

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

# דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2021

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2021 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 והתלונות
10	..... ממונה על תלונות הציבור
11	..... התפלגות התלונות ביחידות העירייה
14	..... תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
90	..... דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
97	..... 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.

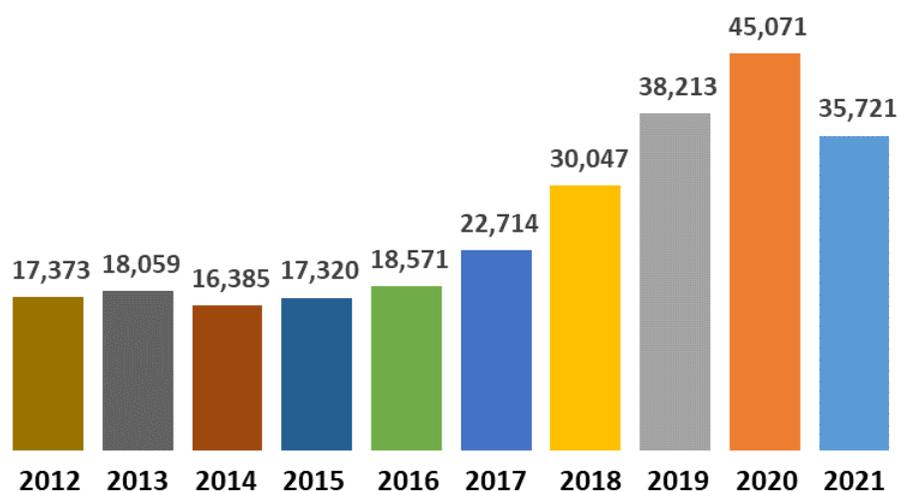
שיפור המקצועיות, הטמעת טכנולוגיה מודרנית ויצירת כלי מדידה ובקרה הם הבסיס לתפיסת התפעול של היחידה כמו גם להטמעתם ביחידות השותפות לטיפול בפניות.

## ■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב 2021 - 35,721 פניות

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 2021 היקף הפניות ירד בכ-21% ביחס לשנת 2020. העלייה הגדולה בשנת 2020 הייתה בעקבות הקורונה – חוסר ודאות, חיסונים, בדיקות וכד'.



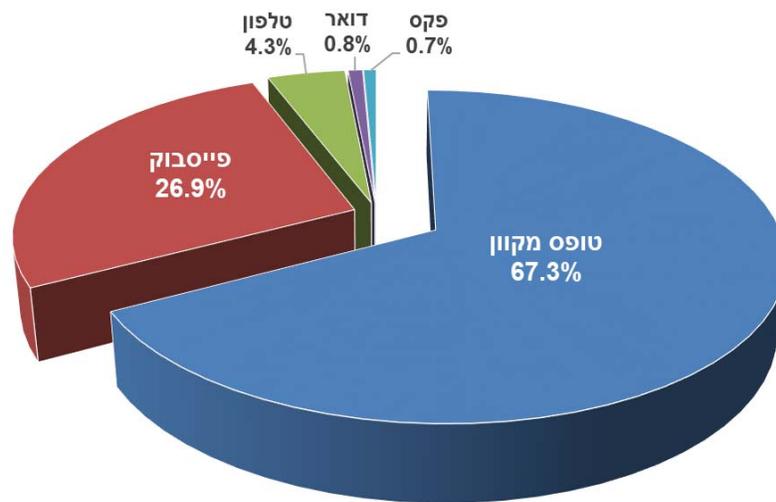
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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

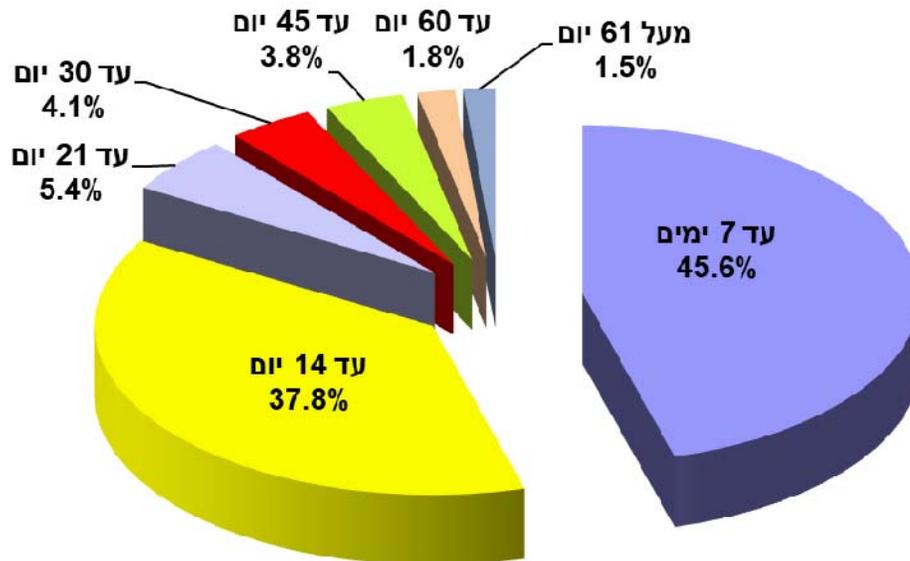
### התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

במהלך השנים האחרונות קיימת מגמת עלייה בשימוש באינטרנט ובפייסבוק. אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוצים אלה המאפשרים זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. שמנו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ובשנת 2022 יתווסף ערוץ הווטסאפ. אנו מעודדים את הפונים לפנות בערוצים אלה.

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2021 - (ב-%) על פי ערוצי הקשר



התפלגות הפניות בכתב - על פי רמת השירות - זמני מענה

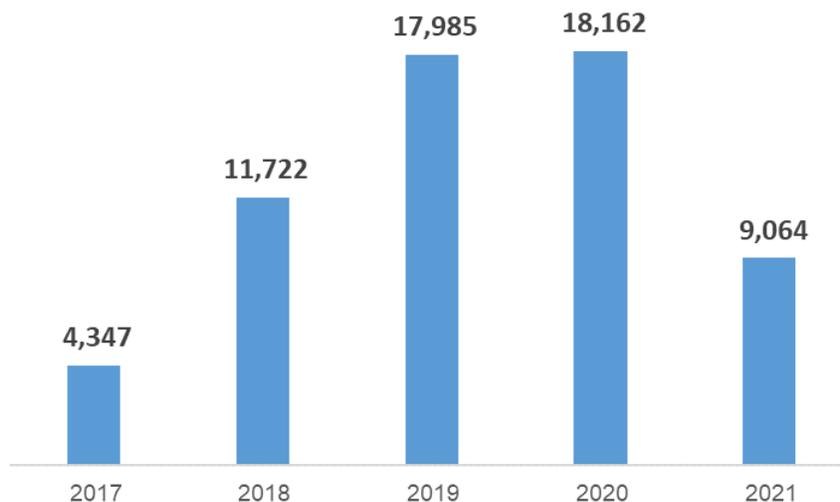


## פניות בפייסבוק 2021 – 9,064 פניות

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

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

בשנת 2020 הוחלט על שינוי בדרך המדידה (ממספר פניות למספר פונים) ומכאן נובע הפער הגדול.



## פניות בטלפון 2021 – 12,745 פניות

בשנת 2021 היקף הפניות בטלפון ירד בכ-16% ביחס לשנת 2020. אנו רואים בשנים האחרונות מגמת מעבר לטפסים מקוונים.

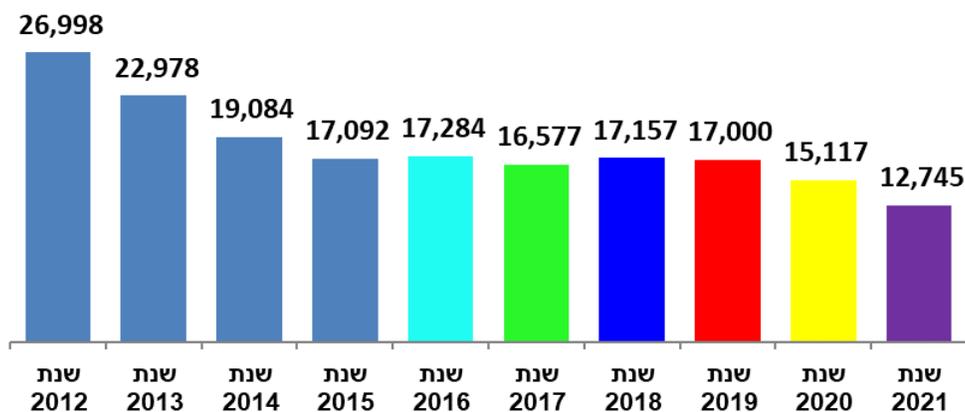
המענה פועל בימים ראשון עד רביעי מ-08:00 עד 17:00 ובימי חמישי עד 16:00.

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:

**98% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הפונה**

**2% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב**



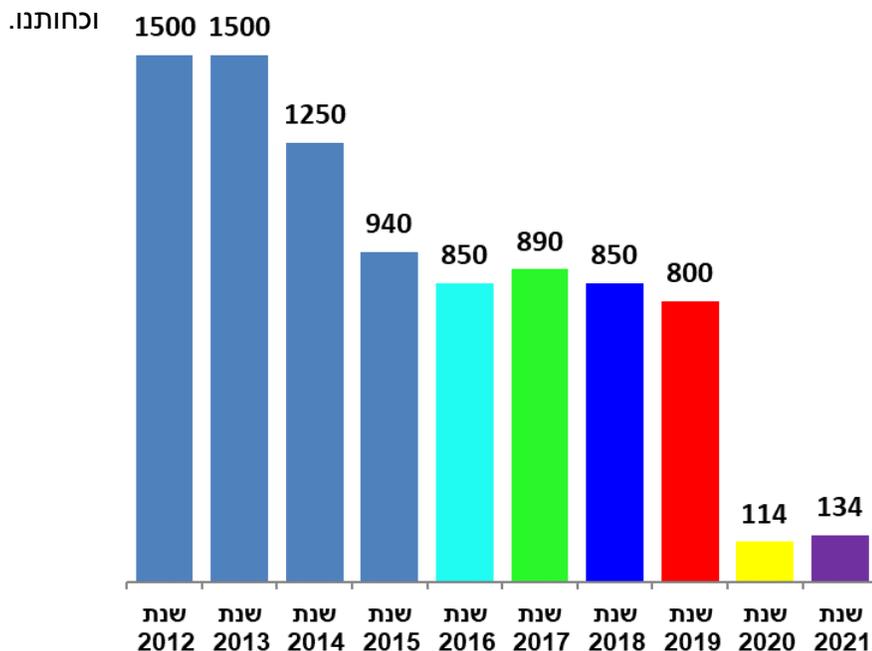
התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

### קבלת קהל 2021 - 134 פונים

בשנת 2021 הופסקו שירותי קבל הקהל עקב הקורונה מ-1/1/2021 עד 31/5/2021, מ-8/8/2021 עד 31/8/2021 ומ-1/9/2021 עד 16/10/2021.

עד לסגירת ערוץ זה עקב הקורונה שעות קבלת הקהל ביחידה נקבעו עד 17:00 בימים ראשון עד רביעי ועד 16:00 בימי חמישי 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 ו



התפלגות קבלת קהל לפי שנים

## ■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות והתלונות

- **עומס עבודות תשתית ועבודות בנייה ברחבי העיר – פניות רבות התקבלו עקב ריבוי עבודות תשתית ברחבי העיר, בכלל זה עבודות הרכבת הקלה וריבוי אתרי בנייה בעיר.**
  - ✓ הפונים תיארו קשיים שנגרמים כתוצאה מצמצום משמעותי של מצאי החניה בעיר וביקשו למצוא לכך פתרונות.
  - ✓ הפונים התלוננו על הקצאת מקומות חניה לטובת עבודות בנייה פרטיות.
  - ✓ הפונים תיארו קשיים שנגרמים כתוצאה מעבודות שמבוצעות בשעות הלילה אך גם בשעות היום עקב שהות ממושכת בגין הקורונה.
  - ✓ עומס העבודות יוצר עומס תנועת המשפיע על חיי היום יום.
  - ✓ עומס התנועה מביא לחוסר סבלנות של הנהגים אשר מרבים לצפור ונוצרת תחושת רעש בכל שעות היממה.
- **סכנה להולכי בגין רכיבה במדרכה של אופניים וקורקינטים חשמליים -**
  - ✓ פונים טוענים לתחושת סכנה להולכי רגל עקב התנהגות רוכבי הכלים הדו-גלגליים.
  - ✓ רוכבי אופניים רבים פונים וקובלים על אכיפה מוגברת של יחידת אכיפת אופניים באגף הפיקוח.
  - ✓ בפניות רבות הייתה דרישה שהעירייה תעלה את המודעות של רוכבי האופניים לרכוב בהתאם לחוק.
  - ✓ פניות רבות עסקו בצורך בהסדרת שבילי אופניים חדשים ומופרדים היטב מהמדרכות ומהכביש.
- **משך הטיפול והמענה לפניות –**
  - ✓ פניות רבות עסקו בעיכובים גדולים שחלו במתן מענה לפניות תושבים, בין היתר באגף החניה, באגף לגביית ארנונה ומים ובאגף לגביית אגרות ודמי שירותים.
  - ✓ הפניות עסקו בעיכוב שנוצר בהנפקת תווי חניה עקב עיכובים משמעותיים בביצוע חילופי מחזיקים בארנונה.
- **תלונות על עובדי עירייה ועובדי קבלן בשירות העירייה –**
  - חלה עלייה בתלונות על חוסר סובלנות, דיבור לא ראוי, בוטות וזלזול בחלק מיחידות העירייה, שנמצאות במגע הדוק עם תושבים. מנהלי היחידות מטפלים בחומרה בכל אירוע.
- **ניקיון העיר –**
  - חלה עלייה בתלונות הנוגעות בנקיון העיר, מיחזור, רעש ושעות פינוי האשפה.

# **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.

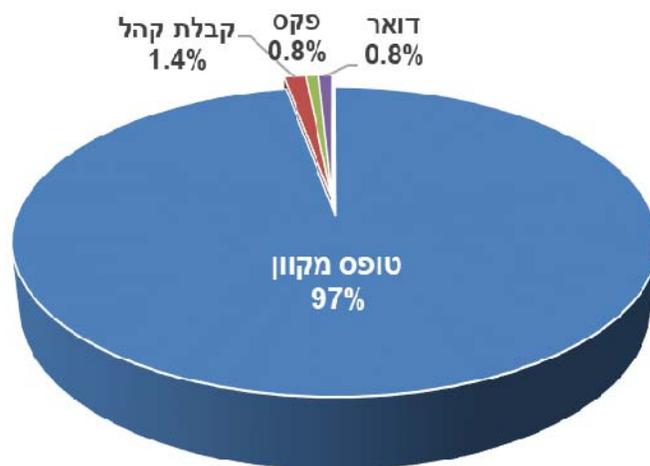
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

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)	144	34
לא מוצדקות	280	66
<b>סה"כ</b>	<b>424</b>	

התפלגות 424 התלונות ב-% על פי ערוצי הקשר



התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

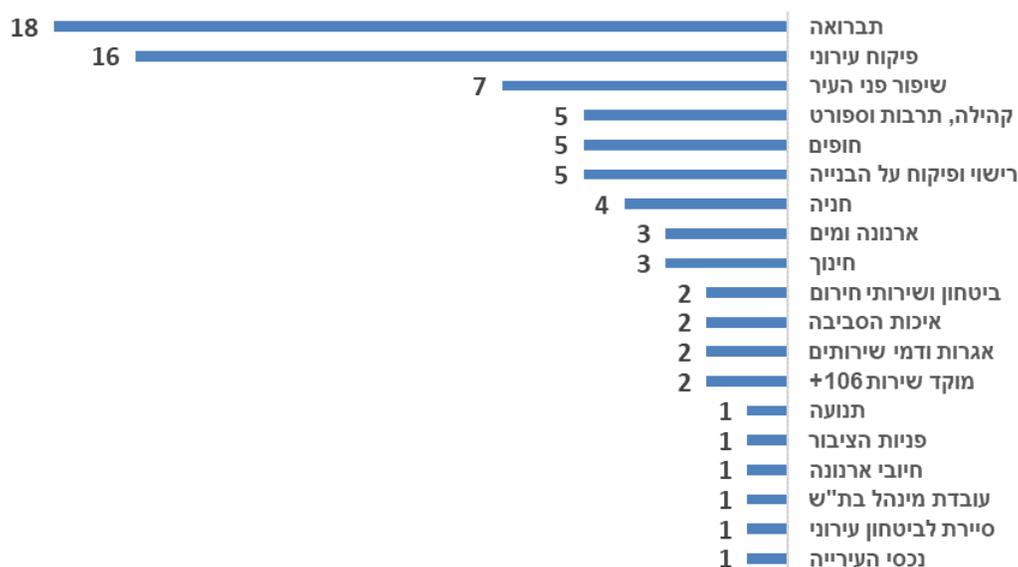
תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	35	24.7
עובדי עירייה	80	56.3
עובדי קבלן	25	17.6
גופים עירוניים וחברות	2	1.4
<b>סה"כ</b>	<b>142</b>	

(\*) 4 תלונות התקבלו כתלונות המשך לתלונה מקורית באותו הנושא  
 (\*) 2 תלונות עסקו ב-2 יחידות

## התפלגות 144 תלונות מוצדקות על פי יחידות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול 81	תברואה	34	23.6
	פיקוח עירוני	18	12.5
	שיפור פני העיר	14	9.7
	חופים	5	3.5
	מוקד שירות +106	4	2.8
	ביטחון ושירותי חירם	3	2.1
	איכות הסביבה	2	1.4
	סיירת לביטחון עירוני	1	0.7
	אגרות ודמי שירותים	11	7.6
מינהל הכספים 32	ארנונה ומים	11	7.6
	חניה	8	5.5
	חיובי ארנונה	1	0.7
	הכנסות מבנייה ופיתוח	1	0.7
	מינהל קהילה, תרבות וספורט	6	4.2
מינהל החינוך 8		8	5.5
מינהל הנדסה 6	רישוי ופיקוח על הבנייה	6	4.2
מינהל בינוי ותשתית 3	מינהל	1	0.7
	תנועה	2	1.4
מינהל השירותים החברתיים 2		2	1.4
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 2	אחוזות החוף	1	0.7
	בית משפט לעניינים מקומיים	1	0.7
אחר 4	נכסי העירייה	1	0.7
	פניות ציבור	1	0.7
	כללי	2	1.4
<b>סה"כ:</b>		<b>144</b>	

## התפלגות 80 תלונות מוצדקות על עובדי העירייה על פי יחידות



התלונות מטופלות בהתאם להוראות החוק ומכאן שמספר התלונות קטן ביחס להיקף הפניות המטופלות ביחידה. הדבר נובע מחוק הממונה לפיה פנייה תטופל במסלול של תלונה רק אם ענתה על ההגדרה בחוק.

לאחר בחינת הפנייה על ידי הממונה והגדרתה כתלונה, מנחה הממונה על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה על תלונות הציבור. לאחר ברור מעמיק, ייקבע האם התלונה מוצדקת או לא.

מנהלי היחידות רואים בתלונות נכס ארגוני המאפשר להם ללמוד ולהפיק לקחים אודות אירועים ותהליכים הדורשים תיקון וגם על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות.

בבירור עם עובדים הבטוחים שהתנהגו כראוי התלונה מהווה "מראה" המשקפת את תחושתו של מקבל השירות. לרוב, המנהלים מחדדים ומדגישים לעובדים את הלקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת מנכ"ל והנהלת העירייה ויחידת השירות לשם טיפול מערכתי.

עובדי קבלן העובדים בשירות העירייה מהווים חלק בלתי נפרד ממערך השירותים שנותנת העירייה, ועל כן אנו מקבלים תלונות גם אודות פעולתם. מנהל היחידה המעסיקה את הקבלן עורך ברור ובמספר מקרים אף פוטרו עובדים שהתלונה כנגדם היתה מוצדקת. נושאים מערכתיים העולים מתוך התלונות מועברים בנוסף ליחידה המקצועית גם להנהלת העירייה לקבלת החלטות לגבי התהליך ובחינת שינוי בו.

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

פנייה 2021-7179 מה-4/1/2021 – תלונה על שירות במתחם החיסונים בכיכר רבין

"שלום רב, ברצוני לפנות אליכם בנוגע לשירות להתנהלות לא תקינה של עובדי חברתכם. מיותר לציין שאני פונה עם המקרה לתקשורת. 1. בתאריך 31.01.20 יום חמישי, קבלתי הודעה ... להתחסן ואף יצרו איתי קשר על מנת לקבוע תאריך לחיסון אך בגלל שרציתי להיוועץ עם רופאת המשפחה לפני אמרתי לנציגה שיחזור אליהם אח"כ. כאשר ניסיתי להכנס לקישור ולקבוע תור, לא נתן לי כי אני מתחת לגיל 60 היות והקריטריון לקבלת חיסון הנו מעל גיל 60 (המערכת מתוכנתת ככה)- תקלה טכנית. ואין עם מי לדבר, לכן שהתקשרתי למרפאה שמטפלת בי שלחו אותי למתחם החיסונים היות ובמערכת לא נתן להם לתאם לי תור לחיסון על אף שהם יודעים שהם שלחו לי את ההודעה כיוון שאני בקבוצת סיכון בגלל הסיבה שצינתי מעלה(תקלה טכנית). הגעתי למתחם החיסונים ללא תור, הראיתי לשירות הלקוחות את ההודעה שקיבלתי, הראיתי לאחד מעובדי עיריית תל אביב שהסתובב והיה אחראי שם במתחם, והוא הכניס אותי לתור של מקבלי החיסונים. אך לאחר שעברתי את התור להכנס לעמדות החיסונים, בכניסה לאוהל החיסונים, נתקלתי בעובד של חברת ההפקה ... שאחראית על הסדרנים ועל כל מבצע החיסונים הזה והפקתו. שם העובד ... והוא טען שהוא האחראי במתחם, בחור טיפה מלא עם שיער שחור קצוץ כהה עור. הוא ניגש אליי ולא הבין מה צעיר כמוני בן 30 עושה בתור לחיסון, אמרתי לו שאני בקבוצת סיכון ושלחו אותי מקופת החולים לבצע חיסון היות(הראיתי לו את ההודעה מקופת החולים וגם אישור שאני נמצא בקבוצת סיכון) דבר שלא עניין אותו בכלל ובמקום לגלות אמפתיה ולהבין שלא הגעתי על דעת עצמי(מצב ההודעה מקופת החולים בקובץ). מר ... מחברת ... דיבר אליי בצורה מזלזלת, צחק והשפיל אותי בציבור לעיני שאר האנשים שהיו בסביבה. גם כשהסברתי שוב ושוב שאין לי סיבה להגיע סתם ויש יותר מן הכלל ומבחינת מערכת לא נותן לקבוע תור אבל אני חייב להתחסן ויש לי אסמכתא לכך שום דבר לא עניין אותו. לאחר שהמשכתי לנסות להסביר לו שוב, הוא קרא למאבטחים שיעיפו אותי מהמתחם, הרגשתי מושפל, בזוי וכולם הסתכלו עליי, היו בהלם מהסיטואציה ולא הבינו מה קורה. הלכתי הביתה מושפל בהרגשה נוראית. איך יכול להיות שעם כל המצב הבריאותי שלי וההתמודדות הקשה איתו, עוד אדם שכלל לא מכיר אותי משפיל ומתנהג אליי בצורה כזו? הרגשתי השפלה, אטימות. וכך היה כל סוף השבוע. 2. בתאריך 03.01.21, בהמשך לשיחה הטלפונית עמכם וההודעה מטה בה אמרתם לי לגשת למישהי בשם ... בעמדת שירות הלקוחות במתחם החיסונים בכיכר רבין עד השעה 11:30 בעקבות המייל ששלחתי מטה לגבי חיסון קורונה לי כאדם בקבוצת סיכון. יצרה עימי קשר גב' ... משירות הלקוחות של מגן ישראל ואמרה לי לגשת ל... בעמדת שירות הלקוחות במתחם בכיכר רבין גם שצינתי בפניה שלא אסע סתם כפי שהבנתי ביום שישי 01.01.21. גם ששאלתי את ... העובדת שלכם בטלפון-"את בטוחה שיהיה לי עם מי לדבר שם וייתן לי להתחסן?" והיא השיבה-"אין לך מה לדאוג דברנו איתם". תדעו לכם שהשירות שלכם מתחת לכל ביקורת. בהמשך לשיחה הטלפונית עמכם וההודעה מטה בה אמרתם לי לגשת למישהי בשם ... בעמדת שירות הלקוחות במתחם החיסונים בכיכר רבין עד השעה 11:30. כדי לא לאחר לקחתי מונית ספיישל ישירות מבני ברק לתל אביב. הגעתי לעמדת שירות הלקוחות במתחם החיסונים. אין שם מישהי בשם ... והבנות לא ידעו על מה אני מדבר כי אף אחד לא דיבר איתו כפי שטענתם. פשוט בושה שאתם גורמים לבן אדם לצאת באמצע יום עבודה, לבזבז כסף על מוניות, ולטיטור. לא יאמן שגם ככה מצבי הבריאותי לא משהו ואתם עוד מטרטרים אותי לשווא. לאחר שהבנתי על דעת עצמי שיש שם רופאה של בית החולים"

## תלונה מוצדקת –

מערכת זימון התורים פעלה בהתאם להנחיות שקבע משרד הבריאות, הווה אומר שקביעת תור לחיסון התאפשרה לאזרחים מגיל 60 ומעלה, ולבנות ובני 55-59 החולים באחת מהמחלות הכרוניות שפורסמו באתר. לעיתים ביום הראשון לתחילת פעילות מורכבת כגון זו עלולות להתעורר תקלות, אך אנו לומדים ומפיקים לקחים על מנת לתקן וליישם בשטח, וכך נעשה גם במקרה זה.

## **פנייה 2021-12258 מה-6/1/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"שלום רב, היום בשעה 12:05 יצאתי עם רכבי מרחוב ... ליד בית אבות ... הסמוך עמדה משאית של העירייה לפינוי גזם, אך לא פינתה גזם. הנהג ישב ברכב בנחת. ביקשתי שיתן לי לעבור והוא אמר שמיד יפנה את הדרך. אחרי מספר דקות ללא תזוזה, החליט הנהג להתחיל להעמיס את ערימת הגזם האדירה שעמדה שם, בעוד פועלים ממשיכים להביא ערימות נוספות מאחורי הבניין. שלוש פעמים ביקשתי כי אני ממהרת מאוד ומבקשת שיתנו לי לעבור. שלוש פעמים סירב הנהג. ואף לעג לי. רק אחרי 15 דקות, כאשר צילמתי אותו, הוא הסכים לפנות את הדרך. שמו ... אשמח להעביר תמונות."

## תלונה מוצדקת – מדובר ברחוב צר ללא מוצא.

נציג אגף התברואה שוחח עם הפונה ולאחר מכן הסביר לנהג כי עליו להתחשב בצורכי הציבו, והסביר לו שאם הוא מפריע למעבר רכב עליו לפנות את הכביש, אם הדבר אינו מסכן אותו בטיחותית.

## **פנייה 2021-32984 מה-16/1/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"שלום רב, אני מתגוררת בשדרות ... ממש לפני כחצי שעה, ביום שבת 16.1 בערך בשעה 14:00 ירדתי למטה לשים אוכל לחתול ברחוב, מאחר ואני לא נוטה להזיק לסביבה אני לא משתמשת בכלי פלסטיק ולכן ירדתי עם חתיכת נייר ועלייה אוכל לחתול, הנחתי אותה לחתול וחיכיתי לידו שיסיים, פתאום הגיע עובד ניקיון התחיל לצעוק עלי שאני לא אניח חתיכת נייר, פשוט העיף את כל האוכל מהנייר והמשיך לצרוח עלי, כל האנשים באזור היו פשוט בהלם, מה גם שאני אישה בהריון בחודש 9, אם היה מבקש להזיז את זה או לא להניח כמובן שהייתי עושה זאת בשמחה, הרי הסיבה שעמדתי ליד החתול הייתה הסיבה שחיכיתי שהוא יסיים בכדי שאוכל לזרוק את זה, הוא לקח את הנייר זרק אותו לפח ואז התיישב על ספסל ועישן סיגריה ושיחק בטלפון במשך דקות ארוכות, הייתי המומה, כל הרחוב מטונף אבל מה שהפריע לו זאת אני שעמדה ליד החתיכת נייר ובסופו של דבר הוא פיזר את האוכל לכל עבר, אם כך לא הנקיון היה הנושא שהפריע לו, אלא כנראה החליט שאני מטרה ראוייה להוציא עלייה עצבים.

אני לא מעוניינת שיאבד את מקום עבודתו, בטח לא בזמנים כאלה, אבל אין סיבה לצעוק עלי משום מקום, בטח לא שאני אישה בחודש 9, על חתיכת נייר שאני עומדת לידה בכדי לזרוק אותה. יש לי תמונות של המנקה שיושב מעשן לאחר המקרה, אבל שוב המטרה היא לא לפגוע בו אישית. אני חייבת לציין שעליתי הביתה המומה, מעולם לא התייחסו אלי כך ואין שום סיבה בעולם שיתחסו לאף אדם כך, אשמח שתסבירו לעובדים שלכם מעט על דרך ארץ, וכי תחדדו את הנושא לכלל עובדי הנקיון."

## תלונה מוצדקת – נציג אגף התברואה שוחח עם הפונה והתנצל על התנהגות העובד.

### **פנייה 2021-36857 מה-19/1/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"רצוני להתלונן על התנהגות בריונית וביזיונית של נהג רכב הניקיון המצורף בתמונה. אני גרה ברחוב ..., שהוא רחוב חד סטרי עד הפניה לרחוב ... היום בבוקר 21/01/19, בשעה 9:00 אני יוצאת עם רכבי מהחניה וחוסם את דרכי רכב הניקוי שמספרו ... כאשר נוסע באמצע הכביש כנגד כיוון התנועה! כאשר אני תקועה ומסמנת לו עם הידיים שהוא נוהג כנגד כיוון התנועה וחוסם עבורי את היציאה מהרחוב- כתגובה הנהג פשוט המשיך לנסוע בבריונות לכיווני, מקלל וצועק עם תנועות ידיים ומאלץ אותי להתפנות אל מפרץ חניה כדי לתת לו לעבור!

התנהגות דוחה ובזויה של נהג מטעמכם, שמשכורתו משולמת ממיטב כספם של תושבי העיר הזאת. שלא נדבר על עבירות התנועה שהוא מבצע כאשר נוהג בנחרצות כנגד כיוון התנועה!!! וכל זאת בלי להתבלבל ועוד להתנהג בבריונות על הכביש ולתקוף אותי.

אבקש לברר מי הנהג שנהג ברכב זה היום בבוקר ולטפל במקרה בחומרה הראויה! אבקש גם שמי שממונה על טיפול במקרים מאין אלו יעדכן אותי באופן הטיפול במקרה הזה."

**תלונה מוצדקת – לנהג נערך שימוע והוחלט לפטרו מהעבודה. התנצלנו בפני הפונה על המקרה.**

### **פנייה 2021-57165 מה-31/1/2021 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

"היום בבוקר בשעה 10:40 בעת טיול עם הכלב בין גן ... לבין גן ..., קבלן של העירייה נסע רוורס עם עגלה ללא זהירות וכמעט פגע בי ובעוברי אורח נוספים.

הערתי לנהג שיזהר שאנחנו עוברים מאחוריו ובתגובה הנהג יצא מהרכב קילל אותי, שלף מוט ברזל מהחלק האחורי של הטנדר ואיים על חיי!!!

חווייה מזעזעת ומטלטלת! אם אני הייתי יודע לצאת מסיטואציות כאלו מבלי להיקלע לעימות, לא הייתי כאן!

יותר והודעה זו אינה הייתה נכתבת!! מעולם לא הרגשתי כל כך לא בטוח בעיר בה אני חי כבר עשור! דורש את התערבותכם המיידית!!"

**תלונה מוצדקת – ננקטו מטעמנו פעולות כנגד הקבלן.**  
**הפונה הגיש תלונה במשטרה כנגד עובד הקבלן.**

### **פנייה 2021-73366 מה-31/1/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"ברצוני לדווח על התנהגות מחפירה ושעולה בחיי אדם מצד עובד עירייה אשר נהג ברכב נקיון רחוב מספר ... ביום שני ה 21/2/8 בשעה 11:15 לערך ברחוב ... שמאחוריו אמבולנס עם סירנות וציפצופים וכשכל עוברי הרחוב מסמנים לו וצועקים לו והוא מחייך, מתעלם לחלוטין וממשיך לזחול באיטיות כשהעובד השני עם האקדח מים מנקה את הרחוב בזמן ששני רכבים מאחוריו גלחמים על חיי אדם במקום לעמוד רגע בצד (ויש איפה-יש מלא כניסות לחניות בניין ברחוב) וגם אם לא היה מן הראוי שהיה אוסף את שותפו לעבודה ונוסע לפנות את הרחוב

חייב לציין שארוע כולו לקח 7 דקות!! שהם נצח בזמני הצלת חיי אדם ואני לא בטוח בכלל (בהתחשב בלחץ של נהג האמבולנס והצפירות וסירנות) שאותו עובד עירייה לא סיכל במו ידיו את הצלחת הצלת חיו של אותו אדם שהיה באותו אמבולנס, לפי התנהגות האנשים ברחוב, ירידת התושבים מביתם, האופנועים שחתכו על המדרכות כדי להגיע אליו ולסמן לו לנסוע שאני לא היחיד שכותב לכם על הארוע,, אחרי שהוא הואיל בטובו לזוז (בסוף הרחוב!!) ניגשו לצעוק עליו וצילמו אותו אנשים רבים. מבקש לחדד שבאמת באמת לא מדובר באיזה ארוע של אי הבנה או "טרחנות" -מדובר באמת בארוע שקשור לחיי אדם!!! אותו עובד עירייה לא ראוי בשום צורה לייצג את עיריית תל אביב ולדעת האישית גם לא ראוי להרבה דברים אחרים שאני לא אפרט מדובר בארוע מקומם וקיצוני מאוד!!! לטיפולכם המסור מודה מראש"

**תלונה מוצדקת – העובד ננזף על חומרת המעשה והובהר לו כי עליו להיות קשוב לסביבה בעת ביצוע העבודה ובמידת הצורך לפנות את הדרך ולאפשר לתנועה לזרום.**

**פנייה 2021-75537 מה-9/2/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות מינהל החינוך**

"אני מבקש להגיש תלונה נגד נהג רכב יפואית שכמעט ודרס אותי הבוקר. האירוע קרה בשעה 09:35 בצומת שבין הרחובות ... אני רכבתי על אופניים ב... מכיוון מזרח והבחנתי ביפואית שהגיעה מרחוב ... למרות תמרור "תן זכות קדימה" שהיה ליפואית, הרכב האיץ ואילץ אותי לפנות לרחוב ... כדי להמנע מפגיעה. הנהג וגם הנוסעת שהייתה איתו לא התנצלו ואף ניסו להאשים אותי באירוע. הנהג סרב לעצור כדי שאקרא לשוטר על מנת להגיש תלונה במקום האירוע. אני אמתין לתשובתכם כדי לדעת כיצד בכוונתכם לטפל בנושא לפני שאגיש תלונה במשטרה. מספר הרכב הוא ... תמונת הנהג מצורפת."

**תלונה מוצדקת – נהג ה"יפואית" הוזמן לשימוע אצל קצין הבטיחות של חברת ההסעות, והושעה מכל פעילות ב"יפואית".**

**פנייה 2021-87171 מה-14/2/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני**

"שלום, אני גר ב... יש מבנה של העירייה בו משרדי פקחים. יש להם חניה צרה לצד המבנה עם אפשרות לחניה אחד אחרי השני. הערב בסביבות השעה 21 עשו שם החלפת רכבים בחניה, כאשר פקחית עומדת על הכביש וחוסמת את תנועת הרכבים הרחוב. עובדי העירייה אשר ביצעו את החלפת הרכבים עשו זאת לאט לאט, אפילו שהבינו וראו שיירת רכבים ארוכה שהשתרכה ברחוב וצפירות מחרישות אוזניים של נהגים חסרי סבלנות (ובצדק!!!). ייתרה מכך, היה אף פקח שצעק על הצופרים בצורה בוטה.

למה להפוך את תושבי הרחוב לבלתי נסבלים בגלל עובדי העירייה? חטאנו? פשענו? לא די לנו עם העבודות והרעש בסביבה בגין השינויים שמבצעים באזור?  
עובדי העירייה צריכים להיות סבלניים, אך בוודאי מתחשבים ואם רואים פקח תנועה כזה שיצרו, לא יקרה דבר וחצי דבר אם אלה מהם שממתינים להיכנס לחניה יואילו ויעשו סיבוב עם רכבם ויפנו את הכביש לתנועה.

אני מצפה שתנחו את הפקחים בהתאם ואף תעכבו ותוודאו שהם מתנהגים כראוי ובהיגיון בריא. מקווה למענה הגיוני וראוי מכם."

**תלונה מוצדקת - מנהל אגף פיקוח עירוני הנחה את הצוות במבנה המצוין לפעול לצמצום הפרעה בעת כניסה ויציאה מהחניה, במטרה לשמור על שכנות טובה ומניעת הפרעה ככל שניתן.**

### **פנייה 2021-98241 מה-18/2/2021 – תלונה על שירות במינהל החינוך**

"אני פונה אליך בנושא מאוד רגיש המתקיים בגן של בת ... השבוע נחצו כל הגבולות כאשר אחד הילדים בגן התנהג באופן הגובל בתקיפה מינית, הוא נכנס לשירותים כשהבת שלי היתה בהם ונגע בה באזור איבר המין שלה. הנושא חמור בעיני שבעתיים מאחר ומזה מספר חודשים אני מתריע, ביחד עם הורים אחרים בגן, על אלימות של מספר ילדים כלפי אחרים, כאשר מסוף נובמבר אנחנו מדגישים כי חלק מהאירועים הינם בעלי אופי מיני דוגמת:

א. כניסה לשירותים כשאחרים שם

ב. "הצצה" לבנות כשהן בשירותים ע"י זחילה מתחת לדלת

ג. הרמת חולצה של מספר בנות ע"י חלק מהבנים בגן ועוד.

עד כה, האירועים הקשורים לבת שלי היו אלימים בלבד (אגרופים בבטן ובחזה, לקיחת ארוחת צהרים), והאירועים בעלי הזווית המינית הופנו לילדות אחרות שהוריהן לא רצו להזדהות, אך בשל אופי האירועים הרגשתי שאני חייב להתריע על הנעשה (ללא שמות) לגורמים הרלוונטיים וכך גם עשיתי. במקביל גם צמצמנו את היקף השעות שהיא שוהה בגן, ואני מוציא אותה בשעה מוקדמת יחסית.

לצערי, למרות ששוחתי פעמים רבות עם הגננת, פניתי באופן אישי לשפ"ח (שחזרו אלי לאחר חודשיים), שוחחתי אישית עם מנהלת השפ"ח (שהיתה קשובה מאוד, אך שיחה זו בוצעה רק לפני שבוע) ונענתי פעמים רבות כי:

א. הנושא בטיפול

ב. המתרחש נראה חריג, אך אינם רואים חובת דיווח

בנוסף, עיקר השיחות נסובו סביב השאלה "מי סיפר לך?" וכן סביב הטענה כי מדובר באירועים שקרו בצורה ולא בזמן הגן הרגיל (טענה שאיננה נכונה ואף ציינתי זאת).

אציין שהגננת אפילו התנגדה, ועודנה מתנגדת, לבקשה שהציפו מספר הורים שבכל אירוע של אלימות היא תודיע להורים של הצד הנפגע והצד הפוגע שאירוע קרה.

כיום, כשגם בתי נפלה קורבן לאירוע קשה בעל היבטים ברורים של חוסר שמירה על גבולות בהיבט המיני שלהם אני זועק פעם נוספת ופונה אליך אישית, כראש המערכת - אנא במטוטא התערבו בנעשה בגן של בתי (גן...). מיצאו דרך לאפשר לה לשהות בבטחה בגן.

אינני יודע מה נדרש לעשות, האם להוציא ילד או שניים ולהעביר אותם למערכת אחרת (גן קטן?) או לחזק את הצוות, אבל המצב כמות שהוא פשוט מזעזע.

בתקווה שפנייתי זו תביא לשינוי המיוחל"

**תלונה מוצדקת – מנהלים במינהל החינוך שוחחו עם הפונה, והנושא טופל במלוא ההתייחסות והרצינות.**

### **פנייה 2021-98758 מה-21/2/2021 – תלונה עובד באגף הפיקוח העירוני**

"בתאריך 14.02.21 בסביבות שעה 8-9 בערב נגרר בתל אביב רכב מסוג... מס' ... לאחר שגילינו שרכב נעלם, התקשרנו למוקד 106, נאמר לנו שהרכב לא נגרר, התקשרנו כמה וכמה פעמים לבדוק

וכל פעם אמרו שרכב לא נגרר. נסענו הביתה במונית מתל אביב לקרני שומרון, מונית עלתה לנו 900 ש. למחרת אישתי בבוקר התקשרה שוב למוקד 106 לבדוק. שוב אמרו לה שהרכב לא נמצא ולא נגרר. באותו יום הגשנו תלונה במשטרה, העברנו ביטוחים לרכב חדש...מבקש שתגרו את הרכב ל.... בשעות הבוקר."

**תלונה מוצדקת – לאור השתלשלות המקרה הוחלט לשחרר את הרכב מחניון הגרירה ללא תשלום, ולהסיע אותו על גרר למוסך שציין הפונה.**

**פנייה 2021-102751 מה-21/2/2021 – תלונה על קבלן בשירות האגף לגביית אגרות ודמי שירותים**

"אני קבלן שבונה בתא היום קבלתי מכתב ממשד ... שמטפלים בגביה עבור עריית תא התקשרתי כדי לראות במה מדובר ונדהמתי לקבל תשובה שמזכירה עולם שלישי אין מה לעשות תשלם או תאני יכולה לבקש שישלחו לי מי חתום על הדוח אבל עד שיגיע אתם ממשכים לצבור חוב עד שלא אמרתי לה שאני יפנה למבקר העריה על ההתנהלות של המשד שלהם היא דיברה בצורה מזלזלת ניסיתי להסביר לה שלא קבלנו דוח לא קבלנו התראה על כך שלא שלמנו, התראה על כפל או משהו אלה ישר למשד עורכי דין אנחנו רוצים לבדוק את הנושא ואם ימצא שהדוח הוא באמת שלנו נשלם . אך נקיטה של צעדים כאלו מול גורמים שמעולם לא היה להם ענין מול עריית תא מוגזמת מאוד ומשד ... אינו יכול ליצג בצורה כזאת מערכת כמו עריה במדינת ישראל !!!"

**תלונה מוצדקת –**

המשד אמון מטעם עיריית תל אביב-יפו על גביית קנסות, בנושאים שונים, שלא שולמו במועדם. המשד מצוי בקשר רציף עם עיריית תל אביב-יפו ופועל על פי נהלי העירייה והנחיותיה, הן בפן המקצועי - משפטי והן בפן השירותי. אנו פעלנו אל מול מנכ"ל המשד בנושא מתן השירות.

**פנייה 2021-124106 מ-4/3/2021 – תלונה על עובדי האגף לגביית ארנונה ומים**

שלום, היום 04.03 בשעה 12:47 התקשר אליי ... מחוליה ... במחלקת ארנונה. הוא העלה לשיחה גם את ... ראש חוליה ... וזאת לאחר פניות שלי בנוגע להסדרת תשלום ארנונה. זו הייתה שיחה ועידה בה ביקשתי את עזרתם ... לקראת סוף השיחה הם חשבו שירדתי מקו הטלפון, ושמעתי אותם אומרים דברים מעליבים ומשפילים עליי ועל מקום עבודתי. הם דיברו ביניהם על זה שלא מגיע לנו התחשבות ושירות, השתמשו במילים בוטות ומעליבות, והשפילו אותי כהוגן. אמרתי להם שאני מופתעת לשמוע את הדברים שנאמרו, והופתעתי לגלות שהם דיברו ביניהם על כך שלא מגיע לנו החזר ארנונה ולא מגיע לנו טיפול כי אנחנו "עצלנים, מגרבים". אני דורשת לקבל התנצלות וגם להבין האם דעתם של השנים היא אשר תשפיע על ההחלטה של עיריית תל אביב."

**תלונה מוצדקת – מנהלת המחלקה שוחחה בטלפון עם הפונה והתנצלה על המקרה, זאת לאחר שיחה עם העובדים שהביעו חרטה ומסרו שלא בתכוונו לפגוע בפונה.**

## פנייה 133586-2021 מ-8/3/2021 – תלונה על שירות בטיפת חלב

"טיפת חלב נוה שרת רחוב פילדלפיה - יחס מתחת לכל ביקורת."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מטעם מינהל שירותים חברתיים שוחחה בטלפון עם האימא כדי להבין את פרטי המקרה. לאחר בדיקה שערכה שוחחה פעם נוספת ועדכנה את האם באופן הטיפול, וכמו כן קבעה תור לביקור בתחנה.**

## פנייה 136302-2021 ה-9/3/2021 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"...להלן פרטי התלונה:

1. ביום 7/3/21 בשעה 13:00 צולמפ רכב פרטי של עיריית תל אביב מס' ... חונה על "שטח פריקה וטעינה בלבד" השמור לכלי רכב מסחריים ברחוב ... תוך הפרעה חמורה לפעילות המסחרית באזור".  
מצורף צילום העבירה.
2. חניה של שטח פריקה וטעינה שלא במסגרת תפקידו של עובד העירייה הינה עבירה חמורה על הוראות חוק העיזר העירוני ... ומיותר לציין כי לו היה אדם אחר מבצע עבירה מסוג זה היה נקנס בדוח של 250 ₪ ורכבו היה נגרר מיידית.
3. יש לראות בחומרה רבה את העובדה שאדם המשמש כעובד עירייה ומשמש כדוגמא אישית לציבור התושבים "מצפצף" על הוראות החוק ועושה דין לעצמו, ומבצע עבירות חניה חמורות תוך הפרעה לתנועה ולפעילות המסחר.
4. לאור האמור לעיל, אבקש לחייב את העובד הנ"ל בתשלום קנס עקב עבירת חניה בהליך של ברירת משפט בניכוי משכר עבודתו ולנקוט נגדו בהליכים משמעתיים כמתחייב על פי תקנון המשמעת של עובדי העירייה.
5. במידה והנהלת העירייה לא תנקוט בהליכים ראויים נגד העובד הנ"ל כמתחייב מהוראות הדין, הנושא יועבר לטיפול מבקר המדינה ו/או נציב שרות המדינה. אבקש לעדכן אותי בכתב ..."

**תלונה מוצדקת – העובד ננזף, הוזחר והוסבר לו כי מקרים כאלה לא יישנו. בנוסף חודדו הנהלים וההנחיות בנוגע לחניית כלי רכב במקומות אסורים.**

## פנייה 165840-2021 מה-22/3/21 – תלונה על שירות בטיפת חלב

"שלום, שמ ... גרה ב... - פעם אחר פעם בביקורי בטיפת חלב השכונתית אני נתקלת בחוסר שירותיות, ביקורתיות נוראית מהאחיות (בעיקר מהאחיות ...), חוסר מקצועיות (האחות...). התורים רחוקים ואף פעם לא במועד, יש המון דחיות וביטולים בגלל חיסורים שלהן ובעיקר - פשוט לא נעים להגיע למקום שאמור להיות שירותי, נעים, מכיל לנשים אחרי לידה (ראשונה, שניה או שלישית, זה לא משנה).

בשיחות עם אמהות השכונה, למעלה מ-200 אמהות שכולן מבקרות בטיפת חלב בשכונה, כולן אומרות את אותם הדברים. האחיות הללו משתמשות בטקטיקות של הפחדה של אמהות טריות, מנצלות את חוסר הניסיון האימהי לצורך העברת מידע שגוי!!  
אשמח לחלוק איתכם מספר דוגמאות (מתוך עשרות נוספות):  
1. בילד הראשון שלי ביקשתי לראות את תאריך התוקף על גבי החיסון, האחות ... אמרה שהיא

בדקה ואין צורך לבדוק שוב.

2. במפגש אחר עם האחות ... היא העלתה ספקות לגבי כמות החלב שיש לי וביקשה לראות איך אני סוחטת את השד. לא בקשה סבירה בעיני וכשהבעתי ספק היא אמרה שבטח הילד לא אוכל מספיק (מה שלא היה נכון).

3. כששאלתי את האחות ... האם נקודה אדומה מסוימת לא כואבת לילד? היא צחקה ואמרה "הוא לא בוכה, נכון?" תשובה צינית ומיותרת.

4. היום התקשרו לדחות לי תור בפעם השלישית (בגלל שיפוצים שהחלו במקום מהרגע להרגע), ואמרו לי שאצטרך להגיע ל... כשהבהרתי שאני לא ניידת ולא אוכל - האחות ... הרימה עליי קול ואמרה שאני יכולה להגיע באוטובוס (עם תינוק בן חצי שנה בתקופת הקורונה, כן?). עם כל הכבוד, את תחליטי איך עליי להתנייד!?

5. האחות ... אמרה לי להתחיל טעימות עם ילד בן 4 חודשים כאשר ההנחיה הנוכחית הברורה של משרד הבריאות והתזונאית של כל טיפות החלב בעיר אומרת במפורש לא לפני גיל חצי שנה!!

זה רק מעט ממה שקרה לי באופן אישי. בוואסטאפ השכונתי אמהות רבות מספרות סיפורי זוועות נוספים. וברגעים אלה אני מקבלת עוד הודעות מאמהות נוספות. המסקנה היא, ברוח הבחירות מחר: הגיע הזמן לשינוי.

אנחנו כוח אימהי גדול שרק מבקש מקום נעים, מכיל, לא שיפוטי, לא ביקורתי, שיקבל אותנו ואת הקטנים שלנו.

אתם העירייה הכי פרו-משפחתית שיש, הפעילויות של דיגיטף מדהימות, בבקשה דאגו ליישר את טיפות החלב לאותו הסטנדרט.

אשמח לשוחח עם הדמות הרלוונטית ולהציף עוד מקרים שקרו בטיפת החלב ב..."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מטעם מינהל השירותים החברתיים שוחחה עם האימא והתנצלה בפניה על המתואר.**

**פנייה 170086-2021 מה-24/3/2021 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח העירוני**

"שלום, ברצוני להתלונן על יחס מזלזל ופוגעני של פקחית חנייה בשם ... בתאריך 24.3.21 שעה 11:50 הפקחית רשמה לי דוח בסך 1000 שח על חנייה בחניית נכה הפרטית שלי. בתאריך 10.3.21 ביקשתי לעדכן את מספר הרכב כתמרוך וקיבלתי אישור שהעיניין בטיפול. היום הפקחית ... אמרה לי שעליי להחנות במקום אחר אחרת היא תבוא כל יום ותיתן לי דוח בסך 1000 שח, אמרתי לה שזה לא הגיוני כי החנייה היא שלי ואני מתקשה מאוד בהליכה, תגובתה היתה התעלמות מוחלטת ממצבי וטענה הדוח חוקי ושלא אחנה כאן אחרת כל יום היא תגיע ותיתן דוח נוסף. אין לי מילים לתאר כמה דבריה פגעו בי. חניתי רחוק מביתי וביקשתי מחבר להסיע אותי הביתה. לי זה נשמע הזוי ביותר היחס המבזה הזה. מבקש לקבל מייל חוזר ולדעת שהפקחים יעברו איזשהי הדרכה לגבי יחס למוגבלים ונכים יש מקרה כמו זה לא יקרה למישהו אחר שוב. תודה"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה והתנצל על אי הנעימות. הסגן הסביר כי הפקחית רשמה את הדוחות לאחר שהתייעצה עם מנהל. עם זאת לאחר בחינת הנושא תובע עירוני החליט לבטל את הדוחות.**

## פנייה 2021-174944 מה-27/3/2021 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"... הגיע לגינת הכלבים ברחוב ... בתא ורצה לתת דוח, על דבר שהיה נראה לנו לא לעניין, ואני ובת זוגתי התעצבנו והלכנו מגינת הכלבים. ... הלך אחרינו, נכנס איתנו בכוח לשטח שבין השערים ביציאה מהגינה, יצר סיטואציה מסוכנת עם הכלבים אשר נכנסו לסטרס, התקרב אלי ויצר איתי מגע ללא רשות. כשהלכתי מהגינה לבית של חברה הוא רדף אחרי, וכאשר נכנסתי למעלית הוא נכנס איתי למעלית למרות שהובהר לו שהמעלית מגיעה לתוך הדירה, וזהו שטח פרטי אליו הוא לא מורשה להכנס. הוא התקרב אלי ולאורך כל האירוע יצר אווירה מאוד מאיימת. לאחר שנכנסתי לדירה, גם ... רצתה לעלות במעלית לביתה, מכיוון שלא רצתה לעלות בצפיפות עקב הקורונה. ... לא אישר למעלית לרדת, ובכך מנע מ... לעלות לביתה. בכל הזמן הזה, ... דיברה עם פקח נוסף, שהבהיר שהוא מסתייג מהסיטואציה וחושב ש... לא פועל קשורה. לאחר בערך רבע שעה ש... לא הצליחה לעלות לביתה, נכנסתי למעלית, בה עדין היה אורן שם טוב, כדי להוריד אליה את המעלית ולאפשר לה לעלות. אורן ניסה למנוע ממני את סגירת הדלת, והכניס את הרגל שלו לתוך הבית לשם כך, ולמרות שהובהר לו שזו חדירה לשטח פרטי. אורן שם טוב יצר שוב סיטואציה מאיימת עם גופו הגדול והמאיים ורק לאחר ויכוח איפשר לי לרדת למטה. כש... נכנסה למעלית ... המשיך בהתנהגותו האלימה, ושם יד על כפתורי המעלית כדי לא לאפשר ל... להכנס לביתה. ... נלחצה מאוד מהסיטואציה והחלה לבכות, בזמן ש... יוצר אווירה מאיימת ואומר לה שלא יאפשר לה לעלות לביתה. הצלחתי ללחוץ על הכפתור ולעלות הביתה, ... הגיע לביתה נסערת מאוד ובוכה. לאחר מספר דקות הגיע שוטר, שיש לציין שהתנהל בצורה מכובדת ונעימה, וביקש ממני להזדהות, הזדהתי וביקשתי שנמשיך את השיחה למטה. ... ניסה למנוע גם הפעם מהמעלית לרדת, הכניס את רגלו שוב לדירה, ושוב חדר לשטח פרטי. רק כאשר השוטר העיר לו הוא הזיז את הרגל ואיפשר לנו לרדת. בשיחה עם השוטר למטה הסברנו לו, אני ו... , את הסיטואציה, והוא אמר לנו לעלות הביתה מבלי לדבר עם הפקח לאחר שפתח את התלונה שלנו על האלימות שהפעיל אורן. גם בדרך חזרה הביתה, הוא המשיך לצעוק עלי והשתמש בשפת גוף מאיימת, למרות שהשוטר הפציר בו לחדול ממעשיו. לסיכום, ... יצר אווירה מאיימת מספר רב של פעמים, יצר מגע מספר פעמים, חדר לשטח פרטי, ומנע מ... להכנס לביתה. תלונה על אלימות כבר הוגשה למשטרת ישראל, ואשמח לשמוע שהעירייה מטפלת גם היא במקרים בהם פקחים מטעמה משתמשים באלימות וחורגים מסמכותם."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף תיחקר את האירוע במסגרת זו חידד בפני הפקח את ההנחיות. מנהל האגף שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.**

## פנייה 2021-197972 מה-6/4/2021 – תלונה על עובדת בית משפט לעניינים מקומיים

"הנדון: שיחת איום מאגף החנייה של עיריית תל אביב  
בתאריך 2021/03/31 בשעה 12:45 לערך, החנתי את רכבי מספר ... בחניה פרטית לא מסומנת בבניין משותף ברחוב ... בתל אביב – שם מתגוררת אחותי.  
בשעה 14:27 קיבלתי שיחה ממספר חסום מאדם שהזדהה כנציג אגף החניה של עיריית תל אביב, שאיים עלי שאם לא אזיז את מכוניתי אני אקבל דוח, כמו כן ציין הנציג כי הוא רואה שזו הפרה חוזרת.  
משיחה שעשיתי עם מוקד 106 ב-2021/03/31 הודגש על ידי נציג שירות הלקוחות, כי עיריית תל אביב אינה אוכפת את חוקי החניה העירוניים בתוך חנייה פרטית ושמדובר בעניין בטיפול משטרת ישראל. משיחה שעשיתי עם משטרת ישראל ב-2021/03/31 הובהר לי:  
1.כאשר יש מקום חניה לא מסומן בחנייה פרטית הוא שייך לכל הבעלים בנכס המשותף – ולא לאדם

ספציפי.

2. לא נפתחה קריאה במשטרת ישראל על מספר הרכב שלי ב-2021/03/31.  
אציין כי כאשר החנתי את רכבי, עובדת עיריית תל אביב (בהווה או בעבר) המתגוררת ... תל אביב-  
הגברת ... הורתה לי להזיז את רכבי "כי היא לא מרשה לי לחנות שם" ואם לא אעשה כן, "היא  
תראה לי מה זה...".  
מכיוון שלא נפתחה קריאה במשטרה או בעירייה ומכיוון שעיריית תל אביב אינה מבצעת אכיפה בתוך  
חניה פרטית – בטח שלא על ידי מוקד 106, אני תוהה מדוע נציג עיריית תל אביב מאגף החנייה  
התקשר אלי, כיצד הוא איתר את מספר הטלפון שלי? ומדוע הוא מאיים עלי בהפעלת סמכות אכיפה  
בחנייה בשטח פרטי – שכאמור אינה נאכפת על ידי עיריית תל אביב.  
הגישה למאגרי המידע של עיריית תל אביב, שלפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-  
2017 הם מאגרי מידע שחלה עליהם רמת האבטחה הגבוהה, ניתנת לעובדי עיריית תל אביב לביצוע  
עבודתם בלבד ובטח שלא לשימוש אישי של עובדיה.  
אני רואה את הנושא בחומרה רבה ואבקש לקבל את התייחסותכם בהקדם"

**תלונה מוצדקת – סמנכ"ל למשאבי אנוש ולמינהל טיפל באירוע כנדרש בנוהל טיפול בתלונות על  
עבירות משמעת.**

#### **פנייה 2021-198510 מה-6/4/2021 – תלונה על עובדת מינהל בינוי ותשתית**

"במהלך חודש יוני פניתי אל העירייה וביקשתי להזיז ספסל רחוב שנמצא מתחת לבית שלי מכיוון  
שמעשנים בו ללא הפסקה וכל העישון חודר אלי הביתה ולצדדי אני אלרגית ואם לשתי ילדות קטנות.  
יצרה איתי קשר נציגה שלצדדי איני זוכרת את שמה לברר ובשיחה העלתי את הנושא של הזזת  
הספסל ולא בהכרח הסרתו.  
הספסל הוסר כבר לפני למעלה מחודש לשמחתי. אבל לפני יום, שכן שבירר מול העירייה מדוע  
הספסל הוסר קיבל פירוט ואת הפרטים האישיים שלי מהמערכת שלכם ומאז הוא ממרר את חיי,  
מאיים עלי, שולח הודעות אלימות, וגורם לי למצוקה רבה. מדוע הפרטים שלי הועברו הלאה?"

**תלונה מוצדקת – בשיחה עם הפונה הוסבר לה שהתקבלה פנייה להזיז את הספסל ולא להסירו.  
לאחר פגישה משותפת הוצב ספסל במיקום אחר לשירות התושבים.  
העובדת התקשרה לפונה והתנצלה בפניה על המקרה, ובנוסף טופלה משמעתית.**

#### **פנייה 2021-198596 מה-8/4/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"היום ב 7:40 בבוקר בעת שליוויתי את בני להסעה לבית ספר, ברחוב ... בקרבת ... עובד מחלקת  
תברואה של העיריה רכב בפראות על אופניים חשמליים על המדרכה לכאורה לבדוק תכולת פחים או  
הוצאתם לצורך פינוי. הוא לבש חולצה של ערית תל אביב. כששאלתי בנימוס לפשר העניין הוא ענה  
בגסות שיש לו אישור. הזוי ולא חוקי לתת אישור כזה על ידי אותה עריה שקונסת (בצדק) מי שרוכב  
על אופניים חשמליים על המדרכה. מצפה לטיפול מידי בעניין והפסקת תופעה פסולה זו ואודה על  
מענה לפנייתי"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף התברואה שוחח עם העובד והסביר לו את חומרת הרכביה על  
אופניים בניגוד להוראות החוק. העובד ננזף.**

## פנייה 2021-219835 מה-16/4/2021 – תלונה על עובדי אגף התברואה

" 16/5/2021 בסביבות 08:20 אני רואה משאית של העירייה מושכת בעזרת רצועה שנקשרה לעמוד התאורה את העמוד הם התעסקו עם זה כחצי שעה לפחות ולשאלתך למה ערמו את עמוד התאורה ולמה שברו את עגלת האשפה, מנהל העבודה ענה לי בגסות ולא אצטט אותו במכתב, הם אספו את עגלת האשפה, התקשרו לעירייה לעירייה, מה סיפרו למוקד ממש איני יודע התקרית המיותרת הזו עלתה בעמוד תאורה שבור ועגלת אשפה שבורה שנלקחה על ידי העירייה אני תובע מהעירייה עגלה חדשה במהירות האפשרית, אנחנו חייבים אותה לתפקוד הבניין ולעשות סדר עם עובדי העירייה, יעזור אם תלמדו אותם לא לנבל את פיהם כשהם מדברים עם תושבי העיר רוצה להוסיף תמונות אבל הטופס מסרב לקבל על כל מקרה התמונות אצלי ואשמח לשלוח אותן"

**תלונה מוצדקת** – בחודש מרץ 2021 נקלטו באגף תברואה 2 משאיות חדשות מדגם חדיש, משאיות אלה מגיעות עם פתח למכל אשפה המותאם לתקן הבינלאומי, ולכן נציגי האגף נתקלו בקשיים בעת פינוי האשפה ממכלי האשפה הקיימים כיום במרחב הציבורי. המכל המתואר בתלונה נתקע בפתח המשאית בעת פנוי האשפה, ועל הנהג והפועלים היה לעצור את העבודה ולהחזיר את המשאית לחניון, אך מתוך רצון טוב, שלא לפגוע בפינוי האשפה הם הפעילו שיקול דעת מוטעה וקשרו את המכל לעמוד תאורה סמוך על מנת לשחררו מפתח המשאית. מנהל אגף התברואה הבהיר לעובדים שמדובר במקרה חמור וחריג ובשל כך הנחיות בעניין רועננו. לאחר המקרה הוצב בבניין מכל אשפה תקין ועמוד התאורה תוקן.

## פנייה 2021-222159 מה-18/4/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"הבוקר, 18/4 08:00, בפינת הרחובות ... ו... שם אני גרה, עברה מכונית ניקוי של העירייה עם המנקה ששוטף את הרצפה עם הצינור. הוא התעלם מקיומי ושטף אותי לגמרי במים וכשביקשתי ממנו לתת לי לעבור הוא החל לקלל אותי קללות קשות וביניהן איחולי מוות בייסורים. כל זאת גם לעיני הילדות שלי (בנות 6 ו 2). לא נשמע לי הגיוני לקבל קללות מהעירייה על הבוקר או בכל שעה אחרת של היום. אני פשוט עמדת שם עם ילדה ועגלה, חיכיתי תוך כדי שהוא פשוט מרסס עלינו מים ובנוסף קיבלתי את צרור הקללות. אשמח אם הנושא יטופל. תודה רבה לצערי אני לא מצליחה להעלות תמונה."

**תלונה מוצדקת** – לאחר בדיקה שערך מנהל התחנה עם הקבלן ובתיאום עם הפונה, העובד התנצל בפני הפונה. לעובד הובהר שאם המקרה יישנה הוא לא יוכל לעבוד בשירות עיריית תל אביב-יפו.

## פנייה 2021-228240 מה-21/4/2021 – תלונה על עובד אגף ביטחון ושירותי חירום

"שלום רב, אתמול החנתי את רכבי (...) בחניה מוסדרת בפנינת הרחובות ... בר"ג. הבוקר מוקדם (05:52) הגעתי לרכב וראיתי שאני חסומה ע"י 2 רכבים שאחד מהם הוא רכב של מוקד 106 של עיריית ת"א (מס' רכב 3327552). מיותר לציין שהרכבים החנו שלא עפ"י החוק. עבירת התנועה שלהם גרמה לי לאי נוחות גדולה בכך שנאלצתי לתמרן את כניסתי לרכב כי חסמו לי את הגישה לדלת הנהג ואף אלצו אותי לצאת מהחניה ע"י נסיעה על המדרכה (ברברס) וחשש לגרימת נזק. נוצר הרושם שבגלל שמדובר ברכב עירייה אז"י הכל מותר, והנהג מרשה לעצמו להתנהג בצורה חסרת אחריות. אודה לטיפולכם מול נהג הרכב ועדכוני על הנעשה. מצ"ב תמונות. בתודה מראש, יסמין שריג 5072864-050

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף שוחח עם הקב"טית והבהיר לה את חומרת המקרה ואת החשיבות שבהקפדה יתירה בשמירה על החוק.**

## פנייה 2021-228772 מה-21/4/2021 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף התברואה

"אני רוצה להתלונן על המצב הבלתי נסבל שנהיה בעיר בעקבות הרכבי שלג שמשפריצים מים על מנת לנקות את המדרכות והכבישים. כל בוקר כשאני יוצאת לקחת את הילדה לגן אני נתקלת בהם שוב ושוב והם אף פעם לא עוצרים את עבודתם על מנת לתת לך לעבור בלי לקבל התזה של מים על הבוקר ואני עם עגלה ותינוקת. היום בבוקר עמדתי ברמזור ב... כאשר שוב הרכב שלג עבר וכמובן לא טרח לעצור לרגע בזמן שיש אנשים שמחכים ברמזור אז לקחתי כמה צעדים אחורה כדי שהמים לא יגיעו אלינו ואז הוא פשוט הפנה את הצינור של המים לכיוון שלנו שזה הכיוון של המדרכה הרחוקה, לא השוליים של המדרכה ופשוט התיז עלינו מים ישר בפנים של התינוקת שלי! איזה מן דבר זה? אנשים עומדים עם ילדים במדרכה וצריכים לסבול דבר כזה? מעבר לזה שזה באמת מטרד בלתי נסבל לעבור את זה כל בוקר מחדש כשהם ממש לא טורחים לעצור וצריך לצעוק להם בקולי קולות שיעצרו וגם אז הם לא תמיד מקשיבים היום זה עבר כל גבול! הלכתי אחורה כדי לא להירטב ואז הוא פשוט כיוון את זה ישירות עלינו על עגלה עם תינוקת! אני ממש מבקשת לטפל בזה, אני יודעת שהרבה אנשים כמוני סובלים מזה ולא ברור למה זה תמיד קורה בשעות שאנשים הולכים לעבודה, מורידים בגנים ובבתי ספר."

**תלונה מוצדקת – מנהל התחנה זימן את עובדי הקבלן ואת הקבלן לשיחה, והזהיר אותם שאם הדבר יישנה הם לא יוכלו לעבוד בשירות עיריית תל אביב-יפו. לאחר מכן עדכן את הפונה בטיפול שנעשה והתנצל על המקרה.**

## פנייה 2021-242088 מה-26/4/2021 – תלונה על עובד אגף לשיפור פני העיר

"היי, קיבלתי דוח לפני עיקול שנשלח לכתובת הלא נכונה, כשהדוח שקרי. נטען שהעבירה היא החזקת כלב ללא רישיון, בעוד שהכלב שבאחזקתי מחוסן משובב ועם רישיון כחוק (סעיף 2 א'). בשיחה עם משרד עורכי הדין כי לטפל בתביעה נטען משהו אחר לגמרי, שהסתובבתי עם כלב ללא רסן. בפנייה שנשלחה אליי נכתב משהו יא לגמרי. אבקש לחזור אליי מיד."

**תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפונה ובדק את המקרה.**

נוצר בלבול עקב כך שהפונה טייל עם שני כלבים, כאשר אחד מהם לא מחויב במחסום/סירוס מהיותו גור ואילו השני חייב. בהתאם לכך הדוח בוטל על ידי התובע.

### פנייה 2021-247734 מה-29/4/2021 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ב28.4 שוחחתי עם ... מאגף שפ"ע בנוגע ל... לאורך המדרון דרומה ישנו קטע הליכה ארוך מאוד לפחות 20-30 דקות. בקטע זה יש כ3 ספסלים בלבד ללא הצללות וקולרים כמו בטיילת תל אביב. לשאלתי מדוע... לא מטופלת כמו בתל אביב אמר שאינו יודע/זה לא בתחום טיפולו וכו'. כשביקשתי שיחזור אלי עם תשובות מדוע זה כך ומה בכוונת העיריה לעשות בנדון שיבדוק עם הגורמים המטפלים אמר שאינו יודע ניתק לי בפנים ולא חזר אלי. מחכה לתשובתכם בנוגע לטיפול בנושאים הנ"ל ובנוגע להתנהגותו של עובד ציבור זה."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף שוחח עם הפונה ועם העובד בנפרד ומצא כי הייתה אי הבנה במינוחים כמו גם הטעייה של העובד, והתנצל על כך.**  
בנוסף כל בקשות הפונה בנוגע להצללות, פרגולות וקולרים נבדקו והוא עודכן בהחלטות שהתקבלו.

### פנייה 2021-267596 מה-6/5/2021 – תלונה על עובדי אגף לשיפור פני העיר

"ביום ה' ה-6.5.2021 בשעה 13:30 נסעתי על שדרות ... עם האופניים החשמליים שלי, על שביל האופניים עם קסדה בהתאם לחוק.  
כיוון הנסיעה שלי היה מ... דרומה, וכשהגעתי לצומת עם רחוב ... חציתי את הכביש אל הצד הדרומי. ממש בתחילת המקטע התבצעה עבודת ניקיון של קבלני עירייה עם מכשיר ניקוי רחוב עם לחץ (מעין עגלה ששוטפת את מה שתחתיה ומחוברת לצינור). המעבר לשביל אופניים לא היה חסום בגדר/סרט ולא היו סימני אזהרה לעבודות ניקיון, וכשראיתי אותם חוסמים את דרכי ניסיתי לעקוף בכדי שלא אפגע בהם/בצינור/אחליק על השביל הרטוב. כשעקפתי, עקב שדה ראייה מצומצם, הגלגל הקדמי שלי עלה על הצינור שחסם את שביל האופניים במקביל לו, והחלקתי תוך נסיעה מהירה (סביבות ה-25 קמ"ש) כאשר אני מאבד שליטה על אופניי, מתרסק, ומתגלגל מספר פעמים. כמה אנשים עצרו לעזור לי לקום, וכשקמתי עדיין אחוז שוק, ראיתי שאני חבול מאוד: הבוהן ברגלי השמאלית פתוחה לחלוטין ומדממת על הבגדים שלי והרחוב. ברכיי ושוקיי משופשפות וחתוכות, ומרפקיי משופשפים גם הם. הבוהן השמאלית נכון לרגע זה כואבת מאוד, ויש לי חשד ששברתי את הבוהן. יתרה מכך, תוך כדי הנפילה נחבלתי בראש, ואלמלא הקסדה אותה לבשתי פציעתי הייתה חמורה הרבה יותר ומסכנת חיים.  
לאחר הנפילה התקשרתי לקבלן שהעובדים נתנו לי את המספר, והוא טען שהתלונות אינם אליו- אלא לעירייה בלבד מכיוון שנפילתי בשטח העירייה (הרחוב). מעבר לכך, הבוס שלהם התקשר אליהם ומיד תוך 2 דקות הם תלו סרטים אדום/לבן בכדי לסמן, וטענו שהיה שם כל הזמן. מעבר לכך הכחישו שנפילתי על הצינור אלא טענו שהחלקתי על המים.  
הכאב העז, הפציעה לגופי, והפציעה שבמזל נמנעה- התעצמו עשרות מונים כאשר האשימו אותי שאני שקרן.  
הנזק הפיזי שלי כואב ומדאיג, אך הסבל הנפשי שבהתעמתות איתם, כמו גם העובדה שיהיה לי קשה לחזור לסוע על אופניי בעתיד- על אחת כמה וכמה כאשר אני נוסע בהתאם לחוק, פוגעים בי קשות מאוד."

אשקול הליכים משפטיים עתידיים, וכרגע אני אבקש מעיריית תל אביב לטפל בנושא כמה שיותר ביעילות ובמהירות- על מנת שנוסעים עתידיים לא יפגעו.  
מעבר לכך, יש לי סרטונים מזירת הנפילה, וסרטונים של פציעתי- אך לא צילמתי תמונות של פציעתי טרם החבישה ותמיד אוכל לשלוח תמונות נוספות אם יעלה צורך."  
**תלונה מוצדקת – מנהל המחלקה לשיפור גנים ונוף שוחח עם הפונה, התנצל על שאירע והסביר כי להבא בעת שטיפת השדרות יוצבו במקום מחסומים ושילוט.**

### **פנייה 2021-284484 ה-12/5/2021 – תלונה על עובדת אגף החניה**

"שלום. ב14.02.21 הגשתי פנייה לביטול 2 דוחות שמספרם ...  
מס' הפניות הם: 2021-158895, 2021-173613.  
קיבלתי את 2 הדוחות עם ריבית. בגלל שדואר ישראל החליט שתיבת הדואר שבדירתי הקודמת ב... אינה תקינה, לא קיבלתי דואר. גיליתי זאת בשלב מאוחר, לאחר שכביכול הדוחות נשלחו אליי. אבל הידיעה על הדוחות הובאה אליי רק כשמצאתי אותם בתוספת ריבית בתיבת הדואר שבדירתי הנוכחית ב... הסבתי את פרנסתי לעבודה בשליחויות בתקופת הקורונה ולכן נסעתי עם אוטו בת"א, ועקב סיבות אותן פירטתי בפניות שלי ביקשתי לבטל אותן או לפחות להוריד לי את הריבית שנוצרה. מספר פעמים התקשרתי וביקשתי לזרז את ההליך לפניות אך עד היום זה לא קורה. להפך, הדוחות ממשיכים לצבור ריבית ונציגי העירייה אומרים שיטפלו בעניין אך מפיהם יוצאים שקרים. שבוע שעבר התקשרתי לעירייה לבדוק מה מצב הדוחות לאחר שכבר פעמיים התקשרתי ואמרו לי שישלחו בקשה לזירוז הטיפול בהם, ואמרו לי שיצא נגדי עיכול לחשבון הבנק עקב הדוחות. אמרו לי שיחזרו אלי באותו היום עם תשובה. זה לא קרה. יומיים לאחר מכן התקשרתי שוב, אמרו לי אותו הדבר ושוב אף אחד לא התקשר. השבוע התקשרתי וענתה לי פקידה שצעקה עלי בברוטליות שהיא לא חייבת לי תשובות. בסוף השיחה היא אמרה שהיא מגישה את הבקשה לשופטת ושכבר היום תהיה תשובה. גם הפעם אף טלפון ואף תשובה לא היו. עיריית תל אביב שאני אוהב ומכבד התגלתה במקרה הזה כחסרת מקצועיות, כמזלזלת בתושביה הנמצאים בשעת קושי ומשבר כלכלי ונפשי, בזמן מגפה עולמית ועכשיו גם מלחמה. לי אין לקוח אחד שאני לא חוזר אליו לאחר יום עסקים. אין שום סיבה שאקבל הבטחות מהעירייה שלא יקויימו שוב ושוב... אני לקוח של העירייה. אני דורש שיתייחסו אלי כראוי. מה שאני מבקש זה פסק דין משופטת עכשיו. אני מבקש לבטל את הריבית ולשקול את ביטול הדוחות. למה לא קיבלתי את הדוח במייל? למה לא מתקשרים מהעירייה לבדוק למה אני לא משלם דוח אם הדוח צובר ריבית? הרי כלל לא קיבלתי אותו. אני מאשים את דואר ישראל ומאשים את העירייה בהתנהלות כושלת. אשמח לעזרה בטיפול בנושא. תודה, ושיבואו על כולנו ימים טובים יותר."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף החניה מסרה כי בשיחת הטלפון האחרונה של הפונה עם הנציגה בשל טעות אנוש לא הועברה הבקשה לעיון תובעת/ת. נערכה שיחה עם כלל הנציגות במוקד הטלפוני.**

**תובע מוסמך החליט להפחית את סכום הדוחות לשיעורם המקורי למעט הוצאות הגבייה.**

### **פנייה 2021-295668 מה-18/5/2021 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

"הבוקר בשעה 10 נסעתי על אופניי למקום העבודה שלי ברחוב... ברחוב... על שביל אופנים עמד רכב של עיריית תל אביב וחסם את הדרך לרוכבי האופניים. זו תופעה מעצבנת, אבל מעצבנת

שבעתיים כאשר רכב של העירייה עושה זאת. החלטתי לצלם את זה ולשלוח לממונים על העובדים האלה. כאשר צלמתי את הרכב הגיח בחור שצעק עליי שלא אצלם כי הוא הוזעק לאירוע חירום. מאחר שאמר אירוע חירום רציתי לצלם את האירוע ולתהמתי הוא תיקן ספסל. לאחר שראה אותי מצלם התחיל לאיים עליי כולל במקדחה בידו - ראו את הצילום של הסרטון. לא יכול להיות שרכב של עיריית תל אביב חוסם מסלול אופניים עירוני וודאי שאסור לעובד עירייה לאיים על עוברי אורח. לדעתי מה שהציל אותי הוא הצילום עצמו.

אנחנו חיים בעידן נוראי של אלימות. עיריית תל אביב לא יכולה להרשות לעצמה שעובדיה הם כאלה. תוכלו למצוא על מי מדובר לפי מספר הרכב ומי שעבד ברחוב ... היום (18/5) בשעה 10 בבוקר. היו בצוות שני אנשים ומי שאיים זה הממונה ולא העוזר שלו שלא עשה כלום יש לי סרטון שמתעד את האיום של העובד שלכם. משום מה האתר שלכם לא מקבל קבצים מסוג זה שכמובן אשמח להעבירו דרך אימייל רגיל תודה!"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי הובהר לצוות כי למרות היותם עובדי קבלן בעיריית תל אביב-יפו, הם מייצגים את העירייה ועליהם להתנהג בהתאם, על כל המשתמע מכך. הקבלן ננזף ונקנס כספית, והובהר לו שמקרה מסוג זה לא יכול לחזור על עצמו בעתיד.**

### פנייה 2021-295783 מה-18/5/2021 – תלונה על שירות באגף התברואה

"מבקשת להביא לידיעתכם שעל אף פניות חוזרות ונישנות לאורך חודשים ושנים (!!!) ההתנהלות בפנימי האשפה ובהשבת הפחים למקומם בקצה רחוב ... , מזעזעת ומתחת לכל ביקורת! ההורים שלי ואני גרים ברחוב קרוב ל- 40 שנה. בשנים האחרונות אני מרגישה שממש מתנהלת כנגדנו מלחמת התשה! עוד בתקופת ... נאלצתי להילחם כדי שיפנו את האשפה כנדרש וכדי שהפחים של ההורים שלי ( ... ) יפנו ויוחזרו למקומם כנדרש. בעבר, לכל בית היה מיכל אשפה משלו, במהלך השנים, מספר הפחים הלך והצטמצם, עד שכל הפחים נעלמו. הדבר מאלץ אותי לפנות שוב ושוב עם אותן בקשות, דבר שעוזר לפרק זמן קצר- ושוב חוזר על עצמו!!! מדגישה שבכל קצה הרחוב, החל מ... 5 ועד סוף הרחוב ... אלא רק הפחים שאני מתקשת שיחזירו אל אלי ואל ההורים שלי. מדובר בלפחות עשרים משפחות - שכולן זורקות את האשפה שלהן למיכלי האשפה הבודדים האלה. מיותר לציין שוב, שלא תמיד מחזירים אותם, וגם כשמחזירים - לא מחזירים אותם למקומם כנדרש. לפעמים הם רחוקים מהמקום המיועד ולפעמים מניחים את שניהם ביחד ולא מפצלים אותם בין הבתים. ביום ראשון האחרון, לא פינו את הפחים מכיוון שככל הנראה, אחד מהאורחים של השכנים חסם את המעבר של אחד הפחים (אגב, השני לא היה חסום- ובכל זאת לא פינו אותו!!!) התקשרתי ביום ראשון ב- 11:00 בבוקר למוקד העירוני כדי לבקש לדלל את האשפה ולבקש גם בשם השכנות (מבוגרות ודוברות רוסית) שגרות ב... להחזיר אליהן את הפח (גם בשמן פניתי כבר כמה וכמה פעמים), אבל, כאמור, הפניות עוזרות לזמן קצר בלבד ולאחר מכן המקרה חוזר לקדמותו. נכון לעכשיו- יום שלישי בשעה 16:30 - עדיין לא הוחזר מיכל אחד מתוך השלושה למקומו!! התקשרתי גם היום למוקד העירוני וביקשתי לדבר עם מנהל- ... המוקדנית שענתה לי אמרה שהיא לא ראתה שנפתחה פניות ביום ראשון. לאחר מכן דיברתי עם ... והוא טוען שהוא רואה שהן עוד מאותו היום (מצד שני טוען שנפתחו רק

היום- כך שלא ברור לי מתי נפתחו בפועל).  
הוא רק אמר לי ש... היה ברחוב וראה שאין מיכל אשפה.  
ביקשתי לדבר עם מנהל- אבל בקשותיי נפלו על אזניים ערלות!!!  
בשורה התחתונה- ההרגשה היא של חיים במזבלה!  
מיום שישי ועד היום בבוקר לא פינו את האשפה. המיכלים נותרו לאורך כל החג פתוחים מעומס האשפה.  
כדי לוודא שיפנו אותם הבוקר נאלצתי לסחוב אותם בעצמי !!! (כבדים מאד ומסריחים אפילו יותר)  
כדי שיואלו בטובם לפנות אותם!!!  
כפי שצינתי קודם, נכון לעכשיו עדיין לא הוחזרו שלושת הפחים וכל האשפה של כל השבת והחג עדיין אצלי בבית!  
אני מזועזעת מההתנהלות הבזויה והמבזה של כל הנציגים וכל המנהלים הנוגעים הנוגעים בדבר.  
לאף אחד לא באמת אכפת לא מהבקשות לסיוע ולא מהמצוקה הכרוכה בהתנהלות המזעזעת המבישה הזו!!!  
מבקשת את התייחסותכם (העניינית והקונקרטי) לטענות שהעליתי כאן.  
מבקשת שראש הלשכה בעצמו יחזור אלי, מפני שפניותיי הן למוקד והן ל... ו... לא נענות כנדרש.  
במידה וגם פניתי זו לא תיענה כנדרש, אני אשמור לעצמי את האפשרו לפנות לגורמים כאלה ואחרים (תקשורת ו/או גורמי אכיפה) כדי שיסייעו לי בעניין."

**תלונה מוצדקת – בסיור בשטח נמצא כי לא קיימים מסתורי אשפה לאורך הסמטה כולה, ובפינת הרחובות ממוקמים מספר כלי אצירה.**  
**חניית כלי רכב לעיתים חוסמת את הגישה למכל האשפה שהוזכר, וזו הסיבה לאי פינוי או החזרה שלו למקום.**  
**להמשך טיפול הועברה בקשה לבחון התקנת עמודי חסימה, ובהתאם להוציא דרישות להקמת מסתורי אשפה במקום.**

#### **פנייה 2021-297162 מה-19/5/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני**

"לאור עוגמת הנפש שנגרמה לי ביום רביעי, 19.5.2021, אבקש לקבל את 2 שיחות הטלפון שקיימתי עם מוקד הגרירה בעירייה"

**תלונה מוצדקת – בבדיקה שערך מנהל תנועה וחניה באגף הפיקוח נמצא כי הפקח רשם בטעות במערכת שהרכב נגרר לחניון רידינג. כעבור זמן מה הבחין בטעותו ותיקן שהרכב נגרר לחניון אליזבת ברגנר.**  
**בין הזמנים עד לתיקון הטעות הפונה צלצל פעמיים למוקד שירות 106 פלוס בשעה 13:40 וב- 14:35 וקיבלת את המידע השגוי. נערכה שיחה עם הפקח.**

#### **פנייה 2021-299169 מה-20/5/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני**

"אי שם בעבר (בדיעבד מסתבר שזה בחודש נובמבר האחרון) נסעתי עם האופניים החשמליים על המדרכה בקטע שבין... ל... (אגב – אני נוסעת על הכביש כשאין שביל אופניים אבל הקטע הנ"ל מסוכן לאופניים וכמעט בלתי אפשרי לנסיעה על הכביש בגלל השילוב בין היציאה מהחניון של...). פקח שהיה שם ובדיוק עסק בלתת דוח לרוכב אחר עצר אותי, ציין את העבירה, לא הרשים אותי

שצינתי שהקטע הנ"ל מסוכן לנסיעה בכביש והיה להוט לתת לי דוח, צילם את תעודת הזהות שלי וציין שהדוח ישלח אליי בדואר.  
עברו חלפו הימים ואני שכחתי מהאירוע הנ"ל ומעולם לא קיבלתי את הדוח בדואר. ובחודש אפריל קיבלתי מכתב מ... על קנס מוגדל בעקבות אי תשלום דוח.  
כשדיברתי עם מ... נאמר לי שהפקח טען שהדוח ניתן לי ביד – שזה כמובן שקר מוחלט מה שאומר שעליכם לבדוק את אמינות הפקח ולי אין בעיה להעיד על אמינותי בכל דרך.  
וכשביקשתי לערער נאמר לי שהם צריכים להזמין את המסמכים מהעירייה וזה לוקח כחודש ויגרור תוספת לקנס. ואכן בחומרים שנתקבלו היה כתוב שהדוח ניתן לי ביד כביכול אבל ממה שזכור לי הפקח טען שהאירוע מצולם אז אולי משם תתגלה האמת.  
בשורה התחתונה – אבקש לבטל את הקנס המוגדל ולשלוח לי את הדוח המקורי כדי שאוכל לשלמו. המתנה נוספת באי תשלום תגרור עליה בסכום שלו - אשמח לטיפולכם המהיר."

**תלונה מוצדקת – נערכה שיחה עם הפונה, שטענה כי היא זוכרת שלא קיבלת את הדוח בפועל, אך עם זאת היא מודה שעברה עבירה, וכי מבוקשה הוא להחזיר את הדוח לקנס המקורי. הפונה שילמה את הדוח בשיעורו המקורי לאחר אישור של תובע להפחתה.**

#### **פנייה 2021-307922 מה-24/5/2021 – תלונה על עובדי אגף התנועה**

"פנייה בנושא ההפקרות בשכונת ... - ...  
3. משאיות פינוי אשפה ואריזות משקה - כמעט מדי יום מבוצע פינוי בדחסניות החדשות והמיוחצ"נות של העירייה. עובדי התברואה מרשים לעצמם להתנהג בבריונות כלפי תושבים ש"נקלעים" לדרכם. הדברים מתרחשים בד"כ כשהרחוב פקוק עקב חניות לא חוקיות (ראו סעיף 1) אך גם אם הלחץ של עובדי התברואה מובן, אין שום סיבה שידברו בגסות רוח. רק הבוקר תקף אותי בבריונות מילולית עובד שלכם כשהוא לובש בגדי עירייה וצועק עלי ומסלק אותי לאחר שהעזתי להעיר לנהג רכב מפריע על חסימת הכביש. כשאמרתי לו שהוא לא צריך לדבר ככה כעובד עירייה ולא כאדם הוא פלט צרור ניבולי פה ותנועה מאיימת. בעבר התלוננתי על משאיות של ... למחזור אריזות שנכנסות לרחוב בחוסר זהירות וכשמעירים לנהגים מקבלים אצבע משולשת. פניתי ל... שהפנו אותי אליכם אבל לא טרחתם אפילו לענות. שאלתי לראש העיר היא האם הוא מוכן שאני ארגיש מאויים מעובדי עירייה שמגיעים לתת שירותים במסגרת תפקידם או לחלופין האם נהיגה מופקרת במשאית פסולת מקובלת כמדיניות עירייה?"

**תלונה מוצדקת – נערך תחקיר עם צוות העובדים אשר טענו כי הם מעולם לא קיללו אף תושב. עם זאת, הובהר לנהג ולצוות שאם נוצר פקק תנועה יש לעצור את העבודה ולהזיז את משאית האשפה, על מנת לתת לרכבים לנסוע ולמנוע מפקק תנועה**

#### **פנייה 2021-308156 מה-24/5/2021 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח העירוני**

"לצער אמת נחשפתי להתנהגות מאוד לא הולמת של אחת מפקחיות עיריית תל אביב. אני ואשתי עצרנו בצד הדרך למספר דקות של התארגנות מבלי להפריע לתנועה. הפקחית שראתה שאנו נמצאים ברכב נתנה דו"ח ללא התרעה והתעלמה לחלוטין מכך שאנחנו ברכב ויכולים להזיז את הרכב במידת הצורך.  
לאחר שפניתי אליה והיא ראתה שאנחנו ברכב כמובן המשיכה בכתיבת הדו"ח ועוד ציינה שחנינו

במקום אסור למרות שמדובר בעצירה בלבד והיינו כאמור ברכב.  
הפקחית דיברה בחוסר נימוס ובצורה מאוד בוטה ושיקרה כשאמרה שלא ראתה שאנחנו ברכב  
למרות שעוד בשלבי כתיבת הדו"ח השבתי את תשומת ליבה שאנחנו ברכב.  
למרות שכתוב על הדו"ח שהניחה את הדו"ח על הרכב הפקחית הלכה והתרחקה מזירת האירוע  
ונאלצתי לרדוף אחריה כדי שתהיה מוכנה לתת לי את הדו"ח.  
צר לי שזוהי ההתנהגות של הפקחית שלעניות דעתי תפקידה לשמור על הסדר הציבורי ולא לייצר  
אווירה, תסכול וחוסר אמינות.  
להלן פרטי הדו"ח: "...

**תלונה מוצדקת – הפקחית הגיעה למקום במסגרת עבודתה לפינוי ציר תנועה ראשי. הדוח נרשם  
בשל חניה באדום-לבן לפני מעבר חציה. הפקחית ציינה כי בשל שמש חזקה נוצרה השתקפות  
על שמש הרכב, ובשל כך היא לא ראתה אישה היושבת בצד שליד הנהג.  
חודדו ההנחיות לפקחים בנוגע לצורך בבדיקת הרכב גם מבפנים וגם מבחוץ.**

### **פנייה 2021-311903 מה-25/5/2021 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר**

"היום בתאריך 25.05.2020 בשעה 12:30 הגעתי ל... תל אביב שם חנו אופניים של חברת ...  
שבבעלותי.  
אדגיש כבר עכשיו כי האופניים היו תקינים, עם אוויר בגלגלים, קשורות בשרשרת למתקן מסודר,  
וללא כל הודעה/התרעה מעיריית תל אביב.  
עוד אציין עי בשבוע שעבר ביתי ואני רכבנו על האופניים בעיר תל אביב.  
כשהגעתי עמד רכב של עיריית תל אביב עם עגלת גרירה ועליו מספר אופניים.  
להפתעתי הרבה גם האופניים שלי היו על העגלה.  
בבדיקתי לחלק מזוגות האופניים הייתה מצורפת הודעה של עיריית תל אביב, כפי הנראה על כך  
שהאופניים לפני גרירה/פינוי.  
אדגיש כי על האופניים שלי לא היה כל פתק או כל הודעה מעיריית תל אביב. ושוב אחדד כי האופניים  
שלי היו תקינות לחלוטין וקשורות וללא כל הודעה מעיריית תל אביב.  
כששאלתי את עובד העירייה מדוע האופניים על העגלה הנ"ל נפנף אותי ולא נתן תשובה, רק טען כי  
זו הזמנת העבודה שלו.  
כשביקשתי לראות ולצלם את הזמנת העבודה סירב בזלזול.  
לאחר שהסברתי שהאופניים שלי, הורדו אלו מהעגלה והוחזרו לי  
ביקשתי לקבל מנעול במקום זה שנחתך על ידי עובדי העירייה. התשובה הייתה תלך לקנות, אם יש  
לך בעיה תצלצל ל-106  
כשהסברתי כי הם חתכו את המנעול ללא כל הצדקה ולכן חובתם לספק לי מנעול חדש, התעלמו  
מבקשתי וטענו כי זה אינו תפקידם.  
העובדים נכנסו לרכב והיו בדרכם לנסוע, בקשתי את הפרטים של עובד העירייה שכפי הנראה היה  
האחראי, וזה מסר לי את שמו ללא הצגת תעודה או מסמך אחר  
שם עובד העירייה שהיה בדין ודברים איתי ...  
אני סבור כי התנהגות העירייה במקרה הזה אינה צודקת.  
לא היה כל סימון או התרעה על האופניים שכאמור הינם תקינות לחלוטין ובמצב נסיעה  
איני מבין מדוע עובד העירייה החליט על דעתו לחתוך את מנעול האופניים ולהעלות אותם לעגלה  
אני מבקש מהעירייה להחזיר לי מנעול אופניים חדש ובמידה ונוצר נזק מפעילות הירייה לתקן  
ולהחזיר את האופניים למצב נסיעה תקין."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף תחקר את האירוע ומצא כי העובד אכן הסיר זוג אופניים נוסף  
בטעות, זאת מאחר שלא היה אוויר בגלגלים. העובד הציג את תעודת הפקח ומסר את פרטיו, אך**

הסתיר את תמונתו כפי שההנחיות מתירות. כמו כן, מסר את השרשרת שהייתה ברשותו אך ללא מנעול.

מנהל מטעם האגף שוחח עם הפונה ולאחר מכן נמסר לפונה מנעול חדש ושרשרת חלופית.

### פנייה 2021-313897 מה-25/5/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"היום בשעות הצהריים רכב בשירות העירייה חסם את הכניסה לשדרות ... מכיוון רחוב ... הנהג עזב את הרכב מבלי למשוך את בלם היד והלך לחלפן הכספים שנמצא בשדרה. הרכב החל להתדרדר לכיוון הולכת רגל וכמעט פגע בה. צעקתי לנהג שיחזור לרכב והוא הגיב בתנועת יד מגונה. רק אחרי שעוד מספר אנשים צעקו לו הוא חזר, משך את בלם היד אבל סירב לפנות את הכניסה לרחוב. הוא עוד הוסיף והמטיר על צרור קללות והבהיר לי שאני לא יכולה לעשות כלום נגדו ושאינן לו בעיה שאני אצלם את הרכב.

מעבר לעברת החניה שאותו בחור עשה, איש בעולם, לא כל שכן נציג העירייה ירשה לעצמו לקלל אותי ולהתייחס אלי בצורה פוגענית ולא לשאת בתוצאות על מעשיו. דרשת התייסות מחמירה לפני ששלי ולעדכן אותי מה נעשה בהקשר של אותו בחור."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף בדק את המקרה ובמסגרת זו הקבלן הוזרז וננזף.**

### פנייה 2021-317570 מה-27/5/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"היום, 27/5/21 בשעה 13:05

בצומת .../... נהג משאית ניקיון,

כאשר באנו לחצות את הכביש ב... , הוא האיץ וכמעט פגע באנו תוך כדי שהוא מצפצף ושולח לעברינו תנועה מגונה ביד וצוחק. אנחנו כמעט נדרסנו, נפלנו אחורה ואישה בהריון שעמדה לידנו נפלה עם כל הדברים שהיו לה בידיים. אני נחבלתי בגב.

הספקתי לצלם את מספר הרכב...

זאת עבירה חמורה ומסוכנת!!!!

העברין הזה לא צריך לייצג ולעבוד בעירית תל אביב!!!!

זה רוצח על הכביש. אני מבקש התייחסות עמוקה בענין ועדכון לגבי ההליך בענין.

אני מעונין גם לקבל את הפרטים של הנהג."

**תלונה מוצדקת – העובד הוזמן לשימוע על ידי הקבלן וקיבל אזהרה.**

### פנייה 2021-322503 מה-28/5/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"נסעתי היום ברחוב ... , שהוא חד סטרי, ומולי נסע אותו שמנקב את הרחוב.

לא רק שהוא נכנס באין כניסה, הנהג עוד בקש ממני לזוז כדי שהוא יוכל להמשיך לסוע בכיוון ההפוך.

חבל שהעובדים שלכם כך נוהגים, לא רק מסכנים את הציבור אלא עוברים על החוק!

במצב הפוך אני בטח שלא הייתם שותקים

אני מצפה להבהרות שלכם מול הצוות וכן נקיטה כלשהיא שזה לא יחזור על עצמו"

**תלונה מוצדקת – אנו רואים את הדבר בחומרה ובהתאם ניתנה הנחיה לקבלן כי עליו לנהוג על פי חוקי התנועה.**

#### **פנייה 2021-333486 מה-2/6/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"התאריך 21/6/2 לפני כשעה, בשעה 14:40 חזרתי מכיוון הים לרכב שלי שחנה ברחוב ... ממקביל לרחוב, עבד עובד נקיון של עיריית תל אביב ברחוב ממול, לבש אפוד כתום, והחזיק שקיות אשפה בידו (מצרפת תמונה) כאשר ראה אותי, ועליתי מרחוב ... שלח אלי מבטים מזרזים. לא התייחסתי. לאחר מכן, כשהגעתי לרכב עם אחותי וחברה, בא לכיווני ועזב את שקיות האשפה, חצה את מעבר החציה וצעד לכיווני. עבר את רכבי וחזר בחזרה, תוך כדי שנוגע בישבני ומתחכך בי למרות שניסיתי לזוז והצמיד אותי לרכבי. לאחר מכן הסתכל עלי ואמר סליחה והמשיך לרחוב שהיה בו להתעסק עם השקיות. הטרדה מינית לכל דבר. לא אשב על זה בשקט.

**תלונה מוצדקת – החברה הקבלנית הוציאה את העובד לחופשה כפויה עד תום הברור. באגף התברואה הוחלט להפסיק את העסקת העובד בשירות העירייה.**

#### **פנייה 2021-334132 מה-2/6/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים**

"שלום רב לראש העיר המכובד, ביום שישי 1/1/2021 חניתתי את הקטנוע שלי בצד הדרך באזור ... על המדרכה של ... היה לי שיקול דעת מוטעה שחשבתי שמדובר במדרכה ובמקום מותר לחניה, שכן היה מקום לעבור. למותר לציין שלא חסמתי מעבר או דרך הולכי רגל. החניה כמובן הייתה בצידי המדרכה, לא במקום שמפריע אך כמובן מדובר בטעות בשיקול הדעת שלי. על הקטנוע הושאר לי מסך הודעה של דוח (אך לא דוח ממש) היה רשום שהדוח ישלח בדואר. בשבוע שלאחר מכן פניתי למוקד אך שם אמרו לי שהדוח לא נקלט ולכן אינם יודעים לתת לי את פרטיו. מאז ניסיתי להתקשר למוקד 4 פעמים שונות במהלך החודש שלאחר קבלת ההודעה על הדוח, בכל השיחות נאמר לי שהדוח לא נקלט ולכן אי אפשר לתת לי פרטים. אציין שללא מספר דוח לא ניתן להגיש ערעור. לאחר מספר חודשים שלא קבלתי דוח בדואר, החלטתי שוב לברר האם קיים דוח אצלכם במערכות. ואז נאמר לי שיש דוח ושלחו לי העתק ממנו למייל האישי. כמובן עם קבלת הדוח למייל, יום למחרת הגשתי ערעור על הדוח. אך להפתעתי נאמר לי שלא ניתן לערער כיוון שעברו 30 יום מיום קבלתו. פניתי שוב והסברתי שאת הדוח קבלתי אך לפני יומיים ורק במייל וגם בעת כתיבת השורות טרם קבלתי העתק פיזי של הדוח. אך חזרו שוב על אותה תשובה, כאילו מכונה עונה לי. וכך פניתי מספר פעמיים על מנת שמישהו יפעיל שיקול דעת אנושי על התקלה שנגרמה לי. אך בכל הפעמים חזרה אותה התשובה כאמור. למותר לציין שאני נהגתי באחריות גדולה בכך שלמרות שלא קבלתי העתק של הדוח פניתי מספר פעמים כדי לברר. אבקש התערבות של כבוד ראש העיר לפנייה זו. אין טעם להסביר מה המשמעות של תשלום דוח כזה בתקופה זו של החיים. מצורף תמונה של הקטנוע כפי שהוא עמד בעת קבלת הדוח. מדובר על דוח ראשון שלי אצלכם, ואני מעריך גם שדוח אחרון. אני איש חוק וחונה תמיד בהתאם לחוק. מדובר על סכום קנס גבוה, ביחוד בתקופה זו של הקורונה. אודה לכם מאוד על ביטול הקנס. מס' הודעת תשלום הקנס .... מס' תעודת הזהות של מקבל הודעת תשלום הקנס ... תודה רבה"

**תלונה מוצדקת – מנהלת יחידת הגבייה מסרה כי נערכו עם הפונה מספר שיחות טלפון לשיקוף המצב ולהסבר בהמשך לדברים שעליהם הליון.**

**פנייה 2021-340873 מה-3/6/2021 ופנייה 2021-547473 מה-23/8/2021 – תלונה על עובד  
אגף התברואה**

"ברצוני להתלונן על עובד תברואה (משאית איסוף האשפה) שמשתמש בקורקינט חשמלי בין ה'קפיצות' לבתים ומשלב נסיעה על המדרכות עם הק'. הרכיבה על המדרכה כידוע אסורה ומסוכנת והעיריה נותנת על כך דוחות לא יתכן שעובד שלכם יבצע את אותה עבירה לאור יום בנותנו דוגמה שלילית ובסכנו את הולכי הרגל.  
המשאית מספר רכב: ... , מסלולה ... בשעות הבוקר 10-11 בערך  
אבקשכם לטפל בעניין, בתודה"

"...לצערי עובד התברואה ממשיך לרכב על המדרכה, כלומר לא סופר אתכם ולא את משתמשי המדרכה. כאמור לתלונה זו חשיבות כפולה בהיותו שלוח של העירייה. (גם אם לא עובד בה ישירות) בתמונה העובד עם הקורקינט רגע אחרי שירד מהמדרכה לכביש לא הספקתי לצלם אך מובן מהזווית בה עומד."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה הסביר לעובד חשיבות שמירת כללי הנהיגה ובטיחות  
בנסיעה על הקורקינט, וכמו כן האיסור המוחלט והסיכון שבנסיעה על המדרכה .  
כמו כן הבהיר לו את החשיבות של ייצוג העירייה ושימוש דוגמה לתושבים, ושמירה על תנאי  
הדרך הבטוחים.  
עם קבלת הפנייה הנוספת העובד זומן לשיחה בה הוסבר לו שהוא נצפה בפעם השנייה רוכב על  
המדרכה ואף הוצגה בפניו התלונה הראשונה. העובד התבקש להוביל במדרכה את הקורקינט או  
האופניים במצב רגלי ולא במצב נסיעה.**

**פנייה 2021-346266 מה-26/5/2020 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני**

"בקשה להפחתה לסכום מקור על דו"ח ... מיהרתי מאד וקיצרתי את נסעתי באופנים חשמליות במעבר קטן על המדרכה. עצר אותי הפקח... וכשראה שאני ממחר אמר לי שאני יכול ללכת, והדו"ח ישלח אלי בדואר. וכשעבר זמן ולא קבלתי התקשרתי למוקד, ואמרו לי שהפקח רשם שהוא נתן את הדו"ח ביד. שזה הפך האמת וכלל לא קיבלתי את הדו"ח בידיים!! ולכן: 1 אבקש להפחית את הרבית והתוספות שנוספו לי על הקנס. מאחר וכלל לא קיבלתי כל דו"ח, לא בידיים ולא בדואר. 2 ברצוני להתלונן על הפקח... - שלא התנהג בהגינות. \*שיקר שטען בכתב שהוא נתן לי את הדו"ח בידיים. \*אמר לי שישלח את הדו"ח בדואר והוא לא שלח, ולא הפריע לו שאקבל ריבת מצטברת. בתודה מראש ואשמח אם תוכלו בבקשה לטפל בפנייתי בהקדם כדי הדו"ח לא ימשיך לצבור ריביות מיותרות."

**תלונה מוצדקת – במסגרת בדיקה שערך מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי הועברה המלצה  
לשירות המשפטי להפחתת הקנס לשיעורו המקורי.**

**פנייה 2021-352713 מה-9/6/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

"הבוקר, בשעה 10, כשגן המשחקים ב"..." היה מלא וגדוש בתינוקות ופעוטות, החל לעבוד במקום צוות ניקיון. הפועלים השתמשו בטרקטורון עם זרנוקי מים ואף בחומרי הדברה(!), והכל בסמוך מאד

לילדים.

לא עזרו כל בקשותנו ותחינותינו, הפועלים התעלמו מאיתנו, המשיכו בשלהם ואנו נאלצנו לאסוף את טפינו וחפצינו ולהימלט מהמקום. נודה על טיפולכם הדחוף, על מנת שמחדל תברואתי ובריאותי זה לא יישנה. תודה מראש."

**תלונה מוצדקת – מפקח האזור שוחח עם הפונה, והסביר כי סיכם עם הקבלן המבצע שהכניסה לגינה לטובת ניקיון ושטיפה של המקום תבוצע מוקדם בבוקר, ולא בשעות המאוחרות כאשר הגינה מאוישת.**

### **פנייה 2021-359677 מה-13/6/2021 – תלונה על עובד הרשות לאיכות הסביבה**

"כבר מספר שנים שבעקבות תלונות רבות מצד התושבים הן למוקד העירוני והן למשטרה) תלונות האלו מתועדות במערכות CRM השונות, (שגורמי איפה החוק לא מצליחים להפסיק את קיום המסיבות המסחריות הרועשות המאורגנות על גג "מגדל ... שבפינת ... (חוץ מבשנת הקורונה). תמוה בעיניי שלמרות הפנמת הסוגיה על ידי העירייה, גורמים מפשטים ואכיפת החוק, שום דבר לא קונקרטי לא קרה בפועל והמקום ממשיך לפעול באין מפריע, כאילו שיש שיתוף אינטרס בין העירייה לבעל מקום על חשבון מנוחות התושבים. אינני מבין למשל את סירוב להתייחסות בכתב לפנייה- המצ"ב- ששלחתי לאגף איכות הסביבה. פנייתי נענתה בעל פה בלבד תוך כמה ימים לאחר שליחתה על ידי פקיד שסירב להוציא מכתב פורמאלי למרות בקשותי החוזרות בשיחה עימו. העדר טיפול בסוגיה לאורך השנים, גרירת הרגליים על ידי העירייה, חוסר רצונה להוציא מכתב תשובה בכתב בנושא מעל חשש כבד לליקויים מנהלתיים חמורים. לכן אני מבקש שהנושא יבדק על ידי גורם בכיר בלתי תלוי בעירייה כגון המבקר ולקבל תשובה מפורטת בדון על סטאטוס הטיפול, ויותר חשוב תשובה לשאלה "מדוע מקום שהופר את חוק באופן סידרתי בידיעת גורמי החוק והעירייה לא נסגר אחרי כל כך הרבה זמן ותלונות."

**תלונה מוצדקת – מנהל הרשות לאיכות הסביבה בדק את הדברים והורה על ביצוע ביקורות במקום. בביקורות שנעשו לא נשמעה מוסיקה. בעל העסק לא הסיר את הרמקולים כפי שנדרש. לפיכך הוציאו ברשות סירוב לרישיון העסק.**

### **פנייה 2021-364702 מה-15/6/2021 – תלונה על עובד אגף הסיירת לביטחון עירוני**

"סייר סל"ע בשם ... מטריד אותי מזה שנתיים תמימות ומעליל על הכלב שלי שהוא ניסה לתקוף אותו וצוחק על המבטא שלי - הוא אינו ראוי למדים ולא לשרת את הציבור. הוא לא מבין שעלילות השווא אלו עלולות לעלות בחייו של הכלב - האיש פשוט ליצן! בנוסף הוא פוגע בכבוד האדם שלי ברבים ובכל פעם שהוא מבחין בי מטיילת עם כלבי הוא "טורח" לעצור כאשר הוא ברכב הסיור ומטריד אותי בעוקצנות סתם כך ללא כל סיבה או פנייה יזומה ממני, פשוט מציק. לאור החובה המוגברת החלה עליו כעובד ציבור לשמור על כבוד וביטחון התושב וכמו גם הסדר הציבורי- אני בזאת דורשת להפסיק עבודתו או לחלופין להרחיקו ממגע עם הציבור ולהעבירו למשרה משרדית. אתמול!!!! בערב כלו כל הקיצין למסכת ההטרדות אשר מזה שנתיים אני וכלבי חווים בעטיו ומצידו של ... אשמח לעימות מולו בכל רגע נתון"

**תלונה מוצדקת – מנהל המרחב שוחח עם הפונה, והתנצל על התנהגותו של הסייר. בשיחה שהתנהלה עם הסייר הובהר לו כי עליו להקפיד על אופן התבטאויותיו.**

## פנייה 2021-368763 מה-15/6/2021 – תלונה על שירות באגף הפיקוח העירוני

"לפני כשנה קיבלתי דוח מאגף הפיקוח שלכם בקשר לאי גיזום בכתובת: ... תל אביב. חשוב לציין שמעולם - מעולם! - לא התגוררתי בכתובת זו ואין לי כל נגיעה אליה. מבירור שערכתי עולה כי לחברה שהשכירה לי את הבית שבו גרתי בזמנו ב... יש בעלות ככל הנראה גם על הנכס הזה ומכאן ככל הנראה נובעת הטעות.

פניותיי החוזרות ונשנות, כולל שיחות עם הפקח החתום על הדו"ח, פניה לאגף הארנונה שלכם - שהמציא אישור על כך שמעולם לא התגוררתי בכתובת כזו - כל אלה לא הועילו - למרות שבשיחות הרבות עם אגף הארנונה ועם הפקח הובטח לי שהעניין יסודר. לפני מספר שבועות קיבלתי לתדהמת דרישה לתשלום ממשד עורכי דין ... עם דרישה לתשלום לפני עיקול. יצרתי עימם קשר והם הורו לי להוציא תמצית רישום ממשד הפנים כהוכחה לכך שאין לי נגיעה לכתובת שבה בוצעה העבירה המדוברת. זאת עשיתי ושלחתי להם את תמצית הרישום המוכיחה זאת.

בשיחה שקיימתי איתם היום הם טוענים שתמצית הרישום אינה רלוונטית (למרות שהם הפנו אותי להוציא אותה) ושאינן שום דרך להימנע מתשלום הדו"ח - גם אם הוא הוצא ללא כל סיבה!!! ואני שואל - האם אין שום דרך לצאת מהמעגל הקפקאי הזה? האם אזרח תמים ושומר חוק צריך להיכנע למהלך שאין בו כל היגיון, צדק או אמת רק משום שיכולותיו מוגבלות.

אני מקווה מאוד שפנייתי תגיע סוף סוף לאוזניים מקשיבות ושהעוולה הזו, שגוזלת ממני כבר זמן רב וכוחות נפשיים תגיע לסיימה המהיר."

**תלונה מוצדקת – מבדיקה שערכנו, התברר כי אכן אין לפונה כל קשר לכתובת העבירה, לא כמחזיק בנכס ולא כבעל הנכס, כפי שציין בפנייה.**  
על כן הונחה משרד עורכי הדין בהתאם, והם שלחו אל הפונה מכתב רשמי בדבר ביטול הדוח.

## פנייה 2021-368820 מה-16/6/2021 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"מדובר במנקים שלכם שנישלחים בשעות הבוקר באזור השעות של 10 עד 11 לנקות את הרחובות לדינינו. היו שם כמה ילדים ועוד הבוס שאיתם בחור מבוגר שכבר כמה פעמים ביקשתי ממנו לא להשפריץ עם החומר ניקוי הזה שהם מנקים איתו את הרחוב על הרכב שלי בפעם הראשונה אמר אין בעיה והוא יודע את איזה אוטו יש לי הוא ניתקל בי כמה וכמה פעמים. היום בבוקר שהוא הגיע רציתי לגשת לדבר איתו וישר התחיל בקללות לט מכבדות בכלל כשאמא שלי נימצאת מאחורי פשוט גועל נפש אמרתי לו שלא יתקרב לרכב שלי והוא בכל זאת הגיע ועכבתי אחריו אפילו לראות ליד כל הרכבים שהוא עבר הוא ניקה מסביב לאוטו ורק דווקא בשלי הוא השפריץ עם זה על כל האוטו למה לעשות לי את זה בכוונה ולמה לקלל ככה ועוד אמא של צריכה לשמוע את הפה המסריח שלו אני מבקש שזה יטופל בחומרה רבה אבל ומהיום והלאה יהיה לי מצלמה בפעם הבאה שהוא מתקרב זה יצולם והוא יתפרסם אם זה ברשת ויהיה בושות לעריית תל אביב לבנאדם הזה שאתה מחזיקים אותו נערים בני איזה 17 18 איתו והוא מראה להם שמותר ככה לקלל את התושבים שהוא מגיע לידם פשוט גועל נפש מס הרכב שהוא היו איתו זה ...

אולי במקרה יש לי גם מפעם קודמת וידאו שצולם לא בטוח צריך לבדוק בפעם הראשונה שהוא עשה את זה ביקשתי ממנו ואמר לי שהוא ידאג שינקו לי את הליכלוך והמים שהיו לי על הרכבים אמרתי לו האוטו בדיוק חזר משטיפה אבל הבנאדם שאתם מחזיקים מה לעשות אין עם מי לדבר. השם שלו ביקשתי ממנו בפעם הראשונה והוא סירב לתת ולפי חוק במקומות עבודה במידה ויש בעיה אותו לקוח/ אזרח רשאי לקבל את השם דבר כזה עלול להגיע לתביעה נגדו ונגד המעסיקים שלו שזה אתם.

שוב אומא תצרו איתי קשר בבקשה בהקדם האפשרי כמה שיותר מהר כי אני לא מוכן ככה לסבול יותר את זה אשתי אם תינקות בת שבועיים לא אמור לרדת למטה להתחיל לנקות את האוטו בגלל שדווקא בי הוא מנסה להתנקם.

דבר נוסף לציין הפעם הראשונה זה היה לפני כשבועיים בערך או שלושה שבועות והפעם הזאת קרתה היום שהוא התחיל פשוט לקלל זה היה בשעה 10 בבוקר בתאריך 16.6 בין רחוב ... ל... בחניה של הדיירים ועוד משהו לציין הוא שלח את העובד שלו הילד לתת לי מכה גם באוטו קחו בחשבון שזה לא יעבור בשתיקה צריך את הפרטים על הבחור שיצר את כל זה. מס הפלאפון שלי זה ... ושל אשתי זה ... לחזור, בבקשה כמה שיותר מהר"

**תלונה מוצדקת – במסגרת בירור שערך מנהל האגף הובטח לפונה שהעובדים לא ילכלכו יותר את רכבו במהלך העבודה באזור, וכמו כן לדברי העובדים בתום הוויכוח הם התנצלו בפניו.**

### **פנייה 2021-369108 מה-16/6/2021 – תלונה על עובדת אגף גביית ארנונה ומים**

"אני ... אמא ל-6 ילדים בעקבות הקורונה בעלי לא עובד שנה ואני יצאתי לעבוד. הגעתי היום לסדר את ההנחה על הארנונה של הדירה. קיבלתי את ההנחה כמו בכל שנה... אבל נותר חוב של היטל שמירה שהוא 600 ₪ בערך. אני מרגישה שאין סיבה שאני אשלם סכום זה כי במשך 8 חודשים אני התקשרתי לעירייה לקבל הנחה... שלחתי את כל המסמכים. זה לא עזר... גם הם טוענים שהם לא קיבלו כלום. אני חושבת שאם ההתנהלות של נציגות השרות שצריכות לעזור לאזרח הקטן הייתה יותר מרוכזת על הנושא ויותר מוקדם... אני חושבת שיכולים לבוא לקראתי בנושא תשלום ההיטל של ה-600 ₪, כי ל עזבתי את הנשוא הזה ולא טיפלתי בו. כל הזמן שלחתי מסמכים ולא מיד הודיעו לי שלא קיבלו אותם ברור, אלא אחרי שחלפו כמה חודשים..."

**תלונה מוצדקת – נציגת האגף התקשרה לפונה והסבירה שהיא זכאית להנחה. כמו כן החובות והריביות שהצטברו עקב העיכוב בקבלת הטפסים בעת הגשת הבקשה, יועברו לוועדה למחיקה. בנושא הסדרת התשלומים סוכם בשיחה כי עקב העדר כרטיס אשראי בחזקת הפונה, יישלחו אליה שוברים לתשלום.**

### **פנייה 2021-376644 מה-17/6/2021 – תלונה על שירות באגף התברואה**

"שמי'... פונה אליכם בעניין נכס שברשותי ברחוב ... בשל מצוקה בפחי אשפה בשכונת ... ובדגש על רחוב ..., נוצר שימוש מאסיבי בביתן האשפה ברשותי וכן גניבת פחים סדרתית. כתוצאה מכך, דיירי הבניין מתלוננים על התנהלות העירייה בהעדר תנאי טיפול באשפה הולמים ודרישות חוזרות ונשנות לספק פחי אשפה שנגנבים. ובמקום שהעירייה תדאג לספקם, התבקשתי על ידי מפקח התברואה להתקין קודן חשמלי בביתן האשפה, וזאת בשל פירוש אישי ולא סביר שלו לתקנה 21 בחוק העזר העירוני - אשר שם ולא באף חוק אחר מצוייה חובה כל שהיא לנעילת דלת של ביתן אשפה, שלא לדבר על נעילת בקודן חשמלי. ברצוני להביע את התנגדותי לדרישה זו ולדחות את האיום שהתקבל במכתב ובו דרישה להתקנת הקודן עד לתאריך 21/6/7 עד להגעה להסכמה בין הצדדים, וזאת בשל העדר יכולת לבצע זאת מבחינה פיזית ומבחינה כלכלית - אשר תפגע בוועד הבית ודיירי הבניין. מצורף מכתב מלא בנושא אשר אבקש לקרוא

ולהתייחס אליו בקפדנות טרם סיפוק התגובה מצידכם.  
תודה רבה,

**תלונה מוצדקת – התנצלנו על המקרה. בעקבות הבדיקה הוחלט לבטל את הדרישות להתקין קודן בחדר האשפה.**

**פנייה 2021-384354 מה-22/6/2021 – תלונה על שירות במרכז קהילתי - מינהל קהילה, תרבות וספורט**

"ביום חמישי האחרון 18.6.2021 התארחו כיתות א2 וא3 מבית הספר ... בבריכת ... הילדים חזרו הביתה כמעט ככולם עם פריחה רצינית בכל הגוף, צריבות וכוויות באזורים אינטמים בפטמות ובאברי המין. ילדים הגיעו עוד באותו היום למוקד לטיפול עקב אי יכולת להתיל שתן. שם היה חייב הרופא לדווח למשרד הבריאות. מהבריכה נמסר לנו שהבקר היה תקול. אנחנו כהורים רואים זאת בחומרה רבה ומבקשים תשובה מעיריית תל אביב לטיפול בנושא. אשמח לתשובה בהקדם"

**תלונה מוצדקת – התקיים תחקיר פנימי מטעמנו במקביל לבדיקה שנעשתה על ידי משרד הבריאות.**

**פנייה 2021-384936 מה-22/6/2021 – תלונה על עובדת האגף לחיובי ארנונה בעת תיגבור כוח אדם במוקד שירות 106 פלוס**

"פניתי למוקד 106 בתאריך 22.06.2021 בסביבות שעה 17.30. דיברתי עם נציגה בשם ...-מקווה שלא טועה בשם, בחורה עם מבטא ... פניתי לקבלת עזרה בנושא חניה לא מסודרת ומפריעה לתנועה. אך הנציגה הייתה מאוד חסרת סבלנות, בלי שום חשק להקשיב ולעזור. בסוף היא פשוט ניתקה לי את הטלפון בפנים. על אף שנתתי לה את המספר טלפון שלי, היא לא חזרה אליי. צלצלתי שוב למוקד, ענתה לי נציגה בשם ... היא העבירה אותי לנציגה שדיברתי איתה לפני. שוב הנציגה דיברה בטון לא מקובל. לא ניסתה לעזור ולא להבין ולא להתנצל. אני מבקשת שמנהל המוקד יחזור אליי בהקדם. תודה"

**תלונה מוצדקת – עקב פעילות חיצונית של המוקד נאלצנו לתגבר בנציגי שירות שאינם נציגי 106 הקבועים אך אין בכך כדי לפתור אותה ממענה אדיב ומתן פתרון. התנצלנו בפני הפונה על המקרה.**

**פנייה 2021-402707 מה-29/6/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה ומים**

"שלום רב שמי ד" ... ואני רופא ... יש לי מרפאה בכיכר ... שפתחתי בחודש מרץ. אני תושב תל אביב.

פניתי למוקד הארנונה בעירייה טלפונית מספר פעמים כדי לשלם את הארנונה. הגעתי למוקד הודעות והשארתי הודעה שיחזרו אליי אך לא חזרו אליי.

בנוסף פניתי לנציגת עסקים קטנים בעירייה בשם ... בבקשה שתעזור לי לסדר את תשלום הארנונה מרחוק כיוון שאני עובד בשעות שהעירייה עובדת ואין לי אפשרות להגיע לפגישה פנים אל פנים. ... בדקה עבורי את נושא הארנונה ובתאריך 8.6.21 כתבה לי מייל שאין לי חוב בארנונה העסקית. חיכיתי וחיכיתי שיתקשרו אליי ממוקד הארנונה של העירייה, אך טרם חזרו אליי. היום קיבלתי מהעירייה מייל דחוף ממחלקת האכיפה עם דרישה לתשלום של ארנונה בתוספת ריבית והצמדה. שוחחתי עם נציגה ממחלקת האכיפה בשם ... היתה מאוד לא אדיבה ונעימה ובקושי נתנה לי להשחיל מילה בשיחה. הסברתי לה את הנסיבות והיא לא היתה מוכנה לשמוע שום דבר ואמרה שאין דרך לבטל את הקנסות והריביות.

אני מבקש עזרתך בנושא. יש לי תיעוד בכתב של התכתבות שלי עם ... מהעירייה ותיעוד שפניתי למחלקת הארנונה בטלפון והם הבטיחו לי שיחזרו אליי. זה לא ייתכן שהעירייה מאפשרת טיפול טלפוני בארנונה, אבל לא חוזרת לתושבים שומרי חוק שמבקשים להסדיר את התשלום, ואז נזכרת בדיעבד שהתשלום לא שולם ואז נותנת קנסות שאומרת שלא ניתן לבטל אותן."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף בדק את הנושא. מהבירור עלה כי מבדיקת מספר הטלפון הרשום בפנייה קיים תיעוד של שיחה אחת בלבד אשר בשל עומס הגולשה למוקד השארת הודעות. בשל עומס רב לאחר חזרת העובדים מהשתלמות אגפית לא נוצר עם הפונה קשר אך שלחו אליו מסרון ליצירת קשר חוזר עם מוקד השירות הטלפוני.**

בשיחה עם נציגת השירות הוסבר לפונה כי לעירייה אין אפשרות לבצע זיכוי ללא אישור ועדה של משרד הפנים. הפונה לא קיבל זאת וביקש לשוחח עם אחראי.

נציגה בכירה שוחחה עם הפונה, גבתה את התשלום השוטף והעבירה את נושא הריביות לוועדת פשרות.

### פנייה 2021-413672 מה-1/7/2021 – תלונה על שירות באגף החניה

"שלום רב שמי ... בתאריך 15.7 לפני שנה קיבלתי דוח והגשתי בזמן ערעור. בערעור הדוח כתבתי בצורה ברורה שמצורף לדוח אישור ממנהל סניף ... המאשר את כל הדברים שכתבתי. לאחר מספר חודשים שחשבתי שהערעור מטופל קיבלתי מייל ובו נכתב שלא צורף לערעור שום מכתב ועל כן הערעור נדחה. לאחר שפניתי אל אגף החניה ולאחר מכן למנהלת ... שהבינה שכנראה הייתה בעיה מערכתית באתר בצירוף הקובץ. ... אמרה לי לפתוח פניה נוספת בצירוף האישור החתום משום שלא ניתן לשלוח מסמך בלבד שיצורף לערעור שהוגש ושבאופן אישי ולמרות שעבר המועד, תסביר לעו"ד את הכשל שקרה במערכת הממוחשבת והיא תדאג לזרז את הטיפול בערעור וזאת אחרי ולמרות שהבעתי חשש מכך שהעניין יפול בין הכיסאות הוא כי בגלל שפתחתי תלונה נוספת לא יהיה מובן העניין שציינתי ואקבל דחייה בשנית מאותה סיבה. כמו כן היא אמרה לי שאין לי מה לדאוג בעניין קנסות על אי תשלום בסמן מכיוון שהם מבינים את הבעיה ולכן אני יכולה להיות רגועה. עברו עוד מספר חודשים ולפתע קיבלתי מייל בשנית כי הערעור נדחה מכיוון שלא הוגש בזמן שזה מה שהיית הבעיה מלכתחילה בגלל הבעיה בצירוף האישור כפי שציינתי למעלה. מכאן שבטחתי ב... שתביא את הדברים בצורה מסודרת מול עורך דין ותטפל בבעיה כפי שהבטיחה. כמו-כן כשהתקשרתי אגף החניה נאמר לי שגם נקנסתי ב-500 שקלים נוספים מאחר ולא שילמתי את הדוח בזמן. בערעור הראשון שהגשתי כתבתי בצורה ברורה שמצורף אישור ממנהל סניף ... ביישוב עצמו מהמנהל כפי שהגשתי לאחר מכן בשנית והפעם כן הגיע אליכם ניתן לראות את שמו המלא הטלפון והתאריך של החתימה ומכאן להבין שהאישור ממנו אכן היה בזמן הוא כי רק בגלל הקשר המערכתי שלכם נשלל

הערעור שלי. העצה של... להגיש ערעור נוסף ובו לצרף את הקובץ של צורף בראשונה בשנית לא עלה בהצלחה משום שלא דאגה לעשות את מה שהבטיחה וההוכחה לכך הוא המייל שקיבלתי שהערעור לא הוגש בזמן. מבחינה משפטית או לאחר שהתייעצתי עם עורך דין אין שום הילה לא לקבל את הערעור על הדוח מאחר הוא בפנייה הראשונה עצמה כתבתי בפירוש שמצורף אישור ממנהל הסניף וכן גם על האישור עצמו יש תאריך לאשר את דבריי. גם לאחר שיצרתי קשר עם המנהלת הוטעתי בכך ששמחתי עליה שמבינה את הכשל המערכתי בצירוף האישור מה שגרם לי לפתוח ערעור מחדש שלא בזמן.. שכן זו הייתה האופציה היחידה שניתנה לי כי את המייל לגבי סירוב ערעור הדוח קיבלתי רק לאחר סוף המועד וכן לא הסכמתם לקבל את האישור אלה בפתיחת ערעור חדש... כי אין לכם אופציה במחשב לצרף קבצים הוא לצרף אותם אחר כך לפניות קיימות. בעקבות זה גם לא זכיתי להתייחסות לאישור המנהל שהייתה מביאה לביטול הדוח, אלא גם שנעשתה עם עוגמת נפש בפעם השנייה שמאלצים אותי לשלם 500 שקלים על אי תשלום דוח בזמן. אני מבקשת לפתוח מהתחלה אטיראו הדוח שלי עם הסיבות שצינתי ואישור המנהל דבר שמבחינה משפטית אמור להביא לביטול הדוח לגמרי כל שכן לכנס הנוסף של 500 ש"ח של אי תשלום דוח בזמן שכן נעשה פה עוול כפול ורשלנות מקצועית של מנהלת שנתנה לי את מילתה לאחר שהובן היה שאכן צירפתי קובץ עם אישור מנהל (שכן ההוכחה לכך היא שבערעור עצמו ציינתי שמצורף אישור המנהל וכן כפי שצינתי גם באישור עצמו ישנו תאריך שם וטלפון המראים בצורה ברורה שמה שטענתי בערעור הוא אמין בהחלט וראוי לביטול הדוח לחלוטין.)"

**תלונה מוצדקת – מנהלת באגף בחנה שוב את הדברים ואת כלל הפניות של הפונה, והחליטה להעביר לבחינה נוספת של תובע מוסמך, אשר החליט לבטל את הדוח לפנים משורת הדין.**

#### **פנייה 2021-421494 מה-6/7/2021 – תלונה על שירות העירייה**

"ב23/06 זוגתי ואני נפגשנו בחוף... זוגתי עובדת בבית... שמעבר לכביש והיא קשרה את אופנייה למתקן חניית אופניים של עיריית תל אביב. החלטנו להשאיר את האופניים שם ולהמשיך ברגל הביתה, מתוך מחשבה שביום ראשון, יום העבודה הבא שלה, היא תיקח את האופניים. ביום חמישי היא עברה שם לוודא שהאופניים עוד קשורים ואכן הם היו. ביום שישי הגענו למקום כדי לחגוג את יום הולדתי. האופניים עוד היו שם. ביום ראשון, זוגתי הגיעה לאסוף את האופניים כדי לחזור הביתה ונחרדה לגלות שהם אינם! בטוחה שהאופניים נגנבו, היא חזרה שבורת לב הביתה ברגל. כמה ימים לאחר מכן ראיתי פוסט איפשהו על זה שעיריית תל אביב פינתה למישהו אופניים והחלטתי ששווה לנסות להתקשר. דיברתי עם... מהסיירת הירוקה שאמר שכשהוא יגיע למחסן הוא יחפש את האופניים. היום בבוקר, יום שלישי, 06/07 הוא חזר אליי ואמר שהוא אכן מצא את האופניים. האפשרויות שלנו לקבל בחזרה את האופניים היו... באותו רגע או מאזור... שני מקומות שאינם נגישים במיוחד לנסיעה באופניים מביתנו... מכיוון שהייתי באוטו, נסעתי מיד ל... והעמסתי אותם לתוכי. כששאלתי את... (שהיה אדיב ונחמד מאוד!) איך זה הגיוני שפינו את האופניים שלנו, הוא אמר שהיתה הנחייה של המשטרה ביום של מצעד הגאווה 25/06 לפנות את כל האופניים מאזור המצעד. אמרתי לו שאופניים חנו במתקן חנייה חוקי של העירייה והוא אמר שגם אותם העירייה התקשה לפנות. אמרתי לו שלא היה שילוט שאסר על חניית האופניים או הודעה כלשהי במקום לאחר מכן על כך שהאופניים נלקחו על ידי העירייה. הוא ענה שהיה שילוט בציר של המצעד, ויכול להיות שלא היה שילוט ברור לגבי האזור הזה ולגבי חנייה במתקן חנייה חוקיים.

-בכל האזור של ... לא היה שילוט כזה באף אחד מהימים שקדמו למצעד והוא בכלל לא היה חלק מהמתחם של המסיבה בצ'רלס קלור, אם היינו רואים כזה כמובן שלא היינו משאירים את האופניים שם.

טענותנו:

1. נגרמה לנו עוגמת נפש רבה בכך שהיינו בטוחים שהאופניים נגנבו ממקום חנייה חוקי לאופניים, ובמשך יותר משבוע וחצי נאלצנו למצוא פתרונות תחבורתיים שלא מתאימים ללו"ז שלנו, שכן זוגית אוספת את הילד שלנו מהמשפחתון במתחם נגה ונוסעת איתנו על אופניים לרח' ... בהליכה הדרך ארוכה מדי והימים היו חמים מאוד, ובאוטובוס ההמתנה ארוכה מדי ביחס לדרך שצריך לנסוע.
  2. לא היתה שום הודעה שאסרה על חניית האופניים במקום.
  3. לא היתה שום הודעה על כך שהעירייה פינתה אופניים מהמקום.
  4. שרשרת האופניים היקרה שלנו נחתכה לצורך פינוי האופניים וכעת אנו נאלצים לקנות חדש.
  5. כשהגעתי הביתה עם האופניים שמתי לב שמושב הבטיחות לילד שרכשנו לפני כמה חודשים, עכשיו עקום וגם אותו נצטרך להחליף, שכן בטיחות הילד שלנו היא מעל לכל.
- אנחנו דורשים מהעירייה שיפוי על כל הוצאות התיקונים והחלפת הרכוש האבוד וכן פיצוי על עוגמת הנפש והזמן הרב שנגזל מאיתנו בעקבות מחדל העירייה והמשטרה."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי פינוי האופניים בוצע אכן בהתאם לדרישת משטרת ישראל לפינוי כלים מהציר של מצעד הגאווה.**  
**נציגת האגף שוחחה עם הפונה וסוכם כי לאחר תיקון האופניים הוא יעביר חשבונית, וסוכם התשלום יועבר אליו.**

### פנייה 2021-425037 מה-7/7/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"שלום וברכה.

נא להתייחס לפניי זאת ברצינות.

אנח נו גרים בבניין על עמודים ברחוב ... בתל-אביב בבניין על עמודים כאשר הכניסה לבניין נמצאת בחניה לתושבים הגרים בבניינים הקרובים. ישנם שלוש מדרגות בבניין הפונות אל החנייה שבמדרכה הצביעה היא באדום לבן האוסרות על רכבים לחנות מול המדרגות לפני כחצי שנה חסמה אישה צעירה את המדרגות באדום לבן כשביקשתי מימנה להזיז את הרכב כדי שנוכל לעלות את הקטנוע כן וגם כסא גלגלים שיש בבניין היא ביקשה בחוצפה שנמתין לה חנית את הקטנוע מחוץ לבניין קרוב לרכב שלה והיא אמרה לי במילים אלו. חכה חכה מישהו צריך להגיע. המתנתי ועבור 5 דקות הגיע פקח שביקש מימני בצורה מכוערת להזיז את הקטנוע לפני והוא נותן לי דו"ח מה שלא קרה בסוף כי ביקשתי מימנו לתת קודם כל לרכב שהפריע לנו. הוא דיבר בחוצפה נוראית מילים כגון - עכשיו אתה גבר בוא נראה איזה גבר אתה. וכו'

שהסברתי לו שהיא מפריעה לנכים עם כסאות גלגלים הוא אמר שזה לא מעניין אותו. הסברתי לו שהנכה הוא מאצלו בבית וזה מפריע שחונים כאן הוא אמר שזה לא מעניין אותו והבטיח בצורה מרושעת שהוא גם יוריד את העלייה הקטנה שעוזרת לנו עם הכסא גלגלים בקצה של המדרכה והוא הגדיל לעשות וכעבור יומיים העלייה שעזרה לנו הושמדה על ידי או על ידי גורם שהוא שלח כדי להוריד אותה גם שלט שהיה תלוי על גדר הבניין שמבקש בצורה מכובדת לא להחנות מול המדרגות הוא תלש זרק אותו על המדרכה

המעשה הזה הוא אינושי דיברתי עם נציג אצלכם שהיה מזועזע מהסיפור והמליץ לי להגיש תלונה על המעשה הנ"ל אנחנו מבקשים בכל לשון של בקשה לעשות למענו משהו כדי שהאנושיות תשמר ונוכל לעזור אחד חשני ולא להלחם אחד בשני ואולי להחזיר לנו את העלייה לכסאות גלגלים ולטפל בנושא

אני מצרף כאן את תמונת הפקח ואת הרכב בו הוא הגיע ומצפה לטיפול צודק מכם."

## תלונה מוצדקת – סגן מנהל מרחב מרכז שוחח עם הפונה והתנצל בשם הפקח על המקרה.

### פנייה 20201-432588 מה-11/7/2021 – תלונה על עובדת אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"ברצוני להגיש תלונה נגד העובדת גב' ...

בהתאם לתיק מידע (... מספר רישוי ...) התבקשנו טרם הגשת הבקשה למתן היתר (בעניין בית דו משפחתי ב... תל אביב) יש לעשות תיאום מול ... הדבר גם עלה בייעוץ ראשוני שקיבלנו ממחלקת מידע רישוי.

פנינו לגב' ... במערכת המקוונת אליה צירפנו תוכנית חניות ראשונית והלה יצרה עמי קשר (אני מבקש הבקשה).

מסרתי לה שאנו מבקשים לקבל יעוץ ראשוני אם תוכנית הפיתוח בקשר לחניות הינה תקינה, וזאת על מנת להימנע ממצב בו משך חודשים ארוכים נמשיך לתכנן הבית ונכין תוכנית מפורטת ויסתבר בדיעבד, שתוכנית החניות לא מאושרת ואז נצטרך לבצע עימוד מחדש של כל הבית ועבודה חודשים ארוכים של עבודה תרד לטמיון.

מסרתי לגב' ... שהאדריכל שלי כרגע לא זמין ומתי ניתן ליצור עמה קשר.

גב' ... מסרה לי שלא ניתן לתאם עמה מועד לשיחה והיא זמינה בטלפון משעה 08 בבוקר ועד השעה 15:00. כן היא מסרה לי מספר הטלפון של משרדה. היא סירבה למסור מייל.

ניסיונות להשיג את גב' טלפונית טלפונית עלו בתוהו, בניגוד למצגים שלה שהיא זמינה.

אוסף שאני והאדריכל ניסינו להשיג אותה עשרות פעמים ללא הצלחה, כאשר מנגד, לא ניתן לתאם עמה מועד מסוים לשיחה. גם אין אצלה שעות מענה טלפוני לקהל הרחב.

כאשר הצלחתי לבסוף להשיג אותה סוף שבוע שעבר, מסרתי שקשה להשיג אותה ומתי נוכל לדבר איתה, היא מסרה לי שנוכל לדבר איתה בשעה 13:05. אולם, גם בשעה זה לא ניתן היה להשיג אותה ולא היה במענה במשרדה.

ביום ראשון הבוקר עלה בידינו, לאחר אין ספור ניסיונות, להשיג אותנו וביקשנו לשוחח עמה.

כבר תחילת השיחה, ללא סיבה נראית לעין, הגב' ... גילתה חוסר סבלות ושירותיות המגיעים כדי לזלזל רב לפונה.

בהמשך היא מסרה שכדי תוכל למסור התייחסות עלינו להוסיף מידות שחסרות וכרגע הסקיצה שהעברנו היא "קישקוש".

כאשר האדריכל שלי ניסה להשחיל מילה למתן הסברים, היא לא גילתה את מינימום הנימוס הנדרש ולא היתה מוכנה אף

להקשיב לחצי משפט שניסה להשחיל לשיחה.

בהמשך מסרנו לה שנוסיף, לבקשתה, מידות בהקדם בחצי השעה הקרובה ונטען אותה למערכת המקוונת ובקשנו לדעת מתי נוכל לשוחח איתה שוב בשל הקושי להשיג אותה.

לפתע הלה מסרה שהיא לא נותנת ייעוץ והיא לא מוכנה לתת כל התייחסות ולשוחח איתנו, גם אם נוסיף מידות, תוך שהיא חוזרת לפתע מכוונתה לתת השירות שבקשנו.

אמרת שהשירות הניתן על ידה אינו טוב ואנו נתקלים בחומה בצורה בניסיונות לשוחח אתה ובקשנו לדעת מי הגורם האמון עליה כדי שאוכל להסב את תשומת ליבו לשירות הלקוי הניתן על ידה.

בתגובה היא ניתקה את הטלפון בפנינו. כך ממש.

אני רואה בחומרה רבה התנהלות מזלזלת זו.

גב' ... שכנראה ממלאת עבודתה משך שנים רבות, מגלה עייפות וחוסר סבלנות רבה מאד, ואין היא

מסוגלת לתת שירות נאות ויחס נימוסי מנימאליים.  
אודה לזמן הלה לבירור כדי ללבן התנהלות זו ושידווח לנו על הצעדים שננקטו בעניינה.  
כעורך דין בישראל אני רואה חשיבות רבה שעובדי שירות ימלאו עבודתם נאמנה כמשרתי ונאמני  
ציבור ואם אנו זוכים ליחס מזלזל כזה אני מניח שזו מנת חלקם של פונים אחרים ויש להביא לתיקון  
העניין באופן מידי ולהתריע בפניה בעניין זה.  
אדגיש שוב אני רואה בפנייה חשיבות עליונה כדי לשפר את איכות השירות בשירות הציבורי ובעיריית  
תל אביב פרט."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מכון הרישוי העירוני בדקה את המקרה וכתבה לפונה כי שוחחה עם  
העובדת והבהירה עמה את הנושא, חידדה את הנוהלים והבהירה שאין מקום גם למקרים חריגים  
כאלה.**

### **פנייה 2021-439771 מ-13/7/2021 - תלונה על שירות באגף החניה**

"מבקשת להגיש תלונה בגין עיקול חשבון הבנק שלי שנעשה ללא הצדקה - דוח החנייה שבגיניו רשום  
העיקול שולם בזמן.  
מצ"ב 2 קבצים:  
1) צילום מסך מאתר עיריית ת"א - יפו ובו מוצג כי הדוח צובר חוב והינו בתהליכי גבייה.  
2) אישור התשלום על הדוח הנ"ל.  
התלונה הנדונה הינה לאחר שהסדרתי את האירוע מול נציגה מהעירייה שמודעת גם היא למתרחש.  
התבצעה כאן התרשלות מצד הרשות המקומית - עיריית תל אביב, שכן עיקלו את חשבון הבנק שלי  
למרות שאין חוב פתוח על שמי כיוון שדוח החנייה עליו עסקינן שולם בזמן וממזמן. מהלך כזה הוביל  
להשלכות חמורות הנוגעות להתנהלותי הכספית וכמובן גם לפגיעה בשמי הטוב מול כל בנקאי סביר.  
מעבר לכך, לא קיבלתי שום התראה מוקדמת בנוגע לכוונת הרשות המקומית לעקל את חשבון הבנק  
שלי, דבר שהינו בניגוד לחוק.  
לאור העול שחוויתי ועדיין חווה כי העיקול עוד לא הוסר (לוקח מספר ימי עסקים עד שהבקשה  
להסרת העיקול מועברת לבנק), אני דורשת פיצוי של לפחות ביטול של כל דוחות החניה שכן פתוחים  
על שמי.  
בכוונתי לנקוט בכל הצעדים האפשריים לקבלת פיצוי הולם לאחר ההשפלה והביזוי שחוויתי.  
די למערכת גבייה דרקונית שכזאת.  
מחכה למענה בהקדם,"

**תלונה מוצדקת – הדוח אכן שולם במועד, אך עקב טעות במערכות המחשב, הטיל אגף החניה  
עיקול בחשבון הבנק של מקבלת הדוח. בהתאם, הופסקו הליכי הגבייה והעיקול הוסר מחשבון  
הבנק.**

### **פנייה 2021-444879 מ-115/7/2021 – תלונה על עובדי אגף החופים**

"היום צפיתי במחזה סוריאליסטי שהתרחש בחוף של "... בת"א. שלושה עובדי "שירות החופים"  
!!! שלכם, מפנים בוצה שחורה, מסריחה ומזהמת הישר לתוך הים  
העובדים (שהשיבו בהתרסה לפנייתי להפסיק), פינו שקע עמוק במדרכת בית הקפה שהיה מלא  
בבוצה שחורה, לתוך מריצה והובילו אותו לים. ממש מול עיניי, הם הפכו מריצות מלאות טינופת לתוך

חוף הרחצה שאני נוהג להיכנס לתוכו מידי יום  
המראה היה מזעזע. לרגע היה נדמה שאנו נמצאים במדינת עולם שלישי  
אני מקווה שתנהג בהם כראוי ותעביר את המסר לכל עובדי "משמר החופים"

**תלונה מוצדקת – נציגי אגף חופים עסקו ביום האירוע בפינוי חול שהצטבר בשטח, על מנת  
לאפשר למי הברזים לזרום. לא מדובר בחול המעורב בשפכי ביוב או חומרים רעילים, אלא בחול  
שהפך לשחור מאחר שעמד בשטח זמן רב.  
נציגי האגף התנצלו על התגובה שנמסרה לפונה, ומסרו שידוע להם כי חל איסור על השלכת  
פסולת למי הים.**

#### **פנייה 2021-445999 מה-15/7/2021 – תלונה על עובד מינהל קהילה, תרבות וספורט**

"ברצוני לדווח על אירוע שקרה במתנס ... עם ... אב הבית.  
ביום שני ה-12 לחודש, הגעתי למתנס וחניתי במקום הקבוע בו אני נוהג להחנות בשלוש השנים  
האחרונות, אחד מאנשי התפעול במתנס ביקש ממני להזיז את האופנוע וכך עשיתי, לאחר שירדתי  
מהאופנוע וכבר הייתי בדרכי להיכנס למתנס הגיע אלי בצעקות אדם שלא היה מוכן להזדהות בפני  
וצעק עלי להזיז את האופנוע תוך איומים בינהם איומים עם אופי מאוד פיזי, עם נפנופי ידיים וקרבה  
פיזית מאוד לא נעימה ואף מאיימת, הלכתי להכניס את הציוד שהיה עלי כדי לחזור להזיז את  
האופנוע ועם כניסתי לאולם הספורט מצאתי את עצמי תחת צרחות ואיומים שעלי להזיז את האופנוע  
כי ככה הוא החליט - ... ציין מספר פעמים כי "זה המתנס שלו והוא יחליט איפה כל אחד יחנה"  
בציטוט.

דבר אחד חשוב לי לציין, התנהגותו אינה הולמת עובד ציבור, איומים הם פגיעה בזכויות בסיסיות,  
אינן הולמות נוכחות ילדים בסביבה ואין כלל סיבה לנהוג כך גם אם אינו מסכים עם אנשים שהוא  
עובד איתם או לצידם, מדובר בהתנהגות שאינה מוכן לעבור עליה בשתיקה.  
אני פונה אליכם כדי לטפל באירוע פנימי משום שאיני רוצה לפנות למשטרה והגיש תלונה על איומים  
אך לא אפסול זאת במידת הצורך."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מרחב קהילתי שוחחה עם הפונה ועם עובד המתנס"ס.  
העובד מסר כי באותו יום התקיימה הערכות לאירוע קהילתי גדול בסמוך, ולכן היה חשש  
בטיחותי להעמדת האופנוע במקום שהוחנה.  
העובד התנצל על התנהגותו והבטיח שמדובר באירוע חריג שלא יחזור על עצמו.**

#### **פנייה 2021-451517 מה-18/7/2021 – תלונה על עובד אגף החופים**

"ביום שישי האחרון 16/6/21 שהינו בחוף ... שתי משפחות מיישוב ליד ... , 4 מבוגרים ו4 ילדים  
בגילאים 6-9.  
בשעה 18:00 לערך ולאחר שהבנתי שתכף סוגרים את שירותי ההצלה עליתי לעמדת המציל בכדי  
לבקש את רשותו של המציל להעלות את הילדים, שמעולם לא ראו סוכת מציל ולאחר שכל היום  
הבטחתי להם שאבקש מהמציל שייתן לנו לעלות לדקה בדיוק לעשות תמונה מול השקיעה וכדי  
שהילדים יחוו מהי סוכת מציל ומהי עבודתו וחשיבותו.  
חיכיתי לקראת סוף היום עבודה בכדי לא להפריע לצוות בעבודתם וכן בכדי שהחוף יתרוקן יחסית  
שבכך שוב, לא נפריע (גם אם זה רק לדקה) לעבודתם.

כשעליתי לסוכת המציל פניתי למציל שעמד בכניסה לסוכה ושאלתי אם אפשר להעלות את ארבעת הילדים הקטנים רק לשניה לראות את המצילים. נענית בתשובה קרה – לא. שאלתי, רק לחצי דקה וגם לא להיכנס לסוכה אלא רק במרפסת הקטנה שיש בכניסה, בקצה המדרגות. נעתי שוב- לא. שאלתי למה? כי אסור. ככה בקרות. והסתכל אל מציל השני שנכח בעמדה בתקווה שאולי הוא יאשר או ייתן את דעתו שבאמת אסור. בקדמת הסוכה צופה לים ישב המציל השני שאפילו מבלי להפנות את מבטו אליי אמר לי לא, אסור.

לא הייתי מתאכזב מהתשובה השלילית ואולי אף לא הייתי פונה אליהם בבקשה כה קטנה כמו לתת לילדים חצי דקה להצטלם מהמרפסת של המציל, פעם אחת להציץ לתוך הסוכה ולהתלהב כמו כל ילד קטן ובטח ובטח ... שבשבילם הים זה לא דבר שבשגרה **לולא עלו אליהם 2 נשים לבושות בבגדי ים ושהו בחברתם כחצי שעה-שעה.**

כשראינו שעולות נשים לסוכה ויושבות ומדברות וצוחקות שם כשעה, קצת לפנינו (וזה מבלי ששמנו לב למי עלה וירד משם בכלל כל היום, לא נדע) הסקנו שרק תמונה דקה לילדים קטנים לא תהווה בעיה ובטח לא הסחת דעת כמו האורחות לפנינו.

לא פרסמתי את הסיפור ברשתות החברתיות, לא פניתי לאף גוף תקשורת, זו לא דרכנו אך כנראה שנצטרך לעשות זאת. האכזבה והאפליה עם היחס הקר והקודר הם פשוט בושה וחרפה. סבור אני שאינם מייצגים את עובדי העירייה בכלל וצוותי ההצלה בפרט. אנא תגובתכם ותשובתכם. אנו מתכוונים לעקוב."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף שוחח עם המצילים והבהיר להם כי אם ימצאו בסוכת המציל עוברי אורח שלא אושרו, הדבר יטופל בחומרה.**  
**מנהל האגף שוחח עם הפונה והזמין אותו לסיור עם ילדיו לסוכת המציל בו הוא יהיה נוכח. בסיור תוצג הצגת תכלית בנושא יציאה של צוות הצלה לטביעה מדומה.**

#### **פנייה 2021-453189 מה-16/7/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

"הבוקר בדרכי לחוף ... בתל אביב, בקטע בין ... לחוף ... כמעט והתנגשתי ברכב קבלן של עיריית תל אביב שביצע עבירת תנועה חמורה(כפי שניתן לראות בלינק המצורף) שימו לב לחוצפה ועזות המצח וחוסר ההתחשבות. לא יאמן שאתם מעסיקים אנשים כאלה."

**תלונה מוצדקת – העובד והקבלן נקראו לבירור יסודי ודחוף אצל מנהל האזור, והובהר להם שמדובר בעבירה חמורה מאוד על רכב שמשולט במדבקות עירוניות ומייצג את העירייה. הקבלן נקנס.**

#### **פנייה 2021-469907 מ-25/7/2021 – תלונה על עובדי אגף החופים**

"בתאריך 23.07.21 התרחצתי בחוף ... באזור מסומן לרחצה בתחנה ... בשעה 8.30 בבוקר. פיתום נפל עלי חסקה של מצילים, לא יכולתי לשחרר ממנו, הייתי תחת מים. ונגמר לי אוויר. ניסיתי וניסיתי, באיזשהו שלב הצלחתי להוציא ראש ולנשום אויר, כמעט לא טבעתי, אז הגיעו 2 מצילים, ואמרו שברח את החסקה מהם בגלל גלים. שאלתי למה הם לא עזרו לי, והם אמרו שלא הספיקו. גם מצילים מתחנה לא ירדו לעזור. אחרי זה הם שאלו האם אני בסדר ונתנו לי תה. אני

קיבלתי שוק ולוקח זמן לחזור לעצמי. אני לא מבינה את ההתנהגות שלהם : למה הם היו באזור רחצה ? למה לא שלטו בחסקה שלהם? למה לא ירדו מצילים מתחנה להציל אותי מהחסקה שנפל עליי?"

**תלונה מוצדקת – בבדיקה האירוע התנצלו המצילים על המקרה.**  
המצילים היו בשעת אימונים על החסקה בעת האירוע. הלקחים הופקו וההנחיות חודדו לצוות המצילים.

#### **פנייה 2021-471108 מה-25/7/2021 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח העירוני**

"אבקש לפנות בשנים נושאים:

1. קיבלתי דו"ח על מסיכה במקום העבודה, כשבמקום שהתה עובדת העובדת איתי באופן קבוע, ועל כן הדוח אינו קביל על פי משרד הבריאות, ואבקש לבטלו. מספר הדו"ח ...
2. אבקש להתלונן על פקחית בשם שירז נ., אשר התנהגה בצורה מזעזעת. צעקה לנו מחוץ לסטודיו בצורה מכפירה והתנהגה בצורה שאינה מכבדת עובד ציבור. אבקש לטפל במקרה זה גם כן"

**תלונה מוצדקת – מנהל המרחב שוחח עם הפונה אשר הציגה את עמדתה לגבי המפקחת והדוח שקיבלה, ועודכנה כי חודדו למפקחת נהלי העבודה בנושא הגשת דוחות על אי עטית מסיכה. לאחר בדיקה של המחלקה הפלילית, הוחלט לבטל את הדוח לפנים משורת הדין.**

#### **פנייה 2021-476668 מה-26/7/2021 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט**

"ממול רחוב ... יש מרכז עירוני... אני רוצה שנציג עירוני יראה איזה יחס משפיל. כננסתי לשירותים והמזכירה נזפה בי וסגרה אחריגי סורגים חשמליים מעבר לדלת. רציתי לומר לה שהברזים בשירותי נשים לא עובד ולא עניין אותה. דיברתי עם משהו על הארונות ששבורות הדלתות...הוא אמר לי שהמקום בשיפוצים..."

**תלונה מוצדקת – הבניין נמצא בשיפוצים והכניסה לעוברים ושבים אסורה עקב סכנה. הפונה ביקרה ביום הן עבודות השיפוצים לא התקיימו ולכן קיבלה רושם שהמקום אינו בשיפוץ. התנצלנו על סגנון הדיבור של המזכירה.**

#### **פנייה 2021-480873 מה-29/7/2021 – תלונה על עובדת אגף החניה**

"שלום, קיבלתי שיחה מנציגה שלכם לגבי בקשתי לתו חניה, הנציגה הייתה פשוט תוקפנית, חסרת סבלנות ולא נעימה בצורה קיצונית! נאמר לי בשיחה שאין באפשרותי לקבל תו חניה כי הרכב רשום על בעלי אבל אם הרכב היה רשום על אחד מהורי הייתי יכולה לקבל תו, דבר שנשמע לי הזוי ומופרך. כשניסיתי להסביר לה שכן יש ברשותי חשבון ארנונה היא אפילו לא רצתה לבדוק את העניין וניתקה לי את הטלפון. נתקלתי אצלכם בשירות הרבה יותר אדיב וחבל מאוד שיושבות נציגות כאלה בעיריית תל אביב. מקווה שיש לכם הקלטת שיחות שתוכלו להקשיב. תודה ויום נעים"

**תלונה מוצדקת – התנצלנו על אי הנעימות שהפונה חוות בפנייתה לאגף החניה.**

מנהלת הצוות שוחחה איתה והסבירה לה שהיא תוכל לקבל תו חניה לאחר שתצרף את שמה לבעלות הרכב ללא ירידת ערך.

### פנייה 2021-486858 מה-1/8/2021 – תלונה על שירות באגף גביית ארנונה ומים

"שלום רב,

במהלך באוקטובר 2020 עברנו אני ו... אל דירתנו ברחוב .... מאחר והיה בעיה קלה עם הדיירים העוזבים לא השארנו את פרטינו של כרטיס האשראי בעירייה וכך עבר הזמן. כשהתגלה לנו על ידי הודעות מכם שחלקכם היו מעורבים באיומים כמו עיריית תל אביב תעקל לכם את חשבו הבנק, נאמר על ידי נציגתכם ליז. כשצלצלתי לעירייה נאמר לי שהתגובה קצת מוגזמת על ידי אחד הנציגים שלכם, ונשלח לי שובר חדש. לאחר מכן, צלצלתי שוב לעירייה הסדרתי את החוב, השארתי את הכרטיס אשראי שלי להוראת קבע בכדי שדבר כזה לא יקרה בשנית. קיבלתי שוב התראות הביתה על חוב צלצלתי לעירייה ונאמר לי שאין חוב החוב הוסדר, לאחר מכן שוב קיבלתי מייל שעדיין יש חוב, ושוב צלצלתי לוודא שאין חוב, נאמר לי שאין לי חוב כי יש לי הסדר. אז הגברת ליז שלחה לי מייל לעדכן אותי שאכן יש חוב כאמור הבאתי לכם את הכרטיס אשראי שלי להוראת קבע ולהסדר חוב אני לא אקבל שום אופציה שכזו שתעקלו לי את החשבון כאשר הטעות נעשתה על ידי מי מכם שלא חייב בצורה נכונה. מצב קבלה של ההסדר. אודה לטיפולכם המסור. נ.ב- אבקש שהנציגה ... לא תצור עימי קשר הנציגה הנ"ל אינה שירותית ונעימה ואף אומר חוצפנית אינני צריכה סידרת חינוך מהנציגים שלכם, אם כבר ההפך."

**תלונה מוצדקת – התנצלונו על השתלשלות האירועים. מהבירור עולה כי הנציגה שהוזכרה בפנייה התקשרה לפונה וציינה בפניה כי קיים חוב ואף הסבירה את מהות החוב. לאחר מספר ימים הפונה התקשרה למרכז השירות הטלפוני שילמה את החוב בהסדר תשלומים והוראת קבע לשוטף. הנציגה שהקימה את הסדר התשלומים במערכת שגתה במועד הניכוי של התשלום הראשון, משכך התשלום לא נפרע. עם קבלת דוא"ל מהפונה החלה הנציגה שהוזכרה בפנייה לבדוק את הנושא אולם חל עיכוב במענה עקב נסיבות אישיות. במקביל פנית למרכז השירות הטלפוני לבירור החוב ונענית בתשובה שגויה על ידי נציגות שונות כי יש הסדר ואין חוב.**

### פנייה 2021-489268 מה-1/8/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"אני מתגוררת ב... בניין בעל חניה פרטית. הגישה אל ומ... היא דרך מחסום עמודים בפינת ... ביום שלישי 27.7 בבוקר עמדה שם משאית וחסמה שמונים אחוז מהמחסום. צפרתי. ראיתי שני אנשים מתקרבים. ביקשתי שיזיזו את המשאית כי אני צריכה לנסוע לעבודה. אחד מהם ביקש שאדבר באנגלית. אמרתי את אותן המילים באנגלית. הוא אמר שאין לו צ'יפ להוציא אותי דרך המחסום לרחוב. אמרתי לו שלי יש צ'יפ ושכנראה גם אנגלית הוא לא מבין, ושבבקשה יזיז את המשאית במקום להתווכח כי אני מאחרת. הוא שאל אותי אם אני אלוהים."

הוא העיר לי על הגוף שלי והקעקועים שלי ואמר שאני לא יכולה להיות אלוהים כשאני נראית ככה. אמרתי לו שהוא מטריד אותי ושיפסיק לדבר על הגוף שלי ושאני מתקשרת למשטרה. איך שהוצאתי את הטלפון לצלם את המספר של המשאית קפצו עליי שני ישראלים מבוגרים מחנות המזרונים על ... ו... "אל תתקשרי למשטרה, אין לך לב? את תהרסי לו את העבודה. מה אכפת לך, למה את מניאקית? את יכולה לעבור רק בזהירות" עניתי, שמה הקשר לב או לא. להם אסור לחנות שם ולי אין גישה לצאת מהחניון הפרטי שלי לעבודה ולהטריד ולאיים עליי על הדרך זה בטח מצדיק להתקשר למשטרה. מיד צילמתי מתוך האוטו מה שיכולתי ויצאתי כשאני משפשפת את הרכב שלי, כי לא רציתי להמשיך להתעמת והרגשתי מוטרדת ונסערת. שלחתי את התמונה לשוטר הקהילתי והתקשרתי למוקד וביקשתי שישלחו פקח. השוטר לא ענה לי. הפקח התקשר כשהייתי כבר בעבודה. שאל אותי מה קרה. אמרתי שהפריעו לי לצאת מהחניה לעבודה ושעל הדרך הטרידו אותי. מה עשה הפקח? הטריד אותי גם הוא! "את נשואה? רווקה? את נשמעת לי ממש צעירה, בת עשרים. אני עובד בסביבה שלך ביום חמישי, אולי אקפוץ אלייך ואראה מהמרפסת מה קורה שם במחסום?" עניתי לו שאין לשום שאלה שלו קשר לעניין ושיש מצלמה של העיריה מעל המחסום. בנוסף, הפקח אמר שאני חברה שלו ושיעשה מה שהוא יכול כדי שארגיש בטוחה בשכונה ובבית שלי. למותר לציין שאני לא. לפקח קוראים אבי גולן. אשמח כרגע להשאר בעילום שם מולו. לטיפולכם אודה."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח שוחח עם הפונה, ולאחר מכן זימן לברור את הפקח ואת מנהלו הישיר. במהלך הברור הציג את טענות הפונה והבהיר את חומרת הדברים באופן חד וברור. ממצאי הברור הועלו על הכתב ותוקו ובתיקו האישי של העובד.**

**פנייה 2021-490344 מה-2/8/2021 ופנייה 2021-512685 מה-11/8/2021 – תלונה על עובדי אגף הפיקוח**

"בתאריך 2.8 בשעה 15:20 נכנסו לעסק שלי ברחוב התחיה 2 פקחים מטעמך ... שניהם לא עטו מסכה, ואף המסכה שלהם הייתה במעיל שלהם ורק לאחר שביקשתי ששימו מסכה כשהם נכנסים לעסק הפרטי שלי הם הוציאו מסכה חדשה מהכיס ושמו איך אתם שולחים נציגים שבאים לאכוף את החוק והם בעצמם עוברים על החוק? אם זה היה אזרח למשל כמוני היינו מקבלים דוח ואני עומדת על כך שיקבלו דוח ואני רוצה הוכחה לכך אחרת אני פונה לתקשורת, יש לי מצלמות בחנות 4 עובדים עדים לכך אני בהריון והכלבה שלי ברחו לי ועשתה את הצרכים שלה ברחוב וקיבלנו דוח של כמעט 800 שח כמו שאני עברתי על החוק וקיבלתי דוח שני הפקחים יקבלו דוח מלא על העבירה הכי רגישה בזמנים שלנו עם ההתפרצות הקורונה לעוד פרטים, עדים ותמונות אשמח שתפנו אלינו"

**תלונה מוצדקת – הפקחים עבדו יחד באיזור בית העסק בבעלות הפונה. הם הבחינו בכלב ללא בעלים, והלכו אחריו עד הגיעו לבית העסק. בהגיעם, נרשם לפונה דוח על סך 475 ש"ח בגין כלב משוטט, (ולא דוח בסכום גבוה יותר על אי איסוף צואה, על אף שהכלב נצפה עושה צרכיו כאשר שוטט בחוץ).**

מכיוון שהפקחים לא עטו מסכה במרחב הפתוח, כאשר הגיעו למקום דלתות העסק נפתחו באופן אוטומטי על ידי חיישן, ועל כן לא עטו עליהם מסכה לזמן קצר מאוד לאחר פתיחת הדלת. כשנתבקשו לעטות מסכה- עשו זאת מיידית. יש לציין כי הפקחים העידו שיתר הנוכחים במקום לא עטו מסכה גם הם. ככלל הפקחים מקפידים לעטות מסכות מיד בכניסה למקומות סגורים.

## פנייה 2021-495314 מה-4/8/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח ועל עובדות האגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"שלום רב, ברצוני להלין על התנהלותה הדורסנית של עיריית תל אביב ושל המחלקות השונות אליהן פניתי. אודה כי מכתבי יטופל על ידי הגורמים השונים, ואני מצפה לקבל מכתב תגובה מה התבצע בעקבות פנייתי. בתאריך 8.5.21 קיבלתי דוח מספר ..., בנושא חוק עזר עירוני (החזקת בקבוק זכוכית בחוף הים). ביום קבלת הדוח, קרי 8.5.21, שלחתי בקשה מקוונת לביטול הדוח. בתאריך ה-27.07.21, קיבלתי הודעה לטלפון הנייד) הודעת, sms, כי בבדיקה שערכתם התגלה כי טרם שילמתי את הדוח. ביום זה התקשרתי למוקד לברר מה עלה בגורל מכתבי שנשלח כאמור ביום קבלת הדוח ולא יום אחד מאוחר יותר. נאמר לי כי נשלח מכתב שמודיע לי כי בקשתי סורבה בתאריך ה-23.5.21 (מכתב שנשלח עלי ידכם בכוונה בדואר רשום בכדי להבטיח קבלתו). מכתב זה לא התקבל על ידי או מישהו ממשפחתי ומצורף לפנייתי תיעוד על כך מדואר ישראל. בתאריך זה, נאמר לי כמובן עברתי את תאריך המאפשר לי לבקש ולהישפט אך שאני יכול להגיש בקשה לפני משורת הדין וככל הנראה שהיא לא תתקבל (דבר שהמוקדניות חידדו מספר פעמים בשיחות). כך עשיתי, הגשתי בקשה ובה ציינתי את כל הפרטים המופיעים מעלה. אתמול, 3.8.21 התקשרתי לבדוק מה סטטוס הבקשה. השיחה אתמול על ידי המוקדנית התנהלה בצורה דורסנית ומרגיזה ועליה אני רוצה להתלונן. כל בקשה או אמירה שלי נענתה בתגובה מקובעת שנכתבה מראש ללא הקשבה לדברי ואת זה איני מקבל. הגעתי למצב בו אני לראשונה בחיי מרים את קולי על נציגת שירות. רק כאשר הרמתי את קולי ורק כאשר סירבתי "לרדת מהקו", הנושא הועבר לטיפול של "נציגה בכירה", גם ממנה קיבלתי את אותן התשובות אך לפחות הצלחתי לקבל את מספר מעקב הדואר. מבירור באתר הדואר עולה כי המכתב כלל לא התקבל ונשלח אליכם בחזרה ומכאן שאני מבקש לאפשר לי להישפט מבלי שהדוח יכפיל את עצמו גם אם במשפט יוחלט כי עליי לשלם את סכום הדוח במלואו, אך לפי סכום הראשוני וללא הכפלה שתתבצע ב-6.8.21 בגלל דרך הטיפול הלקוי בבקשתי שנשלחה ללא עיקוב ביום קבלת הדוח!!! ברצוני להלין על הדברים הבאים ואותם אבקש שתבררו בעירייה: 1. התנהלותו הדורסנית של הפקח בחוף הים והופעתו החיצונית בתקופת הקורונה. 2. התנהלות המוקד העירוני בו ניתנות תשובות הצמודות לתשובות כתובות מראש ללא הקשבה לתוכן הדברים הנאמרים מהצד השני. אני בטוח כי השיחות מוקלטות וניתן ללמוד מהן. האם רק כאשר הלקוח צורח- הוא מטופל? האם המערכת נופלת בדיוק שיש צורך למסור ללקוח פרטים? זו ההתנהלות שהעירייה רוצה לעודד? עצוב לי שכך הדבר. 3. שליחת הודעה לטלפון הנייד לא רק כתזכורת על תשלום אלא גם הודעה קצרה בה נאמר כי נשלח אליי מכתב רשום, בכדי שאוכל לעקוב ולבדוק האם מתקבל או להתקשר במועד לקבלת התשובה הטלפונית מכם. בסיסי, לא? 4. שליחת הודעת תזכורת לתשלום לא כאשר עובר התאריך האחרון המאפשר ללקוח לבקש להישפט. מצ"ב תצלום מאתר דואר ישראל. חוזר על בקשתי לקבל מכתב תגובה למכתבי. תודה מראש,"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים בדק את האירועים ולהלין תקציר:**  
בעקבות מסרון שנשלח לפונה ב-27/7/2021 להזכיר על דוחות עזר שמועדם קרוב לתשלום הוא התקשר למוקד הטלפוני. נמסר לפונה שבקשתו לביטול הדוח נדחתה וכי שלחו תשובה בדואר

רשום. הנציגה לא מסרה את מספר הדואר הרשום, כיוון שהייתה תקלה במערכת המחשוב בעת השיחה. הנציגה הציעה שלמרות חלוף המועדים להגיש בקשה בכתב להישפט. ב- 3/8/2021 הפונה יצר קשר ונציגת השירות מסרה כי הבקשה המקוונת התקבלה והיא תיבחן. עוד מסרה לך שהמועד האחרון לתשלום הוא הקובע וההליכים אינם עוצרים. לבקשת הפונה הוא הועבר להמשיך שיחה עם נציגה בכירה. מנהל אגף חופים מסר בהתייחס להערת הפונה בדבר התנהגותו של פקח אגף החופים והופעתו החיצונית בתקופת הקורונה, כי בתקופה בה נרשם הדוח לא הייתה חובה על פי חוק לעטות מסכה בעת אינטראקציה עם אזרחים בשטח פתוח. יצוין כי בכניסה לחופים מוצב שילוט המציין כי חל איסור על הכנסת בקבוקי זכוכית. כמו כן, טרם יציאת הפקח לסיור אכיפה מופעל רמקול המציין זאת גם כן.

#### פנייה 2021-495586 מה-4/8/2021 – תלונה על עובדת היחידה לפניות הציבור

"התחילת יולי באתי למשרדי יחסי ציבור של עיריית תל-אביב כדי לברר עם הנוגעים בדבר המטפלים בתלונה שלי. הפקידה ... קראה לי אליה ואמרה לי מה הבעיה? הישבתי לה בקשר לתלונה שהגשתי והיא אמרה לי אתה גר ב... אמרתי לה זאת הכתובת שלי למשרד הפנים ואני גר בתל-אביב 40 שנה באופן רצוף. ואז היא הוציאה דף מהמחשב ואמרה זה הסיכום של התלונה שלך – בנוגע לצפירות גש למשטרה. וביתר התלונה שלך שאתה תיארתי אני מציעה לך על תגור בתל-אביב לך תגור בכפר או שתמצא לך מקום אחר שקט לגור. הירגשתי סוג של השפלה נוראית ונפגעת. לאחר שאת התגובות האלו היא רמרה בציניות ובלעג. אני מבקש לטפל בנושא בחומרה מפני שאני אזרח תל-אביב לכל דבר ואוהב את תל-אביב לנצח"

**תלונה מוצדקת – במסגרת בירור העובדת מסרה שלא הייתה לה כל כוונה לפגוע בפונה, והיא ביקשה להביע את התנצלותה אם אופן דיבורה התפרש שלא כהלכה. מנהלת השירות ופניות הציבור הדגישה בפני העובדת כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.**

#### פנייה 2021-504573 מה-5/8/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"שלום רב,  
ברצוני להתלונן על התנהגות דורסנית, כוחנית ואלימה של פקח עירייה שנהג ברכב מספר ... בתאריך 5.8 בשעה 15:05 ברחוב ....  
עמדתי בתור לרמזור ברחוב ... הפקח יצא מחניה ודרש להידחף לנתיב בתור לרמזור. זזתי שמאלה כדי שיוכל להשתלב בכביש שיש בו שני נתיבים, אבל כנראה זה לא הספיק לו, כי אחרי הרמזור הוא נסע במהירות גבוהה, בצורה כוחנית ודורסנית, רק כדי להיכנס לפניי להמשך הכביש הצר, תוך שהוא מחייב אותי לבלום בפתאומיות כדי למנוע תאונה, שאין שום ספק שהוא ניסה לגרום לה. ואז הוא עצר את הרכב, חסם את התנועה, יצא מהרכב והתחיל לצרוח עליי בלי שום הצדקה למשהו שעשיתי לא בסדר, צילם את הרכב שלי ואיים שאני אשמע מהמשטרה. אני מזועזעת מהתקרית הזאת, נסערת מאוד ומרגישה מותקפת.

מצורפת תמונה של הרכב בו נהג, אחרי שהתנפל עליי וצילם את הרכב שלי. מספר הרכב שלי ... , רק כדי שתוכלו לוודא שהפקח הזה לא מייצר לי דוחות פתאום."

**תלונה מוצדקת – מנהל המרחב שוחח עם הפונה במסגרת זו התנצל על האירוע ומסר כי ישוחח עם הנהג ויחדד את הנהלים.**

**פנייה 2021-504927 מה-8/8/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"שלום,

פונה אליכם לאחר שכבר הגשנו פניה לביטול דו"ח על השלכת קרטונים שלא שייכים אלינו. צרפתם תמונות וגם שם לא מופיע שם העסק, אין לי ספק שתקראו ותראו את התמונות ואף תתנצלו אבל חשוב לי להתלונן על הפקח שנתן את הדוחות שאינו מצליחה להבין את הכתוב או לא יודע אנגלית(בלי נימה של זלזול) ומחליט לשייך אילנו את הדוחות. לא מקובל שאנו נשמש כתובת לכל הדוחות בחרוץ 6. שמו של הפקח שלכם..."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף שבדק את המקרה מסר כי לעסק נרשמו 2 דוחות. רק בדוח אחד אכן לא הייתה התאמה בין הממצאים לבית העסק ולכן נמסרה המלצה לשירות המשפטי לביטול הדוח החניה.**

**פנייה 2021-508249 מה-9/8/2021 – תלונה על עובדת אגף ביטחון ושירותי חירום**

"שמי ... פנינה ואני רוצה לשתף !

היום באתי לתומי לבקש שמישהו בעיריה שיעזור לי לקבוע תור בביטוח לאומי ליום שלישי הקרוב וזה מכיון שיש לי קוד וצריך רק ליפתוח דבר שאני לא מצליחה לעשות כי אין לי את הידע. באתי להסביר ושם ישבה בחורה בשם ... מאבטחת שיושבת בכניסה. ניגשתי הסברתי שאני רוצה לעלות למעלה, אמרה שאי אפשר. שאלתי למה ענתה שלא עולים למעלה. לאחר מכןשאלה אם יש לי תו ירוק אמרתי שיש ניתן לראות בפלאפון ניראה שאיננה יודעת לעשות זאת, אני אישה בת 80 חולת סוכרת, עומדת מחכה הבחורה הזאת חסרת לב חסרת נימוס, לא ראויה לשאת תפקיד כמו שירות הציבור. לצערי אינני זוכרת את כל מה שהוסיפה ואמרה והקשתה. חלפו 20 דקות ואני עומדת. העבירה את הפלאפון לבחור שלידה. אני התמוטטתי נפשית פיזית..."

**תלונה מוצדקת – נציגת האגף שוחחה עם הפונה והסבירה לה שהמאבטחת פעלה על פי ההנחיות שכניסה לבניין העירייה היא רק עם הצגת תו ירוק. עם זאת, הבהירה למאבטחת שהיא אמורה להפעיל שיקול דעת במקרים חריגים כדוגמת אירוע זה.**

**פנייה 2021-510124 מה-10/8/2021 – תלונה על שירות באגף גביית ארנונה ומים**

"שלום, בתאריך 10.6.2021 פניתי למחלקת הארנונה בעירית ת"א בטענה שיש חוב החל מחודש 12/2021.

הנכס עליו יש את החוב לא בבעלותי 18 שנה. (שלחתי אליכם מסמך של הטאבו).

פניתי אליכם מספר פעמים, דרך פנייה מקוונת עם העברת כל המסמכים, פניתי גם טלפונית, נאמר לי שהנושא בטיפול!

במשך כל התקופה בכל פעם פניתי אליכם ונאמר שהנושא בטיפול.  
העברתי אליכם פרטים של האדון שרכש ממני את הנכס לפני כ-18 שנה, פנו אליו אמר שהנכס אכן בבעלותו ויפרע את החוב.  
לצערי אתמול עוקל לי חשבון הבנק שבבעלותי כאשר הנכס אינו בבעלותי 18 שנה.  
שוב פניתי אליכם, שוחחתי את ... אחת המנהלות במחלקת הארנונה, הבטיחה שהעיקול יוסר אתמול (בתאריך 9.8.2021) פניתי שוב לסניף הבנק, העיקול לא הועבר לבנק! היום פניתי שוב למחלקת הארנונה (10.8.2021) לאחר ויכוחים רבים הצלחתי לקבל העתק מהעיקול במייל.  
שאלתי מתי הזכויות יועברו, נאמר לי כאשר הבעלים של הנכס יפרע את החוב.  
מדוע אני צריכה להיות ברישום זכויות הארנונה כל עוד הרוכש אינו פורע את החוב, מדוע לא פותרים את הבעיה מולו? מדוע העיקולים לא נשלחים אליו?? מדוע לעקל לי חשבון כאשר הנכס אינו בבעלותי???

את השאלות האלו שאלתי במשך חודשיים!!  
האם זה הטיפול שעירית ת"א נותנת ללקוחותיה???  
גרמתם לי לעוגמת נפש ובעיות עתידיות בו מתנהל חשבון הבנק שלי.  
אני נאלצת להגיש תביעה בנושא.  
מצפה מכם להסיר אותי כבעלת הנכס במידי לאחר שיחות רבות במשך חודשיים.  
אם אתם צריכים ניירת אשמח שתעיינו בפניה שנרשמה בתחילת ההודעה, כל הניירת נמצאת.  
הפנתי פניה זו גם למחלקת פניות הציבור של העיריה."

**תלונה מוצדקת – עקב מידע שגוי שהופיע במערכת הממוחשבת הפונה נשארה רשומה כבעלת הנכס ומכאן נבעה הטעות. העיקול הוסר וכן בוטל רישומה כמחזיקה בנכס.**

**פנייה 2021-515707 מה-112/8/2021 – תלונה על עובדי אגף התברואה**

"בפנייה זו 2 תלונות שונות:

תלונה 1: ברחוב ... קיימת בעיה כרונית של החזרת פחים שהחמירה בחודש האחרון. פניתי בעבר אין ספור פעמים ל ... מנהל התברואה אולם הדבר לא נפתר. הבעיות הן: (מצ"ב תמונות) א. הפחים נזרקים בחוסר סדר ובצורה שהם חוסמים אחד את השני ב. הפחים אינם מוחזרים לתוך חדרי האשפה. ג. הפחים נדחסים לחדר אשפה אחד למרות שעשרה מטר משם קיים חדר אשפה נוסף.  
תלונה 2: נוגעת להתנהגותו של סגן המנהל מר ... לאחר שבאחד מפניויותי ל ... מנהל מחלקת התברואה הוא טען שהוא בחופשה והפנה אותי לסגנו מר ... הנ"ל במקום להתמודד עם הבעיה האשים את הדיירים בכך שהם חוסמים את הגישה. ניתן לראות בתמונה שצירפתי אשר נשלחה גם לו שלא רק שהרכב המצולם לא חוסם את הגישה לחדר האשפה אלא הפח שהוחזר הוא שחוסם את הרכב ובכל מקרה הפח המדובר לא אמור להיות שם אלא בחדר האשפה השני (חדר האשפה המצולם כבר היה מלא ב-2 פחים) בנוסף מר ... הגדיל וטען שאופניים חוסמים את הכניסה. ובכן לא רק שאין בתמונה שום זוג אופניים אלא בתור מי שגר במתחם מזה שבע שנים ידוע לי בביור שאיש אינו מחנה אופניים באזור הכניסה לחדרי הפחים (מהסיבה הפשוטה שהם יגנבו בין רגע) ייתכן ומר ... החליט לשחק איתי משחק בסגנון "איפה אפי" ולתת לי לגלות היכן האופניים בתמונה מתחבאים?  
ובכן, את התשובה ידידי מעולם לא נדע ולו בזכות העובדה שלאחר שהשבתי לו שתשובתו אינה תואמת את המציאות הנ"ל איחל לי יום טוב וחוסם אותי למשלוח לו הודעות באמצעות הואטסאפ. איני

יודע מה מדיניות העירייה בנוגע למשלוח הודעות ואטסאפ ישירות לעובדים אולם צריך לזכור ש... מנהל המחלקה הוא שביקש ממני במפורש קודם כל לפנות אליו ורק אז לתלונות הציבור בעירייה והוא זה שבמקרה זה ביקש ממני לפנות ישירות לסגנו מכיוון שהוא בחופשה (למרות שמה שרשום הוא שחופשה מרוכזת בעירייה מתחילה ב-15.8 בלבד). לטעמי התנהגות כמו של מר ... מתאימה לילד קטן ולא לסגן מנהל מחלקת תברואה ובכל מקרה לפי המספר שמתחיל ב-053250 סביר בעיניי שמדובר בטלפון שנועד לצרכי התקשרות עם התושבים ועיריית תל אביב אף משתתפת במימונו מכספי ציבור כחלק מתנאי ההעסקה של מר ... לפיכך מוטב היה כי מר ... יתרכז בפקוח על מחזירי האשפה ולא יקבל כל תירוץ שהם ממציאים בנוגע לאי מילוי עבודתם ולא בהחרמות תושבים שפונים אליו. אני מוכן לקבל שהייתה בעיה ושהיא בטיפול ולא שימרחו אותי ויספרו לי שקרים במסווה של אי לקיחת אחריות. ואגב אם מר ... יטען בטעות שפניתי אליו בצורה לא מכובדת אני מציע שתקראו את ההודעה ותבינו שלא היה בכך שום דבר שכזה.  
תודה"

**תלונה מוצדקת – מנהל התחנה שוחח עם העובד והבהיר לו כי עובדי העירייה הם נותני שירות המחויבים להתייחס ללקוחות באופן מכבד. המנהל הנחה את העובד שלא לחסום לקוחות בווצאפ ובכל בעיה לערב את מנהל התחנה בכדי להגיע לפתרון הטוב ביותר. במהלך מספר ביקורות שנערכו על ידי מפקח העבודה ומנהל התחנה נמצאו המכלים במקומם במסתור האשפה.**

#### **פנייה 2021-521240 מה-15/8/2021 – תלונה על שירות באגף חניה**

"אני פונה אליכם אחרי שקצה נפשי בנסיונות להסביר ולהציג בוכחות בפני פקידי העירייה המטפלים בפניות בנושא דוחות תנועה, נתיבי תחבורה ציבורית, אני מבקש ראשית להציג את כל הפרטים... אני מבקש להציג בפניכם את המצג האמיתי אודות מחדל אינטרנטי בנושא גביית דוחות חניה כפי שהתבטא במהלך שנת 2021, ועדיין לא הסתיים, להלן:  
1. ...חטאתי ולכן אני משלם.  
2. בתאריך ... שילמתי את החוב המנופח, בגין הדוח שלי ולא עבור אף אחד אחר....ולכן התשובה שאותה אסביר הזויה בצורה קיצונית. כאמור שילמתי בקרדיט ב-10 תשלומים.  
3. בתאריך ... שלחתם לבנק שלי הודעה על עיקול חשבוני בגין אי שתלום. היתכן? כל פניותי לפקידות התמיכה נענו ב"בודקים נחזור אליך" אחרי חודשיים הגיעה הודעה כי "שילמתי לרכב אחר".... תירוץ טוב כדי להצדיק מערכת גביה לקויה בצורה מחפירה... בדיקות הולכות ושובות והתשובה "שילמת עבור אחר".  
4. ברור לכל בר דעת שאני לא מתכוון לשלם פעמיים זה למעלה מ-1,700 שח עבור דוח של 500 שח..."

**תלונה מוצדקת – בעקבות הפנייה הנוכחית שוחחה עם הפונה נציגת שירות באגף חניה והוסבר כי התשלום ששילם בוצע על דוח אחר השייך לחברה ולא על הדוח שלחובתו. מכיוון שטען כי אינו מכיר את החברה בוצעה העברת הסכום ששילמת לדוח הרשום לחובתו.**

## פנייה 2021-541537 מה-18/3/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אני מבקשת להתלונן על עובד עיריה - מנקה רחובות. הבוקר, 18.8.21 בשעה 8 בבוקר, יצאתי מביתי ברחוב ... והיו שם מנקי רחובות- משאית קטנה ועובד נוסף שמנקה את המדרכות עם צינור מים שמחובר למשאית. אני ניגשתי לאופניים שלי שחונות בחניה מסודרת על המדרכה כדי לשחרר אותן מנעילה ולסוע לעבודה. אותו עובד היה צריך לעצור רגע מעבודתו עם צינור המים כדי לא להשפירץ עלי מים וכנראה שזה לא בא לו בטוב כי הוא התחיל לצעוק עלי בלי הפסקה שאזוז כבר ו"נו יאללה כבר!" ויאללה תעופי כבר." אני ממש לא התעכבתי בכוונה אבל מה לעשות שזה לוקח רגע לשחרר אופנים מנעילה ולהתחיל לסוע ואין שום סיבה שאחטוף כאלה צעקות ויחס מגעיל על הבוקר! אינני יודעת את שמו של העובד אבל אשמח אם תוכלו לאתר אותו ולהבהיר לו בכל דרך שהיא שזו לא צורה להתייחס לאנשים!! תודה ויום טוב."

**תלונה מוצדקת – מנהל התחנה שוחח עם הפונה אשר ביקשת שלא לפגוע בעובד, אלא רק להסביר לו כיצד עליו לנהוג במקרים מעין אלה.**  
לאור המקרה זומן הפועל לשיחת בירור, במהלכה הובהרה לו חומרת התנהגותו, והובהרה לו חובתו כנותן שירות להתחשב ולהתנהג בצורה נאותה כלפי עוברי אורח הנקרים בדרכו במהלך העבודה.

## פנייה 2021-547813 מה-22/8/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"היום קיבלתי טלפון מהפיקוח העירוני. הפקח טען שהרכב שלנו חוסם כניסה ולבוא מהר להזיז אותו לפני שאנחנו מקבלים דוח. מהר אני מתקשר לזוגתי להבין איפה חנתה, כדי להבין שהמפתח אצלה והיא לא בבית. היא אמרה שלא זכרה שבכלל חסמה כניסה אבל הפקח איים בדוח ואנחנו נבהלנו ומיהרנו. אז היא היתה צריכה לעזוב כל מה שעשתה ולהגיע מהר עם המפתחות. כל הבלגן הזה רק כדי להבין שהרכב חונה כחוק בכחול לבן, לא חוסם שום כניסה. מה כן? היו צריכים להוציא מכולה שהונחה בכחול לבן בצמוד לרכב. לא ייאמן שפקח יכול לאיים על אנשים בדוחות ולגרום להם לעזוב הכל בלי אפילו לנכוח במקום. איזה דוח? חנינו כחוק. לא היו שלטים שהודיעו שאת המכולה מפנים משם ביום כזה ויש לפנות את הרכבים הצמודים. פגיעה נוראית ביום שלנו בשביל כלום. כמובן שעד שזוגתי הגיעה הם כבר הצליחו להוציא את המכולה ולא היה צריך להזיז את הרכב, וכל מה שנשארנו איתו היא פגיעה באחורי הרכב וביום העבודה שלנו. לא מצליח לצרף תמונות כאן אבל יש אם יש בהן צורך. אז כל מי שרוצה יכול להתקשר לעירייה ולשגר פקח שיאיים בדוחות על אנשים שחנו כחוק? אודה להתייחסות. שבוע טוב"

**תלונה מוצדקת – נציג אגף הפיקוח שוחח עם הפונה.**  
מספר הטלפון שהופיע על הצג אכן שייך לפקח מרחב דרום אך בדיקתנו העלתה שלא הייתה כל קריאת שירות בעניין חסימה ברחוב ניצנה, וכן הפקח שנשאל האם טיפל בפניה זו השיב בשלילה.  
נציג אגף הפיקוח מסר לך כי לעיתים נציגי האגף יוצרים קשר טלפוני עם בעלי רכבים החונים בכחול לבן בכדי לפנות מכולה, אך תמיד השיחה מתנהלת באופן מכבד ובבקשה לפנות את הרכב החונה כחוק למרות שאינו חייב לפנותו.

עם כל הרצון הטוב לפתור את סוגיית יצירת הקשר אתך והבקשה, לא הצלחנו לאתר את מקור הטעות.

### פנייה 2021-548016 מה-23/8/2021 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוא

"בתאריך ה-8/8/21 פניתי למוקד 106 בתלונה שמספרה 2021-505980 לגבי מפגעי רעש מתוכים שהקימו קן ענק על עץ מאחורי חלוני. דבר שמפריע לחיים נורמלים. רעש נוראי. קיבלתי אישור על הגשת התלונה (מצ"ב). לאחר כשבוע בדקתי באתר את סטטוס הטיפול בפניה ולא מצאתי אותה באתר. ב-15/8/21 התקשרתי למוקד 106 ושם נציגה בשם ... היתה נבוכה ואמרה לי שסגרו את הקריאה ורשמו שדיווחו לי על כך. לא היו דברים מעולם ואף אחד לא התקשר אלי לידע אותי בדבר הסגירה. ... גם הבטיחה שתפתח את הפניה מחדש ושידברו איתי. עד היום אף אחד לא יצר קשר!! גם לא מטפלים במפגעים המדווחים וגם סוגרים את הפניה בלי לידע... ממש שירות ברמה הנחותה ביותר. ממש מעליב שזו ההתייחסות לתושב שמשלם מיסי עירייה במשך עשרות שנים. אבקש טיפול במפגע וכן התנצלות על כל ההתנהלות הקלוקלת לפני שאפנה עם הסיפור לתקשורת ולרשתות החברתיות."

**תלונה מוצדקת – ממנהלת המוקד מסרה כי בפנייה הראשונה בטופס מקוון תיעד נציג המוקד את הפנייה כמידע - לטיפול מול המפקח על הבתים המשותפים, זאת ככל הנראה בשל העובדה שהפונה רשם כי העץ נמצא בחצר הבניין, ולכן האחריות היא על הדיירים.**  
פנייה נוספת השיבה נציגת השירות שהטיפול בנושא הוא באמצעות המפקח על הבתים המשותפים, ואף ציינה שניסו ליצור עם הפונה קשר אך ללא הצלחה. הפונה טען שלא יצרו עמו קשר, וביקש לפתוח את הפנייה בשנית. הנציגה ציינה שהיא מפנה את הנושא לאגף הפיקוח, אולם ברישומי המוקד לא נמצא תיעוד לפתיחת הפנייה.  
התנצלנו על השתלשלות האירועים.

### פנייה 2021-565944 מה-31/8/2021 – תלונה על עובדת אגף החניה

שלום רב, ברצוני להסב את תשומת ליבכם לעובדת שלכם בשם ...  
ברצוני לציין שאני ממש מאוכזבת מגב' ... שכן אני בהתנהלות מולה מיום 14.7.21!!  
אני בעלת תו נכה, לאחר מחלת סרטן הדם, לאחר השתלת מח עצם, לאחר דום לב והשתלת קוצב לב -ואני נעזרת במזל לעיתים בענייני ביטול דוחות של העירייה.  
חודש וחצי אני ממתנה לעזרתה מאז אמצע יולי  
הרבה פעמים היא לא הגיבה לי למיילים, מתייחסת בזלזול, כשעונה לטלפון אומרת "כבר סגרת את המחשב...."  
אני מאוכזבת מאד מהיחס המזלזל ומצורת השירות הנמוכה שלה. בתור אחת שנותנת שירות כל חייה (גם לפני הסרטן וגם בימים אלו עם כל הקושי שהמחל הביאה איתה) נורא קשה לי היחס הפוגעני הזה.  
הגיעו מים עד נפש בייחוד שבמייל האחרון שהיא שלחה אלי ראיתי שהיא קראה לי בהתכתבות עם רונית שגב בשם "חופרת"

אכן קיבלתי בחזרה 250 ש"ח בגין דוח אחד ששילמתי וביטלו אך מה לגבי הדו"ח השני?  
להלן הפרטים:

... על רכב מס ... - הרכב של אחי ... שהוא רשום כרכב ליווי לנכה על סך 250 ש"ח  
... על הרכב שלי שמספרו ... - רשום על שמי ( אני הנכה- מחלימה מסרטן הדם) ע"ס 250 ש"ח  
כאמור שני הדוחות שולמו ב 19.5.21 ולאחר מכן קיבלתי מכתבים הביתה כי אישרו לי את הביטול  
של שניהם.

מצרפת מסמך המכיל צילומי מסך של המיילים שהחלפנו בינינו . שימו לב בבקשה לתאריכים"

**תלונה מוצדקת – מנהלת האגף בדקה את הנושא ומסרה כי לפני משורת הדין בוטלו שני דוחות אשר נרשמו לרכבים שונים, זאת בשל העובדה כי ברשות הפונה תג נכה. החזר תשלום דוח שנרשם לרכב שרשום על שם הפונה הסתיים במהרה, ואילו החזר בגין דוח על רכב הרשום על שם האח התארך בשל הצורך בהמצאת מסמכים נוספים. במהלך הבדיקה נציגת השירות הביעה את התנצלותה הכנה על התנהלותה, לרבות תוכן ההתכתבות במייל. לנציגה הובהר כי אנו רואים בחומרה את התנהלותה במקרה זה שאינה עולה בקנה אחד עם מדיניות השירות אותה אנו מנחילים לכלל העובדים. מנהלת מוקד קבלת קהל שוחחה עם הפונה והתנצלותה על המקרה.**

**פנייה 2021-576041 מה-5/9/2021 ופנייה 2021-642540 מה-6/10/2021 – תלונה על עובד מינהל קהילה, תרבות וספורט**

"שלום ,  
קראתי את תגובתכם ותשובתכם אינה נכונה.. בת זוגתי לעולם לא יוצאת מהבית ללא תעודת הנכה שלה..  
אני מצטער אך הדברים מסולפים ואני לא אעבור על ההשפלה הזו לסדר היום. לצערי כתושבי תל אביב , אין צורך לציין את האכזבה מתשובתכם, לאחר שערכתם בירור מול צד אחד ולא מול הצד המתלונן ..  
אני בצער רב נאלץ לפנות לגורמים יותר גבוהים ואף שוקל לפנות לעורך דין ולתקשורת.. עוד דבר נוסף אשאל אתכם : אם לטענתכם זוגתי הגיעה 3 פעמים ללא התעודה שלה , איך קיבלה את ההנחה ?  
אני מצפה לתשובה בהקדם ושיערך בירור בנוכחות שלנו"

**תלונה מוצדקת – מנהל מרחב קהילתי דרום-מזרח שוחח עם הפונה והבטיח לה כי תהיה הקפדה על הנהלים בנוגע להצגת תעודות נכה.**

**פנייה 2021-576290 מה-5/9/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים**

"לכבוד: עיריית תל אביב הנדון: זלזול וחוסר הגינות של עיריית תל אביב בחודש אפריל קיבלת דואר רשום לאיסוף ב... בעיר ... לתדהמתי קיבלתי 2 דוחות מעיריית תל אביב. שני הדוחות ניתנו באותו יום, ע"י אותו פקח ומאותו פנקס. ההבדל היחידי הדוחות ניתנו משני רחובות שונים בתל אביב בהפרש של 35 דקות (מצ"ב הדוחות). אציין שהדוחות לא הוצמדו לחלון מכונית ביום שנעברה העברה לכאורה. מיד בתאריך 27.4.2021, פניתי לעיריית תל אביב שהעבירה אותי ממחלקה למחלקה עד שבסוף נאמר לי שמדובר בסירת ירוקה אגד"ש. בסופו של דבר לאחר בקשות רבות לדבר עם המנהלת היפנו אותי לנציגתכם ,... נציגת שירות בכירה. בשיחתנו ביקשתי לקבל הסבר על

הדוחות, היא אמרה לי לשלוח את בקשתי למייל ... - כך עשיתי. בתאריך 27.4.2021 שלחתי את המייל. בתאריך 18.5.2021 שלחתי תזכורת לאותו מייל. בתאריך 24.5.2021 שלחתי תזכורת נוספת (העתקי מיילים מצ"ב) עד היום 5.9.2021, לא קיבלתי תשובה למיילים הרבים שנשלחו. בתאריך 24.5.2021 התקשרה אל ... מאגף אגד"ש, סיפרתי לה האירוע הדוחות על התכתבויות וחוסר המענה מעיריית תל אביב. היא אמרה שאני מוזמנת לחכות ולקבל מכתב משפ"ע כמובן שעד היום לא קיבלתי מכתב משפ"ע. מאחר ולא הדפסתי את הפניות המקוונות ששלחתי - בתאריך 16.6.2021 פניתי אל מנהל אתר האינטרנט- לקבל את כל פניותי המקוונות לעיריית תל אביב כולל הפניה לביטול הקנס לדוח. לצערי עד היום לא נעניתי לבקשה (מצ"ב הפניה). בתאריך 22.6.2021 ביצעתי שוב פניה מקוונת לביטול הקנס (מצ"ב הפניה). בתאריך 18.7.2021 קיבלתי הודעה לדבר דואר רשום לאיסוף ב... בדבר הדוח נאמר "הריני להודיעך, כי הודעת התשלום הקנס מבוטלת בשל פגם טכני. לידיעתך, יישלח אליך דו"ח חלופי בהקדם". בתאריך 1.9.2021 קיבלתי מעטפה לדואר שלי (לא במסירה כמו ביתר הפעמים) הדוח הכפיל את עצמו בסך 728.50. לא ברור לי איך פועלת עריית תל אביב, לא עונה למיילים, לא עונה לפניות מקוונות ולא עונה לבקשה לביטול קנס. במקום זה היא בוחרת לפעול בכוחניות ובזלזול באזרח הקטן ומכפילה את הקנס. לאור האמור מבקשת לסיים סאגה זו, הנמשכת מעל חצי שנה ולבטל את כל הדוחות הקיימים אצלכם שניתנו בתאריך 18.3.2021"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי קיים קנס בנושא אכיפה סביבתית בגין הכנסת רכב לגינה ציבורית ללא היתר. אכן היה פגם טכני בדוח ועל כן באישור תובעת עירונית הדוח בוטל ונרשם דוח חדש. התובעת העירונית שביטלה את הקנס, בשל טעות אנוש, לא הפיקה את המכתב. נציגת האגף יצרה עם הפונה קשר בעקבות פניותיה והסבירה לה את העניין ומהן האפשרויות העומדות בפניה מבחינת החוק, בכלל זה מהו התאריך האחרון להגשת בקשה להישפט ומהו התאריך האחרון לתשלום הקנס.**  
על פי בדיקה ברישומי דואר ישראל הפונה קיבלה את הודעת הביטול בחודש יולי.  
משלא הגישה בקשה בנושא או תשלום הקנס, הקנס הוכפל וצבר תוספת ריבית על פי חוק.  
אנו הפקנו את הלקחים הנדרשים.

### **פנייה 2021-593778 מה-13/9/2021 – תלונה על עובדי אגף התברואה**

"הבוקר בשעה 09:30, נצפו עובדי התברואה הפועלים מטעם העיריה, כשהם זורקים לכלוך ממדרכת רח' ... (מאחורי תחנות האוטובוס) ... תוך הגינה של הבנין אשר אני מטפח זה עשרות שנים, עם עצי פרי וצמחיה שונים. שמה של השכנה הוא ... והיא גרה בכניסה שלי בקומה 1 דירה 3 טל. ... בנוסף ממש לאחר מכן כשירדתי לגינה נעלמו ממנה שני אתים, ואני מאמין שבהם השתמשו התברואנים. אדגיש כי הלכלוך אינו של הבנין אלא של עוברים ושבים וכאלה הממתינים לאוטובוס. אני מצרף תמונה.  
אבקש לסלק את הלכלוך, להעניש את עובדי הקבלן, ולהחזיר את האתים עמם אני עובד בגינה."

**תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי מנהל החבל ומנהל תחנת התברואה נפגשו עם הפונה, במהלך הפגישה הם הביאו מכלי אשפה והעמיסו את האשפה לתוך המכלים. האשפה פונתה לשביעות רצון הפונה.**  
לעניין לקיחת כלי העבודה הוסבר שמאחר שאין ברשות הפונה זיהוי לחשדות שמדובר בעובדי אגף התברואה לא ניתן לפעול.

## פנייה 2021-609870 מה-22/9/2021 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"ערב טוב, בני מתאמן במתחם האימונים של... (אגודה) ב... , בסמוך ל... בסוף החניון מתקיימות עבודות של עיריית תל אביב. המתחם סגור בשער. מזה כמה פעמים כאשר הורדתי את בני בסמוך למגרש, הגיע רכב שעובד במתחם, כאשר הנהג זזה שיושב בסמוך אליו פונים באופן בוטה ומאיים, צופרים, מאיימים, מדברים בסגנון ביריוני ומצלמים אותי ואת הרכב. לציין כי גם אם אני נמצאת בנסיעה או אם אני בתוך הרכב אני מיד מזיזה את רכבי מהנתיב. התלונה שלו היא גם אל מי שחונה בצד הדרך. כמובן שאני נמצאת במרחק רב מהשער ואיני חוסמת את שער הכניסה ולא את הנתיב הנסיעה של הרכב. לא פעם פנינו אל אותם עובדים והסברנו כי איננו מהווים איום או הפרעה, אך זה לא מונע מאותם עובדים להמשיך ולנהוג באופן ביריוני ומאיים. לציין כי גם בשעות מאוחרות מאד בערב הוא טוען שהרכבים החונים בסמוך מפריעים לו. לא בהכרח שהם חוסמים או בנתיב הנסיעה שלו. התחושה כי העובד מגיע כעוס ואת כעסו מוציא על מי שנתקל בו בדרכו. לצערי, כמה פעמים חוויתי את ההתנהגות הזו מולו. פניתי למוקד 106 על מנת להתלונן על העובד מטעמכם. בעיני זו התנהגות מאיימת הגורמת לאי נוחות תמידית באזור. המלצתכם היתה לפנות ולהגיש תלונה במשטרה. אבקש ואודה לעזרתכם ולטיפול הולם בפנייתי. בברכה, ... לצערי לא הצלחתי לצרף רובץ עם תמונת הרכב והנגרר..."

**תלונה מוצדקת – מדובר על שטח התארגנות עירוני אשר השער ממוקם בסוף הכביש, רכבים החונים באדום לבן וסוגרים את הכניסה למתחם, גורמים לעיכוב בעבודה, ואף מדובר בעבירה על החוק.**

התלונה הועברה לקבלן אשר התנצל על החוויה המתוארת בפנייה. הקבלן הבהיר לכלל עובדי המתחם כי יש לפנות לנהגים בנימוס לעניין הפרעה הנגרמת מחניית הרכבים. עם זאת, מתבצעת אכיפה כנגד כלי רכב החונים במקום בניגוד להוראות החוק.

## פנייה 2021-622040 מה-19/9/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף ביטחון ושירותי חירום

"ביום שבת ה- 18.9.21 בסביבות השעה 22:30 בן-זוגי ואני ניגשנו לעמדת החיסונים בכיכר דיזינגוף על מנת לקבל את חיסון הקורונה. לאחר קבלת החיסון התיישבנו בספסל באזור הכיכר מאחר ובן-זוגי לא הרגיש טוב, מספר דקות לאחר מכן הוא איבד הכרה ולא הגיב לסביבה, רצתי למתחם החיסונים ופניתי לשומר שעמד בכניסה הראשית והסברתי לו שבן-זוגי איבד הכרה, הוא שאל אם המתנו 15 דקות במתחם לאחר קבלת החיסון, אמרתי לו שהתיישבנו בספסל בקרבת הכיכר מאחר ולא היה מקום מתאים לישיבה באזור המתחם, בתגובה הוא ענה- בעיה שלכם! וחזר לעמדתו. מאחר ולא רציתי לבזבז זמן על הויכוח רצתי לבן-זוגי וחייגתי למד"א. פתיחת מתחם החיסונים הוא מעשה מבורך, אך ניהול המתחם מתחת לכל ביקורת! אין מענה רפואי הולם, אין בכלל מקומות ישיבה שבו המתחסנים יוכלו להישאר להשגחה ובכלל יש כאוס גדול במתחם!! אותו שומר אינו אמור לעבוד במקום שנותן שירות רפואי! התנהגותו, שעלולה לעלות בחיי אדם, פשוט מבישה והיא מייצגת את עיריית ת"א האחראית על המתחם!"

**תלונה מוצדקת – נערך בירור מעמיק עם חברת האבטחה, שהתחייבה כי הסדרן לא יעבוד בפרייקטים המקושרים לעיריית תל אביב-יפו.**

## פנייה 2021-623277 מה-17/9/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בשעה 11.30 לערך הגעתי לרחוב ... בתל אביב נוהג ברכב שלי קאיה ספורטאז לבנה לז ... בכניסתי לרחוב הבחנתי בעובדה שהרחוב הוא רחוב בעל נתיב אחד בכל כיוון נסיעה כאשר מימיני חונים רכבים והדבר מצמצם משמעותית את נתיב הנסיעה שלי. נסעתי עדיין בנתיב שלי ללא סטייה. ממולי הגיע רכב דימקס לבנה לז ... נהוגה בידי אדם מבוגר, חם מזג, אשר יצא מגדרו כאשר נסע צמוד מדי לנתיב הנסיעה שלי (למרות שנתיב שלו רחב הרבה יותר) ובכך נפגשו המראות שלנו. ( לציון שבזמן המפגש רכב הקאיה שלי היה בעצירה מלאה. ) הבחור נעצר כ-20 מ אחרי מאחר ונסע די במהירות, וחזר בנסיעה לאחור עד אלי תוך שהוא יוצר פקק אחריו של מס רכבים הולך וגדל, החל להטיח בי האשמות כי נכנסתי לנתיב הנסיעה שלו ועל כך שאינני יודע לנהוג כלל, תוך כדי המונולוג המרגש שלו, התחילו לצפור רכבים אחריו על מנת שיפנה את הכביש, הבנתי את המצב והתקדמתי מעט על מנת לשחרר את התנועה אך מיד ראיתי שהנל החל לצרוח ולצעוק על הרכב שניסה לעקוף מאחוריו. הבנתי שאדם זה מסוכן ולא התכוונתי לפתח מריבה איתו, ראיתי שאין לי נזק במראה וגם לו, המשכתי בנסיעה כדי לפרסס ולחזור אליו לקחת פרטים, כשהסתובבתי וחזרתי הבחור כבר לא היה שם, אז נעמדתי ברחוב היציאה ב... כדי שאוכל למסור למוקד פרטי האירוע, לפתע הגיע שוב מולי האדם הנורא הזה והחל לצלם אותי מכל הכיוונים כאילו אני פושע. כמוכן שפחדתי לפתוח את הדלת אליו, הוא נראה היה מאוד עצבני לכן צילמתי את מס הרכב שלו ואת פרצופו והנני מביא זאת לפניכם. אנא התייחסו בכובד ראש לנושא, אינני יודע אם זהו מקרה יחיד אך אני סבור כי אדם זה מסוכן לציבור במיוחד בהיותו עובד ציבור.

\*

בניסיוני להעלות את תמונת הרכב והאדם נתקבלה תשובה מהמערכת כי לט ניתן להעלות סוג קובץ זה, אשמח למסור את התמונה של הרכב והאדם הנאלח למוקד שיצור איתי קשר בבקשה במס ..."

**תלונה מוצדקת – מנהל חבל שוחח עם הפונה ומסר לו שהנהג זומן לשיחת בירור והביע התנצלותו. כמו כן הבטיח כי מקרים מעין אלו לא יישנו.**

## פנייה 2021-639567 מה-4/10/2021 – תלונה על עובדת אגף החניה

"היי לכם,ן,

אני פונה בנושא השירות הטלפוני שלכם.

אני עברתי עכשיו והעברתי מחזיקים בארנונה, הוצאתי תו וכו וכו. בכל התהליכים האלו הנציגות שלכם היו מקסימות, סבלניות. אמנם נאמר לי משהו לא מדוייק בנושא הצורך להעביר כתובת במשרד הפנים על מנת שהארנונה תהיה על שמי, אבל זה נעשה בלי כוונה, ברור לי. את כל זה אני כותבת כי אני מבינה שנעשות טעויות, ושהנציגים הם אנשים, חלקם מנוסים יותר וחלקם פחות וכל עוד בסופו של דבר ניתן השירות, זה מה שחשוב. טיפלו בי ... בנושא הארנונה ו... בנושא התו, שתיהן מקסימות, ברורות, מקצועיות.

לבסוף, פניתי בנושא דוחות שהסתבר לי שעוד רגע מעקלים לי את החשבון...זה למדתי במקרה בגלל עניין התו, אחרת לא הייתי יודעת.

בנושא הזה דיברה איתי ..., שאיתה שוחחתי כפי שאני עם כל נותני השירות, בנעימות. מבלי בכלל להתייחס לדברי היא נהגה בדיבור תוקפני, פעמיים "איימה" לסיים את שיחתנו. ביקשתי שתעביר אותי לנציג אחר, אפילו לא הממונה, פשוט כי לשתינו היה לא נעים. היא סרבה ואמרה שאם אני רוצה אני יכולה להתקשר מחדש ולקוות שזה יפנה אותי לנציג אחר. מבקשת את פנייתכם אליה, אתם מוזמנים לבדוק עם שאר נותני השירות, אני מקפידה מאד לשים לב

שאת הפניות שלי אני עושה בסבלנות, ולא מוכנה להוציא תסכולי בירוקרטיה על אחרים. ... נהגה ממש בכוחניות. בכל מקרה בו אני מקבלת שירות, אם הוא נעים את תמיד פונה לממונה ונותנת מילה טובה. זה חשוב. מעולם לא יצא לי להתלונן...מקווה שזו תהיה הפעם הראשונה והאחרונה. אשנח אם תוכלו לעדכן אותי או מה שלא קורה כשאדם מתלונן..."

**תלונה מוצדקת – נציגת שירות בכירה התקשרה לפונה והתנצלה על השיחה שחוותה עם נציגת השירות, ומסרה לה כי העניין נבדק וטופל בהתאם, על ידי מנהליה. לאחר מכן שלחה לפונה במייל את המבוקש על ידה.**

### פנייה 2021-642514 מה-6/10/2022 – תלונה על עובדת "אחוזות החוף"

"היי ... מדובר בחניון .. ב23.9 יום חמישי בערך בשעה 12 בצהריים. באתי לצאת מהחנייה ושמתתי בטעות את כרטיס האשראי במקום בו צריך לשים את הקבלה. האשראי שלי נתקע ולאחר מכן יצרתי קשר דרך האינטרקום. ענתה לי בחורה ואמרה שהטכנאי בדרך ואני ממתין שם ורואה את הכרטיס תקוע במכונה. עברו מספר דקות ושום דבר ואף אחד לא הגיע...צילצלתי שוב באינטרקום והבחורה אמרה שהיה טכנאי לא מצא שום דבר והלך...אמרתי לה שלא יכול להיות אני עומד פה ממש על יד אין סיכוי שהוא עבר פה..והכרטיס מולי תקוע. היא חוזרת ואומרת שהיה לא ראה כלום תצטרך להתקשר לעיירית תל אביב ותבטל תכרטיס.. אמרתי לה מה את רצינית אני פה והוא לא הגיע...השיחות העלו טונים ואז אותה בחורה אמרה לי "עוד מילה לא תקבל את הכרטיס" וניתקה את השיחה. הייתי בהלם והמום שוק כזה לא קיבלתי בחיים אני במצב כזה וזאת ההתנהלות זאת פגיעה קשה מאוד. אחרי שראיתי שלא סופרים אותי בכלל ביטלתי את הכרטיס..ואבא שלי היה צריך להגיע להביא כסף לדלק לחזור לקריות. התנהגות מבישה ומשפילה חווייתי באותו יום. אשמח שיתקשרו וייצרו איתי קשר! ... נ.ב לאחר המקרה התקשרתי לשירות לקוחות רשמו את פנייתי ואמרו לי שיחזרו אליי ועדיין לא חזרו. הנציגה משירות לקוחות אמרה שהשיחות באינטרקום מוקלטות."

**תלונה מוצדקת – בתיחקור האירוע נמצא כי מדובר בטעות אנוש של עובדי חדר הבקרה. לאור המקרה הוסקו המסקנות הנדרשות ורועננו נהלי העבודה עם עובדי חדר הבקרה בכלל זה העובדת איתה שוחחה הפונה. סמנכ"ל החברה שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה**

### פנייה 2021-645808 מה-6/10/2021 – תלונה על שירות באגף תברואה

"ערימת גזם על חניית נכה, אישתי ... הינה נכה ועיריית תל אביב הקצתה לנו חניית נכה לרכב מספר ... אתמול בשעה 16.00 חזרנו הבייתה וגילינו, כי גזם מביניין ... הונח על חניית הנכה למרות הסימון והתמרור הבולט. התקשרנו למוקד העירוני והובטח לנו שתינתן עדיפות לפינוי הגזם. אך דבר לא קרה, היום, 6.10.21 בשעה 12 התקשרתי שוב למוקד ושוב הובטח שהנושא יטופל, אך דבר לא קרה, בשעה 16.00 שוב התקשרנו ובמוקד הופתעו שהגזם לא פונה, בשעה שבע בערב שוב התקשרנו והפקיד במוקד אמר שני דברים, האחד שהיה עובד עירייה ודיווח שהגזם אינו חוסם את החניה, שזה שקר גס, והשני שהדיווח על הגזם היה שגוי ודווח כגזם רגיל בעוד שיש קוד מיוחד לגזם בחניית נכה. לאחר הבעת מחאה מצדי הוא שוכנע להתקשר שוב לאגף התברואה כדי שישלחו טנדר לפינוי הגזם., קיבלתי שני מסרונים לנייד: פנייתך 2021-642932 הועברה ליחידה מועד סיום משוער

7.10.21. והודעה נוספת: נעדכנך כי פנייתך 2021-642932 השתנה מועד הסיום ל 10.10.21.. מדוע מתעללים באזרח נכה מדוע לא מספיקה פנייה אחת לטיפול במפגע? מדוע יש צורך בפניה שניה שלישיית ורביעית באותו הנושא, מדוע לגזול את זמן האזרח בהמתנה לתקליט האומר פנייתך חשובה לנו, אם היא חשובה אז טפלו בה בהתאם, במיוחד כשמדובר באדם מוגבל. אודה לבדיקתך."

## **תלונה מוצדקת – הממונה על תלונות הציבור שוחחה עם הפונה והתנצלה על אי ההבנה בין היחידות.**

### **פנייה 2021-646405 מה-7/10/2021 – תלונה על עובדת אגף גביית ארנונה ומים**

"בתאריך 21/9/4 פניתי אליכם בתלונה בקשר לטיפול בבקשתי להחלפת צרכנים בנגס עקב כניסת שוכרות לדירה של ... קבלתי אישור על פנייתי זו... יום למחרת, ב - 21/10/5 יצרה עימי קשר הגב' ... ממח' הארנונה, אינני יודעת אם בעקבות פנייתי אליכם ועל-מנת לסייע בעניין ביקשה שאשלח למייל שלה את פנייתי לחילופי הצרכנים, מס' ... וביקשה שאעביר אליה את פנייתי זו, מיום 21/9/30 וגם את פרטי השוכרות וגם את ההודעה שקבלתי על חלקי בתשלום הארנונה ... תשומת ליבה לכך שעל אף הרשום בשובר, כאשר אני נכנסת לאתר התשלומים, מבקשם ממני לשלם את מלוא הסכום של הארנונה, כמפורט בתלונתי מיום 21/10/4. והבטיחה שתעביר את פנייתי לממונים עליה כי היא לא מטפלת בכך בפועל, רק יכולה להעביר את המסמכים, מעבר לפנייה המקוונת שעשיתי ב - 21/9/30, לפי הדרכה שקבלתי ממח' הארנונה, שלב אחרי שלב! (האתר לא תקין, כך גם לפי איש התמיכה של האתר ששוחחתי איתו, אולם בסופו של הדבר הפניה נקלטה והראייה שקבלתי אישור לפנייתי. ) בהזדמנות זו, ברצוני לציין את אדיבותה וסבלנותה הרבה של ... לשמחתי, יום למחרת, ב - 21/10/6, קבלתי הודעה שבוצעו חילופי המחזיקים בנגס ועכשיו היית בטוחה שאני אוכל לשלם את חובי, בסך 276.28 ש"ח וזה רק בעקבות תלונתי, כי במקור אמרו לי שמחלקת הארנונה מטפלת בפניות מתאריך 21/8/10! עקב עומס, וכי רק בן-אדם אחד ממחלקת הארנונה קולט את הפניות? לתדהמתי, על אף שיצרתי קשר טלפוני ראשוני כבר ב - 21/9/30 לדווח על חילופי הצרכנים ונאמר לי שאני אוכל לשלם למחרת, יום ו' - ה - 21/10/1, גם לאחר חילופי הצרכנים לא ניתן היה לשלם באתר את הסכום, כפי שהופיע בשובר, אלא נתבקשתי לשלם עבור חודשיים (למעט היטל שמירה) שאלותי הן: א. איך יכול להיות שבעיריית ת"א במחלקת הארנונה לוקח כל כך הרבה זמן לטפל בפניות להחלפת צרכנים, הרי היום הכל ניתן לעשות באופן מקוון (כי אתם אומרים שאין קבלת קהל, בגלל הקורונה)? ב. איך יכול להיות שאחרי שמפיקים לי שובר במחלקת הארנונה המערכת לא מתעדכנת תוך זמן קצר ובפרט אחרי שכבר אישרו את החלפת הצרכנים!?"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף ארנונה, שבדק את המקרה מסר כי בעקבות אי הבנה וחוסר ידיעה של העובדת בעניין הליך עריכת שוברים ואופן קליטתם במערכת תשלומים, לא בוצע פיצול חשבונית כפי שנדרש היה לעשות, השובר לא נקלט במערכת ולכן לא הפונה לא הצליחה לשלם ביום למחרת.**

הריבית שנותרה בחשבון הועברה לוועדה למחיקה, ובעקבות הפנייה חודדו ההנחיות בעניין השוברים בקרב נציגי השירות באגף ארנונה. ביצוע חילופי מחזיקים התעכב עקב עומס פניות שהצטברו במהלך תקופת החירום, החופשה המרוכזת ובתקופת החגים.

#### **פנייה 2021-653095 מה-10/10/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה ומים**

"קצב הטיפול באישורי עיריה וועדה לטאבו לא מתקבל על הדעת. כמי שאך לפני זמן לא ארוך קיבל אישור כזה תוך פחות מחודש - זה נ טיפול .

ב - 9.8.21 פניתי בבקשה לקבל אישור עיריה וועדה מקומית לטאבו. עד היום - חודשיים - אין דבר. אציין כי כבר במאי פניתי (וקבלתי) אישור שאין חוב היטל השבחה.

ב - 23.8.21 - אחרי שלא הייתה תגובה לפנייה (בדוא"ל נאמר שתוך יום יחזרו אליי לקבל תשלום) - אני פניתי. שלמתי ונעניתי שפניתי מחכה בתור...חודש לפני טיפול !. ב - 3.10.21 קבלתי פנייה בעניין מועד עזיבת שוכר. הפנייה הייתה מיותרת. הכל כתוב בהסכם שצורף לבקשה. בו ביום עניתי לפנייה. לא הייתה התייחסות.

היום נאלצתי שוב להתקשר. ענתה ... הייתה נהדרת. מסרה לי לשלוח את המייל ששלחתי אליה שכן...המייל ששלחתי ב - 3.10.21 לא זכה עדיין לעיון טיפול.

משהו לא דופק כמו שצריך במחלקת האישורים.

נא טיפולכם"

**תלונה מוצדקת – המחלקה המטפלת בנושא חווה עומסים כבדים בעקבות הקורונה והביקוש הגובר לנדל"ן בתל אביב-יפו כמו גם רצף של נסיבות אובייקטיביות של סגרים שהעמיסו על הטיפול השוטף וחופשת חגים סמוך להגשת הבקשה של הפונה.**

**האגף עושה את מירב המאמצים ובימים אלה מבוצעים הליכים לתגבור כוח אדם מקצועי למחלקה.**

**התנצלנו על הליקויים והעיכוב שחל בטיפול בבקשה וגם על כך שלא עודכנה במסרון על מצב הטיפול בבקשה.**

#### **פנייה 2021-654815 מה-10/10/2021 – תלונה על עובדת אגף רישוי ופיקוח על הבנייה**

"מזה שבוע הנני מבקשת מהמחלקה למבנים מסוכנים, שבוע שעבר, הודיעו לי שיגיעו תוך 24 שעות. התקשרתי לאחר 24 שעות בקשו שאשלח צילומים באפליקציה.

שלחתי תמונות, היום התקשרתי בצהריים, הבהירו שהמחלקה עובדת עד 18.00 ומוטב שאחכה בבית.

הבהרתי שהנני לבד בביתי עם ילדה בת 12 ואני מבקשת לבדוק את מצב הבית.

בחודש האחרון סדקים פנימיים וחיצוניים נפערו בבית.

הסדקים התרחבו וחלון אחד נוטה הצידה, מיותר לציין שהבתים כאן ישנים מאד.

בשעה 17.45 בדקתי שוב עם המוקד מתי אמורים להגיע שכן נתבקשתי להמתין בביתי לפיקוח. הפנו אותי למפקחת בשם ....

גב' ... אמרה שאינה מגיעה, שרק לפני חצי שעה קיבלה את הפנייה.

כמו כן טענה שהיא מאמינה כי היחידה יודעת שמצב הבית אינו מסוכן.

ניסתה להרגיע אותי וביקשה שלא אהיה "היסטרית."

אינני היסטורית אך מעדיפה להיות בצד הבטוח...בייחוד בבית ישן ומוזנח מאד!!!!  
גב ... ביקשה שאצלם לה את הסדקים (למרות ששלחתי תמונות באפליקציה).  
האם אתם מוכנים לקחת את הסיכון?  
האם גב' ... יכולה להניח הנחות לא אחראיות מבלי לבחון את המצב לאשורו?  
אודה לכם על טיפולכם בסוגייה זו,  
במהירות האפשרית"

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה הסביר כי בהתאם לחוק העזר, האחריות על בטיחות ויציבות הבניין היא על בעל הנכס.**  
כאשר מועברת פנייה בנושא ליחידה למבנים מסוכנים נעשית בדיקה לגביי מסוכנות הנכס. על פי חומרת מצב ובהתאם לנדרש, יוצא צו המכריז על המבנה כמבנה מסוכן.  
היות שהפנייה התקבלה בשעות אחר הצהריים, הפנייה הועברה לתורנית מבנים מסוכנים, אשר הבטיחה לפונה שתיערך בדיקה תוך 24 שעות ולצערי לא צוין שהיחידה נמצאת בעומסים גדולים מאד לאחר קריסת המבנה בחולון, ונכון למועד זה ביחידה מבנים מסוכנים מתקבלות פניות רבות בערוצים השונים, ואיננו יכולים לעמוד בפרק זמן זה.  
מהנדסי היחידה עורכים ביקורת לפי סדר העדיפויות שנקבעות ביחידה והמתבססות על פי תוכן הפנייה, תמונות המצורפות לפנייה וכל מידע נוסף המאפשר לקבוע את חומרת המצב בשטח.

#### **פנייה 2021-658920 מה-12/10/2021 – תלונה על שירות באגף רישוי ופיקוח על הבנייה**

"הח"מ פנה למחלקת פיקוח על הבנייה, עקב שריפת מבנה ארעי ללא היתר שמחזיק בתוכו חומרים מסוכנים.

עקב השימוש הלא תקין המבנה נשרף וכמעט שרף איתו את הבניין כולו. הח"מ פנה למחלקת פיקוח על הבנייה בצורה אנונימית ודרש להתלונן בעילום שם עקב מעורבותו במקרקעין. למרות הדרישות והבקשות מחלקת פיקוח על הבנייה העבירה את הפנייה לבעלי המבנה הלא חוקי ולא זו בלבד, אלה איפשרה לבעל המבנה הארעי לבנות שוב מבנה ארעי ללא היתר וללא הסכמת בעלי הקרקע!!  
עקב ההתנהלות של המחלקה הח"מ מאוים וחשוף.

הח"מ דורש שיתבצע בירור בהול בעניין ושינקטו צעדים משמעותיים בפני הגורמים הרלוונטיים. לא יתכן שחיי של הח"מ הינו הפקר לקומבינות של מחלק פיקוח על הבנייה.  
מצ"ב הקובץ שהעובר לח"מ מבעל המחסן הארעי שנשרף."

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה מסר כי הוצאו שני צווי הריסה מנהליים כנגד המבנה. האחד נמצא בדיונים בבית המשפט והשני מוקפא כך שהטענה שאנו מאפשרים לבנות מבנה ארעי - אינה נכונה.**

במחלקת פיקוח על הבנייה חל איסור לחשוף את שם המתלונן וכך נעשה גם במקרה זה על ידם. עם זאת, קיימת גישה למערכת לגורמים נוספים כמו- שירות משפטי וכו' ולכן לא עלה בידינו לאתר את מי שהוציא את המכתב הפנימי.

#### **פנייה 2021-661737 מה-13/10/2021 – תלונה על עובד אגף רישוי ופיקוח על הבנייה**

\,שלום וברכה, שמי ... ובמקרה אני גם עו"ד. יש בבעלותי דירה בכתובת המצוינת בפנייה. הבניין עובר בימים אלה שיפוץ במסגרת תמ"א 38. לדירתי הוסף מסתור כביסה כאשר בתוכנית שאושרה

לבנייה נפתחה דלת מהמקלחת שלי למסתור. היזם התקין רפרפת אשנבים למסתור. הכול טוב ויפה אלא שהשיפוע של האשנבים במקום לפנות החוצה כדי למנוע מהגשם לחדור ולהרטיב את הכביסה - פונים פנימה. ביקשתי מהיזם לעשות פעולה פשוטה ולהפוך את החלק הפנימי של האשנבים החוצה. היזם טען ששוחח עם אדם בשם ... שאישר לו את ההתקנה. ושלח אותי להתווכח אתו. התקשרתי ל... זכיתי ליחס משפיל יהיר ובעיקר זחוח. מאוד הכעיס אותי שקראתי פסיקה בה מצוין מפורשות שהמסתור נועד בנוסף ליעודים אחרים גם לתליית כביסה, והוא עשוי כך שיימנע מהגשם לחדור. ... אמר שהוא אפילו לא היה במקום כהוא אישר טלפונית את מסתורי הכביסה. מעניין לא? לדבריו העיקר שלא רואים כלום

מכיוון שהאשנבים צפופים (5 סמ בין אשנב לאשנב) לא רואים כלום גם אם יהפכו את נטיית האשנבים בזווית כלפי מטה החוצה ולא כלפי מטה פנימה. ... בטון מעליב ובדבריו הסקסיסטיים "הציע" שאשלח מכתב. כששאלתי למי אמר סתם לעירייה. סירב לתת לי את כתובת המייל שלו במשרד. מי זה האדם הזה? מדוע אתם מעניקים כל כך הרבה סמכות וכוח לאדם אחד הנמצא שנים בתפקיד רק כדי לשלוח אנשים לעזאזל? האם הוא נותן שרות רק לקבלנים ויזמים? ואנחנו תושבי העיר רק מטרידים אותו? אודה לכם אם תפנו אותי למי שכן יכול לסייע וכמובן אני דורשת ברור עם האדם שדיבר אתי בצורה שאינה ראויה גם בעיקר בשל היותי אישה "בורה" ורחמנא לצלן גם עו"ד והתעלם לגמרי מבקשתי הפשוטה. אציין שוב שמשה אמר שהוא אישר את ההתקנה טלפונית מבלי שביקר במקום. מעניין מה זה אומר על האישורים הניתנים למי שבונה את הבתים שלנו באישורכם. בברכה..."

**תלונה מוצדקת – סגנית מהנדס העיר שוחחה עם העובד והדגישה בפניו החשיבות במתן שירות אדיב לפונים אליו, גם אם לא מדובר באנשי מקצוע. לאחר מכן התקיימה עם הפונה פגישה בשטח בהשתתפות מהנדס שיפוצי חזיתות, רכזת שיפוצי חזיתות. במהלך הפגישה הגיעו להסכמות בנוגע לטיפול במסתור הכביסה.**

### פנייה 2021-673321 מה-17/10/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"הרגע נאלצתי לשלם קנס עבור "פיגור" בתשלום דו"ח עבור כביכול עבירת אופניים (שלא בוצעה אגב, אבל זה כבר נושא אחר!). מ 250 ש"ח הפך לכמעט 400 ש"ח! אני מבקשת לדעת למה אני צריכה לשלם עבור "פיגור" בתשלום, כשבעצם כתבתי שני מיילים לעירייה וביקשתי לערער על הדו"ח? נהגתי בצורה הכי אחראית וממושמת, וכתבתי מיילים מנומקים, ולמרות זאת מעולם לא קיבלתי שום תשובה במייל ולא נכתב לי שהתשובה גם לא תגיע במייל!! לא נאמר בשום שלב שאין לי גם ממש למה לחכות, ולכן כדאי כל יום להתקשר לעירייה לברר מה עלה בגורל הבקשת ערעור שלי, כי אחרת לא אדע מה פסקו בעניין שלי ואז אני עלולה לצבור חובות!?!"

הייתי כל כך ממושמת, על מה אני נענשת בדיוק? נאמר לי ששלחתם את התשובה בדואר? נו באמת! יש לכם מושג אם זה הגיע או לא? אם הדואר לא נמסר - למה לא מעדכנים בדרכים אחרות את מגיש הערעור? נניח - במייל!! או בסמס!! \*\*זה כל כך פשוט להיות הוגנים - במקום תגובה אוטומטית ולקונית במייל, פשוט תענו למערערים בצורה ברורה:

"דעו שלא תתקבל תשובה בעניינכם במייל, ברוו את סטטוס הערעור בטלפון XXX כדי לא לצבור קנס נוסף" אם רוצים - זה ממש קל. קל כמעט כמו לגבות מאיתנו את הכסף.. שזה עניין של שניות ולמרבה הפלא גם כולל תגובה במייל. וגם תגובה בסמס. כולל הסיומת "לשירות בכל פנייה!" איזו אדיבות אחרי

קבלת הכסף. מדהים.  
איבדתם אותי."

**תלונה מוצדקת – תובע החליט לפנים משורת הדין ובהתחשב בניסיונות להפחית הקנס לשיעורו המקורי הקבוע בחוק.**

### **פנייה 2021-695205 מה-25/10/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"הבוקר, בסביבות השעה 7:30 חסם רכב לאיסוף גזם רחוב ב... במשך דקות ארוכות ללא שסימן על כך לרכבים הנכנסים לרחוב ובכך יצר פקק ושורה של רכבים שנאלצו לנסוע אחורה ובכך לסכן את עצמם ויתר המשתמשים בכביש.  
כאשר הערתי לו על כך החל אחד העובדים לקלל ולגדף אותי ובכלל זה צעק לעבדי "יא הומו", "קוקסינל" ועוד מיני קללות והניף לעבדי אצבע משולשת. בהמשך אף חבט ברכבי. הדבר נעשה בנוכחות עוברים ושבים ובני אשר ישב באוטו וגרם לי תחושת השפלה ועוגמת נפש. האירוע צולם והוקלט על ידי וע"י אחד מעוברי האורח. בכוונתי למצות את הדין בעניין הזה אך טרם אחליט על המשך צעדי" אני מבקש את תגובתכם.  
מס' הרישוי של הרכב: "..."

**תלונה מוצדקת – הנושא נמצא בהליך משמעתי ומטופל בהתאם לדין המשמעתי שחל על עובדי העירייה.**

### **פנייה 2021-699287 מה-27/10/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"בתאריך 27.10.21 בשעה 0710 בבוקר, כמדי בוקר, עובר הרכב הקטן שמנקה את המדרכות עם אדם נוסף שעובר עם צינור ניקוי, באופן קבוע ועיקבי יש התעלמות מוחלטת ומכוונת מהפינה הזו, זו מסעדה ששמה: ..., שפשוט פוסחים עליה ומותירים על רצפתה את הפסולת של כל הלילה.  
כמובן שפניתי מספר פעמים, זה טופל נקודתית ושוב חזר לרוטינה הקבועה: התעלמות מכוונת.  
בתאריך הנקוב מעלה, נוכחתי אני ועובד שלי בחוץ, והיינו בעיצומו של פתיחת המקום בחוץ, הבחור עם הצינור ניקוי חלף, ופינינו אליו בנימוס שיעבור גם על המדרכה שלנו, הוא הניד בראשו בשלילה, ואז שוב קראנו לו, הוא הסתובב עם הצינור, התיז על העובד שלי מים והעיף עלינו את כל הזבל, באלומות, בברוטליות לא נתפסת ופשוט הלך.  
תיאור הבחור: הוא כהה עור, והבחור שיושב הרכב ניקוי הוא מלא במשקלו ועובר אצלי כל בוקר. העניין הזה לא נתפס, ומצידכם ובעיקר מצדי לא יכול לעבור בשתיקה.  
זה לא היחס שאנחנו אמורים לקבל כתושבים של העיר הזו.  
העובד שלי נאלץ ללכת הביתה ולהחליף בגדים.  
מבקש את התייחסותכם הדחופה לעניין ממתין לתשובה"

**תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה נפגש עם הפונה, ובעקבות הפגישה הנחה את הקבלן ואת צוות רכב הטיאט לנקות באופן קבוע במקום.  
בפגישה נוספת בין השניים מסר הפונה שהניקיון מתבצע לשביעות רצונו.**

## פנייה 2021-699365 מה-28/10/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"אני רוכבת בכל בוקר לפני השעה 07:00 לעבודה על אופנים אני מבינה שזאת השעה שמנקים את הרחובות עם זרנוקי המים אך נהפך להיות בלתי אפשרי לרכב מבלי להתקל בהם. בדרך כלל כשאני מתקרבת אליהם ומנופפת בידיים לתת לי לעבור אין בעיה, הם עוצרים לרגע ומאפשרים לי לעבור בשמחה.

אל הבוקר ברחוב ... ממש ליד ... העובד החליט להתעלם מבקשותי לעצור את הזרם לשניה וחצי כדי שאוכל לעבור (אציין שאני על אופנים רגילים, הרחוב היה ריק, ללא הפרעות נוספות של אנשים או רכבים) הוא לא פסק מעבודתו על אף בקשותיי עד שצעקתי, כן הייתי צריכה לצעוק כדי שיפסיק. הוא לא עצר את המים רק הסיט את את הצינור שלא עזר באמת ובמקום לרדת לאמצע הכביש עברתי במהירות ואמרתי לו שהוא חצוף.

העובד שלכם סובב את הצינור לכיווני והשפריץ עליי בכוונה!

אין זה הגיוני לעשות דבר כזה, כולנו עובדים בעבודות קשות, אך איפה הכבוד??? אני לא הייתי צריכה לצעוק לו שיחדול, הוא היה צריך למצוא לנכון שלא הגיוני שאני אעבור לאמצע הכביש בדיוק איפה שהוא מנקה עם זרנוק מים.

הגעתי לעבודה והייתי צריכה לחזור הביתה כי הבגדים היו רטובים מדי. עלה לי בעבודה רק בגללו.

יש לי תמונה שהצלחתי לצלם מייד אחרי אל משום מה לא מתאפשר לי לצרף את הקובץ לפה."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי העובד זומן לשיחה במהלכה הוא ננזף, הובהרה לו חומרת המעשה ונמסר לו כי הוחלט להפסיק את עבודתו בחברה.**

## פנייה 2021-700244 מה-28/10/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"היום, 28.10.21 בשעה 7:45 בערך, נפגשתי עם רכב ניקיון מדרכה וכביש (לוחית ... שחורה) רכב כתום של אזור צפון.

אני אב לילדה עם 100% נכות ובשעות הבוקר מגיע רכב הסעות לאיסוף מפתח הבית, באותה העת הגיע הרכב הנ"ל וביצע שטיפה, בקשתי בנימוס לדלג מספר מטרים ולהמשיך את השטיפה בכדי לאפשר לנו להעלות את הילדה עם הציוד לרכב הסעות, הנהג והמפעיל סירבו בתוקף אז הצעתי שאני אנקה את ה-3 מטרים שעלייהם הם ידלגו בכדי שלא יבואו אליהם בטענות. הם סירבו והתעקשו לשטוף והשפריצו בכוונה עליי ועל ילדה נכה מים מזוהמים. מיותר לציין שהילדה חולה במחלה קשה ולה מערכת חיסונית חלשה. אני בתגובה זעמתי מאוד וצעקתי על המפעיל, בתגובה הנהג ירד מהרכב, דחף לי מצלמה לפרצוף (אשמח אם תקחו ממנו את הסרטון ותראו בדיוק מה הוא צילם בכדי שתבינו מה היה שם) במטרה לריב איתי ואח"כ עוד איים שיחזור אליינו ויודע היכן אנחנו גרים. מנהל בשם עופר (לטענתו) שיושב באופן קבוע באזור דיזינגוף גורדון בשעות הבוקר, הגיע אל המקום והתנצל בשם הנהג וטען שזה יטופל. לצערי זה לא מספיק ואני מעוניין לערוך בירור בנושא ולמצות את הדין עם הנהג והמפעיל. בנוסף, אני שוקל להגיש תלונה במשטרה על איומים ותקיפה. אשמח למענה בהקדם. תודה."

**תלונה מוצדקת – מנהל התחנה זימן את עובדי הקבלן לשיחה בנוכחות הקבלן. העובדים הושהו מתפקידם עד לבירור מלא של המקרה.**

העובדים התנצלו והסבירו כי לא הייתה כוונה לפגוע עם זרם המים, והתחייבו כי המקרה לא יישנה. בעת השיחה העובדים ננזפו

### פנייה 2021-700959 מה-28/10/2021 – תלונה על עובד אגף חופים

"שלום וברכה. היום יום ג. 28/10 הלכתי לחוף ... בתל אביב. עקב היותי אישה דתית שחשוב לי מאוד הפרדה במקומות רחצה הגעתי לחוף זה ולא לשאר החופי שיש לציבור הכללי. בכניסה לחוף ובמרחק 50 מטר מהרוחצות ישבו להם כ-7 גברים ועוד 2 נשים יושבים וצוחקים כאילו לא מדובר בחוף בהפרדה. אני שהגעתי על מנת לשחות ולא להסתובב בלבוש מלא ניגשתי לאחת הנשים ושאלתי אותה מדוע יש כאן כל כך הרבה גברים- הנל השיבה לי בצורה בוטה שכולם כאן עובדים וכמו שאין מצילות ככה לא כולם עובדות- וכששאלתי מדוע יש כאן כל כך הרבה והם יושבים ביחד וצוחקים ושרים בקול "היום יום הולדת לא ענתה לי. לאחר שפניתי לצאת (ונמנעתי מלשחות כי אני שומרת על אורח חיים דתי- ולא הולכת עם בגד ים ליד גברים זרים-ניגשתי לאחראי בשם ... שטען לי שלא כל יום זה קורה- פשוט היום היה יום הולדת אז באו כל החברים!!!!- אני שהגעתי מ... לחוף היחיד שיש בעיר לשחות לפי הצורה שאני בוחרת- לא יכולה לעשות זאת בגלל שלאחד העובדים יש יום הולדת!!!! והמקום היחיד שהם מצאו לחגוג הוא בחוף הנפרד של הנשים! בלי טיפת רגישות לתרבות שלי. מה גם ש3 מטר משם יש חוף ... ששם הם יכולים להיות כולם ביחד כמה שהם רוצים. זה פשוט בושה!! אשמח לקבל תגובה ולשמוע שהענין טופל מולם. ושלא יישנה מצב כזה בו כל אחד נכנס ויוצא לחוף שמיועד לנשים/גברים בלבד."

**תלונה מוצדקת – סגן רכז וסייר חוף שוחח עם הפונה והתנצל בפניה על שארע. מנהל האגף מסר כי מדובר באירוע שאינו מקובל בחוף הנפרד ולא יישנה בעתיד.**

### פנייה 2021-708476 מה-1/11/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"שלום רב, ביום 27 ביולי 2021 קיבלתי דרישה לתשלום חוב בגין הודעת תשלום קנס. למרות שזוהי הפניה הראשונה שקיבלתי הסכום כולל תוספת ריבית פיגורים בגובה של 50%! לא הושאר לי דוח על הרכב, לא קיבלתי את הקנס (נמסר לי טלפונית שהוא נשלח בדואר רשום-אך לא התקבל אצלי בדואר). מכיוון שמדובר בהתקשרות ראשונה עימי, כבר ביום המחרת הגשתי בקשה להפחית את סכום הקנס לסכום המקורי ולדאוג לסילוקו. עברו 3 חודשים פנייתי טרם טופלה ואף אין שום צפי לטיפול. זאת ועוד נמסר לי כי כל זמן שהנושא לכאורה פתוח החוב ממשיך להצטבר ואין הקפאת הליכים, ואילו יש עומס פניות ולכן הטיפול לוקח זמן רב. כי זה נמצא בטיפול התובע העירוני. חנית במקום אסור מכיוון שאני אמא לילדה בעלת נכות, שלא קיבלה תו נכות, בכל מקרה אני לוקחת אחריות ומוכנה לשלם את הדו"ח במידי מזה 3 חודשים! התנהלות העירייה הכוללת: הודעה ראשונה על חוב בצירוף ריבית בגובה של 50%! העדר מערכת פניות מסודרת- הפניה נעשתה במייל, ללא מספר פניה, ללא לוח זמנים למענה העדר מענה ושירות- פעמים רבות כשהתקשרתי המוקד לא עבד, לא היה בו מענה וגם המענה שיש לכאורה לא ניתן לעשות כלום, לא ניתן להעריך משך טיפול, פשוט "מחכים למשיח". מייצרת תחושה של חוסר שקיפות, של שיטת מצליח של הנחתת חובות מנופחים שלא ניתן לערער עליהם ונופלים על אוזניים ערלות כשמנסים. במידה ולא אקבל מענה לפניה, לא אהסס לפנות לאגודה לזכויות האזרח, לתקשורת ולכל אמצעי אחר שעולה בדעתי על מנת לבטל את רוע הגזירה"

**תלונה מוצדקת – תובע מוסמך אשר עיין בפנייה החליט לאפשר לפונה לשלם את הודעת תשלום הקנס ללא תוספת פיגורים.**

**פנייה 2021-708882 מה-1/11/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים**

מר רון חולדאי, שלום רב  
אני פונה אליך בתור ראש העיר האהובה והמתקדמת שלי, אשר בכל הזדמנות אבחר לדבר בשבחה. אך גם בתור תושבת מאוכזבת. בתור מי שהתעסקה לא מעט בעברי התעסוקתי בערים חכמות, הופתעתי לגלות כי כשלים טכנולוגיים פשוטים כל כך מביאים את עיריית ת"א יפו לשרשרת בירוקרטית והתעסקות מיותרת של כל כך הרבה גורמים. וקעת לעניין הודעת תשלום קנס מספר ... מתאריך 23.02.2021. השתלשלות העניינים בתמצית:  
1. ננתקבל דו"ח על צואת כלב על סך 730 ש"ח.  
2. נשלח ערעור אשר לא התקבל.  
3. שולם הדו"ח לפי הסכום שהופיע בלינק שנשלח עם הדוח (475 ש"ח) - ככל הנראה באג במערכת התשלומים, סכום נמוך מהכתוב על הדו"ח.  
4. בשבועות הבאים, נשלחו דוחות נוספים על סכום מלא ולא על יתרת התשלום.  
5. יצרתי קשר טלפוני עם העירייה ולא נעשה דבר.  
6. התקבל דוח נוסף בדואר רשום עם ריביות.  
7. יצרתי שוב קשר טלפוני עם עיריית ת"א, התבקשתי לשלוח מכתבים בנושא - ביקשתי שגורמים בכירים איתי קשר כי לא ייתכן שאעבוד אצלם בבריוקרטיה בלתי פוסקת בגלל טעות שלהם.  
8. התקבלו הודעות על עיכול חשבונתי בבנק - ניצול כוח מובהק של העירייה.  
9. קעת כותבת מכתב זה כדי להבין איפה אני בתור תושבת משלמת מיסים (ודו"חות) הייתי לא בסדר, ולמה עליי לבזבז עוד שעות חשובות מזמני בטיפול בבעיה הזו? למה לא ניתן היה לשלוח לי לינק לתשלום היתרה ולסיים את הנושא?  
אודה לעזרתך בנושא והכי חשוב - לייעול תהליגים כגון זה...."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי עקב תקלה במערכת, סכום הקנס לא תאם את הסכום אשר הופיע במערכת.**

מאחר שהפונה ביקשה לשלם רק את ההפרש שנותר והמתינה עד לבדיקת המקרה, הצטברו במערכת פיגורים, הוצאות אכיפה ואף עיקול. המקרה הועבר לביטול הפיגורים והוצאות אכיפה.

**פנייה 2021-714708 מה-1/11/2021 – תלונה על עובד אגף חופים**

"שלום רב,  
ברצוני לדווח על התנהגות בלתי הולמת בעליל של עובד מטעם פיקוח החופים (בלבוש חולצה כתומה), האמור לייצג את עיריית תל אביב ולהעניק שירות שווה לכל נפש, ללא רבב, בשמה. בתאריך , 28/9/21 יום חמישי, בשעות הצהריים, נכחתי בחוף ... הסמוך למסעדת ... במקום עבדו שני פקחים. האחד, אליו מתייחס מכתב זה, בחור גבוה בשם איון, התעמר בשיטתיות בנשים מהמגזר הערבי שהגיעו כנראה ממרחק, לרחצה ובילוי בחוף.

הנ"ל דרש מהן בבוטות כי יציגו בפניו את כרטיסי השכרת הכיסאות (אותם אכן רכשו), כשהוא פונה אליהן בעברית והן עונות לו בבקשה שידבר איתן באנגלית. כמו אזני שמעתי אותו חוזר וגוער בהן ובאחרות, על כך שאינן יודעות עברית וכי עליהן ללמוד את השפה, לבעודו מסרב לדבר איתן באנגלית השגורה בפיהן". לא אנגלית. תלמדו עברית. קודם תלמדו עברית."

האם תפקידו של עובד העירייה לנזוף בלקוחותיו על כי אינם דוברים את השפה השלטת במדינה בה הם נמצאים? האם אין זה אלמנטרי שנציג העירייה יוכל להעניק שירות גם באנגלית, אף בסיסית, שפה אותה דוברים מרבית הלקוחות והתיירים המגיעים אל החוף המופקד תחת אחריותו!?

חמורות עוד יותר, היו היערותיו החוזרות ונשנות, אותן ביטא במהלך שיחתו בטלפון, בזמן בו הוא לכאורה מעניק שירות, ואף שב וחזר עליהן, פולט את ביטויי הגזעניים אל עבר הנוכחים בחוף": צריך לדבר אליהם כמו אל קופים!".

איני נוהגת לחבל במקום עבודתם של אנשים, אולם הפעם, ללא ספק, נחצו כל הגבולות, והפנייה אליכם, גוף אותו אני מעריכה בדרך כלל, הייתה בלתי נמנעת.

לפני סיום אציין כי כשהבעתי את זעזועי מהיחס הפוגעני, אנשים נוספים שנכחו בחוף הביעו את הזדהותם עם תדהמתי והיו אף כאלו שצינו כי זו לא הפעם הראשונה בה הם נתקלים בהתנהגויות בלתי הולמות של פקחים, גם בחופים אחרים לאורך הטיילת.

אם יורשה לי, ייתכן ויש מקום לטפל בבעייה באופן גורף וקונסטרוקטיבי, על מנת שהפקחים יפנימו את תחומי אחריותם וייצגו את העירייה בכבוד ובמקצועיות הראויים.

דוברי אנגלית בסיסית רלוונטית, מסבירי פנים ונחפזים לסייע לכולם, ללא יוצאים מהכלל. תודה על פועלכם ועל הזמן שהקדשת לקריאת מילותיי,"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף מסר כי לאור ממצאי הבדיקה, החל תהליך לקראת הפסקת עבודתו של העובד.**

#### **פנייה 2021-717851 מה-4/11/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"אני מרגישה מוטרדת כבר תקופה ארוכה ממש מפחדת להתלונן, היו לי כמה תקריות לא נעימות עם המנקה רחובות ב... הסיפור הוא ארוך אבל נכון לעכשיו הרגשתי צורך להתלונן כי את ההפסקת צהרים שלו הוא עשה מתחת לבנין שלנו ליד הלובי וזה מרגיש כאילו בוא בודק גבולות אני מסתובבת עם תרסיס גז כבר ארבעה חודשים והבנתי מאחד השכנים שזאת לא הפעם הראשונה אשמח לספר את כל הסיפור בטלפון אני כבר לא יורדת להליכות מוקדם בבוקר ומפחדת לחזור הביתה הוא עומד בכניסה לבנין שלנו ומנקה שעות את אותם מרצפות הוא נועץ מבטים מפחידים ולדעתי הוא גם רואה שאני חוששת ממנו אני לא מבינה למה אני צריכה לפחד להיות מתחת לבינין שלי ולמה אתם מעסיקי אנשים כאלה מטרידים"

**תלונה מוצדקת – מנהל החבל שוחח עם הפונה ועדכן אותה כי העובד הועבר לעבוד במקום אחר.**

**התנצלנו על עוגמת הנפש שנגרמה לפונה.**

## פנייה 2021-718255 מה-4/11/2021 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ברצוני לשתף אותכם בחוויה נוראית.  
לפני מספר שבועות שמתי לב שיש פקח בשכונת ... שמדביק על אופניים הודעות לפינוי, הפקח גם ביקש לא לקשור אופניים לפספלים/עצים וכו' ..  
מובן מאוד ואף מבורך, באותו יום צלצלתי לעירייה כדי להבין מה ניתן לעשות בנידון, אמרו לי שחברה חיצונית תפנה אלי תוך 21 ימי עסקים כדי לתאם התקנה של מתקני אופניים.  
כעבור 21 ימים קיבלתי הודעת ס.מ.ס מהעירייה בה מצויין שהפניה טופלה, מה שלא קרה.  
צלצלתי לעירייה על מנת להבין מה השתבש, מפה לשם, חזר אלי היום בחור בשם ... אדריכל מטעם עיריית תל אביב יפו, צורת הדיבור, הרמת הטון, והיחס המזלזל שלו הותירו אותי פגוע ובהלם!  
בסך הכל רציתי להיות חלק מהשינוי למעבר לעיר ירוקה, והגברת השימוש באופניים..."

**תלונה מוצדקת – לבקשת הפונה שוחח איתו אדריכל. בשיחה הפונה ביקש לאחסן את האופניים בשטח העירוני. האדריכל הסביר לפונה שהוא גר בבית עם חצר, ונכון יעשה אם יאחסן את האופניים במגרש הפרטי ולא בשטח העירוני.**  
עוד הסביר כי העירייה מתקינה על חשבונה מתקנים לקשירת אופניים בשטח הפרטי.  
בשלב זה החל ויכוח בין השניים והעובד הרים מעט את קולו, אולם מיד התנצל על כך.  
בסיום השיחה מסר לפונה כי בקשתו להצבת מתקן אופניים תועבר למינהל קהילה וכך אף עשה.

## פנייה 2021-725128 מה-7/11/2021 – תלונה על עובד אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

"שלום רב, היום שאלתי את גב ... , על אחד מהתיקים שבטיפול, בתור מיפת כוח של המבקש. הנל השפילה אותי לפני הסובבים ואמרה לי כי אני כלום ....ובסהכ נודנקית ..... לצערי זה לא המקרה הראשון מולה במהלך השנים האחרונות בעבודתי מול העירייה בכל פעם היא מזלזלת בי, זורקת עלבון אחר כלפי ומנסה להסיט עובדים אחרים נגדי ואף פעם לא נותנת לי השירות הנדרש. היום החלטתי לשים לזה סוף ולהפסיק לצאת בבושת פנים ובבכי מהעירייה. אבקש לקבל את התנצלותה בפני לפני הסובבים שהיו נוכחים בשיחה זו ולקבל השירות המגיע לי באופן מקצועי, ענייני ואדיב."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף שוחח עם הפונה, הביע את התנצלותו והתנצלות העובדת. בשיחה סוכם שטיפול בבקשות יהיה רק עם הצגת ייפוי כח מתאים ובעדיפות בזמן קבלת קהל וקביעת פגישה מסודרת כמקובל.**

## פנייה 2021-727437 מה-8/11/2021 – תלונה על קבלן בשירות אגף גביית ארנונה ומים

"אתמול הדיירת שהחליפה אותי בדירתי הקודמת שלחה אלי מכתב שמשומה הגיע לכתובת הקודמת שלי) למרות שהכתובת הנכונה כתובה על המסמך עצמו ...  
זו לא הפעם הראשונה שאני מקבלת פניה מאימת מעו"ד ... בדבר חוב של אגודה שהתנדבתי בה בעבר ואני אינני נושאת משרה בה מאז (2014/06/01 למעלה מ 7 שנים!!!). לעו"ד ... נשלחו על ידי כל האסמכתאות הרלוונטיות שמוכיחות זאת עוד ביולי 2020.  
במהלך יולי 2020 השקעתי זמן רב לקבל התייחסות כלשהי ממשרדו של עו"ד ..., שידו קלה על שליחת אימים, אבל לא בטיפול בתשובות, אפילו אישור על עצם קבלת התשובה שלי המגובה באסמכתאות היה מאוד מאוד קשה להשיג ממשרדו.

אודה לו עיריית תל אביב תורה לע"ד ... לחדול מלאיים עלי, כיוון שאין עוררין ע"י אף גורם שאין לי שום קשר לחוב כזה או אחר שעשתה אותה אגודה אחרי שאני הפסקתי להתנדב בה. אני מקווה שתקבלו את פנייתי לסיוע שלכם בהבנה, אני תושבת שומרת חוק, ולא הגיוני שאקבל איומי סרק מבאי כוחה של הרשות המקומית שאני מתגוררת בה, ובוודאי לא כאלה שמאיימים לכאורה לדרדר אותי לחדלות פירעון) הרי לא כל תושבי העיר הזאת אנשים אמידיים. אודה לכם מאוד על הסיוע שלכם,

**תלונה מוצדקת – מהאגף ניתנה הנחייה למשרדו של העו"ד לא לפנות יותר אל הפונה בעניין זה.**

**פנייה 2021-727591 מה-8/11/2021 – תלונה על שירות באגף הכנסות מבנייה ופיתוח**

"בתאריך 14 ליוני 2021 הגשתי בלשכת היטל השבחה ... טופס פניה ידני קשיח לבדיקת חבות אפשרית להיטל השבחה, לגבי דירה שהיתה בבעלותי והיתה בזמנו בשלבי מכירה, ברח ... תל אביב. הטופס נמסר לפקידה בשם ... שנראתה כאילו אני מפריעה לה, שכן היתה עסוקה בשיחה פרטית..... אמרה שאני אמורה לקבל טופס תשלום על הבדיקה, אולם גם זה לא הועבר אלי. מאז, לא שמעתי דבר וחצי דבר מאותו משרד, בינתיים, תהליך מכירת הדירה ואף מסירתה הושלם, אולם בבואי לבדוק העברת הדירה בטאבו, נאמר לי שיש חוב כספי ושעלי לבדוק הנושא עם לשכת היטל השבחה כשהתקשרתי, העבירו אותי לשמאי שמטפל בתיק, לדבריו, הפניה נפתחה ב-26 לאוקטובר, והיא מטופלת כעת... בחודש יולי חליתי ב-קורונה קשה, ואני עדיין בשלבי החלמה לא פשוטים, זו הסבה שלא עשיתי בדיקה נוספת, במשך כל הזמן הזה מוקפאים כספי ערבות, ואין לי אפשרות לקבלם, לדברי עורכת הדיון, אם לא שמעתי מהם 4 חודשים כנראה שאין חבות כלשהי אך לא כך הוא מסתבר הייתכן שיעברו קרוב ל4.5 חודשים כדי שמישהו יתייחס לפניה???. הנושא בעצם לא טופל במשך כל הזמן הזה, ולא ברור על מה משולמות באגף זה משכורות? אני חושבת שזו שערוריה, לעניות דעתי יש צורך בבדיקה מעמיקה של צורת והתנהלות העבודה בלשכת היטל השבחה שלא לדבר על היחס לאזרחים המשלמים מסים כדת, אבקש לקבל התייחסותכם ולתת לבדיקה הנדונה עדיפות עליונה"

**תלונה מוצדקת – מענה לשאלות הפונה בנוגע להיטל השבחה ניתן בשיחה טלפונית על ידי נציג האגף.**

הבקשה לטאבו הועברה להכנת שומה. לפני משורת הדין נציג האגף פנה לשמאי בבקשה לזרז את הטיפול בהכנת השומה.

## פנייה 2021-730565 מה-9/11/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"הבן שלי היה רשום בשנה שעברה למחזור שלישי של קייטנה. באופן מפתיע הודעתם על ביטול הקייטנה בהתראה של ימים בודדים. מילא. אפשר להאשים את הקורונה. למרבה ההפתעה קיבלתי בחודש ספטמבר הודעה על גביית תשלום בגין הקייטנה שבוטלה. הגבייה בוצעה זמן רב אחרי מועד הקייטנה, כשכבר היה ברור לכם שהקייטנה לא תתקיים, תוך ניצול של הוראת הקבע שהומעדה על ידי לצורך גביית תשלומי חינוך. פניתי כבר מספר פעמים למוקד העירוני ולמחלקת החינוך כדי לקבל החזר כספי, ונעניתי בלך-ושוב, ושהנושא בטיפול. אבל חודשיים הם זמן מספיק לכל הדעות כדי לבצע החזר כספי, בייחוד בהתחשב בסכום המדובר. כמו שידעתם למחר ולגבות (ללא רשות ושלא כדין!) את התשלום בגין הקייטנה, אני מבקשת שתמהרו להחזיר לי ולעוד אלפי הורים את הכסף. הפנייה שלי היא בבחינת התראה אחרונה לפני פנייה לערכאות משפטיות, על כל המשתמע."

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי הפנייה נבדקה בוועדה לתיקוני חינוך, והחזר הכספי טופל.**

## פנייה 2021-730802 מה-9/11/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"הבוקר שיצאתי מבייתי בדרך למשרד משאית פינוי גזם חסמה את הדרך (במקום לעמוד בצד ולאפשר מעבר לרכבים). ביקשתי מעובדים להזיז את המשאית ובתגובה הם קיללו אותי. המתנתי עוד ברכבי, ועברו יותר מעשר דקות (נראה שעבדו כוונה לאט), ואז אחד העובדים ניגש לצד של הרכב והתחיל לאיים ולקלקל אותי, איים במילים ובתנועות גוף. העובד ... , אמר ששמו ... ונראה שהוא "בא לריב", לבש וסט כתום והיה במשאית איסוף גזם מספר רישוי ... יצאתי מרכבי לומר לו שאני ממהר למשרד ותקוע כבר יותר מעשר דקות והוא התחיל ללכת לכיווני באופן מאיים, נפנף בידיים וצעק "בוא!!! בוא!!!" והוסיף קללות. נבהלתי ואמרתי לו "לא באלימות!!" וברחתי לרכב. פניתי למוקד 106 בעודי נסער מהאירוע והם אינם מוכנים לתת לי פרטים לצורך הגשת תלונה במשטרה. הרגשתי מאוים מאוד, ונסער, ואני עדיין מרגיש כך שעה אחרי האירוע. לא ייתכן שאדם שיוצא מבייתו ירגיש מאוים, ועוד בתל אביב וקל וחומר על ידי עובד עירייה! למרות החשש הרב שלי להתלונן, מחשש לנקמה מצד העובד שידע איפה אני גר, אני עושה זאת מאחר שלא ייתכן שהתנהגות בריונית כזאת תעבור בשתיקה -- יצחק רבין ז"ל אמר כי "אלימות היא כרסום יסוד הדמוקרטיה הישראלית. יש לגנות אותה, להוקיע אותה, לבודד אותה." אני מבקש בכל לשון של בקשה שתבדקו את האירוע, ותפעלו באופן נכון מול אותו עובד."

**תלונה מוצדקת – באגף התברואה נערך לעובד בירור משמעותי. במסגרת זו הוחלט להעביר את העניין לבחינת התובעת העירונית למשמעת. עד לסיום בחינת הנושא על ידי התובעת החליט מנהל האגף להעביר את העובד לתפקיד אחר.**

## פנייה 2021-736398 מה-11/11/2021 – תלונה על עובדי מינהל החינוך

"א.ג.ג.אני אמא תלמיד כיתה ו' בית הספר נופים רוצה להתלונן על יחס משפיל וסוביקטיבי כלפי בני וכלפי, התנהגות חוסר טאקט ומקצועיות מצד מנהלת, מזכירה. סירוב לבני להתקשר אלי בזמן שכאב לו ראש לאחר אגרופים שקיבל מילד הכיתתי. לפי רושם רופאת ילדים מדובר על הזהזעות המוח-ילד עם כאבי ראש והקאות בבית. אירוע התרחשה ב 07.11.21 ומקרא על עלימות כלפי בני מוסתר ממני לידי מחנכת, מנהלת בית הספר. חודשים סירוב להפגש לשיחה אישית לידי מנהלת סמדר. צעקות ואשמות על בני ועלי-כל שיחות המזהזות האלה מוקלתות. פניתי לפניית הציבור משרד החינוך ונוצר קשר טלפוני עם ... שהבטיחה לתת לי gmail שלה הפעיל כדי אוכל לשלוח לה את התלונה ועד עכשיו אין מענה. מייל שקיבלתי מפניות הציבור לא פעיל ... מפקחת גם הפסיקה לענות לי גם לטלפון. פונה אליכם עם חשד רציני שיש כלפי בני אדם בוליוג מצד המנהלת והיא בקוונה לא אמרה לי על כאבי ראש חזקים של בני וסירוב לילד לתת אפשרות להגיד להורה על כך. מצרפת מכתבי רופא, ומכתב תלונה הקודמת של 19.10 שנשלח למנהלת בפקס ולמפקחת במייל. תודה מראש ורוצה עזרתכם וטיפולכם בהקדם."

**תלונה מוצדקת – מנהלת תחום הפרט במחלקה לחינוך יסודי מסרה כי נקבעה עם האימא פגישה בהשתתפות נציגי בית הספר ונציגי המחלקה.**

## פנייה 2021-741199 מה-10/11/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"...אנחנו מפעילים בית קפה ברח ... ובאופן קבוע פקח של העיריה נותן לנו דוח על אי התקנת מיכל יעודי לאיסוף קרטונים למרות שישנו הסכם שנחתם אם חברת ... (חברה קבלנית לאיסוף קרטונים) באישור העיריה שמתקן הקרטונים שלנו הוא מבנה בטון. באופן קבוע אנו פונים לעיריה לביטול הקנס + תזכורת לגבי ההסכם . והוא אכן מבוטל. נראה לי שאותו פקח . מסיבה כל שהיא בוחר להתעלם במכוון והטריד אותנו שוב ושוב הפקח הוא ... שמספרו ... ואולי יש לו סיבה להציק לנו . וכבר היה אחד כזה בעבר"

**תלונה מוצדקת – מנהלת יחידת פיקוח תברואה מסרה, שכתוצאה מטעות אנוש, לא עודכנו רשומות היחידה על כך שנערך שינוי במהות הדרישה, ולכן הפקח אכף על אי מילוי הדרישה. במסגרת בדיקת הפנייה נמצא כי אכן קיימת התקשרות תקינה עם חברת מיחזור קרטונים, והדרישה בוצעה במלואה.**

## פנייה 2021-741295 מה-12/11/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום 12.11 בשעה 11:40 לערך חנה רכב ניקוי בשירות עירית תל אביב יפו בשדרות ... ליד דוכן הפלאפל. הנהג לא כיבה את המנוע שפלט סירחון סולר והשאיר את דלת הרכב פתוחה כשהוא חוסם אפשרות מעבר על המדרכה. כשעלה לרכב זרק ממנו עטיפות נייר על המדרכה. הערתי לו והוא קילל אותי. אני אדם בן 73 ועורך דין 43 שנים ואינני רגיל שעובדי ציבור ינהגו כך. נא טיפולכם. למיטב זכרוני הרכב הוא של חברת ....

**תלונה מוצדקת – מנהל התחנה עדכן את הפונה כי הנהג זומן לשיחת בירור במהלכה הובהר לו כיצד עליו להתנהל במפגשים עם תושבים.**

#### **פנייה 2021-748244 מה-16/11/2021 – תלונה על עובדי אגף רישוי ופיקוח על הבנייה**

"...אנו נמצאים לאחר החלטת ועדה 19/10/21 שלב בקרה מרחבית - לשלב זה אין תאריך התייחסות מצד הרפרנט. כך שאנחנו עומדים באוויר עם ההחלטה והרפרנט יכול לבדוק את הבקשה גם שנה במידה והוא רואה לנכון. אשמח לקבל ממכם פרק זמן לקבלת ההתייחסות. כאשר שאלתי את ... מתי לפי דעתה נקבל התייחסות, קיבלתי צעקות שלא מביישות את בעלי המרכולים בשוק ... חשוב לציין: ראשית-אנחנו היזמים/מתכננים צריכים לקבל שירות ולא צריכים לספוג צעקות כדי שלא יתנכלו לבקשתנו בעתיד. עברנו לטיפולו של ... לאחר השלמת תנאי הסף ועד הכניסה לוועדה נזרקנו פעמיים מהמערכת ללא הערות, משום ש... לא עמד בזמנים אבקש את התערבותכם הדחופה. אין באפשרותנו להתקדם בפרויקט כחודש לאחר החלטת ועדה"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף ערך בדיקה בעניין עם בעובדים שצוינו בה ולאחר מכן שוחח עם הפונה והתנצל בפניו. יצוין כי הפונה הגיע למשרדי האגף ללא פגישה שנקבעה מראש ונכנסת למשרדה של העובדת. עם זאת היה עליה לנהוג באיפוק ובאדיבות והדבר הובהר לה.**

#### **פנייה 2021-753036 מה-18/11/2021 – תלונה על עובדי מינהל החינוך**

"זו קריאה דחופה לעזרה, בגלל אלימות בין ילדים שיצאה משליטה בגן ... באשכול ... למרות התרעות חוזרות ונשנות של הורים כבר מתחילת השנה, חלקם בעלי מקצוע בתחום הטיפול בילדים בגיל הרך, ההתייחסות לאלימות, שמקורה במספר ילדים בעלי הפרעות התנהגות חריגות לא טופלה הגיעו הדברים לכדי ילד שנדחף במדרגות על ידי ילד אחר, זריקת כסאות, אבנים, בעיטות לפנים, אגרופים, החרבת פינת הספרים הסמוכה לגן, עזיבת מחאה למספר ימים של הגננת והסייעת שלא עמדו בלחץ, הזמנת משטרה להורים שדרשו תשובות ואלה רק חלק מהאירועים רק לאחר אינספור פניות של ההורים התערב הפיקוח בנעשה בגן, ההתערבות היתה מעמיקה וניכר היה שיש רצון אמיתי לפתור את הבעיה, כך גם הוכנסה תוכנית מסלול למיגור האלימות עם זאת אלימות מסוכנת ממשיכה לרחוש ולבעבע בגן, וכל בוקר שבו אנו שולחים את ביתנו ... אנו עושים זאת בחרדה עצומה ובחשש בל יתואר. אתמול היא אמרה בבוקר לרעייתי שהיא רוצה לנעול נעלי ספורט כדי שתוכל לרוץ ולהסתתר מפני הבנים כשהם מתחילים להרביץ ואכן כאילו ניבאה את העומד להתרחש, אתמול היא חטפה אגרוף באוזן והושלכה אבן לעברה ולעבר חברתה במצב העניינים הנוכחי הכתובת רשומה שלא לומר זועקת מהקיר, ואנו מצויים כפסע מהתרחשותו של אסון. אנו חרדים שאין די בתהליכים הננקטים ויש לנקוט בצעדים מהירים והחלטיים יותר הנגזרים

מהמצב החריג, שעל חריגותיו יוצאת הדופן העידו בפה מלא אנשי המקצוע מטעם העירייה והצהרון. עם כל הקושי הכרוך בכך נבקש שהילדים שאובחנו כבעלי התנהגות חריגה יוצאו מהגן לפרק זמן של שיקום ושיפור לטובתם ולטובת הילדים האחרים שנחשפים פיסית ונפשית לאלימות יוצאת דופן, שאין לה מקום באף מסגרת חינוכית שהיא, ועל אחת כמה וכמה בגן עיריה, הם בקושי בני חמש למען השם!  
מקווים להתערבותכם הדחופה"

**תלונה מוצדקת – מידע על דרכי הטיפול ניתן להורי הגן במסגרת הפגישות שקיימו עמם נציגי מינהל החינוך.**

### **פנייה 2021-761271 מה-22/11/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני**

"שלום ... בהמשך לשיחתינו אבקש לבדוק התנהלות של פקח חנייה בשם ... על כך שטעה במספר הרכב ובסוג הרכב וצבעו. למרות שהשכן שלי דיבר איתו על הסיבה שהוא רושם לי דוח ללא הועיל מהסיבה שכביכול אין תו חנייה אזורי לרכב שברשותי מספר רישוי .... מספר הדוח הינו ... מיום ה 17.11.21"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי למפקח הייתה תקלה במערכת הסריקה, ולכן הקליד את מספר הרישוי, ולצערנו אכן הייתה טעות בהקלדה של מספר רישוי. נציג האגף שוחח עם הפונה והתנצל בפניך על הטעות. לפקח הובהר שבכל תקלה במסופון יש לעדכן מנהל בזמן אמת כמו גם היה עליו להיות קשוב יותר לשכן שהעיר לו לבדוק בשנית. תובע עירוני בדק את בקשת הפונה לביטול ואישר לבטל את הדוח.**

### **פנייה 2021-764126 מה-22/11/2021 – תלונה על שירות באגף גביית ארנונה ומים**

"לפני חודשיים שלמים הגשתי אצלכם בקשה לחילופי מחזיקים בדירה (...), אחרי שיצאתי מהדירה ב-19.9. על פי נציגת שירות של העירייה נאמר עלי שעלי לשלם את חשבון הארנונה של ספטמבר-אוקטובר ואחרי שאגיש את בקשה לחילופי מחזיקים אקבל את הכסף חזרה מאז דיברתי עם שתי נציגות שירות שאמרו לי שני דברים שונים, אבל בסוף הגענו לנוסח בו אני צריכה לחכות עד נובמבר כדי שיאשרו את הבקשה שלי ואקבל הודעה לטלפון הנייד (ורק אליו!) ורק אז אוכל להגיש את המסמכים הדרושים כדי לקבל החזר מהעירייה עברו חודשיים, נובמבר כמעט נגמר, לא קיבלתי החזר ולא תשובה ממוקד הארנונה שאמר שהפנייה שלי תענה. אם אני הייתי מעזה לעכב את תשלום הארנונה שלי בכ"כ הרבה זמן הייתי מוצאים אותי מאוד בקלות: בטלפון, במייל, בהודעות ובדואר. בוושה וחרפה איך שאתם מעיזים לעכב ככה כסף של אנשים שצריכים אותו הרבה יותר מכם. איך אתם מעיזים להעסיק אנשים שנותנים מידע שגוי למי שמשלם להם את המשכורת ואז עוד מעיזים לטרטר ככה רק כדי לקבל 300 שח מסכנים חזרה פשוט בושה"

**תלונה מוצדקת – התנצלנו על פרק הזמן הארוך שנדרש לטפל בבקשה. האגף עושה את מרב המאמצים בכלל זה לתגבור כוח אדם מקצועי למחלקה.**

## פנייה 2021-764440 מה-23/11/2021 – תלונה על עובדי האגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"בוקר טוב, ברצוני להגיש תלונה למנהלת תלונות הציבור בעקבות חוויה נוראית שעברתי על דוח. קיבלתי דוח חניה בתל אביב בחג בחודש 3/2020 שקיבלתי הודעת תשלום קנס בחודש 04/2021 על סך 712 ש"ח. לאחר 10 חודשים מקבלת הדוח קיבלתי הודעת תשלום קנס שלא קיבלתי שום הודעה ראשונית על התשלום של ה-400 ש"ח. במשך 7 חודשים אני מחכה לתשובה של התובע העירוני על הפחתת הדוח לסכום המקורי. אתמול 22.11 יצא מכתב שלא אושר ההפחתה. וזאת לאחר ש7 חודשים כל שבוע אני מתקשרת למוקד שמספרו 03724... ושכל פעם עונים לי בזלזול ותשובה של "עוד לא קיבלנו תשובה, תוך 90 יום" ועברו למעלה מ-3 חודשים שהם טענו שבתום 90 ימים אקבל תשובה של התובע העירוני. היום 23.11 שהתקשרתי אמרו שקיבלתי שנדחה על ידי התובע העירוני וזאת לאחר שדיברתי 3 פעמים עם מנהלת הממוקד הזה והיא הבטיחה לי שיצרו איתי קשר בהגעת התשובה. שאם לא הייתי מתקשרת יכול להיות שהסכום היה עולה ל-1.000 ש"ח ויותר! הכסף שלי לא גדל על העצים!!! וההתנהלות הכושלת של העירייה פשוט מבישה! ענתה לי היום 23.11 נציגה בשם !!! שדיברה בצורה מגעילה! ניתקה לי את הטלפון בפנים שביקשתי לדבר עם נציגה אחרת מהסיבה שהיא לא נעימה ומולה אני לא רוצה להמשיך את השיחה! התקשרתי שנית ענתה לי נציגה בשם ... שמולה בעצם שילמתי את הדוח! גם לא נעימה! בכל משך ההתנהלות שלי מול המוקד כל הנציגות כולל כולן!!! לא היו נעימות! לא שירותיות! ולא נכונות לעזור בשום צורה!!! מבקשת שיעבור לטיפול! ושיחזירו לי תשובה לגבי זה שעבר וטופל! עוגמת נפש כזאת לא חוויתי מעולם! ובתור אחת שלא גרה שם ולא קיבלה דוחות חניה בסכומים כאלה או שבמכוון פשוט בושה לכם כארגון"

**תלונה מוצדקת – לאחר האזנה להקלטת השיחות בוצע משוב לנציגה במוקד השירות והופקו לקחים בעניין זה.** כמו כן, מכיוון שבתחילה לא הייתה ברורה לך מהות העבירה, בוצע תדריך לנציגי השירות בנושא חניית רכב בשטח גן, תוך התייחסות לאי הצבת תמרור האוסר חנייה בשטח גן, בהקשר להסבר שניתן לפונים בעת ביצוע השיחות.

## פנייה 2021-770634 מה-25/11/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"קיבלתי דו"ח לבית בתאריך 9.21 לערך כפל קנס. על חניה על הדשא בתאריך 27.02.21. דוח מספר ... בשיחה עם הנציגה אתכם הוברר חד משמעית שלא קיבלתי את הדוח הראשוני לפני כפל קנס וגם זה היה בשבת ב 11 בבוקר. כמו כן הוברר שאני אדם דתי ולא יכול להיות שזה הרכב שלי. הנציגה בדקה את הדברים וראתה במצלמות שאכן זה רכב אחר היא בקשה ממני שאשלח מכתב וכן רשיון רכב ותצלום רכב. לאחר חודש אני מקבל עיקול לבנק לאומי ולאחר מכן בנק יהב ונגזל מחשבוני סכום של 749 שח על דבר שלא היה ולא נברא. אבקש להחזיר לי את כספי שלא נגרר לטביעות מיותרות תודה רבה"

**תלונה מוצדקת – התובע העירוני החליט לבטל את הדוח.**

## פנייה 2021-774928 מה-25/11/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בהמשך לפניה למוקד הטלפני מתאריך 24.11.2021 בשעה 09:38 על מנת להתלונן, נתבקשתי לעלות על הכתב את דברי והם:  
24.11.2021 בשעה 09:35 לערך עברה משאית מיכל לאיסוף נייר (אגף המחזור) כשהנהג מתנהג בחוסר אכפתיות ועובר את כל רחוב ... ללא יצירת אפשרות למעבר כלי רכב לתושבים.  
כשהערתי לו התערב השותף לעבודה אשר מצוות בחלקה האחורי של המשאית והחל לגדף!!!  
אין אני רוצה להעלות על הכתב את מילותיו אך דעתי היא, שאתם מעסיקים אנשים שבבו היום יהווה סכנה לציבור!!!"

**תלונה מוצדקת – במהלך הבירור הכחיש העובד מכל וכל כי קילל או דיבר באופן פוגעני והצוות שהיה עמו לא היה סמוך למקום האירוע על מנת לאמת זאת.**  
במהלך הבירור שנערך עם העובד, רועננו ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור, והוסבר לו שהתנהגות לא הולמת עלולה להביא לפיטוריו.  
כמו כן, הובהר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או הרמת קול מצד הלקוח, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

## פנייה 2021-775748 מה-28/11/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"הבוקר עצרה אותי פקחית של העירייה, ..., בגלל שנסעתי על המדרכה עם קורקינט חשמלי - עצרתי מייד.  
ברגע שעצרתי ... הייתה עסוקה בשיחת טלפון נסערת, ניכר היה ש... הייתה נסערת וכועסת (בין הצעקות היו "אני אשרוף את הבית" ומילים כאלה). בשלב זה ביקשה ... תעודה מזהה וענתה שוב לשיחת טלפון סוערת הכוללת צעקות נוראיות - לעניות דעתי, ... אינה יכולה לעבוד אל מול קהל במצב שכזה בו היא נסערת ועצבנית.  
תוך כדי ש... מדברת בטלפון, הגיעו אנשים מאחורי ורצו לעבור, ולכן רציתי לפנות את הדרך לעוברים ושבים מכיוון שזה היה לצד תחנת אוטובוס, כיוונתי את כידון הקורקינט אל עבר הפקח השני כאשר אני לא עומד כלל על הקורקינט, ... ככל הנראה חשבה שאני רוצה לברוח ונתנה לי מכה ממש חזקה בחזה, תוך שהיא דוחפת את הקורקינט. הייתי בהלם מהדבר. מיד הגיע הפקח השני ושלף את המפתחות שלי מתוך הקורקינט, תוך שהוא שובר לי את הסוויצ' של הקורקינט. אני בשלב זה נמצא במקום בו נתנו לי מכה חזקה ושברו לי את הקורקינט והשניים החלו בצעקות ואיומים.  
... הפקח השני, סירב להחזיר לי את המפתחות של הקורקינט, למרות שהיה לו את מספר תעודת הזהות שלי והוא בדק אותה במסוף. כשאמרתי לו שהוא מחרים לי משהו אישי הוא אמר בבירונות "עכשיו גם הקורקינט שלך מוחרם" ומשך אותו בחוזקה. ניסיתי להרגיע את האירוע וביקשתי מ... שנלך הצידה בשביל להרגיע הכל (הרי יש ברשותו את כל הפרטים שלי) והוא התעקש להמשיך באלימות ובריונות.  
בשלב זה הוא נתן לי את הדו"ח. אך החלטתי שאני מתקשר למשטרה. לא ייתכן שבמדינת חוק, ירביצו לי, יחרימו לי דברים, יאיימו אלי וכל זה ביום רגיל בדרכי לעבודה.  
נשארתי במקום עד הגעת הניידת. מספר האירוע המשטרתי הוא ...  
אני אדם רגיל, ללא כל עבר פלילי, משרת כסמ"פ במילואים בחטיבת חי"ר. עבדתי 6 שנים כראש מחלקת ביטחון ואני מכבד ומעריך אנשי חוק ובטחון.  
האירוע שעבר עלי השאיר אותי בהלם, ההתנהגות משולחת הרסן של ... היא דבר שאני בטוח שלא מייצג את עיריית תל אביב ולא את מדינת ישראל.

אני אגש במהלך היום ואגיש תלונה במשטרת ישראל. אני מצפה מעיריית תל אביב לטפל בנושא כראוי.  
תודה רבה"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל המרחב שוחח עפ הפונה שמסר כי הוא מתכוון להגיש תלונה במשטרה על התנהגות הפקחים אליך בעת האירוע. הסגן עדכן את הפונה כי בעקבות המקרה נערך בירור עם הפקחים שהונחו לא לשוחח בטלפון בזמן אכיפה, ושעליהם להתנהג באדיבות ולפעול בהתאם להנחיות העירוניות.**

#### **פנייה 2021-776186 מה-26/11/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה**

"ביום 26.11.21 בשעה 10:30 רכב ניקיון שלכם מס' ... אשר היה ברח' ... תפס לי חניה בבטות (ביקש שאזוז לרגע ואז תפס לי את החניה), לא הסכים להתפנות למרות שהסברתי שאני עם תינוק צורח באוטו ודיבר בבטות. ממש לא היחס שמצופה מעובד עירייה. אנא עדכנו בהמשך הטיפול תודה."

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל התחנה שוחח עם הפונה, ובמסגרת זו העובד התנצל בפני הפונה.**

#### **פנייה 2021-780781 מה-30/11/2021 – תלונה על עובדת אגף נכסי העירייה**

"הנדון: לאחר חצי שנה של "טיפול" במחלקת נכסים - התיק הלך לאיבוד ועלי להתחיל מחדש כולל תשלום לעורכי דין. שרות רשלני וזלזול של ...  
שלום רב,

שמי ... אני פונה אליכם בבקשה לטיפול מידי בתיק העברת זכויות על קרקע ברחוב ... במסגרת מבצע שהעירייה מקיימת, מבצע "בעל בית". התחלת הטיפול היתה ביולי השנה מול ... ממחלקת נכסים. השבוע, לאחר כחצי שנה שבה אני שבה ומתזכרת את... הואילה ... להודיע לי שהתיק הלך לאיבוד ועלי להתחיל מחדש את כל התהליך כולל הוצאות עורך דין פרטי ועוד. יצויין- שבחודש ספטמבר העברתי ל... ביד את כל המסמכים הנדרשים, כולל התשלום וכל הנדרש להחתים את עזרה ובצרון ולסיים התהליך. במהלך הפגישה היא ציינה שהתהליך יקח שבועיים עד חודש .

לאורך כל הדרך התחושה היתה שהיא בכלל לא נמצאת ולא עובדת.. ועלי לתזכר כל הזמן ולדחוף לדחוף עד שזז משהו. שירות רשלני בלשון המעטה תוך זלזול בוטה בלקוח. חוסר מענה למיילים ולטלפונים. תשובות ללא בדיקה בסגנון "לוקח זמן" "בטיפול" ועוד. סביר להניח אילו התייחסה למיילים הרבים שלי (ראו מטה דוגמת קטנה) לא היינו מגיעים למצב הזה שלאחר כחצי שנה מתחילים את הטיפול בתיק מחדש כולל הוצאות נילוות של עורכי דין. מבקשת לציין שעקב עבודה רשלנית של פנינה, חוסר אחריות נגרם לי נזק כספי וגם עוגמת נפש רבה.

היום ... מבקשת ממני לפנות שוב לעורך דין פרטי ולחתום מחדש על הניירת. כל זה כרוך במימון שאין כל סיבה שזה יצא מכספי. העירייה התרשלה ועל העירייה לממן את העלות הזאת. לצד כל זה מס הרכישה עלה (בגלל התארכות הטיפול שלא היה) וזה גורר הוצאות כספיות נוספת ומיותרות שהיו נמנעות אילו פנינה היתה עושה את עבודת נאמנה או לפחות מתייחסת לתזכורות ובודקת את מצב התיק.

לא יעלה על הדעת שהיום אחרי חצי שנה, אני אמורה להתחיל מחדש את הטיפול, ולממן הוצאות נוספות זאת בנוסף לעוגמת הנפש והזמן הרב שהשקעתי בכל הטלפונים והתזכורות הללו. ראו מטה דוגמאות..."

**תלונה מוצדקת – נציגת האגף עדכנה את הפונה במייל בנוגע לסטטוס הטיפול. אנו התנצלנו על עוגמת הנפש שנגרמה לה.**

### פנייה 2021-781593 מה-30/11/2021 – תלונה על עובדת הרשות לאיכות הסביבה

1. בתאריך 29.11.2021 פנתה אל מרשי גב' ... המתהדרת בתואר "רכזת איכות הסביבה" מטעם עיריית תל-אביב. גב' ... פנתה אל מרשי עקב תלונה של דייר ברחוב שכן, בדבר רעש מבית עסקו של מרשי ברחוב ... העוסק ב...
2. השיחה היתה תרבותית בין גב' ... ומרשי; מרשי הסביר לגב' ... שמקום עסקו אינו מקים רעש בלתי סביר וכי בשעות הערב אין כלל רעב הואיל ובשעות הערב מתקיימים ... ללא מוזיקה כלל, כך שהתלונה תמוהה. יחד עם זאת, מרשי הזמין את הגב' ... למקום על מנת שתתרשם שאין רעש בלתי סביר ממקום עיסוקו. עוד הוסיף מרשי ושאל את גב' ... האם הגיע איש מקצוע שימדוד את עוצמת הרעש שבוקע מבית עסקו, וגב' ... השיבה שלא.
3. לפתע וללא כל התראה, הגב' ... התעצבנה, ומכוח השררה איימה (ממש כך) על מרשי שתשלח אליו פקח על מנת שישית דוחות על מרשי ובציטוט "אתה מחפש שאני אשלח אליך פיקוח עירוני ומשטרה, אין בעיה אתה רוצה לדבר יפה ולומר לי ... אין בעיה אני אחליש את המוזיקה" ולכך השיב מרשי שהוא דיבר מאוד יפה ואין מה להחליש הואיל ואין מוזיקה; לדברים אלה השיבה "יום נעים לך אני אבוא לבדוק אותך יום טוב להתראות", והגב' ניתקה בחימת זעם את השיחה. יובהר כי כל השיחה בין מרשי והגב' ... מוקלטת, ובידי מרשי הקלטה של השיחה ואתם מוזמנים לשמוע ולהעיר לגב' ... על התנהגותה האגרסיבית..."

**תלונה מוצדקת – נערך בירור עם העובדת בכלל זה הקשבה לשיחה. העובדת הבינה שהשיחה יכולה להסתיים בצורה נעימה ומכבדת יותר, ולא היה מקום לניתוק השיחה. העובדת לקחה את הדבר לתשומת ליבה והפיקה את הלקח.**

### פנייה 2021-781742 מה-30/11/2021 – תלונה על עובד מינהל קהילה, תרבות וספורט

"אני רוצה להתלונן על שיחה איומה ונוראה, הזויה ממש, שקבלתי מנציג של העירייה. ליתר דיוק: מ... מנהל פרויקטים במרחב קהילתי צפון מזרח. מוסיפה: רק למקרה שתרצו להטיל ספק בפרטי הדיווח שלי, יש בידי הקלטה של השיחה, ושמעתי אותה ליתר בטחון לפני כתיבת תלונה זו. ובכן: לאחר תלונתי אליכם על אירוע פירטי של בני עקיבא שהתקיים בווליום חריג במוצאי שבת ליד ביתי, ראיתי אפליקציות +106 שהאירוע לא טופל. גם על כך התלוננתי. אני לא מתלוננת סדרתית, אבל זה נראה לי לא תקין. לאחר כשבועיים פנה אליי האדון הנ"ל וניסה לשכנע אותי, בלשון חברית מאוד, שמה שנעשה היה בסדר, וכשמחיתי על הווליום החריג, ועל חוסר ההתחשבות, הוא הודיע לי ש"שכנים שלי נעלבו מהתלונה". בשלב זה, הודעתי לו שאני מצפה לבירור ולא לניסיונות שכנוע שאסור להתלונן. אז הוא התרגז באמת, ופצח בסדרת עלבונות אישיים כלפיי. על כך שאני פורמלית מדי וזה מעליב אותו וכו'. אשר על כן, ביקשתי שידווח לממוניו שאני רוצה לשוחח אתם ולא אתו. הוא התנגד, לבסוף הסכים, והודיע לי שידווח שאני דיברתי "כמו משוגעת, ולא לעניין". אני לא מאמינה שעליי לכתוב את

התלונה הזו, אבל - עירייה שיש לה שם טוב מבחינה לאומית ובינלאומית פשוט לא יכולה להרשות לעובדי ציבור להתנהג כך. בלי שום קשר לתלונה ולטיפול בתלונה, האיש מינה את עצמו למשכין שלום, וכשניסונו לא צלח (כי אני רציתי ברור ולא סולחה) - פרק עליי את זעמו. והכל מוקלט. זכותי, כמובן, לקיים את הברור עם גורם אחר. חובתכם היא לבחור אדם מנומס, עם לשון נקייה, ועם הבנה שלא כל דבר הוא אישי. ישנם גם דברים עקרוניים בעולם. למשל, ווליום לא סביר באירוע פיראטי, פגיעה בתושבים (יש כאן גם ילדים אוטיסטים). העובדה שהוא מכיר את שכניי, שאחד מהם, לטענתו, היה מעורב באירוע - לא מקלה כלל וכלל. להיפך. הוא לא הגיע לשיחה בתום לב. מקווה לטיפול נאות יותר הפעם."

**תלונה מוצדקת - מנהלת המינהל בדקה את המקרה עם העובד ועם מנהלת מרחב צפון-מזרח. במסגרת הברור מסר העובד גרסה שונה וציין כי הפונה הרימה את קולה וצעקה עליו. בכל מקרה מנהלת המרחב העירה לו שאסור לגלוש לפסים אישיים במהלך שיחות עם תושבים. מנהלת המרחב שוחחה עם הפונה, התנצלה בפניה על המקרה ועל תחושתיה, ואף מסרה לך את מספר הטלפון הנייד שלה לכל מקרה.**

### פנייה 2021-785054 מה-1/12/2021 - תלונה על שירות באגף החניה

"לעיריית תל אביב שלום רב,  
לצערי רמת התסכול גבוהה כיוון שלא נפסקות דרכי ההתעמרות שלכם בתושבים וכמות הזמן שאתם מאלצים אותי ואת חבריי תושבי העיר לבלות בפניות אליכם היא פשוט בלתי נסבלת. לפעמים אני תוהה אם אתם בונים על כך שיום אחד פשוט ימאס לנו ונשלם את הקנסות הלא מוצדקים שלכם והדוחות השרירותיים שלכם פשוט כי אין לנו יותר כוח לרדוף אחריכם.. מעין שיטת "מצליח" שכזו. עוד לא הספיקה הדיו "האלקטרונית" להתייבש מהחלטתכם (סופסוף..) לשמוע לקול ההגיון ולהפסיק להציק ולהתעמר בי עם דרישת תשלום הזויה עבור חוב ארנונה מפוקפק בסך 45 שח מלפני 15 שנים(!?!?).. ורק התחלתי להנות מהשקט שנלווה לזה שהפסקתי לקבל הודעות גביה ואיומים ממכם לתיבת הדואר שלי והנה הפארכה החדשה:

לאחרונה מילאתי את חובתי כתושב, העברתי לכם את כל המסמכים, חידשתי את תו החניה לרכב מס' ... שברשותי ואף קיבלתי הודעה ממכם בתאריך 21 לנובמבר 2021 שתו החניה חודש (ראו הדפס של הודעת המייל ממכם מצורף). נחה דעתי שבזאת הוסרה אימת הפקחים ונחת ידה של העירייה מכלי הרכב התמים שלי ושאוכל לישון בשקט ללא פחד שתהינו להשית עלי קנסות שרירותיים (נסיון העבר מלמד אותי שאין גבול לאבסורדים ואטימות הלב שלכם בנושא) ועל כן שמח וטוב לב החנית את הרכב ליד הבית שלי (ברחוב ...) רק כדי למצוא עליו 3 דוחות לפחות היום בבוקר!!!

חזרתי להודעת המייל שלכם ופתחתי את המכתב הנלווה (שאני מבטיח לכם שאף אחד לא קורא.. אבל ניחא) רק כדי לגלות לתדהמתי שאכן הנפקתם לי תו חניה אולם הוא פג תוקף בתאריך 24 לנובמבר 2021 בטיעון שזהו סיום תקופת השכירות של הרכב - משמע הנפקתם לי תו חניה ל-3 ימים בלבד!!! איזו מן נבזות היא זו???

נתחיל בכך שלא הסתיימה תקופת השכירות של הרכב מאחר והחזזה של החודש שעבר אשר נשלח אליכם למטרת סימוכין בלבד מתחדש חודש בחודשו וחברת ההשכרה לא ציינה בשום מקום בחוזה את תאריך הסיום הסופי שלו אלא רק את תאריך החידוש החודשי.. לא זו אף זו, נשלח לכם (לבקשתכם...) מכתב מטעם חברת ההשכרה (מצורף גם כן) המצהיר על השכרה לטווח ארוך (שנתית!!) בצד העובדה שמדובר בחוזה המתחדש חודש בחודשו - ללא הגבלת זמן או תאריך סיום ידוע!!! וגם מכתב זה צורף לבקשת חידוש התו ולכן אינכם יכולים לטעון שלא ידעתם...

על כן אני שואל את עצמי אם זו טעות או שהאם באמת אין גבול לשרירות הלב שלכם אם אתם חושבים שזה לגיטימי לטרטר תושב לחדש תו חניה באינטרוולים של 3 ימים... כי הרי אין אדם בר-דעת ותושב בעיר הזאת שיקבל תו חניה ויחשוב שזה אפילו סביר שהוא יהיה תקף למס' ימים בלבד... מצורף להודעה זו המכתב שנשלח ממכם.

מאחר והלכה למעשה לא הסתיימה תקופת השכירות של הרכב (הרכב כמובן עדיין ברשותי והחזרה תקף בכפוף להצהרת חברת ההשכרה) ולא ניתנה לכך כל אינדיקציה - הרי שקביעתכם כי תקופת ההשכרה מסתיימת ועל כן אינני זכאי לתו חניה מעבר לתאריך 24 בנובמבר 2021 מראש התבצעה באופן שרירותי, ללא סימוכין, ללא סמכות ובניגוד להצהרות שהועברו אליכם. על כן הנכם מתבקשים לבטל לאלתר(!!!) את כל דוחות החניה שניתנו לרכב לאחר תאריך 21 לנובמבר 2021 (מועד הודעתכם) וכל דוח עתידי שיינתן אחרי מועד פנייה זו או שלא תהיה לי ברירה אלא לפנות למסלול התביעה הייצוגית שעושה רושם שהינו הדבר היחיד שמזיז לכם (ולא רווחת התושבים חס וחלילה...) בכל מקרה אין בכוונתי לוותר לכם. אני חושב שלאחר 2 עשורים של תשלום מיסי עירייה בצד תשלום בהכנעה/בהשלמה של כל דוח מרתיח שקיבלתי, הרווחתי את הזכות לחיות את חיי בשקט בעיר. תודה רבה מראש."

**תלונה מוצדקת – סגנית מנהל האגף מסרה כי הפונה הגיש בקשה מקוונת ב-18/05/2021 אליה צרף חוזה השכרת רכב לטווח ארוך ובהתאם הונפק לרכב תו חניה זמני לשישה חודשים עד 21/11/2021.**

ב-17/11/2021 הגיש בקשה לחידוש התו וצרף את החוזה הישן. הבנו מפנייה זו כי חוזה השכרת הרכב שצורף לפנייה השנייה נועד להוכיח כי מדובר בחוזה השכרת רכב שמתחדש בכל חודש, ולכן אנו סברנו כי על הנציג שקיבל את הפנייה וטיפל בה, היה ליצור קשר עם הפונה, על מנת לברר אם הרכב באחזקתו לטווח ארוך, ולבקש חוזה השכרת רכב עדכני. לפיכך, יצרו קשר עם הפונה, ולאחר שהפונה מסר את המסמכים הנדרשים קיבל תו חניה לתקופה של 6 חודשים.

### **פנייה 2021-793936 מה-5/12/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה ומים**

"... הנדון: עיכוב החזר ארנונה א.ג.נ. אנחנו פונים אליכם בגין התנהלות בלתי סבירה בעליל של מחלקת הארנונה בהתחשבות בינינו. 1. במהלך חודש ספטמבר 2021 קיבלנו מכם הודעת זיכוי בסך 2,505.98 ש"ח (תאריך עריכת החשבון 17.9.21) בגין תשלומי יתר לחשבון לקוח מס. ... (חשבון ישן) ע"ש ... 2. אף שחלפו חודשיים וחצי מאז קבלת ההודעה, טרם הועבר הזיכוי לחשבוננו. וזאת בניגוד להתחייבות מפורשת של העירייה בסעיף 9 בדף "השבת יתרות זכות בארנונה", לאמור: "מועד קבלת החזר הכספי- כ-14 ימי עבודה מרגע אישור הבקשה והמסמכים על ידי האגף לגביית ארנונה ומים". 3. לדבריכם שורש הבעיה הוא בשינוי חשבונות מחזיקים. ב-1.6.21 הצטרף ... למגורים בדירה ב... שבבעלות ... לאחר תהליך ממושך עם נפתולים ביורוקרטיים מיותרים, אושרנו כמחזיקים שותפים בדירה תחת חשבון לקוח חדש מס. ... נציין: על אף החשבון החדש, ... המחזיקה המקורית, היא גם המחזיקה בחשבון הישן. 4. בשיחה עם מוקד הארנונה נאמר לנו שעלינו להגיש בקשה נוספת לקבלת החזר, על אף הודעת הזיכוי שלכם. ממה נפשך, אם אנחנו זכאים להחזר, מדוע יש צורך בפנייה נוספת? בלי-ברירה פנינו אליכם פעמיים באמצעות המייל, פעם ב-20.10.21 ובפעם השנייה ב-1.11.21 בדרישה לקבל את החזר המגיע לנו. עד היום לא קיבלנו מענה. 5. בשיחת טלפון עם ... מוקדנית הארנונה ב-1.11.21, בשעה 11:20 אישרה המוקדנית שאכן מגיע לנו החזר, אך דרשה שנשלם את מלוא חוב הארנונה שלנו, והתעלמה לחלוטין מן החזר המגיע

לנו. עוד אמרה שהטיפול בביצוע הזיכוי דורש זמן, ולפיכך עלינו לשלם את החוב בלי קשר לזיכוי. 6. בשיחה נוספת ב-22.11.21 בשעה 14:20 לברור דרישתנו לזיכוי, אישרה המוקדנית שאנו חייבים בתשלום ארנונה עבור החודשים יוני-אוקטובר 2021 כולל, בסך 2,805 ₪ בחשבון החדש. לדבריה בקיזוז המגיע לנו עבור החשבון הישן נשלם את ההפרש בלבד כ-300 ₪. נאמר לנו כי הקיזוז ייעשה, וכי יהיה עלינו להשלים חוב של כ-300 ₪, ההפרש בין החיובים והזיכוי המגיע לנו. מוקדנית אחת אומרת כך והשנייה אומרת אחרת. נפלאות דרכי העירייה. 7. בבואנו לבצע את התשלום בשיחת טלפון ב-29.11.21 בשעה 14:30 חזרה המוקדנית על הדרישה לשלם את מלוא החוב בסך 2,840 ₪ (כולל הפרשי ריבית), בסתירה מוחלטת למה שאמרה מוקדנית בשיחה הקודמת. 8. להפתעתנו מתברר שהעירייה מתנהלת כלפינו בשני מסלולים מקבילים, כאילו אין קשר בין חובה של העירייה כלפינו וחובת תשלום הארנונה שלנו. נמסר לנו שעקב שינוי מספר חשבון הלקוח, עלינו לשלם את מלוא תשלום הארנונה, וכי רק בתום תהליך ביצוע ההחזר נזוכה בהתאם. 9. זו דרישה בלתי הגיונית ובלתי צודקת בעליל. אמנם השתנה חשבון הלקוח, אבל הלקוחות הם אותם לקוחות והעירייה אותה עירייה. מדוע עלינו לשאת בהוצאות מימון הביניים בגלל סחבת בהתנהלות העירייה, בניגוד מוחלט להתחייבותה המפורשת לזכותנו בתום שבועיים ימים מאישור הזכאות? איך ייתכן שהעירייה מצפה מאיתנו לתשלום מיידי בעוד היא מעכבת ללא הצדקה תשלומים המגיעים לנו בדיון? 10. עקב כל האמור לעיל, אנחנו דורשים לחייב את חשבוננו לחודשים יוני-אוקטובר 2021 לאחר ניכוי חובה של העירייה כלפינו. כמו-כן אין לחייב אותנו בהפרשי ריבית בגין תקופה זו. 11. מניסיונו בעבר, עיריית תל אביב תפקדה במהירות וביעילות בתחומים שונים. זו הפעם הראשונה שאנחנו נתקלים בסחבת כזו בעבודתה, תוך התעלמות מהתחייבויותיה, ובגרימת נזק כספי ועוגמת נפש לתושב. נודה לכם אם תפעלו לתיקון המעוות"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל האגף מסר כי הנציגות במוקד השירות הטלפוני אכן נתנו מענה לא אחיד וסותר. התנצלנו על המקרה, וכן אושר ביטול של כל הריביות שנוצרו לכם במהלך התקופה המדוברת.**

**פנייה 2021-794222 ופנייה 2021-795922 מה-6/12/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר**

**פונה א -** "אתמול עובדי עירייה נהגו ברכב שמיועד לניקיון במהירות מופרזת, צעקו, צרחו, צחקו בקולי קולות ועשו סיבובים כאילו הם במרוץ מכוניות בתוך רחבה עד שנכנסו עם הרכב בעמוד תאורה ושכבו מדממים וכואבים. הרחבה נמצאת בין ... ל ... ברחבה נמצאים לרוב הרבה ילדים, כלבים, אמהות עם עגלות (טיפת חלב קרובה) וזה נס שלא נפגעו אחרים. אנא בדיקתכם וטיפולכם. בנוסף, חייבת לציין כי בתקופה האחרונה זאת לא הפעם הראשונה שהעובדים משתוללים במקום לנקות והאזור נראה מאוד מוזנח ולא נקי."

**פונה ב -** "אני גרה ברחוב ... בתל אביב, ואני פשוט מזועזעת ממה שקורה פה!!! האזור מוזנח!!! לא מנקים אותו וגם כשמגיעים לנקות אז זה רק המלצה! הפועלים שמגיעים נוסעים כמו משוגעים ברחבה עושים תחרויות במכונית הקטנה של העירייה!!! מסכנים את הילדים והילדות שלנו שנמצאים למטה ומשחקים!!! אני ממש לא יכולה לעבור על זה בשתיקה! במידה והנושא לא יטופל ויגיע לגורמים הרלוונטים אצלכם אנו נגיע עד לתקשורת עם הנושא הזה ולכל גוף אפשרי! אני לא מוכנה שהילדים

שלי יהיו בסכנה!  
אני גרה בדרום תל אביב ומשלמת ארנונה בדיוק כמו כל תושב כאן.  
אודה על תגובתכם והתייחסותכם המהירה.  
מצ"ב תמונות."

**תלונה מוצדקת – באגף בוצע תחקיר האירוע. העובד שנהג בעת התאונה פוטר מהעבודה.**  
הקבלן נקנס בסכום גבוה על אי שמירת בטיחות.  
נבחר כי בטיחות בתנועה ובטיחות בכלל הם ערך עליון ואנו לא מתפשרים על כך.

#### **פנייה 2021-798133 מה-8/12/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה**

"בשעה 7.30 דיווחתי על שני מפגעים ברחוב שאני גר בו על ... במסגרת פעולתי בועד השכונה.  
בשעה 7.50 נעשה ניסיון להתקשר אלי שש שיחות ברצף. מכיון שהייתי בפגישה עניתי לשיחה רק  
בפעם השישית.  
דיבר איתי ... מהתברואה בצעקות שהוא לא מעוניין לראות את התלונות שלי.  
בנוסף, אמר שהוא לא יטפל בתלונות שלי ואני אפסיק לדווח למוקד.  
"אנחנו לא קמים מוקדם ועושים את העבודה שלנו לא צריכים את העזרה שלכם"  
הוא אמר שהתלונות לא מעניינות אותו.... שהתושבים יכולים לנקות בעצמם.  
אודה על טיפולכם"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף מסר כי לאחר שהפונה פתח מספר קריאות שירות באותו נושא**  
יצר קשר עובד האגף כדי לעדכך שצוות העובדים החל בעבודה והרחוב טרם נוקה עד סופו עד  
השעה 07:00 בבוקר. כמו כן, יידע את הפונה כי אין צורך לפתוח פניות מרובות מאחר  
שהנושא בטיפול.  
העובד התנצל אם ארעה אי הבנה כלשהי.

#### **פנייה 2021-801604 מה-9/12/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה ומים**

"זה עתה שילמתי ארנונה בסך כ-4000 שח להודעת תשלום מלחיצה ששלחתם אליי אך בבדיקה  
נוספת מסתבר שהארנונה כלל לא שלי ויש לכם שרשרת טעויות חמורה  
אבקש לבטל את החיוב מיידית  
1. יש לי הוראת קבע קבועה עבור כל תשלומי העירייה  
2. אני תושבת תל אביב סופר מצפונית - ואם שלחתם בקשה לתשלום אני מייד משלמת  
3. קיבלתי הודעת סמס דרישת תשלום על שם "אריאל מילגרם" הגרוש, שהיה רשום בעבר על הנכס  
4. הגרוש כבר אינו מתגורר זמן רב כתובת הנכס פרופ יובל נאמן  
5. נגא לבטל בדחיפות את התשלום  
6. אבקש הסבר לאלתר כיצד קרה שמספר הטלפון שלי מעודכן בנכס שמעולם לא הייתי רשומה בו  
וכיצד שלחתם לי דרישת תשלום מלחיצה שאינה קשורה אליי  
פניתי גם לארנונה אך זו שרשרת טעויות כל כך חמורה שאני מבקשת לבדוק את כל השיוכים בעירייה  
על שמי"

**תלונה מוצדקת – בבדיקת המקרה נמצא כי מספר הטלפון של הפונה היה מעודכן בפרטי הקשר של הגרוש שלה, וכי אכן לא הייתה אמורה לשלם את חשבון הארנונה המדובר. ניתנה הנחייה להסיר את פרטיה מפרטי הקשר, לעדכן את פרטי הגרוש, לבטל את הגבייה ולזכות אותה.**

#### **פנייה 2021-806953 מה-10/12/2021 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס**

"פניתי היום למוקד 106 בנושא חסימת כביש על ידי רכב של העיריה. השיחה הסתיימה בטריקת טלפון בפרצופי.

מעבר לכך, במהלך השיחה התחייב הנציג שמנהל יחזיר אלי שיחת טלפון, דבר שלא קרה."

**תלונה מוצדקת – בהאזנה למערכת ההקלטה עולה כי הפונה מסר שרכב טיאט חוסם את הרחוב, הנציג הסביר שהוא מעביר פנייה לאגף התברואה האמון על הנושא. מאחר שהפונה דרש טיפול מיידי מסר הנציג כי מנהל משמרת יחזור אליו. נמצא כי הנציג אכן העביר את הפנייה אל המנהל, אך עקב עומס במוקד לא נוצר הקשר. התנצלנו על כך.**

#### **פנייה 2021-810272 מה-12/12/2021 – תלונה על עובדת מינהל החינוך**

"היי אני אמא לילד בחינוך הרגיל עם סייעת צמודה. יש עובדת שהיא אחראית על כל הסייעות הצמודות ושמה ... יושבת ב... תל אביב. אני מעל חודש רודפת אחריה ומחפשת אותה בכל דרך אפשרית בנוגע לסייעת והשעות של הילד ואין עם מי לדבר לא בטלפונים לא בהודעות גם חסמה אותי בואטסאפ. אני מכירה עוד 5 אמהות לפחות אמהות לילדים עם סייעות צמודות וסייעות שעובדות תחתיה שמנסות לתפוס אותה ימים ולילות וללא הצלחה במשרד, במיילים, בטלפון האישי. אני רוצה להתלונן על ההתנהלות שלה, על המחדל והעוגמת נפש שהיא נותנת לאמהות לבכות, להיות מתוסכלות זה לא ייתכן גם ככה הם עוברים קשיים וזה נושא מאוד רגיש!!! לא מתאים לה לעבוד עם הדבר הכי יקר לנו בעולם, זה זלזול וחוסר אנושיות!!! באיזה זכות היא מרשה לעצמה להתנהל בצורה הזאת ולהתעלם מאומהות וסייעות??? אין פיקוח עליה??? מבקשת לטפל בחריפות ובהקדם וליצור עימי קשר בדחיפות"

**תלונה מוצדקת – בבדיקה שנערכה במינהל נמצא כי הפונה ביקשה שהסייעת תעבוד בשעות אחרות, והעובדת מסרה לסייעת כי הדבר מאושר וביקשה ממנה לעדכן את הפונה. החסימה בואטסאפ בוצעה לאחר שהפונה שלחה מספר הודעות פוגעניות. יצוין כי העובדת לבדה נמצאת בקשר עם כ-400 הורים וסייעות בתקופה שיש מחסור זמני בכך אדם עקב הקורונה.**

#### **פנייה 2021-813458 מה-14/12/2021 – תלונה על עובד קבלן בשירות מינהל החינוך**

"הבן שלי לומד בחינוך מיוחד  
בביהס ... בתל אביב  
עם הסעות קו ... של תל אביב  
הבן שלי כל יומיים מקבל מכות יריקות

דחיפות והשפלות בההסעה  
אין מלווה  
הבן שלי מגיע חבול הביתה  
כל פעם...  
ילדים גדולים מביהס אחר באותה הסעה  
ולוקחים את הילד שלי שק אגרוף  
אשמח שזה יוטפל בחומרה  
ושאהיה מלווה בההסעה"

**תלונה מוצדקת – מהברור עלה כי חברת ההסעות שילבה תלמידים משני בתי ספר שונים ללא אישור מחלקת היסעים. לאור זאת, חברת ההסעות זומנה לשימוע במחלקת היסעים ונקנסה כספית ואף לאחר השימוע אחראי ההסעות בחברת ההסעות פוטר מתפקידו. התנצלנו בפני הפונה על המקרה ועדכנו אותה באמור לעיל.**

**פנייה 2021-827145 מה-20/12/2021 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס ושירות באגף התנועה**

"בחודש אוגוסט 2021, פניתי למוקד בענין סימוני תנועה ומעבר חציה.  
ביום 11.10.2021, נתקבלה תגובת המערכת המצ"ב כנספח א' המדברת בעד עצמה.  
לאחר פנייתי הנוספת, התקבלה ב-17 באוקטובר, התייחסות נוספת, ראה נספח ב'.  
בתחילת חודש נובמבר 2021, פניתי שוב.  
מצ"ב תגובת אגף התנועה כנספח ג'.  
ביום 19 בדצמבר 2021 פניתי שוב ומיד באותו ביום, קיבלתי מכתב זהה למכתב מיום 23.11.2021, המצ"ב כנספח ד'.  
אודה להתערבותך או, להתערבות מי מטעמך בסיוע בטיפול בנייתי.  
התרעתי, כי אי סימון מעבר חציה ברח' ... , מהווה סכנת חיים.  
בתודה, בהערכה ובכבוד רב,"

**תלונה מוצדקת – מהבדיקה עולה כי הפנייה הראשונה למוקד התקבלה ב- 11/10/2021 בנושאי תברואה ותנועה, והועברה לטיפול.  
ב- 08/11/2021 פנה פעם נוספת למוקד, והנציגה העבירה פנייה חדשה, לטיפול מחלקת ביצוע על צורך בסימון מעבר חציה, מבלי לשייך את הדברים לפנייה הראשונה.  
הנהלים בדבר הטיפול בקריאות שירות ושיוכן, חודדו עם הנציגים במוקד.  
אגף התנועה יפעל להוספת מעבר חציה ברחוב נשוא הפנייה אולם הנושא כרוך במדידה, תכנון ואישורי ועדת תנועה מקומית, ועל כן הביצוע אינו מיידי.**

**פנייה 2021-840168 מה-26/12/2021 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס**

"ב-20.12.2021 פניתי למוקד 106 בערב בנושא פחי זבל חסרים. לא קיבלתי מספר פניה.  
בתאריך 21.12.2021 התקשרתי שוב בשעות הבוקר לבדוק אם הפניה עדיין פתוחה לאחר שראיתי שהפחים החסרים לא סופקו. נאמר לי שזה יכול לקחת עד 10 ימי עסקים .

ביקשתי מספר פעמים לקבל מספר פניה והתקשתי לבסוף הנציגה נתנה מספר פניה:  
2021826223 שהתברר ביום ה' 23.12.2021 כפניה העוסקת בתקרה שעמדה ליפול.  
ב-23.12.2021 התקשרתי בשעות הבוקר כדי להודיע שהפלא ופלא לא היו פחים חסרים ושוחחתי  
עם ... שאמרה שהפניה פתוחה וביקשתי ממנה לסגור הפניה כאזרחית טובה. להפתעתי השיחה  
שהיתה ביום ג' 21.12.2021 בו ניתן מספר פניה שגוי לא תועדה כלל וכללל. על כך אני מלינה.  
אנשים יכולים לטעות כי מי שעובד טועה אולם להתעלם ולא לתעד כלל וכלל פניה זה חמור ביותר.  
... אמרה לי ש... יחזור אלי. לאחר השעה 1400 שלא חזר נאמר לי ש... יהיה זה שיחזור.  
לאחר השעה 1500 שוחחתי עם ... שלא נראה שהיא מקשיבה למה שאמרתי ושמה אותי שוב ושוב  
על המתנה, עד שלבסוף ניתקתי השיחה.  
התקשרתי שוב ושוחחתי עם ... שנתנה לי את מספר הפניה הנכון: 826797.  
מספר הטלפון ממנו התקשרתי: 03-6022976.  
אני מלינה על תפקוד לקוי של המוקד, חוסר התיחסות וחוסר תיעוד, אי עמידה בסטנדרטים של  
שירות - לשים בהמתנה ובכללל.  
ידוע לי על מזג האויר שהיה השבוע, אולם זה דבר שעל העירייה היה להיערך מבעוד מועד לעונת  
החורף ובכללל.  
"אבקש התיחסות לפנייתי, אין הצדקה לכך.."

**תלונה מוצדקת – הפונה התקשר כלקוח אנונימי, ונפתחה פנייה ב-20/12/2021 ב-6:30 על**  
**חוסר במיכלונים ב-23/12/2021 ב-10:01 יש תיעוד שהפונה ביקש לבטל את הפנייה.**  
**באשר לטענה שהתקשר שוב למוקד ב-21/12/2021 לברר על הספקת המיכלונים אכן אין על כך**  
**תיעוד במערכת הממוחשבת.**  
**כשהתקשר לשאול מה מספר הפנייה, נמסר לו מספר פנייה לא נכון על ידי הנציג דבר שגרם**  
**לבלבול בהמשך משום שכאשר פנה למוקד במספר פנייה השגוי שנמסר לו, שאינה עוסקת בפחי**  
**האשפה, ביקשת לסגור את הפנייה בטענה שיש די פחים.**  
**לעניין הבקשות שמנהל יחזור אל הפונה נציין שבימים אלו המוקד היה מגויס לטיפול במפגעי**  
**מזג האוויר ולכן רק ב- 25/12/2021 חזר אליו מנהל המשמרת.**

### **פנייה 2021-840210 מה-24/12/2021 – תלונה על שירות במינהל החינוך**

"הבן שלנו ... אמור להגיע לגן חינוך מיוחד באמצעות הסעה, תקופה ארוכה שלא היה לו מלווה  
ולשמחתנו, נמצאה מלווה טובה ל... אישה מבוגרת בשם ... הגרה ב... אשר התחברה עם ... ואיתנו  
ואנחנו מרוצים ממנה מאוד.  
לצערנו, הבעיה כעת נמצאת במערך ההיסעים, אנחנו נמצאים בקשר יומי עם כ-3-4 סדרנים אשר  
מעבירים אותנו מאחד לשני בתדירות גבוהה וחמור מכך, הנהגים אינם קבועים והמוניות מאחרות  
כמעט בכל יום בממוצע של 20 דקות (ואף יותר) בהלוך ובחזור בתירוץ שונים, לעיתים רבות  
משאירות את בנו בן ה-4 לחכות אחרון בגן עם המלווה למעלה מ-30 דקות וזאת למרות שמדובר  
במסלולים ובשעות קבועים ושנחנו אף מזכירים להם מדי יום, מה שמלבד ששובר את השגרה לה  
הוא זקוק, גם גורם לכך שהוא מגיע הביתה רק באזור 6 בערב, ישר לארוחת ערב, מקלחות ולישון,  
ללא זמן להיות עם ההורים.  
מלבד העובדה שמדובר בילד שזקוק לשגרה ולקביעות ושכבר נמצא בחודש הרביעי למסגרת, גם  
המלווה כבר עומדת להתייאש כי כל איחור כזה משבש לה את התוכניות וגורם לה לאיחורים רבים  
בחזרה הביתה ואנחנו כמובן אובדי עצות ומתרוצצים בין עשרות נהגים וחצי תריסר סדרנים רק כדי  
להבין למה המונית שוב לא הגיעה היום ואפילו כאשר הסדרנים מבטיחים לנו כי ימצאו למלווה הסעה

הביתה במידה ומדובר באיחור מוגזם, הנהגים עצמם מתעלמים מזה ואומרים שאף אחד לא דיבר איתם.

נבקש שוב את עזרתכם הדחופה כדי להסדיר את העניין ולמצוא לנו סידור קבוע להסעה לגן. הסדרים שעיימם היינו בקשר הוחלפו ועדיין ישנם איחורים רבים, כל אחד מבטיח שמהיום לא יאחרו אך זה לא קורה בפועל, מדובר על איחורים של חצי שעה ואף יותר ביום. המלווה שלנו מקסימה ואנחנו לא רוצים שתעזוב. התלוננו בערוצים רבים ותלונה לא מטופלת, אנחנו כבר ממש מיואשים. נודה להתערבותכם."

**תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים בדק את המקרה עם מנהל חברת ההסעות, והתקבלה התחייבות החברה לטפל בכל הכשלים שהעלה הפונה, כולל האיחורים, בין היתר הוחלט שהחברה תציב נהג קבוע לצורך הסעת התלמיד. מפקח רכז הסעים סיכם עם הפונה שהוא יבצע ביקורות ליד הבית והגן.**

### **פנייה 2021-843276 מה-27/12/2021 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים**

"בהמשך לשיחתי עם נציגתכם אני מעלה על הכתב את השתלשלות המקרה המאוד חמור שקרה לי מול העירייה.

בסוף אוגוסט קיבלתי שתי קנסות בתאריכים שונים בקשר עם מפגע תברואתי שביצעתי בכך שהשארתי לכאורה קרטונים על המדרכה. בפועל מה שקרה הוא שהרכבים לפינוי זבל - הוציאו מחדר האשפה את הקרטונים האלה והשליכו אותם על המדרכה. לכן ממפגע תברואתי שגרמו אנשי פינוי הזבל - אני קיבלתי לשלם את החשבון והואשמתני בכך. כמובן שהוגש ערעור על ידי ב-12.9. לאחר כ-3 חודשים שראיתי שלא מתקבלת תשובה לערעורי - ניסיתי לקבל תשובות במוקד הקנסות של העירייה - ושם נאמר לי לפנות במייל וכך עשיתי ב-7.12. למותר לציין שלא קיבלתי שום תגובה במהלך החודש ממועד פנייתי במייל. היום לפתע קיבלתי תשובה שערעורי נדחה ועליי לשלם קנס הגבוה ב-50% מהקנס המקורי. כמה נוח הוא לדעת שאתמול ה-26.12 היה האחרון לתשלום הקנס המקורי - ולפתע ב-27.12 צץ העדכון שכה חכייתי לו במהלך ארבעת החודשים האחרונים. כל החומר מצורף לפנייתי זו.

ועל זה שואל הנביא "הרצחת וגם ירשת"? לא רק שהואשמתני בחטא שלא לי (אם הייתי עברייני תברואתי יכולתי להשליך את הקרטונים לפח האשפה הרגיל ואף אחד לא היה מוציאם משם - אולם, כנראה לטיפשותי הרבה, בחרתי שלא לערבב את הקרטונים עם הפסולת הרגילה), נאלצתי לשלם על כך קנס מופקע, לא התייחסו לערעורים שלי במשך כ-4 חודשים ובסוף נדחתי ונאלצתי לשלם קנס מוגדל!!

אם זו לא התעללות של גוף עירוני בתושב - אני לא יודע מה כן? אבקשכם לעיין בבקשה שלי ובמכלול האירועים פה בכובד ראש וגם לתקן את המעוות ואף לשדד מערכות.

בריגשי כבוד"

**תלונה מוצדקת – מהבירור עולה כי הדוחות ניתנו בשני תאריכים שונים בגין השלכת קרטונים לא משוטחים בשטח ציבורי מחוץ למיכל האשפה.**

ב-12/9/2021 התקבלה פנייה לבירור קבלת הדוחות ובקשה לבטל, נשלח במייל שובר לתשלום וקישור בקשה לביטול, כמו כן הוזכר תאריך אחרון לתשלום ונאמר כי צריך להיות במעקב לגבי תשובת התובע. באותו יום התקבלה בקשה לביטול אשר הועברה לתובע.

ב-7/12/2021 התקבלה פנייה במייל לקבלת סטטוס תשובה.  
ב-27/12/2021 הפנייה נענתה על ידי תובע אשר דחה את בקשתכם, יום לאחר תאריך אחרון לתשלום.  
מכוון שהבקשה לביטול הדוח הוגשה במועד והמענה יצא באיחור של יום, תובע אישר לשלם את הקנס בסכום המקור.

#### פנייה 2021-843347 מה-27/12/2021 – תלונה על עובדי מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ברצוני לדווח על אירוע מתמשך "בקאנטרי" ... עם צוות השירות. ובמיוחד על העובדת ... היחס המשפיל שקיבלתי ממנה. צורת דיבור מתנשאת, יחס משפיל, היה מאוד חשוב לה להגיד לי בשיחה וזה ציטוט " שיש לי רגשי נחיתות", חוסר נכונות מוחלט לפטור את הבעיה. חוסר רצון, אליצה שוחחה איתי פעם אחת לאחר שלושה ימים שהמתנתי, יש לי הקלטות שביקשתי להקפיא את המנוי באותה השיחה, והתשובה הייתה לא עכשיו. יש לי גם הקלטות שאישרו לי ארבע חודשים של זיכוי לכל אחד מאיתנו. ואז במייל קיבלתי תשובה שונה לכל אורך הדרך ישנה דיסאינפורמציה דבר שמתסכל מאוד. לאחר מכן ... לא חזרה אליי אף פעם למרות דרישות חוזרות ונשנות. ואז בקשתי ש ... יחזור אלי. כמובן שאף אחד לא חזר עד לרגע זה. חשוב לציין שאני שנים רבות מנוי בקאנטרי ואף פעם לא היה לי בעיות. נכון לרגע זה ובגלל היחס המשפיל יהיה לי קשה לחזור לשם אני נאלץ לצער לשנות את דעתי ולבקש ביטול מנוי ולא הקפאה. כשאמרתי את הדברים ל ... התשובה הייתה אין בעיה תשלח מייל. נכון לרגע זה אין לי עם מי לדבר שם. מבקש את עזרתכם לבטל את המנוי הזוגי בצורה פראית הוגנת וללא יחס עויין.

תודה

לטיפולכם אודה"

**תלונה מוצדקת – מנהלת המינהל מסרה כי על פי תקנון הקאנטרי הקפאת מנוי תחת אישור רפואי אינה כרוכה בתשלום. הקפאה אחרת, כרוכה בתשלום.**

עוד מסרה כי ב-6/10/2021 הפונה ביקש הקפאה רטרואקטיבית של המנוי הזוגי לחודשים אוגוסט- ספטמבר. למרות שנרשמו כניסות ולא הייתה היעדרות רציפה, ניתן לשניהם שבועיים הקפאה ללא תשלום.  
בחודש דצמבר פנה פעם נוספת וביקש הקפאה למנוי הזוגי. לאחר ששוחח עם המזכירות והעביר אישור רפואי רטרואקטיבי עבור בת הזוג נמצאו כי על פי נתוני המערכת נרשמו כניסות של שניהם לקאנטרי בתקופת האישור הרפואי.  
לאחר בחינת תקופת היעדרות הזונה למערכת הקפאה של 33 ימים לכל אחד מבני הזוג, בנוסף, ל-14 יום שניתנו קודם לכן. זאת, כאשר התקנון הוא למקסימום 45 ימים עבור הקפאה בנסיבות רפואיות.  
לאחר שהמידע האמור נמסר לפונה הוא שוחח עם אחת מהמזכירות לבירור הנושא והביע חוסר שביעות רצון מהמענה שקיבל. עם זאת, צר לנו על הדרך והסגנון בו התקיימה השיחה, והתנצלנו על כך.  
המזכירה נקראה לשיחת בירור והובהר לה אופן ההתנהלות המקובל כנותנת שירות למנויי הקאנטרי.

## פנייה 2021-847275 מה-29/12/2021 – תלונה על קבלן בשירות מינהל החינוך

"שלום, בני בבית הספר ... קו הסעות ... באופן קבוע מחליפים נהגים. הנהגים לא מכירים את המסלול. זה לא תקין אבל זה השגרה אבל היום הגיע נהג חדש, שהחליט להקדים את הקו ב 10 דקות ויצא לדרך (לבית הספר) כשאינ אף ילד בהסעה. הוא סירב לעשות את הקו בשנית והתנהג באופן פוגעני מעליב וחסר הגיון. הוא סיכן את הילדים בהתנהגות חסרת אחריות שלו הילדים עמדו בחוץ וחיכו לו מעל 20 דקות בזמן שהוא מתווכח ורוב עם ההורים. וכל זאת כדי לבצע את העבודה שלו - לקחת את הילדים לבית הספר. מחלקת הסיעים יקרה - אנחנו משלמים כסף רב עבור שירות זה. בבקשה שהוא יעשה באופן אחראי ותקין. זאת לא פניה ראשונה שלנו על התנהלות לא תקינה וחסר טיפול של מחלקת הסיעים בבעיה. אנו מרגישים שבגלל שאנחנו "לקוח שבוי" למחלקת הסיעים וגם לנותני שירות כבון תור לא אכפת. והדברים לא מטופלים. לטיפולכם והתייחסותכם נודה."

**תלונה מוצדקת – מהבדיקה עולה כי אכן רכב ההסעה הקדים בכ-8 דקות. יצוין כי בהתאם לנהלי המחלקה, על ההורים והתלמידים להמתין בתחנה כ-10 דקות לפני השעה שנקבעה. בנוגע להתנהגות הנהג, הובהר לרכז התפעול של החברה כי התנהגות זו אינה מקובלת, ויש לזמנו לשיחה במשרדי החברה. הוחלט כי הנהג לא ינהג בקו זה עד לשיחה שתיערך עימו.**

## פנייה 2021-849817 מה-29/12/2021 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"ברחובות ... פועל מזה תקופה רכב ניקיון המלווה בעובד ששוטף המדרכות בלחץ בעת נסיעתו של רכב זה הוא נוסע פעמים רבות ברחובות השכונה (שמרביתם חד סטריים) נגד כיוון התנועה. פעמיים הערתי למפעיל הרכב שהנסיעה נגד הכיוון מסוכנת והשיב לי - "כן, כן, אתה צודק למרות האמור מפעיל הרכב ממשיך לעשות זאת בכל נסיעה. אני חייב לציין, מעבר להפרעה הקשה לתנועת רכבים שמגיעים בכיוון המותר, תנועת כלי רכב זה מסוכנת מאוד וחשוב למנוע אותה לפני שתהיה תאונה שחס וחלילה תגבה פצועים או במקרה הטוב תגרור לנזקים. אנא טיפלכם הדחוף!"

**תלונה מוצדקת – מנהל האגף זימן לשיחת שימוע את הקבלן והעובד שלו. הוסבר להם כי אנו רואים בחומרה רבה עבירות תנועה וחניה וכי חובה להקפיד ולשמור על חוקי החניה והתנועה. כמו כן, הועבר על ידי הקבלן תדריך לכלל הנהגים והמפקחים בעניין נסיעה בטוחה ונסיעה לפי חוקי התנועה.**

**פנייה 2021-37128 מה-19/1/2021 – תלונה על שירות באגף החניה**

"אני רוצה להתלונן ולציין את ההתנלהות השערורריתית של אגף חניה של עריית תל אביב אני קיבלתי דוח על נתצ, וקיבלתי תגובה על עירעור הדוח רק לאחר חודשיים וחצי!! וזה למרות שלפי החוק יש להתין עד 45 ימים. נאמר לי טחלפונים מספר פעמים שכך זה המצב בכל המקרים לכל פניה שאני רוצה לגשת לאגף החניה, אומרים לי להגיש פניה בכתב דרך האתר, ולחכות 2 לפחות 45 יום לקבלת תגובה. זוהי פשט שערוריה.. זאת לא התנהגות של של עריירה שאמורה לתת לאזרחי שירות סביר או תקין הנציגים הטלפונים לא מקצועיים, למשל כאשר ביקשתי לקבל מידע על כמות הדוחות שניתנו 3. באותו יום שניתן לי הדוח. אז הפנו אותי לאגף הפיקוח, למרות שמסתבר שלא לשם אמורים לפנות, ולאחר מכן לאחר חודש אומרו לי לחפש "לבד" איך לעשות זאת ואין לה פאת הידע הזה. (וביזבזת זמן רב על מכתבים, מיילים, וכו) בקשות חוזרות שלי, כמו למשל לקבל את הסיבה הרשמית של התובע לדחחית העריעור שלי, לא 4. הקבלה. ולאחר הרבה שיחות טלפוניות ואינספור בקקשות, לא קיבלתי למייל את סיבת הדחחיה שערוריה בנוסף לאמור למעלה, אני רוצה לציין, שמאות או אלפיי אנשים מקבלים דוחות על נסיעה בנתצ, למרות שהם לא יודעים שהם נוסעים על נתיב נצץ, או יודעים על כך מאוחר מדי לכן, חלוקות הדוחות האגרסיבית הזאת, היא לא לעניין בכלל, ועצם ההנתהלות האיטית והשערוריות של אגף החניה רק גורמים לאזרח מפח נפש גדול יותר, וכמובן עם הרבה תסכול, וחור בכיס \*שלא בצדק\* הערה: אם רוצים לרץ הכל בכלל ה "קורונה", אז מדוע בכלל ה "קורונה" אין התחשבות ביבטול דוחות על נתץ? בטח על אנשיפ שעירעורו ומחכים חודשים רבים לתגובה אבקש לבדיקה מעמיקה של הדברים ולתגובה בכתב..."

**תלונה לא מוצדקת – בתקופה של משבר הקורונה העירייה פעלה חלקית בכוח אדם מצומצם, ולכן חל עיכוב במענה. התובע דחה את הבקשה לביטול הדוח אולם חרף העיכוב במענה לא נפגעה זכותו של הפונה לערער על החלטת התובע ולפנות לבית המשפט. נציין כי פניות חוזרות לאחר שהתובע דחה את בקשת הביטול אינן מעכבות תבירת תוספות והליכי גבייה. לאחר עיון חוזר בטענות הפונה וצפייה בסרטון המתעד את הרכב, מצא התובע כי הדוח נרשם כדין. הטענה שהפונה נסע בנתיב תחבורה ציבורית בתום לב אינה מהווה עילה לביטול הדוח.**

**פנייה 2021-73934 מה-8/2/2021 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר**

"בתאריך ה-8.2 ב2 בלילה חזרתי מטיול לילה עם כלבתי. כלבתי מאולפת ורגועה ביותר, ואני נוהג באמצע הלילה לטייל איתה ללא רצועה מטעמי בריאות הגוף והנפש. להפתעתי ברגע שנכנסתי בדלת הבניין התנפל עליי מישהו עם פנס ודרש ממני להגיע איתו, בטענה שעוקב אחריי כבר מספר בלוקים-ושלא אספתי את צואת הכלבה. מיותר לציין שלעולם אני לא מזניח נושא זה וכמובן משיגח במבט על כלבתי לאורך כל הטיול, גם אם אני מתעסק בטלפון מדי פעם כפי שטען נגדי.. הבחור הזדהה כפקק

בשם ... (למיטב זכרוני...). חזרתי איתו לרחוב והוא הצביע לי על צאת כלבים שבבירור לא שייכת לכלבתי, לא מבחינת המיקום ולא מבחינת המרקם. הפקח לא נענה לדרישתי לראות תמונה שתהווה עדות לטענתו, ותחת איום שיקרא למשטרה לקח את פרטיי. חזרתי לביתי סוער ומטולטל מההתרחשות המבהילה וממה שחוויתי כתוקפנות ושקר מצד נציג חוק, ועד עכשיו עברתי חצי יממה של נדודי שינה, התקפי חרדה וחוסר ריכוז. במקצועי אני... ומכיר היטב כיצד אירועים מסוימים עלולים להיחקק בנו וליצור דריכות גבוהה ולא מותאמת, רק מתוקף אותו גורם הפתעה ובהלה. אני מצדיי דורש התנצלות והסבר על אופי הפעולה (מדוע לא ניגש אליי במקום? למה הרגיש צורך לעקוב אחריי ולהמשיך לעשות זאת עד פנים הבניין? האם יש עדות מובהקת לכך שמדובר בצואה של כלבתי?..), ובכל אופן אני שוקל להגיש תלונה במשטרה כנגד הנזק הנפשי שנגרם לי. אני לא פושע, ולא מוכן להיות מותקף ומואשם באופן לא פרופורציונלי וחוקי, על אחת כמה וכמה על לא עוול בכפי. מצפה להתייחסותכם המהירה, בברכה ותודה מראש,"

**תלונה לא מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה תחקר את האירוע עם הפקח.**  
הפקח הבחין בפונה שמטייל עם כלבתו שאינה קשורה ברצועה ודעת הפונה מוסחת עקב מכשיר הטלפון שהיה בידו.

בהמשך הטיול הבחין הפקח כי הכלבה עשתה צרכיה על המדרכה תוך חוסר שימת לב הפונה לנעשה. לפני הגעת הפונה לבניין מגוריו, ניגש אליך הפקח, והזדהה באמצעות תעודת פקח, והסביר את מהות העבירה וביקש מהפונה להתלונן אל מקום הצואה. הפונה ציין כי אין מדובר בצואת כלבתו. לאור כך הסביר הפקח שהוא הלך אחרי הפונה במשך כעשר דקות וצפה במתרחש.

לאור סירובו של הפונה להזדהות הוסבר לו כי תוזמן למקום ניידת משטרה, על מנת לזהות אותו. לאחר כמה רגעים בחר הפונה להזדהות ונמסר לו כי באפשרותו לערער על הדוח וכמו כן אף לבקש להישפט. הוסבר לפונה שהדוח יישלח בדואר.

### פנייה 145769-2021 מה-14/3/2021 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"תלונה על פקח שמלכך את הפה כלפי הבנים שלי ורשם להם דוחות שלא בצדק והתגרר בילדים שם פקח ... מספר פקח ...  
הבן שלי הסביר לו שמכולה לא שיכת לנו והגיב לו הפקח שכל יום הוא יגיע ויתן לנו דוחות ואתם ... צריכים לסלק אותכם וקילל את הילדים בקללות לא יפים והילד הצעיר יותר שלי חולה במכלת הקרון והוא מטופל ילד שמקבל נכות נא להתייחס למכתב תודה מקרב לב"

### תלונה לא מוצדקת –

מנהל האגף הסביר כי שני פקחים הגיעו למקום בעקבות תלונה על פריצת ביוב. לאחר שבדקו את התלונה הגיע בחור צעיר שדיבר בצורה לא ראויה. הפקח השיב לו שהם לא הגיעו למקום בקשר למכולה, והנ"ל שוב אמר "סעו מפה". באותו הזמן עבר במקום מפקח אחר שהגיע למשמרת עם רכבו הפרטי, ואז הבחור הצעיר החל לקלל ולגדף את שלושת הפקחים. ב-14/3/2021 בעקבות פנייה זו הגיע למקום נציגי האגף ונפגשו עם הפונה ותיארו לה מה היה בפועל.

## פנייה 192766-2020 מה-5/4/2021 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס

"אני דיברתי עם ... שהוא אחראי משמרת במוקד הטלפוני של העירייה, קיבלתי יחס שאינו מכבד כלל, בנוסף כאשר אני מבקש תשובות אין האדם מנסה לעזור לי אלא הוא ניסה "לנפנף" אותי, משפט כמו תגיש בכתב תלונה אינו מכבד את שני הצדדים. אשמח מאוד כי אדם כלשהו בעירייה יוכל לעזור לי עם רצון ועם ידע"

**תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל המוקד בדק את המקרה ומסר כי בעת השיחה הוסבר לפונה כי לא ניתן לקיים אירוע בגינה הציבורית עם מערכת הגברה אולם הוא לא קיבל את ההסבר שניתן לו.**

## פנייה 317496-2021 מה-27/5/2021 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בקשה לבירור של התייחסות איומה לבקשה שלי לפנות את הפסולת חריגה היום בסביבות 12 בצהריים פניתי באפליקציות 106 ודיווחתי על ריהוט שהוצנו למעטה. הכל לפי ההוראות באתר העירייה. דקות לאחר מכן, התקשר אלי האחראי על הטיפול ואמר שעד יום ראשון אין אף אחד שיאסוף 5 ושנפנה את פסולת מיד, אחרת הוא עכשיו שולח מפקח. האחראי מאיים עלי במקום לטפל בבעיה? למה לפגוע בי רק בגלל שאני השתמשתי האפליקציה 106 ונהגתי בדיוק כפי שכתוב בהוראות של העירייה?"

**תלונה לא מוצדקת – בבדיקה המקרה נמצא כי מנהל תחנת התברואה שוחח עם הפונה אשר ביקש פסולת חריגה, והסביר לו שאין להוציא פסולת חריגה בימי חמישי ובפרט בשעה שביקש באזור המגורים של הפונה מפנים פסולת חריגה בתיאום מראש בימים א' – ד'. עם זאת, למרות שאגף התברואה אינו מפנה פסולת חריגה בימי חמישי, נאספה הפסולת לבקשת הפונה.**

## פנייה 344534-2021 מה-6/6/2021 – תלונה על עובדי יחידת העררים

"שלום. אני בעלת דירה בת 2 חדרים ברחוב ... תל אביב (מספר נכס ..., חשבון לקוח ...). החל מ-1.8.2020 הנכס בתהליך של שיפוץ, אינו מאוכלס וריק. ביקשתי פטור מארנונה כחוק. ב-21.3.21 ביקר נציג העירייה בדירה ולאחר מכן קיבלתי מכתב סירוב בנימוק, שבנכס קיימת מכונית כביסה (תקולה) שולחן וכסאות. ב-11.4.21 שלחתי ערר. בתגובה קיבלתי שיחת טלפון מ..., שהבהיר לי שמוטב שאבטל את הערר כי אין לי סיכוי לקבל פטור. בהמשך פנתה אלי טלפונית נציגה אחרת מהעירייה וציינה בפני, שאם לא אחתום על מסמך לביטול הערר, יגיע הנושא לבית משפט. ביקשתי ממנה להעביר אלי במייל מסמך רשמי לחתימתי עם הפרטים הרלבנטיים. בתגובה קיבלתי מהמייל של ... את המסמך המצ"ב, שאין בו כל פרט מזהה שלי ושל הנכס. ושוב, הנציגה הנ"ל ו... פנו אלי טלפונית על מנת שאחתום. הודעתי להם בשיחה שלא ניתן לדרוש ממני לחתום על מסמך, שאינו נושא פרטים כל שהם. אציין כי לא ברור לי הלחץ והאיום המרומז שהופעל עלי לבטל את הערר וכן לא ברור כיצד העירייה מצפה מבעל נכס לחתום על מסמך שאינו נושא לוגו של העירייה, אינו חתום על

ידה ואין בו שום פרט מזהה על הנכס ועל בעל הנכס והמספר שמופיע במסמך אינו מספר הנכס, מספר הלקוח או מספר הפניה. אבקש לקבל תשובה מוסמכת ובכתב להתנהלות הנ"ל."

**תלונה לא מוצדקת – מנהל האגף לחיובי ארנונה בדק את המקרה והסביר כי ביחידה הבינו שהפונה אינו מבין את הפסיקה בנושא. מתוך הרצון לסייע לפונה יצרו עימו קשר ומסרו שישי לפות את הנכס מכל איש וחפץ. לפונה הוצגו בפנייך שתי אפשרויות:**  
**האחת – להוציא את החפצים מהנכס**  
**השנייה – להמשיך בתהליך הערר. לשאלות הפונה הוסבר כי סמכות ועדת הערר מקבילה לזו של בימ"ש שלום.**

הפונה החליטה לפנות את החפצים אולם עכבה זאת מאוד. לכן נמסר לפונה שהתיק יועבר להמשך טיפול בוועדה אליה תזומן. לאור הדברים, בחרה להגיש בקשה למשיכת הערר, וביקשת מהנציג לנסח עבורך הודעה לוועדה, לפיה היא מושכת את הערר, וביקשה שההודעה תכלול את הפרטים המזהים של הנכס ומספר ההליך בערר. בתגובה נענתה כי אנו לא מוסמכים לנסח הודעות בשם פונים, וכי אם בחרה למשוך את הערר, עליה לנסח הודעה. עם זאת, נמסרו לה הפרטים המזהים של הנכס, ובמסמך שצורף נשלח לה משפט המציין מהו מספר ההליך וכן משפט פתיחה להודעה לוועדת הערר. המכתב צורף למייל רשמי של הנציג מיחידת העררים. כלומר, מדובר בכתובת דואר אלקטרונית רשמית של עיריית תל אביב-יפו, אליה שלחה מספר הודעות וממנה קיבלת מספר תשובות. נבקש להבהיר כי יחידת העררים, ובמקרה זה הנציג שהוזכר בפנייה, פעלו מתוך רצון להעניק שירות נכון וטוב.

### **פנייה 2021-410978 מה-2/7/2021 – תלונה על תובעת בשירות המשפטי**

"שלום רב! ברצוני להתלונן על התנהגותה של התובעת בבית המשפט לעניינים מקומיים עו"ד ... פרטי המקרה בקצרה: אני בן 68, מחזיק ברכב בעל תו נכה לאור נכות קשה של רעיתי כתוצאה ממחלת הסרטן. הגעתי לבית המשפט עקב דו"ח חנייה שלדעתי ניתן שלא בצדק ( בית המשפט לא קיבל את דעתי, אני מקבל את החלטת השופט ועל כך איני מלין. ) אך - מבקש להתלונן רק על התנהלותה והתנהגותה שכללה אטימות, חוסר רגישות משווע, ורוע שאין כמותו, שקרים וזלזול בנו כבני אדם. יצאתי פגוע, עם הרגשה קשה ונוראה, לא בגלל החלטת השופט אלא בגלל התנהגותה הקשה והפוגעת של הגברת עו"ד ... גם מאנשים אחרים שפגשתי בחוץ שמעתי בדיוק את אותם דברים. אינני חושב שמקומה בשירות הציבורי. אני מתאר לעצמי שהיא תטען שבגלל תוצאת המשפט אני ממורמר. אבל ממש לא כך!! גם אני עובד ציבור ובעבר ייצגתי את עיריית תל אביב במקרים קשים מאד, אך מעולם לא נהגתי בצורה פוגעת, מתנשאת ומזלזלת אל מול התושבים. זו פעם ראשונה שאני מתלונן על עובד ציבור, לעניות דעתי- ניתן לעשות את אותה העבודה, להגיע לאותן תוצאות מתוך כבוד, בצורה מכובדת וכנה ולא להתנשא, לפגוע ולהשפיל, ולייצג את עיריית תל אביב בכבוד. בברכה"

**תלונה לא מוצדקת – מעיון בפרוטוקול הדין, אין כל זכר לטענות הפונה בעניין התנהגות של התובעת במהלך הדין.**

התובעת הבהירה שלא דיברה באופן פוגעני, ומטרתה הייתה לקיים דיון ענייני. מתוצאות הבירור עולה כי התובעת ביצעה את עבודתה בהתאם להוראות החוק.

## פנייה 2021-508055 מה-9/8/2021 – תלונה על שירות במינהל החינוך

"אני נאלץ לפנות אליכם מכיוון שאינני מצליח לקבל תשובות או להשיג את מי שאמור לתת אותן באגף החינוך, והזמן דוחק מאוד. שמי ... ובני (... ) אמור להתחיל בשנה"ל הקרובה את לימודיו בכיתה א'. לכל אורך חצי השנה האחרונה (מאז תחילת הרישום לבתי"ס בפברואר) ניהלתי שיחות רבות עם מוקד החינוך בעירייה, לרבות עם נציגה בשם ... בתאריך 25.5 ועם ... בתאריך 17.6, שבכולן הובטח לי חד משמעית שלא ניתן לרשום את הילד לבי"ס בלי הסכמתי ושהוכנסה הערה מפורשת לתיעוד כי איני מסכים לרשום את הילד לבי"ס ...

למרבה תדהמתי, בשיחה בתאריך 8.8 בשעה 8:57 עם מפקחת בשם ... (אליה פניתי לאחר שבקשתינו לרשום את הבן לבי"ס ... נדחתה והתברר לי שהוא רשום לבי"ס ...) היא טענה כי מנהלת במוקד החינוך בשם ... מסרה לה כי אני הייתי (פיזית) במוקד הרישום והסכמתי לרשום את הילד לבי"ס ... יודגש שאני לא הייתי במוקד אלא העברתי מסמכים במייל, וחשוב מכך - העברתי אך ורק מסמכים שנדרשו ממני כדי לרשום אותו לבי"ס ... ! לאור טענותיה של הגב' ... כי אינה יכולה לעזור לי, שאני "מבזבז את זמנה ומתנהג כמו בגנון וגם מקליט אותה" כדבריה בטרם ניתקה בפרצופי, פניתי למוקד החינוך וביקשתי לדבר עם אותה ... כדי להבין כיצד לאור כל האמור לעיל יש בידה תיעוד הפוך. שלא במפתיע, נאמר לי כי ... אינה מקבלת שיחות מתושבים והיא תחזור אליי. הגב' ... , כנראה שגם לא במפתיע, עדיין לא מצאה זמן ליצור עמי קשר. מעבר לשירות המחפיר שאני לא מבין את טיבו (בד"כ המענה שלכם לעילא) אבקש לטפל בנושא בדחיפות מכיוון ששנה"ל לפתחנו ולי לא ברור כיצד הילד רשום לבי"ס ללא הסכמתי. תודה מראש"

**תלונה לא מוצדקת – מבדיקה שנערכה על ידי מנהל מרכז שירות חינוך והשירות המשפטי, עולה כי האם בהסכמת האב ביצעה רישום ובקשת העברה לבית הספר הטעות מצדנו היא שלא הוסבר להורים כי ברישום מאוחר ובבקשות העברה, ככל שאין אפשרות לתת מענה לבקשת העברה או לאזורי, רשאית הרשות לשבץ בבית הספר הקרוב ביותר לבית. בהעדר אי הסכמה בין שני ההורים הילד משובץ בבית הספר האזורי. הוסבר לפונה שעל ההורים להגיע להסכמה או להציג פסק דין לאיזה בית ספר אזורי הם מעוניינים לרשום את הילד. עוד עלה מהבירור כי המענה שקיבל הפונה מהנציגים היה ראוי ומכבד.**

## פנייה 2021-589784 מה-12/9/2021 - תלונה על עובדת אגף החניה

"שלום רב בתאריך 12 לספטמבר בשעה בערך 11 בבוקר דיברתי עם פקידה בשם ... וזו ניתקה לי בפנים"

**תלונה לא מוצדקת – סגנית מנהל האגף ערכה בירור עם נציגת השירות, שמסרה כי בשיחה סבירה לפונה שעליה לשלוח בקשה להישפט על דוח מס' ... באתר העירייה. הנציגה בדקה את הבקשה בעניין דוחות נוספים, ובמהלך הבדיקה הבחינה שהשיחה התנתקה. לגרסתה, היא לא ניתקה את השיחה מיזמתה, ולא ידועה לה סיבת הניתוק.**

## פנייה 2021-676780 מה-19/10/2021 - תלונה על שירות באגף שיפור פני העיר

"הגשתי פניה לגבי עץ שניכרת ב...  
שוב חשוב לי לציין שאני גרה במקום מעל 30 שנה,  
העץ היה יציב, הוא היווה מקום צב ושימש את כל תושבי השכונה.  
יום אחד ראיתי שהעץ נעלם.  
אני מצרפת כאן שיחה שהיתה לי עם ...  
... טוענת בכל תוק, שהעץ לא ניכרת אלא קרס- שוב חושב לי להדגיש שלעץ היה גזע יציב ולא יהיה  
מתנדנד או היווה כל סכנה  
אני מבקשת לחזיר במקום עץ חדש  
ולא לפגוע בטבע של תושבי העיר  
ביקשתי מ... שתראה לי הוכחות שהעץ קרס- מאז אין תשובה  
מה שהופך את הטיעון לעוד יותר עומד בסימן שאלה.  
אני מבקשת שבמקום יחזירו עץ חדש  
ואם יש לעירייה כל בעיה עם המסעדה שמשלתלת על שטחים ציבוריים שתטפל בזה מולה.  
ולא על חשבון תושבי השכונה  
תודה רבה"

**תלונה לא מוצדקת – ב-21/9/2021 התקבלה מתושב הודעה במוקד שירות 106 פלוס על עץ שנפל.**

בתשובת האגף שנשלחה לפונה הוסבר שלא יישתל עץ אחר במקום העץ שנפל כיוון שרוחב המדרכה אינו מספיק כדי לאפשר מעבר ציבורי, זאת בהתאם לחוק הנגישות.

## פנייה 2021-759483 מה-21/11/2021 - תלונה על עובדת מינהל השירותים החברתיים

1. תלונה על ... ממרכז ... בשיחה איתה מהיום בבירור עבור טיפולים לבני ... שהוא נמצא בהמתנה מחודש 8.21.

2. התקשרתי ל... לברר מדוע עד היום לא יצרו איתי קשר ולא נקבע תור - בשיחה איתה שהייתה מבזה ומשפילה" וניתקה לי את השיחה בפרצוף ואמרה לי זה מה שיש ועלי להמתין עד שמישהו יהיה חולה או יבטל את התור או יתפנה" 3. כששאלתי אותה עד מתי ההמתנה טענה שאין טווח המתנה ספציפי ויש להמתין 4. כאשר התעקשתי לזרז את זה מאחר ואנו בהמתנה המון זמן ענתה שיש תור ליום רביעי בשעה 11 בבוקר הוסבר לה כי עורכת דין בשירות המדינה ואין ביכולתי להתייצב בדקה ה 90 מאחר ויש לבקש אישור יציאה מהעבודה ואם יש תור חילופי שיהיה לי זמן של שבוע בלעדכן את העבודה ענתה: "אז אני רושמת אצלי במערכת שהצעתי לך ולא רצית" הסברתי לה שוב תני לי טווח ך שבוע ואם יש בערב אחרי 3 ענתה בתוקפנות זה השעות שלנו תנסי להסתדר עינתי בשאלה מדוע השירות מולה מתנהל בתוקפנות לא באתי לבקש נדבה ויש לדבר בכבוד ענתה לי זה מה שיש וניתקה את בשיחה.

אני פשוטטט בהלםם שמעסיקים עובדים ברמה כזו נמוכהה וחסרי שירותתת וזה לא מתקבל על הדעת שזמן ההמתנה עולה על 4 חודשים ובמידה ויש עדכונים ןהתקדמות בעניין הילד לא מעדכנים את ההורה.

פשוט מבזה ומשפיל לנתק בפרצוף אני מבקשת שתצרו איתי קשק בהקדם האפשרי"

**תלונה לא מוצדקת – בבדיקה שנערכה נמצא כי הבקשה לאבחון התקבלה ב-8/8/21 וכי-  
12/8/21, הוזמן הבן לאבחון.**

**ב-13/10/21 הפונה עודכנה שניתן אישור על ידי קופת החולים לטיפול בילד והוא הוכנס לרשימת  
המתנה. נציין שעל פי ההסכם עם קופת החולים יש המתנה מינימלית של 4 חודשים לטיפול.  
לאחר שהאם פנתה בשנית בכדי לזרז את התור, הוצע לך על ידי מזכירת המרכז תור שהתפנה  
באופן אקראי לשעות הבוקר. מועד התור לא התאים לאימא שביקשה תור אחר בשעות אחר  
הצהריים. המזכירה מסרה שהיא תציין זאת בתיק הילד בכדי להתאים את המועד לבקשה.  
המזכירה מסרה כי לא טרקה את הטלפון אלא השיחה הסתיימה.**

בשנה שנייה לקורונה, 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 והאורחים, 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