דוח פניות ותלונות הציבור

לשנת 2025

אייר תשפ"ו

מאי 2026

פתח דבר

דוח זה, המסכם את פעילות היחידה לפניות ולתלונות הציבור בלשכת ראש העירייה לשנת 2025, מוגש לראש העירייה ולמועצת העיר ככלי עבודה אסטרטגי ללמידה, להתבוננות ולהמשך טיוב השירות העירוני. הדוח אינו רק סיכום כמותי של נתונים, אלא שיקוף של המגמות המרכזיות העולות מן השטח - מהתושבים, מבעלי העסקים ומכלל הציבור הפוקד את העיר תל אביב-יפו.

שנת 2025 הציבה בפנינו אתגרים מורכבים במיוחד. המציאות המשתנה במישור הביטחוני, הכלכלי והחברתי השפיעה באופן ישיר על חיי היומיום של התושבים ועיצבה מחדש את הציפיות מהשירות הציבורי. בתוך חוסר הוודאות הזה, שימשו פניות הציבור מצפן להבנת המתרחש בשטח, וסייעו לנו לזהות מגמות בזמן אמת, לאתר פערים הדורשים מענה מידי ולחזק את האמון בין העירייה לתושבי ובאי העיר.

אנו פועלים מתוך תפיסה כי מאחורי כל פנייה, תלונה או הצעה עומד אדם. לעיתים זהו תושב במצוקה, לעיתים אדם החש חוסר אונים מול המערכת, ולעיתים זהו אזרח אכפתי המבקש לשפר את המרחב הציבורי. אנו רואים חשיבות עליונה בהקשבה פעילה לכל פנייה, בטיפול מקצועי ויסודי, ובהענקת מענה שהוא בראש ובראשונה אנושי, מכבד ואחראי.

במהלך השנה החולפת התמקדנו בשלושה צירים מרכזיים:

- הטמעת מערכות מתקדמות לניהול פניות וקיצור זמני תגובה.
- הידוק הקשר עם הרפרנטים ביחידות העירייה השונות לשיפור איכות המענה המקצועי.
- זיהוי סוגיות מערכתיות העולות מן הפניות והצפתן בפני הנהלת העירייה, במטרה להוביל לפתרונות שורש ולשינוי מדיניות לטובת כלל הציבור.

אני מאמינה כי פניות הציבור הן נכס אסטרטגי ראשון במעלה. הן משקפות את חוויית השירות האותנטית כפי שהיא נתפסת בציבור, ומהוות בסיס נתונים חי ללמידה ולהתפתחות.

גם בשנים הבאות, נמשיך לפעול מתוך מחויבות עמוקה לשירות נגיש, רגיש ואיכותי. נשלב בין מקצועיות ללא פשרות לבין חדשנות טכנולוגית, מתוך מטרה אחת ברורה: להעניק חווית לקוח מיטבית.

בברכה,

מיטל וייס

הממונה על תלונות הציבור

ומנהלת השירות העירוני ופניות הציבור

תוכן עניינים

פתח דבר 1

תוכן עניינים 2

היחידה לפניות הציבור 3

תחומי פעילות מרכזיים 4

טיפול בפניות ציבור - לקוחות חוץ 4

עבודה עם יחידות העירייה - טיפול בלקוחות פנים 5

תפיסת השירות 6

המסגרת החוקית 6

מבט קדימה 7

היחידה לפניות הציבור במספרים 8

התפלגות הפניות על פי ערוצי הקשר 9

נושאים שהשפיעו על הפניות והתלונות 10

ביטחון ומוכנות לחירום 10

השלכות כלכליות ועלויות שירותים 11

חינוך ומסגרות לילדים 11

תחבורה, חניה ותשתיות 11

ממונה על תלונות הציבור 12

נתוני התלונות שהתקבלו בפניות הציבור – שנת 2025 14

תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן) 16

דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות 96

דוגמאות לתלונות שלא ניתן להכריע 127

סיכום ותודות 143

היחידה לפניות הציבור

היחידה לפניות הציבור מהווה את הזרוע המרכזית והמתכללת לניהול ממשקי הקשר בין העירייה לבין הציבור. פעילותה מושתתת על שילוב מובנה בין טיפול פרטני בפנייה הבודדת לבין ראייה מערכתית רחבה, המאפשרת זיהוי מגמות עומק והובלת תהליכי שינוי ארגוניים לטיוב השירות.

היחידה אמונה על מתן מענה מקצועי למגוון רחב של פניות לרבות תלונות, בקשות, הצעות ודברי הערכה, תוך ניהול ובקרה של התהליך מול הדרגים המקצועיים בעירייה עד למיצויו המלא. במקביל, משמשת היחידה כחיישן ארגוני לאיתור סוגיות חוזרות, המוצגות בפני הנהלת העירייה כבסיס לקבלת החלטות, לקידום פתרונות רוחביים ולשיפור תהליכי עבודה.

לצד הטיפול בציבור, מקיימת היחידה קשר מקצועי רציף עם רפרנטים ביחידות העירייה ובחברות העירוניות. קשר זה כולל ליווי, הכשרה והכוונה מקצועית, במטרה להטמיע נורמות שירות אחידות וסטנדרטים גבוהים של מקצועיות בטיפול בפניות הציבור בכלל אגפי העירייה.

בסוף שנת 2025 חלו חילופים בתפקיד מנהלת היחידה, עם קידומה של המנהלת היוצאת לתפקיד סגנית מנהלת האגף וממונה על חופש המידע. תהליך זה התבצע תוך הבטחת רציפות ניהולית ושמירה על המחויבות העמוקה לשיפור מתמיד באיכות השירות הניתן ללקוחות.

תחומי פעילות מרכזיים

טיפול בפניות ציבור - לקוחות חוץ

היחידה אמונה על מתן מענה מקצועי, איכותי ונגיש לפניות הציבור, תוך ניתוח מעמיק של צורכי הפונה וליווי תהליך הטיפול עד למיצויו המלא. פעילות היחידה מושתתת על תפיסת שירות הרואה בלקוח שותף, ובפנייה הזדמנות לטיוב השירות העירוני.

במסגרת זו, פועלת היחידה במישורים הבאים:

- ניהול וטיפול בפניות ובתלונות בהתאם להוראות הדין, הנהלים ולוחות הזמנים המחייבים.
- מהווה גורם בירור נוסף עבור סוגיות רגישות ופניות שלא קיבלו מענה מספק בערוצי השירות השונים.
- מתן קדימות וטיפול מהיר בפניות דחופות ובמצבי מצוקה הדורשים התערבות מיידית.
- קיום מעקב שוטף וניהול סטטוס הפניות מול הגורמים המקצועיים עד לסגירת המעגל הטיפולי.
- העברת מידע בהיר, עקבי ומהימן, המשקף נאמנה את מדיניות העירייה

היחידה פועלת ליצירת חוויית לקוח תומכת, המבטיחה לפונים מיצוי זכויות מלא ומענה מקצועי, מכבד ואפקטיבי.

עבודה עם יחידות העירייה - טיפול בלקוחות פנים

היחידה משמשת כמרכז ידע וכגורם מקצועי מוביל בתחום הטיפול בפניות הציבור בתוך העירייה. פעילותה מול יחידות המטה והשטח מכוונת להעצמת הדרגים המקצועיים, לחיזוק תרבות השירות הארגונית ולהבטחת סטנדרט טיפול אחיד וגבוה.

במסגרת זו, פועלת היחידה במישורים הבאים:

- מתן הכוונה שוטפת, ייעוץ וליווי לרפרנטים ולמנהלים ביחידות העירייה ובחברות העירוניות, לשם דיוק המענה המקצועי ושיפור חוויית הלקוח.
- קידום נהלים אחידים וממשקי עבודה סדורים בין אגפי העירייה השונים, המאפשרים טיפול אינטגרטיבי ומהיר בפניות המשיקות למספר תחומים.
- קיום מנגנוני בקרה שוטפים לבחינת איכות הטיפול, עמידה בלוחות זמנים (SLA) ודיוק התכנים המועברים לפונים.

היחידה רואה בשיתוף הפעולה עם "לקוחות הפנים" נדבך קריטי להצלחת השירות, מתוך הבנה כי איכות המענה ללקוחות נשענת על חוסנה ומקצועיותה של השרשרת הארגונית.

תפיסת השירות

היחידה לפניות הציבור פועלת מתוך תפיסה אסטרטגית הרואה בפניות הציבור נכס ארגוני מרכזי, המהווה שיקוף נאמן של חוויית השירות והלך הרוח הציבורי בעיר. עקרונות הליבה המנחים את פעילותנו:

- אנו רואים בכל פנייה מנוף ללמידה ולהתפתחות הן ברמה הפרטנית מול הלקוח והן ברמה המערכתית. היחידה מובילה תהליכי הפקת לקחים מובנים, תוך שיקוף הממצאים להנהלת העירייה וליחידות המקצועיות לשם טיוב תהליכים רוחביים.
- שירות היחידה מושתת על ערכי ההקשבה, השקיפות והרגישות. אנו מחויבים למענה מקצועי ואנושי כאחד, הנשען על שילוב סינרגטי בין הון אנושי איכותי לבין תשתיות טכנולוגיות מתקדמות, המבטיחות טיפול יעיל, מדויק ואחיד.
- אנו רואים בציבור הפונים שותפים חיוניים בעיצוב ובשיפור המרחב העירוני. כל פנייה המטופלת ביסודיות משמשת נדבך נוסף בביסוס האמון שבין העירייה ללקוחותיה ובחיזוק החוסן הקהילתי.

היחידה תמשיך לפעול למיצוי הפוטנציאל הגלום בקשר עם הציבור, מתוך שאיפה להפוך כל תלונה ובקשה לכלי המקדם שירות עירוני איכותי, קשוב ונגיש יותר.

המסגרת החוקית

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מהווה גם בשנת 2025 את התשתית החוקית להסדרת הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות, ומעגן את סמכויות הממונה במסגרת תפקידו. פעילות היחידה בתחום זה מתבצעת בהתאם להוראות החוק, ופרק ייעודי בנושא מובא בדוח זה.

יובהר כי כל תלונה היא פנייה, אך לא כל פנייה היא תלונה בהתאם לכך, המונח "פניות" כולל גם תלונות ציבור, בעוד שהמונח "תלונות" מתייחס לתלונות בלבד.

מבט קדימה

בשנת 2026 תמשיך היחידה להוביל את המצוינות בשירות העירוני, תוך שימת דגש על העצמת חוויית לקוח תוך פישוט תהליכים בירוקרטיים.

כמו כן, נפעל להרחבת השימוש בכלים דיגיטליים מתקדמים והעמקת הממשקים האינטגרטיביים עם יחידות העירייה. בכוונתנו לבחון שילוב כלי אוטומציה ו-AI לטובת ניתוח סנטימנט הפניות ומתן מענה ראשוני מהיר ומדויק בשאלות נפוצות.

אנו נמשיך לבסס את פעילותנו על פיתוח מקצועי של ההון האנושי לצד הטמעת טכנולוגיות ניטור ובקרה מתקדמות. קידום תכנית הכשרות שנתית לנציגי פניות הציבור, בדגש על חוסן נפשי, אמפתיה בשירות וניהול קונפליקטים.

כלים אלו יהוו תשתית לשיפור מתמיד, להגברת האפקטיביות הארגונית, לחיזוק והגברת אמון הציבור בעשייה העירונית.

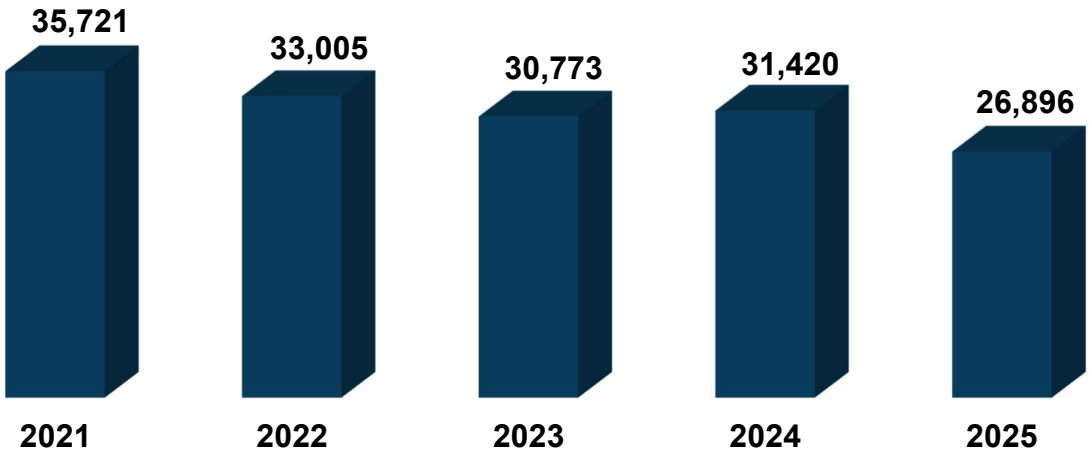
היחידה לפניות הציבור במספרים

בשנת 2025 התקבלו 26,896 פניות.

הפניות המתקבלות ביחידה מהוות נדבך קריטי בתשתית הידע והלמידה של העירייה, ומשמשות כשיקוף ישיר של חוויית הלקוח. הנהלת העירייה רואה במתן מענה מקצועי, יסודי ומהיר ערך עליון, מתוך תפיסה כי כל פנייה היא הזדמנות לשיפור השירות ולחיזוק אמון הציבור.

ברוח זו פועלות כלל יחידות העירייה, תוך מחויבות לשירות מיטבי ולשיפור מתמיד של תהליכי העבודה. מנהלי היחידות המקצועיות מהווים שותפים מרכזיים בטיפול בפניות, ופועלים לקידום מענה בהיר ומקצועי, תוך עמידה בזמני מענה.

במהלך שנת 2025 נרשמה ירידה של כ-14% בהיקף הפניות הרשומות בהשוואה לשנת 2024. ירידה זו אינה מעידה על קיטון בהיקף הפעילות או השירות, אלא מהווה ביטוי לשינוי מתודולוגי וטכנולוגי בשיטת הספירה. עם הטמעת המערכת החדשה, עברה היחידה לשיטת רישום המאחדת פניות משנה ('פניות בנות') תחת פנייה מרכזית אחת ('פניות ראשית'). שינוי זה מאפשר דיוק בנתונים, מניעת כפילויות סטטיסטיות והתמקדות במהות הפנייה ובפתרונה הכולל.

