

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

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2022

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2022 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.

בשנה זו חזרנו לעבודה שוטפת לאחר שנתיים של קורונה.

הטיפול בפניות ציבור מאפשר לנו לטייב את תהליכי העבודה והשירות ללקוחותינו, והן חלק מהתרבות הארגונית של מתן שירות איכותי ומקצועי.

הנהלת העירייה רואה בפניות הציבור נכס ארגוני המאפשר למידה והפקת לקחים במטרה להעלות את רמת השירות. הפניות מהוות כלי תומך בתהליכי קבלת ההחלטות ובתהליכי שינוי בעירייה.

הנושאים שהועלו על ידי הפונים אלינו הובאו בפני הנהלת העירייה במטרה להציג נושאים בהם נדרשת העלאת רמת הטיפול או שינוי במדיניות. השינויים שבוצעו הביאו לעלייה בשביעות רצון התושבים ובמתן שירות איכותי ומקצועי יותר.

עלייה ברמת השירות ביחידות השונות בעירייה הותירה בידי היחידה טיפול בפניות מורכבות יותר, והיא מהווה כתובת עירונית אחת זמינה ומוכרת, בעלת רמת חשיפה גבוהה, המשמשת צומת מרכזי בקשר של הפונים עם העירייה, לעתים רבות אחרי תחושה שלא קיבלו מענה איכותי או מספק בענין פנייתם.

כחלק מהתרבות הארגונית של העירייה הרואה חשיבות עליונה בשירות איכותי ומקצועי לתושבים, פעלנו על בסיס ערכי השירות – קלות, שקיפות ורגישות, שנקבעו על ידי הנהלת העירייה, תוך חתירה מתמדת להעלאת רמת השירות בטיפול בפניות.

אנו נמשיך לפעול לעידוד הקשר בערוצים הדיגיטלים עם הפונים ולצד זה נאפשר לפנות אלינו בכול ערוצי הקשר השונים תוך התמדה לשיפור והעלאת רמת השירות.

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. החוק הסדיר לראשונה את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו. פרק נפרד בנושא תלונות יוצג כחלק מהדוח.

אנו נמשיך לשקוד, להשתפר ולהתייעל ולהצעיד את היחידה לפניות הציבור לרמת שירות איכותית ומקצועית באמצעות שילוב של טכנולוגיה ושל פיתוח ההון האנושי המטפל בשירות.

בהזדמנות זאת אני רוצה להודות ולהוקיר את עשיית רבת השנים של גברת דפנה הראל וגברת פסי גל, קודמותיי בתפקיד, אשר טיפלו במיומנות וברגישות בפניות ובתלונות בשנת 2022.

מיטל וייס

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)
87 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
92 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 לכתיבה איכותית וברורה המשקפת את ערכי הקש"ר
- חיזוק הקשר בין יחידות העירייה המקצועיות ושיתוף הפעולה ביניהן
- ביצוע בקרה ומעקב לטיפול בפניות

"אני מאמין" של היחידה

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

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

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

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

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

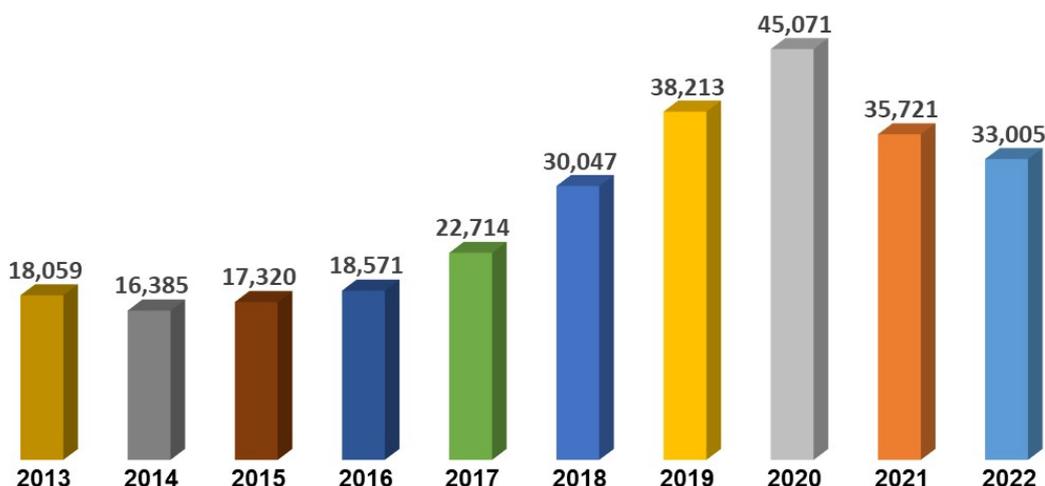
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב 2022 – 33,005 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 2022 היקף הפניות ירד בכ-7.6% ביחס לשנת 2021.

העלייה הגדולה בשנים 2020-2021 הייתה בעקבות הקורונה – חוסר ודאות, חיסונים, בדיקות וכד'. הלקוחות העלו סוגיות ופניות שלא הכרנו בעבר, בקשות לסיוע באוכל, חיסונים, סגר, בידוד וכו'. למדנו במהירות לתת מענה ובעיקר לנסות לסייע ככל שניתן.



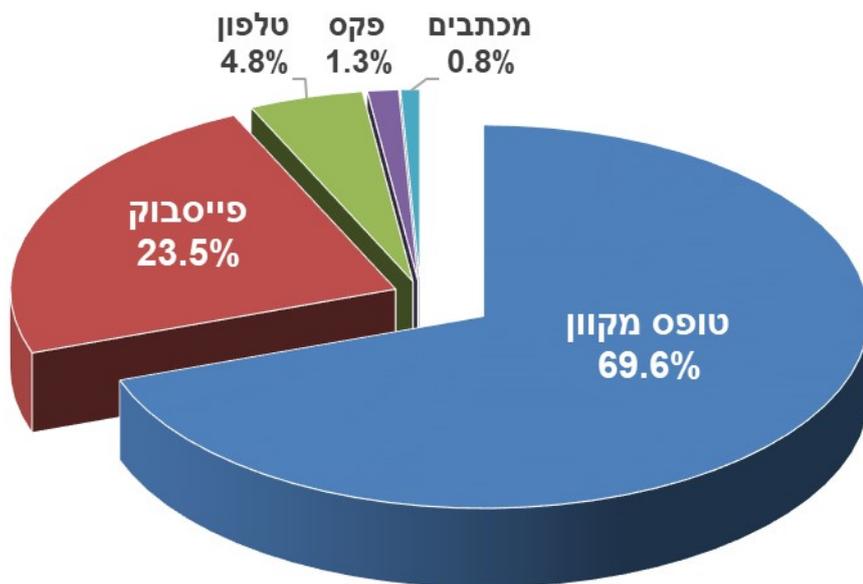
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הפונה, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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.

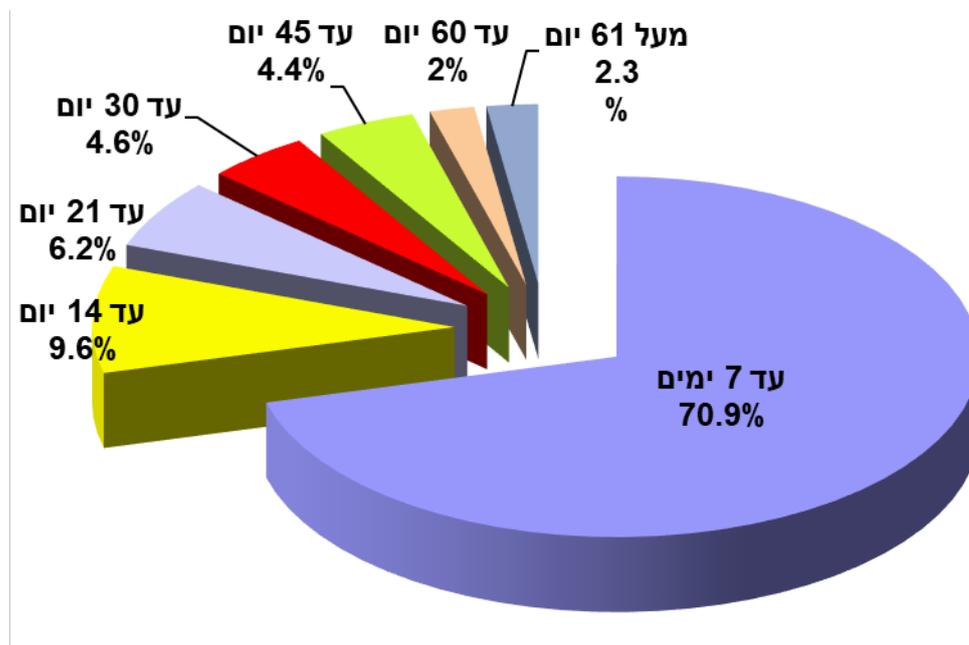
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

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. שמו לנו יעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ובשנת 2022 יתווסף ערוץ הוואטסאפ. אנו מעודדים את הפונים לפנות בערוצים אלה.

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2022 - (ב-%) על פי ערוצי הקשר



התפלגות הפניות בכתב - על פי רמת השירות - זמני מענה



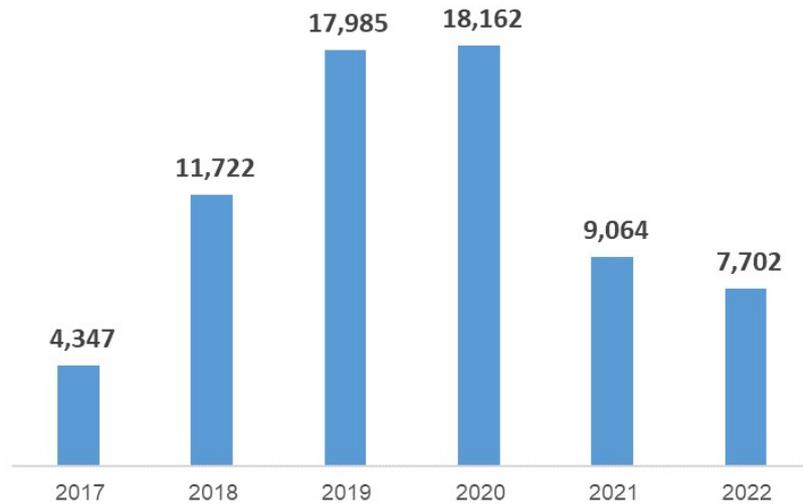
פניות בפייסבוק 2022 – 7,702 פניות

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 שיגרתו 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.

בשנת 2022, בחודשים פברואר עד אוגוסט כולל, נקלטו הפניות אוטומטית במערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM). שיטת המדידה במערכת ה-CRM היא שונה משיטת המדידה הידנית, והדבר השפיע על הנתונים.



פניות בטלפון 2022 – 11,686 פניות

בשנת 2022 היקף הפניות בטלפון ירד בכ-9% ביחס לשנת 2021. אנו רואים בשנים האחרונות מגמת מעבר לטפסים מקוונים.

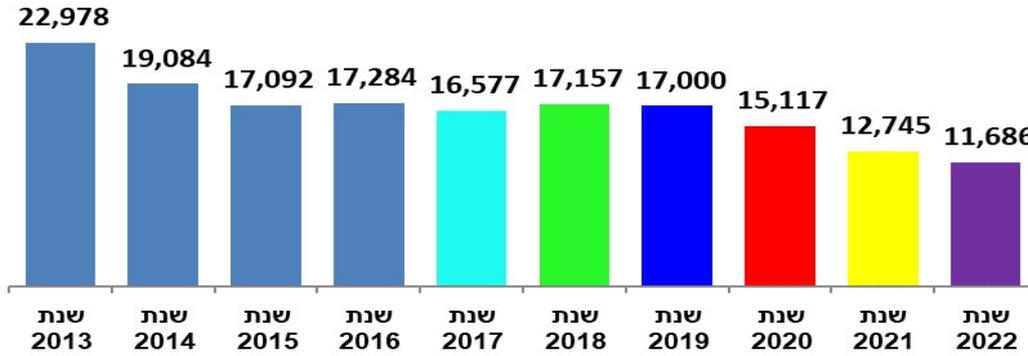
המענה פועל בימים ראשון עד רביעי מ-08:00 עד 17:00 ובימי חמישי עד 16:00.

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:

86.5% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הפונה, בכלל זה הפנייה לטפסים מקוונים של יחידות העירייה השונות
13.5% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב

בשנת 2022 נציגות ונציגי השירות הונחו להקל על הפונים ולקלוט פניות בשמם לטיפול, ככל שתוכן הפניות איפשר זאת. מסיבה זו יש גידול בשיעור של 11.5% בפניות שטולו על פי נוהלי פנייה בכתב.



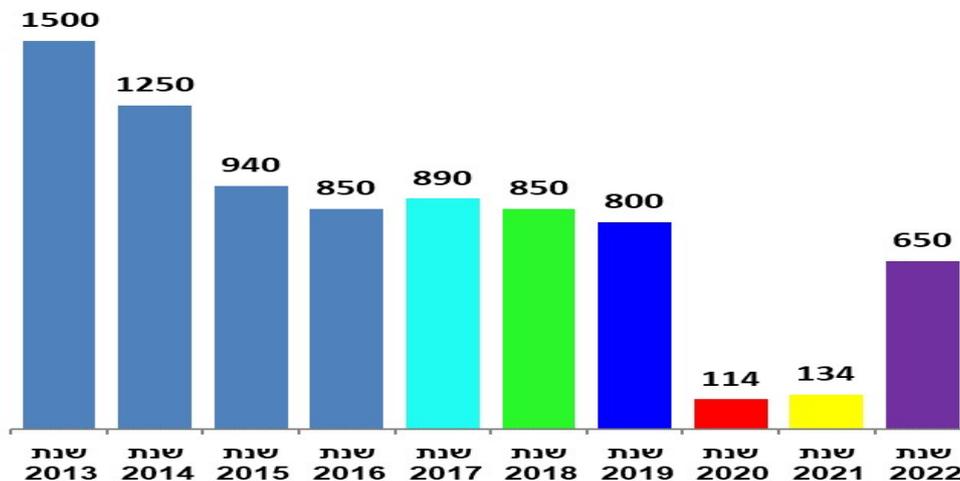
התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

קבלת קהל 2022 - 650 פונים

בשנת 2022 אנו רואים מגמת עלייה בקבלת קהל וזאת לאחר שבשנים 2020-2021 הופסקו שירותי קבלת קהל למספר חודשים בכל שנה עקב הקורונה. בשנת 2022 היקף הפניות בקבלת קהל ירד בכ- 19% ביחס לשנת 2019.

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 היחידה בה ביקר, ובהתאם לצורך אנו מלווים את הפונה למפגש נוסף בנוכחותנו.



התפלגות קבלת קהל לפי שנים

■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות והתלונות

- **עומס עבודות תשתית ועבודות בנייה ברחבי העיר – גם בשנת 2022 התקבלו פניות רבות בשל 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 תנועתי המשפיע על חיי היום יום.
 - ✓ עומס התנועה מביא לחוסר סבלנות של הנהגים אשר מרבים לצפור ונוצרת תחושת רעש בכל שעות היממה.
- **סכנה להולכי רגל 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.
 - ✓ פניות רבות התמקדו בסכנה עקב רכיבת אופניים במדרכות בשדרות ירושלים.
- **מחסור בסייעות ובסייעים בגני הילדים – בשל מחסור מוערך של למעלה מ-3,000 סייעות וסייעים ברחבי הארץ גם בעיריית תל אביב-יפו נוצר מחסור וקושי בגיוס סייעות וסייעים.**
 - ✓ הפונים טענו כי סגירת גני ילדים פוגעת בשגרת הלימודים של הילדים ובחיי היום יום של ההורים.
 - ✓ הפונים ביקשו שהעירייה תמצא דרכים לשפר את תנאי התעסוקה של הסייעות והסייעים הקבועים, ותתאים את עצמה למציאות החדשה של עובדות ועובדים המחפשים גמישות, מילוי מקום עם משמעות, ללא התחייבות ובקרבנות מקום המגורים שלהם.
- **כנימה בעצי המיש – פניות רבות התקבלו בנוגע להפרשה הדביקה מהעצים ותיארו מטרד חמור משום שההפרשה דביקה מאוד ומלכלכת את המדרכות ואת כלי הרכב החונים בסמוך לעצים.**

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 לגבי תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור, או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

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

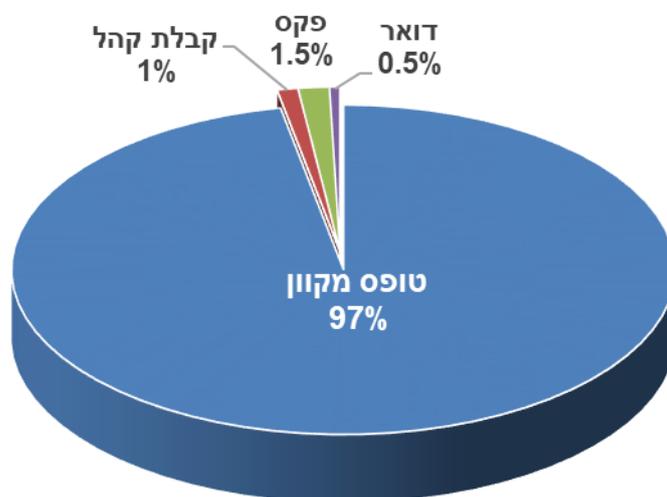
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירור לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

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)	130	33
לא מוצדקות	265	67
סה"כ	395	

התפלגות 395 התלונות ב-% על פי ערוצי הקשר



התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

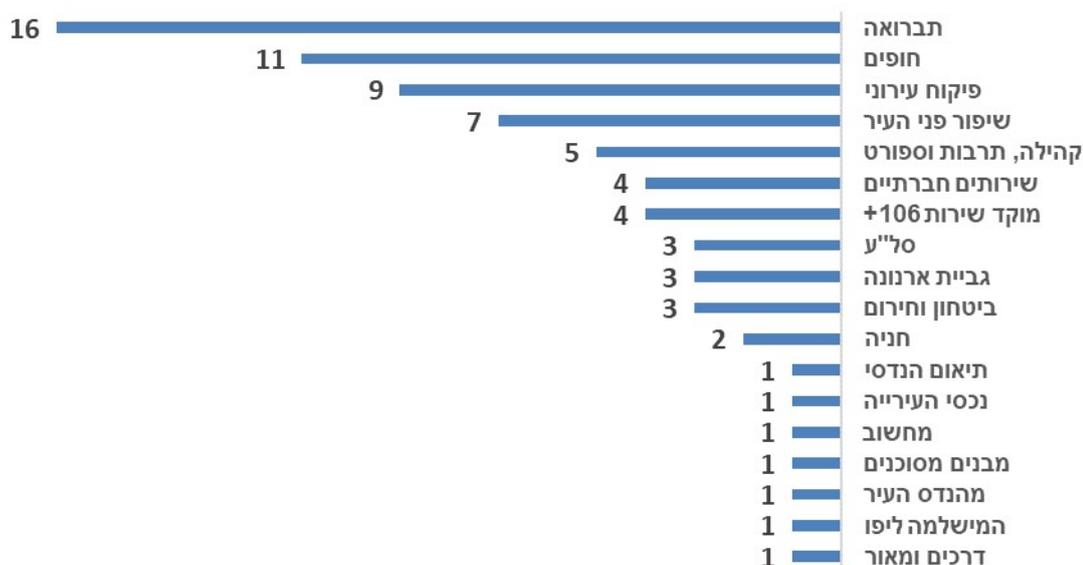
תלונות על-	סה"כ	ב-%
יחידות העירייה ומוסדותיה	25	18.8
עובדי עירייה	74	55.6
עובדי קבלן	29	21.8
גופים עירוניים וחברות	5	3.8
סה"כ	132	

(*) 2 תלונות התקבלו כתלונות המשך לתלונה מקורית באותו הנושא, אחת מהן עסקה ב-2 יחידות ומוסדותיה
 (*) 3 תלונות עסקו ב-2 יחידות

התפלגות 132 תלונות מוצדקות על פי יחידות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול 86	תברואה	33	25
	פיקוח עירוני	12	9.1
	שיפור פני העיר	13	9.7
	חופים	12	9.1
	מוקד שירות +106	7	5.3
	ביטחון ושירותי חירם	5	3.8
	סיירת לביטחון עירוני	3	2.3
	קבלן בשירות הנהלת החטיבה	1	0.8
מינהל הכספים 13	ארנונה ומים	6	4.5
	אגרות ודמי שירותים	4	3
	חניה	3	2.3
מינהל קהילה, תרבות וספורט 8		8	6
מינהל החינוך 4		4	3
מינהל הנדסה 4	רישוי ופיקוח על הבנייה	2	1.5
	מהנדס העיר	1	0.8
	אדריכל העיר	1	0.8
מינהל בינוי ותשתית 4	דרכים ומאור	2	1.5
	תיאום הנדסי	2	1.5
מינהל השירותים החברתיים 4		4	3
חטיבת תכנון, ארגון ומ"מ 6	אחוזות החוף	4	3
	היכלי הספורט	1	0.8
	מחשוב ומערכות מידע	1	0.8
אחר 3	נכסי העירייה	1	0.8
	ניהול סיכונים	1	0.8
	המישלמה ליפו	1	0.8
סה"כ:		132	

התפלגות 74 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 2022-1458 מה-30/12/2021 – תלונה על עובדת אגף התברואה

1. ביום 18/12/2021 בשעה 13:00 צולם רכב פרטי של עיריית תל אביב מס' [REDACTED] חונה ברחוב מרדכי אנליביץ מס 3, על המדרכה 2 גלגלים על אבני שפה המסומנת "אדום לבן" בהם אסורה כל חניה ועצירה על פי הוראות החוק. תוך הפרעה חמורה לתנועה באזור.

מצורף צילום העבירה.

2. חניה על המדרכה הינה עבירה חמורה על הוראות חוק העזר העירוני לתל אביב יפו (העמדת רכב והנייתו), תשמ"ד-1983 ומיותר לציין כי לו היה אדם אחר היה מבצע עבירה מסוג זה היה נקנס בדה של 500₪ ורכבו היה נגרר מידית.

3. יש לראות בחומרה רבה כי עובדת העירייה שאמורה לשמש דוגמא אישית לציבור התושבים "מצפצפת" על הוראות החוק ועושה דין לעצמה, ומבצעת עבירות חניה חמורות תוך הפרעה לתנועה וסיכון חייהם של המשתמשים בדרך.

4. בניגוד למדיניות המוצהרת של העירייה למלחמה ברכב הפרטי, וחלוקת דוחות בצורה סיטונאית לכל מאן דהוא המחזיק ברכב פרטי, עובדי העירייה ומנהליה ממשיכים ליהנות מרכבים צמודים על חשבון משלם המיסים, תוך ביצוע עבירות חניה קשות.

תלונה מוצדקת –

הרכב המוזכר בתלונה הוא רכב תפעולי בשירות אגף התנועה, שעובד בימים ראשון עד שישי. חרף העובדה שהפונה כתב כי הרכב חנה במקום בשבת ה-18/12/2021 נקראה העובדת לביור והובהר לה כי עליה לנהוג על פי הוראות החוק. הפונה עודכן בממצאי הבדיקה ונמסר לו שאנו רואים את הדבר בחומרה.

פנייה 2022-3040 מה-2/1/2022 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה

"ביום 1.1.22 שלחתי למחלקת ארנונה בעיריית תל אביב מייל עם בקשת הנחה בארנונה בצירוף כל המסמכים הנדרשים (בקשה לקבלת הנחה מארנונה, טופס אי זכאות לגמלה מביטוח לאומי, טופס מעמד לא עובד, דו"ח מעסיקים, צילום תעודת זהות). שלחתי לכתובת המייל ... ואף קיבלתי אישור אוטומטי שהמייל התקבל.

מאחר ששלחתי את המייל בשבת, התקשרתי למוחרת 2.1.22 ל*3013 מחלקת ארנונה לוודא שהתקבל. שוחחתי עם ... היא לא הכירה את כתובת המייל של העירייה ואמרה שעלי לשלוח הכול מחדש דרך אתר העירייה או בפקס. הסברתי לה שגם אשתקד וגם השנה יש תקלה באתר מחלקת הארנונה של העירייה. באחד העמודים (עמ' 3 פרטים אישיים) יש להקליד בסוף העמ' 5 תווי אבטחה, אעפ"י שמקישים נכון את כל התווים, המערכת לא מקבלת את התווים ואי אפשר לשלוח את הטפסים ליעד (בדף הפניה לראש העיר למשל גם יש פרטי אבטחה להקלדה והכל עובר, כך שאין בעיה עם המחשב שלי). מכשיר פקס אין לי. ... הציעה לי שתעביר אותי למחלקת התקשוב (תמיכה טכנית) של העירייה שם יעזרו לי או שפשוט אגיע לעירייה למסור את הטפסים. ביקשתי טלפון של מחלקת התקשוב כדי להתארגן עם המחשב והאתר, אולם ... מסרה לי שזו מחלקה ללא מספר טלפון. הועברתי לפיכך למחלקת תקשוב, שוחחתי עם ... הקלדתי מחדש את כל הפרטים באתר כולל הניירת הרלבנטית ושוב נתקעתי בדף הפרטים האישיים שם אי אפשר לעבור הלאה כיוון שתווי האבטחה בסוף דף מס 3 אינם עוברים אף פעם (ניסיתי עשרות פעמים!), נתקעים על הדף הזה ואי

אפשר לשלוח דבר. מצ"ב קישור לאתר:
ניסיתי בסיועה לעשות הכל פעמיים ובשני דפדפנים אך לשווא. הבעיה הזו כאמור היתה גם בשנה שעברה ולכן איפשרו לי לשלוח הכל באמצעות המייל וכך עשיתי. ... ממחלקת התקשוב אמרה שתעביר את התלונה הלאה ושיותר מזה היא אינה יכולה לסייע לי. בלית ברירה הדפסתי את כל הניירת, נסעתי באוטובוסים לעירייה. שם להפתעתי לא הסכימו לקבל אותי כי לא קבעתי מראש תור. הסברתי לפקיד הקבלה את השתלשלות העניינים ואת העובדה שכלל לא אמרו לי שצריך לקבוע תור, אלא פשוט להגיע ולמסור את הניירת. למזלי, הגעתי עם אבי שהוא מעל 80 ונכה ופטור מתור. מאחר שרוב העמדות לא היו מאוישות והיתה בעיית מיחשוב, גם עם התור שקיבלנו עבור אבי, לא קיבלו אותנו. לאחר זמן המתנה ממושך הסכימה אחת הפקידות לקחת את הניירת שלי (הכל כאמור כבר היה מוכן, בסך הכל ביקשתי למסור ניירת ממולאת ומוכנה לאחד הפקידים שם להמשך טיפול במחלקת ארנונה ולא היה מי שיקבל את זה), היא העבירה הכל לפקיד אחר בבקשה שיפקס את הניירת שלי למחלקת ארנונה כדי לשחרר אותנו הביתה לאחר זמן המתנה ממושך שלנו. הוא העביר את הניירת בפקס ואמר שמשך הטיפול אינו ידוע, שבועיים או שלושה שבועות או יותר. הסברתי שיש חלון זמן מאוד קצר מטעם העירייה לתשלום ארנונה שנתית, אחרת איאלץ בכל חודשיים לשלם את החלק היחסי, ואני מעוניינת לשלם הכל בהקדם ובתשלום אחד. אני מבקשת לטפל בבעיית הברוקרטיה במחלקת הארנונה שלכם –תאפשרו לאנשים לשלוח מייל. כתובת המייל כבר קיימת, אז מה הבעיה לקבל את כל הניירת בצורה מסודרת דרך המייל? או שתבטלו את חמשת התווים בעמ' הפרטים האישיים באתר. למה עליי לנסוע באוטובוסים לעירייה כדי למסור ניירת וגם שם מערימים קשיים ונאלצים להמתין ארוכות ולבקש חסדים מהפקידים כדי לטפל בבעיה?"

תלונה מוצדקת – ערוצי הקשר להגשת בקשה להנחה הן או באמצעות טופס מקוון, או באמצעות הפקס. מהבדיקה עולה כי הבקשה להנחה הוגשה לכתובת מייל שמטרתה השלמת מסמכים, והפונה קיבלה הודעה חוזרת אוטומטית, בה הוסבר שעל מנת לפתוח פנייה חדשה יש להיכנס לאתר העירייה או לשלוח בפקס.

כאשר הפונה התקשרה למוקד ארנונה היא הועברה למוקד תמיכה. מהמוקד דווח כי הייתה לפונה בעיה במחשב, שמנעה ממנה להגיש את הבקשה. כנוהל עבודה, מוקד ארנונה יוצר קשר חוזר עם לקוחות עד 48 שעות, על מנת להציע שליחת המסמכים למייל ייעודי במוקד, או על מנת לתאם תור ללקוח במרכז השירות. הפונה לא ציינה שבכוונתה להגיע למרכז השירות, ולכן לא זימנו לה תור. כאשר הגיעה למרכז השירות ללא תור מוזמן הייתה תקלה במרכז השירות ולכן בקשתה הועברה באמצעות הפקס למחלקת השירות. לאחר מכן הפונה עודכנה שהוענקה לך הנחה, והיא שילמה תשלום שנתי ליתרת החוב. אנו הפקנו את הלקחים הנדרשים מהאירוע, והתנצלנו על אי הנוחות שנגרמה לפונה עקב התקלות השונות.

פנייה 2022-5292 מה-3/1/2022 – תלונה על עובדת בטיפת חלב

"אני לא יודע למי לפנות ופונה אליכם ... נולד לנו תינוק חדש לפני שבועיים והחוויה שחיונונו בביקור הראשון בטיפת חלב הייתה מזעזעת. כל כך מזעזעת שאני איני רוצה להיות להגיע לסניף הזה של טיפת חלב ובטח לא לקרב את התינוק שלנו לשם שוב.

הסניף שבו קרתה התקית הוא טיפת החלב ..., הגענו באיחור של רבע שעה ופשוט צעקו על אישתי, יותר נכון מי שקיבלה אותנו (...). התנהגה בגסות אין סוף לאישתי, ששוב אזכיר ילדה לפני רגע על זה שאיחרנו.

אם מי שקורא את זה הורה, הוא יודע שהלו"ז של תינוק בין שבועיים הוא לא בדיוק מדוייק, וכן הוא היה צריך לאכול רגע לפני שיצאנו, וכן אנחנו גם ככה בלחץ הדבר האחרון שציפיתי זה שבטיפת החלב יצעקו עלינו שאיחרנו ולא ירצו להכניס אותנו. מהצעקות, יצאה האחות הראשית שהבינה את הבעיות וקיבלנו אותנו מיד, מצאה פתרון, כמו שכל בנאדם נורמלי היה עושה.

לאישתי לקח כמה שעות להירגע מהתקרית. זה ילדנו השני, עם בתנו הבכורה אנחנו מטופלים בטיפת החלב... , אני ממש מתחנן שתשנו את השיבוץ שלנו לטיפת החלב הזו שאנחנו מכירים ויותר נעים להגיע. ברמה שאני פשוט לא הולך להגיע איתו לסניף הזה בשנית, אני אוהב את שירותי העירייה ופעיל מאוד, בחיים לא חוויתי משהו כזה."

תלונה מוצדקת – אחות ראשית באגף בריאות הציבור התקשרה לפונה והתנצלה על התחושות שעלו מהפנייה.

האירוע תוחקר והוסקו המסקנות המתבקשות, וכן וחודדו בפני אנשי צוות התחנה את הצורך לנהוג ברגישות על מנת שמקרים כאלה לא יחזרו בעתיד.

פנייה 2022-5314 מה-2/1/2022 – תלונה על קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"היום (02.02.2021) בשעה 16:40 לערך הייתי בגינת הכלבים ב... עם כלבתי. אציין מראש שמדובר בכלבה קטנה מאוד (8 ק"ג), חברותית ומעולם לא פגעה באדם או בכלב. היא אכן מתרגשת בסביבת אנשים ולעתים נובחת עליהם תוך כדי קשקוש בזנב כדי שילטפו אותה, אך לא מוגדרת כמסוכנת בשום צורה.

בגינת הכלבים באותה העת היה עובד של העירייה (יכולה למסור תיאור מראה למקרה הצורך), שהחליף את הפחים וגרף עלים בעזרת מגרפה גדולה בצורת קלשון. הכלבה שלי נבחה עליו תוך כדי משחק בגינה, ומתברר כי עובד העירייה כנראה מפחד מכלבים, ובתגובה הניף את המגרפה לכיוונה בתנועה חדה מתוך כוונה לפגוע בה ולהסב לה נזק. אם המגרפה הזו הייתה פוגעת בכלבה שלי (שברחה), היא הייתה פוצעת אותה גם פיזית, זאת בנוסף למצב הטראומתי שהכלבה שלי נכנסה אליו לאחר המקרה.

אין שום צורה לדרך שבה עובד העירייה התנהג, ובעיניי עובד שמפחד מכלבים לא צריך להכנס לגינת כלבים מלכתחילה. לא רק זה, אלא גם התגובה האלימה הזו הייתה מבהילה לחלוטין ועל כך יעידו כל נוכחי המקום. לאחר המקרה עובד העירייה הלך.

אני מבקשת את תשומת לבכם למקרה ובדיקתו, ומצפה לתגובה. אחת המעלות הגדולות של תל אביב בעיניי היא שזו עיר שיש בה גינות כלבים לרווחתם של ההולכים על ארבע, ושבהן הם יכולים לשחק באין איום. המקרה הזה הותיר בי תחושה מאוד קשה ואני כעת חוששת לחזור עם כלבתי למקום בידיעה שהיא עלולה להפגע."

תלונה מוצדקת – לפני כחודשיים העובד ננשך על ידי כלב בפינת כלבים ועבר חוויה לא נעימה. עקב הטראומה שחווה, כאשר הכלבה התקרבה אליו ונבחה הוא התגונן והרים את המגרפה, ללא כוונה להשתמש בה או לתקוף את הכלבה. באגף פעלו למציאת פתרון כדי שהמצב לא יישנה.

פנייה 2022-9217 ופנייה 2022-9225 ה-4/1/2022 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"התלוננתי ב106 על ... שפסולת בניין משיפוץ מרתף/דירה פירטית שזרקו בחצר וגולש לחצר הבניין שלנו מעלה אבק ויש גם סיכון בטיחותי לדירי הבניין.
הגיע פקח בשם ... ולפני שהתקשר אל"י שוחח עם אחת הדיירות של הבניין השכן, נראה שיש הכרות מוקדמת.
הפקח התקשר אל"י ויצאתי להראות לו את המיפגע, הראתי לו איפה משפצים ואז הוא הפתיע ואמר שהפסולת בכלל שלנו ... (יש לי תמונות והוא גם צילם) והוא נותן לנו התראה????
הפקח מאותו רגע התעלם ממני זרק את הדו"ח בחדר מדרגות וברח.
האם צריך להכיר מישהו כדי לקבל טיפול?"

"שלום רב, אני מבקש להתלונן על הפקח אשר ב-4 בינואר 2022 רשם לנו התראה על אי שמירת ניקיון החצר (רצ"ב). ועד נציג ועד הבית עידכן את הפקח בזמן אמת על כך שפסולת הבניין שנמצאת סמוך לחצר ביתנו הושלכה לשם בידי הבניין הסמוך, מספר 21, שם יש כעת שיפוץ. בידינו גם צילומים שמתעדים את הפועלים משליכים שם את הפסולת. מקום השלכתה הוא בין החצרות של שני הבניינים. הפקח, במקום למלא את עבודתו נאמנה, ולטפל במקור הבעיה - בחר לתת לבניין שלנו דו"ח. אני סבור שההתנהגות הזו לא מקצועית ולא הוגנת. לא כך מצופה מעובדי עירייה. אני, בתור נציג נוסף של הוועד, מבקש מכם לבטל לאלתר את ההתראה הנ"ל, להעביר את הדו"ח אל מי שבאמת ביצע את העבירה, ולקרוא לשיחה את הפקח. בתמונות: הדו"ח, ערימת פסולת הבניה שמקורה בחצר של השכנים - ניתן לראות שהיא רק זולגת משם לחצר שלנו"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל המרחב ערך ביקורת עם הפקח המוזכר בפנייה. בעת הביקורת הם מצאו את העובדים שעסקו בשיפוץ אשר הניחו את הפסולת בחצר השכנה.
בעת הביקורת הם מסרו דרישה בכתב לאחד העובדים והסבירו לו שאם לא ימלא אחר הדרישה ירשם לו דוח.
בעקבות הממצאים בעת הביקורת בוטלה הדרישה לפינוי הפסולת לבניין בו מתגורר הפונה.
התנצלנו על אי הנעימות שנגרמה לפונה.**

פנייה 2022-17556 מה-9/1/2022 – תלונה על שירות היחידה לביטוח וניהול סיכונים

"אני מבקש להתלונן על תפקוד רשלני של מחלקת ניהול סיכונים של עיריית ת"א.
ביום 5.12.21 שלחתי פנייה מקוונת למחלקת ניהול סיכונים בעקבות אירוע שהתרחש ב-1.12.21.
בפנייה ציינתי כי כתוצאה מעבודה של איש אגף התברואה בעת פינוי גזם נקרע כבל חשמל, דבר שגרם לי בדירה לנזק למוצרי חשמל שהיו מחוברים לרשת החשמל. שווי המוצרים שהתקלקלו עקב כך הוא 1,698 ש"ח (פירוט מוצרי החשמל ועלותם בפנייה המקורית ששלחתי).
מספר ימים לאחר ששלחתי את הפנייה נודע לי לגמרי במקרה אודות מכתב שנשלח מאגף התברואה כתשובה לפנייה של אדם אחר לגבי אותו מקרה.
במכתב מיום 13.12.21 עליו חתום מר ... מנהל חבל ... באגף התברואה, נלקחה אחריות מלאה על כך כי כבל החשמל נקרע בעת ניסיון של רכב המנוף לפנות ערימת גזם שהונחה מתחת לכבלי החשמל.
מצ"ב קובץ המכיל את תשובת אגף התברואה
לפני מספר ימים נדהמתי לקבל את תשובת מחלקת ניהול סיכונים לפנייתי.
במכתבם מיום 26.12.21 נכתב כי לא נמצאה כל אחריות, מעורבות או רשלנות של עיריית ת"א

לאירוע נשוא תביעתי ...

תשובה זו נכתבה כמובן בניגוד גמור לאחריות ולמעורבות שמצויינת בפירוש במכתב מטעם אגף התברואה שהזכרתי קודם.

מכאן עולה שהבדיקה שערכה מחלקת ניהול סיכונים הייתה רשלנית ולא מקצועית, אם הם לא הצליחו לשים ידם על מכתב רשמי שבו גורם רשמי אחר בעירייה כן לוקח אחריות על הנזק שנגרם לכבל החשמל ומודה שזה נעשה ע"י עובד עירייה בעת פינוי גזם.

במידה והמכתב מאגף התברואה לא היה מגיע לידיי במקרה אז לא הייתה לי שום דרך אחרת להוכיח כי יש אמת בטענותיי. במקרה כזה הייתי נאלץ לקבל את תשובת האגף לניהול סיכונים והעירייה הייתה נמנעת מתשלום פיצויים עבור הנזקים שנגרמו לי.

מכיוון שהמחלקה לניהול סיכונים טיפלה בנושא באופן רשלני ונתנה תשובה שמנוגדת לתשובת אגף אחר בעירייה, לא רק שאני כמובן עומד שוב על תשלום פיצויים בגובה הנזקים הכספיים שנגרמו לי, בסכום שצויין בתביעתי המקורית.

כעת אני גם דורש פיצוי נוסף בגובה 1,000 ש"ח נוספים בגין העובדה כי ניתנה לי תשובה שלא תואמת את המציאות, ושרק במקרה הצלחתי לעלות על הוכחה שמעידה כי תשובת המחלקה לניהול סיכונים הייתה שגויה.

כתוצאה מהתשובה השגויה של מחלקת ניהול הסיכונים העירייה הייתה כאמור נמנעת מתשלום הפיצויים בסכום שתבעתי, ואולי אף נמנעת מתשלום פיצויים לשכנים אחרים בבניין שגם להם נגרמו נזקים, במידה ויש דיירים נוספים שהגישו תביעה דומה.

על "שיטת מצליח" כזאת ועל טיפול רשלני בפנייה שלי יש לגרום למחלקת ניהול סיכונים של העירייה לשלם לי סכום מוגדל של פיצויים כפי שציינתי קודם לכן.

אסור לתת פרס להתנהלות כזאת שהייתה יכולה לגרום לכך שיעשה חוסר צדק ושהעירייה תימנע מתשלום פיצויים מוצדקים.

במידה וגם פנייתי זו לא תיענה בחיוב על שני סעיפיה (גם לגבי תשלום סכום התביעה המקורי וגם על הסכום הנוסף בסך 1,000 ש"ח) אאלץ לפנות לערכאות משפטיות בעניין, שם כמובן אדרוש סכום פיצוי מוגדל אף יותר."

תלונה מוצדקת – מנהלת היחידה לביטוח וניהול סיכונים בדקה ומצאה כי בשוגג נערך בירור עם יחידה אחרת ולא עם אגף תברואה.

עו"ד מטעם היחידה הונחתה להתקשר לפונה על מנת לקדם את הטיפול בפנייתו.

פנייה 19467-2022 מה-9/2/2022 – תלונה על שירות של קבלן בשירות מינהל החינוך

"אנחנו פונים אליך בייאוש מוחלט, לצערנו מתחילת השנה ההסעות לא כסדרן וזאת למרות פניות חוזרות ונשנות ושיחות טלפוניות, שוחחנו מספר פעמים עם לאה המפקחת על האיזר אנחנו וגם הורים נוספים בקן של נו (קו... בית ספר ...)

אין שעות מסודרות, שולחים נהגי מוניות ולא נהגים של חברת ההסעות, הילדים לא מגיעים בזמן לבית הספר

לאור זאת ש... המפקחת על האיזר מטעם העירייה לא הצליחה לפתור את הנושא מול חברת ההסעות העברנו בקשה לשיחה עם מנהל מחלקת ההיסעים ... יצרה אתנו קשר ומסרה כי אין מנהל למחלקה ולא ניתן לקיים שיחה עם מנהל.

גם היום יום ראשון ההסעה הגיעה לאסוף אתונו בשעה 8:00 בבוקר

במקביל פנינו גם ללשכת ראש העיר ולא קבלנו מענה, בשיחה טלפונית עם ... נציגת השירות

במחלקת החינוך מסרה כי הפניה הועברה למחלקת היסעים אך כאמור הם לא מצליחים לטפל בנושא אודה על טיפולך"

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת היסעים מסר שהפונה הלן שבחודש דצמבר חברת הסעות שולחת "גט טקסי" ולא רכבים של החברה, וכי הנהגים מגיעים בשעות שונות וההסעה מאחרת לבית הספר. בשיחה הוסבר לפונה שהנהג הקבוע חולה והחברה שיבצה נהג מחליף והקו מתבצע ברכב אינטגרלי של החברה וכי הקו מתחיל 7:45. מחלקת היסעים תעקוב ותוודא התייצבות והגעה בזמן לבית הספר.

פנייה 2022-22307 מה-10/1/2022 – תלונה על קבלן בשירות אגף דרכים ומאור

"במשך 3 שבועות אני יוצר קשר עם המוקד הטלפוני + אפליקציית 106 בגין תאורה לקויה בגינת ... בשיחה הראשונה עם כונן נאמר לי שיש עדיפות פחותה עקב עומס בגלל סערת כרמל. לאחר מספר ימים, נסגרה הפנייה שלי בטענה שטופל ובפועל לא טופל. פתחתי קריאה נוספת בשיחת טלפון עם מוקד +106. נאמר לי כי יעבור למחלקה המטפלת. ובפועל לא טופל. יצרתי קשר בשנית עם מוקד +106 ובוצע שיחת ועידה עם כונן. הכונן הגיע וטען לאחר בדיקה כי מדובר בקצר וזה יטופל ביום ראשון. בפועל קרוב ל-3 שבועות שלא בוצע טיפול כראוי והפניות נסגרות בטענה זה מטופל. חשוב לציין שאני מאוד מאוכזב מהשירות וחוסר האכפתיות של המחלקה המטפלת. ובמיוחד בסגירת הפניות ללא מענה כראוי.

תלונה מוצדקת – במקום בוצעה עבודת שיפוץ רחבה, הוחלפו עמודים קוריוזים ופנסים הוחלפו לתאורת לד. במהלך העבודות הגיעו תלונות כי המתקן כבה והתקלה טופלה. לאחר מספר ימים התקלה חזרה והקבלן נשלח לבצע טיפול מעמיק בתקלה.

פנייה 2022-24336 מה-12/2/2022 – תלונה על עובדת אגף דרכים ומאור

"פניתי בשם מתגוררי האזור למוקד 106 בבקשה להוסיף פרוגקטורים על עמודי תאורה בחורשה שבגב של רחוב ... מעולם לא דיברו איתי בעירייה בצורה כל כך תקיפה ולא נעימה כאשר כל תשובה של מחלקת המאור היא : לא ניתן לעשות לא ניתן להעמיד פרוגקטורים על עמודי תאורה צריך לשלוח מהמהנדסים למקוםועוד בלהבלהבלה חשמלאי שאנחנו מכירים לא מבין את התשובות המתחמקות של מחלקת התאורה. פשוט בושה שיש גב' ... במחלקת התאורה שעונה כל כך בבכעס ובאימים ובחוצפה פשוט לא ניתן לדבר איתה וממש מרגיש כאילו היא עושה דווקא.. למה צריך מהנדס ? בשביל להעמיד פרוגקטור ??? אני כתושבת השכונה מגלה אחריות ופונה בדברים שיכולים למנוע מהארחים נפילה בחושך פגיעה גופנית ותביעות לעירייה מעולם לא בקשו ממני להחתים את התושבים בכדי להעמיד פרוגקטור על עמוד תאורה!!! אנחנו מבקשים להעמיד פרוגקטור על עמוד ... ועמוד ... ולדאוג שיבואו ממחלקת גינון לגזום את הענפים של העץ שעומד לפני עמוד ...

תמנעו מאיתנו את הטירחה לדבר עם הגב !!!!
אנו מבקשים את התערבותכם הישירה וטיפולכם בנדון על מנת לסיים העניין במהרה..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המחלקה נפגש עם הפונה בשטח, ולאחר מכן הותקן פרז'קטור על עמוד תאורה.

מנהל המחלקה שוחח עם העובדת, וחיידד בפניה את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנה כעובדת ציבור, והבהיר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני.

פנייה 2021-33176 מה-17/2/2022 – תלונה של שירות בחברת "אחוזות החוף"

" בתאריך 2022/1/16 בסביבות שעה 22:15 באתי לצאת מחניון ...
כשהגעתי לעמדת התשלום, יצרתי קשר עם נציגי השירות שבגלל שעמדות התשלום פלטו את כרטיס התשלום ולא יכולתי לשלם.
צלצלתי בכפתור, ענתה לי נציגה, בעוד שאני מסביר לה את הבעיה היא ניתקה לי בפנים, צלצלתי שנית ולא ענתה.
ניסיתי לצלצל בכפתור של העמדה השנייה, ענה לי בחור בצורה לא שירותית, כששאלתי אותו מדוע הם מנתקים הוא ישר ביטל אותי ושאל בצורה לא יפה מה אני צריך?
אמרתי לו שהם חצופים, והוא בתגובה אמר "אתה חצוף, ואתה לא מקבל שירות!" וניתק. לא האמנתי ליחס שכזה.
צלצלתי דרך הכפתור שנית, אותו בחור חצוף ישר ענה "אתה קראת לי חצוף ולא תקבל שירות" וניתק שנית.
חשוב לציין שמדובר בשעה 22:15 בלילה, אני לבדי ואין לי עם מי לדבר ולא הסכימו לענות לי.
למזלי, ניסיתי להכניס שוב את כרטיס התשלום והמכונה קלטה את הכרטיס ושילמתי.
לאור המקרה החמור, אבקש לטפל בעניין מול אותה נציג, ובמיוחד מול אותו נציג אשר סירבו לשרת אותי ולהתייחס אליי בצורה מזלזלת ללא כל סיבה, למען יראו ויראו ולמען אזרחים אחרים שלא יאלצו לספוג את אותו יחס מבזה שאני אישית חוויתי.

תלונה מוצדקת – מנכ"ל חברת "אחוזות החוף" הקשיב להקלטות ומסר כי בשיחה הראשונה לא שמעו אותך בשל בעיה שהיתה באינטרקום, ולכן השיחה נותקה. גם השיחה הנוספת, נכשלה בשל אותה התקלה.
רק בשיחה השלישית, שבוצעה מעמדה אחרת, עלה בידם לשמוע את הפונה. אופן ההתבטאות של נציגת השירות לפונה אינו עולה בקנה אחד עם הסטנדרטים המצופים מנותני שירות ומעובדי חברת אחוזות החוף.
נהלי העבודה רועננו לעובדת ולכלל העובדים במרכז הבקרה.

פנייה 2022-34305 מה-18/2/2022 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח העירוני

" צהריים טובים אני רוצה לתלונן על פקחית ... קרה ב תאריך 2022/1/16 בשעה 11:35 בתל אביב ברחוב ... הגעתי לשם והאזור פריקה היה חסום אני נהג משאית התקשרתי ל 100 אמרו לדבר עם 106 ובדיוק הגיע ... אז פניתי אליה שתאתר בבקשה תבן אדם שיזיז תרכב בשביל לא לקבל דוח ולעמוד מסודר היא התחילה ישר לצעוק תעיף תמשאית שלך לפני שתקבל דוח הראתי לה שהתקשרתי ל 100 הפנו אותי אליהם אמרה לא מעניין אותי תעוף או שתקבל אכשיו דוח הוציא אותי משם לנתיב תחבורה ציבורית להתקדם אני חושב שזה ממש לא בסדר היא הייתה צריכה פשוט לעזור לאזרח לא יודע מה היה לה אבל אפשר לדבר יפה ולא לצעוק נגשתי אליה הכי נורמאלי ויפה

היא ישר יצא בצעקות מבקש בבקשה תבדקו תעניין הזה זה לא אמור להיות ככה בסופו של דבר נגשתי לקבל עזרה וחטפתי צעקות סתם ככה ולעמוד משאית באמצע הרחוב ולקבל דוח לא רציתי אז ניסיתי למצוא פתרון אבל היא החליטה לא לעזור לי עד שלא מצאתי לבד תבן אדם והוא הוציא תרכב תודה מראש מקווה זה יטופל"

תלונה מוצדקת – נציג אגף הפיקוח שוחח עם הפונה והסביר שאם הפקחית הרימה את קולה דבר שאינו מקובל עלינו, והוא הפיקוח התנצל על כך. לאחר מכן ערך עם העובדת בירור והבהיר לה את הדברים.
יצוין כי הרכב של הפונה גרם להפרעה לתנועה, ולכן הפקחית ביקשה ממך לנסוע מהמקום בכדי לאפשר לתנועה לזרום ללא הפרעה.

פנייה 2022-36247 מ-19/1/2022 – תלונה על שירות ב"אחוזות החוף"

"הנני תושב תל אביב ויש ברשותי 2 רכבים עם תו תושב, לצערי לאחר המון פניות לאחוזות החוף (מצ"ב התכתבויות כולל האחרונה) אני מחוייב במחיר מלא ולא כתושב תל אביב, וביקשתי החזרים כבר למעלה מ-5 פעמים זה גורם לי לבזבז זמן בעמדות להתחנן שיעדכנו לי את התעריף וברצוני להעיר כי השירות לקוחות בעמדות של אחוזות החוף הינו מתחת לכל ביקורת, אין מענה ומנתקים את השיחה מהאינטרקום, אתמול אשתי עברה ניתוח וביליתי יותר מ-6 דקות בעמדת התשלום (שמו עמדה חדשה) ולא היה מענה ושילמתי מחיר מלא ואז אני צריך לבזבז את זמני שוב לבקש זיכוי מאחוזות החוף.

ממליץ לקרוא את כל ההשתלשלות שציינתי ובמיוחד את ההתכתבות מהיום שפירטתי ואני מבקש לטפל בנושא אחת ולתמיד ולשקול האם המפעיל של אחוזות החוף עומד בקריטריונים של שירות לקוחות ראוי לעיריית תל אביב, לא ייתכן שאנסה להשיגם מספר דקות באינטרקום בעמדת תשלום ומנתקים את הקריאה/שיחה יותר מ-10 פעמים.

למרות כל התכתבותי עם אחוזות החוף הנושא לא נפתר עד היום ואיני מוגדר כתושב תל אביב גם בחניוני לילה שאני זכאי לחנות בחינם ואז עליי לצאת מהרכב ולהתחנן שיפתחו לי באינטרקום. אני מאוד מאוכזב ומקווה שיתייחסו לבעיה שאינה רק שלי אלא של כל אזרח שחונה בחניוני אחוזות החוף.."

תלונה מוצדקת – מנכ"ל "אחוזות החוף" בדק את הנושא. במסגרת זו שוחחה מנהלת פניות הציבור בחברה עם הפונה, וניתן זיכוי כספי.

פנייה 2022-42537 מ-23/1/2022 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך 31/12/21 דיווחתי באמצעות המוקד העירוני: "... גרוטאת אופניים במתקן קשירה לטיפול הסיירת הירוקה".

בתאריך 02/01/22 יום ראשון בשעה 07:14 התקשר פקח מהפיקוח העירוני ממספר טלפון ... והעיר אותי ושלחתי לו הודעה כפי שתראו בצילום המסך: "אין לי אפשרות לדבר כרגע אצלצל כשאוכל", והוא השיב משהו כפי שתראו, אך אני כבר שמתי את הטלפון על השתק.

ע"פ הנחייתכם משנת 2016 עקב מקרה דומה שנציג העירייה התקשר לפני השעה 08:00 בנוגע למפגע עליו דיווחתי שאין בו דחיפות בשל חוסר בסיכון חיי אדם, כתבתם לי בזמנו שקיימת הנחייה לכל עובדי השטח שבמקרה שאין דחיפות בשל חוסר בסיכון חיי אדם, אין להתקשר למדווח לפני

השעה 08:00.

וכשעניתי לפקח זאת באמצעות הודעת הסמס, הפקח הגיב מעבר להכחשה לנוהל פנייה, וסיים את דבריו בהודעה שנשלחה אליי "אידיוט" כפי שמופיע בצילום המסך. קצת נמאס לי להעיר לכם כל פעם שעובד סרח והשתמש בשפה בוטה כלפיי כי אתם לא עושים להם כלום - כנראה לעובדי העירייה מותר לקלל! לפיכך אני מבקש שיבוצע בירור לגבי דיווח זה והעובד יתנצל על ההתבטאות הלא נאותה של "עובד ציבור" כפי שאתם מגדירים את עובדיכם. אין מקום לעובד זה באגף הפיקוח לאור הדברים. עליי לציין כי מקרה חמור מזה קרה בשישי האחרון ועליו העברתי גם תלונה למוקד וגם תלונה להנהלת הבתש. אי אפשר לחבוט בי כמו שק חבטות כי זה לא יגרום לי להפסיק לדווח על מפגעים בעיר."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח מסר כי אין זה נכון שלא מקובל ליצור קשר טלפוני עם פונים עד השעה 08:00, וכי הפונה השתמש במילים פוגעניות כלפי הפקח במסרון. כמו כן מסר כי העתק ההתכתבות שצירף הפונה לא תואמת להתכתבות שתועדה במכשיר הנייד של הפקח. עם זאת, ובשל התבטאות הפקח, הובהר לפקח שעליו להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות, דיבור פוגעני או הרמת קול מצד הלקוח.

פנייה 2022-44380 ה-24/1/2022 – תלונה על עובדת מינהל השירותים החברתיים

"עמדתי בתל אביב רחוב ... בשיחת טלפון, ניגשה אלי עובד עירייה שלא אמרה את שמה וביקשה בקול תוקפני שאפנה לה חניה כי היא צריכה להחנות את הרכב, מדובר על חניה כחול לבן לכל דבר, כאשר סירבתי אמרה העובדת שהגעתי לבצע פעולות זנות וזה כנס של 2000 שח? מה זה? אני יושב עם הילדה שלי מאחורה ברכב וזה מה שהיא אומרת לבן אדם שהיא לא מכירה? מספר הרכב שהיא הגיע איתו ... אני מבקש לתת לי את שמה של העובדת לצורך נקיטת צעדים משפטיים"

תלונה מוצדקת – מנהלת מינהל שירותים חברתיים שוחחה עם העובדת, והבהירה לה את חומרת האמירה וחודדו הנהלים והרגישות הנדרשת במצבים כאלו. הפונה עודכן בממצאי הבדיקה והתנצלנו על המקרה.

פנייה 2022-53883 מה-27/1/2022 – תלונה על עובד המישלמה ליפו

"יש לי חנות ב... הדלת של החנות התנפצה הזמנתי דלת חדשה הודעתי ל... ולמנהל המרכז ... מתי המתקנים מגיעים כדי שיפתחו את המחסום ב... הגיע פתח את המחסום ואמר לי שיש להם שעה לצאת באו לכאן 2 אנשי צוות להרכיב דלת ויטרינה אמר להם תניחו הכול כאן תוציאו את הרכב אין הגיון כל הרכב שלהם הוא כלי עבודה עם ציוד שלם הודעתי מראש על ההגעה ואז הגיע מנהל המתחם והתחיל לאיים שהוא הבוס כאן החברה עובדים מבקש מהם להוציא את הרכב היום יום חמישי יום גשום אין אדם ברחוב אומר הפרעה לציבור ואז אמר לי אני לא פותח להם את היציאה שיחכו עד השעה שלוש שפותחים את הרחוב הרחוב מת אין אנשים מזג אוויר סוער החברה סיימו את

העבודה נגשתי למרכז בשוק הפשפופים שיפתחו לצוות את המחסום אמר לי לא פותח נאלצתי להזמין משטרה כשהם שמעו שהתקשרתי למשטרה הם פתחו דרך המסעדה הצוות שיושב במתחם מתנהל בצורה בריונית לבעלי עסקים רחוב ... נסגר לרכבים אבל יש כאן עסקים שצרכים תחזוקה הדלת התנפצה הזמני הודעתי לא יכול להיות שבתוך המרכז ב... יושבים אנשי עירייה תל אביב במקום לתמוך ולעזור הם מתעללים איך בדיוק אנשי מקצוע יכולים להתנהל בדרך כזו שאני כבעלת עסק צריכה להזמין משטרה לעובדי ערית תל אביב אשמח מאוד שמשוה יקח את המושכות לידיים ולראות איך המרכז בתוך ... מתנהל עצוב מאוד שככה נראים פנה הדברים"

תלונה מוצדקת – נציג המישלמה ליפו שוחח עם הפונה ועם העובד.
הובהר לעובד שהוא מייצג את עיריית תל אביב-יפו ומצפים ממנו להימנע מתקשורת לא מכבדת, ובמקרים דומים עליו לערב את הפיקוח העירוני.
בנוסף רועננו ופורסמו כללים והנחיות לגבי כניסה ויציאה של סוחרים ונותני שירותים במתחם המדובר, בדגש על שעות הכניסה והיציאה ותיאום מראש למקרים הנדרשים לתשומת לב.

פנייה 2022-54722 מה-30/1/2022 – תלונה על "מי אביבים" ועל עובד מוקד שירות +106

" במהלך השנים האחרונות הוחלף קו המים באזור ביתי, מאז ועד היום כל חודשיים מוצף ביתי בביוב ומים.

במהלך יום שישי האחרון 2022/1/28 סביב השעה 21:00 בערב הוצף ביתי שוב. התקשרתי למוקד 106 והסברתי למוקדן שלא ייתכן שביתי מוצף שוב וביקשתי שיגיעו מי אביבים לשאוב את הבריכה הצמודה לביתי לאור סתימה שחוזרת שוב ושוב. בהגעתם- בלי שום בדיקה של הביוב, בלי לפתוח ולבדוק את הפתחים של הביוב או את הבריכה טענו שאין שום סתימה בביוב ומדובר בעומס בקו לאור כמויות הגשם. אותו צוות של מי אביבים אשר את שמם אין לי, התעלמו מבקשותי לבדוק האם מדובר בסתימה- בתגובה הם דיברו אליי בצעקות, התעלמו ממני ומילדיי, התנסחו בצורה מזלזלת ומשפילה- ופשוט נסעו מהמקום. לאחר שנסעו, המים והביוב המשיכו להציף את ביתי- התקשרתי שוב למוקד 106 והפעם ענה לי מוקדן בשם ...

במהלך כל השיחה אני מנסה להסביר לו בבכי וכאב כי זו לא הפעם הראשונה שיש סתימה, שהבריכה מוצפת וצריך לבוא לשאוב או לפתוח את הסתימה שנוצרה. מצדו- התעקש, צעק, ודיבר בצורה מזלזלת ומשפילה שיש רק עומס ושאין לו מה לעשות עם המצב- ושאיני בגילי אגרוף את המים החוצה מהבית ואחכה שיגמר הגשם, כל זאת כאשר הבית ממשיך להתמלא במים וביוב, הרהיטים נהרסים וכמובן שהשעה מאוחרת. לבסוף אחרי תחנונים רבים ... הסכים להזניק צוות נוסף של מי אביבים לאזור, הוא אמר שיגיעו תוך שעה.

להפתעתי, הגיע הצוות המיוחל תוך 20 דקות, עשה בדיקה מקיפה ברחוב וגם אצלי בבית וקבע שאכן יש סתימה בביוב, כל זאת כאשר הם מדברים אליי בצורה מכבדת, נעימה ומתנצלים על היחס שקיבלתי עד הגעתם.

לצערי רק אחרי שעה וחצי של סיוט מתמשך בו נותני השירות בעירייה מתייחסים אליי בזלזול וטוענים שאיני אשת מקצוע ולכן אני לא יכולה לקבוע מה הבעיה- הצוות המדהים (לבחור קראו מורד) פתר באופן זמני את הסתימה.

כל חודשיים אותו סיפור חוזר חלילה.

לא יכול להיות שאישה בת 70 צריכה לגרוף מים החוצה מביתה עד השעה 1:00 בלילה ביום שישי

בערב.

לא יתכן שכל חודשיים אני חווה את אותו היחס מטעם העירייה בלי שיינתן לי פתרון קבוע בכדי שמקרים הבאים לא יקרו יותר.

אני תושבת תל אביב מעל ל-30 שנה, היחס המשפיל והמזלזל מכל נותני השירותים באותו הערב הוא מתחת לכל ביקורת ולא מקובל עליי.

אני דורשת שהאחראיים על תחום קווי המים והשתיות הביוב מטעם העירייה יגיעו לרחוב 7... ויפתרו את הסוגיה בהקדם.

אין בכוונתי להמשיך לחיות בצורה כזו בעיר שאמורה להיות הראשונה לתת מענה לאזרחים הוותיקים שלה.

אני משלמת מיסים, שירותים וכל הנדרש ממני ויום שישי האחרון היה הקש ששבר את גב הגמל. אבקש שיצרו איתי קשר בהקדם בכדי לקבל תשובות בנוגע להמשך הטיפול בפניה, וגם בנוגע ליחס אותו קיבלתי מנותני השירות שלכם במהלך האירוע."

תלונה מוצדקת – מנהל מרכז שליטה ובקרה ב"מי אביבים" שוחח עם הפונה ודאג שהנושא ייבדק באופן יסודי על מנת לצמצם אירועי סתימות והצפות. מהאזנה לשיחתך עם עם נציג מוקד שירות 106 פלוס נמצא כי אכן הנציג מסר מידע שגוי אך ניסה לסייע ככל שניתן. רועננו נוהלי העבודה הנדרשים עם נציגי מוקד השירות.

פנייה 2022-55120 מה-30/1/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"לאחרונה בזמן ששהיתי בבידוד נשרט הרכב הפרטי שלי.

ראיתי שכיוון השריטה בכיוון ההפוך מהכניסה לרחוב.

הפתעתי לגלות שמשאיות ענקיות עושות את הדרך כנגד כיוון הרחוב כל יום! ואף ללא מכוון אחורי!!! שאלתי דיירים מסביב ואמרו שזה עצוב אבל קורה כל הזמן.

מצ"ב סרטון של אוטו-זבל (רכב לאיסוף אשפה) שעושה את דרכו כנגד תמרור אין כניסה.

בגלל שיש מסעדות מתחת לדירה שלי, איסוף האשפה מתבצע כמה פעמים ביום, שזה מצויין פרט לרעש בשעות הלילה של רוורסים (מיותרים יש לומר, הם יכולים לעשות 2 דקות יותר בכך שיעשו סיבוב או שיחכו על... כשהסבלים יגרו את הפחים, משום מה הם חוסכים את הזמן היקר הזה). זה מטורף בעיניי שהם בזים לרכוש התושבים, ומרשים לעצמם לשרוט רכבים ללא היכר, ועוד לא לשים טלפון לפרטים.

בנוסף לסרטון, אני מצרף תמונות של 2 מכוניות, אחד שלי שנשרטה מהגלגל הקדמי לאורך 2 דלתות, ותמונה נוספת של רכב נוסף שפגע גם כן.

אני מבקש בכל לשון של בקשה, לא להקל ראש. אני תושב, עובד קשה בשביל רכב החלומות שלי שהשקעתי בו את מיטב כספי, ולא אסכים שיתייחסו אליו או אליי כך בזלזול.

חשוב לי לציין, שאני לא יודע בוודאות שהרכב שלי נשרט על ידי אוטו-זבל, אבל הוא בטוח נשרט בכיוון ההפוך לכביש ורק משאיות עושות את הדרך הזאת לאחרונה.

אני מבקש, לחזור אליי לפרטים נוספים ולעשות מה שניתן כדי להפסיק את התופעה הזאת.."

תלונה מוצדקת – העובד זומן לשיחה והוסבר לו כי אנו רואים בחומרה רבה עבירות תנועה וחנייה בכלל ועבירות של עובדי עירייה בפרט, ולפיכך מונחים כלל העובדים, להקפיד ולשמור על חוקי החניה והתנועה.

מפקח אזורי מאגף התברואה שוחח עם הפונה והסביר לו את ההנחיות שניתנו לנהג.

פנייה 2022-83125 מה-10/2/2022 – תלונה על עובדי מינהל שירותים חברתיים ומינהל קהילה, תרבות וספורט

"מכובדי שלום רב ב-9.12.2019 {יום חמישי} קבלתי שיחת טלפון מ... המנהל את ... זוזמנתי לראיון לתפקיד מעין אב בית במרכז אותו הוא מנהל. לשישי למחרת. מאחר ובאותו ישי הייתי עסוק בקשתי שינסה להקדים לאותו חמישי אמר כי זה לא תלוי רק בו יברר וישוב אליי. בחזרו אליי אמר שיסיים פגישה בדרום העיר וזימן אותי לראיון עוד באותו חמישי למרכז ... בשכונת ... הגעתי הוכנסתי למשרד בו ישב עוד אדם שלא הוצג בפניי, ... החל את הראיון בצורה עניינית ומכובדת לפתע אותו בחור החל ליטול חלק פעיל בראיון מבלי שהוצג בפניי שאל שאלות לא רלוונטיות ועוינות לתחושותי ולכאורה, כאשר שיתפתי בתחושותי שלדעתי ולכאורה הוא עוין והתחושה שלי לא נעימה הטיח בפניי כי "ראיון לא אמור להיות נעים". בדיעבד מסתבר לאחר שאני שאלתי בהמשך הראיון מיהו- ענה לי כי הוא מנהל מרכז ... שמו. היה לי סופ"ש מאוד קשה מנטלית. לא הצלחתי להבין למה לכאורה זכיתי ליחס כה משפיל. במוצ"ש בשיטוט ברשת החברתית ובדיקה מול מכרים משותפים. הבנתי כי לכאורה מדובר בבני זוג. כאמור אין קשר בין שני התפקידים ואף לא המחוזות. בהם עובדים השניים. התלוננתי בפניי ... מנהלת מחוז ... ואף שוחחתי עם הגברת ... שהייתה מקסימה ואמפאטית. ... שוחחה עם ולאחר מספר ימים ... חזרה אליי ואמרה כי נערכה עם השניים שיחת בירור. וסירבה לשתף במסקנותיה. מיותר לציין כי לא זכיתי להתנצלות רשמית מהשניים. מי שערכה את הבירור אף לא טרח/ה לצלצל לשמוע את מהות תלונתי והלך הדברים ישירות מפי, ... ציינה באזניי שלא היא ערכה את השיחה. תחושותי גם ממרחק הזמן מאוד קשות. דווקא בעיריית תל אביב שחרטה על דיגלה את סמל השוויון הסובלנות האמת והצדק קורה לי דבר כזה? אין לי אף טענה כלפיי העירייה ההיפך הוא הנכון- אני נמצא בעיר הזו בדיוק מהסיבות שציינתי שחרטה על דיגלה. אני פשוט חש צורך עז לשתף את הדרגים הכי בכירים, כי אין לי ספק שבבירור שיערך יובן כי אנשים מסוג זה בדרכם הקלוקלת גורמים נזק לעירייה. לכאורה. גם אם הדבר חוקי הוא לא אתי ובטח לא מוסרי לדעתי ולכאורה. אני מאוד אשמח ליצירת קשר עימי בהקדם. יש ברשותי הוכחות שיאמתו את גירסתי ואת מה שאירע לפרטי פרטים. ואני באופן אישי סבור שדבר כה חמור לא אמור להסתיים בהערה בתיק האישי. ולא בשיחה ללא בדיקה עימי על ידי עורך הבירור. לדעתי מקומם של אנשים שנוהגים בגוף ציבורי כה מכובד כאילו היה עסק פרטי שלהם לכאורה. הוא מחוץ למערכת. ומה איתי? מי מבטיח לי שלא הופלתי לכאורה? מי ימחק את התחושות הקשות? אני סמוך ובטוח כי תרדו לחקר האמת ותפעלו בהתאם. תודה רבה"

תלונה מוצדקת – מנהלי המינהלים שוחחו עם העובדים מטעמם שהיו מעורבים במקרה, והבהירו להם כי שיקול דעתם בקיום ראיון העבודה כפי שתיאר הפונה היה מוטעה, ושניהם התנצלו על המקרה.

פנייה 2022-83528 מה-13/2/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"בצהרי יום שישי האחרון, ה-11 בפברואר, הזדמנתי לשוק ... בשעה 13:35 עמדתי בפינת הרחובות ... והבחנתי בפקק ארוך המשתרך לכיוון היציאה מהשוק. כנהוג בפקקים בישראל, רכב אחד ובו נהג חסר סבלנות צפר בקולי קולות והטריד את כל הסביבה בקול מחריש אוזניים. רכב זה היה של עיריית תל אביב יפו ומספר לוחית הרישוי היה ... הנהג האלים, ככל הנראה עובד קבלן ב'סיירת לניקיון העיר', לא רק בחר להתעלם מלשון החוק שאוסרת על צפירה שלא למקרה חירום (עבירה שדינה קנס) אלא אף הגדיל לאיים ולקלל את העוברים והשבים, ובפרט אותי על שהעזתי לבקש ממנו (בנימוס רב) שלא יצפור. הנהג האלים וגס הרוח איים כלפיי באלימות ולכן מיהרתי להסתתר בחנות

הקרובה, לא לפני שצילמתי בוידאו את פניו ואת לוחית הרישוי שלו. אנא מכם, תפטרוהו לאלתר - אדם כזה אינו צריך להיות מועסק על ידי הציבור ולמען הציבור. אני מבקש להתייחס לפנייה זו כאל אנונימית, משום שאני חושש לשלומי אם הנהג יגלה את פרטיי האישיים."

תלונה מוצדקת – בשיחה שנערכה עם עובד הקבלן הובהר לו כי רואים בחומרה את אופן הדיבור כלפי הפונה, והוסבר לו שהוא נמצא תחת אזהרה. התנצלנו בפני הפונה על המקרה.

פנייה 2022-85792 מה-13/2/2022 תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"בשעה 16:40 הגיע לגינת הכושר ברחוב ... רכב ניקיון, והחל להשפריץ מים ואוויר כדי לפנות את העלים.

באותה השעה העברתי שיעור ריקוד בגינה לילדה בת 10. לא יכולתי לעצור את השיעור באמצע, לקפל את כל הדברים שלי, לפנות לו את השטח על מנת לנקות. הייתי חייבת להמשיך בשיעור. (לעצור את השיעור - יוצרת פגיעה בריכוז, ברצף ובהמשכיות, ירידה באנרגיה של הילדה ועוד..)

הסברתי את זה לעובד והוא בחוסר הקשבה, חוסר איכפתיות ואגרסיביות החל להתיז קרוב מאוד! למקום בו עמדנו. התיז על הדברים שלי וגרם פחד אצל הילדה.

אשמח מאוד שהדבר יטופל!

ויותר מזה.. אין שום סיבה שבשעות אחר הצהריים, שאלה שעות שגני הכושר וגני השעשועים מלאים בילדים ובאנשים תהיו פעילות כזו של תברואה. יש מספיק שעות במהלך היום בהם הגינות לא מלאות וניתן לנקות."

תלונה מוצדקת – העובד ומנהלו זומנו לשימוע. נציגת האגף שוחחה עם הפונה התנצלה על המקרה, והסבירה כי מדובר בחוסר תקשורת ובאי הבנה שנבע בעיקר בשל קשיי השפה של העובד.

פנייה 2022-92757 מה-16/2/2022 – תלונה על התנהלות גן ילדים – מינהל החינוך

"אתמול בגן של ... אירע מקרה נורא! מדובר על גן ... ב... בין השעה 7 וחצי ל8 כשיש רק סייעת 1 בגן ומספר ילדים בודד - ילד 1 שהוא רק בן 4 החליט שהוא יוצא מהגן והולך לבית מבלי שאיש שם לב! הילד יצא מדלת הגן, ירד במדרגות והלך ברחבה עד שהוא יצא משער הגן והלך ברחוב עד שהגיע לכניסה של הבניין. לפתע הבחינה בו אישה שזה עתה ליוותה את ילדיה לגן והיתה בדרכה חזרה לבית. אותה אישה הבחינה בילד ושאלה לאן הוא הולך ומסביבו לא היה איש. הילד שהוא רק בן 4 במזל גדול אמר לה את שמו ושם משפחתו והיא מצאה את משפחתי באינטרקום והביאה אותו לאביו שהיה בטוח שהילד שלו נמצא בגן. אבא שלו הפקיד אותו בידיים של אותה סייעת ולא חשב שדבר נורא כזה יקרה. איך אין שומר במתחם!!!! מדובר במתחם של 4 גנים שבכל גן 30 ילדים בנס לא קרה דבר בנס! אני פונה אליך על מנת שיוצב שומר בשעות בהן ההורים מלווים את ילדיהם לגן. בנס הילד לא הלך לכביש ולא נדרש או שפדופיל לא לקח אותו!

מבקשת בהקדם האפשרי למצוא לכך פתרון! הורי הגן לא יהססו אף לפנות לתקשורת ולעשות כל דבר אפשרי על מנת למצוא פתרון הולם בהקדם האפשרי"

תלונה מוצדקת – לאור המקרה נערך סיור במקום והוחלט על שינוי הנהלים:

- הילדים לא יעלו לבד לגנים בקומה השנייה.
 - כאשר השער נעול לא יכנסו ילדים לגנים ללא ליווי מבוגר.
- בתיאום עם פיקוח משרד החינוך שלחו לצוות ולהורים עדכון וריענון הנחיות ונהלים למתחם זה. בנוסף, נערכו מספר שיחות עם הסייעת. בשיחה ראשונה היא לקחה אחריות, הבינה את חומרת המקרה, והבינה שהייתה צריכה לפעול אחרת, וכן בירור מעמיק עם מנהלת האזור, רכזת הגן ומתאמת הסייעות.

פנייה 2022-98141 מה-17/2/2022 – תלונה על עובד "אחוזות החוף"

"ביום רביעי 16.2.22 בסביבות שעה 23:30 הגעתי לחניון גרירה ב... להוציא את הרכב שלי שנגרר. ההוראות מה לעשות היו לא קימות וזה לא הייה ברור בכלל שצריך ללחוץ על הכפתור של אובדן כרטיס ולשלם ככה.

לחצנו על כפתור לעזרה מנציג שישר לעג לנו ודיבר בצורה מאוד לא מכבדת.

אחרי ששילמתי את ה-509 שקל קיבלתי קבלה וניסיתי לצאת מהחניון אבל הזרוע לא נפתחה התקשרתי שוב לאותו נציג והוא אמר לי שלא שילמתי

הראתי לו במצלמה את הקבלה ואת האישור תשלום והוא לא הייה מוכן לעזור לי

דיבר בצורה ממש מגעילה. קרא לי, נשמה טהורה, באופן מתנשא ומגעיל ואמר שאין לי ברירה ואם אני רוצה לצאת מהחניון אני חייבת לשלם שוב.

שום הסברים והוכות שכבר שילמתי לא עבדו ובאופן כוחני הוא הכריח אותי לשלם שוב.

שילמתי 509 שח בפעם השנייה ורק כך הוא נתן לי לצאת.

לקבל גרירה זה ממש לא נעים ולקבל יחס כל כך מתנסה וכל כך כוחני גרם לסיטואציה להיום פי אלף יותר לא נעימה.

אני לא יודעת מה שם הנציג אבל לפי השעה בטוחה שיכולום למצוא (וגם לפי מי קורא ללקוחות נשמה טהורה???)

אני רוצה להגיש תלונה נגדו וגם בקשה להחזר החיוב השני שהוא הכריח אותי לשלם בלי סיבה. תודה."

תלונה מוצדקת – נציגת "אחוזות החוף" שוחחה עם הפונה וזיכתה אותו ב-509 ₪.
החברה רעננה את הנהלים בנוגע לשירות הניתן על ידי עובדי החברה.

פנייה 2022-112821 מה-24/2/2022 ופנייה 2022-158091 מה-21/3/2022 – תלונה על מהנדס העיר ומנהל יחידת מבנים מסוכנים

התלונה כאן, מוגשת כנגד בעלי התפקידים שובנדורן, יחד ולחוד;

1. ביום 29/11/2021 נשלח מכתב הת"מ, על הצרופות, המהוות חלק בלתי נפרד מהתלונה.
2. על אף חלוף הזמן, מעבר לפל פרוק זמן ספיר ובחוק, התעלמו שני הנלווים - התעלמות מוחלטת-מחובתם ;
 - א. לטפל בנטען במכתב.
 - ב. להשיב על המכתב.
3. אלא, ששני הנלווים ביסרה, מטעמים השמורים עימם, להתעלם מהמכתב, על תוכנו, התעלמות מוחלטת.
4. למיתרי לציין כי קמה חובה, על שני הנלווים, לטפל בנטען, מתוקף תפקידם. הם, יחד ולחוד, לא עשו כפי הנדרש וכפי המצופה מהם.

תלונה מוצדקת – התנצלונו על כך שהפנייה אל גורמי הנדסה לא נענתה שכן הדבר אינו תקין. מפקח מבנים מסוכנים שוחח עם הפונה וביקר בבניין, ומצא כי העבודות הנדרשות בוצעו במלואן, ולאור זאת תיק המבנה המסוכן נסגר.

תלונה מוצדקת – המצילים משובצים לתחנות ההצלה על פי צרכי המערכת ובהתאם לשיקולים מקצועיים. המציל נשוא התלונה נמצא בחופשת החורף מזה 3 חודשים ולא ברורה בקשת ההעברה. אגף חופים עורך הכשרה למצילים לפני כל עונת רחצה בנושא מתן שירות וגם המציל נשוא התלונה משתתף בה. מתקני החוף פורקו כי לא היו תקינים. הזמנו מתקנים חדשים אך עקב תקופת הקורונה כל המשלוחים מתעכבים. צפי לסיום כחודש . השירותים נסגרו כתוצאה מפיצוץ במערכת אינסטלציה. הנושא נמצא בטיפול עד לתיקון מלא במסגרת מכרז. במקום הוצבו שירותים כימיים זמניים לטובת באי המקום.

פנייה 2022-116249 מה-28/2/2022 – תלונה על עובדת מינהל קהילה, תרבות וספורט

"לא כל כך יכול לתאר את סערת רוחי אבל אנסה לתמצת. היום בסביבות השעה 12:20 הגעתי לספריית ... מאחר ואני מוגבל תנועה נכנסתי לעמוד הבית של ספריית ... באינטרנט ע"מ לוודא שהיא אכן פתוחה לקהל, ואכן בהתאם למה שפורסם שם באתי לספרייה וישבתי בה לעיין בספרים המיוחדים הנמצאים בה. לאחר כ-10 דקות נגשה אלי צעירה והודיעה לי כי מאחר והמקום מושכר לקבוצה עלי להתקפל מהמקום כי זה יוצר להם אי נוחות שהתיקים שלהם שם בהפסקה ללא השגחה ואני יושב שם... אמרתי לה כי למיטב ידיעתי המקום הוא ציבורי, הספרייה הינה ציבורית, המקום פתוח לציבור הרחב ולא היה כל פרסום על כל מיגבלה כל שהיא. בנימוס רב היא עמדה על דעתה שאעזוב את המקום מייד וברוחב ליבה אף הוסיפה כי אני יכול

לחכות בחוץ או לחזור בעוד כשעה וחצי...
אספתי את חפצי ושבתי כלעומת שבאתי פגוע על הסיטואציה ובטעם חמצמץ, לפני שעזבתי את בניין הספרייה שאלתי את אנשי האבטחה הממוקמים בכניסה האם ידוע להם על היום כיום סגור לקהל אך גם הם הביעו פליאה. בנוכחותי ניסו לאתר את הנהלת הספרייה לברר את נכונות העניין אך לא היה מענה.

אשמח מאוד לדעת האם אלו הנהלים של הספרייה? האם גם באולמות קריאה אחרים מתבצע אותו נוהל של השכרה לקבוצות על חשבון המשתמש הטבעי. האם יש בדעתכם להעמיד את העובדת המסורה על דעתה ולחדד את הנהלים של שירות לאזרח (וגם כבוד לבעלי מוגבלות...)"

תלונה מוצדקת – מנהלת הספרייה התנצלה בפני הפונה על האירוע.
כמו כן תפיק את הלקח בנושא זה, ותעשה כל מאמץ כדי להעביר את הקורס למקום אחר ולהעניק למבקרים שירות טוב כנדרש.

פנייה 2022-119577 מה-1/3/2022 – תלונה על שירות אגף ביטחון וחירום

"בתאריך ה-22.2.22 בדקתי באתר של העיריה היכן ניתן לבצע בדיקות PCR, עבור הורי המבוגרים.

באתר היה רשום במפורש שניתן לבצע זאת ב... מצ"ב צילום מסך.
כיוון שאבא שלי בן 85 ומאוד חלש (חולה בסכרת ומטופל בדיאליזה), הזמנתי לשלושתנו מונית. לאחר מאמץ עילאי מצד אבי ללכת ברגל מרחק של כמאה מ', בין מקום עצירת המונית לפתח ה... נדהמנו לגלות שלט קטן שבו כתוב שהמרכז לבדיקות חדל לפעול כבר ב-20.2.22!
בו במקום התקשרתי למוקד העיריה וביקשתי שימצאו מקום בדיקות חלופי באזור או, לחילופין, שימצאו פתרון תחבורתי לאבי, שחי על קצבת זקנה ואינו יכול להקצות כל כך הרבה כספים למוניות, אלא שהמוקדן הודיע לי שאין ביכולתו. הוא הבטיח לי שאחראי במוקד יחזור אלי מיידית, אך נכון לרגע זה (שבוע לאחר המקרה), לא קיבלתי כל מענה. יתרה מזאת, גם לאחר שמילאתי את המשוב שנשלח אלי מהמוקד והעליתי שוב את בקשתי לשוחח עם אחראי, טרם קיבלתי מענה.
בלית ברירה, לקחנו מונית למרכז הבדיקות בבית אריאלה.
ראשית, אני מבקשת החזר כספי על סך 80 ש"ח להורי, עבור המונית ששילמו מביתם ב... למרכז הבדיקות ב... וחזרה.

שנית, אני מבקשת לקבל תשובות לשאלות הבאות, המעידות על השירות המזלזל מצד עיריית תל אביב כלפי התושבים: כיצד יכול להיות שעד יום שבת ה-22/2/26 עוד הופיע באתר העיריה מרכז הבדיקות ב...? האם העיריה מודעת להיקף התושבים בכלל והקשישים בפרט, שהגיעו למרכז הבדיקות על סמך מידע כוזב זה, בזמן שעיריית תל אביב היתה אמורה כבר להסיר את המידע מהאתר? ולבסוף, מדוע לא קיבלתי מענה מאחראי במוקד עד רגע זה?
ממתינה לתשובתכם ולהחזר הכספי.

תלונה מוצדקת – המידע בדבר סגירת המתחם לבדיקות קורונה עודכן באיחור באתר העירייה,
ועל כך התנצלנו על המקרה והסברנו כי הופקו הלקחים והמידע הועבר לידיעת כל הנוגעים בדבר כדי למנוע הישנות המקרה.
החזרנו למשפחה 80 ש"ח עבור עלות המונית ששילמו כדי להגיע למתחם הבדיקות.

פנייה 2022-135172 מה-8/3/2022 – תלונה על שירות באגף הפיקוח העירוני ובמוקד שירות 106 פלוס

אתחיל בכך שהייתי רוצה לומר שקיבלתי שירות טוב או אפילו קיבלתי שירות שלא כל כך טוב, אך למרבה הצער, איני מקבל שום שירות ואף לא שום תגובה או התייחסות.

הנני מתגורר ברח' [REDACTED] ליד הבית ישנה חניה, המיועדת ל-5 רכבים (ועוד רכב נכה אחד). החניות לא מסומנות בצבע על הכביש וכך נוצר מצב, שלא פעם שמכוניות חונות "על 2 חניות", כך שנשאר מקום ל-4 רכבים בלבד.

בתאריך 23/12/2021 פתחתי דיווח (2021-833727) וביקשתי לסמן את 5 מקומות החניה. אך הדיווח פשוט נסגר ללא שום התייחסות. (מצ"ב 1)

לפיכך, בתאריך 4/01/2022 פתחתי דיווח נוסף (2022-7412) וביקשתי שוב לסמן את 5 מקומות החניה בצבע. הדיווח נשאר בסטאטוס "פתוח" **ללא שום התייחסות עד עצם היום הזה**. (מצ"ב 2)

פניתי בפעם השלישית לעירייה, הפעם טלפונית על מנת לברר את העניין ומדוע אין שום התייחסות. ואז נאמר לי: "אה... אתה צריך לפתוח דיווח בכלל דרך האתר..."
באמת!!? אז למה אף אחד לא טרח ליצור איתי קשר והעניין תקוע כבר חודשיים ללא טיפול?

פניתי בפעם הרביעית לעירייה, הפעם פתחתי קריאה "דרך האתר, למחלקת תנועה". מצ"ב 3, אישור שקיבלתי במייל על פתיחת פנייה.

היום, ה-8/03/2022, כמעט 3 חודשים (!) מפתיחת הדיווח הראשון שלי ולמרות ארבע פניות, שום דבר לא השתנה בשטח והחניות עדיין לא מסומנות.

כבוד ראש העיר, אני פונה אליך בבקשה להפעיל את כובד משקלך ושיסמנו בצבע את **המקומות ל-5 חניות**.

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד שירות 106 פלוס ומנהל אגף הפיקוח העירוני בדקו באופן יסודי את טענות הפונה. מהבירור עולה שאכן אופן הטיפול בפניות על ידי מוקד שירות 106 פלוס ואגף הפיקוח העירוני היה שגוי.

בנוגע לסימון תאי חניה הוסברה לפונה שמדיניות העירייה היא לא לסמן תאי חניה בשטח הכביש, כיוון שהדבר לא מועיל אלא מקטין בפועל את מקומות החניה.

פנייה 2022-137813 מה-6/3/2022 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

שלושה האירועים "בסיפור שלי", נועידים על כשל אינהרנטי במוערכות שאמורות לטפל בנושאים נוהותיים ולתת "נוענה לפניית תושב העיר".

ת. דרישת העירייה לשיפוץ הבניין:

יד 26 במרס, 2020, הגיע מכתב מאגף הנדסה, ממוען אל בעלי הדירות (7 במספר) לסטון 28. מדובר במכתב ד. כשלים קונסטרוקטיביים שעלולים היו לסכן את ת הבניין שהוגדר לפני שנים רבות כ"בניין לשימור".

מייד:

ו. לעזרה וביצרון.

שנו בבניין עם נציגי מח' השימור (בנוכחות עדי רוז ואחרים) והוזהרו (דגש. זהרנו) שתחם ביאליקי מתקיימת הקפדה יתח. אי השימור, ולכן עלינו לפעול בעל פי ההנחיות ימע להוראות.

נ שדרישת אגף הנדסה היתה לתקן את הפגמים הקונסטרוקטיביים ותו לא, ביקשנו רשות נ את הבניין בסוף עבודות התיקונים, אך הובהר לנו שאם ברצוננו לצבוע את הבניין, חובה להיצמד למפטי טיח וצבע של השימור ואלה הסתבר די מהר - יקרים ביותר.

ה שקיבלנו מעזרה וביצרון לביצוע העבודות, במתכנת השימור, היתה כ-3 מ' שקלים, דמיוני לחלוקה בין 7 דירות - כ- 450,000 ₪ לדירה!

ד בבניין קטן. הגג כולו, עליו ניתן כנראה לבנות, שייד ליעל מעין שאמנם חשבה בעת. ה לבנות עליו וכו', אך נוכח דרישות מח' השימור ויתרה על הרעיון. לחלק מבעלי הדירות ולת כלכלית לממן שיפוץ גדול בסך 3,000,000 ולכולם יחד, לא קיים תמריץ כלכלי לבצע

ו עצמאי שערכנו בין קבלנים מתמחים, ולא במתכנת שימור, הסתכמה כול העבודה

450,000 ₪. בסיום העבודות קיבלנו אישורו של מהנדס מטעם העירייה על ביצוע מושלם יעות רצונו המלאה.

נין שיכול היה להיראות אטונטי ומחודש, נותר בסוף השיפוץ "מנומר" כשעקבות תיקוני לא ניתנים להסתרה. הדבר בולט ומתסכל במיוחד לאור שינוי הוראות העירייה שפורסמו א זה חודשים ספורים מעת סיום העבודות.

ת מספר אחת?

אוגוסט, 2021 נודע לנו כי ורקע, הפונה אל רחוב . תוד כדי הפגישה הבענו א כל שכן להפעלת מכון

לשימוש עסקי וסורבה. כך תה.

ולמרות זאת, בעודנו מסיימים את עבודות השיפוץ, הלך מכון הכושר והתארגן לעיננו לפתיחה. דלתות העץ המקוריות, בחזית הפונה אל הוחלפו בוויטריות אלומיניום מזוגגת. דלת הכניסה אל הדירה מחדר המדרגות הוחלפה בדלת זכוכית ממותגת "פילאטיס" ומאו - חרף פניות אינסוף של הדיידים אל המפעילים - הרעש וההפרעות הנילוות, כמו שבירה חוזרת ונשנית של מנעול הכניסה לבניין, השבתת האינטרקום, חניית דו-גלגליים של הלקוחות בשביל הכניסה לבניין, לכלוד שנוצר מכניסת לקוחות מזדמנים שדורשת ניקיון מוגבר. רעש. כל הזמן רעש. במיוחד בשבתות ובמועדים מ-9:00 בבוקר.

התלוננו באמצעות 106, באמצעות קריאות למשטרה, ובמקביל התרענו שוב, ב-8 בנובמבר, 2021, הפעם באמצעות מכתב עו"ד ברוכים, את שירותיו שכרנו שנמסרו על ידי שליח לכול אחד מנציגי האגודה: עו"ד נ. [REDACTED] לאורך כל התקופה, פניתי אני אישית ולא אחת (באמצעות המערכת המקוונת של העירייה), אל היעוץ של העירייה, אל מהנדס העיר, אל מחלקת רישוי עסקים ובאופן ישיר (טלפנית) אל אדריכלית בכירה במחלקת השימור ([REDACTED]). כמובן שבכול פניותי אל מהנדס העיר, היה מכתב גם [REDACTED]. לתומי, חשבתי שנציגי מחד השימור – אלה שפרשו את כללי השימור כך שנתרנו – אנו וההולכים ברחוב – עם בניין מנומר בסימני התיקון, יפעלו מייד נגד בעלי הדירה (האגודה) ודייריה, בדרישה להשיב את המצב לקדמותו. מחלקת שימור נותרה אילמת. **איולת מספר שתיים?**

בשלב מסוים ובלית ברירה, פניתי לעזרתה של א. [REDACTED] וב-30 בינואר 2022, התקבלה התשובה הבאה מ[REDACTED], מפקח בנייה: "להלן סטטוס הטיפול בנושא פנייתך: הליך האכיפה בגין השימוש האסור למכון פילאטיס במקום דירת מגורים נמצא בשלב גביית גרסאות כמתחייב בחוק. בתום הליך החקירה, החומר יועבר לשירות המשפטי להמשך הטיפול. אדגיש ואציין שטיפול בסוג זה של עבירות כפוף לסדר הדין הפלילי ואורך מספר חודשים רב."

אנחנו, כולנו, מנסים להבין: לשם מה נדרשים "מספר חודשים רב" כשמדובר בהפרה כה בוטה, ברורה, נראית לעין כלי? את מה, או את מי, יש "לחקור" כאן? מדוע עבירה המתמשכת במשך חודשים כה רבים, עבירה בגינה התלוננו מיידית, נענית בתשובה לקונית ועוד באיחור כה רב? כשבניתיים... מכון הפילאטיס ממשיך בפעילותו ללא מפריע. לאחרונה אף הוכפלו מספר המתקנים ואיתם גם התגברו הרעש והמטרד וההפרעות נמשכות יום-יום. מדוע דיירים נורמטיביים ו"טובים", שנענים בכול להוראות העירייה, נותרים ללא מענה וללא תמיכה במשך חודשים רבים? **איולת מספר שלוש?**

השלישי: מסתור האשפה ושטף קנסות:
במסגרת התביעה לתיקון הכשלים הקונסטרוקטיביים, הגיעה גם דרישה לתקן את "מסתור האשפה ובור הביוב שהיה צמוד לו". כאמור, עמדנו בכול המשימות למרות ימי הקורונה וכול "הטוב" שהביאו איתם. ולמרות שהכול תוקן לשביעות רצונם של אנשי מחד התברואה ומהנדס מטעם אגף הנדסה שבדק את תוצאות השיפוץ, אותו קנס ראשוני הוליד לו צאצאים, ששה במספר!!! על אותה "עבירה". שוב, ושוב, ושוב, הגיעו קנסות חדשים, על אותו "אירוע", שכמובן לא שולמו. בחלוף הזמן וחרף ביטול הקנס הראשוני, הועברו כולם לגבייה אל עו"ד [REDACTED] וממנו לאיום בעיקולים, לעיקולים, ובהמשך אף למימושם.

- 17 במרס 2020: הגיע מכתב מ[REDACTED], מנהלת יחידת חיוב ושירות לקוחות בנו לשון: "בביקורת שנערכה לאחרונה בנכס על ידי נציג אגף התברואה בעת"א, נמצא כי דרישת המפקח בוצעה. נוכח זאת, התובע העירוני החליט לפנות משורת הדין, לבטל הודעת תשלום הקנס".
- 1 בנובמבר 2021: כתב אישום שהוגש לביהמ"ש בגין עיטוב בביצוע דרישות אגף הנדסה, בוטל: "נמשך על ידי התביעה מאחר והוכח כי התקלות כולן בוצעו ואושרו על מהנדס עת"א".
- 7 בנובמבר 2021: בעקבות הגעת הקנסות החוזרים ערכתי פגישה באתר עם [REDACTED] ממח' תברואה. למחרת התקבל ממנו המענה הבא:

הוגשה על ידי לאגד"ש המלצת ביטול הקנסות למיניהם. עליכם להמתין להודעה רשמית עד ה-15 בדצמבר ש.ז.

23 בינואר 2022: בפנייה נוספת (באמצעות אתר העירייה) אל היועמ"ש, אני מסיימת עד היום, 23 בינואר 2022, הקנסות והעיקולים נמשכים באין מפריע. נראה כי יד ימין לא יודעת את יד שמאל וידם של הפקידים במחלקת הגבייה, אלה המנפחים קנסות ומעקלים לנו חשבונות, קלה מאוד על המקלדת. אני מבקשת – נכון יותר דורשת – התערבותך המיידית, לסיום הסאגה המיותרת לכולנו, גם לכם – פרנסי העיר וגם לנו – תושביה הנאמנים.
למכתביי המפורטים אל היועמ"ש של העירייה מעולם קיבלתי תשובה בעלת תוכן.

מאז ינואר 2022 אני בקשר טלפוני מתמשך, ובהחלט מעצבן, עם הפקידות ב"אגד"ש... כבר כמעט מלאו שנתיים מאז דרישת אגף הנדסה! פריצת דרך מסוימת התרחשה ב-16 בפברואר כשאמרה לי שקד: "המסד ריק. אין לכם שום קנסות פתוחים והעיקולים לא ימומשו. נותרה רק סוגיה קטנה אחת שמונחת על שולחן התובע על סך 55 ₪ לכיסוי עלויות הדואר של ההודעות שנשלחו אליכם. תקבלו מכתב עם בקשת תשלום. אתם יכולים להתעלם, או לשלם. אם תשלמו ויוחלט לוותר לכם על סכום זה – תזכו. פרט לכך, הפרשה מאחוריהם".

ב-20 בפברואר, לאחר שהסתבר, למרות דבריה של [REDACTED], ששני עיקולים מומשו בחשבונותינו, אמרה לי [REDACTED] מאגד"ש: "אני לא רואה על המסד שמומשו העיקולים. את בטוחה? ובכול מקרה, אני רואה שהסוגייה של 55 השקלים עדיין מונחת על שולחנו של התובע. אני מוסיפה הערה לבדוק את המימושים. יחזרו אליך עד סוף שבוע זה".

ב-28 בפברואר, משאיש לא חזר אליי, שוחחתי עם [REDACTED] ו[REDACTED] אמרה: "אני לא רואה על המסד שנעשה מימוש". תוך כדי כך העברתי אליה את פרטי המימושים והיא השיבה, ממש כמו [REDACTED] (ההיא מהשיחה הקודמת) כך: "אני רואה שסוגיית ה-55 ₪ עדיין על שולחנו של התובע. אני מוסיפה הערה לבדוק את המימושים. יחזרו אליך עוד השבוע".

ב-3 במרס, עדיין איש לא חזר אליי, הפעם שוחחתי עם [REDACTED]: "אנחנו בכנס. תתקשרי ביום ראשון" אמרה. כשהתקשרתי ש[REDACTED] הבטיחה מענה עד סוף שבוע זה, היא הדגישה "אנחנו בכנס. תתקשרי יום ראשון". **איזולת מספר ארבע?**

תלונה מוצדקת –

דרישת העירייה לשיפוץ הבניין – דרישת העירייה הייתה עבור תיקון הליקויים שהתגלו בבניין ורק אותם נדרשו לתקן. עבודה להסרת סכנה מבניין הינה פעולה מחייבת שמטרתה להבטיח את בטיחותם של האזרחים ומשתמשי המבנה, וזאת ללא דיחוי.

הצעת "עזרה ובצרון" כללה התייחסות לשיפוץ מקיף הכולל שמירה על אלמנטים של שימור המבנה. כמו כן ניתנה לנציגות אפשרות לבצע באמצעות החברה רק את הטיפול במבנה מסוכן. שימור חזיתות מבנים לשימור לעומת זאת הינו הליך המבוסס על עקרונות תכנית השימור כתכנית מאפשרת, הכוללת תמריצים שמטרתם לעודד בעלי מבנים לשקם ולשמר את המבנים שבבעלותם.

בנוסף להטבות והמענקים שניתן לקבל באמצעות "עזרה ובצרון", בעלי הזכויות יכולים להגיש בבקשה לקבלת מענק מקרן השימור.

סטודיו לפילאטיס בדירת מגורים – הליך אכיפה בגין שימוש חורג כפוף לסדר הדין הפלילי אורך מספר חודשים רב. במקרה זה, בין היצר, מפעילי הסטודיו והחברה בעלת הנכס נדרשו למסור את גירסתם, היה צורך להשלים ראיות על פי דרישת השירות המשפטי, הטחת קנס מנהלי ועוד.

קנסות בגין מסתור אשפה – לאחר קבלת אישורו של התובע המוסמך בוטלו הדוחות, וכן בוטלו הוצאות האכיפה כנדרש. הופקו לקחים מהמקרה.

פנייה 2022-155172 ה-20/3/2022 – תלונה על שירות במוקד שירות 106 פלוס

"ביום שישי, ה-18.3.22, בין 14:00-16:00, התקשרתי ל-106 בנושא הרעש הנורא, שנשמע בשכונה כולה, מפאב, רחוב ... המדובר הוא בשעות המנוחה על פי חוק. לאחר שהרעש נמשך התקשרתי שוב, ואז נמסר לי שהפיקוח אינו אוכף את נושא הרעש בשעות המנוחה. לא ברור אם בכלל או באותו יום. לתמיהתי נמסר לי שזו הוראה מלמעלה. הבוקר שוחחתי עם מר ... מאגף הפיקוח והוא מסר לי שלא היו דברים מעולם וכי הפיקוח היה פעיל גם בשעות אלה. שאלותי:

1. מדוע 106 לא להעביר לפיקוח את התלונה על הרעש בשעות המנוחה מעסק?

2. מי האחראי להוראה ל-106 שלא להעביר תלונות לפיקוח?

3. בתוקף מה ניתנה הוראה כזו, המנוגדת באופן ברור להוראת החוק?

לתשובתכם ממתין,"

תלונה מוצדקת – מנהלת מוקד שירות 106 פלוס הסבירה כי במאגר ניהול הידע של המוקד, על פיו פועלים נציגי השירות, צוין כי לא מתבצעת אכיפה בין השעות 14:00-16:00 ולכן ההודעה לא הועברה לאגף הפיקוח לביצוע אכיפה בהתאם. לאחר ברור עם אגף הפיקוח העירוני הובהר כי אכן מדובר בפעילות אסורה על פי רישיון העסק, ובהתאם תוקן מאגר ניהול הידע. בעל העסק הוזמן לברור בהשתתפות נציגי אגף הפיקוח ואיכות הסביבה והוזרר בעניין זה.

פנייה 2022-157982 מה-21/3/2022 – תלונה על עובדי אגף קהלה, נוער וספורט

"שלום רב, בשנים האחרונות אני ומשפחתי (בעלי וילדיי) מנויים לקאנטרי ... לאחרונה ביטלתי את המנוי האישי שלי כי אני בהריון ואין בקאנטרי חוגים המתאימים לנשים בהריון. מאז אני סובלת מיחס נוראי, משפיל, מזלזל, רודפני ונוראי מצוות הקאנטרי. כיוון שמשפחתי עדיין מנויה ואני מביאה את בני לחוגים ובאופן טבעי מגיעה איתם לפעילויות הקהילתיות (פורים וכו') בכל פעם מחדש פקידת הקבלה בשם ... מדברת אליי בצורה מזלזלת וברמה נמוכה. על אף נסיונותיו לשוחח וליישר את ההדורים בכל פעם מחדש הדבר חוזר על עצמו. לאחרונה עקב הפרסומים על הוזלת יוקר המחייב, ניגשתי לשאול על ההחזר שמגיע לנו- והפקידה ... צעקה עליי שקרנית לעיניי כולם ודיברה בצורה מבזה. היא מיהרה לומר שאין החזרים כמובן, רק לשם ההתרסה, שלצידי מספר נשים שכבר קיבלו החזר באותם ימים. נוכחים רבים בסביבה הזדעזעו ממנה והתביישו באופן בו הקאנטרי נוהג בלקוחותיו.

הבוקר הגיעו מים עד נפש. נכנסתי עם חברה מנויה לשבת למספר דקות עד שיתחיל האימון שלה- מנהל הקאנטרי, שלא נמצא אפילו פיזית במקום, ביקש להוציא אותי מהמתחם. אציין שאני בחודש שמיני וכל חטאי היה שישבתי עם חברה מנויה בכסאות בקפה בכניסה ונאלצתי שוב לעבור השפלה לעיניי כל. אני מסרבת לקבל את היחס המתנכל והמשפיל הזה פעם אחר פעם ואשמח מאד להתערבותכם.

מקווה שתוכלו לעזור. בברכה,"

תלונה מוצדקת – הפנייה אל נציגי הקבלה על מנת לקבל החזר עבור יוקר המחייה נעשתה באופן תקיף, על אף שהוסבר לפונה כי ההחזרים עדיין לא הוזנו במערכת. הדרישה לעזוב את שטח הקאנטרי לא הייתה תקינה, והנושא חודד לכל הצוות.

פנייה 158376-2022 מה-20/3/2022 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף התברואה

"פניתי היום 20.03.22 למוקד 106, בשעה 12:56, בנוגע לפחי האשפה הירוקים שלא פונו ועלו על גדותיהם. בשעה 14:37 קיבלתי הודעה שזה טופל. ירדתי לבדוק והפחים נשארו מלאים, רק הוציאו את השקית העליונה והחזירו את הפחים מלאים למקומם. בנוסף לכך היה ריח חזק של שתן ונייר טואלט בנישה של הבניין, מתחת לכבל הטעינה של רכבי. בדקתי במצלמות האבטחה של הבניין והנהג של רכב העירייה הלך במכוון לפינה זו, עם גליל נייר טואלט, כדי לעשות את צרכיו, 2 הפועלים עמדו שם זמן רב וחיכו שיסיים את צרכיו על קיר הבניין ועל מערכת ההטענה של רכבי. לא רק שעובדי העירייה לא פינו את הפחים הם גם מצאו לנכון להשתמש בבניין כשירותים ציבוריים. התנהגות זו לא מקובלת ונדחית על הסף ואני דורשת שינקו את האיזור המדובר. פניה זו לא מאפשרת לי להעלות את הווידאו של המעשה אך הוא נמצא ברשותי."

תלונה מוצדקת – מנהל האזור באגף התברואה שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה. הקבלן פינה את האשפה ושטף את המקום בקיטור.

פנייה 159461-2022 מה-21/3/2022 – תלונה על עובדת אגף ביטחון וחירום

"מבקש לדווח על רכב של עיריית תל אביב שחנה בחוצפה בחניית נכים ב... בחניון של מרכז ... מס' רכב: ...
היום, 21/3/22 בשעה 11:00 וזה בזמן שבחניון היו לפחות כ-10 15 מקומות חניה פנויים.
מבקש למצות את הדין בחומרת המעשה
חניית נכים היא עבור נכים בלבד ואין שום תירוץ שיכול להסביר את המעשה
ברשותי צילומים של המקום בו הרכב נמצא אך בגלל גודל הקוב אין באפשרותי לצרף. אשמח לשלוח בוואטסאפ או מייל
מבקש לעדכן אותי על הטיפול במקרה"

**תלונה מוצדקת – העובדת זומנה לשיחה והוסבר לה כי אנו רואים בחומרה רבה עבירות תנועה וחנייה בכלל ועבירות של עובדי עירייה בפרט, ולפיכך מונחים כלל העובדים, להקפיד ולשמור על חוקי החניה והתנועה.
העובדת הסבירה שהיא חנתה בחניית הנכים השמאלית בתום לב וללא ידיעה כי מדובר בחניה השמורה לנכים.
בבדיקה בשטח, לא הוצב במקום תמרור וסימון חניית הנכה בכביש מחוק, ולכן ביקשנו מאגף התנועה להסדיר את המצב בשטח למניעת הטעייה של באי המקום.**

פנייה 2022-162968 מה-22/3/2022 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"בזמן שרכבתי על האופניים שלי בשביל האופניים בשדרות רוטשילד פנה אל"י עובד מטעמכם שנהג על ריינג'ר בכביש בשדרה שהאט את רכבו וקרא לי בתוכן מטריד הכולל הערות מיניות ושריקות. לא ניתן לצרף לתלונה קובץ מסוג תמונה בה ניתן לראות את העובד שהטריד אותי כאמור. אשמח לשלוח את התמונה בפלטפורמה המתאימה"

תלונה מוצדקת – הקבלן מסר כי לאחר בירור הנהג זומן לשימוע ופוטר.

פנייה 2022-163036 מה-23/3/2022 – תלונה על שירות ביחידת אדריכל העיר

"אני מהנדס חברה בחברת ... ומתוקף תפקידי אני פועל מול מרבית הרשויות המקומיות בנושא קבלת טופס 4. במספר פרויקטים בעיר אני נתקל לא פעם בקושי, שלא לצורך, בהשגת מענה אצל אדריכל העיר. כחלק מדרישות מחלקת איכות בניה בעירייה לטופס 4 ישנם פרויקטים מסוימים עבורם נדרש גם את אישור אדריכל העיר. לצערי עקב חוסר מענה ותפקוד באגף אדריכל העיר יוצא מצב כי פרויקט מתעכב בקבלת טופס 4 ועומד בפני קנסות כספיים כבדים. אבקש לקיים בירור בהול בנושא ולרענן את עניין מתן השירות, לא ייתכן שלא יתקבל מענה למעלה מחודש במיילים וכי אין איוש במשרד שנותן מענה לטלפון."

תלונה מוצדקת – אדריכל העיר שוחח עם הפונה, התנצל על העיכוב בטיפול בפניותיו ועדכן אותו בסטטוס.

פנייה 2022-168857 מה-25/3/2022 – תלונה שירות על אגף המרכז העירוני לתיאום הנדסי ועל מוקד שירות 106 פלוס

"בהמשך לפניות קודמות שלא נענו. אבקש להגיש תלונה רשמית על תפקוד המענה באפליקציה ובערוצים הדיגיטאליים. הגשתי בקשה למענה לפני שלושה שבועות ושוב לפני שבוע. כביכול טופלה תלונתי, אך דבר לא נעשה. ואיש לא יצר עימי עד היום קשר. אני רואה בזאת זלזול, והדבר לא מעיד כי אתם לוקחים את הפניה באמצעים שהותרתם לאזרח ולועדי הבתים כלל ברצינות. אבקש מענה לאופן הטיפול. פניתי אלכם מספר פעמים בנוגע להפקעת החניה בצד הזוגי של רח ... עד שעה 17 במשך כחודש, ללא כל שימוש ב שלושה השבועות האחרונים מטעם הקבלן. ביקשתי לדעת באיזה הליך התקבל האישור, ומי אישר זאת. למרות שסומן כי הנושא טופל, לא ניתן כל מענה. היום ראיתי כי ללא כל התראה הוחלט להאריך בעוד שבועיים את הענישה לדיירי הרחוב, ללא כל מענה והסבר, ולהאריך את גזילת החנייה ב20 יום נוספים. מי בדק האם יש שימוש בחניה או במעבר ברחוב ומה היו שיקוליו? למה לא הוצגו אלו לציבור? ובכלל לועד הבית אותו אני מייצג ובשמו פניתי?"

איך יכול להיות שנשלח צוות תמרור לרחוב אך לא ניתן מענה לאזרחים שפונים? מדוע אין הליך ידוע מראש?

אזכיר ואתמצת הקבלן כתב במכתב מטעמו כי עד שעה 15:00! בתקופת ההריסה ופינוי של המבנה

ב... יהיה שימוש בחניה, הבניין והריסותיו פונו תוך שבוע. בשלט יש מקום לציין נציג הקבלן. אין פרטים, עושה רושם כי ברשלנות נמנעת מהציבור האפשרות לפנות להגיב ולהתעדכן.

א. אני מצפה לבדיקת הנהלים.

ב. אבקש לקבל את רשימת אנשי הקשר המטפלים נבנושא

ג. אבקש בירור מה נעשה עם קבלן שורר שמנצל את ההטבות שהעירייה נותנת ללא הועיל. תוך נזק בוטה ומתמשך לדיירי הרחוב.

ד. אבקש הסבר לספוח הלא פרופורציונאלי של שטח לפרויקט בקצה הרחוב. מדובר ברחוב ששנתיים מתמודד עם פרויקט תמא בקצנלסון 7 ולפני זאת בפרויקט אייקון בקצהו פינת אבן גבירול. ועם זאת,

עוד בטרם התחיל פרויקט זה מתנהל ומקבל תעדוף בלתי סביר.

ה. נבהיר שאנו רואים זאת כהתנהלות לא תקינה ללא ידוע ציבור, וללא אפשרות למניעת נזק וצמצום ו. אודה על מענה דחוף, ועל מענה בכלל "

תלונה מוצדקת – נציגת האגף שוחחה עם הפונה ומסרה לו מספר טלפון ליצירת קשר בהתאם לצורך.

מנהלת המוקד תנחתה את היחידות ליצור קשר עם הפונים בכל קריאת שירות, בטלפון או בהודעה. במהלך הבירור מצאה כי קריאות השירות הועברו תחילה לפיקוח על הבנייה ומהם הועברו לתיאום הביצוע ההנדסי, דבר שעיכב את הטיפול. ההנחיות לנציגי השירות במוקד חודדו, כדי למנוע הישנות הדבר.

פנייה 2022-171733 מה-27/3/2022 – תלונה על עובדת מוקד שירות 106 פלוס

"היי, 27 למרץ 2022 שעה 15:00 דיברתי עם נציגה שלך בשם ... במוקד התייחסות מגעילה מעל ומעבר לבן אדם 50 שנה בתל אביב ההורים שלי ייסדו את רמת החייל ביקשתי ממנה לשלוח פקח כי כל רמת החייל בלי תו יש לו חנייה רק של תו אזורי 10 אמרה בטח לא רשום אמרתי לה אל תעשי ממני מטומטם. נתקה לי בפרצוף אם אפשר לטפל בזה בהקדם אשמח לקבל מכתב התנצלות וטיפול אישי בנציגה פקחים לא באים לרמת החייל ואין לתושבים חנייה כי אנשים חונים בלי תו ואין".

תלונה מוצדקת – בבדיקת המקרה נמצא כי הנציגה לא פעלה בהתאם לכללים ולרמת השירות. הנדרשת ממנה. בשיחה שנערכה איתה הוסבר לה מה נדרש ממנה, והיא התקשרה אל הפונה והתנצלה.

פנייה 2022-178055 מה-30/3/2022 – תלונה על שירות באגף התברואה

"מצורפת פנייה נוספת למחלקת התברואה. אנו שולחים אליכם העתק, כיון שבעלי נכסים בבניין ותושבים נוספים בשכונה פנו לגורמי תקשורת שונים על מנת לפרסם את התנהלות העירייה. מדובר בהתנהלות בלתי סבירה ובלתי מידתית. העירייה נוקטת הליכי גבייה ומטילה עיקולים על תושבים שממתינים להחלטות העירייה ולפעולות שלה. יד ימין אינה יודעת מה יד שמאל עושה ובעלי נכסים משלמים וביוקר. בעניין זה נשקלים הליכים משפטיים. דומה שהפעולים מטעם העירייה אינם מודעים להשלכות תקשורתיות ומשפטיות של תגובותיהם וההקלטות והתכתובות הן בגדר שערורייה. לאור זאת, מצאנו נכון לשלוח לכם העתק של המכתב האחרון שנשלח. אשמח לעמוד לרשותכם בכל הבהרה של הסיפור."

אמרת מפורשות בפגישתנו האחרונה שבמהלך החודשיים שנועדו להוצאת היתר חדש והקמת המסתור לא יהיו הליכים חדשים. זה לא עולה בקנה אחד עם אסקלציות מסוג זה.

גם הטענה עליה אתה חוזר שוב כי מדובר בדרישה מחודש ספטמבר 2020 יכולה להסתר בקלות בכך שבתקופה זו, העירייה בתקופת הקורונה לא נתנה שירותים סדירים. ובנוסף, בטענה אחרת כי הדרישה מנוגדת לסיכום ישן יותר עם תושבי הרחוב.

ישנן עוד טענות אחרות שהופכות את הטענה הזו לבלתי רלוונטית להליכים בהם העירייה נוקטת כעת. אז נסכים שלא להסכים. אבל... במקום לדוש בטענות ישנות ולהעלות טענות באוב, אולי נתרכז בצורה קורקטית בעניין עצמו, אולי נסתכל קדימה ולא אחורה? אולי נעשה כל מה שצריך לסיום העניין?

אני מבקש פעם נוספת, להפסיק את ההתנהלות הזו כאילו מדובר בעבריינים. נחצים כאן גבולות בלתי סבירים ובתקופה בה עלינו לעסוק בדברים מעט יותר חשובים.

עיריית תל אביב אמורה לתת שירות לתושב ולא להתייחס באופן כזה דוקני וחריף לתושבים נורמטיביים. הדיסוננס הזה שבין תרומת כל אחד מבעלי הנכסים והדיירים ברחוב לאיכות החיים בשכונה, לביטחונה ולהפיכתה לנסבלת, לבין היחס לו אנחנו זוכים, פשוט אינו מתקבל על הדעת. אני למשל, כפעיל חברתי בשכונה פועל בשיתוף פעולה מול אגף סל"ע, מול אגף לאיכות הסביבה, מול הפיקוח, מול רישוי עסקים. כולם כאחד מברכים על "מכפילי הכוח" ועל תושבים מעורבים. אני מאמין שאני מוצא את עצמי כותב דברים כה חריפים בעניין פעם אחר פעם לעירייה. לאן הגענו? העניין הזה חצה את גבול הטעם הטוב ואינו עומד בשום מבחן שירותי אליו מתחייבת העירייה בפרסומיה או מבחן משפטי מנהלי.

תלונה מוצדקת – נציג אגף התברואה מסר כי דרישת האגף להתקנת מסתור אשפה בוצעה, ועל כן הועברה על ידי אגף התברואה המלצה לביטול הדוחות.

כנייה 178329-2022 מה-30/3/2022 – תלונה על סייר אגף ביטחון ושירותי חירום

"בתאריך ה-28 אני מסיים את לימודי במכללת... תל אביב, נוסע מהמכללה לכיוון הבית כשלפתע רכב אבטחה/פיקוח עם ציקלקה כתומה, נוסע בפראות יתר!! מדלג על במפרים (פסי האטה) כשהרכב תוך כדי באוויר ובאדמה, ישר עוקף אותי למרות שיש קו הפרדה רצוף!! חשבת לעצמי אולי מדובר במקרה חרום.. אלא שהכביש עליו אנא מדבר.. ממכללת... ועד הרמזור הראשון, יש רמזור, וכמובן שיש מכוניות אותו רכב לא נוסע באדום אלא ממתין לירוק, וגם ראיתי שהוא תוך כדי אוכל, כך שהחשש שמדובר במקרה חרום ירד מהפרק, כיוון שאין זה מקרה חרום!! אלא בעבריין. אני מדבר על הכביש ממכללת... ועד הרמזור הראשון, מדובר בכביש דו סטרי בעל נתיב אחד, עם קו הפרדה רצוף לעבר כל הכביש (למעט כניסה לחניון/בתי ספר) מצרף לכם תמונה של הרכב....

מדובר על השעה 15:08.

אני לא מבקש מכם שתעמידו אותו לדין או חס ושלום להעיפו מהעבודה.. אלא רק שידע זאת שאסור לו לנסוע ככה,

ק"ו שמדובר בעובד ציבור,

וק"ו שמדובר בכספי(מדבר על התיקונים שהרכב עובר/דלק).

תלונה מוצדקת – נערך תחקיר בעניין זה והובהר לסייר שעליו לנהוג על פי כללי הנהיגה ובהתאם לחוקי התעבורה, והובהר לו שאנו רואים בחומרה רבה התנהגות כזו.

פנייה 2022-191383 מה-4/4/2022 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום רב, היום בשעה 16:30 (יום שני הרביעי באפריל) נסע עובד שלכם בקטנוע על המדרכה ברחוב ... וכמעט דרס את אשתי ובני האוטיסט שהלכו על המדרכה. ברחוב נמצא בית הספר "... לילדים אוטיסטים ונסיעת קטנוע על המדרכה מסכנת אותם במיוחד. אשתי בקשה מהרוכב לרדת לכביש אבל הוא המשיך בנסיעתו על המדרכה. אין בכוונתי שתענישו או תפגעו בעובד זה, אבל חייבים להגביר את המודעות בעניין זה חפני שהדבר יסתיים באסון. רצ"ב התמונה עם לוחית הזיהוי שאשתי צילמה.

תלונה מוצדקת – עובד הקבלן רכב באישור על "קקנוע" לפינוי צואת כלבים משטח המדרכה.
הקבלן הנחה את נהגי ה"קקנועים" לגלות עירנות ומשנה זהירות בעת הנסיעה לצורך ניקיון המדרכות, מתוך דאגה ושמירה על בטחונם של הולכי הרגל. הנהג התנצל על מהמקרה.

פנייה 2022-192929 מה-6/4/2022 – תלונה על ספק בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"בפורים 17.3 בשעה 13.12 לערך הייתי עם הנכד שלי במתנס ... ברח' ... בתל אביב. עברתי ליד מתקן של חב' ... שעמד שם ופתאום הרגשתי בום בגב. המתקן נפל לי על הגב ובעצם בלמתי את נפילתו לרצפה שם היו ילדים.
זה אירוע חמור מאד!
לאחר מכן, כמה אבות שנכחו שם הרימו את המתקן והשעינו אותו על הגדר. כדי שלא יתעופף שוב. צילמתי את המתקן. האירוע ודאי מצולם במצלמות של בית דני. מנהלת בית תמי היתה מאד אדיבה ותייעדה בכתב את האירוע. האנשים של חב' ג'מפר שתפעלו את המתקנים היו מאד חצופים! והתבטאו באופן מחפיר "תוכיחי שזה מה שקרה". ואני אכן לא לקחתי טלפונים של אותם אבות שהיו עדים לאירוע. ראוי לציין עוד, כי אף לא עובד אחד של ג'מפר היה ליד המתקן והשגיח עליו!! לא מצאתי לנכון להיבדק ע"י מד"א כי הייתי עם התינוק. מקווה שהגב שלי בסדר.
אני לא רוצה לדמיין אפילו מה היה קורה אם לא הייתי בולמת את המתקן עם הגב שלי!!!!
לתשומת לבך.
יש לציין כי חב' ג'אמפר לא הגיבה למכתב מקביל ששלחתי אליהם. מנהלת בית תמי מודעת לענין.
לא באה אליכם בתביעה, אבל כן רוצה להציף את קלות הדעת שבה קורים אסונות!!!"

תלונה מוצדקת – כאשר המתקן נפל מפעיל המתקן ביקש מהפונה לגשת ולהיבדק באמבולנס
שהיה במקום, גם מנהלת המרכז המליצה לפונה להיבדק אולם היא דחתה את הבקשה, אך הגישה דוח פציעה למנהלת המרכז.
נציג החברה שהציבה את המתקנים ביצע תחקיר מעמיק לגבי תקרית זו, והפיק לקחים בכדי למנוע אירוע מסוג זה בעתיד. בין היתר, הוחלט כי אין להשאיר שום מתקן ללא השגחה עד לפירוקו הסופי והוצאתו ממתחם האירוע. בתום האירוע יש להוציא את כל האנשים משטח האירוע עד לפירוק מלא של כל המתקנים.

פנייה 2022-194560 מה-4/4/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"לאור המצב הבטחוני ברצוני שוב, לדווח על עיריית תל אביב שמעסיקה למעשה שב"ח, מדובר בפלסטיני ... ת.ז. ... (היתר העסקה מצורף) אשר עובד כבר מעל שלוש שנים בדרך קבע בעריית תל אביב על ידי קבלן בשם " ... ".
היתר העסקה ניתן על שם ... אשר רק אצלו יכול הנ"ל להיות מועסק ראה סע' 5 להיתר העסקה. לאור העובדה כי מבוצע כאן סחר בהיתר העסקה, עבירה על חוק העסקת עובדים זרים על ידי עיריית תל אביב אושר יודעה לא פעם אחת בנושא ובחירה להתעלם.
מבקר המדינה ומבקרת עיריית תל אביב: יש לחייב את עיריית תל אביב בהפסקה העסקתו וקיום החוק באופן מיידי, לחייב את רשות ההגירה והאוכלוסין לבטל באופן מיידי את היתר העסקה שנעשה בו שימוש שלא כדין, ויש להעמיד לדין משמעת את העובד ובעל היתר העסקה המעסיק. יש לנקוט לאכיפת החוק באופן מיידי לפני קרות מקרה."

תלונה מוצדקת – לאחר שבחנו באופן ענייני את הנושא וקיבלנו את עמדת השירות המשפטי בעירייה, מצאנו לנכון להורות לקבלן לפעול להסדרת העסקתו של העובד המדובר בהתאם להוראות הדין, או לסיים את העסקתו במידת הצורך. עבודתו של הפועל הופסקה.

פנייה 2022-196269 מה-7/4/2022 – תלונה על שירות אגף שיפור פני העיר

"הנני תושבת תל אביב מזה עשרות שנים. ובעשר שנים האחרונות, לצערי הרב אני מוצאת את עצמי מתקשרת שוב ושוב כדי שיבואו לנקות את הגינה הצבורית במחוזינו. אפשר לבדוק את כמויות השיחות שעשיתי לעירייה בעניין, וכן התכתבויות שיש לי בנייד עם בעלי המקצוע בעירייה. לעיתים חודש-חודשיים לא מתקרב לפה אף אחד, עד שמגיעים "מים עד נפש" מבחינתי ואז אני שוב מתקשרת ומבקשת שינקו.
אשמח לקבל תשובה, מדוע אני זו שצריכה להתקשר כל פעם כדי שיבואו לנקות?
מדוע אני צריכה להיתרטר בין 2 מחלקות, כי אחת טוענת שבאחריותה לנקות עד הגדר הירוקה (מיד אצרך תמונות על מנת שהנקודה תהיה ברורה) ואחת אומרת שהיא לא מנקה מעבר לגדר. אותי ממש לא מעניין האינטריגות הפנימיות בתוך עיריית תל אביב, ולא מעניין אותי כלל וכלל החלוקה הפנימית בעיריית תל אביב. אותי באמת מעניין שהאזור בו אני חיה יהיה נקי ומכובד.
האם מכיוון שזה דרום תל אביב, ההתייחסות היא כה מעליבה?
וגם כעת, זו לא פעם ראשונה שאני כותבת לך ראש העיר (בתקווה שאכן זה מגיע אליך) ואח"כ זה מחזיק מעמד שבועיים-שלושה לא יותר ושוב אני צריכה לצלצל ולבקש שינקו.
זה באמת לא יעלה על הדעת מבחינתי!!!..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל האזור סייר עם הפונה בשטח כדי שהנושא יטופל לשביעות רצון הפונה.

פנייה 2022-201505 מה-8/4/2022 – תלונה על עובדי אגף הפיקוח העירוני

"בשעה אחת בלילה הגיעו פקחים מאוד חצופים וביקשו להכנס לחצר שלי הפרטית בגלל חתולה של שכנה שנכנסה אמרתי להם שזה שטח פרטי שזה טירוף להעיר אותי עבור זה ושהשכנה עצמה לא

תיכנס הם לא הקשיבו לכלום הכניסו אותה והלכו
שמותיהם
אני רואה זאת בחומרה ענקית ובעד לפנות למשטרה על הטרדה"

תלונה מוצדקת – הפקחים הגיעו למקום לאחר שהתקבלה הודעה מאישה שמסרה כי החתול שלה נעול בתוך חצר בית הפונה ועובר התעללות.
הפקחים נכנסו לחצר רק לאחר שקיבלו מהפונה אישור להיכנס ולהוציא את החתול.
במעמד זה התפרצה השכנה לתוך החצר ללא אישור של הפונה ולקחה את החתול.
הפקחים הסבירו שהם לא יכלו לעצור בכוח את השכנה מלהתפרץ לחצר.
לאור המקרה, רועננו ההנחיות והוסבר לפקחים, שכאשר פונים אליהם בתלונה הנוגעת לסכסוך שכנים, הטיפול בנושא אינו בתחום סמכותם, ועליהם להפנות את האזרחים למשטרה.

פנייה 2022-204582 מה-11/4/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"מזה תקופה של כשנה נדמה לי שעיריית תל אביב מפעילה דרך חברת ... את שירותי הניקיון בעיר.
רכב ניקוי הכבישים עם צינור לחץ מים- בסדר התרגלנו לזה, אבל רכב קולנועית עם חבית מים
מאולתרת וגרטור שעושה רעש מחריש אוזניים - זה לא מקובל. וכל זה קורה בשעה 6:00 בבוקר-
לפעמים לפני - שעה שאינה חוקית להרעיש בחוק העירוני שלכם. אין לעשות רעש קדיחות וזה רעש
חמור מזה. כל בוקר! במשך חצי שעה! אבקש שתמצאו פיתרון אחר לניקיון המדרכות. ושה שירותי
ניקיון יעבדו רק החל מ7 בבוקר. אני מתעוררת מזה כל בוקר. אני לא היחידה - כל תושבי השכונה
מתלוננים על כך.

אני מצלמת אותם בימים האחרונים- ומוודדת במד דציבלים- וזה חורג בענק.
הבוקר, לאחר שקיבלתי תשובה מהמוקד שלא יבואו יותר הטוקטוקים מחרישי האוזניים, הם התייצבו
מתחת לבית שלי בשעה 6:15.

כשעמדתי על המדרכה וסירבתי לזוז- הם פשוט התיזו עליי, ודחפו אותי הצידה. כולל בעיטה מהעובד
שמחזיק את הצינור. לוחית רישוי ...

הבקרים בעיר נהיו סיוט עבור תושבי תל אביב - בעיקר מי שגר בחזית. אנא טיפולכם"

תלונה מוצדקת – שטיפת הרחוב נעשית מוקדם בבוקר מכיוון שרחוב הוא ציר תנועה מרכזי
הכולל בתי ספר, גני ילדים, מרפאות וכו'.
הקבלן הנחה את העובדים לדלג על קטע הרחוב ולהשלימו במהלך היום, ונדרש לטפל
משמעתית בעובד.

פנייה 2022-205631 מה-11/4/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום, אני מתגוררת ברחוב ... הבית שלי פונה לצד העורפי, לקומת הקרקע של הבניין שנמצא ב...
קומת הקרקע מכילה מחסנים של עסקים שנמצאים בקומה הראשונה, אבל נראה שזה איזור יחסית
פרוץ שבו עובדי עירייה מתארגנים למשמרות, משאירים את החפצים האישיים שלהם, משאירים את
עגלת הניקיון למשמרת הבאה, מדברים בטלפון בשעות הקטנות של הלילה, מחליפים בגדים, וכמו
שהיום נוכחתי לראות - גם מטילים את מימיהם. אין לי פרטים של עובד ספציפי, ואכן נראה שזה מן
מקום מנוחה מקובל לכמה עובדים.

חוץ מזה - מדי בוקר בסביבות 5, לפעמים לפני ולפעמים אחרי, אני מתעוררת לקוחות ההתארגנות

למשמרת של העובד התורן. כל בוקר מזה חודשים. היום צילמתי מחלון ביתי עובד עם וסט כתום שעליו כתוב שהוא עובד עירייה, והחלטתי לפנות אליכם. פניו לא מצולמים, ואיני מתנגדת לעובד ספציפי. פשוט הייתי שמחה אם ימצאו לעצמם מקום התארגנות אחר. אשמח לשלוח לכם את התמונה המדוברת כדי להראות שאכן כך הדבר. במקביל אנסה לפנות לוועד הבית של הבניין. אודה לעזרתכם במציאתו. תודה רבה ומקווה לשמוע מכם בקרוב מאוד."

תלונה מוצדקת – הקבלן ועובדיו הונחו לא להשאיר את עגלת הניקיון והציוד במקום והנהלים חודדו.

פנייה 2022-212667 מה-13/4/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום 13.4.22 עובד העירייה שבר ברחוב פלורוסנט על הכביש ליד ביתי כשפניתי אליו למה הוא עושה כך אמר נחמד לי אמרתי יש ילדים וזה מסוכן אמר לי אני אגןקה הגיע רכב העירה ונסע מבלי לנקות אני חושבת שזה חמור מאוד שעובד עירייה מתנהג כך"

תלונה מוצדקת – הפועל נקרא לשיחת אזהרה, במהלכה הובהר לו כי אם יחזור על התנהלות מעין זו בשנית, יאלצו לנקוט כנגדו בצעדים מחמירים על המשך העסקתו.

פנייה 2022-228894 מה-19/4/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"שלום, בשכונת ... בתאריך 18/4/22 בשעות הבוקר מנקי הכביש עם המכונית הכתומה של עריית תל אביב, לא הפסיקו לצעוק ולעצור כל פעם שראו אותי מוציאה את הכלב ברחוב. התעלמתי, אך הופתעתי לגלות שאותם מנקים חזרו יום למחרת בבוקר 19/4/22 ואותו דבר חזר על עצמו!!! למרות שהסתובבתי לכיוון אחר בשביל לא ליצור אינטראקציה הם הסתובבו אחריי עם המכונית ולא הפסיקו להציק. זאת הטרדה לכל דבר ועניין!!! וברצוני להדגיש שאני קטינה! אני לא צריכה לפחד להסתובב בשכונה שלי! דורשת שהדבר יטופל."

תלונה מוצדקת – במהלך הבירור נמצא כי התלונה מוצדקת והקבלן החליט לסיים את עבודתו של העובד בחברה.

פנייה 2022-229956 מה-14/4/2022 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ברצוני להתלונן על עובד עירייה. אני מניחה שהוא עובד במחלקת העצים. אלו פרטי המקרה:

ב14. בשעה 9:00, נסע עובד העירייה עם הקטנוע על שביל שנמצא בחזית הבית שלנו. השביל נועד להולכי רגל, לא לכלי רכב, והוא עמוס בפרחים וצמחיה. שאלתי בעדינות את עובד העירייה למה הוא נוסע על השביל, והוא ענה לי בצורה בוטה, מכוערת וחצופה. הוא התחיל עם "מי את בכלל שאני אענה לך" והמשיך בסדרה של קללות מזוויעות, כשכל זה מתרחש מול העיניים של הילדים הקטנים שלי. הוא טען שבא לבדוק עץ בסביבה.

אני מאד מעריכה את עבודת העירייה, אבל לא יתכן שעובדי עירייה ידברו בשפה כל כך בוטה אל תושבי השכונה. אבקשכם לעדכן אותי בהקדם באשר לטיפול בעובד זה. מספר הקטנוע- ..."

תלונה מוצדקת – העובד נדרש להתקשר לפונה ולהתנצל על דבריו.

פנייה 2022-246777 מה-1/5/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף חופים

שלום וברכה, בכוונתי להביא לידיעתכם בדחיפות את המיקרה שקרה ביום שישי הזה 29.4 בסביבות שעת צהריים בשירותי הנשים בחוף בוגרשוב (סוכה 5) על מנת שיטופל בהקדם וימנע עגמת נפש מנשים נוספות מלבד אלו שכבר נפגעו. עובד המקום כנראה מנקה, לא ידוע לי שמו, תיאורו...: אורב בכניסה לתאי השירותים ליד הדלתות ממש (מאזין) וברגע שמישהי יוצאת ניכנס אחריה לתא ובמידה והתא לא נקי לטעמו הוא מעיר הערות משפילות ומבזות ודורש לנקות. ראיתי במו עיני, המתנתי לחברתי וראיתי שהוא עומד על דלת התא ומצמיד אוזנו לשמוע מה מתרחש וכשחברתי יצאה הוא העיר לה שעליה לנקות ולפתוח מים שוב ושוב וכן הלאה עוד דברים מאוד משפילים ומבזים, מתברר שהוא עושה את זה כבר תקופה ארוכה. פנינו לפיקוח חופים שנכחו במקום (חולצה כתומה) המפקח לעג לנו כשהיתלוננו על אי הנעימות ובמקום לטפל במחדל אמר: "למה אתן לא פותחות מים?", הוא המנקה כאן ואתן משאירות לו ליכלוך וסירחון, תיפתחו מים אז הוא לא יצטרך לרדוף אחריכן", חברותי (שלהן גם ילדות קטנות ונערות קטינות שפחדו מאז לגשת לבד לשירותים) ואני החלטנו שאסור שהדבר יעבור על סדר היום. אנו דורשות הרחקה מידיית של האדם המדובר מכל החופים. זו הטרדה לכל דבר במקום שאמור להוות נוחיות ומינימום של פרטיות. אנא, טפלו בהקדם ומינעו עגמת נפש מיותרת. בתודה ובהערכה רבה לפעלכם"

תלונה מוצדקת – הזכיין הונחה לדאוג לעובדת ניקיון לשירותים של הנשים על מנת למנוע כניסה של עובד ניקיון לשירותי הנשים.

פנייה 2022-253140 מה-3/5/2022 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"שלו.. מתוקף תפקידי כסדרנית ומאבטחת הוצבתי לעבוד בעמדה של ... במעבר של הולכי רגל וקהל גדול שפוסע לעבר שוק ... לכן הוצבו מחסומים ונשארו מחסום תפוח בלבד למען הולכי רגל בלבד! אין חניה או עצירה במקום שבו הוצבתי לעבוד מתוקף תפקידי! הגיע אופנוע שהורתי לו להחנות בחניה שמיועדת לכל ולא לשביל שמיועד להולכי רגל גם מטעמי בטיחות אם חלילה קורה ארוע חריג שמצריך להזרים קהל כנגד ארוע שעלול להיות הנהג אופנוע התעלם והחנה במקום שאסור שזה גם מעבר חציה גם רמזור וגם גישה להולכי רגל בלבד הנהג החליט להחנות איפה שבא לו ואמר זה מה יש למרות שהוזהר שעלול לקבל קנס וגרירה. אחריי שדיווחתי יצאתי להפסקה ומאבטח אחר החליף אותי וכשחזרתי קיבלתי צעקות מ... של המוקד בטענה שלא עניתי לפון שלו עניתי שאין לי מושג מי אתה ענה לי אני ... מהמוקד 106 ושאלתי למה אתה צועק עליי ומביך אותי בפני אנשים?! הרי דיווחתי ולא ידעתי שיש המשך לדיווח ובטענה שצעק עליי והשפיל אותי בפני אנשים וטען שלא

אתקשר שוב למקד. ושאל איפה האופנוע אמרתי שכבר נסע כנראה כי לא נכחתי במקום אחריי הדיווח יצאתי להפסקה! אני מתביישת בכם שבמקום לתמוך ולעודד מצבים כאלה של חניות אסורות עפ חוק אני מוצאת את עצמי מושפלת פשוט בושה"

תלונה מוצדקת – התנצלו על אי הנעימות שחוותה הפונה, והוסבר לה כי לפקח לא הייתה כל כוונה לפגוע בה.

פנייה 2022-255441 מה-1/5/2022 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ביום 15.3.2016 נערך טקס הנצחת הגן הציבורי ע"ש ... , בצומת הרחובות ... סביב הגן הותקנו עמודי חסימה המעוגנים לתוך חורים המבוטנים בבטון. בקטע קיים מחסום אחד, שנתן לשליפה המוגן במנעול כדי לאפשר כניסת רכב כיבוי אש להשתלב בכיבוי חלילה לאירוע שריפה. עמוד מחסום זה המגן מפני שליפתו. המסוכם שמפתח למנעול האחד ברשותי והאחר ברשותי הכבאות. חברת הניהול בבניין הגובל, המסומן ... פועלת בהחבא להסרת המנעול וכפי שמתברר בסיוע בעובדי עירייה סוררים ואלו גורמים לכך, כשאני מגיע למקום, אני מותקף מילולית במצב הטוב ובאירוע האחרון פיזית ע"י קבלן ההובלות.

... האירוע נשוא התלונה ביום 27.4.2022 הוא חמור, המצביע בעליל על התנהלות שלכאורה נגועה בשחיתות ולהלן ההתרחשות.

בשעה 12.00 לערך הבחנתי במנוף הרמה ובמשאית סגורה בגן, כאשר בכל הגן ערמות שקים המכילים הריסות בניין וכן ערמות קרשים ולוחות מתכת. פניתי לנהג וזה מבלי שקדמה היכרות בינינו, ידע לזהותני, ובטרם פניתי אליו הכריז יש אישור וחזר על כך מספר פעמים ופסק הכול בסדר. לשאלתי ממי האישור טען מעובדי העירייה מבלי שידע לנקוב בשם או כתובת. אולם כן ידע להזהירני שהוא עבריין בן עבריין ולהמחיש את דבריו, בעת שניסיתי לצלם את מספר הרכב, הכניס מכת מרפק לצלעותי ודחף אותי ונחבטתי בגבי מהפגוש הקדמי בגבי התחתון וזה בצהלת צחוק אמר אני מגיש תלונה פגעת ויש נזק בטמבון אני מגיש תלונה. בנוסף טען כי הרצועה אינה שייכת לגן אלא לבניין. טלפנתי למר ... מנהל האזור במחלקת גנים ונוף הסברתי לו את האירוע וביקשתי לפנות לאגף הפיקוח. למקום הגיע עוזרו ... , שכבר בבואו ידע להכריז שרצועת הקרקע בגן קיים ספק שייכתן ששייכת לבניין וצריך לברר זאת, טיעון מוזר ותמוה. ... מועסק במחלקה חודשים ספורים היה עליו לדעת מהממונה עליו את הסטטוס של גן ציבורי שהעירייה היא המתחזקת. מה לו להעלות ספק בנושא בעלויות של קרקע? מה גם שגרסה זו העלה כבר בתחילה מפעיל העגורן. לפיכך ניתן להסיק, כי החדירה לגן הייתה מתואמת למענה אפשרי לבואי. ... בבואו היה מאד נרגש ואגרסיבי כלפיי. הסברתי לו שהאיש תקף אותי פיזית והוא התעלם מדבריי. לאחר שטלפן, הודיע שניתן אישור ע"י ... ומי האיש לא פירט ונמנע מלמסור לי את מספר הטלפון. ערך צילומים הסתודד עם מפעיל המנוף, שלאחר מכן פנה אלי, שכדי לפנות את המוערמים והחפצים בגינה, צריך לאפשר למשאית גם היא להיכנס לגינה. האמור נוגד לנאמר שניתן אישור. אולם, הבהרתי שניתן להעביר את הפזורה שבגן למשאית החונה בשולי הגן. לא קיבל עמדותי ועזב המקום, והמשאית נכנסה לגן. במצב זה ניתן לצפות שימתין במקום שאכן אוספים את הפזורה והרכבים עוזבים את המקום. בשעה 14.30 חזרתי לביתי ועיניי הרואות שלא עזבו את המקום, אלא עוסקים בצידור רב המפוזר בגן להעלותו לדירה, בשעה 15.30 הרכבים עזבו את המקום. הואיל ו... נמנע מלתת לי את מספר הטלפון של ... , פעלתי והשגתי את מספר הטלפון במשרדו ... , אלא שהטלפון מיד התנתק, וקיימתי שיחה עמו בטלפון אישי במסגרת עיסוקו בעירייה שמספרו ... , הוברר ממנו שהוא מנהל אזור במחלקת שיפור העיר. ... מסר שהוא מכיר את הגינה, אולם, הכחיש שנתן אישור לאותם כלי רכב לחדור לגינה. אולם אישר כי לפני חודשיים לערך נתן אישור לקבלן לפעול חד פעמי להעלות חפצים

והדגיש זה היה מזמן ואמר לו שצריך לקבל אישור מהדיירים. הבהרתי לו שהגינה בבעלות העירייה ואין לדיירים מעורבות בגינה. ביקשתי ממנו שייתן לי הסבר למעורבותו כאשר הגן לא במסגרת עיסוקו, אלא במסגרת המחלקה גנים ונוף. איך ידעו לפנות אליו? מדוע לא דחה את הפונה בהבהרה שאין זה בתחומו? מענה לא קיבלתי, אלא את המענה כי יותר לא יענה לפניות באומרו: "יותר זה לא יקרה." בזה הוא מודה שפעל שלא כשורה. אולם, נותרו השאלות ללא מענה: מי הפונה שידע ליצור איתו קשר, כאשר נושא הבקשה לא בתחום עיסוקו? תחום הטיפול ע"י המחלקה גנים ונוף והוא במחלקה שיפור העיר, שכך אין זה כלל בסמכותו להתייחס כל שכן להיענות לבקשות בתחום הגן ובכך מה המניע שכן יענה לבקשה?

מאידך, ביום האירוע... ערך צילומים בגינה כאשר ניתן יהיה לצפות בפזורה המרובה בגינה, מנע הגעת הפקח לגינה בטענה שישלח לו את הצילומים לגבי דו"ח. לפי ידיעתי ממקורות הפיקוח, הפקח רושם דו"ח רק למראה עיניים, שאם לא המציא את הצילומים לפיקוח הייתה זו הצגה ובכך חיפה על מי שנתן הסכמה לגבי פריצה לגן ואם אלו יהיו הממצאים, האיש שחיפה על המובילים מוביל אליו.

היום ניהלתי שיחה עם... והבהרתי לו שבניגוד לנאמר על ידו... מוסר שהוא לא נתן הרשאה לאותם מובילים ונדהמתי שהוא לא עומד על דעתו שכך הוא מודה ששיקר. ביום האירוע מסר לי כי יחזיר את המצב כפי שהיה לקדמותו ואף פנה טלפונית והסביר כי 2 עמודים חסרים ואת החורים ממיקומם כיסו באטום ביטון. לאחר מכן לעת עזבו את המקום, אמר לי שהוא יודע היכן העמודים והוא יפנה אליהם להתקנים במקומם. באותה שיחה מהיום מסר לי שעלי לפנות בכתב למחלקה אחרת שתתקין עמודי חסימה. בכך הוא מרחיק אותי למחוזות אחרים ובכך להעסיקני בפניות למחלקות בעירייה, שברור שזה הוא תפקידו.

קיימתי שיחה עם מנהל האזור מר... , שהוא ישר דרך, אבל דעתי שאינו משתלט על עוזרו... שעושה כרצונו. הבטיחני שיברר לגבי השבת המחסומים ויודיעני. עד כה לא קודם נשוא המחסומים...."

תלונה מוצדקת – בעקבות התלונה הגן נוקה וטופל, הגינה טופחה והמקום נשטף. התנצלנו בפני הפונה שכן האירוע אינו עולה בקנה אחד עם החשיבות הרבה שאנו רואים בטיפול בגינות ובתקשורת מכבדת.

פנייה 2022-262489 מה-6/5/2022 – תלונה התנהלות באי צטדיון היכלי הספורט

"פנייה זאת נכתבת כהמשך לפניה מספר 2022-229505 שלא נענתה על ידכם. כבר מספר שבועות מתבצעות באמצע הלילה עבודות ברחבה שמחוץ ל... מול רחוב... העבודות מתבצעות בדרך כלל לאחר משחקים, אך לא רק. העבודות כוללות פריקה של ציוד, העמסה של ציוד והפעלת דחסנית זבל עבור בקבוקים זבל אחר שנאסף מ... הרעש מאוד מפריע למהלך השינה שלנו, במיוחד שהרחבה נמצאת בקו ישיר מחלון חדר השינה שלנו. העבודות האלו הן לא עבודות תשתית חיוניות ואין סיבה שיתבצעו באמצע הלילה. כמו כן, עבודות כאלו מנוגדות לחוק. מאינספור התקשרויות למוקד העירייה מעולם לא אושר בפני שלעבודות האלו יש אישור מיוחד למרות שמוקדני 106 אמורים להכיר את האישורים הללו. גם אם קיים אישור כזה, לטעמי הוא לא יעמוד במבחן בית המשפט מכיוון שאין סיבה אמיתית לביצוע ניקוי הזבל בבלומפילד באמצע הלילה. לפעמים העבודות נמשכות עד שעה 3 בלילה. מספר פעמים התקשרתי למשטרה והם הפסיקו את העבודות. אך הדבר ממשיך לחזור על עצמו. כמו כן, חזרו אליי מהעירייה לגבי הפניה והובטח לי שהיא תטופל אך הדבר עוד לא קרה.

בנתיים, אני אוסף צילומי וידאו של אותן הפרות ולא אהסס לפנות לערכאה משפטית במקרה שהרעש לא יופסק."

תלונה מוצדקת – מנהל האיצטדיון נפגש עם הפונה, שהלין על הפעילות שהתנהלה באיצטדיון בתקופת מופעי הקיץ ועל הרעש שנגרם מפינוי הדחסנית בשעות הלילה.
נמסר לפונה שזה הקיץ הראשון בו מתקיימים מופעים במקום וכי לומדים את הנושא ויפיקו לקראת הקיץ הבא. כמו כן נמסר, שיטפלו בנושא פינוי הדחסנית.

פנייה 2022-268902 מה-10/5/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"... פועל תברואה שרוכב על המדרכה עם קורקינט חשמלי רחוב ... את הוידאו ניתן לראות כאן: ...
לא מספיק שבכל העיר מפחיד ללכת על המדרכה, עובד שלכם!! אתם נותנים על זה דוחות! אין בושה!"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי הוצאו הנחיות ברורות בעניין זה, נערכים בירורים עם העובדים המעורבים, והם מזומנים לשיחות ומטופלים בחומרה, עד כדי פיטורין.

פנייה 2022-270600 מה-10/5/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

יום רביעי, 27.4.2022, יום הזיכרון לשואה, שעה 10:00, 2 דקות של צפירת דומיה.

המקום:

הנוכחים במקום, עובדות ועובדים, העוברים והשבים, נוסעי מכוניות שעצרו, עמדו מלכת, עצרו, וכולם כיבדו את המעמד ועמדו דום.

אחד בלבד, באופן הפגנתי ומתריס ותוך פגיעה ביודעין ובמתכוון ברגשות ביבה, נותר לשבת. מסביבו גם חבריו עומדים והוא נותר לשבת.

מר כבר עתה. עד כמה שהתנהגות כזו מקוממת, בדרך כלל, כפי הנראה, הדבר נון הוא לכבוש את הרגש, להתעלם ולפטור את העניין כגסות רוח מחוצפת יוחד.

אלם במקרה זה משכה את העין ובלטה מאוד העובדה כי אדם זה היה במדי
עירייה (חולצה ירוקה של עובדי הגינון). כלומר, העירייה היא ששיגרה אותו להיות
רחוב בשעה זו ומטעמה הוא כאן.

עתי את דעתי על כך

שאינו ראוי לייצג את עיריית תל אביב ולהיות עובד שלה.

האם הוא ראה איזשהו צורך להתנצל או להתגונן?! בדיוק להיפך: התברר מיד כי
מדובר בבן מיעוטים אשר לא רק שהגיב בזלזול ולגלוג, אלא מייד קם כלפיי באופן
מאיים, במבט מזרה אימה (פשוטו כמשמעו) ופרץ של ניבולי פה מפיו. (האמא של
ה"בן זונה", למשל, היא ניצולת שואה).

במקום נכחו עדים לא מעטים. הנני מצרף לכאן שתי תמונות. באחת נראה עובד
העירייה האמור מפנה כלפיי אצבע משולשת ובשניה רואים כיצד הוא קם ומתקרב
אלי באופן מאיים. ברור כי רק נוכחות אנשים בסביבה מנעה ממנו לפגוע בי פיסית.
גם בהתנהגות זו גילה עד כמה שנאתו גוברת על כל היגיון ופשוט מעבירה אותו על
דעתו.

גב, היה עמו עוד אדם יהודי, שאיני יודע את תפקידו, אך הגן עליו בכך שתקף אותי
צעקות ובגידופים בריוניים וילדותיים ("בוא נראה אותך אם אתה גבר" וכ"ב).
ובן כי אם אף הוא עובד העירייה הרי שגם הוא לגמרי לא הוסיף כבוד לעירייה.
ויין כי דווקא שני עובדים אחרים בני מיעוטים שנכחו במקום נראו כנבוכים
מתביישים בהתנהגות חברים. (ניתן לראותם בתמונות. אחד מביט הצידה והשני
תוך כל המהומה כובש את פניו במבוכה במכשיר הסלולרי).

מנונה מוצדקת – כנ"ל אין חובה לעמוד בזמן צפייה זא ניתן לכפות על העובדים לעמוד.
עם זאת, התנהלותו של עובד הקבלן לא עולה בקנה אחד עם המצופה ממנו והוא ננזף, והודגש
בפניו כי עליו לנהוג באיפוק במסגרת עבודתו בעירייה.
הקבלן נקנס בחומרה עקב המקרה והונחה לזמן את כל העובדים ולחדד בפניהם את אופן
ההתנהגות המקובל במרחב הציבורי וזאת לשם מניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

פנייה 20202-279981 מה-14/5/2022 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך 14/5 בשעה 11:15 ניגרר רכבי מרחוב ... בחנתי בחניית אופנועים
התקשרתי בנתב 106 נאמר לי שהרכב שלי ניגרר בחניון ... נסעתי לשם הרכב לא נימצא אח"כ
נסעתי ל... והרכב נימצא עליי לציין שלא היה דוח חניה על השימשה שילמתי 180 שח עבור מוניות
אבקש תגובתכם בהקדם ופיצוי על עוגמת נפש והמובן ארצה להישפט"

תלונה מוצדקת – מפקח אגף הפיקוח שידר בטעות כי הרכב ניגרר לחניון אחר. התנצלנו על
המקרה. הפונה נדרש להציג קבלות כדי לקבל החזר.

פנייה 2022-292538 מ-19/5/2022 - תלונה על עובד אגף התברואה

"יום חמישי ה-19 במאי בערך בשעה 10:20, עובד העירייה נכנס לחצר של הבניין ועל דעת עצמו
שבר כלי זכוכית ופלסטיק למיים לחתולים החצר בשווי של 60 ש"ח. העובד נהג באלימות ולא צילצל
בדלת ולא שאל למה כלי המים משתמשים. יש לציין שכלי החיים היו מונחים בפתח דירה פרטית
בחצר פרטית של הבניין. לא ברחוב. דורש פיצוי על הנזק ועל האלימות שבה נקט העובד מטעמכם.

תלונה מוצדקת – מנהל יחידת ההדברה שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.
בערכה שיחה עם העובד והוסברו לו הדברים על מנת שלא יחזרו על עצמם.

פנייה 2022-293434 מ-19/5/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"עובד שלכם, באפנוע ירוק של קקינע, נסע מאחורי *על המדרכה* לאורך רחוב ... ובלי בושה צפר לי. גם כלי רכב ממונע וגם צופר בשכונת מגורים. כשביקשתי ממנו להפסיק לצפור הוא תקף אותי ואמר לי שהכלב שאני הולך איתו ברצועה "אולי עושה קקי" כשאמרתי לו שלא רק שלא עשה, ואני גם אוסף צואה של כלבים אחרים ברחוב הוא המשיך להתחצף ואמר לי "מאיפה אתה יודע שלא עשה?" והמשיך לדבר אלי בזילזול ואז המשיך ב"מותר לי לנסוע על המדרכה, יש לי אישור" האם הדבר נכון? האם מותר לו לנסוע על המדרכה ולצפור להולכי רגל?"

תלונה מוצדקת – הקבלן שוחח עם העובד והבהיר לו כיצד יש לנהוג בעת נסיעה על המדרכה
כאשר יש הולכי רגל. כמו כן הזהיר את הנהג שאם יתקבלו עליו תלונות נוספות הדבר יטופל בחומרה.

פנייה 2022-298156 מה-22/5/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"בתאריך 18.5.2022 ביקרתי בבית חולים איכילוב עם שני התאומים הפגים שלי בני חודשיים וחצי. החננו את הרכב ברחוב ... בשעה 11:00 הגענו לרכב לאחר ביקור בבית החולים והתחלנו בתהליך העברת התינוקות לרכב כולל פירוק עגלת תאומים והעמסתה לרכב. בזמן התהליך הנל הגיע למקום רכב המנקה רחובות ובו היו שני עובדים כאשר אחד ישב בהגה והשני צעד במדרכה עם צינור מים. הנהג התחיל לצעוק בדרישה שנפנה את המדרכה. מזכירה כי היינו כבר באמצע תהליך העברת התינוקות ופירוק העגלה ולא ניתן היה פתאום לפנות את המדרכה. ביקשתי מהנהג להמתין עד שנסיים או לעקוף ולהמשיך הלאה לעבודתם. לצערי העובדים לא נענו לבקשתי התחילו לצחוק ביניהם והעובד עם הצינור פשוט המשיך לנקות את המדרכה עם זרם מים חזק והעפה של כל העלים והזבל שהיה על המדרכה לתוך הפנים של התינוקות ולתוך העגלה. זהו מעשה מכוער ומסכן ציבור מצד עובדי עירייה בלי טיפה של מחשבה והתחשבות. אסור שאנשים מסוג כזה יועסקו במקומות עבודה הבאים במגע עם ציבור. אני דורשת לקבל את השמות של שני העובדים הנ"ל וכן לפטרם משירות העירייה במייד. כמו כן אני דורשת לקבל פיצוי מטעם העירייה על הסכנה הממשית שהוצבו בפניה שני התינוקות וכן על עוגמת הנפש שנגרמה. במידה ולא יקוימו דרישות הנ"ל בהקדם, הטיפול במקרה יעבור לידי משטרת ישראל."

תלונה מוצדקת – הקבלן מסר כי הוא רואה בחומרה כל התנהגות לא נאותה של העובדים כלפי התושבים. הוא שוחח עם כל העובדים והזהיר אותם לבל ייכנסו לעימותים עם תושבים. כמו כן הבהיר לעובדים כי כל תלונה צודקת שתגיע לפתחו, עלולה להביא לשימוע וייתכן אף להפסקת עבודתם במרחב העירוני, ובחברה בכלל.

פנייה 2022-298211 מה-20/5/2022 – תלונה על עובד אגף החופים

"עובד בחוף ... מתנהג בגסות, מעיף חול על מתרחצים, מתנגש עם מתקני חוף במתרחצים ומסביר ש"אין ברירה זו העבודה". כשביקשתי ממנו לעבור עם השמשיות קצת יותר רחוק מהגוף שלי הוא התקרב יותר.

זרק שמשיות בערמה ליד ילדים קטנים ואמר שיש רוח ואין ברירה שנלך לחוף אחר. זה לא נעים ולא ראוי ואף מסוכם.

הוא גם מפנה כאות לפני שעץ סיום ההשכרה כך שאנשים שנכנסו רגע לטבול או הלכו לשירותים חזרו ולא מצאו את הכסא שלהם. הוא גם לא לובש חולצה אז קשה לזהות אותו בתור עובד חופים. מצרפת תמונה לטיפולכם. מציעה שתעננו נהלים לעובדים"

תלונה מוצדקת – נערכה שיחה עם העובד והוסברה לו חשיבות השירות, והוא הודה שלא לחזור על מעשיו. חודדו נהלים לעובדים והודגש נושא השירות.

פנייה 2022-299448 מה-22/5/2022 – תלונה על פקח אגף הפיקוח העירוני

"שמי ... , בתאריך 2.5.22 יצרתי קשר בטלפון לתשלום קנס בגין רכיבה על אופניים. בזמן השיחה עם הנציגה נאמר לי שבנוסף לקנס שבגללו התקשרתי יש קנס נוסף שכבר נמצא בהליך משפטי נגדי בגין "החזקת ביתן אשפה לא כחוק" ברחוב ... ת"א מתאריך 15.11.21 (מס' הודעת קנס ...).

לדברי הנציגה הסכום המקורי היה 475 ש"ח ונשלח אליי בדואר רשום ומאחר ולא שולם עלה בתוספת פיגורים ל-712.5 ש"ח ולהליך משפטי נגדי.

באופן מידי שילמתי את הקנס במעמד השיחה מחשש לפעולות משפטיות נגדי. הסברתי לנציגה שלא קיבלתי מעולם דואר עם הקנס ושאין סיבה שאקבל קנס כי אני לא בעל נכס ב... ולא רשום בארנונה וגם לא משמש כוועד בית, אני רק חברת תחזוקה בבניין, הנציגה אמרה שאין לה איך לעזור בנושא ולפנות למוקד לבירור.

פתחתי קריאה בנושא וחזר אליי נציג מהפיקוח העירוני שטען שקיבלתי קנס בגלל שאני רשום בארנונה, אמרתי לו שאני לא רשום בארנונה בשום אופן ואין סיבה שארשם בכתובת הזו אך הוא היה נחרץ ואמר שאפנה למחלקת ארנונה לבירור.

יצרתי קשר עם מחלקת ארנונה בתאריך 4.5.22 ושאלתי את הנציגה האם אני רשום בארנונה בכתובת ... ת"א ונאמר לי שלא, בנוסף הנציגה שלחה למייל שלי טופס נתוני לקוח שבו רשום שבעיר תל אביב אני רשום רק בכתובת בה אני גר בשכירות לדבריה לא הייתי רשום בשום מצב ב...

יצרתי שוב קשר עם המוקד והסברתי את המצב ופתחו לי קריאה נוספת ובתאריך 13.5.22 יצר איתי קשר נציג מהפיקוח והסברתי לו את הדברים, תחילה התווכח וכלל שדיברנו והסברתי לו שאין שום סיבה חוקית שאקבל קנס ושגובה הקנס הזה שווה לשכר שירות חודשי שלי בכתובת הזו שזה פשוט נורא הוא בדק גם במערכות ואמר שאני צודק ובאמת לפי הפרטים שלי אני לא מופיע בכתובת הזו. שביקשתי הסבר איך יכול להיות מצב כזה הוא לא ידע לענות, אמר שכנראה פקח רשם אותי כוועד בית, אולי בגלל שהפרטים שלי רשומים בלובי הבניין ככתובת ליצירת קשר לדירי הבניין שהם לקוחות שלי בכל הנוגע לתחזוקה ותקלות בבניין.

הנציג מהפיקוח סיכם ואמר שיש במקרה הזה בעיה וטעות וכדי לקבל את כספי חזרה ולבטל אפשרות עתידית לקבל קנס בכתובת הזו (אני מספק שירות בעוד כמה כתובות בת"א) עליי לפנות למחלקה

משפטית.

שילמתי 712.5 ש"ח על קנס שלא מגיע לי משום סיבה חוקית, אני בסך הכל מספק שירותי תחזוקה ב... , לא בעל נכס ולא וועד הבית ואין לי שליטה על מעשים דיירים שמפנים אשפה באופן לא חוקי ומהסיבות שפרטי אבקש לקבל את כספי בחזרה. אודה לתשובתכם בהקדם, תודה רבה."

תלונה מוצדקת – התנצלנו על האירוע. הדוח בוטל ובוצע החזר כספי.

פנייה 2022-301882 מ-23/5/2022 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"שלום, אנחנו מוסך... מרח'... הבוקר הגיע פקח ומסר לנו דרישה להסרת שילוט. ראשית, אנחנו בכלל לא יודעים במה מדובר ומדוע דורשים את הסרת השילוט. שנית, אנחנו באותה מתכונת של שילוט המשולמת כבר כמה שנים ולא ברור מדוע פתאום דורשים את הסרת השלט. התקשרנו למוקד שילוט בעירייה והמוקדנית ידעה להגיד שועדה פסלה את השלט אבל לא ידעה להגיד למה. מן הראוי שאם אתם יודעים מיד לדרוש את הסרת השילוט תתנו לאזרח בעל העסק הנמקה מדוע דורשים את הסרת השלט שיידע עם מה הוא מתמודד. כך היתה נוהגת עירייה הוגנת. או שלפחות המוקדנים יידעו להגיד מדוע דורשים את הסרת השילוט. כרגע אנחנו בעלטה, העירייה מאיימת עלינו בהפעלת כוח, ואפילו אין לכם את ההגינות לתת לנו הנמקה מה עשינו לא בסדר. אנחנו דורשים ללא דיחוי לקבל הנמקה בכתב מדוע פסלו לנו את השילוט. בכבוד רב,"

תלונה מוצדקת – מדובר בשלט חדש שהוצב על ידי העסק ללא רישוי. החל מ-2019 קיבל בעל העסק דרישה להסרתו.

אנו מתנצלים שניציגת השירות לא ידעה לתת פרטים בעניין זה. עם זאת, לאור הפנייה, אישרה הוועדה באופן חריג את השילוט עד לבקשה לשינוי שלטים בעסק או החלפת בעלים.

פנייה 2022-304389 מה-23/5/2022 – תלונה על התנהלות מרחב אגף הפיקוח העירוני

"אני פונה אליכם בענין הפיקוח העירוני ברחוב... בתל אביב. כבר פניתי מס פעמים. הן אליהם הן אליכם והן למוקד העירוני. התנהגות הפקחים ברחוב היא כבשלהם. כאילו אינם ממוקמים בשכונת מגורים. הם מגיעים בשעה 0600 בבקר ומתחילים מצעד של כיוון פקחים לחניות תוך כדי צעקות הוראות האחד לשני. מוציאים רכבי פיקוח מהחנייה ומכניסים במקומם רכבי פרטיים של הפקחים. הדבר כפי שאמרתי נעשה בקולי קולות בשעה שהרחוב ודיריו עדין מנסים לישון. בכל החלפת משמרת הם יושבים בחצר המבנה, שסודרה לנוחיותם ומקיימים שיחות אישיות בקולי קולות ובצעקות. דבר שטורד את השכונה לאורך כל היום אבל בפרט הדבר מפריע בעיקר בשעות הצהרים"

בין 1400 ל 1530, זמנים שעל פי תקנות עירוניות אמורים להיות זמני מנוחה ושקט בשכונות מגורים. לא משנה כמה פעמים הערתי לתשומת ליבם, הן בנחמדות והן בפחות, וכאילו דבר לא נעשה בנידון. יש פעמים שפקחים מסויימים מוצאים לנכון גם לענות בצורה חצופה ולא מכבדת. ביום השואה האחרון לדוגמא מצאתי את עצמי ננזפת על כי הערתי להם. הדבר חוזר בשעות של סיום יום העבודה בשעה 2300 בלילה עת הם יושבים בחוץ וצועקים ומתנהגים בחוסר כבוד לשכנים ולשכונה. האמת. קצתי. זה פשוט בלתי נסבל. ואני בטוחה שאף אחד מכם בעיריה לא היה מוכן להתגורר בתנאים כאלו, בשכונה בה הוא חי ומשלם מיסים בצורה קבועה וסדירה. אנא, אבקש פתרון חד צדדי לעניין ולא מענה לקוני שכבר קיבלתי שהדבר יטופל, אבל להוציא שיחת טלפון מתנצלת עם הבטחה לסדר את הדבר לא קרה כלום..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה.
העובדים תודרכו לשמור על השקט.

פנייה 2022-305352 מה-24/5/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"היום בתאריך 24.05.2022, הלכתי ברחוב ... בשעה 14:10, באיזור פינת ... , היה רכב לניקוי רחובות ולידו עובד עם צינור מים בלחץ גבוה שמלווה את הרכב ומנקה את המדרכה ואת שביל האופניים. בערך 50 מטר מהם, עצרתי, נופפתי בידיים כי לא היה לי לאן לברוח, וניסיתי לסמן שיעצרו עם ההתזה כדי שאוכל לעבור. העובד הסתכל לי בעיניים, ופשוט העיף עליי בכוונה את כל הלכלוך מהרחוב על כל החלק הקדמי של הגוף שלי, חולצה לבנה נהייתה שחורה, הפנים שלי התמלאו בחול וחתיכות לכלוך. אני באמת סבור שמדובר פה במניע לאומני גזעני, ובגלל שהוא היה ערבי, ואני ישראלי, הוא חושב שהוא יכול לעשות את זה בלי לתת שום דין וחשבון. חשוב לי לציין שגם התקשרתי למשטרה באותו רגע, אבל אני לא חושב שהם יעשו משהו עם הנושא. בחיים שלי לא עברתי השפלה כזאת ברחוב, ואני לא מאחל את זה לאף אחד, פשוט כלאו אותי במדרכה והשפריצו עליי מים ולכלוך. אני מצפה שלכל הפחות תבינו מי העובד הזה ותפטרו אותו. אני שוב רוצה להדגיש, הוא הסתכל לי בעיניים וידע בדיוק מה הוא עושה, ועשה את זה בכוונה, כי אני ישראלי."

תלונה מוצדקת – לאחר בחינה הפונה עודכן בטיפול שנעשה במקרה זה.

פנייה 2022-305405 מה-24/5/2022 – תלונה על עובד מינהל קהילה, תרבות וספורט

"אני רוצה להביע את כעסי על מנהל הבריכה החיצונית בבריכת ...
כמדי שנה אני רושמת את הילדים שלי לחוג שחייה וקורה לפעמים שמגיעים קצת לפני הזמן
מקסימום 10 דקות.

בתאריך 19.5 פעם ראשונה אני נתקלת ביחס כזה משפיל מטעם מנהל הבריכה החיצונית שהתייחס
אלינו כאל פגע רע שבסה"כ הילדים שלי רצו רק לטבול את עצמם למשך פחות מחמש דקות במים.
לטענתו כשהילדים שלי נרשמו כמו כל שנה ללימודי שחייה אני מקבלת הודעה כי חל איסור להשתמש
בבריכה החיצונית אך לאחר חיפוש מעמיק בהודעות שלי לא נמצא דבר.
(אותה הודעה שדיבר עליה אותו מנהל בריכה התקבלה היום ה 24.5.22 בשעה 13:44 מצ"ב צילום
מסך)

וכשביקשתי ממנו להראות לי שכל הילדים שהיו באותו זמן בבריכה החיצונית הם אכן מנויים הוא
הגיב לי בצורה בוטה ואמר לי שזה לא ענייני.

אני אשת חוק ואני לא באה לעקוף את החוקים אך היחס המשפיל של אותו מנהל בריכה זה היה
בגדר השפלה, הוא הסתובב לידי בבריכה הפנימית במשך יותר מ 5 דקות כנראה על מנת לוודא
שאני לא זזה מהמקום.

אני מבקשת לטפל בנושא ובעוגמת נפש שהוא גרם לי וילידים שלי."

תלונה מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.
בעקבות המקרה התקיים יום עיון בו חידדו את החשיבות לנושא השירות והשיח המכבד עם באי
המקום. ביום העיון השתתפו כול מנהלי הקאנטרי, מנהלי התפעול ובריכות הקיץ.

פנייה 2022-310065 מה-26/5/2022 – תלונה על אירוע בהפקת מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ביום שני האחרון 23.5 הגעתי יחד עם משפחתי ליריד ... כשעמדנו להיכנס נאמר לי שלא ניתן
להיכנס עם נשק למרות שיש ברשותי רשיון בתוקף. בדקתי ביסודיות במודעת הפירסום ... ולא צויין
באף מקום על איסור כזה. חזרתי לשוטר בעמדת הכניסה ולא עזר כלום, זכיתי למבט כזה של " חפש
את חברים שלך ". נאלצתי להמתין בחוץ שעתיים עד שהמשפחה שלי סיימה את הסיור ביריד.
פניתי בטוויטר למארגנים והם אכן הגיבו שזו עוגמת נפש ושלחו לי את אותו פירסום שבו לא רשום
דבר על נשק ברשיון.
זוהי עוגמת נפש שראויה לתביעה. הגעתי ממרחק של 80 קילומטר לחינם, אני לאירועים בתל אביב
לא אגיע יותר אני לאירועים"

**תלונה מוצדקת – באתר העירייה אכן לא צוין כי לא תותר כניסה עם נשק, אולם ביתר הפרסומים
של העירייה (כמו בדף הפייסבוק העירוני) צוין כי אין כניסה עם נשק ליריד.
הגורמים המתאימים נדרשו להקפיד על פרסום אחיד, שלא יטעה את הציבור.**

פנייה 2022-310998 מה-26/5/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"היום בשעה 11:04 ברחוב ... ו... עברתי עם עגלה עם התינוק שלי בן ה-11 חודשיים, עמדתי לרגע
כי התינוק רצה לשתות. פיתאום מקבל צפצוף מאופנוע שרוצה לעבור. אני אומר לו "רק רגע אני נותן
פה לתינוק לשתות..." הוא ממשיך לצפצף. אמרתי לו שהוא גם נוסע על המדרכה וגם מצפצף לי אז
שימתין רגע. הוא התחיל להתרברב שהוא "קקנוע" ומותר לו לנסוע על המדרכה הצלחתי לזוז בקושי

עם העגלה תוך שהוא מסכן אותי ואת התינוק שלי ועובר עם האופנוע במקום להמתין רגע. היה לי טלפון בדיוק, באתי להוציא אותו, הוא כנראה חשב שאני בא לצלם אותו הוא נעמד לפניי וחסם לי את הדרך "אתה רוצה גם לצלם? תצלם..." ובמשך 2 דקות לא זז מהמקום. זה בסדר שמותר לו לנסוע על המדרכה (למרות שבאותו המקום לא היה שום דבר שהיה צריך לנקות ונסע על המדרכה בניגוד לכיוון הנסיעה ובשביל לחסוך לעצמו סיבוב עם האופנוע), יחד עם זאת הוא צריך להבין שזה מקום להולכי רגל ולגלות סובלנות, בטח ובטח שאני עם עגלה ותינוק. מספר האופנוע"

תלונה מוצדקת – מנכ"ל החברה זימן את העובד לבירור משמעתי, והזהיר אותו לבל יחזור על ההתנהגות כפי שמתוארת בפנייה.
המנכ"ל שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.

פנייה 2022-320001 מה-30/5/2022 – תלונה על עובדת מינהל השירותים החברתיים

"אבקש את עזרתכם מול מחלקת הרווחה- סניף ... בני אובחן לאחרונה עם אוטיזם. כיוון שהוא לומד במעון ..., פניתי למחלקת הרווחה על מנת לבחון אפשרות לקבל סייעת משלבת עבורו, כפי שהומלץ על ידי הגורמים המאבחנים. כל התקשורת עם ..., העובדת הסוציאלית, לוקה בחסר. החל מזמינות נמוכה, חוסר מענה להודעות וכלה במידע שגוי ומטעה. בסופו של דבר, הצלחתי לתאם פגישה פיזית עימה ועם ..., ראש הצוות. בפגישה, שהתקיימה ב 31/3/22, הגשתי להן את כל המסמכים הרלוונטיים. שאלתי שוב ושוב מה ניתן לעשות כדי לקדם את הנושא, ונעניתי שהן מטפלות בכך, וכי הדבר יימשך כחודש לערך. מאז ועד היום (!) אין שום התקדמות בנושא. ניסיונות להשיג את ..., כושלים שוב ושוב. בשיחה עם ..., נאמר לי כי המסמכים הוגשו לועדה ע"י ... רק בחודש מאי! מעבר לסחבת מיותרת וגרירת רגליים, התחושה קשה מאד. בגלל התנהלות לא תקינה, לא מקצועית ומבזה, האפשרות שלנו לקבל מימון לסייעת, סכום כסף שאנחנו ככ זקוקים לו, פשוט נמנעת מאיתנו. כמה חבל שבמפגש הראשון שלנו עם רשויות הרווחה, דווקא בשעה בה אנחנו פגיעים וזקוקים לתמיכה, סיוע ומענה, אנחנו זוכים לפגוש התנהלות שכזו."

תלונה מוצדקת – בקשת הפונה לחלופה למעון יום עבור בנה הועברה למנהל מוגבלויות במשרד הרווחה. ועדת ההשמה במנהל מוגבלויות דנה בעניין ואישרה את הבקשה ב-24/5/2022.
ב-1/6/2022 עו"ס המשפחה יצרה עמך קשר עם האימא ועדכנה אותה בהחלטת הוועדה.
נציגת המינהל שוחחה עם האימא הצטערה על התחושות הקשות שהביעה בפנייתה, והסבירה כי היא תפעל עם הגורמים הרלוונטיים לשיפור השירות ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2022-329343 מה-1/6/2021 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס

"היום בראשון ליוני הלכתי כרגיל בפארק ... עד שנתקלתי במחסום ולא ניתן היה לעבור, הופעה כלשהי. במקום לעשות את ההופעה על הגבעה כרגיל, סגרו את השביל. נאלצתי לעשות מעקף ארוך מה שגרם לאיחור של חמי שיה והפסדתי אירוע שאליו התחייבתי להגיע. בפניה למוקד קיבלתי יחס מזלזל, פנו ל... של גני יהושע ואמרו לי זה מה יש. הפנו אותי ל... מנהל במוקד, ממנו קיבלתי תשובות של יאללה את על אופניים תעשי עיקוף (אני ברגל) כששאלתי איפה

כתוב שהשביל יהיה סגור, באתר או שילוט התשובה הייתה זה כתוב לי על כף היד, ככשאלתי איפה עוד, התשובה הייתה על כף היד השניה ויאללה תשחררי מאיתנו, מה את רוצה. דיבר בגסות, ניבל את הפה ולא נתן מענה כלל אז אני שוב תוהה, מי יפצה על הפסד האירוע שאליו הייתי אמורה להגיע ומי למען השם מעסיק כאלה אנשים גסים וחסרי תועלת כמנהלי מוקד? השיחה מוקלטת, אגב."

תלונה מוצדקת – בבדיקה נמצא כי אכן בשלב מסוים בשיחה של מנהל המשמרת עם הפונה הוא לא נהג כמצופה ממנו, וענה תשובות שלא לעניין כפי שמתואר בפנייתך. מנהל המשמרת נקרא לשיחת בירור והוזהר לבל יישנה המקרה.

פנייה 2022-346217 מה-8/6/2022 – תלונה על עובד מינהל קהילה, תרבות וספורט

"ברצוני לספר על מקרה מאוד חריג ולא ראוי במהלך בייביסיטר שעשיתי ב... בתל אביב הילדה ששמרתי עלייה הייתה בחוג. בזמן הזה ישבתי וחיכיתי בחוץ בחור בשם...-מנהל המקום כמו שהוא טוען צרח על בנות קטנות בגלל שרקדו מחוץ לסטודיו באופן עקרוני אין בעיה עם זה שלא הסכים שירקדו ואם אלו החוקים אז זה בסדר הצורה בה דיבר הייתה נוראית ולא מכבדת לא הייתי רוצה שבעתיד הבת שלי תתקל בסוג כזה של אנשים חושבת שיד צורך לטפל ולהבין האם הבן אדם ראוי לעבוד במקום שכזה."

תלונה מוצדקת – מנהלת המרכז שוחחה עם הפונה והתנצלה על התנהגותו של העובד. נערך בירור עם העובד והובהר לו שזו אינה התנהגות המצופה ממנהל במרכז הקהילתי, וכי לא תהיה כל סובלנות כלפי מקרים מעין אלה בעתיד.

פנייה 2022-347747 מה-9/6/2022 – תלונה על עובד אגף סיירת לבטחון עירוני

"הפניה שלי מתייחסת לשני נושאים. מאז השלמת שיפוץ שבט הצופים ברחוב ... אנו חווים מידי לילה, עד השעות המאוחרות מאוד, רעשים, צעקות, מוסיקה בפול ווליום, משחקי כדור רועשים במגרש, תוך השארת הפרוזקטורים (שמקרינים אור חזק לכל עבר) לאורך כל הלילה. אין שום סיבה שאחרי השעה 2300 בלילה האורות במגרש הכדורגל יהיו דלוקים, ובוודאי שאין סיבה שלאחר חצות יהיה רעש בלתי נסבל של ילדים שמשחקים כדורגל, צועקים ומשמיעים מוסיקה רועשת. העירייה הקימה מבנים חדשים לפעילות הצופים ואין שום מניעה שהילדים יהיו במבנה, אבל השארת האורות הדולקים במגרש והצעקות מחוץ למבנה פשוט בלתי נסבלים.

הנושא השני של הפניה הוא בעניין אופן הטיפול של העירייה בפניה שנעשתה על ידי אתמול בשעה חצות וחצי, כאשר התקשרתי מהטלפון הנייד שלי לעירייה להתלונן על הרעש במגרש. משום מה, עובד סל"ע החליט שהוא צריך להתקשר אלי לנייד קצת לפני שעה 1 בלילה להודיע לי שהוא בדרך למקום. מאחר והטלפון שלי בשעה כזו נמצא בהשתק, הרי שהעובד החליט להתקשר אלי הביתה (מהיכן יש לו את המספר?), להעיר את אשתי ואת ילדי בשעה מאוד מאוחרת, ולעדכן שהוא בדרך למקום. אינני יודע מה הנהלים שלכם, אבל ככל והנוהל הוא ליצור קשר עם הפונה בטלפון לביתו

באמצע הלילה כדי להודיע שמטפלים במפגע רעש, הרי שעצם הפניה שלכם היא מפגע כלשעצמו. אתם יכולים לתאר לעצמכם את הלחץ של אשתי שעונה לטלפון מאיש סיירת עירייה באמצע הלילה... אנא הנחו את עובדיכם, כי אלא עם הפונה ביקשה לקבל עדכונים לאורך הלילה על אופן הטיפול בפניה שלו בנושאי רעש, אין להתקשר לפונים באמצע הלילה, קל וחומר שלא להתקשר באמצעי תקשורת שהפניה לא נעשתה דרכם."

תלונה מוצדקת – התנצלנו על טעות האנוש בגין יצירת קשר עם הפונה וזאת על אף בקשתו שלא יתקשרו אליו.

נציגת מחלקת נוער וצעירים שוחחה עם הפונה והסבירה שהיתה תקלה במערכת כיבוי האורות האוטומטית, והובטח לו שהבעיה תטופל. בנוסף הובהר לראש שבת הצופים לנעול שערים אחרי שעות הפעילות.

פנייה 2022-353064 מה-11/6/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"שמי ... תושב העיר, ואני והמשפחה שלי מאוד נהנים מהעיר ומכל מה שהיא מביאה איתה ומכל הפעילויות של העירייה שכל פעם מחדש מפתיעות בטיבן. לצערי, הפעם אני פונה אליכם לאחר מקרה מצער ומאוד מעצבן. הבוקר (שבת) הייתי בחוף ... ליד עמדת מציל מספר ... יחד עם אשתי. לצערי, בשונה מבדרך כלל, החוויה שלנו בחוף הסתיימה באופן שלילי מאוד בגלל אחד המצילים. אני ואשתי שיחקנו מטקות. לאחר 5 דקות של משחק, ביקש אחד המצילים שאתקרב לסוכה. הוא שאל אותי – "אתם מנוסים או מתחילים"? עניתי – "מתחילים". המציל ביקש שנעבור לשחק כ-100 מטר צפונה כי באיזור הזה רק "מקצוענים" משחקים. שאלנו אותו מדוע עומדים לידנו (במרחק 3 מטרים) אנשים שמשחקים מטקות, כשהרי גם הם, אינם "מקצוענים". הוא השיב - כשהרבה אנשים מסביבנו שומעים ומסתכלים עלינו – "אתם הישראלים כל הזמן מסתכלים על אחרים" ו-"הם לא שומעים אותי". ניסינו להבין ממנו בשנית למה הוא מבקש מאיתנו ללכת למקום אחר (כשלידנו אנשים אחרים עושים את אותה פעולה בדיוק), והוא השיב "תודה רבה לכם ולהתראות". הפסקנו לשחק, והלכנו משם מושפלים וחזרנו הביתה. אגיד כבר עתה – המציל, בהתנהלות שלו, מבזה הן עצמו והן את העירייה שעומדת מאחוריו. פעם אחת כשהוא מבצע אפליה אסורה כאשר השונות (לפיה ביסס את טענתו) אינה רלוונטית בשום צורה, וזאת דווקא כאשר המציל הינו כזרועה הארוכה של עירייה שחורטת על דגלה את ערך השוויון. זה היה פשוט הזוי. פעם שנייה, כשמציל (שתפקידו, כאמור, להציל אנשים) מגיב בצורה מעליבה ופוגענית, ללא כל הסבר וללא כל ביסוס. פעם שלישית, כשהוא עשה זאת קבל עם ועדה והלבין את פני ואת פני אשתי ברבים. זו הייתה באמת חוויה משפילה. ורק בשביל ההמחשה, תראו תמונה של עמדת המציל יחד עם שחקני מטקות, 3 מטרים מסוכת המצילים, והם היו שם הרבה לפנינו, ונשארו שם גם אחרינו. אני מצפה מכם לטפל באירוע הזה ולקבל מכם עדכון מה נעשה ומה צפוי להיעשות ובעיקר לדאוג שזה לא יקרה לאנשים אחרים. אין כל סיבה להתנהלות כזו, ואין כל סיבה שאתם כעירייה תגבו התנהלות כזאת של נציגים שלכם בחופי הים."

תלונה מוצדקת – בשבת, ביום הפנייה, החוף היה עמוס וגדוש מאוד באנשים. המצילים פעלו כנדרש מהם ונאלצו להכריז במערכת הכריזה בקשה קולקטיבית משחקני המטקות לעבור לאזור המשחקים.

הפונה ואישתו שיחקו ממש בסמוך לתחנת ההצלה ומול האופנוע ים. למציל תפקיד חשוב מאוד בהצלת חיי אדם מטביעה או כל נזק שיכול להיגרם במסגרת השהות בים, זאת בנוסף לשמירת הסדר והחוקים בחוף. לאור זאת, למציל אין תמיד את היכולת והזמן לענות ולתת תשובות, והסברים אך אין הצדקה מבחינתנו לסגנון הדיבור. סגן מנהל האגף שוחח עם המצילים בחוף והדגיש כי יש להתייחס בנימוס ובכבוד לכל אדם.

פנייה 2022-354859 מה-10/6/2022 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"צוות הגינון באיזור הזה פשוט נוראי וניראה שהם בכלל לא מבינים בגינון. הם שוברים בכוונה את הממטרות, יוצרים נזקים שאחר כך יוצאים פה גייזרים שממלאים את שביל האופניים והכביש, צועקים, עובדים בגסות בתמונה מצורפת רק טעימה לרמת העבודה. לטיפולכם"

תלונה מוצדקת – מנהל בקרה ואיכות באגף שוחח עם הפונה ומסר לו שהקבלן הוזמן לבירור, ומסר לו את מספר הטלפון האישי שלו למקרה שיישנה המתואר במכתבך.

פנייה 2022-361906 מה-13/6/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"נושא הפנייה: הבניין שלנו הוא משתנה ציבורית + משתנה לקבלני עיריית תל אביב כבר מספר שנים אנחנו סובלים מאנשים אקראיים הבאים ומשתנים לנו בפינת הבניין (פתוח לציבור) וחלקם מרגישים אי נעימות ונכנסים לתוך פינת המסתור האשפה ומשתנים. גם לא מעט פעמים ראיתי עובדי קבלן של עיריית תל אביב משתמשים בבניין שלנו כמשתנה אך הפעם סוף סוף הצלחתי לצלם. זה לא מספיק שהבניין שלנו גובל עם מדשאה ואנשים משתנים על העצים ועל הגדר שחולקת בינו אך עכשיו גם הוחלף הדשא ואם זה התרבתה התנועה ואנשים משתנים יותר וזורקים זבל ומלכלכים (נושא אחר). בחודשים האחרונים התמודדנו עם גלי פריצות, השחטת רכוש (אינטרקום נתלש) הומלסים שיושבים מחוץ לבניין סוחרי הסמים דופקים על דלתנו בתחילת הרחוב (יסוד המעלה) הוצאות הבניין עולות על תיקונים התקנת מצלמות אבטחה בימים עלו אנחנו מוספים קודן לשער הכניסה החיצוני. די לא הגיוני שדיירי הבניין יחיו בחוסר ביטחון וישאו עליהם את כל ההוצאות ללא תמורה לכספי הארנונה, זכותנו לחיות בביטחון וללא ריח של בית שימוש. די הגיעו מים עד נפש, צריך למצוא לזה פתרון הגברת אכיפה/הוספת תאורה / הגברת ניקיונות / סגירה (תיחום) על ידכם של אזור מסתור האספקה או כל הצעה אחרת שיש לכם נשמח שתקדמו במהרה ותשטפו. תודה לעזרתכם ולהתייחסותכם. נ.ב. איננו מעוניינים שאיש המתואר בתמונה יפוטר או שיגרם לו נזק הוא לא הראשון אבל מקווים שיהיה האחרון."

תלונה מוצדקת – מפקח העבודה האזורי שוחח עם הקבלן והסביר לו שעשיית צרכים במרחב הציבורי או בשטחים פרטיים היא פסולה.
המפקח שוחח עם הפונה ועדכן אותו בתוכן השיחה עם קבלן.
יצוין כי כל יום שוטפים את הרחוב.
האכיפה בגין סחר ושימוש בסמים היא בסמכות משטרת ישראל בלבד. עם זאת, העירייה פועלת עם המשטרה במאבק בפשיעה בשכונה, כולל איטום וגידור מבנים נטושים המשמשים כר לפעילויות לא חוקיות.
בנוסף, היחידה לדרי רחוב מקיימת סיורי שטח לאיתור דרי רחוב וסיוע מקיף עבורם.

פנייה 2022-374697 מה-19/6/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף שיפור פני העיר

"אני תושבת ... רוצה להתלונן על עובד שלכם מהתברואה, אשר גונב פחי אשפה מ... ונראה מצולם במצלמות אשר מצויות אצלי. פניתי לעיריית ... ונאמר בפירוש שזה לא עובד של עיריית ... אלא של תל אביב אשר עוטים חולצה צהובה של התברואה לעומת חולצה כתומה של עיריית ... הסרטונים יועברו בווטסאפ."

תלונה מוצדקת – עובד קבלן לקח בטעות את הפח לצורך איסוף אשפה משטח מגוון בגבול בין העיר תל אביב-יפו לעיר השכנה.
הקבלן ננזף והובהר לו ולעובדיו שאסור שמקרים מעין אלה יישנו .

פנייה 2022-375377 מה-18/6/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"היום בסביבות שעה 10 בבוקר בחוף ... נצפתה התנהלות לא סבירה של עובדי חוף אשר נתקעו עם הרכב שלהם בין האנשים על שפת הים, ככל הנראה בניסיון לשחרר את הרכב זרקו שקיות זבל ישר על אנשים משתזפים בחוף כולל משפחות עם הילדים, בלי לבקש להתרחק, בלי לתת הסבר כלשהו, הייתי אחת מאנשים אלו ונאלצתי להתרחק אחרי שזרקו עלי מלא חול. אני בטוחה שהיה ניתן לנהל את זה אחרת ולהתייחס עם כבוד מינימלי אל האנשים
יש תמונות וגם סרטון ווידאו, לצערי המערכת לא נותנת "לצרף קובץ מסוג הזה"

תלונה מוצדקת – מנהל רצועת חוף ומתקנים שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.
לעובדים הובהר כי אין לעבוד עם הטרקטורן בשעת העומס בין קהל המבקרים בים.

פנייה 2022-380815 מה-20/6/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

ביום שישי האחרון, ה-17.06.22, טיילתי עם הכלב שלי ברח' ... בתל אביב. רכב ניקיון עירוני ("...") עבר על פני, לאחר שניקה גם באיזור גינת ... למרבה הפתעתי, עובד העירייה שישב במושב ליד הנהג הוציא ראשו מחוץ לחלון והחל לצעוק הערות לנשים הצעירות שעברו, תוך כדי נפנופי ידיים - הערות לגבי כמה טוב הן נראות לו, כמובן.
אני מצפה שהעירייה תטפל ברצינות באותו אדם. לא ייתכן שעובד עירייה ינצל את תפקידו כדי להטריד נשים ברחובות העיר.
להלן פרטי התקרית:

17.06.22

שעה: 11:07

מספר רישוי: ...

אנא עדכנו אותי כיצד טופל המקרה - תודה."

תלונה מוצדקת – הנהג ועובד הניקיון זומנו על ידי הקבלן לשימוע ובמסגרת השימוע הוחלט להפסיק את עבודתם.
הקבלן כינס את כלל הנהגים ועובדי הניקיון והבהיר להם כללי ההתנהגות והמשמעת המצופים מהם בעת תפקידם בשירות העירייה.

פנייה 2022-385011 מה-22/6/2022 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה

"ראשית ניסיתי לפתור בעיה בארנונה טלפונית. אחרי המתנה של 26 דקות הפנו אותי לשירות לקוחות חיצוני. (אפשר היה לעשות את זה מידי) עברתי דירה ב 2022/2/15 בצעתי את כל ההחלפות הדרושות כולל הדייר החדש שנכנס ל... 1. למרות ששלחתי את כל הנתונים על גילי לא הופיע הזיכוי של אזרח ותיק בחשבון הארנונה הראשון ל... היתה לי מסכת שיחות טלפוניות שביקשו שאני אבצע מעקב. בסוף התקשרו ביום האחרון לתשלום שאבצע תשלום טלפוני. אפשר היה לשלוח לי את זה במייל!!! 2. לפני כעשרה ימים קבלתי שני זיכויים מהארנונה. הגשתי בקשה לזיכוי וקבלתי גם אישור סהכ כ 350 שח כמדומני 3. אתמול קבלתי סמס לסיום חשבון ב... כולל קנסות והוצאות על סיום חשבון ב 2/15 למה הגיע רק היום ולא סמוך שאשלם? יש לי זיכויים אצלכם אי אפשר לקזז אחד מהשני?"

תלונה מוצדקת – זמני ההמתנה במוקד ארנונה גבוהים, ומשום כך מועברות שיחות למוקד חיצוני לקבלת הודעות וחזרה לפונים בהתאם.
הפונה עודכן בהרחבה בנוגע לטענותיו. במסגרת זו נמסר לו כי הודעת הדרישה לתשלום נשלחה בעקבות תקלה מערכתית והתנצלנו על כך.

פנייה 2022-385196 מה-21/6/2022 – תלונה על קבלן בשירות האגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"ברצוני להגיש תלונה על התנהגות מנציגה עו"ד... בחורה בשם... שרמת השרות שלה מתחת לכל ביקורת פניתח אליהם לביטול עיקול שהם קבלו מאגף תברואה של העירייה לא מוכנה לתת מענה ביקשתי שתבדוק לא מוכנה בחורה שמציינת ללקח בדבריייה שלא מעניין אותי מה את אומרת"

תלונה מוצדקת – המענה שניתן על ידי נציגת משרדו של עוה"ד אינו מקובל עלינו ואינו עומד בסטנדרטים המצופים בשירות והתנצלנו על כך. העובדת נקראה לבירור ולשיחת נזיפה בה היא נדרשה להימנע ממקרים אלה בעתיד.

פנייה 2022-388011 מה-22/6/2022 – תלונה על עובדי אגף התברואה

"בשנתיים האחרונות פניתי לעיריה מספר רב של פעמים בבקשה להחזיר את פח המחזור הכתום אל תוך חדר האשפה לאחר שמרוקנים אותו.
בכל פעם אני נענית שבקשתי טופלה וש יתנו הנחיות בהתאם ליחידה המטפלת,
אולם בקשתי מבוצעת רק לזמן קצר (לעיתים שבוע בודד) מה שמאלץ אותי לחזור ולפנות שוב ושוב בנושא.
כפי שציינתי בכל פניותי בעבר, הצבת הפח על שביל הבניין סמוך לכניסה לחדר האשפה חוסמת את המעבר לחדר האשפה ולמתקן האופניים והעגלות בבניין,
וכן חוסמת את שביל המעבר לעגלות ואופניים.
היות ובבניין שבילים צרים, ישנים ורעועים הדבר מאוד מקשה ואף מסכן את דיירי הבניין.
לאחר הפניה האחרונה, ב 6/17 קיבלתי מכם מכתב כי רכז המחזור שוחח עם הצוות וביקש להקפיד להחזיר את הפח לחדר האשפה.
לצערי הרב לא עבר שבוע ושוב פח המחזור הוחזר מחוץ לחדר האשפה על שביל המעבר בבניין..
לא ברור מדוע פעולה כל כך פשוטה וטרוויאלית - להחזיר פח למקומו המיועד, אינה יכולה להתבצע באופן רציף ושוטף, כפי שאמורה להתבצע.
אנו מבקשים להבין מה נדרש על מנת שבקשתנו תטופל באופן יעיל ותמידי???"

תלונה מוצדקת – מדובר בצוות עובדים זמני. רכז המחזור התחייב לוודא כי הפח מוחזר למקומו עד לשיבוץ צוות עובדים קבוע.

פנייה 2022-395327 מה-23/6/2022 – תלונה על עובד אגף ביטחון וחירום

"שלום עיריה יקרה, ברכות על המשחקה בימי חמישי בעיריה, אבל להציב שומר בקומה ראשונה ליד המדרגות הנעות שאמור לעצור ילד שמנסה לברוח למדרגות ושאותו שומר שקוע בפלאפון במקום להיות עירני ודרוך עלול להסתיים באסון, כפי שכמעט קרה היום עם בני הפושטק בן השלוש. רק במזל עצר אותו מבוגר אחר שעמד בסמוך והציל את חייו. לידיעתכם וטיפולכם הדחוף ברענון הנהלים של מאבטחי המשחקה!"

**תלונה מוצדקת – בשיחה עם המאבטח הוסברה לו חומרת המעשה וכי נדרשת ממנו תשומת לב וערנות רבה תמיד אך באופן מיוחד כאשר מדובר באירוע לילדים קטנים.
המאבטח התנצל על המקרה והתחייב כי הדבר לא יקרה שוב בעתיד.
מנהלת האירוע תדרכה את המאבטחים ואת סדרני ההפקה לשים דגש על נושא הבטיחות.**

פנייה 2022-397849 מה-26/6/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"עובד עירייה, שהחזיר את הפחים חזרה לבניין פגע בקטנוע שלי
נצפה בלייב, וישנם תמונות וסרטונים,
עצרתי את העובד והוא בחר לברוח ולא לעמוד ויושרה בנזק שעשה, למרות שקראתי לו גם מהמרפסת וגם ירדתי אליו,

בחר לברוח.

פנס אחורי נשבר, ועוד נזקים רואים הכל בסרטון (לא ניתן לשלוח פה, תעבירו לי מייל ואשלח) אבקש למצות בחומרה את הדין, עובד עירייה לא יכול לבצע נזק לרכוש פרטי ולברוח ממוקום האירוע תודה רבה על העזרה והזמן"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל תחנה לתפעול ומינהל באגף התברואה שוחח עם הפונה, והתנצל על המקרה בשם העבוד ובשם המנהל שלו.
לבקשת הפונה חודד לעובד כי עליו לנהוג ולפעול בזהירות ורגישות תוך שימת לב לסביבה.

פנייה 2022-415360 מה-3/7/2022 – תלונה על הנחיות מחלקת ביטחון וחירום לקבלנים

שמשפצים בית ספר

"שמי ... , אני גרה ב... והבת הקטנה שלי לומדת בבית הספר היסודי:" "... . עולה בספטמבר לכיתה ד'.

בבית הספר מבוצעים שיפוצים ויש הפרדה של לוח עץ ודלת עץ שמפרידה בין מתחם בית הספר לבין הפועלים.

ביום רביעי 29.6 שני פועלים חתרו למגע עם תלמידים בזמן ההפסקה דרך חלון במבנה. הוא לחץ לו יד. פועל אחר שאל תלמידה היכן היא גרה ומה הטלפון שלה. תלמידה נוספת ששמעה על כך דיווחה למנהלת בית הספר.

הגיעו קב"ט ומשטרה והעבודות נעצרו אך מעבר לכך לא נעשה כלום. העבודות עדיין ממשיכות והפועלים עדיין עובדים.

זהו מחדל והפקרות! היכן היה צוות בית הספר הזמן הזה???? מדוע נעשה שיפוץ בזמן שתלמידים לומדים שם וההפרדה היחידה בינם ולבין הפועלים היא גדר ודלת עץ?????

אנחנו דורשים שהשיפוץ יופסק בזמן שהתלמידים נמצאים שם. כעת יש קייטנה של החופש הגדול והפועלים נמצאים שם! זה חוסר אחריות ואנחנו חוששים מאוד. להורים שעובדים אין ברירה. איך אפשר לתפקד כך???? זה זלזול וחוסר אחריות משוע.

הייתה לנו קבוצת מנהיגות עם אנשי צוות מבית הספר וסגרו לנו אותה. מבקשים התייחסות בדחיפות."

תלונה מוצדקת – קצין ביטחון בכיר מרחבי זימן לישיבה את כל בעלי התפקידים (מנהלת בית

הספר, מנהל הפרויקט, מנהל העבודה ומנהל האתר), ונקט באופן מידי הצעדים הבאים:

1. הפסקת העבודה לאלתר.
2. כיסוי כל הקירות הפנימיים בתוך המבנה הפונים לחצר.
3. כיסוי הפיגום בבד יוטה.
4. כניסת המאבטח לתוך תחום אתר הבניה.
5. סיוור יזום של משטרת ישראל.
6. סיוור יזום של מערך הסיוור העירוני ואגף סל"ע.
7. העברת המסר למנהל הפרויקט וממנו לעובדים כי חל איסור מוחלט על יצירת קשר עם מי מתלמידי/ אנשי הסגל של בית הספר.

פנייה 2022-424910 מה-5/7/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"פניה לקבלת זיכוי על הזמנת 4 כסאות ים, ותלונה על האחראי בחוף ... הגעתי ב 17:40 לחוף לאחר ששילמתי באפליקציה המפעיל הודיע לי שב 18:20 הוא אוסף את הכיסאות למרות שכתוב בתחנת השכרה שהפעילות עד 19:00, האחראי דיבר בצורה תוקפנית למרות שהסברתי לו שהוא אמור לתת שירות עד 19:00. אודה על קבלת זיכוי על סך 20 ₪ או ביטול ההזמנה."

תלונה מוצדקת – העובד שוחח עם הפונה והתנצל על התנהגותו. זיכינו את הפונה ב-20 ₪.

פנייה 2022-426256 מה-6/7/2022 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"בערב ה-5.7 הגיע לגינת ... ברחוב ... פקח ורשם דוחות לבעלי כלבים משוחררים עד כאן הכל חוקי. לא נעים אבל תקין אלא שפקח זה נהג בביריונות ובגסות, סרב להזדהות כראוי, לכן אני יודעת ששם משפחתו כנראה ..., הוא סרב לתת לי לקרוא את התעודה שלו. על הספסל היה מונח תיק של מישהי, שלא הייתה במקום. הפקח פתח את התיק וחיטט במה שהיה בפנים. לטעמתי ענה שמותר לו והוא אחראי על הציבור. ואז הגיע ניידת, שהוא כנראה הזמין בטענת שוא של "חפץ חשוד" והמשיך להעיר בפנס ולחטט בתיק. בסופו של דבר השוטר ... לקחה לו את התיק ונסעה מאין הפקחים שלכם לוקחים את החוצפה וגסות הרוח שלהם??? זהו שירות לציבור של העיריה אדם זה צריך להחליף מקצוע ולא לבוא במגע עם בני אדם. אם תרצו אצרך קובץ שמישנו צילם אותו מחטט בתיק"

תלונה מוצדקת – הפקח הגיע לגינה לאחר שהתקבלו הודעות במוקד שירות 106 פלוס על כלבים משוחררים. הפקח מצא 3 כלבים משוחררים. הפקח הפעיל מצלמת גוף ופנה אל הפונה כאשר הוא מציג את עצמו על ידי תעודת פקח, ואף האיר את התעודה באמצעות פנס, וציין את שמו ומספר הפקח שלו גם בעל פה. הטענה שהפקח פתח את התיק מוצדקת, מאחר שעל הפקח היה להמתין עד להגעת למשטרה ולא לגעת בתיק. עניין זה הובהר לפקח ואף חודד לשאר פקחי הסיירת הירוקה.

פנייה 2022-434849 מה-9/7/2022 – תלונה על עובד אגף סיירת לביטחון עירוני

"תלונה על פקח סל"ע שהחנה על המדרכה בזמן שהמתין לחברתו שתצא מהתחנה וכשהערת לי אז הוא נופף לי עם היד ואמר לי סע סע סע והצטרכתי לרדת לכביש ולנסוע נגד כוון בתנועה וכשהוצאתי את הטלפון לצלם אז הוא ירד מהמדרכה ופנה לחניון בצמוד אני נוסע במסלול הזה כל יום ותמיד יש רכבים של סלע על המדרכה"

תלונה מוצדקת – ככלל, יש הנחיה עירונית לפיה על רכב תפעולי להימנע מחניה אסורה אלא אם הדבר הכרחי למילוי תפקידו. חודדו הנהלים וההנחיות בהתאם להנחיה העירונית.

פנייה 2022-435515 מה-9/7/2022 – תלונה על שירות באגף התברואה

"שלום רב, ביום שישי 8.7 פניתי למוקד העירייה טלפונית וכן השארתי תלונה באפליקציה לגבי גזם עצים שמונח על הכביש ומונע ממני את האפשרות להוצי את רכבי מהחניה ולהשתמש בו. לדאבון ליבי העניין לא טופל, כך שהייתי ללא אפשרות לשימוש ברכב במהלך הסופ"ש."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה תחקר את האירוע והפיק את הלקחים הדרושים, כדי שאירוע מסוג זה לא יחזור שנית בעתיד.

פנייה 2022-436374 מה-8/7/2022 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"מנהל נכבד: היגשתי פניה למוקד 106 ביום חמישי בערב בשעה 9:23 מספר פניה 430435 על מטרד וחריגה, בשעה 3:28 באמצע הלילה מתקשר פעמיים אלי אדם מטלפון ... בשעה 6:13 בבוקר של יום 8/7 התקשרתי למספר הטלפון שממנו קיבלתי מספר שיחות באמצע הלילה וענה לי אדם שטען שהוא איש פיקוח וניתק את שיחת הטלפון חייגתי שוב לאותו מספר וענה לי אותו אדם ביקשתי את שמו הוא סירב ואמר שאם אני מתקשר שוב אליו הוא פונה למשטרה על שאני מטריד אותו אני מבקש לחקור את המקרה ולהעמיד לדין את אדם-פקח" על הטרדת אזרח, איומים, והתנהגות שאינה הולמת עובד ציבור אשמח לענות לשאלות ..."

תלונה מוצדקת – קריאת השירות הראשונה הועברה לפקח עם קבלתה. עקב ריבוי משימות במשמרת לילה, בה כוח האדם מצומצם, הגיע הפקח למקום בשעה 23:30. המקום היה שקט וללא הפרעה. הפקח ניסה ליצור קשר עם הפונה לא היה מענה. קריאת שירות נוספת הועברה לפקח ב- 01:52, והפקח התקשר לפונה בשעה מאוחרת, בניגוד להוראות. התנצלנו על האירוע.

פנייה 2022-438751 מה-11/7/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף התברואה

"לאחרונה הוחלף המנקה השכונתי במנקה חדש גורם לי לתחושת אי נוחות. בפעם הראשונה שראיתי אותו הוא הוא צעק אחריי ברחוב "שלום, את ..." ועוד כל מיני דברים באופן שגרם לי להרגיש לא מאוד לא נוח והחלטתי שלא לענות. מאז הוא פונה אליי בפניית שלום אגרסיבית כשאני עוברת ברחוב בבקרים. החלטתי להתעלם ולא לענות, לפעמים אני עוברת צד ברחוב או פונה לדרכי מכיוון אחר, אבל אני לא רוצה להרגיש חוסר ביטחון באזור בו אני מתגוררת. היום החלטתי שלא לעבור צד והוא שוב פנה אליי בשלום מאוד אגרסיבי. לא ראיתי שהוא פונה לאנשים אחרים ודורש מהם לומר לו שלום, אני מרגישה שזה מופנה רק כלפיי וזה מדגיש את תחושת האי נוחות וחוסר ביטחון שאני מרגישה. ברצוני לבקש מכם להעביר אותו לאזור אחר, מכיוון שנראה שהתעלמות מצידוי לא מסייעת, ואני רוצה להרגיש שאני יכולה ללכת בבטחה ברחוב ולדבר עם למי שאני חפצה לדבר איתו ולא עם שדורש ממני לדבר איתו. אשמח למסור פרטים נוספים במידת הצורך,"

תלונה מוצדקת – הקבלן שבחן את המקרה החליט לסיים את העסקתו של העובד.

הואיל והאירוע מיוס ו' האחרון לא יכול לעבור בשתיקה, החלטתי לא להתעצל ולהפנות תלונה בענייני בתקווה שתפעל למיגור התופעה של מציל/מצילים שמרשים לעצמם הרבה יותר מדי, כפי שתיווכח להלן .

ביום ו' בבוקר גלשו עשרות גולשים בחוף כאשר בשלב מסוים (בערך בשעה 8:30 בבוקר) הסיטו שני מצילים את שרשרת המצופים התוחמים את הגבול לשחיה באופן שהרחיבו אותו והורו לגולשים לעבור צפונה מעבר לקו המצופים.

רוב הגולשים נענו לבקשה למעט שניים-שלושה (אחד מהם מדריך עם חניכה) , כאשר כל הזמן הזה לא היה יותר ממטרף אחד במים (אבל זו לא הנקודה . מרגע שתוחם האזור המותר בגלישה, צריך לקיים ההוראות).

בשלב מסוים, הנדון פנה למדריך ואמר לו לעבור ומשהמדריך אמר לו שממילא הוא משגיח על החניכה ואין מותרף בחוף, החל הנדון לדבר בתקיפות, לאיים בטון בוטה יותר עד שהגדיל לעשות ואמר לו שאם לא יעבור לצד השני הוא ידאג שיפוט מחברת הגלישה ומשהמדריך עדיין ניסה לחסביר לו שכעת אין מותרף בים וזה לא מסכן אף אחד, צעק לו הנדון ' אני יכול לפטר אותך ולעשות מה שאני רוצה' , 'אתה מפוטר'.

בשלב הזה אני התערבתי ושאלתי אותו מדוע הוא מדבר ככה ובאיזו זכות יש לו ל'פטר' אנשים ומדוע הוא שט על סירת 'חסאקה' באזור שהפך לריק ואסור לגלישה ולא יוצא נח משה הנדון רק המשיך עם הרטוריקה שלו ואנני שאין אחד לא מפחיד אותו והוא יקבע מה לעשות . כעבור כמה דקות הוא יצא עם הסירה מהמים.

אולם, לא חלפו כמה דקות והנדון הגדיל לעשות ואחרי שתחם את האזור האסור לגולשים , הוא חזר עם גלשן גלים צהוב למים והחל לגלוש (!).

אז כבר צעקתי לעברו מדוע הוא גולש אם האזור אסור לגלישה ואם יש מותרצים ושייצא משם בדיוק כפי שהורה לגולשים.

בתגובה ענה לי הנדון באלו המילים תוך שהוא מסמן לי לשתוק עם סימון היד על הפה, מנפנף לעברי ביד ואומר לי לשתוק והגדיל לעשות כשאמר 'אני מלך החוף' , 'אעשה מה שאני רוצה' ו'המדינה שלך לא מעניינת אותי'.

אמרתי לו שהוא עובד ציבור וכדאי מאד שייזהר בלשונו. הוא בתגובה המשיך ברטוריקה המאיימת שלו, עם תנועות ידיים על הפה, המשיך וצעק שלא מעניין אותו.

לאחר סיום הגלישה עליתי לסוכת המציל וביקשתי

לקבל את העתק תעודת המציל

1. או אז קם אליי [redacted] והתקרב בתנועה מאיימת, עד כדי סיימ בודדים ואמר לי ימי אתה, שוטרי! לא אתן לך תעודה. המציל הותיק שהזכרתי לעיל קרא לי לבוא עימו ואחרי הליכה של כמה מטרים כששאלתי לאן הוא בדיוק מוליך אותי הוא ענה לי, ילתת לך דו"ח, בשלב זה עזבתי אותו ואמרתי לו שאת השקרים שלו ישמור לעצמו. נדמה לי שהיחיד שצריך לקבל דו"ח הוא הנדון והמציל הבכיר שישי/שכב במיטה בשעה 9.00 בבוקר!

אני שלא חציתי את הקו האסור בסוף מאוים בדו"ח. כמה מעורר רחמים. עניתי לו שאני אטפל בזה בדרך שלי ולא מרגשים אותי איומיו ושקריו שהרי לא גלשתי באזור האסור אלא רק התערבתי בויכוח לא לי ועזבתי אותו. מקרה ההשתקה המוכר. לא אותי.

כעבור דקות הגעתי לתחנת ההצלה בחוף ושאלתי את האחראי האם אני זכאי לקבל את פרטי המציל ותעודה שלו אם אני מבקש זאת. נעניתי שוודאי שאני זכאי לכך אם אני מבקש זאת.

תלונה מוצדקת – מממצאי הברור עלה כי המציל טעה בשיקול הדעת ובהתנהלותו כלפי מדריך הגלישה שסירב לעבור לשטח המיועד לגלישה, וכן בסגנון הדיבור שנקט כלפי הפונה. המציל זומן לשימוע.

פנייה 2022-444634 מה-13/7/2022 – תלונה על עובדת אגף חניה

"פניתי היום לאגף החניה כדי לברר אם יש לי דוחות שאני לא יודעת עליהם, באמת מתוך אחריות אישית.

נציגה בשם... אמרה שיש לי דו"ח בהליכים.

ניסיתי לשאול מה האפשרויות שלי ונתקלתי בתגובות תוקפניות ולא מכבדות.

בסך הכל רציתי לדעת מה היא מציעה לי לעשות כדי להפחית אולי את עלות הפיגורים, הבחורה הגיבה בטון מאד אלים ומשפיל, למרות שהתכווצתי וניסיתי רק להבין מה האפשרויות שלי.

נאלצתי לשלם את הדו"ח כמות שהוא, אני אזרח ישר ואין בכוונתי להסתבך עם חובות פתוחים.

אבל חשוב לי לציין שאני תושבת ותיקה בעיר, אם חד הורית לארבעה ילדים שמנסה לשרוד את המצב הלא פשוט,

ולכל הפחות הייתי מקווה ליחס הולם ואולי אפילו להכוונה מה עלי לנסות לעשות כדי לא להיפגע באופן הזה.

בטח לא לצעקות כמו בשוק.

מאד אודה לכם אם תוכלו להתייחס לפנייתי בצורה אכפתית, זה ממש חבל לנו.

המשך יום מקסים ותודה רבה מראש!"

תלונה מוצדקת – מנהלת צוות שוחחה עם הפונה והתנצלה על האירוע. בשיחה עם נציגת השירות חודד נושא מתן השירות ללקוחות.

פנייה 2022-455436 מה-17/7/2022 – תלונה על עובדת אגף חניה

"הגעתי על פי תיאום פגישה טלפונית לקבלת קהל של אגף החניה בתאריך 17/7/22 שעה 13:30 על מנת להגיש טפסי בקשה להקטנת הדוח, ולשלמו על מנת להסיר עיקול הרובץ על החשבון שלי.

נציגה בשם... , קיבלה אותי בהתייחסות נוראה.

בחוסר רגישות וקשב אלי, בטונציה לא נעימה. ובחוסר גישה לתדרך איך ומה מגישים.

מצבי הבריאותי גם כך לא טוב, היא גרמה לי לחולשה בגוף בכעס שבו הותירה אותי, העבירו אותי לנציגה אחרת מדהימה בשם ... שלקחה את המושכות לידיים הסבירה בסבר פנים יפות ונעימות את הכל ודאגה לעזור במיטב. אבקש לטפל בחומרה בנציגה הנל שלא ראוייה לשבת בכסא הציבורי ולתת מענה חיובי לאזרח. כמו כן ראוי לציין שהיא מאוד מוכרת כאן כבר בהתנהגותה הבזויה ואכן זו לא פעם ראשונה של תקריות איתה. כדאי מאוד לעשות בדק בית! ולתת לאזרח מענה חיובי נכון וראוי יותר".

תלונה מוצדקת – נערכה שיחת הבהרה עם העובדת והוסברה לה גישת השירות הנדרשת ממנה בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2022-473356 מה-20/7/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות "אחוזות החוף"

"אני גרה ב... , על הפנייה שמאלה מ... האזור נסגר שוב לאחרונה לשיפוצים, ללא שילוט ברור על איך נכנסים לרחוב עם רכב. לפני כחצי שעה נכנסתי לרחוב ברכב בכניסה הרגילה מ... פקח עצר אותי ואמר לי שאי אפשר להיכנס. ביקשתי בכל זאת להיכנס כי אני גרה על הפנייה, כי אין שילוט ברור על איך נכנסים לרחוב וכי אני בהיריון וחייבת להגיע לשירותים. הוא סירב. עד כאן - בסדר. לאחר מכן ניסיתי לעשות רוורס כדי לחזור ל... ולעשות סיבוב כדי להיכנס ל... מהצד השני. הייתה תנועה ערה והוא לא עזר לי להשתלב חזרה. במקום זאת, בחר לצעוק לעברי "מי נתן לך רשיון?". ביקשתי את שמו והוא סירב לתת אותו. אז צילמתי (ראו קובץ מצורף). הבקשות שלי:

1. לשים שילוט ברור על דרכי נסיעה חלופיות.
2. להתלונן על פקח שמטריד בצורה שוביניסטית (וגם לא מספק עזרה למרות שתפקידו להכווין את התנועה)
3. להתלונן על פקח שמסרב לתת את שמו - למרות שהוא עובד ציבור"

תלונה מוצדקת – פקחי התנועה מטעם הקבלן מתחלפים ואינם קבועים. הובהר לקבלן כי עליו לרענן בקרב הפקחים את אופן ההתנהלות הרצוי במקרים כאלה. המנהלת הפרויקט שוחחה עם הפונה והתמצלה על המקרה.

פנייה 2022-493501 מה-28/7/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

היום בבוקר 7/28 הגיע אלי לעסק פקח בשם ... לגבי הפסולת קרטונים שלנו. הוא דיבר אלינו בצורה מאוד מזלזלת וכוחנית תוך התעלמות מוחלטת מדברינו. הסברתי שאנו פועלים בדיוק כפי שהנחו אותנו עד כה ובמידה ויש לו טענות שיסביר אותם כדי שנוכל לתקן אך זה לא עזר והוא המשיך לדבר בצורה ממש מגעילה וליד הלקוחות, לא הסביר את טענותיו ודיבר בסגנון רחוב עלוב ומזלזל כמו אחרון העבריינים. בטח לא כפי שמצופה מפקח עובד עירייה. הוא השאיר את כולם די בהלם באופן ובסגנון המעליב שבו התבטא. אין לי עניין להכנס לפינות מול פקחים שלכם ובכל פעם שהיתה איזה תלונה ביצענו מייד את שדרשתם, אבל כעת זה נראה כאילו הוא פועל ממקום נקמני אודה לטיפולכם ולברור העניין"

תלונה מוצדקת – מנהלת יחידת פיקוח ואכיפה בתחום התברואה והניקיון ורכז עבודה נפגשו עם הפונה, והסבירו לו מה הן הנחיות ימי פינוי קרטונים, וכי אסור להשליך קרטונים או גזם אל תוך מכלי האשפה.
לאחר הפגישה רועננו ההנחיות לפקחים בתחנת העבודה בשני נושאים אלה, וזאת כדי לוודא שההסברה והמידע שהם נותנים לבעלי עסקים תהיה מלאה ובהתאם להנחיות.

פנייה 2022-493722 מה-29/7/2022 – תלונה על עובדת קבלן בשירות מינהל קהילה, תרבות וספורט

"בתאריך 29.7.22 הלכתי אני והורי זוג מבוגרים.
אבא אחרי ניתוח ותקופת שיקום ארוכה לקחתי אותם שיהנו ויעשו יום כיף בקנטרי ...
לצערי הרב, היום התחיל רע מאוד. המאבטחת שהייתה בכניסה לבידוק התנפלו עלינו בצורה לא ראויה בכלל וגישה מזעזעת מה שגרם לאבא שלי לשבת בצד ולא בא לו להיכנס בהתחלה ביקש לא להכניס סכין הסכמתי איתה וישר לקחתי שמתני באוטו בלי ויכוח ואז התחילה לצעוק על הכרטיסים לא מבינה על מה .. אני מנסה להסביר לה שהיינו כולם בקופה וזה מה שראתה בקופה וישלמנו..
אמרתי לה אין בעיה אגש לקופה לשלם על עוד כרטיס וזה פה לא נגמר ביקשה שאשאיר את הילדה שלי בת השנתיים אצלה בכניסה ואני אכנס ... נשמע לכם היגיוני או סביר.
אמרתי לה תני להם הכוונה להורים שלי להיכנס ואני אגש לקופה לשלם לא נגמר הסיוט הזה.
התחילה להשתולל ולצעוק
התנהגות לא הולמת בעליל. וזה לא עובר בשתיקה"

תלונה מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם הפונה, והבהיר כי עובדת הביטחון דברה באופן שאינו הולם, והתנהלותה באירוע הועבר לטיפול מפקח חברת האבטחה.

פנייה 2022-497521 מה-31/7/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"בתשובה למכתבך מתאריך 24.7.2022 מתרשם כי קיבלת עובדות שאינן מתיישבות עם המציאות.
1. במכתבך הנ"ל את כותבת כי נמסר לך שנערכות איתי שיחות רבות, ובקשותי נענות. זה לא נכון.
היו לי שיחות עם שלושה נציגי אגף התברואה:
הראשון - מנהל אגף התברואה, אותו קשה מאד לתפוס בטלפון. בהשיחה האחרונה התקיימה,
לאחר שעובד המחלקה שלו נהג כלפי באלימות ואף השתמש באלימות מילולית. המנהל סירב לקחת אחריות ואישר לי לפגוע פיזית בעובד, ועל כך כבר כתבתי לך.
השני - מר ... שיחה אחת התנהלה ב-9.7.2022, ואליה אתייחס בהמשך. שיחה נוספת התנהלה באחד מימי שישי בצהריים, לאחר שקלטתי אותו מנסה לזרוק אשפה למיכלון המלא שליד ביתי.
אמרתי לו שזו ההוכחה שאינני מתלונן ללא סיבה, ועד צאת השבת המדרכה תתמלא אשפה. ציינתי כי משום כך דרושים, לדעתי, לפחות 3 מיכלונים ברחוב. על כך הוא אמר - נבדוק ואם צריך נוסיף.
ניסה להרגיע אותי ואמר כי ידאג לרוקן את הפח המלא.
השלישי - העובד שהפגין כלפי אלימות, כשהחזיר את הפחים.
בכל השיחות הנ"ל, בשום שלב, לא הבעתי את שביעות רצוני מרמת השירות וממצב הפחים שפוגע בניקיון הרחוב.

2. את מסיימת את מכתבך הנ"ל בציון העובדה כי נערכה איתי שיחה, בה הבעתי את שביעות רצוני מהשירות שניתן לי על ידי אגף התברואה. זה פשוט לא נכון, לאור סעיף מס' 1.

3. היום קיבלתי מכתב ממר... מנהל חבל... התברואה. המכתב, מספר 2022-433972, נושא את התאריך 24.7.2022 בהתייחסות למכתב זה:

א. בשיחה שערכתי עם מר... , לא ביקשתי להוסיף פח אשפה, אלא להחזיר את כמות פחי האשפה למספר שהיה ברחוב (2-3). אחד מהם יונח ליד דלתי, במקום המיועד לו, ואחד במרחק, ליד... 5, ליד המקלט.

ב. הטיעון כי ימים מספר לאחר שיחתי עם מר... ביקשתי לסלק את 2 המיכלונים, בטענה כי הינם הפרעה – איננה נכונה, בלשון המעטה. מה שאני כן ביקשתי, הוא - שרק מיכלון אחד יהיה במקום המיועד, לידי, ואת השני ירחיקו ל... 5. באופן זה, יהיו מוצבים לאורך הרחוב מספר מיכלונים במרחק שווה, אשר נותנים מענה לכלל הרחוב. אני מוצא לנכון להביע שאת-נפש גם מהמילה "לסלק", וגם מהשקר שנכתב. ג. באשר להחזרת הפחים:

במקרה הטוב – הפח שאמור להיות מרוחק ממני, מוצב ב... 3 ולא ב... 5, ליד המקלט. במקרה הגרוע – שני הפחים מוחזרים ליד דלתי, כפי שהיה הבוקר. בימי שישי, מאחר ובשבתות אין פינוי אשפה, שכנתי... , מעבירה את המיכלון מ... 3 ל... 5, בידיעה כי האשפה תגלוש למדרכה, ומתוך דאגה להרחיק את המפגע מאיתנו. העובד השלישי שהפגין כלפי אלימות, עשה זאת במסגרת החזרת הפחים, בעקבות בקשותי לסדר את המיכלונים במקומם הראוי, במרחק אחד מהשני. לא ראיתי לקיחת אחריות של אף אחד, ואני רואה את אותו העובד כל בוקר. היום, כפי שציינתי, לא מילא את תפקידו כנדרש.

לסיכום – אני רואה שתי דרכים לצאת מהמצב:

1. תביעה מסודרת שלי ושל דיירי הבניין.
2. האפשרות שנראית לי יותר – לעזוב את הרחוב, ולהשאיר את האיזור והלכלוך להפוך בעיה של מישהו אחר.

עייפתי, נשברתי נפשית, מהשקרים, מהמתח ומהטיפול שאני מקבל, שהוא מתחת לכל ביקורת. ואתם - שארו עם הבושה על כך שעזבתי בגלל אי יכולתי להתמודד עם הזלזול שלכם. אדאג להפיץ זאת ברשתות החברתיות, כתייעוד על הטיפול הלקוי והמבזה שקיבלתי."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה נפגש עם הפונה. סוכם כי תינתן תשומת לב מיוחדת לעניין זה, והעובדים הונחו לגלות רגישות למצב. נמסר לעובדים שעליהם לוודא כי הפח מוחזר למקומו הקבוע ופח נוסף יעבור סמוך למקלט. מנהל האגף יעקוב אחר ביצוע הנחיותיו בעניין זה.

פנייה 2022-497722 מה-31/7/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"היום בשעות אחר הצהריים פקח חופים בשם... האחראי על חוף... , פנה אלי ואל בן זוגי בצורה משפילה, אלימה ולא מכבדת, למרות התייחסות מכבדת ורגועה מהצד שלי. אני תושבת תל אביב מעל ארבע שנים באזור לב העיר ומטיילת עם כלבתי על בסיס יום יומי בחוף הים, קשורה עם רצועה כמובן תמיד. בהגעתי אל החוף עם הכלבה קשורה ברצועה, הפקח... צעק אלי ממרחק להתפנות מהחוף במהרה בגלל הכלבה. לא הספקתי להבין מי צועק עלי ומה קורה וברגע זה הוא עומד מולי,

צועק ומאיים על קנס כספי אם לא אעזוב מיד את המקום. חשוב לציין שעד נקודה זאת לא ידעתי על מה מדובר ושהפנייה היא כלפי. גם בשלב שביקשתי ממנו לדעת במה מדובר וניסתי להבין האם ההנחיה היא חדשה, כיוון שכפי שצינתי אני מטיילת הרבה במקום, הוא המשיך לצעוק עלי ולאיים בלי לתת הסבר מינימלי לבקשה. באופן אישי נפגעתי והרגשתי מושפלת בעיר מגורי בחוף הסמוך לביתי. חשוב לציין שלא התווכחתי איתו ובתמימותי חשבת שזכותי כאזרחית להבין מדוע מפנים אותי מחוף בו אני נמצאת יום יום."

תלונה מוצדקת – מנהל רצועת חוף ומתקנים באגף החופים שוחח עם הפונה והסביר את תהליך האכיפה ואת הנחיות החוק בנושא כלבים בחוף. המנהל חידד בפני הצוות את ההתנהלות המצופה מהם בנושא היחס לבאי החופים.

פנייה 2022-500246 מה-1/8/2022 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"היום בבוקר (01.08) הלכתי ל... לשחרר את הקורקינט שלי שנתפס ביום רביעי שעבר (27.07) בגין רכיבה בשביל אופניים.

פגשתי שם עובד עירייה בשם "... שסייע לי בתשלום דמי השחרור, אני לא זוכר את שם המשפחה שלו, מדובר בעובד העירייה היחיד שהיה בשעה 9:00 בבוקר במקום ולבש חולצה של עיריית תל אביב.

כאשר ניגשנו לקורקינט על מנת לשחרר אותו בדקתי את הקורקינט ומצאתי פגמים שלא היו לקורקינט כשהקורקינט נלקח ממני בשבוע שעבר.

אמרתי ל... שמדובר בפגמים שלא היו שם קודם, ... הכחיש ואמר שאנו יודעים מה היה קודם אך לא מדובר בפגם. לאחר מכן ... ניסה לתקן ללא הצלחה. הוא קרא לעובד אחר שהיה שם ללא חולצה רשמית של העירייה, העובד השני הצליח בכוח רב להחזיר את החלק התקול למקום.

... ביקש ממני שאחתום על הטופס כדי שיוכל לשחרר לי את הקורקינט. אני אמרתי שאני מעוניין לציין בטופס כי אני מקבל חזרה את הקורקינט עם נזק שלא היו לו כשנלקח ממני.

... הכחיש שי פגמים וטען שהוא וחברו תיקנו את הנזק ואין שום פגם.

הבהרתי שלא מדובר בתיקון מקצועי ואני מעוניין לחתום על הטופס אבל מבקש שיצוין בטופס, במקום המיועד לכך, את הנזק שנוצר לקורקינט בעת שהוחרם על ידכם. ... סירב לאפשר לי לציין בטופס את הנזק וסירב להוסיף אותו בעצמו. ברגע זה ... לקח את הטופס באגרסיביות והודיע לי באגרסיביות

שאם אני לא חותם מיד על הטופס כמו שהוא, לא אקבל את הקורקינט. הרגשתי שאין לי ברירה אלא לחתום על הטופס בלי לציין את הנזק, אחרת לא אקבל את הקורקינט ולכן חתמתי ולקחתי את

הקורקינט. ... אמר לי שאם המצב לא מקובל עלי אני יכול לפנות אליכם פה, לכן אני כותב לכם. כמובן שזמן קצר לאחר שלקחתי את הקורקינט הפגם חזר כיוון שלא תוקן כראוי (לא תוקן כלל

בעצם), ובנוסף בבדיקה מעמיקה גיליתי שריטות נוספות שלא היו על הקורקינט כשהוא נלקח ממני. אשמח אם ניתן יהיה לברר את העניין ולפצות אותי על הנזק שנעשה לקורקינט שלי באחזקתכם

ומבלי שניתנה לי האפשרות הראויה לציין את הנזק בטופס השחרור."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף הפיקוח רענן לפקח את ההנחיות בנוגע לכתיבת הערות בטופס השחרור.

הפונה הופנה ליחידה לניהול סיכונים להגיש תביעה על הנזק שלטענתו נגרם לקורקינט.

"אתמול יצרתי קשר עם מוקד 106, ענה לי נציג בשם ...
התקשרתי לצורך בירור מיקום מקלט שהכי קרוב אליי במידת הצורך ותהיה אזעקה. נתן לי כתובות לפי מיקום הכתובת שלי.
לפי הכתובות שהוא נתן לי זה עד 6 דק מרחק הליכה, זה לא תקין כשלעצמו, ורצוי שתעשו משהו בנידון כדי להקל על התושבים שגרים באזור זה בשעת חירום על מנת שיהיה מקום קרוב ללכת אליו. כי זה לא הגיוני שאני לא ארגיש בטוחה במקום בו אני גרה.
אבל העניין שיותר הרתיח אותי זאת צורת הדיבור המבישה של אותו הנציג. לא מגיע לאף אחד לקבל מענה מזלזל ולא מכבד, ולא משנה כמה שאלות אשאל אותו כדי לקבל מענה. הוא היה חסר סובלנות ולא נחמד, ולהגיד לי משפט כמו: "מה את רוצה שאני יעשה, שאבנה לך מקלט?"
לא, אין לי עניין שיבנה לי מקלט, זה התפקיד שלכם לעשות זאת ולדאוג שיהיה לנו מקלט במרחק סביר. ובכלל הוא היה יכול לדבר בצורה יותר מכבדת ונעימה, בייחוד ביום כזה שאני מאמינה שהרבה התקשרו כדי לקבל מענה מהסוג הזה. אודה לתשומת ליבכם.

תלונה מוצדקת – סגן מנהלת מוקד שירות 106 פלוס שוחח עם העובד, שטען כי אכן אמר שאין באפשרותו לסייע בבניית מקלט או במיגונית, וכי מדובר בהנחיית פיקוד העורף. יחד עם זאת, לאור התלונה, חודדו הנהלים וההנחיות בעת מתן שירות.

"בראשית הדברים אציין, שהשירות שניתן במחלקת החניה טעון שיפור בצורה משוועת. אני נמצאת בקשר עם המחלקה יותר מחצי שנה ובכל מהלך תקופה זו אני מטורטרת ונענית בחוסר סינכרון בין שיחה אחת לאחרת ובבזבז זמן שאינו נתפס.
את תחילת דרכי מול מחלקת החניה בגין דוח זה התחלתי בחודש מרץ 2022, לאחר שנשלח אליי מכתב בו צויין, שלא בצדק ולא בצורה חוקית, שאין באפשרותי להישפט לאור זה שלא בקשתי להישפט בזמן. בקשתי להישפט היתה תחת הזמן המקובל על פי חוק.
לפניתי ראשונה זו ענתה נציגה בשם ..., שציינה שהיא רואה שאכן בקשתי להישפט במסגרת הזמן (יום האחרון לאפשרות הבקשה להישפט) ושהמכתב שנשלח אליי הינו טעות. היא ציינה שהיא אחראית במוקד פניות בענייני חניה, שאין לי מה לדאוג ושהיא מטפלת בזה.
במעמד שיחה זו היא הציעה שכבר אשלח מדוע אני רוצה להישפט ושאלתי ידונו כבר בבקשה ויתנו תשובה.
מאז פניה זו אני מוצאת עצמי בסחרחרה ובחוסר שירות וסנכרון בין מה שנאמר לבין ההתנהלות שממשיכה אחרי.
... נעלמה ולא חזרה אליי כפי שהבטיחה. יצרתי קשר מספר פעמים עם מחלקת החניה, שם הובטח (!) לי ש... תחזור אליי. לא קרה. בשלב מסוים העברתי את האינפורמציה של המקרה לנציגות אחרות שענו לי והובטח לי שהן לוקחות את המקרה לטיפולן. מעולם אף אחת לא חזרה אליי.
לפני כחודש התקשרתי להבין מה קורה. ציינו בפניי שיש עומס גדול ושלא ידונו בבקשתי לביטול, אלא יאפשרו לי להישפט. לאחר שלא קיבלתי שום אישור בעיין המשפט, פניתי לפניות הציבור של העיריה, אליכם. בתשובתכם ציינתם בפניי שעללי לפנות למחלקת החניה בעירייה. תשובה שהינה בפניי עצמה הזויה. הרי פניתי אליכם, כי אינני מצליחה לקבל מענה ראוי ממחלקת החניה, ומה שאתם מוצאים לענות לי זה שעללי לפנות למחלקת החניה???
אחרי שכתבתי לכם את הנדון, קבלתי מכתב ממחלקת החניה בו צויין בפניי:

"הצגנו את פנייתך בפני התובע המוסמך, שעם כל ההבנה לאמור במכתבך, לא מצא עילה לביטול הדו"ח.

באפשרותך לשלם את הקנס המקורי או להודיע על רצונך להישפט תוך 30 יום ממועד קבלת מכתבנו זה."

הכיצד???

הרי בטלפון אמרו לי שלא ניתן להגיש את הטענות שלי לתובע ושעליי לבקש להישפט. מבולבלת לגמרי מהכתוב במכתב זה בקשתי להישפט כפי שצוין במכתב כחלופה אפשרית. לאור הזמן שנשרך בפנייתי הקודמת מינואר) שכלל הבטחות חוזרות מנור ומנציגים נוספים שזה בטיפול ויחזרו אליי), החלטתי להתקשר ולברר שבקשתי האחרונה להישפט נקלטה. הנציגה ציינה שהיא מטפלת באמור וחוזרת אליי. כמו השאר, גם היא נעלמה. ואז, ב-1.08.22 קבלתי מכתב ובו צוין:

"בקשה להישפט יש להגיש תוך 90 ימים ממשלוח ההודעה לתשלום הקנס. בחלוף המועד, רואים בקנס כפסק דין חלוט (סופי) עליו לא ניתן להישפט."

מה קורה פה? אתם מבינים שאתם שולחים דברים שאינם קשורים? אתם מבינים שהשירות שאתם נותנים מחפיר מיסודו???

פניתי במרץ, תחת מסגרת ה-90 יום לפי חוק, בבקשה להישפט! דחיתם את בקשתי בטענה שלא עמדתי בזמן הבקשה להישפט. לאחר פנייתי אליכם, ציינתם שחלה טעות ואני אכן יכולה להישפט. ואז שלא, ואז שכן, ואז שלא.....

מפנייתי במרץ אני חווה מולכם בזבז זמן לא הגיוני! חוסר מקצועיות, שירות קולקל, התנהלות נוראית ושורה תחתונה של פגיעה בזמנו של הלקוח ובזכויותיו.

מבקשת שמנהל בפניות הציבור יקח את המקרה לידי וינהל אותו בצורה נורמלית וראויה. לא עוד העברה מפניות הציבור של העיריה חזרה למחלקת החניה נעך נציגה עם טעויות, סחבת ומענה לא נורמלי."

תלונה מוצדקת – מנהלת אגף החניה מסרה כי הבקשה להישפט במועד נדחתה בטעות, בטענה שהוגשה לאחר המועד הקבוע בחוק.

תובעת מוסמכת שוחחה עם הפונה על האירוע ועדכנה כי הבקשה להישפט הועברה לבית המשפט לעניינים מקומיים.

הפקנו לקחים מהמקרה על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2022-523577 מה-9/8/2022 – תלונה על שירות באגף לגביית ארנונה

"הגשתי בקשה לקבלת אישור עבור המשכנתא מס פניה 150234853 הגשנו את כל המסמכים הדרושים בצענו תשלומים לשוברים שנשלחו וחלק בהוראות קבע.

בתאריך 8/4 צלצלו מהעירייה בחורה מקסימה אדיבה שירותית חייבת לציין אותה לטובה למסור שבאחד השוברים יש הפרש של 7 שקלים והם מיידעים אותנו דבר שלא גורם לעיכוב בקבלת האישור וההפרש מועבר לתשלום הבא.

לאחר וידוי מול הנציגה מס פעמים שהפרש זה אינו גורם עיכוב מסרה שהיא שולחת לטאבו אישור להוצאת האישור משכנתא הנדרש לנו דחוף מאד!

היום 8/9 אני מתקשרת לטאבו להבין מדוע לא קיבלתי את הטופס (שהובטח באותו היום מקסימום יום יומיים) עונה לי נציגה חסרת מוטיבציה לעזור לענות או לתת שירות שואלת עם מי דיברתי אין לי מושג היא מטיחה בי שזה לא תקין שאין לי שם מי דיבר איתי והיא לא יכולה לעזור היא שולחת להם

מייל הסברתי לה שאני צריכה את האישיור דחוף ואין לי זמן לעוד בירורים ביקשתי מנהל/ת אמרה אני
אשאיר אותך על הקו עד מחר זה מה שאפשר ואכן העבירה אותי להמתנה !!! פשוט יחס מעליב דוחה
משפיל מה אני זבל של העירייה למה לא מגיע לי שירות כזה ממכם ??? מה היחס העלוב הזה איפה
ראיתם התנהגות כזאת של נותני שירות ! אני דורשת מהעירייה פיצוי על עוגמת הנפש על היחס
המזלזל הזה אני לא אעבור לכם בשתיקה על ההשפלה הזו!
התקשרתי שוב המוקד פתוח עד 16 בשעה 15:55 עונים כבר מוקד הודעות זה הטעיית הציבור! גם
משקרים שיש לחץ כשהמענה אומר שניה לפני שאני מס 1 בתור .
אני דורשת לקבל את האישיור שלי במיידית.
וכמו כן אני מבקשת את ההקלטת שיחות של 2 הנציגות
אני ממתינה להתייחסותכם לכתוב."

**תלונה מוצדקת – בשיחה עם נציגת השירות הובהר לה כיצד עליה לנהוג במקרים דומים בעתיד
וזאת למניעת הישנותם.
התנצלנו על המקרה והאישיור הנדרש נמסר לפונה.**

פנייה 2022-541383 מה-14/8/2022 – תלונה על עובד אגף המחשוב ומערכות מידע

" מוקד שירות תמיכה טכנית של רישוי מקוון מנתקים את הטלפון בפרצוף, במקרה הפעם, מוקדנית
חסרת סבלנות (לא צעקתי ולא קיללתי כמובן, פשוט שאלתי שוב את אותה שאלה שלא הבנתי את
התשובה שלה, כנראה כי המוקדנית לא באמת הקשיבה לבעיה, התשובות אוטומטיות, כמו לדבר עם
רובוט, או קיר) אין להם סבלנות/יכולת/ידע להסביר ולענות כמו שצריך על שאלות. כשהם לא
מצליחים להסביר הם פשוט מנתקים את השיחה ולא עונים שוב. אז למה הם שם? למה כל שיחה
למוקד תמיכה מלווה בכזה תסכול?
בכללי במענה שלהם לטלפון, הם נשמעים בדיכאון כבד ובחוסר חשק מוחלט לתת מענה או עזרה
(באמת, בבקשה תנסו להתקשר ממספר חיצוני ותראו איזה "הלו" מדכא אתם מקבלים, תעזרו להם
הם מסכנים), או להיות בעבודה. זה קורה כל הזמן, לא משנה מי פונה אליהם ואיך מדברים, כל מי
שאני מכירה שונא להתקשר לקבל שירות/תמיכה אצלכם כי זה רק כאב ראש ותסכול. זו גם לא פעם
ראשונה שאני פונה בנושא זה. לא קיבלתי מענה לתלונה גם בעבר. מקווה שהפעם אכן יטופל.
בנימה אישית, זו באמת בושה לעירייה של העיר הכי מתקדמת בארץ, שנותני השירות שלה פשוט לא
מסוגלים ולא רוצים לתת אותו. זו בעיה שעולה לנו בכסף, זו ממש פגיעה בפרנסה של אנשים
שעובדים בעיר.

המקרה אירע ב14/8/2022 בשעה 11:02 בטלפון ..., נעשתה שיחה גם בשעה 10:55 בה מוקדן
עצוב הפנה אותי למדריך מקוון למציאת הבעיה. כשזה לא עזר התקשרתי שוב, ניתקה לי המוקדנית
את הטלפון בפרצוף, ב11:06 התקשרתי שוב כי לא הבנתי למה מנתקים לי את הטלפון, אז המוקדן
העצוב שוב ענה, תשובתו לא הייתה לגמרי ברורה אבל הבנתי שפשוט לא אקבל מענה אמיתי, כן
והגיוני, והלכתי שוב לנסות את מזלי לבד מול במערכת שיש בה המון בעיות והמון באגים שמובילים
לעבודה כפולה כל הזמן."

**תלונה מוצדקת – מנהלת מחלקת שירות וקשרי לקוחות באגף המחשוב ומערכות מידע שוחחה
עם הפונה ולאחר מכן נערכו שיחות משוב עם נציגי השירות שהוזכרו בפנייה.**

פנייה 2022-542913 מה-16/8/2022 – תלונה על עובד קבלן בשירות אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך 22/6/22 בשעה 12 בלילה לערך עצרתי לתדלק בתחנת דלק נמיר ובשעה שהייתי בעצירה מוחלטת פגע בי רכב גרר של העירייה. משאית מדגם איסוזו מספר ... בעל הרכב יצא החוצה ולא רצה למסור פרטים וברגע שראה כי אני מצלם אותו ומתקשר למשטרה הוא חטף לי את הטלפון וירק עלי והתנהג בצורה ברוטלית. ניידת משטרה הגיעה והוגשה תלונה במשטרה. רכבי נגרם נזק של כ-5000 שח בבדיקה במוסך הפוגע לא עונה לנייד ומכחיש שזה הוא. יש גם סרטון שלא ניתן להעביר כקובץ ואשמח שמישהו יחזור אלי דחוף."

תלונה מוצדקת – נציג חברת הגרירה שוחח עם הפונה בנוגע לאירוע ובנושא הנזק שנגרם לרכב. יצוין כי העובד לא עבד בחברה הקבלנית בעת קבלת הפנייה.

פנייה 2022-545147 מה-17/8/2022 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"אני תושב העיר וגם נהג מונית היום 17 באוגוסט הייתי בדרכי לנסיעה מוזמנת פניתי מ... ל... את השדרה ניקו אם גרפיקה מים. העובד מעיף לכביש אם המים עצרתי לפניו חיכיתי שיסיים הוא סימן לי לעבור תוך כדי שהוא ממשיך לנקות. המשכתי לעצור את הרכב וחיכיתי שיסגור את המים. והוא בתגובה מלא את הרכב בעלים רטובים ממש מלא את הכול מכוונה בלי שום התגרות מצדי לא צפרתי ולא החלפנו מילה אחת. הייתי המום האוטו מכוסה כולו בעלים רטובים ובזך כול החלונות הכול. תמונות מצורפות כולל האנשים שתפעלו והעובד הספציפי בעיקר. שוב חשוב לציין שלא הוחלפה שום מילה. עצרתי בצד יצאתי מהאוטו המום וצעקתי אך אני יסיע נוסעים שאני בדרך אליהם יום העבודה נהרס הנוסע בשוק. למה למה??

אני דורש מעירייה להעביר לי את פרטי העובד שאוכל לדרוש ממנו פיצוי על עוגמת הנפש והנזק הכספי של אותו יום. לא יתכן שעובד של העירייה יגרום נזק מכוון למכוניות שבדרכו. האירוע קרה ביום רביעי 17 באוגוסט 2022 על רחוב ... ב-6:00"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר בדק את התלונה ומסר כי עובדי האגף לכלול בשגגה את הרכב עם צינור שטיפת הרחובות. הם הבינו את טעותם בעת האירוע ואף שטפו את הרכב. בסיום הבדיקה הופקו הלקחים על מנת להימנע ככל הניתן מהישנותם של מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2022-574487 מה-18/8/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום רב, ירדנו מהאוטובוס בדרך ... הנהג ועוזרו ברכב מנקה כביש לא עצרו והמשיכו הילדה נפלה פעמיים כי מהרתי שלא יפגע בנו הליכלוך לתוך העיניים באיזה שהוא שלב הרמתי אותה שהגענו לרמזור הם היו סמוך אליינו הבחור עם הצינור הסתכל עליינו במבט עויין והשפריץ בכוונה שיפגע בנו הליכלוך והזרם העוצמתי של המיים דיבר בערבית עלה על המדרכה ועשה פניית פרסה שלא כחוק על מדרכות אני לא צריכה לפחד בטח שלא מעובד עירייה!! הבת שלי לא צריכה לבכות

ולשאל למה הוא השפירץ עלינו! היא בת 4 היא מבינה! צילמתי את מספר הרכב יש מצלמות בדרך ... שם יכולים לראות את הכל! אשמח לטיפולכם המידי תודה רבה"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את התלונה והיא נמצאה מוצדקת לפיכך הוחלט לסיים את עבודתו של העובד.

פנייה 2022-576913 מה-20/8/2022 – תלונה על קבלן בשירות אגף התברואה

" אני כותבת אליכם בשמו של חבר , ... , שחווה חוויה לא נעימה ואינו מסוגל לכתוב . ביום שישי, ה-29 ביולי, בסביבות השעה 21:00, בפתח הכניסה לבניין מגוריו בשדרות ... , בשעה שהניח לרגע את התיק שלו ושקית על גדר הבטון כדי לסייע לשכן לרתום נגררת לרכב, עבר טנדר כתום של העירייה (... היה נסער ולא רשם את מס' לוחית הרישוי של הרכב) ואנשיו לקחו את התיק והשקית. אחרי מרדף רגלי קצר קצר הטנדר בפינת רחוב ... ואנשיו החזירו ל ... את התיק כשהוא פתוח וחלק מהדברים הוחזרו בנפרד. לטענת יושבי הרכב הם זרקו את השקית והארנק לפח, וזו כמובן טענה שאין לה שחר. ... התקשר מייד למוקד העירוני ושם קיבל תשובה ש"אין לנו אפשרות לעזור לך" ושאלו אפשרות לדעת מי עובדי הקבלן האלה. ... התקשר למוקד 3 פעמים, ובכל פעם זכה לקבל אותה תשובה.

קשה להאמין שעיריית תל אביב, שעובדי הקבלן עובדים בשירותה, מתנערת מהתקרית הזאת ואינה מסייעת לאזרח שנפגע וביטחונו האישי הופר. זה דבר שלא יעלה על הדעת. לשם מה קיימת הסיירת לביטחון עירוני?

אודה לכם אם תעשו בירור מעמיק בנושא, תמצו את הדין עם הנוגעים בדבר ותשיבו ל ... את מה שנגנב ממנו.

בתודה ובברכה"

תלונה מוצדקת – הנהג זומן לשימוע לבירור פרטי המקרה. הנהג הושעה מתפקידו.

פנייה 2022-585440 מה-23/8/2022 – תלונה על עובדי קבלן בשירות אגף התברואה

"היום הגיע רכב טיאט לנקות את החניה של הבנין לאחר שבועיים לא ניקו ירדתי למטה כאשר שמעתי אותו מתחיל לעבוד וביקשתי מיממנו שאני מוזיזה את הרכב בגלל שהוא אחריי שטיפה חיביתי בצד כשעה שדאלתח אותו למה לא מנקה את הצד אמר לי הנהג והשוטף לא מנקה את הצד הזה רק באמצע אני מנקה את יכולה לחזור למקום החניה שלך כאשר חניתי את הרכב וחזרתי לבית ראיתי שהם מנקים את הצד שחניתי ומלכלכים את הרכבים שלי ושל כל השכנים ירדתי למטה והם צחקו לי בפנים ליכלכו את כל הרכב שהיה אחריי שטיפה ממש בושה שאנשים כאלה משרתיי ציבור בעלי עובד 31 שנה ב... ומתנהג לאזרחים ביראת כבוד בושה בושה שיש אנשים כאלה בשרות עיריית תל אביב מס רכב ... עובד בתחנת ..."

תלונה מוצדקת – מנהל תחנת התברואה האזורית, שוחח עם הפונה, התנצל על האירוע, והסביר שבאגף יפעלו למנוע הישנותם של מקרים דומים בעתיד. בעקבות הבירור החליט הקבלן לנקוט בצעדים משמעותיים נגד צוות שטיפת הרחובות.

פנייה 2022-586197 מה-25/8/2022 – תלונה על קבלן בשירות אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

לפני מספר שבועות, קיבלה בתי, [REDACTED] (להלן: בתי), משדרות [REDACTED] את מכתבכם שבנדון.
בצורה תמוהה וחסרת הסבר, המכתב (שהעתקו רצ"ב) שהגיע לבתי עם הכתובת וציון הבעלים, כפי שניתן לראות בצידו השני של אותו מכתב (רצ"ב גם צילומי).
כפי שניתן לראות, הנכם מציינים שבעליו של הנכס הינו [REDACTED] ז"ל, וגם שלחתם את מכתבכם הנייל [REDACTED] ז"ל לבתי כנייל.
כפי שהנכם רואים, אני [REDACTED], בעליו של הנכס הנדון, חי עם כתובות גם בהרצליה וגם בתל אביב, שניתן למוצאן, כמובן, גם ברישומיכם וגם במשרד הפנים.

קשה להבין כיצד שלחתם את המכתב הנדון לבתי כאמור וגם כיצד קבעתם שאני ז"ל, כשכל הנתונים נמצאים אצלכם, מאז קבלת אישור האיכלוס והמדידות שערכתם בנכס הנייל.
בתי נפגעה קשות מכך שקיבלה מכתב המיוחד לאביה הז"ל, שעדיין חי, ונגרמה לה עוגמת נפש רבה ביותר.
בנוסף, בתי לא ידעה שברשותי הנכס הנייל.
מיותר לציין שבכך פגעתם בזכותי לפרטיות וגיליתם לבתי מידע שהינו בגדר סוד, על כל המשתמע מכך על פי חוק כבוד יסוד האדם וחירותו.
הנכם נדרשים בזאת ליתן הסבר מניח את הדעת לשליחת המכתב כאמור, בדואר החוזר.

תלונה מוצדקת – החברה הקבלנית שלחה מכתב התנצלות בדבר הטעות באיתור בעלי הזכויות.

פנייה 2022-588906 מה-26/8/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

" כל יום שישי אני מגיע לנופש בחוף ...
אנחנו צוללים תת ימי צלמים רכשתי שתי שמשיות ומיטה שיזוף פניתי לעובד מתקני חוף בבקשה להזיז את המטריה והחוצה שלו אומר לי בחייוך חוצפני שהוא לא מזעזע אומר לי קאתה יכול להזיז את המיטה זה עבר כל כבול שאתם מעסיקים עובדים לא נורמטיבי חוצפנים ובנוסף השרות החוף ... באכזבה ענרית בושה שיש עובדים כאלה שצוחקים לאנשים בפנים שרות מתחלכל ביקורת ואני עומד להגיש תביעה על פגיעה באזרח לערית תל אביב על התנהגות שעובד של ... תל אביב אומר לי תשבור את הראש ואומר לי שאני לא חייב לך שום דבר זה לא יעבור בשתיקה גועל נפש של עובדים ושרות של ... תל אביב מחכה לתגובה."

תלונה מוצדקת – העובד עבד באופן זמני באגף חופים, ולאחר המקרה המתואר הופסקה עבודתו באגף.

פנייה 2022-604599 מה-4/9/2022 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"שמי ... עולה חדשה המתגוררת ברחוב ... הבוקר בזמן שטיילתי עם כלבתי ... ברחוב הטריד אותי פקח עירוני ששמו ... הכל החל כאשר הכלבה שלי עשתה את צרכיה ו... עמד בצד ועישן, כמובן שהרמתי את הצרכים וזרקתי לפח. לאחר ככמה מטרים ... ניגש אלי בצורה מאוד תוקפנית, כאשר הוא מציג בפני צילום של צרכים של כלב אחר שאינו שלי. כאשר הוא אינו התרצה להבין שהצילום של הצואה אינו של הכלבה שלי, הוא דרש שאראה לו היכן זרקתי את השקית עם הצואה. הוא עקב אחרי מרחוב " ... עד לרחוב ... וביקש ממני שאוציא בעצמי מהפח את השקית עם הצואה. זאת ובנוסף לכל אורך הדרך הוא איים עלי שיביא לי דו"ח. חשתי עוגמת נפש, מושפלת ונסערת מהבקשה המחפירה של הפקח, שמבקש ממני להכניס את ידי לפח ולהוציא את השקית עם הצואה. התנהלות זו אינה מקובלת, בטח שלא מנציג שמייצג את עיירת תל אביב, ובנוסף כאדם פרטי. במידה ועשיתי משהו לא תקין יש דרך וצורה לדבר עם בני אדם, ולא ישר לתקוף ולאיים אנשים ישרים שמתנהגים כחוק. לאור המקרה, אני מבקשת מכתב התנצלות מהערייה ושיקנטו צעדים כנגד הפקח על מנת שמקרה זה לא יקרה בעתיד. יש לי סרטון המתעד את רוב האירוע אך לצערי אי אפשר לצרף אותו כאן, אשמח לשלוח לכם כדי שתתרשמו."

תלונה מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפונה והסביר שהפקח לא רשם דוח, וכי התנהלותו של הפקח בעת שפנה לפח האשפה וחיפש את צואת הכלב הייתה לא במקומה. מנהל הסיירת שוחח עם הפקח בעניין התנהגותו באירוע וכיצד עליו לפעול בעתיד במקרים כאלה.

פנייה 2022-629880 מה-14/9/2022 – תלונה על שירות במינהל החינוך

"בתי, ... נפגעה בינקותה ... כתוצאה מהפגיעה ... סובלת ... וכן מלקויות למידה מורכבות. ... מוכרת על ידי המוסד לביטוח לאומי... וזקוקה להשגחה בכל שעות היממה. אסמכתאות ואישורים רפואיים קיימים והועברו שוב לגורמים הרלוונטיים ... לוותה מזה שנים על ידי סייעת (כ-42 שעות שבועיות), תחילה המשך 6 שעות לימודיה בבית הספר היסודי ... ולאחר מכן 6 שנים נוספות בבית הספר ... , כך שמדובר בזכות ידועה שנמשכת מזה שנים. בחודש מאי, בעקבות המלצה של עובדת סוציאלית מטעם העירייה וכן של הצוות החינוכי בביה"ס, הוחלט כי המסגרת המתאימה ל... היא בית ספר ... בקשתי לבחון אפשרות ש... תמשיך את לימודיה ב... , נענתה בכך שהדבר בלתי אפשרי ... לאחר קבלת ההודעה על מעבר ל... , פניתי לעירייה בכתב ובע"פ בעניין הסעה, מלווה וסייעת... כשבוע לפני תחילת שנת הלימודים, כאשר התקשרתי לבית הספר... נמסר לי לתדהמתי, כי השנה לא תיפתח בבית הספר כיתה... החלטה זו יתרה לגמרי את הליך החלטת ועדת האיפיון, ולהבנתי הוטעונו, לשון המעטה. ...

לאחר היכרות עם מנהלת בית הספר ... והתרשמותנו לטובה ממנה ומהצוות החינוכי, הסכמנו
בנסיבות ובסד הזמנים, כי ... תחל את לימודיה ב-1.9.22 בכיתה ... אולם אז הסתבר שטרם הוסדר
נושא ההסעות והמלווה ... כמו גם עניין הסייעת.

...
בקציאת האומר אציין, כי היום, שבועיים לאחר פתיחת שנת הלימודים, ולאחר אין ספור שיחות ופניות
בעניין – נבצר מ... לבקר בבית הספר...

...
לנוכח הדברים, אודה להתערבותך האישית על מנת שיימצא פתרון לאלתר, כך ש... תוכל לממש את
זכותה לבקר בבית הספר..."

תלונה מוצדקת – התלמידה החלה את לימודיה ונושא ההסעה סודר.
הפקנו את הלקחים הנדרשים מהמקרה.

פנייה 2022-662465 מה-22/9/2022 – תלונה על עובד אגף סל"ע

"היום בשעה 19:35 לערך כאשר חזרתי על אופני יחד עם שני ילדי מארוע ב...ביציאה מה... בקירבת
בית הקפה ושביל האופניים פקח שיטור עירוני רכוב על אופנוע נאלץ לעצור על מנת לאפשר לאופניים
לחצות. הוא עשה פרצופים על זה שנאלץ לעצור והערתי לו שאין לו מה להתלונן וכן הוא צריך לעצור
לרוכב אופניים. הוא לא קיבל את ההערה והמשיך להתלונן אז ביקשתי לקבל את פרטיו. בהתחלה רק
הסכים למסור בעל פה וכאשר התעקשתי נאות להראות לי תעודה תוך שהוא מתעקש להסתיר חלק
מהתעודה בידיו ולא איפשר לי לצלמה. בעקבות הבקשה לראות את התעודה ובעידוד בן הזוג
שבינתיים הגיע לתמוך בו החל לאיים שהוא ירשום לי דו"ח על עברה עירונית מונפצת (חציית שביל
אופניים שלא במעבר חציה...) וביקש לראות תעודת זהות. הסברתי לו שאין עלי תעודת זהות (והחל
לטעון שזו עבירה ואיים להזמין שוטר) הראיתי לו רשיון נהיגה שהוא ביקש לצלם תוך שהוא ממשיך
לאיים עלי בדו"ח. שום דו"ח לא נרשם במקום או נמסר לי פרט לאיומים והכל בעקבות זה שהוא
התבקש למסור פרטים מזהים. שמו של הפקח הרכוב..."

**תלונה מוצדקת – הסייר לא נשא עימו תעודת פקח עירוני, ולפיכך הוא הציג את תעודת עובד
העירייה שלו, וביקש להסתיר את מספר הזהות המופיע על התעודה. בעקבות האירוע חודדו
הנהלים לסייר המעורב, וכן ליתר הסיירים בצוות בנוגע להזדהות באמצעות תעודת פקח עירוני
בפני אזרחים.
כחלק מהברור ותהליך הלמידה, הודגש שוב לכלל הסיירים, כי עליהם להתייחס ולנהוג בכבוד
ובאדיבות לכל אדם באשר הוא.**

פנייה 2022-677783 מה-2/10/2022 – תלונה על שירות באגף התברואה

1. בתאריך ה-25/09 פנה ... למוקד העירוני לברור מועדי פינוי פסולת וגרוטאות, הוא קיבל תשובה
מהמוקד כי ב-28/09 יוכל להוציא את הפסולת עד השעה 13:00, אציין כי בבקשה מקוונת הוא
ציין כי צריך מיכל ענק בקשתו זו אושרה במוקד.
2. עוד צויין כי את הפסולת יש להניח על מקום חניה ולא על המדרכה.
3. כאמור כל הפסולת רוכזה במקום חניה (לא על המדרכה) מול הכניסה לבנין, ומי לא בא ?

4. בתאריך ה- 29/09 פנה שוב ... למוקד העירוני, באמצעות הטלפון וציין כי טרם הגיעו לפנות את הפסולת, נמסר לו מהמוקד כי הנושא הועבר לטיפול, למצער בינתיים הצטרפו תושבים רבים והחלו להוסיף גרוטאות ופסולת לפסולת שחנן הניח לאיסוף.
5. כאזרח שאיכפת לו, בתאריך ה- 30/09 פנה ... שוב למוקד העירוני, נמסר לו שהנושא בטיפול.
6. משלא פונתה הפסולת, תושבים נוספים הצטרפו לערימת הפסולת ותושבים אחרים החלו להתלונן, כי זה מפריע, וזה מחדל של עירייה שלא מגיע לאסוף את הפסולת כפח שציינה התשובתה שניתן להוציא פסולת בתאריך 28.9.2022 ועד לשעה 13:00.
7. חלפו מספר ימים מתאריך 28.9.2022 ואף אחד לא הגיע לאסוף את הגרוטאות.
8. בתאריך ה- 2/10 בשעה 08:00 לערך הופיע ... מהעירייה עם משאית פינוי ומנוף, מבלי לבדוק את הפרטים פנה ל... וכבר רצה לרשום דוח על הוצאת פסולת שלא בתיאום, ... הראה ל... את תשובתכם מיום 28.9.2022, כי הוא קיבל את אישורכם להוצאת הפסולת אזי תגובתו של ... היתה אהה אוקיי, מאחר ואני עם מנוף והעץ מפריע אבקש כי תעבירו את כל הפסולת לפינת הרחובות ... בתוך שעה אגיע ואפנה.
9. על מנת שלא לעכב את ..., כל הפסולת פונתה במיידית לפינת הרחובות כפי ש... ביקש וזאת תוך כ- 10 דקות, לאחר העברת הפסולת למקום בקשתו של ..., אני אמא של ... העונה לשם ..., התקשרתי לנייד של ... (...), הוא ענה והשיב כי הוא רואה את ערימת הפסולת ותוך 5 דקות הוא מגיע לאסוף.
10. מה שהיה ו/או קרה ... לא הגיע לאסוף את הפסולת כפי שהבטיח, מאחר ו... לא הגיע צלצלתי מספר פעמים לנייד של ... וזאת ללא מענה.
- 11.11 ערימת הפסולת פשוט נערמת ונערמת ולצערי הערימה הפכה למפגע תברואתי וגופני כי היא נמצאת בצומת ... , עוברי אורח החלו לחפש ולפשפש בערימה וזאת נתפזרה כמעט לרוחב המדרכה, האם לדעתך התנהלות זו נראית תקינה?
12. מאחר ו... חש אחריות מסויימת על הוצאת הפסולת שהוצאה כמובן באישורכם, וכאזרח שאיכפת לו, ... בחר לשלוח בשלישית ו/או ברביעית מי סופר, היום 2.10 בשעה 16:00 בקשה נוספת לפינוי הפסולת, בקשה שטרם אושרה עדין.
13. לסיום אציין כי, ערימת הפסולת שלא פונתה על ידי עיריית תל-אביב הינה מהווה מטרד כשלעצמו ואופן הטיפול בבקשת פינוי פסולת לוקה בחסר ו/או גובלת בזלזול ציבור התושבים ו/או האזרחים שעוברים ברחוב ליד ערימת פסולת שגדלה וגדלה בכל יום היא גדלה עוד קצת, וכאשר כבר מגיע מי מטעמכם הוא עושה אחורה פנה והוא לא מפנה וזאת גם לאחר שהוא ביקש שנעביר את ערימת הפסולת לפינת הרחוב ...
14. עצוב לומר כי, לא ציפינו לטיפול כזה מרשות כמו עיריית תל-אביב יפו. אומר במאמר מוסגר במידה ותהא איזו פגיעה באחד מתושבי תל-אביב ו/או כל אזרח אחר, עיריית תל אביב היא זאת שתישא באחריות בלבד."

תלונה מוצדקת – אגף התברואה אינו מבצע תיאום של איסוף ערימות ברחוב במגורים של הפונה, אלא רק בפינות הרחובות הסמוכים, עקב תנאי השטח לפינוי. אם ניתן אישור הרי שהוא ניתן בהיסח הדעת ובטעות, ואנו התנצלנו על הבלבול שחל ועל מה שבא בעקבותיו. הערימות פונו תוך הפעלת אמצעים ייעודים, על מנת לגרור אותן לקרן הרחוב ומשם פונו באמצעות מנוף.

פנייה 2022-707624 מה-4/10/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום, היום (4/10) בשעה 09:26 קיבלתי שיחת טלפון מנציג עירייה באגף מחזור, לאחר שהגשתי בקשה מקוונת להצבת פחי מחזור בשכונה (פח כתום). לא תואמה איתי כל הגעה של נציג כזה כך שלא ציפיתי לו. הנציג לא הזדהה בשמו לצערי. הוא דיבר אליי בצורה בוטה, לא שירותית ומגעילה, ללא דרך ארץ וסבלנות. אני מצטט פה את השיחה "שלום שה מהעירייה- רד למטה בבקשה". שאלתי למה ומדוע והוא ענה "הגשת דיווח לפח כתום אז באתי לראות". כאשר הגבתי לו שאני לא יכול לרדת כרגע אבל הוא יכול לראות בעצמו שאין פח הוא ענה "אני מבין שאתה ציני" ומשם המשיך להתווכח איתי ולדבר אליי בצורה גועלית ובוטה.

אני דורש לדעת את שמו של נציג העירייה הזה ולהגיש עליו תלונה כדי שלא ימשיך בתפקידו. אין מקום בשורותיכם לאדם שמדבר בצורה כזו לאנשים, על אחת כמה וכמה בתור נותן שירות ועובד ציבור (ובבוקר יום כיפור) אשמח שתחזרו אליי בהקדם. תודה וגמר חתימה טובה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את המקרה במטרה שהתנהלות מעיין זו לא תקרה בשנית.
כחלק מהבדיקה נדרש העובד להתקשר אל הפונה ולהתנצל על התנהלותו.

פנייה 2022-715216 מה-16/10/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"אני נהגתי ביום ראשון 16.10.22 בשעה 9.35 לערך בדרך ... עד לצומת ... היה נהג משאית זבל של עיריית תא צבע ירוק מס ... הנהג משתולל בכביש ומקלל גם אותי אני באמת לא הבנתי מה הוא רוצה ממני חבל שנהג עם אחריות משאית נוהג כך וגם מתנהג כך מסכן ציבור"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל החניון שוחח עם הפונה, ולאחר מכן שוחח עם העובד והבהיר לו שאינו יכול לפעול באופן בו פעל.
לאור הדברים החליט מנהל אגף התברואה לזמן את העובד לשימוע.

פנייה 2022-725644 מה-23/10/2022 – תלונה על שירות במינהל החינוך

"מכתב תלונה על התנהלות בזיונית של מחלקת חינוך בעיר.
בשל אירוע חריג וחמור ביותר אשר בו נשכח בני בן 3 בגינת המשחקים ללא השגחה כאשר הצוות ושאר הילדים עזבו את הגינה ועלו לכיתת הלימוד.
אירוע זה קרה לפני מעל חודש!! לאירוע גרסאות שונות ותחושת הבטחון שלנו כהורים אבדה לחלוטין.
פניתי לרכזת הגן בבקשה לקבל דוח אירוע מסודר, טרם נענתי.
פניתי לפניות המקוונות בעירייה לפני כחודש, טרם נענתי.
פניתי למרכז לחינוך בעיר, דיברתי עם נציגה נחמדה בשם ... אשר התחייבה כי הנושא יטופל בהקדם, לפני כחודש! טרם נענתי.
לפני מעל שבוע ביקשתי להעביר את בני מהגן מסיבה זו ומסיבות נוספות אשר פירטתי עליהן בהרחבה במייל שגם הוא, זכה להתעלמות מוחלטת.
אבקש פעם נוספת לחזור אלי לפני שאני פונה למשטרה ולגורמים נוספים לחקירת האירוע."

תלונה מוצדקת – המקרה דווח למפקחת משרד החינוך, אשר שוחחה עם הפונה.
בפנייה אל רכזת הגן ביקשה הפונה להעביר את בנך וסיפרת לה על המקרה. בשיחה לא דובר על קבלת דוח אירוע אלא רק על החלפת גן. אושר המעבר לגן בהתאם לבקשת האימא. הגנת עלתה לשימוע, הופקו לקחים, חודדו נהלים מול צוות הגן, לכל הצוותים במתחם ולכל גנות מרכז תל אביב-יפו.

פנייה 2022-729773 מה-24/10/2022 – תלונה על עובדת אגף לגביית ארנונה

"ביום 1.9.22 התחלתי חוזה שכירות ברחוב ... ובהתאם הגשתי בקשה לעדכון מחזיק בדירה הן ממחלקת ארנונה והן ממי אביבים. לגבי מי אביבים יצרו עימי קשר במייל ואמרו שקיימת בעיה לעדכן אותי כמחזיקה לאור כך שהחוזה הוא ל-11 חודשים, אך ברגע שהפניתי אותם לסעיף 6.1.3 לחוזה לפיו החוזה כולל תקופת אופציה של 11 חודשים נוספים אשר מתחדשת אוטומטית (אלא אם כן אני מודיעה 60 ימים מראש שאיני מעוניינת) - הרישום במי אביבים עודכן ונרשמתי כמחזיקה. היום, 24.10.22, כחודשיים לאחר שעברתי לדירה וביקשתי לעדכן אותי כמחזיקה בארנונה, התקשרה אליי גב' ... ממחלקת ארנונה ואמרה לי שלא ניתן לעדכן אותי כמחזיקה. חייבת להגיד שאני גרה בתל אביב כבר שש שנים, במהלכן עברתי 4 דירות ודיברתי פעמים רבות עם נציגים במחלקות השונות בעירייה. מעולם לא נתקלתי בשיח לא מקצועי, לא מכבד ומתלהם כמו בשיחה שקיימתי עם גב'...

בהתחלה היא אמרה לי שאין בחוזה שלי סעיף אופציה. כאשר הפניתי אותה לסעיף הרלוונטי (אליו כלל לא הייתה מודעת) היא אמרה שבכל זאת אי אפשר "כי לא" ואפילו לא טרחה לקרוא אותו עד הסוף. אמרתי לה שהסעיף אומר שהאופציה תמומש אוטומטית וניסיתי להסביר שגם בחוזה רגיל 12 חודשים יש לשוכר אפשרות לצאת לפני בהודעה מראש ב-60 ימים ולכן אין הבדל בין חוזה ל-12 חודשים (עם זכות לצאת לפני) לבין חוזה ל-11 חודשים עם הארכה אוטומטית של 11 חודשים נוספים (עם זכות לצאת לפני).

לצערי היא לא הייתה מוכנה שאדבר ואסביר, ואמרה שרק במקרה שהאופציה ממומשת כבר עכשיו אפשר לכתוב אותי כמחזיקה (אמירה תמוהה משעה שאופציה, כשמה כן היא, היא אופציונלית וממילא המימוש במקרה שלי הוא כאמור אוטומטי).

ניסיתי להסביר לה שהעניין כבר נדון על ידי מי אביבים והם כן רשמו אותי כמחזיקה אך היא לא הסכימה להקשיב. ביקשתי שתפנה אותי להנחיה או להסכם לדוגמא שבו "אופציה ממומשת כבר עכשיו" (תהא משמעות מונח זה אשר תהא) אך היא אמרה שאין לה דוגמא כזאת. לא ממש הבנתי את מטרת שיחת הטלפון אם מלכתחילה לא הייתה לה כל כוונה לשמוע את דברי הצד השני ומדוע רק אחרי חודשיים מודיעים לי שאני לא יכולה להירשם כמחזיקה. מצרפת את ההתכתבות עם מי אביבים והאישור שלבסוף נתנו לי כמחזיקה בדירה. אודה למענה בנושא".

תלונה מוצדקת – מנהלת צוות שוחחה עם הפונה והסבירה בעניין מימוש האופציה והמסמכים הנדרשים על מנת להירשם כמחזיקה.

בהיבט השירותי, בוצע תהליך של ברור ולמידה עם נציגת השירות, נמצא שבהיבט המקצועי, העובדת ענתה ופעלה בהתאם לנהלים וההנחיות, אך הובהר לה שתפקידנו כנותני שירות לשמור על שיח מכבד ושיירותי עם לקוחותינו גם במקרים בהם יש חוסר הסכמה או הבנה בין הצדדים.

פנייה 2022-742842 מה-30/10/2022 – תלונה על עובד אגף גביית ארנונה

"רציתי להשים את ליבכם לשירות קלוקל שקיבלתי מנציג ארנונה. לא רק שלא חזרו אליי בזמן סביר, לאורך כל השיחה הנציג היה קצר איתי ולא שירותי ובעצם השאיר אותי עם תחושה של תסדר בעצמך. אני מבין שהכל אונליין היום ובכל זאת לפעמים נדרש גורם אנושי שיוכל לקדם ולשים דברים על דיוקם. מעבר דירה לזוג עם ילד הוא תהליך אינטנסיבי והיה ראוי שבזמנים כאלה הערייה תבוא לקראת התושבים תראה אמפטיה ולא תשאיר אותם עם תחושה שהם לבד מול העולם. לא זוכר את שם הנציג, השיחה התקיימה ב-30 לאוקטובר בשעה 9:40"

תלונה מוצדקת – נציגת שירות בכירה ממוקד שירות ארנונה, התקשרה לפונה התנצלה על חווית השירות שקיבל, ועדכנה אותו במסמכים הדרושים לשם הטיפול בבקשתו. הסיבה לקושי במתן השירות על ידי הנציג, נעוצה בכך שהפרטים שהיו ברשות הפונה לא תאמו את פרטי הבקשה במערכת, ולכן ביקש ממנו לפנות שוב בצורה מקוונת, וזאת בהתאם לנדרש בפקודת העיריות. הנציג פעל על פי הנהלים הנדרשים ממנו, ואנו נפיק את הלקחים בהיבט השירותי.

פנייה 2022-783025 מה-13/11/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"שלום. פחי הזבל שלנו מפונים בימים שני רביעי ושישי. ביום שישי האחרון לא הגיעו לפנות. פניתי למוקד מספר פעמים ולצערי לא בוצע. היום התקשר מישהו מהתברואה שלא הזדהה הגם שביקשתי ממנו את שמו. צרח עלי למה אני מתקשר למוקד. ולטענתו הפינוי בימי ראשון שני ורביעי. דבר שאינו הגיוני כלל - אנחנו בניין של 52 דיירים עם 3 פחים 1100.. מכיוון שהמשיך לצרוח ולא הזדהה סגרתי את השיחה. אודה לכם אם תטפלו בעניין, ובמיוחד בהסדרת נושא של פנייה לתושב מבלי להזדהות כלל. תודה"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה קיים בירור בנושא אשר במסגרתו שוחחו עם הפונה סגן מנהל תחנת אתרים. במהלך הבירור עלה כי פינוי האשפה ברחוב המגורים של הפונה מתבצע בימים ב', ד' ו-ו'. העובדים הונחו שלא לדלג על כתובת המגורים של הפונה ולוודא כי פינוי האשפה יתקיים בימים הקבועים, וכמו כן תבוצע בקרה ניהולית בנושא. בנוגע ליחס של העובד הונחו כלל העובדים כי יש לקיים שיח מכבד במהלך שיחות עם תושבים.

פנייה 2022-789726 מה-15/11/2022 – תלונה על עובדת אגף גביית ארנונה

"ביום ג' ה-14 לחודש נובמבר פניתי בכמה שאלות למוקד ארנונה ענתה בחורה בשם ... שלא נתנה לי להשחיל מילה או שאלה דיברה בצורה לא יפה (ממליץ שתקשיבו להקלטה) כשהערת לי על כך "הענישה" אותי והעבירה אותי לפקידה אחרת כמובן שהפקידה האחרת זה היה ניתוק השיחה. זו לא פעם ראשונה שאני פנה למוקד זה מעולם לא נתקלתי בכזה שירות גרוע"

תלונה מוצדקת – נציגת שירות בכירה במוקד ארנונה שוחחה עם הפונה והתנצלה על השירות שקיבל ומסרה לו ששלחו לו שוברים למייל. בוצעה שיחת משוב עם הנציגה על מנת ללמוד ולייצר חוויה טובה יותר בעתיד.

פנייה 2022-805588 מה-21/11/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"מעוניינת להתלונן על עובד מחלקת התברואה בשם ... - המחלקה נדרשה כנראה לבצע עבודות בבניין, הגיע אליי הביתה ביום 21.11.2022, בלי להתקשר או לפנות קודם, דפק על הדלת באלימות, צעק עליי ודיבר אליי בגסות ללא כל סיבה וצורך. לעניות דעתי זה לא סוג השירות שהעירייה אמורה לספק לתושבים."

תלונה מוצדקת – התנצלנו בפני הפונה על טון דיבורו של נציג אגף התברואה במפגש. במסגרת שיחת ברור שנערכה באגף התברואה הוסבר לעובד שעליו לגלות רגישות, ולשנות את טון דיבורו באופן שירותי.

פנייה 2022-826720 מה-28/11/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"בתאריך 28-11-22 בשעה 17:30 התקשרתי למוקד 106 כדי לדווח על מספר כלבים משוחררים בחוף ... בניגוד לחוק. לאחר כ-10 דקות התקשר אליי פקח חוף בשם ... (מס נייד ...) איתו נפגשתי ליד סוכה מס ... בחוף ...
... הפקח פנה אליי בטון כועס "אתה יודע כמה כמוך יש? כאלה שכל דבר מפריע להם ומתקשרים למוקד?" ... בזמן שיחת הנזיפה הזו, עברו לידנו שני בעלי כלבים (אחד משוחרר ואחד עם רצועה) בלי ש... הפקח יפנה אלהם.
לטיפולכם"

תלונה מוצדקת – העובד נקרא לשיחה, ומנהלי האגף חידדו בפניו את ההנחיות והנהלים לשירות הולם והתנהגות נאותה כמו גם ההנחיות בנוגע לכלבים בחוף לאחר סיום עבודת האגף.

פנייה 2022-827245 מה-29/11/2022 – תלונה על עובדת אגף נכסי העירייה

"במשך שנתיים אנחנו בקשר עם הגברת ...
ברשותנו נכס ברח ...
הנכס נכנס למבצע בעל הבית ואנו השלמנו את כלל המסמכים כולל תשלום חוב מהעבר לעירייה
כבר לפני למעלה משנה
מאז כל שנתר לגברת ... הוא להוציא שובר לתשלום לרכישה על ידנו
אנו מטורטרים הלוך ושוב
הגענו פיזית לעירייה מספר פעמיים בפעם האחרונה בחמישי האחרון בו הבטיחה ... זה מיד במייל
מגיע..
כמו כל שאר הפעמים הבטיחה שזה ממש בדרך להנהלת חשבונות
תמוהה בעיני
מדוע מתעמרים בנו ככה?
יש סיבה אישית?
יש לי הוכחה על מעל 15 מיליים שלא נענו אף פעם
טלפונים שנענים באני עובדת מהבית לא יכולה לטפל ...
חופשות עג חופשות ופגרות
באין מחליף לגברת

טלפונית הגברת לא עונה
... העוזר של ... ניסה להבין גם הוא ללא הועיל ...
הוא ניגש בודק הגברת ... מבטיחה יום יומיים יטופל
וכללום
מעבר לתחושת ההשפלה האישית
יש מקום בעירייה לבדוק את התנהלותה
מעבר לכך אנו שוקלים לתבוע את העירייה בנזקין.
כיוון שהובטח שהשובר יגיע לא הושקע הכסף באפיקים אחרים והוא שוכב כבר שנה בציפיה שגברת
... תועיל בטובה להוציא שובר ונוכל לשלם
באין מענה אנו נפנה לביהמ"ש"

תלונה מוצדקת – מנהל מחלקת עסקאות מקרקעין מסר כי עם קבלת הפנייה נעשו המאמצים לקדם את הבקשה וכי ההסכם נמצא בחתימות סופיות באגף.
מנהל המחלקה שוחח עם העובדת והדגיש בפניה את הצורך לשיפור השירות וחשיבות במענה לפניות בזמן סביר.

פנייה 2022-839848 מה-2/12/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"ביום שישי ה-2/12 ישבתי עם בן זוגי בחוף ... ישבנו יחד על החוף והיד שלי היתה על הגב שלו. ניגש אלינו מציל חדש שהתחיל לעבוד בתחנה ואמר לנו שפה זה ... , וזה לא מתאים, ושנחנו יכולים לשבת ככה בחוף של תל אביב. כעסנו ואמרנו לו שאנחנו לא מעוניינים לשמוע אותו, והוא סרב ללכת והמשיך להתווכח איתנו, ואף איים שישגור איתנו חשבון. לא נראה לי הגיוני שעובד עירייה ישמיע אמירות גזעניות והומופוביות בכלל, ובזמן שהוא בתפקיד בפרט. אנחנו לא מעוניינים בשלב זה לפנות לתקשורת, למרוץ ששנינו אנשי תקשורת, אבל אנחנו רוצים לדעת שהעניין מטופל על ידי העירייה."

תלונה מוצדקת – העובד טופל משמעתית.

פנייה 2022-857337 מה-9/12/2022 – תלונה על עובדת אגף שיפור פני העיר

"אבא שלי, ... הוא צלם-אומן ותיק ומוערך, ... אני צלם, בוגר בצלאל. ביחד ולחוד, היו לנו עשרות תערוכות בינלאומיות, ביחד ולחוד פרסמנו עשרות ספרי צילום שיצאו לאור ברחבי העולם. ביחד ולא לחוד, הצגנו במהלך +/- 20 השנים האחרונות את מיטב הפרוייקטים הפרטיים והמשותפים שלנו גם ביריד האומנים שב... היינו, בכנות, בין האומנים היותר מוערכים, לפחות בעיני אוהבי האומנות והצילום, מכל העולם. הנוכחות שלנו ביריד נקטעה עם תחילת הקורונה, בשל העדר התיירים. ... החזרה ליריד מתאפשרת רק באמצעות הגשת עבודות אל ועדת הקבלה, כפי שעורכים לכל מועמד חדש. לגיטימי! בשל החום של יולי (לא זכור לי התאריך המדוייק) ניגשתי לועדה לבד. הועדה: מאחר ומושגים כמו "אווירה" או "טון", אינם מדידים, לא אפרט לגבי היחס העוין שהחצינה מהשניה הראשונה המנהלת הותיקה, גב' ... כלפי. הטון הפרובוקטיבי שלה לא הסתיר, מהרגע הראשון, את העובדה שהיא רוצה לסגור איתי חשבון. לאחר ההפסקה שהתקיימה, במהלכה עזבתי

את החדר, כל החברים בוועדה היו עם פנים נפולות, עם ראש מורכן, רמז למה שנאמר שם בהעדרי .
נכון, שוב, אלה "השערות נטולות בסיס".
מה שקרה אח"כ חיזק את החשש שהיה לי: עברו להם שבועיים, חודשיים, שלושה, ארבעה והנה,
חמישה ומענה מהוועדה לא הגיעה!!! פניתי אל ... בנימוס (הכל רשום) וביקשתי מענה. שקט.
התעלמות. גסה ובוטה. גסות ובוטות שקיוויתי שיש להן גבול. וגם תעוזה, תחושה שזו החצר הפרטית
שלה, בה היא יכולה להתנהל על פי ראות עיניה. לפי עיקרון "אני לא רק אעיף אותם, אני גם אשפיל
אותם, עד עפר. אפילו תשובה לא יקבלו ממני!"
אגב, אין סיכוי שמדובר בטעות טכנית בגלל הדואר או כתובת לא נכונה. עדכנתי אותה בנימוס לגבי
הכתובת שלי. היא קראה והתעלמה. בהתמדה.
תמיד ידעתי וכולם מכירים כמה היחסים האישיים עם ... חשובים עבור היחס שכל אומן יקבל ממנה.
לכל דבר ועניין. לא אהבתי את האפליה הזאת מעולם וזה בדיוק מה שלא איפשר לי להתייחד איתה
אף פעם. האפליה הכל כך בוטה בין האמנים, על פי הקשר האישי שבנו עמה נראתה לי רעילה. וזאת
ללא כל קשר לאיכות או רמת העבודות. צרחות משפילות בקול רם מעשרות מטרים הכירו רק אלה
שלא נמנו על ידידיה.
מאחר ורמת הידידות עם המנהל לא צריכה לקבוע את רמת ההגינות בה המנהל מתיחס ל"עובדין",
בטח לא במוסד ציבורי, אני מבקש שיתקיים ברור בעניין. לא יכול להיות שהפרנסה שלי ושל אבא שלי
בן ה - 93 תיקטע באותה הקלות על-ידי הקורונה כפי שהיא נקטעת כעת על ידי נקמנות. ... אמורה
לא להרשות לעצמה התנהגות כה בוטה וגסה כלפי אלה שהיא אמורה לכבד, לתמוך בהם. אם היא
העיזה ללכת כל כך רחוק שהיא אפילו לא טורחת לכבד את חובותיה הבסיסיות, לאומנים שהיו חלק
מיריד האומנים במשך כ - 20 שנה, אני חושש שזה מעיד על מידת ה"גב" שגברת ... מרגישה שהיא
זוכה לו.

על השקרים והשמעות הנבזיות שהפיצה בקרב ידידיי האומנים שביריד על מנת להצדיק את
ההתעלמות מחובתה להשיב לנו בעקבות הוועדה, אני לא לפרט.

השערה: שנפסלנו בשל אי-עמידה בקריטריון כזה או אחר? אם כך, האם לא הייתה יכולה / חייבת
להציג את הבעיה, להגדיר אותה כקריטית להמשך פעילותנו ולתת לנו את האפשרות להחליט /
לפעול, על מנת לתקן, לשנות / להימנע מ...פיטורים, אחרי כל-כך הרבה שנים בהם היינו חלק
מהיריד????

אנו תקווה שההגינות והצדק יגידו את המילה האחרונה"

**תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף שיפור פני העיר שוחח עם הפונה והסביר לו כי הייתה תקלה
במערכת ולא יצאו פרוטוקולים, וכי במהלך חודש ינואר תיערך ועדה חדשה ויבחנו מחדש את
האפשרות לפתיחת הדוכן.**

פנייה 2022-857619 מה-8/12/2022 – תלונה על שירות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים

"קיבלתי דו"ח לא מוצדק בגין נסיעת קורקינט על מדרכה וביקשתי להישפט. במהלך כל ההתעסקות
הזו מול מינהל הכספים נכוותי מהשירות הנורא.

1. למה לא מתחייבים לזמן תגובה?! אני אמור לרדוף אחריכם? התגובות שלכם לוקחות מעל
לחודשיים וזה לא שירות רציני.

2. התברר לי בדיעבד עם נציג שלכם אחרי ששילמתי את הדוח יום לפני היום האחרון לתשלום
שהתשלום שלי היה מיותר כי הבקשה שלי להישפט אושרה ומעל לשלושה חודשים לא קיבלתי
תשובה לגבי זה! מה הייתי אמור לעשות? למה לא מעדכנים במייל לפחות או שחוסמים את
האפשרות לשלם את הקנס?

3. ביצעו לי זיכוי לאור המקרה ועדיין הזיכוי מוגדר "בטיפול" עם השירות לקוחות שלכם ואין שום סטטוס מעבר לזה. למה זה לוקח ככה הרבה זמן?
4. שלחו מייל לבת זוג שלי היום בגין הקנס הזה שמוצג כאילו לא שילמתי אותו ובתוספת ריבית פיגורים לקצפת. למה שלחו אליה?! וגם למה אני מחוייב בסכום הזה?
5. הנציגה האחרונה שדיברתי איתה הייתה נוראית. לא נתנה לי להשלים משפט בלי שהעמדתי אותה על זה, ניסתה להוכיח אותי כמקבל שירות ולא הייתה שירותית. עצוב שאני צריך לפנות אליכם כדי לקבל מענה הולם, מצפה לקבל פתרון מהיר,"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף אגרות ודמי שירותים שוחח עם הפונה וטיפל בעניין באופן אישי.

פנייה 2022-857773 מה-9/12/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"היום, יום שישי, 9.12.22 כהרגלי מידי יום שישי הגעתי לחוף ... ליד מסעדת ... מידי יום שישי אני רוכש כרטיס להשכרת כסא נוח ומשלם דרך אפליקציית חופים של תל אביב במחיר מוזל היות ואני תושב תל אביב וזכאי להנחת דיגיתל.

הגיע אלי פקח לביקורת כרטיס בשם ... (לא יודע מה שם משפחתו, אלא שהמנהלים שלו הם ...), הסברתי לו מספר פעמים שאני מנסה לרכוש כרטיס באפליקציה אבל יש תקלה בדיגיתל וזה לא מצליח. יש להדגיש שגם ליתר היושבים בחוף הייתה את אותה תקלה ולא הצליחו לרכוש כרטיס במחיר מוזל.

אותו פקח, ... המשיך להטריד אותי, הרים עלי את קולו בטענה שאני צריך לשלם אבל לא הסכמתי לשלם מחיר מלא היות ואני זכאי למחיר מוזל כתושב תל אביב. הסברתי לו מספר רב של פעמים שהתקלה היא בדיגיתל אבל הוא לא היה מוכן להקשיב.

לאחר שהמשיך להרים עלי את קולו, ביקשתי לדבר עם המנהל שלו, ... הפקח סירב להפנות אותי למנהל ואמר שהוא המנהל של המתקנים והוא מחליט.

... ביקש ממני לתת לו תעודת זהות (לא ברור חי מדוע), סירבתי לתת לו היות ואני מכיר את החוק ויודע שאין בסמכותו לבקש ממני את זה אלא וביקשתי שיזמין שוטר שאהיה מוכן להזדהות בפניו.

אני מגיע על בסיס יומי בקיץ לים (לאותו חוף) ועל בסיס שבועי בימי החורף ואף פעם לא הרגשתי כך מושפל מאיש ציבור.

... צעק עלי, הטריד אותי ולא נתן לי לשבת במנוחה.

הוא איים עלי שאם לא אשלם מחיר מלא, יעמוד לידי ולא יעזוב אותי. ... קילל אותי וקרא לי מטומטם בנוחות של יושבים נוספים בחוף.

אבקש שיטופל בהקדם ובהתאם. בנוסף הנני שומר זכויות לתבוע כחוק ככל שיידרש."

תלונה מוצדקת – מנהל רצועת חוף ומתקנים באגף חופים שוחח עם העובד ומצא כי העובד לא עודכן לגבי הנחת תושבים לריהוט חוף במסגרת מועדון דיגיתל. בנוסף, המנהל הבהיר לעובד כי האופן בו הוא פנה אל הפונה אינו מקובל ואינו ראוי לעובד ציבור.

לאחר הברור המנהל שוחח עם הפונה בטלפון ומסר לו את ממצאי הבדיקה והתנצל על האירוע.

פנייה 2022-890517 מה-24/12/2022 – תלונה על עובד אגף חופים

"שלום רב, הבוקר (שבת 24/12) טיילנו עם כלבתי הקטנה והקשורה ברצועה (יש לציין). בסערה וצעקות הגיע אלינו פקח בחוף ... בשם ... שדיבר בגסות וצעק עלינו לעלות מהר למתחם הטיילת. תוך כדי שהוא מדבר כבר התחלנו לעלות לכיוון הטיילת אך הוא לא הרפה, המשיך לצעוק עלינו, להיצמד לבן זוגי לפניו ולדבר בגסות לדוגמה: אמר לבן זוגי "אני הרבה יותר גבר ממך" ודיבר בצורה משפילה. בן זוגי ביקש ממנו להזדהות ולהציג תעודה אך הוא סירב!!! אני מכירה את החוף כבר שנים רבות ולכן אני מכירה את הפקח בשמו. אציין שזו לא הפעם הראשונה שאני נתקלת בהתנהגות זוועתית כזו מצידו אליו או לשאר המתרחצים אך עכשיו עבר גבול והחלטתי להתלונן. כמובן שעליו לעשות את עבודתו אך יש צורה בעיקר שהינו מייצג את עיריית תל אביב. אנחנו אנשים שומרי חוק ושומרים על הוראות בחוק בין אם מסכימים ובין אם לא (לדוגמה שאסור לטייל עם כלב קשור על שפת הים - איני מבינה מדוע, אבל אלו החוקים כנראה) לא יתכן שאנחנו צריכים להכיל התנהגות גסה, ברוטלית ועל גבול האלימה בחופי העיר!! אודה לטיפול הנציבות במסירות"

תלונה מוצדקת – מנהל רצועת חוף ומתקנים שוחח עם הפונה והתנצל על התנהגותו של העובד. לעובד חודדו הציפיות ממנו לתת שירות מכבד ללקוחותינו.

פנייה 2022-898070 מה-28/12/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"ברחוב שלי יש דייר שמשתלט על שטח ציבורי של עיריית ת"א. הפיקוח מגיע באופן קבוע, מחלק דוחות ומעביר דרישה לפינוי לאגף שפ"ע. אגף שפ"ע לא עושה את עבודתו, ולא מגיע לפנות אותו! מאז ספטמבר, הם הגיעו רק פעם אחת! יום לאחר מכן הוא כבר חזר לשטח ושום דבר לא זז. הפיקוח מעביר לאגף שפ"ע ואגף שפ"ע לא מפנה אותו. מס' פעמים ראיתי אנשים מאגף שפ"ע יושבים איתו לקפה. באחד הפעמים אחד האנשים מאגף שפ"ע התקשר אלי, התחיל לצעוק ולאיים עלי בטלפון- השיחה מוקלטת!!! אשמח להעביר אותה דרך מייל או וואטספ כי לא נותן לעלות לפה את הקובץ."

תלונה מוצדקת –

מנהל אגף התברואה שוחח עם העובד והבהיר לו כיצד יש לדבר ולנהוג ברגעי אי הסכמה או מחלוקת עם התושב. יצוין כי במהלך 2022 הגיש הפיקוח העירוני 3 דוחות לבעל החפצים, 6 פניות לאגף התברואה לנקות את המקום ו-11 פניות לאגף שיפור פני העיר לפנות את החפצים. עם קבלת התלונה הגיש אגף הפיקוח דרישה נוספת לאגף שיפור פני העיר לפנות חפצים מהמקום.

פנייה 2022-901615 מה-29/12/2022 – תלונה על עובד המרכז העירוני לתיאום הנדסי

"פקח ממהנדס העיר שמתעסק בתנועה הגיע אתמול לאתר בניה ב... החנה את האופנוע על המדרכה בניצב כך שחסם את כולה ואילץ אותי לרדת לכביש כדי להמשיך ללכת. כשהערת לו על כך התחיל לצעוק לקלל ולאיים שיתן לי דוח בגלל שלכלבה שלי אין מחסום (רועה גרמנית מעורבת שלא נדרשת במחסום, ככה שברור שהאיום לשם איום בלבד), כשהמשכתי ללכת צעק שאני בורח (!?) והמשיך לאיים בדו"ח. זו התנהגות והתנהלות דוחה של עבריין, שמראש לא היה צריך לחסום את המדרכה ובטח לא לאיים בשימוש בסמכותו כדי לפגוע בי (כמובן שהדו"ח היה מגיע למשפט וגורר

אבדן שעות עבודה)
התנהגות כזו לא יכולה לחזור, לעולם.
בתמונה האופנוע והפקח עם קסדה".

תלונה מוצדקת –

מנהלת תחום בכירה, במרכז העירוני לתיאום הנדסי, שוחחה עם הפונה והסבירה לו מה הייתה הדחיפות באירוע והתנצלה על השיח עם הפונה.

פנייה 2022-64186 מה-2/2/2022 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"הבוקר 2.2.20 בשעה 08:30 בערך, שני פקחים של הסיירת הירוקה עמדו מתחת לבית שלי ב... מתחת לבניין של ... כנראה התבלבלו וחשבו שהכלבה שלי עשתה קקי... היא עשתה רק פיפי... שניהם עקבו אחרי ונתנו לי דוח בלי להראות לי. לא עניין אותם שאני כולי מלא בשקיות בכיסים... הסברתי להם שבדיוק ירדנו מהבית והיה לה פיפי... זאת הרוטינה שלנו כל יום. הם לא הקשיבו למילה שאני אומר. רק חתרו לקבל פרטים ולתת דוח. היו ממש מגעילים ולא מקצועיים. לא יודעים להבדיל?...בתנחות הצרכים של כלב? איך הם פקחים בכלל
אני כל הזמן עם שקיות קקי... בכל מכנס יש לי קבוע... אני האיש האחרון שזה מגיע לו... אני פשוט בשוק שאני מקבל דוח לשווא ושאין עם מי לדבר. ממש הושפלתי באמצע הפארק. כמה מטרים אחרי זה ואחרי שהם הלכו כמובן שהכלבה עשתה קקי ולא היה כבר למי להוכיח... אבקש להגיש תלונה על הפקחים הלא אדיבים
אנא חזרו אליי לקבלת פרטים מלאים על האירוע"

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה נמצא כי הפקחים הבחינו בפונה מטייל עם שני כלבים. אחד הכלבים נכנס מתחת לשיח ועשה צרכים, כאשר עזבת את המקום מבלי לאסוף אחריו. הפקח פנה אל הפונה, הציג עצמו והסביר את מהות העבירה. הפקח סרק את שבב הכלב וביקש מהפונה להזדהות. הפקח פעל על פי הנדרש.

פנייה 2022-127711 מה-3/3/2022 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"בתאריך 23? לפברואר קיבלתי דוח חניה ברחוב ... תא מול קפה ... בו חניתי במקום חניה לפריקה וטעינה עקב היותי בצורך להתרוקן במצב בו לא יכולתי להתאפק (את הדוח שילמתי) אך את הפקח הזה צריך לפטר מתפקידו מהסיבות הרמ:
הוא שיקר לי אמר שהדוח הוא על 100! שח ורשם 250
ישב במרפסת קפה ... וארב לצייד (אולי אילו תנאי העבודה שלו אולי הוא נכה צהל כמוני)
ראה אותי אך לשירותים ובמקום להעיר / להאיר לי טרם עזיבתי את המכונית כיאה לפקח הוגן והגון נתן לי לחלוף על פניו והלך לרשום לי הדוח
מכיוון שהשרותים היו תפוסים יצאתי מיד וראיתי אותו רושם הדוח וביקשתי עצור אך הוא סרב ואמר זה רק מאה שח לא נורא (בפועל 250)
לסיכום:
היו עדים לארוע זה
העובדות לעיל מחייבות פיטוריו
... משלם דוחות ולא חייב לאף רשות אך הפעם הוא הגזים"

תלונה לא מוצדקת – סגן מנהל המרחב באגף הפיקוח שוחח עם הפונה והסביר שהרכב חנה בשטח המיועד לפריקה וטעינה, ועל כן ניתן לו דוח, וכי הפקח הכחיש שאמר כי הדוח הוא בסך 100 ₪. יצוין כי לרכב אין תו נכה.

פנייה 2022-186159 מה-3/4/2022 – תלונה על עובד "אחוזות החוף"

"ביום שישי בתאריך 1.4.22 הייתי בדרכי לחוף ... בתל אביב.
רציתי לחנות רכבי בחניון ... ברח'
בדיוק כשהתקרבתי לחניון, שמת לב כי מישהי מנסה לצאת ולכן הסטתי את רכבי כדי לסייע לה לצאת. בשלב זה הייתי מאוד קרובה להכנס לחניון, אך לצערי בגלל שסטיתי מהנתיב כדי לאפשר לה לעבור, נוצר מצב שרכבי אינו מאפשר כניסה של רכבים אחרים עד שלא אכנס בעצמי.
הגיע לכיווני איש מבוגר ולא היה מוכן לפתוח לי את החניון מהסיבה שחשב שעקפתי את האישה בזמן שניסיתי לסייע לרכב לצאת מהחניון.
האדון שאיני יודעת את שמו נראה מבוגר עם שיער לבן ארוך עד הכתפיים. הוא התחיל לגדף אותי ולקלל.
ביקשתי ממנו בצורה הכי יפה שיפתח לי את החניון וזה לא הסכים בשום אופן מהסיבה לטענתו שעקפתי אותה בזמן שהוא יוצר פקקי ענק ולא נותן לאף אחד להיכנס לחניון.
ניסיתי להסביר לו בכל מעודי את המצב אך הוא בחר לא להכניס אותי לחניון ציבורי כאילו שזה חניון בבעלותו.
גם אם לטענתו עקפתי אותה, עדיין הוא לא שופט ולא בורר ואף אחד גם לא שאל אותו.
תפקידו העיקרי הינו לדאוג לכך שרכבים יחנו בחניון ותו לא.
אני נאלצתי לעזוב ולמצוא מקום אחר לחנות את רכבי שגם עלה לי בהתאם כ100 ש"ח!!!! בזמן שיכולתי לקבל הנחה של תושבת ת"א.
אני מבקשת לקחת מקרה זה לתשומת לבכם ולחקור לעומק.
לא יתכן כי עובד ציבור יהיה בורר או לא יאפשר לאדם לחנות את רכבו!!!! פשוט שערורייה.
אני בטוחה שזו לא התלונה הראשונה נגדו וחייבת לציין שאני לא מהמתלוננות!!!!
אשמח לברור העניין ועדכוני בנושא."

תלונה לא מוצדקת – ממצלמות החניון ניתן להבחין כי הפונה הגיע מהנתיב הימני לאחר שעקף רכבים על מנת להיכנס לחניון. זאת הסיבה שהסדרן לא אפשר לפונה להיכנס לחניון והסביר כי לו שהוא עקף את התור בזמן שאנשים המתינו לפניו.

פנייה 2022-286935 מה-17/5/2022 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"שלום רב, נפתחה פניית מוקד על רכב נטוש מעל 5 שנים על המדרכה ברחוב ... - העתק מצ"ב.
הפקח שהגיע למקום, ככל הנראה אינו מכיר את החוק המטפל במפגעים כגון אלה וטען כי המדרכה הינה שטח פרטי ולכן הוא אינו יכול לאכוף במקום.
להלן לשון חוק שמירת נקיון 1984 סעיף 8: 8.(א) רשות מקומית או מי שהשר לאיכות הסביבה הסמיכו לכך (להלן – רשות מוסמכת), רשאית לסלק גרוטות רכב שהושלכו ברשות הרבים או ברשות היחיד, למעט גרוטאות המצויות בחצרו של מי שמחזיק בהן כדין, או מנהל בהן כדין עסק בגרוטות רכב, כלומר המחוקק מתיר במקרים כגון אלה גם ברשות היחיד את האכיפה של פינוי רכב הנטוש במקום זמן רב, אנא בדיקתכם מדוע אין הפקחים עובדים לפי החוק, מדוע הפקח סגר מיידית הפניה למרות שנתבקש לבדוק הנושא ומדוע מפגע כזה נמשך לאורך 5 שנים"

תלונה לא מוצדקת – בבדיקת אגף נכסי העירייה נמצא כי מדובר בשטח פרטי ללא זיקת הנאה לציבור כלל. מהשירות המשפטי נמסר כי העובדה שרכב לא עבר מבחן רישוי אינה מספקת

לבדה להגדירו כגרוטאת רכב ולאנוף על פי חוק שמירת הניקיון, שכן הדין דורש "רכב שיצא מכלל שימוש מחמת שהתיישן".

פנייה 2022-358226 מה-12/6/2022 – תלונה על עובדי מינהל קהילה, תרבות וספורט

"אני מתאמן בחדר כושר במרכז קהילתי ... היום בשעה 18:30 מדריך בשם ... פנה אלי בחדר כושר בצורה מאימת לא יפה ליד כל האנשים תוך הרמת קול ואמרת דברים לא ברור על סמך מה!!! תוך נקוטת עמדה בלי להבין על מה הוא מדבר אבקש בכלל לשון של בקשה לטפל בנושא אני מגיע לחדר כושר להתאמן ולהנות ולא שיפגעו בי ויפריעו לי להתאמן וכן גם משלם לא מעט ומצפה ליחס חיובי והוגן"

תלונה לא מוצדקת – מנהל הקאנטרי שוחח עם המדריך אשר נסביר כי ניגש אל הפונה בנימוס, לאחר שהבחין שהוא לא אפשר לאם ולבתה להשתמש באחד המכשירים. המדריך ציין בפני הפונה שיש לחלוק את השימוש במכשיר עם שאר המבקרים בקאנטרי כיוון שאין המדובר במכשיר לשימוש פרטי בלבד. גרסת המדריך מגובה בצילום בו צפה מנהל הקאנטרי.

פנייה 2022-477870 מה-25/7/2022 – תלונה על עובדת אגף גביית ארנונה

"תלונה כנגד נציגה בגביה ארנונה ששיקרה לי. בתאריך 25.7.22 התקשרתי למחלקת גביה כי מטעות שילמתי ארנונה בכרטיס אשראי לא פעיל וחברת האשראי ישראל מסרבת לבטל את החיוב ולקחת כרטיס אשראי אחר שלי. פניתי למחלקת גביה והנציגה אמרה לי שאין לי חוב על חודש 22.5.6. אמרתי לה שיש לי חוב כי חברת האשראי שלחה לי הודעה ודיברתי איתם אתמול כ 3 שעות וגם שלם ללא מענה. ביקשתי שתבטל את החיוב בכרטיס שלא פעיל ותגבה תשלום בכרטיס אשראי אחר פעיל ואז היא טענה שהיא צריכה לגבות ממני 50 ש"ח ריבית. ביקשתי לא לשלם ריבית כי זאת טעות ואין סיבה לגבות ממני ריבית. היא מסרה לי שאין אפשרות ואז ניתקה את השיחה. היא שיקרה גם כאשר ביקשתי מספר אישור לגבי דרישה שלי לדבר עם מנהל במידי. היא ניסתה לתת לי מספר שהוא בעצם מספר הלקוח שלי ולא מספר פניה. אבקש: 1. לפטר את הנציגה בגלל ששיקרה לאזרח ובכך ניסתה לנפנף אותי. 2. אבל לשלם את החוב ללא ריבית בגלל זאני חוזר הקלדתי בטעות מספר כרטיס אשראי שלא פעיל כי חשבון הבנק בגינו סגור(היה של אבא שלי ושלי וכרגע מתנהל משפט על הצוואה וחשבון הבנק סגור) אבקש שתחזרו אלי בדחיפות לפיתרון הבעיה."

תלונה לא מוצדקת – מנהלת מרכז שירות טלפוני באגף ארנונה, הקשיבה להקלטת השיחה, ומסרה כי הנציגה שוחחה בסבלנות ופעלה בהתאם להנחיות. הנציגה לא טרקה את השיחה, נראה כי השיחה נותקה, ולכן הנציגה חזרה אל הפונה ומסרה לו כי היא מעבירה את בקשתו לשוחח עם מנהלת. מנהלת שוחחה עם הפונה וסיכמה איתו את עניין התשלום.

פנייה 2022-538758 מה-14/8/2022 – תלונה על עובד אגף התברואה

"הפחים הירוקים בבנין שלנו בני 15, שנה שחורים מרוב זבל. מביא חולדות וג'וקים. שבורים ונוזלים. בקשתי מ... מחלקת זבל תברואה להחליף או שיתן קנס לבנין שזה ענין שבסמכותו ובכך לגרום להחלפת הפחים. או שאת תחליפו או שהועד יחטוף קנס על הבנין ויחליף. הוא די ר בצורה מגעילה לא שרותית. כמו רובוט מתוכנת בתיכנות של 1960. לא רוצה לעזור ולא אגפת לו מהזוהמה והמפגע התברואותי. ... החמוד ניסה לעזור אך ללא הואיל. בנאדם כזה הייתי מפטר. אפילו אם אין עמידה בקרטיון להחלפת פחים אפשר היה להכריח את הועד להחליף עי הטלת קנסות או מתן אזהרות. אנשים שגרין, בבנין רואים את פחים נגעלים זורקים כך את הזבל בלי שקית ובורחים מרוב הצחנה שם.. והוא לא אכפת לו..."

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף התברואה מסר כי הפונה ביקש להחליף מכלי אשפה מלוכלכים. כאשר העובד שוחח עם הפונה הוא הסביר לו, שבהתאם לנהלים, העירייה אינה נוהגת להחליף מכלים לא נקיים, והאחריות בנושא היא של הדיירים.

פנייה 2022-610244 מה-7/9/2022 - תלונה על עובדת מנהל השירותים החברתיים

"ברצוני להתלונן על פקידה לסדרי דין ממחלקת ... בשם ... אני מתנהלת מול גב' ... מעל שנה בנושא בני, חשוב לי לציין שאני קיבלתי צו הגנה שלישי מהגרשו שלי ... מתחילת התהליך ועד היום יש לי תחושה מ... שיש לה צד והיא פועלת בנוסף בדרכים לא מקובלות וחוקיות במסגרת תפקידה לטובתו של הגרוש שלי ... אשת מקצוע כמו ... שמתנהלת מולי בלי שום רגישות לנושא ומצודדת באופן קבוע... ביקשתי להחליף אשת מקצוע נמסר לי שאין אפשרות, ... אני מיואשת."

תלונה לא מוצדקת – מנהלת אגף והעו"סית נפגשו עם הפונה, והסבירו לה, שבית המשפט קבע כי שינויים בזמני השהות של הילד צריכה להיעשות בין ההורים, וכי בית המשפט העניק לעו"סית סדרי דין סמכויות מצומצמות להתערב אך ורק במקרים חריגים. ניתנה לפונה הכוונה בסיסית איך כדאי ונכון להתנהל במצב בו היא נמצאת.

פנייה 2022-752471 מה-2/11/2022 - תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"בהמשך לשיחתנו הטלפונית, הבוקר בלכתי עם הכלב שלי ברחוב ... לכיוון הגינה הציבורית, שמת לי שעוקב אחרי אדם מזוקן בלבוש שחור מכף רגל ועד ראש במשך עשרות מטרים. לאותו אדם לא היה שום פרט מזהה וסברתי שהמדובר בגורם פלילי או מחבל. התכוונתי להתקשר למשטרה מיד כשאגיע הביתה אחרי הסיבוב עם הכלב על מנת שישלחו ניידת לבדיקה. בשלב מסוים, אותו אדם התקרב אליי והציג את עצמו כפקח של עיריית תל אביב וטען שהכלב שלי עשה קקי בגינה. הוא טעה משום שהכלב שלי כבר עשה את צרכיו בבוקר בגינה שלי בבית והוא רק עשה פיפי. בלי קשר אני מאוד כעסתי עליו נוכח ההתנהגות שלו, כפי שתוארה לעיל, ואמרתי לו שזה ממש לא מקובל עליי להפחיד ככה תושבים ולעקוב אחריהם ללא שום פרט מזהה ושזאת פשוט חוצפה. לא הסכמתי לתת

לו את פרטיי והלכתי מהמקום. הוא המשיך ללכת אחרי. אם אכן המדובר בפקח, אז אני מעוניין להתנצל בפניו אם דברתי אליו שלא בנימוס, אבל עם כל הכבוד, לא כך צריכים להתנהג לתושבי תל אביב! אנחנו אזרחים שומרי חוק, משלמים ארנונה בסכומים של עשרות אלפי שקלים בשנה ולא ייתכן שיעקבו אחרינו וינסו ל"הפיל אותנו בפח" בדרכים ערמומיות ותוך הפחדה, על לא עוול בכפינו. אנחנו לא רוצחים ולא גנבים.

תלונה לא מוצדקת – מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפונה והסביר כי הפקח היה לבוש במדים של הסיירת הירוקה והציג בפניו תעודה מזהה וציין כי הוא פקח של עיריית תל אביב-יפו.

זאת ועוד הסביר שניתן להסתפק בתעודה שהוצגה לפונה. מאחר שהפונה סירב להזדהות נרשם דוח על שם אישתו משום שהכלבים רשומים על שמה.

פנייה 2022-901532 מה-29/12/2022 - תלונה על עובד אגף התברואה

"בתאריך 9.12.22 נפל מהמעקה שבמרפסת הדירה שלי שטיח לרחוב.

דקות לאחר מכן הוא נעלם.

הצלחתי להשיג תמונות של עובד הניקיון של העירייה אשר לקח את השטיח (מצורפות).
אבקש את התייחסותכם לנושא."

תלונה לא מוצדקת – נציג אגף התברואה הסביר לפונה כי עובד הניקיון חייב לפנות כל אשפה מהשטח הציבורי, כולל השטיח המוזכר בפנייתו. עובד פינה את השטיח למכל האשפה מבלי שידע כי השטיח נפל ממעקה הדירה.

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

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 מראית 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.

למר רון חולדאי, ראש העירייה, המנחה ומחדד ללא הרף את החשיבות בטיפול בפניות ואת החשיבות לראות בכל פנייה את האדם שמאחוריה.

למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, ולמנהלים אשר מיישמים את התובנות שעולות מן הפניות ומפיצים עד אחרון העובדים את החשיבות לראות את העשייה והפעילות העירונית גם מנקודת הראות של הלקוח.

לגברת דפנה הראל ולגברת פסי סגל שוב תודתי על הטיפול המקצועי והמסור בטיפול בפניות ובתלונות הציבור. תודה על הובלת יחידת השירות ופניות הציבור במקצועיות, ברגישות, בהסתכלות על צרכי הלקוחות, ובהתאמת הפתרון הנכון בכל מקרה ולכל לקוח. תודה על הפתיחות והרצון ללמוד מכל פנייה ותלונה וליישם את השינוי בפועל.

לצוות יחידת פניות הציבור והרפרנטים בכל יחידות העירייה, אשר מטפלים באחריות אישית בכל פנייה ותלונה על מנת לסייע ולעזור לתושבים ולבעלי העסקים ולהעלות את רמת השירות.

מיטל וייס

ממונה על תלונות הציבור
ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור