

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2023 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.

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.

שנת 2023 החלה כשנה רגילה, אולם שגרת חיינו השתנתה בשבעה באוקטובר 2023. כבר ביום בו פרצה מלחמת "חרבות ברזל" החלה עיריית תל אביב-יפו לפעול 24 שעות ביממה למען תושבות ותושבי העיר, הפעילה מערך מתנדבים וקלטה מפונים.

במהלך כל השנה, אך ביתר שאת עם פרוץ המלחמה, הובאו בפני הנהלת העירייה הנושאים שהועלו על ידי הלקוחות ונדרש לבצע בהם שינוי במדיניות ובתהליכים ברמת הטיפול. 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 הלקוחות 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 הלקוחות ולצד זה נאפשר לפנות אלינו בכול ערוצי הקשר השונים תוך התמדה לשיפור והעלאת רמת השירות.

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

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

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
11 ממונה על תלונות הציבור
12 התפלגות התלונות ביחידות העירייה
15 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
38 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
44 דוגמאות לתלונות שלא ניתן להכריע
47 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 ללקוחות לעירייה ולהבטיח איכות חיים בעיר.

אנו שוקדים על פיתוח מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) חדשה בטכנולוגיה מתקדמת על פי צרכים חדשים שנדרשים כדי להעלות את רמת השירות בטיפול בפניות הציבור.

עם מינויה של מנהלת היחידה לתפקיד באפריל 2023 היא מונתה לממונה על תלונות הציבור, 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 ללקוח 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 הלקוח 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 הלקוח ובמפגש הפרונטלי והטלפוני עמו, שואפים לסגירת מעגל הטיפול בממשק אחד ופועלים בכול ערוצי הקשר תוך חיפוש מתמיד לחדשנות, ופיתוח כלים המאפשרים לקבל טיפול מהיר ויעיל.

אנו רואים את הלקוחות שלנו כשותפים, פנייתם אלינו מסייעת בשיפור תהליכי העבודה והשירות שאנו מספקים. אנו פועלים מתוך שקיפות במתן התשובות לפנייתם ובהעברת מידע המתייחס למדיניות העירייה או לפעילותה.

הצוות נדרש להקשיב ללקוחותינו בקשב רב, למצוא פתרונות יצירתיים בסבך התהליכים המורכבים ולטפל בו במקצועיות, אדיבות, סבלנות וכבוד. בזכות המשאב האנושי והיכולות שלו לתת שירות איכותי, מקצועי ואנושי אנו משפרים את התהליכים, השירותים והאמון של הלקוחות בעירייה.

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

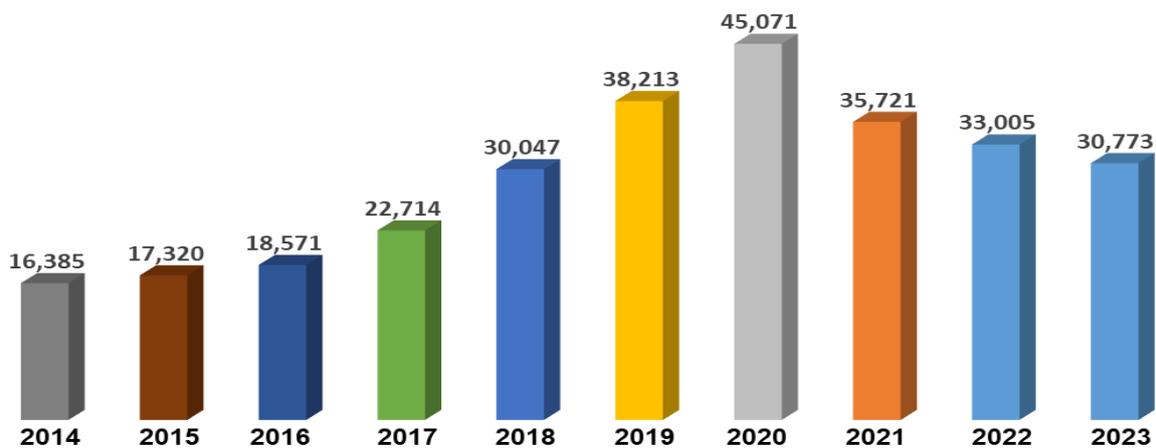
פניות בכתב 2023 – 30,773 פניות

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 2023 היקף הפניות ירד בכ-7% ביחס לשנת 2022.

הירידה בשנת 2023 הייתה בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" וזאת לאור הנוכחות המוגברת של יחידות העירייה במרחב הציבורי, פרסומי דובר באופן שוטף וממוקד בצרכי התושבים והמלקוחות, קו חם מאויש על ידי עובדים סוציאליים, הרחבת השירותים ומערך המתנדבים, תגבור העובדים במוקד שירות 106 פלוס, ועוד.

הלקוחות העלו סוגיות ופניות שלא הכרנו בעבר, כגון בקשות מיגון במוסדות החינוך בפרט ולציבור בכלל, בקשות הקשורות לתחושת ביטחון במרחב הציבורי, וכו'. למדנו במהירות לתת מענה לצרכים שעלו ולייצר פתרונות בהתאם למציאות המשתנה ככל שניתן.



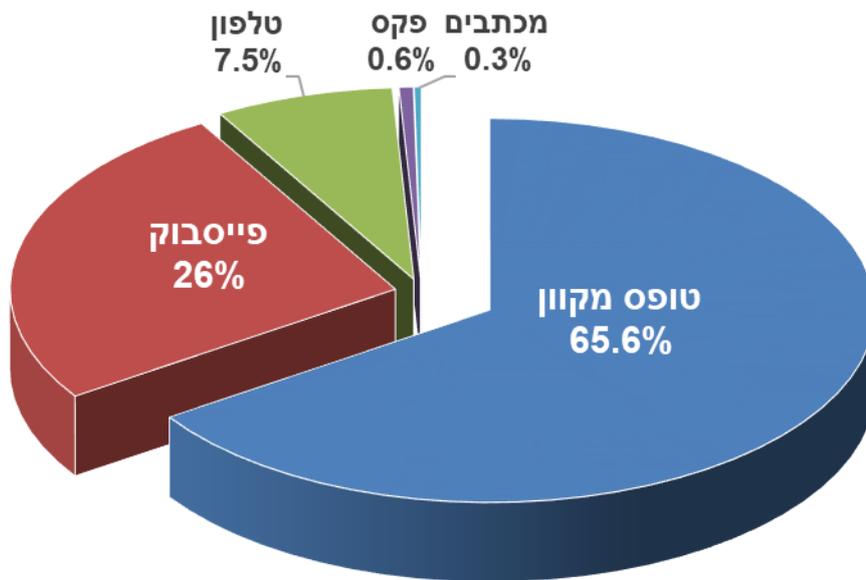
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הלקוח, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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

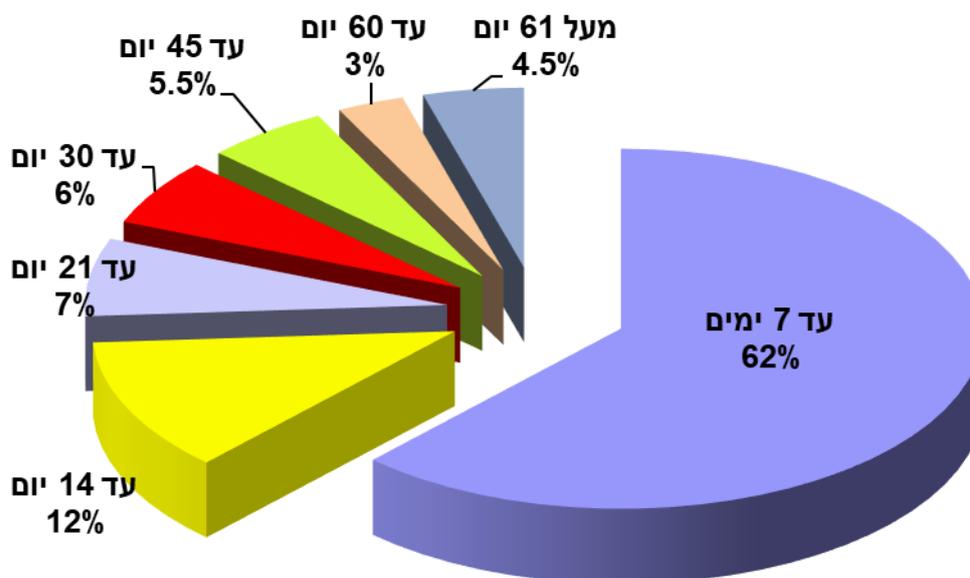
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

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

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2023 - (ב-%) על פי ערוצי הקשר



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



פניות בפייסבוק 2023 – 7,437 פניות

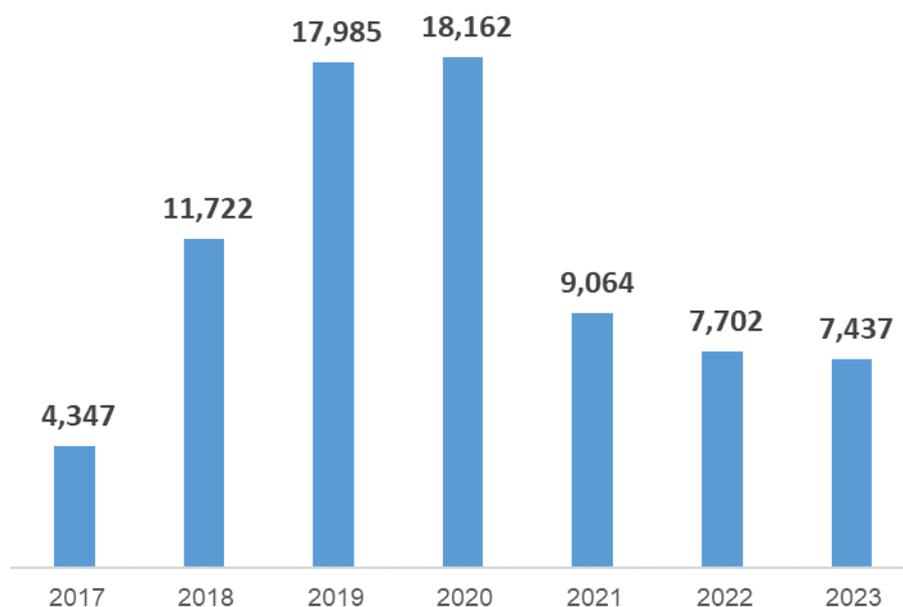
בשנת 2017 החלה יחידת פניות הציבור לטפל בפניות המתקבלות בפייסבוק העירוני, כחלק מערוצי הקשר הדיגיטליים המאפשרים קשר זמין ונגיש.

נציין שרוב הלקוחות הם צעירים שבעבר לא פנו לעירייה. הפייסבוק עבורם הוא ערוץ שיגרת ושימוש ביום יום. אנו רואים חשיבות רבה בהנגשת ערוצי תקשורת דיגיטליים המאפשרת לאוכלוסיות וקהלים נוספים לפנות אלינו.

בשנת 2020 הוחלט על שינוי בדרך המדידה (ממספר פניות למספר לקוחות) 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.

מאוגוסט 2022 עד היום, הגם שהפניות לא נקלטו במערכת ה-CRM שמרנו על שיטת המדידה.



פניות בטלפון 2023 – 8,664 פניות

בשנת 2023 היקף הפניות בטלפון ירד בכ-27% ביחס לשנת 2022.

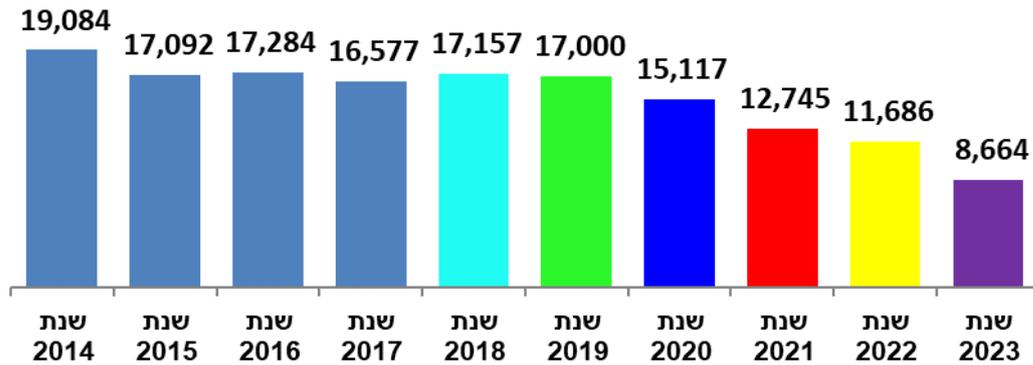
עקב הירידה בהיקף הפניות עודכן המענה בטלפון והוא פועל בימים ראשון עד רביעי מ-08:00 עד 16:00 ובימי חמישי עד 15:00.

אנו שואפים לתת מענה מידי ללקוח 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 הלקוח לפנות בכתב כמתחייב.

מתוך כלל הפניות בשנה זו:

75% מהפניות טופלו ונענו במעמד השיחה עם הלקוח, בכלל זה הפנייה לטפסים מקוונים של יחידות העירייה השונות
25% מהפניות טופלו על פי נוהלי פנייה בכתב

נציגות ונציגי השירות מונחים להקל על הלקוחות ולקלוט פניות בשמם לטיפול, ככל שתוכן הפניות מאפשר זאת. מסיבה זו יש גידול בשיעור של 11.5% ביחס לשנת 2022 בפניות שטופלו על פי נוהלי פנייה בכתב. נמשיך במגמה זו כדי להעלות את רמת השירות ולקצר את זמני הטיפול.



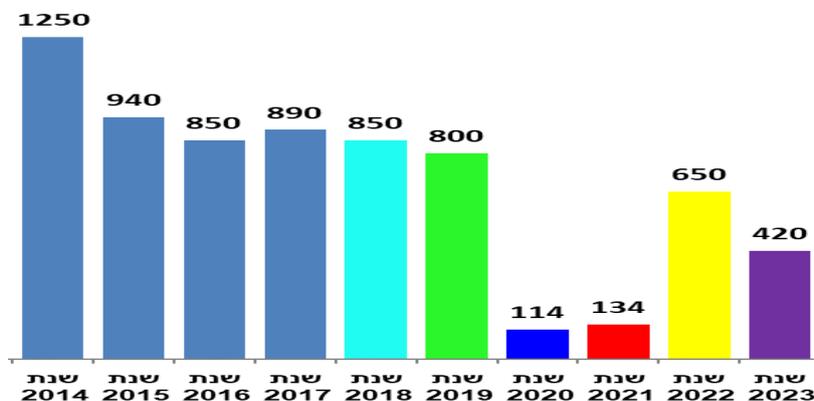
התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

קבלת קהל 2023 - 420 לקוחות

בשנת 2023 חלה מגמת ירידה בקבלת קהל בכ-36% ביחס לשנת 2022 וזאת עקב מלחמת "חרבות ברזל". שירותי קבלת קהל הופסקו החל משבעה באוקטובר 2023 עד 21 בנובמבר 2023.

שעות קבלת הקהל ביחידה נקבעו עד 16:00 בימים ראשון עד רביעי ועד 15:00 בימי חמישי כדי לאפשר לכל לקוח לפנות אלינו אם לתחושתו לא מצא אוזן קשבת והבנה לצרכיו ביחידה המקצועית.

צוות היחידה מברר עם הלקוח את צרכיו וציפיותיו, מגלה אמפתיה ורגישות ועושה מאמץ לסייע. נערכת בדיקה עם היחידה בה ביקר, ובהתאם לצורך אנו מלווים את הלקוח למפגש נוסף בנוכחותנו במטרה לסייע בקידום המענה.



התפלגות קבלת קהל לפי שנים

■ ■ ■ נושאים שהשפיעו על הפניות והתלונות

עקב אירוע השבעה באוקטובר 2023 הוצגו בפני הנהלת העירייה אתגרים חדשים ופניות בעלות אופי שונה משגרת חיינו. מצאתי לנכון להתייחס בפרק זה לפניות אלינו הקשורות למצב המלחמה.

- **ביטחון** – באופן טבעי עקב המצב החריג התקבלו פניות רבות בנושא זה:
 - ✓ מקלטים - הלקוחות ביקשו מידע על מקלטים ציבוריים לכלל הציבור, על מקלטים נגישים לבעלי מוגבלויות וביקשו להשמיש מתקנים ומרחבים נוסף למקלטים הקיימים שימשו כמקלטים במוסדות חינוך, חניונים ועוד.
 - הגיעו פניות רבות על ונדליזם במקלטים הפתוחים בכלל גני ילדים פרטיים אשר עשו שימוש במקלטים בהעדר פתרון מיגוני בגנים עצמם.
 - ✓ מיגוניות - הלקוחות ביקשו הצבת מיגוניות ברחבי העיר, בעיקר בשכונות שבדרום העיר.
 - ✓ שמירה במרחב הציבורי - הלקוחות ביקשו הרחבת פעילות של כיתות הכוננות ו"בני המקום" על מנת להעצים את תחושת הביטחון ומהירות התגובה בעת הצורך.
 - ✓ הקהילה הזרה - לקוחות משכונות נווה שאנן, תחנה מרכזית והתקווה ביקשו, בשל המתחים בתוך הקהילה הזרה, נוכחות מאסיבית של יחידות שונות מהעירייה למשטרת ישראל ומג"ב, כנגד עבירות פשיעה מכל סוג שהוא.
 - ✓ מצלמות ביטחון - לקוחות רבים תיארו מצב של חוסר ביטחון עקב היעדר מצלמות ביטחון וביקשו פתרון מיידי.

● **חינוך** -

- ✓ גני ילדים – פניות רבות עסקו בנושא אבטחה חמושה קבועה בכניסה לגני הילדים אשר בשגרה אין להם מאבטח בכניסה, בקשות למציאת פתרון מיגון (להבדיל מ"הכי מוגן שיש") בגנים שאין להם מקלט או ממ"ד. פניות רבות עסקו בגני ילדים הסמוכים לאתרי בנייה.
- ✓ גני ילדים במסגרות פרטיות – התקבלו פניות רבות לסיוע של העירייה למציאת מקומות להפעלת גני ילדים שאין להם מקלט או ממ"ד.

- **אתרי בנייה** – מפתחת הלחימה עצרנו את הבנייה בעיר. בהתאם לדרישת המדינה הורשו אתרי הבנייה לחזור לפעול ב-22 באוקטובר 2023.

- ✓ הלקוחות דרשו שנגביל את פעילות אתרי הבנייה עקב העובדה שרבים מהם עובדים מהבית בכלל זה תלמידי מערכת החינוך.
- ✓ הלקוחות ביקשו שנגביל סגירת צירי תנועה ברכב או ברגל כדי לאפשר להם גישה מהירה למרחבים מוגנים בטוחים.
- ✓ הלקוחות דרשו השגחה על הפועלים שעובדים באתרי הבנייה גם באמצעות אבטחה חמושה קבועה בכל אתר בנייה.

- **מפונים –** אל העיר הגיעו אלפי מפונים מהדרום ומהצפון אשר פונו באופן מרוכז על ידי המדינה.
 - ✓ לקוחות רבים ביקשו שנסייע להם בפתרונות חניה לאור העובדה שהם פונו על ידי המדינה עקב המצב עם כלי הרכב שלהם.
 - ✓ לקוחות רבים ביקשו סיוע בהפעלה וחינוך על ידי מוסדות העירייה כדי שלילדים יהיו מסגרות שישמרו על שגרת חיים, ככול שניתן במציאות הנוכחית.

- **עסקים –** לאור המצב נקלעו עסקים רבים לקשיים, חלקם עקב גיוס בעלי העסק או העובדים לשירות מילואים ממושך, חלקם עקב מיעוט מבקרים בעסקים בעיקר בתחילת המערכה.
 - ✓ לקוחות רבים ביקשו שנקל עליהם בתשלומים השונים לרשות – כמו חשבונות ארנונה ואגרת שילוט.
 - ✓ לקוחות רבים ביקשו סיוע בפתרונות גישה או שילוט למקלטים ומרחבים מוגנים אחרים הנמצאים בסמיכות לעסק.

- **מגויסי צו 8 ומשרתי מערכת הביטחון –** התקבלו פניות מבנות או בני זוג של מילואימניקים ושל משרתי הקבע לסיוע לבני המשפחות בתחומים רבים.

- **תודות –** הלקוחות הוקירו את התגייסות הנהלת העירייה והעובדים שעמדו לצידם וסייעו להם בזמן אמת בשעת המשבר.
 - ✓ הלקוחות הודו על היוזמה ליצור איתם קשר בטלפון ולסייע להם בכל עניין שהעלו, בכלל זה סלי מזון, קשר עם רשויות המדינה ועוד.
 - ✓ הלקוחות הודו על פעילויות לכל המשפחה כדי להפיג את המתח – סדנאות, סרטים, מפגשים בזום ועוד.

■ ■ ■ 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.

בשנת 2023, לאחר התייעצות עם היועץ המשפטי לעירייה, נציגות ונציגי השירות ביחידה הונחו לסווג תלונות על עובדי קבלן כפניות ולא כתלונות על פי חוק זה. יודגש כי תלונות על עובדי קבלן, הגם שהן מסווגות כפניות, מטופלות באותו אופן ובמלוא הרצינות, האחריות לבדיקה והתייחסות בעת קבלת תלונה.

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 למנהל 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 להתייבץ בפניו לשם מסירת מידע שסייע בבירור התלונה.

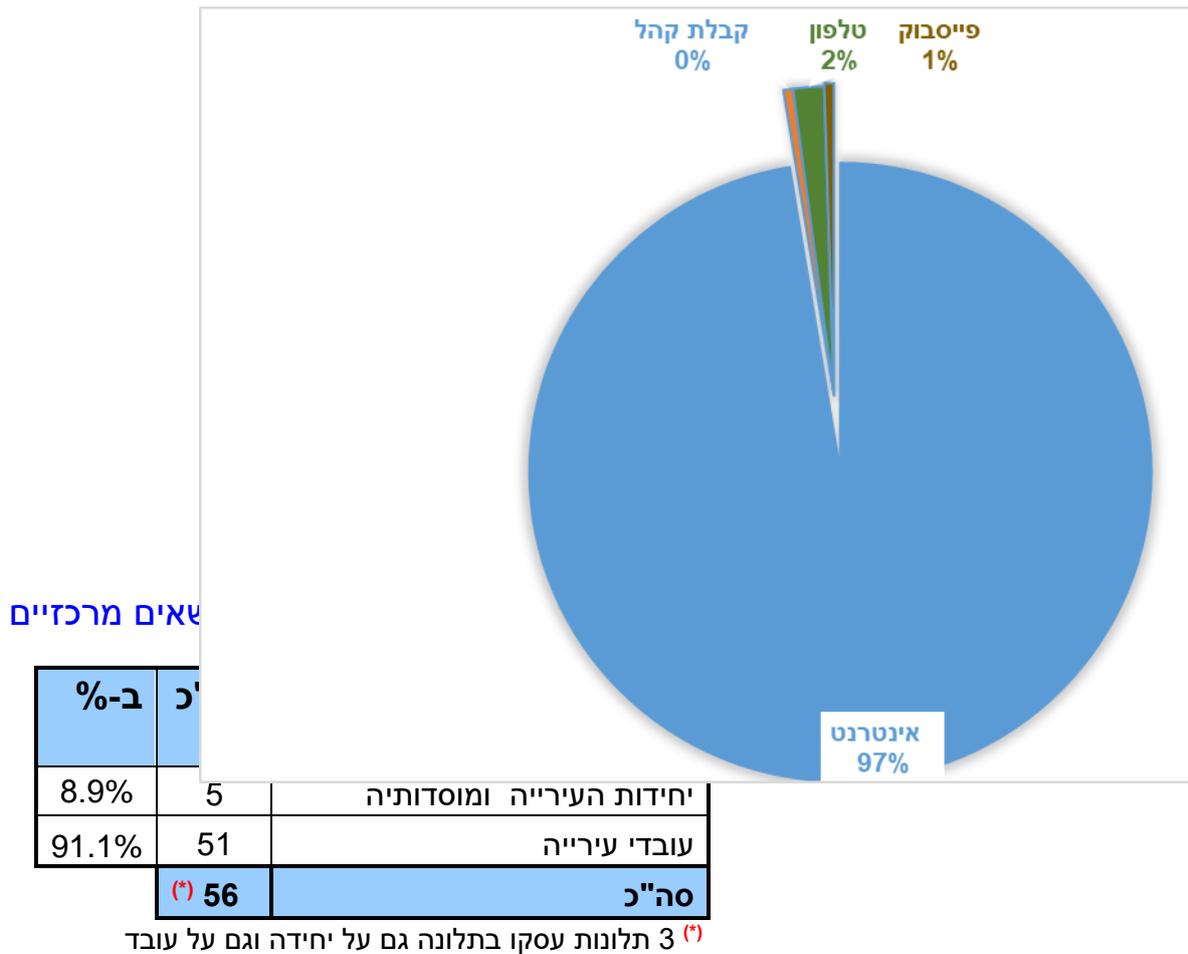
בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירור לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו.

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	53	28.5%
לא מוצדקות	125	67%
שלא ניתן להכריע	8	4.5%
סה"כ	186	

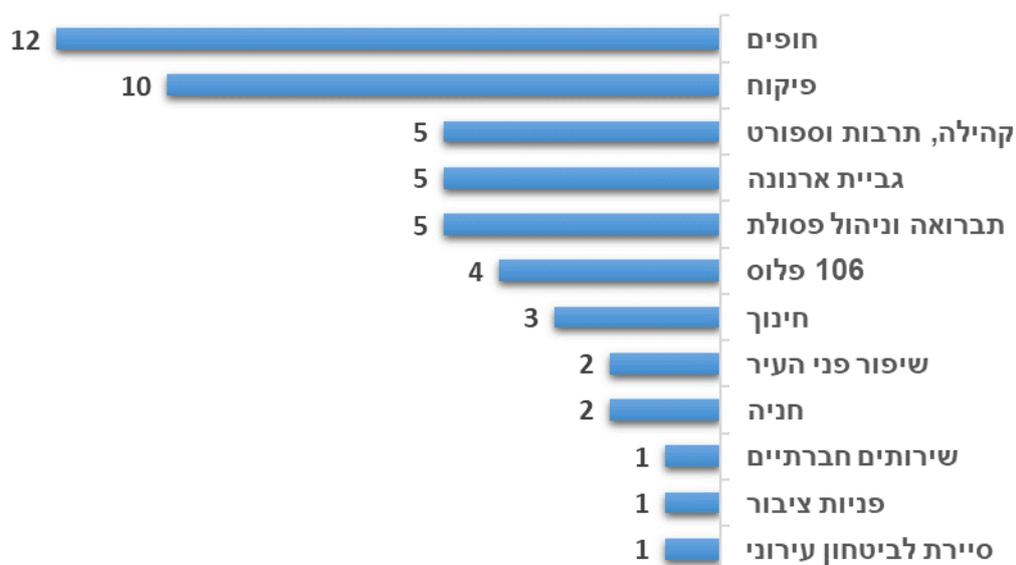
התפלגות 186 התלונות ב % על פי ערוצי הקשר



התפלגות התלונות המוצדקות על פי יחידות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב-%
חטיבת התפעול	תברואה	5	8.9
	פיקוח עירוני	10	17.8
	שיפור פני העיר	2	3.6
	חופים	12	21.4
	מוקד שירות 106 פלוס	4	7.1
	סיירת לביטחון עירוני	1	1.7
מינהל הכספים	גביית ארנונה	5	8.9
	חניה	2	3.6
מינהל קהילה, תרבות וספורט		8	14.2
מינהל החינוך		4	7.1
מינהל השירותים החברתיים		1	1.7
אחר	ניהול סיכונים	1	1.7
יחידות עצמאיות	פניות הציבור	1	1.7
סה"כ:		56	

התפלגות 51 התלונות המוצדקות על עובדי העירייה על פי יחידות



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

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

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

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

עובדי קבלן העובדים בשירות העירייה מהווים חלק בלתי נפרד ממערך השירותים שנותנת העירייה, ועל כן אנו מקבלים תלונות גם אודות פעולתם. מנהל היחידה המעסיקה את הקבלן עורך ברור ובמספר מקרים אף 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 2023-1998 מה-01/01/2023 – תלונה על עובדת אגף שיפור פני העיר

"אני מתגוררת ב... ואני צריכה להזיז את האוטו עד השעה 10:00 לפני שהמחסום חוסר לי את היציאה. בפעם הראשונה מאז שאני גרה שם הזזתי את האוטו בשעה 10:05, ולאחר 3 דקות בשעה 10:03 קיבלתי דו"ח."

התקשרתי למוקד 106 בשביל שיסבירו לי מה לעשות, הגיע מנהל האבטחה של המדרחוב שלקח אותי לבחורה שהיא מנהלת המתקן שלא נמצאת שם והתקשרנו אליה בשביל לבדוק איתה מה לעשות. היא התחילה לצרוח על העובד ועלי, ושאני לא יזוז כי הוא רוצה לראות אותי לפני שאני הולכת. נאלצנו לחכות חצי שעה בשבילה ואז היא ניסתה לברר למה זה קרה, לאחר מכן היא התחילה לצרוח עלי שאני חצופה, שאני אתבייש ובגללי ככה נראית המדינה. היא דיברה אלי בצורה לא נעימה ועיכבה אותי חצי שעה בגלל שהיא רוצה לראות אותי, הדרישה הזאת הייתה לא לגיטימית וסתם עשתה את זה במקום לפתוח את המחסום מרחוק."

תלונה מוצדקת –

מנהל אגף שיפור פני העיר בדק את המקרה, במסגרת זו שוחח סגן מנהל אגף שיפור פני העיר עם הלקוח והתנצל על התנהגותה של העובדת. בשיחה הסביר ללקוח כי יש חשיבות להוצאת רכבים מהרחוב לא יאחר מ 10:00 על מנת למנוע פגיעה בדוכנים ובמבקרים שמגיעים למדרחוב.

פנייה 2023-7035 מה-02/01/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

"ברצוני להתלונן על פקח שדיבר אלי בצורה מבזה. כאשר אכלתי פיצה באחת הפיצריות בשכונה הגיע פקח וטען כי הצמח המטפס שיש בחוץ לא חוקי מכיוון שהוא פולש לרחוב, מיותר לציין שהצמח לא חוסם את המדרכה ונמצא שם כבר שנים רבות. כאשר ניגשתי ושאלתי את הפקח למה זה כל כך מפריע ומדוע לא מתעסקים בדברים שבאמת מפריעים להולכי רגל ברחובות... קיבלתי את התשובה - "מי אתה בכלל, סע סע מפה". אני לא מוכן שפקח שאני משלם לו משכורת ידבר אלי בצורה כזאת. בנוסף הפקח חנה את הקטנוע שלו במקום אסור באדום לבן באמצע פניה, יש לי תמונה של הקטנוע שאשמח לשלוח (לא ניתן לצרף פה קבצי תמונה בגלל גודל הקובץ), מספר הקטנוע הוא ..."

נ.ב חבל מאוד שאתם מתעסקים בדברים כמו מתן דו"ח על צמח שהפשע היחיד שהוא עשה זה ייפה את הרחוב שלא ניקו כבר חודשים רבים פשוט ביזיון וווד יותר ביזיון של פקח"

תלונה מוצדקת –

מנהל מאגף הפיקוח בדק את המקרה, במסגרת זו שוחח סגן מנהל מרחב דרום עם הלקוח ונערך בירור מעמיק באגף בהשתתפות הפקח. לאור המקרה רוענו לפקח ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור, והובהר כי עליו להקפיד על מענה אדיב וסבלני בכל מפגש או שיחה עם לקוחות העירייה, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2023-85916 מה-06/02/2023 – תלונה על עובד אגף תברואה וניהול פסולת

"רכבי הניקיון בשכונתנו, נוסעים כדרך קבע, בניגוד לכיוון התנועה ובניגוד לתמרור "אין-כניסה" ומסכנים את חייהם של האנשים ברחובות. בנסיבות אלו, נדרשת פעולה חד-משמעית ותקיפה. היום, קצת לפני השעה... צילמתי שני סרטונים של רכב, שמספרו... נוסע באין-כניסה ואני בטוח שאתם יכולים לאתר (בקלות) לפי יומני העבודה מי נהג ברכב ומי היה לצידו. אינני יכול לצרף כאן את הסרטונים משום שהם בקבצים מסוג... אך אשמח לשלוח לכם אותם במייל או בכל אופן אחר."

תלונה מוצדקת – במסגרת בירור עם מנהל אגף התברואה שוחחו עם הנהג לגבי המקרה והובהרה לו חשיבות הנהיגה בהתאם להוראות החוק. במהלך השיחה, הוא התנצל והבטיח שלא יחזור על כך.

פנייה 2023-97429 מה-10/02/2023 – תלונה על עובד אגף תברואה וניהול פסולת

" אני מתגוררת עם בן זוגי ב... בקשתי מספר פעמים במוקד 106, לא להכניס את רכב הטאטוא לנקות ליד הדלת שלי כיין שיש רווח בין הדלת לרצפה כ 10 סנטימטר וכל החול והעלים נכנסים אלי לתוך הבית. אני מנקה את הרחבה/כניסה לביתי באמצעות מטאטא וצינור אני מבינה את הצורך בניקוי הרחוב ומכבדת. בקשתי עשרות פעמים שאפשר לנקות את הרחוב, מבלי לפנות ימינה לביתי גילוי נאות, אני עובדת עיריית תל אביב מי שאחראי על ניקיון הרחוב הוא... והוא שכן שלי ועובד בתחנת ... ביום ... נכנס רכב הטיאטו וכל הבית התלכלך, כשהרכב טיאטו סיים, רדפתי אחריו בגשם על מנת לבקש מהפועלים, שוב, לא להכנס. לידי... הגיע עם רכב עירוני, במהירות, עצר בחריקת בלמים, ירד מהרכב, הושיט את ידו באופן מאיים וצעק עלי: יאללה לכו, אני אעשה פה מה שאני רוצה, הבית לא שלך, עופי עופי, אם לא תעופי אני אעיף אותך, זה לא הבית שלך, זה הבית של... תקיסה מילולית, קרובה לתקיפה פיסית אם לא הייתי עוזבת את המקום. נכנסתי הביתה, התקשרתי למוקד 106 ודיווחתי על התקרית עכשיו שוב נכנס רכב הטיאטו ושוב המקרה חוזר על עצמו, כל הבית מלוכלך. יש לציין שהיום... לא היה בסביבה אני מרגישה פה מאויימת מפניו, אי אפשר לפנות אליו ולהסביר לא מה קורה, על פיו יישק דבר ברחוב פה. אין לנו אפשרות לדבר ולהביע דעה מאוד מכבדת את היותו עובד עירייה ודואג לסביבת מגוריו, אבל רגע, הוא התבלבל, הוא לא ראש העיר שוקלת גם להגיש תלונה במשטרה אבל מרחמת עליו, ומבינה את ההשלכות העתידיות על היותו עובד עירייה. יש בידי צילומים בברכה..."

תלונה מוצדקת – במסגרת הבירור מנהל האגף ומפקח העבודה שוחחו עם הלקוח, הדברים הובהרו ונמסרה התנצלות של מפקח האיזור. צוות הניקיון הונחה לא להכנס לקטע הרחוב עם רכב טיאטו אלא באמצעות מנקה רחוב.

פנייה 2023-123856 מה-26/02/2023 – תלונה על מחלקת הרישום ועל עובדת מנהל החינוך

ישלום רב, אני רוצה להתלונן על התנהלות מחלקת הרישום באגף החינוך של הגנים, ובפרט על מנהלת בשם... מאגף החינוך נכנסנו להירשם באתר ב... (תקופת הרישום המוקדם) והאתר קרס - היה רשום האתר בשיפוצים תודה על ההבנה. - התקבלה בוועד הורים של... הודעה מאגף החינוך בה כתוב "היי בוקר טוב לידיעתכן, אתר העירייה לא עובד ולכן הורים שטרם נרשמו לא יכולים לעשות זאת אנחנו שולחים מיילים ישירות להורים אלה עם קישור למערכת הרישום. הם יוכלו להירשם דרך מחשב בלבד" חיכינו ללינק במיילים שלנו ולאחר שלא קבלנו אותם השארנו בקשה מקוונת באתר שלכם שיחזרו אלינו כי לא היה מענה טלפוני. לא חזרו אלינו ולא קבלנו לינק לרישום דרך המחשב התקשרנו כמה פעמים לעירייה לאגף הרישום ולאחר ארבעה ימים חזרה אלינו... מנהלת באגף החינוך ואמרה שהאופציה היחידה היא להירשם ברישום מאוחר ושהבן שלנו יכנס לגן על בסיס מקום פנוי בלבד. בנוסף ניתנה לנו התחושה שאנחנו אשמים במצב כאשר האתר של הרישום קרס בתאריך שהרישום המוקדם היה עוד בתוקף! אנחנו ילידי ותושבי תל אביב ומעולם לא נתקלנו בשיח כל כך אטום מאשים וחד צדדי מגורמים בעירייה - ללא שום נטילת אחריות על טעות שהייתה באתר ללא שום התנצלות ובעיקר ללא פתרון יעיל ומידי והגיוני בטח שמדובר בגיל הרך הבן שלנו... נמצא באשכול... בגן... עם כל חבריו עוד מהגן הקודם. עשינו הרבה מאמצים לשם כך ולא אסכים שעל טעות של אגף הרישום הוא זה שיצטרך לשלם. סליחה אבל התחושה מתסכלת מאוד נשמח לטיפולכם, תודה ויום נעים"

תלונה מוצדקת – מנהל מרכז השירות לחינוך בדק את הנושא וערך בירור עם העובדת ששוחחה עם הלקוח בטלפון, במסגרת הבירור הסבירה את נושא הרישום המאוחר והתקלה שהיתה באתר. כמו כן, הובהרו דברי העובדת ונלקחה האחריות הנדרשת, בנוסף להתנצלות באם נפגעה מאופן הנאמר.

פנייה 2023-129590 מה-26/02/2023 – תלונה על עובדת אגף חניה

"בתאריך ... פניתי למוקד שירות של עיריית תל אביב, הגעתי לנציגה בשם ... על מנת לשלם דו"ח. כבר בתחילת השיחה הנציגה לא הציגה את שמה בצורה ברורה פנתה אליי "במאמי" לאחר שטענה כי לא מצליחה לשמוע אותי, הייתי צריכה לחזור על שמי 3 פעמים וכשניסיתי לשלם את החוב קיבלתי יחס מזלזל כשאותה נציגה מנסה לחנך אותי על איך להתחיל את הבוקר ובמה אני מתעסקת במהלך השיחה, דבר שאינו רלוונטי לשיחה. בכל שנותיי מול נציגי שירות לא נתקלתי ביחס מכפיר ברמה הזאת, לאחר שהגעתי למנהל צוות בשם ... מולו שילמתי את הדוח, עניין של דקות ספורות אשר התפרש למשך חצי שעה. מעבר לפנייה שהעברתי אליו, אני מעבירה פניה בכתב כי דבר כזה לא יעבור לסדר היום כיצד מוקד שירות של עירייה מחזיק נציגה שנותנת שירות כזה. כמובן שגם מצידי השיחה הייתה יכולה להתנהל אחרת ולוקחת אחריות על כך, אך אני לא עובדת עירייה ולכן כשאני נתקלת בשירות כזה אני אניגב בהתאם. אשמח לטיפול בנושא ולקיימת הפניה לתשומת לבכם. תודה מראש ויום טוב."

תלונה מוצדקת – המקרה הועבר לברור על ידי מנהלת אגף חניה, במסגרת זו שוחחה עם הלקוח מנהלת צוות שירות לקוחות וציינה בפניה כי נערכה הקשבה לשיחה, בנוסף התקיימה שיחה עם הנציגה לצורך למידה. מנהלת הצוות התנצלה בפניה על חווית השירות שקיבלה, ואף ציינה בפניה כי הופקו לקחים.

פנייה 2023-132585 מה-26/02/2023 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס

"שלוש רב היום ב... התקשרתי לע"י ת"א בשעה ... ענה לי נציג הסברתי לו שאין מים בבנין כמה שעות הוא אמר שהוא פותח פניה ומעביר הלאה וזה בטיפול עד 6 שעות בשעה ... התקשרתי שוב ענה לי נציג בשם ... שישר העביר אותי לנתע ללא בדיקה אפילו, נתע ישר אמרו שבדקו כבר ולא קשור אליהם יותר מסונכרנים ובדקים מהר יותר מע"י ת"א התקשרתי שוב למוקד בשעה ... ענה לי נציג נוסף שאמר שיפתח פניה אמרתי לו מה לפתוח פתחתי בשעה ... בערך, טען שאין שום תיעוד לזה שהתקשרתי שכל השיחות מתועדות והמוקלטות. אני באמת רוצה להבין עם איזה נציג דיברתי שטען שמעביר פניה?! ומעכשיו אני צריכה לספור שוב פעם 6 שעות עד שיטפלו בזה כי הנציג הראשון לא באמת טרח לפתוח פניה! עם כל הכבוד לשירות המינימום זה באמת לטפל. עם פעם בשנה לקוחות לעירייה אז לפחות לטפל בזה ולא להתעלם מהתושבים."

תלונה מוצדקת- בשיתוף עם מנהל צוות בכיר במוקד שירות 106 פלוס נציג המוקד הוזמן לשיחת משוב בעקבות התלונה. בשיחה זו הוסברו לו מהן ההנחיות שלא ביצע כנדרש. הנציג הפיק לקחים מהאירוע ולהבא ישתמש בכלים העומדים לרשותו בטיפול בפניות המתקבלות במוקד. בתשובתינו ללקוח התנצלנו על אי הנעימות שחוה בעת פנייתו.

פנייה 2023-174728 מה-16/03/2023 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח

" תלונה על התנהגות מחרידה ופגיעה בפרטיות מצד מפקח מטעמכם אני תושב תל אביב הגר ברחוב ... ללא קשר להיותי תושב העיר שאוהב אותה מאד, ביום ג ... בשעות אחר הצהריים המאוחרות בשעה שקיימתי ישיבה עם לקוח חשוב במשרדי ב... נכנס אל חדר הישיבות שלנו עובד שלי ובקש להעביר לי הודעה."

שאלתי עד כמה זה דחוף והוא רק אמר :
 " ... מהפיקוח עירוני התקשרה למשרד, הודיעה שיש לך דוח בעקבות אשפה. לא הייתה מוכנה לתת מספר
 או כל הסבר אחר (היה קשה מאוד לשימוע אותם)."
 נדהמתי ושאלתי את עצמי כמה שאלות קשות :
 1. הייתכן שמקובל שפקח עירוני מתקשר אל תושב שביצע עבירה בכלל והאם סביר שיתאמץ להגיע אל
 מקום העבודה של אותו תושב?
 2. איך יודעת ... מהפיקוח העירוני איפה אני עובד, מה מספר הטלפון שם?! מי נתן לה מידע אישי כזה
 ובאיזו זכות?!
 3. באיזו סמכות ומדוע היא בחרה להודיע לאדם זר במקרה זה עובד שלי שאני עבריין לכאורה ? האם היא
 הבינה שצעד כזה עלול לגרום לי לנזק תדמיתי ועסקי בעסקיי?!
 4. הייתכן שבכלל לא ביצעת עבירה ויש טעות בזיהוי?
 5. ובכלל, היכן הדוח?
 אני מבקש להסתייג כאן ולומר שיתכן והעניין כולו במעשה קונדס או כוונת זדון של מישהו שאיננו עובד
 מחלקת הפיקוח ואם זה המצב הרי ברור שאני חוזר בי מהפניה.
 לעומת זאת, ככל שאכן מועסקת אצלכם מפקחת בשם ... שעובדת באיזור ... , אני רואה במעשים שלה
 פגיעה למורה ביותר בפרטיותי והרבה יותר חמור מכך ומצפה להתנצלות ולשיפוי בגין נזקים בלתי סבירים
 שנגרמו לי, הן בהשמצה, הן באי מתן אפשרות להתגונן וכמובן בהטרדה מחוצפת במיוחד שלי בחיי
 הפרטיים! (האם יתכן שהעבירה בה היא האשימה אותי כה חמורה שיש בה כדי להצדיק הוצאה להורג
 ללא משפט!?)
 אני דורש לברר בדחיפות את העובדות ולהודיעני מה בכוונתכם לעשות על מנת לתקן את העוול שנעשה לי
 באירוע המתגלגל הזה ולפצותני על הנזקים המידיים והעתידיים שנוצרו במעשה החמור שלה.
 מעבר לכך אני דורש לקיים עימי ועם אשתי שיחה מכבדת כתושב שומר חוק וסדר אשר קיימות שאשפה
 היא חלק ממנו, היא לחם חוקו בבית ומחוצה לו.
 למעשה הרבה יותר מרגיז מבחינתנו :
 אשתי ואני משתתפים באדיקות כל שבוע בפעילות השקיות הכתומות בכל יום שני.
 בנוסף אנחנו מפעילים מביתנו פעילות חברתית ערב ערב בתחום הקיימות הנצלת מזון וחלוקת מזון
 למשפחות הנזקקות לכך בשכונות סמוכות.
 אשתי הינה פעילה חברתית בפעילות שהעירייה מעודדת כבר שנה וחצי ויותר ואף זכתה לתעודת הוקרה על
 פועלה בתחום זה!
 והדבר האחרון שנעשה הוא השלכת פסולת!
 בשולי הדברים עולה בליבנו החשד כי הדוח הינו תוצאה ישירה של פעילות הטרדה וטרור שמפעילה
 משפחה ספציפית שהגיעה לשכונה לפני כשנה ובמסגרתה הם פוגעים במרקם השכונת הטובה במגוון דרכים
 ובעיקר באמצעות לא פחות מחמישה כלי רכב שבבעלותם-
 נשמח למסור את הפרטים הנוגעים אליהם ולהיעזר בגישור שלכם כדי להפסיק את ההטרדות הללו שבהן
 ככל הנראה הפקוח העירוני מהווה כלי שרת.
 בברכה..."

**תלונה מוצדקת – במסגרת הטיפול במקרה שוחח מנהל מרחב עבר הירקון עם הלקוח והבהיר לו
 כי ההנחיות בנוגע למסירת מידע חודדו ליתר העובדים, כמו כן העביר לו תמונות על מהות
 העבירה.**

**הוסבר ללקוח כי הפקחית פעלה מתוך רצון להקל ולסייע ככל הניתן -שלא להסתפק רק ברישום
 דוח, אלא ראתה לנכון ליצור קשר טלפוני ולעדכן אודות דבר הדוח.
 הפקחית זומנה לשיחה אצל מנהלה ונערך רענון הנחיה לכלל פקחי אגף הפיקוח, שאין למסור
 מידע לצד ג' הנוגע לאכיפה נגד אדם פרטי, שאינו חלק מפעילות עסקית.**

פנייה 185619-2023-מה-21/03/2023 – תלונה על עובדת אגף חניה

" לאחר קבלת דו"ח ביקשתי לקבל עותק של הסרטון המלא, בנוסף לקובץ קיבלתי את דעתם המנומסת של עובדי
 העירייה עלי לאור העובדה שביקשתי לראות את הסרטון
 מצורפת תגובתם הלא הולמת. אבקש שתעשו בירור פנימי מדוע ככה מתנהגים עובדי העירייה כלפי התושבים ."

**תלונה מוצדקת –מנהלת מוקד קבלת קהל ערכה בירור עם העובדת ובמסגרת הבירור הסתבר
 שהמילה שרשמה כלל אינה קשורה בלקוח או בענינו. העובדת ניסתה לבדוק כתיב של המילה על**

גבי המייל ובטעות שכחה למחוק אותה, במענה ללקוח נמסר כי אנו מתנצלים על הטעות ועושים ככל הנדרש שטעויות מעין אלו לא ישנו בעתיד.

פנייה 2023-195292 מה-25/03/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

" ברצוני להתלונן על שירות שקיבלתי מבחור בשם... בשעה... בבוקר יום... כאשר התקשרתי להגיד שהפקח שבא לבדוק את המטרד עליו דיווחתי מוקדם יותר התקשר אלי ממספר חסום ואין ביכולתי לחזור אליו ולכן אני מבקשת להתעדיכן מה קורה עם התקלה... החליט לצאת בהאשמות שכן מה אני מצפה במידה ולא עניתי לטלפון ואיך יתכן שאני לא עונה אם אני רוצה שזה יטופל, למעשה הפנה את כל האשמה עליי וגם אמר זאת בשיחה הטלפונית "כן זאת אשמתך". מיותר לציין שהאשמה איננה עליי כיוון שבטח לא היה בכוונתי להתקשר ולדווח על מטרד ביום שבת בבוקר, וכל מה שרצייתי זה לדעת איפה התקלה עומדת או מה רצה אותו פקח שהתקשר אלי, למעשה חזרתי אליו - כי באותה שניה אחת בודדה שבא הפקח התקשר לא הייתי ליד הטלפון. אני מזכירה זה יום... ואני לא כוננית של אף אחד ואם לפקח היה חשוב לדבר איתי נראה לי נכון שיתקשר פעם אחת נוספת לפני שממשיך בדרכו זאת פעם ראשונה שאני מקבלת מכס שירות מתחת לכל ביקורת, נציג שמדבר בזלזול לאזרחית תושבת העיר (אני) שמתקשרת לדווח על מטרד שמפריע לכל תושבי השכונה!!!!!! אתם צריכים להתבייש בתשובות שנתן לי אותו נציג... ואני דורשת שתעשו בירור ותטפלו בתופעה הזאת שכן לא תחזרו שוב. החוצפה שבה הבנאדם הזה ענה לי לטלפון הכריחה אותי לשבת ביום... (!!!!!!!) ולכתוב לכם את התלונה הזאת. זה כמה שזה חמור! מבקשת שתחזרו אלי להמשך בירור אם יש צורך ובנוסף רוצה להתעדיכן מולכם כיצד טופל מול..."

תלונה מוצדקת – מנהל מרכז שליטה ובקרה באגף הפיקוח שוחח עם הלקוח על מנת להסביר את תהליכי העבודה באגף והתנצל על התנהלות השיחה עם הפקח. זאת ועוד נערכה שיחת הבהרה עם הפקח, במסגרת זו הוסברה לו גישת השירות הנדרשת ממנו בהתאם למדיניות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2023-203524 מה-29/03/2023 – תלונה על עובד אגף תברואה וניהול פסולת

" עובדי פינוי האשפה לבושים במדי העירייה שרים וצועקים נגד שמאלנים ונגד להטבים במהלך איסוף האשפה. מדובר בשני חבריה צעירים שעובדים פה קבוע עם משאית פינוי האשפה. מזעזע שכך הם רוצים שנתייחס אליהם - עובד ציבור! אודה לטיפולכם בעניין תודה"

תלונה מוצדקת – נערכה שיחת בירור על ידי מנהל האגף ובהשתתפות מנהליו במסגרת הפגישה נמסר לעובד כי עליו להתנהג בצורה נאותה ובכבוד כלפי התושבים כל שכן, בהיותו נותן שירות וכמייצג את העירייה. העובד טען כי לא פנה או הפנה דבריו כלפי תושב מסוים, אלא דיבר בינו לבין עצמו תוך כדי עבודה. במעמד הפגישה סוכם כי מנהל החבל יקבע פגישה עם הלקוח בנוכחות העובד, במסגרתה יקבל משוב מצד התושב על המקרה ואף יתנצל על האירוע.

פנייה 2023-228211 מה-08/04/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

" שלום,
יצרתי קשר ביום... עם מוקד 106.
ישנה חתולה ברחוב, שמעל ל 3 ימים לא זזה ממקומה- וזעקה (זעקה!) מכאבים.
ציפיתי, מגוף כמו עירית תל אביב - שיטפל בנושא.
אז ציפיתי..
אכן, בעירייה שלחו "פקח".
יצרתי קשר שנית, וביקשתי להבין למה לא לוקחים את אותה חייה מסכנה לטיפול.
נאמר לי כי יבקשו מאותו פקח להגיע שוב למקום.

לאחר 5 דקות, קיבלתי שיחת טלפון. הייתי בנהיגה, ולא יכולתי לענות מיד. עניתי לאחר כדקה, הפקח שלכם- שלא הזדהה! צרח עלי את נשמתו. "למה אתה לא עונה?!" "אנחנו לא צריכים לחכות לך!!!" שביקשתי לדעת האם אני עובד עיריית תל אביב ולא ידעתי, ובאיזו זכות הוא צועק עלי?! אז נאמר "עזוב יצאת לא בסדר, אבל בו נמשיך הלאה" סליחה?!

אתם שולחים פקח לאיים על תושב? ככה מוקד 106 עובד? "מוקד חירום" בוודאי. אז הוא המשיך "מאיפה אתה יודע לטפל בחתולים? מי שמך?!" הכל בטון אלים ודוחה. שם סיימנו את השיחה. פקח עיריית תל אביב- שאחראי בין היתר (במידה וצריך להזכיר) על בטחון תושבים (אני) צועק עליי?! התקשרתי למוקד, ונתתי את מספר הטלפון שממנו הפקח התקשר (...). למיטב זכרוני עובדי עיריית תל אביב הם עובדי ציבור, והם מחויבים - להודות! סירבו לתת לי את הפרטים. אני, תושב העיר. שהדבר היחידי שרציתי- לדאוג לחיה פצועה ומסכנה. ובתמורה, קיבלתי צרחות אלימות מפקח שלכם. אני מבקש לדעת, מי הוא אותו פקח. ואני רוצה להגיש נגדו תלונה. אותו פקח אינו עובד ציבור, הוא מאיים על הציבור. אותו פקח, לא הזדהה. ואותו פקח מקומו עם מכתב פיטורים מידי! זה מה שאני מצפה מהעיר שבה אני גר. בשורות טובות.

* במידה ואותו פקח יצור איתי קשר בשנית, הנושא יועבר לגורמים אחרים. אני לא צריך להרגיש מפוחד/המום מעובד שלכם! שדרך אגב למיטב זכרוני מקבל את משכורתו (בין היתר) מתשלומי התושבים..."

תלונה מוצדקת – סגן מנהל המרחב שוחח עם הלקוח וציין בפניו שערך בירור עם הפקח הכולל השמעת ההקלטה, ניתן לפקח משוב על השיחה וכן תיאום ציפיות בעניין גישת השירות הנדרשת ממנו על פי המדיניות הנהוגה.

פנייה 2023-256827 מה-21/4/2023 – תלונה על התנהלות קאנטרי ועל עובד מנהל קהילה, תרבות וספורט

"לכבוד עיריית תל אביב, מחלקת פניות הציבור תלונה על התנהלות אלימה בקאנטרי הנדון: ברצוני להתלונן על יחס בריוני ומשפיל איש תחזוקה ועוזרו בקאנטרי, תל אביב. ביום ..., נכחנו 5 בנות באולם הסטודיו של הקאנטרי בחוג ריקוד. מכיוון שהתכוננו להופעת פורים מטעם הקאנטרי הוסכם עם מנהל הקאנטרי ... והאחראית על הפעילויות בקאנטרי ..., שהשיעור (שמסתיים ב21: 15) יוארך עד לסגירת הקאנטרי בשעה 22: 00 למטרת חזרות למופע. בשעה 21: 50 נכנס אדם לחדר ובעת שרקדנו כיבה את המוזיקה ויצא. הסתבר לנו שמדובר באיש האחזקה ... שהתנהג באופן ברברי ומשפיל על מנת לסלק אותנו החוצה. האפשרות לנהוג בדרך ארץ ובאופן מכבד לא עברה בראשו. להתנהגותו המשפילה הוא הוסיף עוד מילים לא יפות כשצעק וזף בנו ובמורה. יש לציין שמשך ריקוד שלם הוא כ-2 דק ואם היה מחכה פחות מדקה, היינו מסיימות בנחת ויוצאות בחיידך. כשיצאנו ונעמדנו בחוץ כמובן נכחנו ל-2 דברים: 1. מנויי הקאנטרי יצאו אחרינו ואף לאחר השעה 22: 00 (גברים יש לציין). ב22: 04 שאלנו את אחד הגברים אם מישוהו התריע בפניהם לצאת ונענינו בשלילה. 2. בהמשך להתנהגות בסטודיו הריקוד, הגיע החוצה גם... שהרים את קולו גם על... מנהל הקאנטרי שעמד בחוץ. ... ניסה להרגיעו, אך הוא המשיך לצעוק גם על... כלומר, אפילו את המנהל שלו הוא לא מכבד. במקום שנקבל התנצלות (אני וכל יתר בנות שנכחו בחזרות), בשבוע לאחר מכן ... האירוע חזר בשנית, הפעם עיני נציגו של ..., שהגדיל ראש ובעת שאנחנו רוקדות את הריקוד האחרון לערב, בשעה 21: 50, וללא כל התראה, כיבה את כל האורות ונתרנו מבוהלות, בחושך, עם מוזיקה חזקה שלא יכולנו לכבות בעקבות תנאי החשיכה הגמורה בסטודיו... לא פנה אלינו לפני כן ולא ביקש או שאל מתי אנחנו מסיימות.

הוא רק הגיע ב 21:30 שקשק במפתחות ויצא. גם הפעם, אילו היה מחכה עוד דקה שנסיים את השיר, היינו יוצאות והמצב הלא נעים הזה היה נחסך מאתנו. המקרה הזה כבר תועד בווידיאו יש לציין. הקאנטרי נסגר ב 22:00, אין שום סיבה לסגור לנו באגרסיביות את המוזיקה והאור ב 21:50, ובטח ובטח אין סיבה לדבר אלינו בחוסר כבוד כזה.

חוסר טיפול הולם בעניין שכזה, מעודד את ההתנהגות הבריונית והאלימה. כעת נוצר מצב שאנחנו מרגישות לא נעים לפגוש אותם בקאנטרי. זה לא תקין שבמקום שאגיע לקאנטרי לחוגים ולחדר כושר בכיף, אני צריכה לפחד ולהרגיש מאוימת ממישהו בקאנטרי. אני לקוח אליכם כיוון שהקאנטרי לא טיפל במצב למעט השתקתו, המצב האלים נמשך, גם מול גורמים אחרים בקאנטרי. השבוע נכחתי לראות את התנהגותו של... גם מול מדריכה בחדר כושר. בשעה 22:02 הוא גער בה שתצא החוצה. היא הסבירה לו שלא הספיקה לתעד יציאה ממשמרת במערכת נוכחות, והוא לא הסכים לפתוח את הדלת וצעק עליה. קרה עוד מקרה עם אותו מנהל תחזוקה גם עם המקלה, וגם עם המזכירה בכניסה שצעק עליה מול מנייים. חשבתי שכבר נגמרו החזרות ולא נצטרך להיות בסיטואציות כאלו שוב, ולכן אין סיבה לערב את העירייה, אבל כיוון שאני בחוג ג'אז נשים ומידי פעם עושות חזרות עד שעות מאוחרות (בימים אלו אנחנו עושות חזרות לקראת הופעתנו בערב יום העצמאות), ונכחתי לראות כי לא מדובר רק בפגיעה שאני וחברותי לחוג חווינו, אלא עוד נשים, חשתי צורך לפנות אליכם ולערב גורמים מחוץ לקאנטרי. לא מדובר במקרה או שניים שקרו לי ולחברותי לחוג, אלא לעוד נשים רבות במתחם הקאנטרי, ובכל מדוע אני כמנויה צריכה המקרים מדובר בנשים. ובהחלט מדובר במשהו מגמתי שחייב טיפול דחוף! להרגיש מפוחדת ומאוימת מעובד בקאנטרי? שלא לדבר על עובדות בקאנטרי שחוות ממנו צעקות ויחס כזה, וצריכות להמשיך לעבוד במקום העבודה, לראות אותו להרגיש מאוימות. אודה להתערבותכם בעניין, מאחר ועד היום העניין לא טופל. "

תלונה מוצדקת – בדקנו עם מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט את האירוע ומנהלת מרחב קהילתי צפון מערב שוחחה עם הלקוח על המקרה.
מנהל הקאנטרי ערך בירור עם עובדי האחזקה ויחד עם המנהל האחראי עליהם ובמהלכו הובהרו הנהלים באשר ליחס הנדרש מהם כלפי כל באיי הקאנטרי. מנהל הקאנטרי ערך עם הלקוח ועוד מספר חברות בחוג פגישה ועדכן באשר לטיפול בנושא, במסגרת זו נערך תיאום ציפיות באשר למתקני הקאנטרי השונים.

פנייה 2023-259548 מה-24/04/2023 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארונה

"שלום

היום בבוקר קיבלתי מעיריית תל אביב הודעה בזה הנוסח:
" בקשתך למתן אישור לטאבו מס' 150247346 בגוש 6213 חלקה 655 התקבלה במחלקת שומה והשבחה ונמצאת בבדיקה. "

בדיקה באתר דיגיטל שלי הראתה שאכן קיימת פניה שהוגשה בשמי. ביקשתי מהמוקד הטלפוני לקבל את הבקשה וסורבתי, כאילו באיזו זכות אני מבקשת לצפות בבקשה. הנציגה ומי שהזדהתה כמנהלת, ... ממחלקת... סירבה למסור לי את פרטי הבקשה שהוגשה עם התעודת זהות שלי והפרטים שלי ומופיעה בתיק שלי. באיזשהו שלב נטען שלא אני הגשתי את הבקשה למרות שכתוב במפורש בסמס שקיבלתי שהבקשה היא שלי וכל גם מופיעה באתר. היא אמרה שזה קשור לעסקת מכר שבוצעה ואני הקונה ועדין ביקשתי לקבל איזשהו מסמך שיעיד מה נכתב בבקשה וסורבתי. נעשה שימוש בפרטים שלי ואין לי מושג מה ההשלכות שיכולות לחול על העניין ונמנעת ממני הזכות למידע הזה שעושה שימוש בשמו ובפרטי כמו גם השלכותיו. המנהלת דיברה בצורה מזלזלת, נכנסה לי בדברים בצורה מעליב ובאיזשהו שלב אמרה שאני מתחמקת, מלה מחובסת לשקרנית כשסירבתי לתת לה פרטים של לקוחה שלי. מסתבר שכל הנושא הזה של מידע אצל אותה מנהלת הוא מאוד חד כיווני ומאוד לא מכבד את הצד שכנגד.

אני מבקשת לקבל את פרטי הבקשה שהוגשה בשמי כפי שהוגשה. "

תלונה מוצדקת – נשלחו שני מכתבים, האחד ממנהלת צוות טאבו והשני ממנהלת השירות ופניית הציבור בהם התנצלות מאחר והמכתב הראשוני שנשלח היה שגוי ביסודו, במסגרת הטיפול בפניה נערכה שיחת בירור עם העובדת והובהר לה כיצד עליה לנהוג במקרים דומים וזאת למניעת הישנותם.

פנייה 2023-276657 מה-01/05/2023 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה

”שלום רב,
ביום... התקשרתי למחלקת ארנונה. לאחר כחצי שעה המתנה, ענתה הנציגה "הלוי" וניתקה.
התקשרתי שוב, עוד חצי שעה המתנה, עונה נציגה ומדברת בשפה מלוכלכלת ולא מכבדת.
נולדתי וגדלתי בעיר, החומר האנושי במחלקת שירות הלקוחות תמיד היה בינוני, אבל אפשר לשים דגש על
לשון מכבדת.
בברכה”

**תלונה מוצדקת – במסגרת בירור שנערך עם מנהל האגף לגביית ארנונה ומים שוחחו עם הלקוח
ונמסר כי יקשיבו לשיחה ויפקו לקחים בהתאם.
מנהלת מרכז השירות הטלפוני הקשיבה לשיחה וזימנה את הנציגה לשיחה בנושא תוך הבהרת
גישת השירות הנדרשת ממנה כנציגת שירות בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל
אביב-יפו.**

פנייה 2023-276664 מה-01/05/2023 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה

” שלום רב,
ביום... קיימתי שיחה טלפונית... (לא ידוע שם משפחתה) ואחר כך עם... מצוות... ממחלקת הארנונה.
במהלך השיחה אשר עסקה בביצוע חילופי מחזיקים בדירה בה אני מתגורר, ציינתי כדרך אגב שהיני עורך
דין העוסק בנדלן ולכן במסגרת עיסוקי הגשתי מספר פניות רב בתקופה האחרונה ואין ברשותי את מספר
הפניה לבקשת חילופי המחזיקים, מהרגע בו ציינתי את היותי עורך דין שינתה השיחה את פניה.
על כל משפט שנאמר על ידי התקבלה תשובה (ברוח הדברים): מפתיע שהינך עורך דין כל כך גדול ואינך
יודע את זה וכדומה.
בהמשך השיחה נאמרו משפטים נוספים כגון: זה בסדר זאת ריבית קטנה אתה יכול לעמוד בזה היא לא
תשבור אף אחד ועוד שלל השמצות והקנטות רק בשל מקצועי. לאחר שהבחנתי כי, משום מה, סבורה...
שמקצועי מעיד עליי או כי אני חושב שמעמדי (מתוקף מקצועי) גבוה משלה אמרתי לה שאני אדם רגיל
לחלוטין שבמקרה הוריו שלחו אותו ללמוד משפטים ואין כל קשר בין הדברים.
לסיכום - השיחה הארוכה לא רק שלא עזרה לפתרון הבעיה אלא אף גלשה לפסים אישיים ולא נעימים
מצד הגב'... ממחלקת הארנונה.
אודה על טיפולכם בנושא ועל קבלת התנצלותה הכתובה של הגב'....
תודה מראש.”

**תלונה מוצדקת – במסגרת בירור עם מנהל האגף לגביית ארנונה ומים הבירור העלה כי הלקוח
פנה אל מוקד השירות בנושא חילופי מחזיקים בארנונה ובקשה להחזר כספי. לאחר בדיקה לא
נמצא תיעוד לפניות שהוגשו על ידו בנושאים אלה.
שוחחה עמו מנהלת צוות והסבירה את מדיניות השירות והתנצלה בפניו.
בנוסף, הנציגות עמן שוחח זומנו לשיחה והובהרה להם גישת השירות הנדרשת מהן בהתאם
למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.**

פנייה 2023-286290 מה-03/05/2023 – תלונה על עובדת מנהל השירותים החברתיים

” אני מעוניינת להתלונן על אחות בשם... מטיפת חלב ב... לא הייתה מוכנה לקבוע לבתי תור לחיסון שני
צעקה ודיברה בשפה ממש משפילה וניתקה לי את השיחה בפנים יתרה מכך קיבלתי הודעה שנקבע לבתי
תור לחיסון גיל... ביום שהיא בחרה ששאלתי אותה אם הבת שלי שונה מהאחרים או פחות טובה שאני לא
יכולה לבחור יום ענתה לי שכן כשאמרתי לה שיצירתי קשר מספר פעמים והשארתי הודעות הבת שלי כבר
הייתה אמורה לקבל את החיסון מזמן ולא חזרו אלי ענתה שלא יודעת על מה אני מדברת ולא הסתה אפילו
לשאלו מתי בקיצור לא נסתה להיות שרותית לא סייעה ואף השפילה אותי אני מבקשת את התייחסותכם
בנושא !!! בנוסף אמרה לי שהבת שלך לא תקבל חיסון לא מעניין אותי וניתקה לי את הטלפון בפנים ממש
חצופה משפילה ולא צריכה לעבוד עם קהל בטח שלא עם תינוקות בני יומם...!!!!!!”

**תלונה מוצדקת – מנהלת בריאות הציבור שוחחה עם הלקוח, וכן שוחחה בעניין זה עם האחות
המפקחת הראשית ששוחחה עם העובדת.**

במהלך השיחה נמסרה התנצלות על התנהגותה של האחות וכי האירוע יתחקר, תתבצע למידה בכדי שמקרים דומים לא ישנו.

פנייה 2023-287596 מה-04/05/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

” תלונה חמורה על פקח אליס ותוקפני ודרישה להרחקתו ממגע עם קהל

אני עדיין רועד בעודי כותב את זה. שמי ... , תסריטאי המתגורר בעיר 30 שנה ומעריך את מהפכת שבילי האופניים ולמענה אף ויתרתי על נהיגה ברכב. רכבתי ללא קסדה (לא היה מכשיר פנוי עם קסדה) ונעצרת על שביל אופניים ברחוב הרצל על ידי הפקח הכל טוב ויפה, ואני מוכן לשלם 1000 שקל על העבירה האיומה והנוראה של רכיבה בשביל אופניים מוסדר ללא קסדה - אלא שהפקח ... התגלה כאדם אליס, תוקפני, חסר כל רסן שממש תקף אותי בהנאה מרובה וללא שום רסן באמצע הרחוב לעיני כל. לאחר שהעמדתי את הקורקינט בשולי השביל פקד עלי להרים אותו ולהזיזו למדרכה למרות שלא הפריע לאיש - מאחר ואני לאחר צנתור מורכב אין לי יכולת להרים את הקורקינט, אך הפקח החל לצרוח עליי באלימות, תוקפנות, ממש מפחיד (”עם מי אתה חושב שאתה מדבר!!! אני אזמן לך משטרה!!!!”) והכל בצרחות אימים שגרמו לאנשים לצאת מהחנויות ולהביט בפלא) - כאילו תפס אותי על חס על אונס. לאחר שסיים לצרוח עליי התקשר למשטרה והזמין נידת למרות שחוץ מלהיות בשוק מהאלימות הבלתי צפויה לא עשיתי שום דבר ורק רציתי לקבל דוח. אין לי טענה על הדוח - חוץ מהעובדה שמדובר בגזל מופרע - אלא דרישה אחת שעניינה בריאות הציבור: הפקח ... לא יכול להמשיך ולבוא במגע ישיר עם תושבי העיר. הוא זקוק להדרכה, לייעוץ, לסדנה ארוכה של ניהול עצבים או לעבודה חדשה, ואני רואה בתלונה הזו התראה חמורה - אני מדגיש כאן: מפגשים נוספים שלו עם אזרחים תמימים אך פחות מאופקים ממני - יכולים להסתיים רע. זו לא המלצה, זו אזהרה ואם צריך אפרסם אותה ברבים ל-70,000 עוקבי ברשתות: הרחיקו את האדם האלים הזה מן הרחובות וממגע עם אנשים וקהל. לטובתו ולטובת האזרחים משלמי המיסים. נשבע לכם שעד עכשיו אני רועד מהמפגש המזעזע איתו ברחוב הרצל באמצע היום. על קסדה. עיריית תל אביב לא יכולה להעסיק אנשים כאלה, זה מסוכן, וזה מביך. אני דורש עדכון בסיום הבירור שלכם באיזה תפקיד מועסק הפקח ... ומה רמת המגע שלו עם בני אדם, תושבי העיר שאמורים לקבל מכם שירות. בברכה”

תלונה מוצדקת – במסגרת בדיקת המקרה שוחח עם הלקוח סגן מנהל מרחב ומרכז פניות ציבור במאגף הפיקוח. בשיחה הסביר כי פקחי האגף מונחים לדבר ולהתבטא בצורה מכבדת וראויה. לאחר שיחה זו נערך בירור מעמיק באגף בהשתתפות העובד, אשר מסר כי אכן היה עליו לנהוג באיפוק ולא להשיב באופן שבו התבטא. כמו כן אמר כי הוא למד מהמקרה ומסר את התנצלותו הכנה. בשיחה רוענו לפקח הנחיות העירייה בדבר גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור, והובהר לו כי עליו להקפיד על מענה אדיב וסבלני בכל מפגש או שיחה עם לקוחות העירייה, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2023-297249 מה-07/05/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

” שלום רב, ברצוני להתלונן על פקח בעירייה ששמו ... הלכתי ברחוב בוגרשוב עם חבר שלי ועם הכלב, והפקח פשוט הלך מאחורינו על מנת להשיג אותנו והתחיל להטריד אותנו ולעכב אותנו בדרכינו הביתה בכל מני שאלות מוזרות מנותקות מהמציאות, בלי שום סיבה לאחר מכן התקרב לכלב שלי בצורה מאיימת והמציא וטען כל מני טיעונים חסרי שחר, אותו פקח גמגם ואמר שהוא בודק משהו כל הזמן כשנשאל על מה הוא מעכב אותנו ונראה היה כי הוא מבולבל ולא מבין את מהות עבודתו. הפקח שנראה חסר ניסיון, עיכב אותי כחצי שעה על כלום ושום דבר והתקרב אלינו בצורה מאיימת ובלוי שום סיבה. אשמח אם תוכלו לטפל במקרה זה שלא יחזור כי הפקח עשה את ההיפך ממהות תפקידו במקום לשמור על שלום הציבור הוא פגע בשלום הציבור בכך שהטריד אותנו ללא סיבה ובזבז את הזמן שלנו..”

תלונה מוצדקת – מנהל אגף הפיקוח ערך בירור עם הפקח, ועם מנהליו הישירים. סגן מנהל מרחב ומרכז באגף הפיקוח שוחח עם הלקוח שמסר כי לא הבחין בכך שהכלב נשך את הפקח בידו, הוסבר ללקוח כי הפקח היה נסער, וכל רצונו היה לדעת אם הכלב מחוסן או לא. במהלך השיחה נמסר ללקוח כי תערך שיחה עם הפקח לשם הפקת לקחים מהאירוע.

פנייה 2023-301559 מה-09/05/2023 תלונה על עובד אגף החופים

" היום יצאתי לרוץ כמו בכל יום על הכלב שלי בחוף הכלבים בגבעת העליה, הכלב שלי ראה אדם ורץ לידו ללקק ולשחק איתו
הבן אדם נבהל, אני אמרתי לו אל תדאג הוא רק רוצה לשחק והתקרבותי לתפוס את נייקי, אמרתי לו שהכלב שלי חושב שהוא משחק איתו בגלל זה הוא רץ סביבו כי הבחור התחיל לעשות תנועות עם הרגליים והידיים.
בשלב שהתקרבותי וכבר תפסתי את נייקי
הבן אדם הוציא גז מדמיע אמרש שהוא פקח מהעירייה ואמרתי לו אתה באמצע חוף כלבים מוכרז! מה אתה מוציא עליי גז מדמיע? ועל מה? ואז התחיל להמציא שנייקי תקף אותו
ברגע שהוא שלף את הגז מדמיע ואיים עלינו התחלתי לצלם
אני מבקש ממכם לפטר לאלתר את הבן אדם הזה ולמצות איתו את הדין
פקח חופים היה רשום לו על החולצה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים ערך בירור של המקרה עם הפקח ועם מנהלו.
מהבירור עלה כי בעת האירוע סגן רכז חוף נשלח מיד לברר עם הלקוח את המקרה, אך כבר לא מצא אותו במקום.
מנהל רצועת חוף ומתקנים ערך שיחה הן עם הפקח והן עם סגן רכז החוף והבהיר שאין מניעה לשחרר כלב בחוף הכלבים, ושאין להשתמש בגז מדמיע בקלות דעת, אלא רק כאשר נשקפת סכנת חיים ממשית.
בנוסף הבהיר שכאשר ישנו איום על פקח או כל עובד אחר בחוף, יש להתרחק ממקום הסכנה ולבקש עזרה.

פנייה 2023-323645 מה-17/05/2023 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח

" שלום רב,
היום פניתי לעירייה בנושא "בעל חיים במצוקה" ודיווחתי על חתולת רחוב שנמצאה ליד הבית חלשה וככל הנראה גם חולה.
הפניה טופלה, והצוות הגיע אלי יחסית במהירות, החתולה קיבלה מענה, ואני קיבלתי הסבר מפורט אודות הטיפול שבוצע, אך לצערי הרב כשחזרתי למרפאה בטלפון, הווטריןר ענה וברקע נשמעה מישהי שאמרה "הנה ... ציינתי בפני הווטריןר ששמעתי את מה שנאמר, והוא התנצל בשמה.
אגב, את שמי מבטאים ממש אחרת אני "... ולא ..."
בכל אופן אני חושבת שאנחנו גרים בעיר משותפת ובדו קיום, ופנייתי היא בעניין אנושי לגמרי שבו אין מקום לאמירות גזעניות.
אני רואה בתרחיש זה חומרה רבה. ישנה חשיבות לענות ללקוחות באופן מקצועי ולגיטימי שבו אין מקום לאימרות כמו זו שנשמעה.
אני מרגישה פגועה ומוצאת צורך בלשתף ולפנות לצורך טיפול בעניין תוך הדגשה שהווטריןר נתן מענה מקצועי ואנושי והביע נכונות לעזרה ומענה לכל שאלה.
בכבוד רב."

תלונה מוצדקת – בבדיקה עם מנהל אגף הפיקוח עלה כי מדובר בעובדת שירות לאומי שטעתה בדרך בה התבטאה, נמסר ללקוחה שאנו מצרים על כך ושנעשה ככל שניתן בכדי שמקרים כאלה לא יחזרו בעתיד.

פנייה 2023-365821 מה-01/06/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

"שלום וברכה, אמש ... הגעתי עם בנותיי לחוף הים מציצים. הגענו לחוף בסביבות השעה ... בתי הבכורה בת ... נכה, ושמתתי לראות שהחניה נפתחה עבורי ויכלתי לחנות בסמוך לחוף. ירדנו עם חלק מהתיקים שלנו והתחלנו לצעוד לתוך החוף. בינתיים עד שאחזור לרכב להביא את הכיסאות חוף שלי, הנחתי את התיקים על אחד מצמד כיסאות חוף שהיום במקום ובתי הנכה ישיבה בכיסא השני. כשחזרתי עם כיסאות שלי עמד שם איש משירותי החוף והחל לצעוק עליי לשלם כי בתי ישיבה על הכיסא. ניסיתי להסביר לו שרק הלכתי להביא מהרכב את הכיסאות שלי והוא רק הגביר את קולו והשפיל אותי מול כל הנוכחים בסביבתי ובפרט מול בנותיי הקטנות. "את קמצנית! זה לא בסדר שאת נחה על הכיסאות בלי לשלם" והולך לשאר יושבי החוף ומצביע עליי בצעקות. נגשתי אליו לשאול לשמו והוא לא ענה לי. בקשתי את שם המנהל הישיר

שלו. והוא לא סיפק לי את המידע אלא רק המשיך לנפנף ולגדף אותי. חוויה מזעזעת כמובן לי ולבנותיי. ישבתי בחוף מושפלת. עצוב לי מאוד שאלה נותני השירות עם 0 סבלנות. אני מצפה להתנצלות"

תלונה מוצדקת – מנהל מתחם רצועת חוף ומתקנים, שוחח עם הלקוח והבהיר כי האירוע אשר חווית לא יחזור שנית, מאחר שההנחיות בנושא חודדו לכל נציגי החוף. עוד מסר כי בכל חוף בתל אביב - יפו יש משרד של פיקוח חופים ובכל בעיה ניתן לפנות אל הנציגים הנמצאים במשרד לקבלת סיוע.

פנייה 2023-378827 מה-05/06/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

"חברי צוות ההצלה של חוף הצוק מסכנים את בטחון הגולשים האם האופנועי הים להצלה או להנחת המצילים ראו סירטון של המציל השלישי - את הראשון והשני החמצתי כי לא היה בידי טלפון ראו את הגולש מימין - וזאת לא הפעם היחידה אין שום כלון עדות לאימון, הרצה, בדיקת אזור וכולי. זאת סתם זילזול בתפקידם כי הם יכולים יש בידי סרטון שהמערכת שלכם לא יכולה לעלות. שילחו לי מייל לשליחת סרטונים"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף חופים והמציל הראשי ערך בירור יסודי של העניין ושוחח עם הלקוח הבירור העלה כי המציל שמתואר בפנייה הפעיל את אופנוע הים בניגוד להנחיות מנהל תחנת ההצלה ובניגוד להנחיות האגף. המציל זומן לבירור משמעתי בהנהלת האגף וטופל בהתאם.

פנייה 2023-393639 מה-09/06/2023 – תלונה על התנהלות יחידה ועל עובד מנהל קהילה תרבות וספורט

"הבו שלי בן ... רשום מעל שנה וחצי ל... ב...ברחוב ... הוא רשום לחוג של שיפור סיגנון בשחייה ואף משתתף בתחרויות. ... הינו המאמן שלו ומכיר אותו היטיב. לאחרונה גילית כי הבן שלי לא מגיע הרבה זמן לחוג, פניתי לבית הספר ומנהל הבריכה ... אמר לי שעם הילד לא מגיע בדרי"כ מתקשרים אליו ושזה חמור מאוד שאף אחד לא צילצל ואף יבדוק כמה זמן נעדר. הוא חזר אליי לאחר יום ואמר לי שמבדיקה הבן שלי חודשיים לא הגיע לחוג!!! שאלתי אותו מדוע לא צילצלו אליי והוא השיב של... אין זמן לצלצל אמרתי לו שאם לא הייתי משלמת בוודאי היו מוצאים זמן להתקשר ולגבות תשלום אבל שהילד שלי שמכירים אותו ומשתתף בתחרויות לא מגיע במשך חודשיים!! אף אחד לא מצלצל ... כשעניתי את ... עם הנתונים השיב בבוטות והאשמות חמורות, כי זו לא בעייה שלו ויש ל... מלא ילדים ואין לי זמן להתקשר לכל ילד וניתק את הטלפון. אני המומה מהיחס ובמיוחד מהיעדר הערכיות מקום שקורא לעצמו מוסד חינוכי מתנהג כאחרון העבריינים ללא ערכים וחוסר איכפתיות שבני לא מגיע חודשיים גובים ממני כסף ואף אחד לא בודק מה קורה עם הילד שלי. ואני תוהה אם יש מקום למנהל ... שכזה לנהל / לעבוד עם ילדים ו/טו לחנכם ומהי הדוגמא הנשקפת. מה עם לקיחת אחריות לא לבדוק מה קורה עם ילד שלא מגיע המשך חודשיים לחוג? איך עד היום איש לא טרח במשך חודשיים אם אין זמן ל... , בוודאי אפשר להנחות את המזכירה. הרי כשלא שילמנו התקשרו לגבות את התשלום לזה מצאו זמן?! מדובר במקום שמחנך יחדים .. ולהיות ספורטאים. במקום זה גיליתי מקום של שיח ירוד של מנהל ... , אי לקיחת אחריות האשמות כלפי בני ואפס ערכים!!! מי הראוי שאם און נהלים במקום מישחו יכתוב אותם. ומן הראוי שיד ערכית יותר תנהל את המקום ולא אדם בוטה וחוסר ערכים ינהל אותו. פשוט בושה!"

תלונה מוצדקת – מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט ערכה בירור בעניין עם המנהל ועם מדריך החוג.

לאור ממצאי הבירור חודדו הנהלים באשר לבדיקת נוכחות בחוגים ויצירת קשר עם הורי הילדים אשר נעדרים מהשיעורים וכן תיעוד את סיבת היעדרות ברישום הנוכחות.

זאת ועוד מנהל הבריכה הלימודית שוחח עם הלקוח והיא קיבלה החזר עבור התקופה בה נעדר בנה מהחוג.

פנייה 2023-400686 מה-13/06/2023 – תלונה על עובדת אגף הפיקוח

"אני חושבת שמן הראוי שכאשר נציגת שירות בכירה העובדת ברשות העירייה מקבלת פנייה מתושב העיר, היא תענה במעט יותר כבוד ובשפה שלא משדרת זלזול בצד הלקוח. נראה ש... נציגת שירות בכירה שכחה מעט איך לתקשר עם אנשים בצורה מכבדת ובוחרת להשתמש בביטויים כגון: "זה ששלחת שעשית הכל טוב ויפה אבל איפה הטופס של תשלום הרשיון?" הניסיון להציג אותי כשקרנית למרות שצירפתי את הקבלות (שלא זכו לשום התייחסות ממנה) מכעיס ומרתיע, גם אם נפלה טעות יש דרך לענות בצורה מכבדת ו"שירותית" - במיוחד כשהתפקיד שלך הוא להיות *נציגת שירות*"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף פיקוח בירר את המקרה, נמצא כי העובדת התבטאה בדרך שאינה עולה בקנה אחד עם מדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו אי לכך שוחחו טלפונית עם הלקוח והביעו התנצלותו.

פנייה 2023-421529 מה-20/06/2023 – תלונה על עובד מנהל החינוך

"לכבוד ראש העירייה. שלום רב. ברצוני ליידע אותך על עובד שלכם מר ... שעובד כאיש תחזוקה בבית ספר ... בתל אביב שבשעות שלו בבית הספר יוצא מהעבודה ועושה עבודות פרטיות. לפני כשנה ... שיפץ חדר רחצה בביתי. קיבל לבקשתו 10.000 מזומן. לא נתן לי חשבונית (למרות שבהסכם ביקש שאוסיף כי נתן לי חשבונית ולא כך) עשה עבודה גרועה. בנוסף גרם לנזק בדירתה של השכנה ... שגרה מתחתי וגם נזק אצל השכנה ... שיש לי איתה קיר משותף. יש לי הוכחות ועדים ויש ביני ובינו וגם בין השכנה מתחתי ובינו שיחות מוקלטות והודעות ווטאפ שמוכיחים כי עבד אצלי בבקרים. חבל שאתם מעסיקים עובדים שמנצלים את העובדה שאין עליהם ביקורת ועושים עבודות פרטיות ללא חשבונית וללא תשלום למס הכנסה כחוק. בתאריך ... השכנה שמתחתי הגישה לכם תלונה כי לא רצה לתקן את הנזק שגרם לה. ... מיהר להתקשר אלי וביקש שהיא תבטל את התלונה. כבר למחרת בתאריך ... הגיע עם אשתו וכאמור ביקש ממני לבקש ... לבטל את התלונה ובתמורה הוא ישבור את האריחים ויפנה אותם במכולה ויחזיר לי את הכסף. אתם חוזרתם ... אבל היא לבקשתי ולאחר שחתם איתי על ההסכם אמרה לכם כי טעתה. מאז עברה כמעט שנה ... לא מקיים את ההסכם. את הנזק בביתה של ... תקנתי על חשבוני ולגבי השכנה השניה עדיין לא טופל. מצער שכן. אודה לטיפולכם. תודה רבה."

תלונה מוצדקת – בבדיקה עם סמנכ"ל משאבי אנוש וסגן מנהל אגף ומנהל במחלקה לשירותי חינוך נמצא כי העובד אכן עבד ללא היתר עבודה נוספת במהלך חופשת הקיץ המרוכזת של עובדי העירייה. העובד ננזף וחל עליו איסור להיות שותף לכל עסקה מכל סוג שהיא.

פנייה 2023-434415 ה-23/06/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" שלום רב, כהרגלי ביקרתי היום בחוף ..., שילמתי עבור כסאות ושימשיה, וכמו תמיד, לקחתי את הכיסא קרוב למים ושיכשכתי רגלי במים, לפתע, לאחר כחצי שעה, בשעה 15:20 צעק במציל ברמקול גברות עם הכיסא הכתום לפנות מיד את הכסאות מקירבת המים ולא תקבלו קנס! הבת שלי ואני קמנו, ואז צעק שוב, כאן זה לא ים המלח! ראשית, חיפשנו באינטרנט ולא מצאתי שום תקנה האוסרת לשבת קרוב למים, שנית לא היה מקום לצעוק עלינו ולהשפיל אותנו!! אשמח באם תבררו מי המציל ותדרכו אותו איך מתנהגים - בושה!"

תלונה מוצדקת – נערך בירור בעניין עם מנהל אגף החופים. מהבירור עולה כי על מנת לשמור על הסדר הציבורי בחופים, הפקחים ועובדי החוף מתודרכים שלא לאפשר ישיבה על שפת המים, זאת כדי לא לחסום את שדה הראייה למצילים, ולאפשר מעבר בטוח להצלה במקרה חירום. במסגרת הבירור שוחח סגן מנהל אגף החופים עם הלקוח והסביר את האמור לעיל. כמו כן נמסר כי סגנון הדיבור של המציל אינו מקובל על הנהלת האגף. מנהל האגף שוחח עם המציל וחיידד בפניו את כללי הדיבור במערכת הכריזה.

פנייה 2023-446203 מה-28/06/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" היום בשעה 10 בבוקר צעדתי בחוף היס ליד סוכת הצלה ... , סוכה מספר .. בים עברה האכטה פרטית עם מערכת הגברה והשמיעה סיסמאות נגד ההפיכה המשפטית במערכת הכריזה של סוכת ההצלה נשמעה קריאה חזקה "ביבי המלך" לשאלתי, הודיע לי המציל כי אכן הכריזה במערכת ההגברה בוצעה מסוכת ההצלה, על ידו, בתגובה לכריזות היאכטה ושמצידו אני יכול להגיש תלונה המציל הזדהה בשם ...

תלונתי: מערכת הכריזה בסוכת ההצלה נועדה לשימוש המצילים לצרכים מקצועיים בלבד השימוש הנ"ל אינו מקצועי, הוא שימוש פרטי, פוליטי, ואסור לעובד ציבור מטעם העירייה להשתמש במערכת כריזה זו לצרכי הבעת דיעותיו הפוליטיות

אבקש לברר את פרטי המקרה ובמידת הצורך לנקוט בצעדי ענישה עם המציל הנ"ל מסוכת הצלה 5 ולעדכן אותי בממצאי הבירור והענישה

הערה, נתקלתי בעבר בעוד מצבים בהם מצילי הסוכה הנ"ל משתמשים במערכת הכריזה באופן שאינו קשור לשימוש מקצועי כמו למשל להעיר הערות לחברים בחוף בברכה."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף החופים ביצע שיחת הבהרה עם המציל, וחודדה בפניו ההנחיה כי עובד ציבור עליו להימנע מאמירות פוליטיות כלשהן.

פנייה 2023-463080 מה-04/07/2023 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

" שלום רב,

ברצוני בבקשה להתלונן על פקח בשם ... (לפי מה שרשום בדוח שקיבלתי) דוח על אי אסיפת צואת כלב שבחזקתי. העיניין הוא שלעולם לא פנה אלי הפקח הזה. ולפי מה שבמוקד דוחות של עיריית תל אביב הוא טען בפירוט שאני הזדהיתי מולו הצגתי תעודת זהות סרק את הכלבה שלי וסירבתי לקבל את הדוח - מה שמעולם לא קרה.

לא פנה אלי שום פקח - לא הזדהיתי מול אף אדם ובטח שלא סירבתי לקבל דוח ובנוסף לא סרקו את הכלבה שלי כמובן שגם אני תמיד אוספת אחרי הכלבה שלי

זה מקרה מיוחד והזוי לחלוטין כי אין לי מושג איך לפקח הזה יש את הפרטים שלי !! הוא טוען שתיקשרנו הזדהיתי מולו וגם סירבתי לקבל את הדוח וגם הוא סרק את הכלבה שלי ! זה פשוט לא קרה !!! זה מעולם לא קרה !! אין לי מושג מי זה מאיפה יש לו את הפרטים שלי ולמה הוא נתן לי דוח. עירערתי על הדוח אבל אני רוצה להתלונן אישית מול הפקח כי זה באמת מיוחד אותי איך זה קרה ומאיפה יש לו את הפרטים שלי ועל בסיס מה נתן לי דוח ולמה שיקר שהזדהיתי מולו וסירבתי לקבל לדוח...."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף שיפור פני העיר ערך בירור ונציגת הסיירת הירוקה שוחחה עם הלקוח ומסרה לה כי הפקח רשם בטעות את הדו"ח על שמה.

פנייה 2023-503326 מה-18/07/2023 – תלונה על עובדי מנהל קהילה, תרבות וספורט

" אני מנוי בקאנטרי הקהילתי ... ונוהג להגיע לשם בכל יום לצערי התפתח מנהל של עובדי המקום לשבת בכניסה ולעשן, בדיוק במקום בו יש שלט שכתוב לא לעשן על הכניסה. ביקשתי כמה פעמים שלא יעשנו על השלט ששמו. לא התייחסו מציין שגם אני מעשן אבל בטח לא על ילדים ובקיץ כל הזמן באים ילדים לבריכה צילמתי מספר פעמים את העובדים שמעשנים

היום השומר ראה אותי מצלם וניסיתי שוב יפה להסביר לו שזה לא מתאים. בתגובה הוא איים עליי שאסור לי לצלם אותו ושהוא יתבע אותי. אמרתי לו שאין בעיה הוא יכול לתבוע והתחלתי ללכת. צעק לי, "אל תדאג אני אדע למצוא אותך"

חזרתי ושאלתי אם הוא מאיים עליי, נכנסתי חזרה לקאנטרי לחפש מישהו שיעזור לי. הוא הכנס אחריי ואמר לי שאני אעוף משם כי אסור לי לצלם. מציין שלא צילמתי בשלב הזה שום דבר וגם אני לא מבין מי אמר להם שאסור לצלם

הפקידה אמרה שבאמת אסור לי לצלם ושאני לא בסדר מציין שגם הפקידה מעשנת בכניסה

מציין שאני אדם נורמטיבי, עובד ומגדל שתי ילדות

אני חושש לחזור לקאנטרי לאחר שהשומר איים שיידע להגיע אליי ומבקש שהנושא יטופל"

תלונה מוצדקת – בבדיקת המקרה עם מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט ממצאי הבדיקה העלו כי חל איסור לעשן בקרבת הכניסה לקאנטרי, במקום קיים שילוט מתאים, ובאזור מרוחק יותר נקבעה פינת עישון. מנהל הקאנטרי שוחח עם הלקוח והבהיר שאנו רואים בחומרה את הנעשה וכלל העובדים הונחו בעניין זה, הוסבר ללקוח כי כוונת המאבטח לא הייתה לאיים והוא שוחח עם המאבטח והעובדת אשר הרגישו לא נוח בזמן הצילום.

פנייה 2023-515588 מה-23/07/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

” שלום רב
הבוקר... היה בכניסה לחצר שלנו אירוע פלילי. נתפס בחור ברכב שגנב. הוא נעצר אבל הרכב נשאר חונה בכניסה לחניה שלנו. אי אפשר להיכנס או לצאת. צלצלתי למשטרה וזו פנתה כנראה למוקד העירייה. צלצל לי פקח ששמו... מס' טלפון: ... היה חסר סבלנות ותוקפני ודרש בעצבים שאגייד את השורה התחתונה. שאלתי אותו מדוע הוא מדבר אלי בצורה כזו והוא ענה: "מה קיללתי אותך"? בסוף השיחה הקצרה הוא ניתק את השיחה. יש לי ניסיון טוב עם פניותי לעירייה, לא זכור לי מקרה כזה של פקח תוקפני. הוא משרת ציבור ויש לזמנו לשיחה. תודה.”

תלונה מוצדקת – בשיתוף מנהל אגף הפיקוח נערכה שיחה עם המפקח יחד עם הממונים עליו, והובהר לו כי עליו לגלות סובלנות בעת שיחות עם תושבים, וחודדו בפניו נהלי השירות.

פנייה 2023-521694 מה-25/07/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

” התנהגות בלתי ראויה של מציל בחוף ה... בתל אביב.

בתאריך... עבדתי בחוף ה... בתל אביב בעמדת החובש בעזרה הראשונה. בסיום המשמרת השעה... יצאתי עם רכבי מהחוף לכיוון ביתי. ביציאה מהחוף נוצר פקק שבו עמדנו עם הרכבים: מנהל החוף, מצילים, עובדי החוף ואני. בעקבות העומס נוצר מצב בו עמדנו זמן ממושך בפקק. בזמן שאני מחכה בסבלנות הרכב מסוג... שהיה לפני ששייד למציל בשם... התנהג בצורה בלתי הולמת לחלוטין

המציל הנ"ל קילל עוברי אורח, (קללות כגון: "סע כבר יא בן זונה", "אני אזיין אותך אם לא תיסע", "בוא צא מהאוטו אם אתה גבר"...וכו') תמימים על כך שהם לא נותנים לו לעבור, ניסה שוב ושוב להיכנס באגרסיביות אל תוך ההמון עם רכבו.

תוך כדי ניסה לנסוע אחורה ופגע ברכבי, יצאתי להסתכל על מה שקרה לרכב, בעודי מסביר לו שהוא פגע ברכבי בנעימים ובנימוס, ע"מ לפתור את הסיטואציה ללא עימותים מיותרים, המציל החל מקלל גם אותי, ב, אותו הרגע השבתי לו שימשיך בדרכו, מתוך חשש שעימות זה יהפוך פיזי.

תגובתו בלתי ההולמת והעויינת יצאה מפרופורציות כך שהעדפתי לנסוע משם) מחשש לפגיעה פיזית (ולא ל גרום לסיטואציה להסלים.

לסיכום-המצילים בחוף הם נציגי ציבור וצריכים לשמור על בטחונם של עוברי האורח והמתרחצים בחוף. התנהגות שכזו אינה עולה על הדעת בשום מקרה. אני בתור בתור חובש) עם חולצה של חובש, ככה שניתן לזהות שאני בתפקיד, (לא צריך להרגיש מאויים במ קום עבודתי, ובטח שלא ע"י אחד מהקולגות שלי.

-התנהגות שכזו יוצרת דעת קהל מביכה לעובדי החוף, מוציאה" שם רע" לכלל העוסקים בכל תחומי החוף.

-אציין שלא פעם עבדתי בחוף זה והתייחסות הצוות אליי בתור קולגה ללא רבב!

אשמח להתייחסות בנושא.

בתודה מראש אלון ברקת-חובש בעמדת העזרה הראשונה בחוף הצוק.”

**תלונה מוצדקת – הפנייה הועברה למנהל אגף החופים ואל סמנכ"ל משאבי אנוש
נמסר ללקוח כי הנושא הועבר לחוקר משמעת, שהוסמך לחקור את מי שהוגשה נגדו תלונה או
כל גורם אחר שעל פי שיקול דעתו יש בו כדי לסייע לבירור התלונה והחקירה.**

פנייה 2023-550992 מה-05/08/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" שלום כבוד ראש אתה ידוע כאדם הגון וישר. אני הזדעזתי היום ב... אחרי שהמתנתי בתור כבעל תו נכה לירידה לחוף הילטון למעלה משעה שלמה בחום הזה בפינת הרחובות ה... במקום עמד שומר שהלן תמונתו. פתאום הגיע מישהו עם רכב סקודה שמספרו... שהיה בכלל מחוץ לתור הארוך והשומר ביקש מכולם לזוז והכניס אותו בפרוטקציה. התעמתי איתו על כך הוא טען זה אבא שלי הוא מוריד ילדים ומייד חוזר. כמובן שהרכב לא חזר בשום שלב. הכל מתועד על ידי מצלמת הרכב שלי. יש גם 2 עדים למקרה האומלל הזה תתקשר לטללקוחות... וכן... אלה גם נכים שהמתינו במקום. ראיתי במקרה את המנהל שלו... אשר בתחילת הדרך דיבר איתי בגסות ונראה שהוא נותן גב לשומר המושחת הזה. בהמשך התרצה... ונתן לי את הפלא שלו... השומר אף איים אליי שיותר לא אוכל להכנס לחניון. אני דורש ממש שתעבירו אותו מתפקידו. טרם אפנה למבקר המדינה ואו למשטרה להלן תמונת הרכב העוקף ותמונת השומר".

**תלונה מוצדקת – הנושא הועבר לבדיקת מנהל אגף חופים ובמסגרת בירור התלונה, שוחח עם
הלקוח סגן מנהל אגף חופים. בשיחה הביע הלקוח בעל פה את הדברים, והציע פתרונות שונים
והצעות לייעול בעניין החניה. המתואר בתלונה בעניין התנהגות העובד וכן הטענות לגבי פועלו
של השומר, אינן חלק מהנורמות המקובלות במתן שירות בעיריית תל-אביב-יפו נושא זה ייבדק
לעומק, יחודדו הנהלים בהתאם לצורך ויופקו הלקחים מהמקרה.**

פנייה 2023-555175 מה-06/08/2023 – תלונה על עובדת מנהל החינוך

" יש לכם עובדת בעירייה-... כשהתפרסם שהמחבל מאתמול היה אמור להגיע לקפלן, היא הגיבה "חבל..."

**תלונה מוצדקת – העובדת זומנה לשיחה עם מנהל יחידת גני ילדים ומנהלת החינוך המיוחד בגני
ילדים והביעה צער על המקרה, הובהר לה שהיא אינה יכולה להתבטא כך ובייחוד כשהיא מציגה
את עצמה כעובדת עיריית תל אביב-יפו.**

פנייה 2023-563814 מה-09/08/2023 – תלונה על עובדי מנהל קהילה, תרבות וספורט

" שלום רב, אני מתאמן בחדר כושר ב... בתאריך... בשעות הערב באימון, הייתי באמצע אימון עם חברי,
לאחר שסיימתי תרגיל באתי לעבור לתרגיל הבא והחבר ימשיך בתרגיל שאני הייתי עושה, ולני שהכלתי
לתרגיל אחר, שאלתי אותו אם להשאיר לו את המשקלות אמר לי כן, ואז המשכתי בדרכי, ופתאום אני
רואה שהמדריכה פנה אליי בצורה מאד לא יפה ואומרת לי, לך תוריד את המשקלות שאתה שמת, ואז אני
מראה לי תראי הבחור שם עובד.. היא עונה לי זה לא מעניין אותי לך תוריד אז ישם מחדש.. ואני שוב
מסביר לך ביד תראי הבחור עובד.. ופתאום נתנה לי מכה ליד חזקה שהעיפה לי את היד.. ולמזלי היה לידי
המנהל חדר כושר בשם... וראה המראה ואז מבקש ממנה שתילך מכאן ועדיין עומדת ומסתכלת עליי
מחכה שאני ארים יד.. ולא הרמתי.. ושוב המנהל... מבקש וצועק עליה שתילך מכאן.. לאחר שזה הגיע
למנהל הקנטרי, הוא התקשר וספרתי לו הסיפור, והוא אומר לי זאת בחורה לידך שאתה גדול רמו לי זה
לא היית מכה חזקה, הוא לא יגיד מה אני הרשתי באותו רגע, זה זלזל בלקוח ואפילו יש עתים למקרה
שהיה המנהל הקנטרי אמר אני אטפל ונהיה בקשר, מאז עד שלשלוש שאני פנית ל... ולראות מה קורה
בעניין שלי, אמר לי אין לי תשובה כרגע, הלך ובדק וחזר ומעדכן אותי שגם אתה אשם כי הרמת ליד ודיברת
בידיים לפי טענתו של המנהל הקנטרי, אני לקוח אליך כי באמת נפגעת מהתשובה שלהם אפילו אם לא
הייתי אני שואל אף אחד לא היה לקוח אליי.. אני לקוח של... מעל 10 שנים ולפני חצי שנה עברתי ל... אני
לקוח נאמן ואוהב את המקום, לאחר תשובה כזאת אני שוקל לעזוב את המקום ולעבור לפרטי, מספיק
נפגעת וכולם באותו יום הסתכלו איך הרימה יד עליי, וגם יש מצלמות(אפילו מנהל... אמר לי שהיא
בחורה לא 100 אחוז). אני לקוח אליך מבקש ממך להחזיר לי את הכבוד לי ופיצוי ראוי כלפי בבקשה. כי
בקנטרי אין עם מי לדבר, וגם לאחר שקיבלתי תשובה מ... אני פניתי לקבל כדי לדבר עם מנהל הקנטרי
אמרו לי כרגע עסוק תשאיר טלפון והוא יחזור אליך עד היום לא חזר אליי. זה מראה בדיוק על המקום
שלא מכבד את הלקוחות שלו"

תלונה מוצדקת – בבירור שנערך עם מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט ומנהל הקאנטרי החולט על סיום העסקת העובדת. האירוע נבדק עם כל הגורמים הנוגעים בדבר ואף הוצע ללקוח לשוחח עם מנהל הקאנטרי אך סירב, נמסר ללקוח כי מנהל הקאנטרי עומד לרשותו אם ירצה לשוחח שנית.

פנייה 2023-583224 מה-16/08/2023 – תלונה על עובדי אגף תברואה וניהול פסולת

" רצוני להתריע על תופעה המסוכנת בה מחלקת התברואה של הערייה מאפשרת לעובדיה להשתמש בקורקינטים לפינוי פחים תוך נסיעה פראית על המדרכות, ללא קסדה תוך שימוש בנייד ואחיות הפחים ביד אחת. היום ראיתי את העבריין שבתמונה כמעט דורס ילד שיצא עם אבא שלו לגן. העובד של הערייה אפילו לא שם לב והמשיך. כשהערתי להם וצלמתי קבלתי איומים ואיחולים משפחתיים לבבים מכל הצוות (מלבד הנהג שלא התערב). לאן הגענו? אותה ערייה שקונסת (בצדק) את עבריני הקורקינט נותנת לעובדים שלה לנהוג ככה. אני יודע משיחה שהייתה לי לפי כמה חודשים עם נציג ממחלקת התברואה שהם מודעים למצב ובעצמת עין מאשרים את זה. בשיחה איש הערייה ניסה לשכנע אותי שהעובדים עושים את זה בשולי המדרכה ובוהירות...האם אמירה כזו תעמוד לי כשיעצור אותי שוטר או פקח ערייה על אותה עבירה?? למה צריך לחכות, לילד שיפצע קשה ע"י עובד ערייה שמפנה אשפה? חולדאי תתעורר, העובדים שלך מתנהגים בעבריינות ובאיומים למול התושבים. אנא קח אחריות ופעל בתוקף להפסיק את התופעה הפסולה הזו."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה ערך בירור יסודי של המקרה ממצאי הבדיקה העלו כי עובדי אגף התברואה רוכבים על קורקינטים, בשל המרחקים הארוכים שעליהם לעבור במסגרת עבודתם השוטפת יחד עם זאת, עובדי האגף קיבלו הנחיה לרכוב על פי חוק, עובד אשר מפר את ההנחיות נאכף כמו כל אזרח על ידי אגף הפיקוח ומאידך עומד לבירור משמעתי

העובדים אותרו והוזמנו לברור משמעתי הבירור נערך על ידי מנהל אגף התברואה, בהשתתפות סגן מנהל האגף, מנהל חבל צפון, מנהלת מחלקת משאבי אנוש ומנהל ונציג ועד הפועלים שני העובדים ציינו כי הלקוח צילם אותם בזמן המפגש בשטח, פנה אליהם בדיבור פוגעני ולא מכבד שכלל איומים על מקום עבודתו של אחד העובדים, והפריע לביצוע עבודתם ראוי לציין כי במהלך הבירור הכחישו העובדים כי קיללו או דיברו באופן פוגעני. העובדים הבינו שעברו על החוק בזמן הרכיבה, ושהם מהווים דוגמה אישית, ולא יחזרו על כך בשנית. לאור המקרה, ביקשתי להעביר לעובדים כמו גם לכלל עובדי אגף התברואה להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או הרמת קול מצד התושבים, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב- יפו.

פנייה 2023-637701 מה-27/08/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" בשבת בחוף ... בשעות אחר הצהריים לקראת השעה 5 או שש בערב הגיע המציל ששמו ... עם החברה שלו שהזדהתה כשוטרת כדי לפתוח בריב ואיומים כלפינו כחבורה וכלפי באופן אישי. הגיעה חברתו של ... ראשונה ופתחה בקללות ואיומים מאחר שחשבה שמישהי מהבנות מעוניינת במציל, אגחנו מכירים שנים בחוף ואפילו חברים טובים, היתה שיחה ביים בתוך המים קנטרנית כלפי חברתו מצידי אבל הכל נעשה בחיוך ולאחר הכרות עם ... באופן אישי, אבל חברות גרידא, הבחור צעיר ואגחנו נשים בוגרות אני באופן אישי בת 63 לא היה עימות קודם הם פשוט הגיעו אחרי שלקח אותה בחסקה לטיול במים, והתנפלו עלינו, בחבורה ישב גבר איתנו גם חבר, והוא קם להגן עלינו, הם התכוונו להרים ידיים דחף את חברתי אשה כבת 56 לרצפה והתנפל על הבחור במכות ובאלימות מילולית וכמעט פיזית גם מצד חברתו שהזדהתה כשוטרת ובפה מלוכלך איימה שתמרר את חיי, ותרדוף אותי, לפני פניה למשטרה מצד כולנו על האלימות והעובדה שעובד ציבור מרשה לעצמו להגיע לעימות עם אזרחים, סליחה על ההערה אבל מתבקש, ... עובד כמציל בחוף בחור חביב ביותר שפשוט יצא מהכלים, אתה מציל בחוף היים לא רב בבית כנסת, אנשים מעירים הערות ביים כלפיו בחביבות ומעולם לא הגיב בצורה כזאת אני מעוניינת בשלום אבל, הבחור חייב להבין את מקומו.."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים בדק את המקרה והמציל זומן לשיחת בירור. במסגרת הברור המציל ציין כי המגע הפיזי היחיד בינו לבין חברתה של הלקוח היה בעת שהפריד בינה לבין בת זוגתו, כאשר הוא חשש שהאירוע מתדרדר לאליומות, וכדי למנוע זאת הרחיק את הנשים אחת מהשנייה. עם זאת, הובהר למציל כי בעתיד עליו להסתייע במשטרה ולא להתערב.

פנייה 2023-633256 מה-27/08/2024 תלונה על עובד אגף החופים

"בחוף ... בצד הדרומי של סוכת המציל, איש הצוות אינו נותן שירות! אינו מדבר עברית בכלל - כך לפחות הוא טוען. הוא מתנהג בצורה מאד אנטיפתית. עצל. מתווכח. משקר. פעם אחת, אמר שאסור לי לשבת בכיסא ששמור לאדם אחר, והתווכח איתי בצורה מבוזה, כאשר הכיסא היה פנוי לגמרי, וכל זמן שהייתי שם אף אדם אחר לא הגיע לכיסא המסויים. אחת המתרחצות, תיירת, שישבה ליד, אמרה לי לא להתעצבן כי כך הוא מתנהג עם כולם כל הזמן. פעם אחרת, אמר שאני חייבת לקנות כרטיס נייר במכונה לכסאות, בגלל שהאפליקציה של דיגיטל לא עובדת, אבל האפליקציה כן עבדה וכן רכשתי שם כיסאות. פעם אחרת, לא היה מוכן להזיז את השימשיה כמה מטרים הצידה, למרות שבקשתי הייתה כדי להתרחק ממתרחץ תימהוני שהציק, שתה בירה מבקבוק זכוכית, והשמיע מוסיקה ברמקול ענקי, והפריע לכולם. אחד אנשי החוף אמר למתרחץ כמה פעמים שאסור להשתמש ברמקול ובקבוק זכוכית בחוף, אבל האיש לא הקשיב. לעומת זאת, איש הצוות בחוף מנטה ריי, אחרי שפניתי אליו להזיז את השימשיה, הצעיד אותי אל המתרחץ אני מאד "What Music? No music" התימהוני, ובאותו הרגע שהמוסיקה פסקה, איש הצוות אמר בקול פחדתי שהמתרחץ התמהוני והמוזר הזה, הבין שהתלוננתי על שהמוסיקה שלו ולכן הוא עלול יכול היה לפגוע בי אישית. לכן נאלצתי לקום, לקחת את כל החפצים שלי ולעבור לצד השני של סוכת המציל זה לא מין הראוי שבאופן עקבי, תושבת תגיע לחוף בתל אביב, ובמקום להרגיש רוגע וביטחון, הביקור בחוף יגרום לה לתיסכול ועוגמת נפש - זהו כבר הביקור השלישי שבו זה קורה אני חושבת שמבין הראוי שנותני שירותים במדינת ישראל ידברו לפחות בשפה הרשמית של המדינה, ולא רק אנגלית או רוסית. וכמובן חשוב להגיש שירות טוב שמכבד את התושבים"

תלונה מוצדקת- נערך בירור עם מנהל אגף חופים בנושא, מנהל מתחם רצועת חוף ומתקנים שוחח עם הלקוח. נמצא כי העובד פעל בהתאם לנדרש ממנו שלא לאפשר לבאי החוף לשבת עם מתקני החוף קרוב לים. עם זאת, העובד ננזף על האופן בו התנהל והתנהג. צוין בפני הלקוח כי במהלך שהות בחוף באפשרותה תמיד לפנות למנהל החוף ולבקש את סיועו.

פנייה 2023-643892 מה-31/08/2023 – תלונה על עובדת מוקד שירות 106 פלוס

"היום פניתי לעיריית תל אביב, העיר שבה אני מתגורר כדי לדווח על גדר ברזל המקשה את המעבר ברחוב על יד הבית שלי, לצערי הרב אמרה לי הפקידה במוקד כי אוכל לדווח על כך רק באמצעות טופס מקוון שנשלח אליי לטלפון. אמרתי לה שאין לי אפשרות בטלפון אולם היא הבהירה לי שאם כך אין אפשרות לטפל בזה, למיטב ידיעתי על העירייה לספק אפשרות נוספת לפנות אליה ולמוקד העירוני, אם באמצעות פקס או בשיחה טלפונית, אבקש להתלונן על כך ואשמח אם תבהירו להם את הצורך בכך."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד השירות ערך בירור בנושא עם נציגת השירות ומנהליה הישירים במסגרת הבירור עלה כי במהלך השיחה התבצעו מספר תקלות מקצועיות ושירותיות לאור המקרה, רועננו נהלי העבודה וההנחיות בדבר החשיבות שבמתן שירות מקצועי ומיטבי, הן לנציגה והן לכלל נציגי השירות במוקד, התקיימה שיחה עם הלקוח, ואף נערך סיור בשטח.

פנייה 2023-683512 מה-18/09/2023 – תלונה על אירוע באחריות מנהל קהילה, תרבות וספורט

" שלום רב, במהלך חודש יולי בני היה בקייטנת במהלך הקייטנה הם ביקרו ב... משם נזרק בני חוצה מעבר לשערי המקום מבלי שההנהלת ה... יידעו את מנהלי הקייטנה. מצ"ב מכתב שנשלח ממני ל... ול... (מנהל תחום נוער וקהילה בעירייה). העובדה שבני היה תחת השגחת העירייה ושאל אחד לא ידע היכן הילד במשך 45 דקות בזמן ששהה מחוץ לשערי ה... מבלי יכולת להיכנס פנימה (הכל מפורט במכתב המצורף), מנהלי הקייטנה מהעירייה ראו את התנהלות ה... כביזיון וחוסר אחריות כלפי ילד בן 12 הנמצא תחת השגחת העירייה במקום והעירייה לא נקפה אצבע מול ה... באופן כללי ומול הילד שעבר טראומה

גדולה באופן אישי ופרטני. כתושב העיריה וכמי ששם את שלום בנו תחת השגחת העיריה עלי לציין שהעיריה נהגה ברישול, בזילזול ובחוסר תשומת לב לחניך קייטנה. בשורה התחתונה יש ילד בן 12 שעבר טראומה קשה. העיריה וה... לא מצאו לנכון לטפל במקרה שקרה מלבד מכתב שנכתב ע"י העיריה אלי ובו סיפור המקרה שכבר היה ידוע לי. חבל מאוד שכך נוהגת עיריית תל אביב יפו בילדי עירייה. לדעתי כל מי שבנו עבר את מה שעבר היה מצפה להתנהלות אנושית יותר מצד העירייה. כל חברת חדשות וכל אתר חדשותי היו קופצים על הסיפור. שנה טובה."

תלונה מוצדקת – בעקבות האירוע קיימנו תחקור פנימי של המקרה בשיתוף מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט ואנו נשקול את המשך ההתקשרות עם המימדיון בעתיד בתוכניות הקיץ.

פנייה 2023-700317 מה-23/09/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" השלום והברכה
בהמשך לאותה תלונה על אותו שומר מ... שמונע כניסת נכים לחניה שבחוף... דרך רחוב...
התנהלות כוחנית ומזלזלת בנכים היום, ..., חיכיתי בסביבות השעה... דק
כשהכניס אותי לאחר שכמעט עשיתי צרכי במכנסיים, גיליתי חניות נכים רבות וריקות
והכל בשל זלזול חוסר מקצועיות הפעם צילמתי ואת התייעוד, במידה והנושא לא יטופל, אעביר לבית
המשפט ושם יש ותחוייבו בהוצאות לדוגמא ובנוסף במידה ולא יטופל אפנה לרשתות החברתיות
די להתעללות בנכים חנית נכים היא על מנת ליתן לנכים אפשרות לחנות ואם יש מיכסה של 25 מכוניות,
לדאוג שרק בעלי תו נכה יכנסו השומר אינו ממלא את תפקידו."

תלונה מוצדקת – לאור החשיבות שמייחסת העירייה למתן שירות בכלל, ולזקוקים לכך בשל מגבלות נגישות בפרט, הוחלט על עריכת בירור מעמיק במסגרתו נמצא כי בנסיבות המקרה אליו התייחסה הפנייה אכן היה מצופה מהשומר לפעול אחרת, בשל הימצאותן של חניות פנויות במקום. אנו מצרים על המקרה, ובהתאם לבירור האמור אף הוחלט כי יינקטו צעדים מתאימים בעניין.

פנייה 2023-702643 מה-28/09/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" שלום וברכה אני כמידי פעם נסעתי עם ילדי האוטיסט לים בחוף... כאשר באתי לרדת עד החוף עם ילדי השער לא נפתח כמו תמיד השומר בשער היה גס רוח וביקש תעודת נכה וכן ת.ז. הבאתי לו את הנ"ל ולתדהמתי התחיל לקלל את הדתיים ואמר שהם שקרנים תוך כדי שילדי האוטיסט מתכוץ באימה ברכב תגובתו היתה שכיון שאין תמונה הוא לא פותח בו בזמן שלא שייך שיהיה תמונה בילד שהוא קטין ורק יש ספח של ת.ז. ותעודת נכה אמרתי לו שאני יתלונן עליו ושאלתי לשמו ואמר שקוראים לו... דיברתי עם אלוי"ט ואנחנו שוקלים תביעה בבית משפט באם לא נענה תשובה במהרה בתקוה לתשובה ולפיתרון הבעיה."

תלונה מוצדקת – מנהל מתחם רצועת חוף ומתקנים באגף חופים, ערך שיחה עם השומר. השומר ננזף והוסבר לו כי אם המקרה יישנה, לא נוכל להמשיך להעסיקו. במסגרת הטיפול בתלונה, מנהל המתחם יצר עמך קשר טלפוני, התנצל על המקרה ועדכן את הלקוח בפעולות שננקטו עם השומר. כמו כן ניתן לו מספר הטלפון האישי של המנהל, ליצירת קשר במקרה הצורך.

פנייה 2023-706831 מה-29/09/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" בעלי הינו נכה המתנייד על כיסא גלגלים בעל תו נכה כיסא גלגלים. הכניסה לחניה בחוף... אפשרית לבעלי תו נכה. היום ה... והשעה... השומר הכניסה בכל פעם מערים קשיים וממציא חוקי כניסה. בכל פעם שרואה אותנו אנו חשים התנכלות. הפעם זה כבר גבל בחוצפה. סירב להכניס אותנו בטענה שאין חניה במקום ונדרש לחכות עד יציאת רכב. בפעמים קודמות המתנו בחוף כבקשתו היום כבר ויתרנו ונכנסנו דרך כניסת הנמל וכפי ששיערנו החניה היתה כמעט ריקה מעט מכוניות היו והיה מבחר רב של חנויות נכה פנויות לכל דורש. עליתי בחזרה רגלית לשומר ולהפתעתי רואה שמכניס רכבים אחרים ללא כל בעיה. כשניגשתי אליו להתלונן צחק עלי והוציא מצלמה בעודי מחזיקה תינוקת ביד לא מבינה את פשר העניין."

הנצאתי מצלמה וצילמתי אותו גם בעצמי אך זו פארכה מטופשת שאין לי כל עניין בה. זו לא פעם ראשונה שהוא כך מתנכל אלינו בצורה אישית. אני מבקשת לשים לזה סוף ולבצע בירור מולו. לא יתכן שהוא עושה מה שעולה ברוחו. צריך להיות סדר בנושא בעל תו נכה יכול להיכנס לאלר בדיקה בעוד יש חניה במקום. בעלי נכה כיסא גלגלים אדם צעיר שלצערי זה מצבו לעד. כשהוא רואה אותנו צעירים מזלזל בנו בכל פעם ומייבש אותנו ללא כל סיבה בכניסה פנינו מספר פעמים לפיקוח בחוף אך ללא הועיל נפתר רק נקודתית באותו רגע שהם מגיעים הם פשוט לקוחות אליו שיכניס וזה מבוצע. מבקשת עזרתכם זה משפיל ומבוזה בכל פעם מחדש ולא מכבד אותנו בדיבור שלו ובהתנהגות הקטנונית והכוחנית שהוא מתנהל על פיה. תחושה שמרגיש שיש לו כח ביד ומשתמש בו בצורה לא ראויה"

תלונה מוצדקת – הנושא הועבר לבידיקתו של מנהל אגף חופים, במסגרת זו שוחח מנהל מתחם רצועת חוף ומתקנים עם הלקוח. נערכה שיחה עם השומר, הוא ננזף והתנצל על המקרה. מנהל מתחם רצועת חוף ומתקנים אף שוחח עם הבעל, ומסר לו את מספר הנייד האישי שלו לכל צורך בחוף.

פנייה 2023-736889 מה-09/10/2023 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס

" שלום רב, מכיוון שאין לנו ממייד, הלכתי לבדוק את המקלט הציבורי, שלפי פרסומי העירייה הוא הקרוב למקום מגורי בביה"ס ... התברר כי השער הראשי לביה"ס נעול. התקשרתי לשירות 106 ודיווחתי על כך לנציג. הוא מסר כי "אולי העמיסו דברים במקלט והוא סגור. אשלח אותך למקלט אחר". הצעתי לו, כי במקום להעלות השערות (גם המקלט הזה, הקרוב ביותר למקום מגורי, מרוחק 5 דקות ריצה), יתריע בפני האחראים. הוא שאל אותי: "איפה אתה רוצה שאבדוק בשעה כזו"? (השעה היתה לקראת 22:50). זו כמובן תשובה מקוממת. מצופה היה שבשעת חרום כזו לא זו בלבד שיהיה אדם שאיתו אפשר לבדוק את העניין, אלא שיהיה בעירייה מטה חרום ערוך עם צוות של עשרות אנשים. האם אני מגזים?".

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד השירות בדק את הדברים, מהבירור עולה כי הנציג אינו נציג שירות קבוע במוקד שירות 106 פלוס אלא עובד כמתגבר המסייע בשיחות הנכנסות למוקד, עקב ריבוי הפניות. אכן הנציג לא התנהל על פי הנהלים, והתנצלו על כך. בעקבות המקרה חודדו הנהלים לאותו הנציג וליתר נציגי המוקד הן הקבועים והן המתגברים כדי שמקרים כאלו לא ישנו.

פנייה 2023-760576 מה-22/10/2023 – תלונה על עובדי הסיירת לבטחון עירוני

" א.ג.ג. אני מתגורר בתל אביב...מזה כ 6 שנים במקור אני מ... (כ 20 ק"מ) עיירה שקטה ופסטורלית שלא חוותה ממלחמת ששת הימים דרך מלחמת יום כיפור מלחמות לבנון וכו וכו שום התנכלות משכניה הבדואים שרבים מהם משרתים בצה"ל כולל לא בשומר חומות ובכל זאת כפורמלית תושב ... עדיין קיבלתי הודעה מהרשות המקומית לגבי אמצעי הביטחון הננקטים בישוב לנוכח המצב (ראה מודעה המצ"ב)מאחר ואני לא מודע לאיזושהו צעד בכיוון שנעשה על ידי עיריית תל אביב העזתי כאזרח אכפתי לפנות למוקד 106 ולבקש לפחות הגברת סיורים בשכונה, בפנייתי הראשונה נענית שיטפלו ואכן כנראה הפנו את הבקשה ל"סלע" שיצרו איתי קשר והבטיחו להגביר את הסיורים. יומיים שלושה לאחר מכן פניתי שוב ל 106 מאחר ולא התרשמתי שנעשה צעד בכיוון, מוקדן מאוד נחמד שוב הפנה אותי ל 106 ובמקביל נתן לי את מספר הטלפון של פניות הציבור. 106 חזרו אלי שטחתי בפניהם את הטענה ואז נתקלתי ביחס תוקפני של זוג בחורה (ששמה שמור אצלי) ושומר שטוען שהוא בן זוגה למשמרת לא אחזור על חילופי הדברים הסיכום של השומר היה סיכום בוטה (ציתות כמעט מדויק) " אם לא נראה לך שמסיירים מספיק תקח לך חברת שמירה שתשמור עליך 24 שעות" והטלפון נטרק. היהירות והזילזול של הגורמים האחראים בדרום כנראה שהביאו עלינו את האסון הנורא הזה (כמו גם הזלזול והיהירות של הגורמים במלחמת יום כיפור) ולכן החלטתי לפנות אליכם בקריאה מקווה שתפעלו ולא יחזרו בשכונת ... מראות שומר חומות ביפו תל – אביב ובנוסף כדאי לתדרך גם את אנשי "סלע" לגבי התנהגות מול אזרחים גם אם האזרח מביע אי שביעות רצון בתודה"

תלונה מוצדקת – סגן מנהל אגף סיירת לבטחון עירוני שוחח עם הלקוח והסביר כי האופן בו התנהלה שיחתו איתם נוגד את ערכי השירות של סיירי האגף, וכי ההנחיות בעניין זה יחודדו

בהתאם. כמו כן נמסרו לו את פרטיו של הסייר הקהילתי השכונתי בכדי שייתן לו מענה בכל הדרוש.

פנייה 2023-766726 מה-22/10/2023 – תלונה על עובד האגף לגביית ארנונה

" שלום רב, היום צילצלתי למחלקת ארנונה לבירורים שונים (בתאריך 22.10.23 בשעה 15:11 לערך) וענה לי נציג בשם ... ואני מעוניינת להתלונן עליו. הנציג היה מגעיל בדיבור שלו, בתשובות, בחוסר הסבלנות, בחוסר האדיבות והשירותיות. פשוט גועל נפש! מצפה שתאזינו לשיחה ותנזפו בו משום שנציג שירות אמור להיות קודם כל שירותי!"

תלונה מוצדקת – מנהל האגף לגביית ארנונה ערך בירור עם נציג השירות ועם מנהליו הישירים. במסגרת הבירור בוצעה הקשבה לשיחה ממנה עלה כי התנהלותו אכן לא הייתה תקינה. הנציג הבין את הליקויים בהתנהלותו, וביקש להביע את התנצלותו הכנה. כמו כן, נציגת שירות בכירה שוחחה עם הלקוח והתנצלה על המקרה. במסגרת הבירור נערך רענון הנחיות לנציגים בדבר גישת השירות הנדרשת מהם בהתאם למדיניות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 2023-869985 מה-07/11/2023 – תלונה על עובד האגף לגביית ארנונה

"צהריים טובים. ב... בשעה התקשרתי לעירייה וענה לי נציג בשם לפני שעוד הספקתי להגיד למה התקשרתי, הנציג התחיל לצעוק עליי שאני כל הזמן מתקשרת ודורשת משהו. כל זאת מבלי שאפילו שמע מדוע התקשרתי ולא הסכים לפתוח את ההיסטוריה שלי ולהבין מדוע התקשרתי. הנציג דיבר בזלזול, הרים את הקול ולא הסכים להפסיק לצעוק עליי. בושה שנציג של עירייה מתייחס בצורה כה חסרת כבוד. מעבר לעובדה שהנציג לא טיפל בפניה שלי, פשוט בושה שככה מדבר נציג של עירייה. אבקש להתייחס בכבוד ראש לצורת הדיבור של העובדים שלכם, מוזמנים לשמוע את ההקלטה של השיחה בעצמכם...."

תלונה מוצדקת – במסגרת בירור עם מנהל אגף לגביית ארנונה בוצעה הקשבה לשיחה עם הנציג, ממנה עלה כי התנהלותו אכן לא הייתה תקינה. הנציג הבין את הליקויים בהתנהלותו. כמו כן מנהלת צוות שירות בכירה שוחחה עם הלקוח ומסרה לו כי זו לא גישת השירות של העירייה, והתנצלה בפניו על המקרה. לאור ממצאי הבירור ביקשתי לרענן את ההנחיות לנציגים בדבר גישת השירות הנדרשת מהם.

פנייה 2023-985646 מה-25/11/2023 – תלונה על עובדי אגף הפיקוח

" שלום,
באתי לאכול אחרי העבודה שלי ל...
ברחוב ... יש מקום חנייה של 5-6 מכוניות שמיועד לפריקה וטעינה של משאיות עד 15:00 ואחרי זה רק עם תו נכה עמדו במקום הזה 5-6 מכוניות בלי תו נכה ורכב של העירייה בא, גבר ובחורה יצאו מהרכב והתחילו לתת דוחות לאנשים, אני בדיוק הייתי באוטו אז הם אמרו לי לזוז ולא נתנו לי דוח אז נכנסתי ליד לחניון של בניין האופרה. עליתי מהחניון וראיתי שהרכב של העירייה מחנה במקום שהוא אמר לי לזוז ונתן דוחות לאנשים. נכנסתי ל... ואני רואה שהם נכנסים אחרי ואז הבנתי את החוצפה שהם באים ונותנים לאנשים דוחות ב250 שקלים ואז כשאנשים זזים הם עומדים במקומם כדי לבוא לאכול.."

תלונה מוצדקת – בדקנו עם מנהל אגף הפיקוח את המקרה, במהלך שיחה שהתקיימה עם הפקחים, חודדו בפניהם ההנחיות ותקנון טוהר מידות עובדי אגף הפיקוח. הובהר לפקחים כי מדובר בעבירת משמעת, הם הביעו חרטה והתנצלות כנה והבטיחו לא לחזור על המעשה בעתיד. המקרה הובא לידיעתו של מנהל מרחב מרכז באגף הפיקוח ולסגן מנהל אגף הפיקוח אשר ראו בחומרה רבה את המעשה. במסגרת הבדיקה שוחח עם הלקוח סגן מנהל האגף והתנצל על מעשה הפקחים.

פנייה 2023-1044215 מה-05/12/2023 – תלונה על עובדי מנהל קהילה, תרבות וספורט

" בשבועיים האחרונים אני מוצב בשרות מילואים בגני הילדים רח'... במשמרת משעה ... אני משתמש לעיתים בשרותים ובמטבחון המרכז הקהילתי. לצערי מזה שבועיים אני מקבל יחס משפיל מצד אנשי האחזקה... ובהם צעקות בקול רם לעיניי הציבור הבוקר זכיתי לצעקות ולכינוי - חזיר - על צלחת שהושארה בכיור טרם שטיפה אצייך כי כבר העלתי את הסוגייה בפני ... מנהלת המקום אך לצערי העובדים ממשיכים בדרכם אני מבקש לדעת כיצד יטופל העובד על ידכם כתושב השכונה וכלקוח המקום אני מצפה לעובדי שירות מיטיבים ומסבירי פנים, כמצייגי העירייה בברכה"

תלונה מוצדקת – במסגרת בירור שנערך עם מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט שוחחה עמו מנהלת המרכז הקהילתי לאחר שיחה זו נערך בירור מעמיק באגף בהשתתפות העובדים שהתבטאו שלא כמצופה מהם כעובדי עירייה ועל כך הם מתנצלים.
לאור המקרה רועננו ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי ציבור, והובהר כי יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני גם כאשר קיימים חילוקי דעות או הרמת קול מצד הלקוח, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב יפו.

פנייה 2023-1045379 מה-05/12/2023 – תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס

" בעקבות פניה באפליקציה 106 על כמות יתושים משמעותית בגינה ציבורי ברחוב... הגיע למקום פקח וסייר איתי. הפקח טען שלמרות שיש כמות גדולה של יתושים הוא לא מזהה מקורות מים עומדים. מהסיור שערך העריך הפקח שכנראה יש מקורות מים באחד ממוסדות החינוך הגובלים עם הגינה (גני ילדים...,...). הפקח הנחמד אמר שהוא לא יכול להיכנס למוסדות חינוך ושעליי להתקשר למוקד 106 ולבקש שמשלייט חינוך יבצע את הסריקות בתוך מוסדות החינוך. בשעה 08:50 באותו היום התקשרתי למוקד וענה לי בחורה נחמדה שכנראה הייתה בהתלמדות כי ברקע שמעתי את האחראי עליה מדבר ואומר לה מה לעשות. מיד הופנו אלי מטעמו שאלות מאשימות כגון: "מי הוא?" "איך הוא יודע שיש יתושים?", "איך הוא יודע שיש מים עומדים?". בעוד שאני מנסה להסביר להם בדיוק מה שהפקח ביקש ממני לעשות כל הזמן אני מקבל תשובה של "אין מה לעשות". לא ביקשתי ריסוס ואני מקבל מהאדון תשובה של "אין ריסוסים". הכל בטון תקיף ולא נעים שעובר לתוך השיחה דרך המיקרופון של הבחורה המסכנה. בסוף, הפתרון שניתן לי הוא לפנות בעצמי למוסדות החינוך ולבקש שביצעו סריקה ובמקרה הצורך הדברה בעצמי. אני, התושב, שמשלם ארנונה, צריך ללכת למוסד חינוך פרטי ולבקש שיבצעו בדיקת יתושים. האם זה הגיוני? אם אתר בנייה פרטי היה זורק פסולת למרחב ציבורי גם היו מבקשים מתושבים לפנות לחברת ובכלל, מדוע הטון הנרגז והעצבני על תושב מודאג שמקדיש מזמנו לדווח על? הבינו שתפנה את הפסולת מפגעים ועוד נפגש עם פקח בשטח ומסייר"

תלונה מוצדקת – בדקנו את הנושא עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס, במסגרת זו נערך בירור עם מנהל צוות בכיר במוקד שמסר כי ניסה להבין מה נדרש בפנייתך ושאל את השאלות הרלבנטיות.

בנושא טון דיבורו שנשמע ברקע, נמסר לו שהיה עליו להימנע מהאופן בו דיבר. בנוסף נראה כי היתושים מגיעים ממוסד חינוכי סמוך – שאינו מוסד עירוני, העירייה מבצעת הדברה נגד יתושים במוסד חינוכי עירוני בלבד.

פנייה 2023-1048959 מה-05/12/2023 – תלונה על מפקח באגף תברואה וניהול פסולת

" מזה כשנה הרחוב בו אני גר נראה לעיתים מוזנח- פסולת על הכביש והמדרכות, צואת בע"ח, גזם, ריבוי עלים לכל אורך הרחוב, כביש מלוכלך ... הוגשו מספר פעמים מטעמי ומטעם תושבים נוספים מהרחוב דיווחים ותלונות על הנושא באפליקציית המוקד ואף בשיחות טלפון. לא פעם ולא פעמיים שהתלונות שהוגשו מטעמי נסגרו ללא מענה. במקרה נוסף, התקשר אלי בחור בשם ... שהזדהה כאחראי התברואה של הרחוב, הסביר לי במילים פשוטות שהוא ישלח צוות לנקות את הרחוב ושהוא לא אחראי על תושבי האיזור שלטענתו מלכלכים את הרחוב. הסברתי לו שגם אני לא אחראי על כך ומבחינתי כתושב העיר אני מצפה לראות רמת נקיון בסיסית. גיל נתן לי את מספר הטלפון שלו וביקש שאפנה אליו אישית בכל פנייה. לאחר מספר ימים זכור לי מקרה נוסף שפניתי אליו בשיחה, שלא נענתה ואף בשליחת הודעה שלא קיבלה מענה. השבוע, לאחר מספר חודשים, פתחתי פנייה באפליקציית המוקד עם תמונות של גזם רב שזרוק על הכביש וחוסם את המדרכה, בנוסף פסולת ומקרר שזרוק וחוסם את המדרכה. יש לציין שהגזם והפסולת היו

מונחים באותו מקום מספר ימים. להפתעתי יומיים לאחר פתיחת הפנייה- הבחנתי באפליקצייה שהפנייה נסגרה בהמשך "לשיחה שלי עם נציגי העירייה" שמבחינתי כלל לא קרתה ואף לא היה שום טיפול בפנייה מאחר שהפסולת והגום נשארו במקומם. אתמול התקשרתי ללשכת ראש העיר ודיברתי עם בחורה בשם עדן, הסברתי לה את המקרה ואמרתי לה מנסיון עבר שככל הנראה הבחור שאחראי על התברואה של הרחוב סגר את הפנייה. היום בשעה 08:00 בבוקר קיבלתי שיחה מ... האחראי תברואה. ...אמר לי שהוא הבין שהתקשרתי להתלונן עליו באופן ספציפי שהוא סוגר תלונות שנפתחות ללא טיפול ואיים לתבוע אותי על הדברים שאמרתי וטען שאני מנסה לפגוע במקום עבודתו. עכשיו התקשרתי שוב ללשכה וענתה לי בחורה אחרת, הסברתי לה את המקרה והיא אמרה לי באופן ברור שהדבר שהחליט העובד לעשות הוא אינו תקין ואף אמרה לי להגיש על כך תלונה בכתב. אני רוצה שהעניין הזה ייבדק לעומק, אציין גם שאני שוטר ומבחינתי העובד הנ"ל איים עלי בתביעה. תודה והמשך יום טוב."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה ערך בירור יסודי של המקרה. מהבירור עולה כי מדובר בערימה שהניחו על המדרכה, אשר לא ניתן היה לפנות אותה עקב עבודות חפירה שבוצעו על ידי חברת חשמל.

בבדיקה שנעשתה קריאת השירות נסגרה בסטטוס "לא מטופל מסיבות שונות". באשר להתנהלות המפקח הוסבר למפקח שלכל לקוח יש את הזכות לפנות ולהציף את הנושאים שמהווים מבחינתו מטרד באזור מגוריו ובכלל, תפקידנו כעובדי עירייה היא לתת את השירות לכלל הלקוחות.

בשיחה של הלקוח עם נציג אגף תברואה מסר שהנושא טופל לשביעות רצונו. לאור המקרה ביקשתי להבהיר לעובד, כמו גם לכלל עובדי השירות באגף התברואה, כי גם בעת חילוקי דעות יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, וכי מחובתנו כעובדי ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

פנייה 2023-1064205 מ-12/12/2023 - תלונה על היחידה לביטוח וניהול סיכונים

" ב...עובדי תברואה של עתי'א גרמו נזק לקיר בבניין לידי פחי האשפה. לאחר פנייתנו והכחשת הנזק ע"י העובדים, אני נציגת ועד הבית, שלחנו את הסרט שמוכיח את גרימת הנזק על ידם. משם הועברנו לשליחת תלונה למחלקת סיכונים של עתי'א. ב...נתבקשתי עי...מהמחלקה להגיש 2 הצעות מחיר לתיקון הנזק שנגרם על ידיכם. ב... נשלחו 2 הצעות המחיר: 1,200 ש"ח + מע"מ או 1,500 ש"ח + מע"מ. ב... לאחר שאף אחד לא מגיב אצלכם- הצלחתי ליצור קשר עם...שדרך הטלפון הואיל לאשר לי רק חלק מהסכום של ההצעה הנמוכה! להזכירכם שאתם גרמתם לנזק! באותה השיחה ולאחר סירובי לקבל חלק מעלות התיקון...ביקש שאצור קשר לאחר שבוע. מאז ועד היום... לא עונים בטלפון של המחלקת סיכונים 03-7242553, אני שולחת מיילים ל...גם היא לא עונה - בושה וחרפה של שירות לאזרח אין עם מי לדבר וגם אז צוחקים עליך בפרצוף כשלא לוקחים אחריות על תיקון נזקים של עובדי העירייה ולא משלמים את מלוא עלות התיקון. ועד הבית דורש את מלוא עלות התיקון כולל מע"מ - באישור בכתב מטעמכם. כל נזק שיגרם לנו בגרירת רגליים על ידיכם יטופל מול עו"ד מטעמנו וכל עלות הטיפול תופנה אליכם לתשלום"

תלונה מוצדקת – הבקשה הועברה אל מנהלת היחידה לביטוח וניהול סיכונים, מאחר שהנושא מצוי בסמכותם.

עודכנתי כי שוחחה עם הלקוח מרכזת תביעות, ועדכנה כי בקשתו מטופלת.

פנייה 2023-1067503 מ 13/12/2023 על עובדת יחידת השירות ופניות הציבור

"שלום פניתי אליכם בעבר פעמיים, פעם אחת לגבי חגיגות הרכבת הקלה ופעם נוספת השבוע בהקשר להפעלת מפורח בלילה ע"י עובד עירייה (פניה פתוחה). בשתי הפעמים האלה הנציגה מטעמכם שיצרה איתי קשר בשם...הייתה לא שירותית ולא סבלנית. אתם מוקד פניות הציבור המינימום של המינימום זה שיהיו לכם עובדים עם סבלנות ואורך רוח. בשתי הפעמים ששוחחתי עם הנציגה הזו היא דיברה אלי בחוצפה וחוסר סבלנות אמרה לי נו נו תתקדמי וניתקה לי את הטלפון בפנים, אפס סבלנות. יש לי תחושה שזה לא השירות שהמחלקה שלכם אמורה לתת לתושבים. אחרי ש... ניתקה לי בפנים (יש לציין שמבחינתי אתם המוצא האחרון כי פניתי למוקד בנושא הזה עשרות פעמים עד שפניתי אליכם, ואז עד שפניתי אליכם... חסרת הסבלנות לא נתנה לי שירות וניתקה את השיחה בפנים) דיברתי עם נציגה בשם... שהייתה מאוד נחמדה ושירותית. לא מעוניינת ש... אי פעם תיצור איתי קשר או תטפל במקרים הפתוחים לגבי. מציעה לכם

לעשות היטב בדק בית בנושא, ככל הנראה היא לא צריכה לדבר עם אנשים אלא לעשות דברים אחרים במחלקה, שירות לקוחות טלפוני זה לא לכל אחד. לטיפולכם, יום שקט"

תלונה מוצדקת- נערך בירור של המקרה בשיתוף השירות המשפטי, לאור המקרה הובהר לעובדת, כמו גם לכלל נציגי השירות באגף, כי בעת חילוקי דעות יש להקפיד על מענה אדיב וסבלני, וכי מחובתנו כעובדי ציבור להתנהג בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעירייה.

בנוסף נערך בירור עם מנהל אגף התברואה, מהבירור עלה כי הניקיון בשדרות ירושלים מתבצע בשעות הלילה עקב אילוצי עבודות הרכבת הקלה ולאחר בדיקה, אין אפשרות לשנות את שעת הניקיון. כמו כן הקבלן הונחה לעבוד בצורה שקטה ככל שניתן על ציר שדרות ירושלים.

פנייה 2023-7217 מה-02/01/2023 – תלונה על עובדת מנהל החינוך

"מבקשת להתלונן על סייעת של תלמידה בכיתה שלא מפסיקה להתעלל בבת שלי נפשית ומילולית אומרת לסייעת אחרת אל תתקרבי אליה אל לא צריכה להראות לה פנים מה את מראה לה פנים בנוסף עושה לבת שלי פרצופים מוציאה לה לשון גורמת לה להרגיש לא רצויה בזמן שהיא מנסה לשבת ללמוד היא עוברת היא נותת לבת שלי מכה בכוונה עם היד שלה אני מבקשת שיצרו איתי קשר בהקדם תודה"

תלונה לא מוצדקת – בבירור שנערך עם סגנית מנהל המנהל לארגון ושירות במנהל החינוך, מנהלת בית הספר ומנהלת הסייעים בחינוך המיוחד עלה כי מדובר בסייעת מוערכת שלא נמצא דופי בהתנהגותה ולאורך כל שנותיה לא עלו בעיות בהתנהגותה/התנהלותה, אין מקרה של התעללות או פגיעה מכוונת. בית הספר אחראי, בנוסף לתפקידו לטפח את החשיבה והידע, גם בעיקר לפתח מיומנויות חברתיות, חינוך לערכים ולאחריות חברתית. במסגרת זו, התקיימה פגישה בנושא זה בבית הספר ובו תואם עם הלקוח תכנית ליווי אישי לבתה והיא הוזמנה להציג ולבחון במסגרת הליוי כל אירוע, בכדי שדברים ייבחנו לעומקם.

פנייה 2023-33144 מה-12/01/2023 – תלונה על עובדי אגף הפיקוח

" שלום,
ב...נסעתי לכיוון ביתי על אופניים חשמליים ברחוב לוינסקי, ת"א. בעת הנסיעה חבשתי קסדה ונסעתי במהירות המותרת על פי החוק. בשל הבניות ברחוב, העירייה חסמה את התנועה, וכעת הכביש הוא חד-כיווני (מערב למזרח). אני הייתי בדרכי מערבה, ומפני שאינני יכולה לנסוע על הכביש (בגללן שזו תהיה נסיעה נגד התנועה), עברתי לנסיעה על המדרכה. אני יודעת שלרוב אופניים חשמליים אסור לרכב על המדרכה, אך מפני שמדובר בשכונה שיש בה הרבה מקרי פשיעה ואלימות (בעיקר נגד נשים), והעובדה שהיה חשוך בעת הנסיעה הרתיעה אותי ושמה אותי בתחושת סכנה. לכן, החלטתי להמשיך בנסיעה, ועברתי לפדל (ולא נסיעה חשמלית) כדי להגיע הביתה בהקדם. כשנסעתי על המדרכה, עצרו אותי פקחי תנועה והחלו לתת לי דו"ח על נסיעה על המדרכה. ניסיתי להסביר בפניהם את הסיטואציה המורכבת, אך הפקחים (לא הקשיבו לטענות שלי, ואף לעגו לי על מצבי הנפשי מספר פעמים. ההתנהגות שלהם היתה מכפישה ומביישת לעובדי ציבור. מהרגע שהתוודאתי על רגשות החרדה שלי, הפקחים הפכו את הנושא לבדיחה על חשבונתי ולהסית את זה נגדי כהדרך שלי לתמרן את המערכת ולבטל את הדו"ח. מעבר לכך, הם החרימו לי את האופניים, מה שהוסיף לתחושת החרדה כי בעת נותרתי ללכת לבדי באיזור לא בטוחותי. אני הייתי רוצה להגיש תלונה רשמית נגד עיריית תל אביב ונגד הפקחים בפרט מחכה לשמוע מכם לגבי צעדים להמשך"

תלונה לא מוצדקת – עם קבלת התלונה בדקנו עם מנהל אגף הפיקוח את הנושא. במסגרת זו שוחח עם הלקוח מנהל היחידה, ואף צפה בסרטון האירוע ממצלמת הגוף שתיעדה בזמן אמת. בסרטון האירוע ניתן לראות שניתן יחס הוגן משני הפקחים, וכאשר אירוע האכיפה הסתיים התפנו להמשיך באכיפה ולכן הופסק צילום האירוע. נערך באגף בירור עם הפקחים, אשר עמדו על דעתם כי לכל משך הפגישה הם נתנו יחס הולם.

עם זאת הובהר לפקחים כי עליהם להקפיד על מענה אדיב וסבלני בכל מפגש או שיחה עם לקוחות העירייה, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב יפו.

פנייה 2023-41298 מה-18/01/2023 – תלונה על עובדת אגף תברואה וניהול פסולת

" מנהל נכבד - בתאריך... בשעה... בבוקר פניתי טלפונית למחלקת התברואה בתחנת... ע"מ לדבר עם מנהל התחנה... ולאחר שהופנתי אליו ע"י המפקח בשטח בשם..., ענתה לי פקידה בשם -... בצורה תוקפנית

ופוגענית, מעליבה, וחצופה, ובטון דיבור שאינו מתאים לעובד ציבור, יש להדריך וללמד את גברת ... את עבודתה ואת תפקידה כעובדת ציבור ע"מ שמקרים כאלו לא יחזרו על עצמם."

תלונה לא מוצדקת - נערך בירור עם מנהל התחנה, במסגרת הבירור נמסר כי בעת השיחה הטלפונית המתוארת הרים את קולו, ולכן הנציגה ביקשה לא להרים את הקול וציינה כי התבטא כלפיה בבוטות ואף בחר לנתק את השיחה. יחד עם האמור, מנהל התחנה שוחח עם הנציגה והדגיש בפניה את המצופה ממנה כנותנת שירות. באשר לניקיון הרחוב, הרחוב מנוקה בשעות שהוגדרו לקבלן על ידי משאית ניקוי וטנדר. כמו כן, מפקח עבודה משוחח עם הלקוח באופן קבוע ועולה כי שבע רצון מניקיון הרחוב.

פנייה 2023-163773 מה-12/03/2023 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ברצוני להתלונן על הפקח של סיירת ירוקה מר ... , ... , הגיע אל ביתי, ביום ... יום ... , נכנס אל חצר ביתי ללא רשות במטרה לאיים עלי בכל הנוגע לכלב שלי. כשאמרתי לו שזה שטח פרטי והוא מתבקש לצאת, הוא הלך. הוא רשם לי דוח על כך שהכלב שלי היה בגינה שלי. (במקום היתה עדה נוספת לדין ודברים) שבוע לאחר מכן, ... שוב ביום ... בבוקר, הוא הגיע עם שוטר אל הגינה שלי. אמרתי להם ששבת ואני לא מעוניינת לשוחח והשוטר, מר ... , הסביר לי שזה פיקוח נפש ועל כן עלי לצאת לשוחח אתם. כשבאתי לבדוק מה הפיקוח נפש הם טענו שהכלבה שלי עשתה את צרכיה בשביל הגישה של הבניין. כשהתלוויתי אליהם לראות הם לא יכלו להראות לי את הצרכים (הכל מתועד בוידאו). למרות שלא יכלו להראות לי את הצרכים רשם לי ... דוח נוסף על אותו הבוקר. הפקח ... ציין שהוא יגיע ויתן לי דו"חות מעכשיו כל הזמן ואכן הוא שולח לי דו"חות עכשיו - ראה דו"ח מתאריך ... נראה שהפקח האמור לא הבין את הגבולות של התפקיד שלו והוא עושה שימוש בסמכותו כדי לאיים עלי, להשיג את מקרקעי ולתת לי דו"חות ללא ראיות. אני מבקשת לבדוק את הדבר לעומק. ומבקשת לראות את המסמך המקנה לפקח את הסמכות לפעול ואת גבולות סמכותיו מבחינה גיאוגרפית, מבחינת שעות, מבחינה משפטית וכיו"ב אני במקביל בודקת את זכויותי מפני הטרדה, נגישה, פעולה בחוסר סמכות, השגת גבול וכיו"ב. אודה על עדכוני לגבי הבדיקה"

תלונה לא מוצדקת - בבירור עם מנהל האגף לשיפור פני העיר נמצא כי ביום האירוע התקבלו מספר תלונות לפיהן הכלב נמצא משוחרר בשטח הציבורי כשהוא ללא פיקוח והשגחה. בנוסף התקבלו תלונות על כך שהכלב מטיל את צואתו בשטח הציבורי מבלי שאף אחד מנקה אחריו. לפיכך הגיע הפקח למקום בליווי שוטר. הם נפגשו עם הלקוח, הזדהו בפניה והפקח ניסה להסביר כי עליה לקשור את כלבה ברצועה ולהקפיד לאסוף את צואת הכלב באופן מידי. לדברי הפקח סרבה לשוחח עמו ולהיענות לבקשה לקשור את כלבה. הפקח ציין כי המקום בו נמצא הכלב משוטט ללא רצועה הוא שטח חצר משותפת של הבניין, ומשכן אינו נחשב כשטח פרטי המצוי בבעלותה. הסיבה לאכיפה בשבת היא שמירה על הסדר הציבורי בין היתר ובענייננו באמצעות אכיפת האיסורים המוטלים על בעלי כלבים. גם בשבת קיימת חשיבות עליונה לשמור על הציבור מפני הסכנות הטמונות בשחרור כלבים ללא השגחה, ואף לשמור על בריאות הציבור מפני מפגעים בריאותיים ותברואתיים הנגרמים מאי ניקוי צואת הכלבים בשטח הציבורי.

פנייה 2023-266717 מה-19/04/2023 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ישלום רב. בתאריך ... בשעה 10:18 עמדתי בכיכר הבימה והתכוונתי לצעוד לכיוון ההפגנה ברחוב ... שני סיירים של העירייה חטפו ממני בכח ובלי שזה מותר להם על פי חוק 2 דגלי פלסטין שהיו צמודים לגב שלי. המקרה צולם ותועד. שלחתי מכתב חריף לעירייה ולמרות שקיבלתי אישור לקבלת הפנייה לא שמעתי כלום מאז ואני מאד כועס. הקובץ המצורף מוכיח שהמכתב התקבל אצלכם. אני מבקש ודורש בכל לשון של בקשה לקבל את הדגלים שלי בחזרה שכן הם רכושי הפרטי ואין זה בסמכותו של סייר של העירייה להחרים לי אותם. הנה גם התיעוד של המקרה בוידאו: ... מתי תחזירו לי את הדגלים שלי???? אבקש התייחסות רצינית כי מדובר באירוע קשה

תלונה לא מוצדקת – מנהל אגף הסיירת לביטחון עירוני ערך בירור ובנוסף נשלחה תשובה ישירות ממנו אל הלקוח. בנסיבות המתוארות סברו הסיירים בזמן אמת, כי קיים חשש ממשי שאלמלא יתערבו יחריף העימות ושעלולה חלילה להתפתח במקום תגרה אלימה. על כן, הפעילו הסיירים שיקול דעת מקצועי במקום, ובניסיון להפחית את החשש מפני הפגיעה החמורה בשלום הציבור שעלולה הייתה להיגרם, החליטו להתערב וכי יש לסלק את הדגלים מהזירה לאלתר. יש לומר כי מדובר באירוע שהתרחש בתקופה בה התקיימו אירועי מחאה המוניים בתדירות תכופה, להם נלווה שיח חריג, טעון ומפלג ורף הסובלנות של הציבור היה נמוך. כל אלה הם שיקולים שלא ניתן להתעלם מהם.

בבירור נמצא כי בעת המקרה הסיירים ענדו תגי שם, והגיעו למקום בניידת סל"ע ממותגת ונושאת סימני זיהוי כמקובל. מנהל אגף סל"ע שוחח עם הסיירים, ובמסגרת זו חודדו לסיירים תחומי מכותם, וניתנו דגשים לעניין חובת ההזדהות.

פנייה 2023-375315 מה-04/06/2023 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה

" עובדת העירייה ... ששכרה ממני דירה בת"א, גיצלה את תפקידה כעובדת עירייה ודלתה מידע על הנכס שבבעלותי

והתקשרה לשוכרים בעבר של הדירה כדי להגיש תביעה כוזבת נגדי. כידוע לי מידע זה אמור להיות חסוי ורק בפניה חוקית אפשר למסור אותו ולא כאוות נפשו של כל עובד. ולשימושו הפרטי. במכתב שקבלנו מעו"ד מטעמה מציינת שדיירת שעזבה בשנת ...עזבה מאותה סיבה. התקשרתי לשוכרת משנת ...וענתה שהיא לא יכולה לשתף אותי בזה וזו הוכחה נוספת שהשתמשה במידע מהמערכת של העירייה."

תלונה לא מוצדקת – הפנייה נבדקה לעומק עם סמנכל למשאבי אנוש ולמנהל ועם מנהל האגף לגביית ארנונה ונערך בירור יסודי ומקיף שהעלה כי אין בה ממש, וכי כל מידע ככל שהיה בידי העובדת, אין מקורו ממאגרי המידע העירוניים.

פנייה 2023-385012 מה-07/06/2023 – תלונה על התנהלות ועל עובדת אגף רכש ולוגיסטיקה

" הנדון: התנהלות לא תקינה בהליכי מכרז מס' ... -...לאחר ראיון מקצועי טלפוני עם מנהלת מחלקת הארכיון העירוני ב-..., זומנתי לראיון ב-... עם מנהלת המחלקה ושני מראיינים נוספים, שבסיומו התבקשתי להמציא פעם שלישית מסמכים ותעודות לצורך מבחן אמינות. עקב אי קבלת כל התייחסות לאחר מכן, ב-... פניתי בדוא"ל למנהלת המחלקה לגבי התקדמות המכרז. את תשובתה אני מצטט כאן: " ... אם לא קבלת תגובת העירייה, ככל הנראה הוחלט במשאבי אנוש שלא לפנות אליך... " ולשאלתי למי לפנות בעירייה למענה מסודר ומקצועי: " ... הגורם המקצועי זאת אני, וכמו שהסברתי, תמיד יש כמה מועמדים. כך שזכותה של העירייה לפנות למי שנראה מתאים יותר. " ראו קובץ התכתבות המצ"ב. ברור שיש פה התנהלות לא תקינה של גוף ציבורי. אבקש בדיקת תקינות התהליך של מכרז זה. כמו-כן אבקש לקבל פרוטוקול מסודר של הראיון עם הערכה שלי מול הערכת מועמדים אחרים ע"י המראיינים והנימוקים שלהם כמקובל. בכבוד רב"

תלונה לא מוצדקת – לאור הפנייה סמנכל למשאבי אנוש בדק את הנושא, ממנו עלה כי לא התמודד במכרז, אלא למודעת דרושים כמ"מ לפני מכרז.

במסגרת הבירור שוחח עם הלקוח מנהל אגף רכש ולוגיסטיקה ומסר לו את תוצאות הבירור.

פנייה 2023-489321 מה-12/07/2023 - תלונה על עובד מנהל קהילה, תרבות וספורט

" יחס מזעזע בקאנטרי שנה ראשונה שלנו שרושמת את הילד שלי לחוגים. גיודו ושחיה. בן ברצוני לשתף את ראש העירייה וכל גוף האחראי על התנהלות המרכזים הקהילתיים בת"א. אני בתור תושבת תל אביב מאז ולתמיד, סובלת נרא מהיחס המזעזע שמקבלים כמעט בכל מקום בת"א. אם זה ב...ואם זה ב.... מההנהלה ובהתנהלות

הכללית. יחס יבש, הרגשה של עסק שהעיקר יעבוד. חוגים שחצי שנה התבטלו שיעורים ואת ההשלמות מקבלים רק בקיץ כשאנשים בעיסוקי חופשות.

פנייתי היום הינה אחרי שכבר באמת נמאס, היום נגשנו ליוג ג'ודו(השלמה), הורדתי את הילד בזמן שלא יאחר(כי במידה ומאחר, המאמן רשאי לא להכניס אותנו) חיפשתי חניה מעל 20 דק', בדרך למקבז ראיתי את הילד ממתין מחוץ לבניין בטענה שלא מכניס אותו בלי ליווי הורה. אנחנו פה מספטמבר, לא קיבלנו שום הודעה או עדכון על ליווי הילד ושלא מכניסים בכלל. המנהל "המכובד" בשם ... צרח כמו משוגעים על זה שביקשתי שיפתחו לילד המחסום, הוא אפילו לא נתן לי להשלים משפט ואמר שאני מוציא את הבן שלך עכשיו מפה. מה זה בדיוק? צרחות? איום? זה יחס והתנהגות הולמת להורים? שלא נדבר על זה שהערייה לא ערוכה בכלל לנגישות וחניה לעומת כמות האנשים שמגיעים למרכז!!!

לא מקובלת ההתנהגות הזאת וזה לא פעם ראשונה וגם לא שניה. מאכז, מגעיל ודוחף את התושבים להתנהגות תואמת למה שמקבלים.

ואם כבר אני לקוח, אז אגיש תלונה על כל מה שהולך פה, מבחינת נקיון ומיזוג במיוחד בבניין האודיטוריום. חדר הגידו מסריח ברמות קשות, השירותים לא נקיים ואף פעם אין סבון, עמדות החיטוי תמיד ריקים, מרגישים במקום נטוש.

אז למה בעצם ואיך רשמתי את הילד שלי למקום כזה.

כניסה אחת ראשון ויחידה למקום כזה גדול, גם את הכניסה האחורית חסמו!!

מזל שיש את חוג שלפחות הילד נהנה להגיע לאזור נורמלי. ... מקסימים, חבל שיתר ההתנהלות לא כך. ממש משטר.

התעניינתי ביומהולדת לילד שבוע הבא בקאנטרי עם 60 כניסות, אחרי היחס שקיבלתי היום, לגמרי הרעיון מבוטל! החיים שלנו לחוצים מכל הכיוונים, לפחות שפנאי שיהיה נעים וכיף! מבינה את העניין של הבטיחות אבל יש גם גישה, צורת דיבור, יצירת קשר ועוד מלא שלא אלמד את עובדי ע.ת"א איך מתנהגים. א ב בחיים."

תלונה לא מוצדקת – במסגרת בירור עם מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט התקיימה שיחה עם הלקוח בה הוסבר כי כניסת ילד מתחת לגיל 10 ללא ליווי מבוגר אינה מאושרת, וכי נדרש ליווי לצורך בטיחות וביטחון הילדים. עוד נמסר כי השיחה שהתנהלה בכניסה לקאנטרי התנהלה בנעם.

כמו כן הובהר בשיחה כי השלמת שיעורי הג'ודו נעשית בחופש. סוכם כי התשלום יוחזר עקב מיעוט משתתפים וחסר שביעות רצון.

בהתייחס לנושאים הנוספים שהועלו בפנינו נציין כי: נושא מיזוג האוויר- בטיפול, וכי החלל מקורר דרך האודיטוריום וניקיון המקום ישופר.

פנייה 2023-566702 מה-10/08/2023 - תלונה על עובד מנהל השירותים החברתיים

" טיפול לקוי ויחס משפיל מצד עובד סוציאלי ... ראש צוות ברחוב ... תל אביב ברצוני לשתף למרות המצוקות שלי וקושי להתנהל ביום יום מתחילה אישפז יום במרפאה אלימות בעבר אם חד הורית 3 ילדים אני ביקשתי דברים בסיסיים כדי להתקיים ולגדול בסביבה יותר מאפשרת וטובה העובד סוציאלי לא חוזר אליי מתנהג אליי בצורה פוגענית ומשפילה ולא נותן לי לממש את זכויותי כתושבת תל אביב הבן שלי עובר משבר רגשי גם עם נטייה לאובדנות מאובחן אצל פסיכיאטר ומה שאני שומעת מהעובד סוציאלי ... שיש מקרים יותר גרועים משלי אנא פנו אליי בהקדם"

תלונה לא מוצדקת – מנהלת מנהל השירותים החברתיים ערכה בירור בנושא, במסגרתו נשלחה תשובה ממזכירה בכירה ממטה המנהל, בו מפורטת התייחסות המחלקה לפניותיך החל מחודש יוני ועד אוגוסט. כמו כן, ביקשתי כי מנהלת המנהל תרענן את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת מעובדי המנהל בעת עבודתם, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2023-579377 מה-14/08/2023 – תלונה על התנהלות אגף תברואה וניהול פסולת

" שלום, היום שוחחתי עם ... אחראי במחלקת פי אשפה. שיחה הייתה ממש לא נעימה והשירות היה מגעיל. אני חברה משלמת המון כסף ארנונה כדי שתתנו גם שירות לתושבים ולמעסיקים. אני מבקשת לבדוק את הנושא ולתת מענה לכל מה שמעסיק דורש ולא לאיים. אני מבקשת התייחסות לדברים. אנו כבר חודש מחכים לקבל פח אשפה וללא מענה. אנו חברה גדולה וחייבים להתנהל. פחי אשפה אוספים בשעות מוקדמות ואנו מתחילים עבודה בשעה 7:45. אז מבקשת לפתור לנו את התעלומה מול המחלקות."

תלונה לא מוצדקת – נציגי אגף התברואה שוחחו עם הלקוח ועדכנו כי קיים מכל אשפה ומתבצע פינוי אשפה בזמן ובהתאם לימי הפינוי.

פנייה 2023-726992 מה-06/10/2023 – תלונה על עובד אגף רישוי ופיקוח על הבנייה

" כשחזרתי מבילוי עם חברים, ידידה ואני נתקענו הפיגומים שנבנו ברחוב... לא רק אנחנו אלא עוד רבים. הפיגומים מסוכנים, בנויים באופן לא יציב, עם קרש בתחתית שלא ניתן לראותו ומהווה מכשול, עם קרשים שמונחים על הפיגומים עצמם ועלולים ליפול ובלי גידור מכווין. העירייה מעודדת דיווח במוקד על מפגעים או תקלות אפשריות, ועל כן הארתי את תשומת ליבו של המוקד. להפתעתי הרבה לאחר כ-45 דק כאשר אני כבר במיטה בביתי, מתקשר אלי בנויפות מהנדס תורן... שאיני איש מקצוע, שאני לא מבין דבר ושזה לא בסדר שדיווחתי. הייתי המום מהשיח, ההתנהגות, מהבוטות והחוצפה, וכן הפגיעה בפרטיות שלי באופן חריג, והתרבות הארגונית של הארגון. מבקש להבין מדוע זה קרה, והאם עומד בתקנות העיר באשר להעברת מספר הטלפון שלי, את פרטי האישיים, בשעה לא סבירה. מי יודע להבטיח לי ש... לא יגיע לפגוע בי בביתי? וכן מה דין הפיגומים"

תלונה לא מוצדקת – המקרה הועבר לבירור סגן מהנדס העיר ומנהל אגף רישוי ופיקוח, במסגרתו נמצא כי פנייתך הועברה לבדיקה של מהנדס תורן באותו לילה. בהתאם לנוהל העבודה מחויב המהנדס לבדוק את ההודעה, לשוחח עם המודיע, לבקר במקום, לבדוק את מהות המפגע ולאבחן. ככל שמדובר בסכנה מיידית המהנדס נדרש לפעול ולהסיר את הסכנה מיידית, במידה ולא מדובר בסכנה מיידית המשך הטיפול יעשה ע"י היחידה האמונה על הטיפול בנושא. בסמוך לקבלת ההודעה מהמוקד המהנדס יצר עימך קשר טלפוני לצורך בירור פרטי הפניה ומהות הסכנה. במהלך הביקור בשטח הבחין כי הפיגום אינו מהווה סכנה מיידית, יצר עימו קשר ועדכן אותו בנושא. במהלך השיחה הסביר שהפיגום יציב ואינו מהווה סכנה מיידית עם זאת, הלקוח התפרץ לדבריו ודרש פירוק מידי של הפיגום. למרות ההסברים החוזרים של המהנדס בחר לדבר בצורה לא מכבדת וניתק את השיחה. לאור האמור נמצא כי המהנדס פעל בהתאם לנהלים.

פנייה 2023-857405 מה-05/11/2023 – תלונה על גיזום עץ עובד אגף שיפור פני העיר

" שלום רב. יש לי עץ מוגן בחצר הבית. העץ הזה היה קיים עוד שקניתי את הבית לפני 15 שנים. לפני כשנתיים עברו לגור בסמוך אלינו, שכנים שמלכתחילה ביקשו מאיתנו לכתות את העץ, כי הם לא אוהבים עצים וזה מלכלך להם את החצר. הסברנו להם שמדובר בעץ מוגן ושכל מקרה 'הנוקי' היחיד שלו הוא נשירת עלים בעונת הנשירה, שאפשר לסלק עם מפוח ביתי קטן, כפי שאנחנו עושים הם בתגובה בחודשים האחרונים, מידי כ-3 שבועות, מביאים פועל של אגף שיפור פני העיר של העירייה (מחלקת פרוייקטים), שמגיע עם חולצה של העירייה ורכב של העירייה (בלווייט פועל נוסף), תמיד בימי שישי בשעות המנוחה (15:00-13:00) וגוזם את העץ עם מסור ידני וחשמלי במשך כשעתיים. לפני זה הוא גם תולש את הענפים שלו תוך שהוא נתלה בגובה על העץ, באופן מאוד לא מקצועי, ומשליך חלק מהגזם לחצר שלנו, מבלי לנקות אותה בסיום (הוא עובד מהצד של השכן ומנקה רק את החצר שלו מהגזם). כשביקשתי ממנו לא להשליך גזם לחצר שלי, הוא אמר לי שזו בעיה שלי כי העץ הוא שלי בנוסף, הוא עומד על גדר משותפת גבוהה מאוד, ללא כל אמצעי מיגון, ונשען על הגדר הירוקה שלנו, באופן שיכול למוטט אותה (זו גדר ירוקה חלשה מאוד, שעם ברגים מוצמדת לגדר הלבנים שמתחתיה), שהמטרה (שלה היא רק יצירת פרטיות ביננו לבין השכנים ובטח שלא משענת למטפסים בגובה נדגיש שהעץ שלנו לא עושה נזק של שורשים פולשים או נזק בלתי סביר אחר. 'הנוקי' היחיד שלו הוא נשירת העלים בעונת הנשירה

מהסרטונים ניתן לראות בבירור שאין לו תעודת גזם שמאפשרת לו לבצע גיזום של עץ מוגן. אני מצרפת תמונות ויש לי גם סרטונים שלו בפעולה, מיום שישי האחרון. כשהוא ראה שאני מצלמת אותו הוא אמר לשכן שהוא לא מוכן להמשיך כשאני מצלמת, כי הוא לא רוצה שאני אדווח עליו לעירייה יש לי הרבה צילומים וסרטונים מיום שישי האחרון. לצערי מפאת גודלם, אני לא יכולה לצרף אותם. לכן כצורפה בלתי נפרדת מפנייתי - אשלח אותם במייל ל

נבקש לדעת האם השכנים יכולים לעשות שימוש בעובד לא מיומן של העירייה על מנת לגזום עץ מוגן? מי מאפשר לאותו עובד להרעיש באמצעות מסור חשמלי בימי שישי בשעות 16:00-14:00, בניגוד לקבוע בתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), תשנ"ג-1992? האם אותו עובד יכול לזרוק את הגזם לחצר שלי, רק

כי העץ צומח בשטחי
!תודה מראש על התייחסותכם ובשורות טובות לחיילים ולכל עם ישראל!"

תלונה לא מוצדקת- בבדיקה שנערכה בעניין זה על ידי אגף שיפור פני העיר נמצא כי הגיזום בוצע באופן פרטי על ידי עובד קבלן, ללא קשר לעיריית תל אביב - יפו ולא במסגרת העבודה עם האגף לשיפור פני העיר.
בהמשך לברור שנערך עם העובד שביצע את הגיזום, מדובר על עבודה פרטית של עובד קבלן בזמנו הפרטי.
העובד ננזף על לבישת חולצה עם הכיתוב "אגף שיפור פני העיר" והוזהר שמקרים אלה לא יישנו, וכל עבודה פרטית יש לבצע בלבוש אישי בלבד.
לאור האמור אין העירייה אחראית על עבודות הגיזום הפרטית שבוצעה במקום.

■ ■ ■ דוגמאות לתלונות שלא ניתן להכריע

פנייה 2023-123504-מה-23/02/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

“פקח חצוף שצריך לעוף!
בוקר טוב, קיבלתי היום מכס דוח על נסיעה בקורקינט, לא זו הבעיה, הבעיה הפקח!

אני צעקתי עליו “שתהיה בריא שתזכה למצוות” בכעס אמנם, אתם יודעים מה הוא אמר לי? “שתדע שמישהו פעם קילל אותי ומת אחרי שעה, לך אני מאחל למות עוד שעתיים”
זה נראה לכם? למי עוד להתלונן.?”

תלונה שלא ניתן להכריע – מנהל אגף הפיקוח ערך בירור בנושא. במסגרת זו, שוחח עם הלקוח סגן מנהל המרחב והלקוח מסר לו כי הפקח דיבר אליו לא יפה. לגרסת הפקח, במסגרת סיור אכיפה שגרתי, סימן לו לעצור את נסיעתו עם הקורקינט על השביל להולכי רגל, אולם, השיב לו באופן לא מכבד ואף השליך את תעודת הזיהוי. לאור האמור לעיל, וכיוון שמדובר בשתי גרסאות שונות, אשר לא ניתן להעדיף גרסה אחת על פני השנייה, הרי שאין בידנו מספיק הוכחות לקבל החלטה בעניין.

פנייה 2023-166806-מה-13/03/2023 – תלונה על עובד אגף הפיקוח

“בוקר טוב
ברצוני להגיש תלונה כנגד הפקח הבא (תמונה מוצורפת). הוא עומד מאחורי מחבוא ליד הבימה על השביל אופניים על מנת לתפוס ולחלק דוחות. כחלק מהנסיעה שלי על הנתיב לפתע הוא קפץ עליי בלי שראיתי אותו וגרם לי להתרסק על הרצפה. אני כעת הולך לבדוק את הרגל בבית חולים.”

תלונה שלא ניתן להכריע – נערך בירור עם מנהל מאגף הפיקוח, במסגרת הבירור, ניסה מנהל היחידה לשוחח עמו, אולם לא היה מענה לאחר מספר דקות יצר קשר, מנהל היחידה הציג את עצמו וביקש לברר עמו את מהות הפנייה, אולם מסר שאין זה זמן טוב מבחינתו. מבירור עם הפקח, הוא דחה על הסף את הטענות. הפקח מסר כי במהלך רכיבה על קורקינט של הפונה על המדרכה, הוא סימן לו לעצור, אך לא נענה והמשיך בנסיעתו. לאחר מספר דקות חזר ברגל, וצילם אותו עם הנייד שברשותו. לאור האמור, מדובר בשתי גרסאות שונות.

פנייה 2023-304296-מה-13/03/2023 – תלונה על עובדי האגף לשיפור פני העיר

“הפקחים ישבו ברכב מספר רכב... בזמן שהם טוענים שהם עושים את העבודה שלהם הם עמדו ליד הבית שלי אני גר בקרקע אחרי שראו אותי מנקה בחוץ ליד הבית אחרי שאאו אותי מנקה אחד מהם שלף את הריק ליד הבית שלי ביקשתי ממנו שירים את זה התחיל לכלל אותי ולהגיד לי כנס כנס xl הבקבוק של ה לבית שלך ולך תזדיין לא התייחסתי נכנסתי הביתה אז התכילו לדבר בכול רם ולשים מוזיקה בקול וגם התחילו לתגרות ולנבוח ולצעוק לי ליד הבית אחר כך הזמנתי משטרה והגיעו המשטרה לפה הזהירו אותם.”

תלונה שלא ניתן להכריע – מנהל האגף לשיפור פני העיר ערך בירור בנושא עם הפקחים ועם מנהליהם הישירים, ובמסגרת זו שוחח עם הלקוח, סגן מנהל הסיירת הירוקה. בבירור עם הפקחים קיימת סתירה בין הגרסאות ולכן לא ניתן להכריע. בסיכום הבירור, הודגש בפני הפקחים על גישת השירות הנדרשת מהם בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו, וכן הודגש שמקרים מעין אלה לא יישנו.

פנייה 2023-313505 מה-13/05/2023 – תלונה על עובדי אגף סיירת לביטחון עירוני (סל"ע)

" ביום שני, ..., לקראת חצות, הגיע פיקוח עירוני למסיבה שנערכה ברחוב ... בעיר לצער כולנו, המצב שם יצא משליטה והגיעו גם שוטרים. לא אכנס לפרטים של ילדים אחרים, אספר על הבן שלי כשביקשו מהילדים להתפנות, הבן שלי ירד במדרגות כדי לצאת מהבניין הפקח, כפי הנראה עובד בחברת האבטחה העירונית 'סלע' תפס את הבן שלי במדרגות (ללא שום סיבה, בני באמת לא עשה כלום ולא התגרה בו) דחק אותו לקיר וממש הטיח את ראשו בקיר (הבן שלי נפצע קלות וירד קצת דם מה זו האלימות הזו? באיזו זכות פקח/מאבטח מרים יד על ילד בן 15!?) בני חזר מאוד נסער הביתה אני דורשת לחקור את המקרה, ולמצות את הדין עם הפקח מצרפת תמונה שלו, הוא צולם מחוץ לבניין כשכולם ירדו לרחוב יש לנו גם סרטון במידת הצורך אני המומה, שבעיר בה אני חיה 50 שנים, אני וילדיי לא חשים בטוחים מעשה אכזרי, אלים ומזעזע!!!"

תלונה שלא ניתן להכריע – לאור הפנייה ערך מנהל אגף סל"ע בירור עם העובדים שהשתתפו באירוע, וכן בירור פרטני עם העובד אשר לגביו הועברה התלונה. העובד הכחיש העובד מכל וכל כי השתמש בכוח בלתי סביר.

במסגרת הבירור, שוחח עם הלקוח מנהל האגף ומסר, שככל שיש בידיה סרטון המוכיח אחרת, היא מוזמנת להעבירו אליו כדי שניתן יהיה למצות את הבדיקה אל מול העובד.

פנייה 2023-342865 מה-23/05/2023 – תלונה על התנהלות מנהל החינוך

"שלום! אני רוצה להתלונן על כך שמזה כשבועיים שאני שולחת אליכם את כל הטפסים הנדרשים על מנת שתפיקו לי אישור ביטול הרשמה לגן של הבת שלי כי עברנו לעיר אחרת בכל פעם אתם דורשים את אותם המסמכים שכבר שלחתי, שלחתי אליכם אין ספור פעמים את אותם המסמכים, אותו צילום תעודת זהות, אותו חוזה שכירות, אותו טופס בקשה ואתם מסרבים להפיק לי את האישור ביטול בטענה שכל פעם חסרים מסמכים! היום הגיע הקש ששבר את גב הגמל שדרשתי לדבר עם מי שמטפלת לי בתיק וטרקו לי את הטלפון בפנים! הייתי תושבת תל אביב מזה 33 שנים ואני בהלם מההתנהלות המגעילה שלכם כלפיי תושבים שהם כבר לא תושבים! אז אני כאן כדי להתלונן על השרות של אגף החינוך ואני דורשת לקבל כבר את האישור ביטול הרשמה כי זה מעכב אותי מלרשום את ביתי לגן!!!!!!!!!!!!!!!!!!"

תלונה שלא ניתן להכריע – ערכנו בירור עם מנהלת מוקד שירות במנהל החינוך מנהלת המוקד אשר שוחחה עם הלקוח, הסבירה לה שהנפקת האישור שביקשה ארך כשבועיים כיוון שבאותו שלב הוכנסה מערכת מחשוב חדשה למנהל החינוך שלא אופיינה עד תום, ובשל כך לא ניתן היה לראות את כל המסמכים ששלחה. אשר לניתוק הטלפון נמסר כי מדובר בניגיה שעזבה את המוקד ולא ניתן היה לערוך עמה בירור יסודי. מנהלת המוקד התנצלה על המקרה.

פנייה 2023-342289 מה-23/05/2023 – תלונה על עובד אגף תברואה וניהול פסולת

"תלונה על עובד ממחלקת התברואה ברחוב ...-הבוקר יצאתי מביתי עם עגלת קניות, גיליתי שאיני יכולה ללכת על המדרכה וגם הכביש חסום על ידי רכבים, ביקשתי עזרה ואחד השכנים עזר לי להרים את העגלה וכך הצלחתי לצאת, טרחתי והגשתי פנייה 1066, צילמתי להם את ערמת הגזם והזבל שהייתה שם, הייתי בטוחה שיטפלו בזה ותם העניין, אחרי שעה קלה קיבלתי טלפון ממנהל התברואה של איזור שלא הספקתי לשמוע את שמו, שאומר לי לתדהמתי שהוא לא יגיע לפנות את זה ומאשים אותי שאני זו שהוציאה את הגזם והאשפה והנחתי על המדרכה, הזדעזעתי ניסיתי להסביר לו שהוא טועה מאוד, אמרתי לו שאם הוא היה מגיע לרחוב היה רואה את הצמח שנגזם, שצומח בבניין ... מספר ... ושיש שיפוץ היכן שהוא ומישהו הוציא את האשפה והניח על הגזם, הוא איים עליי במתן דוח והודיע לי בחוצפה שלא יגעו לפנות זאת, ממש כעסתי ונדחמתי מהסגנון! עבדה מנהלת מספר דנים שמה ... שהייתה נפלאה וקשובה ותמיד עזרה לנו בכל תלונה, ניסיתי להסביר לו שאני בסך הכל מבקשת מדרכה פנויה ללכת בה בבטחה, הוא הגיב בצורה איומה

אני ממש לא רגילה לשיח כזה עם עובדי העירייה, נאלצתי להתקשר ל-106 ולבקש שיעזרו לנו גם לגביי האשפה וגם לגביי שרשרת הרכבים שחונה ברחוב שלא איפרה להיכנס לביתנו! תוך 10 דקות קיבלתי טלפון ממנהל ששמו... שהיה נעים ומבין שהגיע למקום ופינה את הרכבים לפחות מישהו שהקשיב וטיפל בנועם- אני מבקשת שתטפלו בסיפור הזה כי לא יכול להיות שמנהל מדבר כך ומתנהג כך בוודאי לו לאזרחית שאכפת לה! אני מבקשת רק דבר אחד מדרכה פנויה ללכת בה. תודה"

תלונה שלא ניתן להכריע – במסגרת בדיקת המקרה עם מנהל אגף התברואה ומנהליו הישירים של העובד עלה כי במסגרת פעילותו השוטפת באזור הוא הבחין ברחוב בערימת גזם שהוצאה ללא תיאום. הרחוב עצמו הנו ללא מוצא ורכבים חונים בחניות כפולות, ומנוף לא יכול היה להיכנס לרחוב לפינוי הערימה. בהתאם לכך ביקש העובד מיחידת פיקוח תברואה לערוך ביקורת במקום. במהלך הביקורת מצא עובד יחידת הפיקוח שמקור הערימה הינו מהבניין ברחוב זה, ולפיכך רשם לבניין דרישת פינוי. במקביל נעשה ניסיון להכניס למקום רכב איסוף, אולם בשל הימצאות מנוף הקשור לשיפוץ שנעשה בבניין זה, לא הייתה גישה למקום. יום למחרת פנתה למוקד שירות 106 פלוס בנושא ערימת גזם שחוסמת את המדרכה. מפקח העבודה שוחח עמה והסביר לה שערימת הגזם הוצאה ללא אישור מהבניין, ולכן הם קיבלו דרישה לסילוק המפגע מפיקוח תברואה. לדברי העובד בשלב זה הרימה את קולה וצעקה שחוסמים לך את המעבר במדרכה, ודרשה שהמפגע יסולק מיידית, וניתקה את השיחה. לאחר מכן התקשרה לתחנת התברואה ומסרה על ערימת הגזם, מבלי לציין ששוחחה כבר עם מפקח העבודה. לטענת העובד דרשת לפנות את הערימה באופן מידי, והעובד מסר לך שאם הגזם כבר הוצא לשטח המדרכה, הוא ישלח פיקוח למקום.

באותו היום לאחר פינוי המנוף, פונתה הערימה בשעת צהריים, לערך 13:30.

פנייה 2023-677731 מה-06/10/2023 – תלונה על עובד אגף החופים

" ביום שישי האחרון בסביבות השעה...תקף אותי ואת חברי מציל בחוף מציצים סוכה מס...מציל בשם... המציל רץ בריצת אמוק וניסה לתקוף אותנו רק שבסוף הפקחים עצרו אותו בשניה האחרונה באותו הזמן הוא קילל ואמר שהוא יזיין אותנו קרא לי בן של זונה ומסומם

והכל בגלל ויכוח על משחק מטקות המציל אלים ומסוכן לבריות כמו כן הוא מחזיק כלבים בסוכה בניגוד לחוק ומסכן את המתרחצים ובנוסף לזה המציל קורא הודעות לגבי ומציק ל חוף מציצים הוא החוף שלי לא אעזוב אותו החוף שקט מי שאלים זה המציל...ובחסות מנהל...שמגבה אותו פניתי ל... מנהל הפיקוח הוא אמר לי שהוא יודע והוא לא אחראי עליו ואני צריך להגיש תלונה יומיים אני לא ישן ונגרם לי נזק נפשי חובה עליכם להשעות אותו כמה שיותר מהר הוא מסוכן ולא ראוי"

תלונה שלא ניתן להכריע – מנהל אגף חופים ערך בירור יסודי של המקרה ממצאי הבדיקה הראו שהגרסאות מנוגדות בין שני הצדדים. סגן מנהל האגף והמציל הראשי, שוחח עם הלקוח, בנוסף שוחח עם הלקוח גם המציל והביע התנצלותו על האירוע. מאחר שהלקוח הגיש תלונה במשטרה לא נוכל לבחון את הטיפול בתלונה. ביקשנו את תשובת המשטרה. בנוסף רוענו הנחיות לכלל הפקחים והמצילים באגף חופים בדבר החשיבות שבמתן שירות אדיב וסבלני גם בעת חילוקי דעות.

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 ולרוב 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 והמבקרים בעיר, בנושאים שונים, בשינויים מערכתיים או חוקתיים. כל שינוי מביא עמו שינוי באופי הפניות ובמספרן. הנהלת העירייה ויחידת פניות הציבור מאמינים כי הפניות מייצגות את קולם של הפונים אלינו לגבי הצרכים, הרצונות והתחושות שלהם.

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-

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.

להנהלת העירייה ובראשה מר חולדאי, מר לייבה, למנהלים ולעובדים אשר התגייסו מאז השבעה באוקטובר כדי לתת 24 שעות ביממה כל ימות השבוע, שירות מטבי העונה לצרכים האישיים על כל ההיבטים לתושבים, לבעלי העסקים ולמפונים.

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

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

ושנדע ימים טובים יותר.

מיטל וייס

ממונה על תלונות הציבור
ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור