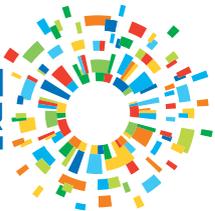




תל אביב-יפו
TEL AVIV-YAFO



עיר ללא הפסקה

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

**דוח פניות
ותלונות הציבור
לשנת 2018**

אפריל 2019

ניסן תשע"ט

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 2009 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 התפלגות הפניות ביחידות העירייה
12 חטיבת התפעול
12 מינהל הנדסה
13 מינהל הכספים
13 מינהל בינוי ותשתית
13 מינהל החינוך
14 מינהל קהילה, תרבות וספורט
14 יחידות עירייה נוספות
16 ממונה על תלונות הציבור
17 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
19 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
50 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
54 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.

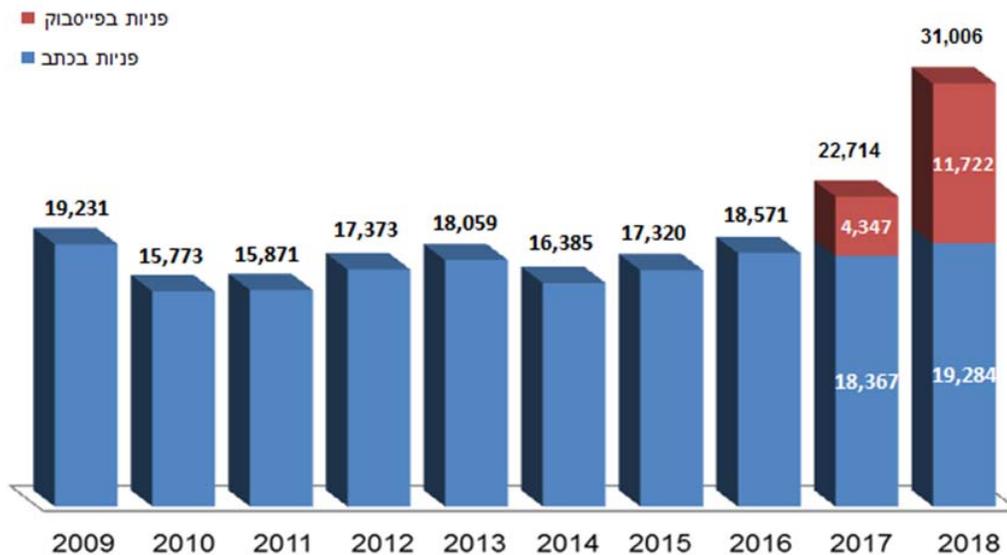
שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול בפניות.

■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב משנת 2009 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 2018 היקף הפניות עלה בכ-31.7% ביחס לשנת 2017. ההשפעה על גידול בכמות הפניות נובעת מפתיחת ערוץ חדש באמצעות הפייסבוק.



פניות בכתב 2018

31,006 פניות

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

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

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

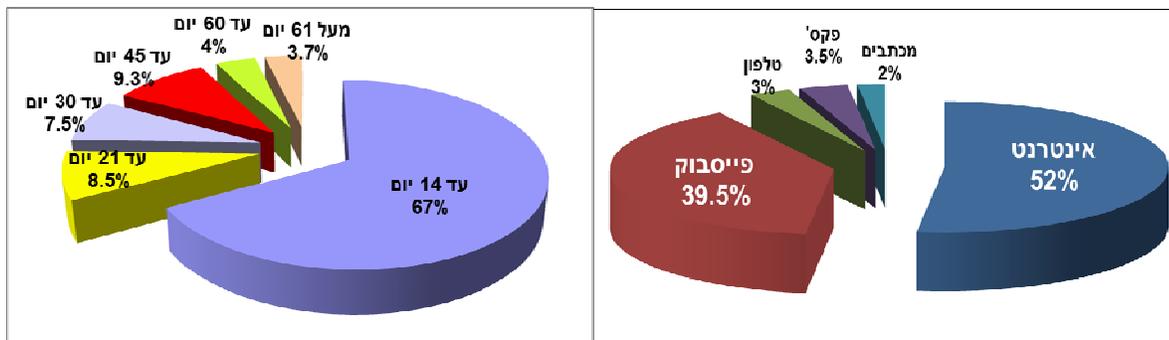
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט ובפייסבוק. אנו 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 2018

(ב-%) על פי רמת השירות - זמני מענה (*)

(ב-%) על פי ערוצי הקשר



(*) נתון זה אינו כולל רמת שירות בפייסבוק

פניות בפייסבוק 2018 – 11,722 פניות

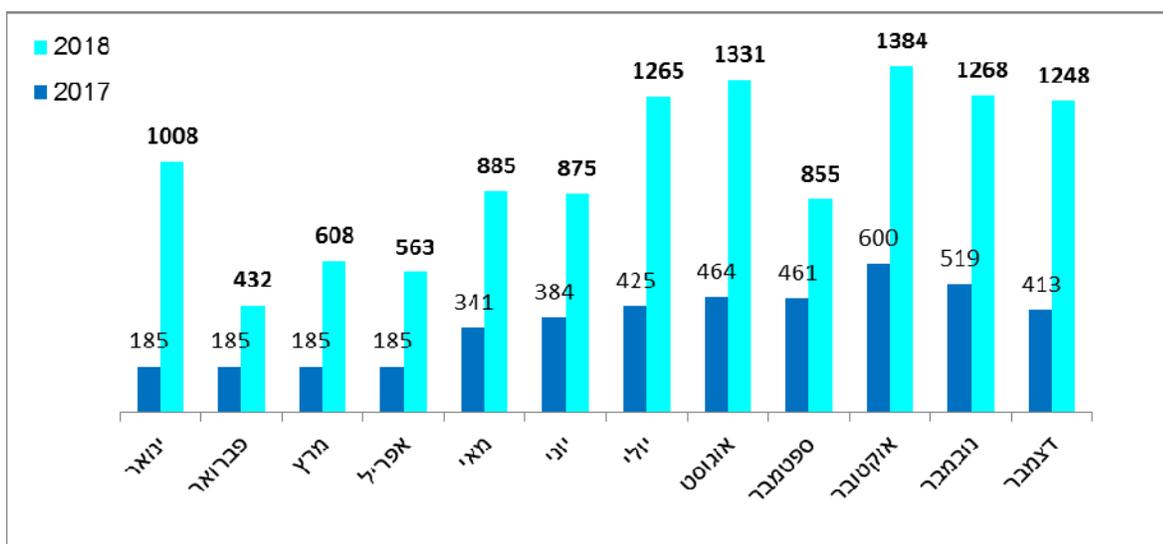
בשנת 2017 החלה יחידת פניות הציבור לטפל בפניות המתקבלות בפייסבוק העירוני, כחלק מערוצי הקשר הדיגיטליים המאפשרים קשר זמין ונגיש.

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:

98% מהפניות טופלו ונענו בפייסבוק

2% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב



הערה: נתוני פייסבוק לחודשים ינואר-אפריל 2017 הם ממוצע לתקופה ובסה"כ 740 פניות

פניות בטלפון 2018 – 17,157 פניות

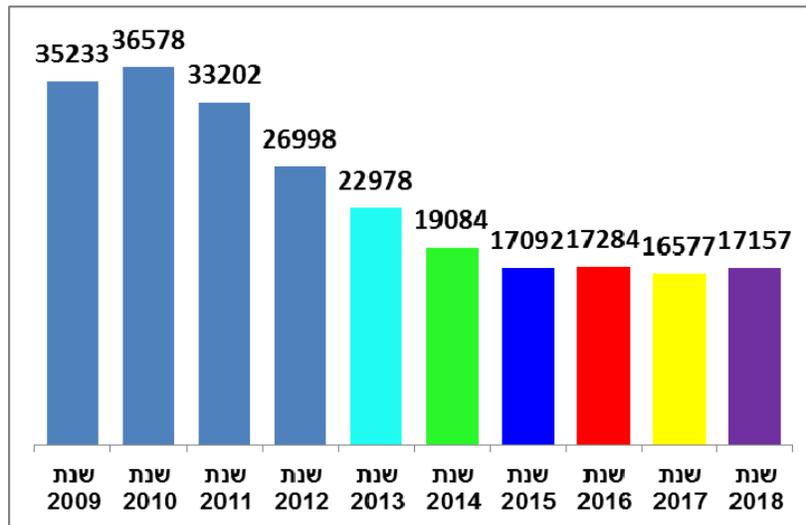
בשנת 2018 היקף הפניות בטלפון ללא שינוי ביחס לשנת 2017. היציבות נובעת משמירה על רמת שירות ביחידות העירייה, וכן מהעדפת הפונים לפנות בערוצים הדיגיטליים בזמן המתאים להם ולא על פי מגבלת שעות הפעילות של העירייה.

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:

94.7% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הפונה

5.3% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב



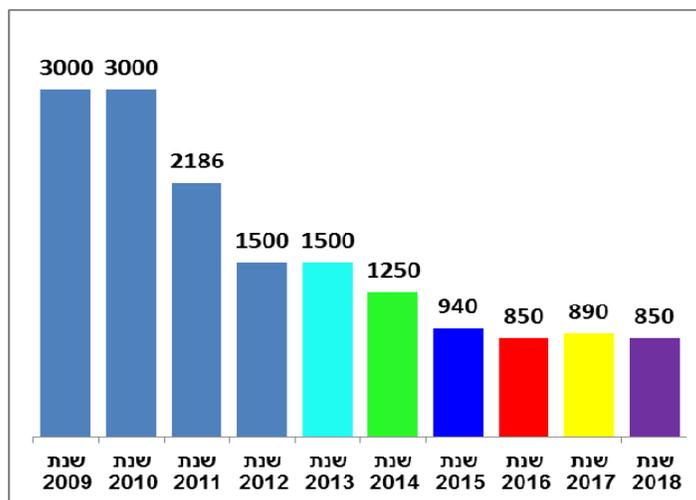
התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

קבלת קהל 2018 - 850 פונים

בשנת 2018 היקף הפונים בקבלת קהל נשאר יציב ביחס לשנת 2017. 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

- **חשבון ארנונה במייל** – העירייה נעתרה לבקשות לקבל את חשבון הארנונה במייל למי שאינו מחזיק בכרטיס העיר "דיגיתל". עם ההודעה על התחלת שירות זה התקבלו פניות לממש את השירות החדש.
- **תנים** – פניות רבות התקבלו מתושבים שראו תנים בעיקר בתחומי פארק גני יהושע, שהעלו חשש שהם יתקפו אותם, וחששו מפני מחלת הכלבת. הסברנו לתושבים כי המחלקה הווטרינרית פועלת בתיאום עם מחלקות וטרינריות של רשויות מקומיות הגובלות לפיזור פיתיונות אחת לשנה. הפיתיונות מכילים חיסון כנגד מחלת הכלבת, ובכך פועלת העירייה למניעת זליגה אפשרית של מחלת הכלבת לשטחה.
- **מיחזור** – פונים רבים ביקשו לדעת מדוע העירייה הסירה את מתקני המיחזור מהמרחב הציבורי. הסברנו לפונים כי פחי המחזור הפכו למוקדים שמסביבם הצטברה אשפה, בשל השלכת פסולת במקום שאינו מיועד לכך. מצב זה פגע ברמת הניקיון של העיר ובאיכות החיים של התושבים. בנוסף, תושבים רבים התלוננו על כך שפחי המחזור שמוצבים על מדרכות חוסמים את המעבר עבור הולכי הרגל.
- **רכיבת אופניים / אופניים חשמליים / קורקינטים חשמליים בשטח המדרכה** – הולכי הרגל ביקשו שהעירייה תאכוף את החוק לאחר שניתנו בחוק סמכויות לפקחי העירייה לבצע אכיפה, ואילו רוכבי האופניים ביקשו להפסיק את האכיפה שמחייבת אותם לרכוב בכביש בכל מקום בו אין שביל אופניים נגיש.
- **אכיפה באמצעות מצלמות ניידות / ניידות** – הפניות התקבלו בבקשה לביטול דוחות רבים שהצטברו משום שהנהגים עברו את אותה העבירה מבלי שהיו מודעים שנרשם להם דוח.
- **סכנה מפירות עצי הפיקוס** – פניות התקבלו מאוכלוסיות שונות (הולכי רגל, רוכבי האופניים והקורקינטים) שביקשו למצוא פתרונות להחלקה בגלל שילוב עצי הפיקוס ומים (השקיה או מי גשמים).
- **הדברת יתושים** – סמוך לחגי תשרי ובמהלך החגים התקבלו פניות רבות בנושא. הבעיה נבעה ממקורות הדגירה של היתושים שמקורם בזיהום מחוץ לתל אביב-יפו. העירייה סייעה למשרד להגנת הסביבה בכל מה שנדרש כדי למגר את התופעה.
- **עבודות לילה** – הפניות נוגעות בתחושה של התושבים על חוסר התחשבות בשעות הלילה גם באתרי בנייה וגם בעת ביצוע עבודות תשתית (וזאת למרות הכנת התושבים לקראת ביצוע העבודות באמצעות 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 בפניותם 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.
^(*) לא כולל פייסבוק

חטיבת התפעול

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
פיקוח עירוני *	אכיפה ברשות רבים	282
	אכיפה בשטח פרטי	328
	אכיפת חוקי חניה	315
	סירוס/עיקור חתולים	779
	רישיון/חיסון כלבים	506
תברואה	הדברה	1492
	מכלי אשפה ופינוי אשפה	647
	מסתורי אשפה	406
	ניקיון רחוב	516
	מיחזור	362
	פינוי אשפה חריגה וגזם	300
איכות הסביבה *		
שיפור פני העיר	שטחים מגוננים	298
	עצים עירוניים	209

* נושא עסקים – ראה מינהל הנדסה

מינהל הנדסה

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
רישוי ופיקוח על הבנייה	בירור חוקיות הבנייה	686
	רישוי בנייה	254
רישוי עסקים	תלונות על עסקים	514

מינהל בינוי ותשתית

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
תנועה	הסדרי חניה	352
	הסדרי תנועה וסימונים	401
דרכים ומאור	תאורת רחוב	284
תיאום הביצוע ההנדסי	עבודות תשתית	326

מינהל הכספים

אגף/יחידה	נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים מרכזיים	כמות
אגרות ודמי שירותים *	אגרות חינוך	1394	בקשות הנחה למועדונית גן	617
			אגרות חינוך	777
חניה	דוח חניה / תו חניה	2009	בקשות לביטול דוחות	1515
			בקשות להישפט	242
			תו חניה	252
ארנונה		1071	בירור חוב, בקשות להנחה ושונות	1071

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

מינהל החינוך

נושא ראשי	סה"כ	נושאים משניים מרכזיים	כמות
בתי ספר יסודיים	520		
בתי ספר על יסודיים	220		
גני ילדים	4169	סדר / התנהלות הגן	600
		סדר / התנהלות צהרון	218
		ביטול רישום עקב מעבר דירה	491
		מידע על הליך הרישום	655
		מידע על מסמכים נדרשים	617
		ערר/בקשת מעבר	718
		שיבוץ לגן	870

* חלק מהפניות המגיעות למינהל מנוהלות במערכת לניהול קש"רי לקוחות (CRM)

יחידות עירייה נוספות

אגף/יחידה	נושא ראשי	כמות
השירות המשפטי	בקשות ביטול דוחות ברירת משפט	957
ניהול סיכונים וביטוחים	תביעות נזק	467

■ ■ ■ התפלגות הפניות - ביחידות העירייה

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

להלן מקרא:

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

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

ממוצע זמן מענה (ימים)	עמידה בזמן תקן (%) ^(*)	אגף/יחידה			
		מצטבר	משימות	פניות	
11.9	74.7	6844	3415	3429	תברואה
4.8	94.4	5294	3134	2160	פיקוח
10.9	75.7	173	53	120	חופים
6	88.1	2212	1472	740	שיפור פני העיר
16.1	67.3	214	188	26	איכות הסביבה
15.6	87.7	83	68	15	סיירת לביטחון עירוני (סל"ע)
		24			ביטחון ושירותי חירום
		85			הנהלת החטיבה
		53			מוקד שירות 106 פלוס
		14982	8330	6490	סה"כ

^(*) זמן תקן - 14 ימים קלנדריים

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 (ימים)	עמידה בזמן תקן (%)	אגף/יחידה			
		מצטבר	משימות	פניות	
15.64	64.8	779	518	261	רישוי ופיקוח על הבנייה
3.11	97.4	274	248	26	רישוי עסקים
		303			הנהלה ויחידות נוספות
		1356	766	287	סה"כ

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

ממוצע זמן מענה (ימים)	עמידה בזמן תקן (%)	אגף/יחידה			
		מצטבר	משימות	פניות	
19.10	45.6	1844	58	1786	אגרות ודמי שירותים
13.96	68.8	655	134	521	גביית ארנונה ואגרת מים
25.72	47.36	171	72	99	חיובי ארנונה
16.9	64	4482	1658	2824	חניה
		37			היטלים מבנייה ופיתוח
		7189	1922	5230	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 (ימים)	עמידה בזמן תקן (%)	אגף/יחידה			
		מצטבר	משימות	פניות	
14.94	61.34	771	349	422	דרכים ומאור
		46			הנהלה
13.55	80.85	47	43	4	פרויקטים
11.18	73.23	71	52	19	תיעול
27.64	45.80	1668	451	1217	תנועה
		351			תיאום הביצוע ההנדסי
		2954	895	1662	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 (ימים)	עמידה בזמן תקן (%)	אגף/יחידה			
		מצטבר	משימות	פניות	
8.30	83.75	671	611	60	אגף משאבי חינוך
8.15	88.64	7328	207	7121	הנהלה ואגפים
		7999	818	7181	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 (ימים)	עמידה בזמן תקן (%)	אגף/יחידה			
		מצטבר	משימות	פניות	
10.57	73.10	119	64	55	הנהלה
11.05	72.11	251	195	56	אגפי קהילה
11.10	67.05	85	24	61	אגף תרבות ואמנויות
		455	283	172	סה"כ

יחידות עירייה נוספות

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

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

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

חברת מי אביבים 2010 – אחראית להתקנה, כיול 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 (ימים)	עמידה בזמן תקן (%)				אגף/יחידה	חטיבה/מינהל
		מצטבר	משימות	פניות		
13.40	73.89	1241	637	604	המחלקה הפלילית	השירות המשפטי
33.67	45.61	57	43	14	הנהלה	
6.69	96.00	202	71	131	מינהל השירותים החברתיים	
12.25	70.93	320	178	142	חברת מי אביבים	חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ
		55			פארק גני יהושע	
		137			אחוזות החוף	
		195			אחר	
		311				אחרים *
		66			נכסי העירייה	עצמאים
25.76	43.53	147	43	104	המשלמה ליפו	עצמאים
		2731	972	995	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 להתייצב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה.

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

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

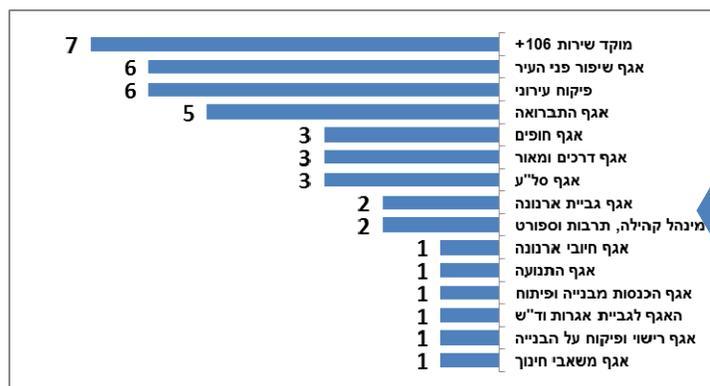
■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה



149 תלונות - התפלגות ב-% על פי ערוצי הקשר

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	72	48.32
לא מוצדקות	77	51.68
סה"כ	149	

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים



43 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה התפלגות על פי יחידות

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	8	10.67
עובדי עירייה	43	57.33
עובדי קבלן	23	30.67
גופים עירוניים וחברות	1	1.33
סה"כ	75	

(*) תלונה אחת התייחסה ל-3 נושאים
תלונה אחת התייחסה 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 75 משימות לביורר התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב- %
חטיבת התפעול 83 משימות	פיקוח עירוני	7	9.34
	תברואה	19	25.33
	שיפור פני העיר	10	13.33
	מוקד שירות 106 פלוס	7	9.34
	סיירת לביטחון עירוני	3	4
מינהל הכספים 23 משימות	חופים	3	4
	חניה	1	1.33
	גביית ארנונה	4	5.33
	אגרות ודמי שירותים	1	1.33
	אגף הכנסות מבנייה	1	1.33
מינהל קהילה, תרבות וספורט 16 משימות	קהילה, תרבות וספורט	3	4
	משאבי חינוך	3	4
מינהל הנדסה 5 משימות	רישוי ופיקוח על הבנייה	1	1.33
מינהל בינוי ותשתית 2 משימות	אגף דרכים ומאור	3	4
	אגף התנועה	2	2.68
	יחידת התיעול	1	1.33
אחרים 4 משימות	נכסים	1	1.33
	שירותים חברתיים	2	2.68
	דיגיתל	1	1.33
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 7 משימות	חברת מי אביבים	1	1.33
סה"כ:		75	

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

פנייה 14233-2018 מה-8/1/18 – תלונה על שירות באגף הפיקוח

"אני גר ברח ... מעל 12 שנה יש לי חניה פרטית מסודרת כדין מסומנת במעטפה וצבועה אדום לבן מידי פעם חוסמים את הכניסה לחניה
אני מתלונן דרך מוקד 106 נשלח פקח אוכף את העבירה (לצערי רק נותן דוח ולא מזמין גרר היות וזהו רחוב צר ולמרות כל ההבטחות עדיין לפי דברי הפקחים אין גרר שמסוגל לבצע את עבודתו ברחוב צר - רכבים של פינוי אשפה כן מסוגלים להיכנס לרחוב)
אתמול בשעות הערב שוב קרה אותו מקרה התלוננתי למוקד 106 קריאה מספר 12624 הגיע פקח אשר לפי טענתו אבני השפה של המדרכה אינם נמוכים מספיק ולכן לא מסוגל לאכוף את החק החניה נשארה חסומה !!!
אני מצוין כי אבני השפה של החניה לא השתנו יותר מ 12 שנה וזו פעם ראשונה שאני שומע טענה מגוחכת זו . האם אני אחראי לגבהה אבני הספה במדרכה ?
האם לא שילמתי כנדרש עבור החניה ?
מה הסיפור הזה בכלל ?
נא טיפולכם הדחוף..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח בדק ומצא כי הפקח, שלא הבחין בהנמכת מדרכה המהווה כניסה לחניה, חשב כי מדובר בחניה פיראטית ולא מאושרת, ולפיכך לא פעל כנדרש.

לאחר בדיקה שנערכה עם אגף התנועה הונחו הפקחים לאכוף חניית רכבים במקום עם קבלת קריאת שירות בנושא.

פנייה 16323-2018 מה-9/1/18 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס, פקח אגף הפיקוח ופקח אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"כחלק מנזקי הסופה, באחד הבניינים סביבי התחיל צפצוף מקוטע טורדני שמקורו לא ידוע מתישהו במהלך יום שישי האחרון.
במשך חמישה ימים 24/7 הצפצוף הזה לא הפסיק, וחמש פניות במוקד 106 לא הביאו לשום תוצאות מלבד העלאת סף העצבים:
1. פניה שנפתחה בשבת ב-10:30 בבוקר - טופלה במוצ"ש ב-02:00 לפנות בוקר - הפקח אפילו טרח להתקשר אליי (עד שסופסוף הצלחתי להרדם עם הצפצוף הזה...) - מקור הרעש לא אותר והפניה לא טופלה. - אני רוצה להבין מדוע פניה שנפתחה ב-10:30 טופלה רק לפנות בוקר, ולמה הפקח הרשה לעצמו להתקשר לאזרח בשעה כזו?
2. פניה נפתחה שוב בראשון בבוקר - לא טופלה כלל. - אני רוצה להבין מדוע לא טופלה הפניה?
3. פניה נפתחה שוב בראשון בערב אחרי שהמוקדנית הלא-שירותית-בעליל נתנה לי להמתין שעה ועשרים עד שהאחמשת שלה תואיל בטובה לגשת לטלפון. צוות סל"ע הגיע למקום, הבחין במפגע, לא איתר את מקורו, והבטיח שצוות בכיר יותר יגיע למקום. זה לא קרה. הפניה נסגרה כ"הפניה טופלה" למרות שהיא לא טופלה ולא היתה צריכה להסגר כלל. - אני רוצה להבין מדוע המוקדנית נתנה לי להמתין שעה ו-20 על הקו, בטענה שאחראית המשמרת "בטלפון" - אך גם אחראית המשמרת הודתה שלא היתה בטלפון לאורך כל הזמן הזה. אני רוצה להבין מדוע נסגרה הפניה של צוות סל"ע מבלי להעביר לגורמים בכירים יותר.
4. פניה נוספת נפתחה ביום שני בבוקר, פקח הגיע למקום. מהדרך הוא התקשר אליי וכל מה שהיה לו להגיד זה רק "שתבין שאני בכלל לא אמור לטפל בזה" - דיבר כמו בריון ולא כמו נותן שירות. ירדתי למטה לפגוש אותו, הוא שמע גם כן את הצפצוף, אבל מכיוון שלא ידוע מהיכן מגיע "אין לו איך לטפל בזה". מה דעתו על - לסייר, לאתר, להפוך את מה שצריך כדי למצוא את הדבר הזה? אני בסך הכל בנאדם אחד, האיש הקטן, אני לא אמור לדעת מאיפה צפצופים מגיעים ואני צריך לדווח לרשויות על זה! - אני רוצה להבין האם הגישה הכל-כך לא שירותית של הפקח מקובלת עליכם!
5. לאחר שראיתי שאין סיכוי לשכנע את הפקח לתת שירות ולעשות את עבודתו, נסעתי מהמקום. הפקח סגר את הפניה כ"אין כלום במקום" - ומדובר בשקר. באיזו זכות פקח של עיריית תל אביב סוגר אירוע שהוא מבחין

במפגע - כ"אין כלום במקום"!? זה שקר!!! - אני רוצה להבין באיזו זכות הפקח המדובר משקר בסוגרו את האירוע כ"המקום שקט"!!!
6. מנהלו של הפקח... התקשר אליי - ואמר שאם אני לא יודע להגיד מאיפה זה - מבחינתו אין בזה טיפול ולא מעניין אותו שמדובר במפגע. - אני רוצה להבין האם מקובלת עליכם התנהגותו של המנהל!
במסמך זה מתוארת סדרה של כשלים שירותיים ובגידה באמון בתושבים, נא התייחסותכם לכל סעיף וסעיף.

תלונה מוצדקת – לבדיקת התלונה נערך בירור עם מנהל אגף הפיקוח העירוני, מנהל אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני) ומנהל מוקד שירות 106 פלוס.

בשבת בבוקר, 6.1.18, עקב טעות אנוש, הודעת המוקד לא הועברה במועד לאגף סל"ע, וכתוצאה מכך הטיפול והמשוב אותו נדרש הסייר לבצע אכן נערכו בשעות לא סבירות. לא נפתחה קריאת שירות לאגף הפיקוח.

לאור המקרה ביקשתי לרענן את ההנחיות הן לנציגת השירות והן לסייר כיצד יש לנהוג במקרים דומים.

בבדיקה בשטח בשבת, נמצא שהרעש מגיע מגג בניין סמוך, אולם לא הצליחו לאתר מישהו שיאפשר להם גישה לגג הבניין.

ב-8.1.18 התקבלו במוקד מספר קריאות שירות. פקחי אגף סל"ע חיפשו על גגות הבניינים, הם מצאו כי מדובר במפגע פרטי (מזגן תקול) שגרם לרעש והעניין טופל. מפקח שהגיע למקום, שמע ציפצוף והבין כי לא מדובר במקרה של אזעקה מעסק אשר בסמכותו לאכוף. לפיכך הוא יצר קשר עם הפונה, והסביר כי בסמכותו לפעול במקרים של אזעקה מעסק בלבד.

התלונה בנוגע להמתנה לשיחה עם מנהלת המשמרת במוקד שירות 106 פלוס נמצאה מוצדקת. עקב אי הבנה בין מנהלת המשמרת לבין נציגת השירות, העבירה הנציגה את השיחה בטרם סיימה מנהלת המשמרת שיחה עם לקוח אחר, השיחה עברה לעמדה אחרת והתנתקה.

לפיכך מנהלת המשמרת חזרה אליך, הקשיבה לבקשתך והעבירה הודעה לאגף סל"ע, אשר הצליחו לטפל במפגע כאמור.

נציגת השירות זומנה לשיחת הבהרה, במהלכה חודדו הנהלים בדבר אופן העברת שיחות למנהל משמרת על-מנת שמקרים דומים לא יישנו.

פנייה 2018-23608 מה-14/1/18 – תלונה על שירות במחלקת היסעים במינהל החינוך, התרבות והספורט

"אני פונה אליכם בבקשה לעזרה בבעיה חמורה בנוגע לחברת ההסעות ... שמסיעים את ... לגן וחזור. לפני כשנתיים וחצי ... חלה בלוקמיה, וכתוצאה, קיבל טיפולי כימותראפיה אינטנסיביים במשך שנתיים מלאות. היעדרותו ממסגרות של גנים ושל ילדים, הקשתה על התפתחותו התקינה, ובהתאם, ... נמצא כיום במסגרת של החינוך המיוחד של העירייה - בגן שפתי.

חשוב לי להדגיש כי אני גאה בתמיכה שקבלנו מעריית תל אביב לאורך התקופה - מימוש זכויות קל ונגיש, תמיכה נהדרת במציאת פתרונות חינוך שמתאימים ל... בשנה שעברה זכינו להסעות מטעם העירייה בתקופה בה ... במהלך הטיפול הכימותאפי, הלך לגן החלומות שבכפר אזור - גן לילדים שמחלימים מסרן של עמותת גדולים מהחיים.

עם זאת, בתקופה האחרונה אנו במצוקה בהתנהלות מול ... - חברת ההסעות שמביאה ואוספת את ... בכל יום מהגן השפתי.

במהלך השבוע יש ... נהג קבוע בבקרים ונהג קבוע אחרי הצהריים. עם זאת, הבעיה מתמקדת בימי שישי. מסיבה לא ברורה, כמעט מתחילת השנה, ... לא ממנים נהג קבוע ל... בחזור ביום שישי. לעיתים קרובות ... שוכחים לאסוף אותו ואף מגיעים למצבים בהם ... מזמינים נהג מזדמן באמצעות גט-טקסי או תחנת מוניות אחרת לאסוף ילד בן 4 לבדו הביתה.

מספר רב של פעמים התלוננו בהנהלת ... , אך ללא הועיל, והבעיה שבה וחזרה על עצמה. הבהרתי כי לאור מצבו הבריאותי של ... , וכן גילו הצעיר, אנו מבקשים נהג קבוע ש... (ואנחנו) נכיר ונסמוך עליו - אך ללא הועיל.

ביום שישי האחרון, שוב לא הגיע נהג לאסוף את ... מהגן, הגננת עמדה בחוץ וחיכתה איתו זמן רב ואף אחד לא הגיע. לבסוף, ... שלחו נהג מגט-טקסי שיאסוף אותו וזאת באיחור של כמעט שעה, ועל חשבון זמנה הפרטי של הגננת.

כהורה של ילד בן 4, כאשר הבנתי ש... שולחים נהג שהם לא מכירים לאסוף את ... - אני פשוט מבוהל. זו רשלנות פושעת - שליחת ילד בן 4 עם נהג מונית שאף אחד לא מכיר היא פשוט מסוכנת. אני מאמין כי חוסר אחריות זו ורמת שירות נמוכה זו, אינה מקובלת על עיריית תל-אביב, השולחת הסעות מטעמה לילדי העיר.

בהתאם, בכל לשון של בקשה, אני מבקש את התערבותכם ועזרתכם בטיפול במקרה זה."

תלונה מוצדקת - מנהל מחלקת הסעים באגף משאבי חינוך מסר כי הם משתדלים למצוא נהגים קבועים להסעות גם בימי שישי. אולם הנהגים הקבועים זכאים ליום חופש במהלך השבוע, ולפיכך אין אפשרות להתחייב לנהג קבוע ביום שישי.
מחלקת הסעים תמשיך לנסות ככל יכולתה למצוא נהג קבוע גם בימי שישי.
התלונה על נהג ההסעה שאיחר ביום שישי היא מוצדקת. לפיכך הנהג ננזף והחברה נקנסה והוזרה לבל הדבר יישנה.

פנייה 2018-36383 מה-24/1/18 - תלונה על טיפול תאגיד "מי אביבים" בקריאת שירות שהתקבלה במוקד שירות 106 פלוס

"אני תושב שכונת ... כבר 44 שנה, אתה בטח יודע שכרגע משפצים את המתנ"ס ברחוב טולדנו ובונים בית ספר חדש (שזה סיפור אחר שהורס את השכונה) אבל לעינינו בשיפוץ התפוצץ צינור מים במתנ"ס כבר ביום חמישי כל המים זורמים לחצר הבניין שלנו...עכשיו לא באמת מעניין אותי שכל החצר מים, מעניין אותי שאני אישית ועוד מספר לא מבוטל של דיירים פנינו למוקד 106 מספר רב של פעמים וכלום!!!! לא נעשה. פשוט בוששה!!! המים זורמים שלושה ימים וכל המים מגיעים עד לרחוב...אולי ביום ראשון שתגיע למשרד שזה יהיה היום הרביעי שהמים לא עוצרים תעשה משהו בנדון...אני חושב שזאת פשוט בוששה וחרפה בזבז מים וחוסר יחס לתושבים שמשלמים ארנונה גבוהה ולא מתיחסים לבקשתם...מקווה שתדאג לטפל בנושא...ואולי עדיף לעלות את הפניות ואת הבקשות למוקד לרשתות החברתיות ולהראות איך עיריית ת"א מתייחסת לפצוץ צינור ולתושבים...מדינת ישראל מתייבשת.....בוששה!!!!"

תלונה מוצדקת - הבירור נערך עם מנהל מוקד בחברת "מי אביבים" ונמצא כי היתה אי הבנה בכך שהשכנים מסרו שהנזילה היא בתחום המתנ"ס בעוד שבמקום יש אתר להקמת בית ספר.

ביקשתי לרענן את ההנחיות ליצור קשר עם התושבים אם לא מוצאים את נזילת המים על מנת לתת שירות מיטבי וכדי להימנע מבזבז מים.

פנייה 2018-56706 מה-31/1/18 - תלונה על קבלן בשירות דיגיתל

"שליח דיגיתל ניסה לתאם איתי העברת הכרטיס. תאמנו העברה למקום העבודה של בעלי (עם הצגת ת.ז. שלו בה אני מופיעה). היום הוא התקשר אליי, וכשהזכרתי לו שמדובר במשרד של בעלי הוא התעצבן "אז מה יש לי לעשות עם הטלפון שלך?!" אמרתי שאתמול סוכם שבהצגת ת.ז. שלו בה אני מופיעה יהיה בסדר, והוא התעצבן יותר והסביר "אז למה נתת את הטלפון שלך". בשלב זה התעצבנתי ואמרתי שלא צריך לצעוק עליי, ושיכולנו אתמול להעביר את המספר של בעלי ואני יכולה להעביר גם עכשיו. הוא התרגז ונפגע מזה ש"העללת" עליו שהוא צועק (וגם ציין שהשיחה מוקלטת), וש"אין לו חשק" למסור לי עכשיו את הכרטיס, ומישהו אחר ימסור אותו.

להבנתי, מסירת הכרטיס אינה מותנית ב"חשק" של השליח."

תלונה מוצדקת – מנכ"ל חברת השליחויות הבהיר לכל עובדי החברה כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר תגובת הלקוח אינה לשביעות רצון העובד, וכי מחובתם של עובדי החברה להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 58654-2018 מה-9/2/18 – תלונה על מציל בבריכה בקאנטרי עירוני

"...בגין ארועים חמורים והוראות לא חוקיות בעליל אשר העמידו ומעמידים בסכנה פעם אחר פעם את חיי המתרחצים:

1-מנהל הבריכה מאשר לילד בן 9 לשחות בבריכה כאשר אין בה מציל בשעות שהבריכה סגורה לקהל.

2-מנהל הבריכה מאשר למציל וותיק לעבוד באופן קבוע עם מחשב נייד בעמדת ההצלה.

3-מנהל הבריכה מאשר לכל המצילים (לכל אורך עונת הרחצה) להתמקם מחוץ למתחם הבריכה...."

תלונה מוצדקת – מנהל מרחב קהילתי צפון מערב, במינהל קהילה תרבות וספורט בדק את התלונה.

בעקבות הביורור חודדו הנהלים לצוות הבריכה ולרכז הספורט, וכן, יתוגבר הפיקוח על העובדים בכדי לוודא כי אלה פועלים בהתאם לנהלים.

המציל שלא עבד בהתאם לנהלים פוטר מתפקידו.

פנייה 69732-2018 מה-7/2/18 – תלונה על פקחית אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"שלום רב,

1. בתאריך 6.2.2018 סמוך לשעה 11 וחצי הייתי בדרך מבית שלי למרפאת קופת חולים כללית על מנת לקבל טיפול רפואי משום כי אני לוקה במחלת אסטמה קשה מאד והרגשתי קוצר נשימה בבוקר .

2. בדרך שלי למרפאה תפסה אותי ניידת עירונית ברחוב " טיילת צארלס- קלור , חוף דארלס - קלור " איפו שהייתי כדי לנשום אוויר עד שיגיע התור שלי בקופת חולים משום כי הייתי סובל מקוצר נשימה עמוק .

3. שאלה אותי אישה שהייתה בניידת בשם " ... " שהיא נראית צעירה " מה אתה עושה כאן ?" עניתי לה כי אני חולה ונושם אוויר , ענתה לי מאיפו אתה ? עניתי לה מתל אביב יפו ...) אמרה עם השוטרים האחרים שהיו בניידות אלה הערבים רוצים לנשום אוויר , טוב שאנחנו מחזקים אותם במדינה , ואמרה לי לך מכאן ... שם תקבל תוספת סמים יא מסטור שם ... אותך ותקבל אוויר טוב! אז בקשתי תעודת זהות שלי על מנת ללכת מהחוף למרפאה לקבל טיפול ענה לי שוטר אחר כי אתה מעוכב בגלל שאתה יש לך חרחורים וכנראה מניאק מקבל סמים אז הצגתי לו מסמכים רפואיים המעידים כי אני חולה והחרחורים הם כתוצאה מהתקף אסטמה שהתחרש בבוקר אז ענהתה לי השטרת " ... " כי אתה מעוכב עד שהמחשב יעבוד ונשארתי תחת השמש חצי שעה אחר כך החזרו לי תעודת הזהות ואמרו לי לא רוצאים לראות אותך כאן , אתם הערבים עושים בעיות לנו .

4. אז אני הלכתי מהמקום ופניתי למרפאת קופת חולים וקיבלתי טיפול שלי וחזרתי לבית .

5. ביטח שאתם יודעים כי התנהגות ומילים כאילו לא משתמשים עם האזרח , לצערי במילים שלה והתנהגותה המשבילה והלא הולמת היא מלכלכת את שם וכבוד המקום שבו היא עובדת עיריית תל אביב יפו .

6. אני פונה אליכם בבקשתי זו על מנת ללמד אותה איך לנהוג באיבוק עם האזרח בלי לזלזל או לטרטר בו על מנת למנוע מצבים קריטיים בעתיד .

מצ"ב מסמכים רפואיים המעידים על מצבי הבריאותי .

מצ"ב מסמך רפואי מתאריך 6.2.2018 ."

תלונה מוצדקת – מנהל המרחב בדק את הנושא ומצא כי הפונה התבקש להציג מסמכים מזהים, אולם

הוא מסר מספר זהות לא נכון ולכן חל עיכוב. לאחר שזוהה במסוף המשטרתי שוחרר לדרכו.

עם זאת ולאור הפנייה הובהר לפקחית שגם בעת חילוקי דעות יש להקפיד על מענה אדיב ושירותי, גם כאשר תשובת הלקוח אינה לרוחה, וכי מחובתה כעובדת ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2018-79332 מה-13/2/18 – תלונה על שירות בתחנת טיפת חלב

"היום בשעה 10:00 ליוויתי את בת אחותי לטיפת החלב ... במשך כשעה ו-45 דקות נתקלתי ביחס מחפיר, צעקות, חוסר תובנה, ויחס מזלזל מצד האחיות, המזכירה והצוות. אני מאמינה שמוסד זה קיים לרצות את האזרחים והתושבים ולא לעורר בהם פחד, סלידה וחוסר אמת..."

תלונה מוצדקת – אחות מפקחת אזור מרכז צפון שוחחה עם הפונה, התנצלה בפניה והזמינה אותה לפעילויות בטיפת חלב.

פנייה 2018-88433 מה-19/2/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התנועה

"שלום רב, מכונית שלכם מספר ... חנתה היום בסביבות השעה 1300 בתחנת האוטובוסים, 2 תחנות במקום, באבן גבירול - כיכר מילאנו. ממש מול תיקון עולם. הרכב חנה באופן שהפריע לכל האוטובוסים לעצור כראוי ליד שפת המדרכה. כיוון שבמקום שתי תחנות אוטובוסים צמודות וקווי אוטובוס רבים עוצרים שם - חשבו וחישובו כמה אזרחים נאלצו לרדת מהמדרכה ולעלות על האוטובוס כשלא לכולם פעולה זו קלה. נהג הרכב בזחיות דעת ענה לבקשתי להזיז הרכב שאני יכולה להתלונן והנה כך אני עושה. בחוצפה ובטון מזלזל כשראה שאני רושמת את מספר הרכב, שאל אם אין לי מצלמה. נדמה שאינו מכיר את נוהלי השירות שראש העיר שלנו,, המעסיק שלו, מאמין ודוגל. ובנוסף להתנהגות מבישה זו - גם אם הוריד פועל שיעשה עבודה כלשהי במקום אין כל הסבר לכך שרכב ועוד של העירייה! יחסם תחנת אוטובוס אין כל סיבה שהרכב ימשיך להיות מותנע ונאלץ הממתנים בתחנה לנשום את הזהום ואין כל סיבה ומחילה לכך שלא טרח להוריד את הפועל לעשות סיבוב קצר ולהגיע לקחתו בתום העבודה או לחנות במרחק מה מהתחנה (שם היו מקומות חניה) וכל זאת. במקום לעמוד ולפטפט עם חברו. אין התנהגות זו הולמת זו התנהגות אלימה מזלזלת בזולת ואני מקווה שבהנהלת המחלקה תדעו להפיק מכך לקחים ולהורות לעובדיכם לא לעבור על חוקי התנועה ובהחלט להבין כנותני שירות שעליהם להתנהג בכבוד לזולת אותו הם משרתים. אודה לקבל מענה על הצעדים בהם בחרתם לנקוט. בברכה ותודה"

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת ביצוע ותחזוקת אביזרים בדק את המקרה, והסביר לקבלן כי התנהגות זו של אנשיו אינה עולה בקנה אחד עם הנהוג והמקובל בעיריית תל אביב-יפו.

הקבלן קיבל את הדברים והתנצל בשם העובד.

לקבלן הובהר שאם האירוע זה יחזור בשנית יורחקו המעורבים מיידית מהעבודה עם העירייה.

פנייה 2018-98949 מ-25/2/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"...יום שישי ה-23 תפסתי עובד ניקיון של העירייה משתין בבניין איפה שתיבת דואר, כמובן שאמרתי לו להפסיק והוא אמר שהוא מנקה וזה ידעו שלא קרה..."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה שוחח עם הפונה, ומסר לו ששוחח עם הקבלן, הזהיר אותו לבל יישנה הדבר. הקבלן הנחה את העובד לא לחזור על המתואר בתלונה.

פנייה 99473-2018 מ-25/2/18 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"תלונה בנוגע למפקח מס' ... בתאריך 21.2.18 המפקח ... שם דו"ח חניה על שמשת הרכב שלי, למרות שהיה מחובר באותו הזמן איזי-פארק מופעל על השמשה הפונה למדרכה. הפקח רשן ואינו עושה עבודתו נאמנה. כנראה שהוא רוצה למלא את מכסת הדוחות מהר, לא בודק בצורה יסודית, ולכן גוזל מזמנם של אנשים בבקשות לביטולי קנס. אם היה מסתכל למרחק של חצי מטר לצד, והיה רואה שיש איזי פארק מופעל בתוקף. התנהגות כזו פוגעת גם בשמה של העיריה כמובן. הגשתי בקשה מקוונת לביטול הקנס - פנייה 1459844 - מצפה לביטולו בהקדם, אך גם להתנצלות!!! בכעס ובתסכול..."

תלונה מוצדקת – התנצלו בפני הפונה על המקרה. תובע עירוני בחן את המקרה והחליט על ביטול הדוח.

פנייה 102920-2018 מ-27/2/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"בתאריך 18.2 באתי בבוקר לפתוח את העסק ... בו אני עובדת. בסמוך למקום עמד רכב ניקיון מטעם העירייה, ובתוכו היה אדם מבוגר שליטש בי עיניים בצורה מאוד לא נעימה. קרי- בהייה שכבר נחשבת להטרדה, וכשביקשתי ממנו להפסיק להסתכל עליי בצורה הזאת נעניתי בצעקות ואף בהרמת יד. האדם לא הסכים להגיד לי איך קוראים לו, שזה שערוריה בפני עצמה, הרי כשאני מקבלת דו"ח, איך הפקח יגיב אם לא ארצה לתת לו את שמי? לבסוף צילמתי את הבחור ואת מספר הרכב של הניקיון. מצפה שתטפלו במקרה ושלא אצטרך להעביר את המקרה לגורמים נוספים."

תלונה מוצדקת – מנהל החבל הזמין את הקבלן לשיחה, והבהיר לו שעל הנהג להתמקד בעבודתו ואלו ליצור מגע כלשהוא עם אזרחים לא בשיחה ולא בשום דרך אחרת. עוד מסר לו שאם תלונה זו תחזור ננקוט בכל האמצעים שעומדים לרשותנו.

פנייה 110165-2018 מה-4/3/18 – תלונה על מפעיל בית כנסת במבנה עירוני

"אני תושבת תל אביב ומתגוררת בשכונה "...". בשכונה נמצא בית הספר "...". שאחרי שעות הפעילות שלו, חצרו ומבנהו תמיד פתוחים לרווחת הציבור עד שעות המאוחרות של ערב. בתי התינוקות בת כשנה נהנית מאד לבקר במבנה של בית הספר ולשחק בפניות הנוי הרבות שממוקמות בו.

בשעה שתיים בצהריים ביום שישי 9.2.18 יצאתי לטיול עם בתי התינוקות ונכנסו בחצרו של בית הספר. הפעילות בבית הספר כבר הסתיימה, בתי ראתה שדלת של מבנה בית הספר פתוחה והצביעה לי שהיא מעוניינת להיכנס בה. נכנסנו, היא ביקשה שאוציא אותה מעגלתה וכמה שניות אחרי שהוצאתי אותה, התנפל עלי איש בצעקות ובתוקפנות בלתי מוסברת ובלתי נתפסת. בצעקות איומות הוא פתח את השיחה כך: "באיזו זכות נכנסת לכאן! צאי מיד החוצה!" אמרתי לו שמדובר במבנה ציבור שדלתות שלו היו פתוחות, שאני גרה בשכונה וכי ילדה שלי ביקשה לשחק בבית הספר. הוא המשיך לצרוח עלי ואיים לזרוק אותי ואת התינוקות בכוח. הוא גם הוסיף "מזל שלך שאת אישה, אם היית גבר לא הייתי מדבר אתך בכלל." משמעות: כבר היה נותן לי מכות נמרצות. יחד אתו היה במקום עוד איש, שסיפק לי איזשהו הסבר על התנהגותו המאיימת של האיש הראשון. האיש הראשון הוא אריה - אחראי על חדר שממש בימי שישי ושבת בית תפילה לתושבי השכונה. הוא בא לארגן את החדר לקראת תפילת ערבית בערב שבת וכרגע פניו לצאת לביתו והוא רוצה לנעול. הבחור גם ציין שבימי שישי שבת בית הספר נמצא ב"בעלות" של בית הכנסת ולכן אין ביטוח שיאפשר לי לשהות במתחם..."

אבקש להעביר את המכתב גם לאחראים על בתי תפילה בעירייה."

תלונה מוצדקת – מנהל בית הספר שוחח עם המתלוננת ומסר שיקיים פגישה עם האחראים בבית הכנסת הפועל בבית הספר, לצורך תיאום ציפיות והפקת לקחים מהאירוע.

המנהל הסביר כי בית הספר נסגר ביום שישי בשעה 13:00, והחל משעה זו המקום עומד לרשות בית הכנסת.

פנייה 110543-2018 מה-4/3/18 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"דיברתי עם נציג שלכם בשם...ב-2.3 יום שישי. שעה 4 בצהריים. רק להגיד שבדר"כ, כל הנציגים שלכם עד כה היו מקסימים ואדיבים. הפעם נתקלתי בבחור שהיה חסר סבלנות אליי, דיבר אליי כאילו אני ילד קטן וממש מעליב. אני רק רציתי לברר למה ממשיכים וממשיכים להתעסק עם הביוב מחוץ לבית של חברה שלי, שאקבל מידע על כך. זה הכל. לדעת להתכונן שהם יבואו קבוע בשעות שישי הערב, או כל לילה ב-12. למה להתנפל עליי והלהעליב אותי? להתייחס אליי כאילו אני ילד מפגר שלא מבין? למה החוסר סבלנות ולהוציא עליי עצבים? כי אכפת לי מהרעש? כי אכפת לי שאחרי זה משאירים לכלוך אחריהם המשאית של מי אביבים שאפילו על זה אני לא מתלונן? מה עשית. שאני מבקש מידע ובמקום זה מעליבים ויורדים עליי?"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המוקד האזין לשיחה. לאחר מכן שוחח עם נציג השירות והסביר לו שיש לתת שירות איכותי ואדיב ללקוחותינו. העובד התנצל על המקרה.

שוחחנו עם הפונה והתנצלנו בפניו על האירוע.

פנייה 112973-2018 מה-5/3/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר

"היום 4.3.18 בשעה 13:33 נסע רכב פולריס מספר ... של העירייה על נתיב האופניים ברחוב הרברט סמואל מפנינת רחוב פרישמן ועד הדולפינרים. כמוכן שמדובר בעברה על החוק ובמקביל הנהג סיכן רוכבי אופניים. לטיפולכם"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר שוחח עם הקבלן והנחה אותו שלא לנסוע בשביל האופניים בעת מילוי תפקידו בשטיפת הטיילת.

פנייה 113698-2018 מה-5/3/18 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"שלום רב, ... עובד עיריית תל אביב (...) מתגורר ... מכוון שאין במקום חניה פרטית ליחידה בה הוא מתגורר, מצא לנכון ... לצבוע את המדרכה שמול ביתו מכחול לבן לאדום לבן וכך לאפשר לעצמו חניה פרטית בחצר המשותפת בחזית היחידה בו הוא מתגורר וזאת ע"י ביטול חניה ציבורית. כאשר שכנים רבים התלוננו על כך התפאר כי לא יעשו לו כלום כי הוא עובד עירייה וכולם מכירים אותו. גם מספר פניות למוקד העירייה מוסמסו בטענות שונות במשך חודשים ולא נעשה דבר (התנהלות שגורמת וגרמה לאיבוד אמון השכנים בעירייה). כאשר מר חולדאי ביקר בשכונה לפני כחודשיים - שלושה לערך, נמסר הסיפור הנ"ל לבקשתו לעוזרת שהייתה עמו זמן קצר לאחר מכן נצבעה המדרכה מחדש לכחול לבן (ככל הנראה מבלי שנעשה טיפול משמעותי כלשהו (...). עם זאת ולהפתעת השכנים, מספר ימים לאחר מכן, יצא ... בשעה 22:00 של יום שישי וצבע את המדרכה מחדש לאדום לבן. מספר שכנים ראו את המתרחש (ולא האמינו למראה עיניהם) ואחד מהם התקשר והזמין את המשטרה אשר הגיעה למקום ואף בדקו וראו שהצבע טרי והוציאו מביתו את האדון לצורך בדיקת הנושא וערכו תשאול שארך כחצי שעה לערך. עם זאת עד היום כלום לא נעשה, הצבע האדום לבן עדיין מופיע בחזית יחידתו והוא מחנה את רכבו (...) בחצר המשותפת תוך ביטול חניה מהרחוב שהייתה אמורה לשרת שכנים המתגוררים בסביבה. כעת, אותם שכנים, חוששים להתלונן ומחפשים חניה אחרת כדי לא לחסום את רכבו, ... עובד העירייה הנכבד, ממשיך לחנות במקום ולבייש את העירייה שבה הוא עובד. ככל והנושא לא יטופל בימים הקרובים כולל טיפול משמעותי, הדבר יועבר לכל אמצעי התקשורת שיהיו מעוניינים בכך לרבות ברשתות החברתיות. פניה דומה הועברה למבקר העירייה."

תלונה מוצדקת – התלונה הועברה לתובע העירוני לטיפול משמעותי בעובד. שפת המדרכה נצבעה בכחול לבן מיידית.

פנייה 117597-2018 מה-7/3/18 – תלונה על נציגת שירות במוקד שירות 106 פלוס

" אני גרה ברחוב.... על יד שביל ציבורי להולכי רגל שמוביל לגינה ציבורית מאחורי הבית שלי. אתמול ... בסביבות 14:00 עלה בשביל הציבורי טרקטור אשר נשא לוח רישוי.... ופגע בעמוד חשמל של בזק לצד השביל וליד הבית שלנו, וכתוצאה התנתק כבל/כבלים. רצתי אחרי הטרקטור, שלא עצר למרות הרעש הגדול של הפגיעה, וראיתי שהוא נוסע עמוק בתוך הגינה הציבורית עד לגינת הכלבים ושיחרר לתוך הגינה שק. חיכה לו שם קבלן בשם ... שהזדהה בפניי כקבלן של העירייה. דיווחתי על מה שקרה. הוא היה מאוד לא אדיבר בלשון המעטה, בא אחריי לבדוק וצעק שזה עמוד של בזק ושזה לא צריך לעניין אותי... "

מיד אחרי האירוע, התקשרתי למוקד העירייה לדווח ונאלצתי לחכות על הקו כ-15 דקות עד שקיבלתי מענה ע"י נציג שירות בשם שלא הייתה מעוניינת לשמוע או לרשום אף פרט, אלא אמרה שהיא תישלח לי לינק למוקד תלונות הציבור של ראש העיר... היא אמרה שהיא תדווח לבזק, אבל סירבה לשמוע ולרשום אף פרט לגבי מספר הטרקטור ושם הקבלן.... עד לכתיבת מכתב זה, לא קיבלתי ממנה אף לינק... "

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המוקד האזין לשיחה, ולאחר מכן הסביר לנציגת השירות, שעליה להיות קשובה לפונים אלינו ולתת שירות אדיב ואיכותי.

פנייה 119412-2018 מה-8/3/18 – תלונה על נציג שירות במוקד ארנונה בטלפון

"שלום, ביום רביעי 28.2 מתישהו בין השעה 17 ל 18 דיברתי בטלפון עם נציג בשם ... ממחלקת הארנונה. ניסיתי להבין מדוע סכום הזיכוי שניתן לי נמוך ממה שאני חישבתי (עבור דירה שעזבתי ברחוב...). הוא היה מאוד לא ברור במשך כל השיחה, ולא ידע להסביר לי מהם בדיוק החיובים שאותם נדרשתי לשלם באותו חודש. כמה בדיוק משלמים ארנונה? כמה בדיוק משלמים היטל שמירה? המציא כל מיני דברים כמו חיוב של 4 שקל שנגבה בטעות ואז הוחזר, או שקיזזו לי את הזיכוי כי שילמתי אותו בזמן שהייתה לי הנחה אז קיזזו לי מהזיכוי את ההנחה. דברים חסרי היגיון ולא נכונים לחלוטין.. "

בסופו של דבר כשלא הצליח להבין בעצמו מדוע הזיכוי אכן נמוך יותר, הוא אמר שהעביר את הפניה שלי לנציג בכיר שיחזור אליי ביום ראשון 4.3 עם תשובות.

המתנתי.. ולא חזרו אליי. ביום ראשון בערב מוקד הארנונה היה סגור בגלל עומס, לכן השארתי הודעה. כשחזרו אליי ביום שני באמצע העבודה בזמן שהיה לי לא נוח לדבר, הנציגה לא הבינה על מה בכלל אני מדברת ולא הופיע לה שמישהו אמור לחזור אליי.

היום 7.3 התקשרתי שוב למוקד הארנונה, ענתה לי ... ומסתבר שבכלל הנציג ינר לא העביר את הפניה שלי לנציג בכיר שיחזור אליי, אלא כתב שהוא הסביר לי והכל בסדר!

איזה מין דבר זה, שנציג אומר לי בטלפון שפניה שלי הועברה לנציג בכיר, ואני מחכה במשך שבוע שמישהו יחזור אליי, ובכלל הפניה לא הועברה?! אתם מוזמנים (ומאוד אשמח) שתפתחו את הקלטת השיחה ותראו כי אכן זה כך והוא הבטיח לי שנציג בכיר יחזור אליי! אם אתם לא מוצאים את ההקלטה של השיחה אני יכולה להעביר לכם אותה כי כל השיחות שלי מוקלטות.

אני מבקשת שתבדקו את העניין כי זאת פשוט חוצפה!"

תלונה מוצדקת – התנצלנו בפני הפונה על חווית השירות שקיבלה. נציג אגף הארנונה שוחחה איתה, ונתנה לה את כל המידע שביקשה בנוגע לחיובי הארנונה שלה.

פנייה 125231-2018 מה-12/3/18 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

"היום בשעות הבוקר נסעתי במכונית שלי בשכונת ... בתל אביב. עצרתי את הרכב בחניה בצד הכביש וירדתי מהרכב עם הכלבה שלי לגינה כדי שתעשה את צרכיה. בזמן הזה, שמת לי לב לרוכב אופנוע שנוסע נגד כיוון התנועה על מנת לחנות בסמוך אלי. לא ייחסתי לו חשיבות והמשכתי בשלי. לאחר שהכלבה סיימה את צרכיה, הלכתי לכיוון הרכב, שנמצא במרחק 2-3 מטרים ממני, הכנסתי את הכלבה והוצאתי שקית על מנת לאסוף את הצרכים. בזמן שהייתי בדרכי לאסוף את הצרכים, בסביבות 20 שניות אחרי שהכלבה עשתה אותם, התקרבו

אלי בן אדם, בדיעבד התברר שזהו רוכב האופנוע הנ"ל וביקש תעודת זהות. שאלתי אותו מי הוא אז הוא הזדהה כפקח ללא הצגת תעודה מזהה כלשהי. כששאלתי למה תעודת זהות אמר שרוצה לרשום לי דוח על כך שלא אספתי את הצרכים. תוך כדי הבקשה כבר אספתי. מעבר לכך שלדעתי הדו"ח אינו מוצדק אבל עם זה כבר אפנה לערער על הדו"ח, הדרך שבה התנהג הפקח אינה ראויה לעובד ציבור. הפקח והשותף שלו, שהגיע למקום כמה דקות אחרי האירוע עצמו, דיברו כמו אחרוני העבריינים ולא כמו עובדי ציבור. כששאלתי למה להתנהג ככה ולייצר אנטיגוניזם התשובה שקיבלתי מהשותף הייתה: "זה טבעי שתכעס, כמו שאני שונא שוטרים גם אתה תשנא אותי!" שונא שוטרים? טבעי???

איך יכול להיות שפקח נוסע נגד כיוון התנועה ובכך כמעט גורם לתאונה?
כששאלתי את הפקח האם ראה אותי עוזב את המקום או האם היה משהו שבגללו הוא חושב שלא הייתי אוסף את הצורה הוא ענה: "אני יודע מה רצית לעשות. אני מכיר חרטנים כמוך. אתה כולך חרטת". האם הפקח נהיה נביא? הוא יודע מה תכננתי וקרא את מחשבותי?

ובאיזה זכות הוא קורא לי "חרטטן" וטוען שדבריי הם "חרטה"?
האם פקח לא אמור להזדהות עם תעודה כאשר הוא על בגדי אזרחי וללא שום סימן זיהוי של העירייה/פקח או כל סימן שמעיד על זהותו?

האם שמבקשים מהפקח לראות את התעודה שלו הוא לא אמור להראות אותה?
רוב התלונות שלי מתועדות בסרטונים מהשטח שצילמתי אך אני לא ניתן להעלות אותם פה משום מה. אשמח לשלוח אותם במייל או באיזה צורה שאפשר. מקווה שהתלונה שלי תוביל לכך שמקרים כאלה לא יחזרו על עצמם

אני אישית עבדתי בעברי ועדיין מדי פעם עבור גופים ממלכתיים וזו ממש לא הצורה שבא לימדו אותי להתנהג.

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ומנהל הסיירת הירוקה נפגשו עם הפונה. במסגרת זו אף הציג המתלונן סרטון המעיד על חלקו האחרון של המפגש עם המפקח.

מנהל האגף מסר כי המפקח לא הזדהה כנדרש ודו השיח היה לא נעים, והנחה את מנהל הסיירת להציג את הסרטון לכל מפקחי סיירת ירוקה ולחדד בתידרוכים את נהלי ההזדהות מול התושב והחובה על הסבר מהות העבירה.

פנייה 129819-2018 מה-14/3/18 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוי

"השעה 23:30 ויש רעש נוראי מעבודות ברחוב ... במוקד 106 נאמר לי "יש להם אישור עד ה-22/03". לא רק שאנשי המוקד היו מאוד לא נעימים בתגובה שלהם ואף תוקפניים, הרעש הוא בלתי נסבל וזה לא לגיטימי שיקרה בלילה. יש חוק נורא ברור בנוגע לרעשים בשעות כאלה. בדיוק כמו שהעירייה והמשטרה יודעות לסגור מסיבות שעושות רעש בשעות כאלה ככה ראוי שיעשו לעבודות בכביש."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המוקד הסביר לנציג השירות ששוחח עם המתלונן, ואף ריענן את ההנחיות ונהלי העבודה בדבר החשיבות במתן הסבר מפורט ללקוח, תוך הקפדה על מענה אדיב וסבלני.

לעניין העבודות הובהר כי במקרים מסוימים ולאחר בדיקת השיקולים הבטיחותיים והתנועתיים ובשיתוף עם משטרת ישראל, אנו נאלצים להתיר עבודה גם בשעות הלילה, וזאת לזמן קצר ככל הניתן.

פנייה 171094-2018 מה-8/4/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"היום בדרך לעבודה לפני 15 דקות, ברחוב ... קרוב ל... ישפריצו אלי מים מאותו, שעשה ניקיון ברחוב. הייתי במרחק 3 מ"ר, הם לא היו מתכוונים להפסיק, צעקתי "רגע", עובד סגר ככה בכיף, שישפריץ אלי. מה, אף אחד לא צריך לדאוג לא לפגוע לאנשים? ברכב היה חוץ מנהג עוד אדם אחד, וזה חוץ מי איש, שעובד עם צינור. הוא לא יכול להגיד, שצריך להפסיק? על מה הם מקבלים משכורת? להשפריץ לאנשים ולחייך? קיבלתי בוך בפנים, נעים מאוד, נכון? גם חולצה כולה מלוכלכת, ככה הגעתי לעבודה, וגם לא יודעת, אם אצליח להציל את החולצה

בכביסה. והם היו מחייכים עוד. אולי גם לכם מצחיק? הרגשה שלי, כמובן לא מעניין לאף אחד. אני תושבת, משלמת מיסים בזמן ומקבלת בוץ בפנים תמורת זה. כיף להיות תושבת תל אביב! רוצה לדעת, מה אתם מתכוונים לעשות עם פנייה שלי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה זימן את הקבלן זומן, והבהיר לו את חומרת המקרה והוא נדרש להנחות את עובדיו לגלות התחשבות יתרה כלפי עוברי אורח במהלך העבודה.

מפקח העבודה האזורי באגף שוחח עם המתלוננת והתנצל בפניה על המקרה.

פנייה 177251-2018 מה-7/3/17 – תלונה על קבלן בשירות האגף לגביית ארנונה ומים

"ברצוני לשתף ששירות הלקוחות שלכם מורכב מאנשים גסים ולא מקצועיים. התקשרתי עכשיו לטלפון 5218666 ע"מ לברר על חוב ארנונה, הגעתי לתשלומים (בטעות כנראה) והנציגה המקסימה שלכם בשם ... לא טרחה ליידע אותי שהגעתי למקום הנכון או חס וחלילה לנתב אותי למקום הנכון, אלא אמרה לי להמתין, השמיעה לי הודעה מוקלטת עם הנחיות לשלוחה הנכונה וניתקה את השיחה. לאחר שהתקשרתי בשנית לשלוחה הנכונה הגעתי למוקד הודעות אחרי פחות מחצי דקת המתנה ושם כמובן שלא יכלו לספק לי שום מידע. אין לי כוונה להתלונן בשביל לשחרר קיטור, אלא מתוך תקווה שאיכשהו קיים אצלכם ערך כלשהו לתודעת שירות שיגרום לכך שמישהו יקח את התלונה שלי לצורך מישוב הנציגה ונסיון לשיפור חוויות השירות של התושבים שלכם שהם לקוחות משלמים לכל דבר. מנגנון הניתוב של המערכת הטלפונית שלכם בנוי בשביל להוריד אנשים מהקו, ולמען האמת גם תודעת השירות של הנציגים שלכם. אם קיים אצלכם איזשהו מנגנון בקרה ומישוב אודה לכם אם תעבירו את המקרה הלאה. תודה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לגביית ארנונה ומים שוחח עם הנהלת החברה הקבלנית וביקש שיסבירו לעובדים כיצד להעביר שיחות ולאן, לאחר מכן שוחחר עם הפונה והתנצל בפניה על המקרה.

פנייה 184638-2018 מה-15/4/18 – תלונה על קבלן בשירות מחלקת היסעים במינהל החינוך

"בתאריך 13.4.18 הילד שלי ... חזר מבית הספר עם נהג בשם ... מחברת ... (לא הנהג הקבוע שלו). הנהג התקשר אלי ב- 11:46, וביקש שארד לקחת את הילד. כשיצאתי מהמעלית ראיתי את הילד עומד עם שכנה ליד המעלית. התברר לי שהנהג הוריד את הילד ונסע, והשכנה לקחה אותו. לא מקובל עלי שנהג הסעות יגיד לילד לצאת מהמונית, ללא נוכחות הורה או המטפלת הקבועה שלו, ויאפשר לכל מי שמתחשק לו לקחת את הילד, בלי תיאום עם ההורים. זו סכנת נפשות. אודה לכם על הודעה איך טיפלתם בנושא."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים שוחח עם הקבלן ורענן את ההנחיות בעת פיזור התלמידים, ולאחר מכן שוחח עם האם והתנצל בפניה.

פנייה 192302-2018 מה-18/4/18 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום בבוקר בשעה 8 הגעתי לרחוב ... ליד בית הספר. עמדה שם משאית תבאורה כאשר מאחוריה הייתה חינה בכחול לבן וגם מלפניה. חניתי מלפנים ואז הנהג התחיל לצפצף ולצעוק שידפוק לי את האוטו. יצאתי אליו והסברתי לו שיש לו מלא שטח גם מאחור ושאינן סיבה לאיים בפגיעה ברכוש. מדובר באזור עם מצוקת חניה בבוקר ואפילו לא נצמדתי למשאית. הנהג המשיך לצעוק ולדבר לא יפה, אפילו השומר של בית הספר אמר

שאתעלם ממנו. לא ברור לי למה עובדים של העירייה צריכים להתנהג כה בגסות לתושבים - ממש בושה. אם יקרה משהו לרכב שלי אני אזקוף זאת לחובת העירייה. לנהג קוראים ... לוחית הרישוי מס ... אני מבקשת לטפל במקרה בחומרה הנדרשת וכן לקבל התנצלותו האישית של הנהג החצוף על האימונים והדיבור המלוכך ללא כל סיבה."

תלונה מוצדקת – הנהג הוזמן לברור אצל מנהל רכבי טיאטו ושינוע, במסגרת זו התקשר לפונה והתנצל בפניה.

פנייה 192891-2018 מה-18/4/18 – תלונה על פקחי הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר

"..הייתי.. (15.4) אחר הצהריים (בסביבות השעה 16:00) עם הכלב שלי בגינת הכלבים ברחוב ... כ-10 דקות כאשר במשך כל הזמן הייתי בקשר עין עם הכלב שלי על מנת לוודא שאוכל לאסוף את צרכי במידה ויעשה – הוא לא עשה.

כשרציתי לצאת מהגינה נגשו אלי שני פקחים שטענו שאני לא אספתי את צרכי של הכלב שלי. הם טענו שהייתי בטלפון (אני דברתי בטלפון תוך כדי שהסתכלתי על כלבי) וגם טענו שהייתי בגינה כחצי שעה ושהיו איתי בקשר עין. אך זה לא נכון! אני אמרתי להם שהוא לא עשה את צרכי ושיראו לי איפה לדעתם הוא עשה. הם הראו לי צרכים של כלב (כל הגינה מלאה צרכים של כלבים, כך שלא קשה למצוא משהו) וטענו שזה כלבי. אני אספתי כי לא רציתי לריב איתם, אך גם אמרתי להם שמה שאספתי היה קר וקשה ולא טרי, כך שזה בטוח לא היה יכול להיות של הכלב שלי.... הם בכל זאת התעקשו לתת לי דו"ח – למרות שכבר אספתי צרכים שהכלב שלי לא עשה בכלל !!! ... והתנגדתי להזדהות כי לא הייתי מוכנה לשתף פעולה עם קבלת דו"ח שלא מגיע לי. כאשר הלכתי לכיוון הבית שלי הם עקבו אחריי עד לביתי, חייכו חיוכים זדוניים ואף הודו בכך שהם נהנים לעקוב אחרי ... ושיש להם זמן כל היום כדי לעקוב אחרי! ... הם נכנסו אחריי אל תוך בנין המגורים שלי ולא נתנו לי לעלות במעלית לדירתי כאשר אחד מהם (שמו ...) החזיק את המעלית ואף אמרו שהם קראו למשטרה על מנת לפתוח לי תיק פלילי על כך שלא הייתי מוכנה להזדהות!....

...גם צעק עליי שהוא "שומר על הביטחון שלי"! ... אחר כך הוא אף עלה אחריי במדרגות לדירה שלי ורשם כנראה את שמי כפי שהיה כתוב על הדלת.

כשאני ביקשתי ממנו שהוא יזדהה, הוא הראה לי את התג שלו, אך הסתיר את התמונה שעליו, ולא היה מוכן להזדהות באופן מלא, טען שהוא לא חייב להראות את התמונה וברח מהר למעלית....

תלונה מוצדקת – הפקחים פעלו בהתאם לנוהל ולהנחיות העירוניות מלבד הדרך בה שוחחו ען הפונה. נערכה שיחת התנצלות עם הפונה.

פנייה 202058-2018 מה-23/4/18 – תלונה על עובד אגף התברואה

"עוקבתי בניגוד לחוק הותקפתי במכות ע"י עובד עירייה היום (23.4.18) בסביבות השעה 7:10 בבוקר מתחת לבית שלי ברח' ...

מדובר בעובד המחזיר פחי זבל למקום לאחר שמשאית הזבל מרוקנת אותם. תיאור העובד ...

תיאור המקרה - ביורדי מהבית המתין לי שם עובד הזבל יחד עם אדם נוסף (ללא מדי עיריה), כשיצאתי משטח הבניין הוא נעמד לפני, ותוך כדי קללות ואימונים שהוא יפגע בי, לא אפשר לי להמשיך בדרכי לעבודה, בשל סכסוך לגבי פינוי זבל בשכונה. דרשתי ממנו שיעזוב אותי מיד ויאפשר לי ללכת, אולם הוא לא הסכים ולא אפשר לי לעזוב את המקום. בשלב מסוים - וללא כל התגרות מצדי - הוא החל לחבוט בי באגרופים ולתת לי בעיטות. אני לא השבתי על מכותיו, רק התגוננתי. בין היתר, הוא נתן לי מכה עם הברך שלו ("ברכייה") בירך שלי, ועד עכשיו זה כואב לי. גם כואב לי ללכת בגלל זה ואני צולע. בסופו של דבר הצלחתי להמלט מהמקום בריצה, תוך שהוא ממשיך לקלל אותי ולאיים עלי.

העובד הזה נמצא באופן קבוע ליד הבית שלי (כאמור הוא אוסף פחים באזור) וכעת אני חושש ללכת ברחוב בבוקר. היכן הבטחון שלי? מה אעשה אם הוא יתנפל עלי שוב? איך אצא לעבודה בבוקר? אני דורש למסור לי את שמו של העובד בהקדם האפשרי, בכדי שאוכל להמשיך ולטפל בעניין בערוצים נוספים. אני דורש לטפל בעובד, ולדאוג בדחיפות שהוא לא יעבוד יותר באזור מגורי, למען בטחוני. אבקש לעדכן אותי שהעניין טופל ושאני יכול ללכת ברחוב ללא חשש. בהמשך היום אגש לרופא, ואם תצטרכו אוכל להעביר בהמשך את סיכום אבחנותיו."

תלונה מוצדקת – המתלונן הגיש תלונה במשטרת ישראל, ואף הגיע שוטר לאגף התברואה על מנת לקבל פרטים על העובד. התלונה נבדקה על ידי משטרת ישראל.

פנייה 2018-205066 מה-24/4/18 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה ואגרת מים

"שלום רב, ביום 29.3.2018 פניתי, בשם מרשי מר... בבקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין בקשר עם העברת זכויות בנכס... לבקשה צורפו כל המסמכים הנדרשים - לרבות הסכם המכר. לצערי, במהלך הגשת הבקשה דרך אתר האינטרנט אין אפשרות לשלם את האגרה. השארתי הודעה במענה הקולי ולאחר מספר ימים חזרה אלי נציגה שהודיעה כי יצרו עימי קשר מיד לאחר החג (פסח). למרות האמור ולמרות הרשום בבקשה כי זמן הטיפול הנו 10 ימי עסקים מהגשת הבקשה, רק היום נשלח אלי סמס עם מספר התעודה בדרישה לתשלום האגרה. שילמתי היום את האגרה באמצעות הנציגה... הנציגה מסרה לי כי עלי להודיע מתי יתבצעו חילופי מחזיקים בנכס. לבקשתכם הריני להודיע כי ביום 1.6.2018, יבוצעו חילופי מחזיקים בנכס לידי הרוכשים, ה"ה ערן ודפנה טמיר, כאמור בסעיף 7.1 להסכם שנשלח אליכם. אבקש לקבל התעודה בתוקף ליום 1.6.2018 (העתק באמצעות מייל זה והמקור...). הנציגה, האדיבה, ... מסרה עוד כי זמן הטיפול יהיה 10 ימי עסקים מהיום - מועד תשלום האגרה. אבקש להבהיר כי בהגשת הבקשה באמצעות האינטרנט לא ניתן לשלם וגם בהודעה שהשארתי לפני חג הפסח הבהרתי זאת. כשחזרו אלי מסרו כי יצרו עימי קשר מיד לאחר החג. ברם, רק בחלוף כמעט חודש ימים - היום, נשלח אלי המסרון לצורך ביצוע התשלום והנה הודיעה הנציגה כי 10 הימים מתחילים רק מהיום! נא לתשומת לבכם כי הנושא טעון שיפור, אין כל הצדקה להמתין זמן רב כל כך למשלוח המסרון לצורך ביצוע התשלום כאשר כל המסמכים הרלוונטיים התקבלו אצלכם עוד ביום 29.3.2018"

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד טאבו והחזרים מסרה כי החל מ-30/3/18 ועד 7/4/18 יצאה העירייה לחופשת חג הפסח.

בטופס הבקשה ובאתר האינטרנט העירוני מצויין כי עדכון מצב טיפול בבקשה יינתן בתוך עשרה ימי עבודה מיום הגשת הבקשה. לצערנו בשל ריבוי פניות הטיפול בבקשה התעכב.

פנייה 2018-214268 מה-29/4/18 – תלונה על שירות באגף הכנסות מבנייה ופיתוח

1. לפני למעלה משנה, ביום 21.3.2017, פנתה מרשתי לעיריית תל אביב-יפו בדרישה לביטול היתר בנייה מס'... והשבת מלוא הסכומים ששולמו על-ידי בקשר עם ההיתר (אגרת בנייה, היטל תיעול, היטל מדרכות והיטל סלילת כבישים) ... פנייה זו נותרה ללא מענה במשך כתשעה חודשים תמימים, במהלכם נשלחו לעירייה כארבעים מכתבי תזכורת.

2. רק ביום 21.11.2017 התקבל מכתב תשובה מהמחלקה המשפטית בעירייה... בו ניתנה התייחסות חלקית בלבד לפניית מרשתי... ניתנה התייחסות אך בקשר לאגרת הבנייה..., ובכל הנוגע להיטל תיעול, היטל מדרכות והיטל סלילת כבישים – צוין כי המענה יינתן בנפרד.

3. ביום 25.12.17 השיבה מרשתי למכתבה של עו"ד בקשר עם אגרת הבנייה והמציאה את הסמכים שהתבקשו. אלא שמאז חלפו למעלה משלושה חודשים נוספים, ונשלחו עשרות מכתבי תזכורת, אך מענה בנוגע לאגרת הבנייה – אין. עד כה לא התקבל מענה גם בנוגע לכל יתר הנושאים....

אשר על כן אני פונה אליכם ומבקש את התערבותכם בנושא..."

תלונה מוצדקת – ניתן החזר לפונה.

הפקנו לקחים מהמקרה, וריעננו את ההנחיות בדבר החשיבות שבשליחת מענה בכתב לפונים אליהם גם אם מדובר בעדכון חלקי בלבד.

פנייה 2018-214360 מה-29/4/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר

"רכב הערייה המצויין בצילום נסע בפראות ובמהירות גבוהה מאד בשביל הולכי הרגל במרכז שד נורדאו, בין סוקולוב חאבן גבירול האירוע קרה בראשון 29.4.18 בשעה 7:15 בבוקר בעותה עת היו רצים בשביל והוא סיכן אותם מאד"

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר זימן את הקבלן לשיחה, במהלכה הובהר לו כי הערייה רואה בחומרה נהיגה פרועה בניגוד לכללי התנועה, במיוחד כאשר הוא מייצג את העירייה, והוא הוזרר לבל יישנה הדבר.

לאור המקרה, הנחה מנהל האזור להגביר את הפיקוח על הקבלן ועל צוות עובדיו.

פנייה 2018-219292 מה-1/5/18 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"שלום רב. אני ובעלי פנינו באמצעות אפליקציית 106 לפני יותר משבועיים בעקבות בעיית עטלפים ברחוב בו אנו חיים. בחודש האחרון יש מכת עטלפים ברחוב ... בשעות הערב, כאשר מתחיל להחשיך כמעט ובלתי אפשרי להיכנס לבניין בגלל כמות עצומה של עטלפים שעפים מעל הראש. אני בהריון, בחודש שישי, עם תינוק בן שנתיים ואני ממש חוששת להיכנס לבניין- לבית שלי!. במצבי, אני ממש צריכה "לרוץ" לפתח הבניין כדי לא להתקל מעטלפים שלא לדבר על כמות הצואה שיש בקרבת הבניין. בפניתי ביקשתי להוריד את הפירות שיש על העצים סמוך לבניין כדי לצמצם את הכמות של העטלפים. ביום חמישי האחרון 26.4 יצר איתי קשר נציג בשם ... כבר בתחילת השיחה, הוא היה מאוד קצר ואמר שאין מה לעשות כי מדובר בחיה מוגנת. ציינתי בפניו שאני מבקשת רק שיורידו פירות מהעצים ולא שיפגעו בחיה. הוא לא היה מוכן לשמוע, היה מאוד קצר, לא סבלני ואף דיבר בטון מזלזל ופוגע. ציינתי בפניו שהתשובה לא מקובלת וביקשתי לשוחח עם אחראי. הוא ציין שהוא האחראי של עצמו. ביקשתי לשוחח עם מנהל אחראי כי התשובה שלו אינה מקובלת עלי, וגם לא טון הדיבור והיחס המזלזל. לדעתי הוא לא העביר את בקשתי לאף גורם כי עד היום אף אחד לא חזר אלי וראיתי שהפניה שנפתחה באפליקציה נסגרה (נפתחה ע"ש בעלי ...). חייבת לציין שבעלי יליד תל אביב ואני גרה בעיר יותר מ-10 שנים. לא הגיוני שאני צריכה לפחד להיכנס לבית או לרוץ לכיוון הכניסה כדי לא להתקל בעטלף. בנוסף, היחס המזלזל שקיבלתי מצחי לא מקובל. ולכן, מבקשת שתחזרו אלי"

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך ברור עם העובד, במסגרת זו רועננו ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור, והובהר כי יש לנהל שיחה נעימה, קשובה ואמפטית גם אם גיזום לא יבוצע.

פנייה 2018-233118 מה-7/5/18 – תלונה על מפקח בנייה מאגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"שמי... ואני מחזיקה משפחתון פרטי בבית. היום בשעה 10:45 בתאריך 7.5 הגיעו אלי לדירה בחורים מעיריית תל אביב. פיקוח גני ילדים. שביקשו להיכנס לדירה ולא רצו להגיד את שמותיהם. ביקשתי מהם שיקבעו איתי מראש או שיגיעו בשעות הבוקר. מהסיבה שהילדים אוכלים צהריים וזה מפריעה מאוד! הפקח מסר לי שאני עוברת על החוק ואני חייבת לתת לו להיכנס ולצלם את הנכס שאמרתי לו שוב שאני לא מוכנה וכרגע זה לא מתאים הוא נדחף לדירה שלי בכוח ודחף אותי כדי להיכנס הבחור שהיה איתו ביקש ממנו להפסיק כי לא עושים ככה. לאחר מכן הוא איים עלי שהוא קצין משטרה ושהוא חייב לקחת אותי עכשיו! ואז הוצאתי את הנייד שלי והתחלתי לצלם אותם! בנוסף לתלונה שאגיש במשטרה אני מבקשת לטפל בזה בחומרה לאף אחד אין זכות להיכנס לשטח הפרטי בכח ולא באלימות!!! בעיקר שאין סיבה. אני שולחת וידיאו מצורף במייל כי דרך האתר לא מאפשר לי."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה זימן לשיחה את המפקח, והבהיר לו כי למרות שהחוק מאפשר לו לפעול כפי שפעל, הרי שיש להפעיל שיקול דעת ולהימנע ככל האפשר מקונפליקטים מיותרים בסטואציות רגישות כמו גן-ילדים.

פנייה 2018-252289 מה-16/5/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף החניה

"היום פניתי למוקד *3013 על מנת לשלם טלפונית דו"ח חניה. ענתה לי נציגה בשם... היא ביקשה את מספר הרכב ומכיוון שהוא היה מטושטש על הדוח אמרתי לה שאבדוק במסמכים של הרכב. היא בתגובה אמרה שכשהיו לי הפרטים שאתקשר והיה אפשר לשמוע בברור את חוסר הסבלנות שלה. ביקשתי שתמתין שניה אבל היא זרקה את השיחה למוקד בירורים שם היה תור ארוך יותר להמתנה. התקשרתי שוב *3013 על מנת לשלם ושוב היא ענתה לי. ביקשתי ממנה הסבר מדוע היא מעבירה שיחות בחוסר סבלנות והיא שוב זרקה את השיחה למחלקת בירורים. ברור לי שמוקד זה מקבל תשלום לפי שיחות אבל אני חושבת שאם עריית תל אביב מכבדת את עצמה היא לא תאפשר לאנשים לענות בצורה כזו במוקדי השירות. לדעתי שווה לעשות שיחה עם אותה נציגה לא חביבה בלשון המעטה!"

תלונה מוצדקת – מנהלת המוקד הטלפוני הקשיבה לשיחה שהוקלטה בין המתלוננת לבין נציגת השירות ומסרה שהנציגה לא פעלה באופן סובלני ושירותי, ולפיכך, הנושא הועבר לטיפול מנהליה.

התנצלנו בפניה המתלוננת, והודינו לה על הסבת תשומת לבנו לעניין חשוב זה.

פנייה 2018-264406 מה-23/5/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"היום, יום רביעי ב-6:30 בבוקר בצומת פרישמן-בן יהודה, רכב עירייה עבר פנה פניה לא מותרת שמאלה מפרישמן לבן יהודה תוך חצית מעבר חציה באור ירוק במהירות מופרזת וסיכון העוברים במעבר חציה. נא ראו תמונות מצורפות
זאת תלונתי השניה על נהיגה מסכנת של רכבי הנקיון של העירייה. הראשונה נותרה ללא מענה. אי קבלת מענה בזמן סביר תביא לפניה למשטרה."

תלונה מוצדקת – התלונה הועברה לקצין הבטיחות של החברה לביצוע שימוע לנהג ולהפקת לקחים על-מנת שמקרים כמו כאלה לא יישנו.

פנייה 2018-274927 מה-28/5/18 – תלונה על עובד אגף החופים

"חוף... יום ראשון ה-27 לחודש מאי. כול הכבוד על הנקיון ועמדת התשלום עבור שרותי חוף. חבל מאוד שהאנשים שמפעילים את השרותים (אנשי הכסאות ו שמשיות בחוף...) מתחת לכול ביקורת! מתאר ארוע

שעבר תייר צרפתי שרצה לשמור מיטה לחבר, עובדי החוף סירבו לאפשר לו לשמור והתחילה שיחה קולנית בעלבונות מצד העובדים כלפי התייר, (מיותר לומר שהאנגלית הקלוקלת שלהם לא הוסיפה כבוד) התייר התבייש שהגיע לישראל! לי כתושב העיר היה לא נעים כלל ומי שניסה להתערב הם השתיקו בקללות נוספות.

Fuck u

Go to your country

ואחי אך אומרים בן זונה ...

אלה חלק מהמשפטים היפים לישראל ולתל אביב .

עצוב שאתם מחזיקים עובדים שלא מבינים בשורות או מדברים אנגלית או רגישים לצד הקהילה הגאה שמאכלסת את החוף.

מעולם לא כתבתי או. תלונתי אבל היום זה עבר כול טעם טוב .

חבל!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים ריענן את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מעובדיו, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

תלונה מוצדקת – התלונה הועברה לקצין הבטיחות של החברה לביצוע שימוע לנהג ולהפקת לקחים על-מנת שמקרים כמו כאלה לא יישנו.

פנייה 2018-282710 מה-30/5/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"ביום ד' 30.5.2018 בעודדי ממתנה בתחנת האוטובוס תחנת... השעה 09:45 מגיעה מכונית קטנה שבה אחד העובדים בן מיעוטים יורד מהמכונית ודורש שכולנו נצא מחסות התחנה על מנת שהוא ישתוף אותה בעודי זזה על אף התרעמותי הוא משך את הצינור ללא כל תשומת לב ופצע את שני רגליי. שפניתי אליו בדרישה לעזרה הנהג ניסה לנגב אך הדם והליכלוך ברגליי באמצעות החולצה שלו ומשאית נקיון נוספת שהייתה מאחור הציעה את האפוד הזוהר על מנת לעזור. אותו עובד בן מיעוטים צחק עליי ואמר שאין מה לעשות. הושפתי ליד כל הממתינים ויצאתי בשן ועין וכל זה בתמימותי בהמתיני לאוטובוס שיקח אותי לעבודה.

מצ"ב תמונות הרגלים וסרטון להמחשת המקרה כל מה שיכולתי והספקתי לצלם .

לא ניתן לעלות את הקבצים בשל גודלם הם יוצגו כעל שאאדרש

אבקש בכל לשון של בקשה להעמיד את העברייין לדין ולפצות אותי כאזרח על עוגמת הנפש

יש לציין כי בפנייה זו הנני ממצה את הדין בטרם אנוקוט בהליכים משפטיים.

כמו כן נשאלת השאלה האם על פיי החוק מותר לגרש ממתינים הולכי רגל מתחנת האוטובוס."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה דרש שימוע לעובד הקבלן, והתריע כי במקרים אלו להבא יידרוש פיטורים.

פנייה 2018-291168 מה-4/6/18 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"בשם ועד הבית ברחוב ... ובשמי אישית... הנני לפנות אליכם כדלקמן:

1. ביום שבת 26.5.18, בין השעות 9:30 – 10:00 בבוקר שמעתי כמו שכנים אחרים רעש חזק של גנרטור חשמלי.

2. להפתעתי ראיתי כי בגן ... הנמצא מאחורי הבניין בו אני מתגוררת מקימים מתקני שעשועים מתנפחים (בריכה, מגלשה בגובה 2.5 מטר).

3. כעבור מספר דקות ראיתי כי המתקנים מתמלאים מים.

4. מדובר בשטח בין עצים...

5. שכנה נוספת ירדה... ראתה כי החוגגים התחברו לברז מים בחניה שלנו המשמש לניקיון חדר המדרגות ... כמובן ללא רשות וללא סמכות.

6. לאחר דין ודברים ארוך נותק החיבור והאחראי התחבר לברז מים בבניין ... שוב כמובן ללא רשות

7. אחת השכנות התקשרה למוקד 106 כארבע פעמים ובכל פעם הובטח לה כי הפקח יגיע.
 8. הפקח לא הגיע.
 9. התקשרנו למשטרה ... ונפתח אירוע מס' ...
 10. אני אישית התקשרתי פעמיים למוקד 106 ... בפעם השנייה ענה לי מי שהציג עצמו כאחראי על הפיקוח ובצורה דוחה בודיע לי כי העירייה מאשרת הקמת מתקנים מתנפחים בגינות ציבוריות. בסוף דבריו הוא טרק את הטלפון בלי שייאפשר לי להסביר שמדובר במתנפחים עם מים זורמים.

... לאור כל הנאמר לעיל אבקש:
 ...לשנות ו/ו לחדד הנחיות למוקד הפיקוח ולאסור הקמת מתנפחים הכוללים התחברות למים בגינות ציבוריות ...

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מוקד שירות 106 פלוס בדק את הנושא עם העובד ועם מנהלו, במסגרת זו האזינו יחד לשיחה, הנציג הבין כי היה חסר סבלנות ולא פעל נכונה.

פנייה 2018-296025 מה-7/6/18 ופנייה 2018-411712 מה-31/7/18 – תלונה אירוע בספריית בית אריאלה

"אתמול הגעתי לספריית "בית אריאלה", לאירוע אליו הוזמנתי:
 הגעתי באיחור וכששאלתי היכן מתקיים הצביעו לכיוון המעלית כדי לרדת לאולם הקומה 1-.
 נכנסתי למעלית וירדתי למטה, רק ששם נכונה לי הפתעה לא נעימה
 הדלתות לא נפתחו ונשארתי תקועה במעלית.
 ניסיתי לעלות חזרה, המעלית לא מתפקדת.
 התחלתי לצלצל בפעמון האזעקה, צלצלתי, צלצלתי.... זה נראה נצח. שום תגובה.
 בנייד התקשרתי לבית אריאלה וישנו מענה שאומר שהמקום סגור (האמנם?) ואין מי שיענה.
 התחלתי לדפוק על הדלתות ובמקביל לצלצל בפעמון האזעקה ו... כלום.
 אין שומע, אין רואה, אין מגיב.
 בצר לי,
 התקשרתי למוקד המשטרה, מיד ענתה ...
 שאלה אם אני זקוקה לסיוע רפואי ותוך שאנחנו מדברות שלחה את מכבי האש.
 לאחר שוויידיאה שמכבי האש יודעים את הכתובת והפרטים סגרנו את השיחה.
 מכבי האש התקשרו לוודא שאני בסדר ולהגיד שהם בדרך להרגיע.
 כל הזמן הזה האצבע שלי על פעמון האזעקה שבמעלית ו... NADA
 לפתע, מישהו מבחוץ מנסה ומצליח לפתוח את הדלתות ומסתבר שאני כמעט מטר מעל הקומה.
 הוא מבקש כיסא תוך שהוא מחזיק בחוזקה את הדלתות ומוציא אותי מהמעלית.
 כשאמרת לי ששמכבי האש בדרך היה מאד מופתע. מישהו קרא לו לטענתו.
 התקשרתי למכבי האש והודעתי שחילצו אותי.
 האיש מהמקום טען שהיה טכנאי למעלית בבוקר וכנראה שפעולתו לא צלחה.
 בזה פטרו את הנושא ולגמרי התעלמו ממנו ובעיקר ממני.
 האמת, אני שוקלת מה לעשות ואיך לטפל בעניין.
 לא חושבת שזה נכון לעבור לסדר היום.
 משהו נוסף:
 מישהו שעובד אתי שייך לפיקוד העורף, יחידת חילוץ והצלה ובעל ניסיון גדול בארץ ובעולם,
 אמר לי בפירוש שאסור לפתוח כך דלתות של מעלית שנתקעה.
 ישנם הוראות חילוץ ברורות וכתובות.
 בדרך שחילץ אותי, מסוכן. האדם במעלית יכול להיגזר, להימחץ ולא אוסיף יותר.
 תודה שהקשבת,
 אשמח לתגובתך."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מינהל קהילה, תרבות וספורט תיחקר את האירוע, וסוכם:

בנוסף לפעמון האזעקה יותקן חייגן בתאי המעליות המחייג ישירות לחברת המעליות. בוצעה הדרכה לחילוץ מהמעליות לארבעה עובדים בבית אריאלה. חודדו הנהלים בקרב עובדי בית אריאלה ובקרב מנהלי הספריות והמרכזים של האגף עבור מניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2018-298946 מה-7/6/18 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אני רוצה להתלונן על נותן שירות בתבאורה של הכרמל בשם... התקשרתי לבקש שיבואו לפנות מקרר שזרוק פה, ... חיפש רק לתת דוחות ולא לפתור לי את הבעיה. במקום לתאם מישהו שיפנה התווכח איתי מי זרק את המקרר ושהוא צריך לקבל דוח. אותי זה לא מעניין בתור תושבת, יש לכלוך גדול ועל העירייה לפנות אותי, הדרך והחוצפה שהוא דיבר איתי הייתה פשוט מגעילה. זה לא נותן שירות! וככה לא מתנהגים לתושב שרוצה בטובת הרחוב שלו"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הבהיר לעובד שדרך ההתבטאות אינה מקובלת, והתנצלנו בפני הפונה.

פנייה 2018-318378 מה-17/6/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"ביום שבת ה-16.6 סביב השעה 6 בבוקר רצתי בנמל תל אביב כשנהג רכב הנקיון הטריד אותי. הוא נסע בצמוד אליי תוך שהוא צועק לי הערות בוטות מתוך הרכב, והוא המשיך לעשות כן גם כשרצתי בכיוון שונה וניסיתי להתחמק ממנו. אודה לעיריית תל אביב אם תטפל בעובדיה אשר מטרידים נשים במרחב הציבורי ולא תיתן לזה יד."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת תברואה הטיילת שוחח עם הפונה, התנצל בפניה על המקרה והודה לה שהביאה אותו לידיעתנו.

פנייה 2018-322189 מה-19/6/18 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"למרבה הצער לא קבלתי התייחסות לבעיה שהעלתי, - שבטרם נשלחה אלי הודעת דרישה בגין צמחיה, הפקח ... הניח על דלת הכניסה שךי - דרישה עם איומים של הוצאת מטלטלין. הדרישה באיומים הונחה ב-17.5.18, ואילו לאחר פנייתי אליכם הונחה דרישה לדירים בקומה ג בבניין ואני לא קבלתי עד עצם היום הזה כל דרישה חוקית.

חרף זאת גזמתי והענפים שלא הפריעו קודם להולכי רגל, ובוודאי שאינם מפריעים לאף עובר אורח. ביום 31.5.18 בקר ... מפיקוח מזרח ולדבריו בדק את הצמחיה זאת לאחר פנייתי הראשונה אליכם בנידון, בגין האיומים ללא דרישה שהומצאה לי כדין, ואמר לי שאקבל דרישה בדואר רשום. עד היום לא קבלתי כל דרישה. בשיחה טלפונית עימו ב-3.6.18 טען שהוא יורד מהדרישה וכי מספק אותו המצב שצפה בו ב-31.5.18. באותה שיחה הבהרתי לו שגזמתי גם למחרת (ביום שישי) ואני מבקשת את היתור לדרישה בכתב, - חרף זאת שתעדתי את השיחה עימו. אריה הבטיח שישלח את סיכום השיחה והיתור על הדרישה, אך לא שלח. היום (17.6.18), התקשרתי אל ... ובקשתי את מה שהבטיח בכתב, ואז הוא שינה גרסתו ואמר אשלח פקח. למותר לציין שהדבר לא מצא חן בעיני ו... נסוג מהבטחתו. כו"כ מניסיוני כל פקח מפיקוח מזרח הינו עושה דבריו ... המתנכלים לי בהטרדות ומעקבים, - והצמחיה מסביב לבית מפריעה להם להתחכות אחריי בצאתי מהבית ולביים כנגדי פרובוקציות.

... הסכים לבוא אישית ולראות את מצב הצמחיה ביום ג ב-7:00 בבקר (השיחות עימו תועדו), אך לדאבוני כל ההתנהלות שלו כלפי מעידה על חוסר תום לב ויש בדעתי לפרסם את הדרישות כולל תמונות של הצמחיה שלי - לעומת צמחיה המפריעה להולכי הרגל במוסדות השייכים לעירייה, כן"כ צמחיה שמפריעה להולכי רגל בסביבת מגוריי.

אני רואה בחומרה רבה את התנהלות פיקוח מזרח כלפי, קודם הם מאיימים בהוצאת מטלטלין אח"כ הם שולחים דרישה ברשום רק לדיירי עו"ד וושדי בשעה שהם יודעים שהחצרות והגינות שייכות לי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח ????

פנייה 2018-326823 מה-21/6/18 – תלונה על עובדת האגף לחיובי ארנונה

1. אנו ... הבעלים של שתי דירות ... עקב אי התאמות שגיליתי בשרטוטים המתייחסים לדירות הנ"ל, ושעל בסיסם נקבעים חישובי הארנונה, פניתי בעבר בנושא זה לעיריית ת"א ...אף נשלח אליי מכתב תשובה... ציטוט: "אם הינך חולק על שטח הנכסים ... או להמציא למשרדנו תרשים מדידה הערוך ע"י מודד מוסך..."
2. כיוון שלאחרונה הגיעה לידיי תכנית מקיפה מה-9/10/2016 ("גרמושקה" שהוכנה/הוגשה לצורך רישום בניין...ראיתי לנכון להציג אותה לאגף לחיובי ארנונה, בהתאם לבקשתם.
3. ואומנם ב-13/6/2018 הגעתי לבניין העירייה ען "הגרמושקה" ועם מסמכים נוספים, כולל מכתב התשובה אליי מה-23/5/2016 והופניתי לקבלה באגף לחיובי ארנונה ...
4. בקבלה שבאגף ארנונה קדמו את פניי שתי פקידות ... כבר בתחילת השיחה איתן הבהרתי להן שאני הבעלים על הדירות הנ"ל ושבאתי להגיד בקשה בנושא שכבר טופל בעבר ע"י האגף לחיובי ארנונה בעירייה, וגם הצגתי בפניהן את המסמכים הרלבנטיים... מכאן התפתח דו-שיח שהתנהל, פחות או יותר, באופן הבא:
5. השיבה לי משהו בנוסח הבא: "אמנם אתה בעל הדירה, אך אתה לא הדייר, וכיוון שכך אינך יכול להגיש בקשה בנושא ארנונה, רק השוכר של דירתך יכול להגיש בקשה כי הוא זה שמשלם את הארנונה" ועוד הוסיפה ואמרה: "אם אתה רוצה להגיש בקשה בנושא הארנונה עליך להמציא לנו ייפוי-כוח בכתב מהשוכר". הששבתי ל... שתשובתה נשמעת לי הזויה ונוגדת את השכל הישר.
6. כיוון ש... עמדו בסירובן ולא איפשרו לי להגיש את הבקשה שלשמה באתי, ולא שעו להסברים/לטיעונים שהצגתי, אמרתי להן שברצוני לשוחח עם גורם מעליהן.
- בשלב זה ... קמו ממקומן והלכו לפגוש את הגב' ... תוך שאני ממתין כל אותה עת ליד שולחנה של ...
7. לאחר שיחה ארוכה יחסית (שנמשכה כ-15-10 דקות) ש... קיימו ביניהן, תוך שאני צופה בהן מרחוק, חזרו שלשתן לשוחח איתי ליד שוחלן העבודה של ...
8. עתה הצגתי בפני הגב' ... את כל הנושא... לצערי לא הופתעתי שהתשובה של ... הייתה העתק התשובה שקיבלתי... "עליך להמציא לנו תחילה ייפוי כוח מהדיירת שבדירה" ...
- לאור התנהגותן הבלתי מכובדת ומכבדת של ... ולאור סירובן הבלתי מובן לאפשר לי להגיב בקשה ... פניתי מיד למחלקה לפניות הציבור..."

תלונה מוצדקת –מנהל תחום לקוחות עסקיים באגף חיובי ארנונה בדק את המקרה עם העובדות ששוחחו עם המתלונן. העובדות הסבירו שכל כוונתן הייתה להסביר כי לצורך טיפול בפנייה יש להמציא מהשוכרים אישור לערוך ביקורת בנכסים, והתנצל בפני המתלונן על כך שהדברים לא הוסברו כהלכה.

פנייה 2018-332839 מה-24/6/18 – תלונה על שירות במחלקת התיעול

"יש בור ניקוז בכיכר אתרים פתוח כבר כמה שבועות פנית ל 106 מספר פעמים כל פעם כותבים לי באפליקציה שטופל ובפועל הבור פתוח וניתן לשבור רגל בקלות
מספר מבגע 2018-284544
מספר מפגע 2018-296715
מספר מפגע 2018-321775
מספר מפגע 2018-330178
מבקש לדעת למה טוענים שטופל כשבפועל לא עשו דבר"

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת התיעול שוחח עם המתלונן והתנצל בפניו על האירוע, ומסר כי תוך שבוע ימים יחליפו את רשת התיעול השבורה.

פנייה 2018-355026 מה-4/7/18 – תלונה על עובדי אגף דרכים ומאור

"הנני פונה אליכם במכתב התראה זה, בנדון ... ע"ש ... (מתחזה לעיוור 100%) והרי לא רק שמקום חנית נכה הינו לא חוקי בעליל! עתה אף בצעתם עפ"י דרישתו הנמכת כל המדרכה עד חיבור לשביל פרטי ולא חוקי שהוא ביצע לבניין. הכל מצולם ומתועד! הנמכה רחבה זו מהווה סכנה ממשית לכל הולכי הרגל המבוגרים בעיקר בשעות הלילה. יודגש שהנ"ל הולך חופשי חופשי ואין כסא גלגלים! רק לבעלי כסא גלגלים מבצעים זאת. ואף במידה ראויה. כאמור קשריו בעת"א ותמיכת אחיו מנהל הפיקוח שהיה כאן עם עובדי עירייה כשבוע לפני ביצוע העבודות. מעלים סימני שאלה קשים והכל יופנה גם למשרד מבקר העירייה. טיפולכם להחזרת המצב לקדמותו במדרכה הציבורית וביטול החיבור שבצעתם לשביל הפרטי בבנין. השכן הזה עברין בנייה ועוד... הינו נמצא בהליכי תביעה ומתרץ שביל זה לנוחיותו. ועתה למעשה צירף אתכם להליך משפטי בו אתם תתבעו גם! מצפה לתגובתכם החיובית בהקדם."

תלונה מוצדקת – נערך בירור יסודי של הנושא ונמצא, שהנמכת המדרכה בוצעה ללא אישור אגף התנועה. לפיכך הונחו כל הגורמים המתאימים להחזיר את המצב לקדמותו, ובהתאם הנמכת המדרכה בוטלה.

מנהל אגף דרכים רענן את ההנחיות לכלל עובדי המחלקה בדבר הנהלה להנמכת מדרכות והחשיבות בקבלת אישורי הגורמים המתאימים לפני ביצוע עבודה כלשהי.

פנייה 2018-357375 מה-5/7/18 – תלונה על קבלן בשירות מחלקת היסעים באגף משאבי חינוך

"הריני לפנות אליך אישית בעניין חמור מאין כמותו המפורט להלן והקשור לסיכון חיי ילדים במסגרת מערכת ההסעים של התלמידים בדרום תל אביב ולבקש את התערבותך האישית.

1. מרשתי גב' ... הינה אמו של הקטין הרך תלמיד מערכת החינוך של עיריית תל אביב בן ...
2. הילד לומד בבי"ס ... במערכת החינוך המיוחדת.
3. הילד ... זכאי להסעה בצירוף ליווי עד לפתח דלת ביתו או לצהרון ...
4. בפועל מחויבת מערכת החינוך להבטיח הגעתו בשלום של ... לכתובת שמסרה האם ברחוב ...
5. מאז תחילת שנת הלימודים סובל ... מאזלת ידה ורשלנותה של מערכת ההסעים אשר ככל הידוע למרשתי מופעלת על ידי קבלן אוטובוסים בשם ...
6. במרבית זמן ההסעות אין מלווה צמוד ל... ונוצר מצב בו נתון ... לשרירות ליבו או גחמותיו של נהג האוטובוס, ללא מלווה אשר ברצותו מוריד את ... בפתח כתובת ההגעה ברצותו עושה כרצונו ומפקיר אותו בשטח.
7. מדובר במעשה הפקרות חמורים ביותר שכן כל ילד בגיל הזה חסר יכולת התמצאות ושיקול דעת ובוודאי נכונים הדברים וחמורים ביחס ל... לאור מצבו המיוחד.
8. ביום 18/4/18 פניתי לאחראי מערכת ההסעים... בתלונה בגין הסעה שהתקיימה בו ביום והסתיימה כמעט באסון, לאחר שהילד לא הורד בכתובת ההגעה אלא במספר רחובות קודם לכן ושכנה הבחינה בו במקרה עומד לצד הכביש, בוכה ואובד עצות.
9. רק בנס נשנע אסון. אציין כי בגין אותה תלונה מעולם לא קיבלתי כל תשובה בכתב וכאשר פניתי לאדם בשם ... בחברת ההסעות ... הוא התנצל אבל אמר שמהלווה אינו באחריותו...
12. נציין כי מאז חזר המקרה בו מופקד הילד במקומות שונים ולא בכתובת ההגעה מספר פעמים.
13. היום הופקר הילד והורד בתחנה המרכזית בתל אביב, מספר קילומטרים מביתו.
14. עוברת אורח הבחינה בילד כשהוא עובד עצות ומתנהג בצורה מוזרה והזעיקה את המשטרה.
15. המשטרה איתרה בתיקו האישי של הילד את מספר הנייד של אימו וכך נודע הדבר למרשתי. קיים מספר אירוע במשטרה....

18. לא ברור למרשתי כיצד פעם אחר פעם מופקר הבן שלה... כאשר עיריית תל אביב גם אחראית וגם מממנת את חברת היסעים רשלנית..."

תלונה מוצדקת – עם קבלת התלונה הושהה הנהג מעבודתו עד לתום הבדיקה, בכלל זה של משטרת ישראל, ועד להודעה חדשה.

במקביל, המקרה הועבר לבדיקה מול קצין הביטחון של החברה, קב"ט התעבורה של מינהל החינוך וגורמים נוספים.

העירייה חידדה את הנהלים מול נהגי החברה בדבר אחריותם להוריד ילדים במקומות שסוכמו עם ההורים, והובהר כי אין להוריד ילדים במקומות שלא נקבעו ותואמו מראש.

פנייה 2018-363449 מה-8/7/18 – תלונה על מצילים בקאנטרי קהילתי

" מטרת פנייתי להסב תשומת לב למתרחש בקאנטרי קהילתי ... ראוי לציין שאני תושבת השכונה מזה 10 שנים, מתוכם 3 שנים מנויה בקאנטרי ולפני כן אורחת מזדמנת באמצעות כרטיסיות ורישום לחוגים של ילדיי. שנה שעברה החלה תופעה בקאנטרי ובה החלו להעסיק מצילים בברכה שפנו למתרחצים (הורים וילדים) בצורה מזלזלת ופוגענית.

שנה שעברה פנו מספר נציגי קהילה ל... מנהל הקאנטרי בדרישה להרחיק את ... המצילה ובסיום עונת הרחצה בלבד זו הורחקה, לאחר שבאי הקאנטרי זכו להשפלות חוזרות ונשנות. בסוף אוגוסט שעבר מחו תושבי השכונה על המחירים והיחס המשפיל ורוקנו את הרישום לחוגים במחאה על היחס הפוגעני ועד שלא התקבלה החלטה לעניין שיפור השירות והוזלת המחירים באופן גורף ובמשך למעלה מחודש אף אחד לא נכנס לחוגים והקאנטרי היה ריק מאדם.

לצערי השנה מתחילה לעלות תמונה חוזרת ואף חמורה יותר. .. המצילה חזרה והפעם תוך התנהגות בוטה יותר, הרי למה לה לנהוג באופן מכבד אם מחזירים אותה לעבודה?

... פונה לילדים ואומרת להם "השחייה שלך מקרטעת, צא מהמים, תעבור לפעוטות" זאת כשמדובר בילד בן 8 שוחה חופשי ומבריכת הפעוטות מוציאים אותו מסיבות ברורות. לאמא אחרת פנתה ... ואמרה לה "איך אלוהים נתן לך להביא ילדים רק הוא יודע"

עוד מהגיגיה של ... "ילדה צאי, השחייה העלובה שלך לא עושה עליי רושם" אל ... הצטרף עוד כוכב ושמו ... שאתמול, יום שבת, הביא את מכריו שעישנו ואכלו ברחבת הברכה, וכשפנו מתרחצים להתלונן בפני ... מנהל המקום, על העישון והאכילה בברכה תגובתו הייתה "עוד שעה הקאנטרי גם ככה נסגר, תזרום איתם"

אין תושבי למד לקוחות שבויים של המערכת, לא נהיה מוכנים לתת יד ליחס המזלזל הזה. כצעד ראשון אנו מוחים על החזרתה של המצילה ... לשכונתנו ובדומה לכך נבקש להרחיק את ... המציל שנאמר כבר הנהלת הקאנטרי "שידוע שיש איתו בעיות"

אם ידוע שיש בעיות למה ילדינו צריכים לספוג את העניין? המחיר הנפשי שמתקבל מילד שאומרים לו שהשחייה שלו עלובה גבוה לאין שיעור מהתמודדות עם מצוקת כוח אדם.

המילים הקשות שנאמרות להורים וילדים בקאנטרי לא מתקבלים על הדעת ולא יעברו בשקט. אתמול תועד סרטון של המציל מתבטא בגסות רוח כלפי אמא כשבסרטון הוא אומר לה "תעופי לי מהעיניים או שתמצאי את עצמך מעכשיו בחוץ ולא תתקרבי יותר לברכה, זאת העבודה שלי תעופי מפה" ובכך נותן יד לנעשה בברכה.

המצילים סוגרים מראש באמצעות מצוף את השחייה בעמקים ולא מאפשרים לאף אחד לחצות את המצוף ובכך עושים לעצמם חיים קלים, הם אינם מבדילים בין מי ששוחה ובין מי שלא וכל מתרחץ הוא בחזקת נאשם. ומרכזים את כולם בבריכת הרדודים. איך נשמע דבר כזה!?

הבילוי במקום הפך לסרט אימה, תושבי השכונה מבינים שמנהל הקאנטרי לא מעוניין לטפל בנושא או להישאר בלי מצילים, אך להביא מצילים מהסוג הזה, לא מתקבל בשום אופן.

אני, בשם מספר לא מבוטל של תושבים, מבקשים להתחיל להתערב בנעשה בבדיקה, להרחיק את .. ו... ולקחת את הטיפול בקאנטרי בנושא בהול לפני שהמחאה של שנה שעברה תחזור על עצמה, רק הפעם היא תחל בהעלאת סרטון יומימי לרשת. אבקש התייחסותכם הבהולה."

תלונה מוצדקת – מנהל מרחב צפון מערב שוחח עם הפונה, ומסר לה שהמציל האמור כבר אינו עובד בבדיקה, וכי שוחח עם המצילה על אופן הפנייה שלה למתרחצים.

בצד זאת, הדגיש שחשוב והכרחי לקבל את סמכות המציל, שהוא הסמכות הבלעדית בנושא בטיחות המתרחצים בבדיקה.

פנייה 2018-371270 מה-11/7/18 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"לפני יומיים התקשרתי לעירייה בנושא ביוב ברחוב...אכן אתמול התקלה טופלה אך המכסה של הביוב שבור ונשאר חור פתוח ומסוכן. היום בבוקר פניתי שוב למוקד להודיע על התקלה החדשה ולפתוח תקלה חדשה על אי תחזוקת ניקיון במגרשים ומתקני הספורט מאחורי בית ספר ... חייבת לציין שהרגשתי ממש לא נעים ואפילו מותקפת מצד הנציג שלכם. התנהלות השיחה הייתה ממש לא נעימה כמו "רגע לא סיימתי מה את ממשיכה עם תקלה חדשה" "למה את אומרת שזה הפיקוח" במקום שיתקן וידבר בנועם הוא ממש הצליח לעצבן אותי. השפע עוברים כל בוקר ואין דיווח על תקלות לפחות ככה אני מרגישה. הנציג לא רצה להזדהות עם שם משפחה אלא רק עם שם אז קוראים לו בן מצוות..."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין לשיחה, ולאחר מכן זימן לשיחה את הנציג, במסגרתה הוסבר לו כי מדובר בתקלת שירות שאינה מקובלת. הנציג הבין ולמד את טעותו.

פנייה 2018-373191 מה-12/7/18 – תלונה על נציגת שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"שלום רב! רוצה לעדכן על התנהלות נוראית של מנהלת אגף אופניים - ... אם קלטתי את השם נכון. הבנזוג שלי עולה חדש קיבל דוח על נסיעה באופניים על סך 100 שח ניסינו לשלם מספר פעמים באתר ללא אפשרות. וכשהלכנו לשלם בדואר נאמר שכבר לא ניתן לשלם וכשהתקשרתי אחרי שעות המתנה עד שענו אמרו שמחיר הדוח עלה ב-150% לאחר שכתבתי מכתבי ערעורים על ההעמאה המופרזת והקושי לשלם דברתי עם ... בטלפון שהבטיחה שיחזרו לפניתי לאחר חודשיים שלא חזרו וכל הזמן הזה ניסיתי לבדוק מה קורה עם זה. התקשרה אלי המנהלת ששמה כנראה ... שאמרה שהם מנסים לשלוח לבת ים (כתובת ישנה שלו והמכתב חוזר) מדוע לא וידאה איתי לפני את הכתובת? כש... הבטיחה שיחזרו. בשיחה לא נעימה ומאשימה שלה מסרתי לה את הכתובת שלי המעודכנת. חודשיים נוספים עברו והיא מתקשרת ב-12.7 ב-10 בבוקר אומרת שהמכתב חזר אמרתי לה שהשמות כתובים על התיבה בעברית ובאנגלית ושאלתי אם היא כתבה מספר דירה. היא פשוט צעקה תגיעו לכאן לשלם וניתקה את השיחה בלי אפשרות להגיב. ההתנהלות שלה מזלזלת ולא נעימה והיא בזבזה לי שעות להתעסק בדוח מינורי זה. זוהי לא התנהלות רשמית ובטוחה שבבית משפט יגיע לי פיצוי על ההתנהלות והעצבים שלוו לתהליך לא נעים זה. מצד ראשון להעלות את הדוח ב-150% תוך זמן קצר. אי האפשרות לשלם באתר. ההבטחה שיחזרו לברור שעשיתי כשלא חוזרים וניתוק השיחה. אודה למענה ראוי בנושא."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים בדק את המקרה, והסביר כי שובר לתשלום נשלח אל המתלוננת הן בדואר רשום והן בדואר רגיל. נציגת שירות פנתה אל המתלוננת להזכיר לה שהחוב טרם שולם. המתלוננת שוב ציינה שלא קיבלה כל דבר דואר בנושא (לאחר מספר פעמים בהם נשלחו אליה שוברים). לכן הסבירה הנציגה כי במקרים כאלה יש להגיע פיסית למשרדי האגף לקבל את השובר ולשלם לפני שהחוב יגיע לאכיפה.

נציגת השירות ציינה כי לא הייתה לה כל כוונה לפגוע או לזלזל, והצטערה שדבריה התפרשו שלא כהלכה. לאור המקרה הועבר אל המתלוננת שובר במסירה ידנית באמצעות שליח מטעם העירייה, והדוח שולם.

פנייה 2018-407293 מה- 29/7/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"ברצוני להתלונן על כך שעובד מטעם העירייה אשר ניקה היום בשעה 07:00 את רחוב ... , זרק עלי את השקית אשר הנחתי בפח-האשפה הקטן ברחוב (מסיבות שאינן מובנות, בבניין שלנו אין חדר אשפה ולכן אנו נאלצים להשתמש בפחים אשר מפוזרים ברחוב). בנוסף ברוב חוצפתו, צעק עלי, נגע בי ודחף אותי (הנני אלמנה ואישה דתייה) דבר אשר פגע בי קשות, אין שום סיבה שבעולם שאני בתור תושבת העיר משלמת מיסים אזכה ליחס כה משפיל מאדם אשר בתוקף תפקידו אמור לנקות ולרוקן את הפחים ואין לו שום זכות לזרוק עלי את השקית אותה עליו לאסוף."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה ערך שימוע לקבלן בנוכחות מפקח העבודה האזורי.

מפקח העבודה שוחח עם המתלונן ומסר לו את ממצאי השימוע, וציין כי למרות שהעובד מכחיש את הנאמר, הובהר לו כי הוא מייצג את עיריית תל-אביב-יפו, ולכן מחובתו כנותן שירות להתנהג בצורה נאותה כלפי התושבים והבאים בשעריה.

עוד נמסר כי העובד הוזהר כי אם יישנו מקרים דומים בעתיד, יאלצו לפטרו מהעבודה.

פנייה 2018-411828 מה-30/7/18 - תלונה על נציגת שירות בטלפון במוקד האגף לגביית ארנונה ומים

"תלונה על ראש צוות ארנונה ... שניתקה לי טלפון בפרצוף, לא הקשיבה לי כלל, רק צעקה דיברה בצורה אגרסיבית ולא רצתה לפתור ולתת שירות לבעיה שנתקלתי בה. היא רק הקשתה עלי והקשתה והכניסה אותי לחרדות מאוד גבוהות. בזמן שאני רק צלצלתי לדווח שלא קיבלתי מכתב ארנונה במשך חודשיים וביקשתי לדעת מתי לשלם וכשנודע לי שעלי לשלם פחות מ-24 שעות ביקשתי הארכה של יומיים על מנת לקבל את המכתב/מייל כדי למצוא זמן להדפיס וללכת לשלם בדואר. לא עניין אותה כלום. היא אמרה לא ולא ולא. וטענה שאני לא מעוניינת לשלם. אפילו תיעדה זאת בשידור חי במחשב שלה שזה לא נכון בכלל מהפה שלי לא יצא משפט שאינני רוצה לשלם. ביקשתי אנושיות בעניין הזה כיון שאני לא מקבלת ממכם מכתבים ואין לי יכולת לדעת את התאריכי אולטימטום שלכם. אני מאוד נפגעת. גם מהיחס המשפיל, וגם מהשירות הרע הקודר, והלא משרת. הניתוק טלפון שלה היה השיא."

תלונה מוצדקת - מנהלת המוקד שוחחה עם המתלוננת, התנצלה לגבי חווית השירות שחווה בעת הפנייה אל המוקד, והבטיחה לבדוק עם דואר ישראל מדוע דברי הדואר אינם מגיעים אליה כנדרש. המנהלת התנצלה בפני המתלוננת.

מנהלת המוקד ערכה בירור עם העובדת, והבהירה לה מהם נהלי השיחה התקינים.

פנייה 2018-415389 מה-1/8/18 - תלונה על עובד קבלן בשירות באגף לשיפור פני העיר

"הבוקר יום רביעי ה-1 לאוגוסט חזית גן ילים הנמצא בין רחוב ... לרחוב ... ראו כיצד אנשי העירייה מחנים את רכבם, חוסמים מעבר הולכי רגל ועגלות לא מאפשרים לאנשים עם מוגבלויות לעבור. כל זה בחזית גן ילדים מקום הדורש גישה נוחה עם עגלות ובכלל להולכי רגל!!! האם נכון לבקש מאנשים עם מגבלויות להתקל במפגע שאתם יוצרים? כיצד יעבור אדם עם מוגבלויות? כיצד יעבור הולך רגל עם עגלת תינוק?"

ראוי לציין שיש הרבה מקום חניה בקרבה מקום, הן על האדמה ואין במקום חניה מסודר
האם זו הדוגמה שעיריית תל אביב נותנת? בפרט שדורשת מאזרחים לחנות כחוק!!
ממתין לתגובתכם."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לשיפור פני העיר הינחה את עובד הקבלן שלא להחנות את הרכב
במקומות אשר מהווים הפרעה למעבר וחסומות דרך בשביל שום צורך אישי או מקצועי.**

בנוסף, רועננו כלל הנהלים לכל הקבלנים העובדים עם האגף לשיפור פני העיר.

פנייה 2018-421762 - 2/18/5 - תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"ביום 30 ליולי פניתי בפנייה מקוונת בנושא לכלוך בכתובת מגורי- ... בתל אביב-מס' פניה
2018-408840. נעניתי כי הפנייה טופלה!! התקשר אלי מישהו ואמר שידבר עם הקבלן.
ביום 2.8. שוב פניתי בפנייה מקוונת באותו נושא -פנייה מס' 2018-416505 ושוב נעניתי במייל שהפנייה
טופלה.
לצערי-לא נעשה שום דבר בנושא. אין ברחוב ... מנקה מזה כמה שבועות, הרחוב עולה על גדותיו באשפה על
כל צורתיה.
מדוע אין כל התייחסות לדרישת תושב העיר בדבר נקיין הרחוב בו הוא גר.
האם התשובות המקוונות הינן רק על מנת לצאת ידי חובה ותו לא?
אולי כדאי להוציא גם כרטיס דיגיטנופת כמו כרטיס דיגיטל ודיגיטל ועוד כהנה וכהנה
אני דורשת שהרחוב ינקה באופן מידי ולא לתר ובאופן קבוע שכן הוא נראה כי מזבלת חירייה ז"ל."

**תלונה מוצדקת – מפקח עבודה אזורי מטעם אגף התברואה נפגש עם הפונה בשטח, ולאחר מכן דאג
שרכב טיאטו ינקה את הרחוב באופן יסודי.**

פנייה 2018-423031 מה-5/8/18 – תלונה על שירות באגף התברואה

"שלום. אני פונה אליכם לאחר שפניות לעובדי התברואה, למנהלם (...) ול-106 לא הועילו. מזה חודש אני מבקש
שיפנו/ירוקנו פחים כחול וכתום. יוק. תירוצים איומי אודי שיפנה לי את הפחים לגמרי (בלי לבדוק את הנושא) ואחר
כך שלא אפריע לו בחופשתו, לא עזרו. מבקש מכם לפעול לריקון הפחים(לא דילול מאחר והם מתמלאים מהר).
התברואה לא עומדת בלוח הזמנים שלהם (פעם בשבועיים או עשרה ימים). אולי צריך לערוף ראש או שניים?
תודה. אגב, זו לא פעם ראשונה לסיפור כזה."

**תלונה מוצדקת – רכז מיחזור והפרדת פסולת באגף התברואה מסר שברחוב קיימות שתי
כניסות שאינן מסומנות, ולכן הצוות שהגיע למקום לא ידע כי יש לפנות את המכלים משתי
הכניסות.**

**הרכז סירר במקום עם צוות המפנים, הבהיר להם את העניין והם החלו לפנות את המיכלונים
משתי הכניסות.**

פנייה 2018-424455 מה-5/8/18 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום ב-05.08.2018 אחרי צוהריים ראינו את הפועל זר אריטראי שהגיע מרחוב ... עם קרטונים קופסאות
שלמים לבית שלנו לעמדות פחים זבל שלנו והתחיל למלא אותם בזבל שהוא הביא איתו
פועל היה לבוש בזיקט של עיריה תל אביב
כבר כמה שבועות אני מפנה מעמדת זבל שלנו כל מיני שקיות זריקות על אדמה קופסאות קרטונים
יש בעיה עם עובדים זרים שמסתובבים ללא השגחה ומלכלכים סביבה שלנו
רק היום בבוקר פינו זבל והיה נקי עד שבא אריטראי וליכלך לנו הכל

התחלנו אליו לצעוק והוא בדרך לרחוב ארבע ארצות עם קרטונים האלה כדי ללכלך שם
זה לא יתכן..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הזהיר את עובד הניקיון לבל יחזור על מעשה זה, והונחה להשליך את האשפה לעגלה שברשותו.

נציגים בכירים באגף הונחו לערוך ביקורות שוטפות על מנת לוודא כי העובד פועל בהתאם להנחיה זו.

פנייה 2018-430259 מה-8/8/18 – תלונה על שירות באגף הפיקוח

"חברתנו מנהלת ומתחזקת את המבנה שברחוב ...
בתאריך 3/6/18 פתחנו קריאה בעיריית ת"א 2018-287453 בדבר גיזום עץ בכתובת שבנדון
והקריאה נסגרה כטופלה. (מה שלא היה נכון)
בתאריך 7/7/18 שוב פתחתנו קריאה במוקד 427581 והתקשר אלינו פקח שאמר לי שאין לו מה לעשות
בנדון.
העץ המדובר מהווה מטרד חמור לדיירי הבית אם ע"י עטלפים ואם מזיקים אחרים.
חוסם מעבר למדרכה, וחודר לחלונות הבניין הסמוך..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח בדק את המקרה ומסר שהפניות המוזכרות במכתב נסגרו כי הפקחים שביקרו במקום הניחו כי מדובר בקריאת שירות שטופלה בעבר (גיזום צמחיה הפולשת לשטח הרחוב).

עם קבלת הפנייה הובהר כי מדובר בענפי עץ הפולשים לשטח המדרכה, וניתנה דרישה לבעלי הנכס לגזום את ענפי העץ.

פנייה 2018-430494 מה-8/8/18 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"היום, ה-8.8.18 פגשנו בזמן העברת חפצים לדירתנו החדשה ברחוב ... את הפקח ... אדון ... בחוסר רגישות אכזרי לא איפשר לנו לפרוק ציוד אל דירתנו החדשה (שרק היום עברנו אליה). בעדינות ביקשנו שיגלה מעט רגישות למצב, שכן, זוהי פרוצדורה בלתי נמנעת (פריקת ציוד מרכבים) בעת מעבר דירה. ... בתגובה ענה "אתה לא מעניין אותי. איני חברת הובלות ואתה חוסם מדרכה" שוב ביקשתי בעדינות שיאפשר לנו רק לפרוק את החפצים (למען הסר ספק - מדובר ברחוב צר ולא הייתה חנייה כלל, על כן חנינו באופן זמני בלבד - רק לשם הפריקה - על חצי מדרכה) ... המשיך בשלו ובזלזול מתנשא צחק לנו בפנים, אמר שזה לא עניינו ושלא אכפת לו ממעברי דירות.

ברור לי מה החוק קובע - אם כי הייתי מצפה מאיש ציבור שינקוט בכבוד, אם לא כלפי - לפחות כלפי אבא של בת הזוג שלי. השיח המזלזל וחוסר הרגישות הם שחרו לי. לכל חוק ברור ככל שיהיה, יש תחום אפור הדורש שיקול דעת מהאוכף אותו. איננו פורעי חוק ולא הייתה לנו כל מטרה לחסום מדרכה - אלא רק לעשות את הבלתי נמנע, לפרוק את החפצים מהרכב אל בינו החדש.
אבקש את טיפולכם בעניין."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה, והסביר שאנחנו מנחים את הפקחים לפעול באופן שירותי והוגן, והתנצל בפניו על פרטי האירוע.

פנייה 2018-476531 מה-29/8/18 – תלונה על מציג שירות במוקד שירות 106 פלום

"לפני זמן קצר ננשכתי על ידי 2 כלבים משוטטים ברחוב ..., ליד הכניסה לחניון ...
התקשרתי למוקד 106, שם ענה לי בחור בשם ...

הצגתי לו את הפרטים והוא אמר שתעבור שם סירת ירוקה בימים הקרובים. אחרי שהבהרתי לו כי אני בדרך למיון וכי הכלבים משוללים שם ועלולים לנשוך תושבים אחרים, אמר כי אין לו מה לעשות עם זה, וכי השירות הוטרינרי לא עובד בשעה הזאת. לאחר שהבהרתי לו שזו לא תשובה, וכי המצב מסוכן, התחיל להרים עליי את הקול וצעק עליי. ביקשתי לדבר עם מנהל וטען כי הוא המנהל עכשיו. אשמח לקבל פרטים שלו ושל מנהל המוקד לצורך הגשת תביעה."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס תחקר את האירוע, ומצא שמנהל המשמרת לא פעל כנדרש מחובתו הייתה לברר פרטים נוספים על האירוע, להפעיל כונן וטרינריה לבדיקת שטח ואף להזניק ניידת סל"ע לקבלת מידע ראשוני.

פנייה 2018-483520 מה-2/9/18 – תלונה על עובד אגף התברואה

"מוקדם יותר השבוע התחלוננתי בפני פניות הציבור על מספר מפגעים בשכונה שלנו ואכן קיבלתי מענה מהיר, שיחות טלפון מכל האחראים בדבר. היום בבוקר (יום ד') בשעה 9:50 בערך הגיעו סירת הדברת היתושים - הגיעו שני חבריה - האחד יצא לרסס עם חולצה ירוקה והבחור השני נשאר באוטו. הבחור שנשאר באוטו פנה אלי בטענה שאני עורך הדין של הרחוב (שאני פותח המון קריאות), כמובן שעניתי בצורה יפה ומכובדת שאני מאמן כושר ואיני עורך דין, משם הויכוח התלהם עד שהגיע למצב שהעובד דיבר אליי בזלזול והניף לעברי יד וצעד "יאללה" כאילו אנחנו בשוק, אם השכנים לא היו מתערבים כנראה שזה היה נגמר באלימות. חשוב לציין שאני מצפה כאשר עובד עירייה מגיע לתת שירות שיתנהל בצורה כזאת אלימה, לא נעימה, ובטוח שהוא אלוהים. אין לי מושג איך קוראים לשני הבחורים, אך ברצוני לדעת שהבחור ננזף על התנהגותו הלא ראויה ואלימה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את הנושא עם מנהל יחידת ההדברה ועם העובד. לעובד הבהרה גישה השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור, והוסבר לו כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות עם הלקוח.

פנייה 2018-489795 מה-3/9/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"אתמול 02/09/2018 בבוקר נסעתי בדרכי לעבודה ברחוב ... כשלפני הרכב שנסע לפניי היה הרכב שמטאטא רחובות של עיריית ת"א. הרכב שלפניי צפר לו כי היתה לו האפשרות לתת לנו לעבור (כידוע הרכב נוסע נורא לאט ואנשים ממהרים בבוקר לעבודה) והוא לא עשה זאת. לפתע ירד הפועל מהרכב, ניגש לכיוונינו בתנועות מאיימות והתחיל לצעוק "מה קרה?" "מה הבעיה?". עניתי לו שאנחנו ממהרים לעבודה ושיאפשר לנו לעבור. הוא התחיל לקלל ולנבל את הפה בצורה מכוערת ואמר מילים דוחות שאני מתביישת אפילו לחזור עליהן. כמובן שדרשתי ממנו להזדהות. תחילה הוא סירב בתוקף אבל בסוף אמר ששמו הוא ... ושלמנהל שלו קוראים ... אני לא יודעת אם הוא עובד עיריית ת"א-יפו או עובד קבלן אבל העירייה צריכה להתבייש שהיא מעסיקה אנשים קטנים כאלה. אבקש לבצע בירור בעניין ולעדכן אותי לגבי הנושא. לצערי לא הספקתי לצלם את הרכב או לרשום את מס' הרישוי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה פנה לחברה הקבלנית על מנת לבצע בדיקה ולטפל במלוא החומרה בפועל ובמידת הצורך אף לפטרו.

פנייה 2018-493328 מה-5/9/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

רכ"ב מטאטא רחוב מס' רישוי ... של העירייה עושה דרך קבע וחונה ברחוב הצר ... למרות שקיים תמרור המורה כי החניה בשעות הלילה נועדה לתושבי הרחוב, ובנוסף הוא נוהג להתניע בשעות מוקדמות להעיר הדיירים שבתם ממש צמוד לחניתו, ומזהם האויר של הבוקר עשן נכנס מחרכי התריסים לבתינו, אין מקום לחניית רכב מזהם זה בסביבת מגורים ובנוסף בכניסה לחניה וביציאה לא אחת שפשף רכב שכן, הדבר מהווה מטריד חמור ומפגע תברואתי קשה, הערתי לו ותשובתו אנישם ז.. על כולכם העירייה תבטל לי הדוחות מייד כי אני רכב העירייה, צצויות עימדי תמונו המאששות מכתב זה אנא הסדירו העיניינים"

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת תכנון ובקרה באגף התברואה הנחה את הקבלן לא לחנות במקום.

פנייה 2018-530256 מה-3/9/18 – תלונה על עובדת אגף דרכים ומאור

רציתי להפנות את תשומת ליבכם לשני עיניינים שמאוד חשובים לי בעיר:
1. אני גרה על פינת ... ולפני מספר שבועות השארתי הודעה באתר על כך שבאמצע הלילה יש עבודות מסויבות בכביש מול הבית שלי שגורמות לרעש גדול בכל האיזור. לא יודעת אם בעקבות הפניה שלי או לא, אבל לאחר זמן מה העבודות הפסיקו ויכולתי לחזור לישון. אחרי כשבוע צילצלה אליי נציגה מהעירייה ושאלה אותי בדיוק במה מדובר לגבי אותה פניה, אמרתי לה שזה היה כבר מזמן ונפתר. אותה נציגה ביקשה ממני באופן כללי להיות יותר סבלנית ולהפסיק להשאיר פניות כאלו ואף אמרה שאני מבין שני האנשים הבודדים שאי פעם מדווחים על רעש.

(לראות קריאת שירות 2018-469087 ...)

ניסיתי להעביר דרכה את הבקשה הבאה אך היא קטעה אותי ואני לא מאמינה שהמסר עבר, לכן כותבת זאת לכם כאן:

אני מודעת לכך שישנן עבודות בעיר שחייבות להיעשות והרבה פעמים, בעיקר ברחובות ראשיים, אין מנוס מלעשות זאת בשעות הלילה, אבל:

• אינני יודעת האם מדובר בעבודות שאושרו מראש ע"י העירייה ואם העבודות לא חורגות מעבר לשעות המותרות. על כן, את זה אני מצפה שעירייה תעשה ותעצור עבודות שלא הורשו. לכן אני פונה לעירייה כאשר יש עבודות שיוצרות רעש בסדר גודל כזה.

• אינני רגישה לרעש במיוחד, אני חיה כמעט כל חיי בת"א, ברחובות ראשיים ומאוהבת בעובדה שבכל שעה נתונה יש חיים בעיר. אבל דווקא בגלל שהעיר כ"כ חיה ואינטנסיבית, חשוב שיהיו כמה שעות בהן התושבים יוכלו לנוח כראוי, כדי שנוכל להמשיך להינות ממנה 😊

• חוץ מאותה שיחת טלפון לא כ"כ נעימה, כל פניה שלי אליכם, בין אם על מפגע או על רעש טופלה ביעילות ובמקצועיות ואני מרוצה מכך מאוד, תודה.

• במידה וידוע מראש על עבודות גדולות שמתוכננות להיתבצע בלילה, יהיה נהדר אם העירייה תוכל לעדכן על כך את הדיירים של אותה שכונה (בסמס או מייל, בדיוק כמו שמעדכנים על כל מיני אירועים שונים ובחירות 😊). כך יחסכו הפניות למוקד בזמן הרעש ואוכל להערך בהתאם, לבקש להגיע קצת יותר מאוחר לעבודה, לישון במקום אחר באותו לילה, או סתם לדעת שמדובר בעבודות מתוכננות שצפויות להיסיימים במועד מסויים"

תלונה מוצדקת – התנצלו על סגנון השיחה עם הנציגה, ומנהל מחלקת המאור שוחח עם העובדת והנחה אותה לבל יישנה הדבר.

פנייה 2018-550573 מה-7/10/18 – תלונה על שירות הסעות בחינוך המיוחד במסגרת מינהל השירותים החברתיים

"שלום רון, אשמח שתעזור לי, אני באמת מיואשת, הסיפור הוא כזה: בני ... בן שנתיים נכנס לגן תקשורת(הוא על הרצף האוטוטיטי) זה דרך הרווחה. מי שאחראי על מערך ההסעות זה עיריית תל אביב. קישרו אותי ל... שהיא מטעמכם שהיא נתנה לי את הטלפון של ... האחראי על ההסעה.יום לפני תחילת השנה(לפני כחודש) יצרתי קשר עם ... האחראי על ההסעה ווידאתי שאכן הילד שלי רשום. הוא לקח את הפרטים ואמר שאין בעיה יאספו את הילד בבוקר. למחרת בעלי המתין עם הילד על הידיים והכסא הבטיחות במשך שעה וחצי! ולא הגיעו. ... לא ענה כלל וגם יעריית. רק לקראת השעה 13:00 בצהריים ... ענה ואמר באדישות שלא היה עם טלפון מה שהצריך מבעלי לקחת מונית ספיישל ולשים את הילד במעון. העלות המונית 100 שח וכמובן שיש קבלה. ... לא מוכן לקחת אחריות ושנקבל החזר בכלל הוא מתנהג כאילו לא מעניין אותו וזה מובן מאילוי שהוא מספק שירות לעירייה. פניתי ל... נציגה מטעמכם אומרת שאין לה מה להגיד בנושא כי .. מתנער מאחריות. אחרי שיחות מרובות עם שלל מספרי טלפונים הגעתי לאחראית על ההסעות מנהלת ... היא לא עונה במשרד השגתי את הנייד שלה.. היא לא ענתה שלחתי לה וואצאפ היא ענתה באדישות שאני אפנה ל...!! שוב זורקת לנקודת התחלה ואף אחד לא לוקח אחריות. למה אני צריכה לשבור את הראש עם ... ולא עיריית תל אביב? למה שגם ככה אני כאמא לילד מיוחד שגם ככה לא קל לי צריכה לבזבז שעות ואנרגיות ועוד בסוף לא מתייחסים!?!? למה??? בעלי היתקשר היום ל... אמר לו שבגלל שהוא הבריז והוא עם אופנוע לא היתה ברירה ובנוסף 3 שעות עיקוב של עבודה ושהוא צריך לשלם על המונית. תשובתו של ... היתה שאפשר לפנות לממונים זה לא מעניין אותי. בעלי שאל מי האחראי הוא ענה תפנו למזכירה יעריית של העירייה. ושובבב יעריית אין לה תשובה!!! נמאס לי באמת אני מופתעת מחוסר אנושיות גם מצד הספק שלכם וגם מצדכם עד שהגעתי לעופרה קציר הייתי בטוחה שהיא תטפל בעיניין אבל זה לא מעניין אותה היא עונה באדישות."

תלונה מוצדקת – נציגת מינהל השירותים החברתיים מסרה כי בשל חוסר תקשורת בין בעל החברה לנהג לא הגיעה ההסעה בבוקר לאסוף את הילד, ואביו לקח אותו למעון במונית. בעל החברה הציע ביוזמתו החזר עבור הוצאות הנסיעה במונית.

פנייה 2018-556237 מה-9/10/18 – תלונה על פקח אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני)

"ביום שבת ה-6.10.18 בשעה 11:00 בעלי הלך להוציא את רכבינו ממגרש חניה עירוני שנימצא מאחורי ... (מצפון) ...

המדחנים לא פעלו ובעלי היה תקוע כ-25 דקות בתוך החניון. במבואה של מלון... חנתה ניידת עירונית מספרה... ללא פקח חכיתי שהפקח יגיע וביקשתי את עזרתו. תוך כדי שהוא רואה מהמרפסת את בעלי בחניון תשובתו הייתה זה לא תפקידי צלצלי למוקד. ביקשתי ממנו לעזור כי אנו לא מצליחים ליצור קשר עם המוקד העירוני, אך הוא סירב בכל תוקף ולא הגיש כל עזרה. גם כשביקשתי שידבר עם בעלי בטלפון הוא גם סירב.

לבסוף שאלתי אותו "האם אתה מצפה שנפרוץ את המחסום?" ותשובתו הייתה: "אם תפרצו אז אני יאסור אותך"

אבקש לציין שאני ובעלי אזרחים ותיקים

תשובתו והתנהגותו הכעיסה אותנו מאוד מאוד.

האם זוהי התנהגות הולמת לפקח שפונה אליו אזרח לעזרה, קל וחומר אזרח ותיק?

לצורך מה יש לו מכשירי קשר, טלפון, רכב צמוד? כשכל זאת ממומן בין השאר ע"י כספי ציבור וע"י דמי החניה שאני משלמת לעיריית תל אביב.

מה היה קורה אילו היה מקרה חירום המצריך נסיעה דחופה?

מצרפת שתי תמונות אחת של הרכב והשניה של הפקח."

תלונה מוצדקת – נציג אגף סל"ע שוחח עם הפונה, ומסר לה כי הנהלת האגף תדגיש את נושא היוזמה השירותית לכלל עובדי האגף, ולעובד ששוחח אתו בפרט.

פנייה 2018-569834 מה-15/10/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"... זהו רחוב צר חד סיטרי
הבוקר נסע הרחוב הזה רכב נקיון של העירייה. לכיוון השני!!!
המנוגד לחוק
עצר את הרכב בנתיב נסיעה והתחיל לנקות
גרם לפקק. למרות שצפצפו לו וקראו לו. הוא התעלם
אחרי 2 או 3 דקות. התחלתי לצלם אותו... רק אחרי שמישהו צעק לו שאני מצלמת. הוא חזר לרכב והזיז אותו
פשוט חוצפה!!!!...
מספר הרכב הוא..."

תלונה מוצדקת – הובהר לקבלן כי אגף התברואה רואה בחומרה רבה את ההתנהלות המתוארת בפנייה, והוא נדרש להזהיר את הנהג שמקרים מעין אלה לא יישנו בעתיד.

פנייה 2018-584841 מה-21/10/18 – תלונה על עובד קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר

"יום ראשון בבוקר השעה קצת לפני 9 בבוקר אני רוכב על האופניים לכיוון ת"א דרך ... לכיוון ... בדרך לוקח הפסקה מהרכיבה וקושר את האופניים לעמוד בצד בצד הדרך בצורה שלא מפריעה לאיש. בזמן זה שלקח 10 דק לערך אני רואה את רכב הסיירת הירוקה של עיריית תל אביב עובר, נעצר מול האופניים שלי, יורד עובד במדים של עיריית תל אביב ובתוך 30 שניות פורץ את המנעול של האופניים מרים אותם לעגלה הנגררת נכנס לרכב והנהג שישב לידו מתחיל בנסיעה... רדפתי אחריהם והצלחתי להשיג אותם... בבילבול מוחלט של מה היה פה עכשיו אני שואל אותו... למה גנבתם לי את האופניים? והוא עונה שאסור לקשור את האופניים פה, הפעם אני נותן לך אותם בחזרה פעם הבאה לוקח... הייתי בהלם מוחלט... גניבה לאור היום בחסות עיריית תל אביב?... (חשוב לציין גם כי מספר הרישוי על הנגררת אינו זהה למספר הרישוי על הרכב מקדימה) מייד התקשרתי למוקד לדווח דיברתי עם נציג בשם בן שהפנה אותי להתקשר לסיירת הירוקה של עיריית תל אביב ששם דיברתי עם ... שהציג עצמו כמנהל הסיירת הירוקה שטען שזה בכלל לא עובדים שלו אלא עובדי קבלן. כמובן כמו ברוב המקרים מהסוג הזה כל אחד מעביר את האחריות לגורם האחר ולי זה לא כל כך משנה."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר מסר שבאותו היום ניתנה הנחייה לאסוף אופניים שאינם שמישות מפארק מדרון יפו. בשל אי הבנה של עובדי הקבלן נלקחו אופני הפונה בטעות.

לאור המקרה הקבלן כינס את העובדים והבהיר את הנושא, ובנוסף הוא שוחח עם הפונה ופיצה אותו בגין הנזק שנגרם למנעול ולמתקן הנייד.

פנייה 2018-609337 מה-31/10/18 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"מעשה חמור של עובד עירייה שבכדי להימנע מתלשום חניה ואו דוח כפי שנראה בתמונה חנה על אי תנועה ובחוצפתו שם פתק שלא ירשם לו דו"ח כי הוא עובד/ת עירייה בסיירת הירוקה, הייתכן דבר שכזה לשעובדי העירייה יהיו פריבלגיות שכאלו?? מבקש שהפקח יתן את הדין כולל תשלום דוח על חניה על מדרכה וכן מבקש טיפול משמעותי באותו העובד/ת אחרת אפנה בעצמי אל לשכת ראש העיר, נא להעביר 4ת הפניה ללשכת פניות הציבור של העירייה תודה מצפה לתשובה במייל לא מעונין שידברו איתי מאחר ויש עובדי עיירה נקמנים עם גישה למערכת עם פרטי התושבים!!!!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר זימן את הפקח לתחקיר. הפקח הודה בטעותו, הביע את התנצלותו על המקרה והצהיר שלא יחזור על מעשה זה.

פנייה 2018-610924 מה-1/11/18 – תלונה על עובד אגף החופים

"...שבת ... שמנו פעמינו לחוף הצוק הצפוני, לבלות בוקר כיף של שבת עם חברים. לצערנו, בלוי שהיה אמור להיות כייפי והנאתי בסופשבוע נפגם בשל שרותי החוף. החברים שלנו התמקמו כ:50 דרומית לסוכת המציל, עם שמשיה וכסאות מהבית. זוג חברים נוסף שלם עבור 2 כסאות ואיש שרותי החוף הביא כסאות אלה לעמדה האמורה. גם אנו שלמנו עבור 2 כסאות ושמשיה. איש אחר מטעם שרותי החוף שהביא את השמשיה עצר כ:15 מ' במרכז של חוף הים ההומה מנופשים, וטען שבקטע זה אין להציב שמשיות או כסאות על אף שבדיוק באיזור זה, מטרים צפונה ודרומה למיקום שלנו היו שמשיות וכסאות של שרותי החוף ואף חברינו ישבו שם עם ציוד שהוצב שם כאמור לעיל. השמשיה עברה שולם, נלקחה בחזרה ע"י איש שירותי החוף שדבר באופן בוטה ותקיף. כמו כן דרש שאשתי תקום כדי שיקח את הכסא עליו כבר ישבה. הוא שלף כסא שהיה מיועד לי ולקח אותו. אף הודיע ששוטר יגיע לאיזור, אמירה שמשמעה איום ע"פ דין. איש שרותי החוף חזר עם אדם נוסף, שהציג עצמו כפקח, ואיים בדו"ח. משבקשתי ממנו תעודה מזהה/תעודת פקח, הוא הסתובב לאחור ועזב את המקום. שוטר לא הגיע, אנשים המשיכו להתיישב באיזור "האסור", ואנו נאלצנו להסתפק בחול הים. בידינו קבלה ע"ס 18 ש"ח, וכמנויי דיגיטל היינו אמורים לשלם 6 ש"ח בלבד. בפועל נותר לשמושנו כסא אחד בלבד. אנו מלינים על ההתנהגות הלא נאותה בעליל, על הפגיעה בנו, ועל כך שסופשבוע שהיה אמור להיות מהנה ומנקה ראש הפך להיות בלתי נעים בלשון המעטה. בהיותנו תושבי תל אביב אנו מבקשים זכו של 18 ש"ח(מלוא הסכום) ומבקשים בחינה של האירוע והעברת המסקנות אלינו. אין ספק שהאירוע הזוי ואינו תואם את מדיניות עיריית תל אביב לשרות תושביה ואורחיה. סביר להניח שדרישתו של איש החוף וזה שבא לעזרתו הן בבחינת נצול לרעה של הזכיון אותו קבלו מהעיריה, ונסיון נואל לדחוס את משתמשי החוף בקטע קטן וצר ולא להנות מהמרחב בחוף הצוק הצפוני. רוצה להדגיש שאין שום אזכור ו/או התייחסות ו/או שלוט למגבלות כלשהן של הצבת ציוד חוף. מצורפים: 1. קבלה 2. צלום של שני האנשים בחוף. 3. תעודת דיגיטל..."

תלונה מוצדקת – נציג אגף חופים שוחח עם הפונה, התנצל בפניו על האירוע. הפונה קיבל זיכוי בגין מתקני החוף ששכר.

פנייה 2018-636825 מה-13/11/18 – תלונה על עובדי תחנת עבודה של אגף התברואה

"בסמוך לביתי, ברחוב... פועלת תחנה השייכת לעריית תל אביב (נדמה לי תחת אגף תברואה). עובדי התחנה נוהגים לחנות את כלי רכבם הפרטיים ואת רכבי העיריה שנמצאים בשירותם על המדרכה ולחסום את המעבר להולכי הגל. בנוסף נוהגים עובדי התחנה לרכב על הקטנועים (הפרטיים ואלו הנמצאים בשירות העירייה) על גבי המדרכות כאילו מדובר בכביש מהיר תוך שהם מסכנים את העוברים והשבים. מצורפות תמונות (מכמה מועדים שונים) המתעדות את שתיארותי. מיותר לציין שאם כל אזרח אחר היה נוהג כפי שמתואר בצילומים המצורפים, עיריית תל אביב ו/או משטרת ישראל היו דואגות למצות איתו את הדין ולכן אבקש לטפל בנושא במלוא הרצינות הנדרשת. שלא כמו בפניות קודמות שלי אליכם, אבקש את תגובתכם ועדכוןכם באשר לטיפול בפנייתי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הסביר שתחנת התברואה הייתה בשיפוץ, כולל סלילת הכביש הפנימי. בלית ברירה, לצורך ביצוע העבודות, נאלצו עובדי אגף התברואה להוציא אל כל כלי הרכב מהמתחם.

מנהל החבל הינחה את מפקחי העבודה להחנות את הקטנועים בצמוד ככל הניתן לתחנה, באופן שלא יפריע להולכי הרגל, וכן לנסוע בזהירות מרבית בהגיעם לתחנה.

פנייה – 2018-653789 מה-20/11/18 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"הבוקר ברחוב... בקטע שמתחבר לרחוב ... מקטע כביש שבו נבנה שטח הרכבת הקלה ובו רק רכב אחד יכול לעבור. האדון שבתמונה עקף אותי מימין נעצר הוציא מצלמה וצילם את ריכבי. כידוע זכות הקדימה היא שלי ואני לא בחורה שנלחמת בטח לא בכביש בלמתי והרכב מאחור כמעט ניכנס בי בשניה נימנעה תאונה. האם

עצם תפידו/קשריו מותר לו לקחת את החוק לידי? ועוד להשתחצן בהוצאת מצלמה?! הוא אזרח בדיוק כמוני היום זו אמי מחר זה מישהי אחרת. אני לא מוכנה לעבור בשתיקה ואברר מול משטרת ישראל אם קיימת מצלמה במקום. אודה להתערבותכם וטיפולכם"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שלחה מכתב לקבלן בו הוא התבקש לערוך שיחה עם הנהל ולהבהיר לו כי עליו להקפיד על חוקי התנועה וכי עליו להתנהג בצורה נאותה ובהתחשבות כלפי עובדי הדרך והנהגים הנקרים בדרכו במהלך העבודה. הקבלן הוזרר לבל ישנו מקרים דומים בעתיד.

פנייה – 2018-656434 מה-20/11/18 – תלונה על עובד האגף לשיפור פני העיר

"בעוד כל אדם שנכנס לגן התקווה עם מכונית או רכב דו גלגלי מקבל דו"ח מהמשטרה, ובעוד כניסות הגן חסומות למעבר כלי רכב, הפכו משרדי גן התקווה למקום מפגש חברתי עבור אנשי האגף לשיפור פני העיר. בכל יום (שבו מנהל הגן נמצא), מגיעים עובדים מהאגף, על כלי הרכב שלהם, לחגיגות אוכל - ארוחות בוקר או צהריים, לעתים על האש - בחצר משרדי הגן שגודרה והפכה לממלכה פרטית שלהם. חלק מהם מגדילים לעשות, מחנים את הקטנועים על המדרכה וחוסמים את הדרך להולכי רגל. ובהיעדר שירותים ציבוריים (שוב נעולים תקופה ארוכה), חלקם אף מוותר על התענוג של השירותים הכימיים ועושה את הצרכים בגן, לעיני ילדי בית הספר השכן ולעיני תושבים שמגיעים לנפוש בגן. זו רק אחת מתלונות רבות שהגשתי על הנעשה בגן, על ההזנחה, ונראה לי שרוח המפקד היא שמכתיבה את ההפקרות."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר תיחקר את האירוע, ומסר שהרכבים השייכים לאגף קיבלו התראה לא להחנות רכבם בשטח הגן, יבצעו איכפה בעניין ויינתנו דוחות. מפקח הגן התבקש לנהוג לפי הכללים המקובלים במרחב הציבורי.

מנהל האגף שוחח עם הפונה, מסר לה את ממצאי התחקיר והתנצל בפניה על האירוע.

פנייה 2018-670333 מה-28/11/18 – תלונה על עובד אגף חופים

"...המציל, לא נהג בבטיחות ובזהירות, נהפוכו סיכן את חיי הגולשים על מנת לתפוס מספר גלים. המציל, לא היה במרחק רב מהגולשים, אלא סביב הגולשים. יתרה מזאת והחמור ביותר נכתב שהגולשים "בצעו מחסום אנושי מול סירת ההצלה וסיכנו את המציל" מדובר פשוט בשקר, לא היה ולא נברא. אני לא מוכן לסבול זאת. אזרח, תושב העיר, פונה אליכם עם בעיה ואתם "עושים תחקיר" ללא בדיקת העובדות. למה לא שוחחתם עמי לפני שהגעתם למסקנות אלה? מבקש לקבל תשובות בהקדם, על מנת לבדוק איך אני ממשיך עם זה."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף חופים שוחח עם הפונה, והסביר שנפעל לביצוע הפרדה מוחלטת בין פעילות האימונים של המצילים לבין פעילות הספורט הימי הלא ממונע.

פנייה 2018-713774 מה-20/12/18 – תלונה על שירות במחלקת המאור

"פנייתי היא בנושא עמודי תאורה ברחוב ... וזו ממש "סאגה" - פניה ראשונה מס' 2018-680 נעשתה ב- 3/12/18 על עמוד תאורה אחד ברחוב פרישמן 24 חשוך. ב-10 לח.ז נתקבלה הודעת סמס שהנושא טופל ועובדתית בשטח כלום לא טופל. בינתיים נוספו עוד 3 עמודים אל הראשון וביחד 4 עמודים בכתובות ... 18, 20, 22'א' ו-24, בפניה 2018-696414, אך העמודים ברחוב ... נותרו חשוכים. משפניתי למוקד בפניה מס' 2018-693 ב-13 לח"ז התברר שנפלה טעות בזיהוי הרחוב, כיוון שהעמוד ב... 22'א' הוא בפינת הרחובות ... ועל כן במקום בכתובת הנ"ל טופלו העמודים ברחוב ...!! נפתחה פניה נוספת מס' 2018-699377, בתאריך 13 לח"ז לתיקון בשם הרחוב, כלומר: ... החל מ-18 עד 24. היום קבלתי 2 הודעות סמס כי הטיפול בעמוד ב... 24 הסתיים ובנוסף במייל למחשב בזו הלשון: "בהמשך לפניתך ברחוב פרישמן 24 יצר עמך קשר נציג העירייה ועדכנך בפרטים. ומה לעשות, 3 מתוך הארבעה דולקים, העמוד ב... 24 חשוך עד לרגע כתיבת פניה זו. ואני

שואלת מי פנה אלי וגם מתי פנה אלי ומתי סוף סוף יואר גם העמוד ב... 24?? בתודה על סיום הטיפול בפועל ולא בכתובים."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת המאור שוחח עם הפונה, והסביר לה את השתלשלות העניינים. מנהל המחלקה הינחה את אנשיו להגיע יום יום למקום עד שיתאפשר להם לטפל בפנס, וכך נעשה.

פנייה 2018-714019 מה-20/12/18 – תלונה שירות באגף לשיפור פני העיר ובאגף התנועה

"פניתי מספר פעמים אליכם בנושא מפגעים באמצעות האפליקציה. הטכנולוגיה מצויינת ונוחה. אבל השירות כלל לא מובן ולא נסגר. אתן שתי דוגמאות: בפנייה שלי מ 22.11. פנייה 2018-659248 פניתי על גינה משולשת על מדרכה אשר נהרסה עי אתר הבנייה של הפלהרמונית אשר יצקו עליה בטון והפכו אותה לכביש גישה. חוצפה. פניתי אליכם ועניתם לי שטופל. מה טופל? מה עשיתם? הרי זה לא תוקן!!! בפניה שלי מ 1.11 מספר 2018-610883 יש עמוד האוסר על חנייה בשל בניית תמא. הבנייה הסתיימה. המבנה אוכלס. ויש מצוקת חנייה נוראית. כתבתם לי טופל. מה טופל? השלט עומד וניצב עד היום שם. אני מבין שיש מדדים לסגירת פנייה. ולכן את סוגרים אותם למראית עיין. אבל בשטח המפגעים ממשיכים להיות למרות שאתם עונים שטופל. מתושב שאכפת לו."

תלונה מוצדקת – בנוגע לתמרור נמצא שאכן הנושא לא טופל עם קבלת קריאת השירות, וניתנה הנחייה להחזיר את המצב לקדמותו.

פנייה 2018-30769 מה-17/1/18 – תלונה על שירות באגף חיובי ארנונה

"...במסגרת העבודה שלי יוצא לי לעבוד הרבה אל מול נותני השירות של עיריית תל אביב על פי רוב ובניגוד לעבר השירות מצוין (!), יעיל ואפקטיבי. עם זאת מעמים רבן אני נדרש לשירותי האגף חיובי ארנונה ולפקחים שיבואו לבחון נכסים בהם אני מטפל (שיפוצים, נכסים ריקים וכיו"ב) מטעם האגף עובדים פקחים רבים גסי רוח ..., חסרי סבלנות, לא שירותיים ולא נחמדים. זה מבאס ויוצר תחושה לא נעימה של "העירייה של פעם..."

תלונה לא מוצדקת – הסברתי לפונה שכיוון שטענתו בדבר "פקחים רבים גסי רוח" היא כללית מידי, לא אוכל לבדוק עניינית את הנושא. אם יש מקרה נקודתי אשר לדעתו דורש טיפול, אשמח לקבל פנייה מפורטת.

פנייה 2018-74629 מה-4/3/18 – תלונה על פעילות משותפת של גורמי העירייה (מינהל השירותים החברתיים, אגף התברואה והאגף לשיפור פני העיר)

...ללא שום היגיון או הודעה מוקדמת הגיעו מהעירייה, פרצו לבית והחלו לזרוק לה את כל החפצים, כולל בגדים, מזרן וכו', כיום אין לי מה לאכול, ואיפה לישון. זרקו גם חפצים יקרי ערך, כולל טלפון, מפתחות של הבית, וכו'... התנהגות ברברית של המפנים...

תלונה לא מוצדקת – עובדת סוציאלית ושני פקחים נפגשו עם הפונה ומסרו לה דרישה לנקות את הדירה שגורמת למפגע תברואתי לכלל הבניין. הדרישה נמסרה 10 ימים לפני ביצוע הפעולה של העירייה.

פינוי החפצים מהדירה נעשה על-פי הנהלים המקובלים.

פנייה 2018-110194 מה-1/3/18 – תלונה על עובדות "בית ביאליק"

"שלום רב, הגעתי היום (1.3) לביקור בבית ביאליק. זו הפעם הראשונה שאני מבקרת במקום. הגעתי באוטובוסים לאחר שעה של נסיעה עם ילדה בת 4. ראשית, כבר בכניסה, עוד בטרם שילמתי, אמרתי למזכירה שמאד חם במקום! ממש מחניק. היא ניגשה לכבות את החימום (במקום הופעל חימום, על אף שמדובר ביום אביבי חם!). מאחר והילדה שלי סירבה תחילה להיכנס, כי המקום כנראה שידר אפלוליות לילדה קטנה, הייתי צריכה לצאת, לשכנע אותה להיכנס שוב, וכך יצא שנכנסנו באיחור של כמה דקות, ולאחר שההרצאה כבר החלה! מיד לאחר שהמזכירה ... גיהצה את כרטיס האשראי שלי, היא התנהגה באופן מזעזע (ציטוט): "את לא בבית, את צריכה להתאים את עצמך לטמפרטורה שלנו"... "את היחידה שמתלוננת" (כתגובה לבקשתי להפעיל מיזוג או לפחות איורור). מיד ציוון עליי בתקיפות להשאיר את התיק בחדר נפרד, כאילו שאני אחרונת הגנבים. הסכמתי להשאיר את התיק בחדר הנפרד, אבל ביקשתי שקית, מאחר והיו לי דברים יקרי ערך כמו ארנק ומצלמה גדולה וכן בקבוקי מים (כי כאמור הגעתי עם ילדה קטנה והיה חם מאד). מאחר והמזכירה ... פגעה בי (ראו לעיל) ומאחר וסירבה לתת לי שקית ומאחר ואיש לא אמר לי מראש שיש להפקיד תיקים אצל השומר והיות וראיתי אנשים נכנסים עם תיקי גב (גם אם קטנים יותר) ואף עם שקיות פלסטיק לבנות גדולות- סירבתי להפקיד את התיק ונכנסתי לשמוע את ההרצאה. המדריכה בחדר נזפה בי על כך שהתיק שלי נוגע בתמונה שעל הקיר. תמונה זו לא ראיתי כלל והדבר לא נעשה באופן מכוון מצדי! פשוט כי החדר היה קטן ומספר האנשים היה גבוה. לא היתה לי כוונה לגרום נזק, חלילה, לתמונה. אבל, כששאלתי אם היא רוצה שאלך משם, היא העליבה אותי בפני קהל האנשים ואמרה: "אני אשמח אם תלכי מפה!". גם מנהלת המקום, ..., ניגשה אליי וצילמה אותי, כאילו שאני עבריינית. ועוד הוסיפה: "צילמתי את התיק שלך. את לא מעניינת אותי". רבותי!! בשום מקום לא כתוב שאין להיכנס עם תיק למוזיאון. גם לא באתר האינטרנט של בית ביאליק. גם כשהתקשרתי השבוע

למקום - לא אמרו לי מילה בנושא! אמנם התיק שלי היה ילקוט סטודנט עמוס פריטים, אך הגעתי איתו מאחר ואני מתניידת באוטובוסים, עליו לשאת בתיק בגדי החלפה לילדה ואף מזון ליום שלם והתכוונתי להגיע ליום בילוי ארוך בתל אביב. אם הייתי יודעת מראש, אולי הייתי מתארגנת אחרת! ההתנהגות הבוטה של צוות "בית ביאליק" רק מחזק את העובדה שבעירית תל אביב מזלזלים בכבוד המבקרים! את התשלום על המקום הם גובים במהירות אבל יחס נאות - אינו בלקסיקון שלהם. הייתי מצפה מעיריית תל אביב להציג שלטים ברורים על הנהלים במקום, שכוללים נהלי הפקדת תיקים. אמנם ידוע שבמוזיאונים לא נכנסים עם תיקים, אך כאמור היתה זו הפעם הראשונה שלי במקום והתיחסתי אליו כאל בניין בשימור/ שחזור ולא כאל מוזיאון. בושה לתל אביב עם אלה הם אנשיה. במידה והגברת ... תעשה שימוש כלשהו בתמונה שלי - אפיץ את תמונתה (ראו תמונה מצורפת) בכל רחבי הפייסבוק. מבטיחה שלא אגיע יותר למרכזי תרבות בעיר הלא תרבותית שלכם!"

תלונה לא מוצדקת – מנהלת מתחם ביאליק ואוצרת ראשית בדקה את המקרה, ומסרה כי ביקשו מהפונה באדיבות להפקיד את התרמיל הגדול שהיה על גבה באחד התאים המיועדים לכך, זאת בהתאם לנהלי המוזיאון הכתובים והמבוקשים באופן ברור. לפונה הסבירו שמטעמי שימור קפדניים אין אפשרות להסתובב במוזיאון עם תרמילים/תיקים גדולים העלולים לפגום בקירות המוזיאון ובמיצגים השונים, אולם היא סירבה להפקיד את תרמילה, ונכנסה בניגוד להוראות המקום לפעילות במוזיאון, ואף גרמה נזק לתמונה היסטורית ויקרת ערך - תמונת הצייר מאנה כץ "זוג יהודים בסעודה" 1928. גם לאחר מכן הפונה התבקשה פעם נוספת להפקיד את התרמיל אולם היא סרבה. למרות האירוע הוחלט להיענות לבקשתה ולהחזיר לך את כספה במלואו ובאופן מידי.

לסיכום, העובדות פעלו על פי ההנחיות והנהלים המקובלים והרשומים באופן ברור לקהל המבקרים.

פנייה 139351-2018 מה-19/3/18 – תלונה על שירות באגף החניה

"בתאריך 18/2/18 פניתי אליכם בטופס מקוון באתר העיריה לצורך חידוש תו חניה בעיר תל אביב. מדובר על חידוש תו באיזור 1.

הקריטריון לקבלת התו בשנה שעברה היה העובדה שאני גר בתל אביב ברחוב... בדירה שבבעלות סבתא שלי...

בבקשת חידוש התו שהגשתי בחודש פברואר, הגשתי בקשה על אותו קריטריון. לא קיבלתי תשובה, ופניתי למוקד הטלפוני באגף החניה בתאריך 26/2/18, שם נאמר לי שהבקשה עדיין בטיפול, ובמועד השיחה אמרו לי שבדיוק מטפלים היום בבקשות מהתאריך שאני הגשתי, וכנראה שאקבל תשובה בקרוב. באותו יום גם קיבלתי מסרון שפניתי נבדקה והיא נמצאת בטיפול, ותשובו אליי עם תשובה. לאחר שלא קיבלתי תשובה, פניתי פעם נוספת למוקד הטלפוני באגף החניה, שם שוחחתי עם נציגה בשם ... שהסבירה לי שהחליטו לשלול את הבקשה שלי, שאלתי למה לא קיבלתי תשובה, ואמרו שהתשובה תישלח בדואר, ובנוסף ביקשתי לדעת את סיבת השלילה, שם נאמר לי שעשו בדיקה ואשתי משלמת ארנונה ב... (עיר אחרת), ולכן אני גר ב... ולא בתל אביב. הסברתי להם שהעובדה שאשתי משלמת ארנונה ב... לא רלוונטית, ואני מבקש לדבר עם מנהל בכיר, ... אמרה שתעביר את הפניה שלי למנהל.

לאחר מספר ימים התקשרה אליי ... שהגדירה את עצמה מנהלת תווי החניה, ואמרה שבדקו את הבקשה שלי ובגלל שאשתי משלמת ארנונה ב... הם שוללים את הבקשה שלי. הסברתי לי... שהעובדה שאשתי משלמת ארנונה ב... לא רלוונטית, היא רשומה בארנונה בדירה שבבעלות אביה, ושהחלטה של עיריית תל אביב איפה אני גר בגלל נתונים שנבדקו על אשתי היא לא פחות מחדירה לפרטיות, וקבלת החלטה עליו בהתאם לדיעה הפשוטה שלהם. לא קיבלתי את התשובה שלה וביקשתי לדבר עם מישהו בכיר יותר. ... לא חזרה אליי עם תשובה למרות שהבטיחה שתחזור, ולכן פניתי פעם נוספת למוקד הטלפוני, שוחחתי עם נציגה והסברתי שאני אמור לקבל תשובה מ... והנציגה בדקה עם ... שהנחתה אותה להגיד לי שזו התשובה ושזה לא ישתנה, הסברתי לנציגה שאם רוצים לתת תשובה, אז לא ראוי שנציגה תדבר איתי לאחר שהמנהלת כבר דיברה איתי, וביקשתי לדבר איתה. לאחר מספר שעות רגינה חזרה אליי ואמרה שזו התשובה של העיריה והסבירה שאם יש לי בעיה אני מוזמן לפנות לפניות הציבור, כמו שהנציגה כבר אמרה לי...."

תלונה לא מוצדקת – מנהלת אגף החניה כתבה לפונה, והסבירה שמתן תו חניה אזורי אינו בגדר זכות אוטומטית הניתנת לכל מי שמתגורר בעיר או רשום כמתגורר בעיר, אלא מותנה במילוי תנאים ואף ניתן

להגבלה. החוק מדבר על מי שמתגורר בפועל בעיר, כלומר "תושבות" ולא על רישום בלבד. מכאן שאין המדובר רק ברישום כתובת או "ביקורים" במקום.

עוד מסרה שעל פי החוק לרשות מוקנית הסמכות לבדוק ולוודא כי התנאים למתן התו וההחזקה בו מתקיימים. לאור ממצאי אגף החניה הפונה אינו גר בפועל בתל אביב-יפו ולכן אינו זכאי לתו חניה.

פנייה 2018-232665 מה-6/5/18 – תלונה על אחות אחראית בתחנת טיפת חלב

"שלום רב כבוד ראש העיר, אני פונה בעניין לתלונה על האחות אחראית בטיפת חלב...אתחיל בזה שהיא לא האחות מטפלת של בני מאחר היא כלל לא נחמדה מזה שנה וחצי שאני מבקשת שם היא כלל לא סימפטית ורואים שזה לא חד פעמי מצב רוח אלא אופי אגרסיבי, ! מילא להורים אבל גם לא לילדים ! היום התמזל מזלי ונפלתי עליה כי האחות שלנו ... איחרה היה לי תור ב8 ורבע והיא קיבלה אותי ואת בני ... לצורך בדיקה ומתן חיסון, בהמלך הפגישה השקטה הרגשתי צורך לשאול לגבי החיסונים (זכותי) ותאריך תוקפם, אחד מהם היה פתוח ותאריך תוקפו 10/18 ושנת ייצור 2016 !!!! מלפני שנתיים, שאלתי אותה למה זה פתוח ומה החומר אמרה שזה חיסון שיתוק מוחין, הזדעזעתי שזה מה שרצתה לתת לו ביקשתי בנימוס שלא תתן לו את הפתוח שייפוג תוקפו עוד 3 חודשים אלא שתפתח חדש עם תאריך נורמלי גם כי זה חיסון לא פשוט, איך שהיא התחילה לצעוק עליו זה הנהל את לא תגידי לי מה לעשות אמרתי לה אז אני לא לוקחת סיכון אם לא אז לא תתני לו, בשיא חוצפתה לא עניין אותה שבני יפספס חיסון בגללה אלא גם רשמה שאני לא מעוניינת ! אז זה שקר אני כן רוצה אבל חיסון נורמלי, לא מבינה מה זה ההתנהגות הזאת יכלה בשקט לפתוח אבל רצתה לעשות דווקא ; אלא אם כן תסבירו לי שזה מה שמספקים להם בסניף הרי זה לאתיופים והערבים לתינוקות ועוד חיסונים מסוכנים שיוצרו לפני שנתיים!!!! שהם פתוחים אלוהים יודע מה עבר עליהם. מבקשת שתבדוק את העניין הזה בשיא הרצינות חיי ילדינו לא משחק"

תלונה לא מוצדקת – מפקחת אזרית שוחחה עם הפונה, והסבירה שהחיסונים בטיפות חלב ניתנים לפי תוכנית של משרד הבריאות, במטרה למנוע תחלואה במחלות זיהומיות. חיסון נגד שיתוק ילדים מתרכיב בי.א.פ.וי. ניתן לשם חסינות אופטימלית וצמצום העברת הנגיף בקהילה התרכיב הוא רב מנתי כשבכל בקבוקון 20 מנות. על האריזה החיצונית יש מדבקה ובה מצויין תאריך תוקפו האפקטיבי. כל החיסונים המסופקים באותה אריזה הם בעלי אותם תאריכי תוקף אפקטיבי של התרכיב. בעת פתיחת הבקבוקון על האחות לרשום את תאריך פתיחתו והשימוש בחיסון הינו עד 4 שבועות לאחר מכן. במקרה הנדון בבקבוקון חיסון פוליו נפתח ב-30.4.18 והשימוש בו הינו עד 28.5.18.

פנייה 2018-318379 מה-17/6/18 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ברצוני להגיש תלונה נגד הפקח ... הפקח עיכב אותי בבוקר במשך כ-45 דק' והחרים לי את האופניים ללא סיבה מוצדקת לדעתי. העיכוב גרם לי לאחר לפגישה מול משקייע פוטנציאלי וגרם לי נזק רב. יכל היה לסיים את הסיפור תוך 5 דק' אח החליט לא להתחשב ועיכב אותי למשך של כ-45 דק'. אבקש לדעת מי מהעירייה מתכוון לפצות אותי על הזמן היקר שבזבז לי ומי יישא באחריות על כך שאיחרתי לפגישה בכמעט שעה! אודה להתייחסותכם המהירה בטרם נקיטת הליכים משפטיים כנגד הפקח."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני מסר כי במהלך עבודתו השוטפת הבחין הפקח כי הפונה ביצע שתי עבירות בעת שרכב על אופניים חשמליים במדרכה. לפיכך, האופניים נתפסו ונרשם לפונה דוח.

בהתאם לחקירה של מנהל האגף פעל הפקח מתוקף סמכותו, ולא מצא כל פגם בהתנהגותו.

פנייה 2018-378242 מה-15/7/18 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"ביום שישי בסביבות השעה עשר פניתי למוקד 106 והתלוננתי על רכב שחונה על הדרכה, מפריע לכניסה לבית תוך ציון סוג הרכב ומספר הרישוי."

רק לאחר כשעה התקשר פקח מטלפון שמספרו ... ואמר שתוך מספר דקות הוא מגיע.
לאחר מספר דקות היתקשר פעם נוספת וטען שאין רכב בכניסה לבית.
יצאתי למרפסת וראיתי את הפקח עומד מול הרכב. אמרתי לו הרכב נמצא מולך איך אתה לא רואה?
הוא זז שני מטר ואמרתי לו הרכב נמצא שני מטר לשמאלך.
קיבלתי ממנו תשובה "חכמה" - הרכב לא ברחוב...אלא ברחוב - זהו אותו בנין.
לדעתי הפקח נסע ולא עשה דבר."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח מסר שכאשר הפקח הגיע למקום הוא יצר עם הפונה קשר ומסר שלא ראה את הרכב ... הפונה ציינה שהרכב נמצא בפינת הרחוב בכתובת ... כאשר הפקח ראה את הרכב, הגיע למקום בעל הרכב ופינה אותו מהמקום, ובעקבות כך נסגרה התלונה.

לאור האמור הפקח פעל כנדרש וכמצופה, הגיב מהר לקריאה וסיים את הטיפול כאשר ציין כי השטח פנוי.

פנייה 2018-417426 מה-2/8/18 – תלונה על שירות באגף התברואה

"בנוגע לפנייה 2018-416159
תלונה על אגף התברואה .
בתאריך 09/07/2018 התלוננתי במוקד 106 על פח אשפה לא תקין ללא מכסה.
בתאריך 10/07/2018 חזרו אליי טלפוני מהתברואה לביורר בבעייה ולאחר שהסברתי לה אמרו שיטפלו תוך כמה ימים.
בתאריך 31/07/2018 שלחו לי הודעה שהתלונה שלי טופלה וסידרו את הפח.
בפועל לא ולא סודר כלום
בתאריך 01/08/2018 דיברתי עם נציג ממוקד 106 והוא טען שזה מה שהוא קיבל תשובה מהתברואה .
אני רוצה שיבדקו למה אגף התברואה משקר ולא מטפל בבעיה התברואתית.
אני רוצה לציין שזה לא פעם הראשונה שהם משקרים ושולחים הודעות שהבעיה טופלה ולא עושים כלום חוץ מאשר למחוק את התלונות שכאילו סודר .
לטיפולכם."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את הנושא, והסביר כי עם קבלת קריאות השירות הציבו מכלי אשפה כנדרש אולם בכל פעם הם נעלמים לאחר מספר ימים.

תושבי הרחוב מזיזים את המכלונים ממקום למקום, ועוביד אגף התברואה עושים כל מאמץ להחזיר אותם למקומם.

פנייה 2018-464371 מה-24/8/18 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"מתחת לכל ביקורת השירות של מוקד 106.
נציג בשם ... שלא תתואר.
אם תושבת העיר שמשלמת מיסים מתקשרת מן הראוי שיתייחסו אליה בכבוד וברצינות.
לא מבינה מדוע משלמים משכורת לנציג חסר סבלנות, חוצפן ובעיקר לא שירותי.
זה התפקיד, לתת שירות לתושבי העיר.
אתם לא מסננים את העובדים? פשוט נותנים לכל אחד לשבת שם גם אם אין לי כישורים בינאישיים????
אולי צריכים לשלוח מישהו שיבקר את תהליכי הקבלה למשרה אצלכם במוקד"

תלונה לא מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין להקלטת השיחות עם הפונה, ומסר כי הנציג מצדו שמר על מתינות ואורך רוח, והסביר את מדיניות העירייה.

אנו פועלים להעלאת המקצועיות ורמת השירות בטיפול בפניות בכל יחידות העירייה באמצעות מערכות טכנולוגיות, ומיומנויות כתיבה.

המשכנו להתאים את עצמנו להתפתחות הטכנולוגית ולרב ערוציות. 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 הרוחשים ברחבי העיר.

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

תודות-

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

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

למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, ולמנהלים המטפלים בפניות ורואים תמיד את האדם שמאחורי הפנייה, ופועלים מתוך רצון אמיתי להעלות את איכות החיים בעיר תל אביב-יפו.

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 למען תושבי העיר.

דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור