

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

**דוח פניות  
ותלונות הציבור  
לשנת 2020**

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2020 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.

שנה זו, שנת הקורונה, הייתה שונה לחלוטין באופן הפעילות של היחידה. עברנו לעבודה מרחוק תוך התארגנות מהירה של ימים, כשארשותנו כל האמצעים הדיגיטליים לתת שירות איכותי ומקצועי ובעיקר רגיש מאד לתקופה.

הלקוחות העלו סוגיות ופניות שלא הכרנו בעבר, בקשות לסייע באוכל, חיסונים, סגר, בידוד וכו'. למדנו במהירות לתת מענה ובעיקר לנסות לסייע ככל שניתן.

טיפול בפניות ציבור הן חלק מהתרבות הארגונית של מתן שירות איכותי ומקצועי ובשנה זו הדבר בלט במיוחד.

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 ולהצמיד 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
7	..... פניות בפייסבוק
7	..... פניות בטלפון
8	..... קבלת קהל
9	..... נושאים שהשפיעו על הפניות
11	..... ממונה על תלונות הציבור
12	..... התפלגות התלונות ביחידות העירייה
15	..... תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
63	..... דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
70	..... סיכום ותודות

## ■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור

יחידת פניות הציבור בלשכת ראש העירייה הוקמה בשנת 2001 ומהווה מאז צומת המקשר בין תושבי העיר, בעלי עסקים והבאים בשעריה לבין ראש העירייה, ההנהלה ויחידות העירייה. היחידה מטפלת בתלונות, פניות, הצעות ותודות הקשורות לכל תחומי העשייה העירונית.

התפיסה העירונית של הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי במיקומה הארגוני של היחידה, ולחשיבות שמר רון חולדאי, ראש העירייה, מייחס לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים. מר חולדאי מעורב בפעילות היחידה ונותן דגשים לטיפול בפניות ובנושאים העולים מהן.

היחידה מאתרת ומזהה נושאים מערכתיים העולים מן הפניות, מציגה אותם בפני הנהלת העירייה ומקדמת את הטיפול בהם. נושאים אלו מהווים תשתית לעבודתה של יחידת השירות.

היחידה משמשת ככתובת להכוונה מקצועית עבור רפרנטים אשר מונו על ידי היחידות המקצועיות של העירייה ועל ידי החברות העירוניות השונות, לשמש אנשי קשר בין יחידותיהם לבין היחידה לפניות הציבור.

היחידה מטמיעה תרבות ארגונית של מיקוד בלקוח ומחויבות לשיפור מתמיד במענה לפניות. מטרתנו להעלות את רמת השירות לפונים לעירייה ולהבטיח איכות חיים בעיר.

כדי לאפשר שירות נגיש ונוח יותר העולה בקנה אחד עם סגנון החיים המודרני, פועלת היחידה בכל ערוצי הקשר מעבר לשעות הפעילות המקובלות בעירייה.

אנו ממשיכים להרחיב את מעגל המשתמשים במערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) המאפשרת לקבל תמונת לקוח אחת בכל יחידות העירייה. המערכת הינה בקדמת הטכנולוגיה ואנו ממשיכים ומפתחים אותה על פי הצרכים הנדרשים, במטרה להמשיך ולהעלות את רמת השירות בטיפול בפניות הציבור.

מנהלת היחידה מונתה לממונה על תלונות הציבור ביולי 2008, והתלונות מטופלות מתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

יובהר כי כל תלונה היא פנייה אך לא כל פנייה היא תלונה, ועל כן תכלול ההגדרה ל"פניות" גם את תלונות הציבור וההגדרה ל"תלונות" תתייחס לתלונות בלבד.

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

## טיפול בלקוחות חוץ

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

## טיפול בלקוחות פנים

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

## "אני מאמין" של היחידה

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

אנו מכבדים את זמנו של הפונה ובמפגש הפרונטלי והטלפוני עמו, שואפים לסגירת מעגל הטיפול בממשק אחד ופועלים בכול ערוצי הקשר תוך חיפוש מתמיד לחדשנות, ופיתוח כלים המאפשרים לקבל טיפול זמין.

אנו רואים את הפונים אלינו כשותפים ופועלים מתוך שקיפות במתן התשובות לפנייתם ובהעברת מידע המתייחס למדיניות העירייה או לפעילותה.

המשאב האנושי ויכולתו לתת שירות איכותי הוא כלי העבודה העיקרי של היחידה. הצוות נדרש להקשיב לפונה בקשב רב, למצוא פתרונות יצירתיים בסבך התהליכים המורכבים ולטפל בו במקצועיות, אדיבות, סבלנות וכבוד.

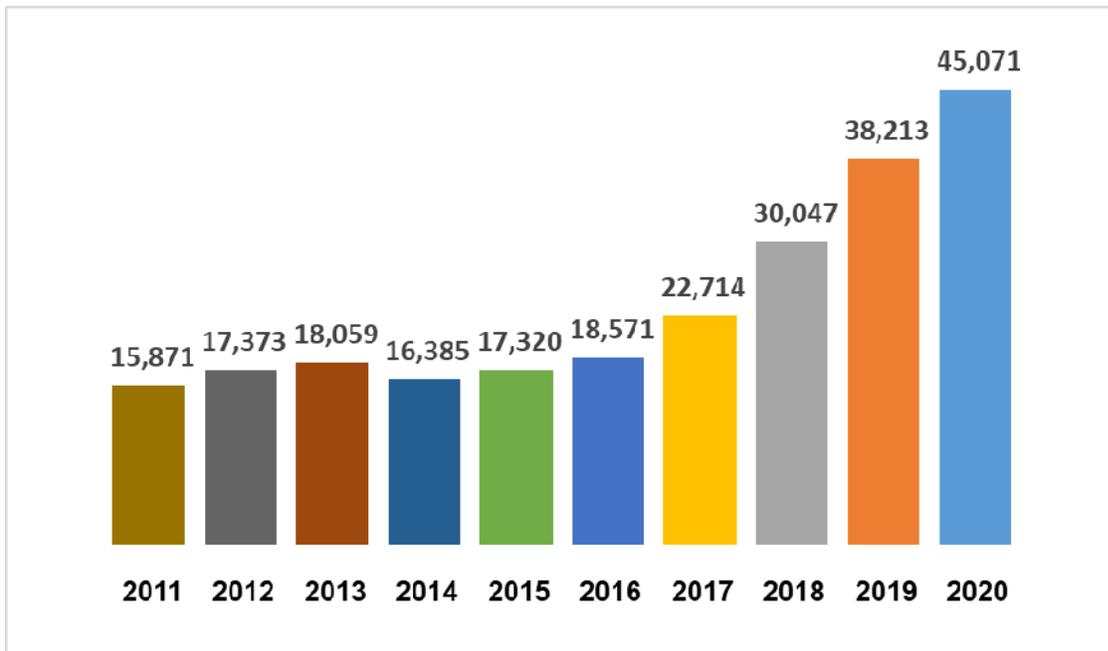
שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול בפניות.

## ■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

### פניות בכתב

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 2020 היקף הפניות עלה בכ-18% ביחס לשנת 2019. ההשפעה על גידול בכמות הפניות נובעת ממגיפת הקורונה. במהלך הסגר הראשון (מרץ-אפריל 2020) נסגרו מרבית ערוצי הקשר עם יחידות העירייה, ועם החזרה לעבודה ובמהלך כול השנה לא ניתנו שירותי קבלת קהל.



### פניות בכתב 2020

#### 45,071 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.

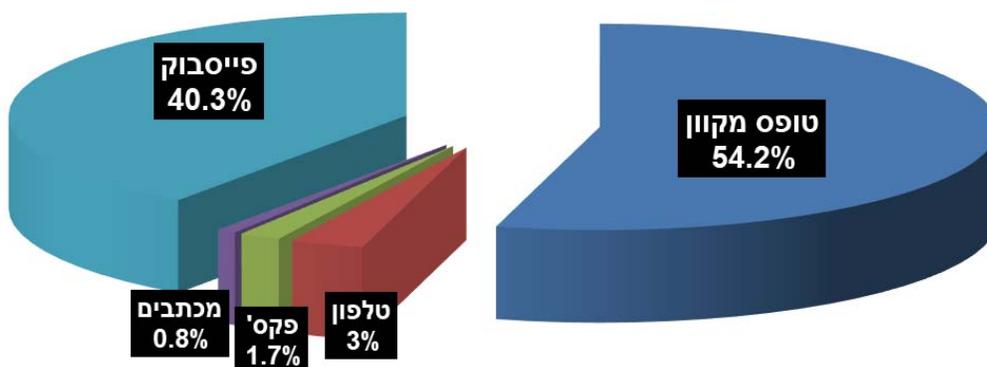
הפניות מטופלות על פי הנהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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

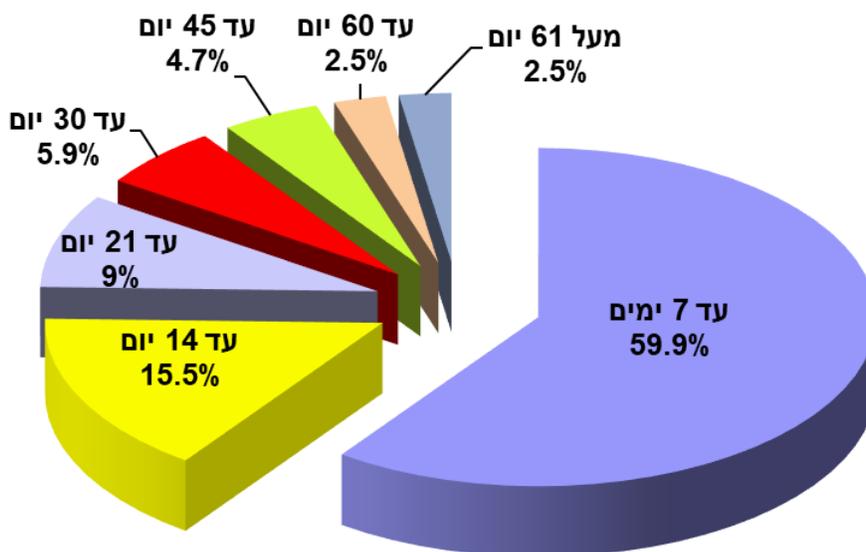
### התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

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 2020 - (ב-%) על פי ערוצי הקשר



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

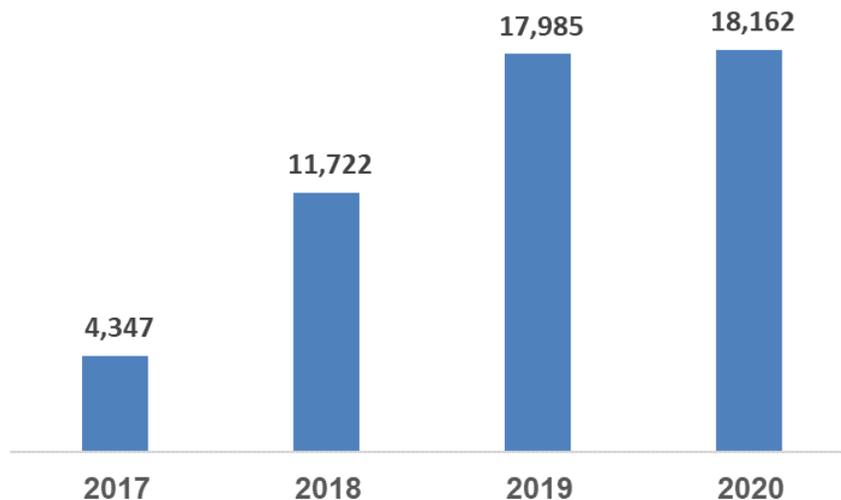


## פניות בפייסבוק 2020 – 18,162 פניות

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 שיגרת ושימוש ביום יום. אנו רואים חשיבות רבה והצלחה לשמוע את קולם של הצעירים בעיר.

בשנת 2020 היקף הפניות בערוץ הפייסבוק עלה בכ-1% ביחס לשנת 2019.



## פניות בטלפון 2020 – 15,117 פניות

בשנת 2020 היקף הפניות בטלפון ירד בכ-11% ביחס לשנת 2019. הירידה נובעת מסגירת ערוץ הטלפון במהלך הסגר הראשון בחודשים מרץ-אפריל 2020 עקב נגיף הקורונה.

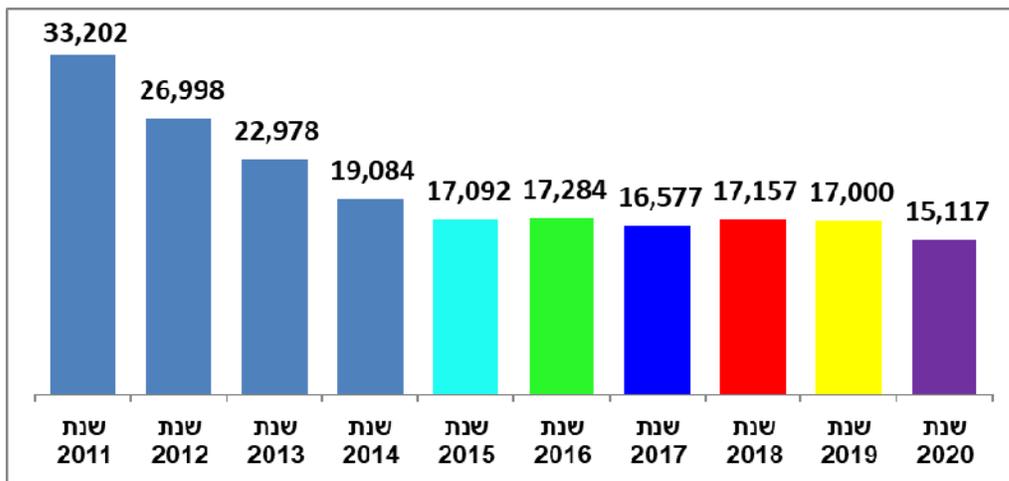
המענה פועל בימים ראשון עד רביעי מ-08:00 עד 17:00 ובימי חמישי עד 16:00.

אנו שואפים לתת מענה מידי לפונה לשאלותיו או בקשותיו עם קבלת השיחה 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:

**91% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הפונה**

**9% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב**



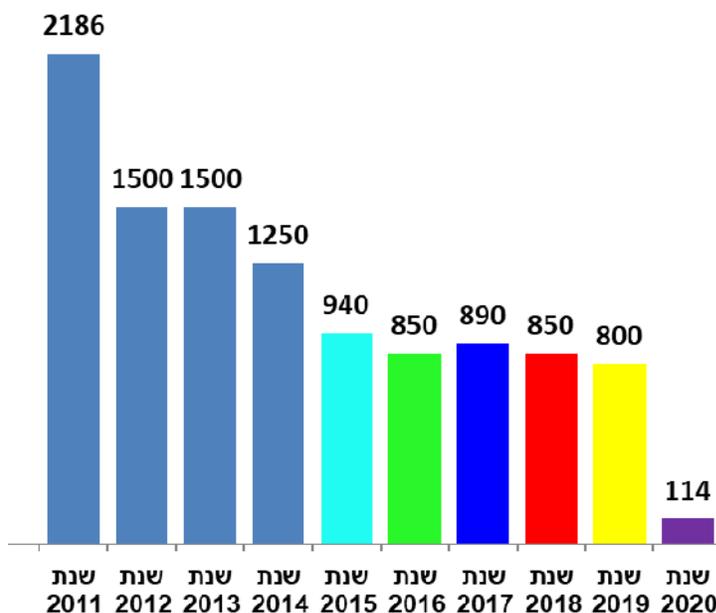
התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

### קבלת קהל 2020 - 114 פונים (מ-1 בינואר 2020 עד 14/2/202)

בשנת 2020 הופסקו שירותי קבלת קהל עקב הקורונה החל מ-15 במרץ 2020.

עד לסגירת ערוץ זה עקב הקורונה שעות קבלת קהל 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

**הצפות ונזקים עקב כמות הממטרים** – בחודש ינואר 2020 פקד את אזור גוש דן ובמיוחד את העיר תל אביב-יפו מזג אוויר סוער במיוחד, שכלל כמויות גשמים גדולות בפרק זמן קצר מאוד. מערכת הניקוז מסוגלת לקלוט כמויות גבוהות של גשם, אך היא לא מסוגלת לעמוד בעומסים שחוונו השנה בזמן קצר. ראוי לציין כי רוב המערכת תפקדה מצוין, וגם בימים הקיצוניים של חודש ינואר רוב ההצפות נעלמו כשעתיים אחרי תום הגשמים.

העירייה ערוכה מבעוד מועד כאשר יש דיווח צפוי על מזג אוויר גשום, וכול יחידות העירייה השונות נפרסות בשטח או מוקצפות בהתאם לצורך על מנת לטפל במפגעים ולהחזיר את העיר לשגרה כמה שיותר מהר.

**היערכות העירייה למתן מענה לנוכח התפשטות וירוס הקורונה** – באה לידי ביטוי בכל תחומי החיים, בדגש על:

### • סיוע לאזרחים ותיקים או נזקקים:

- ✓ נפתח קו חם לאזרחים ותיקים. המוקד העירוני +106 תוגבר מדי יום מ-9:00 עד 17:00 באמצעות מערך עובדים סוציאליים. אזרחים ותיקים שהזדקקו לסיוע גם מעבר לשעות אלו יכולו לפנות אף הם למוקד, ועובדים סוציאליים כוננים נתנו להם מענה מהיר.
- ✓ חילקנו אלפי מנות מזון לאזרחים ותיקים המרותקים לבתיהם בשיתוף עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומשרד החינוך. פעולה זו התאפשרה, בין היתר, הודות למתנדבים רבים ועובדי העירייה שלקחו חלק בפעילות חשובה זו.
- ✓ שמירה על קשר טלפוני עם מאות קשישים ברחבי העיר, לצורך הפגת בדידות והצפת צרכים נוספים ומתן מענה מתאים.
- ✓ הקמת מערך מתנדבים לשמירה על קשר עם הקהילה ומתן מתנה לצרכים נוספים בקרב קשישים- ליווי אזרחים וותיקים לבתי המרקחת והבאת תרופות קבועות ועוד.

- **סיוע לתושבים בחנייה:** לאור הקריאה לתושבים להישאר בבתיהם ולהמעיט ביציאה, ומתוך הבנה למצוקת התושבים בתחום החניה, הוחלט:
  - ✓ לאפשר לתושבים להחנות בחניות המיועדות להורדה והעלאת נוסעים בסמוך למוסדות חינוך, גם בשעות בהן מוגדר כי החניה אסורה.
  - ✓ להחנות מרבית מגרשי החנייה של בתי ספר הספר, ובחלק מחניוני המבנים העירוניים.
  - ✓ החלטנו כי החנייה בחניוני "אחוזות החוף" תחויב על בסיס יומי ולא שעתית כדי להפחית את עלויות החנייה, כך שבפועל תושבים שיחנו בחניונים אלו ישלמו 6 שקלים על חנייה של 24 שעות. הסדר חניוני "קרוב לבית" נשאר כשהיה.

### • סיוע לעסקים:

- ✓ עיריית תל אביב-יפו הודיעה על הקלות בהתאם להחלטות הממשלה בתחום התשלום הארנונה לעסקים. זאת, לאור הפגיעה הפוטנציאלית בחיי המסחר והעסקים בעיר. הפטור עודכן אוטומטית לכל בעלי העסקים הזכאים והחזר בוצע באופן יזום למי שהיה זכאי לכך.
- ✓ אנו מאפשרים אפשר להוציא שולחנות וכסאות למרחב הציבורי מעבר לכל מה שהיה מקובל עד כה.

### • הסברה:

כידוע, משבר הקורונה מנוהל על ידי משרד הבריאות והעירייה פועלת על פי הנחיותיו בכל הנוגע לסגירת עסקים, פיזור התקהלויות ויידוע הציבור. במקביל, נוקטת העירייה בפעולות נוספות ספציפיות בשכונת בהתאם לצורך על מנת להנגיש את המידע לתושבים בשפתם, זאת בשיתוף ארגון מסיל"ה (מרכז סיוע עירוני לקהילה זרה). הפעולות שנעשות כוללות תליית כרזות בשפות שונות עם הנחיות משרד הבריאות, כריזת ההנחיות בכרוז בשפות שונות והפקת והפצת סרטונים בשפות שונות בקבוצות הווטסאפ של פעילי הקהילה.

• **סגירת מוסדות חינוך וקהילה:** פניות רבות עסקו בקושי של סגירת מערכת החינוך (בתי ספר וגני ילדים) ומוסדות הקהילה (מתנ"סים, חדרי כושר, ספריות ועוד). העירייה סייע ככול שניתן חרף המגבלות כמו למשל פעילויות כיתתיות במרחב הציבורי כדי להוסיף שעות מפגש במסגרת בית הספר, השאלת ספרים דיגיטאליים.

• **מתחם בדיקות קורונה וחיסונים:** הוקמו מתחמי בדיקות בשיתוף עם פיקוד (מאהל בדיקות בכיכר רבין ותחנות במקומות שונים בעיר), כחלק מהמאמץ לקטיעת שרשראות ההדבקה בעיר. הבדיקות בוצעו ללא תשלום, ללא תור וללא הפנייה.

הוקם מתחם חיסונים בשיתוף בית חולים איכילוב כדי לסייע ולקדם את החיסונים לתושבי תל אביב-יפו. בזכות הקלות והנגישות אחוז החיסונים בעיר עלו באופן מהותי.

**עבודות בנייה ועבודות תשתית ביום ולילה** – משרד הבריאות הוציא הנחיות לגבי אתרי בנייה, והם הוגדרו כמפעל חיוני ולכן ימשיכו לפעול. ומאידך משרד התחבורה הגביר את קצב התקדמות עבודות הרכבת הקלה בכול רחבי העיר. התושבים אשר הונחו להישאר בבתיהם עקב נגיף הקורונה הביעו מורת רוח בגין חוסר התחשבות גם באתרי בנייה וגם בעת ביצוע עבודות תשתית (וזאת למרות הכנת התושבים לקראת ביצוע העבודות באמצעות מנשרים, מסרונים ועוד).

# דוח הממונה על תלונות הציבור

## ■ ■ ■ ממונה על תלונות הציבור

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

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

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

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

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

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

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

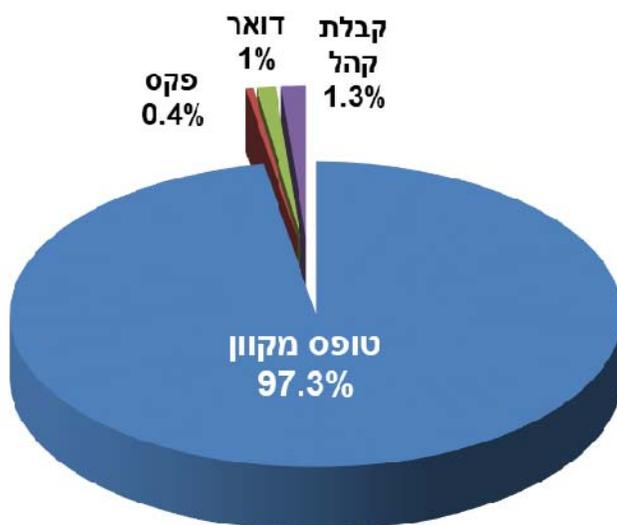
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

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

## ■ ■ ■ התפלגות התלונות - ביחידות העירייה

תלונות	סה"כ	ב-%
מוצדקות (במלואן או בחלקן)	90	30.6
לא מוצדקות	204	69.4
<b>סה"כ</b>	<b>294</b>	

התפלגות 294 התלונות ב-% על פי ערוצי הקשר



התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	12	13.5
עובדי עירייה	58	65.2
עובדי קבלן	16	18.0
גופים עירוניים וחברות	3	3.3
<b>סה"כ</b>	<b>89</b>	

- (\*) 3 תלונות התקבלו כתלונות המשך לתלונה מקורית באותו הנושא  
 (\*) תלונה אחת עסקה ב-3 יחידות  
 (\*) תלונה אחת עסקה באירוע פרטי בשטח ציבורי ואינה נכללת בהתפלגות זו

### התפלגות 89 משימות לבירור התלונות המוצדקות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול משימות	פיקוח עירוני	9	10.1
	תברואה	23	25.8
	שיפור פני העיר	13	14.6
	מוקד שירות 106 פלוס	11	12.3
	חופים	7	7.9
מינהל הכספים משימות	ביטחון	1	1.1
	חניה	6	6.8
	גביית ארנונה	3	3.4
מינהל קהילה, תרבות וספורט 3 משימות	אגרות ודמי שירותים	1	1.1
	קהילה, תרבות וספורט	3	3.4
מינהל החינוך 3 משימות		3	3.4
מינהל הנדסה 2 משימות		2	2.3
מינהל בינוי ותשתית 2 משימות	אגף דרכים ומאור	2	2.3
חטיבת משאבי אנוש ומינהל 1 משימה	רכש ולוגיסטיקה	1	1.1
מינהל השירותים החברתיים 1 משימה		1	1.1
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 3 משימות	מי אביבים	1	1.1
	אחוזות החוף	1	1.1
	אוטותל	1	1.1
סה"כ:		89	

### התפלגות 58 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 מערכת.

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 פוטר עובדים שהתלונה כנגדם היתה מוצדקת. נושאים מערכתיים העולים מתוך התלונות מועברים בנוסף ליחידה המקצועית גם להנהלת העירייה לקבלת החלטות לגבי התהליך ובחינת שינוי בו.

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

**פנייה 2020-1867 מה-1/1/2020 – תלונה על עובדת אגף שיפור פני העיר וטיפול בקריאות שירות על ידי מוקד שירות 106 פלוס ואגף התברואה**

"שלום רב, ביום ב' 31.12.19 בשעה 12.34 שלחתי פנייה מספר 2019-798952 למוקד העירוני בעניין פינוי גרוטאות בכתובת ... , כעבור כשעתיים וחצי קיבלתי הודעת sms שהעניין יטופל עד לתאריך 3.1.20 , כעבור כמה דקות קיבלתי הודעת sms נוספת שהעניין יטופל עד 24.1.20 ( מספר פנייה 2019-799435 ) היום יום שלישי בשעה 14.09 התקשרתי לאגף שפ"ע והמרכזנית הפנתה אותי למשל"ט שפ"ע על מנת לבדוק איתם בעניין הפנייה הראשונית, בשעה 14.12 שוחחתי עם נציג בשם ... והסברתי לו במשך כ-5 דקות את מהות הפנייה , באיזה שהוא שלב בשיחה ענה לי אותו נציג (... ) כי משל"ט שפ"ע לא משוחח עם תושבים וקרא לי חוצפן , מילה שלא משתמעת לשתי פנים, נא טיפולכם בהקדם האפשרי.."

### תלונה מוצדקת –

**קריאת שירות 2019-798952 – הנציג במוקד שירות 106 פלוס חשב כי הגרוטאות נמצאות בשטח הציבורי, ולכן העביר את הפנייה לטיפול אגף התברואה.**

**עובד אגף התברואה שהגיע למקום, ראה כי הגרוטאות נמצאות בשטח פרטי ולכן סגר את הפנייה, וזאת בניגוד לנוהל העירוני. על פי הנוהל היה על העובד להעביר את הפנייה להמשך טיפול אגף הפיקוח.**

**קריאת שירות 2019-799435 - פקח הגיע למקום במטרה לאתר את הבעלים אך כיוון שלא איתר אותם הוא העביר דרישה לאגף לשיפור פני העיר לפנות את הגרוטאות. עקב השינוי בגורמים המטפלים נשלח לפונה מסרון נוסף כדי לעדכן על שינוי זמן התקן לטיפול בפנייה.**

**הפונה התקשר ללשכת מנהל האגף לשיפור פני העיר, והמזכירה נתנה לה את הטלפון של משל"ט (מוקד) האגף. המשל"ט נותן שירות פנים ארגוני, ולכן העובדים לא משוחחים עם תושבים.**

**בבירור השיח בין השניים נמצאו כי יש שתי גרסאות שונות (של העובד ושל התושב), ולא ניתן להעדיף גרסה אחת על פני השנייה.**

### **לסיכום:**

**מנל אגף התברואה הנחה את עובדי אגף התברואה, שמטפלים בקריאות שירות, להקפיד ולפעול לפי הנוהל העירוני.**

**מנהל אגף שיפור פני העיר הנחה את עובדי האגף בדבר החשיבות שבמתן שירות אדיב וסבלני.**

**פנייה 2020-10207 מה-2/1/2020 – תלונה משך טיפול בקריאת שירות על ידי אגף התברואה**

"בתאריך 27.12.2019 דיווחתי דרך האתר 106 על ערימת גזם לפינוי מהמדרכה שממול בניין ... מאחר ודבר לא נעשה, יומיים לאחר מכן פניתי שוב דרך המוקד המאויש וקיבלתי הבטחה לטיפול מהיר. מאחר ושוב לא נעשה דבר בנושא הפינוי והערימה הכפילה את עצמה, תוך "משיכת" אשפה

כללית - פניתי למוקד ב-30.12.2019 ושוב ב-02.01.2020. נכון לעכשיו. יום חמישי, 02.01.2020 ערימות התערובת גזם+האשפה מקשטות את רחבת המדרכה שמול בניין ... לקראת סוף השבוע. תמונות נשלחו באתר למוקד 106. שא יטופל."

**תלונה מוצדקת – במהלך הבירור עלה כי התושבים התבקשו להניח את ערימות הגזם במקום המיועד לחניה כדי שתהיה גישה נוחה לפנות אותן. אף על פי שנדרשו לעשות כן, הונחו הערימות במדרכה מאחורי מכוניות.**

בשל המיקום המורכב ומשום שמדובר בסמטה צרה, נתקלו עובדי האגף בקשיים לפנות את הערימות, והיא פונתה ביום שני ה-06/01/2020.

חרף האמור, נדרש מנהל אגף התברואה ללמוד מהמקרה, במטרה לקצר ככל הניתן השארות ערימות גזם בשטח הציבורי.

#### **פנייה 2020-13740 מה-5/1/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

"שלום רב, הנהג משקר במצח נחושה, פגשתי אותו בקופה בחנות הנחות שצמודה לחניה ושאלתי מדוע הוא חונה שם, והוא ענה שהוא רק קונה משהו והולך. לא היה שום ... ולאחר שסיים לקנות את דבריו בחנות הנחות המשיך לדרכו."

**תלונה מוצדקת – מנהל המחלקה לשיפור גנים ונוף שוחח עם הפונה, ומסר לו כי קנס את הקבלן בגין עבירת חניה, ודרש ממנו לרענן את ההנחיות לכול עובדיו בדבר החשיבות של שמירה חוקי החניה.**

#### **פנייה 2020-33782 מה-7/1/2020 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה**

"ביום 7.1.20 בשעה 10:50 בבוקר פניתי מרח ... ימינה לרחוב ... בסופו הייתי צריכה לפנות ימינה. הרחוב הוא חד סטרי כך שרק מי שמגיע מהכיוון שהגעתי יכול להמשיך ישר ומהכיוון הנגדי אין כניסה שכן זהו רחוב חד סטרי.

כמובן שהרחובות ב... הם צרים וקטנים. כשבאתי לפנות ימינה בסוף הרחוב הופיע מולי רכב ניקיון של העירייה עם נהג שנכנס בידיעה לרחוב (שוב מדגישה שזהו רחוב חד סטרי ואין שום מקום לשני רכבים). עצרתי את הרכב והנהג סימן לי באגרסיביות שאזוז \*לו\* מהנתיב (הרחוב החד סטרי שלי זכות נסיעה בו!!!) ושאני חוסמת אותו.

מיותר לציין שכמעט נגרם אסון רק בשביל שהוא יעף את העלים וינקה את הרחובות!!! נהג רכב אחר ראה זאת וצילם בטלפון אבל המשכתי לסוע. ברכבי יש מצלמת דרך המוכיחה את האירועים אם המצלמות של העירייה לא עובדות.

הטעות הזאת היא קריטית (והיא למעשה לא טעות) הנהג ברכב התנהג בצורה עבריינית וכמובן מפחידה כנגד כל חוק בכביש!!! זה יכול היה לגמר באסון!"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה דרש מהנהלת החברה של הקבלן להנחות את הנהגים להקפיד על חוקי התנועה וכי העירייה רואה בחומרה התנהגות זו.**

## פנייה 2020-28655 מה-11/1/2020 – תלונה על עובד אגף קהילה דרום

"היום כמנהגי הלכתי בשעה 08.30 לבריכה המקורה שאני מנוי בה. אפשרו את הכניסה למרות שאין מציל ואמרו למנויים חכו כד שיגיע מציל, לאחר 15 דקות שאנו עומדים ללא בגדים שאלתי את איש האחזקה מה קורה עם המציל נכון בכעס מאחר וזו לא הפעם הראשונה, איש האחזקה ענה בצורה מבישה שגם הוא יודע לפתוח ואמר אתה יכול ללכת מכאן לא חייבים לך כלום תשובה זו הציתה את מיזגי והיו חילופי דברים לא נעימים, התלבשתי והלכתי בשעה 09.00. ממורמר וכעוס. כידוע לכם לא כל אדם מוכן לקום מהמיטה החמה ולבוא לבריכה, ועדיין לבוא ולקבל את כל המילים המכוערות של אדון... שלא רצה להזדהות.. מצב זה מביא אותי לחשוב אם אני מעוניין להמשיך להיות מנוי..."

**תלונה מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה, הסביר לו שאיחור המציל באותו היום אינו מקובל, והוא יפעל בכול תוקף למנוע הישנות המצב, וכי הנחה את העובד עליו התלונן ואת מנהל הבריכה לנעול את מתחם הבריכה כל זמן שאין נוכחות של מציל במקום.**

## פנייה 2020-40793 מה-15/1/2020 – תלונה על נציגת שירות במוקד שירות 106 פלוס

"היום, 15:01:2020 בשעה 16:50 צילצלתי למוקד 106 להתלונן על מצבו של רחוב... ענתה לי... וממנה קיבלתי תערובת של הטפות וצעקות. לא הצלחתי להעביר את פניתי. ביקשתי לדבר עם משהו אחר אבל היא העבירה אותי עוד פעם לתור. אני מבקשת לקבלת מענה לשתי שאלות: למה גברת אלכסנדרה עובדת במוקד שאמור לשרת את הציבור? מתי יגמר "הדבר" שמתרחש ברחוב... - אני לא יכולה לכתוב "עבודות" כי לא עובדים שם. לאחרונה החלו ברחוב עבודות בניה נוספות וגם משאיות מנסות לעבור בו. אני לא צריכה לתאר מה קורה"

**תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס מסר כי הנציגה הועברה מתפקידה לפרק זמן, וכי רענן את ההנחיות לכול עובדי המוקד בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור.**

בנוסף גופי האכיפה פעלו במקום - להוציא צו הפסקת עבודה בגין פעילות באתר הבנייה מעבר לשעות המאושרות בחוק.

## פנייה 2020-69042 מה-28/1/2020 – תלונה על נציג שירות במוקד שירות 106 פלוס

"ביום 28.01.2020 פניתי למנהל ההנדסה בעיריית תל אביב. זאת, בקשר לריצוף של השכנים על בריכת ביוב, מה שמונע ממני גישה לאותה בריכת ביוב במקרה של בעיה בצנרת, ומטיל עליי עלויות גבוהות הכרוכות בהזמנת ביובית, עקב כך שלא ניתן לגשת לבריכת הביוב שריצפו עליה כאמור. נמסר לי ממנהל ההנדסה כי הם אינם מטפלים בנושא זה, וכי עליי לפנות לחברת מי אביבים. אכן, פניתי לחברת מי אביבים, משם נמסר לי כי הדבר נמצא באחריותם, אולם יש צורך לפתוח את הפניה דרך מוקד 106 של עיריית תל אביב. מיד התקשרתי למוקד, אז ענה לי נציג בשם.... הנציג, ככל הנראה בעל הבנה מעמיקה ואף גאונית בתחום התשתיות והביוב, טען כי העירייה לא אחראית על הנושא - אף שצינתי בפניו כי הכל הפנו אותי למי אביבים וכל שנדרש הוא פתיחת פנייה דרך מוקד 106."

הנציג, ... ענה לי בחוצפה שאין כדוגמתה ואף הרים עליי את קולו, תוך שהוא מנסה להפנות אותי לגורמים אחרים, במקום לעשות את המוטל עליו ולפתוח פנייה למחלקה הרלוונטית במי אביבים. זאת, למרות שהוסבר לו שוב ושוב כי גורמים אחרים, ובכל הכבוד מוסמכים יותר ממנו, נתנו לי מענה, וכל הנדרש ממנו הוא ביצוע פעולה טכנית של פתיחת פנייה.

בסופו של דבר - לאחר מלחמת התשה של ... נגדי ו"יבוש" על הקו - הועברתי ל..., מנהל המשמרת, אשר הפנה את הפנייה למי אביבים (מס' פנייה 202065025). זאת, הוא עשה תוך פחות מדקה, ומבלי לעורר מהומת עולם, כפי שעשה ...

למעלה מן הצורך, שכן חב' מי אביבים מודים באחריותם לנושא, יצוין כי נושא התשתיות והביוב מוסדר בחוק ו/או בתקנות ו/או בחוקי העזר העירוניים, והכלל לפיו "איש הישר בעיניו יעשה" אינו תופס. לא ייתכן כי אדם יימנע ממני גישה לבריכת הביוב תוך החצנת עלויות עתק, והעירייה תמשוך ידה מהנושא. בריכת הביוב מחייבת אישור ו/או רישוי מהעירייה, ועל כן על העירייה לדאוג לגישה אליה.

לפיכך ולאור כל האמור לעיל, הגורמים המכותבים לדוא"ל זה מתבקשים לפעול כדלקמן: לטפל בנציג, ... ולבצע את כל הנדרש על מנת שהדברים לא ישנו ולעדכן אותי בדבר הטיפול. להעביר לידי את הקלטת השיחה. ככל שיש בכך צורך, אתם רשאים לראות בחלק זה שבמכתבי כבקשה לפי חוק חופש המידע. יצוין כי בקשה זו פטורה מאגרה לפי התקנות הואיל ומדובר בבקשה למידע אישי.

לטפל בפנייה האמורה בהקדם האפשרי, יהא הגורם האמון על פנייה זו אשר יהא. הממשק בין העירייה לבין מי אביבים אינו מעניינו של התושב, אשר אמור לקבל - בסופו של יום - שירות עבוד המיסים (הרבים) שהוא משלם.

ככל שדרישותי האמורות לא תענינה במלואן, ייתכן שאעתור נגד החלטותיכם ו/או מעשיכם ו/או מחדליכם בפני הערכאות המוסמכות.

כמצוות אנשים מלומדה אציין כי אין באמור או בשאינו אמור במכתבי זה כדי למצות את טענותי, כדי לגרוע מהן או כדי להוות ויתור או זניחה של כל זכות, עילה או טענה העומדת לי על פי כל דין, ואני שומר בזאת על מלוא זכויותי, עילותי וטענותי.."

**תלונה מוצדקת – מנהל מוקד השירות מסר כי בבדיקה נמצא שהפונה קיבל שירות לקוי מהעובד, וכי הוא לא פעל כמצופה ממנו, ושוחח על נושאים שלא בסמכותו. העובד הועבר לתפקיד אחר תפעולי ללא שירות לקוחות.**

**נציג "מי אביבים" שוחח עם הפונה והסביר שהאכיפה בנושא היא בסמכות המשטרה.**

**פנייה 2020-76171 מה-2/2/2020 ופנייה 2020-111980 מ-26/2/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"רכב מנקה רחובות מספר ... סירב לתת לי לעבור ברחוב לאחר שנתן ל3 רכבים לפני לעבור) העובד שישב ליד הנהג יצא אלי והחל לבעוט לי באוטו ולאיים עלי, הוא לקח את הזרנוק מים והחל להכות את האוטו ולשרוט אותו, יש לי סדק בחלון כתוצאה מהמקרה. הוא הפעיל את המים והתיז עלי מים כשפתחתי את החלון וניסיתי לברר למה הוא תוקף אותי."

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה האזורית שוחח עם הפונה, ומסר לו כי לאחר בדיקה עם הנהג הוא הודיע לבעל החברה הקבלנית, שהוחלט להפסיק את עבודתו של הנהג בעיריית תל אביב-יפו לאלתר.**

## פנייה 2020-88423 מה-7/2/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אתמול. יום חמישי 6.2 נסעתי באחד הרחובות הסמוכים לשדרות ... כשלפתע התפרץ לכביש בפראות רכב גינן של העיריה שחנה בצד (בחנייה כפולה). הנהג ממש התפרץ ונדחף לתנועה בחוסר אחריות משווע, במהירות, בצורה פרועה ומסוכנת לציבור. הוא גרם לי לבלום בבת אחת את הרכב שלי והבהיל אותי כהוגן. הוא המשיך בנהיגה התוקפנית והמשולחת רסן שלו לאורך כמה רחובות, תוך עקיפה מסוכנת של רכבים נוספים, בכביש עם מסלול אחד! קל היה לראות אותו, שכן הרכב כתום ובולט. עד שפנה ימינה לכיוון שד רושטילד. שם נאלץ לעצור באור אדום. פניתי מאחריו וצילמתי את מס הרכב. עובד העירייה שלכם הוא איש מסוכן לציבור. אסור שאנשים כאלו יהיו על הכביש. מאד מבקשת מכם לעדכן אותי איך בכוונתכם לטפל במפגע. תודה מראש."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף זימן את העובד לשיחה, במהלכה הובהר לו שאם מקרה זה יחזור בשנית, לא תהיה ברירה אלא לפטר.**

## פנייה 2020-94925 מה-12/2/2020 – תלונה על נציגת שירות באגף החניה

"בתאריך 12/2/20 התקשרתי לעיריית תל אביב אגף חנייה השיחה התנהלת בין השעות 11:24 עד 11:29 נ שיחה עם אישה בשם ... שלא הסכימה למסור את שם משפחתה. אני מבקשת להאזין לשיחה שלי איתה ולהבין כמה חוסר מקצועיות חוסר כבוד תודעת שירות ברמה אפסית ויחסה מבזה וניתוק שיחה בפנים. אני מנהלת חברה ואנחנו מקבלים המון דוחות במסגרת העבודה אני תמיד מתנהלת בצורה שוטפת דרך אתר האינטרנט של עיריית תל אביב ואת כל הפניות עושה באופן מקוון הגשתי בקשה להסב דוח חניה והייתה לי הודעת שגיאה חייגתי אליה כדי שתתן לי מענה מקצועי שתציע לי פיתרון בסיסי ביקשתי מספר פקס או מייל שאני יכול להגיש את הבקשה להסב דוח ואמרה שלא יודעת. גברת ... עשתה את כל הטעויות האפשריות חוסר מקצועיות שלא יודעת פקס או מייל לתת לי של המחלקה משהו בסיסי מענה בצורה מזלזלת חוסר כבוד ניתקה את הטלפון דאגה לשים אותי על השתק ועוד. בחיים לא קיבלתי שירות ברמה מזעזעת כזאת. אבקש לטפל בנושא בחומרה כי אני בטוחה שלאחר שתשמעו את השיחה שניהלתי איתה אתם לא תירצו שאישה כמו סימה תיתן שירות ותענה ללקוחות שירות מבזה ומזלזל וחוסר מקצועי. אודה לתשובתכם בהקדם."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד פניות בכתב באגף החניה שוחחה עם הפונה, והסבירה כי השירות שניתן ללקוח על ידי הנציגה אינו עומד במדיניות השירות אותה אנו מנחילים לכלל העובדים, והתנצלה על כך.**

## פנייה 2020-110938 מ-19/2/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"ביום ראשון ה 16 לפברואר 2020 בשעה 08:06 (שעה מדויקת) חיכיתי כהרגלי לאוטובוס כשפתאום הגיח עובד הניקיון (ומכונת הניקיון) ואמר לי לקום מהספסל בו ישבתי, ויש לציין כי הוא עשה זאת בצורה מזלזלת ביותר. אמרתי לו בצורה נעימה שאני לא פה בשביל להפיע לעבודתו אבל הוא יכל להגיד את זה בצורה נעימה יותר. מייד לאחר מכן זכיתי לשלל קללות, התזה של החומר על גופי,

תנועות מגונות לעברי ולאחר מכן התזה על הספסל בו ישבתי (כדי שלא אוכל לחזור ולשבת עליו) ובכך גרם לי (אדם פגוע רגל שעובר טיפולים מידי שבוע לאחר פגיעה קשה מאוד) לעמוד, ובדרך הכי בזויה שיש.

רגע אחד לגבי ה"חומר" שאותו עובד התיז עלי אני לא יודע מה זה אבל אני יודע שזה מעורבב עם כימיכלים ויודע בוודאות שזה לא אמור להיות על גופי.

יש לציין כי ברגע שהעובד התחיל להתנהג בצורה שעוברת את הגבול התחלתי לצלם בוידאו את המתרחש.

רציתי לשים את המקרה הזה מאחורי כי לא רציתי שהעובד יאבד את פרנסתו בגללי אך לצערי מאז, כל פעם שהעובד נתקל בי במהלך עבודתו הוא מתנהג בבריונות. בצורה כל כך קשה שאנשים שמחכים לאוטובוס ונמצאים בסביבתי שואלים אותי "איך הוא מתנהג אליך בצורה כזאת"? מאז המקרה התחלתי לחשוש כי הבנתי שהוא משתמש באלימות (יש שיגידו שזו תקיפה) רציתי להביא לידיעתכם כי תביעה הוצאת לשון הרע היא חמישים אלף שקל לפני הוכחת נזק (ומבלי לדבר על תקיפה) אשמח לתגובה במידה וזה לא יטופל תוך שבוע ולא יהיה מענה זה יעבור לטיפול של עורך דיני."

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה נזף בפועל והסביר לו חומרת המעשה, ומסר לקבלן שהפועל עובד מטעמו כי אם יוודא על אירוע נוסף בו הפועל יפעל שלא כמצופה ממנו, הוא יפטר מעבודתו בעירייה.**

**מנהל התחנה שוחח עם הפונה והתנצל על האירוע.**

#### **פנייה 2020-124953 מ-26/2/2020 – תלונה על שירות באגף דרכים ומאור**

"אתמול בערב חזרתי הביתה החנתי את רכבי וקראתי להן לרוץ למדרכה הן רצו למדרכה וכשהלכתי אחריהן נדהמתי לראות בור שנוצר מכך שמתחת לאבנים המשתלבות אין חול ויש מדרון תלול שמוביל לבור ניקוז שאת... לא רואים, אסון גדול נחסך מיזה שהילדים לא עברו על זה וחלילה יכלו ליפול לבור עצום, לפי הגדר שעמדה בצד הבנתי שמישהו היה שם מהעירייה, ובמקום להניח ברזל על הבור לגדר ולשים קונטסים. פשוט השאיר את הבור זרק ליד גדר שמישהו הזיז. התקשרתי שוב למוקד הגיע פקח נוסף הסברתי לו והוא אמר אין מהלעשות והלך. רק כשהתקשרתי למשטרה שהגיע למקום וצעקה על המוקד שיש פה בולען ושזה סכנת חיים מיידית הגיע עובד ושם ברזל על הבור ומהצדדים גדרות. זה לא הגיוני שיש בור טורף שלא משאיר סיכוי לנופל אליו ונשאר פתוח אחרי ביקור של 2 פקחים. אני מעוניינת שתזמנו אותי לשיחת עדות מול הפקחים שהיו במקום יש לי תמונות ותזמנו את ראש מחלקת שפע כדי שיוציא נוהל מסודר לטיפול בבורות. ושהעובדים הרלוונטים יקבלו הדרכה מדויקת לטיפול במפגעים ויעבירו את זה לכל העיריות. כי שיקול דעת כמו שהיה פה יכל לגרום לאסון. כל טענותי מגובות בתמונות"

**תלונה מוצדקת – מאחר שניציגי העירייה ביקשו לבדוק מדוע הבור נפער, ומיהו הגורם העירוני האמון על טיפול בבור, פעולת כיסוי הבור עוכבה. עם זאת, עם קבלת ההודעה הוצב מחסום במקום על מנת לשמור על בטיחות הולכי הרגל.**

### פנייה 2020-125948 ה-26/2/2020 – תלונה על התנהלות המישלמה ליפו

"ברצוני להודיע לכם על אכזבתי וחוסר כבוד והתנהלות לא מוצדקת, אשר קיבלתי טלפון מהמישלמה ביפו בסוף שבוע שעבר התקשרה אליי ... והודיעה לי שתהיה פגישה ביום שלישי 25/2/2020 בעניין טיפול הרחוב ... ביפו, ואני ביטלתי כל משימותיי לשעה 13:30 המתנתי יותר משעה לא הגיעה שום צוות מהמישלמה כפי שתואם איתי ואני רואה בזה חוסר אחריות וכבוד וגם לא היה מענה טלפוני כאשר ניסיתי להבין למה לא עידכנו אותי שהם לא מגיעים, אודה שתתייחסו למכתב זה כפי שצריך והעניין יעבור לטיפול, ואודה לכם לקבלת תשובה על התנהלות זאת."

**תלונה מוצדקת – עקב אי הבנה, הסיור לא התקיים בתאריך שנקבע עם הפונה, ולא נמסרה לה הודעה על כך.**

ב-8/3/2020 נפגש עם הפונה נציג המישלמה ועדכן אותה כי המישלמה ליפו מקדמת בשיתוף פעולה עם אגף התנועה הסדרי חניה מועדפת לטובת התושבים באזור המגורים שלה.

### פנייה 2020-130535 מה-28/2/2020 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך ה-2020/02/28 יצרתי קשר עם מוקד 106 בשעה 18:58 ודיברתי עם נציג לצורך בדיקת סטטוס טיפול בתקלה עליה דיווחתי מוקדם יותר באותו יום. ככל הנראה הנציג איננו היה מרוצה מהאופן שבו הצגתי את הבעיה וניתק השיחה בצורה גסה. אני מבקש שהשיחה בינינו תאוטר והנושא יבדק משמעתית מול הנציג."

**תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס הזמין את העובד לפגישה אישית במהלכה במהלך הברור הובהר לעובד כיצד ניתן היה לתת שירות טוב יותר ללקוח.**

### פנייה 2020-136760 מה-7/2/2019 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט

"שלום רב, בתי הקטנה נמצאת בחוג ... מזה מספר חודשים. בכל שבוע מחדש שאנחנו מגיעים לחוג ישנה תחושה לא נעימה מכיוון אישה בשם ... ככל הנראה ... מעבירה בו חוגים. ראשית נדמה שהמדיניות בנושאים שונים משתנה משבוע לשבוע, אין אחידות ובהירות בנוגע לנהלים, למשל: על מי חל תשלום למשחקיה ועל מי לא. שנית, וחשוב מזאת, הגישה שלה כלפי באי המרכז מותירה טעם מר בפה, צורת הדיבור שלה, היחס שלה, פשוט לא נעים, ואני לא היחידה שחושבת כך. לא נותר לי אלא לסיים את החוג עליו שילמתי ממיטב כספי ואשר אליו רשומה ביתי, ולחדול מלהגיע למקום זה."

**תלונה מוצדקת – מנהל מרחב קהילתי מרכז מזרח בדק את הטענות, ומצא כי נהלי הגבייה של המרכז קבועים וברורים בהתאם למדיניות האחידה של מינהל קהילה, תרבות וספורט.**

הטענות בנוגע לקבלת מידע מוטעה על ידי צוות העובדים בכלל ועל ידי העובדת שצויינה בפנייתה בפרט, טופלה על ידו באופן אישי.

## פנייה 2020-140954 מה-4/3/2021 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 3/4 הגעתי למוקד שלכם לשיחה עם נציג בשם ... או ... בשיחה סיפרתי לו כי אני מנסה לצאת מהבית ויש קבוצת של בני נוער שמונעים מימני את היציאה מקללים צועקים ומאיימים בפגיעה פיזית פניתי למשטרה אולם שם לא היה מענה, פניתי למוקד וכל מה שהנציג אמר לי זה תפנה למשטרה וניתק לי בפרצוף. התקשרתי שוב למשטרה שוחחתי עם ... שאמר שיש להם עומס בגלל הקורונה ולכן לא ענו. וכאן אני שואל, האם אני תושב תל אביב ששירת בצבא ונולד במדינה ומשלם ארנונה ואת המשכורות של הנציג החוצפן הזה צריך לחיות בחרדה בפתח ולא לקבל מענה שיגן עלי. האם המסקנה המתבקשת שעלי להתסתובב עם סכין או גז מדמיע בגלל שאתם לא מסוגלים להתייחס למצוקת תושבים. אין לי ספק שבפעם הבאה שזה יקרה ואני גר כאן מספיק זמן ורואה את מה שקורה בשכונה ויודע שזה יקרה שוב, לא אפנה לא אליכם ולא למשטרה, אתם מאלצים אותי לקחת את החוק לידיים ולעשות ככל העולה על רוחי. ככל הנראה בבוא היום אשב במעצר בגלל מקרה שכזה אבל לפחות אני שלם עם עצמי ויודע שאני פניתי לכל גורמי החוק הרלוונטים ביקשתי עזרה וסיוע וכל מה שקיבלתי זה שיחה מתנשאת מנציג חוצפן שלא מספיק שניתק לי את השיחה גם אחר כך המשיך לשקר וטען שלא כך היו הדברים. תתביישו לכם להזניח תושב העיר שנמצא בסכנה לחייו. העתק מהמכתב נשלח לכל העיתונים וכל מהדורות האינטרנט, כי כשימצאו את הגופה שלי זרוקה ברחוב או שאני יאלץ להגן על עצמי בנשק חם בגלל אוזלת ידכם לפחות שוב יוכלו להגיד שהכתובת הייתה על הקיר ומישהו נרדם. המישהו הזה קוראים לו ... והוא לא ראוי לשבת במוקד שנותן מענה למצוקה של תושבים."

**תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין לשלוש השיחות של הפונה עם נציגים שונים במוקד. לאחר מכן שוחח עם הנציג עליו הלן הפונה והסביר לו שיש לגלות אמפתיה כלפי תושבים המתקשרים אל המוקד, ונמצאים באירוע דומה לאירוע שתיאר הפונה. בנוסף הנחה את נציגי השירות, לדאוג במקרים כאלה להעביר את השיחה באופן ישיר למשטרה, האמונה על אכיפה כנגד אלימות.**

## פנייה 2020-152064 מה-10/3/2020 – תלונה על התנהלות פקחי אגף הפיקוח

"ביום שבת 07.03.2020 בשעה 10:10 בבוקר ברחוב ... באתי להיכנס עם הרכב לכיוון הבית שלי שבצידי הרחוב באמצע צומת חנה רכב פרטי בתוך הצומת שאינו קרוב למדרכה והרכב בולט לכביש, בנוסף רכב של הפיקוח חונה את רכבו באמצע הכביש, ועומדים פקחים מחוץ למתקן מעשנים סיגריות, רואים את הרכב שלי מגיע כשבקשתי מהם להזיז את הרכב לא נענתי לבקשה, עצרתי את רכבי, ושאלתי את הפקחים למי שייך הרכב, הגיע פקח במדים טען שהרכב שלו, שאלתי מדוע הוא חונה בניגוד לחוק ונאמר לי על ידו ועל ידי הפקחים האחרים הוא נושא תו חניה נכה משולש והוא רשאי להחנות את רכבו היכן שהוא חפץ, לאחר שאמרתי שאני נושאת תו חניה כסא גלגלים ומקבלת דוחות במקומות חניה שאינם מפרעים לתנועה בניגוד לחנית רכב הפקח שמפריע בצורה בולטת לתנועה, התחיל הפקח להשתולל דרשתי מהפקחים לתת דוח תנועה כפי שהם עושים לבעלי תו נכה רבים בעיר הפקחים חזרו ואמרו תו נכה אינו מקבל דוח חניה לא חשוב היכן חונה."

שאלתי את הפקח למי שייך תו הנכה והוא ענה שזה של אמו.  
אני בעלת רכב עם תו חניה כסא גלגלים וידוע לי שזו עבירה פלילית להשתמש בתו הנכה בזמן שהנכה לא נוכח.  
חמור מכך שהפקחים במקום לבקש אותו להזיז את הרכב החלו להאשים אותי שפגעתי לו ברכב, ושאלו אותי המשיך לנסוע והפסיק להתלונן על חנית הפקח הוא יותר לי על הסריטה ברכבו למרות שכמובן לא היה,  
וחזרו ואמרו שמותר לו להחנות את רכבו הכין שהוא חפץ. כל הפקחים סרבו להזדהות, כאשר אמרתי שאני מזמינה שוטר הפקחים נכנסו לביתן.  
הגשתי תלונה במשטרה בטלפון (לא היה באפשרותי לחכות להגעת שוטר זמן המתנה של יותר מחצי שעה כי מיהרתי להגיע לבית החולים), הפקח סירב לתת את שמו וכך גם הפקחים שהיו סרבו לתת את שמו של הפקח.  
בידי צילומים וידיאו של המקרה, לא ניתן לשלוח את הסרטונים דרך האתר, מצ"ב צילום מסך של תמונה מאחד הסרטונים.  
שאר ההקלטות אני שומרת אצלי ובהמשך החליט כיצד לפעול. (רק לציין שבחורה שעמדה בחלון וצפתה במקרה מוכנה להעיד על כל מה שהיה, היא היתה המומה ומזועזעת מהתנהגות הפקח, והפקחים האחרים).  
אני דורשת במידי את שמו של הפקח, וכן שאר הפקחים שהיו נוכחים באירוע, כאשר כולם טענו שהחניה מותרת...  
בנוסף אני שוקלת תלונה למשרד התחבורה על שימוש בניגוד לחוק בתו הנכה של הפקח, ההתעמרות של הפקח והפקחים כלפי בזמן שהייתי לבדי, זה דבר שלא ניתן לעבור לסדר היום. להתייחסותכם ותשובתכם המהירה בנושא"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה, ומסר לו כי מברור שנערך נמצא כי הפקח בעל הרכב נשוא הפנייה חנה במקום שלא כדין; וכי הנושא יטופל במסגרת הליך משמעותי. בנוגע ליתר טענות הפונה כלפי הפקח הציע סגן מנהל האגף לקיים פגישה במשרדו בנוכחות הפונה והפקח כדי להגיע אל חקר האמת ואולם הצעה זו נדחתה על-ידי הפונה. הסגן מסר כי הורו לפקחים להימנע מהתכנסויות במקום ככל הניתן.**

### **פנייה 2020-152973 מה-11/3/2020 – תלונה על אחות בטיפת חלב**

"ברצוני לשתף באירוע מיותר ומקומם שחוויתי הבוקר, 11 במארס 2020, בטיפת חלב סניף ... בעודי מקבלת עם בתי שירות מהאחות... נכנסה במפתיע לחדר אחות אחרת בשם ... ו... שטיפלה בבתי אותה עת, שיתפה אותה במשהו שבתי יודעת לעשות, דבר חיובי סה"כ. ... עקמה את פרצופה בזלזול וענתה: "מה שיש לי להגיד עדיף שאני לא אגיד."  
הזדעזעתי מהתשובה. ראשית, למה להגיב ככה? למה לתת תחושה רעה כל כך לאמא צעירה, על משהו טוב שביתה התינוקת יודעת לעשות?! למה להלחיץ? היא, כאמור, כלל לא האחות המטפלת שלנו, אז לשם מה??  
שנית, אם בחרה לא להגיד מה שיש לה להגיד, בשביל מה להגיד שבכלל יש לה משהו להגיד? נפגעתי מאוד מההתנהלות שלה, אך בכל זאת אמרתי לה להתראות.  
הגברת, לא רק שלא טרחה להתנצל, השיבה:  
"לא להתראות!" והשאירה אותי עם תחושה איומה של מבוכה, בושה, תסכול ועלבון צורב.  
מביך מאוד שמישהי שמתנהלת ככה מקבלת נשים אחרי לידה, במצב רגיש ממילא וחבל לי בשביל אלה שנפגעו ממנה ואלה שעוד יפגעו. כך או כך, סביר שעוד אראה אותה בסניף, ואיזו חוצפה זו

בתפקידה, לענות "לא להתראות"? מה זה צריך להיות?  
אודה להתייחסותכם."

**תלונה מוצדקת – מנהלי התחנה חידדו בפני האחות את האופן בו עליה להתבטא בפני הציבור המבקר בתחנה.  
נציגת התחנה שוחחה עם הפונה והתנצלה.**

### **פנייה 2020-162076 מה-16/3/2020 – תלונה על פקחי אגף הפיקוח העירוני**

"מאחורי ביתי (ברחוב ...) נמצאת עמדת (מבנה) פקחים של עיריית תל אביב. המבנה תמיד מאוייש, תמיד נמצאים שם פקחים. באופן קבוע, תמידי, מתמשך, הפקחים מתנהגים בצורה ברברית, לא מכבדת ולא מתחשבת בסביבה בה הם נמצאים. אין לילה/לפנות בוקר בו הם לא צועקים, מדברים בקול (בחוצץ), שמים מוסיקה בווליום עוצמתי (כולל היום לפנות בוקר), ובאופן כללי מרעישים ומתנהגים כמו חיות. זה בלתי נסבל ולא מקובל. אין יום בו אני לא מתעוררת מאיזשהו רעש שנגרם על ידם. למה צריך את הפקחים האלו בסביבה שכונתית קטנה? תעבירו את הפקחים משם! ההתנהגות שלהם בלתי נסבלת וזה משהו שנמשך כבר שנים! מעכשיו, כל פעם, ולו על הרעש הקטן ביותר, אדאג להזמין משטרה. כל פעם. יש גבול. זאת פגיעה מתמשכת בתושבי השכונה. לילה לילה יש איזשהו עניין שם. או שאתם תשימו לזה סוף או שאדאג שהמשטרה תטפל בזה. לטיפולכם הבהול!!!!!!!"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה, שביקשה ממנו לצמצם התגודדות של פקחים במקום, ושהם יפסיקו לשמוע מוסיקה בעוצמות גבוהות.  
לאור השיחה תדרך הסגן את הפקחים לשמור על שקט.**

### **פנייה 2020-194456 מה-3/4/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות האגף לשיפור פני העיר**

"אבקש לטפל בבעיה המטרידה את תושבי השכונה על בסיס קבוע ובתקופה זו המצב אף החמיר. העובדים הפועלים בשירות עיריית תל אביב בגינת ... מתנהגים באלימות ותוך סיכון חייהם של הולכי הרגל והילדים.  
המצב החריף בתקופה זו עד כדי מצב של תאונה שנמנעה ברגע האחרון - העובד המצולם נוסע בפראות ברכב העבודה בשטח הכיכר תוך צפצוף לעוברים ושבים ותוך פניות חדות מבהילות ומסכנות חיים.  
אבקש לציין שוב שהעניין החריף בתקופה זו שכן הכיכר ריקה יחסית והעובד מרגיש עוד יותר בטוח ונוסע בצורה משוגעת ממש.  
מספר תושבים העירו לו על כך אך הוא מזלזל ומתנהג בביריונות.  
זו אינה פעם ראשונה והתלונות הן מכל רחבי השכונה.  
אשמח לטיפול. ושוב תודה על תשומת הלב."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את התלונה, והבהיר לקבלן ולעובד כי הם נדרשים להתנהג בצורה נאותה ולהימנע מעימותים עם תושבים ולנהוג ברכבי עבודה באופן זהיר ובטיחותי. לאור ממצאי הבדיקה, הקבלן נקנס בסך 2000 ₪.**

## פנייה 2020-194698 מה-4/4/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום בבוקר בתאריך 4/4 בשעה 8:10 ירדתי לטיול עם כלביי, כאשר רכב הניקוי מספר ... עבר לידי ברחוב ... הבחור שהיה מחוץ לרכב עם צינור המים (שכמובן שהיה ללא מסכה) פשוט הסתכל עלי והתחיל "להשתעל ולהתעטש" ואז צחק והמשיך ללכת. אין ספק שזה היה מכוון וחבל שאנשים כאלו עובדים תחת העירייה. היום זו אני, בחורה בת צעירה עם מערכת חיסונית טובה ומחר זה בן אדם מבוגר שחס וחלילה יכול להידבק מאותם "צחוקים".  
מקווה שבימים אלו תיקחו את העניין ברצינות ולא תראו את העניין של מה בכך.  
תודה רבה."

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת תכנון ובקרה באגף התברואה זימן את העובד ואת הנהג לשימוע. העובד הודה כי השתעל כמעשה קונדס ולכן הופסקה עבודתו. בעקבות המקרה חולקו מסכות לכול העובדים בשטח, ורועננו ההנחיות.**

## פנייה 2020-217431 מה-19/4/2020 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"היום בשעה 6:41 פניתי למוקד 106 על מנת לפתוח קריאה על עבודות תשתית שנעשו ברחוב שלנו ... לשביל לאופניים.  
לאחר סיום העבודות הושארו צינורות חשמל חשופים מעקה בטיחות על הדשא והאשפתון שביקשתי שיוחזר לא הוחזר.  
ענה לי במוקד בחור בשם ... שבתחילת השיחה הייתי על רמקול והערתי לו שאיני שומעת טוב האם אני על רמקול ענה לי כן.  
לא שמעתי שהוא מקליד את הפניה שלי וכשפניתי למוקד שוב בשעה 7:47 נענתי שלא נפתחה קריאה בכלל על שמי היום,  
אני רואה בהתנהגות זו זילזול וחוסר מקצועיות מגוף שאמור לתת מענה לתושבים.  
מבקשת לטפל בפנייתי תודה ויום טוב."

**תלונה מוצדקת – במהלך הבירור שנעשה עם נציג השירות לא ניתן על ידו הסבר מניח את הדעת לאי תיעוד קריאת השירות. הופקו לקחים על ידי מנהלי המוקד כדי להימנע מהישנות המקרה.**

## פנייה 2020-224583 מה-22/4/2020 – תלונה על פקחית הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר

"אני רוצה להתלונן על פקחית של הסיירת הירוקה שהסתובבה ב... 22.4.2020, 07:00 בבוקר.  
זה הסיפור שקרה לי עכשיו:  
יצאתי עם הכלבה שלי לטיול, והלכנו על השדרה.  
הייתה משאית שמנקה את הרחוב, אז עמדתי באמצע האמצע השדרה וחיכיתי שהיא תעבור, כי רציתי לחצות את הכביש.  
הלכתי לכיוון ... כשהפקחית קראה אליי.  
אחרי שהיא בדקה שלכלבה שלי יש צ'יפ, היא שאלה אותי אם אני יודע שאני צריך לעשות את הצרכים של הכלבה שלה. אמרתי לה שכן והראתי לי שיש לי בכיס שקיות לאיסוף.  
אז היא אמרה לי שהיא נותנת לי דו"ח שיגיע אליי בדואר, כי לא אספתי את הצרכים של הכלבה שלי"

מקודם (היא טוענת שזה איפה שחתכתי את הכביש, כי "זזתי במהירות בבת אחת") אמרתי לה שאין סיכוי, והלכנו לראות. היא הראתה לי קקי רנדומלי שנמצא בחולות של אמצע השדרה שנראה לה טרי.

אמרתי לה שזה לא של הכלבה שלי, והיא אמרה שיש לה תמונה שהיא לא יכולה להראות לי, ושרק בבית משפט אני יכול לראות.

אמרתי לה: סבבה, ניפגש בבית משפט כי זה בטוח לא של הכלבה שלי (היה מרחק של כמה מטרים בין איפה שחתכתי את הכביש לאיפה שהיא אמרה שהקקי היה).

המשכתי לטייל, ולאחר מס' דקות הכלבה שלי באמת עשתה קקי באזור של ... (איפה שהיא בדרך כלל עושה). אספתי וצעקתי לעברה ש"זה לא יפה לשקר".

היא אמרה שהיא ממש לא משקרת, ושהיא ראתה את הכלבה שלי עושה קקי בעיניים שלה. הלכתי עד אליה (בעצבים, אבל לא קיללתי), הראתי לה את הקקי שאספתי ואמרתי לה שזה בכלל לא באותו צבע כמו הקקי שהיא הראתה לי.

הלכנו חזרה למקום הפשע, ובאמת זה לא היה באותו צבע.

ואז התחילו תירוצים של "הקקי מחליף צבע כשהוא מתייבש אחרי 5 דק'" ו"ראיתי אותה מנסה לעשות קקי גם בפעם אחרת ופשוט לא הצליחה"

שמתי את הקקי של הכלבה שלי ליד הקקי ה"חשוד", והתחלנו לחכות.

אחרי 2 דק' שכמובן לא קרה בהם שום דבר, היא אמרה שהיא לא תיתן לי דו"ח.

כאן הבנתי שהיא פשוט משקרת, ואני לא יודע למה.

התעקשתי שתיתן לי דו"ח.

אני מבין שהפקחים עושים את העבודה בשביל שהרחובות יהיו יותר נקיים.

אז מטרת התלונה שלי כאן היא:

א. תעבירו לפקחים הנחיות שיפנו לאנשים שהם בטוחים שהכלבים שלהם משאירים צואה.

ב. הפקחית הזאת ספציפית כנראה לא מבינה שכלבות משתינות בישיבה (הטענה העיקרית שלה שהיא ראתה שהכלבה עוברת למצב ישיבה).

תודה רבה ויום טוב"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר זימן את הפקחית לשיחה, והיא הסבירה כי ראתה את הכלבה במצב ישיבה, ולאור העובדה שראתה גללי צואה במקום, חשבה כי מדובר בכלבה של הפונה.**

מכיוון שבשיחה טענה הפונה שלא מדובר בגללי כלבתה והלכה, עקבה הפקחית אחר הכלבה וראתה שהיא עושה צרכים והפונה אספה את הגללים, החליטה הפקחית לא לרשום דוח.

ניתנה הנחיה לפקחים לרשום דוח רק לאחר שהם מבחינים באופן מוחלט שהכלב עושה את צרכיו.

### פנייה 2020-224943 מה-22/4/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"ברצוני להתלונן על נהג משאית הזבל שמגיע לרחוב שלנו.

אני גרה ברחוב ... הנ"ל רחוב ממש קטן שכולו בתים פרטיים וכל פעם שהמשאית נכנסת לרחוב שלנו כאשר הוא מגיע ליד הבית שלי אשר נמצא ליד סיבוב הוא מתחיל לצפצף בטירוף בשעה שמונה בבוקר בטענה שרכב מפריע לו להסתובב למרות שהוא כן יכול להסתובב או לצלצל לבעל הרכב באינטרקום ולבקש להזיז את הרכב

באחת הפעמיים לפני כחודש ביקשתי מהנג להפסיק לצפצף מכיוון שהשעה שמונה בבוקר והוא מעיר לנו את כל הילדים בבית תשובתו של הנהג הייתה "זה מה יש אני נהג חרא" אמרתי לו שאני אתלונן

ומאז כל פעם שהוא מגיע ליד הבית שלי הוא מצפצף בכוונה למרות ששום רכב לא מפריע לו לבצע את הסיבוב והנתיב נקי מהפרעות.  
אני רוצה לציין שבימים אלו כאשר כולנו בסגר ולא יוצאים מהבית ולילדנו אין מסגרות ואנו ההורים צריכים לדאוג להעסיק את הילדים..להעיר לנו את הילדים בשעה שמונה בבוקר זה סיוט..הילדים מתעוררים מבוהלים ועצבנים מהצפצוף  
לא יתכן כי הנהג יתנקל לי בגלל שהערתי לו פעם אחת ויעשה דווקא כל פעם שעובר ליד הבית שלי אלו לא ימים רגילים אנחנו כולנו יושבים בבתיים ללא אפשרות לצאת ומנסים לנהל שיגרה בכל התופת הזאת ולא הגיוני שנהג נקמני יהפוך לנו את היום בכל פעם שיעבור כאן  
אני מבקשת בכל לשון של בקשה לטפל בנושא תודה!"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף התברואה בדק ומצא כי הנהג צפר בעקבות חסימה של רכבים פרטיים, על מנת שבעל הרכב יצא ויזיז את הרכב.**  
**הסגן שוחח עם הפונה ועדכן אותה כי ניתנה הנחייה לנהג לא לצפור בשעות המוקדמות של הבוקר, ומסר לה את מספר הנייד שלו כדי שתדווח לו אם הדבר יחזור על עצמו.**

#### **פנייה 2020-236133 מה-27/4/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"במהלך טיול עם הכלב רכב ניקוי כביש עצר סמוך למדרכה עליה הלכתי ברחוב... פינת רחוב... מהרכב יצא עובד ששטף המדרכה בעזרת צינור המחובר לרכב. למרות שהעובד הבחין בי מתקרב הוא החל לשטוף את הרחוב המים הגיעו עלי יחד עם אבק ולכלוך כאשר צעקתי לעבר העובד שיפסיק הוא אמר לי "יאללה יאללה" וכאשר אמרתי לו שהמים הרטיבו אותי הוא אמר "יאללה סע" וחזר לעבוד. אני רוצה לדעת האם מדובר במים רגילים או בנוזל חיטוי בשל הקורונה. תודה"

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנה באגף התברואה שוחח עם הפונה והתנצל בשם העובד על המקרה. בשיחה הסביר כי מדובר במים בלבד ללא חומרי חיטוי. הופקו לקחים מהאירוע.**

#### **פנייה 2020-241850 מה-30/4/2020 ופנייה 2020-348652 מ-10/6/2020 – תלונה על פקחי אגף הפיקוח**

שמי... הבעלים של פיצרייה בשם... ברח'... בתל אביב.  
תלונה זו מוגשת בעקבות התנהלות קשה ובלתי הוגנת, שאין לי דרך לתאר אותה מלבד התנכלות של ממש, מצד פקחי העירייה, באכיפת תקנות הקורונה.  
ההתנהלות שאפרט מיד חזרה על עצמה מספר פעמים, עד שהגיעה לשיאה בערב יום העצמאות, וחייבה אותי להגיש תלונה זו. אני מבקש לציין שההתנהלות שאתאר ננקטה על ידי פקחים שונים מאותה התחנה, ולכן מסקנתי היא שמדובר במדיניות פסולה של כל התחנה והעומד בראשה או בהתנהלות שאינה מפוקחת כראוי על ידי העומד בראשה.  
תחילת הדברים היא בשני דו"חות שניתנו לי, בסך 5,000 ₪ כל אחד, בגין הפרה (כפי שטענו הפקחים) של תקנות הקורונה, ובפרט על האיסור למכור ב"טייק אאוט". הדו"חות ניתנו ללא כל בסיס, כאשר הפקחים כלל לא טרחו לבדוק את טענותיהם לפני שהגישו את הדו"ח, בין אם איתי ובין אם מי שלטענתם נעשתה כלפיו המכירה. במקרה אחד, הפקח טען שראה שליחים

של הסושייה הסמוכה (... נכנסים ורוכשים פיצה מהעסק, כאשר טענה זו היא לא פחות משקרית!) שכן נעשה משלוח לאותם הפקחים ויש לי ראיות לכך כולל גירסתם, גירסת השליח, וחשבונית על המשלוח.

חשוב לציין, שבניגוד למדיניות האכיפה, ובניגוד להתנהלות שנעשית מול אזרחים ומפריים (לכאורה) אחרים, לא קיבלתי שום אזהרה לפני שהוצאו הדו"חות, בסך כולל של 10,000 ₪, שהינו סכום עצום עבורי, במיוחד בתקופה זו.

לאחר שני האירועים האלו, שהיו סמוכים מאוד, המשיכו הפקחים לארוב (כך ממש) לעסק שלי בניסיון לאתר הפרות. באחת הפעמים ניסו לתת לי דו"ח נוסף בטענה שהגיע אדם לקחת טייק אוווי, כאשר האדם אליו התייחסו היה השליח שלי שלקח פיצה מהעסק כדי לבצע משלוח. מתן הדו"ח הזה נעצר רק לאחר שעדים באזור אמרו להם שאין כל בסיס לדו"ח והוא יהיה כוזב כי מדובר בשליח.

כאמור, השיא הגיע בערב יום העצמאות. באותו היום פתחתי את העסק לפעילות של משלוחים בלבד, בהתאם להנחיות פיקוד העורף ובדומה לעסקים רבים בעיר. בפתח הכניסה של העסק עמד שולחן שחסם את הכניסה על-מנת להבהיר שאין קבלת קהל לטייק אוווי. התחלתי להפעיל את העסק ולהיענות להזמנות, כאשר לפתע הופיעו הפקחים (פקח ופקחית) והודיעו לי שעלי לסגור את העסק ואסור לי לבצע משלוחים. כאשר הסברתי להם שפעילות משלוחים מותרת, אמרו בתקיפות שאסור לבצע משלוחים, ושאם יגיעו שוב פקחים בהמשך הערב ואהיה פתוח למשלוחים אקבל דו"ח. כיוון שלא יכולתי להרשות לעצמי לקבל דו"ח נוסף, נאלצתי לסגור את העסק וכן לבטל מספר משלוחים שכבר הוזמנו.

כאשר ביררתי עם ... שנמצא לידי ממש נאמר לי שאליהם הפקחים כלל לא פנו (למרות שכאמור מדובר בעסק סמוך ממש לשלי) והם מבצעים משלוחים (!) עוד חשוב לציין, כי באותה עת נמצא לידינו והיה עד לדברים שליח של ... שגם הוא עבד כרגיל ויחד עימו כל מערך המשלוחים של ...

כשהגעתי לביתי התקשרתי למוקד העירוני (שיחה מספר 238873-2020) כדי לברר את האיסור הנטען על-ידי הפקחים לבצע משלוחים. נציגת השירות חיברה אותי, בנוכחותה, לנציג פיקוד העורף שהבהיר, ש**מותר** לבצע משלוחים, כפי שטענתי כל העת. שיחה זו מהווה ראיה לכך שהפקחים שיקרו במצח נחושה.

חשוב לי להבהיר, שלא ניתן לומר שמדובר בטעות של הפקחים, כיוון שלו היו חושבים בטעות שאסור לבצע משלוחים היו מחילים את האיסור גם על הסושייה שלידי ולא רק עלי. אין לי ספק שהם היו מודעים לעסקים הרבים שהיו פתוחים למשלוחים ברחבי העיר ואני עצמי גם טענתי זאת בפניהם, אך הם אור הפגינו אטימות מוחלטת.

הסגירה הכפויה בערב יום העצמאות בעקבות הוראת הפקחים גרמה לי לפגיעה כלכלית של אלפי שקלים, שכן מדובר ביום רווחי לעסקים, במיוחד כאשר אין חגיגות מחוץ לבתים. זאת בנוסף לפגיעה בשם הטוב של העסק כאשר נאלצתי לבטל משלוחים שהתקבלו, ולסרב ולא להיענות למשלוחים נוספים, כאשר יתר העסקים בעיר פתוחים למשלוחים. עבור עסק מקומי קטן כמו שלי זו פגיעה קשה מאוד, בתקופה שממילא ההישרדות בה כמעט בלתי אפשרית. ההתנהלות השיטתית של הפקחים כפי שתיארתי למעלה לא מהווה, בכל הכבוד, אכיפה ראויה של הוראות המדינה והעירייה. היא מהווה לא פחות מהתנכלות לעסק שלא ביצע כל לא ייתכן פגיעה בבריאות הציבור ומנסה לשרוד את התקופה הקשה הזאת בהתאם להנחיות שאאלץ להתמודד כל יום לא רק עם המצב הקשה הנוכחי אלא גם עם טענות כוזבות ודוחות שרירותיים של פקחים.

אני מבקש שהתנהלות פקחי התחנה תיבדק, וינקטו בסנקציות מתאימות שיהלמו את הפגיעה שנעשתה כלפיי. אציין שיש לי עדים לכל האירועים המתוארים שיתנו גירסתם וכן ראיות נוספות, וככל שהפקחים יכחישו את התנהלותם כפי שתיארתי אשמח לספקם.

אני מבקש לקבל עדכון על הטיפול בתלונתי."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה וסוכם שהוא ישלח עדויות של אנשים שנכחו בזמן שהפקחים היו בעסק. לאחר שהתקבלו התצהירים עדכן מנהל האגף את הפונה כי הפקחים זומנו לבירור, במהלכו הובהר להם הצורך באמירות ברורות ובמתן הנחיות מפורשות.**

#### **פנייה 2020-250551 מה-4/5/2020 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס**

"מבקש להתלונן על טיפול לקוי וזלזול של המוקד העירוני. אתמול, 3.5.2020 בשעה ~19:30, התקשרתי למוקד להתלונן על גזם שחוסם את הכביש (ותנועת רכבים) מול רחוב ... מספר פנייה 2020-248601. המוקדן שהיה לא נעים ולא נחמד, ולמרות זאת כשביקש שאשלח לו תמונה, צילמתי ושלחתי לו תמונה למספר וואטסאפ שהוא נתן לי שמוכיח את החסימה. למרות זאת הוא טען ש"לא יודע מתי יטופל, יכול להיות שרק מחר בבוקר". הסברתי לו שזה חוסם את המעבר של הרכבים, אך הוא בשלו. יצוין שהגזם הגיע מעבודות גינון שביצעו באותו יום מהבניין ברחוב ... לאחר כשעה וחצי ומשלא טופל הנושא, התקשרתי שוב בשעה 20:53. ענתה לי מוקדנית חצופה, שאמרה ש"זה יכול לקחת יומיים לטיפול". הסברתי לה שהרחוב חסום (!!!!), ושאלתי איך יתכן שזה יקח יומיים, והיא לא נתנה תשובות ובסופו של דבר אמרה "אדוני, עניתי לך, יום טוב" וניתקה לי את הטלפון בפנים. מיד שוב צלצלתי (בשעה 20:56) ודרשתי לדבר עם אחראי/ת. נעניתי ש"היא לא יכולה לדבר עכשיו, תחזור אליך תוך שעה." 1. אף אחראי לא חזר אליי. 2. העירייה מצאה לנכון לטפל ולפנות את הגזם שחסם את הכביש רק למחרת בבוקר, בשעה ~6:45, עם משאית הזבל. הזלזול ואזלת היד שהעירייה גילתה פה היא מתחת לכל ביקורת. אתם טוענים שהשיחות מוקלטות - האזינו לשיחות. אני דורש טיפול של הנושא."

**תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס מסר לאחר בדיקה כי הפניות למוקד לא טופלה בהתאם לנהלים ולהנחיות. לאור המקרה חודדו ורוענו הנהלים לנציגי השירות.**

#### **פנייה 2020-254078 מה-5/5/2019 – תלונה על נציגת שירות באגף החניה**

שלום רב, בתשובתך אין כל התייחסות לטיעוני הרפואיים, להגבלת תנועה רגלית לביתי, להסטורית העבירות, להתחשבות באזרחים ותיקים, וניצולי שואה. לעובדה שהחניה היתה בין 24:00 ל 8:00 בבוקר כשאר תנועת הולכי רגל, ולעובדה שהחניה היתה במקום רחב שלא הפריע לתנועה. יתרה מזו, בשיחה שניהלתי אתמול, מסתבר שאף לא הופעל כל שיקול דעת, וכל הבקשות שטופלו בעת מצב החרום טופלו באופן שיטתי ללא כל שיקול דעת

אילו היה מטופל במועד, ולא ברגע האחרון, אולי היה זוכה להתייחסות לטיעונים.  
רצ"ב ההקלטה מהשיחה מאתמול.

לאור תשובתך אני מסיק שהמדיניות להתנער מהפניה.  
במידה ולא אקבל התייחסות רלוונטית, המסקנה תהיה שגם למחלקת התלונות אין כל רצון להתייחס  
ברצינות לפניות התושבים, לא עושים עבודתם, ולמעשה מתייחסים למשכורתם בלבד.  
רצ"ב הקלטת השיחה."

**תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה סכמה את הבירור ומסרה שכול בקשה לביטול דוח נבדקת  
על ידי תובע עירוני, גם אם שיקוליו אינם מפורטים במענה לבקשה.  
במסגרת בדיקת התלונה, נציגת השירות במוקד הטלפוני שוחחה עם הפונה והתנצלה על  
המקרה.**

### **פנייה 2020-270885 מה-12/5/2020 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה**

"ברצוני להתלונן על עובדת שלכם בשם ... שלא הייתה מוכנה למסור לי את שם משפחתה.  
... התקשר אלי ביום ג' 12.05.20 ובטון חצוף ותקיף דרשה ממני לשלם חוב בגין חיוב ארנונה.  
לא רק שחיוב זה שולם במועד אלא גם כל הניירת שביקשתם במייל עבור שינוי מחזיק בכתובת נשלח  
אליכם כבר בחודש פברואר.

כאשר הסברתי ל... ענתה לי שזה לא מעניין אותה ששילמתי את הארנונה תחת מספר חוזה של  
דייר קודם ושזאת בעיה שלי שלא שמתי לב ושילמתי חיוב ארנונה תחת חוזה של דייר קודם.  
ועוד הוסיפה שעדיין לא טיפלתם במיילים מחודש פברואר ואני צוברת בינתיים פיגורים וריביות.  
ולוקח לכם זמן לטפל בכל המיילים, למרות שאנחנו כבר בחודש מאי.

למה אני צריכה לשלם ריבית למרות ששלחתי את כל הניירת שביקשתם?  
למה אני צריכה לקבל כזה יחס ושרות גרועים?

זה לא שהתחמקתי או סירבתי לשלם החיוב שולם רק אתם צריכים לזכות את המספר חשבון שלי  
החדש שמספרו ... מספר החוזה של הדייר הקודם הינו ...

הדייר הקודם שלח למייל שביקשתם מכתב שהוא מאשר לקזז יחד עם צילום תעודת זהות.  
אני מבקשת לטפל בעניין בדחיפות ולא לחייב אותי בריבית ופיגורים  
ובאשר לאותה עובדת ... הייתי מצפה ממנה שבימים קשים אלו שבה חצי מדינה לא עובדת ועוברת  
קשיים כלכליים ונפשיים ליחס אדיב מנומס ואמפטי, במקום זה קיבלתי יחס נוראי שפשוט הוציא אותי  
מכלי."

אני מבקשת בכל לשון של בקשה לחזור אלי בדחיפות  
ולטפל בעניין בהקדם."

**תלונה מוצדקת – התנצלנו על עוגמת הנפש שנגרמה לפונה בשיחה. נמצא כי המידע שנמסר  
לפונה על ידי הנציגה לקה בחסר ולא היה מדויק.  
קיצוז התשלום מהחשבון היוצא לחשבון הנכנס מתבצע בהתאם ליום התשלום, והריבית שנצברה  
בחשבון מתבטלת בעת העברת התשלום.**

## פנייה 2020-277201 מה-14/5/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אני תושב תל אביב ומזה כ שנתיים ימים מנסה ללא הצלחה לקדם היתר בניה ברח רב... ביפו הריני לעלות על הכתב תסכול עמוק וחוסר הבנה של התנהגות של פקיד ציבור ואחראי על מחלקת האשפה בעירית תל אביב.

אדם בשם... אני רוצה להגיש תלונה רשמית על התנהלות חסרת כבוד נתוקי טלפון בפנים חוסר רצון מופגן לתת שירות

צעקות והתעמרות באזרח ותושב העיר(אני). בלי להיכנס לפרטים של הבקשה הכול נמצא במערכת אני לא מקבל שירות או יחס

מצרף מייל אחרון שנשלח ב 9 למרץ לא נענה

נשלח שוב ב 30 לאפריל שוב לא נענה

ושהתקשרתי היום צעק אליי אמר לא חייב לי כלום וניתק לי בפנים

מר ... לא עונה למיילים לא עונה לשאלות בכתב מטעם עורך הבקשה לא מוכן לקבל אותי במשרד

לפני 20 דקות צעק עליי בטלפון וניתק אחרי שאמר" שהוא לא חייב לי כלום ולא רוצה לענות למייל

שנשלח אליו" איים אליי שאם לא אקנה חנות בקומת הקרקע לעולם לא יהיה לי היתר . אבקש להגיש תלונה רשמית ולקבל התייחסות בכתב למצב

שוב מצוין שלא מבקש מכם כלום ביחס לבקשה אלה רק לחוסר הכבוד הצעקות והאימים מצד ..."

**תלונה מוצדקת – הדברים המוזכרים בפנייתה בנוגע להתנהלות העובד אינם מקובלים. במהלך השנתיים האחרונות נערכו פגישות ושיחות רבות בין העובד והפונה בהן הובהר לפונה הצורך והחובה לבניית חדר אשפה כחלק ממתן האישור להיתר הבנייה. מנהל אגף התברואה סייר בשטח עם העובד, ומצא כי הנחייתו לבניית חדר אשפה בבניין במסגרת היתר הבנייה הינה הדרישה המקצועית המתאימה.**

## פנייה 2020-277315 מה-14/5/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"רכב עירייה המנקה רחובות ומלכלך אנשים במים ואבק מהמדרכה. לבקשה להפסיק התיז עוד לכלוך ככוונה וגם קילל. כל זה באזור ... כאשר עובדי המספרה הסמוכה עדי ראה. בסביבות השעה 12 בצהריים.

ברשותי תמונות שאין אפשרות להעביר כי האתר שלכם לא מאפשר."

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה שוחח עם הפונה וביקש לקבל את התמונות. עובד הקבלן נזף על ידי המנהל.**

## פנייה 2020-283826 מה-14/5/2020 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר

"שלום, שמי ... ואני מתגורר בשכונת ...

בתאריך ה- 13/5 בשעה 16:00 הייתי בדרכי חזרה הביתה מטויל עם כלבי לאחר שזה כבר עשה צרכיו.

כ-30 מטר מביתי הכלב עקב חולי צריך היה לעשות צרכיו בשלישית.

לי לא הייתה עוד שקית כי השתמשתי כבר בשתיים שהיו לי בטויל הזה.

ראיתי פקח שבדיוק עצר לידי בעוד הכלב עושה צרכיו, מבטינו נפגשו ובעודי משוחח בטלפון הפקח שיחק אותה הולך אל מעבר לפינה ואז חזר וניגש אליי.

עוד לפני שהוא הספיק לומר משהו, אמרתי לו שראיתי אותו וכלי קשר אליו, הכלב כבר עשה צרכיו פעמיים לפני ולא נותרו לי שקיות, אז אני בדיוק עולה הביתה להביא שקית.

כל השיחה מתרחשת ממש 3 מטרים ממקום הקקי של הכלב.  
הפקח התעקש שהוא צריך להביא לי דוח בכל מקרה.  
בשיח מאוד נעים מצידו אמרתי לו שאני מבין אותו ושיכול להיות שהוא צודק, אך שאין כל עניין בלהביא לי דוח, בעיקר כשאני ממש ליד מקום הצרכים וביתי נמצא ממש מולנו וכבר נאמר לו על ידי שאני עולה להביא שקית! שוב, בלי קשר לכך שהפקח נוכח היה במקום האירוע.  
תוך כדי שיחתנו יצא שכן והביא לי שקית!  
אנחנו עומדים 3 מטרים מהמקום, אני כבר עם שקית מהשכן, ומפציר בפקח בנעם שאין כל סיבה להביא לי דוח, מעולם לא קיבלתי דו"ח כי מעולם לא קרה שלא אספתי אחר צרכיו של כלבי.  
הפקח התעלם לחלוטין מכל הנאמר ואף אוסיף שהייתי צריך לקחת מצידו גם 4 שקיות איתו! תשובה מאוד מאכזבת מצד איש שאמור להיות איש חוק ואמור במטרתו לגרום לכך שלא יקרו דברים כאלו בשנית, וזאת לא הדרך! חד משמעית!  
אם מטרתכם בעירייה היא רק לחפש אחר כסף מתושביכם בצורה מבישה שכזאת אז אני אגיע אם צריך גם לבית המשפט במקרה הנ"ל!  
חוסר הפעלת שיקול דעתו של הפקח והתעלמות מוחלטת מכל העובדות הקיימות, שהן שאני נוכח ליד המקום, טרם עזבתי אותו, הסברתי שהכלב כבר עשה צרכיו פעמיים וביתי ממול ואני ממש עכשיו מביא שקית, שכבר נמצאה בידי שקית שהובאה על ידי השכן בעודנו משוחחים... כל אלו קיבלו התעלמות מוחלטת מהפקח שהיה נחוש בדעתו לתת לאזרח פשוט ושומר חוק דו"ח כספי גבוה במיוחד! בעיקר בתקופה שכזאת בה אין לאנשים הכנסה!  
אגיש ערעור גם כמובן, אך זה ממש מאכזב שהגישה היא כזאת! ועל אף כל זה, הפקח קיבל ממני תגובה מאוד נעימה ומכבדת.  
דרך אגב... באותו הרגע למרות שהפקח הבהיר לי שהוא יביא לי דוח, מיד הרמתי את הקקי עם השקית שהשכן הביא לי! ...  
יש בידי גם עדות של השכן!"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר בדק את המקרה, ומסר שהפקח ניגש אל הפונה הציג תעודת פקח והסביר את מהות העבירה.**  
אכן הפונה ציין שהוא בדרך לביתו כדי להביא שקית על מנת לאסוף את צואת הכלב.  
לאור המתואר בפנייה אנו העברנו המלצה לביטול הדוח הועברה כנדרש לבחינה של תובע עירוני.

**פנייה 2020-283841 מה-17/5/2020 – תלונה על פקחי הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר**

"ראשית, ברצוני להודות כי עיריית תל אביב ריגשה אותי בהתנהגות שלה כלפי התושבים בתקופת הקורונה. מנהיגות אחראית, מתחשבת ושקולה. ועל כך אני מודה לך מר חולדאי ולכלל עובדי העירייה.  
לצערי, חוותי באופן אישי מקרה חסר רגישות ומזלזל מפקחי עירייה, דבר אשר סותר לחלוטין את אופן ההתנהלות של העירייה בימים קשים אלה, ועל כך אני רוצה לעדכן ולבקש תיקון לחוויה השלילית שחווייתי.  
ב 14 לחודש מאי יצאתי לטיול עם הכלבה שלי בגן... ליד ביתי. כמו תמיד הכלבה היתה עם רצועה ולה קשורות שקיות לאיסוף הצרכים. בגן... ישנה חורשה מלאה עשבים ועלים. כלבתי, שבכל יום אני מוציאה אותה ואוספת אחריה, החליטה לעשות את צרכיה בחורשה ולאחר מן פיזרה את כל צרכיה באופן כזה של נותר מה לאסוף. חשוב לציין, כי יש לי 3 ילדים, אנו אזרחים ותושבים שומרי חוק, ותמיד כולנו! אוספים אחריה. במקרה זה, לא היה מה לאסוף בחורשה.

2 פקחים, שהתחבאו, קפצו עלי עם תום המעשה, ומיד נגשו לתת לי דוח מבלי להסכים לשמוע את העובדות, מבלי להקשיב לעובדה כי בעלי ואני מאז הקורונה מובטלים: בעלי בעל חברת ... העסק שלו נסגר, וכך גם אני. בעלי עובד במשלוחים כדי שנצליח להכניס קצת פרנסה לבית. ומיותר לציין כי בעלי אפילו לא הצליח לקבל עד כה כלום מהמענקים המדוברים. כך שפרנסתנו לא מאפשרת לנו היום כלום. ביקשתי מהפקח שיקשיב למקרה ושיתן לי אזהרה במקום לתת קנס. אופן התקשרות של הפקח היתה מבזה את עיריית תל אביב ואין לי ספק שאם היית שומע אותו מדבר לא היית נותן לזה יד.

הפקח הסביר לי שלא מעניין אותו ההפסדים שלי, שאין קורונה ושהכל חזר לשגרה ואם לי ולבעלי יש בעיות הכנסה זה בעיה שלנו. הוא למשל לא הפסיק לעבוד ופרנסתו לא נפגעה. ואז אף הדגיש שאם הייתי חולקת איתו רווחים בתקופה שיש לי רווחים או אז המצב היה שונה. מיותר לציין את תחושת ההתנשאות, ההשפלה וחוסר הכבוד שקיבלתי מהפקח. (פקח אחד היה יותר קשוב ומכבד).

אני חושבת שמוטלת עליכם בימים קשים אלה לגלות רגישות גבוהה יותר לאזרחים, להיות יותר בעלי שיקול דעת. אם רואים מצב כמו שלי, בניגוד לכלבים שעושים את צרכיהם על המדרכות והשבילים - כמו שיש לי הבוקר בכניסה לביתי ולהקשיב למצב הקשה שאנשים נקלעו אליהם בימי הקורונה. בימים כאלה יש צורך להפעיל רגישות ושיקול דעתך שני דברים שלא היו לפקחים שעצרו אותי בתחושה כל כך בוטה, מזלזלת ותוקפנית. אני מבינה שחשוב לשמור על החוק בכל מצב וסיטואציה, ותאמינו לי שאני הראשונה לעשות כן. אני מעורבת חברתית ויזמית משמעותית בשכונה. כולי תקווה כי הודעה זו תגיע לאוזניים/עיניים קשובות ואזכה להתחשבות. לימים טובים,"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף לשיפור פני העיר מסר כי דברי הפקחים אודות הנושאים האישיים של הפונה אינם מקובלים עלינו.**  
עם זאת, הפונה עזבה את המקום ולא אספה את צואת כלבה, ולכן פנו אליה. הפונה אישרה שלא אספת את הגללים, וביקשה לקבל אזהרה בשל מצבך הכלכלי.  
הפקחים פועלים על פי חוק ורושמים דוחות. אין באפשרותם לקבל החלטה זו או אחרת אלא על פי המחויב בחוק העזר העירוני.

**פנייה 2020-286152 מה-17/5/2020 – תלונה על פקחי הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר**

"הי, שמי ... תושבת ... מאז שאני זוכרת את עצמי. (אוטטו בת63)  
ביום רביעי 5/13 יצאתי כהרגלי עם הכלבים(מדובר בחמישה כלבים שמתוכם אחת באומנה) לגינה הכלבים שנמצאת ברח' ...  
מדובר בשעת בוקר מוקדמת 06:15 שמתאפשר להם לרוץ ולפרוק אנרגיה.(ב-08:00 אני בעבודה)  
ברצוני להדגיש כי אני תמיד מצוידת בתיק בד שבו אני מחזיקה ניילונים לאיסוף צואת הכלבים. משתדלת להיות בקשר עין עם כולם.  
באותו יום שמתי לב שמתצפתים עלינו בגבעה שבהמשך לחורשה שבו ממוקמת גינת הכלבים.  
לא ייחסתי לזה חשיבות והמשכנו בשיגרת המשחק ואיסוף הצואה של הכלבים. בעודי קושרת את הכלבים

ומתכוננת לצאת מגינת הכלבים אני רואה שני גברים גברתיים רצים לעברי וחוסמים את שני הפתחים לגינה. הייתי כל כך מבוהלת שהמחשבה הראשונה שחלפה במוחי היתה עבריינים שרוצים לגנוב את הכלבים שלי. הרגשתי שהלב צונח, אני עומדת מסומרת למקומי כשאחד הבריונים אומר לי

"לא אספת צואה של כלב אחד". לאחר שהבנתי שמדובר בפקחים של עיריית ת"א ניסיתי להסביר להם כי יכול להיות שפיספסתי איסוף אחד. בכל זאת מדובר בגינת כלבים ולא שטח אספלט שבו אפשר לראות כל לכלוך. במקרים רבים שבהם אני מפספסת אני נוהגת להרים צואה של כלבים אחרים. כפי שכתבתי הם תיצפתו וראו היטב שאני מפנה לפח את צואת הכלבים. סירבו לשמוע את טענותי, לקחו את מס' הזהות שלי ואמרו שקנס יישלח בדואר. אני דורשת לבטל את הקנס מאחר ואני אזרח שומר חוק. כפי שכתבתי תמיד מצוידת בשקיות ניילון ודואגת לאסוף אחרי הכלבים שלי. ברצוני להדגיש את הצורה הבריונית שהותקפת. (מה חשבו שאברח, להזכירכם אני בת 63) תודה."

**תלונה מוצדקת – ממצאי הבדיקה עולה כי מדובר בדוח שנרשם בגינת הכלבים ברחוב אלברט קיזו.**

הפונה הגיעה לגינת הכלבים עם חמישה כלבים, הפקח שנכח במקום הבחין כי אחד מתוך החמישה כלבים הטיל גללים, וכיוון שלא אספה את הגללים נרשם לה דוח.

#### **פנייה 2020-301948 מה-24/5/2020 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר**

"ב 20.5.20 קיבלתי קנס מס' ... שלטעמי חסר כל הגיון ומנותק לחלוטין מהבנת הסיטואציה ע"י פקח מטעמכם. אותו פקח דיבר אליי בצורה בוטה ונמוכה שלא הולמת בשום צורה איש ציבור תוך הפחדות וסילוף עובדות המקרה לחלוטין, ברגע שהבין שאני מתעדת אותו. אני עדיין נסערת מהמקרה ומעוגמת הנפש שנגרמה לי. ומבקשת בכל לשון של בקשה שיצור עימי קשר אחראי בתחום בדחיפות! לא ייתכן שכך מתנהל עובד שלכם זו כבר לא שמירה על חוק זו בפרוש "התעללות" באזרח. האינפורמציה היא רבה לכן, אבקש את התייחסותכם ואפרט הכל בשיחה טלפונית, רציתי להגיע פיזית אך להבנתי בשל הקורונה זה בלתי אפשרי. בתודה מראש"

**תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפונה והתנצל על האירוע ואף המליץ לבטל את הדוח שניתן לה בפני השירות המשפטי.**

#### **פנייה 2020-309702 מה-26/5/2020 – תלונה על מציל אגף החופים**

"עיריית תל אביב, ראש העיר שלום: באמצעות ההווה אני כותבת על מנת לבקש בדיקה והתיקון, במקרה שתמצא מתאים, את ביצועי המציל בחוף ... המציל קורא, מאיים ואף פוגע באנשים שנמצאים על החוף, נכנסים לים או שוחים. אווירת החוף חדלה להיות מקום בו תוכלו לשמוע את גלי הים או את שיר הציפורים, להאזין נזיפות. אני מעריכה ומבינה שמצילים רואים טוב יותר את הסכנות הפוטנציאליות של הים מהתצפית. אני גם מבינה שהשימוש במגפון הוא כדי להתריע על סכנות אפשריות בזמן הרחצה או השחייה. מאז שנפתחה עונת הרחצה הזו כמעט בלתי אפשרי לשחות בשלווה, כי צרחות המציל גורמות לי להפסיק לשחות ולנסות להקשיב, אם משהו יכול לקרות לי, אבל

מסתבר שלא, שהוא מאתגר ואפילו תוקף שחיינים על חוף הים. לפעמים אני מסתובבת באזור ... (כ-600-800 מטר מרחק), ובאזור של ... שומעים את ... והאימים. חוף ... נווה מדבר בחיינו המוגבלים החדשים, ואפילו שפועל חלקית, הוא כבר לא מקום נעים בגלל המציל. אני מעריכה לקחת בחשבון את הטענה הזו, ולבדוק אם ניתן להביא את המצילים להשתמש במגפון למצבים מיוחדים הדורשים תשומת לב מירבית. אפילו באמצעות המגפון בווליום גבוה מאוד בכדי לתת הוראות גנאי לצוות המצילים שלו, גורמת לאחרים לרחם על יחס כה בזוי בצוות שלו ובאזרחים. היתחסות לא מצופה ממשרת ציבור. תודה מראש על ההבנה..."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים מסר כי נושא התנהלות המצילים בחוף נבדק מספר פעמים בשבועות האחרונים, וימשיך לעשות זאת גם בעתיד.**

### **פנייה 2020-332359 מה-3/6/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"ברצוני לדווח על פעילות חשודה של עובד העירייה בעל רכב מספר ... בחודשיים האחרונים בהם אני עובד מהבית הרכב הנ"ל עומד מונע במשך זמן רב מאוד 2-3 לפחות ביום ניכר שהנהג חבר של הירקן ב... ראיתי במו עיני את האדון אוסף ארגזים ושאר ציוד בעבור הירקן מספר פעמים ביום מיותר לאמר שהרכב נשאר תמיד דלוק וגם מזגן (רואים את אדי הקור) תמיד בזמן שיושב ושותה לו קפה עם הירקן. בוש וחרפה שכך כספי הארנונה של התושבים מתאיידים"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף התברואה שוחח עם הפונה, וביקש ממנו פרטים נוספים אודות הפעילות שצוינה, לרבות ימים ושעות ההתרחשות. הנהלת האגף איתרה את העובד מטעם החברה הקבלנית, והוא הונחה שלא לבצע עוד עצירה מעין זו במקום המוזכר ובכלל.**

### **פנייה 2020-320292 מה-27/5/2020 ופנייה 2020-335715 מה-4/6/2020 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר**

"פקח עריה כדי לתת דוח על כלב משוטט טיפס ועבר את גדר הבית הפרטי ללא אישור מיוחד, ללא רשות, ללא מסכה, נכנס לבית ונתן דוח על כלב משוטט (נכון כלב שלנו ברח החוצה) כשהערת לוי שאין לו שום זכות להכנס ללא רשותי, התעלם, כל האירוע צולם במצלמות ההבטחה של הבית, האם חוקי, ואם לא למי פונים כדי להגיש תלונה פלילית, על כניסה לבית ללא רשות מצורף צילום הפקח ללא מסכה לגמרי (גם ללא לבישה חלקית), במידה ותרצו יש לנו סרטי מצלמות האבטחה בבית, אם הפקח לא אומר אמת בקשר למסכה, ראה צילום, הייתי מבקש להעבירו לתפקיד שאין צורך לאמת, כמובן שאפרסם את תגובתכם וצילום הפקח ברשתות החברתיות"

**תלונה מוצדקת – בתחקיר שנערך הובהרו הדברים באופן חד משמעי, וכן חודדו ההנחיות בדבר כניסה לחצר פרטית שלא דרך שער הכניסה.**

## פנייה 2020-338182 מה-6/6/2020 – תלונה על השירות הווטרינרי באגף הפיקוח

"ביום שני שעבר התקשרתי למוקד 106 יחד עם חברה כדי לבקש לבוא לקחת חתול רחוב שנראה לא טוב לבדיקה. החתול היה במצב מאוד לא טוב, נשם כאילו עוד רגע מסיים את חייו. כעבור שעה התקשרנו שוב כדי לבדוק מה קורה, אמרו שיגיעו אלינו עוד מעט. כעבור שעתיים שוב התקשרנו והמשיכו ככה למרוח אותנו שעוד מעט מגיעים. באחת מהפעמים אפילו אמרו לנו הם בדרך אליכם. כעבור משהו כמו ארבע שעות (שתבינו שהחתול היה במצב מאוד קשה והבהרנו זאת למוקד), התקשרנו למוקד וביקשנו לדבר עם מנהל. המנהל התייחס אלינו בזלזול, לא ענה בצורה מכבדת וגם לא עזר לנו בכלל. עד היום חשבתי שמוקד 106 ממש בסדר, אבל שמדובר בחיי חתול ככה אתם מתנהגים? בושה, אני ממש מאוכזבת מכך עד עמקי נשמת. כעבור 5 שעות אחת החברות שהיו איתי שם אמרה עזבי בואי ניסע לוטרינר פרטי. כשהיינו שם טרחתם להתקשר ולהגיד שאתם מגיעים, מאוחר מידי, זה לא עזר לנו. אני חייבת להגיד לכם שזה שאתם בסדר עם שאר הדברים בעיר, אבל לא במקרה של חיי חתול רחוב זה ביזיון ולא שווה שום דבר. אם ברגע שבאמת צריכים אתכם אתם לא שם, זה לא שווה כלום."

**תלונה מוצדקת – הווטרינר העירוני שבדק את האירוע מסר כי הטיפול בחתול לא נעשה בהתאם לנהל העירוני.**

## פנייה 2020-339567 מה-7/6/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"התנהגות ברוטאלית ומזעזעת של עובד ניקיון  
כל יום כמעט כשהעובדים מפנים את הפחים ברחוב שלנו הם פשוט משאירים אותם על הכביש כשהם מסיימים ובכך חוסמים את החניות ברחוב, גם ככה אין פה מספיק חניות ואנחנו במצוקה בדרך כלל אנחנו מעלים את הפחים בחזרה למקום שלהם ולא מתלוננים אבל היום בבוקר זה היה פשוט מוגזם!  
העובד שראה שאני מצלם אותו, חזר מהר להרים אותם בחזרה אל המדרכה ופשוט התחיל לקלל ולגדף אותי כמו פרא אדם  
אני מזועזע ממש מההתנהגות ומצפה שיטפלו בזה בחומרה  
לא ייתכן שגם הוא לא יעשה את העבודה שלו כמו שצריך וגם יקלל ויתנהג בצורה כזאת אנחנו סובלים מזה כבר המון זמן וזה פשוט מרתיח שאנחנו אמורים להרים את הפחים ולפנות לנו את החניה  
לא הצלחתי לצרף סרטון אבל אשמח לשלוח ביוצאפ או במייל את הסרטון המזעזע"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה שבדק את האירוע מסר כי מדובר באירוע חמור שהעירייה מגנה בכל תוקף.**

הוסבר לעובד כי כנותן שירות לציבור הוא נדרש לשמור על מענה נאות וסבלני, גם אם קיימים חילוקי דעות מצד התושבים, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו. מנהל האגף ביקש מעובדי הניקיון ופינוי האשפה שלא להשאיר את פחי האשפה על הכביש.

## פנייה 2020-341425 מה-7/6/2020 – תלונה על מהנדס רישוי באגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"אני אדריכלית וותיקה ומנוסה שעובדת עשרות שנים עם עיריית תל אביב ומנהל הנדסה במסגרת שיחה טלפונית עם מנהלת צוות ... במנהל הנדסה - הגב' ... התפרץ לשיחה מהנדס הרישוי- ... , שמטפל בבקשה - להיתר ברח' ... , עליה שוחחתי עם ... , ואמר ל... שאני "נחשית ורמאית" זאת ללא ידיעתו כי שמעתי אותו אומר זאת. התבטאות קשה זו כלפי אדריכלית מצד עובד ציבור הבודק את בקשות הרישוי שלי, הינה חסרת תקדים, זו הכפשה, השמצה וגסות רוח בלתי נתפשים, אשר אין לעבור עליה לסדר היום. זו לא הפעם הראשונה ש... מתבטא באופן מקומם זה ופעם הקודמת ... התנצלה בשמו....בפעם הזו, ... שהזדעזעה מאוד מאמירתו זו, התקשרה אלי לאחר מכן כדי לברר מה אני עומדת לעשות בנדון. אני פונה אליכם בזאת ומבקשת לקיים לעובד זה טיפול משמעותי חריף, והדרתו מכל בקשה להיתר של משרדי."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף רישוי ופיקוח על הבנייה שוחח עם המהנדס והסביר לו כי התבטאויות כגון אלה אינן מקובלות ויטופלו במלוא הרצינות על מנת לתת שירות מקצועי אדיב וחסר פניות. במסגרת זו העובד יצר עמך קשר עם הפונה והתנצל על דבריו.**

## פנייה 2020-352690 מה-11/6/2020 – תלונה על אירוע פרטי במרחב הציבורי

ביום שישי 20/6/5 התנפל כלב רועה גרמני על ביתי ... (בת 9) בגן מאיר, בעת שהשתתפה בפעילות בצופים באותה עת. היא ננשכה בירך שמאל, נשרטה בשתי הרגלים ובחזה ונותרה עם חבלות וסימנים כחולים. היא נלקחה לאיכילוב (מס' מקרה ...) שם הוחלט במיון ילדים, לתת חיסון פעיל וסביל נגד כלבת. בנוסף, רופא ביצע תפירה של הנשיכה. הילדה טופלה באנטיביוטיקה, עדיין נזקקת למס' זריקות המשך נגד כלבת ומתקשה ללכת כרגיל.

הכלב הנושך (מס' שבב הכלב - ...) נמצא בגינה יחד עם עשרות כלבים נוספים במסגרת יום אימוץ למתקיים מדי שבוע בגן מאיר מטעם "..." שלהבנתי אוספת כלבים מהרחוב ומחפשת להם מאמצים. על פי בדיקת המשטרה שהגיעה למקום, הכלב שנשך לא היה בעל חיסון בתוקף נגד כלבת. הכלב הנושך לא היה בעל מחסום פה ולא מגודר.

בעקבות אירוע הנשיכה, סירבה ... (טלפון...) שלדבריה היא האחראית על יום האימוץ, לקחת את הכלב להסגר כנדרש בחוק. פנינו למוקד העירוני מס' פעמים בנושא ברגע שזה קרה (מס' פניה 336086-2020, או פניה 336056-2020) וגם בימים שלאחר מכן (339834-2020) ולא חוזרים אלינו. נמסר לנו טלפונית מהמוקד שהוטרינר העירוני אינו עובד בשעות אלה, וכמו כן לא הגיע אף נציג מטעם הפיקוח או הוטרינר למקום האירוע.

נבקשם להתייחס לנושאים הבאים:

1. האם ימי האימוץ הללו (מדי שישי, בשטח ציבורי ברחבי גן מאיר) מתבצעים בהיתר של העירייה? תחת אילו תנאים מתירה העירייה לקיים את ימי האימוץ לעמותה הספציפית הזו באזור הנ"ל?
2. למיטב ידיעתי, יוזמת עיריית תל אביב ימי אימוץ במקלט העירוני. מדוע יום האימוץ של "..." מתבצע בנפרד מימי האימוץ המעטפת של עיריית תל אביב?
3. האם הוטרינר העירוני מתכוון לקחת את הכלב להסגר? אציין כי נרשם בלשכת משרד הבריאות עוד בתחילת השבוע על אירוע הנשיכה ועל היעדר החיסון.
4. האם הוטרינר העירוני מתכוון להגדיר את הכלב ככלב מסוכן (להבנתנו כלב שמלאו לו 3 חודשים ושנשך נשיכה שגרמה לחבלה)?

5. באילו צעדים מתכוונת עיריית תל אביב לנקוט בכדי להימנע מהישנות מקרים כאלה בעתיד? האם נדרש מקרה חמור כזה על מנת לחדול את ימי האימוץ הללו בגן מאיר, או שעלינו התושבים לחשוש להסתובב בימי שישי בשטח הגינה? יש לציין שיש עשרות רבות של כלבים בכל רחבי הגינה במצב דומה מדי שישי, בפרט כאלו שנאספו מהרחוב, ללא מחסומי פה, עם רצועות ארוכות, ללא גידור, על שבילי הולכי הרגל. תודה,

**תלונה מוצדקת – התקיים שימוע לעמותה בהשתתפות מנהלת העמותה שהזכיר הפונה בפנייתו, והובהר לה שאנו רואים בחומרה הפרה של הכללים שנקבעו. לאחר השימוע, בכל יום שישי התקיימו שתי ביקורות קבועות וסדירות על ידי אגף הפיקוח העירוני.**

### **פנייה 2020-353452 מה-11/6/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"במשך כחודש וחצי יש בעיה קשה עם ניקיון רחובות ב... לאחר פגישת מנכ"ל העירייה איתנו הובטח לנו שניקיון בצינור ייעשה באופן קבוע. אין ניקיון ראוי עושים צינור בכמה קצוות של מדרכה והולכים. פניתי הרבות נענות ב-טיפלנו בבעיה, וסגירת התלונה ללא טיפול. ובמיוחד אחראי האזור, בחור בשם ..., אשר לא רק שלא מטפל בתלונות הקשות אלא אף צעק עלי וניתק לי את השיחה בפנים. בנקודות שבהן ביקשתי ניקיון, אשר לא מתבצע בכלל! יש ריכוז של חסרי בית, כלבים ואנשים. מצב הניקיון שם כרגע שווה ערך לחדר זבל. כתמים על הרצפה, סרטון בקבוקים מפוזרים ועוד. יש תחושה שהקבלן התחלף או שמישהו נרדם חזק במשמרת ולא מבצע את עבודתו לחלוטין. קבצי התמונות לא עולים פה מפאת הגודל אשמח לשלוח לכם בפורמט אחר במידה ותרצו."

**תלונה מוצדקת – התנצלנו על כך שהעובד ניתק את הטלפון בעת ששוחח עם הפונה. רחוב המגורים של הפונה נשטף בכל יום ובנוסף יש פועל המנקה את הרחוב ידנית. בסיור שנערך נמצא כי הרחוב נקי.**

### **פנייה 2020-381791 מה-23/6/2020 – תלונה על עובד קבל מטעם אגף שיפור פני העיר**

"בתאריך 2020/06/22 חזרתי לביתי בשעה 11:00 לערך והחנתי את רכבי מסוג קיה פיקנטו ... מול בנין מספר 9 ברחוב ... באותה השעה ישבו בחצר אותו הבית מספר אנשים וטרקטור עם מנוף חנה על המדרכה בצידו השני של הרחוב. האנשים שישבו בחצר הבית ראו אותי אבל לא נאמר לי או הוזהרתי כי הם מתכוונים לבצע גיזום של העץ שתחתיו חניתי (עץ מספר ... כפי שמופיע בתמונות המצורפות), מה גם שהטרקטור חנה בעברו השני של הרחוב. באותו היום בערך בשעה 18:00 יצאתי החוצה ולצערי ראיתי כי הרכב שרוט כולו (באיזור הגג והצד השמאלי הפונה למדרכה), רוב השריטות היו אנכיות מלמעלה למטה ובנקודה אחת ישנה פגיעה משמעותית בפח של האוטו בצורת חצי סהר ומוכתמת בגוון חום שנראית כאילו פגע ברכב גליל או ענף מנוסר (ראה תמונות).

הרכב כולו היה מכוסה בעלים הזחים לעלי העץ שמעליו.  
כמו כן בנוסף לשריטות העמוקות והרחבות היה הרכב מכוסה בשריטות/ליכלוך וניכר היה שמישהו גרף/ניקה את הרכב כולו ממשו (כנראה עלים) ביד גסה.  
התקשרתי מיד ל-106 ושם נאמר לי שהעבירו את פנייתי לאגף הגינון וכי מישהו יחזור אלי.  
למחרת אכן קיבלתי שיחה ממספר ... (אני חושב ששמו היה ... אבל אני לא בטוח) אשר הודה כי העירייה ביצעה עבודות גיזום ברחוב ע"י קבלן חיצוני, היה נעים ומנומס וביקש ממני לשלוח לו את התמונות שצילמתי למספר הנייד המצורף וכמו כן אמר לי להגיש תלונה באתר העירייה.  
באופן מפתיע קיבלתי כחצי שעה לאחר השיחה טלפון נוסף ממספר ... אשר הזדהה כקבלן שביצע את העבודה.

הוא כמובן הכחיש את הכל וטען כי לא קרה דבר והתעקש לראות את הרכב.  
אני חייב לומר כי אני מאד מאוכזב וחש אי נוחות שמספר הנייד האישי שלי הועבר ע"י גורמים במוסד מכובד כעיריית תל אביב לגורם חיצוני שאין לי כל נגיעה אליו וכי בזבזתי את זמני בשיחה עקרה שמיסודה לא הייתה צריכה להתקיים וכי אני מוכן לקיים דיון על "האם כן או לא נגרם לי נזק" אל מול גורמים מוסמכים בלבד ולא מול גורם שאני לא מכיר ואין לי דבר וחצי דבר עימו.  
כמו כן אני מסרב להמשיך ולהיות בכל סוג של אינטראקציה עם הגורם הנ"ל וכי אבקש לומר לו!!! כי אינני רוצה לפגוש אותו מחר ולנהל איתו דיון על הנזק שנגרם לרכב.  
ומעל הכל אינני מוכן לעמוד מול אותו קבלן בכל דיון על תיקון ואו תשלום או כל דיון כלכלי (שכנראה יכול גם אי נעימות וגם פתרונות יצירתיים שחוקיותם בספק).  
הרכב נקנה על ידי לפני כשבועיים ולמרות שאינו חדש בוצעו בו עבודות פחחות וצביעה ע"י חברת הטרייד-אין וכי היה כמעט ללא רבב.  
אני מצרף לתלונה זאת את התמונות שביצעתי ומקווה לתשובה מהירה מהגורמים האחראיים בעירייה."

**תלונה מוצדקת – בעיריית תל אביב-יפו יש איסור גורף להעביר פרטי פונים לקבלנים, ורק עובדי העירייה משמשים אנשי קשר לפונים. נציג אגף שיפור פני העיר שוחח עם הפונה והתנצל בפניו על המקרה.**  
בנוסף, הציע הפונה לפנות למוסך ולהעביר אליו הצעת מחיר לתיקון הנזק שנגרם לרכב בגין הגיזום.

#### **פנייה 2020-38187 מה-23/6/2020 – תלונה על עובד אגף פיקוח על הבנייה**

"אני בעל נכס ברחוב ריינס 50 רוצה להביע שאת נפש מהתנהגות פקח הבניה ... ובנוסף עבירה חמורה לחוק הפרטיות 1981 לא יתכן שמסמך שמצורף אליכם הודבק לגדר ולעיני כל במסגרת צו הפסקת עבודה. לא יתכן לרמוס ברגל גסה זכויות יסודיות של שמירה פרטים אישיים. ברור שמאגר משרד הפנים לא צריך להיות חשוף לעיני כל"

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה שוחח עם הפונה, והסביר כי צו הפסקת העבודה הוצא בשל עבודות בנייה אסורות המתבצעות בשטח, ובטעות הצו כלל מסמך המשקף פרטים אישיים.**  
מנהל האגף התנצל בפני הפונה, ומסר כי יפקו לקחים ממקרה זה.

## פנייה 2020-395447 מה-28/6/2020 – תלונה על שירות באגף החניה

"ב-2019/12 פניתי אליכם בבקשה לבטל דוח שקיבלתי ברחוב ... ב-2020/05, בטרם התקבלה תגובתכם העניינית למכתבי, יצרה עימי קשר מכרה, עימה גרתי בשותפות לפני כעשור, בטענה שהיא מקבלת הודעות בגיני. לשאלתי על מה מדובר השיבה כי קיבלה מסרון על דוח חניה שלי ונתנה לי מידע מלא שקיבלה אצלכם במוקד!!!

אבהיר כי מדובר באדם זר, שאינו קשור אליי בשום אופן ודרך למעט יחסי שותפות בעבר הרחוק ובוודאי שאינו רשאי או מיופה כוח לקבל מידע בגיני.

לשמע האמור, פניתי אל המוקד ובשיחה עם נציגה הוסבר לי כי זה לגיטימי לחכות חצי שנה למענה ועוד יותר לגיטימי שאתם שולחים הודעות לכל מספר שיש לכם במערכת, גם אם הוא לפני עשור ומעודכן על אדם אחר.

לבקשתי לקבל את השיחה עם ... המכרה שלה מסרתם את המידע, נמסר לי כי אין באפשרותה לסייע וכי עליי לפנות בכתב.

לאור האמור ועל מנת שאוכל להבין באיזו אמצעים עליי לנקוט אבקש את הדברים הבאים:

1. אליצור עימי קשר טלפוני לטובת הסדרת החוב של הדוח.
2. להמציא אליי במידי את הקלטת השיחה עם ... מ-2020/05 והקלטת השיחה עימי מספר ימים לאחר מכן.

אבהיר כי אני רואה מקרה זה בחומרה, שכן פרטיותי, עליה אני שומרת בקנאות, נפרצה על ידכם בברוטליות, בזלזול וללא כל בושה. לפיכך, בכוונתי לפעול בכל האמצעים העומדים לרשותי למצות את הדין על מחדל זה, לרבות פנייה לערכאות.

אנא תגובתכם בדחיפות."

**תלונה מוצדקת – המסרון, שלא כלל מידע על מהות הדוח, נשלח במסגרת תזכורות שאגף חניה שולח לגבי דוחות חניה שלא שולמו, כדי למנוע אכיפה. מספר הטלפון של הפונה עודכן כדי שהדבר לא יחזור על עצמו.**

**סגנית מנהל אגף החניה שוחחה עם הפונה גם בנוגע להקלטת השיחות. התנצלנו בפני הפונה על המקרה.**

## פנייה 2020-402108 מה-30/6/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף החניה

"היי ... היום בשעות הצהריים נסעתי עם חברתי בטיילת תא, קלטנו שיש חניה פנויה מול מגדל האופרה ירדתי לתפוס וחברה שלי הייתה צריכה לעשות פרסה.

במקביל אציין שהתפנתה חניה נוספת כמה רכבים לידי שהגיע עוד רכב ואחנה, תוך פחות מדקה ניגש אליי בן אדם בצעקות שזה החניה שלו והוא מחכה כבר 3 שעות ושאזוז כי הוא עובד עירייה. סירבתי כמובן בטענה שהיה לו עוד חניה לתפוס ואך אחד לא מעמיד רכב ושותה קפה ושומר לעצמו חניה.

בתגובה הוא הביא את הרכב שלו וחסם לי את הכניסה לחניה בצורה אגרסיבית.

הגיע רכב ניקוי של העירייה הוא קרא לו הם התחילו להתווכח איתי ביקשתי שלא יפנו אליי ושיזוזו כי הזמנתי משפטרה, חשוב לציין שהם היו מאוד בוטיים ואגרסיבים.

לאחר 10 דק הגיע הנהג של הרכב לידי קלט את הסיטואציה אמר בואי אני אזיז את שלי תיכנסו ואכנס אחריו, לאחר שהלך הגיע האיש של העירייה ששמו משה שרעבי אמר לא למה עשית את זה עכשיו אחסום גם אותך ואעמיד את רכבו של העירייה שמספרו ...

כמובן שבמהלך הזמן שחיכנו קרוב לשעה לניידת הם באו כמה פעמים צעקו דיברו בצורה ברברית

ומאיימת עם הידיים אצרך גם תמונות וסרטונים של החסימת רכבים.  
יש לא מעט אנשים שהיו עדים לזה גם הבעלים של מגדל האופרה שקלט את כל הסיטואציה ממשרדו  
וירד למטה לעזרתנו.  
בושה שמשמשים ברכבים של העירייה בשביל לחסום רכבים ולוקחים בעלות תחת ההגדרה אני  
עובד עירייה.  
לאחר מספר דקות שצילמתי את הכל ... הזיז את רכב הניקיון וחזר עם רכב אחר שמספרו ... רכב  
נוסף של העירייה.  
אציין שרק לאחר שהגיע השוטר הם אמרו שיזיזו את הרכב שנגיע שהם חייבים להעמיד אותו כי הם  
אחראים על נקיון החופים  
שום דבר לא מצדיק את ההתנהגות שקיבלנו בתור תושבת תל אביב שמשלמת לא מוכנה לקבל את  
זה שהכסף שלי מפרנס אנשים כאלה שמתנהגים כמו בריונים יושבים רגל על רגל כל היום בבית קפה  
ומרשים לעצמם להתנהג כמו מאפיה.  
מלבד החניה שתפסתי היו עוד 2 חניות שנתפסו גם לפניי שהוא בא בטענה שהוא מחכה 3 שעות  
לחניה ואת כל הזמן הזה כמובן הוא מחכה בבית קפה ממול ושותה.  
אצפה שזה יטופל במלוא החומרה אנשים כאלה לא צריכים לעבוד בעיריית תל אביב ולייצג אותה  
אוסף גם שהבעלים של מגדלי תל אביב טען שזאת לא פעם ראשונה שהם עושים את זה או  
מתנהגים ככה.  
אשמח לעידכון לגביי אופן הטיפול..."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה תחקר את האירוע. סוכם כי כל נהגי הרכבים של קבלן  
הטיאט לא יחנו את רכבם במתחם זה. בנוסף, הקבלן קיבל הזהרה, שאם מקרה מסוג זה יחזור  
על עצמו, יסיימו את ההתקשרות איתו.**

#### **פנייה 2020-403011 מה-1/7/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"הקיוסק שלי סגור כבר כמה חודשים בגלל הקורונה ובכל זאת קיבלתי דוח על קרטונים מחוץ לחנות  
לא טרחו לבדוק לא טרחו לברר באופן שרירותי נתנו דוח על 245 ש"ח מישהו צריך לתת את הדעת  
על הקלות בו הפקחים לוחצים על ההדק ורושמים קנסות על סמך מה הוא נתן לחנות שלי את הדוח?  
מספר הדוח שלי ... שם הפקח .. זו ממש תלונה שאני מבקש לטפל בפקח ולבדוק על סמך מה הוא  
קבע שמגיע לי דוח על זה שהחנות לא פעילה כבר כמה חודשים בגלל המצב ואני כמעט בפשיטת  
רגל?"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי נפלה טעות בהגשת הדוח, והועברה בקשה  
לשירות המשפטי לביטול הדוח.**

#### **פנייה 2020-406373 מה-2/7/2020 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר**

"היום 2020/07/02 בשעה 9:00 בבוקר בעודי מטייל עם כלבתי בגינת ... הנמצאת בין רח' ... לרח'  
... ניגש אלי פקח של הסיירת הירוקה וביקש ממני שאתלווה אליו כי כלבתי עשתה את צואתה ולא  
הרמתי (דבר שאינו נכון) הלכתי איתו והצטרפה פקחית נוספת וטוענת שראתה אותי. הפקחית מראה  
לי צואה של כלב במקום שבכלל לא עברתי בו עם כלבתי וטוענת שזה של הכלבה שלי. אמרתי להם  
שזה לא נכון ושאני דורש לראות צילום של "דבר העברה" אך נאמר לי שהם לא חייבים להראות לי

שום צילום. במקרה לגמרי בדיוק באותו רגע כלבתי אכן עשתה את צואתה וכמובן שהרמתי. יש לציין שלא קיבלתי דו"ח. נאמר לי שמחמת הספק לא אקבל דו"ח אבל הרגשתי צורך כן להתלונן ולהתריע על התנהגות לא נאותה של הפקחים. זה הרגיש ממש כאילו מנסים "להלביש" עלי קנס לא צודק.

אבקש התייחסות והבהרה להתנהלות הפקחית אשר האשימה אותי בדבר שלא עשיתי וללא שום הוכחה לכך. לא ביררתי את שמם כי הרגשתי שאם אדרוש את הפרטים שלהם- יתנכלו לי בחזרה וכמובן שאקבל קנס. לידיעתכם"

**תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה התנצל על עוגמת הנפש שנגרמה מהאירוע, וציין כי הוא יחדד את הנהלים בקרב הפקחים על מנת שמקרה זה לא ישנה.**

### **פנייה 2020-411627 מ-3/7/2020 - תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

"שלום, העובד של תחזוקה שלכם גרם היום נזק נפשי. טיילתי את הכלבה שלי בשדרות ... והיא עשתה את הצרכים שלה פעם שניה באופן נדיר. לא היה לי שקית, ראיתי עובד עיריה ליד עם שקיות. ביקשתי ממנו שקית, במקום תשובה הוא צילם אותי, אמר שאני צריך לאסוף את זה. הוא התנהג בצורה מאוד גסה ובכלל לא הקשיב למה שאמרתי. סירב להגיד באיזה מחלקה עובד ומה השם שלו. נראה כעובד זר, יש לי תמונה שאני לא יכול לצרף כאן כי המערכת לא מקבלת קבצים בפורמט זה. בבקשה ליצור איתי קשר להמשך תהליך התלונה."

**תלונה מוצדקת - מנהל מחלקת גנים ונוף שוחח עם הקבלן והבהיר לו ולעובד את חומרת המעשה ועל כך שאסור שהתנהגות זאת תישנה. אם הנושא יחזור על עצמו העירייה תטפל במלוא החומרה.**

### **פנייה 2020-349707 מ-10/6/2020 ופנייה 2020-419395 מה-7/6/2020 – תלונה על עובד אגף החופים**

"תלונה על יחס משפיל ומזלזל ובנוסף מאיים...  
בתאריך 6.6 הגענו לחוף ...  
לא היו מספיק כסאות ובנוסף המכונה לתשלום לא עבדה ואפילו כיסו אותה בניילון עבה לאחר כמה דקות השגנו 2 כיסאות והתיישבנו, בעלי הלך לשלם והמכונות היו סגורות המתנו שיפתחו את המכונה, במקביל נכנסנו לרגע למים ושיצאנו גילינו שלקחו לנו את הכסאות מבלי לשאול  
אציין שבעלי בגיל 75 ונאלצנו לעמוד בסביבות 45 דקות בלי כיסא ובלי שמשייה כאשר ניגשתי לבחור שאחראי על הכיסאות והסברתי לו מה קרה התחיל לצעוק עלי לפני כל המתרחצים, הלבין את פני בפני רבים ולא איפשר לי אפילו להסביר את עצמי ניגשתי למנהל החוף שגם צעק ולא היה מוכן לשמוע והצדיק את התנהגות העובדים, לפתע הגיע בחור בשם ... והתחיל לאיים עלי לפני כולם וצרח "תראי עוד מה אני יעשה לך"  
אני לא יעזוב אותך"  
כל זה כי אמרתי שאתלונן בעיריית תא

הרגשתי ממש כמו מאפייה שצועקים ומאיימים על תושבים שהגיעו להנות בשבת והם נוהגים כאילו זה החוף שלהם ומותר להם לדבר ולעשות מה שעולה ברוחם  
אודה על התייחסותכם ולשיפור השירות  
לזול והתייחסות לא מכבדת, הלבנת פנים ברבים צעקות וסגנון דיבור לא הולם כלפי תושב  
מה גם שבעלי מבוגר והתייחסו אלינו כאל גנבים בפני כל האנשים בחוף הים ...  
בנוסף בחור בשם ... שעובד שם לא הפסיק כל השהות שלנו בחוף ללכת ולבוא ולצעוק עלינו ואיים  
עליו"

**תלונה מוצדקת – בשיחה עם הפונה התנצלנו על האירוע, ומסרנו כי התנהגות העובדים מטופלת על ידי הנהלת אגף חופים.**

### **פנייה 2020-424579 מה-8/7/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף הביטחון**

"ב 07.06 ב16:35 אני נכנסתי לבניין הספרייה ... , עצרתי ושאלתי את השומר שישב ליד הדלת האם הספרייה פתוחה לקהל.

השומר ענה לי בגס רוח ועצבנות להסתכל "לשם" עם ידיים באויר. אני לא הבנתי לאן אני אמורה להסתכל ולמרות הטון האגרסיבי שאלתי שוב לאן, כי אני לא מבינה על מה מצביע.  
ומרוב התוקפנות אבדתי את הריכוז לגמרי. שאלתי איפה כמה פעמים. הוא התחיל לצעוק "מה, מה, מה, מה את לא רואה?" ואז קפץ ממקומו ותקע את הקיר עם אצבע שלו עם הרבה כעס ומבט של בן אדם שמעבד שליטה. נזה הפחיד אותי נורא ואמרתי שאני הוא מפחיד אותי ויצאתי משם כי הרגשתי איביטחון.

אחרי כמה שניות חזרתי לשאול מה שמו, הוא אמר "לא משנה" ואז צילמתי אותו הוא קפץ והתחיל לצעוק "מה, מה, מה את לא מבינה". אז יצא עוד איש שכנרא עובד איתו ומרחוק שאל אותי האם אני עושה בעיות. התקרבותי אליו והסברתי שסך הכל שאלתי האם ספרייה פתוחה לקהל ושהשומר נורא אגרסיבי וזה מרגיש מסוכן להיות פה. אז השומר יצא, צעק משהו. ביקשתי ממנו לא להתקרב. הוא המשיך להתקרב ואני ברחתי עם הקורקינט. הוא צעק דפוקה על הדרך, תעופי מפה וכו.  
אני חייבת לבקש שיטפלו במקרה הזה ויעשו צעדים הדרושים.  
ההתנהגות הזאת של איש ביטחון בכניסה לספרייה פוגע נפשי ומסוכן.  
אני מצרפת תמונה שלו על כי שהוא לא הסכים לתת את שמו."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף ומנהל מחלקת ביטחון תחקר את האירוע. במסגרת זו הוסבר לחברה כי כחלק בלתי נפרד ממתן שירותי האבטחה לעירייה דורשת העירייה מחברת הביטחון שהמאבטחים ינהגו באופן שירותי לבאי המתקנים של העירייה.**

### **פנייה 2020-430865 מה-12/7/2020 – תלונה על מינהל קהילה, תרבות וספורט**

"שלום רב, אני פונה אליכם בבקשה לברר אירוע חמור של סיוע לאדם שאיננו מנוי להסתגן אל מתקני הספורט בקאנטרי ... תחת שם בדוי וללא אישור קורונה. ביום שישי האחרון, בשעה 17.00 הבחנתי כי אדם בשם ... שהוא מנוי הצליח להכניס אל מתקני הספורט בקאנטרי אדם זר ללא אישור קורונה ותחת שם בדוי (התחזה למנוי אחר בשם ...). פניתי מיד אל מנהל הקבלה של המתקן מר ... והלה פנה אליו בשאלה לשמו. הוא טען כי שמו ... ומאחר ואני מכיר את ... הודעתני לו שהוא איננו דובר אמת. כמו כן, בוצעה פנייה של מנהל הקבלה אל מר ... בשאלה לשמו של האדם שעומו שיחק

במגרשי הטניס והלה סירב למסור את שמו והוסיף כי מדובר במנוי. לאירוע הזה ישנם עדים: .. אנוכי, מנהל הספורט ומנהל הקבלה וכמו כן ניתן לראות בבירור במצלמות האבטחה את כניסתו של המתחזה ללא אישור קורונה אל מתחם הקאנטרי, תוך שהוא מעמיד בסיכון ממשי את כל באי הקאנטרי להידבק בנגיף הקורונה. אני מצרף לעיונכם עותק מתלונה שהוגשה אל משטרת ישראל וכן בוצעה פנייה ישירה אל משרד הבריאות. אני מבקש מכם לנקוט בפעולה מיידית ולבטל או להשהות את המנוי של ... ושל ... עד לבירור מעמיק של העניין על ידי משטרת ישראל ורשויות הבריאות."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט, אשר בדקה את המקרה, מסרה שאין אפשרות לבדוק את התלונה כל זמן שהיא נמצאת בבדיקה של משטרת ישראל.**  
עם זאת, מנהל הקאנטרי, נקט מספר אמצעים כדי למנוע הישנות מקרים מעין אלו, ובנוסף הוצבה עמדת מדידה דיגיטלית נוספת בכניסה לקאנטרי.

### **פנייה 2020-431292 מה-12/7/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"ביום חמישי (9,7) הלכתי לטייל עם הכלב ברחוב .. בערך בשעה 7:30 בבוקר. בעודי הולך ברחוב, אני שם לב לרכב בשירות העירייה צופר בלי הפסקה. ניגשתי לרכב ושאלתי אותו מדוע הוא צופר, כשאין סכנה, בשעה כ"כ מוקדמת. הוא קילל אותי, אז הוצאתי את המצלמה, וצילמתי אותו. עובד העירייה לא אהב את העובדה שצילמתי אותו, הוא יצא מרכבו, והתחיל להרביץ לי. (מכות) למזלי עבר מישהו שהצליח להפריד ביננו. (יש 3 עדים) הזמנתי משטרה, אולם בסופו של דבר פחדתי מאותו עובד עירייה, והעדפתי להימנע מהגשת תלונה. אני כן חושב שכדאי שעיריית ת"א תהיה מודעת לסיפור, וכן אשמח לשמוע כיצד היא רואה לנכון לטפל במקרה. אני חושב ששם העובד הוא ... מספר הרכב שלו הוא ... יש לי סרטון של הויכוח ביננו לפני שיצא מהרכב והתחיל להרביץ לי."

**תלונה מוצדקת – מנהל חבל תברואה נפגש עם הפונה, והסביר לו כי התנהגות עובד הקבלן אינה עולה בקנה אחד עם המדיניות העירונית.**  
בפגישה ביקש הפונה לקבל מכתב התנצלות מעובד הקבלן. לפיכך מנהל החבל דרש שהעובד יכתוב בכתב ידו את מכתב ההתנצלות.  
מנהל אגף התברואה דרש מהקבלן לחדד את ההנחיות בנושא זה לכלל העובדים שלו.

### **פנייה 2020-378889 מ-22/6/2020 ופנייה 2020-437774 מה-19/7/2019 – תלונה על פקח אגף הפיקוח**

"שלום רב כבוד ראש העיר חולדאי  
במשך קרוב ל- 30 שנה העסק שלנו ... פועל בת"א, תמיד באזורי תעשייה ... ובשנים האחרונות ברח ... בקומת קרקע. צמוד לעסק קיימות חניות ע"ג המדרכה הצמודות לעסק כמו ביתר העסקים באזור  
מעולם לא נתקלנו בבעיות עם הפיקוח שלכם, אלא שמשבוע שעבר ישנו פקח בשם ... שפשוט עובר ורושם דוחות ללא שום הסבר, אזהרה, או נסיון להכנס למשרד ולהסביר מה פסול בצורת החניה. ב-

6/11 הבחנו בו בעת רישום הדו"ח יצאנו לדבר איתו ונתקלנו באטימות משועת, צעקות (ללא מסכה על פיו) לשאלתי מדוע לא דפקת בדלת העסק, ענה "אני הגעתי לעשות סדר לא חייב לכם כלום". התעקשנו לקבל תשובה, מכיוון שרק חלק קטן מהמדרכה היה חסום, ואז אמר שלהבא נשאיר מרווח של 130 ס"מ למעבר הולכי רגל. נשמענו לבקשתו והיום הרכב חנה עם מרווח של 150 ס"מ ושוב עבר הפקח ורשם דו"ח נוסף על 500 ש"ח. למרות שמדדנו בפניו עם מטר את המרווח שנשאר. ברגע זה תוך ההתכתבות, הוא סרב לתת לספק שלנו לפרוק סחורה שאנו זקוקים לה לביצוע עבודות. לא ברורה לי פשר ההתנהלות שלו, מעולם לא נתקלנו בדבר כזה!! גם ככה חוינו תקופה קשה שהעסק לא עבד בגלל הקורונה, כל העובדים היו בחל"ת, אנחנו ממש מנסים לשקם את ההריסות ובקושי יש עבודה וזה הזמן שהוא מצא לבוא ולהקשות עלינו?? ממש מבקשת בכל לשון של בקשה לחזור למצב הנורמלי שהיה, ללא עימותים ודוחות מיותרים. התחשבות בעובדה שאנו עובדים באזור תעשייה ועל כך שעסקים ממש מנסים לשרוד היום. מצרפת תמונה של החניה וכן של הפקח שכל חצי שעה עובר פה וממש מחפש איך לפגוע בנו. לא לתת אפשרות לפריקה של 3 דקות... זו ממש חוצפה ממדרגה ראשונה. את המיסים והאגרות השונות תמיד שילמנו בזמן ..."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל מרחב אגף הפיקוח שוחח עם הפקח ולאחר מכן שוחח עם הפונה, והיא מסרה כי אכן הדברים נרגעו ועכשיו המצב בשטח חזר לקדמותו.**

#### **פנייה 2020-448726 מה-16/7/2020 – תלונה על הציגה במוקד שירות 106 פלוס**

"שלום. בתאריך; 16.7.2020 בשעה 22:42 התקשרתי למוקד 106 ודברתי עם נציגה בשם ... כדי לדווח על בור בכביש שהיה קטן בהתחלה ואחר כך גדל וניהיה מסוכן, הסברתי לה שהבור מסוכן וצריך לשים מחסום או קונוס והיא אמרה שיבואו עד שבוע לעשות תיקון אמרתי לה שזה מסוכן וצריך לפחות מחסום והיא לא נתנה לי לדבר ולהתנהג מאוד לא יפה ממש חוצפה מקווה מאוד שהתלונה תטופל. תודה רבה."

**תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס האזין לשיחה, ומסר כי הנציגה פעלה לא נכון ובאופן לא שירותי. הנציגה הייתה צריכה לערב את מנהל המשמרת. המקרה הוצג לעובדי המוקד לצורך למידה. בנוסף, "מי אביבים" תיקנו את הבור.**

#### **פנייה 2020-486245 מה-3/8/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף רכש ולוגיסטיקה**

"...אתמול פספסתי יום עבודה בשל הרשלנות של חברת המשלוח שהייתה אמורה להביא לי את כרטיס הדיגיטלי. דרך קישור לאתר שלהם, קבעתי ל-2 באוגוסט לקבל את הכרטיס בבית (לא הייתה אפשרות לשנות את הכתובת) בין השעות 9-12. במהלך הבוקר, ניסיתי לצור קשר עם החברה דרך SMS ודרך טל" אך לא היה מענה. ב-12, הם שלחו הודעה שהשליח מתעכב ויגיע עד 14. ניסיתי שוב ליצור קשר כמה פעמים ללא הצלחה ולבסוף התקשרתי לערייה. חכתי לשליח עד 17 וכשירדתי מהבניין ובדקתי את תא הדואר שלי, הכרטיס היה שם! השליח אפילו לא התקשר להודיע שהוא הגיע ולא מסר את הכרטיס אלי באופן אישי, כפי שהיה אמור למסור. אני דורשת פיצוי לגבי יום העבודה שפספסתי. יש לי הוכחות על קביעת המועד, ההמתנה

והתכתבויות עם החברה ואני גם יכולה למסור את תלוש המשכורת שלי כדי לקבוע גובה הפיצוי.  
אני חושבת שדרך המסירה של הכרטיס הינה מגוחכת, משום שהיא מחייבת להיות בבית בשעות  
העבודה וחברת המשלוח היא רשלנית ביותר!  
בעבר, הזמנתי את הכרטיס ולא קיבלתי בשל אי הגעה של השליח. לא עשיתי עיניים כי לא נפגעת  
בשעות העבודה. הפעם אני לא סולחת!"

**תלונה מוצדקת – בשל תקופת הקורונה, חברת השליחויות עבדה במגבלות ואילווצים של כח אדם. באותו יום חל עיכוב עקב חילוף בלתי צפוי של שליחים. מנהל החברה חידד לכלל השליחים שיש למסור פיזית את כרטיס הדיגיתל ולא להשאירו בתיבת הדואר. העירייה אינה מפצה בגין מקרים אלו.**

### **פנייה 2020-486245 מה-16/8/2020 – תלונה על פקח אגף התברואה**

"שלום רב, בתאריך 11/6/20 ביצעתי עבודת גינון ברחוב ... בתל אביב. במהלך עבודתי פנה אליי הפקח ... על מנת לתת לי דוח על השארת גזם לא בתיאום על אף שהייתי באמצע עבודתי (במקביל פתחתי פניה על ערעור הדוח). הפקח ... לא עטה מסכה על אף שההנחיות מחייבות, פנה אליי ממרחק קרוב מאוד ועל אף שהערתי לו על כך לא עטה מסכה וטען שהוא באופנוע על אף שהיה לידי ללא קסדה. מצ"ב תמונות של הפקח ... ללא קסדה ומסכה. אני מרגיש ש... סיכן אותי שכן עקב עבודתו הוא בא במגע עם אנשים רבים ולא מקשיב להנחיות, אני בנאדם שנשמר ומאוד חושש ממגיפת הקורונה שכן ביתי בקבוצת סיכון. אני מצפה מכם לפעול בעניין בחומרה רבה שכן מדובר בחיי אדם והפקח ... מזלזל בהנחיות ובכך סיכן אותי ואת משפחתי."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי שוחחו עם הפקח בנוגע לעטיית מסכה, וחודדו הנחיות התו הסגול לכלל הפקחים. הפקח התנצל על האירוע. יובהר כי יש לתאם את פינוי הגזם.**

### **פנייה 2020-517630 מה-24/8/2020 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר**

"זה המיספר טלפון של החצוף שלא שהיזדה כי הוא מהעירייה ואני חוסמת את היציאה מגינת ... למרות ש חניתי כחוק בכחול לבן!לא הסכים להזדהות בשם.או מחלקה!...  
שמי ... מצרפת את תמונת הרכב הלבן הרכב שלי האדום והרכב הכסוף שחנה לפני שאליו גם יכלו להתקשר!!!אני רוצה לדעת מי נתן לו את הטלפון הפרטי שלי!!!!!!!"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר מסר כי נציגי האגף יוצרים קשר בטלפון עם תושבים כדי לבקש שיזיזו את רכבם, במקרים בהם הרכב מהווה הפרעה לעבודות המתבצעות בסמוך. כמתואר בפנייה מנהל האזור מסר לקבלן את מספר הטלפון של הפונה. הובהר למנהל האזור כי אסור למסור מספרי טלפון של תושבים או בעלי רכב לגורמים שאינם עובדי עירייה.**

## פנייה 2020-540810 מה-24/8/2020 – תלונה על עובד אגף החניה

"בתאריך 24.8.20 בערך בשעה 12:35 התקשרתי ל\*3013 כדי לבצע תשלום עבור דו"ח חנייה. נענתי בצורה מאוד לא הולמת ולא מכבדת. בתחילת השיחה הפקיד לא הזדהה בשמו(דבר הכרחי בשרות הציבורי), לאחר מכן נשאלתי על שם מי הקנס? חשבתי שהפקיד לא הבין אותי ולכן הסברתי שזהו דו"ח על חנייה ואז נתקפתי בצעקות. "כן, אבל על שם מי הקנס..."

רמת התקשורת הייתה ירודה. במקום לשאול שאלה ברור ומכוונת על שם מי הרכב? נאלצתי לבקש מהבחור שלא יצעק עליי.

לאחר בדיקת הפרטים נאמר לי שאני לא יכולה לשלם את דו"ח החנייה הנוכחי. בקשתי מהבחור להזדהות בשם. בתחילה סירב אך לאחר מכן אמר ששמו ... בקשתי את שם משפחתו. .. סירב בכל תוקף בטענה שאין עוד ... במוקד ושאתפק בשמו הפרטי. מאוד לא נעים כתושבת העיר שבאה לפרוע חוב ונתקלת בחוסר שירות, מקצועיות, אדיבות וחוסר בתקשורת בסיסית. תפקידו של המוקד לתת שירות ומענה הולמים לתושבים.

ידוע לי שהשיחות הנ"ל מוקלטות לכן אשמח אם תאזינו לשיחה הנ"ל שהתבצע 24.8.20 בשעה 12:35 בערך מוקד \* 3013 ...

אני בטוחה שהמקרה יבדק ויטופל על הצד הטוב ביותר. ממתנה למשוב..... "

**תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה בדקה את העניין, ולהלן תמצית הדברים:**

הנציג עובד במחלקת הגבייה של האגף ובשעת הצורך מתגבר את המוקד הטלפוני ולכן שיחותיו לא מוקלטות.

הדוח לא אותר לפי מספר הזהות שמסרה הפונה למרות שהפונה עמדה על כך שהדוח על שמה. הנציג ביקש את מספר הרכב ובשלב זה התברר שמדובר ברכב חברה ולא ברכב הרשום על שם הפונה.

ניתן לשלם דוחות חניה החל מ- 48 שעות לאחר קבלת הדוח, ולכן במעמד השיחה לא ניתן היה לגבות את החוב.

לאור הפנייה רועננו ההנחיות לנציגי השירות, כולל הנציגים המתגברים, בין היתר, הוסבר להם כי מחובתם למסור את שמם המלא אם הם מתבקשים לעשות כן.

## פנייה 2020-553668 מה-30/8/2020 – תלונה על שירות בחברת "אחוזות החוף"

ביום שישי שעבר. 21.08.2020 הגעתי לחוף ... וביקשתי לשכור 3 כסאות נוח ושמישה במכונה המוצבת בכניסה לחוף. העברתי את הכרטיס (פעם ראשונה) הכרטיס חוייב ולא יצאה קבלה. התקשרתי באינטרקום לנציג השרות שהנחה אותי להכניס את היד לנסות למשוך את הקבלה שנתקעה. 3 ידיים בגדלים שונים גיששו למצוא ואף אחת לא מצאה קבלה. התקשרתי שוב באינטרקום לנציג השרות שהציע להעביר את כרטיס האשראי שוב כי אולי הכרטיס לא נקלט. בעצתו העברתי שוב את הכרטיס (בפעם השניה). שוב קיבלתי אישור ובקשה להוציא את הקבלה - אך לא נתקבלה שום קבלה. שוב התקשרתי לנציג באינטרקום - והוא ענה לי שאגש לאחד מנערי החוף (בלבוש זוהר) - ואספר לו מה קרה לי והם יעזרו. כשסירבתי והסברתי שאין שום סיבה שהם יאמינו לי - הוא הסכים איתי וניתק את האינטרקום. עברתי למכונה אחרת ושם סופסוף קיבלתי את הקבלה. השבוע - קיבלתי 3 חיובים עוקבים על 32 שח כל אחד. אבקש: 1. לקבל החזר בסך 64 שח. 2. לבדוק - מדוע איש שרות שאמור לתת לי שרות בשעת תקלה - מתייחס בזלזול לתלונה שנעשית

במקום. למותר לציין שהייתי מלווה בשני ילדים קטנים ובשל כך לא דרשתי את ההחזר בו במקום. אבקש את התערבותכם, על מנת למנוע מאחרים יחס מזלזל כפי שאני קיבלתי".

**תלונה מוצדקת – נציג חברת "אחוזות החוף" שוחח עם הפונה וזיכה אותו בסך של 64 ₪.**  
בשגרה מקרים חריגים מעין זה מטופלים בו במקום על ידי צוותי החופים, אולם הפונה בחר שלא לפעול בהתאם להמלצת נציג החברה.  
התקלה הטכנית במכונת התשלום טופלה על ידי חברת "אחוזות החוף".

### **פנייה 2020-574832 מה-6/9/2020 – תלונה על עובד קבל בשירות מחלקת היסעים במינהל החינוך**

"נהג הסעה הפקיר ילדה עם צרכים מיוחדים בתחנה רחוקה מהבית הנהג של חברת ... סירב לתת לי את פרטיו האישיים. מדובר בילדה בת 13, סובלת מאפילפסיה בעלת 100% נכות וזקוקה להשגחה. הילדה שלחה לי הודעות "הצילו", אין ביכולתה להסביר איפה היא נמצאת ומרוב לחץ לא ענתה לטלפון. אותרה בזכות איתור הטלפון הנייד כעבור 20 דקות. בנס לא קרה אסון הנהג השאיר אותה בתחנה ונסע!!!! בית הספר "עירוני ..." שאינו יודע מי הנהג טוען כי אינו אחראי הנהג טוען כי הוא חדש ולכן גם הוא אינו אחראי, סירב לתת את הפרטים שלו חברת ההסעות אינה לוקחת אחריות למחדל הטענה כי הכתובת לא הייתה מעודכנת אינה מן העניין, אין לעלות ילד שכתובתו אינה ידועה ובוודאי שאין להורידו בתחנה אקראית. מבקשת לתחקר את פרטי הארוע ולחזור אליי עם תשובה - מי נושא באחריות לתלמיד שעלה על הסעה בבית הספר תאריך הארוע: 5 בספטמבר"

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים מסר כי ביום האירוע נערך תחקיר עם הנהג ועם בית הספר. הנהג אישר לילדה לרדת עם שתי חברותיה מבית הספר, לבקשתן. המקרה דווח לכל האחראיים ורועננו הנהלים עם כל נהגי ההסעה על מנת שמקרה זה לא יישנה.**

### **פנייה 2020-624556 מה-29/9/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה**

רחוב ... 11 + 30 לכל האורך לא נקי, יש לכלוך יל הריצפה מלפני כמה ימים, פתחתי היום קריאה, הגיע נציג העיריה בשם ... ביקש ממני לרדת להראות לו, שירדתי אמר לי שהרחוב הזה מנוקה הכי הרבה ולא הסכים אפילו להיכנס לרחוב להסתכל, שהתעקשתי, אמר לי תהיי בריאה ונסע. ברצוני להתלונן על העובד הזה, זה לא פעם ראשונה שישבעיה והוא עונה ככה. אנו משלמים ארנונה וזכותינו לבקש שהרחוב ינוקה כליום ולא פעם ב.תוד ה"

**תלונה מוצדקת – אגף התברואה מנקה את הרחוב פעמיים בשבוע, על פי תכנית עבודה מסודרת.**

מנהל תחנת התברואה שוחח עם הפונה, התנצל בפניו בשם העובד ותיאם עמו פגישה בשטח לבדיקת נושאי הפנייה.

### פנייה 2020-628735 מה-30/9/2020 – תלונה על שירות באגף החניה

"לצערי הסוגיה עדיין לא פתורה ואף החמירה ואפרט:

1. לאחר פנייתי אלייך קיבלתי את המצ"ב - מסמך ממנהלת אגף החניה...  
במכתב אין שום התייחסות למחדלים שהביאו אותי למצב הנוכחי. אין שום התייחסות לכך שאף דוח לא נשלח אליי או נמסר לי ואין לי איך לאתר אותו. אין התייחסות לכך שלא היה לי איך לדעת שיום אחרי יום נערם עוד ועוד דוח. מחדל.  
במכתב אין שום התייחסות לעובדה שהדוחות שניתנו בעצמם לגופו של עניין לא ממש מוצדקים. אין לי דרך לדבר עם הגברת... ולגשר על הקצרים בתקשורת, חוסר ההבנה והמחדלים המקצועיים שנעשו. או כל איש מוסמך אחר שיש לו זיקה לעניין+ סמכות.  
2. במכתב של גברת... יש רק אופציה אחת - לשלם או להוכיח שאין לי אפשרות לשלם על ידי אסמכתאות ואז אולי תהיה התחשבות. לשם כך ניתנו לי 30 יום.  
3. היום ה-30.9 עוד לא חלפו 30 יום (אני מזכירה שבעת זו קשה יותר להשיג מסמכים וכל הכרוך בבירוקרטיה מול הבנק וכו') ומשום מה קיבלתי הודעה מהבנק על הטלת עיקול על חשבון הבנק שלי. בסך 16,787 ש"ח.

ברור כשמש שיש כאן קצרים בתקשורת, חוסר הבנה, חוסר סנכרון והמון מחדלים אני רוצה לדבר עם גברת... לא יכול להיות שיש כל כך הרבה אי הבנות ואי סדרים ומחדלים ומצפים ממני "לזרום" ולשלם כלאחר יד סכום אסטרונומי שכזה. לא יכול להיות שבן האנוש היחידי שאני יכולה לשוחח איתו טלפונית בנושא הוא רק פקידת הגבייה שאין לה שום סמכות לסייע.  
אני רוצה להבין איך יכול להיות שאף אחד לא מתייחס לעבודה שלא קיבלתי התראה על אף דוח ופשוט מצפים ממני לשלם את הסכום המטורף הזה כלאחר יד. סכום שיפיל אותי כלכלית. מבלי שקיבלתי התראה אפילו על דוח אחד.  
אני רוצה להבין למה הבטיחו לי 30 יום עד לנקיטת פעולה ולא חלפו 30 יום ובום- עיקול בחשבון הבנק. בתקופה ששוב בכלל הוציאו אותי ועוד חצי מדינה אם לא יותר לחל"ת!  
אני ממש חוששת למצבי הנוכחי בעקבות כל הנושא (הכלכלי והנפשי) ופונה אלייך שוב כי אין לי למי לפנות משום מה כי אין דרך להגיע לאף אחד שמוכן לדבר על הנושא. ואני באמת מאמינה בעיר תל אביב ועיריית תל אביב ורוצה להאמין שהכל נובע מטעות נגררת/טעות אנוש ולא חלילה כוונת זדון או רשלנות כלשהי. לכן צורם לי שאף אחד לא לוקח רגע לקרוא ולהביט בעובדות ולהבין איזה עוול נעשה כאן כי אם זה היה קורה באופן מעמיק- מישוהו היה טורח לקרוא את טענותיי ולהבינם ברור לי שהגישה הייתה משתנה."

**תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה בדקה בשנית את הנושא, ומסרה כי אכן הפונה לא נענתה לגופן של הטענות, הן לפנייתה מה- 3/8/2019 והן לפנייתה מה- 11/8/2020. לפיכך החליט תובע מוסמך להפחית, לפנים משורת הדין, את סכום הקנסות לשיעורם המקורי. כמו כן, הוחלט על ביטול של חמישים אחוז מהוצאות הגבייה.**

## פנייה 2020-629491 מה-1/10/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בוקר טוב! בשעה 8:30 רכב קטן לניקוי הכביש, מנקה את המדרכות ברחוב ... עם צינור שמעיף את כל הלכלוך מהמדרכה. את הצינור העובד מכוון אל המדרכה לכיווני (הצומת על ... לכיוון ... ועד שממש התקרב אליי). סימנתי להם שלא יכוונו אליי. כשביקשתי שיפסיקו העובד התחיל לצעוק עליי וגם הנהג צעקו עליי שאני לא בסדר שאני עומדת שם. מה? ונגיד שהם צודקים, זה מצדיק את זה שהוא מעיף עליי את הטינופת מהמדרכה? מה נסגר עם האנשים שלכם? לטיפולכם הבהול. זה היה ממש אליים מספר רכב ... יש לי צילום של הרכב והעובד..."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את האירוע. במסגרת זו צוות השטיפה ננזף על התנהגותם והונחה לעבוד על פי הנהלים.**  
**מנהל תחנת התברואה האזורית שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.**

## פנייה 2020-650139 מה-9/10/2020 – תלונה על עובדת אגף החניה

"אני כותבת לך בנוגע להתנהלות בלתי סבירה של העירייה בתקווה שעוד תוכל לעשות משהו היום. העירייה עיקלה לי את החשבון בנק לאור דוח חנייה שלא הצלחתי לשלם (ועוד התראתי שאני לא מצליחה לשלם והבטיחו לי שנציג יחזור אלי). עם קבלת ההודעה על העיקול ניסיתי להשיג את העירייה בכל דרך אפשרית במשך שעות לבסוף התקשרתי ל106 מספר פעמים שיצרו קשר עם האחראית חירום ... הובטח לי מספר פעמיים שהיא תחזור אלי על מנת להסדיר את הנושא והיא לא חזרה. פניתי גם הפייסבוק ושלחו עוד מיילים.. באיזה כולם זה נשמע לכם הגיוני ומידתו לעכל לבן אדם חשבון על דוח חנייה בלי לתת לו אפשרות לשחרר את החשבון שלו ולהכניס אותו ככה לסוף שבוע. פשוט כלאתם אותי ומנעתם ממני את היכולת הבסיסית ביותר שמגיעה לבן אדם בעת משבר שכזה. אי היכולת שלי לשחרר את החשבון עד שמחלקה מסוימת בעירייה תשוב מחופשת החג היקרה שלהם נראת לי בלתי סבירה בעליל וכנג כל חוק או אמות מידה מוסרית. ככה העירייה מתנהגת? מעקלים לאנשים חשבון ואז אומרים להם דברו איתנו ב11.10. כל כך לא מידתי בשום צורה, ואם כבר ייקח תל למרות ההתראות שלי שאני צריכה עזרה מנציג לשלם את הדוח, אז לפחות תהיו זמינים כדי שאוכל לשחרר את החשבון. מעל 5 פניות שונות קיבלתם ממני אתמול דרך מענה אנושי - ולא עשיתם עם זה כלום. התנהלות מאכזבת ופוגענית בצורה שקשה לתאר. אני מבקשת שתיתנו לראש העיר לקרוא את המכתב הזה ושלא יקרא ויענה מישהו מטעמו."

**תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה מסרה כי בשל טעות אנוש לא נוצר קשר עם הפונה, והתנצלה על המקרה.**  
**עם קבלת פנייה זו שוחחו עם הפונה והוא שילם את החוב. בהתאם לכך הופסקו הליכי הגבייה והוסר העיקול.**

## פנייה 2020-649015 מה-10/10/2020 – תלונה על עובדי אגף החופים

"היום שבת 10.10.20 בשעה 10 בערך הלכתי עם בעלי לחוף ... אנשים הלכו על החוף וחלקם נכנסו לשחות. פתאום הופיעו 2 בחורים מצוידים במשקוקית והתחילו לצעוק על אנשים. הם אמרו שהם מצילים מתנדבים. שם האחד הבוטה והמאיים הוא ... הם דברו בצורה מאוד פוגעת, צעקו על אשה שבמים שהיא עשירה שגרה ביפו בבית גדול ויפה (גם זה כבר אסור?) וגדפו. לבעלי שניגש אליהם הציע ... לעלות למעלה לגמור את החשבון (מכות) ושניתקל בסרוב אמר לי שיש לי בעל פחדן עלוב והוסיף עוד כמה ברכות. מקווה שתטפלו בו כמו שצריך. במידה ונשלח על ידי העיריה לעשות דוחות (אלהים יודע מה רע בים כשמנהיגו מפרים הנחיות באמת בעיתיות) ובכל מקרה יש דרך לעשות כל דבר. אסור לשלוח אנשים מתוסכלים (ראו הערתו לגבי האשה העשירה...) ולתת להם אפשרות להעליב בצורה כזו. תודה רבה"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים מסר כי המצילים והפקח הגיעו לחוף כדי לאכוף את הנחיות משרד הבריאות שאסרו, בין היתר, שהייה בחופים. כמו כן, על פי הוראת השעה של משרד הפנים חל איסור על הפעלת שירותי הצלה בתקופת הסגר. לפיכך ועל מנת לשמור על ביטחונם של האזרחים באין שירותי הצלה, חל איסור על שחייה ורחצה בים, והעירייה פעלה לאכוף את ההוראה.**

**ב-10/10/2020 שהו מאות מתרחצים בחוף בניגוד להנחיות, ועל המצילים היה להתמודד עם אכיפת התקנות מול הקהל הרב שכאמור לא נשמע להנחיות.**

## פנייה 2020-649757 מה-10/10/2020 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלוס

"שלום רב, מוקדם יותר הערב התקשרתי למוקד 106 כדי להתלונן על מפגע רעש שמקורו במשאיות של העיריה שהסתובבו ברחבי העיר כחלק מ"הקפות שמחת תורה". עוצמת הרעש שעלה מהמשאיות שעברה ליד ברחוב מגורי (רחוב...) היתה מוגזמת בכל קנה מידה (די לציין כי שני ילדי, בני 3 ו 6, התעוררו מעוצמת הרעש ולא יכלו לחזור לישון). פניתי למוקד העירוני בבקשה שיפעלו בנושא. שוחחתי עם נציגה בשם ... שסרבה למסור לי פרטי זיהוי נוספים פרט לשם ראש הצוות שלה (... אם אינני טועה), לאחר שהתלוננתי על עוצמת הרעש תגובתה היתה כי "ההקפות נועדו לשמח את תושבי העיר" ואז המשיכה לדבר אלי בנימת דיבור פוגענית ולא שירותית בעליל (אני מקווה ששיחת הטלפון הוקלטה וכי תוכל להתרשם בעצמך מנימת ותוכן הדברים). בשלב זה ביקשתי לדבר עם האחראי עליה ולאחר המתנה של מספר דקות נאמר לי על ידה כי אחראי המשמרת אינו זמין וכי יחזור אלי תוך כשעה. שאלתי לפרטי אחראי המשמרת ונאמר לי כי שמו ... שעת כתיבת פניה זו (כשעתיים לאחר מכן) - מיותר לציין כי לא יצרו עמי כל קשר מהמוקד העירוני, זאת גם לאחר שפניתי אליהם שוב מיוזמתי ונאמר לי כי אותו ... מודע שאני ממתין לשיחה עמו והנושא יטופל במסגרת הזמנים שסוכמה.

לאחר ששוחחתי בפעם הראשונה עם המוקד העירוני ולאור הפתעתי מכך שהעירייה מקדמת ותומכת בפעילות שמהווה מפגע רעש ברור באיזורי מגורים (למיטב הבנתי הקפות שמחת תורה הן פעילות דתית שמתקיימת בבתי כנסת ואין כל סיבה שתגרום מפגע רעש לתושבים שאינם מעוניינים להשתתף באירוע מסוג זה), בדתי באתר העירייה ועל פי תיאור האירוע באתר, היו אמורים להיות שני מסלולים של רכבי ההקפות ... , באף אחד משניהם לא מצויין כי הרכבים אמורים לעבור ברחוב ... (מצורפים המסלולים כפי שמפורטים באתר העיריה). על אף זאת רכבי העיריה חלפו במהלך האירוע לפחות 5 פעמים ברחוב (כאשר בכל פעם העיר הרעש את ילדי משנתם).  
אשמח לקבל את התייחסותך לנושאים הבאים:

1) אילו אמצעים נוקטת העירייה על מנת למנוע מטרדי רעש ועגמת נפש מתושבים אשר אינם מעוניינים להשתתף ב"הקפות"? האם ישנן הנחיות למפעילי הרכבים לגבי עצמת הרעש המותרת במהלך האירוע? מי מטעם העירייה אחראי לכך שהרכבים יצמדו למסלול הנסיעה שפורסם מראש באתר העירייה ובמידה ונעשתה סטיה מהתוכנית מי אישר זאת? במידה והדבר נעשה ללא אישור מי אחראי ואמור לתת את הדין על כך?

2) אופן הטיפול בפניית למוקד העירייה על ידי נציגת השירות ("... מצוות...") - אקווה שלפני טיפולך בנושא זה תתפנה להאזין בעצמך להקלטת השיחה.

3) תגובת העירייה לכך שבקשתי לדבר עם אחראי המשמרת במוקד העירוני לאחר שהיחס שקיבלתי מנציגת השירות היה לא הולם לדעתי לא כובדה, גם לאחר פניה שניה, וגם כאשר נאמר לי במפורש כי אחרי המשמרת יצור איתי קשר תוך שעה - הבטחה שכאמור לא כובדה.

כולי תקווה שתוכן פנייתי זו תיקלח בחשבון כאשר תיעקק העירייה לאירועים דומים בעתיד, ולהבא יעשו יותר מאמצים למזער את מטרד הרעש כתוצאה מאירועים כאלה ודומים להם, בנוסף אקווה שהיחס לו זכיתי מנציגי השירות במוקד העירוני אינו מייצג את הסטנדרטים הנדרשים על ידי הנהלת העירייה ואינם תואמים את היחס ההולם לפניות תושבי העיר, כפי שמוגדר על ידי הנהלת העירייה."

- תלונה מוצדקת – בימים כתיקונם מתקיים מדי שנה אירוע מרכזי של הקפות שניות וחגיגת שמחת תורה לקהל הרחב. בשנת 2020, בתקופה לא שגרתית עקב הקורונה, יזמה העירייה אירוע מסתובב בו נסעו רכבים עירוניים ברחבי העיר, מקושטים ומצוידים במערכות שמע.**
- שעות השמעת המוסיקה - היו על פי חוק (צאת החג עד השעה 23), כאשר עצמת השמע ותקינות המגברים נבדקו טרם היציאה לדרך. אציין כי על פי חוק אין אכיפה בנושא זה לפני שעה 23:00.
  - המסלול - צוינו רחובות מרכזיים בהם יעבור הרכב. הדרך מדרך שלמה לרחוב בן גמליאל מחייבת מעבר ברחובות שמעון הצדיק וכן עזריה.
  - שירות במוקד שירות 106 פלוס - מהאזנה לשיחה עם נציגת השירות עלה כי ניתן היה לנהל את השיחה באופן קשוב ורגיש יותר. בהתאם לכך נערכה שיחת משוב עם הנציגה והוסבר לה כיצד לשפר את אופן התנהלותה בשיחות עם הלקוחות.

#### פנייה 2020-649067 מה-11/10/2020 – תלונה על עובד חברת "אוטותל"

"עובד עירייה שתקף אותי מילולית.

נהג במכונית איסוף של תל אופן, שעבר היום בשעה 11:00 ברחוב ... , תקף אותי בצעקות וקללות בעודי עוברת את הכביש עם התינוקת שלי. כשהשבתי לו שזכות הקדימה במעבר חציה היא להולכי רגל הוא צרח עליי עוד יותר, גידף וקרא לי מטומטמת. אני מאמינה שהעירייה מציבה סטנדרט קצת יותר גבוה לעובדיה. מקווה שתאתרו את העובד והנושא יטופל."

**תלונה מוצדקת – מנהל התפעול של חברת "אוטותל" שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה. מנהל התפעול מסר לפונה כי בשיחת שימוע שערך לעובד הוא אכן אישר שהיו חילופי האשמות המלוות במילים שאינן ראויות.**

## פנייה 2020-649767 מה-11/10/2020 – תלונה על עובדי אגף החופים

"שלום רב, אתמול (10.10.20) יצאתי עם משפחתי להליכה ובסיומה נכנסנו לטבול בחוף הים ... הקרוב לביתי. היו כמה אנשים נוספים במקום, כולם שמרו על מרחק מתאים. פתאום הגיחו אני ואנשים, ללא חולצה, עם משרוקיות ושרקו לצאת מהמים. הקריאות שלהם היו מאד בוטות וגסות ולא מסבירות, לא הבנו מאיפה הם באו, מי הם ומה הם רוצים. שאלנו פעם אחרי פעם מי הם ובאיזו סמכות הם מבקשים לצאת והם איימו, צעקו, העירו הערות לרוחצים אחרים (אני יודע איפה את גרה, אשכנזיה מטונפת, עשירה מסריחה, אני מכיר את בעלך... ועוד) אחד מהם התקרב בצורה מאד מאיימת אל הבת שלי שניסתה להבין מי הם ומאיפה ואמר לה "את צעירה חוצפנית ואני אישית אדאג שיהיה לך דוח כפול"... למותר לציין שהם היו ללא מסכות. הויכוח עבר לחוף, הם עקבו אחרינו עם מצלמות, לא הסכימו להזדהות, היו מאד אלימים, תקפו ובדו סיפורים שאחד המתרחצים תקף אותם, הייתי שם - זה לא קרה. קראו לו "יא הומו", לאדם אחר אמרו "אתה בטח מפגין נגד ביבי" ועוד... בשלב מסוים הגיעו שוטרים שבקשו פרטים. נתתי. ובקשתי להגיש תלונה. נפתח אירוע על ידי המשטרה. הוגשה תלונה בערב. ראיתי את תגובת העירייה ב"המקום הכי חם" והיא רצף של הסרת אחריות, שקרים ואי דיוקים.

אני מבקשת: 1 - לקבל אישור כי כל הסרטונים בהם רואים אותי ואת בני משפחתי בבגד ים ימחקו מהטלפונים האישיים של האנשים האלה 2 - לקבל תשובה מי הם, באיזה סמכות הם פעלו ולפי איזה נוהל או הוראה 3 - מה הסמכויות של המצילים כשאין שירותי הצלה 4 - האם קיימת סמכות כלשהי להוציא אנשים פיזית מהמים, למי ובאיזו עילה 5 - האם האנשים האלימים האלה ימשיכו להיות מצילים בחוף עליה. אישית לא יכולה לסמוך עליהם אחרי שראיתי איך הם מנצלים את ההכרות עם התושבים לאיומים ולעג. 5 - דוברות העירייה פהוציאה הודעה לקונית ולא מדוייקת מבלי לבדוק אותה לעומק שדלא מכבדת אותי כאזרחית ותושבת העיר אני מבקשת לדעת מה נעשה מול הדוברות שניסתה להוציא אותי שקרנית"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים מסר כי עובדי האגף היו בחופים כדי לקיים את המוטל עליהם, למנוע רחצה אסורה ולאכוף את הנחיות משרד הבריאות.**  
**במהלך שעות הבוקר שהו מאות מתרחצים בניגוד להנחיות ועל המצילים היה להתמודד עם האכיפה.**  
**אנו בטוחים שאם הציבור היה נשמע להנחיות ופועל בהתאם להם לא היינו נאלצים להגיע לחילופי דברים שמוטב אולי שלא היו נאמרים.**

## פנייה 2020-652177 מה-12/10/2020 – תלונה על עובדי אגף החופים

"שלום, ברצוני להתלונן על אירוע שארע ביום שבת האחרון, 10 באוקטובר. בעת ששהיתי בחוף ... הופיעו שני גברים בבגדי ים, ללא מסכות קורונה, וללא חולצות. הם תקפו את המתרחצים בים. בלשון אלימה הם דרשו שהאנשים במים יצאו. הם צילמו את המתרחצים, ביישו אותם במילים קשות. לאחת מהשוהות אמר הבחור שמאחר יותר למדנו ששמו ...: "אני מכיר אותך את אשתו של XXX, את עשירה ... אני יודע איפה את גרה.". הוא ידע בדיוק מי היא רק שגה בחלק מהפרטים. היא ילידת ... וגרושה כבר 15 שנים. נסיונות לדרוש מהם להזדהות לא צלחו. החוף הפך לקטטה מילולית המונית. האנשים דורשים ששני הבחורים יזדהו והם מצידם דורשים שיצאו מהמים ומאיימים שלל איומים. בשלב מסוים הצטרף בחור לבוש בחולצה כתומה של פיקוח חופים. בשלב הזה התברר ששני הבחורים הראשונים הם מצילים שהחליטו על דעת עצמם לאכוף את החוק האוסר שחיה בחוף מוכרז.

חוק שמעולם לא נאכף. אזהרה על אכיפה החדשה לא פורסמה ברבים. כאשר פניתי אל אחד מהבחורים ודרשתי שיזהה הוא פרץ בצעקות ואמר שיתן לי כמה דוחות. שאני צריכה לשמוע בקולו ולעשות בדיוק מה שהוא אומר. אני מודה שחשבת שמדובר בהתחלה במתיחה לא מוצלחת. בשלב הזה הוא החל לרדוף אחרי אחד מהשוהים בחוף תוך כדי שהוא צועק לו: "יא הומו, תקפת אותי מינית". המציל רדף אחרי הבחור עד לחניה והתקרב אליו עם הטלפון הפרטי שלו בצורה מאיימת תוך כדי שהוא מסריט את האירוע ההזוי הזה. כשהשוטרים הגיעו לחוף, הם הפרידו בין המצילים לתושבי... שהיו שם ולקחו עדויות. ביקור של התושבים הפגועים במשטרה לא העלה הרבה תוצאות. החוקר טען שמדובר באירוע מתחום הדין המשמעתי, פתח תיק והבטיח לעדכן את האזרחים אחרי בדיקה מול עיריית תל אביב.

בתור תושבת אני מבקשת למחות בתוקף. המצילים לא הזדהו, תקפו אותנו האזרחים במילים אלימות ומביישות. לא היתה להם מסכה. ובעיקר, לא היתה להם סמכות. הם לא היו מלווים בפקח או במי שיש לו סמכות לחלק דוחות לאזרחים. לא יתקבל על הדעת שבחור בבגד ים בלי סמכות לקנוס אזרחים ייצג את עיריית תל אביב. לא מתקבל על הדעת שנציג רשמי מסרב להזדהות. אני דורשת שהמצילים... יתנצלו באופן פומבי על התנהגותם הבלתי מתקבלת על הדעת. בנוסף, מאחר שהמצילים צילמו אותנו בבגד ים, בניגוד לרצוני, במכשירי הטלפון הפרטיים שלהם, אני דורשת שכל הסרטים והתמונות יוסרו ויובטח לי שהם לא הופצו או יופצו בעתיד באופן לא חוקי. באם לא אקבל תשובה בעניין זה, אשקול סיוע משפט.

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים מסר שהמצילים והפקח הגיעו לחוף גבעת עליה כדי לאכוף את הנחיות משרד הבריאות שאסרו, בין היתר, שהייה בחופים. כמו כן, על פי הוראת השעה של משרד הפנים חל איסור על הפעלת שירותי הצלה בתקופת הסגר.**  
ב-10/10/2020 שהו מאות מתרחצים בחוף בניגוד להנחיות, ועל המצילים היה להתמודד עם אכיפת התקנות מול הקהל הרב שכאמור לא נשמע להנחיות.  
תיעוד החוף על ידי הפקח - ככלל ניתן לתעד בשטחים הציבוריים, גם למניעת מקרים כגון אלה. עם זאת, הנחה מנהל אגף החופים למחוק את הצילומים מהאירוע.

### פנייה 2020-652624 מה-12/10/2020 – תלונה על עובד אגף החופים

"כשניגשתי לשחות בחוף... הצהריים בשעה 13:40, בסיום ריצה, נעצתי בידי פקחים שטענו שאין שירותי הצלה בחוף ובהעדר שירותי הצלה בחוף לא ניתן לבצע בו פעילות ספורטיבית יחידנית. בפועל שחה בחוף אדם נוסף אשר הזדהה כמציל.  
1. כשביקשתי הן מהפקחים והן מהמציל את החוק או התקנה שמכוחה הם אוסרים על כניסת אנשים לחוף ציבורי בהעדר שירותי הצלה, לא יכלו לצטט אותה.  
2. כמו כן, כששאלתי את הפקחים והמציל אם התקנה האמורה מאפשרת למציל לשחות בחוף ביום שאינו בתפקיד ואין שירותי הצלה, סירבו להגיב, אמרו שאני "מתחכם" ושאלו אם אני עורך דין.  
3. בנוסף סירבו להזדהות והפקחים הזהירו שבמידה שאמשיך לדרוש את פרטיהם יוציאו דו"ח על "אי ציות לקריאה להתפנות" (וזאת על אף שלא הייתי במים בעת השיחה) ושם אראה את פרטיהם.  
כלומר, בפועל איימו עלי בקנס אם אמשיך לדרוש את פרטיהם.  
4. למותר לציין שגם המציל סירב למסור את פרטיו.  
5. התקשרות למוקד 106 הביאה להפניה לאגף החופים (...). אגף החופים, לאחר שלא מצא את התקנה או דרך לבירור זהות המציל והפעלת הליך משמעתי במידה והפר את התקנה, הפנו אותי ל... סגן האגף שטען ש"הוא לא נציג פניות ציבור", ש"אין לו זמן לטפל בזה" ושאחפש באתר העירייה (כלומר, גם הוא לא יכל לצטט את התקנה).

אני מבקש ש:

א. אשרו שנוסח זה הוא הנוסח המעודכן- [https://www.tel-aviv.gov.il/Bylaws/%D7%97%D7%95%D7%A7%20%D7%A2%D7%96%D7%A8%20%D7%9C%D7%AA%D7%9C-%D7%90%D7%91%D7%99%D7%91-%D7%99%D7%A4%D7%95%20\(%D7%94%D7%A1%D7%93%D7%A8%D7%AA%20%D7%9E%D7%A7%D7%95%D7%9E%D7%95%D7%AA%20%D7%A8%D7%97%D7%A6%D7%94\).pdf](https://www.tel-aviv.gov.il/Bylaws/%D7%97%D7%95%D7%A7%20%D7%A2%D7%96%D7%A8%20%D7%9C%D7%AA%D7%9C-%D7%90%D7%91%D7%99%D7%91-%D7%99%D7%A4%D7%95%20(%D7%94%D7%A1%D7%93%D7%A8%D7%AA%20%D7%9E%D7%A7%D7%95%D7%9E%D7%95%D7%AA%20%D7%A8%D7%97%D7%A6%D7%94).pdf)

במידה שכן, מדוע לא נקוב שם סכום הקנס על עבירה מאי מהוראות חוק העזר? אם הוא לא נקוב שם, היכן הוא נקוב?

ב. תבהירו אם תקנה זו חלה גם על מצילים ביום שבו אין הם עובדים. להבנתי, לאחר עיון בתקנה אין החרגה כזו. במידה שקיימת החרגה ב"תורה שבעל פה" אבקש שתבהירו זאת, ומתוקף איזו סמכות. ג. במידה והתקנה אינה מאפשרת שחייה של מצילים בחוף בהעדר שירותי הצלה מחוץ לתפקיד, מבקש לבצע הליך זיהוי של המציל הטובל. היות שסירב לזהות את פרטיו הזיהוי יצטרך להיות בעין. ד. תשלחו לי הבהרה בנוגע למחויבות פקח/ עובד ציבור למסור את פרטיו לאזרח עימו הוא בא במגע מתוקף תפקידו (או העדר מחויבות כזו מבחינתכם) והתקנה המסדירה זו.

ה. תעדכנו את האתר של עיריית תל אביב כך שיבהיר איזה חופים סגורים ומתי בעת הסגר - כרגע על פי האתר כלל החופים פתוחים עד 16:45 ואין התייחסות לפעילות בעת הסגר- <https://www.tel-aviv.gov.il/Visitors/Beaches/Pages/Beaches.aspx>  
ו. תבהירו את עמדת העירייה..."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים הסביר שאכן הייתה טעות בשיקול הדעת של המציל בכך שלא יצא מהמים. הנושא הובהר, מדובר בהתנהלות בלתי מקצועית שמקורה בטעות בשיקול הדעת. מנהל האגף שוחח עם המצילים בעניין זה. אנו התנצלנו על חווית השירות הבלתי נעימה שחווה הפונה.**

### פנייה 2020-671095 מה-20/10/2020 – תלונה על עובדות אגף הפיקוח העירוני

"התלונה שבנדון עניינה התנהלות של עובד הרשות בחוסר תום לב ובניגוד עניינים וזאת כמתואר להלן:

1. בבעלותי רכב מסוג... , אשר הועמד על ידי באופן קבוע לשימוש בתי וחתני הגרים ב... בתל אביב.

2. בברקע הדברים יובהר, שבני הזוג הנם עובדי מד"א, פרמדיקים העושים ימים כלילות בעבודתם במיוחד כיום בשל צרכי השעה, בשל כך הם מגיעים לביתם בשעות מאוחרות בהם חניה פנויה הנה " מצרך יקר המציאות."

3. ביום 18.10.2020 שבו בני הזוג לביתם, סמוך לשעה 20:00 והחנו את רכבם בחזית... במקום ניצב תמרור האוסר על החנייה במהלך היום, היות והחנייה מיועדת לטובת עובדי אגף הפיקוח, אם זאת החנייה מותרת החל מהשעה 20:00 ועד למחרת היום, לכול תושב.

4. בסמוך לשעה, 20:00 קיבלתי שיחת טלפון לנייד שלי, ממספר לא מוכר ( המספר שמור אצלי ), הדובר הזדהה כעובד הפיקוח ודרש ממני להזיז את הרכב פן ייגרר. יובהר שהשיחה הגיעה אלי היות והרכב רשום על שמי.)

5. חתני הוזעק על ידי להזיז את הרכב, בהגיעו למקום פגש שתי פקחיות, אשר אחת נזפה בו ואמרה לו" תגיד תודה שלא שמתי לך דו"ח ". חתני לא התווכח והזיז את הרכב ותוך כדי

כך קלטו אוזניו שיחה של אחת מהפקחיות לפלונית שמעדכנת אותה" את יכולה לבוא יש מקום."

6. למען הסר ספק יודגש כי אנו סבורים שהדרישה להזיז את רכבי נועדה לאפשר לרכב פלוני לחנות תחתיו, זאת בשעה שהחנייה החל מהשעה 20:00 מיועדת לכול תושב.  
7. ההתנהלות של עובדת הרשות לעיל ומי שסייע בידה, מהווים מעשה חמור והתנהגות בלתי ראויה, בניגוד עניינים, בחו סר תום לב ואינה מתיישבת עם סדרי מינהל תקין. לא רק זאת, על העיריה, עובדיה או כל נציג מטעמה, בהיותם גוף דו מהותי מוטלים חובות המשפט המינהלי בהם החובה לפעול בתום לב, בהגינות, בשקיפות ועוד כהנה חובות. שימוש בזכות החנייה שניתנה לאגף הפיקוח בניגוד להוראות התמרון לצרכים פרטיים תוך קיפוח זכותם של תושבי העיר, מהווה מעשה בלתי ראוי של עובד/ת הרשות הפוגע באימון האזרח ברשות.  
8. לאור כל זאת יהא זה נבקש לברר את הנטען לעיל מול עובדי הפיקוח לשם ההליך ההוגן, הפקת מסקנות ולרווחת תושבי תל אביב."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח העירוני בדק את המקרה עם צוות המפקחות ועם מנהלם הישיר.**

במקום מוצב תמרון האוסר חניה בין השעות 06:30-20:00 לכל רכב, פרט לרכבים של אגף הפיקוח. במהלך הביורור עלה כי שתי המפקחות הגיעו למקום בשעה 19:20 לערך, והבחינו שהחניה תפוסה. למרות שעדיין היה מדובר בשעה בה אסורה החניה לרכבים שאינם שייכים לאגף הפיקוח, נמנעו המפקחות מרישום דוח, ובחרו לחפש חניה בקרבת מקום אך ללא הצלחה. משלא עלה בידן למצוא מקום חניה הן יצרו עמך קשר (כבעלת הרכב) כדי לבקש להזיז את הרכב החונה כאמור במקום אסור, כך שהן תוכלנה להחנות את רכב הפיקוח במקום המיועד לו. בהקשר זה צוין כי מדובר ברכב ניידת של אגף הפיקוח ולא ברכב פרטי של העובדים. עם האמור, כיוון שהמקרה ארע בסמיכות לסיום תוקף שעות התמרון, נראה כי ניתן היה להפעיל שיקול דעת ולפעול אחרת. בעקבות כך יחודד המקרה הן למפקחות שהיו מעורבות באירוע והן לכלל המפקחים.

**פנייה 2020-682844 מה-25/10/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"הלכתי ברחוב ... כשלפתע הרגשתי מתז של אוויר וחול בוץ ... הסתובבתי וחטפתי גם בעיניים בפנים. עובד העירייה נפנף אותי ואמר 'אללה תלכי עם היד בזילזול'. פקח של העירייה היה שם ולא עשה כלום. יש לי צילום של הרכב ושל העובד עם הצינור. אני מקווה שלא אחטוף זיהום. אני אירי ניתוח בעיניים."

**תלונה מוצדקת – לאחר בדיקת שערך מנהל אגף התברואה הזמין הקבלן את העובד והבהיר לו שהחברה רואה בחומרה רבה את התנהגותו. העובד ננזף והובהר לו כי ינקטו נגדו צעדים נוספים אם הדבר ישנה.**

**פנייה 2020-682908 מה-25/10/2020 – תלונה על עובדת האגף לגביית אגרות ודמי שירותים**

"כרגע דיברתי עם נציגת שירות בנוגע לביורור פרטים על דוח שקיבלתי. נציגת השירות התייחסה אלי בצורה מאד לא שירותית וגרמה לי להרגשה שהיא רק מעוניינת לסיים את השיחה ולא מעוניינת לעזור לי."

היא ענתה לי תשובות כמו הכל כתוב בדוח שחור על גבי לבן - כלומר הייתי אמור להבין לבד, ואמרה שאני פשוט לא מקבל את התשובות שאני רוצה לשמוע ולכן אני לא מרוצה. אני לא חושב שמגיע לי יחס כזה כאשר אני מתקשר לעירייה לקבל עזרה. אני מאד מאוכזב מהיחס אותו קיבלתי. התקשרתי לקבל עזרה אך אני מרגיש שקיבלתי את ההפך. אשמח למענה בנושא"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר כי בבירור שנערך עם הנציגה נמצא כי הפונה פנה למוקד הטלפוני וקיבלת מידע על מהות הדוח – אי עטית מסכה במרחב הציבור.**

הפונה ביקש להגיש בקשה לביטול הדוח, והנציגה עדכנה אותו כי על פי החוק באפשרותו להגיש את הבקשה עד לתאריך 2/11/20 אך התשובה לא הייתה מקובלת עליו. לאור אי שביעות רצונו מהתנהלות השיחה שוחחה איתו מנהלת הצוות, התנצלה על חווית השירות והסבירה לו כי אלו המועדים הקבועים בחוק, וכי עליו להגיש בזמן את בקשתך לביטול הדוח.

#### **פנייה 2020-684381 מה-26/10/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"בוקר טוב, עמדת המעבר חציה מול ... בדרכי לעבודה. רכב ניקוי עם קיטור מים עבר והשפריץ עלי וקילל אותי שאני לא נורמלית...ועשה תנועות עם היד. זה נראה לכם נורמלי? אני משתדלת שלא לציין בני מיעוטים שכך מתנהגים...בזיון. אני כל בוקר מגיעה לכאן ואם זה יקרה פעם נוספות, אני אקרא למשטרה. מבקשת לטפל וחדעכן אותי"

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה האזורית שוחח עם הפונה ומסר לו כי צוות העובדים זומן לשיחה, במהלכה מסר להם כי אם מקרה מעין זה יחזור על עצמו, ינקוט האגף בכל האמצעים שעומדים לרשותו.**

#### **פנייה 2020-699015 מה-29/10/2020 – תלונה על עובדי מוקד שירות 106 פלוס**

"שלום רב, היום בשעה 15:12 התקשרתי למוקד 106 בתקווה למצוא פתרון לתלונתי...בשיחה הראשונה אחרי המתנה של כ-9 דק ענתה לי נציגה בשם ... שמשומה במהלך השיחה נעלמה והתנתקה...קורה?! חייגתי שוב ואז ענה לי בחור שאת שמו לא הציג? במהלך השיחה הילד שלי בן 6 שאל אותי שאלה אז אמרתי לנציג רק רגע וענתי לשאלתו אבל הוא ניתק לי את הטלפון בפנים! אחח חייגתי שוב וענתה נציגה בשם ... ביקשתי ממנה לאתר לי את שם הבחור ששוחתי איתו דק לפני והיא לא הצליחה לראות ביקשתי את האחראי עלייה ואז ענה ... שלמרבה הפלא גם לא הצליח להבין מי הבחור המסתורי והאמיץ שמנתק שיחות בלי למצמץ! חייבת להגיד שזהו מוקד בושה וחרפה שאלו הם הנציגים בעירייה גם אני עובדת בשירות המדינה ובחיים מקרה כזה לא היה יכול לקרות! פשוט נורא שככה מנהל משמרת לא מקצועי בעליל בלי טיפה של יחסי אנוש מתבטא וגרוע מזה משקר במצח נחושה, גם אם רוצים לגבות איש צוות יש צרך ובטח שלא לשקר ולהגיד לי שאין לו מושג עם מי דברתי, היום לא נולדתי הרגשה של זלזול לא אאחל שאחד מכם או מבני משפחתכם יחווה אני מצפה שכשתקראו זאת באמת תגיבו כראוי ושהחבוקת ליצינים ש"נותנים שירות" במוקד 106

יבינו שיש בוס שדואג שהדברים יתנהלו ושאנשים באמת יעבדו ולא יתנתקו טלפונים  
חוצפהההה מקווה לשמוע מכם."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל מוקד שירות 106 פלוס שוחח עם הפונה, התנצל על השירות, והסביר שאין הקלטת שיחות כאשר עובדים מהבית, וכי הוא שוחח עם הנציגים המעורבים והסביר להם כי להבא אם שיחה מתנתקת יש ליצור קשר עם הלקוח. הנחיה ברוח זו יצאה גם לכלל עובדי המוקד**

#### **פנייה 2020-706061 מה-2/11/2020 – תלונה על התנהלות אגף הפיקוח העירוני**

"אני מבקש את התערבות ראש העיר עקב הטרדות חוזרות מצד הפיקוח העירוני. בפעם הרביעית (!!!) הגיע היום פקח והדביק התראה על כלוב ארנבים שנמצא בשטח הציבורי של הבניין. בפעמים הקודמות הוכח לפקידי העיריה לרבות המחלקה המשפטית שאין איסור בהמצאות כלוב בשטח המשותף, וכל ההתראות והדוחות הקודמים בוטלו, ואף בפעם האחרונה הפיקוח התנהג באופן תמוה כאשר עוד באותו ערב שלח פקח לאסוף פיזית את מכתב ההתראה. ההטרדות הנ"ל מצד הפיקוח גורמים לי הפרעה לאורח החיים ומצריכות אותי להיאבק כל פעם מול מחלקות שונות בעירייה וגוזל זמן רב ומשאבים נפשיים. סביר שאופן התנהלות הלקויה, הטרדנית והתמוה של העיריה ייחשב כהטרדה מצד בית משפט במידה ונצטרך להגיע לערכאות אלו. לא ייתכן, שאני אמצא את עצמי מדי תקופה מוכיח את שכבר הוכח, וצריך להצדיק את עצמי מול פקחי העירייה כל פעם מחדש. כבוד ראש העיר, אנא התערבותך בנושא, מדובר בהטרדות שווא של אנשי הפיקוח שיוצרים חיכוכים מיותרים עם אוכלוסייה שומרת חוק ולא מוסיפה כבוד לעירייה. אנא צרו עימי קשר להסדיר פגישה בנושא ולסיים את הסוגייה הנ"ל אחת ולתמיד."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל מרחב באגף הפיקוח שוחח עם הפונה ומסר לו כי הדרישה בוטלה, וכי כול עוד החצר תישמר נקייה ולא תהווה מפגע בתנאים תברואתיים, אגף הפיקוח העירוני לא יאכוף.**

#### **פנייה 718633 מה-8/11/2020 – תלונה על עובד אגף החופים**

"אבקש ליצור קשר בהקדם, בחוף פרישמן עובד אדם מטעמכם ללא מסיכה. מתקרב מאוד ועונה לא יפה."

**תלונה מוצדקת – נציג אגף החופים שוחח עם הפונה ולאחר מכן שוחח עם העובד כיצד יש להתנהג ולתת שירות לתושבים בכלל זה החובה לעטות מסכה. בנוסף, סגן מנהל האגף רענן את ההנחיות לכל העובדים בחופים בעניין חובת עטיית מסכה בעיקר בעת מתן שירות לציבור.**

## פנייה 2020-721660 מה-8/11/2020 – תלונה על קבלן בשירות "מי אביבים"

"ביום חמישי האחרון, 5.11.20 בשעות אחר הצהריים המאוחרות נפסקה אספקת המים במקום מגוריני ר"ח... ת"א  
לאחר התרוצצות של כשעתיים הסתבר שלא רק הבנין שלנו המונה כ-40 דירות אלא גם בנינים נוספים בסביבה נותרו ללא אספקת מים, דהיינו מאות אנשים!  
במוקד 106 של העיריה לא ידעו דבר על התקלה.  
עד שעות הבוקר של יום ו' 6.11.20 לא נעשה דבר ונשארנו ללא אספקת מים ללילה שלם!!!  
רק אז התבררה העובדה המדהימה שעובד מי אביבים היגיע ביום חמישי לאתר בנייה בשכונה בשל תקלה וסגר ברשלנות ובחוסר מקצועיות שאין כדוגמתן על דעת עצמו את המים לאיזור שלם.  
כל זאת מבלי שהוא מיידע את מוקד הבקרה של העירייה או לחליפין את התושבים.  
במשך כל הבוקר של יום ו' אני ותושבים נוספים היינו עסוקים ברדיפה אחרי מוקד העיריה ומי אביבים ותחנונים לתיקון התקלה ללא מענה מקצועי או לקיחת אחריות מכל סוג שהוא של מי מהגורמים.  
במשך שעות נאמר לנו ממוקד העיריה שהועברה קריאה דרך הבקרה למי אביבים להגיע לתיקון התקלה אבל לאורך כל היום ולמרות שיחות חוזרות ונשנות לא היגיעו לאתר אלא לקראת 14:00 בצהריים.  
ההתנהלות של עיריית ת"א ו"מי אביבים" אינה אלא רשלנות, חוסר אחריות וחוסר מקצועיות לשמה שהשאירה מאות אנשים ללא מים לקרוב ליממה שלמה.  
אני דורשת התייחסות מיידית שלכם לענין הכוללת פירוט מדויק מה בדעתכם לעשות על מנת לפצות אותנו מחד ולדאוג שתקלה מסוג זה לא תחזור מאידך.  
לטיפולכם המידי"

**תלונה מוצדקת – בבדיקה שערכו ב"מי אביבים" עולה כי אכן היו מספר כשלים באותו אירוע שהיה במקום. הקבלן הפרטי שעבד באתר הבנייה פגע בחיבור המים, סגר את המים במתחם העבודה ובטעות נותקו המים בבניין בו הפונה מתגוררת.**

## פנייה 2020-723321 מה-10/11/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"ישבתי בתחנת אוטובוס ב... בבוקר. אוטו מנקה של העירייה הגיע והבחור שאחז בצינור פשוט השפריץ עלי עם הצינור על הרגליים. כששאלתי אותו למה הוא עשה את זה הוא צעק עלי ואמר לי משהו שלא הבנתי. מבקשת לטפל בזה בחומרה. פשוט חוצפה. אם לא יטופל אדאג לזה בעצמי בדרכים משפטיות. המכנסיים שלי והגרביים והנעליים ספוגות במים ונרלצתי לחזור הביתה ואחרתי לעבודה. מה זה הדבר הזה?? מספר הרכב... יום שלישי 10.11 ב6:50 בבוקר. מחכה לשמוע שנעשה עם זה משהו. תודה..."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל תחנת התברואה האזורית שוחח עם הפונה, התנצל על המקרה ומסר לה כי העובד פוטר מעבודתו.**

## פנייה 2020-728222 מה-11/11/2020 – תלונה על עובד מינהל החינוך

"רציתי לדווח כי אדם המזדהה בשם... בפייסבוק, ובפרופיל הפייסבוק שלו מתאר את עצמו כעובד בעיריית תל-אביב-יפו, כתב בתגובה לאירוע בו נהרג פלסטיני מירי שגוי של חייל (אירוע שסוקר

אתמול בתכנית "זמן אמת" בערוץ כאן): "טוב מאוד מצדיע לחייל כזה למופת כן ירבו כאלה בעזרת השם..... חבל שלא חיסל עוד כמה כאלה על הדרך שאפילו לא עשו כלום הרי כולם מחבלים שונאי ישראל". אינני יודע האם הוא אכן עובד בעיריית תל-אביב-יפו כפי שטען, אבל למקרה שכן, היה לי חשוב להביא את הדברים לידיעתכם. להלן קישור לפוסט בו פרסם את התגובה פומבית הזו, ומצ"ב גם צילום מסך של התגובה. קישור..."

**תלונה מוצדקת – העובד הוזמן לברור אצל מנהליו הוסבר לו שדרך ביטוי זו אינה מקובלת בעיריית תל אביב-יפו.**

**פנייה 2020-752159 מה-19/11/2020 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח העירוני**

עצרה אותי פקחית שפידלתי על אופניים ברחוב...  
למרות שלא השתמשתי במנוע של האופניים היא החליטה שראוי לתת לי דוח.  
למרות שדיברתי אליה בנימוס ושאלתי שאלות כדי להבין למה נתנה את הדוח כי חזרתי לאחרונה כתושב חוזר ולא ידעתי שאסור לפדל על המידרכה. הפקחית... החליטה להניח עלי הנחות ולהגיד לי "שאיני יגיד תודה שאין לי צינור בגרון ושאיני לא מונשמת ושזה רק קנס". סיפרתי לה שעוד אין לי עבודה ואין לי איך לשלם את הדוח ובתגובה אמרה לי שלכולם קשה עכשיו. הזלזול שלה וההנחות שהיא הניחה עלי בלי לדעת שום דבר עלי או על מצבי או על מצב הקרובים אלי לא מקובלות על הדעת. האמירות שלה היו פוגעניות חסרות טקט וכל קשר למציאות. אני רוצה להגיש תלונה על היחס המשפיל והמחפיר שהיא נתנה לי. הייתה לה מצלמה על דש הבגד לכן אין בעיה לבדוק את העניין עם העירייה ולקבל את התמונה על היחס המזעזע ועל האגרסיביות שבה היא התנהגה אלי למרות שלא פגעתי בה או באף אחד אחר.  
כמו כן אשמח לדעת איך אני אמורה לפדל מקפלן לשכונת מונטיפיורי בלי להדרס למוות על ידי אוטובוס.  
מחכה לשמוע ממכם בהקדם האפשרי.  
תודה וערב נעים,"

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח הזמין לשיחה את הפקחית ואת מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי. בשיחה נמצא כי הפקחית הסבירה לפונה את מהות העבירה ורשמה את הדוח כדין, אך סגנון דיבורה אינו מקובל עלינו. יובהר כי לפקחית לא הייתה לה כל כוונה לפגוע בפונה.**

**פנייה 2020-775807 מה-1/12/2020 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה**

"אני מתקשר למוקד הארנונה לצורך ברור. מגיע למרכז קבלת הודעות. אומרים שיחזרו אלי. חולפות שעות רבות, אכן מתקשרים, 4 צילצולים ומנתקים. הייתי במעלית, לא הספקתי לענות (ואם הייתי בשירותים גם 6 צילצולים לא מספיקים).  
מספר שניות אח"כ אני מקבל מיסרון מהעירייה - ניסינו ליצור איתך קשר.  
אני לתומי עוד מאמין שיחזרו פעם נוספת - זה לא קרה, חלף עוד יום וזה לא קרה.  
מתקשר שוב, משאיר הודעה. חוזרים אלי למחרת, בדיוק כשאיני מחנה את הרכב ברוורס ולא יכול לענות. בדיוק 4 צילצולים ומנתקים. ושוב מיסרון - ניסינו ליצור קשר...  
זאת לא התנהלות נכונה. ניסיתם להתקשר ולא ענו, צריך לנסות שוב כעבור חצי שעה או שעה ושוב כעבור שעותיים או שלוש שעות. אולי הפונה בישיבה, אולי אצל רופא שיניים. אולי הוא בטיסה לאילת.

ההתנהלות הזאת שלכם משדרת "יצאנו ידי חובה" התקשרנו חזרה ואם לא ענית זאת בעיה שלך. זה לא שירות.

היום התקשרתי שוב, איכשהו הצלחתי להיות בתור, המענה הקולי אמר מיקומך בתור 5. המתנתי. 5 אנשים זה לא כל כך נורא. חלפו מספר דקות, המענה הקולי אומר, מיקומך בתור 2. שניה אח"כ השיחה נותבה למוקד הודעות (שומעים שהניתוב משתנה). ענו לי - יחזרו אליך. אני כבר נמצא בתור, עוד מספר דקות יענו לי - למה זה מעיף אותי למוקד הודעות? אני כבר מספר 2, מה נשאר לחכות? זה לא צריך להיות כך. מילא אם הייתי מספר 18 בתור, אבל כשאני מספר 2 ואפילו אם הייתי מספר 8, זה עדיין סביר להמתין 10 דקות מאשר להיות תלוי באויר במשך היום. אודה להתיחסותכם",

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף לגביית ארנונה מסר כי נציגי המוקד מבצעים 2 שיחות חוזרות ללקוח, אם אין מענה ב-2 הניסיונות נשלח מסרון עדכון ללקוח. עם זאת, חידד בפני הנציגים במוקד הטלפוני שיש לתת זמן סביר למענה.**

### פנייה 2020-789319 מה-7/12/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף החינוך

"שלום, הבן שלי לומד בבית ספר ... נוסע ההסעות של חברת ... מתחילת השנה יש המון בעיות עם חברת ההסעות, אך היום זה כבר הגיע לשיא!! את הבן שלי היום לא אספו לבית הספר (ממש לא פעם ראשונה...) וכל זאת בגלל נהג אחד ושמו ..., נהג עצבני ... על הילדים וגם על ההורים כאחד. יש לנו נהג קבוע, ... שלצערנו עקב פטירה במשפחה לא הגיע השבוע ולצערנו היותר גדול לא עידכנו אף אחד מההורים בנושא. ... לא טרחו לשלוח הודעת עדכון שצריך לרדת יותר מוקדם (שלחו הודעה היום, מצרפת צילום מסך). אז אתמול לא נאספו חצי מהילדים בשכונה והיום החצי השני. מה התירוץ של החברה??? הנהג היה ב 7:25 והילד לא היה! במקרה אני עובדת מהבית היום ושמת לי לב מתי הבן שלי ירד למטה 7:27 כאשר בהודעה כתוב 7:31! וכך הנהג "הנחמד" פשוט נסע מהמקום! הבעיה היא שאין עם מי לדבר, אפילו המנהל שלהם, ... מצדיק אותם ומבחינתו להעסיק נהג שצועק ומתנהג לא יפה זה תקין. אז מבחינתי לא!!!! אתם הייתם רוצים שהילדים שלכם יסעו עם נהג עצבני לבית הספר???

וגם אלי שאמור לעזור לנו עושה בדיוק ההיפך, מבחינתו קיבלתי הודעה שבק 7:20 הילד צריך להיות למטה - הודעה שלא קיבלתי מעולם!!!! הוא לא בדק, מבחינתו זה מה שבון תור אמרו והם צודקים!!! הם פשוט משקרים, אני לא אשקוט עד שאהיה רגועה שהילד שלי בילדים טובות"

**תלונה מוצדקת – נציג מחלקת היסעים שוחח עם הפונה ועם חברת ההסעות. נמצא כי הנהג עצר במקום אחר ללא תיאום ובשעה שלא תואמה עם האימא. הנושא טופל עם החברה.**

### פנייה 2020-794028 מה-9/12/2020 – תלונה על שירות באגף הפיקוח העירוני

"ביום שבת ה 12/05 הגשתי פניה בנושא חניית רכבים באדום לבן תוך כדי הפרעה לשדה הראייה ברחוב ... בין המספרים 10 ל18. את התלונה הגשתי בפעם הראשונה במוקד 106 טלפונית ונאמר לי שיישלח פיקוח עירוני למקום.

מאחר והפיקוח העירוני לא הגיע פתחתי פנייה באפליקציה 106 הפעם האפליקציה לא אפשרה לכתוב תווך מספרי רחוב והמיקום נקבע ... 16 וצורפו תמונות.

גם הפעם לא הגיע הפיקוח שכן אם היה מגיע אין סיכוי ולא היה רואה את הרכבים שחנו שם עד אחת בצהריים.

הפנייה נסגרה בתשובה שאין רכב חונה באדום לבן בכתובת זו. ושנציג העירייה יצר עמי קשר טלפוני דבר שלא היה ונברא.

יש לציין שזו אינה הפעם הראשונה שאני פונה טלפונית לעירייה בנושא ובכל פעם הפנייה נסגרת באותה טענה מבלי שהפיקוח יגיע. בפעם אחת אף "הגדיל" ראש המוקדן והפנה אותי למוקד 100. הפעם התקשרתי תרם הפנייה לעירייה למוקד 100 שם ציינו באופן חד משמעי שהטיפול הוא של העירייה.

לאור הנאמר תוהה אני האם ייתכן ולמישהו בפיקוח העירוני יש אינטרס להתעלם מהפנייה? בידי תמונות אשר יעידו על הבעיה שחוזרת בכל יום שבת ובכל יום שבת מתקבלת ולא מטופלת ע"י העירייה.

אודה באם יעשה משהו בנדון שכן בכל שבת שהחנייה בניגוד לחוק תתבצע, אגיש תלונה חוזרת עד שהנושא יטופל..."

**תלונה מוצדקת – בבדיקה שנערכה נמצא כי הפנייה נסגרה במרכז השליטה של אגף הפיקוח ולא הועברה לשטח, זאת בהתאם להנחיות והקווים המנחים בנושא אכיפת חניה. לפונה נשלחה בטעות הודעה שגויה ואנו התנצלנו על כך.**

#### **פנייה 802128-2020 מה-1/11/2019 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה**

"נדרשתי לספק אישור תושבות (ארנונה) באנגלית ולכן פניתי למחלקת האישורים בעירייה ושוחחתי עם נציגה בשם ...

במהלך השיחה הבהירה ... כי בעקבות משבר הקורונה לא ניתן לקבל קהל ועלי להגיע עד לשעה 16:00 לבניין העירייה על מנת שיספקו לי שובר לתשלום בדואר עבור השירות שאני מבקש לקבל. בעקבות הנחייתה של ... התארגנתי לצורך הגעה לבניין העירייה (הדבר כרוך בפינוי זמן והיערכות מיוחדת עם תינוק בן חודשיים) ואכן הגעתי לבניין העירייה בשעה 12:25. צלצלתי למוקד הארנונה בשעה 12:27 ומסרתי כי אני נמצא בכניסה לבניין ובהתאם להוראותיה של ... אבקש לקבל את השובר לתשלום בדואר. נמסר לי כי בדקות הקרובות ירדו להביא לי את השובר. לאחר מס' דקות בהן נוכחתי כי אף אחד לא מגיע התקשרתי בשנית למוקד ... מסרה לי כי אין באפשרותה להביא לי את השובר מאחר והיא נמצאת בהפסקת צהריים ולכן איאלץ לחכות כחצי שעה נוספת. לשאלתי מדוע לא נמסר לי המידע בדבר הפסקת צהריים וכי הייתי נערך בהתאם אם הייתי יודע זאת נמסר לי: "לא שאלת".

מיותר לציין את התסכול שהתשובה וההתנהלות של ... גרמו לי. לא יעלה על הדעת שעובדי ציבור יתנהלו בצורה זו.

בכוונתי להגיע מחר פעם נוספת על מנת לקבל את השובר המיוחל וכולי תקווה כי ההתנהלות תהיה שונה.

מצפה לקבל התייחסותכם בהקדם.

תודה והמשך שבוע טוב"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית ארנונה שבדק את המקרה הסביר לעובדת, שבמקרים בהם היא בהפסקה ולקוח פונה לקבל שירות, עליה לפנות למנהלת הלשכה שתטפל בנושא. העובדת התנצלה על המקרה.**

### פנייה 2020-13531 מה-5/1/2020 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"עובד שלכם שהגיע לבצע עבודה ברחוב שלנו, לא נתן לי לצאת מחניון הבית שלי כדי לקחת את הבן שלי לגן. עשה לי תנועות מגונות בידיים, קילל אותי ליד הבן שלי והתקרב לאוטו שלי ואיים עלי בצעקות וקללות ליד בני בן ה 5."

**תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר מסר כי הרכב הגיע למקום כדי למחוק גרפיטי. במקום עמד רכב לבן, תקוע שאינו יכול לזוז, ולכן הוא נכנס "ברורס" עם עגלת שטיפה לכיוון הגרפיטי, במקביל לטנדר. הפונה יצאה מחניון הבניין, נצמדה לעגלת השטיפה עם רכבה, שאלה את העובד מדוע הוא עובד כך, וצילמה אותו. העובד הסביר לה שהוא הגיע בעקבות קריאת שירות, להסרת הגרפיטי, והוא שאל את הפונה מדוע היא מצלמת אותו. העובד ביקש מהפונה לנסוע אחורה, כדי שהוא יוכל להיכנס פנימה יותר, וכדי שתוכל לצאת עם הרכב אולם הפונה בחרה להשאיר את הרכב בצורה שמנעה מהעובד לעבוד, והתישבה בבית קפה ממול. העובד התקשר למנהל שלו ועדכן אותו בנושא, המנהל ביקש לשוחח עם הפונה אך היא לא הסכימה לקבל את השיחה.**

### פנייה 2020-10411 מה-17/2/2020 – תלונה על עובד אגף התברואה

"תלונה על פקח בשם ... שהתקשר אליי בקשר לניקיון ברחוב ... ודיבר איתי בקול רם ובגישה מאוד לא יפה וזאת לא פעם ראשונה, היום הייתי באמצע נהיגה עם התינוק ברכב אחרי ששלחתי באפליקציה תלונה שברחוב לא מנקים וזה חוזר על עצמו חוסר טיפול ברחוב בניסיון מאוד מוזנח הוא התקשר להגיד שהם ניקו את הרחוב, כשאמרתי למה זה לא צריך להיות תמיד אז הוא התחיל להרים את הקול שלו ודיבר בצורה ממש לא יפה ובקול רם והתינוק ברכב התחיל לצעוק מבכי ונבהל מהצעקות שלו, כשאמרתי לו שהשיחה הזאת מוקלטת התחיל לצעוק ולהגיד שזה לא מעניין אותי, אני מבקשת טיפול בעניין ולא מוכנה לקבל עוד שיחת טלפונית מגורם כזה, העניין שאין עם מי לדבר בקשר לניקיון ברחוב ועם כל התלונות והפניות העניין לא מטופל כראוי, אבקש את התייחסותכם בעניין זה."

**תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה הסביר כי עובדי אגף התברואה מנקים את הרחוב ארבע פעמים בשבוע באמצעות רכב ניקיון, ובמידת הצורך מנקים אף יותר. במהלך הברור עלה כי הפונה אינה מרוצה מאיכות הניקיון ברחוב, וכי היא מעוניינת שינקו באמצעות פועל ידני. נציג האגף שוחח עם הפונה והסביר כי מדיניות עיריית תל אביב-יפו היא לצמצם את כמות עובדי הניקיון הידניים, ולנקות את הרחוב באמצעות רכב ניקיון, המטאטא את הכביש ושוטף את המדרכה. עוד הסביר לה שכל כוונתו של העובד הייתה להסביר את הנושא מבחינה מקצועית.**

## פנייה 2020-167754 מה-19/3/2020 – תלונה על עובדת אגף החניה

"היום בשעה 14:40 הועברתי ע"י נציגה נחמדה למוקד אגף חניה על מנת לקבל הסברים מדוע הרכב שלי נגרר אפילו שהחנתי בכחול לבן. לצערי לא רק שלא קיבלתי תשובות, יצאתי מאוד מאוכזב ומתוסכל.

הנציגה - אשר בהתחלה ניסתה להתחזות לאחראית לא יכלה לתת פרטים על המקרה בטענה שאין להם את המידע הזה מכיון שזה קרה באותו היום- שזה לגיטמי. הבעיה הייתה בסגנונה הדוחה, היא כל הזמן נכנסה לדברי, סירבה לתת לי לדבר עם מנהל לאחר ש"התגלה" שהיא לא, נניח שאין מנהל, מדובר פה מקרה שנלקח לי הרכב ואני בלחץ אפשר לקחת את המספר שלי שיחזרו יותר מאוחר משהו, במקום אני נתקל בשירות אטום ודוחה.

בלי שום קשר להאם הקנס היה מוצדק או לא(יתגלה בהמשך) מעבר לעובדה שמה שהכי מעצבן בכל הסיפור הזה, הוא שרכב גדול יותר לא נגרר אלא רק קיבל קנס.

זוהי אפליה בוטה (ודוחה לדעתי) שעיריית תל אביב עושה, מי שקרוב לצלחת רק מקבל קנס, ופשוטי העם גוררים להם את הרכב. מבדיקה פשוטה שעשיתי זוהי מדיניות כללית של עיריית תל אביב. לכן אבקש שני דברים פשוטים

ראשית: לעשות סדר במוקד, לא יכול להיות שכאזרח אקבל רמת שירות ירודה ואדישות שכזאת שנית לבטל לאלתר את דמי הגרירה, שכן גם אם הקנס היה מוצדק לא תתכן אכיפה לא שוויונית. אני רוצה להבהיר שאם לא אקבל התייחסות רצינית אאלץ ללכת עם הנושא הזה לבית משפט, החוסר צדק פה זועק לשמיים."

**תלונה לא מוצדקת – מנהלת אגף החניה מסרה כי ב- 19 במרץ 2020 נרשם דוח לרכב של הפונה, ובאותו יום בשעה 14:44 הפונה התקשר למוקד האגף, ושוחח עם נציגת שירות. הנציגה הסבירה שהדוח טרם נקלט במערכת, ולכן אין באפשרותה לתת לך מידע. הפונה ביקש לשוחח עם מנהל, והנציגה הסבירה שהמוקד פועל במתכונת חירום, ולכן העבירה את השיחה לנציגת שירות בכירה במוקד. נציגת השירות הבכירה הסבירה לפונה את הנוהל וציינה גם היא כי המוקד פועל במתכונת חירום. למרות זאת הפונה ביקש לשוחח עם מנהל, הרים את קולו וטען כי היא לא דוברת אמת.**

## פנייה 2020-237879 מה-28/4/2020 – תלונה על פקח הסיירת הירוקה באגף שיפור פני העיר

היום, 28/4/2020, יום הזכרון לחללי צה"ל ונפגעי האיבה, בזמן טיול קצר עם הילדות והכלבה, ניגש אלי פקח מטעם העירייה (תמונת פרטים מזהים תצורף בהמשך), לאחר דין ודברים החל להתנהג בצורה מביישת, צעקות ואלימות כללית כלפי וכלפי הכלבה, בסופה החליט לרשום פרטי ולשלוח לי כנס על כלבה משוחררת. יש לציין, הכלבה אכן הייתה משוחררת, לדקה, כדי לעשות צרכיה (אשר, כמובן, נאספו), כמו שרק כך היא עושה, לא הייתה כוונה או רצון לשחרר יותר מכך נוסף לכל זאת את היום הרגיש הזה, ואת העובדה שכל זה קרה רחוק ממקום ציבורי מסודר לטעמי, לא תיתכן התנהגות כזאת מצד שליחי העירייה, בטח בזמנים כאלה ועוד ביום כזה. לא על הדוח אני מלין, אותו אשלם ברצון, אלא על התנהגות מביישת, נצלנית כוח ונקמנית, בה נקט הפקח."

**תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר בדק את המקרה ומסר כי הדוח נרשם בגין כלב משוטט ללא בעלים. הכלב חצה כביש וכשהפקח רצה לסרוק את השבב, החל הכלב לרוץ והגיע אל הפונה אשר ישב בגינה.**

כאשר הפקח הגיע לגינה הוא ניגש אל הפונה, ביקש ממך לקשור את הכלב והסביר את מהות העבירה.

### פנייה 2020-290438 מה-19/5/2020 – תלונה על עובדת מינהל החינוך

"בית ... , הבן שלי נשלח הביתה הבוקר בשל טופס שנשלח לאתר כפי שביקשו, נכנס הביתה בסערה לאחר שיחה עם המזכירה נשלח חזרה לבית הספר. הגיע לשער ולא פתחו לו... נדרש ללכת לשער השני  
נאמר למזכירה שאנחנו חדשים בשכונה והוא לא יודע את הדרך, הילד הלך לאיבוד וראה שיטור עירוני שהסביר לו איך להגיע. מנהלת בית הספר לא מוכנה לשוחח איתי..."

**תלונה לא מוצדקת – מנהלת מחלקת חינוך יסודי בדקה את המקרה.**  
בהתאם לנהלים בשגרת הקורונה נדרשים כל התלמידים להגיע לבית הספר עם הצהרת בריאות. ביום המדובר ההנחיה הייתה שאת בדיקת ההצהרות יש לבצע טרם כניסת התלמידים לבית הספר, וכי אין להכניס לתוך בית הספר תלמידים ללא הצהרת בריאות. כדי להחיש את התהליך כל שלושת השערים בבית הספר נפתחו ואוישו על ידי אנשי הצוות.  
התלמיד הגיע לשער האחורי של בית הספר ללא הצהרת בריאות כנדרש, ולכן הוא התבקש להמתין מחוץ לשער. בהתאם לנוהל התלמידים מתקשרים להוריהם ומבקשים שיגיעו ויחתמו על הצהרת בריאות, ואף תלמיד לא נשלח הביתה. צוות בית הספר מסייע לכל התלמידים בשיח עם ההורים, כמו גם בהגשת עותקים של הצהרות ריקות.  
התלמיד בחר לחזור הביתה כדי להביא הצהרת בריאות חתומה. כאשר חזר לבית הספר השעה הייתה 08:30, ובשעה זו כל השערים כבר נעולים, והכניסה לבית הספר היא רק מהשער הראשי המאויש על ידי איש אבטחה.  
יצוין שהמרחק בין השער האחורי לשער הראשי הוא פחות מ- 100 מ', ולכל אורך הדרך ניתן לראות את בית הספר.

### פנייה 2020-350133 מה-6/6/2020 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"שלום רב שמי ... מתגוררת ב... לפני כשלושה חודשים נסעתי ליד תחנת דלק ב... וראיתי 2 חתולות הריוניות..כתבתי לכם והמענה שלכם הגיע רק אחרי חודשיים. מיותר לציין שהחתולות ודאי המליטו עוד סבל של גורים ברחוב שיכול היה להמנע אם הייתם טורחים לחזור אליי טלפונית ואכן השארתי פרטים. אם הייתי יודעת על המרפאה שפתוחה בוודאי הייתי לוכדת ומביאה בעצמי. כך ששניה אחת של השתדלות ותשומת לב יכולה למנוע חיים שלמים של סבל. לתשומת לבכם. ומקרה נוסף היה לי לפני שבוע ב... בגין גור בן חודש מתחת לגשר מייל במצוקה. התקשרתי למוקד וענתה לי בחורה בשם ... ככל הנראה העבודה האחרונה שהיא צריכה לעבוד בה הוא שירות לקוחות. היא ענתה לי החוצפה והדבר הראשון שאמרה מה המצוקה? הוא חתוך לשניים על הכביש? המילים שלה עוררו בי כעס רב בקשתי לדבר עם מישהו אחר ולא שתפה פעולה רק נהנתה לפרוק עליי את כל הזעם שלה. שתטפל בעצמה. וכמובן אשמח שתשמעו את הקלטת השיחה ואולי תחליטו לפטר אותה לאלתר או לפחות לנזוף בה כי אין מקום לאנשים כאלה בשירות אחרים. אני פעילה ותיקה ב... יש לי קשרים מצוינים עם השירות הוטרינרי ותקחו לכם נקודות לשיפור מהתלונה שלי אני בטוחה שאני לא היחידה שמאירה את עיניכם. אשמח גם לעזור טלפונית. כי החיה והאדם אחד הם. אז בואו נתייחס כראוי."

**תלונה לא מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס הסביר שלא כל שיחה מוקלטת במוקדי השירות.**

לצורך ברור הנושא ניסה נציג מטעמו ליצור עם הפונה קשר אך ללא הצלחה ולכן שלח מסרון.

**פנייה 1/7/2020-מה-2020-406569 – תלונה על עובד אגף חיובי ארנונה**

"הבוקר קיבלתי שיחת איזמים קשה ממישהו שהציג עצמו כבכיר באגף הארנונה והגבייה, ממספר חסוי, שסירב בתוקף להזדהות, והחל לאיים עלי שאם אמשיך להתעקש שיתן לי דרך סבירה לוודא שהוא אכן מערייית תל אביב (וזו לא שיחת עוקץ של נוכל), שהוא יתנכל אלי ויאונה לי רע. מצ"ב מכתב מהעורכת דין שלי.

מאחר שכרגע נשארתי "באוויר" שכאיני יודע אם אכן הוא נציג עירייה, ואם ככה, שמעתה צפוי לי התנכלות קשה ובלתי חוקית מצד בכיר באגף הארנונה, אנא חיזרו אלי בבהילות עם תשובות קונקרטיות למכתב של העורכת דין שלי: האם אכן זהו בכיר בעירייה?

מה פרטיו המלאים על מנת שאוכל להתלונן נגדו במשטרה?  
מה פרטיו המלאים על מנת שאוכל להגיש נגדו תביעה אישית על סחיטה באיזמים?  
האם הוא (שוב, במידה ואכן זו לא היתה שיחה מנוכל, אלא שיחה אמיתית מהעירייה) טופל על ההתנהלות

**תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף חיובי ארנונה הסביר כי משום שהוגש נגד הפונה כתב אישום בגין חריגות בנייה, נדרש האגף לבדוק האם יש בכך כדי להשפיע על חיוב הארנונה אשר נקבע, בין היתר, בהתאם לשטח הנכס בפועל.**

לפיכך, הזדהה בשמו וציין את תפקידו באגף. עוד הסביר לפונה כי יש צורך לערוך ביקורת בנכס כדי לבדוק אם שטח הנכס לצורך החיוב בארנונה גדל בעקבות חריגת הבנייה כנטען בכתב האישום.

הפונה סרבה לשתף פעולה וסרבה להאמין כי הנציג הוא עובד עירייה. משכך, הועברה השיחה לנציג אחר באגף, ואף הוא ציין שהם עובדי עירייה וכי הם מבקשים לבדוק את נכונות החיוב של הנכס בארנונה.

הנציג הסביר לפונה כי בעת הביקורת בנכס יוצגו תעודות העובד של הנציגים, אך הפונה המשיך לסרב לבקשתם לערוך ביקורת בנכס. בשל הסירוב נמסר לפונה כי יישלח אליך מכתב ברוח הדברים שנאמרו בשיחה הטלפונית. לדברי הנציגים, השיחה התנהלה בכבוד על אף התנגדות הפונה לשתף פעולה.

**פנייה 2020-529543 מה-20/8/2020 – תלונה על שירות עירוני בחוף הים**

"הגענו לחוף גבעת העלייה בתל אביב. בדקנו מבעוד מועד באתר העירייה אם החוף נגיש לכסאות גלגלים, והאתר ציין שכן. כשהגענו במטרה לשבת על החוף ולהנות מים ושמש בשעות הצהריים, ראינו חניית נכים. אולם, חניה זו לא הועילה שכן הגישה ממנה לים מלווה במספר רב של מדרגות, מה שלא מאפשר גישה לכסא גלגלים. חזרנו לאוטו ונסענו לשער צהוב חשמלי אשר אמנם עשה רושם של כניסה נגישה, אך בפועל לא אוייש באדם ואף לא היה בו אינטרקום ליצירת קשר לפתיחת השער. בשלב זה, התקשרנו לאגף החופים בעיריית תל אביב. לאחר המתנה של כ-20 דקות, נאמר לנו כי לא מצליחים ליצור קשר עם שירותי ההצלה שאמונים על פתיחת השער. לבסוף, חזרנו על עקבותינו ולא

נהננו מהחוף.

ראשית, העובדה כי בשנת 2020 רב חופי הים בתל אביב לא נגשים היא בעייתית בפני עצמה. שנית, העובדה כי מצינים באתר העירייה כי חוף נגיש לכסאות גלגלים כשבפועל הוא לא, מהווה הטעיה חמורה.

כולי תקווה כי פנייה זו תיענה ברצינות ותטופל בהקדם, למען אנשים העתידים לבוא לחוף בתקוות שווא כי הוא נגיש לכסאות גלגלים."

**תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף החופים מסר כי חוף גבעת עליה מונגש לנכים וקיבל על כך אישור מיועץ נגישות לאחר שהוסדרו כל דרישותיו.**  
בחלקו הצפוני של מגרש החניה הצמוד לחוף קיימת חניית נכים, וליד החניה יש ירידה ללא מדרגות עד לחוף הים, כולל סככות המיועדות לנכים. כמו כן יש בחוף עגלת נכים לכניסה למים.

### פנייה 2020-584847 מה-10/9/2020 - תלונה על עובדי אגף שיפור פני העיר

"שלחתם מאגף פיקוח - מרחב מרכז פנייה לניקוי החצר. החצר נוקתה עפי דרישתכם!!! ועדיין היום פרצתם בכוח לתוך חצר פרטית ומתוחמת, תוך הריסת הגדר, השער ותיבת הדואר שהותקנה עליו ותוך שאתם גורמים לנזק בל יתואר ולסיכון לפרימה לבית עקב העדר גדר!! לא זאת ועוד חתכתם את עצי הפיקוס שהיו בתוך החצר שלי וגנבתם את הכיסויים שרכב שלי שהעמד בחצר!! מה שביצעתם הינה עבירה פלילית לא חוקית וארני דורש כי תפצו אותי על הנזקים ועוגמת הנפש שנגרמה. נא לחזור אלי בדחיפות למספר הטלפון שצירפתי."

**תלונה לא מוצדקת – מאגף הפיקוח נמסר כי מדובר בחצר שהייתה מוזנחת לאורך שנים, מלאה באשפה ולכלוך, צמחיית פרא ועשבייה שוטה גבוהה.**  
מנהל אגף שיפור פני העיר מסר שצוות של האגף הגיע למקום לשם ביצוע ניקיון בחצר בהתאם לדרישת אגף הפיקוח העירוני. הצוות לווה במפקח מטעם אגף הפיקוח, והוא נכנס לחצר ללא הפעלת כוח ואף לא נתקל בהתנגדות.  
הצוות עבד במקום במשך יומיים בגיזום, ניקיון, ניכוש והוצאת האשפה המרובה מהחצר. הרכבים שהיו מכוסים נשארו כך, הגדר נשארה עומדת על תילה עם שער ותיבת דואר, ולא נגרם כל נזק לרכוש.

### פנייה 2019-610130 מה-7/10/2019 - תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"היי בוקר טוב רציתי להתלונן על אחד הפקחים שלכם שעבד אתמול בתאריך 10/20 יום שלישי בשעה 00:04. אני נהג מונית והגעתי לקריאה ברחוב... תל אביב כשהגעתי לכתובת היה שם פקח שלכם שרשם דוחות לרכבים שחונים לא כחוק עד כאן הכל בסדר חייב לציין לפני שזה רחוב צדדי שבשעה 12 בלילה אין בו תנועה בכלל. עצרתי לפני בית מספר 6 והמתנתי לנוסע ואני עם רכב מונע באיזה שלב פנה אלי הפקח ושאל למה אני פה הסתכלתי עליו וניסיתי להבין את שאלתו וענית לו זה מונית ממתין לנוסע כבר זז הוא התעקש שאני מפריע לתנועה לזרום... שוב מציין רחוב צדדי 12 בלילה אין תנועה ענית לו כשיגיע רכב אזיז את הרכב כי כרגע אני לא מפריע לאף אחד והלקוח כבר דיבר איתי שהוא מביא את הנוסע והוא קצת מסטול הפקח המשיך לתת דוחות וחזר אלי לאחר דקה ואמר לי שיש לי חניה מאחור כ-50 מטר אחורה ושאני אלך להחנות שם בזמן הזה הלקוח כבר היה על הכביש ונמכניס את הנוסע לרכב ושוב מציין שהנוסע קצת איטי ומסטול הקפח התחיל לנצל את הכח

שיש לו והתחיל לאיים ושוב אומר שאני מחנה ואני מפריע לתנועה עינתי לו שתגיד אתה מפגר אתה לא רואה שהלקוח עולה לרכב ושוב מציין רחטב מדגי 12 בלילה אין תנועה ושוב הוא מתעקש שאני מפריע לתנועה ואז הוא התחיל שאני אתבע אותך על זה שקראת לי מפגר לאחר שצינתי לצערי שזה רק סוג של סלנג והוא לא באמת מפגר ... הוא התחיל לצלם את הרכב ופשוט לא הפסיק מלנסות להוציא אותי מהכלים אפילו התושבים התחילו להגיד לו שיפסיק שזה ממש לא לעינין ההצקה הזאת והמשיך לאיים בסופו של דבר הנוסע הצליח לעלות לרכב ונסעתי משם . חבל שפקח שלכם מתנהג ככה בצורה כל כך משפילה וחיפוש למריבה במיוחד בימים כאלו . הכל מצולם ממצלמת הרכב אין לי את שם הפקח כי לא הצלחתי לראות את שמו לילה רחוב צדדי ללא תנועה"

**תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח בדק את המקרה ומסר כי הנהג עצר את הרכב תוך חסימת נתיב נסיעה.**

**הפקח היפנה את הנהג לחנייה מוסדרת בסמוך אך הוא לא נענה לבקשה. למרות כול המתואר הפקח בחר שלא לרשום דוח.**

### **פנייה 2020-700044 מה-31/10/2020 - תלונה על שירות במתחם בדיקות קורונה**

"אני פונה בתלונה בשם הורי, ... המתגוררים בתל אביב. אתמול, 2020/10/30 הגיעו הורי למתחם לבדיקת קורונה ... עפי המידע באינטרנט המתחם פתוח לקבלת קהל עד השעה 14:00. הורי בני השמונים שיהיו בריאים הגיעו בשעה 13:55. השומר בכניסה הכניס אותם, אולם מבצעי הבדיקה לא הסכימו לבצע את הבדיקה שכן לדבריהם כבר ארזו הכל והמתחם נסגר. כל תחנוניהם של הורי לביצוע הבדיקה, העובדה שמדובר באנשים מבוגרים, והצורך החשוב לביצוע הבדיקה התקבלו על אוזניים ערלות. הורי התקשרו אלי ממקום הבדיקה וביקשתי לדבר שם עם הנציגים אולם הם לא הסכימו להיות קשובים. ואני שואלת - היכן החמלה?? כיצד יתכן לשלוח אנשים מבוגרים בחזרה לביתם בסיטואציה שכזו? ואם היו אלו הוריהם, האם כך מתנהגים לאוכלוסיה המבוגרת? אציין כי אבי נושא תעודת נכה. גם זה לא עזר.

בושה וכלימה!!

הורי נאלצו היום לגשת שוב לביצוע הבדיקה, להיות מטורטרים שלא לומר מוטרדים מעצם הצורך לביצוע הבדיקה.

אבקשכם לבדוק ולחקור נושא זה מול הנהלת המתחם (מדא/פיקוד העורף) ולהביא מסקנותיכם לידיעתי. באיחולי בריאות לכולם, ובעיקר התקווה למתן תשובה שלילית לבדיקתכם של הורי."

**תלונה לא מוצדקת – המתחם מנוהל על ידי פיקוד העורף ומגן דוד אדום, ועל כן בדיקתה נערכה עם פיקוד העורף. במהלך הברור עלה כי ההורים הגיעו למתחם מספר דקות לאחר השעה 14:00, וצוות הבודקים כבר סיים לארוז את הציוד.**

### **פנייה 2020-805087 מה-14/12/2020 - תלונה על שירותים במינהל קהילה, תרבות וספורט**

"ביתי לומדת מחול כבר כמה שנים ב..."

מאז פרוץ הקורונה מרבית המפגשים מתקיימים בזום ועדיין המחיר של החוג מחול (593 שח) נישאר כפי שהוא.

בפניה למנהלת המרכז ... נאמר לי שלא יורידו את המחיר לכולם אבל כל מקרה יבדק לגופו ושהיא תעזור למי שצריך.

בעקבות בעיה פניתי ל... בבקשה להנחה בתקופה הקרובה. לצערי זכיתי לייחס משפיל ומבזה. מעולם לא דרשתי הנחה לפניי. האם מישהו שמבקש הנחה צריך להיות מושפל או שצרכה להתגלות כלפיו אזיה שהיא אמפתיה או סולידריות? יש ברשותי את כל ההתכתבויות והאמירות של מיכל כולל הצעה שהבת שלי תעזוב את החוג. מצפה לתגובתכם בעניין."

### **תלונה לא מוצדקת –**

מנהל המרחב הקהילתי מרכז מזרח בדק את המקרה ומסר כי מחירי החוגים נותרו זהים גם כאשר התבצעו במתכונת מקוונת, אך המרכז מאפשר בחינת מתן הנחה למשתתף המתקשה בהמשך התשלום בתקופה זו.

הליך זה מותנה במילוי טפסים מתאימים, וכל מקרה נבדק לגופו, אולם הפונה סרב למלא את הטפסים, ולכן לא ניתן היה לבדוק את בקשתו.

מנהל המרחב שוחח עם הפונה והיא העלתה דרישות שלא ניתן להיעתר להן, והוא הסביר לה שהדרישות אינן מקובלות וכי עליה למלא את הטפסים ולהגיש אותם לוועדת הנחות.

בשנה מיוחדת זו, שנת הקורונה, מגיעה תודה ענקית לכל העוסקים במתן השירות, למנהלים והעובדים שעשו ככל יכולתם לסייע ולעמוד לרשות התושבים בכל תחומי החיים בעיר.

היתה זו שנה מלאת רגשות וקשיים הן לבעלי העסקים לתושבים להורים לילדים וגם לנותני השירות שעמדו בחזית נתינת השירות.

אנו פועלים להעלאת המקצועיות ורמת השירות בטיפול בפניות בכל יחידות העירייה באמצעות מערכות טכנולוגיות, שהוכיחו בשנה זו את היכולת להמשיך ולתת שירות גם מרחוק.

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 מראיית 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" ובשנה זו השתדלנו למצוא כאלה על מנת לסייע, ולפעול במלוא האחריות לטיפול שירותי, מקצועי ואיכותי למען תושבי העיר.

### דפנה הראל

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור