



תל אביב-יפו
TEL AVIV-YAFO



עיר ללא הפסקה

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

**דוח פניות
ותלונות הציבור
לשנת 2019**

מאי 2020

אייר תש"פ

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2019 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 2010 ואילך
5 פניות בכתב
7 פניות בפייסבוק
7 פניות בטלפון
8 קבלת קהל
9 נושאים שהשפיעו על הפניות
10 ממונה על תלונות הציבור
11 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
14 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
70 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
76 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.

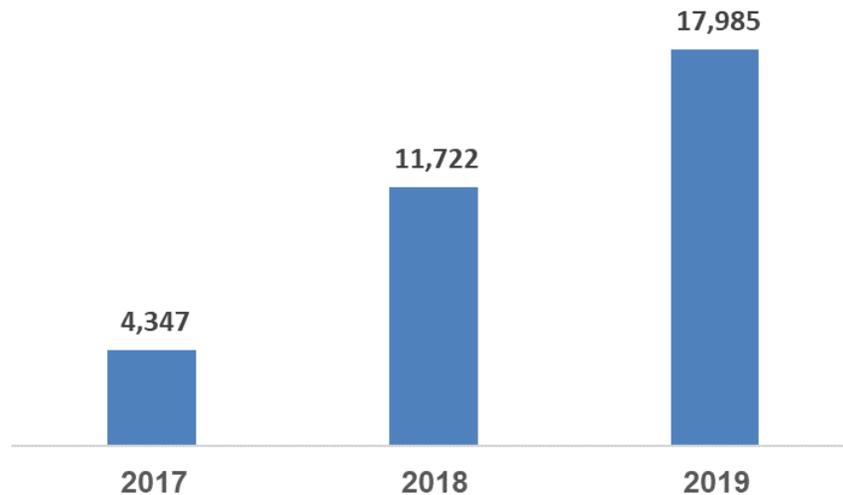
היחידה לפניות הציבור מטפלת בלקוחות חוץ (תושבים, בעלי עסקים, אורחים) ובלקוחות פנים (מנהלים ורפרנטים ביחידות העירייה).

פניות בפייסבוק 2019 – 17,985 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.

בשנת 2019 היקף הפניות בערוץ הפייסבוק עלה בכ-53% ביחס לשנת 2018.



פניות בטלפון 2019 – 17,000 פניות

בשנת 2019 היקף הפניות בטלפון ללא שינוי ביחס לשנת 2018. 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:

92.5% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הפונה

7.5% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב

טיפול בלקוחות חוץ

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

טיפול בלקוחות פנים

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

"אני מאמין" של היחידה

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

אנו מכבדים את זמנו של הפונה ובמפגש הפרונטלי והטלפוני עמו, 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.

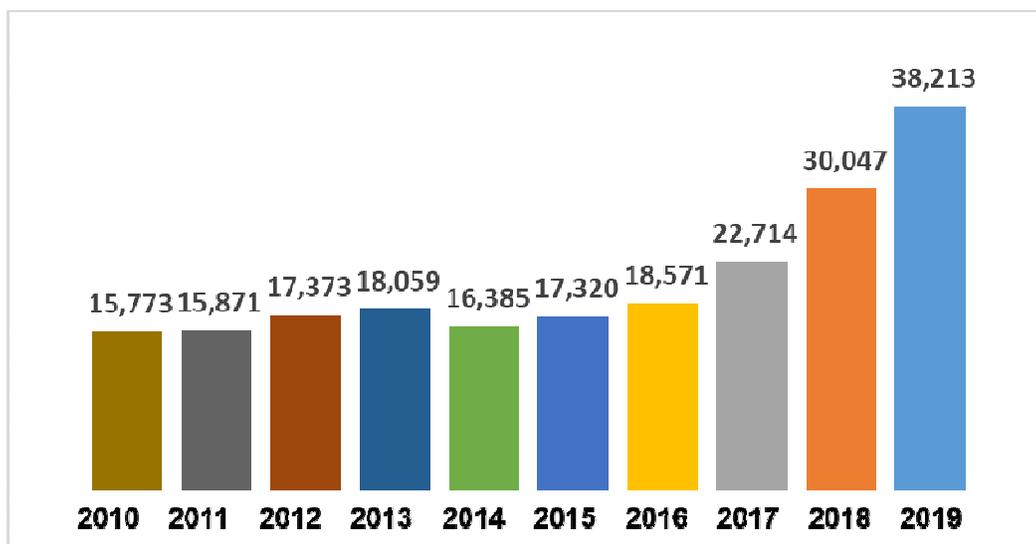
שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול בפניות.

■ ■ ■ 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 2019 היקף הפניות עלה בכ-27% ביחס לשנת 2018. ההשפעה על גידול בכמות הפניות נובעת מפתיחת ערוץ חדש באמצעות הפייסבוק.



פניות בכתב 2019

38,213 פניות

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

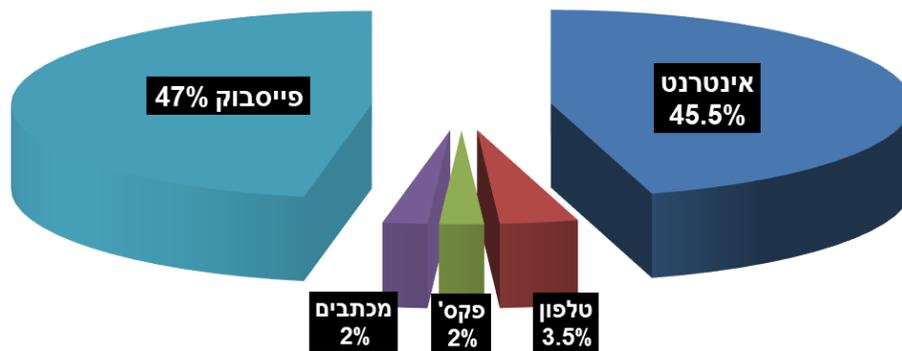
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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

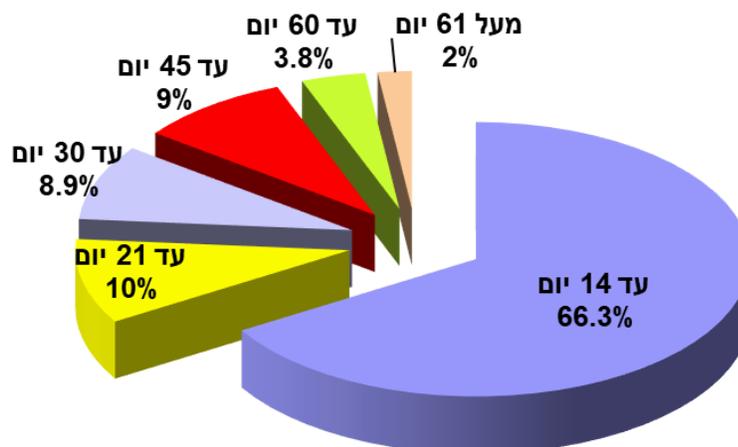
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

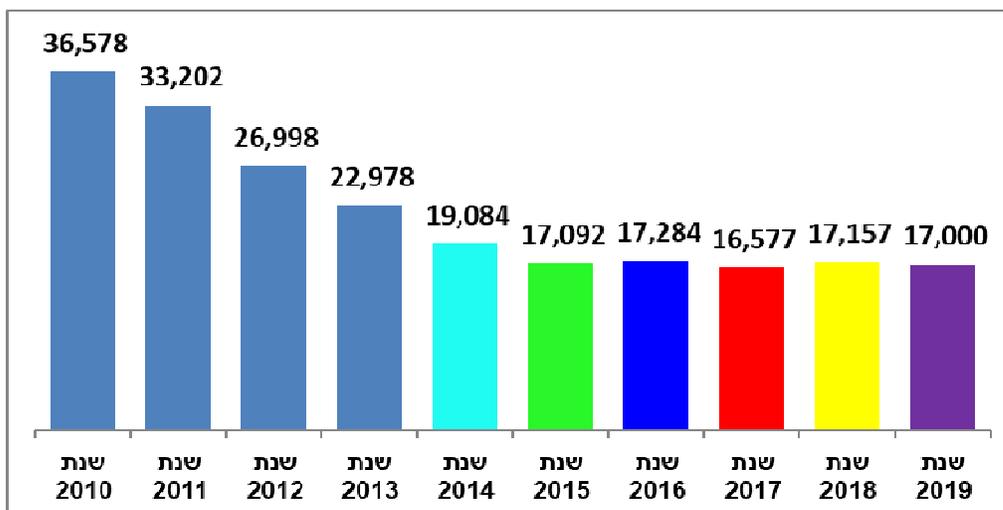
במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט ובפייסבוק. אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוצים אלה המאפשרים זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2019 - (ב-%) על פי ערוצי הקשר



התפלגות הפניות בכתב - (ב-%) על פי רמת השירות - זמני מענה





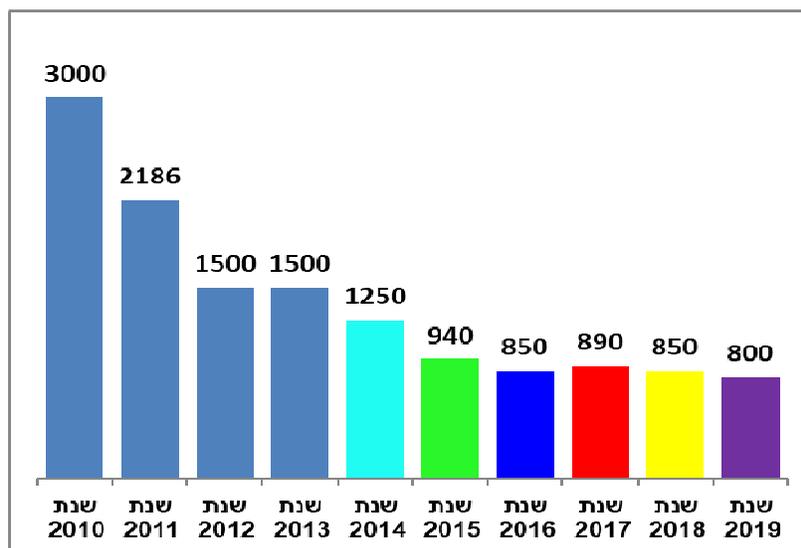
התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

קבלת קהל 2019 - 800 פונים

בשנת 2019 היקף הפונים בקבלת קהל נשאר יציב ביחס לשנת 2018. 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

עבודות הרכבת הקלה – הפניות נוגעות בתחושה של התושבים על חוסר התחשבות בשל מאסיביות הפניות בכלל זה בשעות הלילה. עיקר הפניות התקבלו מתושבים הגרים בשדרות ירושלים וברחוב ארלוזורוב (וזאת למרות הכנת התושבים לקראת ביצוע העבודות באמצעות מנשרים, מסרונים ועוד).

היפואית שירות הסעות חנימי בשדרות ירושלים - עם תחילת עבודות הקו האדום של הרכבת הקלה בשדרות ירושלים, התחלנו להפעיל במימון נת"ע את ה"יפואית", שירות הסעות (שאטל) חנימי, וזאת כחלק מהמגמה לעידוד שימוש בתחבורה הציבורית, ועידוד תיירים ומבקרים להגיע ליפו בקלות ובמהירות ממרכז העיר, וכדי לסייע ולהקל ברווחת ותנועת התושבים, בעלי העסקים והציבור הרחב.

אירוויזיון 2019 – העיר תל אביב-יפו ארחה בחודש מאי את האירוויזיון. הפונים חששו מבעיות חניה ותנועה שיווצרו, וביקשו לדעת כיצד העירייה נערכת לקליטת התיירים והמשלחות. העירייה פעלה בשקיפות ופרסמה לקראת כל האירועים, בכלל זה טכס חילופי מפתחות הערים והגרלת חצאי הגמר, כפר האירוויזיון, "היורו ויליג", בפארק צ'ארלס קלור ומופעי האירוויזיון, ופרסמה מידע מפורט בכלל זה בפייסבוק.

מיחזור – פונים רבים ביקשו לדעת מדוע העירייה הסירה את מתקני המיחזור מהמרחב הציבורי וכן ביקשו לדעת מתי יחזירו אותם למרחב הציבורי. הסברנו לפונים כי פחי המיחזור הפכו למוקדים שמסביבם הצטברה אשפה, ומצב זה פגע ברמת הניקיון של העיר ובאיכות החיים של התושבים. בנוסף, תושבים רבים התלוננו על כך שפחי המיחזור 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.

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).

תחבורה ציבורית בשבת – עיקר הפניות התקבלו מפונים שתמכו בפרויקט, ביקשו לקבל פריטים על צירי הנסיעה, ולהגביר או לשנות צירים בהתאם לאופי שכונת המגורים שלהם. הפניות נבדקו לגופם, ואף בוצעו שינויים בהתאם.

תעריף החניה בחניון רכבת האוניברסיטה – בחודש ספטמבר קיבלה חברת אחוזות החוף את האחריות להפעלת החניון חניון זה, עוד טרם תפעולו על ידי החברה, שימש כחניון שעתי, ולכן הוחלט להמשיך ולהפעיל אותו במתכונת שעתית. פניות רבות התקבלו על כך שהחניה באזור מיועדת לאנשים שמתמשים ברכבת כדי להגיע ליעדם ולכן הם חונים שעות רבות ולשלם סכום גבוה שאינו מציד הפסקת השימוש ברכבם הפרטי הנושא נבחן והובא לאישור מועצת העיר אשר אישרה תשלום יומי במקום שעתי.

אכיפת חניה בלילה על מדרכה ובאדום לבן – באוגוסט 2019 הוגברה האכיפה במטרה לפנות את שטח המדרכה לטובת הולכי הרגל, ולהגביר את הבטיחות בצמתים.

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.

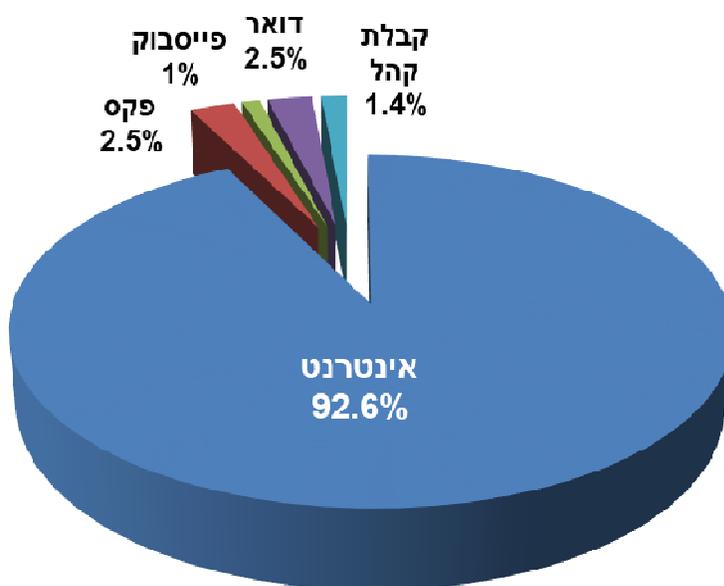
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

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

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	114	40.1
לא מוצדקות	170	59.9
סה"כ	284	

התפלגות התלונות ב-% על פי ערוצי הקשר



התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	9	8.2
עובדי עירייה	64	58.2
עובדי קבלן	33	30.0
גופים עירוניים וחברות	4	3.6
סה"כ	110(*)	

(*) 4 תלונות התקבלו כתלונות המשך לתלונה מקורית באותו הנושא

התפלגות 64 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה על פי יחידות



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.

התפלגות 114 משימות לבירור התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול 71 משימות	פיקוח עירוני	12	10.5
	תברואה	25	21.9
	שיפור פני העיר	15	13.0
	מוקד שירות 106 פלוס	7	6.1
	חופים	10	8.7
	סל"ע	1	0.9
	ביטחון	1	0.9
מינהל הכספים 15 משימות	חניה	5	4.3
	גביית ארנונה	6	5.2
	אגרות ודמי שירותים	3	2.7
	חיובי ארנונה	1	0.9
מינהל קהילה, תרבות וספורט 3 משימות	קהילה, תרבות וספורט	3	2.7
מינהל החינוך 13 משימות		13	11.4
מינהל הנדסה 3 משימות		3	2.7
מינהל בנייה ותשתית 5 משימות	אגף דרכים ומאור	3	2.7
	אגף התנועה	2	1.8
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 4 משימות	מי אביבים	2	1.8
	תל אופן	1	0.9
	עיר עולם	1	0.9
סה"כ:		114	

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

פנייה 2019-2767 מה-1/1/19 – תלונה על עובדת צהרונית בגן ילדים (מינהל החינוך)

"אשמח אם תוכלו לחזור אליי לגבי התנהלות עובדת עריה שלכם כשהערתי לה בנימוס שהילדים צורחים ומרעישים בשעה 15:15 בגן ברחוב ... בעיר התגובה שלה היתה "בעיה שלך שעברת לגור פה..." שלפתי את הטלפון וצילמתי אותה עושה אצבע משולשת בזמן שהיא מאיימת עליי שתקרא לביטחון כי אסור לצלם בגן. הסברתי לה שאני מצלם אותה. אשמח לשלוח לכם את הסרטון ואשמח שהעובדת תטופל על מנת שתדע לדבר טיפה יותר יפה לאנשים שבאים אליה בנימוס."

תלונה מוצדקת – רכזת הצהרונים האזורית ערכה בירור יסודי של המקרה, ומצאה כי העובדת נהגה שלא כשורה, והבהירה לה שעליה להקפיד על דו שיח הולם ועל מענה אדיב וסבלני.

רכזת הצהרונים שוחחה עם הפונה והתנצלה בפניה על האירוע.

פנייה 2019-2862 מה-1/1/2019 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

" התקשרתי למוקד 106 היום בסביבות השעה 14:30 לאחר שאין מים בכל הבניין שלי כבר קרוב 24 שעות. ענה לי נציג, לא מאוד סבלני, והתקשש שעלי לפנות למי אביבים. הסברתי לנציג שמי אביבים כבר היו פה ואמרו שהנושא בטיפול העירייה כי עובדי העירייה הם אלה שפגעו בצינור. הנציג התווכח איתי, אמר שיפתח פנייה ויבדוק מול מי אביבים, ובכל אופן הטיפול בפנייה הוא עד שש שעות. אמרתי לו שבעל הדירה שלי כבר פתח פנייה בבוקר ואמרו לו את אותו הדבר ואף אחד לא הגיע. בשלב הזה הוא כבר נהיה מאוד לא נחמד, אמר שהוא התקשר בשעה עשר ועוד לא עברו שש שעות (עברו ארבע וחצי, שעות שבמהלכן לבניין שלם אין מים) אז שאלתי אם זה אומר שעד השעה ארבע יטפלו בבעיה, אמר שלא, בשלב הזה כבר לא הצלחתי להבין מה הולך לקרות הלאה. הנציג החל לתקוף אותי שאם אתקשר כל שנייה למי אביבים הם בטח לא יגיעו לטפל לי בבעיה. זאת הייתה השיחה הראשונה שלי למוקד ובכלל לא דיברתי עדיין עם מי אביבים, בטח לא "כל שנייה". עצרתי אותו ואמרתי לו שזאת השיחה הראשונה שלי ושאין לו שום לגיטימציה לתקוף אותי כך, בטח כשאני אמורה לקבל שירות וכבר 24 שעות בלי מים בבית ובלי תשובות. הנציג פשוט ניתק לי את הטלפון בפרצוף באמצע המשפט. כשהתקשרתי שוב גיליתי שגם לא פתח פנייה ולא תיעד שום מילה מהפנייה שלי. מזל שלא חיכיתי שש שעות..."

אני דורשת לדעת מי הנציג ושהנושא יטופל."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מוקד שירות 106 פלוס בדק את המקרה, ומסר כי התלונה מוצדקת וכי המידע שמסר הפונה לא פורש כהלכה, דבר שגרם לעיכוב בטיפול.

הסגן הסביר לעובד את טעותו, ולאחר מכן שוחח עם הפונה.

פנייה 2019-11623 מה-7/1/2019 – תלונה על פקח אגף החופים

" פקח חופים בחוף בוגרשוב, בזמן מילוי תפקידו, התנהג באלימות פיזית ומילולית כלפיי וכלפי עוד אישה בחוף בוגרשוב.

האישה הנוספת לא מדברת עברית ולא הכירה שאסור להיכנס עם כלב לחוף הים, והוא הגיע להעיר לה. כשלא הבינה אותו, החל לצעוק ולהרים עליה יד. אני ראיתי אותו מהטיילת מרים עליה יד, ורצתי אליהם לחוף להפסיק את האלימות. בסרטון שצילמה בפלאפון הוא צעק עלי והודה שהרים עליה יד ושהוא מרים עלי יד, השתמש באגרסיביות ובצעקות והתקרב אלי אפילו כשהלכתי אחורה והתרחקתי ממנו. יש לי שני סרטונים שצילמה הבחורה השניה בהם רואים אותו ואת ההתנהגות האלימה שלו..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים הבהיר לעובד שהוא לא פעל כשורה, ועליו להקפיד על התנהגות ושיח ההולמים את מדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

מנהל החוף זימן לפגישה את כל פקחי החוף וריענן את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור, ולאחר מכן שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.

פנייה 2019-30906 מה-15/1/2019 – תלונה על פקח אגף לשיפור פני העיר

" הבוקר 15.01.19, רכבתי על אופניים חשמליים בעלי מנוע עזר כשאני מרכיב את בתי בת הארבע. שנינו רכבנו עם קסדה בכסאות נפרדים כחוק, על אופניים שמותאמים לנסיעה עירונית, על שביל אופניים מסומן.

בשעה שמונה ורבע, עצר אותי פקח של הערייה שהזדהה האמצעות תעודה (תמונה מצורפת) 1. הוא טען שהנסיעה בגינות ציבוריות אסורה, ושניתן למצוא על כך מידע באתר הערייה (מצורף דף מאתר הערייה על מה מותר ומה אסור לרכובי אופניים אין איזכור לגינות ציבוריות) <https://www.tel-aviv.gov.il/Residents/Transportation/Pages/BicycleEnforcement.aspx> 2. הוא הוריד אותי מהאופניים, לעיני בתי תוך שהוא מאיים שישלח אלי דוח בדואר. 3. הוא שיקר שהוא נמצא בנקודה זו בוקר בוקר כחודש וחצי, (זהו המסלול הקבוע שלי, הוא מעולם לא נכח במקום)

4. הוא היה ללא פנקס לרישום דוחות, ורשם את פרטי פנקס ידני, ולא דרש ממני להדהות האמצעות תעודה.

5. הפנתי את תשומת ליבו לכך שיש סימון של שביל אופניים, זה לא עזר, הוא התעקש שאסור לנסוע על אופניים (תמונות של עשרות סימונים, בכל הכניסות והשבילים הגינה מצורפת)

6. הוא היה פקח לשיפור פני העיר, אני לא יודע אם זה בכלל מתוקף תפקידו לאכוף נסיעה באופניים חשמליים

לסיכום, מאחר ומדובר בהתנהלות לא מקצועית, של פקח שלא דרש להזדהות בפניו, ללא פינקס מתאים.

אשמח איפה, שפקחים לא יטרידו תושבים ללא סיבה, בטח לא לעיני ילדים קטנים, כאשר הם לא שולטים בחוקי הערייה, ואינם מכירים את האזור בו הם פועלים. ומפנים תושבים לאתר הערייה אשר גם בו הם אינם שולטים בתוכן.

זה סתם חוסר מקצועיות וחוסר נוחות.

ברצוני לציין את המענה המהיר והקלות בתהליך הגשת התלונה דרך המוקד הטלפוני של הערייה."

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר שבדק את המקרה מצא שהאירוע התקיים בתחום שביל אופניים כשחלק מסימוני השביל היו מחוקים. בהתאם לכך דאגנו לחדש את הסימונים, ולהעביר את המידע לשירות המשפטי לבחינת ביטול הדוח.

פנייה 2019-39132 מה-21/1/2019 – תלונה על פקח אגף לשיפור פני העיר

" הותקפתי ע"י פקח בשם ... 11279 מעוניין להגיש תלונה על התנהגות אלימה כלפי כמובן שהוגשה במקביל תלונה במשטרה מספר תלונה (תיק מסוף 7-2019-332-2260) מספר תיק פלא 31714/2019) סיווג תיק פ.א תיעוד הארוע כפי שנקלט במצלמה שלי קיים אך לא ניתן לצירוף בטופס זה אשמח לשלוח/להעביר את כל החומרים הנמצאים ומתעדים את הארוע אשמח לענות על כל שאלה"

תלונה מוצדקת – המתואר במכתב אינו עולה בקנה אחד עם מדיניות השירות אותה אנו מנחלים לכלל העובדים. מנהל אגף שיפור פני העיר טיפל במקרה במלוא החומרה בהתאם לכללים הנהוגים בעיריית תל אביב-יפו במקרים מסוג זה.

פנייה 2019-39784 מה-22/1/2019 – תלונה על פקח מחלקת השילוט

ברחוב ... 12 הותקן שלט פרסומת על חזית הקומה העליונה. השלט מאיר בתאורת לד בוהקת שמסנוורת בשעות הלילה ומייצרת מפגע וזיהום אור לאורך כל שעות היום והלילה. בצד השני של הרחוב יש בנייני מגורים והשילוט הזה מוגזם. האם ניתן לבניין היתר לשילוט מסוג זה. ואם אכן ניתן, כיצד ניתן לערר על ההחלטה. בתקווה שתטפלו במפגע בהקדם,"

"אשמח לדעת מה קורה עם תשובה לפנייתי. בנוסף, הייתי שמח אם לא הייתם מעבירים את הטלפון והפרטים שלי לחברת ברעם, האחראית על השלט. בשום שלב בפנייתי לא אישרתי לכם להעביר את הפרטים האישיים שלי לגורם המפריע לציבור. והאם להחלטה להעביר את הפרטים שלי, כולל טלפון ושם מלא, לצד שלישי יש תוקף חוקי. אבקש לקבל את תגובתכם לשני נושאים אלה בהקדם."

תלונה מוצדקת – התנצלנו על מסירת פרטי הפונה על ידי מחלקת השילוט לחברה בעלת השלט, מאחר שחל איסור על מסירת הפרטים. מחלקת השילוט תימנע בעתיד ממסירת פרטים אישיים. החברה הנמיכה את עוצמת התאורה למינימום הנדרש.

פנייה 2019-39955 מה-22/1/2019 – תלונה על נציגת שירות בטלפון באגף לגביית ארנונה ומים

" לפני מס חודשים התחתנתי ועברנו לגור בדירה יותר מרווחת ... אני תושב העיר מעל ל20 שנה. כמובן במעבר הדירה שלחתי בקשה לשינוי פרטי הארנונה, המים וכו. קיבלתי הודעה הביתה

שהבקשה נקלטה וטופלה אך במקביל קיבלתי גם הודעה לנייד שנתו החניה בוטל בשל הודעה על שינוי הכתובת אך אף גורם לא טרח לטפל בנושא וזה מעט לא נעים. עברו שלושה חודשים ולא קיבלנו חשבונות הביתה, הרמתי טלפון למוקד הארנונה וענתה לי מוקדנית בשם ... הסברתי את עצמי ולמה התקשרתי, נענית בצורה משפילה ומעליבה, שיקפתי זאת ל... אך המשיכה בשלה, לא הבנתי מה קרה, האם זה בעקבות ששאלתי אותה שאלה פעמיים והשבתי בשלא הבנתי את ההסבר וביקשתי הסבר שוב. חוסר הסבלנות וההבנה מצידה גרם לי להרגיש פגוע, כתושב אני ממלא את כל חובותיי אך בפעם הראשונה שאני פונה למוקד ומבקש עזרה אני נתקל באדם אשר דאג להשפיל אותי, תעקה עליי והדגישה שכך היא מדברת, הסברתי שאיני מוכן לקבל זאת וביקשתי לסיים את השיחה למרות שלא קיבלתי הסבר מספק עבורי. לאחר מספר דקות מסיום השיחה, ... התקשרה שוב אליי ומסרה שהיא מתנצלת על החוויה שעברתי איתה ושאיני מאוד צודק, באותו רגע לא יוכלתי להכיל אותה כי עדיין הרגשתי פגוע וביקשתי לסיים את השיחה ואיני מקבל את ההתנצלות שלה."

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד טלפוני ארנונה מסרה כי אכן נציגת השירות לא נהגה כנדרש ממנה, והיא התנצלה על כך.

פנייה 2019-54731 מה-29/1/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

"מזה זמן אנחנו מתלוננים על זריקת זבל בכניסה לבניין וליד הפחים עי דירי ... וקבלנים שעובדים אצלם שמתעצלים ללכת לפחים הרחוקים מהכניסות לבתים שלהם. בעבר הם היו מחבלים לא פעם במנעולי הפח על מנת לפתוח את הפח ושנכשלים הם פשוט זורקים את הזהל על המדרכה ובכניסה לבניין. ... מהעיריה נמאס שאנחנו מתלוננים על מפגעי הנל והוא התקשר אלי אתמול להודיע שאם נתלונן שוב הוא פשוט יגיש נגדנו דוח לועד הבניין על לכלוך המרחב הציבורי. במקום לסייע להפנו את הבניינים השכנים או קבלנים שעובדים באיזור לזרוק את הזבל המקומות המועדים לכך אלי פשוט בחר לאיים בקנסות כדי למנותעלונות על זבל במרחב הציבורי במקופ, לטפל בבעיה עצמה. זה לא במקום ואין צורה לאיים עלי כתושב במטרה למנוע תלונה על מפגעים ועוד לשמועמהמאיים שלא אכפת לו מי זורק (אגב - הזבל האחרון היה של קבלני סלקום שעבדו בשכונה) העיקר שהדיווחים יפסיקו."

תלונה מוצדקת – מנהל החבל האזורי שוחח עם הפונה, והסביר כי האחריות לשמירה על ניקיון חצר פרטית בבית משותף חלה על בעלי הנכס והדיירים המחזיקים בו בפועל. כמו כן החוק קובע שמדובר באחריות המוטלת על כולם ביחד ולחוד, וכי אין ברשותנו את המידע מי משליך את האשפה במקום מגורכם, ועל כן הדוח נרשם לכל דיירי הבניין. במהלך השיחה הביע את התנצלותו באשר להתנהלותו של מפקח העבודה, ומסר כי כל כוונתו הייתה להסביר את הנושא מבחינה מקצועית.

פנייה 2019-55551 מה-30/1/2019 – תלונה על עובדת אגף התנועה

"היום בשעה 11:20 הלכתי עם הבת שלי בת ה 4 ברחוב העבודה, על המדרכה חנה רכב בצורה שלא ניתן להמשיך ללכת על המדרכה וחייבים לרדת לכביש כדי לעבור. על הרכב היתה מדבקה של עיריית תל אביב אגף התנועה מס רכב ...

פניתי לאנשים שהיו באזור ואז הגיע מישהי ונכנסה לרכב, היא אמרה שחנתה ככה כדי לא להפריע לתנועה כי היא לא מצאה חנייה, שהוצאתי מצלמה היא התחילה לצעוק עלי מול ילדתי הקטנה כאילו אני לא הייתי בסדר שהערתי לה שאמרת לי לה שככה לא חונים ושתחפש חנייה. יש לקנוס את מי שחונה ככה גם עם היא עובדת עירייה. אם אני הייתי חונה ככה הייתי מקבל גרירה + קנס. הקנס חייב להיות אישי כנגד מי שחונה עם רכב ציבורי של העירייה. לצערי אני לא מצליח לשלוח לכם את התמונה דרך הצירוף קובץ . זה גם זרק אותי מהטופס מס פעמים והייתי צריך לכתוב הכל מחדש. אשמח לקבל מייל שאליו אשלח את התמונה אשמח לענות על כל שאלה נוספת אם תהיה אודה לטיפולכם"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התנועה הבהיר לעובדת כי עליה להקפיד על דו-שיח הולם ועל מענה אדיב וסבלני, ולהקפיד על חוקי החניה והתנועה. מנהל מחלקת ביצוע שוחח עם הפונה, והתנצל על אופן התנהלותה של העובדת.

פנייה 2019-57280 מה-31/1/2020 ופנייה 2019-105330 מה-26/2/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף משאבי חינוך

" אתמול בני ... יצא לגן בשעה 7:20 בבוקר. בשעה 20:00 ... חזר הביתה לאחר כמעט שלוש עשרה שעות. ... לומד בגן ... בגן, צוות גדול מאוד של מטפלות, המסייעות ל... להתמודד עם האתגרים שלו - כשחרדה היא הגדולה שבהם. לפני פתיחת השנה ביקשתי מספר פעמים ש... ישובץ לגן קרוב יותר, מחשש שבמקרה חירום, יקח לי זמן רב להגיע לגן. אתמול כאמור, הפחד שלי הפך למציאות ואם לא המסירות של ... הגננת ושל המלווה ..., זה יכול היה להיגמר באסון. ... הגננת פעלה במקביל מול הממונים עליה, חברת המוניות וההורים וניהלה, בסוף יום עבודה ובאופן ראוי להערכה את הסיטואציה, בה אין מי שיאסוף את הילדים מהגן. ... המלווה הגיע לביתו ב 20:20 למרות שב- 17:20, אמרתי לו שהוא יכול ללכת, כי אשתי תבוא לאסוף את ... בשלב ההוא קיבלנו סירוב לבקשה לשחרר את ... עם המלווה שיחזיר אותו באוטובוס הביתה ותחנת המוניות לא התכוונה לשלוח מונית... כלומר, ... בחר לוודא, שאשתי מגיעה, לפני שהוא עוזב. על הקילומטר שאישתי הצליחה לעבור במשך שעה, אין מה להרחיב מעבר לעובדה שאכן נעשה עוד ניסיון למציאת פתרון שגם הוא לא צלח. עד עכשיו לא ברור לי כיצד הצליחה ... הגננת להפוך את ההחלטה של תחנת המוניות לא לשלוח נהג, אבל אני לא מסוגל לתרגם למילים את חוסר האונים שחווייתי, כשלא הייתה לי שום אפשרות להגיע לבני בשעה שחברת המוניות הפקירה את גורלו לחסדיהם של אחרים. המחשבה, של מה היה קורה אם לציניות וחוסר האכפתיות שהפגינה כלפי חברת המוניות היו שותפים גם הגננת והמלווה, מעבירה בי צמרמורת עזה. לא פעם לקחנו והחזרנו את ... באופן עצמאי. היינו עושים זאת גם אתמול לו היו מודיעים לנו בזמן, שאין כוונה לשלוח מונית. לשקר בעזות מצח שהמלווה הודיע שלא נדרשת מונית ולהשאיר אותנו מול שוקת שבורה זה מעשה נבזי."

אני מתקשה לסכם את המכתב הזה. מחד גיסה, עריית תל אביב מקצה לי משאבים גדולים, שבסופו של דבר מסתכמים באנשים ערכים ששומרים ומקדמים את היקר לי מכל ומאידך, כל מאמציהם להתמודד עם החרדות של בני קורסים כהרף עין, כשהביטחון שלו בסדר יום מוכר, והביטחון האישי שלו נרמסים."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים ציין כי המקרה ארע ביום רביעי ה- 30/1/19, יום בו התקיימה הפגנה מרובת משתתפים, במהלכה נחסמו צירים ראשיים, ונגרמו עומסי תנועה בכל רחבי תל אביב-יפו. כחלק מההיערכות לאירוע, מינהל חינוך פרסם הודעה באמצעי התקשורת לרבות הפייסבוק העירוני, וכן הועברו הודעות לצוות הגן על העיכובים הצפויים.

במהלך הברור, חברת היסעים טענה כי ניסתה ליצור קשר עם הורי הילדים, אך לא הצליחו להשיג את כולם.

פנייה 2019-57607 מ-31/1/2019 – תלונה על נציגת יחידת השילוט באגף אגרות ודמי שירותים

" קיבלנו לשלם חשבון שילוט לשנת 2019 מס' לקוח התקשרתי למחלקה ב- 23.1.19 לברור החשבון כיון שעומד לזכותנו זיכוי משנת 2018 עבור שנת 2019 ששולם ביתר (בגין שלט מס'...). הפקידה אכן ראתה שיש זיכוי אבל לא ידעה להסביר לי מדוע לא זוכינו עליו ב- 2019, אמרה שתבדוק ותחזור אלי ועד היום לא שמעתי ממנה. מאז במהלך מספר ימים ניסיתי להשיג את השילוט ולא ניתן. שעות לחכות בהמתנה, לא ניתן להשאיר הודעה ובאיזה שלב השיחה מתנתקת. בצר לי פניתי לפניות הציבור השארתי הודעה והבטיחו לי שיטופל. בסוף חזרו אלי ממחלקת השילוט וברוב חוצפתה היא מנתקת לי את השיחה בפנים בגלל שלא מצא חן בעיניה מה שאמרתי. הרמתי קצת את הטון כי היא לא נתנה לי לדבר. זה לא מקובל, אבל אני לא מתפלאת כלל זאת לא פעם ראשונה שאני נתקבלת בהתנהגות כזאת. אני בסך הכל רוצה לשלם את חשבון השילוט פחות זיכוי שמגיע לנו מ- 2018 והיא אמרה שהזיכוי לא מגיע לנו כי השתמשנו בו כבר מה שלא נכון, כי בתשלום האחרון שבוצע על ידינו ב- 6/18 סוכם שאקבל את הזיכוי ב- 2019. עבור שנת 2018 שילמנו בגין השילוט הזה סך של 581.07 ש"ח לכל השנה. השילוט הוסר ב- 15.4.18. על כן זוכינו בסך 348.64 ש"ח. ככה שלא יכול להיות שהשתמשנו בזיכוי. אודה לתשובה בהקדם ע"מ שאוכל לסגור את החוב לשנת 2019. החשבון שקיבלנו עבור סך השילוט שלנו ל- 2019 הוא 1,717.02 ש"ח פחות הזיכוי בסך 348.64 ש"ח נותר לתשלום 1,368.38 ש"ח בלבד."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד השירות שוחח עם הפונה והתנצל על חווית השירות שחוותה בעת פנייתה אל נציגת יחידת השילוט. הוסבר לפונה את מהות החיוב והקיזוז שהתקבל בכרטיס החשבון.

פנייה 2019-67464 מ-5/2/2019 – תלונה על עובדי אגף החניה

" אבקש להלין על טיפול אגף החניה, ע"י ... ובהנהלת ... בפנייתי מתאריך 22.1.19 בנוגע לדו"ח מס' 89001903.

במכתבי מתאריך זה, הוסבר באריכות על הסיבה אשר גרמה לי לחנות במקום אסור ללא יודעין, דבר אשר הביא לגרירת רכבי בעלות של 430 ש"ח וכן לדו"ח חנייה ע"ס 250 ש"ח. זאת בשל סימון לקוי של העירייה את המקום האסור בחנייה - במקום מדרכה הצבועה באפור וכן סימוני חנייה על הכביש (!). המכתב הלקוני אשר קיבלתי בתגובה ובו דחיית כל טענותי בנושא, אינו מספק אותי ומעיד על "יד קלה על ההדק" בכל הקשור למתן דוחות וחוסר התחשבות מוחלט בתושב, גם כאשר מדובר במחדל של העירייה שגרם לדבר. מצ"ב תמונות אשר צולמו במקום בו חניתי ובהם ניתן לראות את סימון החניות המטעה ואת המדרכה הצבועה אפור. בנוסף, לא קיבלתי התייחסות קונקרטית לטענותי אלא התייחסות כללית שמטרתה "לנפנף" את התלונה. אם במכתב הערעור ששלחתי לכם זה מכבר, ביקשתי להתחשב ולבטל את הדו"ח ואם ניתן לזכות בעלות הגרירה, אז כעת אני דורש זאת. במידה ולא אקבל זיכוי, אפנה למבקר המדינה ולכל רשות רלוונטית עד שבקשתי תענה כיאות. כולי תקווה שלא אדדקק לפנות לערוצים נוספים."

תלונה מוצדקת – בדיקתנו העלתה כי עקב טעות של נציגת השירות שטיפלה בפנייה, במכתב התשובה שנשלח אל הפונה, לא צוינו כל נימוקי התובע העירוני אשר דן בבקשה לביטול הדו"ח. אנו התנצלנו על כך.

למותר לציין, כי אין בטעות זו כדי להוות עילה לביטול הדו"ח. עם זאת, כמובן שהבאנו את הדבר לתשומת לב הנציגה, כדי שהמקרה לא יישנה.

פנייה 2019-58002 מה-6/2/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום, היום בסביבות עשר בבוקר אחד מנקי הרחוב שלכם עם החולצות הירוקות החליט לחנות את הטוסטוס הצהוב שלו אצלי בכניסה לבניין, ממש על המדרגות. כשניסיתי לבקש באופן מאד נחמד שזה לא המקום לחנות ושיש הורים ים תינוקות בבניין, קיבלתי מבול קללות בשפה לא ממש מוכרת + איחולי לבביים כמו "יא זבל" בעברית ופאק יו, לאחר מכן הבחור פשוט על. על הטוסטוס וברח (תוך כדי נסיעה נגד כיוון התנועה במדרחוב חד סטרי) מאד מהר כך שלא הספקתי לצלם כלום. אני לא חושב שזאת התנהגות שצריכה להיות קיימת ודורש לדעת שהמיסים שלי החל מהיום לא ילכו לממן לפרזיט הזה את המשכורת."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח עם הקבלן, שהבטיח שהמקרה שארע לא יחזור שוב. הקבלן ננזף ונקנס.

פנייה 2019-69516 מה-7/2/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

" שלום רב, 7:45 הבוקר, ליד רחוב ..., נהג משאית אשפה מספר רכב ... חסם את רכבי, תקף אותי מילולית ואיים עליי. עמדתי לכמה דקות בחנייה בכניסה לשביל המוביל לפחים ליד ..., וכשעמדתי להכנס לרכב ולנסוע על מנת לפנות לו את הדרך, הוא האיץ כדי לחסום אותי מלצאת. אז החלה מסכת צעקות וכינויי גנאי כלפיי, הכל בגלל שעמדתי לרגע במקום שמוביל לפחים. מיותר לציין כי לא חסמתי את הגישה לרגע - ברגע שראיתי שהוא מתקרב, נכנסתי לאוטו על מנת להזיז אותו ואז הוא האיץ וחסם אותי. במהלך הצעקות והקללות, הוא צילם את רכבי וטען שהוא מעביר אותו למחלקת החנייה כדי שיינתנו לי דוח... ההתנהגות שלו הייתה כוחנית, בריונית וחסרת כל פרופורציה (אלמלא הוא האיץ רק כדי לחסום אותי, יכולתי לצאת תוך שניה). אני חושבת שזו בושה שעובד עירייה מתנהג ככה לתושב העיר (שלא נדבר לאישה). יצאתי מאוד נסערת מהמקרה הזה ולכן אני כותבת לכם. כיוון

שהוא איים עליי שיעביר את פרטיי, אני מבקשת בכל לשון של בקשה לא להעביר בשום אופן פרט מזהה עליי. אם אתם צריכים מידע נוסף, אשמח לתת אותו בטלפון אך הבנאדם הזה ממש הפחיד אותי."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל חניון באגף התברואה שוחח עם הפונה ומסר לו כי רענן את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מעובד ציבור.
בנוסף, הבהיר לעובד כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או הרמת קול מצד הלקוח.

פנייה 2019-736622 מה-7/2/2019 – תלונה על פקחי אגף הפיקוח

" ברצוני להתלונן על אירוע מספר 174 שקרה בתאריך 7/2 בשעה 14:10. בסיום יום העבודה בגן הילדים, שני פקחי אופניים חיכו על המדרכה ב... נסעתי על רחוב המוגדר רחוב משולב ומסומן בתמרור בו ניתן לשלב הולכי רגל ומכוניות והנסיעה בו מותרת עד 30 קמ"ש. התכוונתי לסיים את השביל ולרדת מהאופניים ברגל לכיוון נסיעה בטוחה בכביש. הפקח עצר אותי בעודי נוסעת בתוך הרחוב המשולב בטענה שאני נוסעת על המדרכה. לא עזרו ההסברים שלי ושל עוברי אורח ועדי ראה נוספים אשר מסבירים לו את כוונת התמרור ברחוב זה, ומעידים על כך שני אופנועים שנסעו במקביל אליי בזמן הזה.

הפקח התעקש שאציג לו ת.ז כדי לתת לי דוח ואמר לי אם יש לך בעיה תערערי על זה, אני לא משחרר אותך. הוא החזיק לי את האופניים במשך 40 דקות וקרא לשוטרים. ביקשתי מהם ללכת לתחילת הרחוב ולראות את השילוט שמאפשר זאת אך אף אחד מהם לא טרח אפילו להסתכל ולהכיר את הרחוב ואת השלטים. הפקח דיבר אליי בזלזול ובחוצפה, סירב להקשיב לי ולנסות להסביר את החוק, רק בהה ברוכבי אופניים חשמליים שנסעו על המדרכה ועברו על החוק ופשוט לא עשו כלום. השוטרים הגיעו כעבור 45 דקות ובאותו הרגע הסבירו לפקח שזה כביש משולב והנסיעה על אופניים מותרת בו ושלא עברתי על החוק. הפקחים אפילו לא טרחו לבקש סליחה והלכו בבושט פנים מהמקום בלי להסתכל לאחור. נשארתי המומה, כעוסה ופגועה, התחלתי לבכות מרוב לחץ והשוטר ביקש ממני לחכות לפני שאמשיך בנסיעה כדי להירגע. אני מזועזעת מהמקרה, אני גגנת בגן עירייה ברחוב ליד כבר 5 שנים ומכירה את חוקי הרחוב היטב. האטימות שלי הפקחים והבורות שלהם פגעו בי ואני מבקשת מהעירייה לטפל במקרה זה בחומרה ולהעביר אותם הכשרה ראויה יותר לתפקיד. כמו כן, אני דורשת את התנצלות שני הפקחים ואת שמותיהם."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח שבדק את האירוע מצא כי הפקחים נהגו שלא כשורה.
מנהל מרחב עבר הירקון באגף הפיקוח, שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.

פנייה 2019-78403 מה-12/2/2019 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף התברואה

" שלום. אני רוצה להתלונן שיש לכם מנקי רחובות ממורמרים! בשעה 8:30 ברחוב ... בעת שאני מחכה לאוטובוס החליט המנקה שלכם להפעיל ממטרה עלי ועל עוד 10 אנשים שעמדו, אני נפגעת! מזה וכל הנעליים החדשות שלי התמלאו בוץ! כל הבגדים! הייתי בדרך לראיון עבודה וזאת פשוט בושה שזה מה שהיה צריך לקרות, בהתחשב בכך שאני זזתי למקום אחר כשראיתי שהוא מנקה אבל הוא החליט להשפירץ את המים לכיוון שכל האנשים זזו אליו. בתגובה הוא אומר "הייתם צריכים לזוז" לא ממש לא! הוא היה צריך להיות זעיר ואם ראה שאנו עומדים עדיין לאחר שזזנו במקום

שהוא משפריץ אליו הוא היה צריך לבקש מאיתנו לזוז, מספר הרכב ... לטיפולכם !!!! הוא פשוט השפריץ מים בלי רחמים כל הבוץ עף עלי, אני בשיא העצבים עליכם! איזה מן אנשים עובדים בעבודות האלה? חסרי חינוך! פשוט גועל נפש! אני מקוה שהמכתב הזה יגיע לגורמים הרלוונטיים ושיטפלו בזה לעניין! אף אחד לא צריך להיפגע מהשפרצות מים ברחוב ממנקי רחובות שלכם! ת-ת-ב-י-ש-ו"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק ומצא שהתלונה מוצדקת, וכי העובדים נהגו שלא כשורה. עבודת עובדי הקבלן הופסקה לאלתר. מנהל חבל באגף התברואה שוחח עם הפונה והתנצל על האירוע.

פנייה 2019-87300 מה-17/2/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

" מנקה מטעם העירייה נכנס לחצר פרטי שלי והשתין הוא טען שלדעתו היה שירותים?? זה לא יאומן שהוא הרשה להיכנס לחצר פרטי"

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת הכרמל באגף התברואה שוחח עם הקבלן, והבהיר לו את חומרת המעשה הן בשל כניסת העובד לחצר פרטית והן בשל עשיית צרכיו במקום. הקבלן נדרש לשוחח עם העובד ולוודא שמקרה זה לא יחזור על עצמו. מנהל התחנה שוחח עם הפונה והבטיח לו שמקרה זה לא יחזור על עצמו.

פנייה 2019-89564 מה-18/2/2019 – תלונה על קבלן ועל עובדת אגף החניה

" שלום רב,
במידה ותמצאי לנכון לעדכן את ראש העירייה, אודה לך.
מחלקת חניה בעיריית תל אביב משתמשת בשיטת גבייה המסתתרת מאחורי החוק, מרמה תושבים ומעשירה את קופת העירייה.
אתן לך לדוגמא מקרה שקרה למר ... העובד כמטפל בביתי, תיק מס' 3150206,
בו התפיחו דו"ח מקורי שמעולם לא הגיע לידי, וזיפו דו"ח על עיקול מטלטלין, כשמעולם לא היו אצלי מעקלים. שילמתי כמובן את הנדרש, אך הרמאות מקוממת אותי.
השבוע הובא לידיעתי אודות התארגנות קבוצה של "נפגעי עיריית ת"א", תושבים מרומים שנקטו לגביהם בשיטה דומה...

רצוי שראש העיר יכנס לעובי הקורה או ימנה מישהו מטעמו שיבדוק מה נעשה במחלקת החניה בעיר."

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה ערכה בדיקה יסודית עם החברה הקבלנית, ומסרה כי התלונה מוצדקת, וכי גובי המס אכן העבירו דיווח שגוי, שלפיו בוצע רישום מעוקלים. אנו רואים בחומרה רבה את הדבר.

בנוסף מצאה שגם כאשר הפונה הגיע למוקד קבלת הקהל באגף, נציגת השירות לא פעלה על פי הנחיות העבודה כשלא בדקה את התלונה בעניין. הדבר הובא לידיעתה ולידיעת מנהלת המוקד, כדי שמקרה זה לא יחזור. הנהלת האגף התנצלה בפני הפונה.

פנייה 2019-93710 מה-20/2/2019 ופנייה 2019-144379 מ-20/3/2019 – תלונה על קבלן
בשירות האגף לשיפור פני העיר

"ביום ה 25 לינואר נסעתי ברכבי לקראת פנייה ימינה לרחוב ...
נאלצתי לעצור בפתאומיות לאחר שהרכב לפני (טיוטה קבלן עריית תל אביב) החל לנסוע ברמזור
ירוק ועצר ללא איטוט וללא הודעה.
כמו כן צפרתי מכיוון שהרגשתי שהייתה סכנה וכרשום בחוק צפרתי על מנת להסב את תשומת הלב.

לאחר מכן רכב הטיטה החל שוב לנסוע ושוב בלם את נסיעתו ועצר באמצע הנתיב דיבר עם חברו
ושוב ללא איתות וללא שום דבר ושוב נעלצתי לצפור משום ששוב רכב הטיטה בלם ברמזור ירוק ללא
סיבה.

כאשר פנינו שמאלה אל רחוב ... רכב הטיטה נסע על שני נתיבים וכאשר הייתי בנתיב שלי ושמתי לב
שהוא נכנס ומזגג ופעם נוספת עושה מה שהוא רוצה מכיוון שאין חוק צפרתי שוב על מנת שישים
לב.

בשלב זה החלו תנועות הידיים של הנהג שסגר על רכבי תוך הסתכלות במראה שלו וחתך אותי בזדון
ובמתכוון וכתוצאה מכך פגע ברכבי בכוונת תחילה והוריד את המראה הימנית.

כאשר יצאתי מהרכב נהג הטיטה וחברו יצאו כאשר אגרופיהם כמוצים וסגורים.
כאשר אמרתי מה אתה חושב איך אתה נוהג תראה מה עשית. תביא לי את פרטי הביטוח שלך
תגובת הנהג הפוגע וחברו שבשלב זה התקרבו אלי בצורה לא נעימה וחדרו למרחבי האישי הייתה"
תזדיין לא נותן לך כלום" נכנסו לרכב הטיטה שלהם וניסו לברוח.
רצתי ונעמדתי מול רכבם ובכך מנעתי מהם לברוח וצילמתי אותם ואת הרכב.

כמובן שהם ניסו לנסוע קדימה ולהפחיד אותי בנסיון דריסה וכשלא זזתי לא הייתה להם ברירה ולכן
צולמו ותועדו.

חס וחלילה היה ממשיך לנסוע.
חס וחלילה היה לא רק פוגע ברכבי אלה גורם לנזק גדול יותר.
חס וחלילה היה פוגע בהולך רגל (נוסע בזיגג)
חס וחלילה היה דורס אותי כתוצאה מנסיון ההפחדה שלו.

הארוע חמור וברצוני להאמין שמוכן לכולם עד כמה הוא חמור מכל הבחינות וזה אדם שמייצג את
עריית תל אביב.
האם זו עריית תל אביב?

כדי להוסיף חטא על פשע כאשר התקשרתי למוקד פנייתי הועברה ממחלקה למחלקה מאדם לאדם
נעניתי בזלזול חוסר סבלנות וביחס מחפיר ביותר על ידי המוקד והמחלקות השונות.
להזכירכם אני הנפגע לא הפוגע- בזמן שאני עברתי את מסכת היסורים הפוגע יושב בביתו צוחק
וממשיך לספור את הכסף שמקבל מעריית תל אביב ללא כל חשש.
בזמן שאני רק מנסה לקבל תשובות ואת התיחסות עריית תל אביב הפוגע יושב בביתו.

יותר משנפגעת מהפגיעה המכוונת והזדונית ברכבי נפגעת מהביזיון והטיפול הקלוקל במקרה.
איך יתכן ששישה שבועות לקח לעריית תל אביב לאתר את הרכב הנהג והקבלן הפוגע?

ברצוני לקבל מעריית תל אביב מכתב התנצלות על כל הדבר הזה שחוויתי וחשוב מכך לדעת מה הטיפול באותו עובד וכיצד עריית תל אביב מתכוונת לוודא ש:
1- כאשר ישנה פגיעה בתושבים בעתיד מה היא דרך הטיפול
2- מה הטיפול וההתייחסות לעובדי ציבור אשר פוגעים בתושבים בזדון
3- כיצד עריית תל אביב מתכוונת לוודא שמקרה מסוג זה לא יחזור על עצמו בטח שלא על ידי אותו עובד ולא עובד אחר בשום צורה שהיא."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת מבצעים לשיפור הסביבה בדק את האירוע ומצא כי הקבלן אשר נהג ברכב הטיוטה ביצע פינוי של מפגע, ולאור העומס שהיה ברכב של הקבלן, הנהג נאלץ לנהוג באיטיות ובזהירות. הקבלן לא הכחיש כי בעקבות הנסיעה האיטית התפתח דין ודברים. מנהל המחלקה הבהיר לקבלן, שגם בעת חילוקי דעות יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, ולהתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

" שלום רב.

תודה על התגובה אל לצערי עלי לתקן מספר דברים:

- 1- הפנייה לא הייתה ב 20 לפבואר אלה חודש לפני, ולכן הטיפול נערך כמעט שלושה חודשים.
- 2- לא הייתה שום התייחסות לבריחה של העובד שלכם מן הזירה.
- 3- לא הייתה התייחסות לתגובת הקבלן אשר הוא וחברו הקיפו אותי והתקרבו אלי בצורה בלתי סבירה.
- 4- לא הייתה התייחסות לשימוש בטלפון הסולולרי תוך כדי נהיגה של הקבלן.
- 5- נהיגת הקבלן לא הייתה איטית אלה מזוגזגת בעקבות שימוש בטלפון (בבירור רואים במראת הצד שלו שהוא מדבר)
- 6- לא הייתה תיחסות מבחינתכם על הזמן הארוך מידי ומציאת הקבלן שלקחה חודשיים, זאת לאחר שנמסרו לכם כל פרטי הקבלן.
- 7- לא הייתה התייחסות שלכם על הצעדים אשר תקחו על מנת לוודא שאף תושב ואזרח לא יפגע בעתיד על ידי עובדי כרייה חמומי מוח ובריונים בכבישים.

אני רואה בהתנצלות זו מאוד לקונית ולא רצינית, חבל ומצער אותי שלאחר הרבה אנרגיה ותסכול שחוויתי לא רק מן הקבלן אלה גם מצד הטיפול המבייש מצד עריית תל אביב זו ההתנצלות שאני מקבל.

אדע פעם הבאה להיות כמו כל שאר התושבים ולא להיות אדם ישר הגון וטוב ולהגיע חמוש בעורך הדין שלי ולגרום לאנשים לאבד את עבודתם.

דבר נוסף-

עכשיו שמתי לב שהקבלן דיבר על נהיגה ברחוב קיימק גורג. הרחוב אינו קרוב לרחוב החשמונאים בו התרחש הארוע.

חבל שבחורים להקשיב לשקרים של עובדים ומזלזלים בתושבי העיר ולא לוקחים אחריות"

תלונה מוצדקת - נמצא כי הליך הטיפול במוקד שירות 106 פלוס היה לקוי ולכן התארך. לגופו של עניין, מדובר בעובד קבלן ולא עובד עיריית תל אביב- יפו, ולכן מעבר להערות והאזהרות אין באפשרותנו לפעול יותר.

" אני ואשתי גרים בדירת קרקע , כאשר בכל יציאה וכניסה לדירה אנו חייבים לעבור על שביל ישן / חולי/וסדוק מאוד מאספלט ישן נושן בן שנים רבות מאוד .
מזה זמן רב שאני מנסה לבקש תיקון למעבר/שביל , על מנת שניתן יהיה לעבור בו מבלי להסתכן בנפילה או להתלכלך מבוץ ושלוליות עמוקות של מי הגשם .
אתמול לשמחתי, בקשתי סוף סוף נענתה , והגיעו לתקן את השביל , הוסיפו אספלט ואבני שפה ועל זה יבואו על הברכה לכל מי שנתן את ידו ואישורו לכך.
היום בבוקר, קמנו וגילינו לצערנו ותדהמתנו מי ביוב שעלו על גדוניהם בבית ולא הבנו מהיכן זה נובע.. הזמנתי אינסטלטור אשר קבע שהסתימה בביוב קרתה עקב צינור ביוב שבור הממוקם מתחת לאספלט החדש של השביל ... וזה נבע מהידוק כבד של המכבש על האספלט החדש.
בינתיים, הגיע רכב של עיריית ת"א אשר רשום עליו "דרכים ותאורה", מהרכב יצא גבר אשר לא הזדהה , הוציא מצלמה וצילם את השביל , בצר לי פניתי אליו ושאלתי אותו "אתה קשור לשביל המחודש? תראה מה שקרה לי..". והאינסטלטור הוסיף שיש להחליף את צינור הביוב שמתחת לאספלט כי הוא מעוך.. הגבר הביט עלי במבט נוקב ופלט " זו התודה שלך ? זה מה שאנחנו מקבלים מכסף? לא הייתי צריך לאשר את העבודה." תשובתי הייתה " או קי , באמת תודה רבה לך .. ומה קורה עכשיו???" הוא לא ענה לי , הפנה את גבו אלי נכנס לרכבו ונסע.. נותרתי פעור פה .. מיותר לציין שחשתי אזרח סוג ד' ! האם זאת הייתה תשובתו גם לאזרח שגר בצפון תל אביב ??
התקשרתי ל-... מעיריית תל אביב (קבלן) לאחר ששמע מה שקרה, הרגיע אותי ואמר שהעניין יהיה בטיפולו ואכן כבר היום העניין טופל ואני רוצה לשבח ולציין את מהירות הטיפול והתייחסות החיובית של ... לעניין.
מבירור בעיריית תל אביב עלה, שהגבר עם חוסר היחס שביקר וצילם את השביל שמו ... ותפקידו מנהל אזור דרום דרכים ותאורה .
עלי לציין שתיקון השביל עוזר לנו מאוד (אני פנסיונר נכה) ולעוברים והשבים בו , אך קיימת בעיה אחרת ,
מול רח' ... ממש ליד השביל שלנו , קיים מגרש חולי המשמש כעת לחניית רכבים רבים באזור ובעיקר מסתיר את צואת הכלבים הגורמת לריחות לא נעימים ועקב כך גם מקשה על המעבר בו, מיותר לציין את הזבובים הרבים והחידקים הקיימים בימים חמים באזור.
וכמנ-כן , בימים הגשומים נוצר סחף של חולות מהמגרש הזה לכיוון השביל שלנו , ונוצר מצב שאנו והעוברים והשבים מדשדשים בשביל הבוצי כמעט כל החורף.
אני מבקש בכל לשון של בקשה לנסות ולפתור את בעיית המגרש החולי והבוצי החשוף למעבר רגלי של אזרחים רבים / נסיעה על אופניים/ חניית רכבים / משחק לילדים וגם טיול לבעלי הכלבים אשר מסתירים את צואת כלביהם בחולות ...
מיותר לציין שהמגרש הנ"ל קיים כבר שנים רבות מאוד במקום וכעת, עקב הריבוי בתושבי השכונה שעיקרה הם צעירים וילדים צריך לסדר ולתקן את הבעיה הנ"ל.
אודה לך מאוד מאוד באם תאשר את בקשתי זו. על מנת שגם אנו אנשי שכונת ... נוכל לעבור בשלום מעברים מעין אלה מבלי ליפול חלילה או להיפגע.
ושוב תודה על תשומת הלב."

תלונה מוצדקת – מנהל האזור ביקר באקראי באותו יום במקום כחלק משגרת עבודתו, בהגיעו לשביל החל האינסטלטור לצעוק עליו, מר קסלמן נפגע מהצעקות, הגיב כמתואר בפנייה ועזב את המקום.

מנהל האזור הבין שהוא טעה בתגובתו והצטער על כך. הבקשה לריצוף המגרש נרשמה בתכנית העבודה של האגף.

" מאז 19 לפברואר לפני שבועיים ב930 בבקר אני מפחדת כשאני יוצאת מהבית. אני מביטה ימינה ושמאלה לבדוק אם עוקבים אחריי. מוודאת שאני לא לבדי בפארק הכלבים ברחוב אבוקה בגני צהלה תל אביב. נשמע הזוי לא? לאישה בת 55 ?

יש לי כלבה ושמה נאלה. מאז שיש לנו פארק כלבים ברחוב ... אנחנו התחברנו עם מספר בעלי כלבים. אני ידועה כמו אחרים בכך שאני מתקשרת ל 106 כשיש תקלה , חוסר שקיות לאיסוף צואה, או פחים מלאים, אורות ולילכוך. וכל בקר אני כמו כמה מחברי מנקה ואוספת קאקי של כלבים אחרים בגינה- בדרך כלל זה מי שמגיע ראשון.

ב19 לפברואר היה בקר קר במיוחד והגעתי יותר מוקדם מרגיל בסביבות 7.45 – הפעם אספתי חצי גינה כי היה לי קר מאד והתיישבתי על הספסל- ואחרי 5 דקות הצטרף חבר עורך דין לגינה שדיבר בנייד בספסל העליון של הגינה- זמן קצר אחר כך הצטרפו אחרים- עזבתי את הגינה רק לאחר שעשינו איסוף של שארית הליכלוך בגינה. ב-8.45 ובדרכי מחוץ לפארק לכיוון הביתה התקרב אלי אדם ומאחריו עוד מישהו ושאל לשלומי- לא זיהיתי אמרתי בקר טוב והמשכתי- הוא ביקש שאחכה רגע הוא מבקש לדעת את שמי- לא חשבת פעמיים- אמרתי את שמי והוא ביקש שאעצור ואז שאל לשם משפחתי, שאלתי למה והוא התקרב אלי ונזף בי שלא אספתי את הקאקי של הכלבה שלי- הייתי המומה- אמרתי לו שזה מאד מוזר והוא ביקש את התז שלי- שאלתי אותו מי הוא ושיגיד לי מה שמו ואז אמר שיש לו סרט, ושיבדוק בשעה 8.00 הכלבה עשתה קאקי ולא אספתי... הייתי בלחץ והמומה- ביקשתי שיראה לי איפה בגינה הקאקי וניכנסתי שוב לגינת כלבים שם בעלי הכלבים היו קצת המומים ממה שקורה וביקשנו שיגיד לנו מי הוא ושיראה תעודה מזהה, את הסרט שטען שיש לו, שמתעד את כל הזמן שהייתי בגינה...ואיפה הקאקי שלטענתו לא נאסף- הוא והשותף הצביעו לכיוון הספסל שישב עליו חבר לפארק, והאיש התחיל לכעוס ואמר שאינו מוצא את שמי בטלפון שלו, ושהוא דורש את מספר התז שלי. אמרתי שאני אגיד לו לאחר שהוא יראה לי בבקשה תעודה מזהה אותו ואת תפקידו (הם לא הזדהו בשום זמן כפקחים) ואת הסרט שהוא טוען שברשותו- במקום להזדהות הוא התחיל לצעוק ולאיים שהוא לא חייב להראות לי שום דבר להוכיח שום דבר ושהוא ימצא אותי וייתן לי דו"ח.

לדאבוני ידי רעדו והדמעות זלגו והוא צרח שהדמעות לא יואילו ושאיני מיד אתן לו את המספר תז . חברי לפארק אמרו לו שיביט סביבו, במקום שבו הוא עומד מחוץ לגינה הכל מלא קאקי של כלבים שאנשים משאירים ובגינה אנחנו כל הזמן אוספים- אז למה הוא מחליט להתנפל כך על מישהי מתוך הפארק- הוא זעק שהוא עוד יראה לי מה זה ואז הוא והשותף חיכו ליד האופנועים שאלך מהגינה והתחילו לעקוב אחרי ואחרי חבר שלי וואותי כי הייתי ממש מבוהלת- אחד מהם עקף את הכיכר ברח' ... והשני ירד ברחוב שלי. ממש נבהלתי. החבר שלי וואותי לקח את הכלבה, ואני רצתי הביתה. מחוץ לבית עבר אופנוע אחד ועוד אחד וכך במשך זמן עברו ליד ביתי.

אני יוצאת כל בוקר מבוהלת ומפחדת להיתקל בשני האלימים האלו. אינני יודעת אם יגיע דוח או לא, אבל אני יודעת שהתנהגותם הגסה והאלימה של ה"פקחים" הזו היא ממש לא במקום. סרובם להזדהות להציג לפני את התעוד שטענו שיש בידיהם זו התנהגות שאינה מקובלת על עובד ציבור. פה משהו מאד רע ואליים קורה כאן.

יש רשימה שלמה של עדים להתנהגות הנלוזה הזו בגינת הכלבים, שישמחו להעיד לטובתי במיקרה שאחליט לתבוע את הפקחים האלו על התנהלותם הגסה והאלימה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר זימן את הפקחים לבדיקת הנושא ולאחר מכן שוחח עם הפונה ועם העדים למקרה.

לאור ממצאי הבדיקה הוחלט לבטל את הדוח שניתן לפונה.

פנייה 2019-125969 מה-10/3/2019 – תלונה על קבל בשירות אגף שיפור פני העיר

" ביום חמישי בבוקר 7.3.19 בין השעות 11:00 ל 11:10 לערך, נחסם לתנועה כביש ... בדרך לסניף ... הפקק שנמשך כ 10 דקות נוצר בגין זאת שרכב של העירייה המכיל קונטיינר של מים עם צינור שטיפה, שטף רכב פרטי של משהו אחר (שניהם דברו ב-...) ובתמורה בעל הרכב הפרטי מסוג אודי בצבע לבן(כפי שמופיע בצילום המצורף עם מספר הרכב) שילם לעובד העירייה (לבש בגד של העירייה ונסע ותפעל את הרכב של העירייה- מצ"ב צילום גם של רכב זה) . מצ"ב מספרי הרכב של המעורבים במחדל כמצ"ב בתמונות.
בנוסף הרכב של העירייה חנה באדום לבן כאשר הנהג שתפעל את השפריצר, צפצף על כל הרכבים שהמתינו בפקק שהוא ייצר, כולל אוטובוס עם נוסעים.

יש לציין כי הייתי בדרך לבדיקת אקג בסניף ... בגין כאבים בחזה מה שמחמיר את ההתנהלות הפסולה שתוארה /נחסמה הגישה לסניף מכבי!!!
יש לצפות שמחדל שכזה יטופל בשיא החומרה על כל המשתמע !!!
אבקש עדכון כיצד הנושא טופל."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת גנים ונוף ערך תחקיר עם הקבלן העובד במקום, ונמצא כי רכב השטיפה של אגף התברואה ביצע ניקיון ברחוב ולכלך את רכב הקבלן.
מספר דקות לאחר מכן הגיע למקום רכב שטיפה נוסף של קבלן שפ"ע, והנהג התבקש לשטוף את הרכב שהתלכלך. נציין כי הקבלן שילם לנהג המועסק על ידו מפרעה על חשבון השכר ולא תשלום על שטיפת הרכב.
לקבלן הובהר כי אסור לו לעכב את התנועה גם אם רכבו התלכלך, והושת עליו פיצוי כספי.

פנייה 2019-133226 מה-13/3/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

" היום, ה-13.3 נחסמה חניית הנכה המסומנת שלי ברח' ... ע"י גזם עץ משעות הצהריים ועד שעות הערב. לאחר שראיתי שהגזם לא מפונה פניתי למוקד 106 ב-16:30. הבקשה לא טופלה בזמן ולא נותר לי אלא לחכות עם רכבי ועם אשתי הנכה גם היא לפינוי. לאחר מספר שעות הזזתי את הגזם הרב בעצמי. אציין שאני בעל תעודת עיוור ופינוי הגזם סיכן אותי ואף נפצעתי בפינויו ולא יכולתי להמתין יותר. לא יתכן ששירותי העירייה יחסמו חניה אישית של נכה. אני מצרף תמונות המבהירות את גודל המחדל כמו גם מספר השעות הרב שבו הבעיה לא טופלה הריני להודיעכם כי אני פותח בהליכים משפטיים נגד העירייה ותקבלו על כך פנייה נוספת בכתב. אציין כי סימון החניה חדש וברור והוצב רק לפני מספר שבועות על ידי אגף סימון החניה ולא היה דרך שלא לראות אותו."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר בדק את האירוע, ומסר כי עובד קבלן לא שם לב שמדובר בחניית נכה. העובד ננזף ונקנס כספית.

פנייה 2019-140001 מה-17/3/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

" הערב בשעה 20:05 לערך נסעתי בנתיבי איילון לכיוון צפון. בעת הירידה למחלף השלום משאית בשירות העירייה מס' רישוי ... שנסעה מאחורי החלה לסנוור אותי עם אורות גבוהים, סימנתי ב4 מאותתים כדי שיפסיק אך הנהג החל לסנוור בכוונה והשאיר אורות גבוהים. עצרתי את הרכב כאשר

נהג המשאית ממשיך לסנוור בכוונה והחל לצלם אותי במכשיר הטלפון הנייד שלו הבנתי שמדובר באידיוט אז המשכתי בנסיעתי ברמזור של מחלף השלום נהג המשאית עמד לידי וסימן אצבע משולשת תוך שהוא ממשיך לצלם במכשיר הטלפון הנייד שלו. הוא הצליח להרתיח אותי כל כך! שהחלטתי לתת לו הזדמנות לצלם קלזז אפ ובאתי אליו לחלון (הוא כנראה ימסור לכם בבירור תמונה שלי מחייך ומסמן לו אצבע משולשת).
אני דורש!!! התנצלות!!! מהנהג באופן אישי!! ועידכון על אופן הטיפול במקרה בידי העירייה!!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף תברואה בדק את המקרה עם העובד, שמסר כי המקרה שתיאר הפונה נבע מאי הבנה, והוא לא התכוון לפגוע או להעליב את הפונה. הנהג התקשר לפונה והתנצל בפניו.

פנייה 2019-140360 מה-18/3/2019 – תלונה על סייר ביטחון וחירום בגני הילדים

"ברצוני להגיש תלונה חריפה כנגד סייר ביטחון הגנים בשם ... אשר בתאריך 17.03.19 בשעה 08:34 הגיע לגן ... שבכתובת ... ובזמן שאני עומד עם ביתי וממתין לכניסתה לגן החליט שהיום זה היום שלו איתי ופנה אליי בהצהרה שאין כניסה בשעה כזאת ושאתי צריך להמתין, מיותר לציין שלא היה לי מושג מי האדם מאחר ואין עליו שום פריט זיהוי או סמל, באותה שניה הגיחה מתוך הגן אם אשר חיכתה שיפתחו עבורה את השער מבפנים ומיד אחריה הגיעה אחת הסייעות, ... אשר פתחה עבורה את השער.

ביתי בת ה 3 חייכה לעברה ומיד הלכה לכיוונה באותו רגע נתן בסייעת אותו ... מבט מאיים וסינן לעברה שאסור לה להכניס אותה, פניתי אליו ושאלתי לפשר העניין והוא אמר "יש נהלים, אל תאחר" התחושה הייתה כי הוא מחפש לעצמו קצת "אקשן".

הודעתי לו שהילדה תכנס לגן ואז שאלתי מי הוא ומה הוא מחלק הוראות, רק אז הוא הזדהה ואמר שהוא האבטחה המעולה של העיר.

הטונים קצת עלו וביקשתי מהסייעת להכניס את ביתי כי היא צריכה לנוחיות, היא הכניסה אותה ואחרי סינון של עוד משפט הזוי מצידו אמרתי בעצבנות "פה זה לא מוסקבה" בהתכווני שירד מהעץ שטיפס עליו.

מיד הוא אמר לעברי "אתה גזען שונא רוסים"

והזמין לא פחות מניידת שיטור על מנת שתעזור לו להתגבר על הפושע המסוכן, אני! ובאותה עת דרש מהגננת מעיין שתוציא את ביתי מהגן והיא כמפוחדת או מתוך חוסר בהגיון הלכה ועשתה זאת.

מובן מאליו שכאן הייתה כמובן חצייה של קו אדום שהרי לא יתקבל על הדעת שכך יתנהג עובד ציבור מתוך רוע המכוון לילדה בת 3 ואביה שפשעם הגדול היה... איחרנו!!!
לא היה אירוע פח"ע ולא שוד!

כמובן שכשהגיעו השוטרים הם מיד ניהלו את אותה שיחת נהלים מבלי להתייחס לעובדה שמדובר באב ובת ששוב רק איחרו!

אני מתכוון להגיש תביעה אישית נגד אותו איגור וכנגד העירייה אם לא אדווח כי מקרה זה טופל וכי המערכת הבינה שגם אם רוצים לאנר משהו או להעביר מסר מסויים צריך לדעת איך ולא להשתמש בבירונות רק כי אפשר."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף ביטחון וחירום בדק את המקרה. במסגרת זו שוחח עם הפונה קצין ביטחון אזורי, ומסר לו את הממצאים.

לאחר מכן הבהיר לעובד, כמו גם לכלל הסיירים, שהם חייבים להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 150540-2019 מה-20/3/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"נא ראו תמונות מצורפות. רכב ניקיון של העירייה חונה בדרך קבע על המדרכה באופן מלא. חוסם מעבר במדרכות וחוסם שני מעברי חצייה ברחוב...מס' רישוי..."

תלונה מוצדקת – הנהג זומן לשיחה, והודגש בפניו כי חל איסור מוחלט להחנות את רכב הטיאוס בניגוד לחוק, ואם התלונה תחזור בשנית, ינקטו כנגד הנהג צעדים משמעותיים.

פנייה 202482-2019 מה-18/4/2019 – תלונה על פקח באגף הפיקוח

"נעשו עבודות לא חוקיות בעזרת מקדחות ומנוף מתחת לביתי (על פי המוקד אין אישור) משעה 9 בלילה עד לשעה 24:30. מיותר לציין שנעשה רעש בלתי נסבל. כאשר התקשרתי למוקד נאמר לי שישלחו את הפיקוח ויקח עד שעה עד שיגיעו.

לא האמנתי ולצערי גם צדקתי ואכן לאחר כשעה אף אחד לא הגיע. כאשר התקשרתי פעם נוספת אמרו שהפיקוח בדרך. לאחר כשעה וחצי נאמר לי שהגיע פקח ולא ראו כלום- שקר וכזב והבל הבלים.

צר לי שזה היחס שמקבלים מעריית תל אביב. כבר קיבלתי מכם מכתבי התנצלות בעבר על היחס וצורת העבודה וכפי שהמכתבים האלו היו לקונים, כך גם המשך פעילותכם. מלאה בזילזול כלפי משלמי המיסים והתושבים בזמן שעובדי הקבלן ועובדי עריית תל אביב ממשיכים לעשות ככל העולה על רוחם בניגוד לחוק- חבל.

שיהיה לכם חג שמח ומאחל לכם שאף אחד לא יקבל יחס וזלזול תל אביב.

ג.ב- בזמן כתיבת הודעה זו התקשר אלי פקח ושאל היכן העבודות) זאת לאחר שביקשתי שלא יתקשרו אלי על מנת לא להעיר אותי. (מה שאומר ששוב שיקרתם ולפני חן לא הגיע פקח)

חג שמח לכולם ואולי אתם תצליחו לישון. ללא רעש."

תלונה מוצדקת –מנהל מרכז שליטה ובקרה (משל"ט) ערך בדיקה יסודית עם הפקח שטיפל בפניות, ומסר שבמוקד שירות 106 פלוס התקבלו שתי פניות בלילה שבין ה-16 ל-17 באפריל 2019.

הפקח הגיע כשעה לאחר ההודעה הראשונה ומצא אתר בנייה סגור, וכ-10 דקות לאחר ההודעה השנייה, ושוב מצא אתר בנייה סגור.

הפקח התקשר לפונה בלילה וזאת בניגוד להנחיות. על פי הנחיות העירייה מותר להתקשר לפונים החל מ-08:00 בבוקר עד 22:00 בלילה.

בבוקר ניסה מנהל משמרת ליצור קשר מספר פעמים עם הפונה אך ללא הצלחה, ומשלא הייתה תשובה הוא סגר את הפניות, וזאת בהתאם להנחיות.

מנהל המשל"ט לא איתר תיעוד לניסיון קשר עם הפונה ב-18 באפריל 2019.

לאור המקרה הבהיר מנהל אגף הפיקוח לכלל הפקחים שחל איסור להתקשר ללקוחותינו לאחר השעה 22:00, וזאת כדי שלא להפריע למנוחתם.

פנייה 2019-218368 מה-28/4/2019 – תלונה על שירות בחניון צמוד לחוף רחצה

"בעלי בן 60 פלוס נכה 90 אחוז.
בחג פסח 26.4.19, הגענו לחוף... החנינו את הרכב (תג נכה) במקום שאין בו שום איסור חנייה. לאחר מספר דקות הכריזו בחוף שעלינו להוציא את הרכב ולא נגרר. כשהגעתי לרכב מצאתי את פקחי העירייה ואיש מח' החופים (עם החולצה הכתומה) שטען שהחנייה אסורה והיא מיועדת למכולת האשפה. שאלתי אם היום תגיע המכולה הוא אמר כן, טענתי שחניתי כך כי אין מספיק חנייה לנכים, איש החופים גידר את המקום עם סרט ואני הלכתי להעביר את האוטו למגרש החנייה הגדול הפתוח.
לאחר כשעתיים שיצאתי להביא את האוטו ולאסוף את בעלי הנכה מהכניסה, ראיתי כי במקום בו חניתי קודם ונאמר לי שאסור לחנייה עומדות שתי מכוניות, חזרתי אל משרד הפיקוח בחוף, פגשתי את ... המפקח בחוף והתלוננתי על כך, ... לא ידע מה להגיד, שאלתי מדוע אינו מזמין גם לחונים עכשיו את הפקחים ??? שאלתי אותו איפה החוצפה להוציא נכה ממקום שאין בו שום שילוט שאסור להחנות? ולהזמין גם את פיקוח התנועה? ולאיים בגרירה, כמובן שהוא התנער מתשובה.
אי לכך אני מבקשת לטפל בפקחי החוף ובפקחי העירייה בכל החומרה (חבל שלא הזמנתי משטרה), לא יתכן שישמרו מקומות חנייה ויאיימו עלי בגרירה!...! על מה? אנו תושבי העיר ובכל פעם נתקלים בחוסר רגישות לרכבי נכים אבל לא ציפיתי שזה יקרה מול אנשי ציבור מהעירייה, מבקשת שיטופלו בכל החומרה ומבקשת לעדכן אותי מה נעשה מולם.
צריך להגדיל את כמות חניות הנכים שאנה מספקת.
כמו כן יש בעייה חמורה במגרש הפתוח ויש צורך להשכין סדר בכניסה ויציאה למגרש, הכל נסתם וזה גם לא בסדר, לפחות שימו שילוט מתאים המכוון את סדר הכניסה והיציאה."

תלונה מוצדקת – לאור המקרה אגף התנועה הציב תמרור המציין שהמקום מיועד למכולת אשפה, וכן תמרורים שמסדירים את הכניסה לחניון והיציאה ממנו.

פנייה 2019-219212 מה-29/4/2019 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"הבוקר בשיחה עם ... מהמוקד 'זכיתי' ליחס מתנשא חסר סבלנות וחוצפני.
אשמח לדעת שסגנון יחס יהיו נר לרגליה !! אני לא מצפה לשטיח אדום אבל ליחס אנושי בוודאי !!
..."

תלונה מוצדקת – מנהל המוקד מסר כי בבדיקתו מצא שנציגת השירות לא הייתה קשובה לדברי הפונה.

פנייה 2019-233055 מה-5/5/2019 – תלונה על מלווה בהסעת תלמידים מטעם מינהל החינוך

"עיריית תל אביב שלום. אני אמא לילד עם צרכים מיוחדים שמשתמש בשירותי ההסעות שלכם. מספר ימים לפני חג הפסח המלווה שאמורה להוריד אותן בפתח הגן, לא וידאה שהילד נכנס לגן.

הילד לא נכנס לגן והלך לכיוון גן אחר בסביבות כביש סואן. המלווה עלתה עם ילד אחר לגן ורק כאשר הסייעת של הגן שאלה היכן... היא הבינה ש... לא נכנס לגן. הצוות מצא אותו משוטט בין מכוניות. לאחר שימוע הוחלט להחזיר את הסייעת לעבודה ולעבודה עם הילד שלי..."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים מסר כי המלווה פעלה בניגוד להנחיות. היה עליה להמתין לסייעת ולבצע את ההורדה והכנסת הילדים ביחד עמה. מנהל המחלקה החליט להעביר את המלווה לגן אחר בו תוכל לקבל עזרה והכוונה, וכי יעקבו אחר עבודתה.

בנוסף שלח לגן מפקח לתחקור ובדיקה של הורדת והעלאת התלמידים, כדי לוודא שמקרים כאלה לא יישנו בעתיד.

פנייה 2019-233098 מה-5/5/2019 – תלונה על עובד אגף משאבי חינוך

" בהמשך לשיחת הטלפון שניהלנו היום ובתגובה לתשובתכם :

1. ...החנה את האופנוע כחוק, איש לא טען שלא, אבל במרכזו של מקום המתאים לשתי חניות, כך שלא ניתן היה להחנות לא מאחוריו ולא מלפניו. מצורף תצלום. דרך אגב, כך גם חנה במשך שבוע שלם.
2. בנוגע למצבו של האופנוע אותו מצא שכוב על הכביש, אין אני אחראית לו (!!!) וכנראה שהיו עוד אנשים בסביבה שהצורה בה חנה הפריעה להם...
3. לא פנה אלי וביקש שלא אגע באופנוע. אני זו ששאלה את ... השומר, אם ידוע לו של מי האופנוע שתופס שתי חניות. אמר שהוא של אב הבית. לא הספקנו להחליף מילה נוספת ו... יצא בריצה מהגן, מנפנף בידיים בצעקות איום: "שלא תעזי לגעת לי באופנוע, זה ייגמר רע". מבקשת לשאול את ... אם כך היה.
- הסברתי לו שלא נגעתי באופנוע ורק מבקשת שיזיז אותו מעט כדי שאוכל לחנות. אמר שלא יזיז בשום אופן, כי "יום קודם הזזת לי את האופנוע" ...
4. כל כך כעסתי, נורא. נכנסתי לגן בסערה וביקשתי לדבר עם מנהלת הגן. עד לשלב זה, אף אחד, פרט לשומר (!!!) לא היה עד להתרחשות. לא הגננת ... ולא אף גננת אחרת, כך שעדותן לאופן התפתחות הדברים, שגויה ומוטה. נאמר לי שהמנהלת איננה נמצאת, ושמקום החניה הזה נועד לאופנועים. אז לידיעה, המקום אינו מקום המוקצה רק לאופנועים.
5. ביקשתי מ... השומר, שידבר עם ... ויבקש ממנו להזיז מעט את האופנוע, שכן אני מחפשת חניה במשך למעלה משעה. ... ישב עם חיוך, ידיים משולבות ואמר שאין מצב שיזיז את האופנוע, שהוא "תושב תל אביב ועובד עירייה".
6. אין מה לומר, איבדתי את עשתונותי. בשום אופן לא קיללתי. אמרתי לו שהוא אדם רע ואפס. כמה שאני יודעת, אף לא אחת מהאמירות הינה קללה. לא יכולתי לנשום ממש. טלפנתי ל-106, בבכי ממש וביקשתי את עזרתם. הבטיחו לי לשלוח פקח, שלא הגיע.
8. כשניסיתי להכנס שוב לגן, רץ, והחזיק בדלת כך שלא אוכל להכנס. ... השומר אפילו ניסה לפתוח ולא הצליח. שאלתי את ... מדוע לא עצר אותו מלהתנפל עלי מלכתחילה ותשובתו הייתה " הוא לא היה נוגע בכך, אני לא הייתי נותן לו" ... מבקשת שתשאלו את
7. בשלב הזה הגיעה מרחוב ... מישהי העובדת בגן, אינני יודעת מה שמה. ... צעק לה עד לקצה הרחוב "בואי, בואי תראי את השכנה המטורפת שלך..." התיישב על האופנוע (שוב בחיבוק ידיים וחיוך) וביקש שאצלם אותו. כך עשיתי
8. אין לכם מושג איזה שיימינג. זה הבית שלי, הרחוב בו אני גרה, הגן בו אני אוספת 2 נכדים כל שבוע...

מה בדיוק חשב ... לעצמו, שאקפל זנב ואלך הביתה? שאעבור בשתיקה על כך שהוא באופן מופגן תופס שתי חניות ועוד מעז לעוט עלי מתוך הגן בצעקות? שאלתי אותו איך היה מרגיש אם היו מתנהגים כך אל האמא שלו, ומה ענה? " אמא שלי מתה לפני כמה חודשים ואת מקללת אותה?". הבן אדם, בריון, מניפולטור, גס רוח, חצוף. בטוחה שאם הייתי גבר צעיר גדל מימדים, לא היה מעז להתנהג כך.

9. להדגיש שוב - אף אחד חוץ מ... השומר לא היה נוכח בשלב הזה.
10. חשבתי להדפיס את התצלום שלו על נייר A3 ולתלות על שער הגן. שכל השכנים יידעו מי החצוף שחונה כך ברחוב עם מצוקת חנייה קשה, אבל חיכיתי לטיפולכם.
11. אני מתביישת להכנס לגן של הנכדים ואינני מוכנה שהמצב ימשך כך. דורשת התנצלות גם של שרון וגם של הגננות, שלא נכחו בתחילת האירוע, אבל העזו להעיד. זו עדות שקרה!!!"

תלונה מוצדקת –מנהל אגף משאבי חינוך בדק את המקרה, ומסר כי העובד לא דיבר כראוי לעובד ציבור והוא הוזהר.

פנייה 2019-234074 מה-3/5/2019 – תלונה על שירות באגף גביית ארנונה ומים

"שמי ... אם חד הורית .

לפני מספר חודשים הגעתי עם עיריית תא לגבי הסדר של הארנונה והחוב נסגר .
ב-29.4 נכנסתי לחן-הבנק שלי , חשכו עיניי ראיתי שוב עיקול מעיריית ת"א . באותו רגע (הייתי בעבודה) הרגשתי חולשה סחרחרת והמחשבה הראשונה שעלתה בראשי שאינני מסוגלת להתמודד עם זה שוב ואין לי כוחות לחיים האלה.. יצאתי מהעבודה באותו רגע עם לחצים בחזה חרדות חזרו לקחתי 3 כדורי הרגעה , נפלתי מהאופניים כי לא הייתי מרוכזת בכביש , חשבתי לעצמי איך אני עושה קניות לשבת ... רצתי לבנק אמרו לי שאני לא יכולה למשוך כסף בגלל העיקול ... נכנסתי למיטה ב 6 בערב בוכה ... הילדים שלי לא הבינו מה קורה ולא רציתי לשתף אותם שאין כסף לאוכל לשבת !!!

כמובן שניסיתי להתקשר לעירייה ולא ענו לי , מה שעוד יותר החריף את מצבי הנפשי .יום למחרת יום חמישי לא הלכתי לעבודה ... ושוב ניסיתי להתקשר וסוף סוף ענו לי ... לאחר בדיקה של הנציגה שלכם התברר שנעשתה טעות מצידכם והיא אמרה אין בעיה ביטלנו את העיקול, יום ראשון זה יגיע לבנק...

"יום ראשון" בגלל טעות שלכם אין לי איך לעשות קניות לשבת ... "טעות שלכם" הביאה אותי למצב שחשבתי על התאבדות ...

איך אתם יכולים לעשות "טעות" .. אתם לא מכירים את האדם שעומד מולכם ולא יודעים לאיזה מצב אתם יכולים להביא בן אדם ללא כל התראה מראש
עיריית ת"א גוף כל כך חזק שעומד מול אזרחית כל כך קטנה וחסרת אמצעים להלחם ב "טעות הקטנה" שעשיתם.

אני דורשת פיצוי כספי לשיקולכם ... מעניין כמה חיי אדם שווים בעיני עיריית ת"א.
העברתם אותי גיהנום ... גם יצאתי מהעבודה מוקדם גם הפסדתי יום למחרת עבודה כי לא הייתי מסוגלת לתפקד... גם נפלתי מהאופניים ונקעתי את היד (למזלי זה הסתכם ביד) גם אין לי אוכל לשבת.... הרסתם לי את החיים בפעולה פשוטה מצידכם ..שלא נדבר על מצבי הנפשי .. עד שסוף סוף יצאתי ממצבי הנפשי הירוד והפסקתי עם הכדורים ... החזרתם אותי בלחיצה על כפתור חצי שנה אחורה ..3 שנים לקח לי להתאושש ממצבי הכלכלי והנפשי . בגללכם חזרתי לקחת כדורי הרגעה , גם כדור שינה לא עזר לי להרדם בגלל אותה טעות שעשיתם . אתם פשוט לא יכולים לעשות דברים כאלה לאנשים ... זה פשע מה שעשיתם פשוטו כמשמעו

אבקש תשובה במהרה ..
שונטל שמואל"

תלונה מוצדקת – סגנית מנהלת אגף גביית ארנונה ומים מסרה כי העיקול הוטל ב- 29 באפריל 2019 ועם זיהוי התקלה נשלחה הודעה לבנק להסרת העיקול.
העיקול הוטל בשל תקלה במערכת האגף, והתקיימה בדיקה יסודית על מנת שהעניין לא יישנה.

פנייה 2019-239857 מה-7/5/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

" היום, יום שלישי, 7 במאי 2019, בשעה 12:30 אחר הצהריים, עובד העיריה המופיע בתמונה הראשונה הרצ"ב נהג בפראות ובאין כניסה ברכב העיריה המופיע בתמונה השניה רצ"ב ברחוב ... אני נסעתי לתומי כחוק ברחוב ... שהוא רחוב צר, חד נתיבי וחד סטרי. לפתע ראיתי את רכב העיריה מספר ... (מסוג מטאטא כביש) מגיח לתוכי בפראות ובניגוד לכיוון התנועה. צפרתי חירום והבהבתי עם האורות, אולם הרכב המשיך בנסיעה קרובה מאוד (!!) על מנת להתנגש בי. מיד נסעתי רוורס במהירות רבה על מנת לחמוק ממנו. רכב העיריה המשיך לנסות ולהתנגש בי בהתעלמות מופגנת מצפירות החירום ומהבהובי המצוקה שלי (בעזרת האורות הגבוהים של רכבי). נסעתי במהירות אחורה וכמעט התנגשתי ברכב תמים אחר. רק במזל רב מאוד הצלחתי לחמוק מהנהג העבריין והאלים של העיריה.
אני דורש חקירה בכל חומרת הדין וביעילות של המקרה ודיווח על תוצאותיו. מכיוון שמדובר באירוע פלילי אני מוכן לבוא ולהעיד עליו וכן לא אהסס לפנות למשטרת ישראל על מנת שתנקוט בכל חומרת הדין כנגד העבריין וכנגד שולחיו..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה, שבדק את התלונה מצא כי היא מוצדקת, והוא רואה בחומרה רבה את התנהגות הנהג.
הקבלן נדרש לערוך שימוע לנהג, ובעקבותיו הוחלט להפסיק את המשך עבודתו של הנהג.

פנייה 2019-241694 מה-8/5/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

" רכב ניקיון כתום קיטור שלא עצר בזמן הצפירה ביום הזיכרון לחללי מערכות ישראל, הבוקר בשעה 11:00.
מספר הרכב ניקיון: ...
כתוב על הרכב ... בזמן הצפירה הרכב המשיך לעבוד ועשה רעש לתושבים..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הבהיר לחברה הקבלנית, שאנו רואים בחומרה את האירוע, ודרש מהחברה להסביר לכלל עובדיהם, שהם חייבים לעצור את הרכב בזמן הצפירה.

פנייה 2019-249151 מה-11/5/2019 – תלונה על פקח אגף שיפור פני העיר

" היום ה- 11 במאי בשעה 1300 לערך הגעתי ל"חוף ...". מצד ימין לכניסה לחניה ישנה "חניית עפר". בחניה זו חנו מס' רכבים. יצאתי מהרכב כדי לבדוק את השילוט במקום. יצוין, כי במקום אין שילוט שאוסר על חניה. מס' שניות לאחר מכן הגיח בזריזות רבה (רבה מדי) פקח שצילם את רכבי

מאחור. הבחנתי בו שכן הייתי במרחק מטרים ספורים ממנו והבהרתי לו שבדקתי את השילוט ושבכוונתי להזיז את הרכב. הפקח השיב לי בזלזול "תזיז תזיז" מבלי להסביר לי כי מדובר בחניה מותרת לנכים בלבד (למרות תהיותי). זאת ועוד, הפקח המשיך וצילם את רכבי מקדימה. הטחתי לעברו (שכן התחמק בזריזות רבה) מדוע המשיך לצלם, אך הוא סירב להשיב והמשיך לדרכו במהירות רבה. אני סבור שהתנהלות זו איננה תקינה. ראשית לא ברור לי מדוע הפקח המשיך וצילם את רכבי למרות שהזזתי את הרכב ולא חניתי וחו לשניה במקום. שנית, התנהלותו איננה תקינה שכן הוא הבחין בי חונה ולכן היה עליו להזהיר אותי כי החניה אסורה, ודאי כאשר אין שילוט במקום וכאשר ניתן בקלות לטעות ולחשוב שמדובר בחניה לא מוסדרת שהיא מותרת, לא רק לנכים. אין בידי סרטים של הפקח. חשוב לציין כי הפקח לא ענד תג זיהוי אלא חולצה שחורה מאחוריה היה כיתוב "האף לשיפור פני העיר" בלבד כך שבלתי אפשר להבחין בהיותו פקח. אבקש לבדוק את הנושא. יש בידי תיעוד של המקום כמו גם של החניה שבה חניתי מיד לאחר מכן."

תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפונה, ולאחר שיקול דעת, לא נרשם דוח. מנהל הסיירת ריען את ההנחיות לכלל הפקחים להקפיד על שירות אדיב וסבלני גם בעת חילוקי דעות עם לקוח בעת פעילותם בשטח.

פנייה 2019-254252 מה-13/5/2019 – תלונה על מפקח מתקנים וסייר באגף החופים

" ביום 11.5.19 הייתי בחוף ... כמידי שבת יחד עם זוג חברים . כרגיל לקחתי מיטת שיזוף (אציין כי המכשיר לרכישת הכרטיס היה סגור על ידי תריס גלילה) ומייד הגיע אלי פקח שהזדהה (לבקשתי) בשם ... שביקש התשלום וכמובן נעניתי בחיוב והלכתי בעקבותיו להסדיר זאת .

הפקח , פתח את התריס , לקח ממני את כרטיס הדיגיטל ונתתי לצורך התשלום שטר של 100 ש"ח. כשיצא הכרטיס מהמכונה יחד עם העודף הופתעתי לגלות כי חוייבתי ב 8 ש"ח במקום 4 שקלים כתושבת תל אביב .

לשאלתי לפרש העניין , הסביר כי נגמרו מיטות השיזוף במכונה (ממש לא ברור לי מה זה "נגמרו") ולכן הוא מחייב אותי , על פי טענתו , בתעריף של שני כסאות.

הסברתי כי מדובר בסכום שאינו תואם , ענה לי "אז לקחתי ממך 2 שקלים יותר" . הסברתי לו , שאין מדובר בשני שקלים אלא בעיקרון של הדבר והוא אינו יכול להחליט על דעת עצמו ולגבות סכומים שונים שלא בהתאם לתעריף.

מכאן התפתח דין ודברים והנ"ל לא היה מוכן לגבות את התשלום הנכון והאמיתי ולא הסכים לספק לי את השרות והחזיר את הכסף .

את המשך הבילוי עשיתי בישיבה על מגבת החוף שלי. האם מקובל על עיריית תל אביב שנציג מטעמה יעשה דין לעצמו ויחליט כטוב ליבו כמה לגבות מכל אחד?

האם אני צריכה לשלם "קנס" על כך שהמכשיר , לדבריו , אינו תקין?

האם ההתנהגות נראית הגיונית ומקובלת?

כשאמרתי לו שאינני מקבלת כל זאת ואתלונן , הגיב בזלזול ובבוטות: "אז תתלונני!!"

כתושבת העיר 6 שנים יש לי רק תשבחות על רמת השרות ולכן נדהמתי מהשרות של ...

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים בדק ומסר, שלאחר הכנסת כרטיס הדיגיטל, הוצגה הודעה שמלאי המיטות אזל, ולכן הוצע לפונה שתלחץ פעמיים עבור רכישת כיסא כדי להשלים את מחיר מיטת השיזוף. המלצה לא נכונה.

מנהל האגף הנחה את כל פקחי החוף לדייק בפרטים, ולהקפיד על השיח עם הלקוחות.

פנייה 2019-266650 מה-17/5/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

הלכתי לפני מספר דקות (שעה 03:27 כרגע) בשד'.... באיזור ... היו עבודות נקיון... עברתי ליד אמרתי לנהג שאני עובר חייך אלי בצורה מזלזלת... המשכתי וממש צעקתי שאני עובר והבחור עם עם הצינור המשיך בשלו... אני סיימתי את החוויה רטוב... פשוט התעלם מהנוכחות שלי שם... אני כמובן בעד לנקות את העיר.. אבל החברה האלה נראים מתנהגים כבריונים... ושהכל מגיע להם. די מביך לעיר לראות עיניי... צריך להדגיש להם שהולכי רגל ואזרחים יותר חשובים! שלא לדבר שהזרנוק מים הזה יכול להיות מסוכן.... בבקשה תטפלו בזה! כי במי שאני התקלתי בהם היום מתנהגים כמו אחרון העבריינים שחושבים שמגיע להם הכל! יש לנו אחלה של עיר! העיניי הכי טובה בעולם! חבל שזה יהרס בגלל חוסר אחריות!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר בדק את המקרה עם הקבלן והעובד מטעמו. העובד התנצל שפעל בחוסר תשומת לב ובחוסר זהירות. הקבלן ננזף ונקנס.

פנייה 2019-269479 מה-19/5/2019 – תלונה על עובדי קבלן מטעם אגף שיפור פני העיר

" היום בשעה 13:50 היה סקנדל עצום מימדים ורב משתתפים בקרב עובד שפ"ע שבחרו לעשות את זה על הכביש ועל המדרכה מול ביתי, קרי - ברשות הרבים!! עלו משם צרחות ומריבות. יצרו פקק גדול. בשל כך עלו משם צפירות. כל המטרד נמדך 50 דקות אין זו פעם ראשונה שסקנדלים מהסוג הזה קורים במחלקת שפ"ע. כשאני מתלוננת בפני "ראש המחלקה", עאלק, הוא עונה לי בלשונו הזריזה והחלקלקה כל מיני תשובות משתמטות ומתחכמות!! אני מבקשת להזיז מכאן את המחלקה הזאת. בשפה יותר ברורה: לקחת אותם מפה קיביני מאט. להזכירך שוב אדוני ראש העיר: רח' ארבע ארצות אינו רחוב נפחיות וגראז'ים, אלא איזור מגורים בלבד. בשל כך שילמנו יותר בשביל הנכס. אתה ענית לי פעם ש"אין כל בעיה עם התחנה" יש גם יש. מטרד עולמי!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר שבדק את האירוע מצא שהתלונה מוצדקת. הקבלן ננזף ונקנס.

פנייה 2019-272312 מה-21/5/2019 – תלונה על עובד מינהל החינוך

"ברצוני לדווח על עובד עירייה שמתנהג בצורה גסה ומפריע את שלום הציבור. מדובר באב הבית של גן האשכול ברח' ... האיש דיבר בטלפון ברחוב בצעקות וקללות, כאשר ביקשתי ממנו שינמיך מעט את הקול, ענה לי שהוא עומד ברחוב ויעשה מה שהוא רוצה ואני חצוף. לידו עמד חבר שלו שאיים עליי בתקיפה. מציין שהעובד הזה נקלע למריבה עם שכנה אחרת ברחוב בעניין חניה ונראה שהנוהג שלו הוא להתעמר בשכנים ולהתנהג בגסות רוח.

אני גר כאן 20 שנה, לא יתכן שיבוא לכאן איש כזה ויהרוס את מרקם החיים המקומי.
אבקש להחליפו באדם נורמטיבי עם גישה חיובית יותר ורגש לצרכי שכנים."

תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל החינוך בדקה את המקרה עם העובד ומנהליו. מנהלת המינהל התריעה בפני העובד שאם תתקבלנה פניות נוספות ברוח פנייה זו, יישקל בכובד ראש המשך עבודתו באשכול.

פנייה 2019-283563 מה-23/5/2019 – תלונה על סייעות מינהל החינוך

" שלום רב הילדה שלי נמצאת בגן ערייה שנקרא ... שני אירועים חריגים שגרמו לילדה שלי לא לרצות להגיע לגן ולהיות מפוחדת מהגננת והסייעת יש בידי הקלטות וצילומים חמורים מאוד כמו כן הסייעת כל היום נמצאת בפלאפון והגננת לא מפסיקה לגנות את ההורים דיווחתי למפקחת הגנים אך לא נעשה דבר כרגע הילדה של לא בגן שלושה ימים וקשה לי להחזיר לה את הביטחון יש לי עילה לתביעה אל זאת לא המטרה מטרת שנייין זה נפתר בהקדם האפשרי לפי שהפעיל עורך דין ותקשורת הסייעות כמעט הרימו ידיים אחת על השניה בגן מתועד ומצולם הגננת והסייעת רבות בזאת שהיא צועקת עליה להפסיק להשתמש בפלאפון הילדה שלי חוזרת חבולה מהגן יש צילומים של הסייעת שכל הזמן בפלאפון ויש הקלטות 4 הקלטות שכדאי מאוד שתשמעו אני חושב שנחצה פה קו אדום על גבול הפלילי פניתי למפקחת הגנים (...) לא טיפלו בנושא מעבירים אותי מאחת לשניה ואני כבר רוצה להגיע לסוף אשמח שמישהו בערייה יתעורר לפני שינקוט בהליכים משפטיים ויפנה לתקשורת בכל זאת הילדה שלי חשובה לי מכל כמו כל הורה זה הנסיון האחרון שלי ליצור איתכם קשר אשמח לתגובה מהירה וליצירת קשר בתודה מראש ... ישנן הקלטות שהשמיע אותן רק בפגישה מטעמי בטיחות"

תלונה מוצדקת – מנהלת אזור במינהל החינוך זימנה את צוות הגן לשיחת הבהרה כיצד על הסייעות להתנהל בגן כדמות חינוכית ומקצועית.
מנהלת האזור שוחחה עם הפונה ומסרה לה את ממצאי הבדיקה והטיפול בפנייה.

פנייה 2019-287820 מה-27/5/2019 – תלונה על שירות באגף רישוי עסקים

"אני תמהה על התשובה הבלתי מעודכנת ונראה לכאורה, כי הנתונים לא נבדקו בפועל בירקניה ... כיצד למעלה משנתיים אני מדווחת על פעילות בלתי תקינה מול ביתי, וזוכה לתשובה לקונית שכזו. וזאת לאחר שגם נפגשתי לפני שנתיים, בעניין בפגישה דיירים בעיריה אצל מר חולדאי. כתושבת העיר ובעלת נכס ברחוב, אין בכוונתי לוותר על חוסר התפקוד של רישוי העסקים שהתיר לעסק זה לפעול ללא בדיקה היתכנות.

ולפני שאפעל בדרכים משפטיות מבקשת לתאם פגישה במשרדכם עם מי שאחראי על הטיפול בתלונתי.

מצרפת סרטון שבו נראית בכל יום משאית זבל של עיריית תא אגף התברואה, ובה פועלים מפנים זבל פרטי ממכונית הוואן שעומדת שנתיים ללא תזוזה [למעט יציאה לטסט].

ופתאום "זכתה" לתו אזורי" קודם לפי בדיקתכם סווגה כרכב נכה שאין ביכולתכם לעשות דבר, כרגע נולד התו.

אכן תמוהה ההתנהלות בעניין זה .

נא אשרו קבלת המייל ,

נא צרו קשר על מנת לתאום פגישה בעיירה.
הסרטון הועבר גם לאיכות הסביבה לגב טל לביא. ולשמחתי אף החלו לטפל בעניין."

תלונה מוצדקת - סגן מנהל אגף הפיקוח בדק את השתלשלות האירועים שוחח עם הפונה, והסביר לו את סטטוס הטיפול בבקשת העסק, וכיצד העירייה תמשיך לפעול.

פנייה 2019-303993 מה-3/6/2019 – תלונה על עובד אגף דרכים ומאור

" היום בשעה 14:00 רכב עירוני פונה מ... שמאלה ל... (עד כאן בסדר) ואז עושה רוורס היישר ל... לחלק שבו מוצב תמרור אין כניסה על מנת להחנות בחניה שראה. הנהג ומי שישב לידו קלטו שאני מצלם ואז נסעו משם במהרה תוך שהם נמלטים ופונים ימינה ל... פניה שגם היא אסורה לרכב פרטי בשעות אלה. אבקש למצות את הדין עם נהגי הרכב ולעדכן אותי בתוצאות."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת תחזוקת דרכים נזף בעובד, והסביר לו שהוא חייב לשמור על חוקי התנועה, ולשמש דוגמה במסגרת עבודתו כעובד ציבור. העובד התנצל על המקרה והביע חרטה.

פנייה 2019-304920 מה-3/6/2019 ופנייה 2019-371417 מ-1/7/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"התקשר אלי אדם ממספר .. והזדהה כעובד עיריית תא. הוא טען שהמכונית שלי מפריעה לעבודות ושעלי להזיז אותה, בעוד שהמכונית שלי כלל לא חנתה בתא באותו הזמן. שאלתי באיזה רחוב מדובר, ואמרתי שאני לא חושבת שזו המכונית שלי, הוא בתגובה לא מסר את שם הרחוב ואמר לי את מספר הרישוי של המכונית שלי. ניסיתי להבין מה קורה, אם הרכב נגנב ועלי לדווח למשטרה. ואז הוא התחיל לצעוק עלי שאגיע להזיז את המכונית. אחרי שהתעקשתי שוב שיגיד לי את הרחוב ומספר הרישוי התברר שמספר הרישוי שונה בספרה אחת משלי ואז הוא ניתק את השיחה. אני יכולה להבין שטעויות קורות אבל השיחה היתה מאוד לא נעימה, האיש צעק עלי ללא סיבה וסירב למסור לי מידע סביר לגבי איפה לכאורה המכונית שלי נמצאת."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח מסר כי פעל מול העובד באמצעים העומדים לרשותו, וכן דרש מהמנהלים להעביר את המסר במפגש עם העובדים.

פנייה 2019-338401 מה-17/6/2019 – תלונה על עובד אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

" עובד ערייה בעל רכב מס ... חוסם בקביעות את החנייה של הבניין.. בנוסף לזה שמבקשים ממנו חהזיז אתהרכב הבחור מקלל בקביעות וטוען שאם הוא עובד ערייה מוצר לו לעשות הכל.. מבקש לטפל בחומרה ובדחיפות."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה שוחח עם העובד והדגיש בפניו את הנחיות החניה וההמתנה לפני היציאה לשטח בהתאם לתמרור המוצב ברחוב. הנהג הוזהר כי מקרה זה לא יחזור בשנית.

פנייה 2019-339373 מה-17/6/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

" שמי ... , אני תושבת העיר וקיבלתי היום (17/6/2019) אחה"צ דו"ח ברחוב ... הסמוך לגן של בני

...

הדו"ח מוצדק - חניתי, בלי לשים לב, בצד של הרחוב שבו מותרת החניה רק לבעלי תו איזורי (לרכב שלי יש תו של איזור 1). אני כותבת לא כדי להתלונן על קבלת הדו"ח אלא כדי לדווח ולהתלונן על התנהגותו המחפירה של הפקח ...

בשעה 17:15, השעה בה ניתן הדו"ח, הגעתי בחזרה לרכבי עם שני ילדי - בן שנה וכן 3.5 ומצאתי את הדו"ח על השמשה ואת ... עומד בסמוך לרכב. פניתי ל... וביקשתי לדעת מדוע קיבלתי דו"ח משום שסברתי, בטעות כפי שיתברר בהמשך, שחניתי כחוק. ... בקושי ענה ומבלי להרים מבט הפטיר לעברי "תו איזורי". ניגשתי לתמרור בתחילת הרחוב וניסיתי להבין את ההוראות - ככל הנראה הבנתי לא נכון. חזרתי ל... וביקשתי שוב שיסביר לי מדוע קיבלתי דו"ח. שוב אותה תגובה - לא מרים את המבט ומפטיר בחוסר סבלנות "תו איזורי". אני מודה שכבר בשלב הזה התרגזתי - אם תושב מבקש להבין מדוע קיבל דו"ח זה נראה לי סביר בהחלט לתת תשובה. אמרתי לכפיר שאני מבינה את משמעות המילים ומבקשת בכל זאת לקבל הסבר. התגובה שקיבלתי היממה אותי: "אם את מבינה אז למה את שואלת פעמיים כמו מפגרת?!". לא פחות ולא יותר. וכל זאת כששני ילדי הצעירים עומדים וצופים במתרחש. עברו מאז כמה שעות ואני עדיין מתקשה להרגע מהסיטואציה הלא נעימה (בלשון המעטה) ומעוגמת הנפש האיומה. שלא לדבר על כך שנאלצתי להסביר את כל שהתרחש לילד בן 3.5 שנתר המום ולא מבין למה הפקח אומר "מילים לא יפות" לאמא שלו. התנהגות מבישה כזו מנציג של עיריית ת"א לא חוויתי מעולם. אני אשמח מאד לקבל את תגובתכם לאירוע המאד מטריד הזה. אשלח גם העתק לפניות הציבור."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח קיים פגישה בנוכחות הפונה והפקח. בפגישה מסר כי אגף הפיקוח יפיק לקחים מאירוע זה, והנהלת האגף תחדד את המסר לפקחים לגבי שירות הניתן בסבלנות ואדיבות במפגש עם התושבים, גם לאחר רישום דוח.

פנייה 2019-345461 מה-20/6/2019 – תלונה על עובדי אגף שיפור פני העיר

" זו אינה הפעם הראשונה שאני פונה אליכם בנושא זה. עובדי עירייה וחברים של מנהל ... הופכים את אזור משרדי ... לחנייה פרטית, זאת אף שבסמוך למשרדים יש שתי חניות מוסדרות. אותם בעלי מכוניות וקטנועים מרשים לעצמם לצפצף על החוק, ונוסעים על שבילי הפארק כל הדרך מרחוב נגבה ועד צידו השני. על אזרחים "רגילים" שעושים זאת מושת קנס של 750 שקל, ואף הובטח לי בעבר שקנס דומה יושת על עובדי עירייה שיעברו עבירה זו. מצ"ב תמונות שצולמו ב-18 ביוני, אבל התופעה חוזרת על עצמה מדי יום."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת גנים ונוף החליט שרכבים השייכים לאגף לא יחנו בשטח הגן ותבוצע אכיפה בהתאם, ובנוסף הוצבו עמודים נשלפים במקום.

פנייה 2019-355323 מה-24/6/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

" בתאריך 24.6 בשעה 10:20 לערך עמדתי עם רכבי בסמוך לרכב שעמד לצאת על מנת להיכנס במקומו לחניה. רכב אחרי עמד מונית .

ניידת של פיקוח העירוני צפצפה (צפצפוף שבקושי שומעים חשוב לציין!)
הסתכלתי במראה והייתי בטוחה שהוא פונה למונית שעומדת אחריי ובדיוק מסתובבת
הניידת הגיעה לעמוד בצמוד לרכב שלי סימן לי לפתוח את החלון בשאלה של - יש לך בעיית שמיעה
או הבנה?

עניתי שאני לא מבינה למה לדבר כך וחשבתי שהוא צפצף למונית כי אני מחכה לחניה כשתתפנה
והוא מצידו ענה שזה לט מעניין אותו מה יש להגיד וקיבלתי דו"ח ופשוט נסע! נסעתי אחריו על מנת
להבין למה קיבלתי דוח ומה שמו של הפקח

והוא הורה לנוהג ברכב להמשיך לנסוע וסגר בפניי את חלון הרכב!
זאת התנהגות ברברית ולא מקובלת על ידי עובד ציבור! לא ייתכן שאני אחווה כזה יחס מזלזל!
אוסף שהייתי עם תינוקת חולה בת שנה ברכב (יש לי מסמכים המעידים על כך) וחיכיתי לחניה
בשביל שהיא תראה רופאה! ואם כל התסכול שלי מך, עדיין לא מצאתי את עצמי מדברת אליו כמו
שהוא הסכים לעצמו לדבר אליי!
זאת חוצפה ועלבון ואבקש שיחזרו אליי להמשיך טיפול וביורור שם הפקח"

תלונה מוצדקת – מנהל כח דלתא באגף הפיקוח שוחח עם הפונה, והסביר את מהות העבודה של הפקחים, והתנצל על האירוע.

פנייה 2019-359197 מה-19/6/2019 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט

אנו תושבי תל אביב מזה שנים רבות ומנוים בקאנטרי ... זו השנה השמינית המנוי משפחתי... ביום ראשון האחרון ה-16.6 נתקלנו באירוע חמור ביותר שאירע לבננו... במהלך שהותו בקאנטרי. אירוע שגרם ל... לאחיו הקטן... ולנו ההורים עוגמת נפש ונזק, שעם השלכותיה אנו מתמודדים כבר מספר ימים לאחר המקרה, כמפורט להלן.

...שהה יחד עם ילדים נוספים מכיתתו (כיתה ג') וכן ילדים גדולים יותר (כיתה ה) ואחיו (גן חובה) במשחקיית הקאנטרי בקומה מינוס אחת. לפתע הגיעה ... העובדת במשרדי הקאנטרי... פנתה לבננו אשר שיחק בצד ללא הפרעה, וצעקה בנזיפה: "... למה אתה פה? אתה לא צריך להיות פה, צא החוצה!" והמשיכה בסיוור.

...המבוהל, אשר עד אותו רגע שיחק בשמחה, רץ אליי בבכי (!) ודרש ללכת הביתה. בטרם הצלחתי לשאול מה קרה, שבה הגב' ... והפעם עשתה זאת גם לנגד עיניי, פנתה שוב ל... בנזיפה במרכז המשחקייה והכריזה: "למה אתה עדיין כאן? אמרתי לך לצאת מכאן!, אתה לא צריך להיות כאן!". ככל שהסיבה הייתה הגבלת גיל, יודגש כי הגב' ... לא פנתה לאף אחד מהילדים אשר שהו במקום, שהם כאמור בני כיתתו של ... ואף לא לילדים גדולים יותר (כיתה ה). עוד יודגש כי הדבר נעשה ישירות מול ... למרות שאני, אביו, ישבתי במשחקיה לידו.

פניתי לגב' ... ושאלתיה מה פשר העניין, אך היא ענתב לי בטון מזלזל ויהיר: "הוא לא צריך להיות כאן, אני עובדת כאן ואני קובעת!", והמשיכה לדרכה

מבחינת ילדיי, הם לא הסכימו להישאר בקאנטרי ודרשו ללכת הביתה בעקבות המקרה. בדרך החוצה, נכנסתי למשרדי הקאנטרי על מנת לקבל את פרטי הגב'...בתשובה לשאלתי מה שמה, השיבהעובדת הקאנטרי: "... למרות שאיני חייבת לתת לך את הפרטים" ... כאילו לא די בכך, ולתדהמתי, הגיבה הגב' ... בתנועות ידיים מזלזלות, על גבול מגונות, שלא ניתן לתאר בכתב, שעניינו סילוקינו החוצה מהמשרד....

התנהגותה הברוטלית והמזעזעת של הגב' ... עובדת הקאנטרי העירוני, גרמה לנזק נפשי ולעוגמת נפש משמעותית ל... לנו ולבננו הקטן, שאנו מתמודדים כרגע עם השלכותיו...."

תלונה מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה, ומסר לה שלאור מקרים נוספים שקרו עם העובדת היא סיימה את תפקידה.

פנייה 2019-372932 מה-1/7/2019 – תלונה על עובד אגף חיובי ארנונה

" שלום, דפק לי בדלת אדם שטוען שהוא מהעירייה ואמר שהוא צריך לבדוק שהדירה חוקית ושאני משלם ארנונה. לא פתחתי לו את הדלת כי אני לא מכניס הביתה אנשים שאני לא מכיר. אמרתי לו שאם ידברו איתי מהעירייה ויקבעו איתי אכניס אותו בכיף. לאחר שאמרתי לו את זה הוא אמר את משפט האימים "חבל אני אביא לפה מישהו פחות נחמד ממני". אחרי שאמרתי לו שיבדוק את הפרטים שלי הוא ראה שהכל בסדר והלך. אני לא מוכן שידברו אלי ככה אנשים שמייצגים את עיריית תל אביב. זאת התנהגות כמו במדינות דיקטטוריות ואפלות או כמו של גופים אפלים אחרים. אני ממש מבקש שהבנאדם שהיה פה לפני 10 דקות יבין שהוא לא יכול לדבר לאף אחד ככה יותר בחיים. אנחנו בתל אביב, עיר מדהימה שאסור להכניס לתוכה אווירה חשוכה שכזאת. מבקש שתחזרו אלי ותודיעו לי שקיבלתם את ההודעה ושאתם מטפלים בזה. תודה רבה"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חיובי ארנונה שוחח עם העובד, וזה מסר שאמר את המשפט בבדיחות הדעת. מנהל האגף הסביר לו שהדבר אינו מקובל עלינו והעובד התנצל.

פנייה 2019-388539 מ-8/7/2019 - תלונה על עובדת אגף תכנון עיר

"מבקשת שנציג תלונות הציבור יחזור אלי אחרי שמתכננת בכירה בשם אורית נתנה לי במייל מידע תכנוני לא נכון וכשהתקשרתי לברר איתה את פשר העניין היא נבחה עלי בטלפון וחוץ מלנתק לי את השפופרת זו הייתה התנהגות שאינה הולמת עובד ציבור."

תלונה מוצדקת - מנהלת המחלקה בדקה את המקרה עם העובדת, שהסבירה כי אכן לאחר ששלחה את התשובה התקשרה הפונה, ובעת השיחה היא הסבירה שטעתה והתנצלה על כך. מנהלת המחלקה התנצלה בפני הפונה על המקרה.

פנייה 2019-289289 מה-10/7/2019 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט

"...פונה אליך שוב בהפליה ויחס משפיל שאני מתביישת בכלל שאני תושבת העיר שלך ההיתי רשומה לקאנטרי... כי לא היה לי ברירה מה אעשה עם ילדיי בשעות הצהריים. והחלטתי לעבור לקאנטרי... לא כי אני עשירה אלא כי זה יותר קרוב אליי ויש לי לשם תחבורה. ענתה לי עובדת בשם... ששאלה את גילי. עניתי בת 47. אמרה לי ישר תשמעי עיריית תל אביב עשתה את הקאנטרי הזה לצעירים ולמבוגרים הכפילה כדי שלא תרשמו... אמרתי לה ואם אני חד הורית. ישר אמרה לי אין הנחות!!! אמרתי לה גם קאנטרי... שילמתי למלא בלי הנחנה. ואמרתי לך חד הורית כדי שלא תחשבי כזוג. עברנו לשלב מנוי משפחתי ופה אמרה לי כנספח משלם מלא... אמרתי לה שבקאנטרי... נספח עלה לי 800 ש"ח וגם שייך לעירה אמרה לי זה המחירים לא התלהבה שארשם וזה לא כי דיברתי לא יפה פשוט מעדיפים צעירים."

ניתקתי ודמעות בעיני לאור הבושה כאזרחית מדינת ישראל ותושב עיר תל אביב
מה עם הפנסיונרים אסור להם הם מבוגרים ומפריעים לצעירים?????..."

**תלונה מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה והתנצל בפניה על המקרה, והזמין אותה
למשרדי הקאנטרי לרכוש מנוי.**

פנייה 2019-403131 מה-13/7/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף חופים

"... עובד עיריית תל אביב במתקני החוף לקח ממני את הציוד שהשכרתי בטענה שאסור לי לשבת
בחוף. אני נמצא בחוף דגל כחול...ממש ליד השלט של חוף לכלבים משוחררים. באפליקציה של
השכרת ציוד החוף רשום בבירור שניתן להשכיר ציוד חוף גם בחוף הידידותי לכלבים (מסומן עם ציור
של כלב ורשום "ידידותי לכלבים")."

אם אסור להשכיר ציוד החוף זה מדוע יש אפשרות להשכיר ציוד באפליקציה?
בכל מקרה - הייתי בתוך המים וכשחזרתי גיליתי שאין לי ציוד. הדברים שלי היו מוטלים על החול
מלוכלכים לגמרי. כששאלתי את המתרחצים לידי מי לקח את הכסאות הם אמרו לי שפקח לקח.
כשפניתי אליו הוא לא נתן לי בקלות את השם שלו.
אני מבקש לחדד את הנהלים של השכרת הציוד לעובדים ואם אכן אסור להשתמש בציוד בחוף
הכלבים אז להוריד את האפשרות הזו מהאפליקציה ולציין במפורש את האיסור לציבור המתרחצים."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח שבדק את המקרה מסר כי האירוע קרה משום שמידע
המופיע באפליקציית החופים מטעה. בחופים ידידותיים לכלבים אסורה הרחצה, ושירות מתקני
חוף אינו מסופק בהם.
האפליקציה תוקנה.**

פנייה 2019-406323 מה-15/7/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

" בתאריך 6.5 רכב קבלן שעובד עם שפ"ע פגע ברכבי לאחר שנסע נגד כיוון התנועה ברחוב חד
סטרי. לבעל הרכב לא היו תעודות ביטוח להציג לי וביקש לשלם על הנזק מבלי לערב את הביטוח
תוך תחנונים. כיוון שריחמתי עליו הסכמתי ובסופו של דבר הוא התחמק מתשלום של 4000 ש"ח
אותם נאלצתי לשלם בעצמי. נסיונות לפתור את הבעיה מול ירין ואסף גולן ממחלקת שפ"ע עלו
בתוהו. אבקש להעביר את פנייתי למנהל מחלקת שפ"ע, שיטפלו בנושא בהקדם האפשרי. תודה.
אין באפשרותי לצרף את החשבונית מהמוסך כיוון שהמסמך כבד מדי כביכול. מצ"ב מכתב המסכם
את המקרה."

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת גנים ונוף הסביר לקבלן כי על עובדיו להתנהל על פי חוקי
התנועה וכי עליו להדגיש זאת בפניהם. הקבלן הוזהר לבל יבצע שוב עבירות בטיחות.
הקבלן שילם לפונה את עלות תיקון הרכב.**

פנייה 2019-411812 מה-17/7/2019 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"אני רוצה להתלונן על עובדי הניקיון שמנקים עם הרכב והצינור בשכונת נוה צדק."

כל בוקר בין השעה 6:45-7:00 בבוקר הם משתינים בגינה הציבורית שפינה שבין... גינה זו הינה גינה ציבורית ולא משתנה!!!
לאחר 3 מקרים חוזרים בפעם הרביעית הערתי והתשובה היתה פתיחת רוכסן המכנסיים והוא פשוט הסתובב לעץ והשתין. לא הגיוני שאני צריכה לחשוש לעבור במקום ציבורי, לא הגיוני שזו גינה שבה ילדים מחכים להסעות לבתי הספר/ קייטנות/ גנים וצריכים לחכות בסירחון או לראות אותם עושים את הצרכים שלהם. לא הגיוני שאנשים צריכים לשבת בריח מסריח של שתן!!
וכמובן לא הגיוני שאני אחשוש לראות את איבר מינו של הנ"ל כי אני אעבור בשניה הלא נכונה. לטיפולכם הדחוף!!!!!!

תלונה מוצדקת – מפקח עבודה אזורי הסביר לעובדים כי הדבר אינו מקובל ואף עלול להביא לפיטוריהם.

מפקח העבודה עדכן את הפונה בממצאי התחקיר, והתנצל על המקרים שהיו.

פנייה 2019-414168 מה-17/7/2019 – תלונה על שירות בחברת "תל אופן"

ברשותי מנוי שנתי לשירות שיתוף האופניים "תל-אופן". בעבור מנוי זה שילמתי כדין באמצעות תשלום אחד בכרטיס האשראי שברשותי, מסוג "דיינרס", בעת הצטרפתי לשירות. בתאריך: 28.5 קיבלתי הודעת SMS משירות תל-אופן בה נכתב כי עקב בעיית גביה בתשלום – המנוי שלי נחסם לשימוש. מכיוון שידעתי כי אין כל בעיה בכרטיס האשראי שלי או בחשבון הבנק שלי, התקשרתי בתאריך: 31.5 למוקד השירות של תל-אופן על-מנת להבין במה מדובר. הנציגה עמה שוחחתי לא ידעה להסביר לי מה הבעיה והעלטה אפשרויות גרורות שכלל אינן רלוונטיות אליי (אין לי כל בעיה בכרטיס האשראי, אין לי כל בעיה בחשבון הבנק, כרטיס האשראי שלי לא הוחלף). לאחר שהסברתי כי לא קיימת כל בעיה מצדי, ביקשתי כי המנוי שלי יושמש על-מנת שאוכל להשתמש בשירות אותו רכשתי. הנציגה טענה כי אין באפשרותה לעשות כן אלא אם אמסור לה את פרטי כרטיס האשראי שלי מחדש. חרף העדפתי כי העניין יתוחקר לעומק טרם אמסור פרטי האשראי שלי שוב, מחשש להתרשלות בשמירתם שהביאה לתקלה האמורה, התרצתי למסור פרטי בשנית מאחר והייתי זקוק לשירות עליו שילמתי. במקביל, ביקשתי מהנציגה שיתחקרו את המקרה בהקדם ושיצרו איתי קשר על-מנת לעדכן אותי במה מדובר. הנציגה הבטיחה לי שיחזרו אלי תוך 2 ימי עסקים.

בחלוף ארבעה ימי עסקים, ומשראתי שלא חוזרים אלי ממוקד השירות כפי שהובטח לי, נאלצתי לפנות שוב בתאריך: 5.6 במטרה להבין היכן פנייתי עומדת ומדוע טרם יצרו איתי קשר כפי שהתחייבו. הנציג עמו שוחחתי הבטיח כי יעביר פנייה נוספת למנהל על-מנת שזה יחזור אליי. יצוין, כי הבהרתי בפני הנציג כי ביום שלמחרת (יום חמישי) אהיה זמין החל מהשעה 16:30 או לחלופין בכל שעות היום ביום שישי, וכי אבקש שיצרו איתי קשר במועדים אלו כי במועדים אחרים לא אהיה זמין. הנציג התחייב בפניי כי ציין זאת בפניה.

באופן מקומם ורשלני, ובמטרה לסמן "וי" כי חזרו אליי, יצרו איתי קשר מהמוקד ביום חמישי בשעות הבוקר, עת שהיה ידוע כי לא אהיה זמין לקבלת השיחה. להפתעתי, לא היה כל ניסיון נוסף ליצור איתי קשר במועדים שצינתי.

לאור התנהלותם הכושלת של המוקד, נאלצתי, שוב, ליצור קשר עימם בתאריך: 6.6 במטרה להבין מה קורה עם הפנייה שלי. בשיחה זו נענתי על-ידי נציג בשם .., שאמר לי כי נעשה אליי פניה אתמול בשעות הבוקר ושציננו במערכת כי הבעיה שקרתה היא בעקבות כך שתל-אופן הפסיקו לעבוד עם כרטיסי אשראי דיינרס.

הבהרתי לנציג שהתנהלות זו לא מקובלת עליי. לא יתכן שאני כלקוח אאלץ לרדוף אחריהם, להקדיש מזמני היקר במטרה להשיג את תשומת ליבם לפנייתי, שיתקשרו אליי במועד שהם יודעים בידיעה מוגמרת כי לא אהיה זמין בו, שלא חוזרים אליי תוך מקסימום הימים לו הם מחויבים, שלא מוציאים הודעה ללקוח על הפסקת השירות עם דיינרס וכי לאור זאת אני מבקש לקבל שיחת מנהל בהקדם. ... הפגין אטימות מוחלטת לטענותיי וחזר שוב ושוב על אותה אמרה לו שירותית לפיה "אין לו איך לעזור לי". משכך נענתי, ולאחר מסכת הייסורים שנאלצתי לעבור ממוקד זה, ביקשתי לקבל את פרטיו וכן ביקשתי ממנו לדעת מול מי אוכל לקדם פניותי בעיריית ת"א, שכן מול המוקד שלהם אינני מקבל מענה מזה זמן כה רב. בתגובה, הנציג ניתק לי את השיחה בפרצוף ולא חזר אליי.

לאחר מספר דקות, ולאחר שווידאתי כי אין בכוונתו של ... לחזור אליי וכי לא מדובר בהתנתקות לא מכוונת של השיחה, נאלצתי שוב (!) ליצור קשר עם מוקד השירות המרושל. גם בשיחה זו, הובטח לי על-ידי הנציג עמו שוחחתי (10.6) כי ייצרו איתי קשר בהקדם, דבר שכמובן לא קרה.

בתאריך: 11.6, בחלוף כשבועיים (!! ממועד פנייתי הראשון, קיבלתי שיחת טלפון ממוקד תל-אופן מנציגה בשם ... אשר הציגה עצמה כמנהלת במוקד. שטחתי בפני אתי את טענותיי וגוללתי בפניה את כל ההתנהלות המשפילה והמזלזלת לה זכיתי מהמוקד. ... הסבירה לי כי המנוי נחסם בעקבות הפסקת האפשרות לביצוע סליקה בינם לבין דיינרס. בעקבות כך, מסרתי לה את פרטי כרטיס האשראי הנוסף שברשותי (מסוג "ויזה"). כמו כן, הבטיחה ... כי המנוי שלי יוארך בשלושה שבועות בגין התקופה בה נכפה עליי לא להשתמש בשירות עליו שילמתי. הודיתי לה על המענה, אך ציינתי בפניה כי זהו לא מענה מספק, בטח ובטח לאור החוויה הנוראית שנאלצתי לעבור בגלל התנהלותם הקלוקלת וביקשתי ממנה לקבל מענה ...

... הבטיחה לחזור אליי עם תשובות בנושא.

בחלוף שבועיים וחצי (!), מאחר ולא קיבלתי כל מענה מ... כפי שהובטח לי (למעט סעיף 3, כפי שסוכם בשיחתנו הראשונה), יצרתי שוב (!) קשר עם המוקד בתאריך: 27.6. גם אז הנציגה הבטיחה כי ... תיצור איתי קשר בהקדם, דבר שלא קרה עד עצם היום הזה.

לאור האמור לעיל, ומאחר שנאלצתי לעבור שבעת מדורי גיהנום במשך כחודשיים ימים בגין השירות הכושל שקיבלתי מצד מוקד תל-אופן, אני פונה בזאת אליכם במטרה לקבל מענה מכם לבעיות המתוארות במכתב זה.

מתוקף הקשר הקיים בין העירייה לבין שירות תל-אופן אבקש לקבל מכם מענה לטענות המתוארות, לרבות הסעיפים (הממוספרים) להם אני ממתין למענה עד היום מהמוקד.

כמו כן, אבקש לדעת מהם הצעדים שננקטו כנגד הגורמים המעורבים ומהן הפעולות בהן תנקוט העירייה על-מנת למנוע מקרים דומים בעתיד."

תלונה מוצדקת – האירוע נבדק על ידי הזכין, שמסר כי מדובר בכשל בהתנהלות העובדים המעורבים, והסביר להם כי הדבר אינו מקובל ואף עלול להביא לפיטוריהם. התנצלנו בפני הפונה, שקיבל פיצוי מהזכין.

פנייה 2019-417220 מה-19/7/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"נהג רכב ניקוי הכבישים של העירייה נכנס לסניף וקנה סגריות עבור קטין. כשהבהרנו לו שמדובר בעבירה פלילית, התחיל לצעוק, לקלל ולאיים כי יחזור לכאן לעשות בלאגן. מס רכב הניקוי המקרה קרה ביום ו' 19.7.19 באזור שעה 12:20 בצהריים. מבקש שהתלונה תרשם, בכדי שיהיה תיעוד במידה ויחזור לכאן."

תלונה מוצדקת – בעקבות המקרה העובד פוטר על ידי החברה הקבלנית שהעסיקה אותו.

פנייה 2019-423543 מה-21/7/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"שלום רב, הבוקר בשעה 8:10 עמדתי לחנות את רכבי בכחול לבן ברחוב ... כאשר פקח במדים מטעם העירייה בשם ... נעמד במקום החניה ומנע ממני לחנות בגופו בטענה שהוא שומר את המקום לניידת של העירייה. הסברתי לפקח שמה שהוא עושה מנוגד לחוק ועל אחת כמה וכמה כעובד ציבור בתפקיד הוא בוודאי לא יכול לעבור על החוק, ובתגובה הוא המשיך לחסום בפניי את הגישה לחניה וענה בצורה לא הולמת, צילמתי אותו בוידאו עושה את המעשה ועונה לי בגסות שהוא מצפצף על החוק ושאני יכולה להמשיך לצלם איתו וגם את התג עם שמו (מה שעשיתי) כמו כן צילמתי את הניידת שחנתה במקום שנחסם בפניי בגופו של הפקח (מספר רכב ...) בהמלצת מוקד 100 הגשתי תלונה במשטרה ואני מפנה אליכם פניה זו על מנת שתטפלו כראוי בפקחים פורעי חוק אשר פועלים בניגוד לחוק בעת מילוי תפקידם, שתערענו את החוקים בקרב הפקחים שלכם ותסבירו לפקח המדובר כי אין הוא מעל החוק וכי עליו לנהוג לפי החוק לכל הפחות כאשר הוא בתפקיד ובמדים בשרות עיריית תל אביב ולשמש דוגמא לאזרחים, ולא לשלול מהם חניה בניגוד מוחלט לחוק כאשר מתעדים אותם בויגאו. מצרפת את הוידאו המדובר ותמונות של הרכב. אודה מאוד לתשובה לפנייתי זו. תודה רבה מראש"

תלונה מוצדקת – התנהגות הפקח כפי שנראית בסרטון אינה עולה בקנה אחד עם השירות בעירייה, ולפיכך רוענו בפני מפקחי האגף כללי ההתנהגות עם הציבור. סגן מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה והתנצל בפניו.

פנייה 2019-425842 מה-20/7/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

"ב22 ביולי בשעה 13 ועשרים בצהריים פקח בשם ... התעלם מאזרח אשר הפנה את תשומת לעבר לרכב עיריה החונה בניגוד לאמור בתמרור ברחוב ... הרכב חנה שם במשך זמן רב על אף שהחניה הינה לפריקה וטעינה בזמן זה. הרכב הינו רכב פרטי. הפקח ... התעלם מהאזרח החמ והפנה אותו למוקד 106. האם כך היה נהג אם היה זה רכב רגיל? או שמא היה רושם דוח על חניה בניגוד לאמור בתמרור. הפקח התעלם מהאזרח והמשיך בדרכו. תמונתו של הפקח נמצאת ובמידה וידרש תופץ בכל אמצעי תקשורת. מדובר בהתנהגות חמורה וחצופה שאם היתה מתפרסמת בערוצים כבר היתה נשלחת תגובת הדובר ... מתנצלים. האין שוויון בפני החוק בעיריית תל אביב יפו? האם עובדי העיריה אינם אמורים לקיים את החוק והאם הפקח ... אינו אמור למלא את תפקידו? השקט במוקד 106 ובלשכה הנוכחית שהתקשרתי להתלונן על הפקח אמר הכל. אבקש לערוך ברור ולדעת את תוצאותיו עד תומן. מדובר כאן באי מילוי תפקיד והתעלמות מאזרח. תלונה על הרכב תשלח בנפרד."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפקח שהסביר שלא רשם דוח מאחר שהיה מדובר ברכב בטחון של העירייה. מנהל האגף הסביר לפקח שעליו להתייחס לרכבים עירוניים החונים בעבירה ככל רכב אחר. בנוסף, חודדו ההנחיות לקציני הבטיחות בנושא הסדרי החניה בעיר.

פנייה 2019-426347 מה-22/7/2019 – תלונה על עובדת אגף אגרות ודמי שירותים

"שמי ... והנני תושב ת"א-יפו מזה 20 שנים. בהרבה בתים בסביבה ובתל אביב בכלל, מועסקת חברת הגינון ... הנ"ל מציבה שלטים בגינות הבתים בנוסחים כגון "גינה זו מטופחת ע"י ... והכוללת מספר טלפון. דבר פרסומת לכל דבר.

תהיתי לעצמי האם החברה משלמת מיסים כחוק בגין פרסומה בשטחי בניינים פרטיים כפי שמוצג בחוקי העזר העירוניים 1992, ובאם הינה פטורה ממס שכזה, האם גם עליי חל פטור מתשלום מס שכזה בגין הצבתם של פרסומים אישיים ברחבי בנייני מגורים פרטיים בעיר ת"א... לפיכך בתאריך 21.5.2019 פתחתי קריאה דרך האפליקציה של שירות 106 בגין חשד מצדי להפרה של חוקי עזר של עיריית תל אביב של החברה הנ"ל.

ב-2.6.2019 נסגרה הפניה שלי בגין "לא נמצא השלט בנכס". נתבקשתי לשלוח צילומים (עליי לציין כי לא התקשר אליי פקח או נציג כדי לברר בזמן אמת היכן השלט. הסר דאגה מליבך הוא מוצב מול העיניים של כל מי שחולף ברחוב).

בתאריך 6.6.2019 צילמתי את אחד הנכסים ... עם השלט, אף טרחתי להקיף בעיגול אדום את השלט, שמא הפקח קשה ראייה.

חלף חודש וחצי, ולא קיבלתי שום פניה או שיחה בנוגע לפנייתי.

בתאריך 20.7.2019 התקשרתי למוקד 106 וביקשתי לדעת מה עלה בגורל הפניה שלי....

ביקשתי לברר לעומק את הסוגיה, ויעצה לי המוקדנית לדבר ישירות ים מחלקת השילוט. ב-22.7.2019 התקשרתי למחלקת השילוט, אולם טענה הנציגה שהיא מתעסקת רק בשילוט של עסקים – דהיינו, חנויות מכולת וכיוצב'. שאלתי עם מי עליי לדבר בנוגע לשילוט בניינים פרטיים טענה הגברת שאינה יודעת ושפונה לדוברות העירייה.

התקשרתי בשנית למוקד, ונאמר לי ע"י הנציגה כי לא חל עליי שום מיסוי, כל עוד אין התנגדות מהשכנים על הצבת השלט. תשובה זו נשמעה לי מעט מוזרה שכן אני זוכר שלפני מספר שנים, סבי ז"ל חויב במיסוי שלט מדרש עורכי הדין שלו ... שלט פנימי בחצר.... טענה המוקדנית שהיא בטוחה במה שהיא אומרת ואני רשאי לתלות כל שלט פרסומי על מרפסתי ובנייני. הבהרתי ה כי השיחה מוקלטת.

לפיכך, לא רק שלא קיבלתי תשובה הגיונית, נראה לי תמוה כל הטיפול בנושא זה, תמוה לי כל העניין שכל אחד בעיר עושה ככל העולה על רוחו...
אשמח אם תיקח את הנושא לתשומת ליבך."

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת השילוט הנחתה ליצור קשר עם לקוח מיד עם קבלת הפנייה הראשונה ממוקד שירות 106 פלוס.

פנייה 2019-446989 מה-31/7/2019 – תלונה על עבוד אגף שיפור פני העיר

"בתאריך 31.7.19 בשעה 08:30 נסעתי עם אופניים על הכביש ברחוב ... בצדי הכביש עמד בחור מסיירת הניקיון של העירייה. גרף עלים מהכביש. שניה לפני שעברתי הוא התפרץ לכביש (נעמד באמצע הכביש מבלי להתחשב בתנועה) והעיף את העלים הצידה. גם כשסטיתי ימינה הוא המשיך לגרוף את העלים לכיווני, כאילו עושה בכוונה ואינו מתחשב בתנועה או בכל מי שמסביב. מעבר ללכלוך על בגדיי, כמעט והחלקתי ולמזלי הצלחתי לעצור בשניה האחרונה. כששאלתי אותו מדוע הוא עשה כן, הוא השיב לי בצעקות ובקללות ... אמרתי לו שהוא חצוף וכמובן שצילמתי את האירוע. (מצורף הקובץ עם תמונת הבחור ועם הסרטון). מספר הרכב שבו הם היו הוא ... האבסורד הוא

שסיירת ניקיון היא זאת שמלכלכת את שמה של עיריית תל אביב עם שליחים שאמורים לספק שירות לתושבי תל אביב ובמקום עושים את ההפך ואף מסכנים את חייהם..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר זימן את העובד לשיחה. העובד הסביר כי בעת פינוי הענפים מהכביש, הגיע הפונה רכוב על אופניים ועם אוזניות, עבר את הרכבים העומדים, והשתמש בכינוי גנאי כנגד העובד על כך שמפריע למעבר. בנקודת זמן זו התפתחו חילופי דברים בין השניים.
מנהל האגף הבהיר לעובד שעליו להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או הרמת קול מן הצד השני.

פנייה 2019-458745 מה-4/8/2019 – תלונה על עובד אגף חופים

"ביום שבת האחרון ישבתי בחוף ... ששם יש הקצאה מיוחדת למשחקים (מטקות וכו'). אני תמיד הולך לאיזור ללא המשחקים, אבל משום מה כל הזמן משחקים שם. ביום שבת הילד שלי הקטן נפגע כמעט ממטקה בראש. כשפניתי לאחראי שהזדהה כ... ושאלתי אותו מדוע לא מטילים קנסות על המשחקים, אדון ... התייחס אלי בזלזול ואמר לי שזה מה יש ואם בא לי אז שאלך להתלונן כי הוא שם לא נעים ולא ענייני. דרשתי שידאגו שלא ישחקו בחוף היכן שאסור, פניתי מספר פעמים לאבי אך הוא אמר שהוא מצפצף עלי. אני מודע לכך שכנראה ל... יש קביעות, ולכן הוא מרשה לעצמו, אבל להזכירם אני ממך אתכם ולא אתם אותי. צילמתי בוידאו את החוף, רק לאחר שעה בלבד עבר בחור כדי לבקש לא לשחק היכן שאסור, לאחר שהלך, 2 דקות חזרו אותם אנשים לשחק היכן שאסור ... גם אמר לי שלא נוהגים לתת דוחות!! מוזר מאוד שעבריינים נהנים מחיסיון מדוחות. אבקשכם למסור לי את המידע של כמה דוחות נתתם לאנשים שמשחקים במטקות בחוף שלא מוכרז למשחקים, ואבקשכם לטפל בבעיה כי אני מתכוון להמשיך לפקוד את החוף ולדרוש דין עם העבריינים שמסכנים ילדים שמשחקים בחוף."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף חופים שוחח עם הפונה, והסביר לו על סדרי העדיפויות באכיפה בחוף. הסגן הדגיש לעובד את החשיבות במענה לציבור בסבר פנים יפות.

פנייה 2019-467496 מה-7/8/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף חופים

" הגעתי לחוף ... , הזמנתי כסא ושימשיה בדיגיתל הבחור העמיד את השימשיה ונתן לי כסא עד פה הכל בסדר בשלב מסויים האנשים שישבו לידי הלכו ... הגיע גל ושטף לי את התיק , לידי היה עוד כסא של הזוג שעזב , הנחתי את התיק כולו רטוב ... אחרי שניה עפה לי השימשיה ביקשתי מהבחור שיתקע בנית את השימשיה עמוק יותר שזה לא יעוף בשנית , ואז הוא אומר לי למה שמת את התיק בכסא השני אמרתי לו יש פה מלא כסאות אין אנשים הזוג עזב והגל שטף לי את התיק ! ואז הוא התחיל לצעוק באנגלית : It's the Jewish people only the Jewish ועניתי לו באנגלית סליחה יש לך בעיה עם היהודים? אתה יכול לומר לי יפה קחי את התיק ולקת את הכסא ... אין מליון איש בחוף וחסר כסאות ! מה קרה לא תדבר אלי כך במדינה שלי גזעני לחלוטין ... לא מקובל עלי התנהגות גזענית בחוף הים , אני תמיד פה ובדרך כלל כל העבדים נחמדים ומעולם לא הייתה לי בעיה .. אני אישה בוגרת ולא ידברו אלי כך בחוף הים ללא שום סיבה מוצדקת . אבקש טיפולכם בהתנהגות הגזענית של העובד."

תלונה מוצדקת – העובד עבר הליך משמעתי, ושובץ במקום אחר.

פנייה 2019-495998 מה-15/8/2019 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 15.8.19 ניסיתי במשך כל היום להגיש בקשה לתו, אך לא היה ניתן לעשות זאת באתר. יש לציין כי באתר מצוין כי הצוות יצא לחופש ב-16.8.19. לא ברור לי מדוע לא ניתן לקבל שירות טרם היציאה לחופשה (ניסיתי מספר פעמים החל מהשעה 8 בבוקר). פניתי למוקד 106 ונעניתי על ידי ... שהגיבה באופן מזלזל, לא הקשיבה, וצעקה עליי שזו "לא בעיה שלה" ושאחכה עד 25.8.19 ואטפל בזה בעצמי. להוסיף חטא על פשע, לאחר שצעקה עליי ולא סיפקה תשובות היא גם ניתקה לי בפנים. מזמן לא נתקלתי בזלזול ובשירות לקוי כמו שקיבלתי היום הם מהאתר והן מהנציגה. אגב, השיחה עם הנציגה מוקלטת ואשמח להעביר אותה לכל הדורש."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין להקלטת השיחה, ומצא שהנציגה אכן לא פעלה על פי הנהלים ותפיסת השירות העירונית. מנהל המוקד שוחח עם הנציגה על המקרה.

פנייה 2019-499472 מה-21/8/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"כבוד ראש העיר שלום. היום בבוקר, לפני כ-10 דקות שוב נסע רכב ניקוי רחובות מתחת לביתי בניגוד לכיוון התנועה. קטע הרחוב באזור ביתי הוא רחוב חד סטרי ונסיעה בניגוד לכיוון התנועה באזור זה מהווה סכנה של ממש. הרחוב צר כך שאין "לאן לברוח" אם בא ממולך רכב. בנוסף הרחוב מתעקל באופן חד באזור זה כך שאין לנהג יכולת לראות את הרכב הבא מולו מספיק זמן מראש ולבלום בזמן. התאונה, אם כך, במידה ותקרה, תהיה בלתי נמנעת וקשה. התקשרתי מספר רב של פעמים למחלקת תברואה בנושא זה. אנשים הנוסעים במודע בניגוד לחוקי התנועה הם רוצחים בפוטנציה. אנא פעלו לעצרם. הפעילות בה אתם נוקטים של "התראה לקבלן" שוב ושוב, מבחינתי היא שקולה ל"כוס רוח למת". אנא הפעילו הסעיף בחוזה לביטול מייד של ההסכמים עם קבלנים פורעי חוק והימנעו מלהשתמש בהם בעתיד. בואו נפעל יחד למנוע אסון מראש ולא בדיעבד."

תלונה מוצדקת – מנהל התחנה שוחח עם הקבלן האחראי ועם הנהג, והנחה אותו כי עליו לנהוג בהתאם לחוק ולא לחרוג מהנהלים, וכי עבירה נוספת תועבר לטיפול המשטרה.

פנייה 2019-505366 מה-21/8/2019 – תלונה על עובד מי אביבים בע"מ

"ברחוב... נבנה גן לדים חדש. לפני כ-4-5 חודשים חברת מי אביבים ביצעו עבודות תשתית לחיבור גן הילדים לביוב ולמערכת המים. העבודות בוצעו בכביש ובמדרכות משני צדדיו. הכביש תוקן בצורה לא מקצועית לחלוטין והמדרכות היו גלויים במשך חודש וחצי שהמשתלבות לא הוחזרו. פניתי מספר פעמים למוקד 106 לדווח על המפגע אך רק לאחר כחודש וחצי ובעקבות משוב שלילי שרשמתי על חברת מי אביבים הואיל בטובו עובד בשם ... שהציג את עצמו כנציג הנהלה להתקשר אלי והבטיח שתוך שבוע יבוצעו העבודות. אומנם העבודות בוצעו לאחר שבוע אך בצורה לא מקצועית לחלוטין. פניתי מספר פעמים למוקד 106 והתרעתי שהכביש לא נראה טוב. שוב ללא תגובה כל שהיא מחברת מי אביבים. וכפופי לאחר כמה ימים נפער בולען שרק בנס לא גרם נזק לרכבים.

התיקון שוב כתלאי בוצע עוד באותו יום.
שוב פניתי למוקד והתרעתי שעדיין הכביש במצב גרוע שוב ללא שום תגובה מחברת מי אביבים ואכן
לאחר כמה ימים נפער בולען נוסף בסמוך לבולען הקודם.
שוב הגיעו לסדר ושוב טלאי על טלאי.
התקשרתי ל... והסברתי לו שלא מקובל שחברת מי אביבים יבצעו עבודה כושלת כזאת.
הוכחתי אותו על הטיפול הכושל לכאורה מצידו ובתגובה הוא ניתק את השיחה בפרצוף....
לצורך זיהוי הטלפון של ...
הכל מתועד בצילומים שהועברו למוקד 106.

**תלונה מוצדקת – נציג מי אביבים שוחח עם הפונה והתנצל על התנהלות החברה ועל השיח
הבלתי מכבד שהתקיים בינה לבין עובד החברה.
הנציג דיווח על כך למנהל המחלקה בכדי שמקרים דומים לא ישנו בעתיד.**

פנייה 2019-507132 מה-25/8/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום רב ביום חמישי בבוקר בתאריך 22\08\2019 בשעה תשע עברתי ברחוב... שמתי לב שיש סט
סלון מעור איכותי מאוד כמעט חדש בצבע צהוב מונח ליד הבניין מס 4.
חיכיתי כמה דקות ושמתי לב שמישו מתקרר אליו מ הבניין ושאלתי אותו אם ידוע לו בקשר
לסלון, והוא טען שהסלון שלו והיום אחרי שקיבל את הסלון החדש שלו אין לו מקום לאחסן אותם
בסיבה ש מי ש היה אמור לקחת אותם לא יכול להגיע עד יום ראשון .
שאלתי אותו אם הוא מוכן למכור לי אותם. אז הוא קיבל ממני הבטחה שאני אפנה אותם בשעה
הקרובה ואין צורך לתשלום למרות שהסלון איכותי ויקר. אחרי כמה דקות שהבן אדם עזב את המקום
וחיפשתי הובלה, הגיעה משאית פינוי גזם עם מנוף ועקף אותי מ צד שמאל ביחד עם כך שחניתי את
הרכב ליד הסלון, עלה על השדרה התקדם קדימה וסגר אותי. וציפצף בחוזק רב, ירד מ המשאית עם
העוזר שלו ללא המתנה כל שהיא ניסה להרים את הסלון .
פניתי אליו ואמרתי לו שהסלון הזה הוא בבעלותי ואין צורך לגעת בהם ואני מזמין הובלה שהיא
מתאימה לסלון עור. הוא אמר לי שמיקודם הייתי כאן והסתובבתי ואני חייב לקחת אותם. אמרתי לו
אין צורך אני כבר מזמין הובלה ומפנה אותם תוך שעה. הוא התנהג בגסות רוח ובפורענות וחוסר
אנושיות ותוך כמה שניות בלי להקשיב לי מה האזרח מבקש ממנו הוריד את המנוף במהירות על
הסלון היוקרתי ושבר אותם וגם סיכן אותי כי הייתי ליד הסלון, ואמר אתה לא תיקח אותם, יש לציין ש
העוזר שלו ראה ושמע את כל הסיטואציה הזאת, והוא בלי להתחשב בכלל תוך דקה, עשה מעשה
הכי מכוער ולא אנושי ולא חוקי מבחינת החוק, ופינה את הסלון .
באותו רגע התקשרתי ל מוקד 106 ושמעתי שהעירייה בחופש עד יום ראשון. ברצוני ליידע אותכם
שאינני מתכוון לוותר על זכותי ועל רכושי. אנא מכם להתייחס למכתב הזה ברצינות, אני עד עכשיו
המום וכאוב על המעשה הלא ראוי ולא חוקי שלו, למרות שהוא עובד עירייה. מצפה מכם לתשובה
בהתאם לתוכן המכתב. תודה"

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה האזורית שוחח עם הפונה והתנצל על האירוע. עם זאת
הסביר כי באחריות נציגי העירייה לפנות חפצים שנמצאים בשטח הציבורי על מנת למנוע הפרעה
להולכי הרגל.**

פנייה 2019-507695 מה-25/8/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התנועה

"ביום ד', 14.8.19, בזמן צביעת קטע מדרכה באדום לבן ברחוב ... במפרץ החניה ... שהיה אמור להכנס לתוקף רק ב-18.8.19, צבעו עובדי העיריה גם את צמיגי הרכב השמאליים שלי שחנה במקום כחוק (כחול לבן) באותה שעה וכן את הג'אנטים השמאליים. מצורפות תמונות של הרכב עם הצמיגים והג'אנטים במקום בו חנה ב-14.8.19 לאחר צביעתם. מדובר בצמיגים חדשים לחלוטין שנרכשו פחות מחודש לפני יום הארוע. על כן אבקשכם לפצות אותי בגובה עלות הצמיגים בסך 600 ש"ח בתוספת העלויות הנלוות - נסיעות וביטול זמן. לחליפין, הנחו אותי למוסך יעודי שעובד עבור עיריית תל אביב לניקוי הצמיגים והג'אנטים מהצבע, על חשבון העיריה, וכמובן תוך שימוש בחומרים שלא יפגעו בנראות ובאיכות הצמיגים."

תלונה מוצדקת – לבקשתנו יצר נציג הקבלן קשר עם הפונה, התנצל בפניו, וטיפל בנזק שנגרם.

פנייה 2019-514582 מה-28/8/2019 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"שלום רב, בתאריך בשעה 13:42 26.8.19 התקשרה לנייד שלי פקידה מהפיקוח העירוני והסבה את תשומת ליבי לגבי פנייה שלי למוקד העירוני בתאריך 6.8.19 על רעש של מוזיקה שבוקע ממועדון בחניון העליון של ... , לטענתה היא התקשרה אלי מספר פעמים לנייד על מנת ליידע אותי שבעלי המועדון קיבלו דו"ח משטרה בעקבות הרעש , לטענתה לא השבתי למספר השיחות שלה , ברצוני לציין כי סגנון וטון הדיבור שלה לא היה לרוחי באופן קטגורי כלומר באה בטענה שלא ענית כשהתקשרו אלי מספר פעמים , כשאלתי למה לא שלחו לי מסרון היא ענתה לי בצורה בוטה " אנחנו לא שולחים מסרונים " , מצפה לטיפולכם ולתשובה בהקדם , תודה ויום טוב"

תלונה מוצדקת – התנצלנו על אופי השיחה, וסוכם לבדוק אפשרות לשליחת מסרונים במקרים שלא מצליחים ליצור קשר עם הפונים.

פנייה 2019-547913 מה-9/9/2019 – תלונה על עובדי אגף הפיקוח

"...כול פעם שמגיע לאזור שלי פקח חדש הוא מלווה בפקח חונך היום העובד שלי צילם את הפקחים שהפקח החונך אומר את הדברים הבאים " זה עסק פרטי זה טרף קל מתי שבא לך תלביש להם דוח "

בעיני הדבר הזה חמור ביותר ואני רוצה שדרג בכיר בעירייה ידבר איתי כי זה לא פעם ראשונה שמתנקלים לעסק שלי ואם ככה זה מתנהל אני חושב שזכות הציבור לדעת ואני לא מתכוון לשתוק בעיקר שיש לי הוכחת צילום ודיבור הכול מוקלט ומצולם ואם אני לא יקבל מענה אני פונה להכול כלול ולצינור לילה להראות להם איך פקחים בעיריית תל אביב מנתנהלים..."

תלונה מוצדקת – מנהל המרחב נפגש עם הפונה, התנצל ומסר לו כי רועננו ההנחיות למפקחים.

פנייה 2019-547950 מה-9/9/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"בדרכי חזרה הביתה משדה התעופה עובד עירייה (...) ניקה חלק מהכביש בפנייה מרחוב ... ולא זז על מנת לתת לרכב לפנות לרחוב, פתחתי את החלון הוא ניגש אלי ושאל אם הכל בסדר אמרתי לו אם הוא חושב שהכל בסדר אז הכל בסדר הוא שאל אותי "למה מה?!?" אמרתי שאנחנו מנסים לעבור עם הרכב והוא לא זז לאחר מכן יצאתי מהרכב כדי להוציא את המזוודה והוא המשיך ואמר אם אני לא רוצה אני גם לא אזוז אמרתי לו "יפה שעובד ציבור מדבר ככה" והוא אמר "אני אדבר איך שאני רוצה ואתה גם יכול למצ" *לי" ביקשתי את הפרטים שלו והוא אמר שהוא לא נותן את הפרטים ואיים עלי שאם הוא רוצה אני גם לא אגור פה.

אני יליד העיר גר באותו רחוב 25 וההורים שלי מעל 35 שנים באזור. אדם כזה לא זכאי ועדיף שגם לא יעבוד בעריית תל אביב אם היא מכבדת את עצמה ואת התושבים שלה. לכל פרט נוסף לגבי התלונה ניתן ליצור קשר בטלפון ליצירת קשר ואבקש להיות מעודכן לגבי כל צעד בתלונה. מספר הרכב שהצלחתי לצלם לפני שהוא ברח הוא ...האירוע קרה בתאריך 9.9.2019 בשעה 9:50 בבוקר. תודה ומצטער בשבילכם שאתם צריכים בכלל להתעסק במקרה כזה בעבודה שלכם. יום טוב"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שוחח עם הקבלן, ומסר לו שאנו רואים בחומרה את האירוע וכי עליו לוודא שהדבר לא יישנה.

פנייה 2019-559742 מה-13/9/2019 – תלונה על עובד אגף חופים

"שלום, הייתי היום בחוף ... בתל אביב. ישבתי סמוך לגדר שמפרידה בין החוף לחוף הכלבים) גדר דרומית. (לפתע נזרקו עלי שני כסאות פלסטיק של עיריית תל אביב מעבר לגדר ובמזל נפלו מס' ס"מ ממני ולא פגעו בי. הסתכלתי מעבר לגדר וראיתי שמדובר ב-2 פקחים של עיריית תל אביב) עם חולצה כתומה של עיריית ת"א (שעובדים בחוף ... הסמוך. הלכתי לחוף הכלבים ושם נאמר לי שהם ראו את 2 הפקחים שהעירו להם לא לקחת כסאות והשליכו את הכיסאות מעבר לגדר. הגעתי לחוף ... שאלתי מי אחראי על הפקחים ואחד מהפקחים זיהה עצמו כאחראי) למרות שבדיעבד התברר שהוא לא אחראי על העובדים), סיפרתי לו על המקרה. הפקח הגיב באדישות מוחלטת שיקר וטען שזה לא פקחים שלו וש"הפקחים לא עזבו את העמדה כל היום" כשאמרתי לו שראיתי אלו פקחים שלא אמר" בסדר בסדר "באדישות ולא הופתע בכלל ממה שסיפרתי לו. פשוט חוצפה שהפקחים שלכם רשלניים וחצופים וזורקים כיסאות מעבר לגדר על אנשים שיושבים על החוף בלי להסתכל אם יושב שם מישהו. למה בכלל צריך לזרוק את הכיסאות מעבר לגדר?? אפשר לקחת אותם חזרה לחוף ... בגלל העצלנות והחוצפה של הפקחים שלכם אנשים יכולים להיפגע מכיסא שמתעופף על ראש אחד הרוחצים שנמצא בסמוך לגדר או על ילד שנמצא שם. מיותר לציין שהדבר יכול לגרום לפגיעת גוף לרוחצים) דבר שנראה לי ברור מאליי אבל כנראה לא לעובדים שלכם. (נא לטפל בחומרה במקרה זה וליידע את העובדים שלכם בנושא. נראה כי לעובדים שלכם כלל לא איכפת מבטיחות הרוחצים על החוף."

תלונה מוצדקת – מנהל המתחם מסר כי עובדי אגף חופים פינו כיסאות שנקחו על ידי הומלס לחוף הכלבים, והם פעלו בחוסר זהירות ומבלי לבדוק באופן יסודי את השטח. מנהל המתחם התנצל בפני הפונה.

פנייה 2019-562742 מה-15/9/2019 – תלונה על עובד אגף חופים

"אני פונה אליך בעקבות אירוע חמור מאוד לטעמי שהתרחש אתמול בחוף ... ביליתי בחוף כאשר חלפו על פני חבורת פעילים צעירים של מפלגת ... עם שלטים ומגפונים שצעדו על קו החוף וקראו לציבור ללכת להצביע ולהשפיע, מלווים בדגלי ישראל ובפוסטר גדול. לתחושותי ללא כל קשר לדעותיי הפוליטיות הם לא היוו מטרד או הפרעה לסדר הציבורי, עשו זאת באופן יחסית נעים והמשיכו בדרכם.

כשהגיעו לאיזור חוף ... מול סוכת המציל, המציל החליט שאין זה נאה בעיניו והחל בפעולות ברוטאליות כנגדם. זה התחיל מצעקות בוטות במגפונים שפזורים לאורך כל החוף, מלוות באיומים בהם הוא שולח את אנשיו ללכת לקחת מהם בכח את ציודם ולתת להם דוחות ולאחר מכן המשיך בצעקות כגון " ... לא יכולו להציל אותכם מזה, הנוכלים והגנבים שמייצגים אותכם לא יהיו שם בשבילכם". לאחר מכן המשיך לתעמולת בחירות משלו בקולי קולות שעברו בכל החופים מסביב כגון "תראו את מפלגת ... ואת הנציגים שלה בהמות, אפסים, תראו איך הם נראים, תראו למי אתם מצביעים, אנשים שנוהגים באלימות, זבל של אנשים בלי טיפת ערכים". לאחר מכן המשיך בצעקות נוראיות לגדף את ראשי המפלגה בצורה ברוטאלית וחסרת פרופרציה. כתושב העיר אני לא חושב שזה ממקומו של אדם, עובד ציבור כמו מציל בחוף הים להביע את דעותיו האישיות ולהתנהל בצורה בוטה שכזו. אנשים מסביבנו היו מזועזעים מרמת הרפש ומהשימוש בכח המיקרופון וסמכותו כמציל בשביל לקדם את האג'נדה האישית שלו ובטח שלא להפריע בכך לשוהים בחוף באופן שבו הוא הפריע באמת לסדר הציבורי. הוא נהג באלימות מילולית וגם שלח את החברה שלו להגיב באלימות פיזית כלפי אותם נערים..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים שוחח עם הפונה, והסביר כי התהלוכה התקיימה במרחב הציבורי ללא אישור, ובכך היוותה הפרעה לסדר הציבורי. עם זאת האופן שבו דיבר המציל אינה מקובלת, ולפיכך ריענן את ההנחיות לכול עובדי האגף.

פנייה 2019-568031 מה-18/9/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף חופים

"ב-18.9 הגעתי לחוף ... החוף היה כמעט ריק מאנשים. רכשתי מיטת שיזוף ושמשיה ופניתי ל... עובד בחוף שישים לי שמשיה. הוא לא הסכים לקום מהכיסא וטען שיש מיטה ושימשיה מוכנה ואין לו חשק לקום ולשים לי במקום אחר. הבעייה הייתה שהמיטה ו שמשיה המוכנות פנו לסלעים ואני רציתי להסתכל לים ולא לסלעים. פשוט עמדתי והתחננתי אליו שרק ישים לי שמשיה המיטה הייתה פנויה ומוכנה. פשוט אכזבה גדולה לבוא לחוף ולקבל כזה יחס מעובד שיושב ונח ושומע מוסיקה בקולי קולות ולא מוכן לתת שירות לאנשים. אבקש לדבר איתו ולהסביר שאנשים באים לים לנקות את הראש ולנוח ולא להתוכח ולהתחנן."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים מסר שעובד הקבלן זומן לשימוע במשרדי כוח אדם של הקבלן.

פנייה 2019-571003 מה-19/9/2019 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"אתמול חוויתי לילה של לחץ בחסות עיריית תל אביב. הגעתי למקום בו חנית, אכן לא כחוק וגיליתי שהרכב לא נמצא. כמובן שהנחתי שגררו לי את הרכב וישר התקשרתי למוקד 106. מספר הרכב שלי

לא נמצא במערכת ולכן הועברתי לנציג שירות. במהלך שיחתנו גם הוא לא הצליח לאתר את הרכב, ביקשתי ממנו לבדוק שוב כי הרכב לא נמצא במקום שהשארתי אותו ושם יש סיכוי שזה עדיין לא הוזן במערכת. הנציג אמר לי שבוודאות הרכב לא נגרר כי המספר רכב מעודכן במערכת עוד לפני שהרכב עולה לגרר, ושיש עוד אופציות חוץ מגרירה והיא גניבה. כמובן שניתקתי את הטלפון והתקשרתי למשטרה מיד והגיעו למקום האירוע, כמובן שהייתי בלחץ נוראי כי העירייה שאני גרה בה כבר 24 שנים אומרת לי שבוודאות לא גררו לי את האוטו. החלטתי להתקשר שוב אולי יענה לי נציג אחר. ענה לי אותו הנציג ואמר שעדיין לא מוצא ושיעשה בדיקה מעמיקה יותר לדבר שהיה צריך לעשות הרבה לפני שהוא מעלה את האופציה שאולי גנבו לי את הרכב! בדיקה מעמיקה יותר הוא היה צריך לעשות לפני שאמר לי שבוודאות לא גררו את הרכב שלי. לאחר בדיקה מעמיקה ולאחר שמשטרה הגיעה למקום ולאחר שאני כבר בדרך לתחנת משטרה הוא אומר לי שהרכב בדרך לרידינג. אני רואה בדבר הזה כזילזול בתושבים שלכם, נתתם לתושבת העיר לחשוב במשך חצי שעה שהאוטו שלה נגנב. כמובן שביקשתי שיעביר אותי לרום האחראי משמרת שאפילו לא התנצל בפניי אלא רק שאל מה את מבקשת ממני והעביר אותי ישר לפניות הציבור בלי שום לקיחת אחריות ואתם מוזמנים להקשיב להקלטות. אני דורשת שעל הגרירה הזאת אני לא אשלם בגלל העוגמת נפש שנגרמה לי אתמול. הייתי חייבת לשלם 475 ש"ח כדי להוציא את הרכב. אני דורשת החזר כל הכסף הזה וביטול הדוח שקיבלתי. אודה לטיפולכם בהקדם."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מוקד שירות 106 פלוס מסר כי הדבר נבע מתקלה טכנית בקצב העברת הנתונים ממסוף הפקח לשרת העירוני.

פנייה 2019-571015 מה-19/9/2019 – תלונה על עובד אגף סל"ע

"...נסעתי מכיוון צפון לכיוון דרום על רחוב ... כאשר הגעתי לרמזור אדום עצרתי את הרכב ומולי מכיוון דרום לצפון נסעה נידת של שיטור עירוני וביצעה מספר עבירות תנועה, יודגם שהניידת לא הייתה בפעולה מבצעית כלשהי, ושכל המקרה תועד על ידי מצלמת הדש של הרכב שלי. הניידת ביצעה פנית פרסה במקום אסור (קיימים שני שלטים שאוסרים על פניה שמאלה ופניית פרסה) בזמן שהיה אור ירוק לרכבים שהגיעו ממול כיוון נסיעתה של הניידת..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף סל"ע מצא שהנהג ביצע פרסה במקום אסור. הנהג הוזרר ונענש.

פנייה 2019-576073 מה-19/9/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התנועה

"רכב נקיון של העירייה קילל אותי וצפר לי ללא הרף בצומת מורכב- עליתי מרחוב ... ורציתי לפנות ל... , אין רמזור ויש הולכי רגל שחצו ללא הרף. רכב העירייה צפר , וכשהצליח לעמוד לידי קילל אותי נורא.

אני לא חושבת שיש מקום לחוסר סבלנות ולאלימות מילולית כזאת, או בכלל. מספר הרכב - ... תאריך - 19/9/19 שעה - 18:20 מחכה לתגובתכם"

תלונה מוצדקת – הקבלן נזף בעובד.

מנהל התחנה עדכן את הפונה בממצאי התחקיר, והתנצל על המקרה בשמו ובשם העובד.

פנייה 2019-577324 מה-22/9/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף משאבי חינוך

"אני פונה אליכם בלית ברירה כיוון שהגורמים האחראיים אינם מטפלים בבעייתי. בני... לומד בחינוך מיוחד בית ספר ... בתל אביב. מאז תחילת השנה אנו נתקלים בוקר בוקר בבעיות עם ההסעה. הבעיה החמורה ביותר היא שהיא אינה מגיעה בזמן. בעוד תחילת הלימודים בשעה 8 בבוקר היא מגיעה לאסוף אותנו בקביעות באיחור אחרי השעה 8 מהבית בעוד הלימודים מתחילים בשעה זו והוא ממתין לה כשעה. ניסינו לדבר עם הנהג אך הוא מדבר בצעקות ואינו מבין את הבעייתיות. יש לזה השפעה קשה על הילד, שמתחיל את היום במצב רוח רע ומחכה להסעה שאינה מגיעה, ובנוסף הוא מאחר באופן קבוע לבית הספר דבר המשבש את שגרת יומו ומשפיע באופן ישיר על התהגותו שבמקום להשתפר מדרדרת! הוא ילד בחינוך מיוחד ובימים האחרונים הדבר יוצא משליטה כאשר הנהג מקלל ומגדף כשהתלוננו בפניו ולא איכפת לו פנינו כבר מספר פעמים במייל ובטלפון למחלקה המטפלת בהסעות בעיריה ונתקלנו באדישות והתעלמות מוחלטת. פנינו גם דרך בית הספר והעניין לא טופל. כבר שלושה שבועות מאז התחילה שנת הלימודים והבעיה בעינה. מקווים שתוכלו להתערב ולעזור לנו אנו אובדי עצות. אני תושבי העיר ומגיע לנו שירות ולא התעלמות ואדישות!"

תלונה מוצדקת – בעקבות האיחורים לבית הספר נרשמו קנסות לחברת ההסעות. החברה נדרשה להקדים את שעת האיסוף ל- 7:00 בבוקר.

פנייה 2019-586147 מה-25/9/2019 – תלונה קבלן בשירות אגף החניה

"היי ברצוני להתלונן על חברת השליחויות שלכם - ישג"ב שליחויות הם מטפלים בשליחת תווי החניה ביום חמישי קיבלתי מהם הודעה שהתקבל עבורי תו חניה ויושאר תוך 2 ימי עסקים בתיבת הדואר בגלל שעברו הימים ניסיתי להשיג אותם ביומיים האחרונים כדי לבדוק מה הסטטוס של זה מספר פעמים התקשרתי ואמרו שיחזרו אלי ובשום שלב לא חזרו אלי אני תושב העיר מעל עשור, קיבלתי מספר פעמים תו חניה תמיד חברת השליחויות הייתה בעלת תלודעת שירות גבוהה יעילה ומהירה. כרגע חברת השליחויות הנוכחית פשוט מזלזלת בלקוחות אף אחד לא חוזר ואף אחד לא נותן תשובות נראה לי שכעירייה מצטיינת בתודעת שירות גבוהה ומהירה מעל כל משרד אחר חברת השליחויות עושה לכם עול ונזק תדמיתי כאמור עבר שבוע וטרם קיבלתי את תו החניה וכמובן גם לא קיבלתי תשובה איפה זה עומד"

תלונה מוצדקת – בשיחה עם הפונה הובהר מדוע חל עיכוב והתנצלנו על המקרה.

פנייה 2019-588974 מה-25/9/2019 ופנייה 2019-722448 מה-25/11/2019 – תלונה על עובדת מינהל החינוך

"לאחר שבננו בן ה-3 עבר התעללות בגן ט"ח עירית בין היתר כשהושאר חצי ערום (רק חולצה וגרביים) יושב על כסא בגן כשישבנו מלוכלך בצואה. ולאחר שמנהל החינוך מעדיף להשאיר את הגננת והסייעת המתעללות בגן ואת הילד להשאיר בבית (כן, הילד נשאר בבית- אין סיכוי שאחזיר אותו לגן כל זמן שהן שם).
אני דורשת פגישה מיידית עם ראש העיר.
בזיון! התעללות פיזית רגשית ונפשית בילד בן 3 בחסות עיריית תל אביב- ואף אחד לא מטפל!"

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת גני ילדים יזמה פגישה בהשתתפות נציגת משרד החינוך, צוות הגן ואביו של הילד. במסגרת זו התנצלו בפניו על המקרה. הסייעת הועברה מהגן.

פנייה 2019-597396 מה-29/9/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שמי ... ואני מנהל מלון...
עובד התברואה הקבוע שמגיע לפנות את האשפה מרים את קולו, צועק, ואף לעיתים מקלל את צוות המקום ואף נכנס ללובי יותר מפעם אחת וצעק על הצוות בקבלה אל מול אורחי מלון, בטענה שאין לו מעבר לפחים, למרות שזה לא נכון ואני אומר מבדיקה באופן אישי. גם אם יש שקית או ארגז שטיפה מפריע תמיד אפשר לבקש יפה מהצוות, ולא לצעוק ולקלל. מדובר במלון שעובד וכמו עובד העירייה גם אנחנו באים לעבוד, ועלינו לכבד אחד את השני ולא להקשות.
מדובר בעובד תברואה קבוע שבאופן רגיל צועק ומקלל וזה לא מקובל ולא חעניין. מבקש להביא את העובד לסדר ולדאוג שיתנהג בצורה מכובדת, ואם הוא לא יכול להתנהג כמו בנאדם אבקש להחליפו."

תלונה מוצדקת – בפגישה בהשתתפות העובד, מנהלו והפונה, התנצל העובד על התנהגותו.

פנייה 2019-598485 מה-26/9/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

"... הרכב אשר חסם שתי חניות... הרכב חנה כך - על חניה כפולה - בזמן שהמנוף עבד בצידו השני של הרחוב... אוסיף עוד שגם כאשר פניתי לעובדי המנוף בשאלה של מי הרכב והאם הוא יכול להסתפק בחניה אחת, לא סופק לי הסבר זה, אותו אתם מביאים במכתבכם, אלא נאמר לי שהרכב "תיכף יזוז" ואף התבקשתי "להגיד תודה שמטפלים לך" הנפגעים באיזור.
במידת הצורך אשמח לספק תרשים או הסבר טלפוני, כמו גם את הצילום של הרכב והמיקום בו הוא חונה (מול כניסה לגן ... אודה להתייחסותכם."

תלונה מוצדקת – נציג אגף התברואה שוחח עם הפונה על המקרה, וגם הנחה את צוות העובדים להימנע מחניה כפולה על מנת למנוע הפרעה.

פנייה 2019-607057 מה-3/10/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח

" צילום וידאו של קפח עירוני גונב דלק ב 3.10 בשעה 15:30

לא ניתן לצרף קובץ כי הוא גדול מידי.
אשמח לשלוח הוואטסאפ או מייל"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח עדכן את הפונה כי נפתח הליך משמעתי כנגד הפקח.

פנייה 2019-609400 מה-6/10/2019 – תלונה על פקחי אגף הפיקוח

" שלום, שמי ... מתגוררת בתל אביב מאז דצמבר האחרון וללא עבירות תנועה. אני מתניידת בתוך העיר עם קורקינט חשמלי ושומרת על חוקי התנועה תמיד, נוסעת לאט ולא מתפרעת מאחר ואני מודעת לסכנה הטמונה בנהיגה לא בטוחה ואחראית - בכלים אלו במיוחד. היום, ה-6.10, בסביבות השעה 12 חציתי את מעבר החציה עם הקורקינט ב... , וכאשר גיליתי שאין שביל אופניים ירדתי מהקורקינט מיד (כמובן שחבשתי קסדה, אני תמיד עם קסדה). באותו הרגע רץ לעברי הפקח ... שביקש שאעצור. הוא טען כי רכבתי בצורה מסוכנת ביותר ולכן נותן לי דוח, דרש פרטים וכל זאת בטון תקיף ומזלזל, מבלי להסביר לי במה מתבטאת התנהגותי המסוכנת.

הגיע פקח נוסף שהיה שם וביקשתי מהם הסבר כדי שאוכל ללמוד להבא. שניהם התנהגו בזלזול וחוסר כבוד והשפילו אותי בחוסר יחס אליי, כאשר הם מסתכלים אחד על השני ומחייכים. כאשר הפקח השני עזב לדבר בטלפון בצד, ביקשתי והתעקשתי להבין מהפקח ... מה בדיוק קרה ועל מה נותן לי את הדוח.

הוא חזר על תשובתו שהתנהגתי בצורה מסוכנת, ללא כל פירוט (חשוב לי להדגיש שנסעתי לאט, קרוב ל 10 קמ"ש ולכן "תפס" אותי, שכן לפני נסע בחור במהירות והוא התעלם ממנו). כמו כן, יש לציין שאני פסיכולוגית במקצועי ואני בחורה אחראית וכמובן שאינני מתנהגת בצורה המסכנת אחרים.

הוא לא הסכים לפרט לי מה עשיתי לא בסדר מלבד שסיכנתי את הציבור ואמר שאת הדוח אקבל בבית. מאחר וחשבתי שפה סיימנו, שכן הפקח לא נתן לי אינפורמציה, התחלתי להתקדם ובאותו הרגע הוא החל לגעת בי בחוזקה ולתפוס בי בניסיון לעצור אותי. כמובן שלא ברשותי. אציין שמאחר והוא החזיר לי את הת.ז שלי, לא סיפק לי הסברים ואמר שאת הדוח אקבל בבית - לא היתה לי אפשרות לחשוב אחרת מלבד העובדה שאני יכולה להמשיך בדרכי.

לאחר שנגע בי הפקח, המשכתי בדרכי בבושת פנים ובתחושת השפלה גדולה, שכן כולם הסתכלו והיו עדים למקרה. לאחר מספר דקות בהן עיכלתי את שקרה חזרתי לשם כדי לקבל את הפרטים של הפקח, עם זאת הוא התעלם מבקשתי והחל לבצע שיחות טלפוניות... רק לאחר מספר דקות בהן דרשתי את פרטיו שוב ושוב הסכים לתת לי, תוך שהוא מסתיר את חלקי הפרטים... רק לבסוף, אחרי שהתעלם מבקשתי החוזרת, השתכנע לתת לי את שמו ואת מספרו.

לאור זאת, אני רוצה להתלונן על יחס מחפיר של פקח זה, על האופן המזלזל שמתנהג וחוסר כבוד ויותר מכל על העובדה שחש מספיק בנוח לגעת בי בחוזקה תוך כדי ההשפלה שעברתי ברחוב כשכולם מסתכלים עלי.

אוסף ואומר שבזמן הזה הפקח השני עדיין היה בטלפון והתעלם או שלא היה ער לסיטואציה. אשמח להתייחסותכם המהירה,

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה, ובעקבותיו שלחה ערעור על הדוח. הערעור הוצג בפני תובע שהחליט לבטל את הדוח.

פנייה 2019-619542 מה-13/10/2019 – תלונה על עובד אגף החופים

"שלום וחג שמח, היום, ה- 13/10/19, ביקרתי בחוף ... שילמתי עבור 2 כסאות ושמישה. ירדתי לחוף. כל הכסאות היו קשורים בשרשרת ברזל, לא ניתן היה להוציא כסאות, ושמשיות לא נראו. המתנתי כשעה עד שבחור בחולצה ירוקה שאמון על מתן השירות הגיע לאזור. פניתי אליו בבקשה לסייע לי בהשגת הכסאות והשמישה, הצגתי את הקבלה על תשלום. הוא פנה לסייע לאחרים, פניתי אליו שוב, אך הוא פשוט התעלם ממני, המשיך בדרכו לסייע לאחרים. מאחר והגעתי לחוף לבד עם תינוק בן שנתיים, לא יכולתי להתחיל לרדוף אחרי נותן השירות ברחבי החוף, ואיני חושבת שמתפקידו של מי שמגיע לחוף הוא לרדוף אחרי. בסופו של דבר, נותרתי ללא הכסאות והשמישה, עם קבלה שלא מומשה, מתוסכלת וכועסת. מאחר ואני מרבה להגיע לחוף זה, אני מוצאת לנכון להתריע הן על ההסדר הקיים לתשלום עבור שירותים אלו, והן על כך ששירות הסדרנים לוקה מאוד בחסר. אודה להתייחסותכם ולהחזר מידי של עלות התשלום, בסך 10 ש"ח. לצערי, לא ניתן לסרוק את תצלום הקבלה למערכת."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים שוחח עם העובד ומצא כי חרף העובדה שהחוף פעל במתכונת מצומצמת (ערב חג) התלונה מוצדקת. חברת "אחוזות החוף" זיכתה את הפונה ב-10 שקלים.

פנייה 2019-649743 מה-24/10/2019 – תלונה על עובדת קבלן בשירות אגף גביית ארנונה

"אתמול (23.10.19) התקשרתי לברר קנס שהוטל עלי עקב אי תשלום ארנונה. הועברתי בין אנשים שונים, עד שהגעתי לדבר עם ... ממחלקת קנסות. ... הסבירה לי שהוטל עלי קנס, כי לא שילמתי על חודשים מאי יוני, אולם שילמתי על יולי אוגוסט. אמרתי לה שזה נשמע לי מוזר, כיוון שקיבלתי התראה שיש לי חוב, והתקשרתי ושילמתי אותו דרך מוקדן שהבהיר לי מה החוב שעלי לשלם. ביקשתי לברר מה ניתן לעשות כדי לבטל את הקנס שניתן לי שלא בצדק. ... אמרה שלא תוכל לבטל אותו. הסברתי לה שנית, שבקשתי אינה תבטל את הקנס, אלא שתעביר אותי לגורם שאוכל לברר איתו את הנושא. בכל מקרה ביקשתי להסדיר כרגע את החוב שנותר."

הדגשתי מספר פעמים שרצוני לשלם את החוב אבל לא את הקנס, ... ציינה שהקנס ישאר. לאחר ששילמתי את החוב שאלתי מה הקנס שנותר, ... אמרה: "הרגע שילמת אותו, את תראי את גובה הקנס בקבלה". כמובן שהופעתי מתשובתה. שאלתי אם היא רק צוחקת, והיא ניתקה את השיחה.

ראשית, לא מקובל לנתק לתושב את הטלפון, גם אם לא הבינה את השאלה. שנית, אני בטוחה שהדבר היה נפתר אם היתה מעבירה אותי לנציג אחר. ולבסוף, לא ביקשתי לבטל את הקנס שניתן לי בגלל טעות של המוקדן המקורי, שאמר לי ששילמתי את כל חובותי לעיריה, כשלמעשה נותר עוד חוב. אציין שאין לי תלונה על המוקדן הראשון. טעויות קורות, זה מובן וזה בסדר. נפגעתי מאוד מהיחס של העובדת ... שלא זו בלבד שלא ניסתה לעזור לפתור את אי ההבנה, אלא פעלה בזלזול. אני בטוחה שניתן להסדיר את אי ההבנה בשיחת טלפון קצרה. אשמח אם תחזרו אלי."

תלונה מוצדקת – סגנית מנהל האגף הקשיבה להקלטת השיחה, ומסרה כי התנהלות הנציגה לא הייתה נכונה. התנצלנו בפני הפונה על המקרה.

פנייה 2019-644870 מה-26/10/2019 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלוס

"שלום רב, שמי ... ואינני תושבת תל אביב. בתאריך ה-26.10.19 נסעתי ברח ... בסביבות השעה 20:30. בזמן נסיעתי בנתיב הימני ברח' ... מצד דרום, הבחנתי בענף של עץ גדול שבולט לנתיב הנסיעה הימני והתקשרתי לדווח על כך למוקדכם 106. לאחר המתנה של 7 דקות לערך ענתה לי ... והסברתי לה כי יש ענף עץ גדול הבולט לנתיב הנסיעה ברחוב... מצד דרום, לפני הבניין של השיטור העירוני. ... לא הבינה היכן זה נמצא כיוון שלא אמרתי לה ליד איזה מספר בניין, מזכירה כי אינני תושבת תל אביב, ביקשה לדעת באיזה צומת זה נמצא והסברתי לה שזה לא בצומת אלא ברחוב... עצמו וכפי שציינתי בדרום הרחוב לפני השיטור העירוני. ... איבדה בשלב הזה את סבלנותה ואמרה לי בתוקפנות ביי ולא רצתה להמשיך את השיחה כיוון שאינה מבינה איפה המפגע. אמרתי לה שזאת חוצפה לסיים בצורה כזו את השיחה, למי שרוצה להיות אזרחית טובה ולדווח על מפגע שאופנוע/רכב יכול להתקל בו בזמן נסיעתו ויכולה להיגרם מכך תאונה חמורה. למרות זאת היא המשיכה לדבר בתוקפנות ורצתה לסיים את השיחה, ואני אמרתי לה בכעס כי התנהגותה אינה ראוייה לנציגת ציבור. אני חושבת שהתנהגות זאת אינה מקובלת ואתם צריכים לטפל בנושא בחומרה. עובדי המוקד צריכים לתת שירות הולם וראוי גם כשהם מאבדים את סבלנותם. אודה להתייחסותכם. אביב"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המוקד האזין לשיחה יחד עם הנציגה והסביר לה שמדובר במפגע בטיחותי ויש להשתמש בכל הכלים על מנת לתת פתרון.

פנייה 2019-647830 מה-27/10/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"למרות פניות חוזרות ונשנות ל-106 בנושא, בתאריך 25.10.19 יום שישי, שוב השליך עובד הקבלן של התברואה, את שקיות האשפה של האשפתונים הציבוריים ברחוב, למסתור האשפה הפרטי של ... הובטח לי מס' פעמים שהנושא לא יחזור על עצמו, אך עדיין עובד הקבלן כנראה לא הוחלף"

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה האזורית שוחח עם הפונה, ומסר שהקבלן הונחה להפסיק להשליך את האשפה מהאשפתון למכל האשפה השייך לבניין.

פנייה 2019-653223 מה-28/10/2019 – תלונה על נציג שירות באגף גביית ארנונה

"שלום רב, אני פונה אליכם בעקבות שיחה עם נציג שירות ממחלקת ארנונה שדיבר בצורה נוראית והתעקש להמשיך לשוחח איתי גם כשאמרתי לו שאין לי רצון להמשיך את השיחה איתו. הבחור אמר שקוראים לו אשמח לטיפולכם בנושא."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף גביית ארנונה הבהיר לנציג השירות איך ניתן היה לפעול אחרת החל מתחילת השיחה, והבנת הצורך של הפונה במקרה זה.

פנייה 2019-655705 מה-29/10/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף משאבי חינוך

" שמי ... מתל אביב אמא ל... הלומד בבית ספר... כיתה לחינוך מיוחד.

היום 29.10.19, בני עלה להסעה עם טלפון פתוח עם מוסיקה, הנהג ביקש מהילד שלי לכבות את המוסיקה או לבוא להבא עם אוזניות – צודק, הילד שלי ענה לו בצורה לא יפה בכלל, ילד בן 10 ואמר לו מי שואל אותך בכלל.....

התגובה של הנהג היתה יזין, סתום את הפה י'טמבל, תזהר ממני אתה לא יודע עם מי יש לך עסק... הילד שלי התקשר אליי בבכי ונבהל מאוד, יצאתי לקבל אותו בהסעה ושאלתי את הנהג מה היה, הנהג סיפר לי

והודה שהתעצבן ונפלטו לו כל הקללות. שאלתי אותן אם אמר לילד שלי יזין ו'אהבל, אמר לי בפירוש כן, בהסעה היה ילד נוסף שהיה עד לכל התקרית.

זו לא פעם ראשונה שאני נתקלת בבעיה עם ההסעות, הנהג עישן בעבר באוטו, האחראית קיללה אותי כשהילדים שומעים בקשר של הנהג, בגלל איחור להסעה.....

אבקש להחליף לבני את ההסעה הנ"ל, לא מוכנה שייסע עם הנהג הספציפי הזה.

פניתי ל... בעל חברת ההסעות שבאמת נשמע איש נחמד מאוד, הייתי נסערת ועצבנית ואז טען שגם אני מדברת לא יפה, אני דיברתי בעצבים ואסרטיביות לרגע לא דיברתי בשפה לא יפה, אני גם לא זאת שעובדת עם ילדים, דיברתי עם איש מבוגר מולי שרק ביקש שאשאיר את הענין בינינו ולא אפנה הלאה, הדבר אינו מקובל עליי, אני לא חושבת שאדם כזה אמור לעבוד עם ילדים ולהסיע אותם.

פניתי גם ל... אחראי על ההסעות לחינוך מיוחד בתל אביב, שביקש ממני לשלוח פקס(מחוץ לחוק) ואמר שעד שהענין לא יתברר הוא לא יכול להחליף נהג, זה לא פשוט, זה מערך שלם...

אני רואה את הענין בחומרה וחושבת שבאותו הרגע אפשר להתקשר לבעל חברת ההסעות ולברר את הענין.לא לשלוח אותי לחפש פקס....ולהגיד לי שהנהג לא יוחלף כי זה לא פשוט.....

אני את בני שולחת לבית הספר מחר עם ההסעה, אך אם הנהג הזה מגיע לאסוף אותי, אסיע אותו אני....עד שהענין יובהר."

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים במינהל החינוך ערך בירור יסודי, ודרש מהחברה להחליף נהג. חברת ההסעות נקנסה.

פנייה 2019-655612 מה-1/11/2019 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלוס

"אתמול ב 31/10 בסביבות 14:00 התקשרתי למוקד כדי לברר אם החניה מתחת לעיריה תפתח לתושבים בגלל שיש עצרת בשבת. ענתה לי מוקדנית ..., מסרה שפתוח בקשתי שתברר התקשה שפתוח הסברתי לה שאם סגור אני משאירה את הרכב בעבודה (אני עובדת...), ואם פתוח אני אצא מוקדם אחנה מתחת לעיריה ואחזור ל... לאירוע... אליו הוזמנתי, אמרתי לה שאני יודעת שהעיריה בכל אירוע מיד פוגעת בתושבים וסוגרת את החניה ללא התחשבות בתושבי האיזור בקיצור יצאתי מוקדם מהעבודה כדי להגיע בשש לחניון במטרה לחזור לכיוון ... באוטובוס, בגלל הפגנת הנכים לקח לי 40 דקות. הגעתי היה סגור אז חזרתי לעבודה מאוד כועסת ומתוסכלת גם כי הפסדתי שעות עבודה (אני בתקופת לחץ נוראית וכל שעת עבודה חשובה לי אם הייתי יודעת שהחניון סגור הייתי נשארת במשרד עד לתחילת האירוע...) וגם בגלל שהטעו אותי שרפתי שעה ורבע בכביש בגלל מוקדנית לא מקצועית מטעה ועקשנית. אני מבקשת לדעת מה הפעולות שינקטו כנגדה ואיך אתם מתכוונים לשפר את המידע הזה שיעמוד זמין למוקדנים."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין לשיחה, והסביר לנציגה שבכל מקרה שפונה מעלה ספקות היא חייבת לוודא את התשובה עם מנהל משמרת.

פנייה 2019-665935 מה-1/11/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בהמשך לשיחה עם נציג ועם מחלקת התברואה. פניתי למחלקת התברואה ביום חמישי בדרישה לפינוי אשפה חריגה. נאמר לי להוציא את האשפה לחניה של הנכס (על הרחוב) ולדאוג שהאשפה לא תחרוג מגבולות החניה. כמו כן נאמר לי שהאשפה תפונה בשישי בבוקר. כך עשיתי, והזמנתי פועלים בשכר כדי לבצע פעולה זו. היום בבוקר, כשראיתי שאשפה טרם פונתה, פניתי שוב למוקד התברואה, הפעם נאמר לי (בצורה מזעזעת יש להוסיף + שאר תיאורים מחמיאים לי) שאין בכוונתם לאסוף את האשפה משם ושאיז אותה ביום שבת לפינת הרחוב הקרובה. זה בלתי יתקבל על הדעת, שמתוך רצוני להיות תושבת תורמת בעיר, שעשתה מאמץ והוציאה זמן וכסף כדי לדאוג שלא יהיו הפרעות במרחב הציבורי, אני כעת נענשת. אין לי את היכולת הפיזית להזיז את האשפה הזו בעצמי מאחר ומדובר באשפה חריגה. אני מתארת לעצמי שכעת גם אקבל דוחות ממחלקת הפיקוח בעקבות האשפה החריגה שאין אפשרות לאסוף. אני מבקשת למצוא פתרון לנושא בהקדם ולפתור אותי מכל דוח שיתקבל עד תום הטיפול בנושא. תודה רבה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר שחלה טעות ואי הבנה בעת השיחה עם נציג אגף התברואה, והתנצל בפני הפונה.
מנהל האגף חידד בפני המנהלים את הצורך בדיוק המידע לתושבים על מנת שמקרים כאלה לא יישנו.

פנייה 2019-702255 מה-17/11/2019 – תלונה על נציגת שירות בטלפון באגף לגביית ארנונה

"הנני תושב תל אביב כל חיי, כרגע אני גר בכתובת הנ"ל (מספר חשבון לקוח ארנונה ...), בעקבות צפייה בסכום חוב ארנונה מסויים באתר התשלומים וסכום אחר שנאמר על ידי נציגה בעת רצון ביצוע תשלום טלפוני הועברתי לנציגה מעיירת תל אביב לקבלת הסבר לדבר, נאמר לי שיש לי ריביות והצמדה בעקבות איחור בתשלום ארנונה מלפני חצי שנה אשר לא נדרש ממני עד כה ומוסתר כך שלא היה ביכולתי לדעת שקיים, הנציגה בטלפון אמרה לי סכום אחר לתשלום מאשר מה שאמרו לי בעירייה ולכן כל פעם שאני משלם אני לא משלם את כל החוב כי הוא גם לא מגיע בדרישה של החשבונית העוקבת. מה שמגדיל לי כל פעם את הריבית מכיוון שהסכום מוסתר בפני ולא נאמר על ידי הנציגה הטלפונית בעת ביצוע תשלום. אבקש לקבל את הסכום הראשוני של הריביות ולשלם אותם בלי ההצמדה על התקופה. חשוב לי לציין שנציגה שעמה דיברתי בעירייה הייתה חצופה ולא סימפטית מאוד שונה ולא מתאים לכם כי השירות אצלכם באמת השתפר בשנים האחרונות. כל השיחה גם עם הנציגה שדרכה משלמים מוקלטת כולל השוני בסכומים שנאמר על ידי הנציגות שונות. אשמח שיחזור אלי מישהו אחראי"

תלונה מוצדקת – בעקבות האירוע נערך תחכים, שבעקבותיו חודדו הנהלים לכל נציגי השירות במוקד הטלפוני שעניינו כיצד לשוחח עם לקוחות שמתקשרים למוקד.
נציגה בכירה שוחחה עם הפונה, מסרה את פרטי החוב, ואף נשלח אליך מסרון להצטרפות לשירות קבלת חשבונות הארנונה באמצעות הדואר האלקטרוני.

פנייה 2019-703585 מה-17/11/2019 – תלונה על שירות באגף התברואה

"הנני מגיש בזאת תלונה חריפה על התנהלות מנהל האזור באגף התברואה, על כך שאנחנו פתחנו מיום שני מספר פניות במוקד 106 על כך שמחלקת התברואה אינה מפנה את הפח הכתום מהבניין, הפח מלא ונודף ממנו ריחות לא נעימים בחדר האשפה. בכל קריאה שפתחנו נתנו לנו מועד מתוכנן לפינוי וכמובן לא פינו, למרות שביום שישי הבטיחו חגיגת שעד שעה 12 פינו את הפח, לאחר מכן עדכנו שעד שעה 14.00 ובסופו של יום נשארנו עם פח מלא וריחות בחדר אשפה. התופעה הזאת חוזרת על עצמה על אי פינוי הפח, בפעמים הקודמים פניתי באופן אישי למר ... (מתוך הכרות אישית) בזכות התערבותו הגיעו מיידית ופינו את הפח. לסיכום, לאור הבעיות בפינוי הפח הכתום אנחנו מוותרים על הצבתו בבניין שלנו על מנת שלא נצטרך להתמודד על כך בעתיד."

תלונה מוצדקת – כל רכזי המחזור הונחו להקפיד על פינוי של מכלי המחזור הכתומים פעם בשבוע, וסוכם עם הפונה להשאיר את המכל בבניין.

פנייה 2019-712533 מה-20/11/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"א.ג. ביום ד 20/11/19 נסעת ברחוב... מכוון מערב למזרח והתכוונתי לפנות ימינה לרחוב... אך היו ברחוב מספר הולכי רגל שצעדו כקבוצה אז המתנתי בסבלנות מצד שמאל שלי רכב של העיריה טנדר בצבע כתום בעל מספר רישוי... עם שלושה נוסעים בתוכו התחיל לצפור בפראות ולנופף בידיים עשיתי לו תנועה של רגע והצבעתי לכיוון הולכי הרגל אך הוא המשיך לצפור ולנופף בידי ויתוך כדי כך גם יצא מרכבו לכווני אמרתי לו שאיחכה בסבלנות הוא החל מאיים ואמרתי לו שכך הוא יכול לדבר עם אחותו ולא איתי. תוך כדי שני הנוסעים האחרים שהיו ברכב יצאו וקיללו עשרות רבות של קללות ואיומים מה הם יעשו לי כולל תזדיין מפה אנחנו היינו פה לפנך הנוסע שישה ליד הנהג רץ לעבר רכבי בצורה מאיימת שלא משתמעת לשתי פנים חבט ברכב ושבר לי את מגן הרוח הנוסע שישב מאחוריו רץ לעברו ומשך אותו מרכיב והמשיך לאיים ולקלל שמות המעורבים רשומים במשטרה באירוע מס 3488 אני מצרף את תמונתם תמונת הרכב ומקום הארוע"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה נפגש עם הקבלן ועם העובדים מטעמו שהיו מעורבים במקרה. במסגרת זו הובהר כי בעיריית תל אביב-יפו יש אפס סובלנות לאלימות מכל סוג, וכי נקיטת אלימות מכל סוג עלולה אף להביא לפיטורים. נציג האגף שוחח עם הפונה והתנצל בשם צוות העובדים.

פנייה 2019-715890 מה-21/11/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"היום, 21.11.2019, נסעתי עם רכבי ברחוב... בסביבות השעה 13:30. הרחוב הוא חד סטרי בכיוון הנסיעה שלי. צרפתי תמונה של השלט בתחילת הרחוב."

מולי הופיע רכב בשירות העיריה, כנראה קבלן ניקיון. מספר הרכב הוא... הרכב נסע בניגוד לכיוון הנסיעה ברחוב והיו בו מספר אנשים. מצ"ב צילום של הרכב ברחוב ליד בית מספר 28. רכבי הוא הרכב הכחול שבתמונה.

אחד האנשים מהרכב יצא ממנו, צילם את רכבי והתחיל לקלל אותי. הוא התקשר ואחרי מספר דקות הגיע פקח העיריה. בינתיים אותו איש המשיך לקלל אותי בנוכחות יושבי הרחוב וסירב לחזור עם רכבו אחורנית. אני מצוין שכלל לא דיברתי עם אותו איש ובטח שלא קללתי אותו. פשוט לא הגבתי לקללות שלו.

פקח העיריה היה אדיב אך ביקש ממני לחזור רוורס למרות שרכב העיריה הוא זה שנסע נגד הכיוון. הסכמתי, נכנסתי לרכבי ונסעתי רוורס עד תחילת הרחוב.

ברצוני להתלונן על גסות הרוח של אותו איש העובד עבור העיריה שאני תושב בה ועל הנסיעה שלו בניגוד לכיוון הנסיעה ברחוב."

תלונה מוצדקת – מנהל באגף התברואה נזף בקבלן על התנהגותו, ושוחח עם הפונה.

פנייה 2019-741487 מה-3/12/2019 – תלונה על כשלים בטיפול בקריאות שירות שהתקבלו במוקד שירות 106 פלוס על ידי אגף דרכים ומאור ועל ידי מי אביבים בע"מ

"ברצוני להלין על אופן טיפול במפגעים אשר נשלחים אליכם באמצעות האפליקציה ואשר פנייתי לגביהם טרם טופלה בתאריך 4.11.2019 מס' מפגע 2019-669497 מפגע אודות כביש משובש בקרבת בנין ברחוב ...

בתאריך 23.11.2019 מס' 2019-716270 בנוגע לביוב פרוץ ברחוב...

לתלונתי צירפתי תצלום אך בשני המיקרים קיבלתי תשובה כי הפנייה נסגרה.

לגבי הביוב הפרוץ - פעם אחת נציג שטח לא איתר המפגע ופעם נוספת הפנייה הועברה ליחידה מקצועית כאשר מועד סיומה הוא 23.11.19

בפועל - 2 מפגעים לא טופלו ...

אודה על בדיקה וטיפול"

תלונה מוצדקת –

קריאת שירות 2019-669497- בנושא כביש משובש - נציגת מחלקת אחזקת דרכים סגרה את קריאת השירות בניגוד להנחיות.

קריאת שירות 2019-716270- בנושא ביוב הועברה לתאגיד "מי אביבים", אולם בתאגיד לא יכולים לראות את התמונות שנשלחות באפליקציה. אגף המחשוב פעל לתיקון הנושא.

לכן תורן מטעם התאגיד שהגיע למקום לא מצא את המפגע, ונשלח לפונה מסרון "פנייתך...לא אותרה עם הגעת נציג לשטח...".

מכיוון שמדובר בשטח פרטי הגיש אגף הפיקוח דרישות לתיקון בהתאם לסמכויותיו.

פנייה 2019-741539 מה-3/12/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף משאבי חינוך

"הפנייה שלמטה נשלחה גם למרכז השירות האיזורי של גני צפון תל אביב. אולם מפאת חומרת הדברים מצאנו לשלוח את הפניה כפי שנשלחה אליהם גם אלייך ולעמוד על בירור העניין וקבלת כל המידע וההבהרות שביקשנו:

נדהמנו היום כשאספנו את הבן שלנו, בן שלוש, מגן ... לגלות שעל הפנים שלו היה חומר איטום! דמוי בטון!! שהיה דבוק לפנים שלו כפי הנראה מספר שעות!!
 לשאלתנו הוא שיחק בחצר כאשר במקביל או לפני בוצעו בגג הגנים עבודות איטום והחומר נזל מהמרזבים ואף השפריץ על הילדים. כך הגיע החומר לפנים של הבן שלנו!! חומר איטום מסוכן שחלילה היה נוגע לו בעיניים!!!!
 לקח לנו זמן רב להוריד לו את החומר מהפנים. נותרו לו סימנים אדומים קשים ואנו תקווה שמדובר רק בסימנים שיחלפו!
 מעבר לכך (ולהבדיל אלף הבדלות) - נהרסו לו נעליים חדשות שגם עליהן ניתז החומר. נעליים שעלו 150 שח ונרכשו לפני פחות מחודש!!!
 אני מבקש לקבל הבהרות:
 1. איך בכלל מתאפשרות עבודות כאלה כשהילדים בגן?! האם לא היה מספיק זמן בחופשת הקיץ?!
 האם לא היה מספיק זמן בחול המועד סוכות?!
 2. מדוע לא יודענו מראש בכך שהולכות להתבצע עבודות?
 3. מדוע הילדים שיחקו חופשי בחצר?
 4. האם הקבלן לא היה חייב להותיר חצר של גן ילדים ללא מפגעים וללא חומרים מסוכנים נוזלים באופן חופשי ומתיזים על הילדים?!
 5. מה פרטי הקבלן? ככל ולא נפוצה בגין הנעליים (להבנתנו הוא ציין בפני הגננת ש-"אין מה לעשות") - בכוונתנו לתבוע אותו גם בגין נזק זה (עם כל הכבוד - לא מקובל שזן התשובה שנתן על נזק כזה).
 6. אני כמובן משאיר בצד את נושא הפיצוי בגין נזק שחלילה וחס וחלילה ייגרם לגופו של ...
 אני עומד על קבלת כל ההבהרות בגין מה שפורט לעיל בכדי שנוכל לשקול את צעדינו. לאחר מכן אני מצפה שתתואם איתנו פגישה כדי להסביר לנו כיצד בכוונתכם לטפל בעניין.
 ניסיתי מספר פעמים להעלות תמונות. לצערי אין אפשרות, ייתכן שכיוון שאני שולח את ההודעה דרך אייפד. תמונות מצויות בידינו כמו גם הנעליים החדשות ההרוסות.
 אנו תקווה שלא תקלו ראש בעניין כה חמור, שחלילה היה יכול להסתיים בתוצאות חמורות הרבה יותר.
 בכבוד רב,"

תלונה מוצדקת – אגף משאבי חינוך התבקש להסיק את המסקנות בכדי שאירוע מסוג זה לא ישנה.

פנייה 2019-757159 מה-11/12/2019 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט

"אתמול ה 10.12.19 בני בן השנתיים, הגיע עם אמא שלי (אזרחית ותיקה) למשחקה ב... וקיבלו יחס משפיל מצד העובדת האחראית על המקום.
 הם הגיעו למשחקה בשעה 9:45 בבוקר (המשחקה נפתחת ב 10:00) ובדיוק סיים לנקות אותה עובד המקום. אמא שלי פנתה אליו ושאלה אם אפשר לשלם ולהכנס, לאחר שהראתה לו כרטיס דיגיטל ושילמה לו 5 ש"ח, הם נכנסו. כעבור 5 דקות הגיעה אותה עובדת (...) שטענה שהיא האחראית, והתחילה לתקוף את אימי בטענות שונות מה פתאום היא נכנסה ואם יש לה כרטיס ואיפה הקבלה. אמא שלי הסבירה לה ששילמה לעובד והיא המשיכה לתקוף בהתנהגות ממש על גבול האלימה לאשה מבוגרת וילד קטן, שנכנסו 10 דקות קודם, ביום גשום, באישור של העובד ותשלום לו למשחקה ציבורית. אמא שלי הייתה צריכה לגשת אל העובד לבקש את כספה בחזרה ואז לגשת אל העובדת שיושבת במשרד ולשלם לה ולהראות לה את הכרטיס.

יש לציין שהעובדת הכריחה את אמא שלי להוציא את בני מהמשחקייה כשהילד בוכה ונעלב. הם המתינו שם עד 10:10 והמשחקייה לא נפתחה והלכו הבייתה בבושת פנים.
בעבר היינו מגיעים באופן קבוע למשחקייה ומשלמים לאותו עובד שהיה יושב צמוד למשחקייה ולאחרונה שונו הנהלים, בלי שום שלט שמודיע על הכללים החדשים או אחראי שיושב בכניסה. בנוסף, בעבר בימים גשומים היו פותחים את המשחקייה ב 9:30.
כתושבי תל אביב אנחנו נהנים מאוד מכרטיס דיגיטל, מהפעילויות לקטנטנים ומהמשחקיות בהנחה. אני מצפה מעובדת עירייה לזכור שהמשחקייה משרתת את התושבים ואין סיבה ליחס כזה גם אם עשו טעות, ובמקרה הזה הטעות הייתה של עובד אחר. אז שיפתרו ויסימו על הכללים ביניהם העובדים לפני שהם באים בתקיפה לציבור (וגם ציבור מוחלש במקרה הזה). יש לציין שאם זאת הייתי אני שם הייתי ישר פונה למנהל המרכז."

תלונה מוצדקת – מנהל המרכז הקהילתי רענן את הנהלים בקרב צוות עובדי הקאנטרי בעניין השירות אותו עליהם לתת למבקרי ומנויי הקאנטרי, ודרש מהעובדת ליצור קשר עם הפונה ולהתנצל על המקרה.

פנייה 2019-747210 מה-11/12/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"שלום רב, בתאריך 9.12.19 בשעות הבוקר (בערך 10) בעת הגעה לתחנת דלק פז על... הגיע רכב הנושא מדבקה "בשירות עיריית תל אביב" הנהג החנה את הרכב בחניית נכים בכניסה לחנות הנוחות שבתחנה אמנם שביקשתי להזיז הוא התעלם ורק לאחר שצילמתי את הרכב הוא הזיז את האוטו מחניית הנכים ברוטליות ואגרסיביות, לטיפולכם צורף תמונה לפנייה זאת. תודה ויום טוב."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר הבהיר לקבלן שעל העובדים להקפיד על חוקי התנועה.

פנייה 2019-770315 מה-16/12/2019 – תלונה על עובדת אגף התרבות

"שלום, אני פונה אליכם מכיוון שחשוב לי שתדעו איזו חוויה היתה לי היום בספרייה. הגעתי לספרייה עם בני כדי להשאיל שני ספרים. פניתי לאישה שישבה בדלפק והיא בדקה לי את שני הספרים במחשב. היא עזרה לי לחפש אותם על המדפים ובסוף היה רק אחד מהספרים. חזרנו לדלפק והיא בדקה איפה אפשר למצוא את הספר הנוסף. ניסיתי להגיד לה שאני מבקשת שתבדוק אם יש בספרייה... והיא אמרה לי שיש ב... ואז היא הרימה את הקול כי אמרתי לה שאני מבקשת לדעת אם יש ב... ולא במקום אחר. לאחר שהיא הקלידה את התז. היא אמרה שיש לנו חוב. הסברתי לה שעשיתי הארכה של הספר דרך המחשב ולא אמור להיות לי חוב על איחור. שוב היא הרימה את הקול ודיברה בגסות. אמרתי לה שכנראה המחשב לא מעודכן כי גם הספר שרצינו הראה במחשב שיש על המדף אך בפועל הוא היה חסר. היא התחילה לצעוק ואמרתי לה שאני מבקשת שלא תצעק עליי ואני דיברתי בשקט, הבן שלי עמד לידי היה בהלם ממנה והיתה עוד ספרנית אחת ועוד לקוחה. שאלתי מה שמה והיא ענתה שושה. היא אמרה בעצבים שאם אני אאחר בהחזרה בפעם הבאה היא לא תיתן לי יותר ספרים. הייתי ממש בהלם מהתגובה שלה זה לא מתאים לאישה שנותנת שרות לאנשים בספרייה לדבר בצורה גסה, בקול רם ובעצבים."

זה דוגמא שלילית לכל מי שהיה נוכח בספרייה ובטח אדם כזה לא צריך לעבוד בספרייה. קודם כל צריך ללמוד להתנהג ולתת שירות. זו פעם ראשונה שאני מתלוננת על ספרנית. אני לקוחה של שנים

ב... וב... זזו פעם ראשונה שאני מקבלת יחס כזה ומקווה שזו גם פעם אחרונה. אני מאד מקווה שתטפלו בחומרה במקרה הזה. תודה"

תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת הספריות הסבירה לספרנית כי אופן התנהלותה והתבטאויותיה אינם מקובלים בעיריית תל אביב-יפו. מנהלת המחלקה שוחחה עם הפונה והתנצלה על המקרה.

פנייה 2019-772509 מה-18/12/2019 – תלונה על שירות באגף גביית ארנונה

"שלום רב, משרדנו מייצג את ה"ה ... התבקש אישור עירייה בציון מס' ת.ז. ולא מס' דרכון. מסמכי נשלחו ב-21.11.19, לרבות יפוי כח ובקשה. רצ"ב העתק. מס' פנייה 150171332 עד היום לא נענתה. פניותינו הרבות לא נענו - התיק לא היה עדיין בטיפול. לפני כשבועיים התקשרו לעו"ד... מטעמכם ומסרו כי קיים אישור בתיק עפ"י דרכונים. מסרו שיתקנו את הפרטים למס' ת.ז. וישלחו את אותו אישור במייל שצויין בבקשה בתוקף עד 29.1.19. - אין צורך באגרה. לא שלחו דבר. בפנייה שלנו אליכם ב-15.12.19 - עם ... - לאחר בדיקה ממושכת שלה כשאי ממתינים על הקו במשך 20 דקות מסרו כי תוך יומיים ישלחו האישור במייל. טרם נשלח. היום - במשך 15 דקות המתנה עם נציגת מוקד הברורים - מסרו כי האישור נשלח ב-11.12.19!!! מסרתי כי לא נשלח דבר. שאלתי לאן נשלח. מסרו כתובת מייל לא מוכרת ולא של משרדנו. לאחר המתנה נוספת מסרו כי יעבירו בקשה למח' טאבו לטיפול בתיק. לא למותר לציין כי כל ההתנהלות המתוארת לעיל הינה לא מקצועית, רשלנית ומזלזלת. מבוקש לטפל בבקשה לאלתר ובדחיפות ולשלוח למייל זה אישור העירייה המיוחל עפ"י צין מס' ת.ז."

תלונה מוצדקת –מנהל אגף גביית ארנונה הזמין לשיחה את הצוות העוסק בהנפקת התעודה כדי להבהיר להם את חומרת האירוע, והחובה בהקפדה על דיוק ופרטים.

פנייה 2019-780536 מה-21/12/2019 – תלונה על מפעיל "נעים בסופ"ש"

"I took your free public transport on Saturday and it was a terrible experience. The driver didn't feel like sitting in traffic in Yafo and kicked everyone out of the vehicle. I am 9 months pregnant and he didn't care. I had to walk over a kilometer to my house. Please tell me how I can file an official complaint. This is totally unacceptable"

תלונה מוצדקת –מנהל פרויקט נעים בסופ"ש שוחח עם הפונה, ובחן את הנסיעה במערכת הדוחות, ומצא שהתלונה מוצדקת. המפעיל זומן לשיחה, והודגש בפניו כי הדבר אינו מקובל. המפעיל נקנס כספית.

פנייה 2019-783663 מה-1/11/2019 – תלונה על שירות באגף החניה

"בתאריך ה-19/03/19 הרכב שברשותי נגרר ובנוסף קיבלתי דוח.

הרכב שלי שנגרר מהרחוב בו אני גר חנה כדין, רק שעיריית תל אביב החליטה להעמיד מבלי להודיע תמרוך האוסר על כך בשעה 10 וחצי בבוקר ורבע שעה לאחר מכן הרכב שברשותי נגרר ונשלח לחניון.

על מנת להוציא את הרכב מהחניון נאלצתי לשלם 475 ₪ ובנוסף קיבלתי דוח על סך 250 ₪. כשידעתי שחניתי כחוק החלטתי כבר יום למחרת ה-20/03 להעביר פניה באתר האינטרנט של העירייה כי אני מבקש לבטל את הדוח.

וכן, החל מהתאריך 20/03/19 אני מתנהל אינספור מול עיריית תל אביב. בתאריך ה-26/03 יצרתי קשר עם נציגת שירות על מנת להבין האם התקבלה הפניה וזאת ציינה שכן. נאמר לי כי הדבר לוקח זמן ושאתקשר עוד חודש וחצי חודשיים כדי לברר סטטוס. הנה סטטוס הפניות אליכם הכולל את שמות הנציגות ...

מכאן, הודרכתי להעביר לאגף הגביה בקשת החזר + מס' דוח + מס' פניה המוכיח את ביטול הדוח + חשבונית מקור מחניון אחוזת החוף (מול מנהלת קשרי הלקוחות אודליה צ'יבוטרו של אחוזת החוף) העברתי את הפניה ובדקתי מס' פעמים כי הבקשה נמצאת בטיפול ונראה שהכל היה תקין ורק נתבקשתי להמתין עד 45 ימי עסקים לטיפול בסוגיה.

עכשיו, כשאנחנו למעלה מחצי שנה המתנה מאז שליחת הבקשה, טרם קיבלתי מענה ולא רק זה, נאמר לי היום 23/12 ע"י נציגת השירות ... כי הבקשה ששלחתי היא לא תקנית והייתי צריך להעביר בקשה אחרת להחלטת התובע הכללי של עיריית תל אביב.

נתבקשתי להמתין 45 ימי עסקים נוספים וכל זאת בשל העובדה ששום נציג לא בדק את הבקשה שלי כאשר התקשרי בתאריכים השונים במהלך השנה החולפת, אף מנהל לא חזר אליי חרף בקשותיי ופעם אחר פעם נפנפו אותי מבלי לעשות יותר מידי.....

אני מבקש לקבל החזר כספי מלא על גרירת הרכב ואבקש להתלונן את השירות המזעזע, הלא סביר, הארוך, המייגע, המתיש ולא איכותי שקיבלתי מכל נציגי השירות איתם שוחחתי (למרות שהשירות היו מאוד נעימות) אף אחד מהנציגים לא היה מספיק אחראי כדי לבדוק את הבקשה. לראות האם הבקשה נכונה, אם משהו חסר והכל בכלל תקין.

עכשיו, חצי שנה לאחר מכן, כאשר הגיע הזמן לשלם כי אי אפשר להתשמש יותר בנוסח "45 ימי עסקים" כי עברה חצי שנה, נראה כי שוב עליי להמתין 45 ימי עסקים. אני לא מוכן לדבר הזה.

אני פשוט הפנה לכל מדיה אפשרית עם הסיפור הזה כדי למנוע התנהלות שכזאת בעתיד. אני תושב תל אביב משלם ארנונה וחובות ונראה שעיריית תל אביב יודעת לגרור שלא כצדק רכבים אבל לא לזכות כאשר הדבר מגיע לכדי כך.

חוצפה! שירות מזעזע! נציגים מזעזעים! מנהלים מזעזעים! פשוט הים שכך מתנהל מוקד שירות לקוחות, אין בקרה, אין בדיקת איכות אין כלום!!! פשוט לייאש את התושב.

אז צר לי לאכזב, אני כמעט שנה מנהל את הסיפור הזה ואמשיך לנהל ועד שאקבל תגובה. לא אתייאש למרות שהעירייה רוצה בכך.

מבקש להתלונן על כל המערכת! ...

שמישהו יקח אחריות!!!

תלונה מוצדקת – הפנייה הראשונה מ- 20 במרץ 2019 נשלחה תשובה ב-26 ביוני 2019 בה נמסר כי תובע מוסמך החליט לבטל את הדוח, אולם לא הייתה התייחסות לבקשה להחזר דמי הגרירה.

לאחר שהפונה שלח את המסמכים המבוקשים, עקב טעות אנוש הפנייה לא הועברה לתובע מוסמך שיאשר את החזר.

במסגרת בדיקת התלונה הוחזרו דמי הגרירה לפונה, ואנו התנצלנו על עוגמת הנפש שנגרמה לו.

פנייה 2019-787295 מה-25/12/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"תקיפה על ידי מנקה הרחוב.
ביום ה-25/12/19 בשעה 12:20 עבר ברחוב בו אני מתגוררת מנקה הרחוב מטעם העירייה.
כבר זמן מה שאני מעוניינת ליצור קשר עם גורם רלוונטי מטעם העירייה בנוגע לניקוי הרחוב שמטנף לי באופן קבוע את כניסת הבית ואינני מבינה את הטעם בלנקות עלים מהכביש למדרכות ומהמדרכות לכניסת בתים של אנשים.
אז החלטתי לרדת מהרכב ולבקש מנהג הריגור את הפרטים של מי שאוכל לפנות אליו בעירייה.
אציין כי נהג הרכב היה מנומס ואדיב וענה לי על מה שהייתי צריכה.
אך במקביל הגיע השותף שלו עם הצינור, בגישה מאוד אלימה ואגרסיבית כשכלל לא פניתי אליו והתיז עלי את המים מהצינור שהחזיק.
הספקתי לצלם אותו לפני שחטפתי עוד שתי התזות לפרצוף.
מצורפת כאן תמונה של הבחור.
אני דורשת שהנושא יטופל בכובד ראש ושהבן אדם הזה לא יכנס לרחוב שלי לעולם ואף לא יעבוד בעיריית תל אביב!
לא יכול להיות שבן אדם אלים שכזה יסתובב בשכונות עם ילדים ובכלל.
ממתינה להתייחסות בהקדם"

תלונה מוצדקת – העובד הועבר באופן מיידי לאזור עבודה אחר.
כמו כן הובהרה לו חומרת המעשה, והוא הוזהר כי אם תגיע תלונה נוספת, תופסק עבודתו בחברה לאלתר.

פנייה 2019-788172 מה-25/12/2019 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"שלום רב, בהמשך לשיחת טלפון נוראית שקיבלתי מקבלן מטעם עיריית תא בעניין גיזום עץ בשטח ציבורי שענפיו מגיעים עד קומה 4 ומפריעים לדיירים. בשיחה שכולה נעשתה בהרמת קול ובטונים גבוהים נוצר ויכוח ביני לבין הקבלן שטוען שהעץ לא מפריע ואני טוענת שכן. הקבלן דיבר בצורה מאוד לא נעימה בלשון המעטה. אמרתי לו מה אכפת לך לגזול את ענפי העץ אם הם מפריעים. אמרתי לו זה לא העץ דל אבא ואמא שלך. הוא קלל אותי: "כוס אמא שלך" וניתק לי. אני מבקשת להתלונן על הקבלן. ההתייחסות שלו פשוט היתה מזלזלת ופוגענית עוד לפני שקלל. אני מבקשת שאחראי יטפל בעניין הגיסום. לא ייתכן שדיירים יסבלו מחרקים ומעופפים שבאים מהעץ. זה נכון שיש עוד עץ שמגיע מהבנין השני שענפיו נשענים על העץ הציבורי. דבר ראשון, אנחנו לא יכולים להכריח את הבנין השני לגזום ודבר שני, אולי אם תגזמו את העץ הציבורי, הענפים של העץ מהבנין השני שנשענים עליו, לא יהיה להם על מה להישען. אם הקבלן ששוחח איתי בטלפון, היה מאפשר לדבר, הייתי מסבירה לו את העניין, אך מכיוון שלא הפסיק לצרוח, לא היה עם מי לדבר. שוב, לא מוכנה שאף אחד יקלל אותי, גם אם אמרתי אולי משהו שיכול להתפרש כמעליב. אני ממש נסערת ומזועזעת."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר זימן את העובד עם מנהליו לשיחה. בשיחה התנצל העובד על הדרך שבה הגיב, והודה שלא ראוי שיידבר כך ללקוחות העירייה.

פנייה 2019-789287 מה-26/12/2019 – תלונה על שירות באגף התברואה

"שלום רב, אחרי פניות מרובות לעיריית תל אביב בניסיון שיתייחסו אל ההתמודדות שלי ברצינות ללא עזרה מספקת (לא מפנים את הפחים מתחת לבית שלי בתדירות מספקת -אולי פעמיים בשבוע בעוד הזבל נערם ונערם בלי סוף , זה מגיע עד פתח הבניין שלי! לא פעם אני צריכה לפנות פסולת ממש מהגישה למדרגות הכניסה לבניין! זה פשוט ביזיון שאדם שמשלם ארנונה כל כך גבוהה מתלונן על אותו דבר מספר רב של פעמים ואין שיפור. לפני כמה חודשים הקימו לי בדיוק מתחת לבית עמדת איסוף קרטונים- שהפכה למזבלה עוד יותר גדולה! אנשים מכל החנויות חשמל של אלנבי זורקים שם את הקרטונים - אף פעם לא בתוך המתקן (כי הוא תמיד מלא) אז נוצר מצב של ערימות ארגזים ממש מתחת לבית שלי, וזה בלי קשר לארבעה פחים ירוקים שאמורים לשמש 5 דירות משני הבניינים שלי וזה שמולי, הפחים האלה כל הזמן מלאים ומסריחים וזה פשוט מפגע תעבורתי! ומאז שמתקן האיסוף קרטונים נמצא אז בכלל המצב הרקיע שחקים..."

היום בשעה 11:00 מתקשר אלי (ממספר חסוי) כנראה המנהל שחיכיתי לשיחה שלו- אני גננת והייתי בדיוק באמצע מפגש עם הילדים אבל היתה לי הרגשה שזה הוא אז עניתי לרגע רק לבקש שיתקשר אלי עוד שעה (אני מסיימת ב12) כי זה מאודדד חשוב לי ואני באמצע עבודה עם ילדים ולא באמת יכולה להתפנות לשיחה. (אני גננת מובילה- זה בלתי אפשרי ולא אחראי לעשות כן!) המנהל בכבוד ובעצמו צעק עלי! שגם הוא ביום עבודה והוא מתקשר ברגע זה בלבד ולא מתכוון להתקשר שוב. שאלתי: מה הרעיון אבל??? אני מחכה לשיחה ממך, אין לי טלפון לחזור אליו כי זה חסוי, אני באמצע עבודה ואתה לא מוכן להתקשר שוב עוד שעה??? באיזה קטע?? והמנהל ה"אדיב" בלי בושה פשוט ניתק לי בפנים! לא ראיתי זלזול כזה מימי..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הנחה לפנות את מתקן הקרטונים מדי יום, ולנסות לאתר את משליכי הקרטונים.
זיהוי העובד שדיבר עם הפונה לא צלח.

פנייה 2019-795354 מה-29/12/2019 – תלונה על נציגי שירות במוקד שירות 106 פלוס

"... פתחתי קריאה באפליקציה של עיריית ת"א ביום שישי בשעה 23:00 על ענפי עץ שקרסו ב... עד כאן הכל לגיטימי.

כארבעים וחמש דקות לאחר מכן החל הסיוט:

בשעה 23:45 עת ישנתי כבר התקשרה גברת ... מהמוקד והתחילה לתחקר :

1. מדוע אין תמונה?

2. האם ניתן לראות את העץ מהרחוב?

3. האם גדול או קטן?

כאן כבר פקעה סבלנותי ושאלתי האם אני נענש כי פתחתי קריאה או שבטעות חשבתם שאני חלק ממשמרת לילה שלכם במוקד?

השיחה עם ... הסתיימה וחזרתי לישון בשעה 00:40 צלצול טלפון העיר אותי והפעם מתקשר אלי הקבלן שנקרא למשימה.

1. איפה זה ... ?

2. האם הענפים שוכבים לאורך או לרוחב?

3. הקבלן נשלח לרחוב ... ביפו ולא ל... בת"א.

בחוץ ירד גשם והקבלן ניהל איתי שיחת חולין על עבודתו ועל השעות הקשות ושהוא מ... וכו..."

ואני שואל האם מישהו התבלבל בעירייה? אזרח מתלונן ואז מתישים אותו ומפריעים את מנוחתו?

השיחה עם הקבלן הסתיימה ולמחרת בבוקר יום שבת בשעה 11:00 יצאתי מהבית והכל היה כפי שהיה משמע אף אחד לא ביקר ולא הגיע. בשביל מה התקשרתם והעסקתם אותי באמצע הלילה? הבוקר יום ראשון הגעתי לעבודה ומאז ועד רגע זה אני מקבל כל מני טלפונים הזויים מכל מני פקידים שהגיעו הבוקר ורוצים לדעת מה נסגר? בצר לי התקשרתי למוקד 106 ולאחר המתנה ארוכה ענתה לי גברת... שהייתה מאוד לא שרירותית וביקשתי מנהל אחרי המתנה מורטת עצבים העבירה אותי לגברת בשם... לשאלתי הציגה עצמה כמנהלת המוקד ולדעתי היא ממש לא!, הגברת לא הבינה על מה אני מלין וכעסה שאני מטריד אותה ביום כה עמוס. כרגע ממתין למנהל שבאמת מנהל וייתן תשובות על ההתנהלות הקלוקלת והמטרידה של עיררית תל אביב מול אזרח שבסך הכל גילה אזרחות טובה. אבקש את התייחסותך ובדיקתך."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 בדק את הנושא ביסודיות, ומסר:
קריאת שירות 2019-791796 התקבלה באפליקציה ועל פי הנחיות משום שיש בה סכנה לציבור יצרה עם הפונה קשר נציגת שירות. הנציגה רשמה כתובת שגויה ולכן הקבלן שהגיע למקום ולא מצא את העץ נאלץ להתקשר לפונה. לאחר השיחה נסע לכתובת הנכונה, ובהתאם להנחיות הזיז את הענפים למקום בו לא תהיה הפרעה, ודיווח כדי שהגזם יפונה ביום ראשון.
קריאת שירות 2019-793798 מנהל המוקד האזין להקלטת השיחות, ומצא כי הפונה לא קיבל מענה אמפתי או שירותי.

פנייה 2019-796786 מה-29/12/2019 – תלונה על מדריכת טיולים בשירות עיר עולם ותיירות

"היום אחרי הצהריים הלכתי לאיטי ברחוב... עם קורקינט בידי. מכיוון שהייתי באמצע שיחת טלפון, הלכתי במסלול הולכי הרגל, כשהקורקינט כבוי ולא בשימוש. לפתע שמעתי צעקה, ומולי נעמדה אישה שנראתה כמדריכת טיולים באמצע סיוור, עם סוויטשרט כחול ולוגו העירייה על גביו. מול כ-20 נשים שהיו איתה בסיור התחלה לצעוק עלי: "תעוף משהשביל של ההולכי רגל! אתה הולך עם קורקינט בשביל של הולכי רגל, תרד ממנו מייד!". הופתעתי מאוד, מכיוון שהלכתי כחוק ובצורה איטית ובטוחה בשביל הולכי הרגל, כשמדהריכה והקבוצה הגדולה שלצידה הן אלה שחומו את השביל והקשו על תנועת הולכי הרגל. הגבתי ושאלתי אותה מי היא ובאיזה סמכות היא פונה אלי. תגובתה "יא חתיכת אידיוט, תעוף מייד מהשביל של ההולכי רגל!". מיותר לציין שהחוויה, מול עשרות נשים שהיו בסיור, היתה משפילה ומעליבה. התקרבותי ושאלתי אם היא עובדת של העירייה, תגובתה: "כן, קוראים לי... ואני כאן מטעם העירייה, אתה מוזמן לצלם אותי וגם להגיש תלונה" אמרה תוך כדי שהמשיכה לקלל ולגדף.
אז כך אני עושה - האירוע התרחש 16:50 על רחוב..., והיו עדי ראייה רבים שהתערבו וניסו להרגיע אותה. מכל המטרידים של דרום תל אביב, לא דמיינתי שדווקא מדריכת טיולים מטעם העירייה היא זו שתתקוף אותה מילולית לאור יום. אם אכן מודבר בעובדת של העירייה, אשמח אם הנושא יטופל ויובהר בהקדם. תודה"

תלונה מוצדקת – מנהלת עיר עולם ותיירות זימנה לשיחה את מדריכת הסיור, והסבירה לה שזכותו של כל אדם לעמוד במסלול הולכי הרגל גם אם יש לו אופניים או קורקינט, וגם אין זה מעניינה אם הוא רוכב בניגוד להוראות החוק שכן עניין זה הוא באחריות אגף הפיקוח.

עוד הסבירה כי גם בעת חילוקי דעות מחובתה להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2019-797948 מה-30/12/2019 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"בתאריך 29/12/19 בשעה 11:55, נסע ברחוב ... נגד כיוון התנועה רכב ניקוי מדרכות של חברת... שמספרו ... אולם הנסיעה נגד כיוון התנועה, באמצע היום, אינה הסיבה העיקרית לפנייתי. באותו זמן הלכנו על המדרכה המערבית של הרחוב אני וכלבתי המבוגרת, שנינו תושבי העיר מזה שנים רבות, כשמאחורינו עובד הניקיון עם זרנוק המים לשטיפת המדרכה. כאשר לא הלכנו מספיק מהר לטעמו הוא התיז עלינו פעם אחת, ביקשתי שייזהר כי סברתי שמדובר בטעות, אולם לאחר מספר צעדים נוספים, הוא התיז עלינו שוב. כשפניתי אליו להעיר לו הוא החל לצעוק עלי בגסות. המדרכות ברחוב ... נקיות ואני מודה על כך מדי יום, אבל מה אנחנו צריכים לעשות כדי שההליכה בהם במשך היום תהיה חוויה נעימה ולא מאיימת?"

תלונה מוצדקת – מנהל תחנה התברואה האזורית שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.
מנהל אגף התברואה הסביר לקבלן שעל העובדים להקפיד על שיח אדיב ומכבד בכל מפגש עם לקוחות העירייה.

פנייה 2019-27758 מה-15/1/2019 – תלונה על פקחי אגף הפיקוח

"במסגרת העבודה שלי יוצא לי לעבוד הרבה אל מול נותני השירות של עיריית תל אביב" הבוקר קיבלתי 2 דוחות בזמן שרכבתי על קורקינט חשמלי. (מצ"ב שניהם) אחד על רכיבה על המדרכה והשני על הרכבת אוזניות. ברור לי שעשיתי עבירה כשרכבתי על המדרכה (למרות שהיתה משאית ברחוב ... שחסמה לגמרי את הכביש) ועל כך שהרכבתי אוזניות (למרות שאחת מהן לא עובדת וציינתי את זה בפניהם) אשלם את הדוחות ואין לי עניין לבקש את ביטולם. אני מעוניינת להתלונן על 2 הפקחים שנתנו לי את הדוחות אשר התהגו בבירונות, אחזו בכוח את הקורקינט ואת הידיים שלי מה שגרם לי להבהל ולצעוק ואף לקלל אותם. אז הם החליטו לשלוף את הטלפון שלהם ולצלם אותי כדי שתהיה להם הוכחה לזה ש"סירבתי להזדהות, לקלל ולגדף". הם המשיכו לשלוף כל מיני מונחים שעליהם הם יכולים לכתוב לי דוחות רק כדי להבהיל אותי, אחד מהם אפילו ביים שיחה לתחנת המשטרה כדי להזמין לי ניידת, כאילו מדובר בפושעת המאיימת על שלום הציבור. ביקשתי שיפסיקו ושיתנו לי להחזיק את הקורקינט ולהוציא את הרישיון הרגשתי מושפלת, הם סירבו לשחרר לי את הקורקינט, דיברו אלי בזלזול, כשביקשתי שימהרו עם כתיבת הדוח כי אני מאחרת לעבודה, הם אמרו שזה לא מזיז להם בנוסף, מה שנכתב באחד הדוחות הוא הוא שקר, נכתב שהטלפון הוחזק בידי גם אם הייתי רוצה להחזיק את הטלפון בזמן הרכיבה זה לא אפשרי כשיד אחת על הגז והשניה על הבלם אני לא ממש יודעת אם ואיך זה יעזור, אבל הרגשתי שאני חייבת להעביר את המידע הזה על מנת שידעו איך 2 אנשים שאמורים בסך הכל לאכוף את החוק, גרמו לי להרגיש ממש לא בטוחה אשמח לקבל את התייחסותכם"

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח תחקר את הפקחים וראה את הסרטון שתיעד את המקרה. הפונה נסעה על המדרכה עם קורקינט ואוזניות, סרבה לעצור ולהזדהות, ולכן הפקחים הזמינו ניידת משטרה. בניגוד לנטען הפונה ניסתה לברוח וקיללה את הפקחים.

פנייה 2019-63004 מה-3/2/2019 – תלונה על מי אביבים

"תאגיד המים מי אביבים. מספר לא קטן של תלונות בקשר למכסה בור ניקוז שבור. התלונות מתקבלות, לא מטופלות ומדווחים שטופלו. המקום: רח' ... מול סניף בנק הפועלים. תלונה מס' 61287 מתאריך 3.2.2019 תלונה מס' 28083 מתאריך 16.1.2019 תלונה מס' 37953 מתאריך 21.1.2019 נציגי התאגיד אינם מדווחים לנו שהגיעו לשטח ובכך מונעים מאיתנו תקשורת נאותה."

תלונה לא מוצדקת – מדובר על רשת תיעול, השייכת למערכת הפרטית של הבניין. בתאגיד קיבלו אישור לביצוע העבודה אף על פי שמדובר בשטח פרטי, משום שהיה עלול להיגרם נזק למשתמשים בדרך.

פנייה 120454-2019 מה-6/3/2019 – תלונה על עובד אגף חיובי ארנונה

"לפי הנחיית מוקד הארנונה שלחתי בפקס תלונה על עובד עירייה שהתנהג באופן לא מתאים לעובד ציבור וגרם לי לעוול ועגמת נפש על טיפול לוקה ושיקרי בניצול סמכותו, בנוגע לפנייה מספר 110258603 (רצ"ב צילום המכתב+ אישור משלוח) להנהלת מחלקת חיובי ארנונה בת"א.

ב-4.3.19 פנה אלי טלפונית... והציג את עצמו כמנהל הישיר של העובד, אף על פי שצינתי במכתב התלונה במפורש שלא לשלוח את אותו בודק או מישהו מקורב אליו, שיתפתי פעולה והקשבתי לדבריו, הוא שאל אם הנכס ריק ועניתי שכן והוספתי ואמרתי שהיה גם פנוי בביקור הקודם, הוא ציין שהיו כמה קרשים, סולם וגדר רשת ישנה על הרצפה בתמונות, עניתי שגם אותם פיניתי/מפנה, לאחר מכן אמר לי שהוא רוצה לשלוח את אותו עובד אליו, אחרי נסיבות המקרה שתיארתי במכתבי סירבתי בכל תוקף! לאחר מכן ביקש להתקשר שוב מאוחר יותר בכדי לדבר עם העובד שלו. כשהתקשר שוב, במקום להתייחס ברצינות הראויה לכתוב במכתב על התייחסות העובד שלו כלפיי, הסיט את הדעת וציטט בפניי את המידע הכוזב שמסר העובד בטענה שלא הראתי להם את כל הנכס, הכחשתי את דבריו וצינתי מספר פעמים שהעובד שלו ראה את כל הנכס הרשום על שם... (ולא הייתה מניעה!) ואין בסיס לקביעות שנעשו ע"י עובד זה ודבריו הם מופרחים ואין בהם מענה לבקשתי הנוכחית, אמרתי לו שהוא מתעלם מהכתוב במכתבי, והוא המשיך בשלו וחזר מספר פעמים, לנוכח השיחה המעגלית אמרתי לו שזה לא יאה לעובד עירייה שנותן שירות ציבורי מבזה ומבייש ללקוחות שבאופן עקיף משלמים לו את שכרו, הוא ענה בלגלוג "אם אתה משלם לי אז אני רוצה העלאה בשכר", האם זו דרך לדבר ולענות ללקוח באשר הוא?

צריכה הייתה להיות התייחסות לטענות על השגת גבול לשטח החצר הפרטי, לאיחור שלו, לגסות הרוח ע"י המנהל, ולא הייתה!

צריכה הייתה להיות פנייה תרבותית ורגישה, תחת הנסיבות הטראגיות של פטירת סבתי ואמי ז"ל ולא הייתה, ומאידך, לא שעו לפניותי, הייתה התרסה וניסיון בדרך לא דרך לקומם אותי (ואף הצליח)!

יש נחיצות בביקורת חיצונית על עובד שמנצל את הסמכות שניתנה בנקמות קטנוניות במסווה של מילוי תפקיד נאמנה, כאשר בפועל מצר ומסרבל עניין טריוואלי ועושה קנונייה עם המנהל שלו, יתרה מזאת לא היה פה שירות ציבורי, השירות שלו היה לתועלתו האישית בלבד.

אבקש שישלח אליו בודק אחר אשר אינו מקורב לעובד הנ"ל או למנהלו, בכדי שאקבל שירות אובייקטיבי והגון."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף חיובי ארנונה שתחקר את המקרה מסר כי במהלך הביקורת נמצא כי הנכסים אינם ריקים, וכי קיים שטח נוסף סגור שאינו מחויב בארנונה. גם השטח הסגור לא היה ריק וכי דרך החלון נצפו בו חפצים שונים.

על אף בקשת הבודק, שערך ביקורות בנכסים בשני מועדים שונים, לא איפשר הפונה כניסתו לנכס הסגור.

הבודק הבהיר כי מחובתו לבדוק נתונים נוספים המתגלים לעיניו במהלך הביקורת, גם אם הוזמן לבדיקת סוגיה אחרת.

בזמן הביקורות בנכס, השיחות שהבודק ומנהלו ערכו עם הפונה נעשו בצורה שירותית, וסבלנית.

פנייה 199793-2019 מה-19/3/18 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"פניתי לעזרת המוקד העירוני הערב בתלונה על מפגע רעש, ענה לי נציג בשם ... בהגיעי להסביר לו שאני רופאה אחרי 36 שעות תורנות, ואני מקווה שכשהוא יאלץ להגיע למיון שלי הוא לא יצטרך להמתין שעה למענה- האדון בחר לצעוק עליי "את מאחלת לאנשים להגיע למיון" וניתק את קו הטלפון. מצפה מכם לשמור על סטנדרט גבוה יותר בהגיעכם לבחור את נציגי השירות שלכם. אילו הם פני העיר, וכרגע הפנים שלכם מכוערות מאוד."

תלונה לא מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין להקלטת השיחה, ומסר כי העובד עשה ככל יכולתו על מנת לסייע ולקדם את הטיפול בעניין, וכי בשלב שהשיחה הפכה להיות אישית הוא סיים את השיחה.

פנייה 2019-275313 מה-22/5/2019 – תלונה על קבלן בשירות אגף משאבי חינוך

"אני מאד מאד כועסת מהבוקר מנסה להשיג את מחלקת הסעים בעיריה במשך שעתיים תמימות ולא עונים לי או את ... או את ... אני אמא לילד נכה חולה סי פי שהתקבלו הסעות צרח עלי אתמול בטלפון וביטל לי את ההסעה הילד נשאר היום בבית תחזרו אלי דחוף לטלפון הרשום... לא מבינה כיצד בעיריה מעסיקה חברת הסעות שמדברת ומתנהג בצורה עבריינית ותמיד מצדיקה את הנהגים שלה ללא טיפת רגישות לנכים"

תלונה לא מוצדקת – מפקח רכז הסעים הסביר כי שעות הפעילות נקבעו על ידי משרד החינוך ובהתאם לתנאי המרכז העירוני עם חברת ההסעה שזכתה. בהתאם לזה ההסעות הן עד 8:00 בבוקר בלבד ובאופן קבוע, ולכן לא ניתן להיעתר לבקשת האם להסיע את התלמיד בזמנים שונים ולמקומות שונים.

פנייה 2019-342487 מה-19/6/2019 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בהמשך לפניות רבות שפתחתי במח' הדברה של עיריית תל אביב לגבי הפרעושים - ניתן לראות את כל הפניות בכרטיס לקוח שלי - פעם אחרונה בקשתי מפורשות לתאם איתי הגעה מראש על מנת שאוכל להראות פרעושים במקום ולהיות נוכחת במקום - שוב חכיתי את כל הימים שצריך - חייג אליי עובד הדברה בשם ... - ללא הודעה מראש - מסר שהוא במקום ולא רואה כלום לא היה מוכן לטפל ולבדוק איפה שבקשתי ממנו כמו כן בקשתי לשוחח עם ראש צוות מנהל מח' ואיש לא התייחס לבקשה שלי - מבקשת לדעת מדוע מח' הדברה מדווחת דיווחים שקיים מהשטח ומסרבת בכל התוקף לטפל ולהדביר את השטח שאין בו חתולים והוא קרוב לבית מגוריי וגורם לי לעוול רב מעקיצות בלתי פוסקות - רוצה להתלונן על עובד בשם ... - רוצה ברור מנהלי בעניין - לא ייתכן כי אני נעקצת חודש ימים ומחלקה לא מוכנה לטפל. במקום בו דרושה הדברה אין חתולים ואין שום גורם שיכול להפגע מהדברה - מבקשת טיפול."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי למקום הגיעו מדבירים מוסמכים, שלא מצאו פרעושים בחצר. הם ניסו ליצור קשר עם הפונה אך ללא הצלחה.

בפנייה האחרונה הגיע עובד נוסף וגם הוא לא מצא פרעושים בחצר. הפונה ביקשה מהעובד להמתין מספר דקות עד שתגיע למקום. העובד המתין 20 דקות, ושוב ניסה ליצור קשר עם הפונה אך לא הייתה תשובה, ולכן עזב את המקום. יחידת ההדברה פועלת על פי מדיניות המשרד לאיכות הסביבה, לפיה הדברה כימית תיעשה כאשר ניתן להבחין במפגע קיים.

פנייה 2019-373296 מה-1/7/2019 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר

"ברצוני להגיש תלונה על הטרדה, והשגת גבול פלילית נגד פקח הסיירת בשם... ושותפתו נכנסו לביתי הפרטי בניגוד לרצוני, השתמשו באלימות כדי לדחוף אותי ואת הדלת של הבית שלי רדפו אחרי תוך כדי הפחדה כדי לגרום לי להזדהות. בעקבות זאת נגרמה לי חבלה ברגל. הוזמנה ניידת למקום, לאחר שהשוטר הגיע ... סירב בכל תוקף לצאת מוצר הבית הפרטי שלי, השוטר היה צריך לבקש מספר פעמים שיצא. מבקשת שתחזרי אליי בהקדם."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר מסר כי הפקחים הגיעו למקום עקב ריבוי תלונות על כלבים ללא רצועה וצואת כלבים בשדרה. הפקחים צילמו את הכלב משוחרר, ואת הפונה כשהיא מתעלמת מהפקח שפנה אליה ומתרחקת ממנו. הפקח הזמין ניידת משטרה לצורך זיהוי והחל ללכת אחרי הפונה עד שנכנסה לחצר המשותפת ומשם לביתה. הפקח רשאי להיכנס לחצר ולהגיע עד לפתח הכניסה לבית.

פנייה 2019-498490 מה-19/8/2019 – תלונה על מצילה ומנהלת מרכז קהילתי

"לפני כשבועיים הגעתי עם בני לבריכה הפנימית לשחות. בני שחה במסלול אחד ואני במסלול אחר כשלידי מסלול פנוי. אחרי כעשר דק שחייה נעמדה בקצה של המסלול שלי אישה. היא דיברה וצחקה עם המצילה. ביקשתי ממנה יפה שתשחה במסלול שצמוד אלי הריק. היא סירבה. המשכתי לשחות והיא המשיכה לצחקק עם המצילה ולגרום לי לעצור כל בריכה מחדש. אחרי התנהלות של 10 דק בערך העבירה אותה המצילה למסלול אחר. לא לידי הריק. אלא הוציאה את בני למסלול הריק לידי ואותה העבירה במקומו. בני הוא על הספקטרום ולא מתווכח... אני לא הבנתי שזה מה שהמצילה עשתה. בינתיים קיללה אותי האישה במים איך לא פיניתי לה את המסלול וכו... ובכל מיני מילים שלא אכניס כרגע לכאן. הוצאתי את הראש ואמרתי למצילה שחבל שהיא לא העבירה אותה ישר בהתחלה...עדיין לא קלטתי שהיא הזיזה את בני. המצילה קמה מהכיסא והתחילה לצרוח עלי. צרחות נוראיות. 5 דק אף אחד לא הצליח לעצור אותה. אני המשכתי לשחות ואת הכמה שניות האחרונות צילמו בווידאו. כל הבריכה נעצרה לשמע צרחותיה. חוויה מבישה מיותרת. בני יצא מהבריכה רועד ואני בשוק מוחלט. במלתחות הנשים שיצאו איתי היו די מזועזעות..."

ביקשתי לדבר עם .. מנהלת הקאנטרי.
אחרי שבוע ראיתי טלפון על הצג וחזרתי אליו.
... ענתה ואמרה שהיא תחזור אלי.
מאז עברו שבועיים.
המצילה ממשיכה להיות בבריכה והרגשת אי נעימות נוראית עבור בני ועבורי...
לטיפולכם המסור."

תלונה לא מוצדקת – נציגה מטעם סגן מנהל מינהל קהילה, תרבות וספורט התקשרה כדי לקבוע פגישה עם הפונה, והיא ביקשה שיצרו עמה קשר במועד מאוחר יותר. נעשו מספר ניסיונות שלא צלחו. גם מנהל אגף קהילה מרחב צפון ניסה ליצור עימה קשר מספר פעמים אך ללא הצלחה. מכיוון שגירסאות המצילה ומנהלת הקאנטרי שונות מזו של הפונה לא ניתן לברר את התלונה עד לקיום פגישה עם כל הגורמים כולל הפונה.

פנייה 2019-530380 מה-3/9/2019 - תלונה על פקח אגף התברואה

"ביום שלישי ה 3/9 בשעה 12:00 ניהל הפקח שיחה טלפונית עימי - הפקח דיבר בקוצר רוח, חוסר סבלנות בנסיון להאשים ולתקוף, ולשפוט אותנו בחומרה על עבירה שטופלה ברגע שהוסבה תשומת ליבנו.

הפקח היה נטול מידה של אנושיות ונועם הליכות בשיחה גם עם עובדי העסק במקום. עסק שכל מהותו וייעודו לתמוך בסביבה ובאגדנה אקולוגית - אין שום סיבה להגיש דוח כספי על קרטונים שהיו מחוץ לקרטוניה ככל הנראה רק מספר דקות!
הובהר לפקח שככל הנראה בתום לב אחד העובדים החדשים הניח את הקרטונים לא מקופלים מחוץ לקרטוניה.

העניין טופל במידי והפקח מתוך תפקוד אוטומטי ומתנכל בחר לרשום את הדוח. מדוע הפקחים מקבלים הנחיה להתעמר בעסקים במקום לבוא בדיון ודברים בנועם להסביר על המפגע?

אולי יכול היה להאזין בנוכחות מלאה ולהבין מבעל העסק שאין שום כוונת זגון - להיפך!
זה מתסכל ומכעיס שבגלל מעידות קטנות וזניחות לכל דעה עסקים בתחום המזון ובכלל עלולים לרדת מנכסיהם.

העירייה מאד מקשה בכל נושאי התשלומים בכלל ועכשיו גם בדוחות מיותרים ללא התחשבות כל מקרה לגופו.
מקוה שתטפלו בנושא בכלל ובפקח באופן אישי."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה הסביר כי הפקחים עורכים במקום ביקורות יזומות לאור תלונות של שכנים על העסק שמוציא אשפה בתפזורת וקרטונים לא משוטחים. לעסק נרשמו מספר דוחות עוד טרם אירוע זה על עניין זה. בביקורת מצא הפקח ניילון מונח ואריזות קרטון בשטח הציבורי אשר לא היו משוטחים וקשורים.

פנייה 2019-610130 מה-7/10/2019 - תלונה על פקח אגף סל"ע

"בתאריך 3.10 בשעה 23:15 לערך נכנסתי לחניון של פינת... ממולי הגיע רכב פיקוח מספר ל"ז 1... עיריית תל אביב יפו שנכנס באין כניסה ופגע לי ברכב אומנם לא מכה רצינית שפשוף קל במכסה

הדלק הרכב שלי שחור ועליו שפשוף צבע לבן מהניידת עצרתי את הרכב ניגשתי לפקח וביקשתי שיזדהה לציין שאיתו ברכב הייתה שוטרת שבזמן שניגשתי לניידת פשוט יצאה והלכה הצידה הנל השיב לי בזלזול קוראים לי... אמרתי לו אתה לא מדבר ברור אפשר שוב את השם הנל ענה לי מסרתי לך זה מספיק אני הייתי בפעילות מבצעית אני לא חייב לך דין וחשבון ואם אני צריך להיכנס באין כניסה אני יכנס ואת לא תגידי לי איך לפעול אמרתי לו שהתנצלות הייתה מספיקה אז הוא ענה אני לא חייב לך כלום ודרך החלון השיב לי עכשיו סעי נשמה... פשוט אכזבה להתקל בייצוג כזה בושא וכלמה"

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף סל"ע הסביר שהסייר נסע באין כניסה עקב פנייה שהתקבלה ממוקד 100 של משטרת ישראל, לחשד לפעילות חבלנית. הסייר הכחיש בכל תוקף שהתנהג בצורה לא נאותה, והוא מסר לפונה את פרטיו. השוטרת ציינה שהשיחה הייתה מכובדת. סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה ומסר לה את ממצאי התחקיר.

פנייה 2019-669678 מה-4/11/2019 - תלונה על נציג מוקד שירות 106 פלוס

"שמי... נכה גפיים וניצול שואה המתקשה בהליכה ונעזר במקל, בעל תו נכה וחניה עקב נכותי. הנני תושב ת"א כבר שנים רבות ומתגורר ב... בתאריך 30/10 התקיים מרתון לילה בת"א ופורסם כי הרחוב בו אני מתגורר הוא אחד מהרחובות שייחסמו. בעקבות זאת פניתי מראש למוקד העירוני מאחר ובאותו יום היה עלי ללכת לבדיקה רפואית דחופה אליה הופנית, על מנת לוודא כי כשאחזור אוכל להיכנס ולהחנות בחניית הנכה שעל שמי הסמוכה לביתי. בשיחה נאמר לי כי אין לי מה לדאוג ועקב מצבי יורשה לי להיכנס. כאשר חזרתי מהבדיקה בשעה 19:00 בערך, השוטר שעמד ברחוב סרב לתת לי להיכנס על אף שהצגתי בפניו את תעודת הנכה ברשותי ואת התו על גבי הרכב שמאשר שאכן הרכב הוא שלי והורה לי להחנות בתחילת רחוב... המרוחק מביתי באדום לבן ובנוסף עוד אמר לי שעלי לחזור בשעה 24:00 בלילה על מנת להזיז את רכבי מאחר והמקום היה אסור בחניה. בקושי רב ובעזרת בת זוגתי נאלצתי להגיע לביתי ברגל דבר שגרם לי לסבל נוראי ולכאבים ובנוסף לכך נאלצנו לחכות עד 24:00 בלילה על מנת שזוגתי שאף היא אינה בקו הבריאות תלך להזיז את הרכב כדי שלא נקבל דוח חניה. אני פונה לראש העיר האם זו התנהגות הולמת וצודקת לנהוג כך באנשים מבוגרים, מוגבלים ונכים המתגוררים בעיר והנאלצים לסבול כל פעם שנערך איזה אירוע (דבר שקורה לעתים קרובות) עקב חסימת רחובות. זו בושא וחרפה לעיר המתגאה במתן שירותים לתושביה המבוגרים והמוגבלים שבמקום לדאוג להם הם גורמים להם לעוגמת נפש וסבל..."

תלונה לא מוצדקת – מנהל המוקד האזין להקלטת השיחה, ומסר כי בשיחה הסביר נציג השירות לפונה היכן באפשרותו להחנות את רכבו. לקראת סוף השיחה הפונה אמר כי ב-16:00 עליו לנסוע לטיפול רפואי ואינו יודע מתי יחזור. נציג השירות הסביר שהכבישים נסגרים ב-19:00 והמליץ להסתייע ב"וויז", ובכל בעיה ליצור קשר פעם נוספת עם המוקד כדי שייעו לו. הפונה לא יצר קשר נוסף עם המוקד ובחר לחזור לביתו ברגל.

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