

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

דוח פניות ותלונות הציבור לשנת 2024

דין וחשבון (להלן דוח) לשנת 2024 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 2024 הייתה שנה משמעותית בתקופת מלחמת "חרבות ברזל" והשפיעה על אופי הפניות והתלונות, אשר באו לידי ביטוי גם בעבודה השוטפת של העירייה, שנדרשה להגיב באופן מהיר ומדויק לצרכים המשתנים.

הייתה עלייה בכמות הפניות של לקוחות אשר פנו אל העירייה בשאלות הקשורות למקלטים, תיאום פעילויות עירוניות בשעת חירום והכוונה בנוגע למענה במצבי חירום, כולל פניות בנושא תמיכה לנפגעי המלחמה ולמשפחות כוחות הביטחון ומשרתי המילואים. הפניות היו גם בנושאי רפורמת הארנונה ומדיניות אזורי החניה.

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 הדיגיטליים 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
14 תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)
37 דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות
43 דוגמאות לתלונות שלא ניתן להכריע
46 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.

בחודש יולי 2024 עלינו לאוויר עם מערכת חדשה ומתקדמת לניהול פניות ציבור (Microsoft CRM 360), המערכת פותחה בטכנולוגיה מתקדמת על פי צרכים חדשים שנדרשים כדי להעלות את רמת השירות בטיפול בפניות הציבור.

כעת, אנו שוקדים על הפיתוח והשדרוג של המערכת, בין היתר, ניהול אוטומטי של תהליכים, דוחות בקרה לעמידה בזמני טיפול כמו גם שיקוף הנושאים להנהלת העירייה.

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

"אני מאמין" של היחידה

פניות הציבור מהוות נכס ארגוני התורם ללמידה ולשיפור מתמיד. הפניות משקפות את הלך הרוח הקיים בעיר בנושאים שונים. בשל כך כל פנייה לגיטימית ומטופלת באחריות רבה, מתוך הבנת צרכי 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 לפניותם 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.

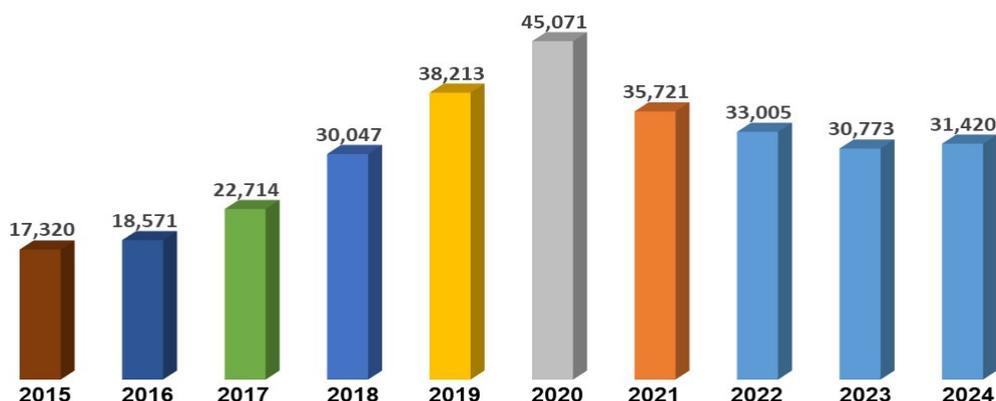
■ ■ ■ היחידה לפניות הציבור במספרים

פניות בכתב 2024 – 31,420 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 2024 היקף הפניות עלה בכ-2% ביחס לשנת 2023.

העלייה בשנת 2024 התאפיינה גם בפניות הנוגעות להמשך מלחמת "חרבות ברזל" וגם החזרת החיים לשגרה, הדבר הוביל לשאלות רבות בנוגע לעולמות הכספים, החינוך והביטחון. הלקוחות פנו בעיקר בבקשות למידע על מיגון גני הילדים וסיוע למשפחות עקב המצב הכלכלי החדש שנוצר. התקבלו גם פניות ממשפחות ומבנות ובני זוג של מילואימניקים ומשרתי הקבע לסיוע.



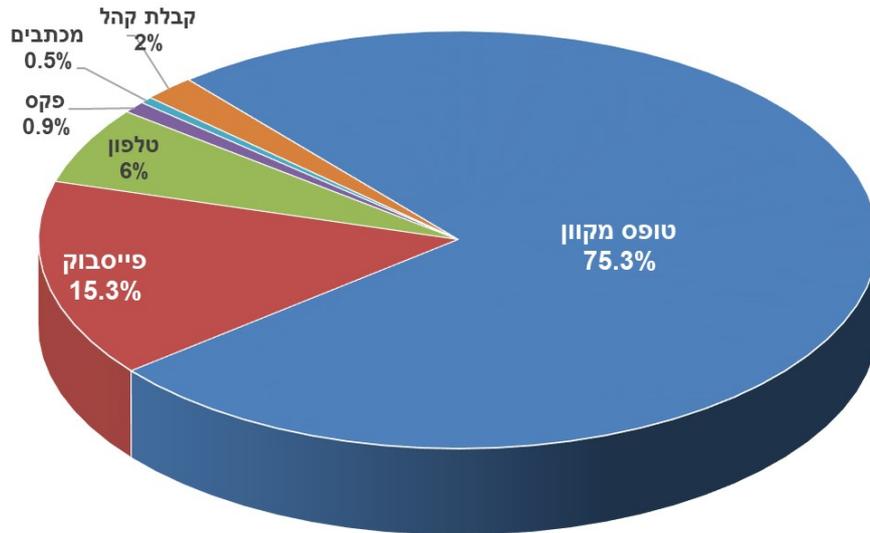
הפניות מטופלות על פי הנוהל העירוני לטיפול בפניות, לעומת זאת תלונות הציבור מטופלות על פי חוק ממונה על תלונות הציבור. הנתונים מלמדים שחלק קטן מהפניות הן תלונות על פי הגדרת החוק וכי מרבית הפניות הנראות תלונות בעיני הלקוח, אינן עומדות בלשון החוק המגדיר מהי תלונה.

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.

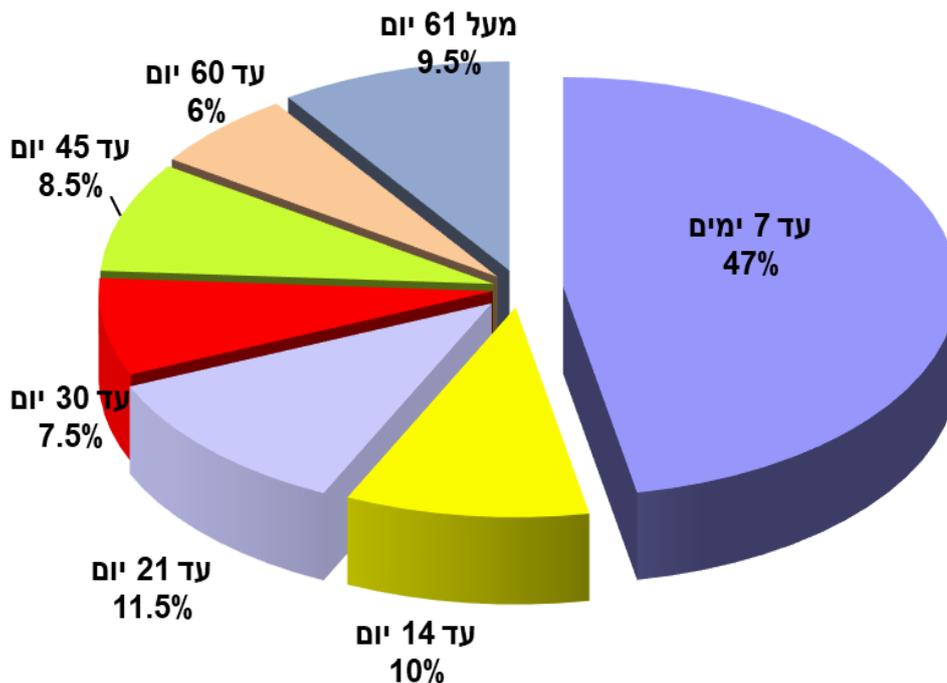
התפלגות הפניות בכתב על פי ערוצי הקשר

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

התפלגות הפניות בכתב – שנת 2024 - (ב-%) על פי ערוצי הקשר



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

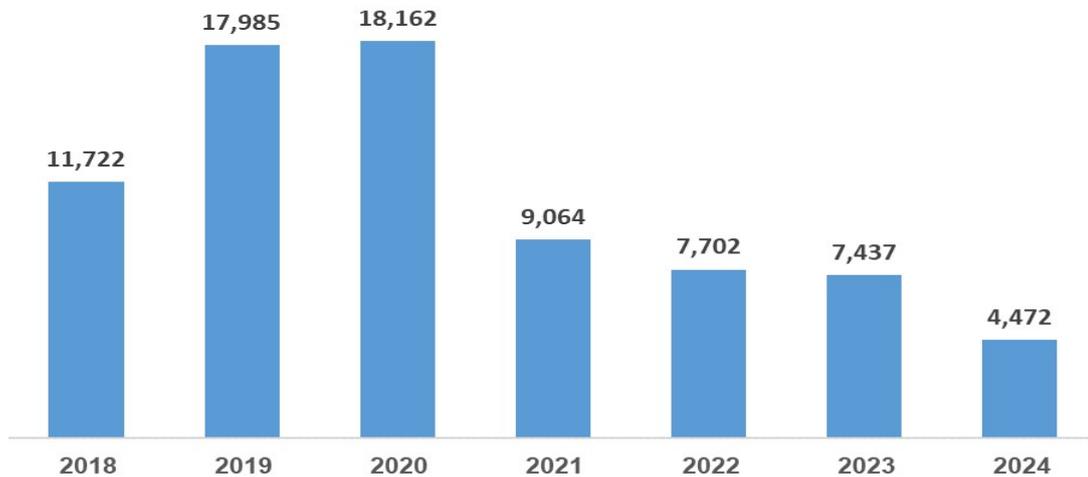


פניות בפייסבוק 2024 – 4,472 פניות

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 המאפשרים לאוכלוסיות וקהלים נוספים לפנות אלינו.

במקביל לכניסתה של מערכת CRM לטיפול בפניות ובתלונות חלו שינויים בצוות היחידה ועל כן עיקר משאב כח האדם הוסט לטובת הטיפול בפניות שהתקבלו בטופס מקוון ובשדרוג המערכת לטובת קלות העבודה. עקב כך זמינות הצוות לטפל בזמן אמת בפניות שהתקבלו בפייסבוק הצטמצמה והדבר השפיע על היקף הפניות שתועדו וטופלו בערוץ זה.



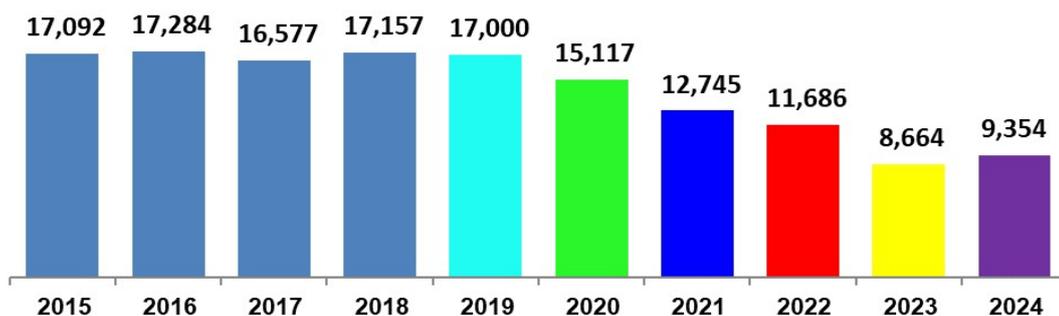
פניות בטלפון 2024 – 9,354 פניות

בשנת 2024 היקף הפניות בטלפון עלה בכ-8% ביחס לשנת 2023. בחודש יולי 2024 נכנסה מערכת CRM חדשה לעבודת הצוות. פונים שהמענה לפנייתם התעכב התקשרו לבדוק סטטוס טיפול.

יצוין כי בעקבות הצורך שעלה פיתחנו טופס לבדיקת סטטוס הפנייה שמונגש באתר העירייה החל מדצמבר 2024.

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.

נציגות ונציגי השירות מונחים להקל על הלקוחות ולקלוט פניות בשמם לטיפול, ככל שתוכן הפניות מאפשר זאת. נמשיך במגמה זו כדי להעלות את רמת השירות ולקצר את זמני הטיפול.

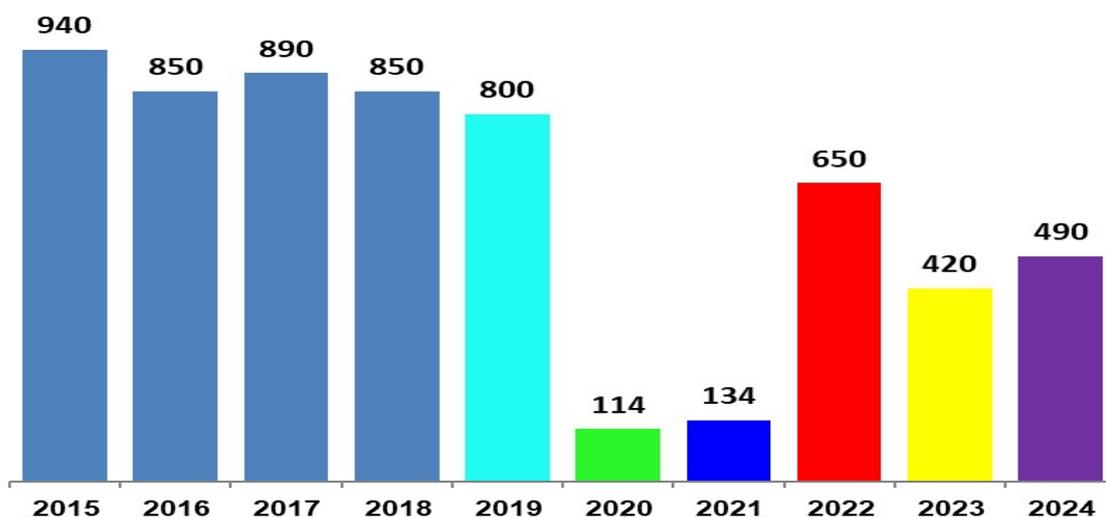


התפלגות הפניות שהתקבלו בטלפון לפי שנים

קבלת קהל 2024 - 490 לקוחות

בשנת 2024 חל גידול של כ-16% בכמות הלקוחות שהגיעו ליחידה. 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 במהלך שנת 2024 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 החרוג התקבלו פניות רבות בנושאים אלה:
 - ✓ מקלטים - הלקוחות ביקשו מידע על מקלטים ציבוריים לכלל הציבור, על מקלטים נגשים לבעלי מוגבלויות וביקשו להשמיש מתקנים ומרחבים נוסף למקלטים הקיימים שישמשו כמקלטים במוסדות חינוך, חניונים ועוד.
 - ✓ שמירה במרחב הציבורי - הלקוחות ביקשו הרחבת פעילות של אגף סל"ע והגברת הנוכחות שלהם במרחב הציבורי.
- **מגויסי צו 8 ומשרתי מערכת הביטחון** – התקבלו פניות מבנות או בני זוג של מילואימניקים ושל משרתי הקבע לסיוע לבני המשפחות בתחומים רבים.
 - בהצדעה ובהערכה לכל משרתי ומשרתות המילואים והקבע תושבי העיר ובני משפחותיהם – העירייה יצרה העירייה סל מיוחד של אירועים והטבות, שירותים, עזרה, מעגלי שיח, הרצאות, פעילויות ועוד.
- **צו ארנונה**- פניות התקבלו מתושבים עקב אישור מועצת העירייה את צו הארנונה לשנת 2025-2024, במסגרתו הופחתו אחוזי הנחות הרשות, לאזרח ותיק, להורה עצמאי ולעולה חדש החל מ-1/7/2024. חלקם הופנו לבדיקת זכאותם להנחה על פי מבחן הכנסות.
- **שינוי בתעריפי שירות**- פניות התקבלו מתושבים שחשו שזכויותיהם נפגעו, בין היתר עקב עדכון התעריפים שנגבו בשירותי חינוך וקהילה – עקב עדכון תעריפי צהרונים, קייטנות, חוגים ועוד.
- **חינוך** -
 - ✓ גני ילדים עירוניים – 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.
 - ✓ שירותי הסעות עבור תלמידות ותלמידי בית הספר – החל משנת הלימודים תשפ"ה הזכאות להסעות היא על פי הנחיות משרד החינוך בלבד. פניות רבות התקבלו עקב הודעת העירייה על הפסקת שירותי ההסעה לתלמידי החינוך הרגיל בבתי הספר, אשר בעניינם נקבע כי אין כל חובה בדין להשתתף במימון או בארגון הסעות של תלמידים הבוחרים ללמוד בבתי ספר אלו.
- **הסדרי החניה החדשים בכחול לבן** – לאור פרסומי העירייה על ההסדרים שייכנסו לתוקף בפברואר 2025 התקבלו בקשות רבות מהפונים בדגש על חלוקת אזורי החניה ובקשות להתחשב בתושבי ותושבות העיר המחזיקים תו חניה בתוקף לשלם עבור חניית רחוב שאינה באזור מגוריהם (אזור החניה שלהם).
- **אופניים וקורקינטים חשמליים** –
 - ✓ התעניינות רבה ובקשה לקדם את ביצוע התקנת לוחיות זיהוי לאופניים וקורקינטים חשמליים.

✓ בקשות התקבלו בדרישה להגביר את האכיפה באמצעות לוחיות הרישוי ולקדם אכיפה כנגדם גם באמצעות מצלמות.

• **עבודות הרק"ל –**

- ✓ **ברחוב אלנבי** - בשל העובדה כי רחוב אלנבי הוא אחד הרחובות העמוסים ביותר בתנועת האוטובוסים, סגירתו הביאה לשינויים רבים במסלולי הנסיעה באזור אלנבי. נעשה מאמץ רב להתאים את המסלולים המעודכנים לצרכי הנוסעים ואף לשפרם ככל הניתן.
- ✓ הגיעו פניות רבות מתושבי רחובות שאליהן הוסטה התחבורה הציבורית.
- ✓ התקבלו פניות מבעלי עסקים שטענו לפגיעה בהכנסות של העסקים.
- ✓ **ברחוב ארלוזורוב** (במקטע של הרחובות אבן גבירול וסוקולוב) – הפניות עסקו בסכנה להולכי הרגל עקב נסיעת דו גלגלי בשטח המדרכות. וכן עקב יצירת עומס תחבורתי, פקקים, צפירות וכאוס תחבורתי.

דוח הממונה על תלונות הציבור

■ ■ ■ ממונה על תלונות הציבור

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

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

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

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 להתייבב 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	52	20.8%
לא מוצדקות	174	69.6%
שלא ניתן להכריע	24	9.6%
סה"כ	250	

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

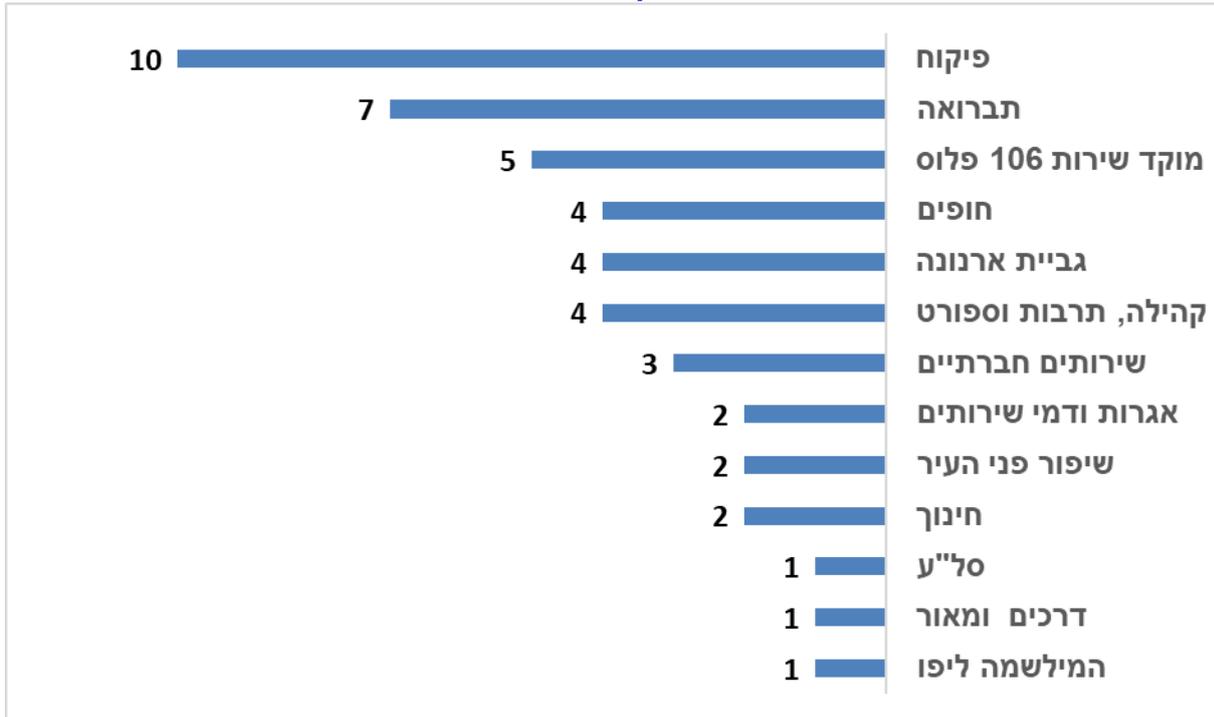
תלונות על-	סה"כ	ב- %
יחידות העירייה ומוסדותיה	7	13.2%
עובדי עירייה	46	87.8%
סה"כ	53 (*)	

(*) תלונה אחת עסקה גם בעובד המינהל וגם התנהלות המינהל

התפלגות 52 התלונות המוצדקות על פי יחידות

חטיבה/מינהל	אגף/יחידה	תלונות	ב- %
חטיבת התפעול	תברואה וניהול פסולת	7	13.4
	פיקוח עירוני	10	19.2
	שיפור פני העיר	2	3.9
	חופים	4	7.7
	מוקד שירות 106 פלוס	5	9.6
	סיירת לביטחון עירוני	1	1.9
מינהל הכספים	גביית ארנונה	4	7.7
	אגרות ודמי שירותים	2	3.9
מינהל קהילה, תרבות וספורט (*)			11.5
מינהל החינוך			3.9
מינהל השירותים החברתיים			7.7
מינהל בינוי ותשתיות	אגף דרכים ומאור	1	1.9
מינהל הנדסה	אגף רישוי ופיקוח על הבנייה	2	3.9
המשלמה ליפו		1	1.9
תאגידי עירוניים	אחוזות חוף	1	1.9
סה"כ:		52	

התפלגות 46 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 מערכתי.

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

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

פנייה 2024-7088 מה-03/01/2024 – תלונה על התנהלות מנהל קהילה תרבות וספורט

"מדווחת לכם על ביזיון בקאנטרי הממומן על ידינו התושבים. מספטמבר אני מנסה לפנות בשעות הפעילות על מנת להירשם לחוג אולם באופן שיטתי לא עונים לטלפון כנייל בלינק שנשלח אלי אוטומטית ומשאירה פרטים לחזרה אבל אף אחד לא טורח. אין לי מושג מה עושה שם מזכירה יש לי הוכחות לעשרות פניות שלא נענות ואני מדגישה תמיד בשעות פעילות!!! פשוט חוצפה!!! אם אי אפשר לקבל את האינפו ולהירשם באתר לחלופין למה מחזיקים שם אנשים שלא עושים את עבודתם???"

תלונה מוצדקת – מנהל מינהל קהילה תרבות וספורט בדק את המקרה, במסגרת זו שוחח סגן מנהל הקאנטרי עם הלקוחה והתנצל על חווית השירות שחוותה ודאג שיצרו איתה קשר לרישום לחוג. במסגרת זאת, טופלה התקלה במערכות הקאנטרי וכן חודדו לעובדי הקאנטרי נהלי השירות.

פנייה 2024-7187 מה-03/01/2024 – תלונה על עובדת אגף פיקוח עירוני

"אתמול 2.1.24 סביב שעה 14:00 ברחוב XXXX כמעט התרחשה תאונת דרכים עם רכב בשירות העירייה שמספרו XXXX בפניה שמאלה נהג הרכב לא הסתכל בכלל לצד ימין על מנת לזהות רכב שנוסע (שלי עם 4 ילדים!) למרות הצפירה שלי הוא פשוט המשיך בנסיעה בפראות. מובן לי שדברים מסוג זה יכולים לקרות לכולנו, אני חושש שהנהג לא הפנים שעשה טעות שהייתה יכולה "לעלות" הרבה נזקים, אודה לבדיקה וטיפול בהתאם להחלטתכם"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף פיקוח בדק את המקרה, במסגרת זו העובדת שנהגה ברכב זכרה את המקרה, בעת הנהיגה ראתה את הסכנה, עצרה בזמן ואף ביקשה סליחה. לאור המקרה חודדו לעובדת נהלי הנהיגה והקפדה על נהיגה זהירה. במספר ניסיונות של סגן מנהל המרחב ליצור קשר עם הלקוחה ולהתנצל לא היה מענה.

פנייה 2024-7946 מה-03/01/2024 – תלונה על סייר באגף סיירת לביטחון עירוני

"בחצות הלילה שבין 1 ל-2 בינואר חזרתי לביתי ברחוב XXXX וגיליתי שרכב עומד בפתח הכניסה לחניה של הבניין ומונע אפשרות כניסה ויציאה. הרכב היה של סלייע ומספרו הוא XXXX התקשרתי למוקד 106. כעבור כעשר דקות הגיע הסייר. בכל אותו זמן לא יכולתי להיכנס לחניה, וגם לא נותר מקום לעמוד בצד, כך שנאלצתי להקיף את הבלוק...כאשר חזר הסייר, אמרתי לו שהוא חסם חניה של בניין שלם. הוא אמר שהיה בפעילות מבצעית. אמרתי לו שזה לא משנה, שהוא מייצג את העירייה, אבל הוא חונה כמו חוליגנים שאנחנו מתקשרים לעירייה כדי שיוזו את הרכב שלהם. הוא השיב: חוליגן? הוציא את הטלפון שלו, צילם אותי, ואמר: נתראה. נדהמתי מההתנהגות המאיימת וביקשתי את הפרטים שלו. הוא סירב להזדהות ואמר שהוא לא חייב לי כלום. גם אם הייתה הצדקה לחסימה של החניה לבניין שלנו (אני מטיל בזה ספק), וגם אם נכון שכעסתי, תגובת הסייר הייתה בעיניי מאיימת ולא הולמת. אלמלא הוא היה מצלם אותי ואומר "נתראה" לא הייתי טורח להגיש תלונה. אהיה אסיר תודה אם תוכלו לרענן אתו את הסטנדרטים להתנהגות עם הציבור"

תלונה מוצדקת – מנהל אגף סיירת לביטחון עירוני בדק את המקרה, במסגרת זו הצוות מיהר להגיע לזירת אירוע ולכן חנו במקום אסור, משפנה למוקד 106 פלוס הסייר מיהר לחזור למקום כדי להזיז את הרכב. הובהרו לאותו עובד נהלי השירות המקובלים בעירייה וכן חודד לו על חובתו להזדהות כשהוא מתבקש לכך על ידי הצגת תעודת פקח.

פנייה 2024-44993 מה- 15/01/2024 תלונה על עובד אגף לגביית ארנונה

" פנה אלי נציג שירות בשם XXX לאחר בקשה להחלפת דיירים בנכס. מהרגע הראשון לשיחה היא התנהלה מוזר מאוד... מצד הנציג. שיחה של פחות מדקה. הנציג התקשר ואמר שהוא פונה כי אני מציף לו את המערכת בפניות והודיע שהוא מוציא אותי מהנכס ומעביר את החשבון לבעלת הבית, ביקשתי שלא יעשה את זה ושנצטרף את הדיירים החדשים וכתגובה, הנציג אמר " לא אתה לא מעלה לי עכשיו אף אחד על הקו" הודעתי לו ישר לאחר מכן כי אני מתחיל להקליט את השיחה וביקשתי לשמו שוב הוא אמר את שמו ולאחר מכן ניתק לי את השיחה בפנים.. יחס מזלזל מהרגע הראשון לשיחה עד סופה, ללא שום הסבר. מבקש לעשות בירור ולחזור אלי עם הפרטים

תלונה מוצדקת – מנהלת תחום במרכז שירות ארנונה בדקה את המקרה, במסגרת זו שוחחו עם הפונה התנצלו על חווית השירות וכן הסבירו שלא ניתן לבצע רישום דייר ללא פניית לקוח או יפוי כח מטעמו. חודדו נהלי גישת השירות הנהוגה בעירייה לאותו עובד

פנייה 2024-50357 מה- 17/01/2024 תלונה על שירות מוקד רישוי ופיקוח על הבנייה

"פיקוח על הבניה פשוט לא עונים ולא מגיבים. שירות מחפיר אני כבר שבועיים שעות על קו הטלפון. עד שהצלחתי להשיג אותם שלחו אותי שוב לאתר העיריה. הנציגה היה חסרת סבלנות וכמעט ניתקה לי את הטלפון. עכשיו אני על הקו מנסה להשיג אותם כחצי שעה ההמתנה רק מתארכת במקום להתקצר. התחיל בהודעה שזמן המתנה 7 דקות ועכשיו הגיע ל18 דקות משהו הזוי. אין עם מי לדבר!! עשינו בנייה ואין לנו טופס גמר בניה, רוצים לבדוק איפה הנושא נתקע מול הקבלן ואין עם מי לדבר פשוט מזועזע!! על מה אנחנו משלמים מיסים?"

תלונה מוצדקת – מנהלת מרכז שירות לפיקוח וליווי בנייה בדקה את המקרה, במסגרת זו שוחחה עם הפונה והתנצלה, בנוסף, עדכנה אותה שהשיחה הקודמת התארכה ולכן זמן ההמתנה התארך. נציגה ממוקד מינהל הנדסה חזרה ללקוחה והסבירה על הליך הטיפול בתעודת גמר.

פנייה 2024-56513 מה- 21/01/2024 תלונה על פקח מאגף חופים

"במהלך טיול בחוף הבחנתי בבחור אשר מעשן... מריחואנה מספר פעמים ולאחר מכן התברר לי כי הנ"ל הינו פקח של העירייה אשר עובד בחוף ושמעתי שקוראים לו בשמו..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף חופים בדק את המקרה, במסגרת זו שוחח עם הפונה והדגיש כי העירייה רואה בחומרה שימוש ועישון סם מכל סוג שהוא ובמיוחד בפומבי ובניגוד להנחיות (גם באם קיים באישור רפואי) ועל כן הוחלט לזמן את העובד לשימוע.

פנייה 2024-64707 מה- 23/01/2024 תלונה על סייר מאגף שיפור פני העיר

"...אני רוצה להגיש תלונה על הפקח שנתן לי את הדו"ח שהתנהג בצורה מבזה (גם את העירייה שמעסיקה עובד כזה) ואותי ואת בני שהיה איתי באירוע. הוא דיבר אלי בצורה משפילה ולא מכבדת, בין השאר הדברים, קרא לי שקרנית ואמר לי לחזור ללמוד לקרוא (אחרי שלא היה מוכן להזדהות ובד"וח לא הצלחתי לקרוא את שמו כי היה חשוך והפונט מאוד קטן). אני מבקשת לקבל את הצילום של כל האירוע שצולמה ממצלמת הגוף שלו, כולל כמובן את ההקלטה ששומעים את מה שאמר ואיך דיבר..."

תלונה מוצדקת- מנהל אגף שפ"ע בדק את המקרה, במסגרת זו רוענו לסייר הנחיות העירייה בדב גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור והובהר כי עליו להקפיד על מענה אדיב וסבלני בכל שיחה או מפגש עם לקוחות העירייה וכי היה עליו למסור את שמו בעל פה למרות שהציג תעודת פקח.

סגן מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפונה ועדכן אותה בכך ואף התנצל על המקרה.

פנייה 2024-91512 מה- 03/02/2024 תלונה על עובד מוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 03.02.24 פניתי למוקד שירות 106 בבקשה לשלוח ניידת של סלע בשל ילדים של מסתננים שמתפרעים בשכונת התקווה, זורקים בקבוקי זכוכית, הופכים פחים הנציגה אמרה שמעבירה לניידת. עברו 40 דקות ושום דבר לא השתנה התקשרתי בשנית ונציגה אחרת אמרה שאין להם איך לעזור ובמקרה כזה אני צריך להתקשר למשטרה. שאלתי אותה למה אני מחכה כבר 40 דקות סתם לניידת אם הנציגה לא טיפלה בכלל בבקשה והיא אמרה שסלע לא מטפלים בנושאים כאלה לפני השעה 23.00 בלילה. האם אני משלם על הסיור רק לשעות הלילה? לא הבנתי מה התפקיד של סל"ע בשעות היום? התעקשתי שהיא תפתח קריאה במערכת ואחרי המתנה היא טענה שיש לה בעיה במחשב ואני צריך להתקשר שוב ל106 לדבר עם נציג אחר. שירות מתחת לכל ביקורות והילדים הופכים את השכונה לשדה קרב... אם אתם מעוניינים לחזור אלי מסל"ע אני מעוניין לדבר עם מפקד האיזור ולא עם נציג שיחזור אלי לכסת ולסגור את הפניה. אני מילואימניק שחוזר מהשטח ובסוף כשצריך אתכם ואני פונה לעירייה אף אחד לא שומר על הבית והשכונה שלנו ולא אכפת לאף אחד בעירייה."

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד 106 פלוס בדק את המקרה, במסגרת זו שוחחה עם הפונה אחראית שירות והתנצלה על המקרה, בשיחה הובהר כי הלקחים הופקו והנושא טופל במוקד, הלקוח הודה על השיחה. הנהלים וההנחיות רוענו לנציגה שענתה לדיווח. בנוסף, מנהלת הסיירת הקהילתית מאגף סל"ע שוחחה עם הפונה והסבירה את השתלשלות הדברים.

פנייה 2024-91523 מה- 04/02/2024 על עובדת מחלקת היסעים (מנהל חינוך)

"...לפני כחודש פניתי אל XXX ממחלקת היסעים. נאמר לי על ידיה שהבחורה שמטפלת בחישוב נמצאת בחל"ת. XXXX הבטיחה לחזור אליי. במשך כחודש ... לא טרחה לחזור אלי ובמקביל ניסיתי כמובן להשיגה בטלפון מספר ... התקשרתי מספר רב של פעמים, אך לצערי בכל פעם שהתקשרתי לא היה מענה ונשמעה הודעה " לקוחות יקרים אין באפשרותנו לענות כעת... " פניתי היום אל מחלקת היסעים באמצעות טופס מקוון...חזרה אלי, בשיחתנו הבעתי בפני ... את ניסיונותיי הרבים להשיג אותה והיא ענתה ששיחות הטלפון עוברות לנייד שלה ושאינה מוצאת סיבה מדוע לא הצלחתי להשיג אותה. אמרתי ל XXX שזוהי עובדה שניסיתי להשיג אותה מספר רב של פעמים ובתגובה...הרימה עלי את קולה. אמרתי כמובן שהרמת הקול אינה נעימה לי ובתשובה נאמר לי שהשיחות מוקלטות. אשמח מאוד שתקשיבו לשיחה ותאמתו את דבריי. ...חזרה ואמרה שהבחורה שמטפלת בנושא ההחזרים נמצאת עדיין בחל"ת, מאחר וחלתה בקורונה והבן שלה היה חולה והשבוע שוב לא הגיעה. ולשאלתי האם רק בחורה אחת מטפלת בנושא ההחזרים, ...ענתה שכן והוסיפה ואמרה שמתחילת המלחמה אותה בחורה לא הגיעה לעבודה. הזכרתי ל XXX שהמלחמה התחילה בתאריך 7/10 ותחילת שנת הלימודים התחילה ב- 1/9 דבר שגם הכעיס את XXX וגרם שוב להרמת קולה עלי...לאחר שחזרתי ואמרתי שממש לא נעים לי לקיים שיחה בה מרימים עלי את הקול, XXX פשוט ניתקה את השיחה..."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף תפעול חינוך בדק את המקרה, במסגרת זו מנהל מחלקת היסעים שוחח עם הפונה והביע התנצלותו על המקרה וכן טיפל בנושא החזר תשלום הרב-קו. הנחיות השירות המקובלות בעירייה חודדו לאותה עובדת כדי שמקרה כמו זה לא יישנה.

פנייה 92833-2024 מה-06/02/2024 – תלונה על נציגה מוקד שירות 106 פלוס

"הרכב שלנו ... חנה בחנייה מסודרת ברחוב XXX ביום שישי ... אחה"צ ניגשנו להזיז את הרכב והוא נייעלם. חייגנו למשטרה וזו ענתה שצריך לבדוק מול העירייה שאיננו נגרר. בשעה ... צלצלנו לעירייה ושם נאמר לנו שהרכב לא נגרר. משך השיחה 7 דק'. בילינו את ערב שישי בתחנת משטרת יפו, 3 שעות! כדי להתלונן על רכב שנגנב...

ביום שבת למחרת, בשעה... חייגו אלינו מהמשטרה ואמרו שהרכב בחניון ליד האיצטדיון, בלי לדעת שם החניון. וביקשו שנפנה לעירייה.

שוחחנו שוב עם העירייה בסביבות 20.00 ואז נאמר שהרכב בחניון אליזבט ברגר, שאלנו שוב, שלוש פעמים, בטוח שהוא שם? כן!

כשנסענו לחניון, להפתעתנו הרכב לא שם! פנינו שוב למשטרה, ששוב הפנתה לעירייה, מיואשים צלצלנו שוב בסביבות השעה 9 ונפלנו לשם שינוי על בחור שכן התעניין לתת תשובה אמיתית, והוא הסביר לנו שהרכב לא נגרר אלא "הוזז" לרחוב XXX.

שלא לדבר על זה כל הסופ"ש אף אחד מאיתנו לא ישן, היינו טרודים, ועסוקים בדברים מיותרים שהצטרכו להתנייד במוניות, והבן שלי באופן אישי לא הגיע לארוחת שישי כי בילה במשטרה, עם חרדות ודכאון, נציגת העירייה בשישי לא עשתה את עבודתה, וגם זו למחרת שזרקה באוויר... כי עבדה על אוטומט, הרכב "נגרר" באזור דרום תל אביב אז ישר אמרה... למרות שנתנו לה את מספר הרכב כמו שעשינו מולכם בשישי

תלונה מוצדקת – אבקש להסביר כי בימים של משחקים באצטדיון "בלומפילד" ישנו שילוט

שמנחה לפנות את הרכבים משעה מסוימת בעקבות המשחק שצפוי.

מבירור שנערך נמצא כי ביום 31/01/2023, היה משחק באצטדיון, ולכן רכבך שחנה ברחוב XXX נגרר ממקומו לחניון.

הנציגה עמה שוחחת נעזרה באפליקציית 106 פלוס, כדי לברר את המקום אליו נגרר הרכב. עם זאת, לצערנו, הרכבים שהוזזו ממקומם לא השתקפו כראוי באפליקציה ומכאן נבעה אי ההבנה למידע שנמסר לך.

עוד נמסר כי ביום 14/02/2024, שוחח עמך מנהל משמרת והסביר לך כי בעת משחקים באצטדיון, על פי דרישת משטרת ישראל, רכבים החונים בסמוך לאצטדיון נגררים ללא תשלום לחניון סמוך.

יחד עם האמור, מר XXX מנהל המשמרת באגף הפיקוח התנצל בפניך על אי על הנעימות בעקבות גרירת הרכב.

לעניין התשלום עבור המונית, נבקשך לצרף קבלה עבור התשלום ששילמת עבור נסיעה במונית מהחניון שהתברר כשגוי לחניון שממנו שחררת את הרכב.

פנייה 95917-2024 מה-07/02/2024 – תלונה על נציג שירות אגף גביית ארנונה

"שלוש רב, זה עתה סיימתי שיחה עם נציג שירות ממחלקת הארנונה, שמו XXX ואני חייב לציין שאינו ראוי לתת שירות. יש לי חוב בארנונה מיוני. בשנתיים וחצי האחרונות אני סובל ממחלה קשה ולא עובד. זוגתי כמעט ולא עובדת ולא מתקרבת למשכורת מינימום בהכנסתה. בפנייתו ציין XXX את החובה שיש לנו וכשהתחלתי להגיד שאני סובל ממחלה ולא עובד ומעוניין לפנות למי שצריך על מנת לבדוק כיצד ניתן לסייע לנו, אמר מיד כי זהו מס חובה ואין מה לעשות. לאחר מכן הוסיף שאם חס וחלילה אני חולה או לא עובד זה משהו אחר. מיותר לציין כי זה בדיוק מה שאמרתי לו אבל מול אפס הקשבה. אבקש לדעת מול מי ניתן להתנהל בסיטואציה הזו? אין ביכולתנו כרגע לשלם את החוב, נשלח כל מסמך שמאמת את הנתונים בנוגע למחלתי או להכנסותינו לפי דרישה. לסיכום אציין כי אני ממש ממליץ לבקר את איכות השירות קצת יותר. חוסר הרצון לעזור בשיחה עם XXX היה מאוד לא נעים בלשון המעטה. בעייתית לא עניינה אותו ואפילו לא ניסה להקשיב. רצה לציין "ויי" ברשימת המטלות ולהמשיך הלאה. הייתי מצפה מעירייה כמו תל אביב לרמת שירות גבוהה יותר. תודה"

תלונה מוצדקת – הצטרתי לקרא על תחושתיך כי לא זכית לשירות הראוי בעת פנייתך אל מוקד השירות של אגף גביית הארנונה.

לאור פנייתך ערכתי בירור עם סגן גזבר ומנהל אגף גביית ארנונה, במסגרת הבירור שוחחה עמך הגב' XXX מנהלת צוות גבייה ביום 08/02/2024.

הגב' XXX הקשיבה לך בקשב רב לנאמר בשיחה והשיבה לך בשנית את התשובה שנמסרה לך על ידי נציג השירות במוקד. כמו כן, הוסבר לך המצב בחשבון הארנונה והיא פירטה בפניך את האפשרויות העומדות בפניך לתשלום ולפריסת תשלומים וכן האפשרויות לקבלת הנחה. הגב' XXX מסרה לך דרך התקשרות אישית אם תידרש לכך בהמשך. בנוסף, שוחחו עם נציג השירות שציינת בפנייתך והוסבר לו לנהוג ביתר רגישות במצבים מסוג זה. צר לי בשנית על תחושתך ואני מודה לך על שהסבת תשומת לבי לעניין זה.

פנייה 2024-126972 מה-19/02/2024 – תלונה על מפקח באגף תברואה וניהול פסולת

" ברצוני להתלונן על המפקח XXX ... ראשית על סגנון השיחה, פשוט הזוי שאיש ציבור מרשה לעצמו לדבר בצורה כזו ולנתק את השיחה כשמתאים לו ועוד לאיים עלי בדו"ח כשקיבל התראה של שלשה ימים. כשלשה ימים מראש הודעתי על פנוי פסולת, לפי האפלקציה כתוב במפורש שהפינוי יעשה בבוקר. אני ביקשתי לתאם בשלישי בבוקר, התקשר XXX ורוצה שזה יקרה בשני בערב, לא מתואם עם מה שכתוב באפלקציה וגם מתרברב בזה שהחלטה היא שלו, ואם לא אעשה כדבריו אקבל דוח ואז כמובן אמר לי שאיננו חברים, כי בקשתי שיתייחס למה שכתוב באפלקציה. פשוט הזוי. לעולם לא דיבר אלי ככה איש ציבור. לא חשבת שמכל הדברים בהעברת הדירה אצטרך להתעסק עם איש ציבור שמודיעים לו מראש ועושים הכל כמו שצריך ועדיין אקבל דיבור מעליב ואיום, הדיבור העברייני הזה צריך לעבור מן העולם, לא הגיוני שאיש ציבור מתנהל בצורה שכזאת. אני מבקש לדעת איך טיפלתם בזה. אני פשוט בשוק. מן הסתם ערבותי את המוקד ושוב דבר שאמור להיות הכי קליל בעולם הפך להיות מטרד ומטריד. כי זה בדיוק מה שצריך בשביל לעבור דירה, עוד בעיות. המכתב הנ"ל נשלח במייל גם ללשכת ראש העיר..."

תלונה מוצדקת – עם קבלת פנייתך ביקשתי ממנהל אגף התברואה לבדוק את המקרה. במסגרת הברור עלה כי בתאריך XXX 20/02/24 מפקח עבודה אזורי יצר אתך קשר בעניין הוצאת ספה למרחב הציבורי, אשר לטענתך קיבלת אישור ממוקד 106 פלוס להוציא אותה. אולם השיחה הסלימה ולמרבה הצער, התקשורת נקטעה עקב הרמת קול. מר XXX הסביר את ההשלכות האפשריות, לרבות קנסות, אם הספה תצא למרחב הציבורי ללא אישור מתאים. לידיעתך, לכל תושב הפונה בנושא גרוטאות ניתנות כמה אפשרויות להוצאה, או באותו היום בשעות הצהריים ובמידה ומדובר במשהו קטן מאפשרים להוציא בשעות הבוקר. בשיחה חוזרת שמר XXX יזם, טענת שהנך ישן על הספה בשל נכותך ולכן הוחלט לאשר לך להוציא בשעות הבוקר באופן חריג. השיחה הסתיימה בצורה טובה ואף שלחת תמונה של הספה ל-XXX כפי שביקש. בתאריך XXX 22/02/24 שוב יצר אתך קשר וסיפרת שאתה מרוצה מאופן הטיפול בפנייה, נמסר לך מספר טלפון ליצירת קשר בכל בעיה עתידית. תודה שהסבת את המקרה לתשומת ליבנו. בתקווה לימים טובים יותר.

פנייה 2024-236139 מה-01/04/2024 – תלונה על מתנ"ס ועל עובד מנהל קהילה תרבות וספורט

" בנוגע למתנס של XXX לא מרוצה השום צורה ולא רק אני XXX המנהלת היא פשוט לא בן אדם שיכול לנהל שום דבר אין לה יחסי אנוש תמיד מחרטטת תהורים ומבטיחה לנו דברים, אני יותר מרגישה שהיא מזלזלת בנו, ניסיתי מלא פעמים לדבר איתה והיא פשוט מונפפת אותי!! ונושא שהוא הכי הכי גרוע בעניין XXX זה הגיימבורי שהם לא משקיעים בו בכלל מהיום שהמקום בנוי הוא נראה אותו דבר הוא מטונף ברמות לא מתוחק כמו שצריך ויושבת שם אישה בשם XXX שהיא לא נחמדה לא נעימה לא מסכימה לילדים כלום ודורשת מכל ההורים לסדר והיא לא זזה רק מעירה תופסת ילדים בידיים שלה בכוח!! וזהו לי נמאס לשבת בשקט ניסיתי עשרות פעמים לדבר עם XXXX שיביאו משחקים מעניינים גם לילדים גדולים יותר שתייה אפטרות לצייר שם ובכללי שיהיה לילדים כייף! המון הורים לא רוצים יותר לבוא בגלל החוסר נחמדות של XXX שעובדת בגיימבורי אין במקום מוזיקה הכל אותו דבר מהיום הראשון היא מדברת בצורה לא נחמדה לילדים XXX לא מעניין אותה בכלל מכלום !!! כן אציין XXX מקסימים אבל להם אין מה לעשות בנידון אני מבקשת ממכם שתעזרו להורים סהכ להנות מהמתנס כמו רוב המתנסים בעיר תשדרגו תגיימבורי תדאגו שתייה משהי נחמדה שתעזור בסוף היום לסדר יחד עם ההורים שתייה נעימה שתשחק ותיהיה נחמדה לילדים ובעיקר מנהלת שמתייחסת להורים

ומשקיעה במתנס הזה המון הורים רוצים לעזוב ואין לנו לאן אין יכולת ללכת למתנסים אחרים וגם למה? למה משלמים ארנונה בשביל שאלך לאיזור אחר?
פשוט כואב הלב שמרגיש שאולי גם תעירייה זה לא מעניין אבל אני מבקשת שתתחשבו בהורים ובעיקר בילדים לא ייתכן שXXX תתנהג לילדים וגם להורים בצורה לא מכבדת היא לא מסכימה לילדים לגעת בכלום כל דבר שילד עושה היא מעירה לו כל ההורים מרגישים שפשוט מזלזלים בהם בעיקר XXX שגם לא מטפלת בכלום במקום הזה כמו שצריך."

תלונה מוצדקת – קראתי את פנייתך ... בעניין תלונה על מנהלת הקאנטרי והג'ימבורי במרכז הקהילתי XXX והצטערנו לקרוא על תחושתך כי לא זכית לשירות הראוי בעת ביקורך במרכז הקהילתי ובשיחתך עם מנהלת הקאנטרי.
לאור פנייתך ערכתי בירור עם מנהלת מינהל קהילה תרבות וספורט.
במסגרת זו שוחח עמך מר XXX מנהל המרחב, בשיחה זו ציינת את הדרוש שיפור בג'ימבורי וכן את התקשורת עם מנהלת המרכז הקהילתי.
מר XXX מסר לך כי אנו מתייחסים במלוא הרצינות לסוגיות שהועלו וכי פועלים כל העת לשיפור השירות שניתן במרכזים ואף פתוחים לרעיונות של תושבים.
בנוסף, יחודד לצוות המרכז את השירות המצופה מהם כנותני שירות, והם בנוסף יעברו הכשרות בתקופה הקרובה בנושא זה.
לעניין הניקיון, יקבעו שגרות ניקיון דחופות בג'ימבורי ובשאר המרכז.
כמו כן, תתקיים שיחה בהקדם עמך ועם הורים נוספים ביחד עם מנהל המרכז ומנהל המרחב.

פנייה 2024-239413 מה-02/04/2024 – תלונה על נציג במוקד שירות 106 פלוס

"נציג עירייה בשם XXX, הגיב בצורה לא נעימה ומחנכת על מפגע בטיחותי שדיווחתי עליו. בן אדם וולגרי, מה קשור העבודה כמוקדן אליו? גרר אותי לצעקות על הבוקר. אני בא בקטע של לעזור ולדווח אני יותר לא אתקשר יותר בשביל כלום, יצוצו בעיות בכביש או במדרכה אנסה לפתור בעצמי. פני העיר כפני המדינה כפני הכלב"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ערכתי בירור עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס, במסגרת זו שוחח עמך מנהל צוות בכיר, והתנצל על השירות שניתן לך.
התנהגות זו אינה מקובלת ואינה עולה בקנה אחד עם מדיניות השירות אותה אנו מנחילים לכלל עובדי העירייה ולעובדים מטעמה.
נציג השירות לא פעל על פי רמת השירות המצופה ממנו ויזמן לשימוע בנוכחות מנהל המוקד. תודה על שהסבת תשומת לבנו לעניין זה ובתקווה שמקרים אלה לא יישנו.

פנייה 2024-245786 מה-04/04/2025 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלוס

"בתאריך 2.4 טילפנתי למוקד 106 ענתה לי מוקדנית בשם XXX בצורה מגעילה ולא נעימה בכלל. ובנוסף גם ניתקה לי את הטלפון בפנים"

תלונה מוצדקת – מנהל מוקד שירות 106 פלוס, ערך בירור בנושא.
במסגרת זו, שוחחו עם נציגת השירות והסבירו לה כי עליה לנהוג בסבלנות ומהי גישת השירות הנדרשת ממנה, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.
נציגת השירות התנצלה על אופן התנהלות השיחה עמך.
צר לי על חווית השירות, ואני מודה לך על שהסבת תשומת לבנו לעניין זה.

פנייה 2024-261107 מה-09/04/2025 – תלונה על עובד אגף דרכים ומאור

התנהגות לא נאותה של הגברת XXX מאגף תאורה...גברת XXX התקשרה אלי בטון גבוה (לא בפעם הראשונה) אני סוגרת את הפניה שטופלה ... ואעביר את הטיפול לקבלן . בקשתי מהגברת שלא תסגור עד

שהנושא יטופל. הגברת הרימה את הקול שלה בטלפון (כועסת) אתה לא תנהל לי את העבודה. הרגשתי ממש מושפל, למרות שבקשתי שתוריד את הטון והיא בשלה אין זו הפעם הראשונה של ההתנהגות המחפירה שלה כלפי. הנני נציג השכונה עשרות שנים ומתנדב סביבתי, אשר שלחתי מאות בקשות למוקד ולא נתקלתי באף אגף בעיריה בתופעה הזאת. כל מכתבי (עשרות רבות) ליחסי ציבור כולם תודה והערכה אישית לאגפים השונים. ולראיה ראש העיר מר רון חולדאי שלח לי מספר מכתבים בהם הוא מוקיר את פועלי ההתנדבות. אני מצייין וגם ציינתי בעבר את הצוותים של מחלקת מאור בכל המחלקות אשר עושים עבודתם נאמנה ובחריצות... בשכונתנו וגם העליתי את זה בכתב בעבר. לטיפולכם אודה...

תלונה מוצדקת – בשיחה שערך מנהל מח' מאור עם XXX הוסבר שאין מקום להרמת קול בשיחה, ובמקרה כזה עליה להעביר את הטיפול למנהלי המחלקה. לצערי התנהל ויכוח בין לבין XXX בנושא הטיפול בפנייתך. XXX הסבירה כי למרות שהיא ממשיכה לעקוב אחר הקריאה, היא נדרשת לסגור אותה מאחר שהטיפול עובר לאגף שיפור פני העיר. לצערי הוויכוח גלש להרמת קול משני הצדדים. XXX הבינה את הדברים והצטערה על האופן בו התנהלה השיחה. אני מתנצלת על אי הנעימות שחווית בעת שיחתך עם XXX ומקווה שמקרים אלה לא ישנו.

פנייה 2024-275724 מה-15/04/2024 – תלונה על עובדת טיפול חלב (מינהל השירותים החברתיים)

"שלום, אני פונה כדי להביא לתשומת ליבכם התנהלות לא הולמת בטיפת חלב בסניף XXX... בעת ביקורינו הראשון בטיפת חלב הרגשתי שנאמרו כמה אמירות שלא במקום על ידי האחות. נתחיל בכך שאני מבינה שהאחות נדרשת לשאול לגבי אלימות במשפחה, אבל באופן אירוני היא שאלה אותי בקול רם ליד בעלי וללא שום דיסקרטיות האם אני חווה אלימות בבית. למזלי אני לא חווה אלימות אבל גם אם הייתי, מן הסתם שלא הייתי מדווחת על זה בנוכחותו. כשאמרתי שלא, היא הוסיפה בקריצה "בינתיים אה?". אני לא חושבת שזה נושא להשתעשע עליו. התקרית השנייה היתה כשהתבקשתי למלא שאלון לגבי מצבי הנפשי לאחר הלידה. אחרי שמילאתי אותו האחות עברה עליו, ובקול רם וליד בעלי הודיעה לי שלא הבנתי את השאלון נכון. היא הקריאה שאלה שאלה ליד בעלי ואת התשובה שכתבתי (מה עם חיסיון רפואי? הרגשתי מאוד לא בנוח) והסבירה לי למה אני טועה. לדוגמה, השאלות מנוסחות "באיזו תדירות את בוכה ללא סיבה?" סימנתי שאני בוכה באופן תדיר - והיא הסבירה לי כמו לילדה "אבל את לא בוכה ללא סיבה, יש לך תינוק? את מבינה?" ואז *שינתה את התשובות שלי* בטופס. מבלי לשאול אותי. אני עצמי עוסקת בנירופסיכולוגיה רפואית וספציפית בשאלונים רפואיים - לעולם, אבל לעולם לא משנים תשובה של מטופל. מעבר לכך שבוודאי שיש לי תינוק - אחרת לא הייתי בטיפת חלב. זה מלכוד - איך לדעתה אני יכולה לדווח על שינוי במצב הרוח שלי אם כל השאלות מוגדרות כ"ללא סיבה"? זה שיש לי סיבה לא אומר שאיני צריכה עזרה ובכללי, לכל חרדה או דכאון יש מקור רגשי ו"סיבה". היא הוסיפה שיש שירות פסיכולוגי אבל רק אם אני באמת צריכה. נראה שזה שיש לי תינוק חדש (בזמן מלחמה) וכל החרדה הנלווית זו לא סיבה מספיק טובה לפנות לשירות הפסיכולוגי של טיפת חלב (אז מה כן?). מעבר לזה נאמרו עוד אמירות הזויות ומאוד לא רגישות במהלך הפגישה. לדוגמה - היא ממש הכריחה אותי להניק את התינוק מולה, ולא הרפתה, למרות שהתינוק לא הראה כל סימני רעב ואני לא מרגישה בנוח להניק בפרהסיה. היא שאלה אותי אם בכיתי השבוע וכשעניתני שכן היא נרעשה ש"למה בכית? אמרת שיש לך עזרה מהסבתות!!" כל ההתנהלות היתה הזויה, חודרנית ולא רגישה. אני לא צריכה לספר לכם שזו תקופה מאוד קשה לאמהות צעירות, עצם האמהות הטריה במקביל למלחמה קיומית וכל הקשיים הנלווים לכך הן כמעט בלתי אפשריים להתמודדות. הדבר האחרון שאנחנו צריכות זה פגיעה בחוסן הנפשי שלנו על ידי אחות שלא יודעת להתנהל ברגישות הנדרשת לתפקיד שלה. אני אשמח שיעשה בירור וחיידוד נהלים למען האמהות הבאות שיגיעו אליכם. תודה רבה "

תלונה מוצדקת – עם קבלת פנייתך ביקשתי מנהלת מינהל השירותים החברתיים, לערוך בירור בנושא. נמסר לי כי נערכה פגישה עם הפיקוח ועם האחות עליה הלנת. כמו כן, רועננו הנהלים בפני האחות. זאת ועוד, עודכנתי כי שוחחה עם גב' XXX, מנהלת אגף בריאות הציבור, אשר עדכנה אותך בנעשה בעניין.

פנייה 2024-318659 מה-02/05/2024 – תלונה על עובדי אגף תברואה וניהול פסולת

שלום, ... נקראתי למקרה חירום מתוקף היותי מתנדב כחובש רפואת חירום. בעת ניסיוני לצאת מהחניה המשותפת ברחוב, רכב פינוי זבל של העירייה נכנס במהירות וחסם את רכבי. כשביקשתי ממנו לפנות את הדרך והסברתי לו כי אני בדרך לקריאת חירום הנהג סירב לפנות את הדרך. אמר כי אאלץ להמתין שהעובד יעמיס שני פחים. דה פקטו כמות הפחים הייתה רבה יותר כ-15 במספר. כמה שלא ניסיתי להסביר לו שאינני יכול להמתין וכי חיי אדם בסכנה לא הועילו הפצרותיי. הנהג אף הגדיל להגיד לי "אני שם עליך זין". כשביקשתי ממנו להזדהות הוא סרב ואף התחכם, "אני אליהו הנביא". התנהגות כזו אינה הולמת עובד ציבור האמור לתת שירות לתושבי העיר משלמי המסים, ואף מנוגדת לחוק "לא תעמוד על דם רעך". לאור האמור, מבקש לטפל במקרה בחומרה רבה ולשקול את המשך העסקתו של נהג זה. אבקש לקבל העתק סיכום טיפול אשר יתועד בתיקו האישי של העובד... במידת הצורך אעביר תמונות של הרכב ושל הנהג שסירב להזדהות.

תלונה מוצדקת – עם קבלת הפנייה ביקשתי ממנהל אגף התברואה לבדוק את האירוע, ונמסר לי כי סגן מנהל חניון, באגף התברואה, יצר איתך קשר. מברור עם, נהג הרכב, מסר כי רכבך לא היה מזוהה כרכב חירום, ומאחר שהיה באמצע פינוי לא הזיז את המשאית. הובהר לנהג הרכב כי במקרים כגון אלה, בהם מעורבים רכבי הצלה שמיועדים להצלת חיים, יש לאפשר מידית מעבר בפינוי הדרך ולאחר מכן להמשיך בפינוי אשפה. אני מודה לך על הסבת תשומת לבנו לעניין זה.

פנייה 2024-329759 מה-06/05/2024 תלונה על עובד אגף החופים

"היום בשבת 04/05/24 בשעה 11.00 נכנסתי למשרד הפיקוח העירוני של חוף XXX בתלונה שהברז בכיור שבשירותים דולף ואינו תקין, הפקח בחולצה כתומה שישב מאחורי השולחן טען שהברז תקין, רק לאחר שעמדתי על כך שישלח עובד לבדוק את הנושא. עובד עירייה שעמד בחוף נכנס ואמר שאני צודק כי כבר פנו אליו בנושא ושהוא הזמין טכנאי, לציין שהפקח בחולצה הכתומה אינו שירותי, גס רוח ורק ניסה לנפנף אותי, שיקר ביודעין או שלא ביודעין. בתור אזרח/תושב העיר לא זה השירות שאני מצפה מעיריית תלאביב"

תלונה מוצדקת – עם קבלת פנייתך ביקשתי ממנהל אגף החופים לערוך בדיקה של הנושא. במסגרת הבדיקה נמסר לי כי מוקדם יותר באותו היום התקבלה פניה בנושא הברז התקול שהועברה לטיפול. פנייתך התקבלה לאחר שבעל מקצוע ביקר במקום והעובד חשב כי התקלה טופלה ולכן נאמר לך שהברז תקין. עם עריכת הבירור הבנו זאת ומנהל רצועת חוף ומתקנים באגף חופים יצר איתך קשר בנושא. בשיחתכם הסביר את הטעות והודה לך על האכפתיות לרכוש הציבור. כמו כן, חודדו לעובדי האגף גישת השירות הנדרשת מהם בעת עבודתם בעירייה וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו. אני מתנצלת על אי ההבנה ומודה לך על הסבת תשומת ליבנו למקרה, בתקווה כי מקרים אלה לא ישנו.

פנייה 2024-329902 מה-06/05/2024 – תלונה על מינהל שירותים חברתיים

"שלום רב. ברצוני להתלונן על מחלקת הרווחה של העירייה ב-XXX. התקשרתי לשם 3 פעמים וקיבלתי יחס מזלזל אני בן 70 פלוס נכה בכיסא גלגלים ולא ציפיתי ליחס כזה מזלזל ממש בושה וחרפה.!"

תלונה מוצדקת- עם קבלת פנייתך ביקשתי ממנהל שירותים החברתיים, לערוך בירור בנושא.

במסגרת זו שוחחה עמך מדריכה וראש צוות, אשר התנצלה על אי הנעימות שנגרמה לך כאשר פנית למחלקה.

מסרה לך כי עובד סוציאלי אזורי יערוך ביקור בית ויבדוק כיצד ניתן לסייע לך. כמו כן, גברת XXX ציינה כי הם יפעלו ככל הנדרש כדי לתת לך שירות אדיב ומקצועי. אני מאחלת לך בריאות וכל טוב.

פנייה 2024-335845 מה-08/05/2024 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"ביום שישי טיילתי עם בני בן השנתיים בפארק XXX ונדהמתי לגלות 2 פקחים של עיריית תל אביב מעשנים בתוך תחנת דלק מקורה הנמצאת בסמוך. כאשר הערתי להם הם מיד שלפו את התירוץ שאין שם שלט האוסר על עישון. פקח אחד הבין אתה טעות שעשה ויצא החוצה. הפקח השני - XXX פקח של עיריית תל אביב מעשן בתחנת דלק אי הימצאות שלט האוסר על עישון בתחנת דלק היא עבירה חמורה שצריכה הייתה להיאכף ע"י הפקחים ולא לנצל את העובדה שאין שם שלט. אציין כי היה שם שלט עד לפני חודש וכי הפקחים שלפו מאוד מהר את העובדה שאין שם שלט. מתפקידם לאכוף את האיסור הזה. אבקש שתעברו על מצלמות הגוף של הפקחים מאותו אירוע. לא ייתכן שהפקחים ביוזעין מבצעים עבירה שמסכנת את הבניין שנמצא מעל התחנה ואת הילדים אשר פוקדים את הפארק הסמוך.... האירוע קרה ב 03/05/2024 12: 49 תודה רבה"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח לבדוק את הנושא.
במסגרת הברור שוחח סגן מנהל המרחב באגף הפיקוח עם המפקח XXX על המקרה. XXX מסר כי חשב שמדובר במקום מותר לעישון ואף ניהל ויכוח אתך על כך. הובהר ל- XXX כי התנהגות זו אינה מקובלת, ומהי גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד עירייה, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו. XXX התנצל על המקרה ומסר כי הדבר לא יקרה בעתיד. כמו כן, סגן מנהל המרחב שוחח אתך והתנצל על האירוע. אני מודה לך על הסבת תשומת לבנו לעניין זה ומקווה כי מקרים דומים לא ישנו.

פנייה 2024-414402 מה-29/05/2024 – תלונה על עובד אגף שיפור פני העיר

"ביום 27.5 בשעה 18:33 ישבתי במדשאות XXX עם כלבי מסוג קינג צ'ארלס קאבליר שהיה קשור לרצועה. בסביבתי לא היה כלל אנשים ואו בע"ח נוספים. בשל פשיטה של "הסיירת הירוקה" צולמתי בחשאי מעבר לחומה, כאשר כלבי קשור ברצועה ומחובר לכיסא כחוק. אולם למרבה הפתעתי החליט הפקח הבכיר, XXX, לתת דו"ח בסך 730 ש"ח לאחר שסרק את כלבי ללא הסכמה מפורשת מצדי. כאשר שאלתי מדוע ניתן לי דו"ח נאמר לי ע"י XXX במילותיו שלו (מצ"ב סרטון ותמונה) כי הדו"ח "בגין כלב משוחרר הקשור "ברצועה"!!! כך ממש. למרות שבזמן שדיברתי איתו הכלב עדיין היה קשור והוחזק על ידי. על אף תחנוני והסברי, מר XXX בחר להקניט אותי, לדבר באופן מזלזל. בנוסף החנה את האופנוע שלו באמצע גן ילדים ורק לאחר בקשות של עוברים ושבים הזיז אותו לדרך צדדית (בתמונה ניתן להבחין בבירור כי האופנוע של XXX נמצא במרכז גן הילדים מטה). עדים שהיו במקום ביקשו מהפקח לוותר על הדו"ח שכן אינו חוקי כי הכלב שלי היה קשור. הפקח יחד עם אחראי המשמרת, XXX בחרו לגדף אותי ואת עוברי האורח שהציעו להגיע להעיד בבית המשפט בנוגע לאי חוקיות הדו"ח. עלי לציין כי הדו"ח עדיין לא ניתן לי פיזית, אך ברגע שיתקבל אערער עליו כמובן בערכאות המקובלות.

אציין, כי למרות שליד מקום האירוע יש גינת כלבים אינני יכול להיכנס אליה עם כלבי כיוון שבגינה זו משוחררים כלבים גדולים ומסוכנים העלולים לפגוע בכלב מגזע קטן, לכן העדפתי להיות עם הרצועה בכיסא בקרבת מקום בסמוך לגינת הכלבים.

התלונה הזו הינה עקב התנהלותו התוקפנית, הבלתי מוצדקת והרשלנית של הפקח XXX ומנהל הצוות שלו XXX. השניים קיללו את העוברים ושבים, הקניטו אותי פעם אחר פעם ודיברו באופן מזלזל שאינו ראוי לאיש ציבור. בנוסף, האופנוע של הפיקוח חנה באמצע גינת ילדים וסיכן תינוקות שזחלו בקרבת מקום. כל זה על מנת "לתפוס" אותי לכאורה עובר על החוק, לצלם ראיות חלקיות ממרחק רב ולהעניק דו"ח שלא בצדק.

בנוסף XXX איים מפורשות על עדה בשם XXX, שנחלצה לעזרתי ואמר לה "שאם לא היה על המדים, המצב היה נראה אחרת" ו - "כדאי שתלך לעשות צבא". (ככה מדבר עובד ציבור?)

אבקש את התייחסותכם להתנהגותו של מר XXX ומנהל הצוות שלו XXX כנציגי עיריית תל אביב-יפו, זאת טרם פנייה לערכאות נוספות וכלי תקשורת. מר XXX בחר להתנכל לאנשים תמימים, אזרחים שומרי חוק, לעלוב בהם, ולחייב אותם בדוחות שאינם חוקיים...".

תלונה מוצדקת - ביקשתי ממנהל אגף שיפור פני העיר לערוך בירור בעניין. במסגרת הבירור שוחחו עם הלקוח ב-16/6/2024 מתאמת מידע ושירות וסגן מנהל הסיירת הירוקה, שהסבירו כי האכיפה בגן העיר מתבצעת באופן יום יומי עקב תלונות רבות של תושבים על כלבים משוחררים. בעניין תשלום הדוח נמסר כי גובה הקנס הוא 500 ש"ח ולא 730 ש"ח כפי שצינת בפנייתך ונמסרו לך אמצעי התקשרות עם האגף לאגרות ושירותים על מנת שיוכל לערער על הדוח. בעניין חניית הקטנוע באמצע הגינה הוסבר כי חל איסור להכניס את הקטנוע לגינות גם אם מבחינים בביצוע עבירה ולכן ינקטו נגד הפקח צעדים משמעותיים בעניין.

פנייה 2024-397401 מה-29/05/2024 – תלונה על עובדת טיפת חלב (מינהל השירותים החברתיים)

"אתמול הגענו לביקור בטיפת חלב עבור ביתי ברחוב XXX. קיבלה אותנו אחות בשם XXX. היחס שלה היה מזעזע. בעודנו מדברים איתה ועם התינוקת, היא היתה עסוקה בטלפון במשהו שלא קשור לעבודה. כשביקשנו להתרכז בנו ובתינוקת ולא להיות בטלפון, התעצבנה. אנחנו מיד ביקשנו לעבור לאחות אחרת."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ערכתי בירור עם מנהלת מינהל השירותים החברתיים. במסגרת זו, אחות המפקחת הראשית נפגשה עם האחות עליה הלנת והיא הביעה את צערה על הדברים ועל האירוע. כמו כן, הגב' XXX שוחחה עמך והתנצלה על עוגמת הנפש והסבירה כי חל איסור על האחיות להשתמש בטלפון הנייד בזמן ביקור משפחה בחדר. נמסר כי הגב' XXX ציפתה להודעה מורכבת מבן משפחה וביקשה את רשותך ואף התנצלה מראש. עוד נמסר לנו כי בהמשך התקבלתם לטיפול אצל אחות אחרת בצוות, ואף ציינת בשיחתכם כי התקבלתם באופן מקצועי, אוהד ואמפטי. ניתנה הנחייה לכלל הצוות כי יש לציין בפני המשפחה בתחילת הטיפול כי האחות ממתינה לשיחה חשובה ולהתנצל מראש אם יקראו לה לטלפון.

פנייה 2024-398089 מה-29/05/2024 – תלונה על נציגה במוקד שירות 106 פלום

"שלוש הבוקר התעוררתי בשעה 6:45 מרעש מאוד חזק של מכונה לכיסוח עשבים ממש מתחת לחלון של הבית שלי בכיכר של רחוב XXX. אני גרה ברחוב XXX והכיכר נמצא ממש מאחורי חדר השינה שלי אני מאוד חולה בימים אלו ואני נרדמת שעה מאוחרת בלילה וישנה שינה מאוד קלה אני שמה את עמי אוזניים אבל הרעש שהגיע מהעבודה הזאת היה כל כך חזק שאני התעוררתי ואני בטוחה שכל מי שברחוב התעורר כי זה היה בלתי נסבל ביקשתי מהעובד שיפסיק את הרעש ושאלתי אותו מי שלח אותו לעבוד עם חומרים כל כך מרעישים בשעה כל כך מוקדמת הוא סירב לענות לי ואמר לי להתקשר למוקד במוקד אמרו לי שהאכיפה הרשה היא רק עד השעה 6:00 בבוקר הסברתי למוקדנית שלא מדובר על אכיפה על רעש אלא על זה שהעירייה עצמה שולחת את העובדים שלה להרעיש בשעה כל כך מוקדמת שאלתי אם יש מדיניות בנושא ונעניתי שלא רק מדיניות של אכיפת הרשע אבל אין מדיניות לגבי הפעלה של מכשירים כבדים בשעות מסוימות אני מבקשת להתלונן על מספר דברים ראשית אני מבקשת שיהיה נוהל שפעולות עם מכשירים מהסוג הזה שמפעילים רעש כל כך גדול בשטחי מגורים התחילו רק בשעה 7:00 ועדיף אפילו שמונה בשביל שתושבים יוכלו לקבל את שנת הלילה החיונית שלהם שנית אני מבקשת לקבל את הנהל הזה ולהתרשם ממנו ומכל ההיבטים שלו אם יש כזה שלישיית אני מבקשת להתלונן על העובדים מחברת אדם שסירבו להזדהות בשמם או בשם החברה שלהם. זה לא מכבד זה תוקפני, זה לא שירותי וזה לא מקצועי. שלישיית אני מבקשת להתלונן על המוקדנית שענתה לי שהייתה חצופה קטעה את דברי שוב ושוב התלוננה שאני לא מקשיבה לה ושאני לא קשובה. זה היה בוקר סיוט שבו התעוררתי לתוך רעש אין ויחס תוקפני ואגרסיבי מצד הצוות שלכם, ואני רוצה להאמין שאלו לא הסטנדרטים ולא הערכים שלכם ליצור חוויה כזו. אני אציין שעכשיו בשעה שבע ורבע הצוות כבר לא פה והשקט חזר. אבל השינה כבר לא תחזור."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך, ביקשתי ממנהל אגף שיפור פני העיר ומנהל מוקד שירות 106 פלוס לערוך בירור בעניין.
במסגרת הברור עודכנתי כי עובדי הקבלן פועלים על פי ההנחיות ונהלי העבודה של אגף שיפור פני העיר.
העובדים מונחים שלא ליצור קשר עם התושבים, ולהפנות אותם אל מוקד שירות 106 פלוס.
לאור האמור עובד הקבלן ששוחחתי איתו פעל כשורה ועל פי ההנחיות שקיבל והפנה אותך אל המוקד. אציין כי על פי תנאי המכרז שעת התחלת העבודה הינה 06:00 עם זאת, העובדים ככל שיתאפשר יעשו מאמץ ויתחילו לעבוד בשעה 07:00.
בנוגע לשיחתך עם נציגת השירות במוקד 106 פלוס, נמצא כי אכן השיחה אתך לא הייתה שירותית. העובדת הוזמנה לשיחת משוב אצל מנהל הצוות שלה במסגרתה והוסבר לה גישת השירות הנדרשת ממנה בעת עבודתה בעירייה, במתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-420055 מה-02/07/2024 – תלונה על עובד אגף פיקוח

"הייתי עם הקורקינט בתל אביב הפקח בשם XXX עצר אותי כדי לתת לי דוח על נסיעה באזור להולכי רגל, הוא הדליק את המצלמה והתחיל למלא את הדוח, לאחר סיום הדוח הפקח XXX סגר את המצלמה שהייתה על גופו ואמר לי משפט גזעני שאני לא מוכן לשתוק לגביו, הוא ראה שהורדתי את הקסדה מהראש שיש לי כיפה על הראש אז לאחר הדוח וסגירת מצלמה הוא אמר לי את המשפט הבא "לך תתפלל בבית כנסת על הדוח שנתתי לך" עניתי לו בחזרה שזה בושה שככה הוא מדבר בגלל שאני עם כיפה על הראש אז הוא אמר שגם הוא דתי עם כיפה על הראש אמרתי לו תוריד את הכובע ותוכיח לי שיש לך כיפה שאתה מדבר ככה, הבן אדם לא הגיב בלע מילים. אני רוצה שיטפלו בזה כמו שצריך ובמידה ולא אני אגיע איתו לבית משפט ואגיש נגדו תלונה במשטרה על האמירה שיצאה לו מהפה. תודה רבה מחכה לתשובה מכם..."

תלונה מוצדקת- לאור פנייתך ביקשתי ממר XXX, מנהל אגף הפיקוח העירוני לערוך בירור בעניין. במסגרת זו, נמסר לי כי הפקח הבחין בך רוכב עם קורקינט חשמלי במדרכה להולכי רגל ורשם לך דוח.
הפקח, ציין כי לאחר שאמרת לו "אני אתפלל עליך בבית הכנסת", השיב חזרה "תתפלל עליי" הכול בסדר".
יחד עם האמור, הוסבר למר XXX מהי גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד עירייה, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.
הפקחים מחויבים לשירות נאות ומקצועי במפגש עם הלקוחות והם אף עוברים תדריך מדי בוקר. מר XXX, מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי שוחח עימך ועדכן אותך בפרטים.

פנייה 2024-550031 מה-17/07/2024 – תלונה על עובד מנהל קהילה תרבות וספורט

"תלונה על מנהל בריכות XXX, ביום ה נפתחה הבריכה הקיצית לאחר שיפוץ בקאנטרי XXX. הנחתי את חפצי שכללו תיק גב, מגבת, שמלה על כסא ליד הבריכה והתחלתי לשחות. לפתע הופיע מנהל הבריכות XXX לקח את חפצי ושם בכעס על הריצפה ליד המים, לקח את התרמיל שהיה פתוח, מגבת ושמלה דברים אישיים, אני ביקשתי שיחכה רגע הוא לא רצה כמו כן ניסה להוריד גם למנוייה ששוחה ליד אבל היא היתה קרוב לשפת הבריכה וצעקה וXXX השאיר את חפציה על הכסא. XXX טען שיש שלטים לא לשים כסאות ולא חפצים ליד הבריכה. 1. הבריכה רק נפתחה לאחר שיפוץ רציני ועדיין עובדים ומשפצים והיכן שעברנו לא היה שלט! 2. לי אין פייסבוק אבל אנשים ששמעו שלחו לי שהבריכה כעת בתקופת הרצה! ובנוסף שלחו הסבר שנכתב מטעם XXX איך לעבור לבריכה החיצונית אין שום סעיף לגבי חפצים על כסא. 3. אין בעיה להניח חפצים על הספסל מסביב היום הנחתי אבל לא ידענו ולא התריעו אלא XXX לקח בכעס ובעצבנות את חפצי האישיים, בבריכה לא נכח מציל אלא איש אחזקה הוא העביר את חפצי מתחת לסככת המציל שלא נרטבו היות וXXX שם אותם ממש בשפת הבריכה! XXX גם כיוון אותנו איך לצאת היות והבריכה עדיין היתה בשיפוץ. אבקש את פועלכם מול XXX היות וצורת התנהגות כלפי לקוחות אינה הולמת את מרכז XXX רצ"ב תמונות מהמקום שעלינו לבריכה שום שלט בנידון"

תלונה מוצדקת – מנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט ערכה בירור בעניין מנהל קאנטרי XXX,

תלונתך נבדקה ואכן אופן הטיפול של מנהל הברכה היה אסרטיבי וללא הסבר מספק. לפיכך מנהל הברכה שוחח איתך ונמסר כי הדברים הסתדרו לשביעות רצונך. ובקש להוסיף כי בקשתם מהקהל שלא להכניס כסאות לקרבת המים כפי שנהוג במרבית הברכות, נועדה בכדי לשמור על אזור נקי ממכשולים עבור הקהל והמצילים בחירום. כמענה לכיסאות הותקן ספסל דק סמוך לגדר, ונמסר כי ספסלים נוספים יותקנו בהמשך היכן שנדרש.

פנייה 2024-552980 מה-18/07/2024 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"במסגרת ריבוי התמאות באזורנו, הציבה העירייה פקחים בכניסה לבית הספר של בנות XXX בתאריך 14/7, בשעה שמונה בבוקר, פניתי לפקח חניה XXX אשר היה בתפקיד בכניסה לבית הספר, וביקשתי ממנו לגשת למקום מעבר החציה נמצא כ-50 מטר מהכניסה לבית הספר. הפקח סירב, בטענה שאני אומר לו להגיד לו איך לעשות את העבודה, ושעלי לפנות למוקד 106, ואם הם ירצו הם ישלחו פיקוח. גם זאת עשיתי. לאחר רבע שעה, המשאית עדין חסמה את מעבר החציה, ניגשתי שוב לפקח שבדעוק נכנס לבית הספר להכין לעצמו קפה. תגובתו היתה זהה, ... מאחר ועיריית תל אביב הסבה כבר לפני מספר שבועות את מקטע הורדת התלמידים לחניית משאיות מהאתר הבניה הסמוך, מלכתחילה לפקח חניה אין מה לעשות בסמוך לבית הספר, אלא לדאוג שמעברי החציה והמדרכות בקרבת בית הספר פנויים למעבר תלמידים. עם זאת, על פי רב, כל שהפקחים והשיטור העירוני עושים זה להתקבץ, לפטפט, ולשתות קפה בכניסה לבית הספר. התנהגותו של הפקח מבזה, אותו ואת האזרח שמשלם את משכורתו ממיסוי, ובוודאי את עיריית תל אביב. אשמח לדעת כיצד אתם מתכוונים לטפל בזלזול הבוטה של עובדי העירייה באזרחים אותם הם צריכים לשרת, ומה העירייה מתכוונת לעשות בנידון למניעת הישנות המקרה..."

תלונה מוצדקת – פנייתך הועברה לבדיקת מנהל אגף הפיקוח נמסר כי הנושא טופל ביום בו פנית. הפקח זומן לשיחת בירור בעניין זה וחודדו בפניו הדגשים בנוגע לתפקידו. אציין כי הפקח אינו מועסק יותר בעירייה בתאריך 23/7/24 מנהל מרחב עבר הירקון, ערך אתך שיחה טלפונית, ועדכן אותך בנוגע לשיחה שנערכה עם הפקח.

פנייה 2024-555795 מה-19/07/2024 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"הפקח בתמונה הגיע לקריאה באתר עבודות ממול לבניין שלי, הוא החל לקלל את הפועלים ולעשות את עצמו "לא מביין" מה הם אומרים, כשהערתיו לו קילל אותי קרא לי בן זונה הראה לי "זיין" עם האצבעות ואמר שיזיין אותי. כשביקשתי שיזדהה הוא סירב והוריד את המשקף של הקסדה על מנת שלא אוכל לצלם את פניו הוא עובד ציבור, זה בזיון. אני מבקש שיטופל במלוא חומרת הדין. אין מקום לדיבור מלוכלך ומזלזל לתושבים בשכונה בה הוא פועל או לעובדים שזימנו אותו לפנות רכבים שמפריעים לעבודתם."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח, לבדוק את הנושא. במסגרת הברור מנהל מרחב XXX שוחח עם הפקח, אשר מסר כי במהלך ביצוע אכיפה במקום הבחין ברכבים החונים בעבירה. כאשר ערך דוחות לרכבים יצאו הפועלים מאתר הבנייה הסמוך ביקשו שיפסיק לעשות זאת ויבטל את הדוחות. תוך כדי כך הגעת למקום ולדברי הפקח דיברת אליו באופן לא מכבד. כאשר הפועלים בהשתתפותך החלו לקלל הפקח השיב באותו אופן בו פניתם אליו. בשיחה שהתקיימה עם הפקח הובהרה לו גישת השירות הנדרשת ממנו בעת עבודתו בעירייה, במתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-001779 מה-25/07/2024 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

שלום רב, אני תושבת בשכונת XXX ברחוב XXX ואני רוצה לדווח על פקח שפשוט מטריד את תושבי השכונה בדוחות.

שמו הוא XXX וכל הדוחות שאין להם כל סיבה ממולאים על ידו וזה כבר דבר ידוע בשכונה. זה מישהו שממלא דוחות חסרים מכל סיבה, מישהו שאינו עושה את עבודתו וזורק דוחות לכל רכב בלי לבדוק פרטים.

לנו זה קרה בפעם השנייה, כאשר אנו תושבי תל אביב כבר 14 שנה, מלבד זה שיש לנו תו חניה שעדיין מאפשר לנו להחנות בכחול לבן בטח בשכונתנו, יש לנו גם תו נכה שעם קיומו לא מאפשר לנו להחנות קרוב כפי שצריכים ונותן לנו דוחות על ימין ועל שמאל שחונים בהתאם למגבלות החוק לתושבי תל אביב ולבעלי תו נכה...

במקרה אחר נותן פקח אתו פקח נתן שבוע לאחר מכן שוב דוח וגם פה יש לי תמונות של התו נכה מול עיניו בנוסף הוא מטריד את *כל* תושבי השכונה בדוחות חסרות ערך שזה מותיר את התושבים בלעבוד בלערעור על דוחות בלי סיבה.

אני לא מבינה הפקח או את הוראות עיריית תל אביב, צריך למלא איזו מכסה שזורק סתם דוחות ביום? למה אתם פוגעים ככה בחיי התושבים שלכם שכל היום צריכים לעבוד בערעור דוחות? אם יעשה את זה שוב אני אפנה הלאה למשטרה שזה בגדר הטרדה כבר ושאינכם מעסיקים אנשים ראויים לתפקיד שהם דופק כנראה בלבד בלי יכולת לקרוא נתונים פשוטים. בוושה שככה אתם מטרידים רכב שהוא עם תו נכה מעל הכל...

תלונה מוצדקת – ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח לבדוק את טענתך.
נמסר לי כי סגן מנהל מרחב ומרכז פניות ציבור, במרחב XXX, באגף הפיקוח, שוחחו איתך על עניין האכיפה שמבוצעת על ידי XXX פקח באגף הפיקוח, ונמצא כי הפקח עושה את עבודתו נאמנה ללא כוונת זדון כלפי אדם מסוים או אזור מסוים, אלא על פי הקווים המנחים את נציגי האגף. לאור טענתך כי קיבלת דוחות על רכבך שהיה עם תו נכה, נמצא כי האכיפה במקרה זה אינה על פי ההנחיות והדבר יחודד בפני מר XXX ושאר מפקחי האגף.

פנייה 2024-003051 מה-03/08/2024 – תלונה על עובדת מנהל קהילה תרבות וספורט

"אני מנוייה בקאנטרי XXX כשנתיים. לפני יומיים ניגשתי למזכירות הקאנטרי לבקש ציפ שמאפשר אישור כניסה. אמרתי לפקידת המקום שמבקשת ציפ חדש כי שלי אבד ויותר נח להיכנס איתו במקום להוציא את הנייד מהתיק לפתוח את האפליקציה ולהצמיד למחסום הכניסה. התשובה שלה היתה "כן, לאנשים בגילכם יותר קל ציפ מלהשתמש בנייד". דברים אלה הכעיסו והליבו אותי מאוד! יצאתי בכעס מהמשרד ולא הסכמתי לקבל את הציפ. אין לה שום זכות להגיד לי את זה! צריכה לתת מה שביקשתי בלי הערות מעליבות. זו אפליה לשמה למגזר הגיל השלישי. העירייה פועלת כל כך למעננו ואני מודה לכם על כך. הגברת לא מכירה אותי ולא יודעת אם אני כן יודעת או לא להשתמש בנייד פשוט ביקשתי ציפ... נראה אולי עניין פעוט אבל העלבון שהיא תגיד לי "אנשים בגילך" מאוד לא במקום ומעליב. לידעתכם, המנוי שלי מסתיים לשנה 2024 בימים אלה ואין בכוונתי לחדש אותו אחרי מקרה כזה. רוב הלוקחות שמה הם "בגילאים שלי" ואין לה זכות לדבר ככה"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך, ביקשתי ממנהלת מנהל קהילה תרבות וספורט, לערוך בירור בעניין. במסגרת הבירור עודכנתי כי מנהל קאנטרי XXX, שוחח עימך התנצל והסביר כי לא הייתה כל כוונה להעליב ולפגוע.
בנוסף הסביר כי קיים שיחה עם צוות המזכירות והשירות של קאנטרי XXX בדבר גישת השירות הנדרשת מהן, במתן שירות אדיב, יעל ומקצועי וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-004091 מה-10/08/2024 – תלונה על עובד אגף תברואה וניהול פסולת

"...אני גר ברחוב XXX. אנחנו נתקלים בבעיה שנמשכת מספר שנים מול שני עובדי עירייה שהחליטו לנפנף אותנו בכל מחיר. וכל פעם בתירוץ אחר...

ביקשנו כבר הרבה פעמים לשים עבורנו 2 פחי אשפה קטנים על גלגלים מכיוון שאין בסביבתנו הקרובה שום פח. אנחנו צריכים ללכת עד הרחוב המקביל שנמצא כ 200 מטר מאיתנו. יש שם מטמנה ובכל מזג אוויר אם בקיץ הלוהט או בחורף הקר... כל הדיירים אם מבוגרים מאוד או נשים בהריון.. צריכים ללכת עד לרחוב XXX בשביל לזרוק את שקיות הזבל שלהם... אותם אחראיים שאמורים להקל על התושבים בעצם מחפשים לברוח מלעשות את עבודתם עם תירוצים מחפירים. והנה התירוצים- זה יעשה ריח, יבואו חתולים... ואם כך וזה יעשה ריח ויביא חתולים אזי צריך לזרוק את כל פחי האשפה המצויים בעיר תל אביב... מכיוון שהם לא רוצים לשים פחי אשפה קטנים בקרבת מקום אז אין גם אשתפונים. מכיוון שהדיירים שמים את שקיות הזבל באשפתונים כי אין להם כוח ללכת עד רחוב XXX. ולכן עובדי העירייה עקרו את האשפתונים ומה יצא מכך שאין אשפתונים ואין פחי אשפה. נאלצנו לשים שקית על עץ בכדי שהעוברים ושבים ייזרקו שם את הזבל שלהם. הבעיה העיקרית זה מנהל XXX. עקשן בלתי נלאה ופשוט לא נתפס שנתנו לו הרשאה לפעול מול אזרחים תמימים שסך הכל ביקשו שני פחי אשפה קטנים... יש בבניין שלנו אנשיים קשישים שעברו אירוע מוחי. אין לנו מעלית והם צריכים ללכת כ 200 מטר בשביל לזרוק שקיות זבל. איפה זה נשמע?????!"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף תברואה, לבצע בירור בנושא. במסגרת הבירור עודכנתי כי נערך סיור במקום על-ידי סגן מנהל אגף התפעול, בהשתתפותו של מנהל תחנת XXX. לאחר הסיור הגיעו להחלטה להיעתר לבקשתך ולהציב פח אשפה בסמוך לרחוב XXX. הוחלט למקם מכל בנפח 770 ליטר על XXX, בשביל המוביל לרחוב XXX. עודכנתי כי המיכל הוצב בשבוע האחרון. נוסף על כך, אגף התברואה ידאג לבניית מסתור עבור המיכל.

פנייה 2024-004706 מה-14/08/2024 – תלונה על עובד אגף החופים

"אנחנו מגיעים בקביעות לחוף XXX. משלמים על כסאות ושמישייה. ולא בפעם הראשונה. האיש שאחראי על הציוד ממש מזלזל בנו. אומר לנו לקחת לבד את הדברים. לא מנקה לנו את הכסאות. אלא נותן לנו לנקות לבד. שמבקשים לעבור קדימה הוא מסרב. בקיצור נראה כי הוא מזלזל בעבודתו ובנופשים בים"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף חופים, לבדוק את הנושא. במסגרת הבירור עודכנתי כי שוחח עמך מנהל מתחם רצועת חוף ומתקנים, ועדכנך כי התקיימה שיחה עם העובד בחוף בה הוסברה לו גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד ציבור ואת החשיבות במתן שירות אדיב וקשוב לבאי החוף וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-005500 מה-20/08/2024 – תלונה על עובד אגף הפיקוח העירוני

"הגשתי תלונה על משאית שחונה בניגוד לחוק על המדרכה, על איקס יעודי לרכבי הצלה ותוך כדי חסימה חלקית לכניסה של חניה. הולכי רגל נאלצים לרדת אל הכביש ולקחת סיכון ולעיתים עם עגלות תינוק. רכבים מתקשים להיכנס ולצאת מהחנייה, יוצרים פקקים, עצבנות נהגים, צפירות ומטרד סביבתי. המצב נמשך יותר משעה... הפקחים הגיעו בזמן, פגשו את הנהג והמובילים (משאית הובלות להעברת דירה) ועזבו את המקום כשהמשאית נותרה חוסמת. בשיחה עם הפקח, הסביר הפקח שהוא מאפשר להם לעבור על החוקים ולהשאר לחסום, כי הם עוברים דירה, ועוד טען שאני טרחן ושאני לא מתחשב באנשים.. לטענתי ענית לי לו שכשאני עובר דירה, אני מקפיד לתפוס חנייה מתאימה לפני ולא לחסום את כולם ולעבור על החוקים... ושזו לא התשובה שציפיתי לקבל בנושא חוקי תעבורה מהפיקוח...."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי מסגן מנהל אגף הפיקוח, לערוך בירור בנושא. במסגרת הבירור עודכנתי כי סגן מנהל מרחב באגף, שוחח עמך. בשיחה הוסבר לך כי במקרה זה, על פי התמונה ששלחת, אין לאפשר בשום מקרה לנהג משאית להעמיד את הרכב בצורה כזו, מאחר

ולא היה מספיק מעבר חופשי להולכי רגל. הפקח שטיפל בפניה זומן לשיחה בו הוצגה בפניו התמונה, והוא הונחה שבמקרה כזה יש להתייעץ עם מנהל תורן ולא לקבל לבד החלטה בשטח, שכן החלטה כזו יכולה להשפיע על השירות שהאגף נותן ועל סביבת המשתמשים בדרך.

פנייה 2024-005729 מה-23/08/2024 – תלונה על עובד אגף תברואה וניהול פסולת

עובד עירייה התעמר בי בזמן שהמתנתי להיכנס לחניה בעיר, קילל ואף יצא מרכבו באופן מאיים. לאחר מספר שניות כאשר ניסיתי להיכנס לחניה אותו אדם התקרב לרכבי עם רכבו ומנע את כניסתי לחניה, לאחר מכן עקף אותי תוך שהוא משפשף את רכבי וברח, יש לי צילום של מספר הרכב ועדי ראייה שהיו עימי. אמשח לבירור וטיפול בהתאם

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף תברואה, לערוך בירור בנושא. במסגרת הבירור רכז חבל תברואה שוחח עמך עודכנתי כי במהלך השיחה הגעתם להבנה משותפת ששני הצדדים שנכחו באירוע הגזימו בתגובתם לאחר התלהטות המקרה ומצרים על חילופי הדברים שנאמרו באותו היום.

פנייה 2024-005819 מה-25/08/2024 – תלונה על עובדי מנהל קהילה, תרבות וספורט

"הבוקר, כמה דקות לפני שמונה, נכנסתי למרכז הקהילתי XXX שנמצא על רחוב XXX ועליתי למתחם הלמידה שנמצא בקומה השנייה... לא תיארתי לעצמי שאינטרקציה כמו שחוויתי יכולה להיות כאן במרכז שאני כל כך אוהב.

בחור בשם XXX שאת שם משפחתו לא הסכים להגיד לי, החליט בכעס להכנס אחרי בטענה שאסור לי להיות כאן. הוא טען שאני צריך לצאת מכאן מפני שפתיחת המקום היא מתשע. אף פעם לא היתה לי בעיה כזו, ונהוג להגיע לכאן לפני הפתיחה כדי להתחיל לעבוד במתחם על ידי משתמשים רבים במתחם. לאחר שהתנצלתי והסברתי מי אני, זה לא הספיק ואמר לי ש "אתה לא יודע מי אני, אני עובד כאן כבר שמונה שנים ואתה לא תחזור למרכז הזה יותר".

אני לא יודע אם זה בגלל המצב, אבל איך זה שעובד עירייה יכול לאיים ככה על תושב העיר? זו מאפיה עבריינית שכל מי שקרוב לצלחת יכול למנוע מתושבים להתשמש במבני ציבור רק בגלל נקמה אישית שלהם?

ב-XXX יש אנשים מדהימים ואני בטוח שזה מקרה יחידני שלא מעיד על כלל המערכת. אך אני מבקש לברר מי אותו בחור ולא לאפשר נקמות אישיות של עובדי העירייה תוך שימוש בנכסי העירייה כנגד התושבים."

תלונה מוצדקת – פנייתך הועברה עם קבלתה למנהלת מינהל קהילה. נמסר לי כי מנהלת המרכז הקהילתי XXX שוחחה אתך בעניין זה. הוסבר כי למרכז ישנן שעות פעילות מסודרות ולא ניתן לשהות במקום מעבר לשעות אלה מטעמי בטיחות וביטחון.

עיריית תל אביב-יפו הציבה לה למטרה לשפר כל העת את השירות הניתן לכלל לקוחותיה, זאת בין היתר בהנחיית כלל עובדי העירייה והעובדים מטעמה, לתת שירות אדיב, יעיל ומקצועי. הובהר לXXX כי שיח לא מכבד אינו מקובל.

פנייה 2024-006741 מה-29/08/2024 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה

"חוזרת אלי עכשיו פקידת ארנונה אחרי שאני מחכה ליומיים לטלפון חוזר כאשר ברקע הילדים שלה ברמת סבלנות אפסית אתם פשוט בזיון!!!! השירות של עיריית ת"א מזעזע!!!! על מה משלמים לכם ארנונה???

ביקשתי כבר מליון פעמים לקבל ארנונה לנכס בבעלותי ואני מדברת לאוזניים ערלות כל חודשיים קבוע!!!!

מקבלת אס אס מאיים... כדי להימנע מהליכי אכיפה מנהלית ומחויב בהוצאות והפרשי ריבית והצמדה נוספים, יש להסדיר את תשלום החוב באופן מיידי... קבוע!!!!

מהרגע שאבא שלי נפטר אני מקבלת תוספת של הצמדה ריבית על מה ולמה???"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ערכתי בירור בנושא עם מסגן גזבר מנהל האגף לגביית ארנונה ומים. במסגרת זו, שוחחה עמך מנהלת יחידת שירות אכיפה ומגורים והתנצלה על חווית השירות. בנוסף נשלח אליך מכתב בעניין עדכון כתובת אי מייל לקבלת חשבונות ארנונה.

פנייה 2024-007265 מה-03/09/2024 – תלונה על עובדת האגף לגביית ארנונה

דיברתי עם נציגה בשם XXX, שאלתי אותה על מספר פנייה והיא אמרה לי שזה עדיין בטיפול. אחר כך רציתי לשאול אותה על עוד פניה, אבל לפתע אני שומעת שיש לה צלצול מסוללרי רגיל שיחה, והיא שמה אותי על 4 דקות המתנה כי הייתה לה שיחה. XXX חזרה אליי ואמרה שהייתה לה שיחה אישית עם המנהלת שלה, (מה שלא נראה לי) - גם איפה זה תקין שמנהלת מחזיקה לקוחה 4 דקות? יש זמן לכל דבר. חוצפה!!!!!! לא ראיתי דברים כאלה! וכשאני שואלת את הנציגה אם זה נראה לה תקין איפשהו, היא ענתה לי בטון כל כך מזלזל, לא נעים, פשוט חרפה ובושה!

תלונה מוצדקת – עם קבלת פנייתך ביקשתי מסגן גזבר ומנהל אגף גביית ארנונה, לבצע בדיקה של הנושא.

במסגרת הבדיקה נמסר לי כי מנהלת מרכז שירות טלפוני, הקשיבה לשיחה ואכן המתנת על הקו במשך כחמש דקות.

עם עריכת בירור זה, נציגת שירות בכירה במרכז השירות שוחחה אתך והתנצלה בפניך על המקרה שאיננו תקין ואיננו מייצג את רמת השירות המקובלת בעירייה ובמרכז השירות בפרט. לאור המקרה רעננו לנציגה את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנה בעת עבודתה בעירייה, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-007837 מה-05/09/2024 – תלונה על סיעת (מנהל חינוך)

"פנייה בנוגע למקרה חמור של הפקרת ילדה בת 3 בגן עירייה בשכונת XXX"

תלונה מוצדקת – עם קבלת פנייתך ביקשתי ממנהלת מינהל החינוך, לערוך בירור בנושא. נמסר לי כי זומנתם לשיחה ועודכנתם בפרטי תחקיר האירוע ובפעולות שיינקטו. כמו כן, לבקשתכם, בתכם, XXX, הועברה לגן אחר.

בין היתר הובהר לכם כי כבר ביום האירוע נעשתה שיחת בירור עם כלל הצוות כולל הפיקוח באזור. בוצע תחקיר על ידי ביטחון ולאור הממצאים, XXX זומנה לשיחת בירור אצל מנהלת גני הילדים ומנהלת תומכות החינוך ונקבע לה שימוע אצל מנהלת האגף לגיל הרך. עוד נמסר מהמינהל כי ההתנהלות באירוע זה אינה אופיינית ל-XXX לאור המקרה, הוחלט לנסח מחדש את נספח הבטיחות בחוברת הנהלים והיא תופץ לכל הצוותים וירוענו ההנחיות בהתאם במפגשים שמתקיימים איתם.

פנייה 2024-009296 מה-15/09/2024 – תלונה על מפקח באגף תברואה וניהול פסולת

"הייתי עד למקרה חמור של רשלנות מצד פקח עירוני ברחוב XXX. נתחיל בזה שהאופנוע של הפקח חסם את ריכבי בצורה שלא איפשרה לי לצאת מהחניה. ראיתי כיצד הפקח, במהלך עבודתו, משך ענף גדול של גזם בצורה מסוכנת. בעת ביצוע הפעולה, הענף שרט את דלת הרכב, וכל צידו הימני. אני מבקש להדגיש כי הפקח לא נקט באמצעי זהירות מתאימים על מנת למנוע נזק לרכבים החונים ברחוב. מעשה זה מעיד על חוסר מקצועיות ועל התנהלות רשלנית מצידו. אבקש כי תיערך בדיקה יסודית של האירוע ותינקטו צעדים מתאימים כנגד הפקח האחראי. כמו כן, אבקש לקבל פיצוי על הנוק שנגרם לרכבי. בנוסף לנוק שנגרם לרכבי, מעשיו של הפקח מעידים על חוסר אחריות וחוסר מקצועיות חמור. משיכת ענף גדול בכוח ובקרבה לרכבים חונים מהווה סיכון בטיחותי הן

לרכוש והן לסביבה. הפקח התעלם לחלוטין מהנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם כתוצאה ממעשיו, ולא נקט בשום אמצעי זהירות בסיסי. פקח היה אמור להיות מודע לכך שעבודתו עלולה לגרום נזק לרכוש פרטי, ולנקוט בכל האמצעים הנדרשים כדי למנוע זאת. מעשיו של הפקח מהווים הפרה בוטה של חובתו לספק שירות ציבורי איכותי ובטוח. אני סבור כי התנהלות זו אינה עולה בקנה אחד עם הסטנדרטים הגבוהים שאנו מצפים להם מפקיד ציבור."

תלונה מוצדקת – מנהל אגף התברואה בדק את האירוע.
מברור עם מפקח עבודה אזורי, באגף התברואה, עולה כי הוא הבחין בערימת אשפה וענפי עץ ברחוב XXX, ולכן ביקש להזיז את הענפים על מנת שנציגי אגף התברואה יפנו אותם מהמקום. הוסיף כי החנה את הקטנוע אחרי רכב שחנה במקום על מנת למנוע הפרעה לזרימת התנועה, ולא פגע עם הענף ברכב על פי המתואר בפנייה, נמסר על ידו כי אדם שהגיע למקום החל לצעוק ולאיים עליו כי יתלונן עליו או שימסור לו 200 ש"ח. נמסר לי כי מנהל תחנה ומתחמים, באגף התברואה, יצר איתך קשר והתנצל על המקרה. ומסר לך במהלך השיחה כי יופקו לקחים מהאירוע, על מנת למנוע מקרים דומים בעתיד. כפי שמסרנו לך בתשובתנו העתק מפנייתך הועברה למחלקה לביטוח וניהול סיכונים, על מנת שיבחנו את טענתך על הנזק שנגרם לרכבך, ובאפשרותך ליצור קשר עם נציגי המחלקה ולבדוק את סטטוס הטיפול בפנייה.

פנייה 2024-009954 מה-17/09/2024 תלונה על עובד באגף תברואה וניהול פסולת

"אני אוסף בקבוקים ב XXX ואחד העובדים שלכם מתנכל לי בטענה שאני זורק אשפה מהפחים וזה לא נכון, ניסיתי גם בעבר לדבר איתו והוא צורח ולא נותן לי לדבר. אני רוצה שיניח לי אני לא זורק אשפה לכביש אני בן אדם חולה בן 76 שזקוק לפרנסה שלי"

תלונה מוצדקת- ביקשתי ממנהל אגף התברואה לבדוק את המקרה.
נמסר כי מנהל תחנה ומתחמים, באגף התברואה, יצר איתך קשר טלפוני והתנצל על התנהגות העובד המוזכר בפנייתך. עיריית תל אביב-יפו הציבה לה למטרה לשפר כל העת את השירות הניתן לכלל לקוחותיה, זאת בין היתר בהנחיית כלל עובדי העירייה, לתת שירות אדיב, יעל ומקצועי.

פנייה 2024-011183 מה-24/09/2024 – תלונה על עובדת המישלמה ליפו

"מגישה בזאת תלונה חמורה על התנהגותה של XXX. אתמול הגעתי למרכז התרבות עם בנותיי התאומות לשיעור ניסיון בחוג מושפייט לגיל הרך. למרבה הצער, חווינו אירוע מזעזע ומביך שגרם לנו טראומה עמוקה... עם כניסתנו לסטודיו, חווינו יחס מזלזל ומבזה מצד המנהלת, שהתנהגה בצורה גסה בוטה באופן לא הולם כלפי ילדים והורים כאחד. היא בדקה את שמות הנוכחים כאשר מסרתי לה את שמות בנותיי, היא לא מצאה אותן ברשימה, למרות שהיה לי אישור תשלום במייל. תגובתה הייתה תוקפנית והיא דרשה ממני לצאת עם בנותיי מהסטודיו מבלי לאפשר לנו להשתתף בשיעור. הסיטואציה הייתה משפילה במיוחד כשהיא המשיכה לעמוד מולי ולהתעמת איתי באופן תוקפני כאילו עשיתי מעשה חמור. המשיכה לנהוג בגסות ואיימה להזעיק את המאבטח של המקום כדי שיוציא אותנו מהסטודיו. נאלצתי לעזוב את המקום עם בנותיי שבכו בהיסטריה מהסיטואציה. בנוסף איימה עלינו והשפילה אותנו בפני כל הנוכחים בנותיי שהיו כל כך נרגשות לקראת החוג החדש והראשון בחייהן, יצאו מבוהלות ובוכיות מהמקום, התכווצו מפחד והתעקשו לא לחזור למרכז התרבות. גם היום בבוקר הן המשיכו להזכיר שוב ושוב את האירוע. והראו סימני חרדה כאשר הגענו למקום חדש. האירוע גרם להן טראומה עמוקה. מצורף סרטון המתעד חלק מהאירוע אשר מעיד על חומרת התנהגותה לאחר ניסיון בירור במשרד התברר כי הייתה טעות ברישום מצד המרכז. היא לא טרחה להתנצל או להפגין חרטה על התנהלותה והמשיכה גם ביום למחרת בשיחת טלפון לדבר בטון מתנשא ומזלזל. אני דורשת התנצלות פומבית על עוגמת הנפש והטראומה שנגרמה לבנותיי ולי, וכן את פטוריה של גב' XXX באופן מיידי. האירוע תועד במצלמות האבטחה של המרכז, וישנם הורים נוספים שהיו עדים להתנהלות זו ומוכנים להעיד. אם לא ייעשה צדק"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך, ערכתי בירור עם מנכ"ל המישלמה ליפו.
במסגרת הבירור שוחח עמך סמנכ"ל המישלמה ליפו ומנהל אגף קהילה יפו והביע צער על המקרה ועל תחושתך בעת הביקור.
עוד מסר לך כי העניין ייבדק ותחודד גישת השירות הנדרשת מנותני השירות, בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-013500 מה-10/10/2024 – תלונה על עובד אגף החופים

"הוסבר שבאזור המסעדה הכלב ישב עם בעליו והיה קשור ולמרות זאת ולמרות שהיו גם כלבים אחרים באותו מצב. הפקח בחר לסלק אותנו. הדבר הוגש לXXX גם באותה שיחה. הכלב היה קשור וסולק מהמסעדה. השיחה עם XXX. אם תמשיכו להגיד שוב ושוב לא היתה אפליה ותגוננו על פקח שסילק בכוונה- זה לא יהפוך את זה לאמת. הכלב היה קשור. במסעדה. והוא סרב לתת לנו לשבת שם. למרות שניסינו להסביר זאת. ללא הרף"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף החופים, לברר את הנושא בשנית ולהבהיר את הנחיות אגף החופים בנושא שהות עם כלבים בחוף הים.
במסגרת הבירור מנהל מתחם חוף הצוק שוחח עמך פעם נוספת.
במסגרת השיחה הוסבר לך שאסור לכלבים לשהות בשטח החוף. לצד זאת, במקרים מסוימים פקחי האגף בחרו שלא להעיר למבלים במידה והכלב היה רגוע ולא זז ממקומו.
עם זאת, הנהלים באגף החופים חודדו ופקחי האגף הונחו לאכוף את ההנחיות באופן מלא, וזאת כדי לוודא שמירה על הביטחון והסדר הציבורי בחופים.

פנייה 2024-013920 מה-14/10/2024 – תלונה על שירות מוקד רישוי ופיקוח על הבנייה

"הבוקר קיימתי שיחה טלפונית עם XXX ממחלקת ההנדסה. השיחה איתה הייתה מאוד לא נעימה, לא אמפטי, לא קשובה ואף איימה עליי שתנתק את השיחה עימי. האמת שהייתי בהלם מהשירות, אני רגילה לקבל שירות כזה מעיריית תל אביב. פניתי אליה בעקבות מכתב שהגיע אליי אתמול עם שליח שטען שהוא מעיריית תל אביב ומסר לי מכתב עם לוגו של העירייה לא חתום. ביקשתי לדעת האם עיריית תל אביב נוהגת לשלוח מכתבים עם שליח? והאם המכתבים יוצאים ללא חתימה? על פי הידוע לי עיריית תל אביב נוהגת לשלוח את מכתביה בדואר רשום והמשלוח מתבצע על ידה. לטענתה משרד האדריכל יכול להוציא את המכתב מהמערכת שלו ולמסור ללקוח, מה שבעיניי נראה תהליך לא תקין. אני אמורה לקבל את המכתב ממי שכתב אותו חתום ולא מצד ג'. השאלות שלי אליה היו ענייניות אבל היא הייתה חסרת סבלנות בהקשבה"

תלונה מוצדקת – עם קבלת פנייתך, ביקשתי מסגנית מהנדס העיר למינהל לבצע בדיקה של הנושא.
במסגרת הבדיקה מנהלת המוקד הטלפוני הקשיבה לשיחתך עם הנציגה ומצאה שאכן הנציגה לא הייתה קשובה וסבלנית כנדרש.
נמסר לי כי מנהלת המוקד הטלפוני שוחחה עימך והתנצלה על המקרה ועדכנה אותך כי הנושא שלשמו פנית טופל.
לאור המקרה ריענונו לנציגה את ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנה בעת עבודתה בעירייה, במתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי

פנייה 2024-016960 מה-07/11/2024 – תלונה על עובד אגף אגרות ודמי שירותים

"אני נוסע לתומי ברחוב XXX. וזה רחוב עם עצים אז יש אור ויש צל אחת לכמה מטרים. עומד לו אופנוע באמצע הכביש בנטיה לימין בצורה מסוכנת. כזו שמאלצת מי שנוסע על הכביש לעשות עיקוף לכיוון שמאל. פתחתי את החלון ושאלתי בצורה נעימה מדוע עומד שם ולא מחנה את האופנוע בצד. ענה לי "מה זה ענייך?" עניתי בצורה מנומסת "אתה עומד באמצע הכביש בצורה מסוכנת" עונה לי "אני אעמוד איפה שאני רוצה". תוך כדי, אני מבין שזה פקח של העירייה, לא אדם רגיל, קרי, עובד ציבור. ביקשתי ממנו את

פרטיו, הוא לא הסכים לתת לי אותם, לכן, נאלצתי לעצור, לצאת מהרכב ולצלם אותו ואת האופנוע שלו על מנת שנוכל לזהות אותו. הוא בתמורה הגיב בכך שהלך עלי איומים וצילם את הרכב שלי. "אני אסדר לך קנס" איים עלי. דבר ראשון, הלך הרוח וצורת הדיבור לא מתאימה לעובד עירייה. בימים טרופים כאלו, לא הגיוני שמכל האנשים עובד עירייה ידבר ככה לתושב. דבר שני, זה חמוד מאוד להילך אימים ולנצל סמכות כי מישהו העיר לך ואז ביקש שתזדהה כי רוצה להגיד עליך תלונה. להשתמש בכוח שניתן לך על מנת להעניש כי יצאתי מהרכב לצלם אותו כי סירב להזדהות? זה חמור מאוד. אסור לו לעמוד במרכז הכביש. ואסור לו לתת קנס כי מישהו יצא מהרכב לתעד אותו שסירב להזדהות"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף אגרות ודמי שירותים, לבדוק את הנושא. בבירור שנערך עם הפקח נמצא כי הפקח נעצר בצד הדרך לצורך עבודתו (צילום שלט של עסק), ולטענתו לא הפריע לתנועה. הוסבר לפקח כי בשל היותו עובד עירייה, במידה ולקוח מבקש ממנו להזדהות עליו לעשות זאת. כמו כן, חודדה לו גישת השירות הנדרשת ממנו בעת עבודתו בעירייה, לתת שירות אדיב, יעל ומקצועי וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-017085 מה-07/11/2024 – תלונה על עובדת מנהל שירותים חברתיים

"אני פונה אליכם בתלונה דחופה בנוגע להתנהלות גברת XXX, שמנהלת יחידת דרי רחוב ברחוב XXX לצערנו, התנהלותה מול השכנים הפכה למזלזלת, פוגענית ומסוכנת, והנושא דורש טיפול מיידי. בתאריך 7 בנובמבר, אחד מהמטופלים שלה שבר את השער המשותף לשכונה כולה, מה שגורם לחוסר ביטחון בקרב השכנים, ובמיוחד לילדים הקטנים שחוששים להסתובב בחופשיות באזור. בנוסף, היו מקרים קודמים של גניבת אופניים ותחושת חוסר ביטחון מתמשכת, שמטרידה את תושבי השכונה ומחמירה עם הזמן. כאשר פנינו לגברת XXX בבקשה שתטפל בנוק ותדאג לתיקון השער, היא הגיבה בזלזול ואף מסרה לנו את פרטיהם של המטופלים כדי שנפנה אליהם בעצמנו, דבר שעלול להוביל לעימותים בלתי רצויים ולסכן הן את הדיירים והן את המטופלים. בנוסף, גברת XXX מפיצה לשון הרע כלפי אחת השכנות, שכל מה שאמרה היה שתפנה לבית המשפט אם המצב יימשך. אנו מבקשים את התערבותכם המיידית כדי לוודא שהשער יתוקן, ושגברת XXX תקבל הנחיות ברורות כיצד לנהל את המטופלים שבאחריותה באופן מכבד ובאחריות כלפי כל תושבי השכונה, תוך שמירה על ביטחון השכנים ותחושת ביטחון עבור הילדים הקטנים."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהלת מינהל שירותים חברתיים, לבדוק את הנושא. נמסר לי כי מנהל תחום התמכרויות, דרי רחוב, נשים בזנות, במינהל שירותים חברתיים, בדק את האירוע ומבקש תחילה למסור כי הוא מבין את הקושי שלך ושל שכניך בשכנות צמודה ליחידה טיפולית, אליה מגיעים אנשים במצבי חיים קשים שהתנהגותם, לעיתים, חריגה וגורמת חוסר נוחות והפרעה.

בנוסף בקש לציין כי מנהלת XXX, או מי מעובדיה, אינם אחראיים על התנהגותם של מקבלי השרות המגיעים לחצר. עם זאת, היחידה מבינה את האתגר של התנהגות המטופלים ומנסה בדרכים שונות לנהל את הגעתם של מקבלי השרות, בצורה שתגרום מינימום הטרדה לשכני החצר.

עודכנתי כי השער תוקן בסיוע עובדי המינהל לשירותים חברתיים יחד עם אחד השכנים. אעדכןך כי נציגי המינהל עושים מאמצים רבים לייצר סביבה בטוחה יותר וזאת על ידי סיורים מוגברים של מאבטחי העירייה, מצלמות ומאבטח היחידה.

פנייה 2024-017121 מה-08/11/2024 – תלונה על מפקח באגף תברואה וניהול פסולת

"שלום, היום, ברחוב XXX. באיזור של התברואה, איש ציבור ששייך למקום דיבר בצורה מעליבה, פוגענית, מזלזלת, ומאיימת. עמדתו עם רכב 44 ובדיקת העמסתי ארגו גדול ותיק, הגיע איש יחסית מבוגר על אופנוע, שלא המתין אפילו שנייה ודרש שאפנה את האוטו, אמרתי לו שאני מיד מסיימת ונוסעת. הוא אמר לי "אפילו לא שנייה, מייד להזיז את האוטו" אמרתי לו שזה ייקח עוד רגע. והוא בתגובה התחיל לצלם אותי, אמר שהוא איש ציבור ושאינו יענה לו ככה, אמרתי לו ככה איש ציבור מתנהג? אמר לי "תסתכלי במראה תראי איך את נראית". התחיל שם וויכוח שהאיש ציבור הזה עשה עוול גדול מאור לייצוג של הציבור בעיר. הוא דיבר בטון מאיים, מעליב, משפיל, פוגעני, חסר סבלנות, וגם כשאמרתי לו בתקופה הזאת שבמדינה ככה אתה מתנהג? תתבייש לך! הוא המשיך בדרכו הפוגענית והמאיימת. לצלם, להעליב,

במקום שאיש ציבור יציע עזרה, יהיה סבלני, לא חניתי שם, סה"כ הכנסתי ארגז ותיק לאוטו, ברחוב שכאמור אין בו מקומות חנייה, והאגף הזה תופס הרבה מקום חנייה. אני מבקשת שהדבר יטופל כרגע אני בוחרת שלא לערב משטרה, אך במידת הצורך אעשה זאת. אני גרה שם, ואני לא מעוניינת להרגיש מאויימת מפחדת או פגועה מאנשים שעובדים ברחוב לכן אשמח לדעת שהדבר טופל."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך, ביקשתי ממנהל אגף התברואה, לערך בירור בנושא. במסגרת הבירור שוחח עמך מנהל תחנת XXX על מנת להבין לעומק במה מדובר. לאור שיחתכם התברר כי תלונתך מתייחסת אל המפקח מר XXXX. במסגרת השיחה הובטח לך כי המשך הטיפול יועבר למנהל החבל לביצוע תחקיר והודית לו על הטיפול המהיר בעניינך. בהמשך לאור האמור שוחח עמך המפקח והוא התנצל על המקרה ואם גרם לך לעוגמת נפש. הוא מסר לך את הנייד שלו למקרה הצורך ולכל שאלה בנושא. בנוסף עודכנתי כי אף מתאמת מידע וחבלים שוחחה עמך והתנצלה בשם כל הנוגעים בדבר על המקרה שתיארת.

פנייה 2024-019125 מה-18/11/2024 – תלונה על התנהלות אחוזות החוף

"שלום רב. אני לא מאמינה שאני צריכה לפנות אל עיריית ת"א בפלטפורמה הזו, בשביל להשיג מענה מחניוני "אחוזות החוף". חניתי בחניון XXX ביום XXX. מלבד שכרטיס הנחה שהיה לי לא התקבל, ולא הצלחתי לקבל סיוע מהנציג של החניון באינטרקום, כששילמתי כבר, לא הונפקה לי קבלה... ניסיתי ליצור קשר טלפוני עם "אחוזות החוף" מספר פעמים - ללא הצלחה. כשתפסתי לבסוף נציגה מפניות הציבור לפני כשבוע, היא ציינה שהיא מעבירה זאת לטיפול אלא שעבר כבר למעלה משבוע וחצי ולא יצרו איתי קשר. ניסיונות חוזרים ונשנים לנסות לתפוס כל שלוחה שהיא בטלפון של "אחוזות החוף" - לא מוביל לשום מענה. לא עונים בשום שלוחה וניסיתי את כולן: פניות הציבור, חניונים, הנהח"ש, ספקים, פרויקטים וכו'. 20 שיחות ואין מענה בשום מקום. אז מילאתי טופס יצירת קשר + מילאתי "בקשה להעתק קבלה על תשלום בחניון" (העתק מצורף, כולל מספר פנייה). אין קול ואין עונה. לא נאה, לא יאה, לא ראוי. מיליון שלוחות בחברת חניונים כה גדולה - ואין מענה באף אחת מהן, במשך כשבועיים."

תלונה מוצדקת- לבקשתי ערך מנכ"ל "אחוזות החוף" בירור בנושא. במסגרת הבירור שוחחה עם הלקוח מנהלת פניות הציבור של החברה והתנצלה על השתלשלות המקרה ועל חווית השירות שניתנה לך. במסגרת השיחה הוסבר כי בשל טעות של אחת הנציגות, הקבלה נשלחה ללקוח אחר. כמו כן נמסר שעקב החלפת מערכת הטלפוניה במוקד השירות באותם ימים, לא ניתן מענה טלפוני מאחוזות החוף. בסיום השיחה שלחו ללקוחה את קבלת התשלום.

פנייה 2024-019519 מה-20/11/2024 – תלונה על נציג במוקד אגף אגרות ודמי שירותים

"שלום רב, אני ממש נסערת על שיחת טלפון למחלקת גבייה בשירות החינוך קיבלתי אתמול הודעה מכס שמתחילת השנה לא גבייתם תשלום לצהרון עבור הבן שלי אתמול לא הצלחתי להשיג אתכם בטלפון מכיוון שהיה עומס שיחות אז התקשרתי עכשיו וענה לי בחור בשם XXX שחשב שהוא אבא שלי או מורה שלי והתחיל לתת לי על הראש. "אז תהיי יותר אחראית על התשלומים שלך" מה את רוצה שאני אעשה?" מה זה ההשפלה הזאת והדיבור הזה?? אלי לא מקובל והוא לא מכיר אותי ומה אני עוברת בחיים. כן קשה לי לשלם את הסכום הזה עכשיו ומותר לי לבקש תשלומים או עזרה בנושא. לאחר מכן הועברתי לאחראי שלו שעזר לי מאוד, אבל למה צריך להעליב אנשים כך?? ממש מבקשת התייחסות לענייני"

תלונה מוצדקת – ביקשתי ממנהל אגף אגרות ודמי שירותים, לבדוק את המקרה. נמסר לי כי מנהל מוקדי שירות, באגף אגרות ודמי שירותים, הקשיב להקלטת השיחה, ומצא כי נאמרו על ידי הנציג משפטים שאינם מתאימים לרמת השירות הנדרשת ממנו, ולפיכך תערך שיחת משב עם הנציג בה יחודדו לו ההנחיות לתת שירות אדיב, יעל ומקצועי. נמסר לי כי מנהל המוקד אף שוחח איתך על המקרה והתנצל בפנייך על חווית השירות. בקשתך להנחה נבחנת על ידי נציגי האגף.

פנייה 2024-021032 מה-01/12/2024 – תלונה על עובד אגף פיקוח עירוני

"באתי לקחת את כלי הרכב שלי מרחוב XXX תל אביב: בזמן שאני מנסה לשחרר את הכלי רכב ובשיחה עם אחד העובדים, עובד בשם XXX מפריע לנו בשיחה על מנת להשמיע בדיחה טיפשית ומעליבה בחוסר כבוד שלה הסברתי לו שאני מחפש תשובות רציניות כי אני קצר מאוד בזמן, והוא לא אהב את התגובה שלי, והמשיך להפריע בכוונה תחילה בשיחה עם העובד השני לאחר כמה דקות שהוא מנסה ליצור עמי וויכוח הוא קם מכסאו, בא אלי ואמר לי משהו בסגנון "היום אתה לא תקבל את הכלי רכב שלך, אני לא משחרר לך אותו מילה שלי" ויצא מהמקום שאלתי את מי שמולי ישר, והעובד השני הבטיח לי שהם לא יכולים לעכב אותי בלי סיבה וזה לא המצב, אז ניסיתי לא להתייחס כמה שאפשר XXX החל לדבר עם מישהו בטלפון בקול רם ואומר לצד השני שהוא לא משחרר לי את הכלי רכב בשלב זה נעלם ל-30-40 דקות בערך, והשאיר אותי לעמוד לחכות בדלת כניסה של המשרד שלו. העובד השני ניסה להתקשר אלי ולחפש אותו מספר פעמים פיזית על מנת להחזיר את הכלי רכב שלי, ולא מצא אותו. אחרי שחזר הכלי רכב שלי הוחזר מיידית. בזמן שאני חותם על מסמכי השחרור של כלי הרכב, XXX מצלם אותי בטלפון האישי שלו, מקניט אותי ויוזם שיחות תוקפניות, צילם את הפרטים האישיים שלי כגון תעודת זהות בטלפון האישי שלו, והבטיח לי אישית שהוא יגיש עלי תלונה במשטרה בשביל לעשות לי צרות, ואמר משהו בסגנון שיעשה עלי מקעב מעכשיו ואני עוד אשמע ממנו. העובד השני הפנה אותי למספר טלפון XXX, והתקשרתי באותו הרגע לדווח על המצב לבן אדם בשם XXX שאישר לי שהוא המנהל הישיר של XXX, ואמר שיבדוק את הנושא ויחזור אלי. ויודאתי איתו לפחות 3 פעמים וביקשתי שיבטיח לחזור אלי, והוא אכן נתן מספר הבטחות שיחזור אלי תוך זמן קצר כי זה נשמע מקרה חמור או מיוחד אף אחד לא חזר אלי וניסיתי להתקשר למשרדים של XXX 5 מספר פעמים ביום מאז, מוקד 106 לא יודע לאן להפנות אותי יותר, עשיתי את כל האפשרי לקבל מענה הולם לפני שהפנו אותי למבקרת עיריית תל אביב XXX סרב לתת לי שירות, סרב לעזור לי, עיקב אותי בכוונה תחילה עם הצהרות על כך טרם מעשה, צילם אותי במכשירו הפרטי, צילם את הפרטים האישיים שלי, אמר שיגיש עלי תלונה כוזבת במשטרה, ועוד סוג של מעקב מסויים לא הבנתי למה בדיוק התכוון העובד השני שהיה במקום יכול לאמת כל אחד מהפרטים הנ"ל, עד נוסף בשם XXX שבא לשחרר את הכלי רכב שלו והיה עד לכל ההתרחושות מוכן להעיד, ויש חומרים מוקלטים להוכיח XXX גם איים להתנקל אליי וגם ביצע את האיומים שלו בפועל זאת התנהגות מבזה שגובלת בעבריינות וללא ספק שימוש לרעה בסמכות של עובד עיריית תל אביב בתפקיד מדוע מגיע לאזרחים כזה יחס? מה דינו של עובד עירייה הנוהג ככה? איך אני מוודא XXX מוחק את כל הפרטים האישיים ומדיה שלי מהטלפון האישי שלו? מי יכול להגיד לי מה הסטטוס של התלונה במשטרה ש-XXX הבטיח להגיש עלי?..."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח לערוך בירור יסודי של המקרה עם מר XXX מפקח רב תכליתי, העובד עליו הלנת. במסגרת הבירור שוחח עמך מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי, ומנהלו הישיר של מר XXX בשיחתכם עודכנת כי לא הוגשה כל תלונה במשטרה בגין העלבת עובד ציבור כפי שנאמר לך ע"י XXX. כמו כן, מר XXX יודא כי כל צילום או תיעוד של פרטיך האישיים יימחקו. בנוסף בהמשך לבקשתך נשלחו למייל שלך החוקים: חוק לוחית רישוי וחוק העזר הרלוונטיים.

אדגיש, כי המתואר במכתבך אינו עולה בקנה אחד עם מדיניות השירות אותה אנו מנחילים לכלל העובדים, זאת בין היתר בהנחיית כלל עובדי העירייה, לתת שירות אדיב, יעיל ומקצועי. הובהרה למפקח גישת השירות הנדרשת ממנו כעובד עירייה, וכי עליו לתת שירות מיטבי, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-022660 מה-09/12/2024 – תלונה על עובד אגף פיקוח

"פקח תפס לי את הקורקינט מהכידון תוך כדי נסיעה בלי שהספקתי לשים לב שהוא עוצר אותי בכלל. הקורקינט המשיך לנסוע מעט מההדף והפקח המשיך לרדוף אחרי למרות שאסור לו, הוא אדם גדול והשתמש בכמות כוח שהספיקה להעיף אותי מהקורקינט והוטחתי באמצע כביש במקום מרכזי על האגן בצד ימין (מרגיש כאבים וקושי בהליכה מאז). לגבי העבירה, מודע לעובדה שנהגתי ללא קסדה, הלוויית אותה לחברה ביום שבת ולא הספקתי לקחת אותה. ההתנהגות של הפקח מתחת לכל ביקורת, בזמן שעמדתי שם הוא עשה את זה לעוד שני רוכבים לפחות, ממש נראה שמצא שיטה לשתק רוכבים לכביש. מעבר לפחד והבהלה שהוא גרם לי, ולכאבים הפיזיים שאני מקווה שלא יחמירו, בקלות יכל לעבור רכב ולדרוס אותי, והאבסורד הוא שהפקח עצמו הביא אותי למצב שאני שרוע על הכביש."

תלונה מוצדקת- ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח לבדוק את הנושא. בנוגע לטענה כי הפקח אחז בכידון הקורקינט תוך כדי נסיעה הופקו הלקחים בנוגע לתפיסת הכלי, והנהלים בנושא זה חודדו בפני הפקחים. אציין כי xxx, מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי שוחח אתך טלפונית. במהלך השיחה הוסברה לך החשיבות ברכיבה עם קסדה ולוחית זיהוי. במהלך השיחה ביקשת לצפות בסרטון מצלמת הגוף של הפקח. לצורך קבלת סרטון מצלמת הגוף יש לשלם אגרת בקשה למידע...

פנייה 2024-025216 מה-24/12/2024 – תלונה על התנהלות מנהל קהילה, תרבות וספורט

"שלום רב, אני תושב XXX ונרשמתי במתנס XXX לחוג יוגה אינטראקטיבית סכום החיוב היה 2800 ובקשתי שייפרש על פני 10 תשלומים. להפתעתי הרבה גיליתי שהחיוב משום מה נרשם ככפול, במקום עסקה אחת על 2800 ש"ח בכרטיס האשראי אני מחויב בשתי עסקאות של 2800 ש"ח כל אחת. פניתי אינספור פעמים למנהלת המתנ"ס והדבר לא טופל, לא נראה לי שהיא מבינה מספיק במערכת לטפל זאת על אף שהעברתי לה מספר פעמים פיזית את דפי הישראלכרט שלי והיא חזרה ואמרה שטופל. החיוב הכפול כבר נמשך 3 חודשים (מצרף 3 דפי ישבון של חברת ישראלכרט בהם רואים את החיובים הכפולים, חיובים של 11/1, 12/1 ו 2025/1/1). החיוב הכפול ממשיך גם לחודשים הבאים (1 בפברואר וצפונה). לא נראה לי סביר שאדם מחויב על סכום הגבוה באלפי שקלים מסכום החיוב האמיתי ולא ניתן לתקן זאת בזמן סביר, בזבזתי כבר אינסוף ביקורים במתנס לסדר זאת, לא נראה לי שהם מבינים שם איך לטפל בזה"

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהלת מינהל קהילה תרבות וספורט לערוך בירור בנושא. במסגרת הבירור, שוחחה עמך מנהלת המרכז הקהילתי ונמסר כי העיכוב בטיפול נבע עקב תקלה במערכת החיוב, ולאחר טיפול ממושך בנושא הבעיה טופלה וזוכית.

פנייה 2024-025943 מה-30/12/2024 – תלונה על עובדי אגף הפיקוח העירוני

"שלום רב. אני רוצה להתלונן על התנהגות של שני פקחים שעצרו אותי והחרימו לי את האופניים ברחוב XXX בת"א בתאריך 10.12.24. שמות הפקחים הם XXX. הפקח עצר אותי על האופניים וביקש תעודת זהות, שמיד נתתי לו בלי לשאול שאלות. הוא הלך עם התעודה XXX שעמדה רחוק יותר, ואחרי שחיכיתי כ2 דקות בלי הסברים ובלי שיחה, שאלתי אותו אם יוכל להסביר לי למה אני מחכה או מה קורה. הוא סירב לענות לי. שאלתי שוב ושוב, שאלתי גם איך קוראים לו, ומה עשיתי שאני צריכה עכשיו לחכות, והוא רק אמר לי "תמתיני" בחוסר סבלנות. לאחר מכן XXX ניגשה אליי והסבירה שאני מקבלת דוח והחרמה של האופניים בגין נסיעה על המדרכה. ניסיתי לקבל הסברים על ההליך, הסברתי להם שנסעתי עם מנוע כבוי ושאני בדרך לאסוף את הבן שלי מהגן כמו שאפשר לראות לפי המושב תינוק והקסדה שהיו איתי, אבל הם נותרו אטומים לחלוטין לכל סוג של שיח. הם דיברנו אליי בזלזול ובצורה תוקפנית ומגעילה בלי

שום סיבה. כש-XXX הסבירה לי איך אני יכולה לשחרר את האופניים למחרת, ביקשתי ממנה לחזור על חלק אחד של ההסבר שלא הבנתי, והיא נזפה בי - את מקשיבה לי בכלל! וסירבה להסביר לי שום. הייתי המומה מהיחס ומהתקרית והיא נהגה באפס סבלנות כלפי, כשכל מה שביקשתי זה להבין מהם הצעדים הבאים שלי כדי לשלם את שעליי לשלם ולקבל חזרה את האופניים שהם כלי התחבורה היחיד שלי. בנוסף, היא אמרה לי "עברת עבירה חמורה מאוד" לא פחות ולא יותר, כשעומדת מולה בבירור אמא צעירה ומבוהלת שלא מבינה מה קרה ורק רוצה להגיע לאסוף את הבן שלה מהגן. פקחים שלא יכולים לדבר לאנשים באדיבות ובנימוס לא צריכים לעמוד ברחוב ולדבר עם אנשים, נקודה. היחס היה מזעזע ולקח לי ימים אח"כ להרגע מהתקרית הזו. אני דורשת לדעת איך העירייה מתכוונת לטפל בעובדים שלה שנוהגים באזרחים באופן הזה."

תלונה מוצדקת – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח, לערוך בירור בנושא.
במסגרת הבירור עודכנתי כי מנהל יחידת סדר ציבורי, שוחח עמך בנושא לאחר צפייה במצלמות הגוף של הפקחית.

במהלך השיחה הסביר לך כי העירייה משקיעה מאמצים רבים בנושא האכיפה בעיר, למיגור הרכיבה במדרכה. במקרים מסוימים בוחרים הפקחים להחרים את הכלי כחלק מפעולות האכיפה, וזאת בהתאם לשיקול הדעת של הפקח ובכפוף לסמכויות הניתנות לו. באשר לטענותיך על יחס הפקחית, אציין כי מצפייה בסרטון עולה כי הפקחית ביצעה את האכיפה וענתה על שאלותיך בנושא מהות העבירה. כחלק מהטיפול בפנייתך תערך גם צפייה משותפת בסרטון יחד עם הפקחית, וזאת כדי להפיק לקחים מהמקרה. אדגיש כי כל הפקחים העירוניים מחויבים לתת שירות אדיב, יעל ומקצועי, וזאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2024-1115 מה-01/01/2024 – תלונה על פקח סיירת ירוקה

"אתמול בלילה, הגעתי הביתה וגיליתי שהכלבה שלי שנחשבת מסוכנת, לעסה את הרסן שלה כצעצוע. ידעתי שאני עובר על החוק אך בשעה 23 לא היה לי היכן להשיג רסן ולכן ירדתי איתה לטיול ללא רסן חשוף לדוח בידיעה שהחוק נגדי. נחרדתי מהדרך בה טופלתי על ידי עובדי הציבור. מה שהביא כמובן להתפרצות מגעילה מצדי בסוף הטיפול ועל זה אני מצטער. בשעת לילה מאוחרת, רדפו אחריי שני אנשים בלבוש שחור. הסברתי להם את הסיטואציה הבעייתית שקרתה לי אך היה נדמה שהם אפילו לא מקשיבים לי. רגע השיא הגיע כשאחד מהם פשוט תקע לי גרעפס בפנים. חשוב לציין, זה לא היה גרעפס בטעות. וגם לא נאמר סליחה. זה היה גרעפס שבן אדם עושה עם החברים שלו בקול רם בלי התנצלות ובלי יד על הפה. רק אחרי שהסתכלתי עליו ואמרתי לו "איכס" הוא הבין איזה בנאדם מגעיל הוא. בזמן כל הטיפול ממש מרגיש שאתה לא קיים מבחינתם. שום עזרה או אכפתיות לתושב. וכן אני עדיין תושב העיר ולא רצחתי אף אחד שביקשנו בסוף מהם להראות תעודות. רק אחד הסכים ואילו השני ברח. זה שהציג לנו את התעודה לא היה מוכן להראות את התעודה עם תמונת הפספורט שלו. אם כך אני רוצה להבין? אני ניתקתי שיחת עבודה שתוכננה מראש, נתתי את פרטיי האישיים, נתתי אישור לסרוק את הכלבה, הפקח צילם אותי ואת הכלבה בטלפון שלו, ואני מקבל גרעפס בפנים וסירוב הזדהות ואזהרה מהפקח שאם אני אעשה לו שיימינג הוא ייתבע אותי. שוב, אין לי תלונה אחת על הדוח ואני אשלם אותו כיוון שעברתי על החוק. ועדיין, אם אלו עובדי הציבור של עיריית תל אביב שכל כך מתפארת בקדמה שלה, בעושר שלה ובאיכות השירות שלה, אני נגעל ומתבייש."

תלונה לא מוצדקת – בבירור שנערך עם מנהל אגף שיפור פני העיר עלה כי בביקורת שגרתית, שני הפקחים הבחינו בכך צועד עם כלב מסוכן ללא מחסום פה. הפקח, ציין בפניו בסבלנות רבה שיבדוק לפי מספר השבב של הכלב אם אכן הכלב מסוכן (על אף העובדה שצינת שכן).

אכן, בסריקה נמצא כי הכלב מוגדר כמסוכן ונאמר לך שהדבר כרוך בדוח אכיפה. לאור זאת, התחלת להתלהם ולקלל את שני הפקחים, עזבת את המקום וסירבת לקבל לידך את הדוח.

עוד נמסר כי שהית במקום עם חברים נוספים בעלי כלבים ולאחר שעזבת את המקום ניגש אחד מהם אל הפקח וביקש לראות תעודת פקח וביקש לצלמה. הפקח, הציג בפני החבר את תעודת הפקח, על אף שלא היה חייב מאחר והוא אינו מקבל הדוח, והסתיר את תמונתו. נאמר לחבר שהוא מסתיר את התמונה כדי שלא תופץ ברשתות החברתיות, כי אם יעשה כך, הוא ייתבע על כך.

צינת את נושא "הגרעפס" שנעשה לדברך במכוון. מבירור שנערך נמצא כי אכן נפלט גרעפס, אולם, הפקח ביקש "סליחה".

פנייה 2024-124784 מה-18/02/2024 – תלונה על ספרנית XXX (מינהל קהילה תרבות וספורט)

"ברצוני להתלונן על ספרנית XXX. אני מחכה כבר זמן רב לספר מסויים. באתר כתוב שהספר נמצא על מדף המוזמנים עד תאריך מסויים שכבר עבר, משמע הספר אמור לחזור חזרה לספרייה ולעבור לקורא הבא, שהוא אני. כשביקשתי מהספרנית לדעת מדוע הספר אינו עובר לקורא הבא נתנה לי תשובה בקוצר רוח ושכלל אינה עונה על שאלתי. לאחר שסיימה את מתן התשובה ניתקה לי את הטלפון בפנים. לדעתי זו אינה התנהגות ההולמת מישהי במשרת נותנת שירות במיוחד בהתחשב שלכל אורך השיחה שמרתי על שפה נאותה, טון נעים ולא באתי בהאשמות או טענות אלא רק רציתי להבין היכן נמצא הספר ומה הצפי זמן שבו אקבל את הספר."

תלונה לא מוצדקת – עם קבלת התלונה בדקנו את הנושא עם מנהלת הספרייה. האירוע ארע בבוקר לאחר שהספרייה הייתה סגורה ליממה בשל טיפול בתשתיות, בספרייה היו תורים ועומס טלפוני. בעקבות השיחה איתך הובן כי הספרנית ששוחחה איתך השיבה לך בענייניות וניתקה בכדי לטפל בלקוחות הממתינים. לאור המקרה מנהלת הספרייה תחדד לעובדות ולעובדים מהי גישת השירות הנדרשת מהם כעובדי עירייה זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו... אני מקווה שתמשיך להנות מהשאלת הספרים בספריית XXX.

פנייה 2024-234251 מה-31/03/25 – תלונה על עובד אגף פיקוח עירוני

"האם לפקח מותר לגעת בחפצים האישיים שלי? האם פקח יכול לעצור אותי בגופו למרות שלא ניסיתי לברוח? ואפילו אם נניח שכן (מה שלא קרה) האם פקח יכול לאיים עליי בצורה כזו? ברצוני להתלונן על הפקח הזה שעשה מעשה שהותיר אותי המומה ופגועה ומותקפת אני נסעתי על שביל אופניים עם קסדה. הפקח עצר אותי כי הקסדה מסתבר הייתה פתוחה ביקשתי ממנו להתחשב בי ולא לתת לי דוח של 1000 שח פחדתי להזדהות כי פחדתי לקבל דוח כזה אני מציינת שעצרתי ושוחחתי איתו ובשום שלב לא ניסיתי לברוח כן התווכחו כאשר הבין שאני לא רוצה להזדהות אני מבינה שהיה צריך להזמין שוטרים וחיכיתי בשום שלב לא ניסיתי לברוח לו! הוא היה כב לא נעים שהעדפתי שיגיע שוטר ואני אזדהה מול שוטר הפקח פשוט שם את הרגליים שלו על האופניים שלי ואת כל המשקל שלו והוציא בכוח את המפתח מהאופניים שלי תוך כדי שהוא צועק על הפקחית לצידו (שהייתה בהלם מהסיטואציה ופחדה בעצמה) להתקשר למשטרה ולהרים את המפתח שנפל לו על הרצפה סיטואציה מפחידה מלחיצה ביותר אני נכנסתי לפאניקה הבחור לא מכיר אותי ממש מפעיל עליי כוח ובנוסף בסופו של דבר כמובן שנתן לי גם דוח פשוט שיתק אותי באלימות! לא מקובל עליי הרגשתי שנאנסתי אני לא רוצה לוותר אני רוצה להתלונן עליו הוא לא יכול להתנהג בצורה כזו בחסות החוק!!! אני מחכה לתשובתכם בנושא ואני לא אוותר"

תלונה לא מוצדקת- עם קבלת הפניה ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח לבדוק את הנושא. במסגרת הבדיקה מנהל האגף ביקש לציין כי מטרת האכיפה בראש ובראשונה לשמור על בטיחות משתמשי הדרך וכן על הרוכב עצמו. בהתאם לחוק העזר העירוני חובה להזדהות בפני הפקח ולו הסמכות לעכב כל אדם שזהותו אינה ידועה.

בנוסף, אחיזה באופניים הינה חלק מסמכויותיו של הפקח במקרים בהם בוצעה עבירת תנועה ולדעת הפקח קיים חשש שמבצע העברה ימלט. כדי להימנע ממקרים דומים, באפשרותך להזדהות עם בקשתו של הפקח. בחינת בקשה לביטול הדו"ח מרגע שרשם אותו הפקח נבחנת רק על ידי תובע עירוני ועליך להגיש את הבקשה בכתב במידה והינך מעוניינת בכך. באפשרותך לערער על הדוח באמצעות טופס מקוון אל האגף לגביית אגרות ודמי שרותים. צר לי על תחושותיך בנושא עם זאת הפקח פעל בהתאם להנחיות והוראות החוק.

פנייה 2024-263112 מה-10/04/2024 – תלונה על עובדת מוקד אגף אגרות ודמי שירותים

" פניתי למוקד תשלומי דו"חות של העירייה לבריור פער בסכום הדו"ח כפי שהוא מופיע בפרוט מיייל (293) לבין איך שהוא מופיע באתר העירייה (420). מצורף המסמך שהתקבל במייל. XXX הנציגה שענתה לי דיברה בחוסר כבוד וסבלנות לאורך כל השיחה ואף הרימה עליי את הקול. אני מבקש לקבל התנצלות רשמית בכתב מעיריית תל-אביב-יפו."

תלונה לא מוצדקת – בבדיקה שנערכה עם אגף אגרות ודמי שירותים נמצא כי לצערי נשלחו דרישות תשלום שגויות ללקוחות, ללא תוספת קנס של 50%. בתאריך 24/4/9 התקשרת למוקד והנציגה XXX שוחחה אתך. XXX הסבירה את מהות הדוח, מסרה שהשובר מקורו בטעות טכנית ועליך לשלם את יתרת החוב. בתגובה לכך כעסת וניתקת את השיחה. אציין כי מנהלת הצוות הקשיבה לשיחה ונמצא כי השיחה התנהלה ללא דופי. צר לי על תחושותיך בעניין זה ועל הטעות במשלוח דרישות התשלום השגויות, אולם לא נמצא כל דופי בהתנהגותה של נציגת אגף אגרות ודמי שירותים. נמסר לי כי מנהלת מחלקת חיוב ושירות לקוחות שוחחה אתך בעניין זה והתנצלה על חוויית השירות שחוויית.

פנייה 2024-459250 מה-18/06/2024 – תלונה על עובדי אגף חופים

" היום, נכחתי בחוף XXX. בזמן ששהיתי ליד גדר תחנת ההצלה, הזדעזתי לראות שילדי משפחות המצילים שבאו להתארח במתחם התחנה, מזרימים מים ללא הפסק מהברזים שמותקנים ליד התחנה, תוך כדי משחק. הבזבוז הזה צורם מאד מאחר שמים הם משאב יקר ומצומצם ובנוסף אנחנו תושבי תל אביב משלמים על המשאב הזה. מתחם התחנה הינו באחריות המצילים ואינני מבין מדוע המצילים מאפשרים למשפחותיהם התנהגות שכזאת. אני מבקש מהעירייה לשקול את הצעדים הבאים: - להנחות את המצילים למנוע בזבוז מים משווע כמתואר למעלה. - לבדוק את צריכת המים החודשית של התחנה בתקופת הקיץ. אודה לטיפולכם."

תלונה לא מוצדקת- ביקשתי מנהל אגף החופים לערוך בירור בעניין. במסגרת הברור סגן מנהל אגף חופים והמציל הראשי עדכן אותי כי בתאריך 24/6/12 היו בחצר תחנת ההצלה בני משפחה של מצילים, אולם הם לא השתמשו במים. קהל המתרחצים (בעיקר ילדים) השתמש במי הברז לאחר שנצרב ממדוזות. לאחר השימוש במים המציל ביקש לסגור את המים, והשיבר נסגר. נבהיר כי כאשר ישנן צריבות ממדוזות המציל מאפשר לשטוף אותן במי ברז מצינור העזרה ראשונה. הובהר למנהל תחנת ההצלה שיש להקפיד על השימוש במים ומניעת בזבוז. עוד נמסר לי כי סגן מנהל אגף חופים שוחח אתך בעניין תלונתך. תודה שהסבת את המקרה לתשומת ליבנו בתקווה לימים טובים יותר

פנייה 2024-516666 מה-07/07/2024 – תלונה על נציג שירות באגף החניה

"ברצוני להתלונן על היחס המביש והלא מכובד שקיבלתי מאגף החנייה וספציפית מנציג שהזדהה בשם XXX. ביטלתי תו חנייה לרכב, קיבלתי הודעת ביטול והתו חודש לאחר מכן למרות בקשת הביטול ולמרות שבקשת הביטול היא העדכנית. שיחותיי עם אגף החנייה לא הואילו XXX לא רק שלא עזר, אלא דיבר בחוסר כבוד, בצורה יהירה, מתנשאת, טעה והטעה וממש נתן שירות מתחת לכל ביקורת. גם אמר שישלח לי שוב לינק ולא שלח. ממש ייצוג מביש לעיריית תל אביב יפו. בסופו של דבר גם חווייתי שיחה נוראית מ-XXX וגם יש לי תו חנייה שבוטל וחודש בחוסר היגיון על רכב שכלל אינו בבעלותי! ואילו הרכב שכן בבעלותי ממתין לתו זמן מושך בעוד חודש תו לרכב שאינו שלי."

תלונה לא מוצדקת – לאור פנייתך, ביקשתי ממנהלת אגף חניה לערוך בירור בעניין. במסגרת הברור מנהלת צוות שירות לקוחות בכירה באגף חניה הקשיבה לשיחתך עם נציג השירות XXX. בשיחה ציינת שהגשת בקשה לתו לרכב חדש מס' XXX ולביטול תו לרכב ישן מס' XXX.

לאחר בדיקה של XXX במערכת הוא מסר לך כי בקשה לתו לרכב מס' XXX עדיין בטיפול, ולגבי רכב מס' XXX הונפק תו. ציינת כי שלחת בקשה לביטול ולא נראה לך הגיוני שהונפק תו לרכב. XXX מסר לך כי בטעות, במקום להגיש בקשה לביטול יש בקשה להנפקה, והציע לשלוח לך קישור לביטול. בשלב זה הרמת את קולך וטענת XXX, לא מבין כלום שאת יודעת מה את עושה ושלא נפנה את הטעויות שלנו אלייך. לא הסכמת לקבל את דבריו של XXX או לשתף פעולה וביקשה מנהל. אציין כי נערכו מספר ניסיונות ליצור איתך קשר אך לא היה מענה. במהלך כל השיחה XXX התבטא באופן נאות ומכבד והסתייע מקצועית במנהלת הצוות. מבדיקה שנערכה בעניין זה נמצא כי שלחת בקשה לביטול לרכב מס' XXX בתאריך 24/7/2 והתו אכן בוטל באותו מעמד של שליחת הטופס. לגבי רכב מס' XXX, הפניה טופלה והונפק לך תו בתאריך 24/7/1. לאור האמור לא מצאתי פגם בהתנהלותו של נציג השירות XXX בשיחתו אתך.

פנייה 2024-003707 מה-07/08/2024 – תלונה על נציג שירות מוקד שירות 106

"אתמול 6.8 העברתי דיווח באפליקציה, פנייה מספר XXX, בבקשה לפנות מתקן לקטל זבובים שמעלה ריח נוראי בגינת הכלבים.

היום בבוקר הגיע עובד עירייה לפנות את המתקן. אחד הנוכחים בגינה פנה אל העובד בשאלה מדוע הוא מוריד את המתקן - ועובד העירייה נתן לו את פרטי האישיים כמי שדיווחה על המפגע! שם ושם משפחה! אותו אדם, שמסתבר שהוא בעצמו התקין את המתקן בגינה, איתר אותי בעקבות כך! ופנה אליי בתקיפות. הפנייה ל-106 צריכה להיות אנונימית! אינני צריכה לחשוש שבעת שאני מדווחת ל-106 פרטי האישיים יועברו. לטיפולכם!"

תלונה לא מוצדקת – עם קבלת פנייתך היא הועברה לבדיקת מנהל אגף שיפור פני העיר. נציגי אגף שיפור פני העיר הגיעו לגינת הכלבים בתאריך 24/8/7 בכדי להסיר את שקיות הזבובים.

מספר בעלי כלבים ששהו בגינה ביקשו שלא להוריד את השקיות, מאחר שיש לטענתם מפגע זבובים במקום.

מכיוון שלא היה ריח רע מהשקיות הוחלט באותה עת להיענות לבקשתם ולהשאיר את השקיות. הצוות שהגיע למקום טען בכל תוקף כי לא נמסרו פרטים לאף אדם. עם זאת יובהר שוב לכל העובדים כי אין למסור את פרטי הפונים. אציין כי השקיות יוסרו למרות התנגדותם של חלק ממשמשי הגינה.

פנייה 2024-008914 מה-12/09/2024 – תלונה על עובדת מינהל חינוך

"שלום רב,

הנני תושבת העיר תל אביב. לי ולבעלי שני ילדים קטנים במסגרת העירייה. לצערי כבר מכניסתי למערכת החינוך הציבורית, בעיר היקרה בארץ, אני נתקלת בהתנהלות בזוויה ולא ראויה. במסגרת טיפולי מול נציגי העירייה נאלצתי לחות חסימת של מספר הטלפון שלי ע"י שתי נציגות העירייה הגב' XXX והגב' XXX. בבדיקתי האחרונה השתיים עובדות עירייה, גוף ציבורי המספק שירותים ציבוריים לתושבי העיר ובמקרה של השתיים, בענייני חינוך הגיל הרך. לא ייתכן שמי מהן חושבת שעומדת לזכותה האופציה לחיסום את מספר הטלפון שלי בכדי שלא תהיה לי האפשרות לפנות אל מי מהן. ככל והחסימה לא תוסר אפנה בנושא האמור לכל גוף משפטי/ציבורי/פירסומי. אני בטוחה שאינני היחידה שנחסמה כי שיחות הטלפון והפניות אינן עולות בקנה אחד עם רצונן ל"שקט" בגזרתן. נא טיפולכם בהקדם."

תלונה לא מוצדקת –

ביקשתי ממנהלת מינהל החינוך לבדוק את טענתך. גב' XXX, מנהלת אזור, באגף קידום הגיל הרך, במינהל החינוך, מסרה כי נציגות המינהל אינן חוסמות טלפונים של הורים, ועם זאת, נקבעה איתך פגישה במשרדה. נמסר לי כי במהלך הפגישה קיבלת הסבר מפורט לכלל הנושאים אותם העלית בפני גב' XXX. בהזדמנות זו אני מאחלת לילדיך שנת לימודים פורייה.

פנייה 2024-013972 מה-14/10/2024 – תלונה על עובדת מנהלת מינהל קהילה תרבות וספורט

"ברצוני להתלונן על מרכז קהילתי XXX ובפרט על מנהלת המרכז XXX. אני חויבתי בשנה שעברה חיוב כפול בסך 400 ש"ח על חוגים לילדים. אני כבר חודש שלם של מייילים והתכתבויות רודף אחריהם לקבל את הכסף. הם טוענים שהם החזירו את הכסף לכרטיס אשראי מסוים, אך הכרטיס אשראי הזה הוא לא שלי, הם כנראה החזירו בטעות לאדם אחר. פניתי למנהלת המרכז בבקשה שנתקשר יחד לחברת האשראי על מנת שיאשרו בפניה שלי או לאשתי אין ומעולם לא היה כרטיס אשראי כזה, אך לא זכיתי לתגובה. שוב-זאת לאחר חודש של התכתבויות. רוב ההתכתבויות היו מול המזכירה ורק לפני כשבוע העבירה אותי למנהלת, כתבתי למנהלת אך לא זכיתי לתגובה. ביקשתי את מספר הטלפון שלה, אך גם לא קיבלתי. לא הגיוני שאני צריך לרדוף אחריהם בשביל לקבל בחזרה כסף שגבו ממנו בטעות, והחזירו לכרטיס אשראי של מישהו אחר. כל האמור ממוסמך היטב במיילים"

תלונה לא מוצדקת – לאור פנייתך, ביקשתי ממנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט, לערוך בירור בנושא.

במסגרת הבירור, נמצא כי רשמת את שלושת ילדיך לחוגים בשלושה אמצעי תשלום שונים. בחודש ינואר 2024, שינית את אמצעי התשלום מאחר שהתשלום חזר, כנראה שפעולה זו יצרה בלבול במערכת.

בעקבות פנייתך אל מזכירות המרכז כדי להבין את החיובים ולברר מדוע לא קיבלת זיכוי עבור 400 ש"ח. בוצעה בדיקה מעמיקה של המינהל, התברר כי הזיכוי התבצע לכרטיס אשראי שלטענתך אינו שלך.

מר XXX, מנהל המרחב ומנהלת המרכז הגב' XXX שוחחו עמך במסגרת הבירור. גב' XXX הסבירה לך כי מתבצעת בדיקה מעמיקה מול מוסדות חינוך ואף מסרה לך את הנייד האישי שלה.

סוכם כי היא תהיה איתך בקשר ובמידה ומגיע לך זיכוי, תזוכה.

פנייה 2024-020076 מה-24/11/2024 – תלונה על עובד מאגף סיירת לביטחון העיר (סל"ע)

"...במוצ"ש 24/2.11 חזרתי הביתה מחבר והתהלכתי ברחוב XXX... נעצרה לידי ניידת של פיקוח עירוני שמספרה XXX, הפקח עם זקן ארוך, לא ראיתי את שמו על הצג... פנה אליי בתקיפות בשאלה איפה אני גר? ענית לו שזה הבניין כשאני מצביע על הבניין מאחור. שאלתי האם אני חשוד במשהו הפקח המשיך לדבר בגסות עונה לי שאני משוטט בין מכוניות. אמרתי לו שוב שאני עולה הביתה ומה אתה רוצה ממני. הוא התחיל לקלל אותי ואמר לי שאני אשם במשהו לפי צורת הדיבור שלי. שאלתי שוב מה אתה רוצה ממני והוא אמר שתוק חוצפן טמבל ותעוף הביתה לפני שאני מעכב אותך. מאוד נבהלתי עליתי הביתה נסער וביפרתי להוריד מה קרה, כל חטאי היה שהתהלכתי ברחוב שבו אני גר ואולי בגלל חזות מזרחית הוא חשב שאני אחרון העבריינים...בושה וחרפה!!! יש דרך להתנהג ולדבר ולבקש להציג את עצמי. אני רוצה התנצלות ממנו מיד ואם לא אלך למשטרה להתלונן עליו. הוא צריך להתנהג אם הוא עובד עם ציבור. לטיפולכם. מחכה לתגובה מכם. תודה רבה."

תלונה לא מוצדקת – עם קבלת הפנייה ביקשתי ממנהל אגף סל"ע לבדוק את המקרה.

מנהל מחלקה באגף סל"ע מנהלו הישיר של הסייר המצויין בפנייתך, שוחחו עם הסייר, ולדבריו הוא פנה אליך לאחר שהבחין בך מתהלך בין רכבים, לאחר שתישאל אותך הבין כי הנך תושב המקום, והמשיך לדרכו.

המנהלים חידדו בפני הסייר את ערכי השירות אשר על פיהם הוא מחויב לפעול במתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי, זאת בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל אביב-יפו

נמסר לי כי מר XXX יצר איתך קשר, והוסבר לך כי הפנייה של הסייר נבעה מתוקף תפקידו ולמען שלום הציבור, ועם זאת הצר על תחושתך. אני מודה לך על הסבת תשומת לבנו למקרה זה. בתקווה לימים טובים יותר.

פנייה 023526-2024 מה-15/12/2025 – תלונה על פקח מאגף שיפור פני העיר

בפארק XXX מסתובב פקח מוסווה בשם XXX, כמו איש שב"כ, מפחיד ילדים ועוברי אורח, מתחבה אחרי עצים, נותן קנסות שלא עפ"י חוק שכן אינו עונד תג שם כנדרש במפורש בחוק: "יענוד באופן גלוי תג המזהה אותו ואת תפקידו" כשפניתי אליו הוא אודה שהוא אינו עונד תג שם כנדרש עפ"י חוק אך התעקש להשתמש בסמכויותיו לכאורה....
אודה על ביטול כל הדוחות שניתנו בתאריך 15.12.2024 ע"י פקח זה ורענון הנהלים. לא יתכן שמי שאמון על החוק יעבור על החוק.
חובת ההזדהות
מנהל פיקוח ומפקח ברשות האוכפת יעשו שימוש בסמכויותיהם רק בעת מילוי תפקידם ובהתקיים התנאים הבאים במצטבר:
121 יענוד באופן גלוי תג המזהה אותו ואת תפקידו כמפורט בסעיף 1 ובהתאם לדוגמא המצורפת
122 ילבש מדי מפקח כמפורט בסעיף 1 ובהתאם לדוגמא המצורפת
121 תהיה בידו תעודה חתומה על-ידי שר האוצר או מי שהוסמך על ידו, המעידה על תפקידו וסמכויותיו ...
חובת ההזדהות תחול על כלל עובדי הפיקוח והאכיפה מנהל הפיקוח והמפקחים...."

תלונה לא מוצדקת- עם קבלת פנייתך ביקשתי מנהל אגף לשיפור פני העיר, לבצע בדיקה של הנושא.

במסגרת הבדיקה נמסר לי כי סגן מנהל הסיירת הירוקה באגף לשיפור פני העיר יצר איתך קשר ובשיחתכם הוסבר שבימים אלה מנהלי הסיירת מטפלים בנושא ביגוד החורף של הפקחים כיוון שהמעיל מסתיר את המדים ואת תג הזיהוי שנמצא על החולצה.
בעניין המקרה הספציפי שאתה מתאר בפנייתך, נמסר לי כי הפקח הציג את תעודת הפקח לבקשתך.
לנושא ערעור על הדוח ציינת כי תגיש ערעור.
באפשרותך לערער על הדוח באמצעות טופס מקוון אל האגף לגביית אגרות ודמי שרותים.

פנייה 15/05/2025-מה-2024-358088 – תלונה על עובד סיירת אגף לביטחון עירוני (סל"ע)

" אני רוצה להגיש תלונה על פקחית בעריית תל אביב יפו. ביום שני בתאריך 13.5.24 ערב יום העצמאות, עריית תל אביב החליטה כמו בכל שנה ללחסום את כניסה והיציאה מהחניה המשותפת של דיירי XXX... השנה עמדו שם פקח (שם לא ידוע) והפקחית XXX. כאשר ביקשנו מהם להזיז את החסימה כדי שנוכל לצאת לעבודה הם סירבו. ששאלנו אותם מה פשר הסירוב הם צחקו לנו בפנים והרוחות התלהמו. ללא כל התגרות מצידנו הפקחית התחילה להעליב אותי על משקלי ולאיים עליי פיזית כיוון שהיא גדולה ממני. השתמשה בידיים על מנת לאיים עליי והעליבה אותי בפני כל הסובבים. כאשר הלכנו לשוטר האחראי הוא כשלא הצליח להזיז את הפחים מעמדתם, סידר לנו מעבר בצורה אחרת. העיכוב הוא של יותר מחצי שעה והתחושה שלי אחרי שהועלבתי מאוד קשה. אני מבקש לעשות בירור עם אותה הפקחית ולהעמידה לדין משמעתי! איני יודע כיצד לטפל בעניין ואני מרגיש מאויים בשכונה שלי מעובד ציבור. אני מבקש את עזרתכם."

תלונה שלא ניתן להכריע – עם קבלת פנייתך ביקשתי ממנהל אגף סל"ע, לערוך בירור בנושא. מהבירור עלה כי עקב מסיבת יום עצמאות שנערכה במקום, הוצבו מחסומים זאת על פי דרישת משטרת ישראל.

כשהגעת למקום ביקשת להסיר את החסימה כדי לנסוע עם רכבך, אך הדבר לא התאפשר. לאחר מכן, הגיע למקום קצין משטרה אשר איפשר לך לצאת מן המקום מכיוון אחר. עודכנתי כי מנהל מרחב באגף סל"ע שוחח עמך, התנצל על חווית השירות כפי שתוארה. כמו כן הציע לך להיפגש עמו, אך מסרת לו כי אתה מעדיף לשלוח את הצילומים שיש ברשותך. ככל שאתה מעוניין לשלוח את הצילומים, באפשרותך להעבירם אלינו זאת כדי שנוכל להמשיך את הבירור בתלונה.

פנייה 2024-553585 מה-18/07/25 – תלונה על עובד אגף דרכים ומאור

"שלום. קיבלתי הבוקר טלפון ממר XXX שהזדהה כקבלן העירייה בטענה שחניתני שלא כחוק באזור בניה ועלי להזיז את הרכב שלי לאלתר, זאת למרות שחניתני במקום מוסדר לחניה תחת שלט המורה בבירור שהחניה מותרת ולהן תצלום להוכיח את הטענה. מר XXX איים בטלפון כי הוא אינו מעוניין לגרור את רכבי וכי הוא כלשונו, "בא בטוב אז חבל" והורה לי להזיז מיד את הרכב. ... רכבי חנה כחוק והקבלן במקום הבהיר כי העבודה בכלל מתחילה רק מחר ואין כלל לחץ להזיז את הרכב עד מחר בבוקר. הבהרתני לקבלן שנכח כי הם פועלים שלא כחוק וכי עליהם להסיר את השלט המורה על חניה מותרת. הוא הסביר לי כי בתחילת הרחוב הציבו שלט המורה על עבודות בניה עתידיות וכל הרחוב יחסם. מבהיר כי על פי חוקי התעבורה שלט קודם לכל סימון מדרכה ותקף עד השלט המוצב הבא או צמת- דהיינו אי הסרת השלט המורה כי החניה חוקית אומר דה פקטו כי חניתני כחוק וזו הטרדה ופגיעה בזכותי כאזרח ותושב. הקבלן במקום מיהר לתרץ כי השלט במקור כוסה בניילון אך הניילון נגנב וכשאמתתי אותו עם החוק הוא מיד לקח עובד תחתיו שהוריד את השלט. צורת העבודה הדורסנית הזו של התושבים, הבריונות והאיומים בטלפון והצורה האגרסיבית בה כל פלורנטיין הפכה אתר בניה בלי שום התחשבות בתושבים היא הזויה ומקוממת ואני דורש שימצו את הדין עם הקבלן ויחזרו אלי בבהילות בנושא."

תלונה שלא ניתן להכריע – עם קבלת הפנייה ביקשתי ממנהל אגף דרכים ומאור, לבדוק את האירוע.

נמסר לי כי סגן מנהל אגף דרכים ומאור ומנהל מחלקת פיתוח דרכים, שוחח איתך והתנצל על המקרה, והסביר לך לגופו של עניין כי נעשה מאמץ להבין מיהו הגורם שיצר איתך קשר, אך לצערי לא נמצא מידע על כך. ככל הנראה מדובר בעבודה של חברת חשמל או של חברת נת"ע, ולא ברור כיצד נמסר שמו של מר XXX לשיחה שקוימה איתך על ידי אותו גורם, מאחר שמר XXX בתפקידו בודק פרויקטים שהסתיימו אך לא מפקח עליהם בשום דרך, ואינו מבצע בקרה על חברת חשמל או על חברת נת"ע.

אם יש בידך פרטים נוספים לעניין האדם שיצר איתך קשר, באפשרותך להעביר אותם אלינו בשנית על מנת שננסה לבדוק את העניין...בתקווה לימים טובים ובברכת שנה טובה.

פנייה 2024-004276 מה-12/08/24 – תלונה על עובד אגף חופים

"שלום... הבן שלי בן 6 הלך לאיבוד בסיבות שעה 19.05 שאין כבר שרותי הצלה בפועל. ניגשתי לסוכה X וביקשתי שאם יוכל לכוון את השם של הבן שלי, וזאת לאחר חיפושים של רבע שעה, המציל אמר שהוא סיים את תפקידו ואמר לי לגשת למסעדה סמוך, שם אמרו לי שאין להם מה לעשות, חזרתי למציל ואמרתי לו שוב אם יכול לעזור לי בבקשה שיקרא לילד שלי רק פעם אחת, הוא פשוט אמר לי באדישות שסיים את תפקידו והפנה לי את הגב.

אני פשוט בשוק, התביישתי התרגזתי שמציל כשמו כן הוא להציל חיים פשוט הפנה לי את הגב ולא התייחס לבקשה פשוטה כי מה? סיים את שעות העבודה שלו? ככה אתם מנחים את המצילים לפעול? אוי לנו אם אלה המצילים שלנו אני ממש מקווה שמדובר באדם נבזה אחד ולא כולם ככה. אני מתבייש שאלו המצילים שאתם מעסיקים, אני ממש רואה זאת בחומרה עד כדי כך לפטר / לקרוא לשימוע דחוף לאותו מצלי נבזי. השעה הייתה 19:15, השמש שוקעת, נהיה חשוך והבן שלי הלך לאיבוד אני מבקש שיצרו איתי קשר ויעדכנו אותי כיצד המקרה הזה טופל"

תלונה שלא ניתן להכריע – עם קבלת הפנייה ביקשתי ממנהל אגף חופים לבדוק את המקרה. נמסר לי כי סגן מנהל אגף חופים והמציל הראשי, באגף חופים, יצר איתך קשר והעביר לך תמונות של מצילים שאיישו את תחנת ההצלה בחוף XXX ביום האירוע, אך לא זיהית את המציל אליו פנית. עם זאת, המצילים זומנו לשיחת ברור עם מנהל וסגן מנהל האגף, אשר חידדו בפני המצילים את הנחיות העבודה והבהירו להם כי באירוע מסוג זה חובה עליהם לסייע גם אם שעות העבודה הסתיימו. אני מודה לך מאוד על הסבת תשומת לבנו לעניין זה, ומתנצלת על העיכוב במענה לפנייה. בתקווה לימים טובים יותר.

פנייה 2024-008306 מה-09/09/24 – תלונה על פקח מאגף פיקוח עירוני

"...פניתי מרח' XXX ימינה אל רחוב XXX במטרה למצוא חניה. מאחוריי היה רכב פרטי שלא הפסיק לצפור. מטרים ספורים לאחר הפניה לרחוב ראיתי חניה פנויה, עצרתי את הרכב ואותתי ימינה כדי לאותת לרכב שמאחוריי שברצוני לעשות רוורס ולחנות. לפתע, אני שומעת קולות מוזרים ומבחינה דרך המראה הצדדית שהרכב שמאחוריי מנסה לעקוף אותי משמאל ברחוב שאין בו מקום לשני רכבים, כשהוא נוסע ומתחכך בברוטליות בכל הצד השמאלי של רכבי. הוא עצר רק כשכבר התחכך לחלוטין בדלת רכב הנהג ולא יכל עוד להמשיך. רכבו היה כל כך צמוד לרכבי באופן שלא יכולתי אפילו לצאת מרכבי. לאחר מהומה, פינינו את הרכבים מאמצע הרחוב וכשיצאתי מהרכב נדהמתי לגלות שמדובר בעובד פיקוח עירוני של עיריית ת"א בשם XXX. הוא צעק וקילל ולא היה מוכן לתת פרטים. את השם שלו לקחתי מהתג שעל חולצת המדים שלו, ואת מספר הרכב שלו צילמתי XXX – מדובר ברכב פרטי מסוג פגו. לשמחתי היו עדים לאירוע הברברי הזה – אדם מחפש חניה ואדם אחר פשוט מחליט לרמוס את רכבו מכיוון שהוא בעצבים או ממחר או פסיכופט. בנוסף, הייתי עם בתי ברכב, שהייתה כמובן בהלם מכל הארוע, והייתי צריכה גם להרגיע אותה. אני מבקשת לחזור אליי בעניין זה ולהתייחס לארוע באופן רציני, מכיוון שלמעט הנוק שנעשה לרכבי, שלמזלי הסתניים ללא פגיעה בגוף, מדובר בעובד עירייה שהתנהג בצורה בהמתית ושאיינה משקפת כלל את תפקידו ואת המדים שהוא לבש. אני מדגישה – למעט השם שלו שצילמתי מהתג שעל המדים וצילום לוחית הרישוי שלו – מר XXX סירב לתת לי פרטים (כמו ת.ז., ביטוח, מס' טלפון וכו').

אנא התייחסותכם – מבחינתי מדובר בארוע חמור של נהיגה פרועה ודורסנית, על אחת כמה וכמה שמדובר בעובד ציבור. "

תלונה שלא ניתן להכריע – לאור פנייתך ביקשתי ממנהל אגף הפיקוח, לערוך בירור בנושא. במסגרת הבירור שוחח עמך סגן מנהל מרחב צפון בפיקוח העירוני, והסביר לך כי הפקח שנכח באירוע, מר XXX, מתאר את הדברים באופן שונה. בשיחה הוצע לך להיפגש עם מר XXX

ולצפות בסרטוני מצלמות הגוף של הפקח. לאחר שסירבת להיפגש עמו, מר XXX נעתר לבקשתך לקבל את פרטי ביטוח הרכב של XXX וסוכם ביניכם כי פרטי הביטוח של הנהגים יוחלפו לצורך טיפול בנזקי הרכב. ככל שיש בידך מידע נוסף שיכול לסייע לנו בברור נוסף של המקרה, נשמח לקבל אותו על מנת לבדוק את העניין בשנית.

פנייה 2024-014484 מה-20/10/24 – תלונה על עובד מאגף שיפור פני העיר

”שלום רב

אני רוצה להתלונן על מעשה אלימות שנעשה ע”י פקח- עובד שלכם שאמור לייצג את העירייה באופן מכובד והגון.

... בגינת הכלבים ב-XXX בערך בשעה 17 נכנס פקח בשם XXX לתוך גינת הכלבים והאשים בחור באי איסוף צואה של כלבו. הפקח ביקש לתת דוח לבחור וזאת למרות שהצואה לא הייתה של כלבו כיוון שהייתי עדה לכך ובנוסף לכך היו מספיקים בעלי כלבים שהיו עדים לכך. בנוסף בעל הכלב נכנס כדקה לפני הפקח למתחם הכלבים והצביע על צואה יבשה של כלב שלא הייתה רלוונטית לכלב. בעל הכלב סירב לקבל את עמדת הפקח והחלו חילופי מילים לא יפות ביניהם. לפתע הפקח החליט לפעול באלימות והחל לדחוף את הבחור עם ביטנו בעוד הבחור מנסה להגן על הכלבה שלו ועל עצמו. הפקח דחף את הבחור אל מול עדים רבים ולפתע הוציא גז פלפל שהחל לרסס לכל עבר. אני כאמא עם תינוקת הנמצאת שם עם כלבי מבקשת מהפקח שיפסיק אך הפקח ממשיך בשלו וריסס אישה מבוגרת שנגרמה לה פגיעה בעין. הפקח סירב לתת לי את שמו. הפקח לא הפעיל שום שיקול דעת וריסס הריסוס פגע באישה מבוגרת בעין. אחרי המקרה שאלתי את הפקח מה השם שלו אך הוא לא הסכים להזדהות. מבינה שהוגשה תלונה במשטרה על ההתנהלות אבל זה ממש לא רלוונטי ומצופה כי עשב שוטה כזה לא יזכה ללבוש את מדי העירייה.

בושה וחרפה שעובד עירייה מתנהג בצורה זו, התנהגות אלימה, פוגעת בציבור שכולל תינוקות ואנשים מבוגרים. אני חושבת שזה בושה שנציג שלכם מתנהג ככה איש ציבור שאמור להתנהג בצורה מסודרת ומכובדת...”

תלונה שלא ניתן להכריע- ישנה תלונה במשטרה בנושא תלונתך.

כל עוד הנושא בבדיקת המשטרה אנו מנועים מלבדוק את הפניה בכדי שלא לפגוע בתהליכי החקירה.

ככל שיהיה צורך ובתום הבירור המשטרתי תוכל לפנות אלינו בשנית ואנו נבצע בירור בנושא.

מגיעה תודה ענקית לכל העוסקים במתן השירות, למנהלים והעובדים שעשו ככל יכולתם לסייע ולעמוד לרשות הלקוחות 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.

גם בשנת 2024 עבדנו בשיתוף פעולה ובהקשבה לצרכים המשתנים, על מנת לספק מענה מותאם אישית לפניות. פעלנו על פי תפיסת השירות וערכי הקש"ר המנחים אותנו בעבודתנו השוטפת: קלות- הפחתת המאמץ בקבלת השירותים, צמצום בירוקרטיה והנגשת המידע. שקיפות- יצירת מערכת יחסים פתוחה ושקופה תוך מתן מענה שלם ומדויק כבסיס ליצירת אמון. רגישות- אמפתיה ויחס אישי, רגישות לצרכי הלקוחות ומתן מענה מותאם אישית.

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.

מיטל וייס

ממונה על תלונות הציבור
ומנהלת היחידה לשירות ופניות הציבור