזר אליי והתנצל, כדי שהמנהל שלו לא יידע על כך, אז המנהל שלו כן צריך לדעת שהשירות שלו היה ממש מגעיל ויש לי את השיחה מוקלטת ואני לא מוכנה לקבל שירות כזה."

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד ארנונה בטלפון שוחחה עם נציג השירות, והבהירה לו שגם בעת חילוקי דעות יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, וכי מחובתו כעובד ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

מנהלת המוקד שוחחה עם הפונה והתנצלה על המקרה, ובנוסף רעננה את ההנחיות לכלל נציגי השירות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור.

פנייה 16375-2017 מה-9/1/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"...היום, ה 9.1.17 הגדיל לעשות רכב של מח' תברואה של העיריה מס' ... [ראו תמונה מצורפת] וחנה באלכסון על המדרכה כשהוא חוסם את המדרכה כליל..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק ומצא כי התלונה מוצדקת, ולכן נזף בקבלן, והבהיר לו כי עליו לציית לחוקי התנועה והחניה, תוך הקפדה יתרה על שמירת בטיחותם של הולכי הרגל.

פנייה 25147-2017 מה-15/1/17 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"...התקשרתי למוקד ... לגבי איסוף אשפה ברחוב ... ביום חמישי בתאריך 12/1/2017 התקבלה שיחה מטלפון חסוי... מעברו השני של הקו הזדהה עובד עירייה בשם ... ומיד בתחילת השיחה התלהם ודיבר בקול תקיף וגבוהה, טען שהשטח... פרטי... השיחה גלשה מצידו... כאיום ועל פי דבריו של ... ואני מצטט "הפצתי את שמך בבניין עיריית תל אבי", למה התכוון? כמו כן, טען ..., ובהמשך לשיחתי עמו באותו מעמד ע"פ דבריו וסגנון דיבורו אני מהווה מטרד בשל בקשותי לניקיון ואיסוף אשפה באיזור בכלל..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר שוחח עם העובד אשר הבהיר כי כל כוונתו בעת השיחה הייתה להסביר שמדובר בשטח פרטי שאינו באחזקת העירייה, אולם הפונה סירב לקבל את הסבריו. עוד מסר העובד כי במהלך השיחה אמר שקיים קושי לאתר את הפונה בטלפון בשעת הצורך, אולם לא הייתה לו כל כוונה לפגוע או לאיים, וצר לו אם דבריו התפרשו שלא כהלכה.

העובד התקשר לפונה והתנצל בפניו.

פנייה 28738-2017 מה-16/1/17 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

"הבוקר כשחיקיתי בתחנת אוטובוס ב.... עצר אותי פקח, אמר אני צריך לתת לך דוח. שאלתי על מה? אמר שאתה זרקת אשפה. אני גר ב... חוצה את הכביש לתחנת האוטובוס. העליב אותי בפני אנשים ואמר לאחר ויכול שבפעם הבאה ירשום דוח. אני בן 85 מאוד נסער..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר תחקר את האירוע. הסגן הבהיר לפקח באופן חד משמעי שיש לפנות לתושבים רק כאשר יש זיהוי מלא שאכן בוצעה עבירה על ידי אדם ספציפי ואין לפנות על פי זיכרון חזותי.

הסגן שוחח עם הפונה התנצל בפניה, ולאחר מכן שלחנו זר פרחים לביתו.

פנייה 2017-29398 מה-17/1/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר

"אתמול עם שובי הביתה בשעה 22:00, נוכחתי להבין כי אין מים לכל הבנין. בשיחה עם מוקד 106 הובהר לי כי זו תקלה "פתאומית" שתפתר תוך חצי שעה. כעבור שעה, כשטרם חזרו המים, התקשרתי שוב למוקד, שטענו כי יש עיכוב ועוד 20 דקות יחזרו המים. איידע כי זמן ההמתנה ארוך מהרגיל בזמן ההמתנה למענה טלפוני בכל פעם בה חיכיתי על הקו. כמו כן כעבור חצי שעה נוספות לא חזרו המים. ביקשתי להבין מתי כן יהיו מים, אך הפעם הצליחו לומר לי כי אין צפי, ואף ביקשתי לדבר עם מנהל המשמרת בכדי לנסות להבין מדוע נתנו לי להמתין את כל הזמן הזה, במקום לומר מההתחלה - אנו לא יודעים מתי יסתיים הטיפול ומתי יהיו מים, ולעזור לפתור את הענין - למשל ללכת להתקלח במקום אחר. טענתי העיקרית היא בעיקר בנושא התקשורת עם המוקד והממונים: אפשר פשוט להגיד את האמת, זו אופציה!

הטענה השניה היא - מאחר וביקשתי שיידעו אותי, אכן, טרחו להתקשר אלי במשך 5 פעמים בשעה 01:30 בלילה, אחרי שכבר היו לנו מים. מצ"ב צילום מסך. לא, לא תיארתי לעצמי שזה מה שייקרה ושיתקשרו אלי באמצע הלילה, זה לא נראה לי תקין. ואז נזכרתי שלמעשה זו לא פעם ראשונה שנתקלתי בדבר הזה.

לפני כשנה התקשרתי למוקד להתריע על ביוב המציף את הכביש בקיץ בפינת ... ואכן, טרחו לעדכן אותי טלפונית בשעה 05:00 בבוקר בלי שביקשתי כי התקלה נובעת ממי גשמים.

אני חושבת שזו לא דרך ראויה לתקשורת, לא למרוח זמן של האנשים שפשוט אחרי שעות רבות בעבודה רק רוצים להתקלח, לא להחזיק אנשים על הקו ולא למסור עובדות שאינן מהימנות בשעה שלומר "אין לנו מושג" יכול לסייע יותר מאי אמירת אמת, ואחר כך פשוט להטריד.

אני חשה שזה לא נעשה מתוך כוונה טובה, אלא ההפך, ויגרום לאנשים רק לא לתקשר, ושזו בעצם הכוונה של מי שמתקשר בלילה 5 פעמים.

כמו כן, בנושא הודעה מראש על עבודות יזומות, נתקלנו בעבר לא אחת בהודעות שנתלו אחרי שכבר הפסיקו לנו את המים.

אם אכן קיים תכנון עבודות יזומות, ראוי להודיע לתושבים לפחות יום מראש. זה לא מה שקורה בשטח. בתקווה שדבריי יפלו על אוזן קשבת."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור ערכה בירור עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס ועם חברת מי אביבים.

ב-16.1.17 מסר נציג חברת מי אביב למוקד שירות 106 פלוס הודעה על סגירת מים לצורך תיקון פיצוץ בקו מים, כי צפי לסיום התקלה כשעה.

עם זאת עקב מורכבות הבעיה, משך הטיפול התארך ואספקת המים חודשה בסביבות השעה 23:30.

הקבלן ננזף והובהר לו כי אין להתקשר ללקוח בשעות הלילה המאוחרות.

לאור המקרה רועננו ההנחיות לכלל הקבלנים העובדים בשירות חברת מי אביבים כי אין ליצור קשר עם הלקוח בשעות הלילה המאוחרות, אלא לעדכנו במצב הטיפול בפנייתו סמוך לשעת התקשרותו.

פנייה 56368-2017 מה-1/2/17 – תלונה על פקחי הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

"ביום שבת האחרון, 28/1, קיבלתי קנס על כך ששיחקתי עם כלבי ללא רצועה בפארק הירקון. היה מדובר ביום קור (מיד תבינו למה זה חשוב), איש לא היה בפארק והכלב לא סיכן איש. ועדיין, פקח ושוטר ניגשו אליי ונתנו לי קנס. על פי החוק היבש, בצדק אלא שבאותו זמן הבחנתי שהמכונית שלהם חונה בחנייה אסורה, שני גלגלים על המדרכה, אדום-לבן, מפריעה לתנועה. את המכונית הזו ראיתי כבר כשנכנסתי לפארק. באותו רגע שקיבלתי את הקנס התברר לי שהם בעצם ארבו לי ולאחרים בתוך המכונית כהגנה מפני הקור, תוך שהם עוברים על החוק במשך דקות ארוכות. הם נשאר בחנייה האסורה גם אחרי שנתנו לי את הקנס. במשך דקות ארוכות הסתכלתי בהם מהפארק אחרי שנתנו לי את הקנס, המום מהחוצפה לאכוף חוק ובאותה הזדמנות לעבור עליו, ואחרי כחמש דקות בחרתי לגשת אליהם ולצלם את העבירה (התמונות מצורפות). רק אחרי שצילמתי את המכונית חונה בחנייה אסורה, מפריעה לתנועה בכביש צר ובמזג אוויר ממש לא נוח, הועילו בטובם רביעיית האנשים שישבה במכונית לנסוע מהמקום..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את הנושא, ומצא כי במסגרת סיור יזום שביצעו במקום שוטר ו-2 פקחים הם הבחינו בכלב משוטט ללא רצועה. פקח ושוטר יצאו מהרכב לשם רישום דוח, והפקח שנהג ברכב המשיך בנסיעה. לאחר מספר דקות חזר לאסוף את הפקח והשוטר, ועד להגעתם נאלץ להמתין מספר דקות על המדרכה בסימון אדום-לבן.

הסגן הבהיר לפקח את חומרת המעשה, וגם הזהיר את כל פקחי הסיירת שלא לבצע עבירות תנועה או חניה במהלך עבודתם השוטפת, למעט מקרים בטיחותיים.

פנייה 70560-2017 מה-9/2/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך ה-2/2/17 רכבי חנה במקום חנייה חוקי בסמוך על המדרכה באותו מקום עמדו מכולות בשל שיפוף שבוצע בסופרפארם במקום. אולם, מקום החנייה חוקי (כפי שניתן לראות בתמונות) - ללא כל סימון אשר מורה כי אין לחנות במקום. באותו בוקר הפיקוח יצר קשר עם בן זוגי על מנת לבקש שנזיז את הרכב (כדי שניתן יהיה לפנות את המכולות). שנינו לא היינו בבית באותו זמן, בן זוגי מסר לפיקוח שאני אגיע לבית ב-13:30 ואז ניתן לבקש להזיז את הרכב (שכאמור חנה במקום מותר). מכיוון שלא בן זוגי לא הצליח ליצור איתי קשר (אני עובד ... ולא ניתן לשוחח איתי טלפונית בשעות העבודה) וגם הפיקוח לא יצר איתי קשר (כבעל הרכב) -כשהגעתי הביתה בסביבות 13:30 לא הייתי מודע לבקשה להזיז את הרכב. בשעה 14:14 דקות התקשר אלי טלפונית הפקח... התחלת השיחה היתה בצעקות ואלימות מילולית. ישר אמר שיש דוח על הרכב (הדו"ח כאמור לא חוקי מכיוון שהרכב חנה במקום מותר לחנייה -אך מסיבה לא ברורה אלא ניצול הסמכות שלו לרעה וסוג של נקמה לא ברורה הוא נתן דוח). כמו כן אמר לי שאם לא אגיע מייד להזיז את הרכב המכולות יוצאו ויפגעו ברכב שלי (איום בנזק לרכושי האישי הממוקם כאמור במקום חוקי) על ידי מי שמייצג את העירייה.

כמובן, שתושב העיר שסה"כ רוצה לעזור לעובדי הבניה של הסופרפארם, כעבור 10 דקות ירדתי והוצאתי את הרכב....
אודה לכם על בירור מתאים ועדכוני"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני בדק את המקרה ומצא כי התלונה מוצדקת, והוא רענן את ההנחיות לכלל הפקחים בנוגע לחשיבות של מתן שירות אדיב וקשוב ללקוחותינו.

נציג האגף שוחח עם הפונה, התנצל על המקרה ועדכן אותו שהנושא הועבר לבחינת תובע באגף החניה.

לאור ממצאי הבירור, החליט התובע להורות על ביטול הדוח.

פנייה 2017-74407 מה-12/2/17 – תלונה על פקח סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"הייתי בדרכי לכיוון הסופר ... ברחוב ... במהלך הדרך נגע בי במכוון רוכב אופניים ואותו רוכב נגע בעוד הולכת רגל אחרת יש לציין לא דוברת את השפה העברית.
לא הרחב מהסופר עמדה הניידת (העירונית מס' רכב) ... ניגשתי אל השוטר והפקח והתלוננתי בפניהם על אשר קרה והצבעתי על המקום שבו נמצא רוכב האופניים.
שמעו את טענותיי נדהמתי מתגובתם. השוטר אמר זה אזור של זונות ואין לך מה לחפש פה והסתכלתי על הפקח שיענה שיגיד משהו. להפתעתי אמר לי שמעת מה אמר לך השוטר זה העניין. אמרתי להם שאני לא קשור לזונות ויש במקום חנויות ואנשים נורמליים עוברים לידינו. האמירה שלכם מקוממת.
לצערי התעלמו מתלונתי הלכתי משם מושפל..."

תלונה מוצדקת – מנהל מאגף סל"ע שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.

פנייה 2017-75800 מה-12/2/17 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"...א. אני תושב תל אביב ובעל עסק ...
ב. באמצע חודש ינואר קבלנו את דרישת התשלום עבור השילוט (אגרת שילוט)
ג. באותו היום פניתי למחלקת השילוט בכדי לקבל הבהרות לגבי החיוב ובכדי לשלם. לא הצליחו להסביר לי את שיטת החיוב במלואה והבטיחו שיחזרו אלי. לא חזרו אלי. כמה ימים אח"כ, עדיין לפני המועד האחרון לתשלום (שחל ב 5.2) התקשרתי שוב בשביל לשלם ושוב הבטיחו לי שיחזרו אלי. הזכרתי לגברת ששוחחה איתי שלא חזרו אלי בפעם הקודמת והיא הבטיחה שיחזרו אלי בכדי שאוכל לשלם. לא חזרו אלי. התקשרתי היום בבוקר, (אחרי המועד האחרון לתשלום) ומסתבר שלחשבון נוספה ריבית. הסברתי לפקיד שענה שלא חזרו אלי חרף ההבטחות והוא אמר שאין ביכולתו לעזור וזה הסכום החדש לתשלום.
ד. בקשתי לשוחח עם מנהל/ת כפי שהציע הפקיד והוא אמר שהיא תחזור אלי תוך יומים. הסברתי לו שאיני מאמין שיחזרו אלי וכי כל הבעיה מקורה בזה שלא חוזרים. לאחר דין ודברים העביר אלי הפקיד את הגב' ... שהציגה עצמה כמנהלת. במשך כל השיחה ... הפכה אותי לאשם, שלא שילם בזמן. תגובתה לזה שלא חזרו אלי הייתה "אז מה" ובכלל ברור שאני אשם ועמדו לרשותי אפשרויות תשלום שלא דרך נציג. כשהבנתי שאין עם מי לדבר ואמרתי שאני אשלם תחת מחאה היא אמרה "בסדר, תודה" וניתקה. חשבתי שלפחות תעביר אותי בחזרה לפקיד כדי שאוכל לשלם...
ה. התקשרתי אליכם ותארתי את אשר אירע וקבלתי את עצתה של ... שאשלם בכדי להימנע מעוד ריביות, קנסות עיקולים ושאר הדברים...
ו. התקשרתי מיד שוב למחלקת השילוט (שלוחה 5 ואח"כ 4 בכדי לשלם דרך נציג ולא מכונה) בשעה 13:40 והגעתי לפקידה (... אם אינני טועה) ביקשתי לשלם ואני נשבע לך שהיא אמרה שיחזרו אלי.... סיפרתי לה בקצרה את אשר אירע והיא הבטיחה שיחזרו אלי.
ז. חזרו. שילמתי. עם ריבית.

ז. שאלתי אליך היא למה? למה לא חוזרים למרות שמבטיחים? למה מלכתחילה עונים פקידים שאינם יכולים לגבות תשלום למרות שהם בשלוחה שמציינת בפירוש שאפשר לשלם? למה הלקוח תמיד אשם? להיכן נעלם הנימוס הבסיסי, ההגינות האלמנטרית?

ח. בקשתי היא שתקשיבי להקלטות השיחות (אם ישנן) ותשלחי לי תגובתך, בהסתמך עליהן.
ט. אני אפילו לא מעז להתלונן על הדרך בה העיריה מחשבת את האגרה (מינימום מ"ר לא משנה מה גודל השלט, כל יחידה בפני עצמה ועוד ועד...) רק אומר שאין בה ולו שמך של הגינות ולא בדל של כבוד, לא לכם ולא לבעלי העסקים בתל אביב."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים שוחח עם הפונה ולאחר מכן בדק את העניין עם מנהלת המחלקה, מנהלת היחידה והעובדים הרלבנטיים, ומצא כי התלונה מוצדקת.

לאור המקרה החליט מנהל האגף לפנים משורת הדין לבטל את הפרשי הריבית וההצמדה בהן חויב הפונה, וגם העלה את המקרה בישיבת צוות וזאת כדי ללמוד ממנו ולוודא כי מקרים כאלה לא יישנו בעתיד.

פנייה 2017-87241 מה-20/2/17 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 08 לפברואר הרכב שלי (...) נגרר מרחוב ... בשעה 01:00 בלילה. בבוקר ה 08 לפברואר בעלי קבל SMS שהרכב נגרר ונמצא בחניון דולפיניריום מול רחוב הירקון 5 (מצורף). לקחתי מונית לרחוב הירקון 5 אך הרכב לא היה שם אלא בחניון רידינג. נסעתי במשך כמעט שעה בכל רחבי העיר ושילמתי 53.9 שח לשווא... (מצורפת קבלה) התקשרתי למוקד להתלונן ואמרו לי שתלונתי נרשמה ויחזרו אלי מתלונות הציבור. היום (שבועיים אחרי) התקשרתי לברר מדוע לא התקשרו אלי מתלונות הציבור, הפקידה לא מצאה בכלל את התלונה שלי..."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור בדקה את הנושא. המידע השגוי שנמסר לפונה במוקד נבע מטעות אנוש בהקלדת קוד החניון. לפיכך החליטה להחזיר לפונה את הסכום ששילמה על הנסיעה במונית באותו היום, והתנצלה בפניה על עוגמת הנפש שנגרמה לה בגין אירוע זה.

פנייה 2017-98562 מה-26/2/17 – תלונה על נהג רכב פיקוח עירוני

"בשעות הבוקר שני פקחים עומדים עם רכב וחוסמים חלק מהכניסה לרחוב... ומפריעים למכוניות לעבור. כשנתבקשו לזוז ענו שייצאו איפה שבא להם."

תלונה מוצדקת – בעניין התבטאות פקחי אגף הפיקוח העירוני.

עם זאת במועד הפנייה נפגעה עובדת האגף בתאונת דרכים כאשר רכב חולף פגע בה בעודה חוצה מעבר חציה. כאשר התקבלה ההודעה על התאונה במשרדי המרחב מיהרו סגן מנהל המרחב ומנהל המשמרת למקום האירוע על מנת לסייע לעובדת שנפגעה. בהגיעם למקום הבחינו כי העובדת מטופלת על ידי פרמדיק של מד"א, והם החנו את הרכב קרוב למקום האירוע לבדוק אם יש צורך בסיוע נוסף.

כיוון שכאמור היה מדובר במקרה חרום בו נדרש לתת מענה מידי, חנו הפקחים במקום מספר דקות בודדות ובאופן שאינו מהווה הפרעה לתנועה ואינו חוסם מעבר להולכי רגל. בסיום האירוע הובהלה העובדת באמבולנס לבית החולים, ורכב הפיקוח עזב את המקום בעקבותיו.

פנייה 2017-104391 מה-1/3/17 – תלונה על התנהלות מוקד שירות 106 פלוס

"פניתי למוקד ביום ראשון בנוגע לשלט גדול שחוסם את המדרכה ברחוב בו אני..."

לצערי מאז לא נעשה דבר. מה שכן נעשה היה לסגור את הקריאה ולפתוח חדשות כגון 101414, 101639, 102353

ברחוב ישנו מרכז קשישים והיום בבוקר ראיתי קשישה עם הליכון שנתקלה בשלט בשעת בוקר מוקדמת. התקשרתי כעת שוב למוקד ודרשתי לדבר עם מנהל אחראי. לאחר דקות ארוכות של המתנה נאמר כי אין מענה בשלוחה מעומק ליבי תתביישו לכם!!

כספי הארנונה שלי ודוחות החניה שלי מתבזבזים על בירוקרטיה אין סופית"

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור בדקה את הנושא ומצאה שהתלונה מוצדקת, וכי התנהלות בעניין זה לא הייתה תקינה. בעקבות המקרה רועננו ההנחיות וחודדו נהלי העבודה לכלל נציגי השירות במוקד.

פנייה 105177-2017 מה-1/3/17 – תלונה על טיפול קבלן בשירות מחלקת הסעות באגף משאבי חינוך

"שלום אני לומדת בבית הספר...אני ואח שלי נוסעים בהסעה וחוזרים איתה הנהג שלנו של הצהריים... (אנחנו לא יודעים את השם שלו כי כל פעם הוא אומר לנו שם אחר) מקלל אותי ואת כל הילדים שבהסעה בלי סיבה אתמול 28.2.17 היה פקק על הגשר בגלל תאונה ושהגענו לסוף הפקק הוא החליט שבמקום לחכות עוד כמה שתי דקות הוא נוסע מהרצליה משם הגענו לרמת אביב (הוא נסע על מהירות של 120 קמ"ש בכביש שהמהירות המותרת הייתה 80 קמ"ש) ששאלנו אותו למה הוא נוסע מכאן הוא צעק עלינו שהוא מחליט מאיפה לנסוע ואיך לנסוע ולא ענינו לו למרות שזה היה עוד 20 דקות של נסיעה

אחרי זה הוא הגיע לשדרות רוקח ואחרי שדרות רוקח זה הדר יוסף אז ביקשנו שיפנה ימינה להדר יוסף ויוריד אותנו כי זה יותר קרוב וגם יחסוך לי לאח שלי ולעוד 2 ילדים וגם לו חצי שעה ומשם שיסע לאביגדור המאירי ויעשה את הקו רגיל ובתגובה הוא אמר לנו שהוא רוצה לעשות לנו דווקא ושהוא ינסע איך שהוא רוצה וגם עם הוא יפסיד על זה כסף אני אח שלי ועוד השני ילדים שגרים בהדר יוסף ירדנו בכניסה של הדר יוסף כי היה כבר 14:46 והיה נראה לנו יותר נוח ללכת כמה דקות במקום לנסוע עוד חצי שעה עם צעקות וקללות לפני כמה ימים הוא הוריד ילד לפני התחנה שלו כי הוא טען שאין לו מעבר למרות שכן היה לו ושהילד שאל אותו למה הוא לא מוריד אותו הוא התחיל לקלל אותו חייבת לציין שאותו הילד לא בא לבית הספר בגלל שהוא מפחד מהנהג

והיה עוד מקרה ששכחתי להגיד לו שילד לא בא והוא נכנס לרחוב שלו ושהוא הגיע לתחנה שלו הוא הבין שהוא לא בא והוא התחיל לצעוק עלי ולקלל אותי כי לא אמרתי לו שהוא לא בא... מה שאני מנסה להגיד פה זה שילדים לא אמורים לחזור מבית הספר עם כל כך הרבה כאב ראש פחד מחשבות ותסביכים של למה הוא צעק? עלינו ולמה הוא קילל אותנו? ומה עשינו לא בסדר? וזה לא משנה אם אנחנו בני-13 או בני-18 אנחנו בני אדם ולאף אחד אין את הזכות לצעוק עלינו ולפגוע בנו כמו שהוא עושה... אני מקווה מאוד שזה לא יהיה סתם עוד מכתב ששלחו לכם ותטפלו בזה בחומרה כי בסהכ אנחנו רק רוצים לחזור הביתה בשלום."

תלונה מוצדקת – נציג מינהל החינוך התריע מיד כשהתקבלה הפנייה בפני הנהג שעליו להפסיק את התנהגותו כלפי התלמידים הנוסעים בהסעה. הנהג הוחלף.

נציגת המינהל שוחחה עם הפונה והתנצלה על המקרה.

פנייה 115320-2017 מה-7/3/17 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

1. בתאריך 15.2.17 בשעה 6:50 יצאתי עם שני הכלבים שלי לטיול בוקר בשכונה.
2. ברחוב... על המדרכה, מחוץ לגינת המשחקים, בחר הכלב שלי לעשות את צרכיו.
3. כמנהגי, אספתי את הקקי של הכלב בשקית. הבחנתי שהפח הקרוב ביותר אלי נמצא בתוך גן המשחקים, שהיה ריק מאדם או ילד שכן השעה היתה 6:50 בבוקר.

4. נכנסתי עם הכלבים, קשורים ברצועות שאני אוחזת בידי, הלכתי ישירות לפח (הוא ממוקם באמצע הגינה) השלכתי את השקית ויצאתי מן הגינה.
5. לא היתה לי כל כוונה או צורך לשהות בגינה מעבר לשימוש בפח האשפה. לא שחררתי את הכלבים בגינה והכלבים לא עשו את הצרכים שלהם בגינה. יתרה מזאת, אני בעצמי אם לשני ילדים קטנים שעושים שימוש רב בגינת המשחקים ומתנגדת לשימוש בגינות המשחקים כגינות כלבים.
6. ביציאה מהגינה (כשכבר הייתי ברחוב) פנה אלי פקח מהסיירת הירוקה, שהזדהה בשם ... בליווי פקח נוסף שלא הזדהה. הוא אמר שזו לא גינת כלבים. אמרתי שאני יודעת ושרק נכנסתי לזרוק את הקקי של הכלב משום ששם היה הפח הקרוב.
7. לאחר שבדק את הכלבים ואת השבבים ויידא שאכן הכל תקין (מדובר בכלבים מבוגרים ומחוסנים) החליט מר ... לתדהמתי, לרשום לי דו"ח.
8. נתתי למר ... את פרטיי האישיים אולם ניסיתי שוב להסביר שאין בזה הגיון משום שבסך הכל עשיתי שימוש בפח שנמצא בגינה, אבל הוא עמד על סירובו.
9. מר ... הגדיל והציע לי לכתוב לעירייה מכתב ולהסביר להם "שהחוק הוא אידיוט". השבתי שאני לא חושבת שהחוק הוא "אידיוט" כדבריו, להיפך, הוא חשוב ונחוץ, אולם אני באמת חושבת, כך הסברתי, שלא לזה התכוון המחוקק וזה בהחלט מקרה שראוי וכדאי שפקח יפעיל את שיקול הדעת. לטיעוני זה השיב מר חזן כי הוא אמור "לפעול כמו רובוט" ואין שום מקום לשיקול דעת "זה מה שהמנהל שלי אמר לי בתדריך".
10. הדו"ח, כך הבטיח מר ... יישלח לי בדואר הביתה.
11. הנושא מאוד מכעיס אותי ולכן אני פונה אליכם עוד בטרם הגיע הדו"ח אלי הביתה.
12. אני חושבת שזהו מקרה בו הפקח היה צריך להתייחס לגופו של עניין, להפעיל שיקול דעת, להסב את תשומת ליבי לכך שאפילו כניסה קצרה לצורך השימוש בפח האשפה אסורה ולסיים את העניין בכך.
13. אני יודעת שעיריית ת"א עושה מאמצים רבים לשפר את השירות הניתן לתושבים והדבר ניכר היטב ולכן מאוד הופתעתי מגישתו האטומה, הלא הוגנת ולא מוכבדת של מר ...
14. עוד אציין שאומנם קיימים שלטים בגינה. את השלט הראשון ניתן לראות רק אם מגיעים מכיוון רחוב... (ואז השלט נמצא מצד שמאל) לפני הכניסה לגינה, את השלט השני ניתן לראות כאשר יוצאים מתוך הגינה ואז השלט ממול (ליד שער הכניסה). אני באתי מכיוון רחוב... ונכנסתי ימינה לגינה ולכן נתקלתי בשלט רק ביציאה מן הגינה.
15. לאור האמור לעיל, ולפנים משורת הדין, אבקש לבטל את הדו"ח הנ"ל.

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר תחקר את הפקח, והוא מסר שהבחין בפונה יוצאת מהגינה וניגש אליה לשם קבלת פרטים ורישום דוח, שכן לא ראה שנכנסה להשליך את צואת כלביה בפח.

לאחר שתחקר את הפקח הנוסף ששהה במקום באותו הזמן, הובהר כי אכן הכוונה הייתה להשליך את צואת הכלבים בפח, ולפיכך החליט הפקח ששמו צוין בפניית הלקוחה לא לרשום דוח. ההחלטה נמסרה לפונה בטלפון על ידי נציג האגף.

פנייה 116822-2017 מה-7/3/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"במשך מספר שבועות אנחנו פונים למוקד 106 בתלונות שלא מפנים את הפחים עם האשפה ולחילופין כאשר מפנים לא מחזירים את הפחים לחצר הבניין. כעבור מספר שעות מקבלים הודעה מהמוקד שהנושא טופל למרות שבפועל לא נעשה דבר. אתמול השארנו תלונה בנושא (פנייה מספר 113969-2017) היום הודיעו שטופל למרות שהבניין עדיין ללא פחים ואין לנו פחים לשפה. בקשתי שהאחראי על האיזור ייצור איתי קשר טלפוני כיו"ר ועד הבניין דבר שגם כן לא נעשה. אני חושב שזה גובל בעזות מצח חוסר ההתייחסות של מחלקת תעבורה והודעות לשווא שהפניות טופלו. אודה להתערבותכם המיידית"

תלונה מוצדקת – נציג האגף שוחח עם הפונה, ומסר לו כי בשל כשל טכני של משאית האשפה לא פונו מכלי האשפה באופן שוטף, וכי דרש מהעובד האמון על החזרת המכלים להקפיד על פעולה זו. בנוסף דאג להציב מכל אשפה במקום.

פנייה 2017-119214 מה-9/3/17 – תלונה על שירות עובדות במרכז השירות

"היום הגעתי לבניין העירייה על מנת לטפל ולסיים את גמר התשלומים עבור תעודה לרשם המקרקעין ... גברת בשם ... בקומה מטה וכן במודיעין גב' ... לא ידעו להסביר לי היכן צריך לשלם את כל נושא המקרקעין טאבו וכל הקשור להיטל ההשכחה. במקום היה אדם מבוגר שלא קשור לעירייה והסביר לי באדיבות לאן לפנות רח' פילון 5 ושם הוסדר הכל. אבקש להתלונן על חוסר ההתייחסות כאן ועל הטעיה מוחלטת..."

תלונה מוצדקת – חידדנו בפני הנציגים שאם אין בידיעתם לתת מענה לשאלת לקוח עליהם לפנות למנהליהם לברור.

פנייה 2017-121362 מה-10/3/17 – תלונה על שירות באגף החניה

"שלום רב, בתאריך 10.11.16 הונח על רכבי, אשר חנה כחוק ברחוב... בתל-אביב, דוח חניה שגוי ע"י מפקח מטעם עיריית תל אביב... רק היום, ארבעה חודשים לאחר שמסרתי לכם את כל הפרטים כדי שתבטלו את הדו"ח השערורייתי ואף ביקשתי להעביר תלונה על הפקח שרשם אותו, קיבלתי הודעה כי הדו"ח בוטל. בשלב זה הייתי מניחה לפרשה, אך לאור נוסח המכתב ששלחתם אלי אינני מסוגלת. מאכזב ומכעיס לראות כיצד במקרה כזה לא מצאתם לנכון, לכל הפחות, לכלול במכתב הביטול ולו משפט אחד של התנצלות על הטעות של נציגיכם ועל עגמת הנפש שנגרמה לי. העובדה שאפילו את זה לא טרחתם לעשות היא הסיבה שאני פונה אליכם היום, כי יש גבול לאדישות שאתם יכולים להפגין כלפי העוול שנגרם באחריותכם לתושבת שומרת חוק. למקרה שאינכם מבינים את המשמעות של כתיבת דו"ח חניה שגוי ורשלני לבעל רכב החונה כחוק, אתאר לכם בקווים כלליים את החוויה "הנעימה": מציאת דו"ח על הרכב כשהוא חונה כחוק, ההכרח להתעכב במקום כדי לצלם ולתעד את המקרה, הקדשת זמן רב לעיון בהנחיות של העירייה לבקשת ביטול דו"ח, לניסוח בקשת הביטול ולבחירת התמונות המתאימות, מעקב במשך 4 חודשים אחר הטיפול האיטי מאד שלכם בנושא, שיחות עם נציגיכם כאשר אינכם משיבים והמועד האחרון לתשלום כבר מגיע, ההתלבטות האם לסמוך על הנציגה שהסבירה בע"פ שאני יכולה להתעכב עם התשלום או שמא לשלם בזמן את דוח החניה שמעולם לא היה אמור להיכתב, וכמובן - הטרחה באיסוף מכתב רשום מסניף הדואר (שאגב, הגיע לידי קרוע כמעט לחלוטין). העובדה שלא היתה בהודעת הביטול שלכם ולו התייחסות מינימאלית לשגיאה, לרשלנות, לטרחה, לעגמת הנפש, לזמן שהוקדש ולדאגה שחוויתי, מעידה על חוסר אכפתיות קיצוני שנחווה אף כבריונות. אשמח לקבל את התייחסותכם..."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור התנצלה בפני הפונה, ומסרה לה שדבריה נמסרו למנהלת אגף החניה לצורך למידה והפקת לקחים.

פנייה 2017-128634 מה-15/3/17 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"מחסום השער לא הוחזר למקומו, הוא הושאר על המדרכה ברחוב וכעבור מספר שעות, מכיוון שעובדי העירייה לא שבו להחזירו למקומו, מישהו מטעמנו הרכיב אותו בחזרה. אציין גם שהעובדים שהגיעו לפנות לא ניסו לבקש מאיתנו לפתוח את המחסום אלא פירקו אותו מיד, ועובדת שיצאה לשאול אותם מה הם עושים ענתה באופן מאוד לא יפה "תלכי מאן, את מפריעה"."

תלונה מוצדקת – מרכזת פניות ציבור באגף לשיפור פני העיר שוחחה עם הפונה, ובשיחה לובנו הנושאים שהעלתה הפונה בהרחבה. הנהלת האגף הבהירה את כללי ההתנהגות לכל עובדי האגף.

פנייה 2017-141966 מה-21/3/17 – תלונה על קבלן בשירות דיגיתל

"החלטתי לוותר על כרטיס הדיגיטל כתושבת תל אביב מאחר וחוויתי על בשרי את התיסכול מהשירות הלקוי, המתיש והמזלזל של חברת השלחויות שבחרת לשרת את התושבים. אני חשה שהכרטיס הזה גרם יותר נזק וכעס מאשר רווחה והנאה. פעמיים נקבע איתי מועד למסירת הכרטיס שחייב אותי לחכות 3 שעות בבית... בפעמיים נמסר לי לאחר שהתקשרתי לשירות במלוא ה-3 שעות כי שליח חיפש אותי... דבר שהוא שקר. הייתי בבית וחיכתי לשליח לחינם. 6 שעות יקרות שאתה כלוא בבית... בשביל איזה כרטיס שהממונים על חלוקתו מזלזלים בזמנם, אמינותם וחשיבותם של זכויות האזרח. שוחחתי עם מנהל החברה בכעס רב ביותר... מתוך התיסכול הנוראי של יום אחרי יום לחכות בבית ומישהו מעבר לקו הטלפוני עושה אותך שקרן... שלא היית בבית רק כדי להצדיק את השירות הלקוי. תודה שאתה דואג לנו להטבות חבל שאתה לא בודק את השירות. אני מוותרת על הזכות של הכרטיס הזה."

תלונה מוצדקת – מרכז מאגר לקוחות דיגיתל בחן לעומק את הנושא יחד עם חברת השליחויות, וזאת כדי למנוע מצבים דומים בעתיד.

מרכז המאגר התנצל בפני הפונה על האירוע.

פנייה 2017-141798 מה-22/3/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"היי ערב טוב, לפני מספר דקות ברחוב ... אחד הרכבים שלכם נסע בפראות כשהוא בלי אורות וכמעט דרס אותנו במעבר חצייה. באנו לצלם את לוחיות הרישוי שלו מאחורה כשפתאום ראה אותנו נסע לאחור וניסע להפחיד אותנו עם הרוורס הפתאומי שהוא מסכן אותי ואת חבר שלי. כששאל אותנו מה אנחנו עושים פתח את החלון והחל לקלל קללות הומופוביות וציטוט: "אני אגמור אתכם יא הומואים" ואז המשיך לסוע במהירות. אז לפני שאנחנו מגישים תלונה במשטרה על ניסיון תקיפה, תטפלו בזה. אם ביומיים הקרובים לא יקרה שוב דבר אפנה למשטרה. אני לא רוצה לעשות ניים דרופינג, אבל תסמכו עליי שזה יטופל שם אם אתם לא. תודה (מצורף מספר הרכב)"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח עם הפונה, שמע את השתלשלות האירוע, והביע בפניו את דעתו באשר להתנהגות החריגה של עובד חברת הקבלן. במהלך השיחה התנצל מנהל האגף על הדו שיח הלא מכבד, והסביר כי ימשיך את הטיפול באירוע מול חברת הקבלן.

פנייה 2017-144034 מה-23/3/17 – תלונה על נציגת שירות במוקד שירות 106 פלוס

"ב-22 במרס 2017 בשעה 8:20 פתחתי קריאה במוקד העירוני 106 בנוגע לחתול במצוקה. הבחורה שענתה אמרה שהעניין יטופל בתוך שעתיים. נאלצתי להישאר עם החתול הגוסס, שמת כעבור שעתיים בידי. הסיוע לא הגיע. כשהתקשרתי לעירייה נאמר לי שלא שלחו נציג משום שלא השארתי את מספר הטלפון שלי. מסרתי את כתובתי המלאה. בכל אותו הזמן החתול היה מחוץ לבית. אין לי ספק שהמוקדנית ראתה את מספר הטלפון שלי על הצג. ברצוני להביא את זעזועי העמוק נוכח היחס של עובדיכם בתור נציגי עירייה אשר טוענת שהיא אוהבת חיות. אודה לכם אם תדאגו שהמקרה לא יישנה. מספר קריאה מקורית: 2017-140783"

תלונה מוצדקת – נציג בכיר במוקד בדיק ומצא שעקב טעות אנוש נציגת השירות לא רשמה את מספר הטלפון של הפונה, ולכן הקריאה הגיעה אל נציג המחלקה הווטרינרית ללא מספר הטלפון ולא הייתה בידו האפשרות ליצור עם הפונה קשר.

לאור המקרה חודדו הנהלים בקרב נציגי השירות כדי שהדבר לא יישנה.

פנייה 2017-149088 מה-26/3/17 – תלונה על עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ביום ראשון 3-26 בשעה 19:25 בשיעור אירובי במרכז ... המורה לאירובי גברת ... זרקה לעברי כדור פיזיובול גדול הכדור פגע לי בצוואר וגרם להטייתו הצידה . אני סובלת כרגע תוך כדי כתיבת שורות אלה מסחרחורת וכאבי ראש . גברת ... נוהגת באלימות מלילית כלפי מתעמלות בצורה תמידית ובתקופה האחרונה הדבר הגיע לידי אלימות פיזית לפני 3 שבועות זרקה רצועה עם ידית קשוחה מפלסטיק על אישה וגרמה לה לנפיחות בעין . והיום אני נפלתי קורבן לאלימות כשזרקה עלי כדור בפני קבוצת מתעמלות דבר אשר גרם לי לעגמת נפש וכאב פיזי בראש אני מבקשת לטפל במקרה זה בדחיפות . היחס שלה מאופיין בהעלבות חוזרות ונשנות התנהגותה מאופיינת באלימות פיזית מלילית ואף רגשית . לטיפולכם הדחוף"

תלונה מוצדקת – מנכ"ל המישלמה ליפו הזמין את המדריכה לשימוע, במסגרתו הובהרה לה חומרת התנהגותה והודגש בפניה כי הדבר אינו מקובל על המרכז הקהילתי, ועלול להביא לפיטוריה.

המדריכה הביעה את התנצלותה הכנה על המקרה.

לאחר מכלול השיקולים הוחלט להשאיר את המדריכה בעבודה באזהרה חמורה ובתנאי שמקרים דומים לא יישנו. המדריכה קיבלה על עצמה את מסקנות השימוע.

פנייה 2017-151604 מה-28/3/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות "מי אביבים"

אתמול בלילה 27/3/2017 בסביבות השעה 22:30 הבטתי מחלון הדירה בפעולות פתיחת הביוב ע"י שני צעירים המועסקים בשירות עיריית תל אביב והגיעו בעקבות קריאה מועד הבית עם משאית הביוב.

אחד מהם (הגבוה) השחית את השלט בכוונה באמצעות מוט הברזל המשמש להרמת מכסי הביוב הכבדים. הוא נראה עצבני ואחוז תזזית.

מדובר בהשחתת רכוש ציבורי ובמעשה חמור שלא יכולתי להשלים עמו. יש לתקן את השלט בפינת הרחוב בילוייה מעוז יערי מאיר.

לטפל משמעתית ואפילו פלילית בעובד הזה שבין היתר עיריית תל אביב מעסיקה אותו אם במישרין ואם בעקיפין.

לחייב את המפעיל בעלות התיקון.

לשלוח לי עדכון וטיפול בטיפול המשמעתית והפלילי."

תלונה מוצדקת – מנהל חברת הביובית ערך בירור יסודי עם העובד, ונמצא כי התלונה מוצדקת.

מנהל החברה שוחח עם הפונה ומסר לו כי התנהגות העובד אינה מקובלת עליו, והסביר לו את נסיבות האירוע ואת אופן הטיפול בעובד.

פנייה 2017-159058 מה-31/3/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות "תל אופן"

"שמי ... עובד ... מביא בפניך בדחיפות תמונה של רכב עיריית תל-אביב שמספרו ... מסוג ... צבע לבן חוסם היציאה מרכב מרכז באלרוזורוב בתל-אביב ואפילו המנוע במצב כבוי בשביל להוריד אופניים סגר כל הכביש זה היה בתאריך 31/3/17 לפנות בוקר בשעה 00:10 נאלץ אוטובוס חברת דן לעלות על המדרכה בשביל לעבור וגם אוטובוס של אגד נאלץ לעלות על המדרכה בשביל לעבור, נא להדגיש שהרכב של העירייה חנה ממש בסיבוב היציאה מרכבת אלרוזורוב ! לטיפולך הנאמן והמסור"

תלונה מוצדקת – נציג הרשות לפיתוח כלכלי מסר כי הנהג זומן לבירור לעניין אופן חניית הרכב והובהר לו לא לחזור על מעשה זה.

כמו כן, חודדו הנהלים בעניין זה גם לשאר נהגי "תל אופן" כדי למנוע הישנות מקרים אלו בעתיד.

פנייה 160124-2017 מה-26/3/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"במוצ"ש, 25.3.2017 בשעה 7 בערב חנינו את מכוניתנו ברחוב ... כשחזרנו לקחתה... בשעה 10 בערך, המכונית נעלמה. התקשרתי מייד לשירותי הגרירה וקיבלנו הודעה ש"מכונית במספר זה לא נרשמה במגרשי העירייה". כעבור חצי שעה התקשרנו שוב, ושוב קיבלנו את התשובה הזאת – לא נרשמה. הלכנו ברגל לתחנת המשטרה ברחוב ... והגשנו תלונה על גניבת המכונית. לפני כן ביקשנו מן היומנאית להתקשר שוב לשירותי הגרירה כדי לוודא שהמכונית לא נגררה על ידי העירייה, וגם שם קיבלנו תשובה שלילית. אציין ששלושת ההתקשרויות, גם זו של המשטרה, היו כרוכות בהמתנה ממושכת. למחרת (הבוקר) התקשרתי שוב מהבית. שוב תשובה שלילית אוטומטית. לאחר סדרת טלפונים לחברת הביטוח, החלטתי לנסוע באוטובוס לשני המגרשים לבדוק במקום. האיש האחראי במגרש רדינג מייד מצא את מס' המכונית שלנו ברשימתו. כאשר סיפרתי לו על התלאת שעברנו וביקשתי שידווח לכם ויעשה כל שביכולתו כדי שמקרים כאלה לא יישנו, הוא אמר "אולי הגורר לא דיווח, כי התבייש, שכן מרח' ... היה עליו לגרור את המכונית למגרש הדולפיניריום, לא לרדינג". – שלמתי את הקנס ונפרדנו ברוח טובה. ...אני מצפה לקבל מכם מענה על הטיפול בתלונה...

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני מסר שבאותו היום נרשמו 2 דוחות לשני רכבי קאיה אפורים באותה הכתובת. הפקח טעה בכך שבעת הזמנת הגרירה הסתפק בציון סוג וצבע הרכב ולא וידא כי מספר הרכב שרשום בדוח הוא אכן הרכב שנגרר בפועל.

כתוצאה מכך, למרות שרכב הפונה נגרר, ברישומי מערכות המידע דווח כי הרכב השני הוא שנגרר.

לאור המקרה הוחלט להחזיר לפונה את דמי הגרירה, ונשלח אליו מכתב התנצלות על עוגמת הנפש שנגרמה לו.

פנייה 168075-2017 מה-5/4/17 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"היום בשעה 12:50 ברחוב ... מחוץ לבניין ..., הגיע רכב פרטי של שפ"ע שהנהג החנה אותו בתחנת האוטובוס (ראה תמונה), ועלה במדרגות לסניף *amkoss* הנמצא במקום וככה לפחות 10 דקות חנה הרכב בניגוד לחוק בתחנת אוטובוס. מאחר ומדובר ברכב פרטי עירוני ולא ברכב המשמש לצורכי עבודה פיזית- אם בכלל הייתה בסמוך, עוד הייתי מוותר, אבל לאור העובדה שמדובר בתחנת אוטובוס עמוסה והרכב הפריע לאוטובוסים להיכנס לתחנה תוך כדי חסימת הנתיב הימני תוך הפרעה לתנועה. דבר זה חמור ומהווה דוגמא רעה לאזרח! יש לזמן את הנהג לבירור ולקנס אותו על חנייה בתחנת אוטובוס כמו כל רכב אחר שחונה שם בשעות אסורות."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר שוחח עם העובד שציין כי מפאת עומס העבודה והצורך בבדיקת צמחייה במקום טרם החג, וכיוון שלא מצא חניה באזור, הוא החנה את הרכב בפינה לפני עליית נוסעים לאוטובוס.

מנהל האגף הסביר לעובד את חומרת המקרה, והוא הזהר לבל לחנות בניגוד לחוק.

נציין כי לרכב נרשם דוח חניה, והעובד נדרש להסדיר את תשלומו.

פנייה 2017-183009 מה-14/4/17 – תלונה על שירות באגף החניה

"...ואני מתגורר בתל אביב ביחד עם בת זוגתי מעל 10 שנים. אנחנו אוהבים את העיר ונהנים מעל השירותים העירוניים המובילים שהעירייה מציעה. לפני כשנתיים עברנו ביחד עם 2 בנותינו להתגורר ברחוב ... , לפני קניית הבית לא היינו מודעים למצוקת החניה הקשה באזור בו אנו מתגוררים . הקירבה של הבית ל... שהפך לאולם אירועים והעדר הסדרי חניה מסודרים גורמים לכך שבשעות החזרה מהעבודה אין חניה בנמצא ואנו נאלצים לחנות על המדרכה ... יום יום 365 ימים בשנה אנחנו נאלצים להסתפק בחניה זו . לצערי מכיוון שאני עובד ... לעיתים אני מוקפץ באמצע הלילה ובקרים רבים אינני נמצא בבית. אשתי אשר נאלצת מידי פעם להתעכב ביציאה מהבית מכיוון שאחת מהבנות חולה או במצוקה ועד שהמטפלת תגיע לא ניתן לעזוב אותן , יוצאת מהבית אחרי השעה תשע ומגלה (קרה פעמיים בשנה שעברה) שהפקח לא פספס ונתן דוח על חניה על מדרכה . שפנינו למדור הרלוונטי בטוחים שהדוחות יבוטלו מכיוון שהגיוני שלבני אנוש פעמים בשנה יהיו תקלות שיביאו לעיכוב מפינוי הרכב מהמדרכה וגם מכיוון שנהוג בעיריית תל אביב לבטל עד 2 דוחות בשנה לתושבים (אם עושים את זה לאחד מן הראוי שיעשו זאת לאחרים) , להפתעתנו נענו בשלילה ונדרשנו לשלם את הקנסות במלואם (שווי ערך 4 ימי עבודה שלי...) . עניין אישי זה פוגע פעמיים , פעם ראשונה מכיוון שהעוסקים בדבר חייבים להבין ולהפנים שמצוקת החניה מביאה את התושבים לחנות את רכבם על המדרכה ... אבל לעיתים יש תקלות שאינן תלויות בנו ולא ניתנות למניעה , אשמח אם מי מהתובעים העוסקים בדבר ימצא לנו פתרון הצופה מחלה של ילד המתפתחת בלילה וכיצד הורה המשגיח על שני ילדים יעזוב את הבית על מנת להזיז את האוטו , מספר פעמים בשנה סביר והגיוני שיהיו תקלות ועל עובדי העירייה ונותני השירות לקחת את זה בחשבון ולא לנהוג בשרירות לב ולגרור אותנו למשפטים מיותרים שמבזבזים לנו עוד ימי עבודה. שנית, אם המטרה הינה לחנך את התושבים על מנת לשמור על הסדר הציבורי חשוב לי להדגיש שאת כל הדוחות קיבלנו צמוד לבית ולא בשום מקום אחר בתל אביב. אנו חונים תמיד בחניונים ציבוריים ושומרים על החוק . אבל מה לעשות לעיתים יש תקלות כמו לכל העובדים ולכל המערכות בעיריית תל אביב..."

תלונה מוצדקת – בסיכום הבדיקה כתבה הממונה על תלונות הציבור לפונה שגם במצבים כמו אלה המתוארים במכתבו על הנהגים לחנות כחוק.

להערתו כי "נהוג בעיריית תל אביב לבטל עד 2 דוחות בשנה לתושבים..." השיבה שמדובר ב"אגדה".

בסיפת המכתב ציין שהוא נאלץ להמתין זמן ממושך עקב מסיבת פורים שנערכה במרכז השירות, והתנצלה על כך, ומסרה לו שהערותיו בעניין הובאו לידיעתה של מנהלת האגף.

פנייה 2017-187740 מה-20/4/17 – תלונה על שירות פקחי הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

"בתאריך 17/04/16, יום שני (חג שני של פסח), ביליתי עם משפחתי בפארק הירקון, באזור מבנה שבת הצופים. המקום מסומן בבירור כמקום שאין להדליק בו אש. פניתי בשעה 13:22 למוקד 106 לאחר שראיתי והרחתי קבוצת אנשים שהדליקה מנגל בחלק שמול רח' בתחילה המוקדנית אמרה לי שהטיפול לוקח עד שעתיים. לאחר שהבעתי תמיהה על משך הטיפול הצפוי, היא תיקנה את עצמה ואמרה שהטיפול יארך שעה. בשעה 14:00 התקשרתי שוב, לאחר שעוד קבוצת אנשים הדליקה מנגל באיזור, ונעניתי שעדיין לא עברה שעה. התקשרתי שוב בשעה 14:16 להתריע על כך שמסתיימת השעה, וקבוצה שלישית של אנשים הדליקה מנגל באיזור. נעניתי שהטיפול יתארך מכיוון ש"היום חג, ויש רק פקח פעיל אחד". כמובן שזוהי טענה חסרת הגיון בכלל, מכיוון שבימים שאינם ימי חג, הסיכוי למצוא 3 (!) קבוצות אנשים מדליקות מנגל במקום אסור, ברדיוס של 20 מטר אחת מהשניה שואף לאפס. בנוסף, נטען שהקריאה שלי היא הרביעית בתור, והפקח היחיד נמצא כרגע ביפו. כאשר טענתי שראיתי שני פקחים מסתובבים על סגווי תלת גלגלי בפארק בסביבות

שעה 12:00, נעניתי שהם שייכים ל"סלע" ואינם מטפלים במקרים כאלו. בשעה 14:45, לאחר שכבר לא ניתן היה לנשום אויר ללא עשן, והבגדים כבר היו מסריחים, התייאשנו והלכנו הביתה. בידי הקלטות של כל השיחות עם המוקד, ואני מניח שגם בידי העיריה, אתם מוזמנים להאזין. היום, 20/04/17, התקשרו אלי עם סקר איכות שירות לגבי הפניה שלי. אפילו הסוקרת הייתה מופתעל שלא קיבלתי SMS עם אישור על טיפול בפניה שלי. כלומר, להבנתי, כלל לא הגיע פקח לאיזור. לאור חוסר הטיפול מצד העירייה בנושא, ניתן רק להניח שביום העצמאות לא יהיו שם 3 קבוצות שמדליקות אש, אלא 30. בכדי להקל מהעומס על המוקד, אולי בסרקזם ניתן להמליץ לעיריה להוריד את השלט האוסר על הדלקת אש באיזור. מצורפות תמונות של האיזור. התמונות צולמו בשעה 14:20.

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר הסביר כי הפנייה מתייחסת לחג שני של פסח, שהינו יום שבתון, במסגרתו עובדת הסיירת במתכונת מצומצמת מאוד, והתקבלו עשרות קריאות שירות.

כשהגיע הסייר למקום ראה שני זוגות אשר הבעירו מנגל בפארק בני דן, כשהם בשלבי סיום. הסייר ביקש מהם לכבות את האש וכך אכן עשו. עוד מסר הסייר כי לא הבחין במשפחות נוספות שהבעירו מנגל במקום.

להערת הפונה בדבר הבערת מנגלים ביום העצמאות נעדכן כי הסיירת הירוקה אוכפת הבערת מנגלים במקומות שאינם מורשים לכך, למעט ביום העצמאות בו לא מתבצעת אכיפה בשטחים הירוקים בעיר (למעט בגן הבנים).

פנייה 191676-2017 מה-20/4/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף החניה

"בעניין תווי חניה, מספר הזמנה : 789555 (מספר הזמנה של חברת שליחויות) שליח לא הגיע לאחר שנקבע המשלוח לבין השעות 16:00-13:00. התקשרתי לחברת השליחויות לפני זמן המשלוח לנסות להבין מועד מדויק יותר של קבלת המשלוח. נאמר לי שיהיה עלי להמתין לפי השעות שנקבעו 13:00 עד 16:00. אחרי 3 שעות המתנה בבית, בשעה 16:00 התקשרתי שוב אל החברה, הסתבר לי שאני אפילו לא ברשימת סבב של היום. לאחר שהתרעמתי ודרשתי שהמשלוח יגיע במייד, נאמר לי שזה בלתי אפשרי. ניסיתי לתאם למועד אחר עם פחות שעות המתנה, ואמרתי שאני לא מתכוון להמתין עוד פעם שלוש שעות. אז הציע הנציג, לפני משורת הדין, שיהיה אצלי השליח עד 18:00. הסברתי שאני לא אחכה עד 18:00. הבטיחו לי שהם יהיה כאן עד 17:00 ולא דקה יותר, ואכן קיבלתי את התו ב16:30. לא יעלה על הדעת שכך תנהגו על אחת כמה וכמה שאני גר מול המחלקה שאחראית על תווי החנייה בעיר, ולאחר שהגדלתי והגעתי במיוחד לבקש את התו ואמרו לי שהתו יגיע אלי עם שליח, כי הפקידה לא הייתה מעוניינת להוציא לי תו במקום. בזבזתי כארבע שעות על הוצאת תו החניה שיכול היה להימסר לי בשירות אליו הגעתי באופן יזום. אני דורש תשובה על החוצפה וזלזול שלכם בתושבים שלכם!"

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה בדקה את הנושא עם חברת השליחויות. נמצא כי השליח שהיה אמור למסור את התו חש ברע ונאלץ לעזוב את העבודה מוקדם יותר, דבר אשר יצר את העיכוב במסירת התו.

נציג החברה שוחח עם הפונה והסביר לה את נסיבות אי הגעתו של השליח במועד שנקבע עמה, והסביר שהחברה תעשה את מירב המאמצים כי במקרים כגון אלה יינתן ללקוח פתרון בטווח שעות קצר יותר.

פנייה 2017-191880 מה-21/4/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"התקשר אלי עתה ... שהציג עצמו כראש משמרת באגף הפיקוח בעיריית תל אביב. זאת, לאחר שבקשתי לחזור אלי בענין פניה שהגשתי אתמול בערב עקב עבודה מעבר לשעות המותרות באתר הבניה ברחוב ... בעבר כבר הוגשו כמה תלונות באותו ענין ללא הועיל. מהלך הענינים:

ב-20 באפריל 20:01 התלוננתי לראשונה ב-106, תלונה מספר 188588 על עבודה באתר הבניה כבר שעה מעבר לזמן המותר.

לאחר מכן יצאתי בעצמי לאתר. בהגעתי נכחה במקום מכונית משטרה. השוטר ... שאמר לי שהיה במקום פקח עירוני והלך.

דיברתי שוב עם המוקד. נאמר לי כי הפקח היה במקום והלך כי האתר סגור. למותר לציין שזה לא היה המצב. האתר היה פתוח, מלא באור, פועלים, עגורן עובד ומשאית בטון.

בנוכחותי, השוטר נתן לקבלן 10 דקות לסיים ואמר שישוב לאתר לבדוק.

אני נשארתי במקום לעקוב. דיברתי שוב עם המוקד והודעתי שהאתר עובד.

ב-21:20 האתר עדיין היה פעיל והודעתי על כך שוב למוקד, תלונה 188673.

היום, בשיחה עימי טען ... כי התלונה היחידה שהגשתי היתה ב-21:20. בבדיקה חוזרת שערכתי כעת מול 106 נאמר לי כי התלונה נסגרה ב-20:30 לאחר שהפקח הודיע שהאתר סגור. בשיחה עם שלומי משה הצעתי לו לשוב ולבדוק מול המוקד את השתלשלות הענינים. הוא אמר שאם אני רוצה שאני אבדוק. שזו בעיה שלי ולא שלו ושלא אבלבל לו במוח. התלונה היחידה לדבריו היתה ב-21:20 ואם אני נורא רוצה, שאפנה לשוטר

... לא היה מוכן להתייחס לעובדה שהפקח מסר דיווח שיקרי. גם לא לבדוק את הענין. גם כשאמרתי לו שיש

הוכחה. גם אני הייתי באתר וגם השוטר שנכח במקום. האתר היה פתוח ופעיל בזמן שהפקח מסר דיווח כוזב.

זו התנהגות חמורה. להערכתי פלילית. אבקש לחקור את הפקח על התנהלותו. מה גם שזו אינה פעם ראשונה שאנו נתקלים בבעיות עם הפיקוח. והפעם כאמור יש גם עדות לכך שהפקח מרמה.

גם הטון הגס והמזלזל של שלומי משה לא בא בחשבון. ועוד יותר גרוע מזה אי נכונותו לבדוק את הענין.

במאמר מוסגר, אני רוצה להוסיף שפניות לפיקוח בנושאים נוספים, שאנו סובלים מהם קשות לא טופלו באופן שפתר את הבעיה. אף לא אחת. המאפיין הוא דחיינות, הסברים מדוע לא ניתן לעשות דבר, התנהגות סופר סלחנית לקבלני הבניה ודיווחי לא אמת חוזרים ונשנים. יש בעיה חמורה בפיקוח על הפיקוח. ואם יש צורך אמסור בשיחה פירוט מדויק על התנהלותם.

אבקש לאשר את קבלת הפניה, לעשות בירור רציני בענין התלונה לעיל, להודיע לי את תוצאותיה ואילו סנקציות ננקטו כלפי הפקח וכלפי שלומי משה."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור שוחחה ארוכות עם הפונה, הסבירה לו לגבי המקרה וכן שאנו מפקחים לקחים ולמדים כל הזמן כיצד לשדרג ולייעל את מערכת המיחשוב של מוקד שירות 106 פלוס. הממונה הסבירה לפונה שעקב תקלה מיחשובית אכן לא התקבלו בפיקוח כל הפניות, והתנצלה על השתלשלות האירועים.

פנייה 2017-192542 מה-23/4/17 – תלונה על פקח באגף החופים

"השבת 22/4/17 בריצה בסמוך לחוף פרישמן כאשר העובד ... ביושבו על כסא בצמוד לחדר הפיקוח גידף אותי בצעקות "מלשין מניאק"!!

עקב היותי בריצה לא הגבתי כלל!! השעה 8:30!!

ברצוני להדגיש כי לפני מספר שנים הגשתי כנגד אותו אדם תלונה בהקשר דומה כאשר נקט נגדי בלשון בזויה מעליבה ואלימה שאינה ראויה לאיש וודאי שלא לעובד ציבור! ...

אני מבקש לנקוט כנגד האדם הזה את כל הצעדים הדרושים כי אינני מתכוון לוותר כפי שנהגתי בעבר.

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף החופים שוחח עם הפונה. בשיחה מסר הפונה כי הוא יודע שהפקח צפוי לפרוש לגימלאות בעוד כחודשיים.

עם זאת לאחר השיחה שוחח הסגן עם העובד, והסביר לו שהמתואר בפנייה אינו עולה בקנה אחד עם השירות שהעירייה בוחרת לתת, וכי כל עוד הוא עובד עירייה עליו להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 196414-2017 מה-24/4/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני ונציגי שירות באגף החניה

"שמי ... ואני פונה אלייך בשל התנהלות מחלקת אגף החניה. אני גרה בלב העיר, אזור שמסיבות אובייקטיביות הוא מחוסר חניה. (תשתיות, מחסור בחניונים, העובדה שבכל רחוב לידי מחלטים מדרכות לצורכי בניה, הקצאת מקומות רבים לאופנועים ועוד). אני אלמנה עם שתי בנות וזהו ביתי. אני אזרחית שומרת חוק, ופועלת בקהילת עירי... במסגרת עבודתי אני מסיימת מאוחר, ומאחר ובשעות אחה"צ קשה מאוד מאוד למצוא חניה "חוקית", קיבלתי כמה וכמה דו"חות (ואף שילמתי אותם גם אם מתוך דיסוננס גדול וחווית חוסר הוגנות). בתאריך 6/12/16, בשעות הערב חנית בר"ח חצי כחול-לבן חצי אדום לבן, כאשר רצה הרכב גבל בציר שער כניסה לחניה של הבניין לידי. בהגיעי בבוקר, יחד עם פקח, הסתבר כי כבר קיבלתי דו"ח בערב ע"ס 250 ש"ח. . פקח הבוקר "ויתר לי" לאור העובדה שהגענו יחד וזזתי. הוא הסביר שמדובר בתלונת שכן. כאשר התקשרתי לשלם את הדוחות, הסתבר לי ע"י הנציגה כי ישנו דו"ח נוסף, כ-3 שעות אחרי שרשום על רחוב ברנר. בעוד שאני לא זזתי עד הבוקר. הדו"ח הזה מעולם לא נמסר לידי. (התמונות שצולמו זהות) העניין הועבר לבירור ולאחר 3.5 חודשי המתנה, בהן היה אמור להיות בדיקה ובירור עם הפקח, הגיע לידי אתמול הדו"ח המדובר, על רחוב ..., ללא שום הסבר ועם דרישת תשלום. התנהלות מקוממת, מייצרת חוויה של "גזירת קופון", אי שירותיות, וחוסר הוגנות. מצרפת את המיילים שישנם, (לצערי לא ניתן לצרף שיחות טלפון). אודה מאוד מאוד על התייחסותך."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות ערכה בירור יסודי של המקרה, ולהלן הממצאים:

נציגי מוקד השירות בטלפון של אגף החניה התנהלו באופן לא תקין במהלך הטיפול בפנייה זו, והדבר הובא לידיעת מנהלת המוקד על-מנת שמקרים מסוג זה לא יישנו.

הפקח שגה ברישום כתובת העבירה. עם זאת המדובר בעבירה מתמשכת כך שניתן לרשום יותר מדוח אחד בגין אותה עבירה, ובתנאי שחלפו שעתיים משעת רישום הדוח הראשון.

תובע מוסמך באגף החניה הורה על ביטול הדוח לפנים משורת הדין.

פנייה 200915-2017 מה-27/4/17 – תלונה על מידע שגוי בגרירת רכב

"ביום 25.4.17 גררו את רכבי מרחוב ... בשעה 7:45. במוקד העירוני, במענה האוטומטי דיווחו לי שרכבי נמצא ברחוב הירקון 5. יש לי הקלטה של השיחה. נסעתי לירקון ואז במקום אמרו לי שהרכב בכלל ברידינג. נסעתי לרידינג. אדרוש לקבל מהעירייה את החזר ההוצאות בגין הטעייה - 50 שקל מונית לרחוב הירקון, 50 שקל מונית לרידינג, 300 שקל שעתיים עבודה מבזבזות. סהכ 400 שח."

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה בדקה את הנושא, ומסרה שהמידע השגוי בדבר החניון אליו נגרר הרכב מקורו בטעות אנוש של הפקחית העירונית. הבקשה לפיצוי כספי נדונה בוועדת פשרות.

פנייה 206311-2017 מה-29/4/17 - תלונה על עובד קבלן מטעם האגף לשיפור פני העיר

"מספר פעמים בשבוע האחרון חלפו כלי רכב של העירייה בצורה בלתי אחראית בתוך גינה שנקראת ..., על שביל שמיועד להולכי רגל:

1. אתמול בשעה 10:10 בבוקר פקח עירוני על אופנוע כמעט דרס אותי וחלף בסמוך לשני נכים בעגלות וילדים בעגלות. ביקשתי ממנו להאט אבל הוא אפילו לא עצר (העברתי תלונה למוקד 106)
2. הבוקר בשעה 0930 טנדר של אגף לשיפור פני העיר מסוג ... נסע על שביל האופניים והולכי הרגל וחסם אותו למעבר תוך כדי ניקוי פחים. כשהערתי התחיל לצעוק. אבקש לדעת מדוע לאזרחים רגילים אסור להפר חוק, לעובדי העירייה מותר להתעלם מו החוק. בשני המקרים לא כי הכרח לסכן את עוברי האורח ובשני המקרים נראה כי עובדי העירייה נוהגים כאדוני הארץ שטובת הציבור היא הדבר האחרון שמענין אותם. אבקש לדעת מהו התפקיד החשוב שמאלץ כניסה עם רכב לאזור להולכי רגל שבו אמורים הורים לתת לילדיהם להסתובב מבלי לדאוג לכלי רכב שנוסעים שם. אבקש התייחסותו של ראש העיר לגישה של הפקח שהתעלם מבקשתי להאט (לאחר מכן ביצע 3 עבירות תנועה שונות אבל על כך אתלונן במשטרה) וכן לעובד אגף שפע שדיבר אלי מאד לא יפה כשביקשתי לצלם את מספר הרכב. אני מזועזע עד עמקי נשמתי מהתנהגות זו ומסיכון ילדים ונכים. אני בטוח שאם אני הייתי עושה את הדברים האלה מזמן הייתי מקבל קנסות ועונשים. האם יש הבדל ביני ובין עובדי עירייה מבחינת שמירת החוק?"

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 206490-2017 מה-30/4/17 - תלונה על שירות באגף רישוי עסקים

"שלום רב, אומנם השינוי המאפשר הזמנת תור מראש מבורך ואני בטוח שנועד לחסוך זמן רב ללקוחות העירייה אך לא ייתכן שלא ניתן יהיה לקבל תור על בסיס מקום פנוי הרי יש לא מעט ביטולים כפועל יוצא מכך אם בעבר רוב הפקידות היו מקבלות לקוחות היום בדרך כלל רק 2-4 פקידות מקבלות קהל בכל רגע נתון ועל מנת לקבל תור לרישוי עסקים יש להמתין לפעמי שבוע ימים."

תלונה מוצדקת - הממונה על תלונות הציבור הודיעה לפונה שאגף רישוי עסקים הונחה לבצע מעקב יומי אחר ניהול זימון התורים ולשפר את הזמינות.

יצוין כי חלק מהמוזמנים אינם מרגישים אחריות לבטל את התור, ולכן נוצרים פערים.

פנייה 209069-2017 מה-1/5/17 - תלונה על עובדת "טלאול" בשירות האגף לגביית ארנונה ומים

"בצער רב אני פונה אליכם בכדי ליידע כי שיחה שלי עם מוקד התשלומים הסתיימה זה עתה בניתוק הטלפון מצד מוקד התשלומים ע"י נציגת השירות גב' ...

השיחה התחילה בצורה נעימה אך הידרדרה מהר מאוד, כשגב' ... גוערת בי על כך שהיא מקדישה לי יותר מדי זמן, שהשיחה אמורה הייתה לקחת דקה וחצי והיא כבר אורכת שבע ושמונה ותשע דקות, ושהיא נאלצת לנתק לי את השיחה. במקום להמתין איתי בעוד אנו מבררים את שנדרש לברר, השיחה התפתחה לכך שאין לה יותר זמן להמתין איתי על הקו, ושעליה לנתק, עד שאכן עשתה זאת.

בבירור הנוהלים וההתנהלות במרכז השירות לקויים ע"מ שדבר כזה יקרה. לסוגיה עצמה בעטיה התקשרתי, המטרה הייתה לבצע את מלוא תשלומי הארנונה שנותרו בדירה שסיימתי את מגורי בה. ביקשתי לשלם את כל הנדרש עד וכולל 30 באפריל. גב' ... לא הייתה יכולה לעזור לי לברר זאת, ורק ציינה כי קיים חוב ע"ס כ 500 ש"ח. לא ידעה על מה ולמה החוב, על איזו תקופה הוא, אלא רק שהוא

קיים וביקשה לדעת האם אני מעוניין לשלם אותו. ביקשתי לברר את מהות החוב אך היא לא הייתה מסוגלת לעשות כן, ועל אף שבהודעה הקולית של העיריה צוין כי המוקדים פעילים עד השעה 13:00, הבהירה כי "בירורים" פעילים עד 12:00 ואין אפשרות "לברר" כעת. ביקשתי לשלם את החוב אך גם לקבל אסמכתא על התשלום אלי במייל, אסמכתא שהיא אינה מסוגלת לספק, אלא אך ורק בדואר. בעל הדירה לא ישחרר אותי מדירתו בלא אסמכתת תשלום, ומדוע שאמתין ואסתמך על הדואר למשך ימים, אולי שבועות? גם לכך לא היה לה מענה.

מצאתי בדירתי את חשבונות הארנונה הקודמים ובעוד אני מנסה לעלעל בהם בכדי למצוא את התשובה לשאלה על מהות החוב - החלה גב' ... להבהיר לי כי תם הזמן וכי עליה לנתק את השיחה. אני תושב תל-אביב כל 37 שנות חיי, ומשלם ארנונה בעיר ב 15 השנים האחרונות. לא נתקלתי בהתנהלות כ"כ אומללה ומצערת עד כה. משהו שם לא בסדר, וחבל. חבל לי על גב' שניו, שכן אני לא מכיר אדם שמעוניין להיות בסיטואציה שכזו, ואין לי ספק שההנחיות שהיא קיבלה מטרידות, מלחיצות, מבלבלות ומייצרות אווירת עבודה לא נעימה ולבסוף - שירות רע. אף אחד לא רוצה להגיע לעבודה ולתת שירות רע. אשמח לתגובתכם בנושא. תודה רבה."

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד ארנונה בטלפון מסרה כי באמצעות מערכת הטלפון אליה התקשר הפונה ניתן לשלם 24 שעות ביממה. מערכת זו יכולה לקלוט תשלומים ולעדכן את הלקוח בגובה החוב בלבד, ללא אפשרות שליחת מיילים או ביצוע פעולות אחרות כפי שניתן לעשות במוקד הבירורים, אשר בו ניתן לבצע פעולות שונות כמו קבלת תדפיסים ואישור על תשלום, וצר לנו אם הדבר לא הוסבר כראוי.

מנהלת המוקד שוחחה עם נציגת השירות והסבירה לה שגם בעת חילוקי דעות עם לקוח יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, וכי במקרים אלה יש להעביר את השיחה לנציג בכיר או למנהל משמרת.

פנייה 2017-213573 מה-3/5/17 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה ומים

"שלום, אני רוצה בבקשה לפתוח תלונה על אגף העברת חשבונות ארנונה כבר כמה חודשים שאני מנסה להעביר את הארנונה בנכס ... על שמי ללא הצלחה וכל מה שאני מקבלת מאגף שמטפל בפנייה זה שירות מכפיר!

הייתי פיזית בעירייה עם כל המסמכים להעביר את הארנונה, אמרו לי שחסר ייפוי כוח בין בעל הדירה... לעורך דין ולפתוח פנייה חדשה אמרו לי שניתן לעשות זאת דרך האתר.

הלכנו והשגנו את הייפוי כוח בין... לעורך הדין ופתחתי מספר פניה באתר 191705028 - בהמשך לפניה הזו אמרו לי שהנכס בטאבו של שם... ואני בעצם צריכה להביא ייפוי כוח בין... לעורך הדין - לא יכלו לבדוק על שם מי הנכס כבר בפנייה הראשונה????? הלכתי והבאתי את ייפוי הכוח המבוקשים ופתחתי פנייה נוספת 191728058 ומאז החלה מערכת טירטורים נוראית שנובעת מחוסר ההבנה של העובדים במוקד השירות של הארנונה במסמכים הנדרשים ותודעת שירות לקויה!

ב 25 לאפריל שלחו לי הודעה שחסרים עוד מסמכים, התקשרתי והבחורה שאני לא זוכרת את שמה אמרה לי חסר ייפוי כוח בין... , אוקי... למי? שלחתי לכם את הייפוי כוח שביקשתם. אמרה שתבדוק ותחזור אליי למחרת אבל אוי לא חזרה. אז התקשרתי שוב למחרת (כועסת כמובן כי הבטיחו שיחזרו אליי) ענה לי בחור אחר פרסתי בפניו את הסיפור גם הוא אמר שיחזור אליי כמובן שכבר אמונתי במילה של עובדי העירייה התערערה אז שאלתי אם הוא מבטיח? בשיא חוצפתו אמר לי שהוא לא יכול להבטיח אבל אם הוא לא חוזר אליי שאני אתקשר שוב. אתם צוחקים עליי נכון????? אני צריכה לרדוף אחרי נציג השירות לוודא שהוא עושה את עבודתו? כל מה שהוא היה צריך לעשות זה לבדוק איזה ייפוי כוח אני צריכה ולחזור אליי וגם את זה הוא לא יכול להבטיח? וכמובן שיום למחרת הוא לא חזר אליי אז התקשרתי שוב רק כדי לגלות שאין עם מי לדבר כי שי איזה שדרוג מערכות וכולם הלכו ב 12 עד יום ראשון. נהדר!!!!!!

והיום, היום סוף סוף חזרו אליי היום ואמרו לי את צריכה ייפוי כוח של ... אבל שוב חבר את זה כבר אמרתם לי שבוע שעבר יש לכם כרע שלוש ייפוי כוח ... אתם לא מסבירים מה עוד אתם צריכים... הלך בדק וסוף סוף קיבלתי תשובה ייפוי כוח בין... כיוון שהדירה עברה אליהם לאחר חתימת החוזה.

אז עכשיו אני אלך ואשיג את הייפוי כוח הזה ואקווה שלא יהיו עוד חוסרים. בכל אופן ביקשתי גם לדבר עם מנהל שירות - לא היה עם מי לדבר אמרו לי ש"יחזרו אליי" כן בטח!

1. למה נציגי השירות לא חוזרים ללקוחות שאומרים שיחזרו?

2. למה לא בודקים היטב את המסמכים הנדרשים לפני שמטרתים את הלקוחות הלוחך ושוב הלוחך ושוב כל פעם עם מסמכים אחרים?? מבחינתי היה פה מחדל! רמת השירות הזו לא מקובלת בשום צורה משום נותן שירות עבור לקוחות."

תלונה מוצדקת – סגנית מנהל האגף לגביית ארנונה ומים בדקה את הנושא, ולאור הממצאים התנצלה בפני הפונה על אופן הטיפול בפנייה.

מהמקרה הופקו לקחים על מנת לשפר את השירות ולייעל את תהליכי העבודה הניתנים במחלקת שירות לקוחות ובמוקד ארנונה בטלפון.

פנייה 2017-218476 מה-4/5/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"שלום רב, פנייה זו באה מתוך תסכול ובעיקר כעס גדול על מערכות העירייה שפשוט לא מתפקדות - אבל מעמידות פנים שהן כן ואף משקרות ללא הרף. ביום שישי 28.4 גילינו שהזבל מהבית שלנו בכתובת הנ"ל לא פונה מאז יום חמישי. פניתי ל-106 ונעניתי ש"יטופל תוך 24 שעות". אוקיי... מתישהו באמצע הלילה הגיע מסרון שהעניין טופל. שקר. לא טופל ולא כלום. פנייה נוספת בשבת ושוב מסרון מתישהו בהמשך שהעניין טופל - ושוב הסתבר שמדובר בשקר וכזב. כך העניין נמשך עם פניות חוזרות ונשנות ל-106 ואף שיחה עם תברואה לב העיר - ולא קרה כלום עד... יום העצמאות בבוקר. הללויה. כלומר לקח לתברואה של עיריית תל אביב חמישה ימים לפנות מיכל זבל. ובדרך כולם שיקרו. היום יום חמישי 4.5 וגם הבוקר לא פונה הזבל והוא עולה על גדותיו בכל המגזר של רחוב ... (ובטח מעבר לזה - לא בדקתי). שכונת מצוקה בדלהי נראית יותר טוב. העניין הוא שההזנחה הזאת ובעיקר חוסר התפקוד של התברואה הם עניין שיטתי. אז מה עושים? בשלב זה מתלוננים אצל ראש העיר. זה יעזור? נראה. אני בספק. וגם אם כן - זה יהיה לטווח קצר... תיעוד מפורט של כל הפניות ל-106 תוכל לקבל ישירות מהם. הכל מתועד. לא הגזמתי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה התנצל על השתלשלות הטיפול.

הממונה על תלונות הציבור ביקשה לבחון את אופן סגירת הודעות המוקד, ולהפיק לקחים על-מנת שמקרים דומים לא יישנו.

פנייה 2017-221491 מה-7/5/17 – תלונה על התנהלות מינהל קהילה תרבות וספורט

"כתושבת תל אביב הגרה בסמוך למרכז... , רוצה שיעשה בירור מעמיק לגבי ארוע פרטי (חינה) בחצר המרכז הקהילתי."

האם מרכז קהילתי הפך לאולם ארועים פרטיים רועשים באופן מיוחד?????

האם זה עסק פרטי של המרכז?

האם העירייה מאפשרת ביזניס/עסקים במרכז קהילתי?

לילה עבר שילדיי לא הצליחו להרדם וההפרעה היתה נוראית.

אשמח לטיפולכם ולעדכון לגבי הטיפול."

תלונה מוצדקת – מנהלת קשרי קהילה שוחחה עם הפונה והתנצלה על המקרה.

פנייה 2017-220231 מה-7/5/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"ברצוני להתלונן על אירוע שקרה בבוקר ה-7/5/17 מתחת לביתי שברחוב ... בשעה 8:45 הבחור המנקה את הרחוב עם צינור מים המוציא מים בלחץ גבוה, תוך שהוא מביט בי, השפריץ עלי מים, על אף העובדה שהיה מודע לעובדה שאני שם ונרטבת.

מעבר לעובדה שההרגשה שיצאתי איתה היתה נוראית, נעלי הבד שלי נהרסו כליל.

מקווה שתלונה זו תעבור לגורמים הרלוונטיים"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל התחנה הנחה את קבלן הניקיון להזהיר את העובד ולהנחות אותו לנקות את המדרכה כאשר הצינור מוסט כלפי מטה, וכמו כן דרש להפסיק את עבודת התזת המים ברגע שמבחינו בהולכי רגל.

סגן המנהל שוחח עם הפונה עדכן אותה בטיפול והתנצל על האירוע.

פנייה 2017-22209 מה-8/5/17 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

"בתאריך 13.4.17, חול המועד פסח, הבעירו מול ביתי שברח' ..., חמישה מנגלים שלא כחוק, ממש היכן שמוצבים שלטים שמזהירים שהבערת מנגלים אסורה בשטח הפארק ומתבצעת אכיפה מוגברת, טילפנתי למוקד העירוני והם הבטיחו לשלוח פקח, בעודי ממתינה לפקח בפתח ביתי, הגיע פקח הסיירת הירוקה רכוב על קטנוע, אבל לא עצר, עצרתי אותו ברח' סמוך והובלתי אותו אל המנגלים וביקשתי שיטפל במפגע, בהתאם לחוק וכפי שתפקידו מחייב, הוא נשאר ישוב על הקטנוע ולא עשה כלום, עמדתי אתו, מתבוננים במנגלים מעלי העשן. שאלתי את הפקח ... שמו, אם יש בדעתו לטפל במפגע, הוא סירב בטענה שיש הוראה ממנהל הסיירת הירוקה, ... שלא לטפל במנגלים במהלך החג וחול המועד (8 ימים), ביקשתי לראות אסמכתה להנחייה זו או היכן היא פורסמה, והוא סירב, הוא טילפן, לטענתו, למנהל הסיירת הירוקה, וחזר עם אותה תשובה, בחג ובחול המועד לא מטפלים במנגלים, גם אם הם מוצבים עשרים מטרים ממרפסות הדירות שלנו, (כפי שניתן לראות בצילום המצורף),

האם נכונה הטענה של הפקח כאילו באמת נתן מנהל הסיירת הירוקה, ... הנחייה לפקחיו להתעלם ממנגלים בחג ולא לטפל במפגעים הללו? ואם נכון הדבר, האם זו הנחייה חדשה? האם היא חוקית בכלל? האם בסמכותו, כמנהל גוף אוכף ולא מתווה מדיניות, להחליט על דעת עצמו החלטה כזו?"

תלונה מוצדקת – בשיחה הובהר לפקח כי גם בימי חג אין לאפשר הבערת מנגלים שמפריעים לציבור. הנחייה זו רועננה וחודדה גם לשאר פקחי הסיירת הירוקה.

פנייה 2017-229888 מה-11/5/17 – תלונה על שירות באגף משאבי חינוך

"תלונה על אי ביצוע פנייה למוקד 106 מתאריך 29.1.17 וכן מתאריך 31.1.17 וכן מתאריך 16.2.17 על שורשים של עץ הנמצא בשטח תיכון ... ועוברים לשטח הבניין ברח' ..., מרימים את האספלט של חניית הבניין ומתקרבים ליסודות הבניין ומסכנים את שלמות המבנה. בעקבות מס' פניות למוקד ואחרי ביקור של נציג העירייה במקום והבטחות מרובות של נציגי המוקד שהמפגע יטופל, עד היום לא נעשה דבר. יש לציין שגם נוספה לעניין פנייה, שגם לא טופלה, על גיזום העצים הנמצאים בשטח התיכון ופונים לכיוון הבניין וגם על כך נפתחה מס' קריאה. ועד הבית נאלץ לשלם על גיזום העצים מכספי הדיירים, הוצאה שהעירייה חייבת לשאת בה, אחרי שפניתנו לא נענו ודיירי הבניין לא יכלו לשאת עוד את המטרד. פירוט מספרי הקריאה הקשורים לפניותינו: 2017-50216, 2017-54548, 2017-54581, 2017-81880 אנו כנציגי ועד הבית מבקשים שהמפגע יטופל מיידית ומאוכזבים מהתנהלות העירייה, עד היום, שנוהגת לדחות את המוטל עליה כבר שלושה וחצי חודשים, אבל גובה ריבית והצמדה כאשר האזרח מאחר בתשלום חובותיו אפילו יום אחד."

תלונה מוצדקת – בית הספר הוא בניהול עצמי, דהיינו בית הספר עצמו הוא שאחראי על האחזקה בבית הספר.

הפניות למוקד שירות 106 פלוס הופנו לאגף משאבי חינוך, אשר העביר את הנושא להנהלת בית הספר להמשך טיפול, אולם הפונה לא עודכנה על כך.

הערות הפונה הועברו לידיעת הגורמים האמונים לשם למידה והפקת לקחים.

פנייה 2017-237246 מה-15/5/17 – תלונה על שירות באגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"לאחרונה סיימנו שיפוץ שתי קומות ברחוב ... על פי היתר בנייה ...

ב-5 במאי בוצעה ביקורת גמר בנייה על ידי נציגי מחלקת הפיקוח על הבניה של מינהל ההנדסה, הביקורת עברה בהצלחה מלאה ונרשם בה כי ניתן להמליץ על מתן תעודת גמר.

ואז הבנתי שהדרך עוד ארוכה ואני נדרש להמציא עוד מסמכים מעבר לאלו שהעברנו בכל שלבי הבנייה. בשיחה טלפונית עם... האמון על מתן תעודות הגמר הבנתי שעלי להגיע לעירייה לקבלת הנחיות בעניין. ביקשתי ממנו לשלוח לי במייל את כל הדרישות שלו לצורך מתן תעודת גמר, על מנת שאגיע לפגישה עם כל הניירת הנדרשת, לא הצלחתי לשכנעו בעניין.

הבוקר הגעתי לפגישה עם בא כוחו מר ... במהלך הפגישה שלח ... במייל !! את כל החומר לרבות הטפסים הנדרשים למיילי ומכתב הסבר.

את המייל הזה היה ניתן לשלוח לי קודם ולחסוך ממני הגעה מיותרת ואבדן שעות עבודה יקרות.

אם הייתי מקבל מייל זה קודם, לא הייתי מגיע הבוקר, הייתי מגיע לאחר השלמת כל הנדרש ממני עם הטפסים המלאים, דבר שאני אאלץ לעשות שוב.

זו לא הפעם הראשונה שאני מרגיש כך במהלך השנתיים מאז הגשת מסמכי הבקשה לקבלת ההיתר. מתקשה להבין מדוע משרתי ציבור כל כך לא אטומים ולא רגישים לזמן יקר של מקבלי השירות שלהם. בכלל, הייתי ממליץ לראש העיר למנות צוות לבדיקת כל התהליכים הקשורים במתן היתרי בנייה, וְהאופן שמבוצע הפיקוח על הבנייה עד לקבלת תעודת הגמר.

אומר לכם בודאות מלאה שאתם לא עושים שום פיקוח !!! אתם אוספים ניירת ומשגעים את התושבים בבקשות שחלקן תמוהות לגמרי.

אם הייתי יודע בראשית הדרך איזה מאמץ השיפוץ הזה ידרוש ממני (בעיקר להתמודד עם דרישות העירייה) בספק אם הייתי נכנס לזה. (חברים שחוו זאת בעבר הזהירו אותי מראש)"

תלונה מוצדקת – ניתן היה לשלוח באמצעות המייל את הנדרש. ערוץ זה לא הוצג בפני הפונה ועל כך התנצל המנהל בפניו.

מתנהל תהליך לשיפור ערוצי הקשר בין מינהל הנדסה לבין הלקוחות תחת הפרויקט "מהבית עד הבית".

פנייה 2017-244037 מה-18/5/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף משאבי חינוך

"היום בבוקר בסביבות השעה 9:00, הבאתי אתי ביתי לגן הילדים העירוני ברח' ... במעבר החצייה שמוביל לגן, חנה רכב / טנדר ... ללא נהג ועליו גנרטור וחסם את מעבר החצייה (למיטב הבנתי רכב זה שייך ... בשל הפסקת חשמל). יש לציין כי היה מספיק מקום להחנות את הרכב והגנרטור בצורה שלא תפריע למעבר החצייה (כפי שניתן לראות בתמונות).

כאשר שאלתי למי שייך הרכב, בחור צעיר שאני יודע את שמו ענה לי שהרכב שלו, וכאשר שאלתי מדוע הוא חונה על מעבר חצייה ענה לי בסגנון בוטה, המלווה בנאצות כגון: ככה בא לי, לא יקרה כלום אם תעבור מטר ממעבר החצייה, אפס, תסתכל על עצמך, זבל וכיוצ"ב.

מכיוון שביתי הייתה לידי לא נגררתי לחילופי הדברים.

בתור הורה במקפיד על חינוך ילדיו וזהירות בדרכים, ובתור עירייה ששמה דגש על חינוך לגיל הרך, ההתנהלות המתוארת אינה מקובלת ומייצגת את העירייה בצורה שאינה נאותה ובטח אינה חינוכית..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף משאבי חינוך בדק את הנושא עם הקבלן ועם מהנדס החשמל האחראי עליו, והובהר לקבלן גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד עבור העירייה, גם אם קיימים חילוקי דעות כאלה ואחרים עם תושב, וזאת בהתאם למדיניות השירות.

כמו כן הקבלן ננזף בשל העמדת הגנרטור על מעבר חציה.

פנייה 2017-244469 מה-18/5/17 – תלונה על עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

אני מנייה ... לפני יומיים הייתי עדה להתנהגות מביכה של אחד מעובדי ... הבכירים וזהו תיאור האירוע, ... אחד העובדים יצא מהמשרד נשען על המעקה בכניסה לבריכה וצעק: גברת הי מה קורה עם התשלום, הגברת אישה נכה ענתה לו שהיא חזרה לקופה ... העובדת ביקשה שתחזור מאוחר יותר כי היא עסוקה, כששאלתי אותה מה קרה, היא סיפרה שכשהגיעה ב 7.30 בבקר ... היה בכניסה ואמר שהוא לא לוקח כסף ושתחזור מאוחר יותר, לקראת השעה 10. היא חזרה לקופה ואז ... ביקשה שהיא תחזור מאוחר יותר, היא חזרה לשטח הבריכה, היא התעקשה לצאת מהמים ונגשה לקופה להסדיר את התשלום, להפתעתה ... יצאה ושוב לא היה מי שיקבל ממנה את התשלום, כי האופן מפתיע לא ... לא ... מנהל הבריכה וגם לא ... מצאו לנכון או יכלו לגבות את התשלום, שוב היא התבקשה לחזור מאוחר יותר, כשיצאתי מהבריכה פניתי ... וניסיתי להסביר לו שההתנהגות שלו הייתה פוגענית והיה ראוי שיתקרב לגברת וישאל אתה בשקט מתי היא מתכוונת לשלם, הוא היתם וישאל על מה אני מדברת והתעקש ששום דבר לא קרה והוא בכלל לא פנה אליה, נדהמתי ואמרת אני הייתי שם, שמעתי וראיתי את האירוע, הוא התעקש שלא היה ולא נברא ואז לתדהמתי ... מנהל ... התערב ואמר, עזוב חבל על הויכוח. זה הקש ששבר את גב הגמל, היחס של רוב עובדי ... ללקוחותיהם הוא מזלזל ופוגע והיות ואני מתלוננת אתאר כמה אירועים קודמים, בחודשים מרץ ואפריל אחד .. העונה לשם ... איחר לעבודה 3 פעמים כל איחור היה בין 30 ל40 דקות, הלקוחות הקבועים שהגיעו לבריכה נאלצו להמתין, מדובר בשעת הצהריים ... פתוחה שעתיים ואנחנו מוצאים את עצמנו מחכים 40 דקות במקרה החמור מבין השלושה, פניתי ... מנהל ... והתלוננתי, תשובתו הייתה אז תלכי הביתה, לא חלילה התנצלות, הבנה, אמפתיה, אני אגב בתור מעבידה לא הייתי ממשיכה להעסיק עובד שמאחר 3 פעמים בחודש ועוד נחזור ... הכל

לאחרונה פוטר ... מי שהיה ... הראוי והאחראי ביותר ... בעל תודעת השרות הגבוהה ביותר, חביב רוב הקהל, נכון שהיה לו פתיל קצר, אבל הוא היחיד שלא בילה את רוב זמנו עם פרצופו במסך המכשיר הנייד או בשיחות טלפון ארוכות. רוב ... ממש לא ערים למתרחש כי רוב הזמן הם מתכתבים או מדברים בנייד. בשל סכסוך בין ... המציל ל... החליט ... לעשות ל... מניפולציה שתגרום לו לאבד את שיווי משקלו הרגשי וגרם לקטטה, הוא הצהיר שהוא מתכוון להפיל אותו, בעקבות ההתפרצות ... פוטר לתדהמתנו ואנחנו מוחות על כך ואם יש צורך אאסוף חתימות..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף קהילה צפון בדק את המקרה, ומסר כי באותו היום עקב תקלה טכנית לא ניתן היה לגבות תשלום לבריכה. כיוון שהתקלה נמשכה עד לסוף היום סוכם עם הפונה כי בכניסה הבאה לבריכה היא תשלם גם עבור הפעם הזו.

המציל אכן איחר פעמיים בטווח של שבועיים. בפעם השנייה התנצל מנהל הבריכה באופן אישי בפני כל מי שהגיע למקום. נסביר שמבחינה בטיחותית ובהתאם להנחיות לא ניתן לאשר כניסה לבריכה ללא הימצאות מציל במקום.

במסגרת הבירור הונחו מנהל הבריכה והעובד להקפיד על הגעה בזמן ומענה אדיב וסובלני בהתאם למדיניות השירות העירונית.

פנייה 2017-248211 מה-18/5/17 – תלונה על עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

בתאריך ה-17.5.16 בני... שהה במועדון הקאנטרי ... בזמן שהותו בבריכה עם מס' חברים נאמר להם ע"י המציל שעליהם להפסיק לקפוץ לבריכה אחרת יוציא אותם, למרות זאת הילדים קפצו שוב והמציל הוציא אותם מהבריכה ואמר להם לא להכנס אליה שוב. בני ... וחבריו ניגשו למציל והתנצלו בפניו ואמרו שלא יעשו זאת שוב והמציל נתן להם את הרשות להכנס שוב לבריכה.

בני ... ידוע כילד חייכן וחייך אל המציל, המציל לא ראה זאת בעין טובה פנה אליו ישירות בעצבים ובאגרסיביות ואמר לו לך אין אישור להכנס לבריכה וכל זאת רק מפני שחייך אליו. כתגובה מהירה ושתותית של ילד בן 14 בני ... פנה אליו ואמר לו באמרה גזענית שלא מקובלת עליו ועל כל הדעות מסביב "ערבי מסריח", בתגובה למה שבני ... אמר לו המציל תפס אותו בחוזקה ובאלימות מיותרת והחל להכות אותו עד שהגיע השומר והפריד בין המציל לבין בני וכמובן שבני ... לא הגיב מכיוון שלא יכל לעמוד מול דמות מאיימת ועויינת שלא במימדיו.

לבני אין שום רקע של אלימות מיום כניסתו למוסדות החינוך במדינת ישראל ונחשב תלמיד בעל התנהגות למופת. בני הגיע הביתה רועד כולו ובוכה ובזמן שהוא מסביר לי לא מצליחה להבין בשל החרדה שהוא היה. כמובן שכמו כל אמא שמגוננת על ילדיה עזבתי את הכל ורצתי לקאנטרי להתעמת מול המציל ובאותו זמן שבו אני רצה התקשרתי למשטרה שתגיע, כמובן שהתעמתתי עם המציל בצורה שלא מכבדת את עצמי אבל מבחינתי לא ראיתי בעיניים, ראיתי רק את בני בהתקף חרדה ורעידות מול עיניי. המשטרה הגיעה וביקשה לדעת מה קרה המציל ברוב חוצפתו שיקר ואמר שלא נגע בילד, כמובן שזה שקר וכזב, המשטרה דרשה לראות צילום של המצלמות וכמובן שבצילום ראו את המציל תוקף את בני באלימות ומצמיד אותו לזכוכית וחונק אותו.

המשטרה פינתה אותנו להמשך חקירה בתחנת המשטרה שבה הוחלט לקראת אמצע הלילה לשחרר את המציל ולתת לקאנטרי שבו הוא מועסק לשבוע ימים סה"כ החלטה לגביו. אני פונה ודורשת ממכם להפעיל שיקול דעת נכון לגבי האדון ולהבין שהוא לא בנוי להיות בתוך מערכת שבה נמצאים ילדים שבחודשיי הקיץ משתוללים ונהנים מהבריכה בדיוק כמו שבני הגיע להנות, אבל לאכזבתי דבר זה נלקח ממנו ע"י אדם אלים שאסור לו בתחילת האיסור להיות במגע עם ילדים, היום זה בני מחר זה ילד אחר.

דבר זה לא יעבור בשתיקה, בני מאותו היום נמצא בפאניקה ובחרדה מהחשש שיהיה לזה המשכיות מחוץ לכותלי הקאנטרי.

אבקשכם לבצע שיקול דעת נכון לגבי המקרה הנ"ל.

תלונה מוצדקת – מנהל מרחב דרום מזרח בדק את המקרה ומצא שהמציל נהג שלא כשורה, זאת בעקבות התפרעות של 4 נערים, בניהם בנה של הפונה, אשר התבטאותו פגעה בכבודו.

לאור המקרה המציל זומן לבירור במסגרתו הובהרה לו חומרת התנהגותו, והודגש בפניו כי הדבר אינו מקובל על המרכז הקהילתי ועלול להרחיקו מהעבודה, והוא אף קיבל מכתב התראה על התנהגותו.

לאחר מכלול השיקולים הוחלט להשאיר את המציל בעבודתו ובתנאי שמקרים דומים לא יישנו. המציל קיבל על עצמו את מסקנות הבירור.

מנהל המרחב נפגש עם הפונה, הסביר לה את ההחלטה והתנצל על המקרה.

פנייה 2017-248599 מה-19/5/17 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"תופעת הדייגים בפארק הירקון הפכה למטרד ציבורי. הם משתלטים על כל המקומות האטרקטיביים, על הספסלים לאורך המזח בבריכת שבע טחנות, על הדרגות בבריכה הקטנה מול היעלים, על הרציפים תחת גשר העץ ליד מועדון השייטים, ומביאים כמה וכמה חכות ופורשים אותן בלי פיקוח כך שאיש לא יכול ללכת לאורך המזח. זוהי ממש סכנת נפשות, כי החוטמים שקופים וילדים נתקלים בהם ונופלים. כשמעירים לדייגים הם עונים בתוקפנות כאילו זה השטח שלהם. הגיע הזמן להגביל אותם לאזורים בהם לא יפריעו. הפארק נועד לשרת אנשים ומשפחות עם ילדים ולא דייגים.

הערב, ה-19 למאי 2017, התקשרתי לעירייה כדי להגיש את התלונה... וענה לי נציג ל 106 בשם הוא לא הסכים לקבל את תלונתי אלא צעק וצרח עלי בגסות בלתי נסבלת ולא אפשר לי לדבר רק צעק וצעק. אני מבקשת שתחפשו הקלטה של השיחה ותתנצלו לפני על עוגמת הנפש שנגרמה לי. זו לא צורה של מי שאמור לענות על תלונות הציבור. הבחור הזה לא ראוי לשמש נציג. מה גם שדיבר שטייית, כגון "אני לא מחוקק חוקים גבירתי", חזר על זה שוב ושוב, טען שזהו חוק ממשלתי שלדייגים מותר לדוג בירקון בחכות ועדו פנינים כאלו. בסוף שינה את דעתו וטען שזהו חוק עזר עירוני. חזר וחזר על דבריו עד שנאלצתי לנתק בגלל הצעקות בלי להשאיר את תלונתי. אני מבקשת תשובה ברורה למה לכל אחד מותר להפריע בלי תגובה ולמה הפקידים שלכם כל כך צעקניים וגסי רוח. אני משלמת מיסים ומגיע לי ליהנות בפארק בלי להיתקל בחכות כטילו אני מפריעה לדייגים שמשלטים שם על כל האור ובלי שניציגכם יצרח עלי בטלפון ולא יאפשר לי להגיש תלונה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המוקד האזין לשיחה. בשיחה הסביר נציג השירות כי על פי חוק, הדייג במקום מותר באמצעות חכה, ולא באמצעות רשת.

עם זאת הנציג נתן הסברים שאינם בתוקף סמכותו, על כן השירות לקה בחסר והשיחה התארכה שלא לצורך. מנהלי המוקד שוחחו עם הנציג והופקו הלקחים בעניין זה.

פנייה 2017-249337 מה-21/5/17 – תלונה על עובדת האגף לשיפור פני העיר

"שלום רב, בתאריך 11/5/17 ביקר מנכ"ל הארגון ... בכיכר בוני העיר הלוא היא כבר בזל. המנכ"ל מצא את הכיכר מוזנח ומלוכלך. מאחר ועבור המשפחות אתר הזה הוא אתר הנצחה אזי המראה קשה שבעתיים שבוע שעבר פנינו לאגף שפ"ע וביקשנו לקשר את מנכ"ל הארגון עם מנהל האגף... לא התקבלה כל תגובה לשיחה זו. היום פניתי שוב ופתחתי בשיחה עם המזכירה ואמרתי שלאור התנהלות האגף אני מבינה למה הכיכר נראה כך. השיבה לי המזכירה "כן חרא של עיר" האמת שהופתעתי מאוד לשמוע את המילים הללו ע"י נציגת ציבור צר לי אדוני ראש העיר אך ככה לא מדברים!!! הצעה שלי..... שלח את המזכירה הזאת לקורס נימוסין והליכות".

תלונה מוצדקת – מנהל האגף בדק את הנושא עם העובדת, והיא מסרה כי אינה זוכרת התבטאות כזו ובכל מקרה לא התכוונה לפגוע או להעליב, וצר לה אם דבריה גרמו לאי נוחות.

לאור המקרה ביקשה הממונה על תלונות הציבור ממנהל האגף להבהיר לעובדת, כמו גם לכלל נציגי השירות באגף, כי גם בעת חילוקי דעות יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, וכי מחובתנו כעובדי ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2017-249659 מה-21/5/17 – תלונה על נציגת שירות במוקד שירות 106 פלוס

"קבלן חסם את היציאה מהרחוב... וסירב לזוז - עד שהוא יסיים לפרוק את דליי החול ... התקשרתי למוקד בשעה 07:58- נציגה מזעזעת בשם ... ענתה לא הבינה משמעות של בן אדם שמאחר בבוקר לעבודה, עוד אמרתי לה שעברה ניידת סל"ע ובכל זאת היה קשה לה להבין את הסיטואציה, למרות שאמרתי לה מספר פעמים כי הרכב חוסם (!) את הרחוב ולא ניתן לנוע בו. אבקש שמפקח בניה יבדוק את האתר ומנהל המוקד יבדוק את פשר התנהגות הנציגה בוושה".

תלונה מוצדקת – מנהל המוקד ערך בירור יסודי של המקרה, ומצא שהעובדת טעתה הן בהבנת מהות הפנייה והן בהיבט השירותי, ולפיכך הבהיר לעובדת את טעותה ומסר לה זאת גם בכתב.

לאור המקרה רועננו ההנחיות ונהלי העבודה לכלל נציגי השירות בדבר החשיבות שבהבנת מהות הודעות המתקבלות וכן בהקפדה על מענה אדיב וסבלני, זאת בהתאם למדיניות השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור.

פנייה 2017-271041 מה-28/5/17 – תלונה על עובד קבלן מטעם אגף החופים

"לאחר שאספתי כוחותיי מהטראומה אתמול שחוותי, אני מתפנה לכתוב לך ולמי שמטפל בנושא בעיריית תל אביב.

להזכירכם, אני נכה 100% מטופלת דיאליזה מזה כ-30 שנים עם קושי גדול בהליכה וכאבים כרוניים עצומים בכל גופי. זו גם הסיבה שהענקתם לי חנית נכה קבועה מתחת לביתי, על אף שאינני עם כסא גלגלים, הקושי שלי זהה ואף גרוע מכך.

כמו כן - יש לי כלב קטן טיפולי שנמצא איתי בכל מקום, כמו הילד שלי. מכיוון שאני שומרת חוק בעיר שלי ת"א האהובה, אני תמיד נוסעת עם רכב הנכה שלי לחוף הכלבים בסמוך לחוף מצצים והילטון.

אתמול בשבת ב 11:30 בצהריים 27/5/17, כבר בפעם השניה, אני מגיעה לכניסה לחוף ומקבלת איסור כניסה ויחס אגרסיבי ומבזה משומר שער הכניסה.

יש שם ירידה לרכבי נכים עד לחוף עצמו, וקיבלתי יחס מבזה משפיל, צעקות עלי, ואי הקשבה כלל. התחלתי לבכות ונשברתי. הסברתי לשומר בשער הכניסה לרכבים (צמוד למציצים למעלה) כי אין לי אף חוף אחר שאני כנכה עם כלי יכולה ללכת אליו כי אסור עפ"י החוק.

לא רק שהוא לא הקשיב, הוא גם צרח עלי ואמר לי לעוף משם ולחנות בנמל. אך אינני יכולה ללכת ברגל מהנמל אל החוף, המרחק והעליות והירידות קשות לי מאד ובלתי אפשריות בעליל!

תוך כדי שהוא צורח עלי ואני סוגרת את מנעולי הדלתות של ריכבי מחשש שירים עלי יד באלומות, התחלתי לצלם אותו בטלפון שלי כדי להראות לכם את הסיטואציה. הוא המשיך כ"כ באגרסיביות, שפרצתי בבכי. הוא דרש ממני למחוק את הסרט וכך עשיתי מרוב שפחדתי. אנשים עוברים ושבים ראו אותי לפתע בתוך הרכב בוכה ואותו צורח, אז התערבו, ורק אז דרש ממני לחכות, נתן לרכבים אחרים להכנס, ואח"כ נתן לי להכנס מחשש הקהל מסביב.

הטענה שלו היתה שאם אין לי כסא גלגלים אז אני לא יכולה להכנס. כל השבוע אני מאושרת להכנס לחוף זה ורק בסופש אסור פתאום? הסברתי לו שדיאליזה מוגדרת כנכה כמו עם כסא גלגלים (לצערי), ואז עבר ל"תרץ" כי אין בכלל מקום בחוף.

כשנכנסתי אחרי ייסורים מולו, היו 4 חניות נכה פנויות בסמוך לחוף הכלבים. במה תוכלו לעזור לי בבקשה בכדי שלא אעבור שוב את דרמה שכזו שהעיקה על ליבי וגופי גם יחד? ממש פגעה בי פיזית.

לא הגיוני שאעבור זאת שוב."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים בדיק, ומסר כי ביום שבת ה- 27.5.17 היה עומס רב של רכבים, כולל רכבי נכים רבים שביקשו להיכנס למקום, ואף היו מספר מקרים של רכבים שניסו להיכנס בכוח, דבר אשר גרם ללחץ רב על השומר וככל הנראה השפיע על התנהגותו.

לשומר הובהרה חומרת המקרה, והובהר לו כי גם בעתות לחץ עליו לנהוג בסובלנות ובכבוד לקהל באי החניון, וכי באם מקרה דומה יישנה הוא לא יוכל להמשיך ולעבוד במקום.

השומר ציין כי לא הייתה לו כל כוונה לפגוע בך, והוא מסר את התנצלותו הכנה על המקרה.

פנייה 2017-271920 מה-1/6/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שמי ... הנני תושבת תל אביב מזה 40 שנה ומתגוררת ברחוב ...

1. אבקש להביא לידיעת משרדכם כי במהלך חודש מאי מזה מס' פעמים שלא נעשה איסוף אשפה מכתובת מגוריי.

2. בבוקר יום שלישי 30/5/2017 ראיתי את משאית האשפה חולפת ליד אזור מגוריי, אולם למרות שחלפה מטרים ספורים ממקום מגוריי לא עצרה לאסוף את האשפה. מיד לאחר מכן טלפנתי למחלקת התברואה לטלפון 03-6479885 בבקשה שתורה לעובדים מטעמה להגיע לכתובת מגוריי ולאסוף את האשפה שנערמה.

3. במסגרת שיחת הטלפון שנתקיימה באותו היום בשעה 07:00 בבוקר (בערך) מול מחלקת התברואה שוחחתי עם נציג בשם ... וביקשתי כי יורה לעובדים מטעמו לעבור לאסוף את האשפה. לתדהמתי הרבה, מר ... ענה בתוקפנות, תוך שהוא מרים את קולו וגוער לעברי שהוא לא מבטיח לי כלום וניתק את שיחת הטלפון בפנים, לא יאומן כי יסופר!

4. מיד לאחר מכן, טלפנתי למוקד העירוני בטלפון מס' 106 בבקשה שיטפלו בתלונתי לאיסוף האשפה ונאמר לי כי תלונתי נרשמה במוקד.

5. למגינת ליבי, בחלוף שעתיים לא נעשה דבר נאלצתי לטלפן שוב למחלקת התברואה כאשר הפעם שוחחתי עם נציג בשם ... שהבטיח לי שהוא כבר שולח אליי קבלן אשפה שיגיע לאסוף את האשפה.

6. מיותר לציין כי לא הגיע כל עובד או קבלן לאסוף את האשפה ובשעה 09:30 התקשרתי בפעם השלישית למחלקת התברואה והנציג ... שוב ענה ומיד הבהיר בפניי באילו המילים: "שמעתי את השיחה שלך עם ...! הוא לא המנהל כאן והוא לא יגיד מה לעשות!!! אף אחד לא יגיע לאסוף לך את הזבל וניתק את השיחה בשנית!"

7. יודגש, כי דבריו נאמרו בקולניות ובתקיפות. לנוכח התנהגותו זו הבהרתי בפניו שאני אתלונן עליו וזה בתגובתו ניתק את שיחת הטלפון.
8. בשעה 10:00 בבוקר הגיעו סוף סוף לאסוף את האשפה.
9. יודגש, כי פנייתי נוגעת בעיקר לאופן התנהגותו האלימה והתוקפנית של מר ...
10. מדובר בנציג שנותן שירות לציבור והתנהגותו בלתי הולמת, מבזה ומשפילה.
11. לאור האמור לעיל, מבוקש לערוך בירור מול ... – עובד מחלקת התברואה ולהעמידו על התנהגותו שאינה הולמת עובד ציבור או נותן שירות מטעם המדינה...

תלונה מוצדקת – מנהל חבל תברואה עבר הירקון זימן את העובד לפגישה ונזף בגין חומרת התנהגותו, והדגיש בפניו כי הדבר אינו מקובל וכי מחובתו להקפיד על מענה אדיב וסבלני בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2017-277424 מה-3/6/17 – תלונה על עובדת "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ברצוני להגיש תלונה על מדריכת אירובי ב... בשם ... שמתנהגת בצורה אלימה ותוקפנית - במהלך שיעור אירובי ובלא על הצדקה זרקה לעברי רצועה עם ידיות מפלסטיק קשיח - החלק הקשיח ברצועה פגע לי בעין - העין התנפחה וכאבה לי מאוד ועדיין כואבת לי . למרות פניותי למנהל. המנהל לא עשה כלום ואף לא זכיתי להתנצלות ממנה - היא המשיכה לתקוף אותי מילולית ולהתעלם ממני ."

תלונה מוצדקת – המדריכה זומנה לשימוע, במסגרתו הובהרה לה חומרת התנהגותה והודגש בפניה כי הדבר אינו מקובל על המרכז הקהילתי ואף עלול להביא לפיטוריה.

כיוון שהמדריכה הביעה חרטה עמוקה על התנהגותה, ולאור התנצלותה הכנה, הוחלט להשאיר אותה בעבודה באזהרה חמורה ובתנאי שמקרים דומים לא יחזרו. המדריכה קיבלה על עצמה את מסקנות השימוע.

פנייה 2017-279770 מה-4/6/17 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"בתאריך 4.6.2017 ראיתי שכורתים עץ מול ביתנו. פניתי לשירות 106 על מנת לברר פרטים וכחצי שעה לאחר מכן חזר אלי מישהו כדי לתת מענה. לשאלות שלי הגיב באופן מאד גס כמו "מה את רוצה שיעשו" מה אני אשם על מה שהיה לפני 50 שנה (איש לא האשים אותי) כהערתי לו שאינו מדבר כראוי ובקשתי את שמו ניתק את הטלפון. זמן השיחה היה בערך 12:15 אני מקווה שתצליחו לאתר את העובד ולהסביר לו כיצד יש לענות גם לשאלות מטרידות באופן ראוי ובוודאי שמחובתו כעובד ציבור למסור את שמו."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר שוחח עם העובד שהסביר כי כל כוונתו הייתה להסביר לפונה את הנושא מבחינה מקצועית, וכמובן שלא הייתה לו כל כוונה לפגוע בה.

במהלך השיחה הובהר לעובד כי חובה עליו להזדהות כאשר הוא מתבקש. כמו כן הובהר לו כי עליו להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם אם קיימים חילוקי דעות עם הלקוח, זאת בהתאם למדיניות השירות העירונית.

פנייה 2017-280342 מה-4/6/17 – תלונה על שירות במינהל קהילה, תרבות וספורט

"בקאנטר הזה יש 2 אולמות סטודיו בהם יש חוגים בעיקר לנשים, סטודיו 1 וסטודיו 2.

יש 2 בעיות באולמות אלו, בעיה ראשונה במעלה ומסוכנת מ אוד, מאוד חם, המזגנים ישנים, מעטים מדי, והאולמות גדולים מדי. המזגנים מספיקים אך ורק לשיעורים כמו פילטיס, עיצוב, יוגה, וכיוב', כלומר שיעורים בעצימות נמוכה.

אבל באולמות אלו מתקיימים גם הרבה שיעורים בעצימות גבוהה מאוד, שיעורי זומבה, לפחות 5 פעמים בשבוע, שיעורי ריקודי בטן, פעמיים בשבוע, שיעורי ריקוד נוספים, קיקבוקס, ועוד. למותר לציין ששיעורי אירובי נעשים במאמץ מקסימלי של הלב, אירובי זה בדיוק כמו ריצה, אין שום הבדל, זה בדיוק אותו מאמץ. ולכולנו ידוע מה עלול לקרות למי שרץ בחום...-דום לב !!!

כבר לפני שנתיים התרעתי על המצב בשני האולמות האלה, ומה המנהל עשה? הוא הסיר את הנעילה שהייתה על המזגנים !!! אם קולטים – הייתה נעילה על המזגנים, שהקור לא ירד למטה 23 מעלות צלסיוס כדי לחסוך בחשמל על חשבון הנשים המתאמנות !!! בזכות המכתב הקודם שלי הוסרה הנעילה..(8.6.15).

ויש עוד בעיה. מערכת המוסיקה ישנות מאוד ולא עובדות.. המורות שמות דיסק ואי אפשר להגיע לרמה נורמלית של ווליום יש או מאוד גבוה או מאוד נמוך. המערכת מקולקלת כבר שנים. במיוחד בסטודיו 2. בסטודיו 1 – רק רמקול אחד עובד השני לא...

דרל אגב אין לנו תלונות על חדר הכושר-שם מאוד נעים. וגם המכשירים שם חדשים לגמרי..."

תלונה מוצדקת – מנהל מרחב דרום מזרח עדכן את הפונה, שמערכת המיזוג נבדקה ונמצאה תקינה, אולם יתכן שבעת הפנייה היא כוונה לטמפרטורה שאינה תואמת לעונה ולפעילות שהתבצעה בסטודיו.

פנייה 280192-2017 מה-5/6/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"...בתאריך 4/06/17 בשעה 21:04, הורדנו את הקניות קרוב לביתנו ברחוב ... מאחר ואין היכן לעצור עקב שיפוצים למעגל תנועה עצרנו במדרכה נמוכה על מנת לא להפריע לתנועה.

הורדנו את הקניות באמצע המדרכה את חלקם העברנו לכיוון הבניין. לאחר כמה שניות הסתובבתי וראיתי טנדר ירוק של העירייה המפנה רהיטים (מספר...) עולה על הסחורה שקניתי. פניתי אליו בעודי המומה מהמקרה, שאלתי אותו למה הוא לא שם לב שהוא עולה על הקניות שלי, והתשובה המלגלת שקיבלתי ממנו "יש לך מזל שלא זרקתי לך את זה לזבל" וצחק והוסיף "לא נורא בסה"כ קניות". אמרתי לו שאתלונן ושוב זלזל ואמר זה לא יעזור לך. יש לציין שקניות היו בשווי 100 ₪. אבקש את מלוא תשומת הלב בנידון, מאחר ונגרם לי עוגמת נפש"

תלונה מוצדקת – מנהל החבל שוחח עם הפונה, התנצל בשם הצוות על המקרה והסביר את נסיבות המקרה.

מנהל החבל הסביר לצוותי העבודה שעליהם לעבוד בערנות יתר על מנת למנוע מקרים חוזרים ונשנים בעתיד.

פנייה 296427-2017 מה-11/6/17 – תלונה על התנהלות אגף הפיקוח העירוני

"כל יום בין השעות 14:45-15:30 מתבצעת החלפת משמרות פקחים במוקד הפיקוח העירוני שמול ביתנו הפקחים עומדים בחצר וברחוב וצועקים ומנהלים שיחות בקול רם בטבורה של שכונת מגורים כשחוק העזר העירוני דורש שקט בין 1400-1600 בשכונות המגורים. לא הועילו תלונותי הקודמות לטיפולכם פעם אחת ולתמיד, אודה."

תלונה מוצדקת – הנהלת אגף הפיקוח רעננה וחדדה את ההנחיות לכלל הפקחים העובדים במרחב לשמור על השקט בתחום החצר בין השעות 14:00 – 16:00.

פנייה 2017-302819 מה-13/6/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"אתמול ה 12 לחודש פניתי למוקד 106 לתאם מועד לפינוי אשפה חריגה מהבניין שנמצא ברחוב... נציג העביר לי מספר טלפון שהתקשרתי אליו ונאמר לי שזה לא שייך לאזור ונתנו לי מספר אחר שמספרו 03-7248345 רק שלמספר הזה לא עונים בשעות הבוקר והצהרים. חזרתי למוקד 106 והנציג אמר שידאג שיצרו איתי קשר. לא יצרו קשר פניתי שוב היום בבוקר 13.6 ושוב ביקשתי לשאול מה לגבי הפניה שלי נאמר שחזרו אלי והפניה נסגרה. אז ככה לא חזרו אלי ואני זמינה 24/7 והיום גם נאמר לי שידאגו שיחזרו אלי והשעה שמונה בערב ולא חזרו אלי. שוב פניתי למוקד 106 לשאול מה לגבי הפניה שלי מאתמול ונאמר לי שתקשרי עד שתתפסי את מחלקת תברואה. מחר יום רביעי את האשפה אני מוציאה החוצה כי אתם לא משאירים הרבה ברירות ומפה אני מוכנה להגיע לכל מקום נגדכם כי כבר עברתם את הגבולות. כל השיחות מוקלטות ואיתם אני יפנה לאן שצריך ויוסיף את השיחות הדו שבועיות שלי בבקשה לפנות את הפחי האשפה שאתם מוציאים ומפנים לפי מצב הרוח של אותו מפנה פחי האשפה. לזה לא קוראים שירות בעירית תל אביב פשוט ביזיון."

תלונה מוצדקת – מנהל חבל צפון שוחח עם הפונה, ומסר לה כי בתאריכים המוזכרים בפנייתה אכן לא בוצעו תיאומים בשל חוסר במנופים.

במהלך השיחה מסרה הפונה שהעניין סודר והאשפה החריגה פונתה, וכי פינוי מכלי האשפה מתבצע מידי יום כסדרו.

פנייה 2017-312111 מה-18/6/17 – תלונה על קבלן מטעם האגף לשיפור פני העיר

"ברצוני להבין מדוע רכב של העירייה מטעמכם, מרגיש חופשי לחסום כניסה לחניה של בניין בן 12 קומות ביום שישי בבוקר, ברחוב... אשמח להבין מדוע אתם מעל החוק שאתם עצמכם מנסים לאכוף. מצרפת לכם תמונה של הרכב על מנת שתוכלו להתרשם ממהות העבירה, וכן להבין מה אתם מתכוונים לעשות בנידון."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את המקרה עם הקבלן, והוא מסר כי חנה למספר דקות לצורך ביצוע עבודה פרטית שאינה קשורה לעירייה.

נבהיר כי הרכב משולט בסמל עירוני כיוון שמדובר בקבלן העובד גם עם העירייה.

בעקבות המקרה הנחה מנהל האגף את הקבלן ועובדיו להקפיד לשמור על חוקי החנייה, במיוחד בעת שימוש ברכב הנושא סמל עירוני.

פנייה 2017-320137 מה-21/6/17 – תלונה על עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"אתמול הגיע קבוצת ילדים עם צרכים מיוחדים מלווים ע"י ההורים. זה היה אמור להיות ערב כייפי לסוף שנה. ישבו מספר מצילים על סוכת המציל אכלו צחקו לא שמו לב מה קורה במים. מציל אחד עזב את החבורה מספר פעמים וניגש לבני שיפסיק להרביץ. מה שלא היה ולא נברא!!!! בסופו של דבר ניגש בני לספר לי שהמציל ניגש אליו מספר פעמים בתלונות שווא. ניגשתי למציל וביקשתי ממנו באופן חד משמעי שאם יש בעיה שיפנה אלי!!!!"

לא מקובל עלי שהם ישבו בסוכה שלהם בלי לראות מה קורה במרחק רב מהם.
המציל ירק לעברי קילל דיבר בשפה של פרחיות שלא מקובלת על איש שמייצג את העירייה.
לאחר שהתלוננתי בקבלה של הברכה ללא מענה, חזרתי לראות מה קורה בברכה.
שוב נתקלתי במציל אך הפעם ההקלטה שלי בטלפון פעלה.
המציל גידף אותי בקללות "חתיכת זקנה מטומטמת, אשיב אותך מאחורי בריח, אין לך בוש, תקליטי אותי הכל מצולם כאן" ועוד...
מזועזעת קשה האמת די בהלם איך עיריית תא שמה נער בשנות העשרים לחייו כזה שיהיה אחראי על ילדים.
לא סתם ילדים, ילדים עם צרכים מיוחדים.
חייבת לציין שמנהל המצילים יידע מזה ולברכה לא הגיע.
אני מבקשת שאותו מציל לא יעבוד שוב עם ילדים באופן חד משמעי.
דבר כזה לא היה ולא צריך להיות.
האם אלימות מילולית זאת שווה תלונה במשטרה?
כרגע משאירה את זה לטיפולכם."

תלונה מוצדקת – לאור המקרה כינסו מנהל הספורט והאחראי על המצילים לשיחת הבהרה, במהלכה רועננו ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור, והובהר להם כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות עם הלקוח.

בנוסף, מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה, הסביר לה את תהליך הבירור והתנצל בפניה.

פנייה 327035-2017 מה-24/6/17 – תלונה על התנהלות האגף לשיפור פני העיר

"שמי... אנחנו תושבים מרוצים שנים רבות.
ברם, עכשיו אנחנו מבקשים ופונים לראשונה לעזרתך בנושא פשוט וכואב אך קרוב לליבנו שנגרם מיחס מעליב ובלתי מתחשב ולא צודק של אחת היחידות אצלך בעירייה – שפ"ע.
אנסה להיות אובייקטיבי בתיאור: מדובר במחלוקת ארוכה בין שני שכנים הגרים מצדי גינה החוצצת בין שכונת ... ורחוב ... המחלוקת הינה בין ... המבקשת לכרות את העצים בני עשרות שנים בגינה העירונית ועבדך הנאמן, שקנה את ביתו ... רק בזכות חורשה עבותה ויפה של עצים מול הבית. היה מדהים שנים רבות "לחיות באמצע יער במרכז תל אביב!"
ב-2013 נגמר החלום: מאז 2013 החלו כל שנה דרישות נשנות וחוזרות של גברות ... לכריתה של חלק נוסף מהעצים החוצצים בין ביתנו. נעשו כמה שלבים של כריתת עצים בשיטת הסלאמי בלחץ של הגברת הנ"ל – למרות מחאותיי החוזרות (יש אצלי תיעוד של כל המיילים מכל השנים). הטיעון העיקרי שלי הוא שאין בעיה לכרות ענפים המתקרבים לגדר שלה, אבל לא מבין למה העריה כורתת חלקים של העצים שפונים לכיוון החצר שלי במרחק רב מביתה ויוצרת חורים מכווערים כ"כ בגינה כ"כ יפה, ממש שמורת טבע. באינספור שיחות עם גורמים שונים בשפ"ע שמעתי שהם "לחוצים" מפניות רבות של הגברת ללשכתך ושמלשכתך נשלחות בקשות להיענות לה כלפעם עוד ועוד...
כבוד ראש העיר, בינואר 2017 בוצע שוב גיזום שאפשר לתאר אותו כוונדליזם לשמו... ממש שיפור פני העיר!!!
לאחר האירוע הדרמטי הזה, ותלונות שלי שוב בכל הצינורות המקובלים לעירייה ולשפ"ע קיבלתי הבטחה ... לשתול עצים מרוחקים מגינתה של גברת ... כדי שישוחזר קיר הירק שהיה ביננו. זה בחזקת אקמול לחולה שכרתו לו רגל ויד, אבל מילא. אשתי חלתה בסרטן ולא היה לנו זמן להתעסק עם תלונות...
כבוד ראש העיר, ראה מסרונים משמחים של ... עם תמונות על השתילה ב-28.2.2017. שתלו 10 שיחים גמדיים שעד שיגדלו לעץ שימלא את החלל המכוער – שנינו נהיה בפנסיה... אני מצרף פה את המסרונים המשמחים של ... – ואת תשובתי הסקפטית שבטח משהו עוד יחבל שוב בגינה...
אתמול ביום שישי ה-23.6.2017 עלו על השטח שוב קבלנים של העריה וראה איזה הרב הם השאירו אחריהם...בסיום עבודתם הם עקרו את עשרת העצים שהעריה שתלה לפני 4 חודשים!!! נשאר 10 בורות! אציין לפניך למען הכנות והיושרה שעובדי שפ"ע, מנהל הרובע ועוד – כולם תמיד נענים למכתבי ולטלפונים, ותמיד עונים באדיבות... אבל במבחן התוצאה הם נכשלים כבר 4 שנים. המוטיב החוזר בתשובתם היא

שגברת ... מטרתם אותם במכתבים ותלונות בעירייה ובלשכתך ומכיוון שאני כנראה אזרח טוב ושקט ומקשיב להם שוב ושוב – הכף מוטית לצידה כל פעם מחדש...
לפי החוק למיטב ידיעתי שכן שמבקש לזכות ענפים הפולשים לשטחו משטח ציבורי – יש לו זכותו לבקש כריתה של מטר וחצי מהגדר... אז למה להרוס פינה ירוקה כ"כ נדירה באמצע העיר? אנחנו קנינו ב-2005 את הבית שלנו שטבל ביער! זה הסיבה העיקרית שעברנו לבית הזה. מעבר לעגמת הנפש, הכריתות הנמשכות וחישוף שכנים וקירות מכוערים במקום יער ירוק ועבות שהיה בעבר מול הבית – מוריד את ערך הבית. הטיה של יחס העירייה לטובת תושב אחד, מה עוד שדרישתו היא להרוס ולכרות פינה ירוקה, לא ברורה לנו. קשה לנו להימנע מהמחשבה שאולי מישהו מקבל החלטות משיקולים זרים ולא ענייניים וטהורים. לא ברור למה מתעלמים לגמרי מתושב אחד במחלוקת הזאת ומקשיבים ומבצעים רק מה שהשני מבקש. בקשתנו שתורה על ביצוע ברור יסודי של מערכת החלטות וההתנהלות של שפ"ע החל משנת 2013. יש בידי את כל ההכתביות, צילומים ועדויות של השתלשלות העניינים ואשמח לספק אותם לכל דורש בעירייה. הפניה אליך היא תקוותנו האחרונה שמישהו יקשיב לנו בעירייה ויתחשב בבקשתנו להישאר עם גינה ירוקה ועצים עתיקים ויפים מול ביתנו."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף צפון במנהל קהילה תרבות וספורט מסר כי ב- 4/7/2017 נערכה פגישה בראשות סגן מנהל מחלקת גנים ונוף באגף שיפור פני העיר, בהשתתפות הגורמים המקצועיים ובנוכחות הפונה, בתו ודייר נוסף.

במהלך הפגישה לובנו והובהרו הדברים והוחלט על התוויית מדיניות ביצוע גיזום של עצי הפיקוס לאורך השדרה (מיתון היקף הגיזום, ושדרוג רמת הניקיון במסגרת התחזוקה השוטפת של החורשה), כך שתהיה מוסכמת על כל הצדדים.

פנייה 2017-331786 מה-26/6/17 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"היום (26.6.17) דיוושת' באופניי ברח' ... , לכיוון מערב.
בעודי עושה את דרכי לתומי, לפתע חלף על פני בפראות רכב של עיריית ת"א, אשר צפצף לי באופן פתאומי וממושך, וכמעט גרם לנפילתי. הרכב המשיך בנסיעה מהירה מהמקום, אני עצרתי להסדיר את נשימתי. אציין כי עשיתי את דרכי בעודי סובל מדלקת גרון חריפה בימים האחרונים ומכאבים וחום גבוה, וכי חרף זאת יצאתי היום למלא את תפקידי בשירות המדינה (תפקיד שאינו נפסק גם בעת ימי מחלה).
לאחר מספר רגעים המשכתי בדרכי, ובחלוף מספר מטרים נתקלתי ברכב העירייה - אשר למיטב זכרוני נשא כיתוב של 'אגף שיפור פני העיר', באופן אירוני - עומד ברמזור. פניתי לנהג ושאלתי מדוע התנהג ככה. השיב בנחרצות ובתקיפות כי עליו לרכוב בשביל אופניים. השבתי שאין שביל אופניים במקום, ושבהתאם להנחיות העירייה - למיטב ידיעתי - במצב כזה יש לרכוב על הכביש.
שאלתי לשמו, כמדומני השיב ... לא הסכים למסור שם משפחה, ומיד המשיך לדרכו. את מספר הרכב רשמתי ... נסע עם נגרר.

אבקש שיתקיים ברור ממצה בעניין מול עובד העירייה - לא מקובל שנציג העירייה ייסע באופן פראי כ"כ, יצפור כך לרוכבי אופניים על לא עוול בכפם, וכל זאת בניגוד מוחלט למצופה ממנו בתפקידו. הדברים מקבלים משנה תוקף, לדעתי, לאור העובדה שעיריית ת"א מקדמת כ"כ את רוכבי אופניים ועושה מהלכים רבים לטובתם, נוכח ההכרה בחשיבותם למארג העירוני.
איני נוהג לפנות בפניות שכאלה, אולם סברתי שהמקרה החריג מצדיק זאת הפעם."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר שוחח עם העובד, והוא התנצל והצטער אם אופן דיבורו התפרש כך.

בשיחה עם הפונה הוסבר כי רועננו ההנחיות לעובד בדבר גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור, והובהר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבילי, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2017-33432-מה-26/6/17 – תלונה על מוקד רישוי עסקים בטלפון

"ניסיתי היום להשיג את רישוי עסקים בטלפון ללא הצלחה. המערכת טענה שאני הראשון בתור. זמן ההמתנה המשוער עמד על חצי דקה והתעדכן והתעדכן עד ל 18 ד. התייאשתי. כל זה בשביל לקבוע תור/פגישה ברישוי עסקים. אין כמובן אפשרות לשיחה חוזרת. נסעתי לשם. אין אפשרות להתקבל ללא פגישה מראש. קיבלתי יחס נורא מהמנהלת. לא ממש רצתה לשמוע, רק ציינה כי צריך להזמין תור באינטרנט, למרות שקיימת, תאורטית, האפשרות להזמין תור בטלפון. מרוב שזה נגיש ופשוט היא חזרה וציינה שצריך את דף ההנחיות כי "אחרת לא תצליח לזמן תור" לפחות בזה היא צדקה. השקעה של מליונים בבניין אלק נגיש ואז זימון תור באמצעות אחד האתרים הקשים בהם ניתקלתי לאחרונה. כנראה שבעלי העסקים בעיר כולם בני 20-14 למבוגרים יותר אין שם סיכוי.... מכיוון שהזמנת תור לרישוי עסקים זו פעולה בעלת חשיבות ביטחונית אז בנוסף לכל הפרטים האישיים יש בסוף קוד שצריך לחזור ולהקליד. ניחא, הצלחתי בניסיון השני, אחרי שבקשתי להחליף קוד כי הסימנים לא היו ברורים (במתכוון, כדי שרובוט לא יצליח לזהות...) בקיצור, מבקשה פשוטה להוציא תוכנית מתיק, דבר שעשיתי פעמים רבות בעבר בקלות, הצלחתם לשדרג את המערכת כך שהיה קשה ומשפיל. מזל שאני לא בן 70 שרוצה להקים עסק, רחמנא לצלן. לידיעתכם, נגישות זה לא רק מעלית ושירותי נכים. זה קודם כל לדבר עם בני אדם."

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף רישוי עסקים רעננה את ההנחיות לעובדי האגף בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור.

פנייה 2017-33669-מה-27/6/17 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"... אתמול בשעות הבוקר פניתי למוקד עיריית תל אביב בשביל להסדיר נזק שנגרם לאופניים שלי (כלי התחבורה שלי בעיר), עקב גזם שנעשה בשטח הציבורי ברחוב בו רני גרה. הסבירו לי שהפנייה עוברת למחלקה המתעסקת בענייני גזם, ושיחזרו אליי. כעבור 24 שעות חזרו אליי מ"שפע", ודיבר איתי בחור שניסה להבין מה בדיוק קרה. לאחר כמה דקות, ביקש ממני לרדת למטה כדי לפגוש את העץ המדובר.

ירדתי למטה, שם היה הבחור שדיבר איתי בטלפון, ועוד בחור מבוגר יותר בשם הבחור הצעיר ניסה להבין מה נעשה שם והבין כי כנראה שלא נעשתה עבודת גזם של העירייה. בינתיים ... הפנה אליי שאלות בסגנון "למה בכלל להעמיד פה אופניים? זה בכלל לא מקום לזה!" ניסיתי להסביר שאני, וכל מי שרוכב, מעמידים אופניים איפה שיש מקום, ואין מתקנים לחניית אופניים ליד הבית שלנו. הוא צעק ואמר שזה לא מעניין אותו, ושזה לא מקום להעמיד אופניים, הוא פשוט צעד ולא ממש נתן לי לענות. פניתי לבחור הצעיר יותר, וביקשתי ממנו שירגיע אותנו. אז הוא ממש איבד את העשתונות, התחיל לצרוח עליי ולקראו לי "פוסטמה", הוא לא הרפה, הוא קילל אותי וצעק עליי במשך דקות ארוכות. הבחור הצעיר יותר ניסה לטפל בבעיה, וכנראה היה כל כך בהלם בעצמו שלא ממש ידע איך להתנהל. חשוב לציין שאני הייתי באמצע יום עבודה, ברגע שמה שהיה אמור להתחיל כמו עזרה ושירות שאני מקבלת מהעירייה, הפך למסכת צעקות כלפיי, החלטתי ללכת.

... המשיך לצעוק עליי, ובאיזשהו שלב אמרתי לו שאני אגיש עליו תלונה. אז הוא התעצבן עוד יותר, המשיך לצעוק ולקלל, צילם את האופניים שלי ואת מספר הבניין והודיע שהוא ידאג שייקחו לי אותם. הבחור הצעיר ביקר ממנו שוב להירגע וללכת, התנצל ואמר שאין לו איך לעזור לי, והוסיף שהוא גם בהלם בעצמו מהתנהגותו של ... ביקשתי ממנו שימתין שתי דקות, כדי שאביא את המפתחות של המנעול ואזיז את האופניים למקום אחר. כשחזרתי עם המפתחות שניהם כבר לא היו. הזזתי את האופניים וחזרתי ליום העבודה. הבחור שעבר איתי ראה כמה אני נסערת הייתי. אני יודעת שלא תמיד לעירייה יש התשובות, אני יודעת שלא לכל אפשר למצוא פתרונות, אבל יש דרך בה לא מדברים לאנשים וממש לא משנה מי הם. הבוקר, אני חטפתי מ.... מסכת צעקות וקללות. אני מבקשת שתתייחסו לעניין בכובד ראש, כדי שלא ... נצטרך לחוות זאת..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את המקרה עם העובדים שאיתם נפגשה הפונה. במהלך הבירור הודה העובד כי בשל הפגיעה בעץ הוא אכן הגיב בכעס יתר ובחוסר סובלנות, ועל כך הוא מביע את התנצלותו הכנה. מנהל האזור שוחח עם הפונה, ועדכן אותו בתהליך הבירור שנעשה.

פנייה 2017-336153 מה-29/6/17 – תלונה על התנהלות הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר ועל שירות בשירות המשפטי

אני נתקלת לצערי בבעיה חמורה מול הסיירת הירוקה בת"א והתנהלות לא מקצועית ולא שירותית. לפני כ-3 וחצי חודשים קיבלתי דו"ח על הכנסת כלבתי הפילטבול לגינת כלבים בגן מאיר. עצם הכניסה שלנו נעשתה בתום לב ובגלוי מול הפקח וכמובן מיד הוצאתי את כלבתי. עצם הסיטואציה מול הפקח הייתה לא הכי נעימה, הייתי נסערת בעיקר מהמחשבה שלא יהיה לי איפה לשחרר את הכלבה שאימצתי כחודש לפני קבלת הדוח. מאז כמובן אנו לא נכנסות לגינת כלבים ומוצאות דרכים יצירתיות לרוץ בשמירה על חוקי העיר בקשר לכלבים הנמנים בין 8 הכלבים ה"מס(ו)כנים" הכולל גם מחסום פה תמידי.

כאשר ניתן לי הדוח, הפקח מילא תצהיר שלי מילה במילה אשר חתמתי עליה (בזמן היותי נסערת מהסיטואציה) ואמר לי שהעתק הכולל את התצהיר שלי יגיע אליי בדואר וכך אוכל להגיש ערעור או בקשה להישפט בנושא. כמו כן, מסר לי עותק ביד הלא כולל את התצהיר שלי.

מכיוון שציפיתי לקבל העתק הדוח בכדי להגיש ערעור ובחוסר תשומת לב נוראית מצדי, לא מוצאת היכן שמרתי את ההעתק שנמסר לי במקום (אותו העתק שלא כולל את התצהיר שלי).

עליי לציין שאני תושבת העיר מינואר 2016 ושלא נתקלתי במקרים כאלו לפני כן, מה שאמנם לא פותר מחובתי לקיים חוקים, אבל כן משאיר מקום לשגיאות אנוש מסוג זה ולהתחשבות.

דיברתי עם העירייה לפני כיומיים להסביר את המצב ולברר מדוע לא קיבלתי את הדוח עדיין. פקידה שירותית ומועילה הקשיבה לסיטואציה והסבירה לי כיצד לפנות לסיירת הירוקה.

היום הצלחתי לקבל מענה אחרי כ-20 ניסיונות בין שעות הפעילות שלהם (13:00-15:00) ולצערי הרב קיבלתי חוות שירות נוראית, מתנשאת, נזפת אשר הוביל לבכי מצדי. כאשר הבנתי שאין צד שני לשיחה, הבהרתי זאת וסיימנו את השיחה.

דיברתי עם שתי פקידות, את שמה של הראשונה אני לא זוכרת, שמה של השנייה הוא דקלה. מהשנייה שענו לי, היחס היה מזלזל, לא היה הקשבה לשאלות שלי או לסיפור או אליי. הבנתי שלפקידה הראשונה לא היה סבלנות אליי והמשיכה לנעוץ עליי על חוסר האחריות שלי ולא מבינה בכלל מה אני רוצה.

כשביקשתי לדבר עם מישהו אחר מכיוון שאני "באה לה ברע" היא העבירה את הטלפון לדקלה ומסרה לה שהתחלנו לא בטוב. למזלי הרב, אני לא נתקלת במצבים כאלו בחיים. לצערי הרב, נתקלתי עכשיו בארגון שמטרתו אינו לעזור.

בשלב הזה כבר הייתי חנוקה בדמעות ובהלם מהתנהלות השיחה, ניסיתי להתחיל מחדש את הסיפור ומה בכלל השאלה שלי מול דקלה, ולא להפתעתי אבל כן לצערי, דקלה הייתה לא שירותית כמו קודמתה.

כאשר הסברתי את שקרה, ושהייתי נסערת בסיטואציה מול הפקח ומבלי הזדמנות לסיים את המשפט ובכלל להציג את שאלתי, תגובתה המיידית של דקלה הייתה "וואלה, 3 חודשים שאת נסערת". בשלב זה שאני כבר בוכה אמרתי לדקלה שהיא בדיוק כמו קודמתה, שככה לא מתנהלים ושיהיה המשך יום טוב ובכך סיימתי את השיחה מולם.

עוד תגובות שנאמרו ע"י דקלה או קודמתה היו "אני מכירה אותך, כבר דיברנו אה". השבתי שלא, מכיוון וזו הפעם הראשונה שאני מתקשרת לסיירת הירוקה, ושאני מבינה כעת שאני "לא באה להן בטוב" ושכנראה מקשרות אותי לסיפור אחר (או שלא, זה עדיין לא מצדיק את התנהגותן).

לסיכום, אני אשמח אם אוכל לדבר עם מישהו. בקשר לכך שלא קיבלתי את הדוח כפי שנאמר לי ושחיכתי לדוח הזה על מנת להגיש ערעור. אולי שהייתי צריכה לנסות לפנות לפני זה, אבל קורים דברים בחיים של כל אחד מאיתנו אשר לפעמים מסיחים את דעתנו מטיפול בדברים אלו.

אשמח לדעת מה ניתן לעשות ע"מ לשפר את שירותם וכמובן האם יש דרך לקבל את הדוח ואכן לאשר שאגיש ערעור ולקבל הזדמנות.

תודה רבה על ההבנה והעזרה"

תלונות מוצדקות – סגנית בכירה ליועץ המשפטי ומנהלת תחום תביעות שוחחה עם הפונה, והסבירה שהדוח נמסר לה כדין, ובו מצוין מפורשות כי היא יכולה לבקש את ביטולו או להישפט בגינו. משלא עשתה כן במניין הימים הקבוע בחוק, התווספו פיגורים על פי חוק, ולא ניתן לפנות עוד בבקשה לביטולו של הדוח.

עוד הסבירה שעם כל ההבנה והאמפתיה למצב שתיארה בשיחתה, הרי שאין בנסיבות אלה כדי לפטור אותה מתשלום הדוח, אולם הציעה להסדירו בתשלומים. כיוון שהפונה הודיעה שאין בכוונתה לשלם את הדוח בתשלום אחד, היא הודרכה כיצד לעשות כן.

במהלך הברור שנערך עם עובדות המחלקה הפלילית רוענו בפניהן ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור, והובהר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או הרמת קול מצד הלקוח, וזאת בהתאם למדיניות השירות.

פנייה 2017-341750 מה-27/6/17 ופנייה 2017-636501 – תלונה על עובד אגף התברואה ועל התנהלות האגף לגביית אגרות ודמי שירותים

מ"זה כשנה עובדי עיריית תל אביב שאמורים לנקות את המדרכות/כביש/שדרה מלכלכים את הכניסה לבית בשדרות ... פניתי עשרות פעמים באמצעות מוקד 106 והבטיחו לי פעם אחר פעם כי העניין יטופל וכי יפנו אלי מהמחלקה המתאימה. בינתיים המשיכו לכלך הן את המכונית החונה בשדרה והן את הכניסה לבית. הפעם האחרונה הייתה ביום ו' האחרון. בין לבין היה טלפון אחד מאדם ששמו ... שהתקשר אלי לצעוק עלי למה אני מתלונן! הסברתי לו כי במקום לטפל בבעיה הוא מנסה לסתום פיות וכי זו אינה הדרך וזה אינו תפקידו! מדי פעם כשאני באיזור ושומע כי הם מתקרבים אני יורד למדרכה ומונע מהם לכלך את הכניסה על ידי זה שאני כופה עליהם לדלג על הבית. כתוצאה מתלונתי נראה מישהו פעל לפתיחת תיק הוצאה לפועל כנגדי באמצעות עורך דין אשקר ואני בודק בשעות אלו את הפרטים, הבטיחו לי ממשד עורך דין אשקר לחזור אלי. נראה כי פועלים שם בשיטות מאפיה."

תלונות מוצדקות – באגף התברואה ניתנה הנחיה מפורשת לצוות השטיפה לדלג על הניקיון בשטיפה על יד בית מס' 15.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים שבדק את פעולות האכיפה מסר כי לאחר ברור מקיף נמצא שיש לבטל את החוב. מנהל האגף התנצל בפני הפונה על פעולת האכיפה שבוצעה בשוגג בחשבונו. באגף בחנו את האירוע כדי למנוע מקרים נוספים מסוג זה בעתיד.

פנייה 2017-347398 מה-3/7/17 – תלונה על עובדת "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"בפנייתי הטלפונית בתאריך 3.7.17 בשעה 15:00, לברור שעות פתיחת הבריכה בקאנטרי... נעניתי בקוצר רוח תמוה, בחוצפה שאין כדוגמתה ובטריקת הטלפון, ע"י עובדת המזכירות במרכז הקהילתי... העובדת, ששמה ..., אסרה עלי לרשום את הימים ושעות הפתיחה, שעות הרחצה הנפרדת וכו' בטענה שאין לה זמן (!!!!!). לאחר כדקה של שיחה טרקה גם את הטלפון. כמובן שאז לא יכולתי לשאול כיצד לרכוש מנוי לבריכה ומשכך ניראה שאסתפק בשירותי הקאנטרי הפרטי ..., שם לפחות יש רצון לעדכן את הלקוחות בשעות הפתיחה...
האם אלו פניהם של עובדי המרכז הקהילתי...?"

תלונה מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה, ובעקבות השיחה רענן את ההנחיות לצוות המזכירות בדבר הצורך להקפיד על מענה אדיב וסבלני, זאת בהתאם למדיניות השירות העירונית.

פנייה 2017-352785 מה-6/7/17 – תלונה על עובדות אגף החניה

"יוצרת איתכם קשר בנוגע ליחס המבזה והמשפיל שקיבלתי מנציגת שירות שלכם בשם ... של ראש צוות .. במחלקה של תווי חנייה ודוחות חנייה.
הנציגה התייחסה ודיברה באופן מבזה ומשפיל בצורה בוטה, שיקרה לאורך כל השיחה, לגלגה, דיברה בזלזול ובחוצפה שאין כמותה!
לעולם לא נתקלתי בשירות מבזה כמו זה
היא לא הסכימה לתת לי פרטים פקס ומייל והשתמשה במילים כמו "תגידי לי את איתנו מה זה פקס?"

היא ניתקה לי בפרצוף והתחילה לומר "הלו הלו" בטענה שהיא לא שומעת אותי
ביקשה ממני להמתין על הקו במשך "10 דקות רק כי לא היה לה רצון לתת לי תשובה"
הביאה לי נתונים שיקריים
לא מקובלת עליי ההתנהגות הזאת והיחס הזה!
גם אני עבדתי במוקד ולא נתקלתי ביחס מבזה ומשפיל כזה מעולם!
דורשת ממנהלת הצוות בבקשה לחזור אליי בהקדם!"

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה בדקה את התלונה עם נציגת השירות ועם מנהלת הצוות, ונמצא שלא הייתה כל כוונה לפגוע ולהשפיל.

מנהלת צוות שירות לקוחות שוחחה עם הפונה, הסבירה את האמור והתנצלה על חוויית השירות.

פנייה 2017-356551 מה-6/7/17 – תלונה על שירות באגף החניה

"...ההסבר שלך אינו מתייחס לעניין גופא. שינוי מחזיק הארנונה נערך לפני כשנה או שנתיים ובהתאם להנחיות העירייה, הווה אומר כלל את העברתם של כל המסמכים הנדרשים (עוד קודם לכן הועברו לכם תעודת הלידה של אמי וכו'). מתוך כך, ביטול התו – שיש בו מהבריונות ומעזות המצח – אינו מוצדק. הנה מספר הבהרות שיש ותסייענה לכם להבין מדוע:
א. שינוי השם בארנונה (או כפי שאתם מתקשים לקרוא לו עתה: סגירת חשבון ארנונה) נעשה מזמן ולפי הנחיות העירייה. לפיכך, כל מסמך שדרשתם – קיבלתם לפני זמן רב.
ב. היה ולא קיבלתם מסמך כלשהו, מדוע לא ביקשתם אותו? ביטלתם את התו ביום בהיר אחד, ללא התראה כלשהי, בהודעה שהגיעה אלי אחרי שעות המענה הקולי אצלכם.
ג. ביטול התו כמוהו כגזלה בנסיבות אלה. חשבון הארנונה משולם תדיר והוא מקנה את הזכות לתו חנייה, אינכם יכולים בה בעת הן לקבל את הכסף הן לבטל את התו.
ד. איך תצדיקו את סגירת החשבון, והלא לאחר סגירתו לא ביקשתם ממני דבר בעבור הוצאת תו חדש (למעט המתנה ממושכת בטלפון אספקת תו שארכה זמן רב מעבר לפרק הזמן לו התחייבתם).
לדברייך, הצטערת לקרוא על התחושות המתוארות בפנייתי. אם אכן כך הדבר, אני תמהה כיצד יתכן שזמן התגובה ממושך כל-כך ובסופו תגובה שאין לה ולו קשר דל עם הטיעון שהועלה בפניכם. אינכם מבינים את טעותכם!?"

תלונה מוצדקת – על מנת לשמור על האינטרסים של תושבי העיר המתגוררים בה, עורך אגף החניה בדיקות תקופתיות לגבי מחזיקי תו, כגון רישום בעלות ברכב על שם מבקש התו, שינוי מען מגורים בתעודת הזהות ושינוי מחזיקים בחשבון הארנונה.

לאחרונה הורחב היקף הבדיקה גם למי שהונפק עבורו תו חניה וחשבון הארנונה אינו רשום על שמו, דוגמת המקרה, וזו הסיבה לקיום הבדיקה רק לאחר כשנתיים ממועד שינוי המחזיקים.

בדיקה זו מתבצעת כך שאם חשבון הארנונה בכתובת אליה הונפק תו חניה נסגר ולא נפתח על שם אותו אדם בדיוק או על שם מחזיק תו החניה, מתבטל התו באופן אוטומטי.

לאור הפנייה יבדוק אגף החניה אפשרות למנוע הישנות מקרים כגון אלה שציין הפונה מול אגף מיחשוב ומערכות מידע.

פנייה 2017-358268 מה-9/7/17 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"ביום חמישי 6.7.17 בעת שעמדתי לצאת מביתי כדי לבקר את אבי שנמצא במצב סופני, גיליתי לתדהמת את הכניסה והיציאה מהחניה הפרטית של הבנין, חוסם לא אחר מאשר רכב של הפיקוח העירוני...."

הרכב שמספרו ... עמד על הסימון האדום לבן, כשהוא חוסם הרמטית את האפשרות של כלל דירי הבנין להיכנס או לצאת, וכל זאת למרות ששלוש חניות של המשטרה והפיקוח העירוני, הנמצאות ממש בצמוד על אותה חניה, היו פנויות...

לא רק זאת, אלא שלמרות שטילפנתי למוקד העיריה ודרשתי שליחה של גרר, כפי שהיו נוהגים כלפי כל רכב אזרחי, לא נשלח גרר והניידת עצמה, פינתה את האזור האסור בו חנתה, רק כעבור 40 דקות. החוצפה והזלזול של אלה האמורים לפקח על הסדר הציבורי בלתי נתפסים! אני מבקשת טיפול במלוא חומרת הדין עם האחראים, בדיוק כפי שהיה נענש אזרח מן השורה שהיה חונה כך. תמונת הרכב העבריין מצורפת וצורפה גם להודעת הפייסבוק עליה מתויגת עיריית תל אביב. לטיפולכם המסור, מידי ומחמיר אודה וכן, על עידכון כיצד החלטתם לנהוג במקרה זה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני תחקר את נהג הרכב, שסבר שהשטח בו חנה הינו שטח ייעודי לרכבי פיקוח ומשטרה הנמצא ממש בסמוך באותו הרחוב.

הובהר לעובד שחלה עליו החובה להקפיד הקפדה יתרה על שמירה על חוקי התעבורה, והדבר מקבל משנה תוקף בהיותו נהג ברכב ציבורי עירוני האמור לשמש דוגמה לציבור.

לאור נסיבות המקרה וחומרתו, נמסר לעובד מכתב הערה אשר הוכנס גם לתיקו האישי.

פנייה 2017-375813 מה-16/7/17 – תלונה על עובד האגף לגביית ארנונה ומים

"שמי ... אני פונה אליכם בעקבות מקרה לא תקין שקרה לי לפני כשעתיים בעירייה במחלקת הארנונה, בקומה 6.

כתושבת העיר, הגעתי אליכם למחלקת הארנונה על מנת להסדיר תשלום ארנונה וביצוע הוראת קבע. הגעתי היום בשעה 17:40 אל מחלקת הארנונה- עפ"י שעות העבודה המפורסמות ובהתאם לכלל החוקים והתקנות. חשוב לציין כי אני אישה עובדת ועשיתי מאמצים רבים על מנת להגיע אליכם היום, בנוסף, שילמתי עבור חנייה בגן העיר והגעתי עם כלל המסמכים והשיקים הנדרשים. במחלקת הארנונה פגשתי בגברת ... שיחסה אליי היה מעבר למחפיר ולא מקצועי. הגברת ... קיבלה אותי בעמדת נותנות השירות לאחר המתנתי לטיפול. עם הגעתי לעמדה, הגברת ... התמהמה, גלשה באינטרנט להנאתה והפגינה חוסר מקצועיות, זלזול והשפלה כלפיי. שאר העובדות במחלקה התחילו לעזוב את העמדות (השעון עמד על רבע לשש) והגברת ... "הסכימה" להרים את ראשה מהאינטרנט ולעזור לי. הטיפול היה נורא. הגברת ... לא ידעה מהלאיך פועלים, התמהמה והפגינה חוסר ידע מחפיר בעבודתה. לבסוף, עם עזיבת העובדות הגברת ... ניקתה את עמדתה וביקשה ממני לעבור למשרדה- שם לטענתה, תעזור לי. היה ניתן להניח שמשרדה של ... יהיה פנוי וראוי לטיפול בתושבת העיר אך התבדיתי- על השולחן היה בלאגן, פרוסת לחם זרוקה וניירת רבה. בדרךנו למשרד הפילה ... את הסלולרי שלה ואני נותרתי להמתין עד שתתקן אותו וכמו כן, "על הדרך" הגברת ... גם דיברה בטלפון הסלולרי שלה מולי. שוב, בחוסר מקצועיות משווע, הגברת ... לא ידעה מה עושים, הסתבכה עם ניירות ומדפסת ולא ידעה "מה עושים עם השיקים האלה? איפה שמים אותם?". הגברת המשיכה להתמהמה ובעוד אני מגישה לה את השיקים (המוכנים מראש!) היא המשיכה לגלוש להנאתה באינטרנט. חוסר הידע המשיך ולבסוף אחרי זמן רב ומתיש הצליחה הגברת חכים להשלים את תשלום הארנונה שלי. כאשר ביקשתי להמשיך ולהסדיר את תשלום הארנונה עבור אמי בת ה-82 (כוונה עליה הצהרתי מראש) הגברת ... עצרה אותי והכריזה "טוב, אין לי זמן לסדר את הארנונה של אמא שלך, אני הולכת הביתה". התרעמתי, איך זה ייתכן כי אחרי מסכת העינויים הזאת, היציאה המוקדמת שלי מהעבודה ותשלום החנייה המופרז מסרבת הגברת ... לעזור לי ולבצע את עבודתה. חשוב לציין כי השעה הייתה שש ורבע (הזמן חלף בזכות האינטרנט וחוסר המקצועיות כמובן) ... אמרה כי "היית צריכה לבוא ב-17". לאחר התרעמותי וביקשתי הכנה התייעצה ... עם מנהלת אחרת שהייתה במקום וזאת ענתה לה "תעשי מה שאת רואה לנכון". בנוסף להשפלה שחווייתי עד כה- קראה הגברת ... לביטחון כאילו הייתי אחרונת הפושעות ולבסוף פינתה אותי ללא סיוע טיפול הארנונה של אמי והסדרת הוראת הקבע.

האם ראוי שכך עיריית תל אביב נוהגת בתושביה ההגונים שמבקשים לשלם ארנונה? האם ראוי שעובדת לא מקצועית בעליל, מזלזלת, משפילה, גולשת באינטרנט ומשוחחכת בטלפון - היא הפנים של עיריית תל אביב?

האם אני- שיצאתי מהעבודה, שילמתי חנייה, הגעתי עם כלל הטפסים, השיקים ויפויי הכוח מוכנים וערוכים, אני זאת שתפונה באמצעות אבטחה ותסורב לקבל שירות? איפה נשמע הדבר? בכל בית עסק נותן שירות ישנה כניסה עד לשעת סיום קבלת הקהל אך כל אדם שנכנס והגיע בזמן- יקבל שירות ראוי ומקצועי. כמדומני, אינכם שונים מסניפי בנק או מוסדות ציבוריים אחרים. אני פונה אליכם בזעם רב! אני מוכנה שדבר כזה יעבור על סדר היום. מה היה קורה במידה ואמי בת ה-82 הייתה עומדת בפני מצב שכזה? בושה לעיריית תל אביב שעובדים כאלו הם עובדיה. אני מצפה לשיחתכם ותגובתכם בטלפון שהשארתי בהקדם!!"

תלונה מוצדקת – סגנית מנהל שוחחה עם הפונה על מנת להבין את המקרה לעומקו. לאחר ששמעה את הדברים התנצלה על רצף האירועים שאירעו ואשר גרמו לחוויית השירות אותה חוותה הפונה.

הנהלת האגף הפיקה מהמקרה את הלקחים בנושא, והחליטה על נוכחות ניהולית רציפה עד לעזיבת אחרון הלקוחות.

פנייה 2017-376302 מה-16/7/18 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בכל ערב כשאני חוזרת מהעבודה ומחפשת חנייה אני נתקלת בערמת הקרטונים בתמונה המצורפת שצולמה ברחוב ... פינת ... היום הגעתי בדיוק בזמן כדי לראות מי אחראי לזה והכעיס אותי לגלות שמדובר ברכב בשירות העירייה. ערמת הקרטונים הזאת חוסמת את שדה הראיה לחלוטין! לא ניתן לראות את תנועת הרכבים החוצה או הולכי רגל, אני בעצמי כמעט דרסתי מישהי בשבוע שעבר בגלל זה. מה שעוד יותר מכעיס הוא שיש מקום המיועד לקרטונים בדיוק כמה סנטימטרים ליד. אני מבקשת את טיפולכם המהיר בעניין המסוכן הזה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה, שבדק את הנושא, מצא שבצומת יש נקודת איסוף קרטונים למיחזור אשר עלולה להפריע לשדה הראייה.

לאור הפנייה הנחה למקם את נקודת האיסוף בפניה המקבילה של הצומת על-מנת שלא לחסום את שדה הראייה.

פנייה 2017-378883 מה-18/7/17 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ברצוני להעלות על הכתב יחס מבזה, משפיל ולא מקצועי מצד גברת מנהלת קהילתי ... ראשית, במרכז הנ"ל אף פעם!!!! (בדגש על אף פעם) לא עונים לטלפון. במהלך השנה היו מספר פעמים (כמו אתמול ה-17.7) שניסיתי לאורך שעות עבודת המרכז להתקשר, ללא מענה מצידם. ככל הנראה הם נוהגים שם בשיטת "שימו פס על התושב הקרציה". שנית, ביום חמישי ה-13.7 נתקלתי במודעה: "קיץ מלהיב בשכונות תל אביב", שלוש אטרקציות במחיר מוזל. צויין שמכירת כרטיסים מתנהלת במרכזים הקהילתיים. בניסיון להתקשר למרכז... בשאלה האם נותרו כרטיסים, לבתי ולי, לממדיון בתאריכים 9-10 לאוגוסט, כהרגלם לא נענתי, והגעתי לטלפון ... בשיחה נעימה עם גברת ... טליה שהסבירה פנים ובמאמץ רב ניסתה לעזור לי התקשרה (בעודי על הקו) בשיחה ישירה לגברת מנהלת מרכז ... כשהפנתה אליה את השאלה לגבי מכירת כרטיסים לממדיון, ענתה שהם מכרו כרטיסים ללונה פארק אך לא שמעה על הממדיון, (תממה אני הכיצד?). כשגברת ... הסבירה לה שתושבת נתקלה במודעה ומתעניינת לגבי מכירת כרטיסים, גברת מנהלת מרכז ... ענתה בניבזות, ספק שואלת ספק אומרת: "מה את בכלל מקשיבה לה" מהמשך השיחה ביניהן עולה הרושם מתשובותיה של גברת מנהלת מרכז ... כי הגברת ממורמרת ממקום עבודתה והיא שונאת ומתנשאת. אולי רצתה לעבוד בצפון ונשלחה לדרום?!"

יתרה מזאת, גם את התנהגותה המרושעת כלפי בתי, בהיותה בת 3.5, כשמנעה ממנה המשך יצירה בסוכה הקהילתית, תוך שהיא חוטפת מידיה מדבקות, בניסיון לאלצה לשבת ולהקשיב לסיפור שכלל לא עניין אותה, אינני שוכחת. אפשר היה לעשות זאת בצורה נעימה יותר. מי שעובד עם ילדים צריך להיות סובלני. היא יכלה לפחות להשאיר בידיה את דף המדבקות, שנשארו בו מעט, ולא לחטוף אותה. פרט להתנהגותה הבוטה היא הפגינה גם צייקנות!!!
הכך מתנהל מרכז קהילתי? בהפגנת התנשאות ושנאה? את החיוכים המזוייפים שלה קראתי וזיהיתי הרבה לפני, העיניים לא משקרנות.
מרבית הפעילויות במרכז הן בעלות כספית. מנהל המקום ועובדיו צריכים לנהוג בכבוד כלפי הלקוחות כי בלעדיהם המקום לא יתקיים, ומהם פרנסתם.
לסיכום, מוזר הדבר שמתנהלות פעילויות שנראה שאף אחד לא מודע על קיומן, ובניסיון לממשן נתקלים במצבים לא נעימים.
לתשומת לבכם וטיפולכם."

תלונה מוצדקת – מנהל המרכז הקהילתי שוחח עם הפונה. העובדת עליה הלינה היא רכזת החוגים. הוא התנצל בפניה על המתואר בפנייה, הסביר את נושא מכירת הכרטיסים. מנהל המרכז מסר כי הרכזת אינה עובדת עוד במקום.

פנייה 2017-383376 מה-18/7/17 – תלונה על עובדי עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"...אני ואישתי... נרשמנו לחדר כושר במתנ"ס... קיבלתי יחס קר בתחילת הכניסה לחדר הכושר, לא התייחסו... בתכנית האימון... לא הסבירו ולא הדריכו אותנו על המכשירים...תעשו סקר ותשמעו חוויות רעות על המאמנים והמכון..."

תלונה מוצדקת – מנהל המתנ"ס נפגש עם הפונה, ולסיכום נקבעה לו ולאישתו פגישה עם מאמנת מכון הכושר להדרכה נוספת לגבי השימוש במכשירים ותוכנית עבודה לביצוע. המנהל הסביר בנוגע לשימוש במכשיר הסטפר כי בהתאם לתקנון מכון הכושר אפשר להגביל זמן אימון ולא פחות מחצי שעה למכשיר באם הוא נדרש על ידי מתאמנים.

פנייה 2017-388094 מה-23/7/17 – תלונה על שירות במוקד ארנונה בטלפון

"שלום רב, העברתי פנייה בפקס' ביום 16.07.17 בשם מרשותי לאגף לחיובי ארנונה. קיבלתי בחזר אישור מהעירייה אשר צירפתי כקובץ המצ"ב, בלשון המכתב: "הערה: מכתב זה מהווה אישור לקבלת הפקס". לתדהמתי הרבה, היום, בשיחת טלפון עם נציג, אדיב ביותר, בשם... נאמר לי כי אין באישור העירייה להוות אישור על קבלת הפקס', אלא המדובר באישור המשוגר באופן אוטומטי מהמערכת וכי היה עליי להתקשר כעבור 48 שעות לוודא כי המכתב התקבל. אדגיש כי איני פונה לפניות הציבור באשר לתוכן המכתב, אלא על מנת שתטופל הטעיית הציבור לפיה העירייה עצמה משגרת בכתב אישור בדבר קבלת הפקס ומכחישה זאת בעל פה לאחר מכן."

תלונה מוצדקת – האישור שמתקבל מהאגף מהווה אסמכתא על קבלת הפקס, ולא נדרש מהלקוח להתקשר כדי לוודא את הגעתו.

לאור המקרה תחיד מנהלת מוקד ארנונה בטלפון את ההנחיות והנהלים לכלל נציגי השירות, ותבהיר להם את משמעות אישור קבלת הפקס.

פנייה 2017-389647 מה-24/7/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"חוצפה!!! בדיחה!! לא יודע איך לקרוא למצב. מצ"ב דוח חניה. משטרת ישראל עצרה אותי לביקורת רשיונות. בזמן שאני מדבר עם השוטר ליד הניידת פקח חניה בשם ... (כך כתוב בדוח) נתן לרכב שלי דוח!!!! לא הבחין בניידת משטרה שעצרה אותי??? בדיחה גרועה! השוטרת נזפה בפקח. הפקח והשוטרת טענו שידאגו לביטול הדוח. לא בוטל!! למה אני צריך לבזבז את זמני היקר בכתיבת הודעות כאלה כשפקח שלכם לא עושה את העבודה שלו (בלשון המעטה). אבקש לחזור אלי ועדכן אותי שהדוח בוטל!!!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני ומנהלת אגף החניה בדקו את המקרה. ממצאי הבירור הועברו לתובע באגף החניה, אשר הורה על ביטול הדוח.

הפקחים הונחו לשים לב לנסיבות החניה ולהפעיל שיקול דעת בטרם רישום דוח.

פנייה 2017-394522 מה-24/7/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"פתחתי פנייה אליכם לפני כשעה בערך, עצוב לי מאוד שניציג מטעם התברואה חוזר אלי וכאשר אני מתארת לו את הבעיה הוא קורא לי שקרנית ומנתק לי את הקו. אני אגיע עד ראש העיר בעצמו אם הנושא הזה לא יטופל ואם לא אקבל מכתב התנצלות מאותו עובד!!!! ממתינה להתייחסותכם המיידית!!!"

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה נפגש עם הפונה בהשתתפות מפקח העבודה אזורי. בפגישה הסבירו כי ביום הגשת התלונה אכן לא פונתה האשפה עקב תקלה טכנית ברכב הפינוי.

מכיוון שלא הצליח לאתר מי שוחח עם הפונה, התנצל בפניה על אופן הטיפול והתנהלות התחנה בנושא.

פנייה 2017-399602 מה-25/7/17 – תלונה על עובד אגף החופים

"שלום רב. מבקשת להתלונן באופן חריף על אחראי מתקני החוף שלכם בחוף ... הוא מתחצף לאנשים צועק עליהם כשהם מעזים לשבת על כסא ללא תשלום (2 שח) לא מתחשב במבוגרים ומדבר בצורה בוטה. לא מתאים לחוויה כזאת בחוף ביחס לפרויקט שנועד להיטיב עם התושבים. פרצוף מכוער מאוד של העירייה. נמצא במשמרת ביום שלישי 25 ביולי בשעה 930 בבוקר. מביש"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים ומנהל המתחם נפגשו עם עובד מתקני החוף והסבירו לו לגבי מהות עבודתו והנדרש ממנו. הובהר לו כי אם יחזור על התנהגותו לא יוכל להמשיך בעבודתו.

לאחר מכן שוחח מנהל האגף עם הפונה, ועדכן אותה בטיפול שנעשה.

פנייה 2017-407905 מה-31/7/17 – תלונה על עובדי מינהל קהילה, תרבות וספורט

"...לאחרונה יצרתי קשר עם מרכז קהילתי ... בנוגע לשיתוף פעולה, במסגרתו המרכז הקהילתי מתועד לקבל תרומה של 12,000 שח מהמרכז הבינתחומי.

ניגשתי למרכז הקהילתי והשארתי למנהל המרכז ... מכתב עם הסבר הפניה ופרטים ליצירת קשר. לאחר מספר ימים נקבעה לי איתו פגישה. הגעתי לפגישה אך ... הותיר אותי להמתין לו חצי שעה. כעבור חצי שעה נאלצתי לעזוב את המקום לפגישה נוספת שהייתה לי. מיותר לציין שלא קיבלתי טלפון או התנצלות או בקשה לקבוע מחדש מצד ...

למרות האירוע לא ויתרתי והמשכתי לפנות ל... מזכירתו במייל ובטלפונים. בכל פעם קיבלתי תירוץ אחר והבטחה שתיצור קשר בקרוב ותתאם איתי מחדש.

השיחה האחרונה בינינו הסתיימה רע מאוד כשסירבה לאפשר לי לדבר עם ... המנהל, טענה שאני חוצפנית וניתקה לי את הטלפון בפרצוף.
התנהגות כזאת מזלזלת מצד עובדי העירייה כלפי התושבים אינה מקובלת, לא כל שכן מדובר בסכום כסף נכבד מאוד שברצוננו להעביר כתרומה למרכז ׳ץ.
אני מצפה לטיפולכם המסור והראוי בעוול שנעשה לי."

תלונה מוצדקת -

מנהל אגף קהילה מרכז קיים פגישה עם מנהל המרכז הקהילתי ועם המזכירה במרכז הקהילתי. מנהל האגף מצא כי השתלשלות האירועים נבע מכשל בהעברת מידע בין צוות המזכירות למנהל המרכז הקהילתי.

לאור המקרה, מנהל המרכז הקהילתי התנצל בפני הפונה, והזמין אותה לפגישה.

מנהל האגף רענן את ההנחיות לכלל המזכירות במרכז בדבר גישת השירות הנדרשת מהן כעובדות ציבור.

פנייה 408927-2017 מה-1/8/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אני מתגוררת בדירת שכירות ברחוב ... בדיוק צמוד לבית ספר יש לי פחי זבל צמוד לבית והם קרובים לחלונות של המטבח, השירותים, והסלון נכנסים לבית ג'וקים, עכברים, חולדות ואני סובל מהמצב הזה כבר יותר מחודש וחצי.

אני לא יודעת מה לעשות יצרתי קשר אם מוקד 106 והם שלחו לי הדברה לג'וקים. אחרי שבוע יצרתי קשר שוב אם מוקד 106 ובקשתי שיבואו לסדר את המדרכה שהייתה שבורה ועכברים וחולדות עשו מחילות לכיוון פחי הזבל.

מרוב שהמצב גרוע הג'וקים עשו קן בתוך שקע חשמל שנמצא במטבח יש תמונות שזה המצב בדירה לפני חודש וחצי ועוד לפני שיחמיר המצב אחיין שלי (...). יצר קשר אם אגף התעבורה בשביל שיזיזו את פחי הזבל

מליד הבית או פנה לאגף ועשו לו שיחת ועידה אם אחראי באזור בשם (...). והוא אמר לו שהוא מכיר את הבעיה ונכון שזה לא צריך להיות ככה אבל אין לו סמכות לעביר את הפחים למקום אחר ו... אמר לפקיד באגף תפנה אותו ל... שהוא המנהל והוא צריך לראות את המקום זה באמת לא צריך להיות ככה לפי המילים של ... הנציגים פתחו פניה למשרד של ... ואמרו ל... להתקשר אחרי שבוע הוא יצר אתם קשר אחרי שבוע אבל ... היה בטיול בחו"ל אמרו לו תתקשר עוד שבועיים הוא יחזור אחרי שבועיים הוא הצליח לתפוס את ... אמר לו שפחי הזבל זה לא המקום שלהם הם עומדים צמוד לבית שלי עד כדי כך שאין 4 מטר לחלונות של הסלון והאמבטיה והשירותים והפחים עומדים צמוד ללוח מודעות מקומי ואין להם מקום ספציפי שלהם הוא אמר לו אני יעבור לראות את הפחים

האחיין שלי שאל אותך אתה רוצה אני ישאיר לך פרטים בשביל לחזור אליי כי הוא לא ביקש בכלל את הפרטים שלנו בשביל לעדכן אותנו במצב הטיפול בנושא ו... אמר לו לא אין צורך ... כבר שלושה שבועות מחפש את ... משאיר לו הודעות באגף והוא לא חוזר אליו אני נמצאת בבעיה אם הדבר הזה שהוא מסנן אותנו כול הזמן אז החלטתי לפנות ללשכת ראש העיר אני באמת צריכה את הטובה שלכם שתעזרו לי בזה יש לי ילדים בבית ואני כבר לא יודעת למי לפנות אתם הברירה האחרונה שלי אני מבקשת בכול לשון של בקשה שתעזרו לי כמה שיותר מהר."

תלונה מוצדקת - מנהל אגף התברואה מסר כי מיקום הפחים אכן נמצא בסמיכות לחלונות הדירה. תבדק אפשרות להציב מסתורי אשפה במקום חניית רכבים, ובכך להרחיק את המכלים מהדירה, זאת בתנאי שלא תהיה התנגדות מצד התושבים.

פנייה 2017-411954 מה-3/8/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום, נסעתי עכשיו באיילון ורכב פינני זבל שלכם פשוט נהג עם שקיות זבל פתוחות שהעיפו בנסיעה זבל על שאר המכוניות ויצרו סכנה גדולה. על הרכב שבו נסעתי עפה שקית זבל שרק במזל לא פגעה בשמשה הקדמית ורכבים אחרים היו צריכים לסטות ממסלולם כדי שפרטי זבל אחרים לא יעופו עליהם. מצ"ב תמונה של הרכב נא טיפולכם".

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר שמדובר ברכב קבלן הפועל בשירות האגף . הוא הבהיר לצוות הפינני כי יש להקפיד למלא את הרכב עד הגובה המותר על מנת שמקרים כגון אלה המתוארים בפנייה לא יישנו.

פנייה 2017-413872 מה-3/8/17 – תלונה על שירות במינהל קהילה, תרבות וספורט

"רשמתי השנה את בני לקורס שחייה ... בעת ההרשמה נמסר לי שאקבל כרטיסייה של 10 כניסות חינם ואכן קיבלתי אותה. בנוסף קיבלתי דף עם רשימת התאריכים בהם יתקיים הקורס. כשבוע לפני הקורס וידאתי שאכן בני רשום ושלא יתקיים שיעור בט באב (כפי שהובטח לי בהתקשרות הראשונה שלי עם המקום) ונמסר לי שלא יתקיים בתאריך זה שיעור. כשהגעתי לבית דני לשיעור הראשון התברר לי שהבריכה סגורה לקהל כל היום החל מארבע למעט ימי שלישי, שהבעתי את תמיהתי על כך מאחר וזה לא היה מצוין אפילו בדף המידע שקיבלתי נמסר לי שכך זה בכל הבריכות העירוניות. יחד עם זאת אמר לי האחראי על חוגי השחייה שהם יאפשרו באחד מימי החוג שחייה עד שעה מאוחרת יותר. כשהגעתי לשיעור נוסף, גיליתי שאותו יום הורחבו שעות הפעילות אך הדבר נעשה כהחלטה של הרגע האחרון מבלי לפרסם זאת לילדי הקורסים. בנוסף, נודע לי בתחילת הקורס שהייתה טעות בזמן חלוקת דף המידע על ימי הקורס ושכן יתקיים שיעור בט' באב, כשהבעתי את תמיהתי על כך שהרי וידאתי היטב שהקורס לא אמור להתקיים בט' באב, נאמר לי שחלה טעות ושעלי לומר להם תודה על השירות שלהם ולא להתלונן. בסופו של דבר לא רק שלא התקיים שיעור בט' באב, אף לא קיבלתי שום הודעה מסודרת על כך אלא במקרה שמעתי מחברה שבמקרה שמעה על כך. כשהגעתי לבריכה וניסיתי להסביר את עוגמת הנפש שנגרמה לי עקב האירועים הנ"ל שוב קיבלתי את התשובה שאני מתלוננת יותר מידי ושעלי לומר תודה שבכלל נותנים לי את השירות בבריכה. לאחר תגובה זו ביקשתי לדבר עם המנהל, הפנו אותי לאדם בשם דוד שטחתי בפניו את העניין אך לא היה לו מענה בשבילי, ולא פלא, מאחר שלאחר בירור קצר נודע לי שהוא לא המנהל אלא איש התחזוקה במקום. עוד הופתעתי לגלות ששני האחראים בבריכה, נתנו לי תשובות סותרות לחלוטין לאותה השאלה: כששאלתי אחד מהם לגבי קורס בט' באב נעניתי שבעשר שנים האחרונות תמיד מתקיים שיעור בט' באב ואילו השני ענה לי שמעולם לא התקיים שיעור בט' באב בבריכה זו. מיותר לציין שלאחר עוגמות נפש רבות במקום ולאחר תחושה של חוסר אמינות מצד האחראים יצאתי במפח נפש גדול מהבריכה. עד עתה לא קיבלתי מענה לשאלותי, ולא זו בלבד אלא שקיבלתי יחס מבייש ולא מקצועי. גם אני עובדת עיריית ת"א, אני אחות באיכילוב ויודעת היטב תודעת שירות מהי וכמה היא חשובה. צר לי מאוד לגלות התנהלות לא מקצועית ומבזה שכזו ביחידה אחרת שמשתייכת לעיריית תל אביב.

אני רוצה לסיים במילים חיוביות, בני נהנה מהקורס ונראה כי למד לשחות היטב, לפחות אוכל להתנחם שהמטרה לשמה הגענו הושגה למרות עוגמת הנפש שנלוותה אליה."

תלונה מוצדקת – מנהל המתחם התנצל בפני הפונה, ומסר לו שינחה את הצוות ליידע בכל שינוי את המשתתפים ואת הוריהם מספיק זמן מראש. לגבי תשעה באב, ניתן מועד חלופי שפורסם במנשר (פלייאר), ובעתיד ייבחנו אפשרויות לשליחת הודעות בנוסף.

פנייה 2017-420972 מה-8/8/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"פח שנפל מרכב פינני זבל פגע באוטו של אישתי ושבר פנס. לרשותי תיעוד וידאו ממצלמות האבטחה, צילומים וחשבונית על פנס משומש חלופי.

העובדים שהיו לא השאירו שום פרטים ותודה לאל על מצלמות האבטחה. פגיעה ברכוש ואי קבלת אחריות הינה עבירה פלילית. אם לא נקבל החזר מידי נגיש תלונה על סגירה ברכוש במשטרה."

תלונה מוצדקת – בנוגע לאי השארת הפרטים וטופלה ברמה המשמעתית.

התכתובת בנושא הועברה לטיפול חברת ביטוח "מגדל" המבטחת את עיריית תל-אביב-יפו אשר תבדוק את שאלת החבות לאירוע הנטען.

פנייה 424818-2017 מה-10/8/17 – תלונה על עובד המחלקה הווטרינרית באגף הפיקוח העירוני

"...היום בבוקר קמתי ומצאתי את החתולת גינה שלי שאני מאכילה משקה ואוהבת שוכבת מתחת לספה שיש לי בגינה כשהיא מייללת ובוכה, התכופתי אליה והיא ממש הראתה לי שהרגל שלה שבורה. (החתולה הרגישה והעדינה שלי שתמיד אני צריכה לגונן עליה כשהיא אוכלת אחרת היא בורחת מכל החתולים האחרים, זהירה ופחדנית שלא נותנת שיגעו וילטפו אותה. אבל מצד שני היא לא בורחת כשמתקרבים כל עוד אין מגע.) מהר קפצתי וחייגת למוקד העירוני של עיריית ת"א וסיפרתי להם על החתולה, המוקד ישר העביר פנייה לשירות הוטרינרי ואמר שתוך שעתיים הפנייה תענה. אני בינתיים הבאתי אוכל רטוב לחתולה ומים, שבהם היא לא נגעה, וחיכיתי עם החתולה כשאני משגיחה עליה כי פחדתי שהיא תברח ולא תקבל טיפול. אחרי קצת פחות משעה התקשר אלי מישו מהשירות הוטרינרי שאל מה מצב החתולה ולגילה ואמר שהם באים. לאחר בערך חצי שעה הגיע רכב עם שני אנשים, אחד מהם ירד מהרכב ושאל איפה החתולה, הובלתי אותו אל החתולה כשאני מסבירה לו שהיא חתולה עדינה שנבהלת מהר מדברים ושצריך להיות עדינים איתה, בו בזמן הגענו אל החתולה והבחור פשוט הניח את הכלוב שסחב, העיף אתה הספה הצידה ושוב אני חוזרת ומדגישה- העיף את הספה הצידה!! באלומות, באגרסיביות ובברוטליות!!! וגרם לחתולה העדינה והפצועה והאהובה שלי לברוח ולנוס על נפשה כשהיא חבולה ופצועה, עם רגל שבורה ומתנפנת באוויר!! ואז הוא פשוט אמר: "טוב החתולה ברחתה אין לי מה עוד לעשות כאן. כשהיא תחזור תקראי לנו ונבוא שוב" אין מילים שיכולות לתאר את מה שהרגשתי באותו הרגע..... בין ההלם של מה שקרה פה עכשיו, לזוועה של מה שראיתי כרגע, לדאגה לחתולה המתוקה והעדינה שלי שכרגע נמצאת פצועה וכואבת וכ"כ רציתי שיקחו לטיפול ויעזרו לה, לבין הפחד של מה יהיה עכשיו?? לבין העצבים סמם שהבן אדם החסר כל רגישות הזה שמסתבר שבכלל לא יודע לחץ חיות פצועות הביא לי!! כ"כ התעצבנתי עליו שפשוט צרחתי עליו ש"מי עושה דבר כזה עם חתולה פצועה ומפחדת?? חתולה פצועה שמפחדת על חייה ויצר ההישרדות שלה עכשיו גבוה מתמיד?? למה עשה את מה שעשה?? החתולה שכבה רגועה ומותשת מתחת לספה כשהוא הגיע, הרי אם הוא היה מנסה לתפוס אותה בעדינות עם המוט שלו לפני שהעיף את הספה מעליה באלומות וברוטליות הוא היה בשניה תופס אותה בלי להפחיד אותה ובלי כלום! בנוסף על כל זה, לאחר שצעקתי עליו מדם ליבי על איך יכל להבריח בכזו אלימות את החתולה הפצועה הוא ענה לי באדישות: "אם החתולה הייתה פצועה באמת היא לא הייתה בורחת" בקור לב וברוע שלו הוא אפילו לא הצליח להבין שהחתולה פצועה ומפחדת שחרדה לחייה ויצר ההישרדות שלה יבריח אותה מכל מקום שבו תרגיש בסכנה מן הסתם... אני בחורה נכה אחרי תאונת דרכים קשה שבה דרס אותי ועלה עלי אוטובוס וברח. נשארתי לבדי על הכביש עם צלעות מרוסקות שחדרו לי לריאות וניקבו וקרעו לי אותם ובכ"ז כשהבנתי שאני לבד פצועה באמצע הכביש הצלחתי להרים את עצמי עם עמוד שידרה מרוסק ואגן שבור ולצעוק מבעד לריאותי הקרועות לעזרה כי יצר ההישרדות שלי היה חזק מהכל! אפילו ממני! אז המחלץ האכזרי והרע הזה ששלחתם, איש לא אנושי ואכזרי בעליל! איך הוא מעז לזלזל בחיי החתולה ולומר שאם היא ברחתה אז היא לא פצועה!?! הוא לא מתבייש?!?! זה הרי ברור שהוא בא לכאן לגינה בכוונה כדי להבריח את החתולה ו"לצאת מידי חובה" רק כדי לסגור כבר את הקריאה הזאת ולהמשיך לבאה. הוא בטח הלך להפחיד ולסכן עוד חיי חתולים פצועים כהרגלו! עכשיו החתולה מסתובבת רק אלוהים יודע איפה פצועה וסובלת בלי לקבל טיפול ואני איתה- כאובה ודואגת!"

תלונה מוצדקת – מנהל המחלקה הווטרינרית ערך תחקיר עם הפקח שהיה במקום. מדובר בכורסא כבדה, ובכדי לראות את החתולה היה צורך להזיזה, לדברי הפקח לא נעשה כל ניסיון לפגוע בחתולה ואנו מיצרים על שהיא ברחתה.

האירוע הובא לידיעת צוות המחלקה בכדי לחדד את ההנחיות בנוגע לרגישות וסבלנות בטיפול בבעלי החיים.

פנייה 2017-431832 מה-14/8/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"אנחנו פונים אליך לאחר פניות רבות שלנו ושל דיירי הבניין. זאת תקופה ארוכה שכל בוקר שמיד לאחר פינוי שני הפחים הירוקים שלנו ע"י המשאית מגיע עובד נקיין שמנקה את הרחוב מטעם העירייה ופשוט ממלא את הפחים הירוקים של הבניין שלנו באשפה, פסולת, קרטונים וגזם מהרחוב וכתוצאה מכך, כל יום מיד לאחר שהפחים מתרוקנים ע"י המשאית הם מתמלאים שוב ולנו, התושבים דיירי הבניין אין מקום להשליך את האשפה שלנו ואנחנו נאלצים לזרוק את הפסולת לצידי הפחים.

העניין הנ"ל עבר כבר מס' פעמים למחלקת התברואה – מר ... (חבל צפון) הסביר לדיירים שפנו שעובד הנקיין אמור להסתובב עם עגלה ואסור לו להכנס לשטח הבניין וכן אסור לו לזרוק אשפה וגזם מהרחוב בפחים הירוקים שבתוך שטחי הבניין והוא אפילו דיבר עם מנהלו של עובד הנקיין ודרש ממנו להנחות את העובד שלא לזרוק אשפה וגזם בפחים של הבניין, הבעיה היא שעניין זה לא נפתר ועובד הנקיין ממשיך בדבר הזה..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל תחנת התברואה שוחח עם קבלן הניקיין אשר נדרש להנחות את פועלי הניקיין שלא להשליך גזם ולכלוך הנאסף על ידו במכלי האשפה המיועדים לתושבים.

עובד הקבלן הוזהר כי אם יחזור על מעשיו תופסק עבודתו לאלתר.

פנייה 2017-436357 מה-15/8/17 – תלונה על חברת "מי אביבים"

"שלום ביום שבת 12-08-17 צילצלתי למוקד 106 והודעתי שישנו נזילה מתוך המדרכה במתחם בית הקשיש ברחוב ... המוקדנית אמרה לי שזה יעבור לטיפול, לאחר מספר שעות התקשר אלי כנראה קבלן של העיריה ... ואמר לי שבדק את הטענה שלי וזה סתם מי השקיה מהגינה ??? לי זה לא נראה אבל מי אני סתם אזרח שמה שטענתי במספר פניה 2017 sms מטומטם שלא מבין כלום בכל מקרה ביום ראשון קיבלתי 427346 לא אותרה עם הגעתו של נציג העיריה שכמובן זה לא נכון כי הרי הוא התקשר אלי ואמר לי שזה לא נזילה אלה סתם מי השקיה! למחרת יום שני אני חוזר הביתה ואני רואה ששברו את כל הגרנוליט וחלק גדול של המדרכה וחשפו את הצינור החלוד שישנו באדמה ואני מזכיר לכם שזה אחרי בערך חודשיים החליפו שהוחלט להעביר הנושא לבדיקה נוספת אתמול sms במקום צנרת וגם ריצוף במקביל קיבלתי עוד הודעת ומספר לי שהתלונה שלי טופלה ?????????? בדיחת השנה בכל מקרה היום יום sms קיבלתי שוב פעם שלישי ועדיין הבור פתוח ועדיין נוזל מים כפי שאתם יכולים לראות מהצילום שצילמתי היום מה אגיד קישקוש בלבוש הראש לא יודע מהרגל ששום דבר לא תוקן!!!!!! דרך אגב עדיין לא תוקן החומה ... שנשבר ע"י ????? הקבלן הקודם שעבד במתחם בית הקשיש לפני חודשיים בקיצור מה יהיה אתכם"

תלונה מוצדקת – נציג חברת "מי אביבים" מסר כי מקור הנזילה נבע ממערכת המים הפרטית של מתחם בית הקשיש, וכי הם מבצעים את החפירה בשטח המתחם לתיקון התקלה.

נציג החברה יצר קשר עם הפונה, והתנצל בפניו על כך שלא עודכן מיד עם פנייתו כי מדובר בתקלה במערכת המים הפרטית של המתחם.

פנייה 2017-436366 מה-16/8/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"אתמול 15.8.17 סביבות השעה 0820 נסעתי עם הרכב למקום העבודה בתל אביב עם כניסתי לרחוב ... נתקלתי בתור מכוניות שהסתרח אחר מכונית עיריה ... לה מחובר צנור מים כשבחור מנקה עם הצינור את המדרכות. התלונה: למרות לשנהג הרכב היו יותר מארבע פעמים אפשרויות לאפשר לתור המכוניות לעקוף

אותו (...) ובמקומות פנויים שהיו בכחול לבן, הוא התעקש לא לאפשר למכונות שאחריו (למעלה מעשרים) לעקוף אותו עד לרחבה ברחוב ... הנהגים צפרו ללא הפסקה. נהגים (גם אני) ירדו מהמכונות ובקשו ממנו לפנות הדרך אבל הוא המשיך בשלו. כל הארוע תועד. אין ספק כי הנהג עכב את כל המכונות בכוונה תחילה ברעות וברשעות. עוד יאמר כי הבחור על המדרכה עם הצנור כל הזמן הסתכל על הנהג ונראה כי גם הוא תהה על ההתנהגות המגעילה".

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את המקרה עם הנהלת החברה הקבלנית, והוחלט לסיים את עבודתו של העובד.

פנייה 2017-449216 מה-16/8/17 – תלונה על קבלן בשירות האגף לחיובי ארנונה ועל פקח אגף הפיקוח העירוני

"...אני גרה בתל אביב מזה מעל עשור, ואף קניתי לי בית בתל אביב ברח ... לפני מעל 3 שנים. כיוון שאני מודעת למצוקת החניה בתל אביב, מנסה לחסוך ולסווע באופניים לעבודה. אבל מה לעשות, כמו כולנו לפעמים זקוקה לרכב שלי וכך קרה גם היום. אני בטוחה שאתה מבין שעבודתי לא ניתנת לתיזמון מתי אחזור. בחודשים אחרונים מתנהלת תוכנית מדידת ארנונות בתל אביב. מיותר לציין שקבעתי מספר פעמים ו"שכחו" להגיע, ולא הבעתי תרעומת על כך ושוב קבעתי להערב בשעה 17:00, וכיוון שלא יכולתי לצאת מהעבודה בזמן, בן זוגי נאלץ לצאת ולהמתין רק כדי לגלות ש"שכחו" אותנו פעם שלישית, ובקשו מאיתנו שנגיע ב18:30 וישלחו במיוחד מודד ארנונה. וכך היה.

כיוון שהגעתי בשעה זו בדיוק, ולא נמצאה חנייה באזור, נעמדתי מול ביתי באדום לבן ובן זוגי חיכה ליד הרכב ואני עליתי להמתין למודד שהגיע בזמן, אך יחד עימו הגיע פקח חניה מתאם העיריה שדרש להזיז את הרכב ולא נתן הזדמנות להזיז את הרכב ומייד רשם דו"ח על סך של 500 שח!! גם כאשר פנה אליו המודד, עובד העיריה, ובקש להמתין עם רכבו על מנת לבצע מדידה סרב בתוקף ודרש שיזיז את הרכב מיידית, מיותר לציין שהפקח איש גס רוח, דבר לא יפה, צעק ואיים על איש זקן ברחוב שזרק בדל סיגריה, הכריח אותנו להרים את הסגריה מהרחוב כאשר ברור כי האיש הזקן בקושי מתכופף.. התנהגות שאינה מקובלת בשום רמה אנושית, על אחת כמה וכמה מאיש עובד ציבור!!!

לאור העובדה שהדוח ניתן בצורה לא נאותה, מה גם בזמן שאתם לא הגעתם בזמן שנקבע למדידה, נאלצנו לעמוד עם הרכב על אדום לבן מול הבית כדי שהמודד לא ימתין ולקבל דוח מפקח שאינו יודע שיש בינאיש מה הוא, אני מבקשת בכל לשון של בקשה להעמיד את הפקח המדובר במקומו! להעניש בהתאם ולבטל את דוח החניה המיותר והמביש הזה ולקבל התנצלות מהפקח הלא ראוי. כעד ראייה לסיטואציה – אדון... - מודד ארנונה מטעמכם..."

תלונה מוצדקת – בנושא תיאום מדידת שטח הדירה – נמצא כי המודד לא הגיע לפגישה שנקבעה ל-20.7.17. בהמשך נעשו מספר ניסיונות טלפוניים לתאם עם הפונה פעם נוספת מועד למדידת הדירה, כאשר לבסוף תואמה מדידה ל-16.8.17.
בטרם הגיע המודד לדירה הוא התקשר לפונה מספר פעמים על מנת לוודא שהיא בדירה, אולם כיוון שלא היה מענה, הוא לא הגיע.
לאחר שהפונה התקשרה ומסרה כי היא ממתינה במקום במועד שנקבע, נשלח מודד באופן מידי לדירה, ואכן המדידה בוצעה.

דוח חניה - סגן מנהל אגף הפיקוח העירוני בדק את המקרה, כיוון שמדובר בגרסאות שונות, ניסה ליצור עם הפונה קשר בטלפון מספר פעמים, אולם ללא הצלחה.
מתוך התחקיר נמצא כי הפקח פעל בהתאם להנחיות ולא נמצא דופי בהתנהלותו.

פנייה 2017-460650 מה-27/8/17 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס

"במהלך הלילה של ה-27.08.2017 הייתי צריך שגרר ייקח את רכבי למוסך.

בשל רכב שחנה שלא כחוק (מצ"ב התמונות), הגרר לא יכול היה להכנס לרחוב, ולכן הרכב שלי נותר שם.

פניתי למוקד 106 ב-12:53, והובטח לי שהנושא יטופל תוך עד שעתיים, ורק לאחר השעה 8 בבוקר קיבלתי הודעה שהנושא הועבר לבדיקה. רק רציתי לבדוק בבקשה האם מדובר בעיכוב בשליחת ההודעה, או שבאמת הנושא נבדק רק לאחר כמעט 8 שעות. אני חייב לציין שנאלצתי לדחות את הגרר לבוקר ולפספס יום עבודה, ואולי יום נוסף, אם הרכב לא יהיה מוכן עד מחר. בנוסף הרכב שלי עמד במקום שמוטר לחנות בו רק עד 9:00, ונכון לעכשיו (10:00) הגרר לא הגיע..."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס מסר שעקב מסירת מידע לא מדויק שהועבר לאגף הפיקוח העירוני, הוחזרה ההודעה למוקד ללא טיפול. רק לאחר מספר שעות, כשמנהל המשמרת הבחין בהודעה שהוחזרה, המשיך מיד בטיפול.

לאור המקרה רענן את ההנחיות לכלל נציגי השירות בדבר החשיבות שבהעברת הודעות מפורטות ומדויקות לגורמי האכיפה השונים.

פנייה 2017-463447 מה-27/8/17 – תלונה על שירות באגף הפיקוח העירוני

1. במאי התקשרתי למוקד 106 להתלונן על בריכת מים עומדים מעופשים שנמצאת משמאל לכניסה לבניין ... ענו לי שהבעיה תטופל. מספר הפנייה היה 2017-227895.

2. לקראת סוף יוני התקשרתי לדווח על אותו המפגע שוב. מספר הפנייה היה 2017-333055.

3. ב-2/7 התקשרתי שוב. אמרו לי שטרם ניתנה דרישה. הנציג אמר לי ש"יטפל בזה באופן אישי".

4. ב-17/8 התקשרתי שוב. אמרו לי שזה "בטיפול הפיקוח העירוני", שניתנה דרישה, ושהפניה מטופלת במרחב. עוד אמרו לי שניסו לעדכן אותי ב-6/7, אבל לא ענית. הנציגה הודיעה לי שהיא מעבירה פנייה נוספת ל"פיקוח העירוני" של המרחב הרלוונטי, מבקשת מהם שיחזרו אליי, ושהם יחזרו אליי ביום ראשון או שני.

5. לאחר שלא חזרו אליי, התקשרתי שוב ב-27/8, ב-8:30 בבוקר. הנציגה הייתה מאד לא קואופרטיבית, וביקשתי לשוחח עם מנהל. אמרה לי שיחזור אליי בתוך שעה.

6. כעבור 10.5 שעות בערך התקשרתי שוב. ענתה נציגה שאמרה שהיא יכולה לבקש מהפיקוח העירוני לחזור אליי, ושהם ניסו להשיג אותי ללא הצלחה. ביקשתי ממנה לבקש מהם לחזור אליי שוב, וגם ביקשתי שתנחה אותי כיצד להגיש תלונה לעירייה (וזה מה שאני עושה כעת).

אני לא מבין למה הפיקוח העירוני צריך "להשיג אותי". יש מפגע - שלולית מים עומדים, שמנפקת מלאי גדול של יתושים לכל השכונה. העירייה צריכה לתת דרישה, ובאין מענה לפתור את הבעיה בעצמה ולחייב את בעלי הנכס. אני לא יודע מה עוד עליי לעשות כדי לפתור את המפגע הנורא הזה. כבר עוד מעט סוף הקיץ, ועברנו קיץ שם עמוס יתושים בשל מפגעים כגון זה, ואני רואה בעירייה אשמה עיקרית."

תלונה מוצדקת – האחריות לטיפול בנזילות הנגרמות בשטח הפרטי חלה על בעלי הנכס בלבד.

ב-20.8.17 ערכו פקחי האגף ביקורת חוזרת במקום ומצאו כי הנזילה תוקנה ואף שוחחו עם הפונה.

לאור הפנייה נערך דיון באגף הפיקוח לשיפור ולייעול הטיפול בפניות מסוג זה.

פנייה 2017-473049 מה-29/8/17 – תלונה על נגישות לשטח שבאחריות האגף לשיפור פני העיר

"שלום, אני מתגוררת ברחוב ... יש לידינו מעבר מוסדר בין הרחוב לפארק אך יש בדרך מדרגות וזה מקשה עלי לעבור עם העגלה של בתי. מטבע הדברים גם נכים אינם יכולים לעבור. אשמח אם תדאגו להוסיף מעבר גם עבורנו. תודה"

תלונה מוצדקת – בסיוור שערכה רכזת תכנון וניהול פרויקטים באגף שיפור פני העיר נמצא כי הפנייה מתייחסת לשטח ציבורי פתוח (שצ"פ), וכי אכן נדרשת נגישות לנכים בין רחוב ... לפארק ... , אולם מדובר בעבודה מורכבת אשר דורשת תכנון ותקצוב מתאים.

הנושא הועבר לבחינת הנהלת האגף לבדיקת האפשרות להוספת רמפה במקום, זאת כחלק מתכנית העבודה הכוללת לשנת 2018 ולתקצוב מתאים.

פנייה 480033-2017 מה-4/9/17 – תלונה על שירות באגף החניה

"ברצוני להתלונן על התנהלות מזלזלת ולא מקצועית של רשות החניה שגרמה לי להוצאות מיותרות ואי נעימות גדולה.

בעקבות הודעה שקיבלנו בדואר, שוחחנו בטלפון עם רשות החניה, ב 4 ליוני, ושלחתי לרשות החניה, לפי "הנמצא בקובץ המצורף" מכתב ראשון לרשות החניה email, הנחייתם מכתב זה מעולם לא נענה. במהלך חודש יוני, לאחר שלא קיבלנו כל תשובה, התקשרנו שוב לרשות החניה, ונאמר לנו בעל פה כי בעקבות המכתב שהם קיבלו מאיתנו באימייל ("מכתב ראשון לרשות החניה") (ושמעולם לא נענה) הוחלט לבטל את תוספת הפיגור, אך לא את דמי הגביה. מאחר ולא הסכמנו עם ההחלטה, כי לאותה כתובת email, לדעתנו יש לבטל גם את דמי הגביה, שלחנו לפי ההנחיות שקיבלנו באותה שיחה הנמצא בקובץ "מכתב שני לרשות החניה". גם מכתב זה מעולם לא נענה על ידי רשות החניה. באותה שיחה גם מסרנו כתובת

Email וגם לשם לא קיבלנו כל תגובה. מעולם לא פנו אלינו מרשות החניה בכתב, בטלפון או במייל. להפתעתנו הרבה, גילינו היום, 3/9 כי עוקל חשבון הבנק שלנו על ידי עיריית תל אביב. התקשרנו מיד לרשות החניה, ושם נמסר לנו על ידי ... , כי החשבון עוקל בגלל שלא שילמנו את החוב הזה. זאת כאשר אנחנו ממתינים לתשובה של רשות החניה לפנייתנו.

מאחר ובשלב זה לא היתה לנו כל ברירה, שילמנו את מלוא החוב והקנסות והוצאות הגביה בסך 208 ש"ח, כאשר הקנס המקורי עמד על 100 ₪.

לטענת ... , הם שלחו לנו מכתב תשובה לכתובת אימייל שגוייה שמסרנו להם. מכתב התשובה מעולם לא נשלח לכתובת האימייל שלי, ואף לא של אשתי. למרות הטענה שכתובת האימייל היתה שגויה, מסתבר שבמכתב ש... העבירה לנו היום (שלטענתה נשלח לכתובת אימייל שגויה) ומצורף להודעה זו כ"מכתב מרשות החניה שמעולם לא התקבל", דוקא רשומה כתובת האימייל הנכונה... רשות החניה נכשלה בשליחת דו"ח החניה אלינו.

רשות החניה לא הגיבה למכתבים ששלחנו רשות החניה הפעילה עיקול חשבון בנק מבלי להתריע על כך בשום צורה שהיא, למרות שענייננו היה עדיין בברור.

... ציינה שאין להם כלל את כתובת האימייל שלי למרות שנמסר לנו בשיחת הטלפון הראשונה כי הודעת האימייל ששלחתי התקבלה.

עקב ההתנהלות הרשלנית של רשות החניה נגרמה לנו עוגמת נפש ואי נעימות רבה עם עיקול חשבון הבנק במקום לשלם את הקנס בסך 100 ש"ח, שילמנו 208 ₪. אבקש את התיחסותך להתנהלות הרשלנית והמזלזלת שנתקלנו בה"

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה בדקה באופן יסודי את הנושא.

בחודש אוקטובר 2016 ובחודשים מרץ ומאי 2017 שלחו אל הפונה הודעות תשלום קנס בדואר רשום על פי הפרטים הרשומים במשרד הרישוי, הנגזרים ממרשם אוכלוסין, וזאת בהתאם לחוק.

מאחר שהקנס לא שולם במועד, הוא צבר תוספות פיגור כחוק, והטיפול בחוב הועבר להליכי גבייה.

בעקבות משלוח דרישה שנייה לתשלום החוב, ב- 04.06.2017 פנתה בת הזוג בטלפון לאגף החניה וטענה כי לא קיבלה את הודעת תשלום הקנס ואת דרישת התשלום הראשונה שנשלחה בדואר רשום.

לצורך בדיקת אפשרות להפחתת החוב, היא נתבקשה להעביר אל אגף החניה פנייה, ובתגובה סירבה וביקשה שיחה עם מנהל. באותו היום, נציגת שירות בכירה באגף החניה חזרה אליה והסבירה לה שלצורך בדיקת אפשרות להפחתה נדרשת פנייה בכתב, ואכן נתקבלה פנייה מטעמה.

הפנייה הועברה לבדיקת תובע מוסמך אשר החליט להפחית את החוב בתיק, וזאת לפני משורת הדין. ההחלטה לא כללה את הוצאות הגבייה שהתווספו לחוב.

בעקבות מסרון שנשלח מטעם אגף החניה בנוגע להחלטת התובע, ב-21.06.2017 פנתה שוב בת הזוג בטלפון וביקשה להפחית גם את הוצאות הגבייה בתיק. נציגת השירות הסבירה לה כי ההפחתה היא לפני משורת הדין ולכן לא מבטלים הוצאות.

בת-הזוג לא קיבלה את ההסבר וביקשה שוב לשוחח עם מנהל. בנוסף, התבקשה להעביר פנייה נוספת עם בקשתה להפחתת הוצאות הגבייה, ובמקביל ביקשה לשלוח למייל שלה את החלטת התובע המוסמך.

לפיקך, ב-29.06.2017 נשלחה תשובת אגף החניה לכתובת המייל שבת-הזוג ביקשה בשיחה.

ב-01.07.2017 התקבלה פנייה נוספת לכתובת המייל במוקד הטלפוני באגף החניה אשר עקב טעות אנוש לא טופלה. בשל טעות זו הוחלט לבטל את כל הוצאות הגבייה בתיק בסך 58 ₪.

פנייה 2017-490652 מה-8/9/17 - תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"היום הלכתי ברחוב וראיתי פקח שנותן בצדק דוח לרכב שחנה על אדום לבן. פניתי אליו ואמרתי לו "יש בזה משהו לא תקין שאתה בעצמך חונה באמצע המדרכה על אדום לבן, בשביל לתת דוח לתושב על חניה באדום לבן".

הוא ענה לי בדיוק כך "אדוני אתה בן אדם הזוי". ענית לו "אשלח תלונה לעירייה ונבדוק אם אני הזוי".

חייב לציין שבזמן החניה שלו על המדרכה היו מסביב הרבה מאוד מקומות פנויים של כחול-לבן.

הבחור חנה ממש במרכז המדרכה ובדיוק ממול למעבר חציה. ולכן, היכן הדוגמא האישית?

כיצד קונסים אזרח על עבירה תוך כדי עשיית עבירה?

והאם לומר לתושב שהוא "הזוי" זו דרך שעובר ציבור צריך לנהוג?

אני מצרף לכם את הדוח של רשם כדי שתוכלו לזהות אותו (הרכב שקיבל דוח הוא לא הרכב שלי).

מצורפים 2 קבצים. אשמח לדעת המשך טיפול."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מרחב שוחח עם הפונה, הסביר לו את עמדת האגף בנושא חניית כלי רכב של האגף בעת פעילות אכיפה, ומסר לו כי חודדו ההנחיות בנושא זה.

פנייה 2017-495697 מה-11/9/17 – תלונה על פקחי הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר

"אתמול 10/09/17, טיילתי עם הכלב בסביבת הבית, מרח' ... פנינו שמאלה לרחוב ... בו מתבצעות כבר

מספר חודשים עבודות שיפוץ ותשתית והכביש חסום לתנועה.

תוך כדי שאני חוצה את רחוב ... לכיוון ... הבחנתי בזוג אופנועים רוכבים אחד אחרי השני על המדרכה בצד

הנגדי ברחוב ...

שמתי לב שנסיעתם מהירה ודאגתי כי יצא מישהו משביל הבתים ושעלולה להיות התנגשות.

כשהגעתי לסוף הקטע הסגור ברחוב ..., פנה אלי אחד מרוכבי האופנוע התברר כי הוא פקח של הסיירת

הירוקה באגף שפ"ע תל אביב. לשאלתי "מדוע נסעת במהירות על המדרכה?" "האם לא יכלת לנסוע ע"פ החוק

בכביש ע"פ ההסדרים החדשים המוביל לאותו המיקום?" "השיב כי "מיהרנו לטפל בפניה שנוגעת לנדנדה

שהותקנה באזור בניגוד לתקנות". אמרתי: "לא נראה שמישהו בסכנת חיים, העיקוף בכביש היה לוקח לכם עוד

2 דקות". אמרתי שאעביר את הפניה לעיריית תל אביב וכך אני פועלת כעת. אני לא חושבת שיש הצדקה

לנסיעה על רכב דו גלגלי על מדרכה, בטח לא מדרכה כה צרה כשחלקה סגור בפיוגומים. לרוב אין באמת מה

לעשות בנידון כי הרוכבים נעלמים הרבה לפני שניתן לזהות אפילו מספר רישוי. גם פקחי עירייה מחוייבים לשמירה על החוק ולאפשר מעבר בטוח של הולכי רגל. למען הגילוי הנאות, אותו פקח... נתן לי דו"ח על זה "כלב לא קשור בשטח ציבורי בניגוד לחוק". אמנם לא הייתי מודעת לחוק זה אבל אפנה בעניין בערוץ הרלוונטי, ובכל מקרה גם התושבים וגם הפקחים חייבים לשמור על החוק ועל בטיחותם ובטיחות הנמצאים בסביבתם. בעיניי זה מחדש שפקח בעיריית תל אביב מרשה לעצמו לרכב על מדרכה בניגוד לחוק ולסכן הולכי רגל רק כדי לחסוך שתי פניות ושתי דקות. אינני יודעת מה שמו של הפקח השני, אך אני בטוחה שתוכלו למצוא מי הפקחים שהגיבו לפני ב-10/09/17 בשעה 17:50 בפארק שבין הרחובות..."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את התלונה עם הפקחים, הבהיר להם את חומרת המעשה, והם הוזהרו שלא לבצע עבירות תנועה או חניה במהלך עבודתם השוטפת, למעט במקרים מחייבים.

כמו כן רועננו ההנחיות לכלל פקחי הסיירת הירוקה בדבר חובתם לשמור על חוקי התנועה והחניה.

פנייה 496028-2017 מה-12/9/17 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף התברואה

"אני מחכה ומחכה ומחכה, אבל כל מה שאני מקבל מכם היא התעלמות מוחלטת וזלזול. יודעים מה, הזלזול היותר גדול הוא בחוק! כבר למעלה משנה (!) שאני מתריע בפניכם על רכבים של מחלקת עידנים (מחלקת תברואה של העירייה) הנכנסים בדרך קבע לתחנה שלהם ברחוב... נכנסים דרך רחוב... כאשר הרחוב... הוא רחוב חד סטרי, מדרום לצפון, משמע שמרחוב... אין כניסה לרחוב (ועוד אוסיף ואומר כי קיים תמרור ברור של "אין כניסה"... כבר למעלה משנה שאני מתריע, לאחר שראיתי עשרות פעמים רכבים של מחלקת עידנים, לאחר שכמעט נדרסתי, שלוש פעמים, כשרכבתי (על פי החוק, על הכביש עם כסדה על ראשי ועם פנסי לד) לכיוון ביתי. כבר קרה מקרה שנסעתי עם הרכב שלי וכשראיתי רכב של המחלקה מנסה להכנס לרחוב דרך רחוב..., לא אפשרתי לו להכנס והעובד עוד אמר לי שזה מה שהם תמיד עושים ושאתן לו לעבור. בסופו של דבר הוא עשה את הסיבוב כשראה שאני לא מתכוון לוותר. השתדלתי לדווח כל פעם ל-106, ניסיתי לרשום כל מספר רכב שנכנס ככה ומצפצף על החוק, צילמתי חלק מהרכבים. כל פעם נתנה לי התשובה שזה הועבר לטיפול המחלקה, אך הדבר ממשיך בשלו. ביקשתי מספר פעמים שיעדכנו אותי, אך אף פעם לא קיבלתי עדכון על טיפול. דרשתי לדבר עם ראש מחלקת עידנים או עם גורם בכיר בנושא, אך עד היום אף אחד לא יצר איתי קשר (ואני משתדל להיות זמין בטלפון, למרות העומס עבודה שיש לי...)

בשיחתי האחרונה סוף סוף קיבלתי תשובה שדיברו והבהירו לנהג (אחד בלבד) שאסור לנהוג נגד כיוון התנועה (הפתעה!) כי לומדים את זה כבר בעמוד הראשון של ספר התיאוריה או בשיעור נהיגה הראשון). אני לא מצליח להבין איך העבירה הזאת ממשיכה ללא טיפול ראוי, איך זה הגיוני שלמרות הדרישות שלי לדבר עם גורם בכיר, אתם ממשיכים להתעלם (ואתם לא יכולים להתכחש שלא התרעתי, אני יודע שהכל מתועד, אף דיברתי עם אחת המוקדניות והיא ידעה להגיד לי על כל תלונה שקיבלתם ממני- והיו הרבה!). הרי אם זה הייתי אני שנוסע נגד כיוון התנועה, מזמן שהייתי מקבל דוח. אם אני הייתי חונה במקום שאסור לי, הייתי נענש, אם הייתי רוכב על אופניי כנגד החוק, עדיין, הייתי נענש. אז מה נותן לכם להמשיך לצפצף על החוק ולסכן (!) אנשים מבלי להיענש?..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה נזף בקבלן, והבהיר לו שהנהגים חייבים לציית לחוקי התנועה והחניה, תוך הקפדה יתרה על שמירת ביטחונם של הולכי-הרגל וכלל משתמשי הדרך.

כמו כן הסבנו את תשומת לבו של השוטר הקהילתי בדבר הצורך לאכוף במקרים של עבירות תנועה גם כשמדובר בעובדים העובדים בשירות העירייה.

פנייה 500860-2017 מה-14/9/17 – תלונה על נציגת שירות במוקד שירות 106 פלוס

"השארתי פניה ביום שלישי 12/9 על הומלס שאוגר זבל מאחורי מרכז המסחרי וחשבתי שטיפלו אלה שהפקח ניזכר לטפל בשעה ארבע בבוקר של 14/9 בזמן שהוא מתקשר מספר פעמים ומעיר את כל הבית בטענה שקיבל את ההודעה חצי שעה ליפני. חוצפה!!!"

תלונה מוצדקת – עקב טעות אנוש הודעת המוקד לא הועברה במועד לאגף סל"ע, וכתוצאה מכך הטיפול והמשוב אותו נדרש הפקח לבצע אכן נערכו בשעות לא סבירות. לאור המקרה נערכה שיחה עם נציגת השירות והוסברה לה טעותה. בנוסף ביקשתי לרענן את ההנחיות לכלל נציגי השירות כיצד יש לנהוג במקרים דומים.

לנושא דר רחוב האוסף אשפה הרי שלאחר שהדרישה לפינוי האשפה שנמסרה לאספן לא בוצעה, המקום נוקה על-ידי האגף לשיפור פני העיר, זאת בשיתוף אגף הפיקוח העירוני ומשטרת ישראל.

פנייה 506430-2017 מה-17/9/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בכל בוקר בזמן שעת הקפה, רכב מחלקת הזבל יונסאי ירוקה מס ... על הרכב חונה במרכז גן ... על השביל. 1. אם לו מותר, האם כם לי מותר לחנות במרכז גן ... רק לקפה? 2. האם נטילת זכויות יתר על חשבון הקהל שרואה בגן ... מיפלט מהרחוב, הפיח והמכונות היא זכות יתר שנטלתם בערית תל אביב? האם אתם מעבר לחוק? 3. מאחר וראיתי כל פעם את נהג יושב במרפסת ושותה קפה, חיסכו את השקרים וההסברים וטיפשיים שאותם כבר שמעתי ודאגו לשמירת החוק גם מצידכם. 4. כמובן שהשלב הבא יהיה תלונה במשטרה. 5. לא צריך שתענו. צריך שרכבי עריה יחנו כחוק כמוני ולא יהפכו את גן ... לחניון בזמן שתית הקפה של נהג רכב..."

תלונה מוצדקת – מנהלי אגף התברואה רואים את העניין בחומרה. הנהג הונחה שלא להחנות בתוך שטח הגן, ואף נמסרו הנחיות בעניין זה לעובדי האגף.

פנייה 508936-2017 מה-18/9/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בתאריך 18.9 בשעה 1430 רכב של אגף התברואה מספרו ... חסם את החניות בכניסה לסופר ... ברחוב ... הנהג עשה קניות בסופר. אנשים חיכו כ 15 דקות לפחות עד שהנהג יצא. מצורף תמונת הרכב ותמונת הנהג. שבקשנו את הנהג לשחרר ענה שרק יסיים וישחרר."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את התלונה עם העובד, והבהיר לו את חומרת המקרה, והוא הודה שלא לחנות בניגוד לחוק.

מנהל מטעם האגף שוחח עם הפונה והביא לידיעתו את ממצאי הבדיקה.

פנייה 509848-2017 מה-18/9/17 – תלונה על התנהלות אגף הפיקוח העירוני ואגף החניה

"אני גר ברחוב ... רחוב גבול בין גבעתיים ותל אביב. על רכבי יש תו חניה של עיריית גבעתיים. מזה כעשר שנים אני מקבל דוחות מפקחי עיריית תל אביב ברחוב ... בצד של תל אביב וזאת למרות שיש הסכם חניה בין שתי הערים (מצ"ב)...."

כל פעם אני מפספס את תהליך הערעור מסיבה זו או אחרת (למשל דו"ל שלא נמסרים פיסית על הרכב...) אני לא יודע כלל על קיומם והם מגיעים לשלב קנסות פיגור ותשלום על ידי עיקול. העירייה אינה מוכנה לבטל את הדוחות למרות שהדו"ח ניתן ללא הצדקה...

כדי לנסות לפתור את הסאגה הזאת ביקרתי פעמיים באגף לפיקוח חניה ודיברתי עם המנהלים באותו הזמן (...). למרות זאת התופעה ממשיכה עד היום...

עשרות פניות בטלפון ודרך האתר בשבועות האחרונים...

החומר כולו שמור ומתועד אצלי החל משנת 2009....

מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת?

המערכת מתנהלת מולי באטימות ובשרירות לב מקוממת. כל נציג שאני מדבר איתו מסתתר מאחרי "המערכת". המאמץ היחידי שהמערכת עושה הוא להוציא ממני עוד ועוד כספים על דוחות שניתנים לי ללא כל הצדקה. המערכת אטומה לחלוטין ולענותי, אינה מגיבה עליהן ועסוקה תמיד בגביית הדו"ח הנוכחי. המערכת מתעלמת מהעובדות וממציאה מציאות חלופית משלה. חשוב מכל, ברור עד היום המערכת עשתה אפס מאמץ כדי להפסיק את המטרד המענה הזה. היא עסוקה בגביית הדו"ח הבא בלבד...

לסיכום, אני מתמודד לבד מול מערכת אטומה ומרושעת שלא מוותרת על זכותה להוציא ממני עוד ועוד כספים והכל בחסות החוק....."

תלונה מוצדקת – ממונה תלונות הציבור בדקה את הנושא עם מנהלת אגף החניה, ומצאה כי אכן קיים הסדר חניה בין עיריית תל אביב-יפו ועיריית גבעתיים לפיו, תווי החניה של הרכבים החונים, משתי הרשויות, ברחובות המשותפים (ערבי נחל, עמישב, גונן ועלית הנוער) יכובדו ולא ירשמו דוחות חניה.

במקרה שלפנינו, הדוחות שנרשמו למר שחורי (מצ"ב הפירוט) אכן נרשמו בניגוד להסדר ועל כך, התנצלותנו הכנה.

בהקשר זה נסביר כי תובע מוסמך מחליט אם דוח שנרשם לרכב בטל או לא, לאחר קבלת פנייה ובדיקתה. החלטות התובע בעניינו של הפונה הובאו לידיעתו בטלפון ובכתב.

לאור המקרה, ביקשה הממונה ממנהל אגף הפיקוח העירוני להסב את תשומת לבם של כל הפקחים העובדים באזור בדבר הסדר החניה הקיים בין עיריית תל אביב-יפו לעיריית גבעתיים כאמור, על-מנת למנוע הישנות של מקרים דומים.

פנייה 517202-2017 מה-24/9/17 – תלונה על שירות בטיפת חלב מטעם מינהל השירותים החברתיים

אני פונה אליך, כי אני מאמינה שאינך יודעת מה טיב ההתנהלות והיחס לציבור בתחנת טיפת חלב... עליה את אחראית, לו היית יודעת ודאי לא היית מאפשרת זאת.

מזה ארבע שנים אני מגיעה לתחנה המדוברת, לאחר שבשנים הללו ילדתי שני ילדים והם משויכים לתחנה זו. די מהר הבנתי את הלך הרוח והתנהלות התחנה- מדובר בתחנה עמוסה, עם מחסור כמעט תמידי באחיות- ועם המצב הזה למדתי לחיות בשלום.

גם אני וגם חברותי לאזור המגורים יודעות ומודעות למצב; מועד התור הוא המלצה בלבד, אין מענה טלפוני (ולרוב גם ניתוקים מכוונים) ולכן אם רוצים ליצור קשר יש להגיע פיזית, וסבלנות היא אחד המצרכים הכי חשובים עם כניסתך בדלת- קונפליקט "קל" כשאת מגיעה עם תינוק בן יומו, אך כאמור, זה המצב ואיתו השלמתי.

ב-17.8.2017, הגעתי עם בני בן השנתיים ועם בן זוגי לקבלת חיסון.

במשך השנים הגעתי בגפי אך הפעם בן זוגי לקח חופש מכוון מהעבודה על מנת לסייע היות ואני נמצאת בהריון שלישי המוגדר כהריון בסיכון גבוה מאוד, לאחר שתי לידות מוקדמות- הראשונה בשבוע 29 והשנייה בשבוע 34.

בהוראת רופא עלי לנוח ולכן הגעתי אל התחנה הייתה מאמץ לא פשוט, אך אפשרי.

מעולם לא איחרתי לתחנה, ובכלל אני אדם דיין שאף נוטה להקדים, אך באותו בוקר לצערי איחרנו ב-20 דקות. עם כניסתנו לתחנה ניגשתי אל... המזכירה, ופתחת את דברי בהתנצלות, אמרתי שיש לנו תור ושאיחרנו.

תגובתה המיידית הייתה שנצטרך ללכת הביתה ולתאם מועד חדש.
הייתי בהלם, ידעתי שאם הצלחתי לצאת עכשיו מהבית, ובעלי לקח יום חופש במיוחד, לא נוכל לעשות זאת
שוב בקרוב, מה גם שהחיסון המיועד להיום ניתן לילד שלי גם ככה באיחור של יותר מחודשיים כי לא היו תורים
פנויים.

הסתכלתי עליה ואמרתי לה שאין מצב שנלך הביתה. היא נשארה בשלה והחל בנינו וויכוח, בסופו היא אמרה
שנוכל להמתין אבל יש היום רק שתי אחיות (שוב מחסור) ובגלל שאיחרנו נצטרך לחכות משך זמן לא ידוע.
כמה זה "לא ידוע"? - לא ידוע. שעה? שעתיים? שלוש? כמה זמן נשב כאן ונענש על שאיחרנו?
הנקודה הכי חשובה בכל הסיפור הזה (עד כה) היא שניגשה אלי אחת האימהות ואמרה לי שהיא מוזמנת
לשעה 09:15 וטרם נכנסה.

אנחנו הזמנו לשעה 10:00 והגענו בשעה 10:20.
בשעה זו, עדיין לא נכנסה אמא שהתור שלה נקבע לשעה קודם- משמע, גם אם היינו מגיעים בזמן (10:00)
לא היינו נכנסים אז הוויכוח וההתנצחות של מירב היו מיותרים מלכתחילה!

בעודי עומדת שם חסרת אונים יצאה מחדרה הגב'... האחות הראשית של התחנה, והתקרבה למזכירות...
פנתה אליה כדי שתצדיק אותה ובאורח פלא הנ"ל אכן הצדיקה אותה- מבלי להרים את עיניה אלי- וקבעה
שנלך הביתה או שנחכה למועד לא ידוע.

הרגשתי שלא נותרו לי ברירות והחלטתי לפנות אליה ולהיחשף. לקחתי אוויר והתחלתי את אחד המשפטים
הכי קשים לי: "תסתכלי עלי, אני בהריון..."
לא הספקתי לסיים את המשפט...

כי ברגע שאמרתי לה: "תסתכלי עלי, אני בהריון" היא הרימה את עיניה הסתכלה עלי, עשתה פרצוף כאילו
נדהם ושילבה תנועת השתחווייה צינית, מבזה, מעליבה.
פעמיים.

פעמיים היא השתחוותה כך בפני מול חדר המתנה מלא בהורים וילדים, כאילו אומרת: ואוו, כל הכבוד לך, את
בהריון, מי ישמע איזה הישג!- באוי נפרוס בפניך את השטיח האדום.
הסתובבתי לאחור פגועה ומושפלת כמו שמעולם לא הייתי.
לא ענית- מה שמאוד מאוד לא אופייני לי, מרוב הלם ועלבון.
הלכתי לשבת. הייתי חייבת לשבת.

לא הבנתי איך במקום שאמור להיות הכי אמפטי ומקצועי לנשים בכלל ואימהות בפרט, איך במקום שאמור
לזהות דיכאון שלאחר לידה או לספק מענה לנשים מבלבלות הצליחו לפגוע בי כך בכוונה.
זה לא שלא הבנתי, זה לא שאמרו לי שהבן שלי שוקל מעט מידי או יותר מדי זה עשה לי לא נעים. אותי
השפילו. ממש! ...

הגב ... נכנסה לחדרה מבלי להתנצל.

נשארתי לשבת משך כל הזמן הזה מול עמדת המזכירות- מירב ראתה אותי ואפילו לא הציעה לי כוס מים.
אני מודה לאימהות שהיו סביבי, תמכו והרגיעו, ולא מצליחה להבין את האבסורד שנשים שתפקידן טיפולי
מעיזות להתנהג ככה וללעוג לאישה במצבי, עד כדי דמעות.

לאחר המתנה ארוכה נפתחה דלתה של הגב' ...

אפשרתי להורים אחרים להיכנס כי לא הייתה לי, אין לי, ולא תהיה לי כל כוונה שהאישה הזאת תטפל בילדי
או בי, וחייכתי ש... האחות השנייה, תתפנה (...), אגב, הייתה מדהימה, מקצועית ורגישה אלי מאוד. הודיתי
ואני מודה לה על זה עד היום).

לאחר שנרגעתי ניגשתי ל... על מנת לקבל את שמותיהן, ידעתי ברגע זה שאעלה את הדברים על הכתב
לכשאצליח לעכל את הסיטואציה. ידעתי שאין שום צידוק שנשים כאלה ינהלו מקום שכזה ויעזו להתנהג כך
מבלי לתת על כך את הדין. אבל יחד עם זאת קיוויתי שלא אצטרך כי בנינו- למי יש אנרגיות/זמן להתפנות
לכתוב מכתבי תלונה?- לחיות מחדש סיטואציות מכאיבות, לחפש כתובות רלוונטיות ולא באמת לדעת אם
המכתב יגיע לכתובת הנכונה/או יזכה להתייחסות.

כשביקשתי מ... את שמותיהן היא ענתה לי בחוסר סבלנות, אמרה לי את השמות והוסיפה: "תכתבי מה שאת
רוצה, למי שאת רוצה", וסיננה ש"הורים תמיד צריכים שיהיה להם על מי להוציא את העצבים".

הגעתי אל התחנה החלה בהתנצלות על האיחור שלי, לא האשמת אף אחד ולא באתי להוציא עצבים.

האחריות על האיחור היא שלי. האחריות על השיח, ההתנהלות וההתנהגות הפוגענית היא שלה.

עניתי לה שאין לי רצון להוציא עצבים או בכלל להתעצבן אבל היא שלחה אותי הביתה וזה דבר שלא עושים
לאף אמא שמגיעה עם תינוק/פעוט, ובטח לא לאמא במצבי.

... פתחה זוג עיניים ואמרה: "אני אמרתי לך ללכת הביתה???"

באותו רגע לא ידעתי אם לצחוק או לבכות (את שניהם כבר עשיתי שם במהלך השעה החולפת) ידעתי גם
שאין לי סיבה להיכנס לוויכוח הרי כולם שמעו שהיא שלחה אותי הביתה.

עניתי לה שכן ושה לא בסדר. היא ענתה לי: "סבבה, בסדר, תכתבי מה שאת רוצה, הכול טוב". אמרתי לה:

"לא. לא הכל טוב. את פגעת בי".
האם נראה לך שהיא התנצלה כששמעה "שחור על גבי לבן" שעומדת כאן אישה שנפגעה ממנה באופן ישיר? -
לא. היא המשיכה בשלה וענתה בביטול: "סבבה, הכול טוב".
אז לא, לא הכול היה טוב בביקור הזה.
הכל היה לא טוב.
וגם היום, שלושה שבועות אחרי, בכותבי שורות אלה הכול לא טוב ביחס אליהן.
כל אדם, אישה, ואמא שסיפרתי לו על התנהגותה של הגב'... היו בהלם (בכללם גם אנשי מקצוע מתחום הרפואה שמלווים אותי ואת ילדיי).
תגובות אלה הן שגרמו לי להתעלות על עצמי, לפנות זמן ולהעלות את הדברים על הכתב.
לפנינו הימים הנוראיים- ימי סליחות וחשבון נפש,
דעו לכם שיש שתי נשים שבאות במגע עם קהל סופר רגיש, אמונות על שירות הציבור ודאגה לרווחתו,
שהחליטו לנהל את התחנה הזו כאילו הייתה שלהם.
אינני מבקשת שיתנצלו בפניי, רמת הפגיעה איננה מבחינתי,
אבל יש לי בקשה חד משמעית- אנא העבירו אותי לתחנת טיפת חלב אחרת.
הבנתי שהשיוך הוא אוטומטי וגיאוגרפי, אך מדובר במקרה חריג ואני מבקשת בכל לשון של בקשה תנו לי
הזדמנות להגיע למקום שבאמת יוכל לדאוג לי וליילדיי, מקום שבו ארגיש בטוחה לשתף, לספר, לשאול
ולהתייעץ- כזה שמגיע לכל האימהות באשר הן.

שנזכה תמיד להיות בצד התומך והעוזר, לזהות את חולשתו של האחר ולעולם לא ללעוג לו.
בטח לא בכוונה ובמזיד."

**תלונה מוצדקת – מנהלת האגף לשירותים חברתיים טיפלה בנושא ועדכנה את הפונה, אשר לאחר מכן
שלחה מייל תודה על הטיפול.**

פנייה 517424-2017 מה-24/9/17 – תלונה על נציגת שירות במוקד ארנונה בטלפון

"אני מבקשת להביע את מורת רוחי.
קיבלתי חשבון... על חוב של 468.58 ₪, נכון לתאריך 25.8.17. מאחר ולפני כשבועיים (?) קיבלתי חשבון על
סך 437 (בערך) טלפנתי לברר את הסכום הנכון להיום. אז הסתבר שהחוב הוא בכלל גדול יותר: על מאי-יוני
490.05, על יוני-אוגוסט 337.44. האם לא נכון היה ששני החשבוניות ששלחתם על החוב יכללו את סני
הסכומים האלה? אילולא התקשרתי הרי שהחוב היה ממשיך לגדול ולגדול. גם היום החוב היה על סכום גבוה
יותר מחיבור שני הסכומים הנ"ל. וזאת, משום שאתם מחייבים אותי בריבית מדי יום ביומו כפי שהבנתי
כשדיברתי עם משרדכם..."

הפקידה שהגעתי אליה הייתה יעילה ומאוד אדיבה. היא פיצלה לבקשתי את החוב לשני חשבוניות נפרדים (...)
ושלחה לי אותם גם הפקס וגם במייל.

ואז צלצלתי שוב, הפעם כדי לשלם את החשבון עד יולי-אוגוסט. הפקידה שם לא יכלה לעזור לי כי הפיצול לא
היה רשום אצלה ואמרה ל לחזור שוב לטלפון... טלפנתי שוב. הפעם ענתה לי... הסברתי את כל הסיפור
(עכשיו בפעם השלישית) וביקשתי לשלם את החשבון של יולי-אוגוסט. הסכום שהיא ביקשה ממני לשלם עכשיו
היה גבוה בכ-40 ₪ מזה שקיבלתי 20 דקות קודם לכן. אמרתי לה שלפניי מונח החשבון העדכני והוא קטן
יותר. "אני אבדוק. יכול להיות שאני טעייתי ויכול להיות שהפקידה האחרת טעתה". אחרי שבדקה ראתה שאכן
היא טעתה.

כשהגעתי אליה כבר הייתי בטלפון כשעה פלוס (כולל שלוש פעמים שהיה עליי לחכות בתור).
שמעתי באותו בוקר סכומים שונים מכל מי שדיברתי איתו. כששמעתי שכמעט שילמתי יותר ממה שמגיע ממני
זה הרגיז אותי. אמרתי לפקידה "את יודעת, זה מאוד מרגיז אותי שכמעט שילמתי סכום גדול יותר ממה
שמגיע ממני". במקום פשוט להגיד "סליחה, טעייתי" ענתה לי שזה לא נורא, שהסכום המיותר היה יורד
מהחשבון הבא (אבל אני פטורה עכשיו מארנונה בגלל...). הטון שלה עד סוף השיחה היה תוקפני, לא נעים
כאילו אני סתם מטרידה אותה. בסיום השיחה אמרתי לה: "כל מה שהייתי יכולה לעשות זה פשוט לומר סליחה
על הטעות". אבל גם הפעם לא הצלחתי לקבל התנצלות אלא התקפה ונזיפה: "אם היית משלמת את
החשבוניות בזמן לא היו לך בעיות".

יש לי רושם שכדאי להדריך את גברת... כיצד עליה לדבר עם לקוחות בכלל, ובפרט כשהיא זאת שעושה
טעות".

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת שירות לקוחות באגף לגביית ארנונה הסבירה לפונה את הנושא, והתנצלה בפניה על טעות האנוש בהתייחסות אליה.

פנייה 518844-2017 מה-24/9/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"בפינת הרחובות ... בתל אביב, יש הרבה מכלי איסוף. כתום כחול איסוף בקבוקים וכן איסוף גזם. האזור לא מטופל כמו שצריך ומתחיל להראות נראה כמו מזבלה עירונית. לפני ערב החג פינתי למוקד, שלא יהיה מאוחר מידי ויגידו שאי אפשר לפנות, ובקשתי שינקו את המכלים שהיו עמוסים ואת הסביבה. את המכלים רוקנו, הסביבה נשארה מאד לא "נקיה". פגשתי שם עובד עיריה, שבא עם הרכב הירוק, במטרה "לנקות" ובקשתי שיאסוף את הפסולת, הוא לא אסף אח"כ הגיע הודעה שהאזור טופל !!! זה לא נכון. הבחור לא עשה כלום !!! רק התחצף. התשובה של המנהל שלו היתה אז תפתחי שוב תלונה ב-106. אני מקבלת הודעות שהשטח נקי והוא לא נקי. במהלך החג הפסולת נשארה לאורך כל המכלים ומשני הצדדים. בכל פינת רחוב ... יש פסולת גזם שקי אשפה זכוכיות ועוד ועוד. אנחנו משלמים ארנונה מאד גבוהה ולא מגיע שירות עלוב שכזה. אתם לא מפקחים אחרי העובדים וסתם שולחים הודעה שהתלונה טופלה. אשמח אם תצרו קשר ובאמת תטפלו במפגע!".

תלונה מוצדקת – נציג הקבלן ומפקח עבודה מטעם אגף התברואה שוחחו עם הפונה, הסבירו לו את התהליך, והתנצלו על אי הנעימות שנגרמה לו במקרה זה.

פנייה 530353-2017 מה-29/9/17 – תלונה על עובדות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ברצוני להביא לידיעתכם ולטיפולכם את התנהלותן הבעייתית של העובדות ... ו... במרכז קהילתי ... בתאריך 18.09.17 סביבות השעה 17:00 אני ובני בן ה 3 הגענו למרכז במטרה לברר על חוגים ולהנות משירותי המשחקיה. בהגיענו ניגשנו לדלפק קבלת הקהל שהיה מאויש על ידי מספר עובדות, אך למרות שלא היה אף אחד בתור לפנינו הצטרכנו לחכות דקות ארוכות עד שהמזכירה הראשית ... ורכזת חוגים ... ואחרות שהיו שם יסיימו לחלוק אחת עם השניה מתוכנים להכנת נתחי סינטיה לארחות החג. זכינו ליחס מצד המזכירה רק כאשר הדיון הסתיים. ביקשנו להירשם לשיעור ניסיון בחוג קפוארצ'יק, והמזכירה... אמרה לי שפשוט נגיע. תהיתי בפניה אם אין צורך להשאיר פרטים שלנו בכדי לשמור מקום בשבילנו, ובעקבות כך רשמה את פרטינו בדף (...). חזרתי בקול רם מול המזכירה על פרטי החוג כמו שרשומים בעלון שנתנה לנו וביקשתי לוודא שהם נכונים. אכן הסתבר שהחוג הוקדם בחצי שעה! מידע שלא הייתי מקבלת אם לא הייתי מתעקשת לבדוק. שאלתי האם יש צורך לוודא טלפונית לפני הגעה לחוג שהכל מתקיים ונעניתי שלא ושנחנו יכולים פשוט להגיע. הודנו לה ונפרדנו בתקווה שהתנהלות לא מקצועית מעין זו לא תחזור. כעת המשכנו למשחקיה. שם למרבה ההפתעה התגלה שכרטיסיית כניסה שרכשנו ב100 שקלים לא נמצאת. השארתי את בני במשחקיה וחזרתי למזכירה ... בשביל לקבל עזרה ופתרון בעניין. נשלחתי על ידיה להביא קופסא עם כל הכרטיסיות מעובדת המשחקיה. אחרי חיפושים בקופסא ואחרי שגם ... לא איתרה את הכרטיסייה שלנו היא יחד עם אחראית החוגים ... פנו להאשים אותי בכך שמימשתי את כל הכניסות למשחקיה ואני לא זוכרת. עמדתי על כך שאני בברור זוכרת שנשארו לנו כניסות לא מועטות שלא ניצלנו. מאן זוג העובדות החליטו לבחור טקטיקה חדשה ולהגיד שבכלל לקחתי את הכרטיסיה אל"י ואיבדתי אותה – גם כאן נאלצתי לסתור אותן כי דבר עזה לא היה ולא נברא. בשלב הזה בני היה זקוק לתשומת לבי וכאשר הלכתי להענות לצרכיו העובדת ... רדפה אחריי למשחקיה ודרשה בקולניות שאשלם מיד על השהות במשחקיה. ביקשתי שלא תרים את קולה ליד ילד בן השלוש ותשמור על איפוק, הרי אנחנו מנסות לפתור את העניין. ראיתי שהעובדות אלימות ולא מעוניינות לעזור ושיטת הטיפול שלהן בלקוח היא הפחדה ולחץ. הבנתי שמהן לא תבוא הישועה וביקשתי לדבר עם האחראית על המקום. רק כעת הגתה ... את הרעיון לחפש בקופסאות כרטיסיות אחרת, ושם נמצאה הכרטיסיה הלא ממומשת שלנו. ברגע זה קיויתי ואף ביקשתי לשמוע התנצלות כלשהי על

כל עוגמת הנפש שלה זכיתי, אך הדבר לא קרה. לעומת זאת זכיתי לעוד האשמות – שהייתי אמורה להגיד להן כי הכרטיסיה בקופסת הבוקר, ושהן לא עובדות אצלי... אני ובני החלטנו לשים את החוויה הקשה מאחורינו ולהגיע לשעור ניסיון בחוג קפוארה ב 27.09.17 שאליו נרשמנו. אך לצערנו הרב מסכת כשלים ובלאגן שבמרכז לא תמה. אתמול, אחרי שהתכונן והתרגש הגיע בני יחד עם סבתו לשעור קפוארה אך לא הוכנס לשעור! נטען בפניהם שרק אם היה מקום פנוי הוא היה יכול להכנס, ושהיה צריך לשלם על השעור מראש. כל זאת לאחר שדאגתי מעל ומעבר לוודא שדברים רשומים ומתועדים, שמקומנו שמור. לא מפתיע, וחשוב שיובא לידיעתכם, שלא היינו המשפחה היחידה שהגיעה לשעור ולא הוכנסה באותו יום מאותן הסיבות. אירוע זה של אתמול היה גולת כותרת והבליט בעיניי שהמרכז מאוייש בצוות כושל, חסר אחריות, לא מקצועי... הניגוד בין המרכז המטופח והמרשים להתנהלות המזעזעת גורמת לצביטה בלב."

תלונה מוצדקת – מנהלת המרכז הקהילתי שוחחה עם האימא לאחר שביררה את הפרטים, והתנצלה בפניה על האירועים.

פנייה 2017-532063 מה-1/10/17 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"ברצוני להתלונן על מוקד השירות אליו פניתי היום, שמבזה את העירייה. למרות דינמי תושבת תל אביב, פניתי למוקד לגבי שאלה/פנייה על חצר הקרובה לתחנה המרכזית שבה יש פעילות ענפה של זנות וסמים הכוללת ניצול נשים וקטינות. לחצר המגודרת שבה נעשית הפעילות אין מספר מכיוון שמדובר לא על מבנה אלא על אדמה מגודרת, שם שוהים לעיתים גם פועלים פלסטינים. פניתי למוקד וענה לי (כנראה) נציג בשם ... עם גישה מכוונת, לא סבלנית ולא שירותית. הוא לא היה מוכן לשמוע את שאלתי והיה קצר סבלנות. לאחר מכן ביקש כתובת מדוייקת ואמרתי שמדובר על חצר בין רחוב ... לרחוב ... ממש מול מלון ... שם הוא ממש איבד את סבלנותו ואמר לי - את רוצה, תגיעי למקום תשאלי מה הכתובת ותודיעי. הוסיף בחוסר סבלנות: נתת לי כמה רחובות ולכן סיכם את הטלפון שלי כלא רלוונטי. החוויה הזאת הייתה מגעילה, עם נציג בעל התנהגות מכוונת ולא מנומסת- וזה אנדרסטייטמנט. בושא לכם שאתם מעסיקים אנשים כאלה. יש לפטרו במהירות. אולי אם יהיה מחוסר עבודה יתנהג יפה יותר. ממליצה לכם לשמוע את השיחה שהתנהלה קרוב לשעה 18:45-18:50 היום, יום א ה-1/10 ולהבין מי האישיות הדוחה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מוקד שירות 106 פלוס שוחח עם הפונה, ומסר לה שבשיחת משוגב לנציג, הוסבר לו כיצד היה יכול לשפר את חווית הלקוח, התנצל בפניה על האירוע והסביר כי נעשה הכל על מנת שהדבר לא יישנה.

פנייה 2017-532728 מה-1/10/17 – תלונה על נציגת שירות ב"מי אביבים"

"התקשרה אלי נציגת מי אביבים בשם ..., מאוד חסרת סבלנות ומאיימת עלי שאם לא אסתום ואקשיב לה היא תפרע את הצ'ק שעיקלה מחשבוני בגין חוב. כאשר ניסיתי להסביר לה שהחוב כבר שולם אמרה לי "אולי תהיה בשקט ותקשיב, אם לא תקשיב אני פורעת עכשיו את הצ'ק שביד שלי". ניסיתי להבין במה מדובר ולעקוב אחר פרטי החוב, כאשר ביקשתי ממנה לפרט לי בגין החוב ותקופותיו שלחה לי מייל עם הפירוט, התחלנו לעבור על החשבוניות על הקו והסברתי לה שאני מתכוון לסגור את זה עכשיו בטלפון לכן חשוב לי להבין האם מדובר על חוב שלי או על חוב של דיירת שגרה איתי בעבר. כעבור 20 שניות בהן התחלנו לעבור על החשבוניות ביקשתי ממנה לעבור אחד אחד לפי הסדר במייל ששלחה אלי כדי שנבין אחד את השניה טוב יותר. ברגע זה היא צעקה שאין לה סבלנות אלי, פקעה סבלנותה והיא ניתקה לי את הטלפון בפרצוף. עירית תל אביב משקיעה מיליוני דולרים בשנה בגביית חובות של תושבים, חבל שדווקא כאשר אתם מגיעים לתושב שמעוניין לסגור חוב אין לכם אורך רוח בכדי להשלים עמו שיחת טלפון אחת. לקוחות לא תמיד נחמדים ולא תמיד צריכים להיות עליזים ושמחים שאתם מתקשרים, אתם תופסים אנשים בכל מיני סיטואציות במהלך היום ותפקיד הנציגה להיות מאירת פנים וסבלנית עבור הלקוח (החייב במקרה זה).

מבקש לקבל את תמליל (הקלטה) השיחה בכדי שאוכל להמשיך טיפול בנושא מול הנציגה שאינה ראויה לדעתי לשמש ככזו."

תלונה מוצדקת – מיחידת פניות ציבור של חברת "מי אביבים" שלחו מכתב התנצלות לפונה על האירוע.

פנייה -535265-2017 מה-3/10/17 – תלונה על התנהלות אגף הפיקוח העירוני

"פינוי גזם מבית משותף ברח' ... בעקבות התראה של הפיקוח ודרישה מיידית לגזום צמחיה בגינת הבית, פעלנו בדחיפות לעמוד בתאריך עד 4 לחודש זה. פנינו אתמול שלושה ימים לפני ער חג, למוקד וגאמר לנו לשמור את הגזם במגרש עד לתיאום הפינוי, וכן נאמר לנו על ידי ... מן המוקד כי פינוי הגזם יתאפשר רק בעוד 12 יום אחרי צאת החג- זה נראה לנו מוגזם וחסר פרופורציה. נודה לך על טיפול בנושא זה לפינוי הגזם בימים הקרובים."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור ערכה בירור הן עם מנהל אגף הפיקוח העירוני והן עם מנהל אגף התברואה, ונמצא כי אכן ניתנה דרישה לגיזום שתאריך היעד שלה לא תאם את הנחיות אגף התברואה.

בעקבות המקרה חודדו ההנחיות, וייפעלו באגף הפיקוח כדי למנוע הישנות של מקרים דומים.

פנייה -551405-2017 מה-3/10/17 – תלונה על התנהלות מחלקת רישוי בנייה

- "בשם מרשיי... הריני לפנות אליך בעניין כדלקמן:
1. ביום 15.03.17 הגישו בני הזוג... בקשה לקבלת תיק מידע דרך המערכת הממוחשבת של רישוי זמין. הבקשה הוגשה מטעמם ע"י האדריכלית במערכת בקשות מידע להיתר.
 2. במועד הגשת הבקשה, התבשרו ... כי עליהם להמתין לקבלת תשובה עד 45 ימי עבודה, קרי עד לתאריך 04.07.2017.
 3. בתאריך 06.07.2017 פנו לברר, שוב באמצעות מה עלה בגורל פנייתם לקבלת תיק המידע. להפתעתם העצומה נמסר להם כי ביום 05.07.17 התקבל מייל ממערכת רישוי זמין בו נכתב כי היות וכבר חלפו 45 ימי עסקים, בקשת תיק המידע נסגרה !!!
 4. מבדיקה מול מערכת רישוי זמין ומחלקת הנדסה בעירית תל אביב, הוסבר כי התיק נסגר היות ולא התקבלה במועד תשובה מעירית תל אביב וכי על בני הזוג להגיש בקשה חדשה אשר תטופל במהירות בהיותה בקשה שניה.
 5. בלית ברירה ועפ"י הנחיית מערכת רישוי זמין, מרשיי הגישו הבקשה מחדש... הפעם המועד האחרון לקבלת תשובה שהוזן ע"י המערכת הממוחשבת היה 03.10.2017, קרי קרוב ל-7 חודשים (!!!) מאז תאריך פתיחת הבקשה המקורית.
 6. על אף שמרשיי נדהמו מהתאריך הרחוב, בלית ברירה הם החליטו להמתין בסבלנות.
 7. היום, 03.10.2017, לאחר שבני הזוג... נאחצו להמתין בסבלנות חודשים ארוכים לקבלת תחק המידע, נודע להם כי העיריה החליטה על שינוי מועד מתן התשובה וכך המועד "האחרון" שוב נדחה, הפעם לתאריך 15.10.2017 ... הכל מבלי לתת כל הסבר, התראה או נימוק באשר לדחייה הבלתי נפסקת מטעם העירייה (...).
 8. רצ"ב לנוחותך תדפיסים.
 9. מרשיי המומים מהתנהלות זו ודורשים קבלת תיק המידע לאלתר"

תלונה מוצדקת – מנהלת יחידת מידע תכנוני בדקה את הנושא, ומסרה כי אכן הטיפול בפנייה התעכב מעבר לזמן הסביר.

לאור המקרה נפגשה עם בני הזוג ועם עורכת הדין, הביעה את התנצלותה הכנה על השתלשלות הדברים וענתה על כל שאלותיהם.

פנייה -556006-2017 מה-16/10/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"תלונה לגבי עובד מר ... בפגישתנו עימו לפני מספר חודשים, בבנין שלנו בנוכחות עובד נוסף מטעמו וכן נציג הוועד, הוחלט להתקין בדלתות חדר האשפה שלנו, בריחים כדי שיקל על עובדי איסוף האשפה בפתיחת הדלתות, ובפנינו עגלות האשפה, הלכה למעשה לא מחזירים את הבריחים למקום לאחר האיסוף, והדלתות נישארות פתוחות לרווחת החתולים והכלבים באזור, פניתי מספר פעמים למוקד, ולאחרונה אתמול ... אישית בשיחה למר... בשעות הבוקר עם תלונה, והוא ענה לי פנית ל106 וטרק לי את הטלפון, זוהי חוצפה שאין כדוגמתא (את הטלפון הנייד שלו קיבלתי ממנו אישית בפגישתנו לפני מספר חודשים) ... כמו כן לפני מספר חודשים עובדי פינוי האשפה שברו קרמיקה בקיר וכן ברזל זזית עבה, לידיעתך עד כה לא תוקן הדבר, ואנו בשיחות עם משרד עורכי דין שלכם (מח' ביטוח נזקים). אני מבקש מכבודו להיפגש ואצלו בבניין עם ... אישית שיהיה נוכח בפגישה, וללבן אחד ולתמיד את הסוגייה, כי הנושא לא ייפתר על ידי שיחות טלפוניות,...."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק באופן יסודי את הפנייה.

נזק לביתן האשפה: חברת הביטוח ביקשה מהפונה להגיש הצעת מחיר לאומדן הנזק, אולם החברה סירבה לשלם את הסכום שהוצע לה, והייתה מוכנה לשלם רק מחצית מהסכום.

פינוי האשפה: לאחר שהפונה שוחח עם עובד האגף וטען שהעובדים אינם מבצעים את שנדרש מהם, הוא שוחח עם העובדים, הבהיר להם את הנדרש ומצא כי הם פועלים בהתאם לנדרש.

שיחת הטלפון: הפונה טען כי העובד טרק את הטלפון. העובד הסביר כי היה במהלך נסיעה בקטנוע ואכן לא היה באפשרותו לשוחח עם הפונה. מנהל האגף הבהיר לעובד שבמקרים כגון אלה יש לחזור אל הפונה בטלפון ולטפל בפנייה בהתאם.

פנייה -563080-2017 מה-17/10/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"שלום רב, הבקר (17 אוקטובר) פנינו למוקד 106, וביקשנו (1) ריסוס נגד יתושים ברחוב (2) שינקו את המדרכות ברחוב בקיטור מפני שהרחוב מלא צחנה, בעיקר בגלל שתן וגללים של חתולים וכלבים. (אין ברחוב זה כלל אכיפה של איסוף גללי כלבים, כלבים משוטטים חופשי ועושים צרכיהם גם בחצרות). תוך 5 דקות לאחר פנייתנו (!!!) התקשר מיישהו שהזדהה כסגן מנהל תחנה ... (אם אינני טועה במספר) ואמר שהנושא טופל, למרות שכמובן לא נעשה דבר. אמרנו לו שדבר לא נעשה, ושזה-עיתה רק הגשנו את הפנייה. אך זה לא עניין אותנו - מבחינתנו העניין היה סגור. כשביקשנו שישלחו קיטור הוא ענה שביקש אבל הוא לא בטוח כי המפעיל "עושה טובה" ולא מקבל תשלום עבור עבודתו. תשובה תמוהה! ובמקביל קיבלנו הודעת סמס שאומרת שהפנייה טופלה. פנייתנו לא טופלה כלל, ולמרות זאת קיבלנו טלפון וסמס שאומרים שהיא טופלה. נבקש: (א) לטפל בפנייתנו בצורה רצינית, (ב) לדאוג לכך שבעתיד יתיחסו בצורה נאותה לפניות..."

תלונה מוצדקת – מנהל חבל באגף התברואה שוחח עם הפונה, הסביר לה שהדבר לא תקין, וכי סגירת ההודעה תוך 5 דקות מקורה בתקלה.

במהלך השיחה מסרה הפונה שיום למחרת הגיע רכב טיאטו ניקה באופן יסודי לשביעות רצונה, וכי ראתה שביצעו הדברה.

פנייה - 2017-563384 מה-15/10/17 – תלונה על עובד "יובל חינוך" בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ביום ה-10.10.17 בשעה 6:30 אני מגיעה לחדר כושר לא קר ומתחילה תרגילי כוח. אני מרגישה שחם מידי וכעבור 20 דקות אני הולכת למדריך ואומרת לו שחם מידי ושאיני יכולה להתאמן כך, ושהמזגן אינו דלוק. אני מבקשת ממנו להדליק את המזגן, כדי שאוכל להמשיך להתאמן בטמפרטורה מתאימה, סבירה ומקובלת בחדר הכושר... בתגובה לבקשתי, בוחר לשקר במצח נחושה וטען "שהמזגן דלוק", וזאת למרות שמונע המזגן היה כבוי, גם המאייד בחדר הכושר לא הזרים אוויר וכן גם העובדה שבחדר היה מאוד חם, אינני מבינה התנהגות כזו וכיצד ניתן לשקר כך... השקר הגס כשלעצמו הינו משפיל ומביע זילזול עמוק. בלית ברירה חזרתי שוב וניסיתי להתאמן, ואז הבחנתי ש... הולך לעמדה שלו, שמעתי את הצליל הנובע מלחיצה על כפתור ההפעלה של המזגן ואכן התחיל לזרום אוויר קר לחלל החדר אך לא במידה מספקת, וכשפניתי להתאמן באזור האירובי ביקשתי לשים טמפרטורה נמוכה יותר של 21 מעלות כפי שנהוג בחדרי הכושר. במקום לכבד את צרכי המתאמנים בחר ... לענות באופן הבא ואני מצטטת את דבריו, "את בכלל יודעת מה קורה במקומות אחרים?" "ואל תדברי איתי בכלל". נראה כי ... אינו מבין כי הוא עובד במקום כמדריך כושר ולכן אינו יכול לסרב לדבר כאשר הפניות / בקשות אליו הם רק בתחום אחריותו בעבודה. בתגובה לדבריו השבתי, שזה כמו שרופא יגיד לחולה, אני לא רוצה לטפל בך, ארקדי השיב, "נכון תחליפי רופא", הבהרתי לארקדי שהפניה אליו היא רק בענייני האימון ובמסגרת תחום אחריותו בעבודה והשבתי לו ואני מצטטת "אני שואלת בתחום המיקצועי" והוא אמר "תסתמי את הפה המסריח והמלוכלך שלך".

אני על היחס הברברי הזה לא מתכוונת לעבור לסדר היום. אני אישה מבוגרת ולא אסבול התגרות מצד המאמן... נראה כי ... אינו מוכן לעשות את עבודתו לדאוג לצרכי המתאמנים, ולהבטיח את ביטחונם הבריאותי בחדא הכושר. כאשר הודעתי לו כי אעביר את הדברים למנהל שלו, ... כלל אינו נרתע ואינו משנה את התנהלותו וסגנון דיבורו אף החריף וחצה את כל הגבולות, ונוצר הרושם כי מישהו מגן עליו שלא בצדק ונותן לו ביטחון והיתר להמשיך לנהוג כך. מבחינתי לא עוד! ...!

תקרית נוספת קרתה ביום ה-30.8.17 בין השעות 6:30-7:30 עם האחראי ... כיוון את הטמפרטורה במזגן על 23 מעלות, והשאיר את הדלת פתוחה, חשוב כבר עכשיו לציין שהתנהגות כזו מצד ... היא דבר שבשגרה ונראה כי הוא חושב שמכון הכושר הוא רק עבורו וכדי לספק לו מקום עבודה...

בנוסף לכל, ובהקשר זה חשוב לציין עובדות נוספות הנוגעות להתנהלותו של ... בחדר הכושר. 1. הוא מאחר ומתרשל בסידור העבודה עד כדי אי הגעה של מאמן כושר עד לשעה 7:45. 2. הוא שוכח לפרסם מתי אין חוגים וגורם להגעה מיותרת. 3. מרבית המקרים הוא שוכח במכוון להדליק את המזגן לעיתים כשמעירים לו על המזגן אז הוא טוען ששכח להדליק, ואז מוסיף ואומר ש"קר לו"...

לאור הדברים שהעליתי במכתבי ובדבר אי יכולתו לעבוד בחדר סגור עם מזגן דלוק כיוון שלדבריו קר לו, אני מבקשת מהנהלת המקום לבחון מחדש את התאמתו של ... לתפקיד. בנוסף ... אני מבקשת לדעת מהי הכשרתו לתפקיד והאם הוא מוסמך לשמש מדריך כושר ומי הגוף המסמיך..."

תלונה מוצדקת – מנהל מרחב דרום מזרח ערך בירור בהשתתפות מנהל המרכז הקהילתי ורכז הספורט עליו התלונה הפונה. במסגרת הבדיקה נמצא כי רכז הספורט אכן התבטא באופן לא ראוי ולא מקובל בחילופי הדברים שנערכו בין הפונה לרכז.

לרכז הספורט הובהרה חומרת התנהגותו, והודגש בפניו כי גישה זו אינה מקובלת ואינה תואמת את מדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

מנהל המרחב ומנהל המרכז הקהילתי שוחחו עם הפונה והתנצלו על המקרה. במסגרת זו גם רכז הספורט התנצל בפני הפונה, ולבקשתה אף שלח אליה מכתב התנצלות.

פנייה - 2017-570241 מה-21/10/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות מחלקת היסעים

"אני פונה כהורה מודאג בעקבות אירוע חמור שאירע בבית הספר ... בתאריך 16/10/17.

בתי ... הלומדת בכיתה א, יצאה בקו הסעה מספר ... בשעה 13:30. משראינו שאינה מגיעה הביתה בחלוף הזמן והתחלנו לדאוג, פנינו לגורמי ההנהלה בבית הספר, שלא הצליחו לאתר את הנהג או את הגורמים הרלוונטים בעירייה.

הילדה הורדה מההסעה למעלה משעתיים לאחר מכן, מבוהלת, בוכה ומתקשה בדיבור, לאחר שלטענתה הנהג אמר לילדים שאיבד את הדרך ואז התנגש ברכב נוסף.

בעלי שהיה עמי שאל מיד את הנהג אם אכן קרתה תאונה, והנהג גמגם שהיה מעורב בתאונה אך המשיך לנסוע. ייתכן שלא רצה להודות שהיה מעורב בתאונה דרכים, לאור ההשלכות ולאור העובדה שלא קרא למשטרה. אינני מתיימרת לדעת את כל הפרטים על דיוקם, ואני מאמינה שאלו עוד ייחקרו. אך אני כן יודעת, ששלחתי לבית הספר ילדה בריאה בנפשה, וסמכתי על הגורמים מטעם העירייה שיעשו עבודתם נאמנה ולא יפקירו את שלומה ורווחתה, כפי שקרה.

ראוי לציין כי הצוות החינוכי של בית הספר פעל ללא לאות לנסות לעזור, תחת המגבלה שלהם בכפוף להפעלת מערך ההיסעים על ידי העירייה.

מדובר על חיי אדם - ילדים בני שש שאלו הם ימיהם הראשונים במערכת החינוך, והם חלק מבית ספר שנושא את דגל החינוך המתקדם בתל אביב! לא מתקבל על הדעת שכך עיריית תל אביב מתרשלת בתפקידה החשוב.

אני מבקשת את בדיקתכם בהקדם."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים מסר שהנהג זומן לחברת ההסעה, והנושא טופל ונבדק על ידי קצין הבטיחות של החברה.

בנוסף, ולאור העובדה שהנסיעה בקו ארכה כשעה וחצי, הוחלט כבר למחרת לפצל את הקו כדי שפרק הזמן בכל מסלול יהיה סביר יותר לילדים.

פנייה -570256-2017 מה-21/10/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"בתאריך 20.10.17 הבחנתי שלא הוצאו פחי זבל מהבנין שלי בשביל ... אלא רק לבתים ממול מספר 1, 3 ו-5 .

כאשר שמעתי את אוטו זבל מתקרב ירדתי ובחדר זבל היו 2 פחים כאשר אחד מהם מפוצץ מזבל . פניתי למוקד 106 וענו לי שיטפלו בבעיה עד שעה 9 .

בשעה 10.30 התקשרתי שוב למוקד 106 כיוון ששום דבר לא טופל ואז הגיעה האחראי על עובדי התברואה שדרש ממני לרדת לדבר איתי , כיוון שקיבל עידכון מעובד שלו שהיה בבוקר ולא מצא לנכון לפנות את 2 הפחים והשאיר אותם מלאים ליום א.

אני כותבת מכתב זה כיוון שלא מספיק שלא פינו את הפחים המלאים , האחראי בא להתווכח איתי , סתר את עצמו ואמר לי שאף פעם לא מפנים ברחוב שלי אשפה ביום שישי למרות העידכון שקיבל מהעובד שלו . אני ראייתו במו עיני את הפינוי של הפחים שהוצאו מהבתים ממול .

כבוד רב ולטיפולכם .

נכון היה שהאחראי ידבר אמת וידע את סידור עבודה של נתיני ולא ישקר לי בפנים במקום לפתור את הבעיה."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה שוחח עם הפונה והסביר כי רחוב ... כולל שכונת ..., מנוקה באופן שוטף ויומיומי החל מ-06:00. בנוסף, מפקח העבודה האזורי נפגש עם הפונה בשטח לליבון הנושא.

מנהל התחנה הנחה את צוות העובדים להקפיד על פינוי יסודי של כל המכלים.

פנייה -575418-2017 מה-23/10/17 – תלונה על קבלן בשירות חברת "אתרים"

"I have been living in Tel Aviv for many years.

On October 18th, we went with my wife and myself to Lala-Land beach.

I would like to complain about the very unpleasant behavior of the employee who handles chairs and mattresses on the beach.

He answered badly and forced us to sit in the place he showed us.

This place did not suit us, we politely told him, but this gentleman became angry and came into conflict with us.

Not wanting to make history, we sat elsewhere.

We care about what is not normal, for both residents and tourists.

Maybe because we have our digital

Other people around us have had problems.

We are frequently on this beach and never has such a situation happened.

Thank you for considering this complaint because it gives a very bad impression of the service and I am sure you are insensitive to this kind of behavior"

תלונה מוצדקת – נציגת חברת אתרים מסרה כי צוות העובדים מונחה שלא להתעמת עם הלקוחות, וכי כאשר לקוח מעלה טענה מנהל הנמצא במקום עושה את המיטב כדי למצוא פתרון.

נציין כי צוות עובדי החוף התחלף במהלך החודשים אוקטובר ונובמבר, ואנו מקווים כי אירועים מסוג זה לא ישנו בעתיד.

פנייה -582793-2017 מה-29/10/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"רכב של מחלקת הזבל חונה במרכז השביל בגן ... בזמן שהעובדים שותים קפה בדירה ליד. אין הצדקה לחניה שלא לצורכי עבודה במרכז השביל. פנייתנו ל-106 זכו בהתעלמות. כנל גם לניידת סיור של בעיריה. אתם לא מעל החוק. חוצפה."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה שוחח עם הקבלן והבהיר לו שחל איסור להחנות רכבים בשטח הגן. הקבלן הנחה את כל הנהגים בעניין זה.

פנייה -588207-2017 מה-30/10/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"הפניה עוסקת ברכב הקטן הירוק שמנקה מדרכות בשילוב צינור. ביום רביעי 25/10/17 הגיע רכב כזה ... לנקות את המדרכות ברחוב ... ולכלך את כל הרכב בצורה כזו שכל הרכב היה מכוסה בוץ ועלים בכמות שלא היה ניתן לפתוח את הדלתות. מכיוון שהוא לא הספיק להתרחק רצתי אחריו והראיתי לו שהרכב מלא ליכלוך. הנהג מצידו היה עסוק בדיבור בטלפון, כשהוא נוסע נגד כיוון התנועה (יש ברשותי צילומים). הוא חייך ואמר שהוא לא חייב לי כלום והוא לא חבר שלי ואיים עלי "שאעוף מפה". אמרתי לו שאני אפנה לראש העיר שמתגורר לא רחוק מכאן והוא המשיך לצחוק ואמר "שאני יכול לפנות למי שאני רוצה".

זה לא משנה אם הוא אחראי לאו הבחור שעומד בחוץ עם הצינור לחץ. היחס המשפיל הוא פשוט בלתי נסבל. אני חרד לגורל ביטחוני אם אנשים כאלה עובדים בשכונה, זה כבר מעבר לנזק שנגרם. אחרי שחזרתי מההסעות של הילדים לגן ראיתי שהוא עושה עוד סיבוב וגם הפעם נוסע נגד כיוון התנועה ומסכן את המכוניות. ... אודה על טיפולכם, ויהיה ראוי אם נהג כזה לא יכנס לשכונה שלנו.."

תלונה מוצדקת – לבקשת מנהל אגף התברואה נציג החברה אשר מעסיקה את הנהג, ערך שימוע לנהג והבהיר לו באופן ברור את חומרת המעשה ושהתנהגות זו אינה מקובלת בעירייה, ומתן שירות מקצועי ואדיב הן בראש מעיינינו.

פנייה -590659-2017 מה-31/10/17 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"ביום שבת (מוצש) ה-23.9.17 נסעה משאית אשפה שמספרה ... נגד כיוון התנועה ברחוב ..., תוך שהיא מבצעת איסוף האשפה בשעה 00:00, שעה שאינה סבירה לאיסוף אשפה. בשלב מסוים, לאחר שרכב האשפה נוסע בניגוד לכיוון התנועה החל רכב האשפה לצפצף ועובד התברואה החל לשרוק ללא הרף. רכבי שעמד ללא שהוא מבצע עבירת תנועה בצמוד ומאחורי רכב אחר, וללא שמסומן על הכביש תמרור כלשהו האוסר על העמדת הרכב בצורה כזו או אחרת, הפריע כפי הנראה למשאית האשפה שנסעה בניגוד לתמרור אין כניסה שמופיע ברחוב. בשעה 00:10 החליט עובד האשפה כי הוא מזהה את רכבי נכנס לחצר המגורים שלי והחל לדפוק על דלת הכניסה ולצפצף בפעמון ללא הרף עד אשר העיר אותי ואת שאר בני בייתי. זאת אינה הפעם הראשונה שעובד התברואה מצלצל בדלת בייתי ונכנס לחצר על מנת שאזיז את רכבי (שאינו עומד בניגוד לחוק). חשוב לי לציין כי מאחורי רכבי ולצידי עמדו רכבים נוספים, אולם חרף העובדה כי עובד התברואה זיהה רכב מוכר החליט להיכנס אלי הביתה ולהפריע בשעה שאינה סבירה תוֹמך שהוא מבצע עבירה של הסגת גבול. פניתי למוקד 106 על מנת להגיש תלונה וכן פניתי למשטרת ישראל בדבר עשיית עבירה של הסגת גבול ונסיעה באין כניסה ובניגוד לתמרור המורה שאין להיכנס. עד כה לא נעשה דבר בעניין"

תלונה מוצדקת - מנהל אגף התברואה, טיפל באופן אישי במקרה זה מול צוות העובדים והנהג על מנת שמקרים כגון אלה לא יישנו.

המקרה ארע בתקופת החגים (מוצאי ראש השנה), ובשל ריבוי האשפה שהצטברה במהלך החג, נאלצו עובדי האגף לפנות אשפה גם בשעות הלילה המאוחרות.

פנייה -619545-2017 מה-15/11/17 – תלונה על פקחי האגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"שלום רב, ב"בית קרדן" בדרך מנחם בגין 154 תל אביב נמצאות מספר יחידות עירייה וביניהן הפיקוח על השילוט, לרבות הפקחים אשר רוכבים על קטנועים לבנים תלת-גלגליים. מטעמים לא ברורים, דווקא הפקחים של עיריית ת"א מרשים לעצמם לחסום את המעברים של הולכי הרגל בחניון "בית קרדן" ואף להחנות בחניית נכים. משעה שהתופעה הזו הפכה לנפוצה ומשעה שרכבי נכים מודרים מחניית הנכים, בין היתר, נוכח העובדה שפקחי העירייה חונים בחניית הנכים - החלטתי לתעד את העבירה ולהעבירה אליכם לטיפול. יצוין, כי הקטנועים האמורים לא מסומנים (ואולי בגלל זה הפקחים מרשים לעצמם לחנות בחניית נכים) אבל אין בכך כדי להכשיר את העבירה. מצ"ב צילום קטנוע של הפיקוח - הקטנוע השמאלי שמספרו ... אשר אינו מסומן אך הוא מאותו סוג של קטנועי הפקחים של העירייה העובדים בבית קרדן. אני סמוך ובטוח שתוכלו לבדוק, על נקלה, האם אכן מדובר בקטנוע עירוני. אעיר, כי גם הקטנוע הימני בתמונה עובר עבירה של חניה בחניית נכים ואם יש לכם סמכות לפעול נגדו כמובן שניתן לעשות כן גם אם לא מדובר בקטנוע עירוני. בכל מקרה פניתי אליכם נעשתה בעיקר נוכח הדוגמה השלילית שמציגים פקחי העירייה בהתנהלותם - בעיקר ביחס לחניות נכים."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים בדק ומצא כי רק אופנוע אחד מבין השניים שציין הפונה שייך לאחד מעובדי האגף ואילו השני לא רכב עירוני.

מנהל האגף הבהיר לפקח את חומרת המעשה. בנוסף שוחח עם כל פקחי השילוט בדבר חובתם לשמור על חוקי התנועה והחניה.

פנייה -621500-2017 מה-15/11/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"בתאריך 14 בנובמבר בשעה 11:50 עמדתי ליד רכב שלי בכתובת הנ"ל. כשתכופתי לרכב כדי להוציא את התיק, עובד מטעם העירייה שפך עלי מים מצינור ניקוי רחוב ועשה זאת בכוונה תוך שהוא מבחין בי היטב (דלת הרכב הייתה פתוחה). כשניגשתי אליו וביקשתי הסבר, הוא גיחח ומשך כתף. מלבד הנזק שנגרם למכנס ולנעליים, חשתי תחושה של השפלה נוראית ועגמת נפש רבתית. במקום להתנצל, הפנה אותי העובד ל"מנהל שלו", שישב ברכב. המנהל לא טרח לנהל אתי סיג ושיח והמשיך בנוסעתו. ביקשתי להזדהות, אך לא העובד ולא "המנהל" שלו לא נענו לדרישתי זו.

בשלב זה אבקשכם לשלם לי 1,000 שקלים פיצוי סמלי ולמסור לי את פרטי העובדים (מצ"ב צילום של הרכב והעובד) כדי שאשקול את צעדי העתידיים בעניין. מעשה בריונות זה מקומם, משפיל ולא מקובל עלי. התראה נוספת לא תישלח."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את הנושא עם הקבלן, שמסר כי הנהג אינו עובד בחברה יותר.

מנהל האגף הבהיר לקבלן כי הוא רואה בחומרה את המקרה ודרש ממנו להסביר לכל העובדים מהם כללי התנהגות הנדרשים מהם כנותני שירות בעבור עיריית תל אביב-יפו.

לפונה הועברו פרטי הקבלן לצורך המשך הטיפול בבקשתו בפיצוי.

פנייה -627405-2017 מה-19/11/17 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס

"שלום רב ושבע טוב. ברצוני להתלונן על טיפול לקוי ורשלני במפגע תברואתי. אתמול בשעה 12:25 התקשרתי למוקד *10630 לדווח על מי בויב/שפכים שנשפחו אל הכביש ברחוב ... ומלאו את הכביש במי צואה וסירחון עז. רציתי שישלח פקח או משהו שיבדוק מאיפה נשפכים מי הביוב, יזעיק צוות ניקיון ויוודא שזה לא יחזור על עצמו. כשעה לאחר מכן דיבר איתי נציג של מי אביבים שנשלח כדי לפתוח סתימה (זאת למראת שהבהרתי גם לנציג העירייה בטלפון וגם לאיש מי אביבים שאין סתימה) אבל משהו החליט שמדובר בכל זאת בסתימה. הרחוב נותר מסריח ומלא צואה. מאוחר יותר דיברתי שוב עם מוקד העירייה וביקשתי שישלחו פשוט צוות ניקיון. מי שטיפל בי אמר שכתוב לו שמדובר ברחוב מלוכלך לאחר עבודת פתיחת סתימה - דבר שלא נכון כי אף אחד לא פתח כאן שום סתימת ביוב, הדבר הוא שקר גס. אבל גם אותו לא הצלחתי לשכנע שזה לא נכון כי ככה כתוב לו מול העיניים ומה משנה המציאות בכלל. היום בבוקר בסביבות השעה 08:30 קיבלתי שיחה מנציג של העירייה (ממספר חסוי) שהודיע לי ש"צחצח" את כל רחוב ... תוך כדי השיחה אני רואה מהחלון שהרחוב עדיין באותו מצב. עדיין מסריח. אני אומר לאיש שזה פשוט לא נכון והוא מתעקש שזה נכון ואומר שאולי "פספס נקודה" ויעביר את זה לטיפול צוות אחר. שנייה לאחר ניתוק השיחה אני מקבל הודעה על כך שפניתי טופלה. שקר גס, שוב.

התקשרתי שוב למוקד (פעם שלישית על אותה תקלה) והנציגה מסבירה לי שנציג העירייה לא שיקר אלא שפשוט זה לא בתחום אחריותו ושהיא מעבירה בקשה דחופה למי אביבים כדי שיטפלו בזה.

אז לסיכום: צואה על הכביש בשטח הציבורי - שלוש שיחות למוקד, דיווחים שקריים מצד עובדי העירייה ומי אביבים על טיפול בבעיה, נציגה שמנסה להסביר לי שזו התנהלות תקינה ושאם יש לי תלונות אני חייב להעביר אותן בכתב ללשכת ראש העיר כי היא לא מטפלת בחוסר האונים שלי מול מערכת כושלת - חשבון ארנונה שלא מאחר להגיע כל חודשיים בול בזמן - וצואה שעדיין מתייבשת לה על הכביש מול הבית לאחר סופ"ש מסריח.

בתמונה המצורפת: רחוב ... "המצוחצח" עם שביל מי הביוב שמתייבש לו.."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס בדק ומצא כי גם בשיחה הראשונה וגם בשיחה השנייה עם נציגי שירות מוקד 106 פלוס דברי הפונה לא פורשו כהלכה, ואף הוקלד קוד מפגע שגוי, כך שהמקרה עבר לטיפול אגף אחר במקום לאגף הרלוונטי, דבר אשר גרם לעיכוב בטיפול.

מנהל המוקד רענן את ההנחיות לכלל נציגי השירות בדבר הצורך לדייק את המידע ואת קריאות השירות המתקבלות מהפונים.

פנייה -629183-2017 מה-19/11/17 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"אני אלמנה בת 74. חולה בסרטן הריאות. מטופלת בתל השומר. לא אחת מוצאת את היציאה מהחניון של הבנין הפונה לרחוב... חסום על ידי רכב החונה על הסימון בכביש ואינו מאפשר יציאה מהחניון. הבוקר בטרם יציאתי את הדירה הבטתי מהמרפסת אל היציאה וראיתי שוב רכב חוסם. התקשרתי כדרכי אל המוקד. ענה לי אדם בשם... שביקש ממני לתת את מספר הרכב. אני כאמור אישה חולה גם לאחר ניתוח לב פתוח וגם לקראת החלפת מפרק הירך. ממעטת ללכת בשל כאבים חזקים. השיחה הסתיימה בלא כלום. פקח מטעמכם לא הגיע ובקשתי לא בוצאה. נאלצתי לקחת מונית לתל השומר. אני מבקשת תשובה והתיחסות לתלונה זו."

תלונה מוצדקת – לאור הפנייה נערך בירור יסודי של המקרה, ממנו עלה כי התלונה מוצדקת, ולפיכך, רועננו ההנחיות לכלל נציגי המוקד כי יש לפעול בשיקול-דעת וברגישות יתרה כאשר מדובר על בעלי מוגבלויות, ולקבל את ההודעה גם ללא פרטי הרכב החוסם.

פנייה -632345-2017 מה-21/11/17 – תלונה על עובדת מחלקת היסעים במינהל החינוך ועל קבלן בשירות המחלקה

"אדון נכבד, שמי... אבא של... ילד בן 5 הסובל משיתוק מוחין, ולומד בגן... אני פונה אליך משום שבשעות האחרונות ניסיתי לקבל מענה הולם מהגוף האחראי בעירייה ללא הצלחה. ל... יש הסעה בכל בוקר, כל בוקר (בשנתיים וחצי האחרונות) אנחנו ממתנים, כמתבקש, 5 דקות לפני זמן האיסוף, למונית האיסוף. גם היום חיכינו כך. היום, כשהגיעה מונית האיסוף נפתחו שערי השמיים וירד לפרק זמן של מספר דקות גשם זלעפות. משום כך, המתנתי עם... עד שיחלוף זעם (אני מניח שכל הורה לכל ילד היה עושה כך, ובמיוחד כאשר מדובר בילד עם צרכים מיוחדים כאשר החלפת הבגדים היא פרוצדורה קשה). מכיוון שרציתי לקדם את התהליך גם עליתי חזרה לדירה להביא מטריה... כשחזרתי הגשם נחלש, לקחתי את בני, הכנסתי אותו אל המונית (הכסא הותקן כבר קודם על ידי - יש גם תהליך מקדים של התקנת כסא מתאים), ואז המלווה פרץ בצעקות גסות על איך העזתי לעכב את ההסעה. בהמשך הוא הכביר והתחיל לצעוק על הילדים. זו לא הפעם הראשונה שמלווה זה מתנהג שלא בהתאם. התקשרתי לאחראית היסעים, גברת... וזאת לאחר שלא היה כל מענה משלוחת המשרד (הטלפון נותק בכוונה על ידי מישהוא לאחר מספר צלצולים), לא היה נראה שאחראית המלווים מעונינת להקשיב (היתה בקורס לטענתה) וכשביקשתי איש קשר לשוחח איתו בהעדרותה החלה לדבר אלי בשפה נחותה כמו "תקשיב מותק" "ממי" "חמוד שלי" וכדומה... אינני חמוד, אני לא ממי ומותק קוראת לי אימי...."

אני בטוח שכתובת הטיפול בקשה איננה ראש העיר, אולם אני מקווה שפניה זו, דרך לשכתך תקבל תשומת לב ראויה מזו שקיבלתי על ידי גברת... (שגם טרחה לנתק את השיחה - פעולה אלימה לכל הדעות). אני מבקש בכל לשון של בקשה להחליף את המלווה של... באופן מידי, אינני סומך על המלווה, אני חושב שאינו ראוי ללוות ילדים (לפחות מחוויית האישית) ובטח לא את ילדי. משום שראיתי מלווים אחרים, אנשים מקסימים ובעלי גישה לילדים, והבנה בסיסית על ארועים חריגים כמו כזה שהיה היום, אינני סומך על המלווה הנוכחי (אדון...) ואינני חושב שנכון להשאירו בתפקידו, בטח לא כמלווה ל... אני משוכנע של... יש את הצד שלו בסיפור, ומכיוון שאינני רוצה להתעמת, אנא החליפו את המלווה בהסעה של... (יש מלווים מקסימים). בברכה ותודה על ההקשבה

בנוסף: כתושב העיר ב 34 השנים האחרונות אני חושב שמנגנון השרות בעיר הולך ומשתפר וזה נפלא, אולם עדיין (כמו בכל מקום) ישנם כאלו (כמו גברת...) שהכוונה מקצועית והדרכה יכולים לעזור להם... אם מישהוא ידריך את גברת... שאולי בשוק (או בבית עם חברים ומשפחה) אפשר לאמר "ממי" "חמודי" "מותק" וכהנה (בטון פטרוני ומתנשא), בשיחה בתפקיד, יש דרכים אחרות שנהוג להתבטא בהן."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים שוחח עם העובדת, וחידד את הנהלים בנוגע לשפה בה נדרש עובד ציבור לשוחח עם כל פונה.

כמו כן שוחח עם חברת ההסעה והמלווה המוזכר בפנייה, אשר נדרש כי מקרה זה לא יקרה שנית.

פנייה 2017-632533 מה-21/11/17 – תלונה על קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר

"שלום. שמי ... ואני נהג מונית בתל אביב. אתמול 20.11.2017 בסביבות השעה 13:30 באיזור מרכז פרס לשלום ביפו באתי לצאת מהחניה והרכב המצולם ששלחתי לכם בתמונה כמעט נכנס בי משום שנסע במהירות גבוהה בחניה. לאחר שהערתי לו על נהיגתו המהירה ועל זה שכמעט נכנס בי באיזור החניון הנהג קילל אותי יצא מהרכב שלו והתקרב אליי בצורה מאוד מאיימת. לאחר שאמרתי לו שלא יתקרב אליי, הנהג חזר לרכבי בשביל להוציא חפץ שלא ראיתי מה הוא החפץ ואני בינתיים נעלתי את עצמי ברכב. הוא ניגש ואמר לי במילים האלו אם אתה גבר בוא תצא מהאוטו עכשיו והמשיך לקלל אותי. אחרי שראה שאני לא מגיב לדבריו הוא עזב במהירות את המקום ונסע משם. אני רק הספקתי לצלם את הרכב עצמו. מבקש מכם בבקשה לטפל במקרה מיידית האם זה הגיוני שאדם העובד בשירות העירייה מאיים ככה על אנשים/תושבים ומהווה סכנה לציבור בכך שמאיים? אשמח לטיפולכם ואם תצרו איתי קשר ... תודה מראש והמשך יום טוב."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת גנים ונוף הבהיר לקבלן כי גם בעת חילוקי דעות על עובדיו להפגין איפוק ואורך רוח, ולתת שירות אדיב ומקצועי בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

מנהל המחלקה שוחח עם הפונה, התנצל בפניו ועדכן כי פעל מול הקבלן בעניין זה.

פנייה 2017-633733 מה-21/11/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף החניה ועל שירות באגף החניה

"שלום רב אתמול בשעה 1400 התקשרתי אל עיריית תל אביב ענתה לי נציגה בשם ... שאלתי אותה אם אני יכול להגיע לעירייה לשלם דוח חנייה במזומן(!) והיא ענתה שכן ולהגיע לרחוב שדרות ירושלים ושם אוכל לשלם. ביררתי שוב כדי לוודא שאכן אפשר לשלם במזומן והיא ענתה שכן. בשעה 1800 הייתי צריך להיות בהיכל מגורה לכן נסעתי קודם לשדרות ירושלים וכשהגעתי לעירייה חיכיתי שם כ-45 דקות עד שהגיע תורי וכשהגעתי לפקידה היא טענה שאין תשלום במזומן במקום ושאלה לא אמר לי אתזה בטלפון כי זה לא הגיוני לטענתה. לאחר מכן השמעתי לה את ההקלטה של השיחה עם ... מהצהריים והיא טענה שזה לא קשור אלייה והיא מתנצלת על זה שהגעתי סתם. לא הייתי מסופק מהתשובה שלה וביקשתי לדבר עם מנהל המקום ... הפקידה אמרה שהיא דיברה איתו ואמרה לי שאני יכול לשלם פה את הדוח במזומן והם כבר יסדרו אתזה. הוצאתי את התשלום(חשוב לציין שהתשלום היה מורכב ברובו מאגרות) ואז הפקידה אמרה שהיא לא מתכוונת לקחת אתזה. הצעתי לה שנספור ביחד והיא אמרה שהיא לא מוכנה לקחת אתזה. היא נתנה לי לדבר עם... מנהל המקום והא טען בפניי שהוא מתנצל אבל ישלו גבול והוא לא מוכן לקחת תאגורות האלה. הוא טען שהוא תכנן לקחת תכסף שלי לסניף דואר הקרוב ולשלם אתזה אבל ברגע שהבין שזה אגורות לא רצה לקחת. חשוב לציין שהוא לקח אחריות מלאה על הטעות שבגללה באתי לעירייה סתם. יצאתי מהעירייה ב-1730 איחרתי לעבודה ב-10 דק לאחר כל הבלאגאן. חושב שכמו שאתם מצפים מהאזרחים לקחת אחריות כאשר הם טועים ולפצות אותכם, מין הראוי שכאשר אתם עושים טעות תדעו לבוא ולהגיד טעינו ולתת את הפיצוי הדרוש. חשוב לציין שהפסדתי זמן יקר, דלק ואיחור מינימלי לעבודה שהיה יכול להיגמר אחרת. לא הצלחתי לעלות תקובץ של השיחה עם זיווה. מוזמנים לברר עם הפקידה ועם ... את אמיתות הדברים. ואם תרצו אוכל לשלוח לכם תקובץ בדרך אחרת. מצפה לתשובה בקרוב."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף החניה מסר כי מדובר בנציגת שירות של חברת "טלאול" המעניקה שירותים לעירייה. עניין זה טופל מול חברת "טלאול". הנהלת החברה מסרה שהדבר לא יישנה.

כאשר הפונה הגיע למשרדי אגף החניה, ולאחר ששוחח עם סגן מנהל האגף ניתן אישור חריג לקבלת תשלום במזומן, אולם משהובהר כי מדובר בשקית מלאה בעשרות אגורות לתשלום הדוח, הוסבר לפונה כי לא ניתן לקבל אמצעי תשלום זה ושבאפשרותו להמיר את האגורות בדואר או בחנויות שבאזור.

פנייה -642131-2017 מה-26/11/17 – תלונה על שירות באגף התברואה

"שלחתי כ-30 פניות בנושא זהמה ולכלוך בדרך לגני הילדים זורע ופורח וכולן נסגרו... ללא שום טיפול מדוע מוקד 106 אינו מטפל או פותר בעיות אלא סוגר פניות ללא שום טיפול!!!!!!".

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדיק ומסר כי כי כל הפניות של הפונה נסגרו על ידי האגף, כיוון שנציגי האגף ביקרו במקום ומצאו כי מדובר בשטח פרטי הסמוך לגני הילדים אשר ניקונו אינו באחריות האגף, אולם הם לא עדכנו את הפונה.

פנייה -644001-2017 מה-26/11/17 – תלונה על שירות במוקד חניה בטלפון

"שילמתי היום דוח חניה באמצעות הטלפון (לאחר שלא ניתן היה לשלמו בצורה מקוונת, בעוד שעל טופס הקנס כתוב שניתן לשלמו בצורה מקוונת). דיברתי עם "..." וקיבלתי ממנו מס' אישור (31802317). ביקשתי ממנו אישור בכתב, והוא אמר שאינו יכול לתת אישור כזה ושהוא מעביר אותי למחלקת האישורים (לא ברור לי איך הוא יכול לקבל תשלום ולתת מספר אישור אבל לא יכול לשלוח אישור בכתב). למענה של מחלקת האישורים המתנתתי כחצי שעה. במשך כל הזמן שמעתי מוסיקה קקופנית, שמידתי פעם נקטעה בהודעה: זמן ההמתנה 11 דקות, אח"כ זמן ההמתנה 12 דקות, אח"כ זמן ההמתנה 13 דקות ועד זמן ההמתנה 15 דקות. זה פשוט לא סביר שזמן ההמתנה יעלה עם הזמן במקום שירד. הזלזול שלכם בציבור עובר כל גבול. אתם גונבים מספיק כסף מהאנשים כדי לתת שירות מיידי ולא לבזבז את זמנו. כל מה שאני יכול להגיד זה תתביישו והבוז לכם."

תלונה מוצדקת – הנציג שעימו שוחח הפונה הוא עובד קבלן בשירות אגף החניה (מוקד התשלומים "טלאול). לנציגי הקבלן אין אפשרות להעביר ללקוח אישור בכתב, ולכן הלקוחות המשלמים מועברים ישירות לנתב השיחות של מוקד אגף חניה בטלפון, אולם באותו היום זמני ההמתנה במוקד היו ארוכים מהרגיל.

ב 27/11/17 פנה למוקד חניה בטלפון. נציגת השירות הסבירה כי התשלום עדיין לא נקלט במערכת, ומסרה כי כאשר התשלום יתעדכן במערכת תשלח קבלה.

לאחר שהתשלום נקלט הנציגה שלחה את הקבלה.

פנייה -662870-2017 מה-4/12/17 – תלונה על שירות במוקד רישוי עסקים בטלפון

"סוג המשוב: כתוב לנו - רישוי עסקים

דירוג: 1 מתוך 5

פירוט הדיווח:

מענה טלפוני גרוע מאוד! מזמן המתנה צפוי של 40 שניות זה הפך איכשהו להיות 37 דקות. נציגות מנסות להוריד מהקו כמה שיותר מהר בלי לתת מענה ואיפורמציה. מכוונים אותי למספרים אחרי כדי לקבל מענה אבל הם טוענים שאני צריך שוב להתקשר למוקד (ולהמתין לפחות 30 דקות על הקו). פשוט זועה של שירות."

תלונה מוצדקת – לעיתים קיים עומס נקודתי עקב פניות מרובות של תושבים, והדבר עלול להאריך את משך המתנה. אנו מודעים לבעיה ומנסים למצוא פתרונות יעילים על-מנת לשפר את השירות גם בתחום זה.

פנייה -663487-2017 מה-7/12/17 – תלונה על ספרנית בספרייה עירונית

"אתמול בערב נכנסתי לראשונה לספרייה העירונית ברחוב ... אני עברתי לגור ב... לפני כמה חודשים ולפני כן הייתי הולך לספרייה אחרת ברחוב ... הגעתי וביקשתי ספר מסויים אז הספרנית אמרה לי שהספר נמצא במדף מסויים אבל הספר לא היה שם(משום מה היא הצביעה לי על ספרים שמתחילים ב ב' ואני הייתי צריך ספר שמתחיל ב ד'). נאלצתי למצוא אותו לבד. ואז הגעתי לדלפק וביקשתי בנימוס לשכור את הספר באמצעות כרטיס הדיגיתל שלי. להפתעתי הספרניות אמרו לי שאי אפשר. שאלתי האם זאת ספרייה עירונית והיא ענתה שכן, אבל היא צריכה תעודת זהות שלי. אמרתי שאין עליי תעודת זהות רק רשיון נהיגה(והכרטיס דיגיתל). היא אמרה שחייבים תעודת זהות. אמרתי לה אוקיי אני גר ממש ממול לספרייה, אני אלך להביא את תעודת הזהות, אבל בתעודה לא מופיעה הכתובת המעודכנת שאני גר ב... אז היא אמרה לי מיד שאם ככה אז אי אפשר. הלכתי מתוסכל הבייתה והבאתי איתי חוזה שכירות עם הכתובת המעודכנת. הן קיבלו את זה(יש לציין שלא קיבלתי מהם הנחייה בעניין אלא רק התנגדות), לא לפני שקיבלתי "הרצאה" על כמה זה חשוב ללכת למשרד הפנים ולחדש את הכתובת בתעודת הזהות(חשבת שהן ספרניות ולא עובדות במשרד הפנים). לאחר שהיא הקישה את מספר התעודת זהות שלי אז היא מיד גילתה גם שאני בכלל מופיע במערכת ולא היה צורך לטרטר אותי בכלל, אבל היא לא התנצלה בכלל. הספרנית גם פירטה מולי בתחילת השיחה משום מה את העלויות של "כרטיס ספרייה" שאם לא הייתי מבין את שגיאתה ואומר שאני תושב תל אביב יפו אז גם הייתי עלול לשלם דמי הרשמה לספרייה (ספרייה שהיא בכלל שייכת לעירייה)".

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת סיפוריות מסרה כי האירוע קרה עקב עומס גדול אשר היה לספרנית.

מנהלת המחלקה הסבירה לספרנית את טעותה, וחיידה את הנהלים לכל הצוות בנוגע להרשמת קורא חדש.

פנייה -676545-2017 מה-14/12/17 – תלונה על עובדת באגף לחיובי ארנונה

"בוקה ומבוקה (ומבלקה). פניתי למחלקת ארנונה בבקשה פשוטה וצירפתי לבקשה את כל המסמכים הנדרשים הרלוונטיים מראש. פניתי נענתה כחודש לאחר הפניה וקיבלתי את המסמך שרציתי. היום אני מקבלת בדואר את המכתב ההזוי של הגברת ... אני ממליצה לעיירה לבדוק את העובדים שלה לעשות סדר במחלקות ובפניות ובטיפולים של הפניות. לא יתכן כזה אי סדר. איך ... לא יודעת שצירפתי את כל המסמכים ואיך היא לא יודעת שכבר לפני שבועיים בקשתי התקבלה קוימה בוצעה ומומשה? בושה! דרך אגב תגובת ... מלפני עשרה ימים חיכתה בתיבת הדואר שלי רק היום - גם הזוי. הלוואי ויעשו אצלכם סדר כמו שצריך."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף בדק, ומצא כי הנציגה ששלחה את המכתב אכן לא בדקה כי המסמכים הנדרשים כבר התקבלו.

מנהל האגף רענן את ההנחיות בדבר החשיבות שבבדיקת המסמכים המצויים ברשות האגף בטרם שליחת הודעות ללקוחות, זאת על-מנת שמקרים דומים לא יישנו בעתיד.

פנייה -683268-2017 מה-18/12/17 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"תלונה לפני תביעה משפטית כנגד עובד מוקד 106 שמסר פרטים שיקריים.

אתמול, ה - 17.12.17 התקשרתי למוקד 106 בשעה 13:57 והגעתי לאחד המוקדנים של העירייה. תלונתי הייתה על כך שחסמו בברזלים ממוסמרים למדרכה 2 חניות ברחוב ... המוקדן טען שיטפלו בבעיה עוד היום והבטיח לי שיחזרו אלי עד השעה 16:30. שאלתי אותו מה התהליך והנ"ל הודיע לי שעד השעה 16:30 יגיע פקח לאיזור ויבדוק את הבעיה, שאלתי את המוקדן האם הפקח יכול ליצור איתי קשר והמוקדן אישר לי שאכן כך. עד היום אף אחד לא יצר עימי קשר. אבקש לקבל את ההקלטה של שיחת הטלפון, או אופציה לשמוע אותה כדי להשתמש בה כעדות לטענותי. - כיצד ניתן לקבל גישה להקלטה?

הברזלים לא הוסרו עד היום בבוקר וזאת ללא שעדכנו אותי שהבעיה טופלה, וגם רק לאחר שניציגי השכונה התקשרו ישירות לבעלי תפקידים בכירים יותר בעירייה (...). בעלי התפקידים בעירייה, עדכנו את ניציגי השכונה שאכן העמדת הברזלים אינה כחוק, אך הפיקוח לא נתנו דו"ח כי מי שנכח במקום הוא לא הקבלן, הקבלן לא קיבל דוח כי הוא עושה שיפוצים עבור העירייה. אם כי מעולם לא קיבל אישור לעשות זאת. אבקש למצות את הדין עם המוקדן ששיקר רק כדי לסיים את השיחה ולא עמד בהבטחתו. אבקש לעדכן אותי בטיפול העירייה בנושא, שכן, ניציגי העירייה לא יכול לזלזל בבקשות התושבים ולא יכול לא לעדכן בטיפול. בהזדמנות זו אציין, שאנחנו לקראת תביעה משפטית וייצוגית מול העירייה שתתבסס על התכתבויות משלושת השנים האחרונות בהן אני וחברי קבוצתי אוספים התכתבויות ושיחות טלפון עם העירייה בנוגע לבעיות החנייה באיזור. בשלב זה יש לנו מספיק התכתבויות ותשובות הזויות בטיפול בנושא אשר מספיקות להוכיח את זלזול העירייה בתושבים וחוסר ההתחשבות בנושא אשר יצטרפו לתקדים משנת 2016 בוא הוקטן כנס של אזרח על ידי בית המשפט בשל אי בהירות של העירייה בנושא החנייה."

תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור הקשיבה להקלטת השיחה עם הניציג מוקד שירות 106 פלוס, וערכה ברור בנושא עם סגן מנהל המוקד.

בבירור נמצא כי אכן הניציג הבטיח שיחזרו אל הפונה בטלפון, אך הדבר לא בוצע. סגן מנהל המוקד יחד את הנהלים לניציגי השירות כיצד יש לפעול במקרה זה.

הברזלים (עמודי חסימה) פונו בו ביום על ידי הקבלן שהציב אותם, זאת בעקבות פעילות המפקחים כחלק מטיפול בהודעה שהתקבלה במוקד השירות מפונה אחר מספר ימים טרם קבלת פנייתו של הפונה.

פנייה -685984-2017 מה-20/12/17 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"שלום, מכונית מסוג מרצדס חונה קבוע ברחוב ... בחודשים האחרונים נעשו נזקים כבדים (ואנדאליזם) כולל שריטות, שברית מראות (3 פעמים) שפיכת זבל על המכונית ועוד . בקשתי לתעד את ה גורם המופרע שעושה זאת במצלמות האבטחה ואמנם התברר שעובדי הזבל שוברים את מכוניתי . בידינו תעודים של הזבלים (עובדי זבל) שוברים את מראות הרכב פעמיים . נצמדים עם הזבל למרצדס וגורמים נזקים . היום תוגש תלונה למשטרה ובקשה לעצור אותם היות וזה יכול להיות גורם גזעני / לאומני בנוסף לנזקים של כ 12.000 שח . אבקש לדעת מי הגורם המשפטי בעיריה ולכתב אותו ושמות העבריינים על מנת שנתבע אותם באופן אישי ונעצור אותם על ידי גורמי אכיפת החוק . תעוד ההתנהלות המופרעת שלהם בידינו על סרט"י האבטחה ודיסק און קי . אנא אשרו במייל חוזר שקיבלתם את התלונה... מאוד מאוכזב שמעסיק מופרעים אצלך בעיריה ."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה תחקר את האירוע. לבקשת הפונה נמסרו לו שמות העובדים המעורבים, והוסבר לו שהעירייה תחכה לממצאי המשטרה ותפעל בהתאם לממצאים.

הממונה על תלונות הציבור שוחחה עם הפונה ואף שלחה אליו מכתב מסכם.

פנייה -693238-2017 מה-24/12/17 – תלונה על עובד אגף התברואה

"לפני כשבועיים תואם איסוף גזם לבניין ברחוב ... לאחר 3 דחיות מטעם עובדי איסוף הגזם. לבסוף סוכם על תאריך והעצים קוצרו בגובהם.

לצערי לא נאסף הגזם עד ליום זה למרות בקשותי החוזרות ונישנות, לצערי באחת מפניותי נאלצתי לדבר עם בחור מגעיל בשם ... שסרב בכל תוכף לפנות את הגזם ואמר שהגזם יצא משם על גופתו בלבד. וכל זה למה אתם שואלים אז כך:

במקרה באותו היום החל אחד השכנים בשיפוץ דירתו ... החליט שהבניין בשיפוץ ולא הדירה ואמר לנו פנו בעצמכם למרות שלא היה ערבוב ביניהם הרי ברור לכם כי נאלץ להוציא את הגזם לכביש או למדרכה כדי שיוכלו לאסוף. אז כל עלילותיו של ... הם הזויות שכן תפקידו לאסוף גזם ולא חומרי בניין אגב חומרי הבניין סולקו מהשטח מה הסיבה שלו עכשיו לא לאסוף את הגזם. דרישותי:

1. כמשלם מיסי עריה זכותי לאיסוף גזם פעם בכמה שנים שלא לדבר על זה שאני פועל מטעם וועד הבית ולא בשמי אישית ותאמנו איסוף.
2. אבקש לטפל במר ... ממחלקת איסוף הגזם על דיבורו המגעיל וההתנשאות לצערי הוא אינו מבין את תפקידו הפשוט לנקות גזם משולי הכבישים וצריך רענון בנימוסים והליכות. אבקש שיתנצל בפני כפי שידע להתהלל.
3. במידה ונושא זה לא יפתר במהירות לסביעות רצוני אפעל בדרכים נוספות שברשותי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח ארוכות עם סגן מנהל התחנה שאיתו דיבר הפונה, והסביר לו ששגה בהתנהגותו.

סגן מנהל התחנה שוחח עם הפונה, התנצל בפניו ויישר עימו את ההדורים.

פנייה 2017-696366-מה-25/12/17 – תלונה על קבלן בשירות חברת "אחוזות החוף"

"במוצ"ש האחרון חניתי בחניון ... כרגיל אני משלם בפנגו והשער נפתח אוטומטי . בעודי יוצא מהחניון תקף אותי עובד החניון באלימות מילולית ובצרחות נוראיות שאני מתחמק ללא תשלום . ניסיתי להסביר כי שילמתי בפנגו ואפילו הראתי לו את הטלפון הנייד ללא הצלחה . הנ"ל המשיך לגדף ולצרוח . להערכתי הבחור היה שיכור . המקרה מסוכן ואני מעריך כי אם הייתה זו אשה הייתה חוטפת מכות . ממליץ לבדוק מי מעסיק את האיש . מקומו אינו בין נותני השרות לתשומת ליבכם"

תלונה מוצדקת – משנה למנכ"ל "אחוזות החוף" תחקרה את האירוע, ומצאה כי ביום הפנייה, ככל הנראה הייתה בעיית סנכרון בין אפליקציית פנגו למערכת הטכנולוגית הקיימת בחניון, וכי פעלו לתקן זאת באופן מיידי.

המשנה למנכ"ל שוחחה עם הסדרנים, שהיו בחניון ביום הפנייה, והבהירה להם שמקרים מסוג זה אינם מקובלים, וכי היא דורשת שלא יישנו.

פנייה 2017-696460-מה-25/12/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות חברת "מי אביבים"

"ראשית אציין כי אני מהפונים והמלאים בטרונות אך הייתי חייבת לשתף בחוויה שעברתי לפני מספר דקות. בשעה זו (יום שני, 25.12.17, השעה 19:30), מתבצעות עבודות ביוב בצומת הרחובות ... נכנסתי לרחוב ... מכיוון רחוב ..., על מנת לחנות את רכבי בסמוך לביתי, הסתבר לאחר מספר מטרים כי חסמו את הרחוב. מדובר ברחוב חד סטרי ואין מנוס מלהמשיך לנסוע הלאה. כשיצאתי מרכבי על מנת לבחון מה באפשרותי לעשות, פנה אלי אחד העובדים, בחור גבוה לבוש בגדים כתומים והחל לצעוק עלי שנכנסתי באין כניסה ושלא מעניין אותו מה אעשה, שאסע חזרה (רחוב חד סטרי). למותר לציין כי אחרי נכנסו עוד 5 רכבים, קטנוע וכן הולכי רגל וכולם טענו כי אין שום חסימה או שילוט בכניסה לרחוב ולראייה התנועה אחריי התנהלה כרגיל. העובד היה בוטה, צעקני, צילם אותי ואת רכבי בניגוד להסכמתי, גם כשביקשתי שימחק את התמונות צעק עלי ואיים כי אקבל דו"ח על כניסה באין כניסה, לכאורה.

אציין כי בהמשך התפנו 2 חניות באיזור שכבר היה חסום על ידו (מטרים בודדים מהמקום שעמדתי עם רכבי, ללא כל הפרעה לעבודות) ורק לאחר שהתחננתי בפניו שיתן לי לחנות הוא התרצה. גם כשפנו אליו רוכב הקטנוע והולכת רגל הוא דיבר אליהם בוולגריות וטען שאינם דוברי אמת. אשמח כי אותו עובד יטופל במלוא הרצינות - לא ייתכן כי יתנהל בצורה כזו פוגענית כלפי עוברי אורח תמימים שנתונים לחסדיו. תורה על תשומת הלב."

תלונה מוצדקת – נציג "מי אביבים" שוחח עם הקבלן והנחה אותו בנושא. בהתאם להנחיה הבהיר הקבלן לחברת האבטחה ולעובד כי עליהם לנהל שיחה מכובדת עם התושבים, ולא להרים את קולם.

נציג מי אביבים שוחח עם הפונה, והתנצל על אופן דיבורו של העובד.

פנייה 2017-696470-מה-25/12/17 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

אני פשוט המום ממה שקרה לי הבוקר, אני בן אדם נעים לסובבים שלו בכל מצב. אבל המקרה עם העובד עירייה היום היה סף הנחמדות לאנשים. אני אספר בקצרה את הסיפור נאעלה נקודות, ומצפה למענה לכל אחד מהנקודות הבאות. היום בשעה 7:50 בדרכי לעבודה, ירד בתחנה... כמה מטרים ספורים מהתחנה בא לעבור במעבר החצייה לקראת... לפתע אני מרגיש בנחל מים שזורם לעבר הרגליים שלי ומרטיב את כולי. הודהמתי לגלות כי עיריית תא ככל הנראה מאשרת פירוק מים מרכב הניקיון של העיר, מדובר בכמות מים אדירה באגז' שלם של מים שהרטיב לי את הנעליים המכנס גרביים. כמה זה באסה גרביים רטובות. אבל זה לא נגמר פה, עזבו שהעובדה המבזה שעובדי הניקיון בכלל לא שמו לב אליי ופתחו את באגז' הג'יפה שלהם בלי להבחין. האם זה במקום המוגדר לכך במעבר חצייה? שבאתי לעובד ניקיון והייתי צריך לצעוק סליחה על מנת שישים לב אליי הוא בקושי יתייחס נשטענתי מולו שעברתי התחיל לקלל אותי במצוץ לי יכו ודברים שאני מתבייש בכלל שהגעתי לרמה כזו עם בן אדם בגיל! מעבר לכך אפילו לא טרח להתנצל. אז כנראה שגם אם הם היו עושיך רוורס לא היו מבחינים בי אן בכל הולך רגל אחר ופוגעים בו פיזית. לאחר שצילמתי את הבן אדם לצורך זיהוי מולכם הוא התחיל להתחמק עם משאית שנסעת ברוורס. הולכי הרגל שהיו עדים לסיטואציה היו המומים מהמקרה. חשןב לי לציין שאני דורש שהמקרה יטופל מצרף תמונות שנקלחן מרגע הסערה ומצפה שיחזרו אליי בהקדם..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה זימן את עובד הקבלן לשיחה במהלכה הוא ננזף, הובהרה לו חומרת המעשה ונמסר לו כי נשקלת האפשרות לפטר. העובד הבין כי שגה בהתנהגותו והביע את התנצלותו הכנה על אופן התנהגותו.

סגן מנהל תחנת תברואה שוחח עם הפונה ומסר לה את ממצאי הבירור והתנצלות בשם העובד.

פנייה 2017-704684-מה-27/12/17 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס

1. "אתמול הגשתי פנייה למוקד (מספר...) צרפתי תצלום של מי הביוב המטפטפים על המדרכה. טיפולכם עד כה היה גם כושל וגם מרגיז.
2. אתמול טילפן אלי נציג שלכם. מסתבר שהוא קיבל כתובת שגויה וגם לא את הצילום. הסברתילו בע"פ את הפרטים. ביקשתי לא לטלפן אלי אלא רק להתקשר באימייל.
3. הבוקר טילפן נציג שני. הוא הגיע לכתובת הנכונה, אבל היום (כפי שראיתי בעצמי הבוקר) אין מים על המדרכה. שאלתי אותו אם יש בידו הצילום מאתמול שמראה את המים. תשובתו היתה שלא.

4. כאשר ביקשתי ממנו לעדכן אותי בהמשך רק באימייל, משום שהטלפונים מפריעים לי בעבודה, הוא התחצף ואמר משהו מעליב. בהחלט לא "שרות אדיב".
5. אבקש מכם, בנוסף לתיקון הבעייה ההיגיינית בכניסה לשופרסל, גם לטפל באיכות השרות לציבור (נימוס, וכיבוד רצונו של האזרח לתקשורת בכתב ולא בטלפון)..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני בדק את המקרה עם הפקח. מהבירור עולה כי כי כיוון שבהודעת השירות שהועברה לאגף הפיקוח לא צוין שאין ליצור קשר בטלפון, הפקח התקשר לפונה לעדכנו בממצאי הביקורת, זאת בהתאם לנהלי העבודה ולנדרש ממנו.

להערה בדבר אופן התבטאותו מסר הפקח כי כל כוונתו הייתה לעדכן בממצאי הביקורת ולא הייתה לו כל כוונה לפגוע או להעליב, וצר לו אם דבריו התפרשו שלא כהלכה. עוד מסר הפקח כי בתגובה לבקשה להעלות את ממצאי הביקורת על הכתב הסביר כי אין באפשרותו להגיב במייל או במכתב שכן הוא איש שטח.

לאור הפנייה רועננו ההנחיות לכלל נציגי מוקד שירות 106 פלוס בדבר הצורך לדייק את בקשות הלקוח על-מנת למנוע אי-נעימות מסוג זה.

פנייה 2017-5247 מה-3/1/2017 – תלונה על עובדת המחלקה הפלילית

"לאחר שפניתי פעמים ונדחיתי, ברצוני להבהיר את הקנס שלמתי במועד אך הבאתי לתשומת לבכם כי הדוח אינו חוקי ולא יעמוד במבחן בית משפט ובקשתי לבטלו ולהחזיר את הקנס. היום שוחחתי עם גברת ... שאני מתלונן ומוחה על סגנון הדיבור שלה הודעתי לה שאם לא אקבל התייחסות רצינית לתלונתי אפנה לבית המשפט והיא פתחה בטון חזק אל תאיים עלי, האם שמירת זכויות האזרח הם איום? הלא היא עובדת על הממונים עליה להעמיד אותה על טעותה ולתקן את דרך פעולתה וסגנון הדיבור שלה ציבור ועליה לתת שרות לאזרח ולא להתעמר אתו. אני חוזר בפעם נוספת ומבקש לבטל את הדוח מיסודו מכוון שהוא ניתן מחוסר הבנה של הפקח כי מדובר בשטח פרטי הצמוד לבניין בו אני גר ואין בסמכותו לתת לי כל קנס או דוח על שטח פרטי..."

תלונה לא מוצדקת – המשנה ליועץ המשפטי ומנהלת המחלקה הפלילית בדקה את העניין.

הדוח נרשם כדין משום שמדובר בשטח פתוח שהציבור נכנס אליו או רשאי להיכנס אליו, ודי בכך כדי לקבוע שמדובר ב"מקום ציבורי" על פי הגדרת החוק.

במהלך השיחה עם העובדת סרבת בתוקף לקבל את הסבריה ולהשלים עם החלטת התובע לדחות את בקשתך לביטול הודעת הקנס. העובדת השיבה לשאלותיך בסבלנות ובשום שלב לא הרימה את קולה או נהגה בקוצר רוח.

עם זאת, ביקשה הממונה על תלונות הציבור לרענן לכלל העובדים את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור, ולהבהיר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או אי הסכמה עם הלקוח, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 2017-56377 מה-5/2/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"...אני מצפה שעיריית תל אביב תיקח אחריות על נותני השירות שלה. כפי שכתבתי לגורם המטפל, עצרתי את רכבי מול החנות כדי לאסוף עוגה. כשיצאתי ראיתי את הפקח בטרם ניתן הדוח(!), הסברתי לו את הסיטואציה (שהייתי בדרך לבי"ח, לאמי שנמצאת במצב קשה ואת העוגה לקחת למטפלים ואנשי המחלקה העושים עבודת קודש). ובמקום להתחשב הוא דיבר אליי בלשון פוגענית ובצורה בוטה בעודו רושם את הדוח, ואח"כ עוד השליך עליי את הרפורט בזלזול. אני לא מתחמקת מאחריות. את הקנס שילמתי כבר לפני מספר שבועות! נכון שמדובר במילה שלי מול שלו, אבל אני אזרחית ישרה ושומרת חוק ואינני משקרת."

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה ארוכות בטלפון, מסר לה כי פקחי האגף עוברים הדרכות רבות בתחום השירות, והם מונחים לתת שירות אדיב ואיכותי לכלל לקוחותינו, ולפיכך האירוע שתיארה אינו מאפיין כלל את עיקר דרכם ומטרתם.

הסגן הזמין את הפונה לפגישה משותפת עם הפקח לצורך בירור הנושא, אולם היא מסרה כי אינה מעוניינת בכך, והודתה על השיחה וההסבר שניתן לה.

פנייה 2017-84338 מה-16/2/17 – תלונה על מפקחי הסיירת הירוקה

"ברצוני לשתף מפגש שהיה לי עם פקח... הפקח הנכבד ניגש אליי בגן... היום אחה"צ וביקש פרטים כדי לתת לי תלונה על כך ששני כלביי משוחררים, הסברתי לו שאני מטיילת איתם ללא חגורה מכיוון שהוסבר לי על ידי פקח אחר של סיירת ירוקה לפני כמה שנים, שהחוק המקובל הוא שכאשר אין בגן מקום מוגדר ומגודר לשיחור כלבים אפשר ללכת איתם ללא חגורה.

תגובתו של הפקח הנכבד היתה לא פחות מעלבון, הוא ביקש לדעת את שם הפקח - אינני זוכרת מן הסתם והוסיף שמבחינתו זו יכולה להיות המצאה. אני יודעת את החוקים וברור לי כאשר אני מפרה אותם עליי לשאת בתוצאות - כפי שוודאי אפשר לראות בעבר כאשר שילמתי על דו"חות מוצדקים (גם חניה), אבל במקרה הזה אני מוחה גם על היחס וגם על עצם נתינת הדו"ח.

אני מצפה מאדם המשרת בעירייה להיות מקצועי ונעים הליכות ולגלות הגיון בסיסי והגינות לנאמר לו, להתייחס אליי כשקרנית הוא לא פחות מעלבון אישי, באם החוק הוא אחר ממה שנאמר לי (ואני אבדוק זאת) אני מצפה מהפקח הנכבד להסביר לי אותו, ולבקש שלא לשחרר אותם יותר, ולא לעמוד מולי, להתעקש, לאיים להזמין ניידת ושוב לחזור על הפליאה העצומה על כך שאני אומרת לו אמת לאמיתה.

אני בטוחה שמר... שומע המון תירוצים שונים ומשונים אבל כדאי להזכיר לו גם מהי המשמעות של שמיעת אמת.

אשמח אם תטפלו בנושא..."

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את המקרה עם הפקח ועם מנהל הסיירת הירוקה. מהבירור עלה כי במסגרת עבודתו השוטפת של הפקח הוא הבחין בכלבים ללא רצועה מרוחקים מהבעלים.

הפקח ניגש לפונה, הציג את עצמו וביקש פרטי זיהוי אך הפונה סירבה למסור פרטיה, ולכן הסביר שהוא ייאלץ להזמין ניידת לצורך זיהוי.

במהלך הבירור הכחיש הפקח בתוקף את האמירות שייחסה לו הפונה, והדבר אף נכתב בעת האירוע בגב הדוח.

לאור האמור נמצא כי הפקח פעל בהתאם להנחיות.

פנייה 2017-93655 מה-23/2/17 – תלונה על שירות באגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"הנני פונה כעורכת בקשה.

לצערי הרב אני מוצאת כי כל "השיפור" במערכת רק גורם לעיכובים סחבת ואי מענה.

על פי הודעה מהרישוי ב 15/1/17 לפיה אני אמורה לקבל את תיק המידע שהוגש ברישוי הזמין תוך 30 יום דהיינו ה 15/2/17 - לצערי לא קרה...

אודה על טיפולכם הדחוף בעניין הנפקת התיק מידע עבור... תל אביב.

כמו כן אשמח מאוד לגלות בהמשך כי נעשו צעדים לשיפור ולהתייעלות השירות שכן אני מאמינה כי עוד עורכי בקשה רבים כמוני מתוסכלים אל מול העבודה עמכם.

לתשומת לבכם ולטיפולכם"

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף רישוי ופיקוח על הבנייה בדק את הנושא במערכת המידע העירונית והארצית, ומצא כי הבקשה נמסרה בתום 45 ימי עבודה כפי שמוגדר בתקנות.

אכן על פי זמן התקן המקורי שנקבע בחוק מדובר ב- 30 ימי עבודה. עם זאת, לתקופת מעבר של שנתיים ניתנה אורכה על ידי המדינה למסירת התיק, כך שהיעד המוגדר למסירת התיק הינו 45 ימי עבודה, לא כולל חגים ומועדים.

לאור כל האמור לא היה כל עיכוב בטיפול בבקשה ותיק המידע נמסר במועד.

פנייה 100310-2017 מה-27/2/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ישנו פקח בשם ... אשר מתנכל אילנו כל פעם מחפש אותנו על ניקיון הרחוב"

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה נמצא שהפקח מסר לעובד במקום דוח בגין אשפה שנמצאה במקום.

הפקח הסביר מדוע ניתן הדוח, אולם העובד סרב להזדהות והמשיך בסירובו גם לאחר שניקה את המקום. לאור זאת אמר לו הפקח שיגיע למחרת בשעות הבוקר.

מאחר שגם למחרת סרב להזדהות, הוזמנה ניידת סל"ע (סיירת לביטחון עירוני) ושוטר זיהה אותו.

לאור האמור, הפקח ביצע את המוטל עליו ופעל על פי ההנחיות.

פנייה 133678-2017 מה-18/3/17 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ביום שישי האחרון קיבלתי דוח על עמידה במקום ובזמן אסורים ברחוב ... הדוח ניתן בשעה 12:47. הבחנתי בפקח מרחוק וניגשתי להבין את מהות העבירה. בעודו מסביר לי החל רכב הרמה להעמד במקביל לרכב וראיתי שהוא עומד להתחיל בהרמה של הרכב. ביקשתי ממנו שלא לגרור את הרכב ולהסתפק בקנס. אבל הוא סרב בטענה שכבר החל בגרירה. אני מצרף תמונות של הרכב בהרמה לאחר שסרב למנוע את פינוי. עם חותמת זמן של 5 דקות ממתן הדוח.

אני חושב שנעשה לי עוול בכך שהפקח התעלם מבקשתי ולא עצר את התחלת הרמת הרכב למרות שהיה יכול לעשות זאת בקלות ולהסתפק בדוח ומבקש לבטל את עלות הגרירה."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח בדק את התלונה עם הפקח שמסר כי בעל הרכב הגיע לאחר שרכבו כבר היה על הגרר, וכי הראה לפונה את התמרור האוסר חניה במקום והסביר שאין בסמכותו להורות על הורדת הרכב מהגרר בשלב זה.

הפקח פעל בהתאם לנדרש ממנו בהתאם לנהלי העבודה של אגף הפיקוח העירוני לא להוריד רכב ממשאית הגרר אם הרכב כבר הועמס על הגרר או אם הגרר כבר החל כבר בנסיעה, זאת מטעמי בטיחות.

פנייה 166961-2017 מה-5/4/17 – תלונה על נציגת שירות של חברת "טלאול" בשירות האגף לגביית ארנונה ומים

"הבוקר קיבלתי הודעה על חוב לארנונה. מכיוון שמשלמת בהקפדה -צלצלתי לברר. חיכיתי 11 דקות ויותר וקיבלתי מענה מאחת: "... היא ענתה לי בקיצור ובחוסר סבלנות בולטים: החוב הוא עבור מרץ אפריל -אפריל להזכירכם טרם החל כמעט ועדיין לא קיבלתי שובר. למה להטריד למה לטרטר תושבים נאמנים שמשלמים כסדר. ל... לא היה זמן וגם לא סבלנות אלי: "אז את רוצה לשלם או שישלחו לך שובר" אני: "שילחו לי שובר" ...: "אני מעבירה אותך" אני: "רגע!!! לאן את מעבירה אותי?" ... "אם את לא רוצה לשלם אני מעבירה אותך"!!! טראח!!!! נסגר הטלפון. עכשיו עלי לחכות עוד רבע שעה עד שמישהו יטרח לענות. א. אשמח לעבוד בשביל העירייה ולקבל משכורת על כל הזמן שאני מבזבזת לחינם בטלפונים מ י ו ת ר י ם !!! אני מאד כועסת ונרגזת. נא טפלו בנימוסי הנציגים שלכם. על כך הם מקבלים משכורת מהמיסים שאני מקפידה !!! לשלם."

תלונה לא מוצדקת – מנהלת מוקד ארנונה בטלפון האזינה לשיחה. בשיחה הנציגה ציינה בפני הפונה שהיא לא שילמה את התשלום לחודשים מרץ-אפריל והציעה לה לשלם. מאחר שהפונה ביקשה לקבל את השובר לביתה, הנציגה ציינה שהיא מעבירה את השיחה לנתב מוקד הביורורים של העירייה. בהקלטה לא נשמעה הנציגה צועקת או חסרת סבלנות כמצוין בפנייה.

פנייה 196603-2017 מה-24/4/17 – תלונה על פעילות מרכז קהילתי

"מידי יום שני יש לבת שלי חוג ריקוד לשכבות 4-5 במתנ"ס בית ברבור בעיר. אם קורה שחוג מתבטל, אנו מקבלים על כך הודעת SMS ופעמים רבות אפילו מתקשרים להורים ואם יודעים מראש כמו בערב פסח, אז גם מודיעים להורים גם מראש. היום בשעה 17:15 בדיוק, לאחר שמהרתי לאסוף את הבת שלי מהגן, הגעתי למתנ"ס כהרגלי, נכנסתי פנימה, המזכירה הסתכלה עלי כשאני מרים את הבת שלי לקומה השניה ועליתי למעלה. הלבשתי את הבת שלי בבגדי ריקוד וחיכיתי יחד עם הורים אחרים לחוג. לאחר דקות ארוכות בהם לא הופיעה המדריכה, ירדתי למזכירות לשאול האם יש חוג היום ולהפתעתי! נאמר לי כי אין חוג היום בגלל יום השואה. התנהלות המתנ"ס בעניין זה מהווה חוצפה שאין כדוגמתה!!! א. אין חוק שאוסר על פעילות ביום השואה עצמו רק בערב יום השואה. ב. אף אחד לא טרח להודיע להורים על כך ושום מסרון / הודעה / טלפון על כך שהחוג נתבטל לא התקבל מאת המתנ"ס. ג. אין אף שלט או הודעה במתנ"ס עצמו על כך שאין אף פעילות. ד. המזכירה רואה שבאים הורים ועולים ולא טורחת לומר להם דבר במשך זמן ממושך עד שאנחנו פנינו אליה. ה. מישוהו חשב על הילדות המסכנות שמיהרו, התארגנו, החליפו בגדים, חיכו למדריכה (המקסימה אגב), חיכו לשיעור ובסוף נאמר להם שאין חוג ושאף אחד לא טרח לעדכן אותן. זו שערוריה וזלזול באנשים עובדים ובילדות קטנות שמפנים כולם את אה"צ בשביל החוג הנ"ל. לתשובתכם המהירה אודה,"

תלונה לא מוצדקת – מנהל המרכז הקהילתי מסר כי הנהלת המרכז הודיעה באמצעות פרסומים שונים על ההיערכות ליום השואה וליום הזיכרון, זאת בין היתר באמצעות שילוט שנתלה ברחבי הקאנטרי והמרכז, בציון שעות פעילות המרכז בחודשים אפריל-מאי, הדפסת וחלוקת עלונים עם שעות פעילות המרכז, ופרסומם בפייסבוק.

כמו כן מדריכי החוגים הודיעו לילדים לגבי שעות הפעילות ביום השואה ויום הזיכרון.

יצוין כי במשך שנים רבות לא מתקיימת פעילות במרכזי נופש ושחייה עירוניים בימי זיכרון וכך נעשה גם השנה.

פנייה 237721-2017 מה-23/5/17 – תלונה על שירות במרכז השירות העירוני

"אתמול הגעתי ללא קביעת תור מראש לאגף הארנונה על מנת להסדיר ענין פעוט. נדהמתי מהחלת בירוקרטיה חדשה המחליפה את זו הקודמת. מאחר ולא הזמנתי תור מראש הופנית על ידי הנציגה לדלפק ש"מאחורי הקיר" מנקודת עמדתה על מנת לבדוק אם נשארו מספרים לקבלת קהל שלא הזמין תור מראש. באותו דלפק מצאו עבורי תור והפנו אותי שוב בחזרה לנציגה הראשונה עם פתק שבעברו אקבל מספר רק בשעה 13:20 ולא דקה לפני! אני מבקשת להדגיש שכל 33 הדלפקים היו כמעט ריקים מלקוחות. המתנתי עד השעה 13:20 עם עוד לקוחות זועמים ורק אז קיבלתי מספר לשעה 13:30. מה זו ההתנהלות הזו? תושב כבר לא יכול להגיע לסידוריו בעירייה מבלי להזמין תור מראש? הפקידים יושבים באין לקוחות והעמדות ריקות בעוד התושב מטורטר מדלפק לדלפק ולמרות שהעמדות ריקות הוא צריך להמתין עד 13:20. זה ייעול? אני מבינה שנעשה פה "סדר בבלגאן" באופן שלונתני השירות בעירייה יהיה נוף "נקי" מקהל הלקוחות שמציף אותם ובכך יקלו נותני השירות על עצמם. אין פה הקלה על התושב עצמו אלא הכבדה בירוקטית חדשה שמחליפה את הישנה והיא בבחינת עוד מאותו הדבר.

מאחר ויש 33 עמדות שירות הצעתי הינה להקצות חלק מאותן עמדות לקבלת קהל שמזמין תור מראש וחלק לקהל שמגיע באופן ספונטני. בכך תינתן אופציה לכל אחד לבחירתו. אשמח להתעדכן.

תלונה לא מוצדקת – מנהלת תחום לקוחות פרטיים במרכז השירות שוחחה עם הפונה, הסבירה לה שמדובר בהליך חדש של זימון תורים, וזאת על מנת להתחשב בזמנו היקר של הפונה. הסבירה שיש מערכת שמשקפת את מצב העמדות והנציגים, ובבדיקה שערכה מצאה כי במועד שצינה בפנייה היו נציגים עם לקוח או בהפסקה. עוד הסבירה שאנו מתחשבים באוכלוסייה המבוגרת, מסייעים להם בטלפון לקבוע תור ואם מגיעים למרכז השירות נותנים להם שירות.

פנייה 263676-2017 מה-26/5/17 – תלונה על שירות באגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"... לפני הרבה מאוד זמן הוגשה בקשה לתיק מידע, אומנם פנינו וביקשנו שיזרזו הטיפול לאחר אי הבנה שהיתה במערכת החדשה רישוי זמין. נאמר לנו שיעשו מאמץ והדגישו שזמן קבלת התיק עד 45 ימי עבודה. ביום ה 45 ב 28.4.17 לתדהמתנו קיבלנו שהטיפול בתיק לא הסתיים. בבירור שערכנו התברר שהיתה תקלה במערכת וההגשה נעלמה ועל כן יש להגיש שוב את הבקשה. מאז אנו חוזרים ופונים לגברת... בבקשה לזרז את הטיפול אבל הזמן עובר ואין מענה. כל ההתכתובות שמורות לי כמובן ואוכל להציגן. רציתי להוציא את המקרה לתקשורת אבל בחרתי לפנות אליכם למרות שאני בטוחה ומקווה שאתם מכירים את השירות הגרוע שניתן במחלקה, או יותר נכון השירות שלא ניתן..."

תלונה לא מוצדקת – על פי תקנות הרישוי החדשות (בעקבות תיקון 101 לחוק), ההתנהלות של תיקי מידע מתבצעת על פי חוק דרך המערכת הארצית, ועל מגיש הבקשה למידע חייב להיות עורך בקשה מורשה, קרי אדריכל/ מהנדס/ הנדסאי, וזאת לפי סוג העבודה המבוקשת, באמצעות כרטיס חכם.

התקשורת מתבצעת מול עורך הבקשה המורשה, ורק הוא יכול לעיין בכל שלב במצב בקשותיו בכל הרשויות.

הפונה פנתה ללא מספר בקשה או שם של עורך הבקשה, ועל כן נציגי האגף יצרו עמה קשר. מתוצאות הבירור עולה כי עובדי המחלקה שהיו עמה בקשר היו קשובים ועשו ככל יכולתם על מנת לסייע ולקדם את הטיפול בעניין.

פנייה 303592-2017 מה-14/6/17 – תלונה על שירות באגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"... לפני שבוע פניתי למוקד 106 בבקשה לפעול מיידית למנוע השתלטות בלתי חוקית על שטח חדר אשפה והשטח מתחת לעמודים ברחוב הקונגרס 23. בעבר כבר היה ניסיון להשתלט על השטח ולהפוך אותו לדירה למגורים על ידי הקבלן צבי נאייר. מדובר בבנין ובקבלן שהוא עברייני בניה סדרתי כולל משפטים על בניית דירות מחולקות. אחרי תקופה ארוכה של מאבקים הרסה העירייה את הבניה הבלתי חוקית. לאחר תקופה נעשה ניסיון נוסף שוב להשתמש בשטח. שוב השתלטות, סגירתו מחדש בין העמודים והמתנה. ככל הנראה מתוך הערכה שהפעם זה יצליח להם. לפני שבוע הם החלו בהתקנת מזגן הפונה לעבר הדירה בה אני מתגוררת, ממש בפרצופי. המשמעות היא רעש ופליטת חום בלתי נסבלים. אינני רוצה לשוב ולעבור את אותו תהליך גהנומי שעברתי בפעם הקודמת.

כאשר פניתי אל המוקד שוב התברר לי כי הם הפנו את תלונתי למחלקת תברואה... בצר לי פניתי לפני שבוע ליחידה לפניות הציבור דברתי איתם והפנתי בקשה דחופה לטיפול. שוחחתי עם לירון ומיכל, שהבטיחו לי תשובה בתוך שבוע. אתמול התקשרתי לברר אם יש תשובה ונענית שהבקשה הועברה לפיקוח על הבניה. למרות ההסבר שאם הבניה לא תיעצר מיד, המשמעות היא כניסה להליך משפטי ארוך, שזו בדיוק כוונת העבריינים. לנצל את הזמן ולהרוויח כסף בהנחה שהתהליך ימשך הרבה מאד זמן. בדיוק כפי שהיה בפעם הקודמת. הסברתי את הדחיפות. נענתי כאמור שתהיה תשובה בתוך שבוע. זה לא קרה.

מבחינת התנהלות היחידה לפניות הציבור מבחינה אין שום הבדל בטיפול בינם לבין המוקד. כאשר בקשתי לדבר עם האחראית שלומית, נענתי שתחזור אלי. היא לא חזרה. הטון נעשה אגרסיבי ולא נעים. אם כך מטפלים בפניות הציבור. לאן עוד נותר לפנות.

אני מבקשת שתכנסו לעובי הקורה. ברור לי שאם לא יעשה משהו במידי אני אאלץ לעבור את הפסח הקרוב עם בניה לא חוקית ומזגן פולט רעש וחום היישר לתוף פרצופי. הבחור ששכר את השטח הבלתי חוקי, קובי שמו אף אמר לי שהם מכנים הפעם את המקום "סטודיו" וזה מה שאמור "לעבוד" על העיריה. בבקשה, גרמו לעצירת המהלכים הלא חוקיים באופן מייד וטפלו בעבריינים באופן משפטי אגרסיבי. אחרת הענין ימשך חודשים על גבי חודשים ויחייב אין סוף פעולות משפטיות. ובינתיים אני שוב מחוסרת הגנה."

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה שערכנו ברישומנו נמצא כי כל הפניות מחודש מרץ שהתקבלו ביחידתנו (כולל פנייה למבקר העירייה) אוחדו לפנייה אחת (שכן הן עוסקות באותו עניין) והועברו לבדיקת מחלקת פיקוח על הבנייה.

ב- 29/3/17 שוחחה מנהלת המוקד עם הפונה לבקשתה, וב- 3/4/17 נשלחה לפונה תשובת מחלקת פיקוח על הבנייה.

פנייה 2017-344550 מה-1/7/17 – תלונה על פקח "הסיירת הירוקה"

"היום בשעה 11:50 הייתי עם הכלבה שלי בגינה הציבורית יושב הגיעו אליי 2 פקחים בבקשה לסרוק את הציפ של הכלבים שלי

ענו כי אסור להיכנס עם הכלבים לגינה אין שום שלט שמראה אין כניסה לכלבים היו בצד האחורי שבגינה, הפקח בשם... חנק את כלבה שלי משך את החגורה של הכלבה שלי התעללות בבעלי חיים לא יכול להיות שמתנהגים ככה אני צריך כעת ללכת לווטרינר שיבדוק את הכלבה שלי אני דורש תשובות. אני בהיסטריה ממש, לא פייר לא מתנהגים ככה לבני אדם ולכלבים."

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את המקרה עם הפקח ועם מנהל הסיירת הירוקה, ונמצא כי בעקבות הודעה שהתקבלה במוקד שירות 106 פלוס, הגיעו לגינה פקח מטעם הסיירת הירוקה בליווי שוטר, והבחינו בזוג היושב על ספסל וב-2 כלבים משוחררים.

הפקח הציג עצמו עם תעודה מזהה והסביר את מהות העבירה אולם הפונה לא התייחס אליו, קשר את הכלבים והתחיל לעזוב את הגינה. בשלב זה השוטר ביקש מהפונה לעצור ולמסור פרטי זיהוי, שאם לא כן ייאלץ לעצור אותו.

לאחר שמסר בעל פה את פרטי הזיהוי שלו, נרשם דוח אחד ל-2 הכלבים, והוא נשלח אל הפונה בדואר רשום, זאת כיוון שסירב לקבלו באופן אישי בזמן האירוע.

נציין כי בכניסה לגינה מוצב שילוט "10 הדיברות", ובו מצוין כי חל איסור לשחרר כלבים אלא אם המקום מגודר ומוגדר כפינת כלבים.

פנייה 2017-372195 מה-7/17/13 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"אבקש להתלונן על פקח בשם... על התנהגות בלתי הולמת, מזלזלת ובוטה. בתאריך 13.07.2017 בשעה 18:00 הגעתי לרחוב בו אני מתגוררת... הפרחי ונעמדתי, כמו בכל יום, בתוך לחניון...

מיקומי היה כך שחלק קטן מרכבי עלה על מעבר החציה וזאת בלי ברירה בשל התקדמות הרכבים בתור. הפקח... נעמד ליד הרכב שלי והחל כותב פרטים מבלי לפנות אלי או לבקש ממני לזוז כשאני בתוך האוטו!!! כששאלתי אותו מה הבעיה כדי שאוכל למנוע את הדוח הוא אמר לי שאני חוסמת את מעבר החציה והתקדמתי

כך שכבר לא חסמתי את מעבר החציה. כמובן שהטעות היתה בתמימות ובלי לדעת שזוהי עבירה היות וזהו תור שאני רגילה לעמוד בו בצורה זו באופן יומי!!

כשפניתי אל הפקח הוא דיבר בצורה מאוד מגעילה ומזלזלת גם לאחר שנהג אחר ציין בפניו שאין לנו ברירה ושכל יום קיים תור בחניון זה הפקח ענה שזו ממש לא הבעיה שלו. וכששאלנו מה העבירה שאנו עושים על מנת שנוכל למנוע אותה לכל הפחות לפעם הבאה- הוא אמר כי הוא לא יכול למנות בפנינו את כל העבירות שקיימות.

מעולם לא שמעתי על חוק האוסר לעצור ליד מעבר חציה וגם לא היתה שום בעיה לזוז מעט אם הפקח רק היה מציין כי זו בעיה!!!

מעבר לזה שלעמוד בתור לחניון בשעה שש בערב ביום חמישי זה ממש לא תענוג וממש לא מבחירה!! כ-10 רכבים עמדו מאחורי כך שבמידה והייתי זזה רכב אחר היה תופס את מקומי ומקבל גם דוח!!! דאגתי, כמו תמיד, שרכבים מהכביש המאוך יוכלו לעבור ושהולכי רגל יוכלו לחצות את מעבר החציה. אינני מבינה את ההתנהגות של הפקח וכועסת מאוד על הצורה בה הוא בחר להתבטא!!!
באם צפוי לי קנס אבקש לבטלו לאלתר, זהו פתרון יחידי למצוקת חניה ברחובות הסובבים!! בנוסף, אבקש להבהיר לפקח כי זוהי אינה התנהגות ההולמת את תפקידו כלל!!
אשמח להתייחסות ומענה."

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל מרחב צפון שוחח עם הפונה, והסביר לה שבכל מקרה חל איסור לעמוד על מעבר חציה, ושאין זה מתפקידו של הפקח להסביר את חוקי התנועה והחניה. מכיוון שדרשה את התנצלותו של הפקח, הסביר לה כי במקרים של התנהגות בוטה או חוסר אדיבות מצד פקח נדרשת התנצלות, אולם לא במקרה זה, כשהפקח לא הסביר לה את חוקי התנועה והחניה.

פנייה 2017-394644 מה-26/7/17 – תלונה על שירות במינהל החינוך

"יש לי תאומים בני 17 (כמעט) זיכו אותנו במלגה לפולין, מכיוון שאני חד הורית ומצבי הכלכלי לא קל. חלק מהמלגה ממשד החינוך והחלק השני של עיריית תל אביב, נאמר לי מהבית ספר שמכיוון שאנחנו תושבי ... עיריית תל אביב לא מוכנה להעביר את הכסף עבור ילדיי. הדבר לא נאמר לי ע"י העירייה או ע"י מנהל הבית ספר כשרצה שהילדים שלי ילמדו בו. והעירייה לא אמרה לי זאת כששאלתי הרבה פעמים פקידים כשאני משלמת אגרת תלמיד חוץ כל שנה. אני והילדים שלי גרים ב... אבל כל שנה משלמת עבורם אגרה לתלמיד חוץ ועכשיו כשהם מעוניין לנסוע לפולין אתם מסרבים לשלם את חלקכם. אנא בדיקתכן המהירה בנושא. תודה"

תלונה לא מוצדקת – סגנית מנהלת המחלקה לחינוך על יסודי הסבירה כי מלגות למסע לפולין, כמו לכל משלחת אחרת, משולמת רק לתלמידים תושבי העיר.

בהתאם לחוזר משרד החינוך, כל רשות אמורה לממן את תלמידיה במלגות למסע לפולין על פי העיר בה הם מתגוררים (אולם אין חובה על הרשות לעשות כן).

נציין כי רשויות שונות (דוגמת עיריית חולון) מעבירות תשלום עבור תלמידיה הלומדים בתל אביב-יפו, וכך נעשה גם עבור תלמידים הגרים בתל אביב-יפו ולומדים מחוצה לה.

לאור האמור על האימא לפנות לרשות בה היא מתגוררת, ולקדם באמצעותה את המלגה למסע לפולין עבור בניה.

פנייה 2017-34801 מה-15/8/17 – תלונה על פקחית אגף הפיקוח העירוני

"תלונה על פקחית תנועה בתוך קניון ..., אני יוצא מהמכון כושר ... רוצה לשבת על הספסל, כי אומרת לי למה אתה יושב פה מנסה לצלם אותי צועקת על ילדים, מה היא קשורה לפה למה היא עובדת פרטית של הקניון? פקחית ... לפי התג שם."

תלונה לא מוצדקת – בדיקתנו העלתה כי הפונה מכיר את המפקחת מעבודתה באגף הפיקוח העירוני. לא נמצא כל דופי בהתנהלותה.

פנייה 2017-474813 מה-31/8/17 – תלונה על מהנדס מחלקת פיקוח על הבנייה

"שלום אנו מחזיקים חצי בניין ברחוב ... הבעלים של החצי השני מר ... מחזיק בחצי השני של הבניין מר ... חילק את הדירות שלו מ 4 דירות ל 15 דירות ומשכיר אותם לאנשים במשך השנים פנינו מספר פעמים לפיקוח על הבניה בכדי שיבואו לבדוק את העניין הזה וכל פעם הגיע פקח בשם ... שטוען שהכל חוקי ויש רק 4 יח"ד הפלא ופלא ברגע שקיבלנו היתר בניה התחיל לבקר אותנו בכל יום מר ... מהפיקוח ולאיים עלינו שאסור לנו להיות בבניין ושהשומר שלנו ישן שם מר ... כנראה משוחד ע"י מר ... אחרת אני לא מצליח להבין מאיפה הוא ממציא המצאות כאלה ויותר מכך אני לא מבין איך הוא משקר ואומר שיש שם 4 דירות בזמן שיש הצהרה של מר ... בבית המשפט שיש לו 15 יחידות מחולקות לטיפלכם המסור אודה."

תלונה לא מוצדקת – מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה בדק ומצא כי בחודשים יולי-אוגוסט התקבלו פניות באמצעות מוקד שירות 106 פלוס בנושא לינת פועלים באתר הבנייה ברחוב ... המפקח ... פנה אל הפונה כבעל היתר הבנייה, והזהיר שלא להשאיר פועלים לישון באתר, זאת בהתאם לסעיף 2 בתנאי היתר הבנייה.

בהקשר זה נמצא כי מר .. ביצע את תפקידו בהתאם לנהלי העירייה ולנדרש ממנו, ולא נמצא כל דופי בפעילותו.

בנושא חלוקת דירות נציין כי מפקחי המדור לשימושים חורגים ערכו בדיקה בתיק הבניין, אולם כיוון שלא נמצא היתר בנייה או מסמכים המאשרים את הטענה ורלוונטיים להגשת תביעה משפטית, לא ניתן לפעול בנושא שימוש חורג.

פנייה 2017-519094 מה-11/9/17 – תלונה על שירות במחלקה הווטרינרית באגף הפיקוח העירוני

"שלום, ברצוני לדווח על שירות לקוי שקיבלתי אתמול מהמוקד בתאריך 10.9.17 בסביבות השעה 19:00 בערב. בסביבות השעה 18:00 בערב אמי יצאה לטייל עם הכלב שלי בגינה הציבורית ברח'... וקפץ עליה כלב משוטט ותקף ונשך את הכלב שלי בגופו. (הכלב שלי מבוגר עם טראומה ואחרי ניתוח קשה מאוד מלפני מספר חודשים) . הגעתי למקום התקשרתי לעירייה ואמרו שתוך 3 שעות יצרו עמי קשר ויבואו למקום. לאחר כשעתיים אכן יצרו עמי קשר ואמרו שהם במקום ויטפלו בכך ויעדכנו אותי, בזמן הזה שוב יצאתי לגינה וראיתי ששוב אותו הכלב מנסה לתקוף כלב אחר, התקשרתי לעירייה בשנית והנציגה התעצבנה שאני מתקשרת שוב ומתלוננת ושאני לא צריכה לדאוג ויטפלו וכו'. אציין כי זו לא פעם ראשונה שאני פונה אליכם בעניין של כלבים תוקפים/ משוטטים וכי כל פעם נתקלתי בתשובות לא מקצועיות וביחס לקוי. לי כבר נמאס לפחד ללכת ברחוב ושיתקפו אותי בע"ח משוטטים ואני אצטרך לשלם על הוצאות רפואיות לעצמי/לכלב שלי. אודה לטיפולכם בפנייתי."

תלונה לא מוצדקת – כלב משוטט ללא בעלים, לבין כלב התוקף כלב אחר.

במקרה של הודעה על כלב משוטט ללא בעלים מעבירים נציגי השירות במוקד שירות 106 פלוס את הטיפול לאגף הפיקוח העירוני. זמן התקן לטיפול עד שלוש שעות.

במקרה של הודעה על כלב התוקף כלב אחר מנחים נציגי השירות את הפונה להגיש תלונה במטרה.

הפנייה עסקה בהודעה על כלב משוטט ונציגי הפיקוח הגיעו לשטח במסגרת זמן התקן הנדרש. בעת הביקורת בשטח לא נמצא כלב משוטט.

פנייה 2017-567711 מה-18/10/17 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום, אחה"צ התקשרה אשתי למוקד בבקשה לפינוי פגר של חתול רחוב בחצר של אמא שלי ... הכתובת ... בשעה שבע בערב התקשרה המטפלת של אמא שלי והודיעה כי המפנה מטעם העיריה נמצא בחצר אך הוא דורש תשלום בעד פינוי גופת חתול הרחוב. דיברתי איתו שמו ... אינני מבין את התנהלות העניינים, אם החתול היה בוחר למות חצי מטר משם על המדרכה לא היה ממי לדרוש תשלום, האם בגלל שהחתול "בחר" להתפגר בחצר הבית של אמא שלי בת ה-84 תושבת תל אביב מיום היוולדה המשלמת מיסים, יש בסמכותו לדרוש תשלום? המקרה חרה לי מאד ודאגתי לפינוי הפגר באופן פרטי לא על ידי "..." מטעם העיריה. מספר הטלפון שלו הוא...
אבקש לחזור אלי, קיים פה ניצול מצב של אישה מבוגרת מאד וחולה ושל העובדת הזרה המטפלת בה. לא יתכן שעובד עיריה אשר נותן שירות מטעם העיריה מבקש תשלום באופן פרטי. אודה שתחזרו אלי בהקדם. לתשובתכם בכתב אודה."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק ומצא כי הקבלן הגיע למקום, ומצא כי הפגר מצוי בשטח הפרטי בתוך שיח קוצים דוקרניים בעומק של כ-2 מטר. בהקשר זה ראוי לציין כי פינוי פגר משטח פרטי מתבצע על ידי העירייה לפנים משורת הדין, וגם זאת רק כאשר קיימת גישה חופשית לפינוי הפגר.

הקבלן הסביר לאמא ולמטפלת שהייתה עמה שהוא אינו יכול לפנות את הפגר, וכי יש להזמין גורם פרטי שיפנה אותו. הקבלן מסר כי המטפלת הציעה לו סך של 200 ₪ תמורת הפינוי, אולם הוא סירב להצעה ועזב את המקום.

מספר דקות לאחר מכן יצרה הפונה קשר עם הקבלן, ודרשה ממנו לשוב ולפנות את הפגר, שאם לא כן תדווח לעירייה שהוא ביקש תשלום על מנת לבצע את הפינוי באופן פרטי.

במסגרת הביורור הקשיב מנהל האגף להקלטת השיחה, ומצא כי הקבלן פעל כפי שתיאר.

פנייה 2017-568356 מה-19/10/17 – תלונה על שירות אגף החופים

"...אני כותב אליך באופן אישי, כישראלי וכתושב חוץ שמבקר בקביעות בתל אביב, על מנת שתבדוק את התופעה אליה נחשפתי בשנים האחרונות.

בחוף ... בתל אביב הפכו התיירים כקבוצה לשק חבטות של המצילים. ב-4 השנים האחרונות זה הסלים לרמה חדשה שבה לא מופעל מגדל ההצלה בחוף ... ובאותו הזמן מניחים "מפקחים" (למעשה המצילים...) רק מול מסעדת ... מחסומים פיזיים (קורות ופסי גומי ביניהם) כדי למנוע מהתיירים מלהיכנס למים. בנוסף מתקיים סיור בחופים עם משרוקיות להציק לתיירים לא להיכנס למים. זה נעשה במסווה של בטיחות כאשר למעשה זה נראה שהמצילים בחרו רק את התיירים כקורבנות קלים עבור התסכול שלהם מול העירייה. החוף היחידי שמקבל כזה "תשומת לב" של המצילים זה חוף ... שהוא חוף תיירים מובהק ולא החופים האחרים שמאוכלסים בעיקר על ידי הקהל הישראלי. אתמול החלטתי כתייר למחות אל התנהגות הזאת בגלוי למצילים. התוצאה הייתה שקיבלתי (כיחיד בין מאה מתרחצים אחרים) קנס (...) של 730 ש"ח אשר אני אשמח לשלם עבור זה שקראתי להתנהלות הזאת "בושה וחרפה".

אין שום מקום אחר איפה שאוסרים פיזית, להיכנס למים כשאין מציל. מזהירים אבל אין מעצור פיזי ובטוח אין קנסות נגד חופש ביטוי. אני מבקש ממך לבדוק את הנושא ולהביא לעצירת ההתנהגות המטרידה ביותר על ידי המצילים נגד אוכלוסיית התיירים שאוהבים לבוא לתל אביב ולבלות את זמנם על החוף."

תלונה לא מוצדקת – בהיעדר מצילים אנו מחויבים לפעול בהתאם לצו מקומות רחצה, הכולל הצבת שלטים האוסרים רחצה במקום, פרסום הודעה באתר האינטרנט העירוני לגבי איסור הרחצה, והצבת פקחים שימנעו כניסת בני אדם למים במשך שעות הרחצה.

לפקחי החופים יש סמכות לרשום דוח למתרחץ אשר לא נשמע להוראותיהם, כפי שנעשה במקרה המוזכר בפנייה.

לאור האמור פעלו פקחי האגף והמצילים כנדרש כשמנעו רחצה, ולא נמצא כל דופי בהתנהלותם.

פנייה 2017-646922 מה-28/11/17 – תלונה על נהג אגף התברואה

"ברשתכן אתחיל בתיאור המקרה, אח"כ בתיאור השיחות עם קצין הרכב, חניתי ביום שישי ברחוב ..., חניתי למשך שעתיים ועשר דקות המקרה ארעה לפני יותר מחודש לאחר שחזרתי לרכב גיליתי שהמראה מרוסקת על הרצפה, כל המנגנון שלה הועף מהמקום, והחלק היחיד מהמראה שנשאר מחובר לרכב הופיע עם כתם ירוק עליו (שמאד מזכיר צבע של רכבי זבל של העירייה) למזלי חניתי ליד מצלמה, צפיתי במשך השעתיים שחניתי בהם והרכב הירוק היחיד שעבר שם הוא משאית זבל של העירייה לצערי המצלמה לא הצליחה לתעד את הפגיעה בגלל זווית הצילום. בצילום ניתן בבירור לראות כי הדופן של המשאית הוא ירוק רק לאחר חודש קיבלתי התייחסות מקצין הרכב. בשיחה הראשונה עם קצין הרכב לאחר ששלחתי לו את הסרטון ואת התמונות קיבלתי תשובה שהוא דיבר עם הנהג והנהג אמר לו שלא קרה דבר כזה, בשיחה הוא שאל אותי האם המראה היתה פתוחה או סגורה, אמרתי לו כי איני זוכר עקב כך שעבר חודש מהמקרה, איני זוכר אם שיצאתי מהרכב קיבלתי את המראה או לא. קצין הרכב אמר שאם המראה היתה פתוחה אז לפי התמונות אין אפשרות שזו המשאית שהעיפה את המראה (תוספת הצבע על המראה מעידה שזו מראה סגורה שפגעו בה) טענת הנהג ברורה לי כיוון שלו היה שם לב לבטח היה עוצר ורושם את הפרטים שכן זו תאונת פגע וברח גם אם אין ברכב אף אדם. ולכן אין לי שום האשמה כלפי טענת הנהג בשיחה. בשיחה הבאה טען קצין הרכב כי לקח את הסרטון למעבדה מיוחדת-כיוון שהרזולוציה בסרטון נמוכה וכי עין בלתי מזוינת לא יכולה לראות את לוחית הרישוי של המשאית ובמעבדה הוציאו את לוחית הרישוי ולפי הלוחית למשאית הספציפית הזאת יש דופן אפורה (למרות שלרוב הגדול מאד של המשאיות אין דופן אפורה) לאחר התייעצותי עם גורמים מביני עניין התקשרתי לקצין הרכב בכדי לבקש ממנו לקבל את הסרטון של המעבדה המיוחדת בה השתמש בכדי למצוא את הלוחית בשיחה זו טען קצין הרכב כי לא הבנתי אותו, ויש לו אמצעים לראות את הסרטון ברזולוציה גבוהה, כאשר ניסיתי לברר עמו מה הם האמצעים המיוחדים הללו, הסתבר לי שהוא מתכוון למסך הטלפון שלו! כאשר אמרתי לו שאין שום אפשרות לראות את הלוחית רישוי באמצעים רגילים הוא אמר שהוא מזהה את המשאית לפי אמצעי זיהוי אחרים שכתובים שם.. לפי חוקי ההיגיון: אם במצלמה רואים שבמשך הזמן שהאוטו חנה הרכב היחיד בצבע ירוק שעובר שם הוא משאית של העירייה אם על המראה נשאר סימן ירוק שתואם את צבע המשאית סימן שהמשאית פגעה במראה, (מה גם שלא משנה אם המראה פתוחה או סגורה). כמובן שניתן לקחת את המראה לבדיקת דגימות צבע ולהתאים אותה לצבע הירוק של משאיות הזבל של העירייה.. בסרטון ששלחתי לו, ניתן לראות משאית עם דופן ירוק עוברת ברחוב, בתמונות ששלחתי לו ניתן לראות את המראה המרוסקת ואת הצבע הירוק שנשאר עליה. לא מבין למה בירור שכזה צריך לקחת כמעט חודשיים בכדי שהעירייה תיקח אחריות. ברור לי שנהג המשאית לא שם לב לפגיעה שכן החוקים מחייבים אותו להחליף פרטים. אנא אל תכריחו אותי לקחת את המראה לבדיקת התאמת צבע (הפעם באמת במעבדה מיוחדת) רק בכדי שהעירייה תיקח אחריות על הנזק. מצ"ב תמונות המראה והסרטון."

תלונה לא מוצדקת – קצין בטיחות בתעבורה מטעם אגף התברואה מסר כי מיד לאחר שהובא המקרה לידיעתו הוא בדק באופן יסודי, צפה בסרטון ובדק עם הנהג ועם הפונה.

בבדיקה הובהר שהממצאים אינם עולים בקנה אחד עם טענות הפונה, ונאמר לו שאם יש בידו הוכחה לנרשם בפנייה הוא מוזמן לתאם פגישה לביצוע שחזור ובדיקה חוזרת.

פנייה 2017-694356 מה-24/12/17 – תלונה על התנהלות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"...רכשתי כרטיסיה לגימבורי במאה של ביום 24.12.17 בשעה 17:00. עשרים דקות לאחר מכן ביקשתי לבטל את העסקה. זכיתי למנת טרטורים, המתנה למנהל, ובניגוד לחוק במקום לבטל את העסקה ללהודיע לחברת כרטיסי האשראי על הביטול, הודיעו לי כי אקבל את החזר בעוד חודש. הדבר מנוגד לחוק הגנת הצרכן, אני סבורה כי אינו יכול להתאים למדיניות עיריית תל אביב"

תלונה לא מוצדקת – מנהל מרחב קהילתי דרום-מזרח מסר כי לאחר שנעשה שימוש בכרטיסייה, הרי שבהתאם לתקנון אין זכאות להחזר. עם זאת, בהתחשב בפרק הזמן הקצר בו שהה במקום, ולפנים משורת הדין, הוחלט להיענות לבקשה לקבל החזר כספי.

כיוון שכאמור נעשה שימוש בכרטיסייה לא ניתן לבצע החזר מייד, אלא באמצעות חברת מוסדות חינוך, אליהם הועברה הבקשה לביצוע החזר, והדבר אכן בוצע.

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 לעובדי השטח על מנת לשפר את הקשר עם התושבים. המשכנו להתאים 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, ובמקביל בפיתוח ההון האנושי מתוך תפיסת הפסיכולוגיה החיובית. יחידת 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 הרחשים 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 את האדם שמאחורי כל פנייה, ולמצוא פתרונות גם "מחוץ לקופסה" על מנת לסייע, 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 בכל יחידות העירייה המטפלים באחריות אישית בכל פנייה על מנת לסייע ולעזור לתושבים 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