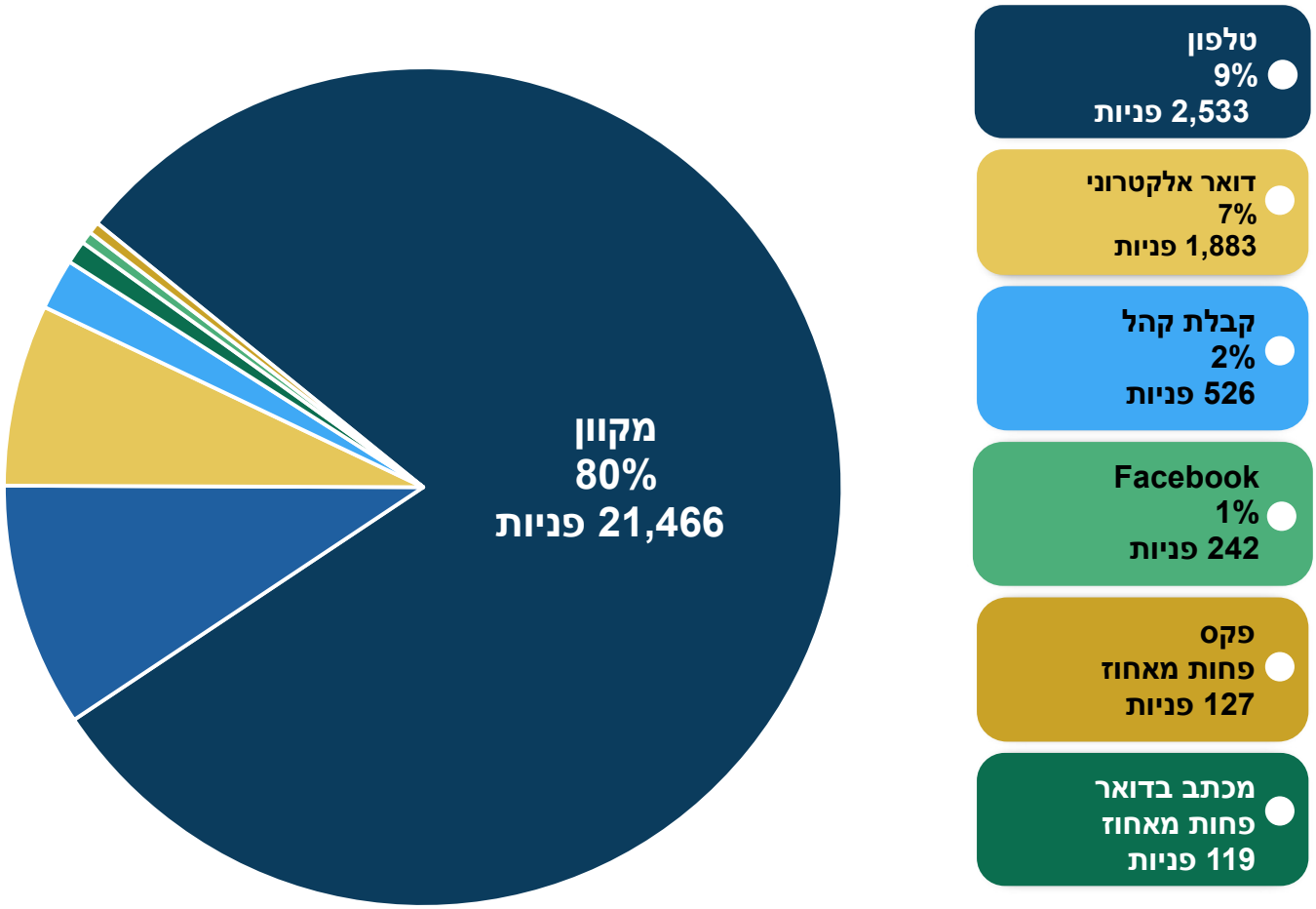


התפלגות הפניות על פי ערוצי הקשר

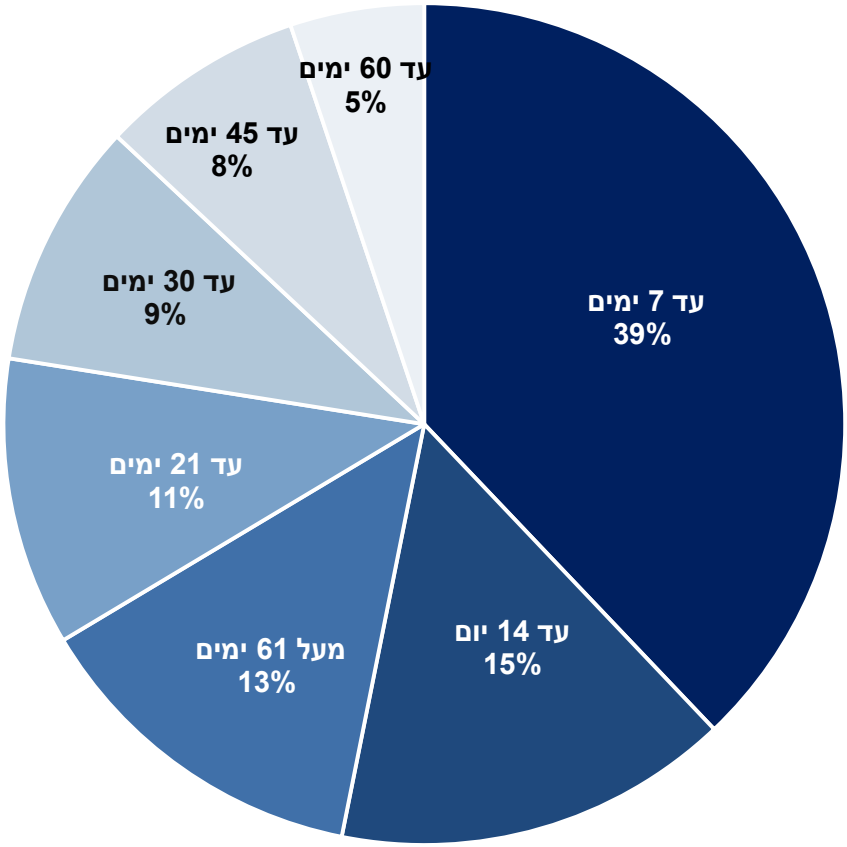
בשנים האחרונות ניכרת העדפה משמעותית בשימוש בערוצים דיגיטליים להגשת פניות לעירייה, ובהם טפסים מקוונים ופלטפורמות אינטרנטיות.

מגמה זו משקפת שינוי בהרגלי הצריכה של השירות מצד הציבור, לצד ציפייה גוברת לשירות זמין, מהיר ונגיש בכל עת. הערוצים הדיגיטליים מאפשרים קליטה יעילה של פניות, שיפור זמני המענה והנגשת השירות למגוון רחב של אוכלוסיות.

בהתאם לכך, ממשיכה העירייה לפתח ולהרחיב את השירותים הדיגיטליים, תוך עידוד השימוש בערוצים אלו והטמעת כלים מתקדמים לניהול ולמעקב אחר פניות, במטרה לשפר את חוויית השירות ולהתאים את השירות לצרכים המשתנים של לקוחות העירייה.



התפלגות הפניות באחוזים על פי רמת השירות - זמני מענה



נושאים שהשפיעו על הפניות והתלונות

שנת 2025 התאפיינה במציאות ביטחונית מורכבת ובהשלכותיה על שגרת החיים, לצד שינויים תפעוליים וכלכליים בעיר. מציאות זו באה לידי ביטוי באופן ישיר בהיקף הפניות ובאופיין, כפי שעלו בפניות הציבור לעיריית תל אביב-יפו.

מצאנו לנכון להציג בפרק זה את הנושאים המרכזיים אשר השפיעו על הפניות והתלונות במהלך השנה:

ביטחון ומוכנות לחירום

על רקע אירועים ביטחוניים במהלך השנה, ובפרט במהלך מבצע "עם כלביא" וההתפתחויות בזירה מול איראן, התקבלו פניות רבות בנושאי מיגון והיערכות לחירום.

בין הנושאים שעלו:

- בקשות למידע על מיקומי מקלטים ציבוריים וזמינותם
- פניות בנושא תחזוקה, פתיחה והנגשה של מקלטים
- בקשות להרחבת פתרונות מיגון - לרבות שימוש במוסדות ציבור, חניונים ומרחבים מוגנים נוספים
- פניות בנושא הצבת מיגוניות במרחב הציבורי

בנוסף, עלו פניות הנוגעות לנוכחות ביטחונית במרחב הציבורי ולתחושת הביטחון של התושבים.

השלכות כלכליות ועלויות שירותים

המציאות הכלכלית והשלכותיה על משקי הבית באו לידי ביטוי בעלייה בפניות בנושאים כלכליים.

בין היתר:

- פניות בנוגע לתשלומי ארנונה, הנחות וזכאות על פי מבחני הכנסה
- פניות הנוגעות לעדכון תעריפים בשירותי חינוך וקהילה - צהרונים, קייטנות וחוגים
- פניות של תושבים שחשו צורך בבחינה מחודשת של זכויותיהם לאור שינויי המדיניות

חינוך ומסגרות לילדים

תחום החינוך המשיך להוות מוקד מרכזי לפניות הציבור, תוך דגש על סוגיות בטיחות, מיגון וזמינות שירותים.

בין הנושאים הבולטים:

- פניות בנושא מיגון בגני ילדים - בפרט בגנים ללא ממ"ד או מקלט
- פניות הנוגעות לאבטחה במוסדות חינוך
- פניות מצד הורים למסגרות פרטיות שביקשו סיוע במציאת פתרונות מיגון
- פניות בנושא שירותי הסעות, על רקע שינויי מדיניות והתאמה להנחיות משרד החינוך

תחבורה, חניה ותשתיות

שינויים במרחב התחבורתי בעיר המשיכו להשפיע על היקף הפניות.

בין היתר:

- פניות רבות בנושא הסדרי החניה החדשים בכחול-לבן, בדגש על חלוקת אזורי חניה והתאמתם לצורכי התושבים
- פניות הנוגעות לעבודות תשתית, לרבות פרויקטים תחבורתיים ושינויים בהסדרי תנועה
- פניות של תושבים ובעלי עסקים בעקבות שינויים במסלולי תחבורה ציבורית והשפעתם על שגרת החיים והפעילות העסקית

ממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מהווה את התשתית החוקית להסדרת הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות, ומעגן את מעמדו של הממונה כבעל תפקיד עצמאי, הפועל מכוח סמכויותיו על פי דין.

תפקיד הממונה על תלונות הציבור אינו מסתכם בבירור תלונות בלבד, אלא מהווה נדבך מרכזי בשמירה על מינהל תקין, חיזוק אמון הציבור ברשות המקומית והבטחת מתן שירות הוגן, שוויוני ומקצועי. פעילות זו מבטאת מחויבות עמוקה להקשבה לקולו של התושב ולבחינת פעולות הרשות מתוך ראייה ביקורתית ואחראית.

במסגרת תפקידו, מוסמך הממונה לברר תלונות הנוגעות לפעילות הרשות המקומית ומוסדותיה לרבות תלונות על עובדים, נושאי משרה ובעלי תפקידים בעירייה, וכן על גופים עירוניים מבוקרים ועל בעלי תפקידים הפועלים מטעמם.

בהתאם לפרשנות משפטית שנקבעה בשנת 2023, לאחר התייעצות עם היועץ המשפטי לעירייה, פניות הנוגעות לעובדי קבלן מסווגות כפניות ולא כתלונות כהגדרתן בחוק. יחד עם זאת, פניות אלו מטופלות במלוא הרצינות והאחריות, מתוך הבנה כי מהות הפנייה חשובה לא פחות מהגדרתה הפורמלית.

פנייה תסווג כתלונה בהתאם להוראות החוק כאשר מתקיימים בה שני תנאים מצטברים: האחד - פגיעה ישירה במתלונן או מניעת טובת הנאה ממנו; והשני - כי המעשה נעשה בניגוד לדין, ללא סמכות חוקית או בניגוד לכללי מינהל תקין.

בהתאם להוראות החוק, הגשת תלונה מחייבת פנייה בכתב ובחתימת המתלונן. פניות שאינן עומדות בתנאים אלו מטופלות במסגרת מנגנון פניות הציבור, תוך מתן מענה מקצועי והולם.

החוק קובע גם מגבלות על בירור תלונות, בין היתר כאשר העניין נדון או הוכרע בערכאה משפטית, כאשר מדובר בתלונה קנטרנית או טרדנית, כאשר הנושא מצוי בבחינת גורם מוסמך אחר, או כאשר חלף פרק זמן ממועד האירוע.

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה להפעיל שיקול דעת רחב באשר לאופן הבירור, לרבות קבלת מידע, דרישת מסמכים וזימון גורמים רלוונטיים.

בתום הבירור נמסרת למתלונן תשובה מנומקת הכוללת את ממצאי הבדיקה. הממונה רשאי להפסיק את בירור התלונה כאשר אין מקום להמשך הבדיקה, או כאשר הנושא בא על פתרונו.

במקרים בהם עולה מן הבירור ליקוי, פועל הממונה להצפת הצורך בתיקון ולמעקב אחר יישום ההמלצות, כחלק ממחויבות לשיפור מתמיד של עבודת הרשות ולחיזוק איכות השירות לציבור.

מן הנתונים עולה כי שיעור התלונות, כהגדרתן על פי החוק, מהווה חלק מצומצם מכלל הפניות המתקבלות, וכי רבות מן הפניות הנתפסות בעיני הפונים כתלונות אינן עומדות בהגדרה המשפטית הקבועה בחוק.

התלונות נתפסות על ידי מנהלי היחידות ככלי משמעותי ללמידה ארגונית, המאפשר לזהות נקודות לשיפור בתהליכי עבודה, בהתנהלות השירותית ובממשקי העבודה מול הציבור. במובן זה, מהוות התלונות מקור חשוב להפקת לקחים ולהובלת שינויים.

גם במקרים בהם נמצא כי הפעולה בוצעה בהתאם לנהלים, משמשת התלונה כלי המשקף את חוויית השירות מנקודת מבטו של הפונה. תובנות אלו מסייעות למנהלים לדייק מסרים מקצועיים ולחזק את המודעות השירותית בקרב העובדים, מתוך מטרה לשפר את איכות המענה ולמנוע הישנות מקרים דומים.

תוכן התלונות וממצאיהן מובאים לידיעת מנכ"ל העירייה, הנהלת העירייה ויחידת השירות, ומשמשים בסיס לטיפול מערכתי ולבחינת תהליכים רחבים.

בסיכומו של דבר, התלונות אינן נתפסות רק ככלי לבירור אירועים נקודתיים, אלא כמנגנון מרכזי ללמידה, לשיפור מתמיד ולהובלת שירות ציבורי איכותי, מקצועי וקשוב לצורכי הלקוחות

נתוני התלונות שהתקבלו בפניות הציבור – שנת 2025

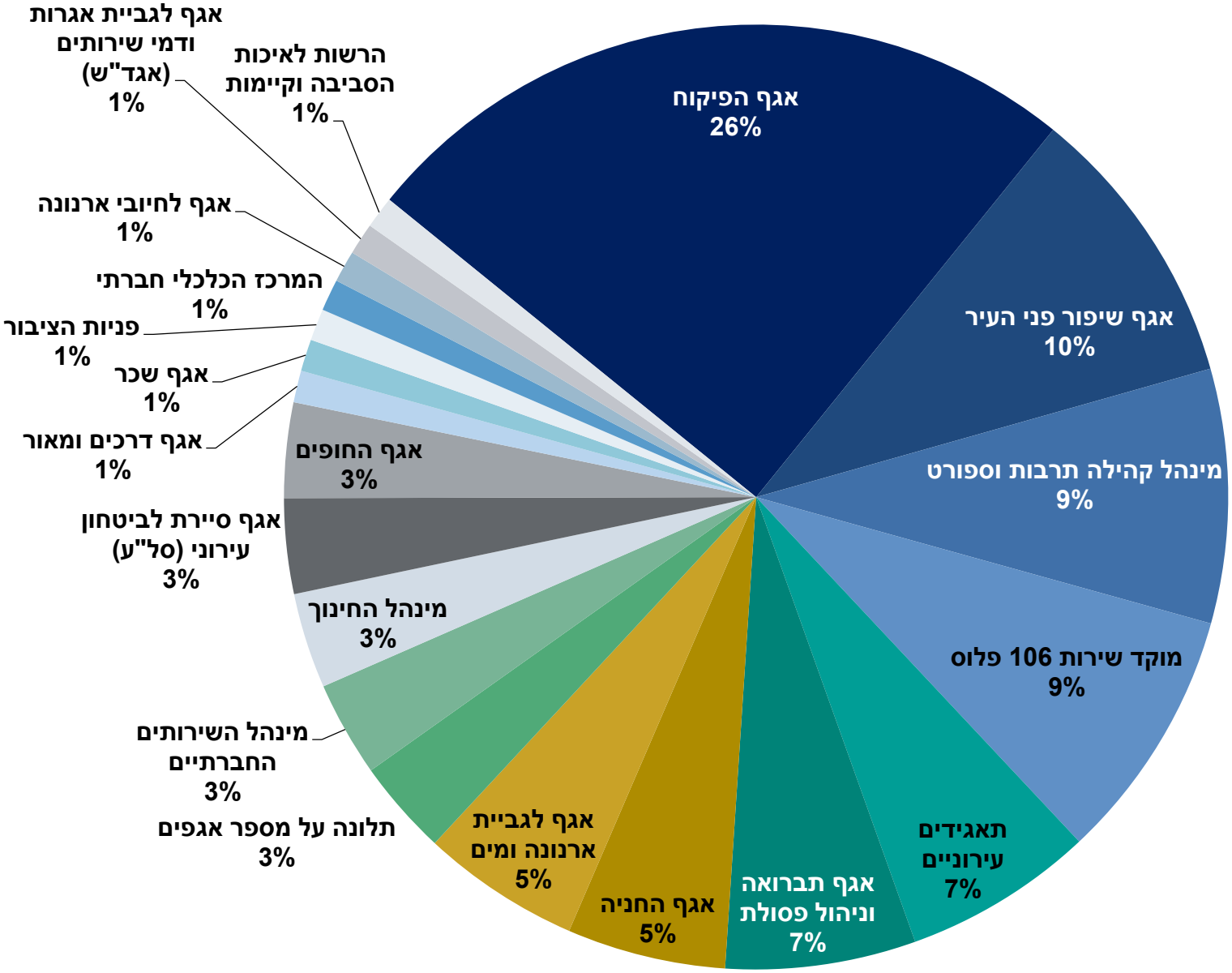
תלונות	כמות	%
תלונה לא מוצדקת	174	54%
תלונה מוצדקת במלואה או בחלקה	92	28%
תלונה שלא ניתן להבריע	60	18%
סה"כ	326	100%

הערה: שלוש תלונות מהוות תלונות המשך לתלונות שטופלו ונענו בעבר.

התפלגות התלונות המוצדקות לפי נושאים מרכזיים

תלונות	כמות	%
תלונה על עובדי עירייה	67	73%
תלונה על מדיניות ו/ או אופן פעילות היחידה העירונית/ התאגיד	22	24%
תלונה על עובדי עירייה וכן על מדיניות ו/ או אופן פעילות היחידה העירונית/ התאגיד	3	3%
סה"כ	92	100%

התפלגות התלונות המוצדקות לפי יחידות העירייה באחוזים



תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)

פנייה 2025-000946 מה- 06/01/2025 - תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"ערעור על דו"ח מס XXX 'מיום XXX אגף שיפור פני העיר, עיריית תל אביב-יפו.

ביום XXX הגעתי בשעות הערב לגינה ציבורית עם כלב שאומץ לאחרונה. הכלב היה קשור ברצועה בהתאם להנחיות. במקום נכחו בעלי כלבים נוספים, וחלקם שחררו את כלביהם.

במהלך שהותי במקום, הגיע פקח עירוני, אשר החל לצעוק על הנוכחים מבלי להזדהות. לאחר מכן סירב להזדהות במשך מספר דקות למרות בקשות חוזרות ונשנות.

כאשר ביקשתי לעזוב את המקום, הפקח אחז בי ובכלב באופן פיזי, מנע ממני תנועה חופשית וגרם לי תחושת איום ופחד. בנוסף, במהלך האירוע הפקח הסתיר את מצלמת הגוף ולא תיעד את האירוע כנדרש.

בעת רישום הדו"ח, ביקשתי להוסיף הערות אך הפקח סירב לרשום את דבריי ולא אפשר לי לממש את זכות הטיעון.

מדובר בהתנהלות שאינה הולמת עובד ציבור, הכוללת חריגה מסמכות, שימוש בכוח, אי הזדהות ואי עמידה בנהלי תיעוד"

<u>תלונה מוצדקת</u> - הפנייה נבדקה עם מנהל אגף שיפור פני העיר והגורמים המקצועיים. במסגרת הבדיקה עלה כי הפקח הבחין בכלב משוחרר בגינת ילדים, כאשר הרצועה אינה מוחזקת בפועל, ובוצעה אכיפה בהתאם, לרבות תיעוד העבירה ומתן דו"ח.

עוד עלה כי במעמד רישום הדו"ח ניתנה לפונה אפשרות להוסיף הערות, וכי ניתן להעלות טענות בהליך הערעור על הדו"ח.

בנוסף, התקיים קשר עם הפונה על ידי מנהל הסיירת הירוקה לצורך הבהרת נסיבות האירוע והנהלים הרלוונטיים, לרבות איסור שחרור כלבים בגינות ילדים והפניית בעלי כלבים לגינות ייעודיות.

עם זאת, נמצא כי מצלמת הגוף לא הופעלה במהלך האירוע, בניגוד לנהלים. הנושא טופל מול הפקח וחודדו הנהלים בדבר חובת תיעוד מלא במהלך אכיפה.

פנייה 2025-002039 מה- 12/01/2025 – תלונה על מפקחים עירוניים

" ברצוני להתלונן על הפקחים הבאים:

XXX פקח

פקח XXX -מספר פקח XXX

פקח XXX מספר פקח XXX

שלושת הפקחים הנל עצרו אותי והגישו לי דוח ביום ג' XXX בשדרות ירושלים ביפו.
אינני יודעת מי מהם אחראי לזה אבל הם החליטו לחתום על הדוח בשמי (מצורפת תמונה)
יש לציין שאף אחד מהם לא ביקש ממני לחתום על הדוח ולא סירבתי לכלום. ניתן לדעת שזו לא החתימה שלי לפי מקורות באתר הממשלתי במקרה הצורך וכמובן באמצעות סרטון ממצלמות הגוף של הפקחים.
הם כנראה חשבו שזה הגיוני או חוקי לחתום על המסמך בשמי. ברגע ששאלתי אותם מי חתם על המסמך הם התחילו לגמגם ולהגיד "לא יודע" ו XXXאף כיבה את מצלמת הגוף שלו-אם אני זו שהייתה חותמת על המסמך הוא בוודאי היה טוען שחתמתי אבל בגלל שהם יודעים שהם חתמו בשמי הם התחמקו.
אי לכך ובהתאם לזאת אני מעוניינת להתלונן עליהם ומעוניינת בביטול כלל הדוחות מאירוע זה-פקח צריך לפעול במסגרת החוק ואין לו שום ייפוי כוח לחתום על טופס בשמו שלא שלו ללא אישור. אינני יודעת מי מבין השלושה חתם בשמי אבל הכל מתועד במצלמות הגוף שלהם כפי שהתגאו לציין. בבקשה חזרו אליי בהקדם. לא אקבל כוחניות זו מאנשי עירייה ואכיפת חוק.

תודה"

<u>תלונה מוצדקת</u> - הפנייה נבדקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה נמצא כי פעולת האכיפה בוצעה בהתאם לנהלים, עם זאת עלה כי החתימה על הדוח בוצעה על ידי הפקח במקום הפונה.
בעקבות זאת, נציגי אגף הפיקוח שוחחו עם הפונה, הבהירו את נסיבות המקרה והביעו התנצלות על האירוע.
כמו כן, הובהר לפונה כי באפשרותה להגיש בקשה לערעור על הדוח בהתאם להליך המקובל.

פנייה 2025-001879 מה- 12/01/2025 - תלונה על עובדת סוציאלית

"רוצה להתלונן על שירותי הרווחה XXX על עו"ס בשם XXX שצורפתי אליה לפני כשבועיים. אני מטופלת שנים ברווחה, חד הורית לשני ילדים, ומתמודדת עם קשיים רבים.

בפגישה עמה חוויתי חוסר אמפתיה וחוסר רגישות למצבי, ואף נאמר לי כי איני זקוקה לשירותי הרווחה. בהמשך העברתי מסמכים רפואיים התומכים במצבי, אך לתחושתי לא ניתנה להם התייחסות מספקת.

לאחר מכן, לא הצלחתי ליצור עמה קשר במשך זמן ממושך, וכאשר חזרה אליי, ציינה כי אינה יכולה להיות זמינה עבורי וכי יש מקרים דחופים יותר. הדברים הובילו להסלמה בשיחה ולתחושת מצוקה קשה מצדי.

בהמשך לכך, הוזמנו לביתי כוחות משטרה ומד"א. בעקבות האירוע איני מסוגלת להמשיך להיות מטופלת על ידה, ואיני חשה אמון או ביטחון בהמשך הקשר הטיפולי.

אבקש להעביר את הטיפול לגורם אחר ולשוחח עם גורם ניהולי בנושא בהקדם"

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם מנהלת מינהל השירותים החברתיים והגורמים המקצועיים. במסגרת הבדיקה התקיים קשר עם הפונה על ידי גורם ניהולי במחלקה.

במהלך השיח נבחנה המשך ההתאמה הטיפולית, וסוכם כי המשך הליווי של הפונה ומשפחתה יועבר לעובד סוציאלי אחר.

פנייה 2025-002533 מה- 14/01/2025 - תלונה על רישום דוחות חניה

"נושא תלונה על רישום דוחות חניה לא מוצדקים

לכבוד פניות הציבור, עיריית תל אביב,

אני פונה אליכם בזעם רב ובתסכול על רקע התנהלות פקחי אגף החניה, שרושמים דוחות חניה לא מוצדקים תוך הצגת מיקומים שגויים, דבר שמהווה עוולה חמורה כלפי אזרח שומר חוק כמוני.

פירוט המקרים:

דוחות מס XXX ו- XXX

הפקח XXX מס' תג (XXX) רשם לי דוחות בגין חניה אסורה לרכב מעל 4 טון, למרות שעמדתי אחרי תמרור המורה כי החניה מותרת לרכבים במשקל זה. הפקח טען כי עמדתי במיקום אחר, אך ברשותי תיעוד, תמונות ונתונים ממערכת איתוראן המוכיחים אחרת.

דוח מס XXX מתאריך XXX

פקח נוסף רשם דוח נוסף בטענה למיקום שגוי של הרכב, כאשר בפועל חניתי באזור אחר. גם במקרה זה קיים תיעוד המפריך את טענת הפקח.

ברשותי סרטונים ותמונות המתעדים את מיקום הרכב ואת התמרור בצורה ברורה.

דרישותיי:

ביטול מיידי של הדוחות הלא מוצדקים.

בדיקת התנהלות הפקחים ושיפור הפיקוח על עבודתם.

אבקש התייחסות בהקדם"

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח והגורמים הרלוונטיים. במסגרת הבדיקה בוצעה בחינה של מיקום הרכב בהתאם לתיעוד שצורף ולתמונות שנלקחו בעת רישום הדוחות.

מהבדיקה עלה כי לא הוצב במקום תמרור האוסר חניה, ועל כן נמצא כי רישום הדוחות אינו תואם את המצב בשטח.

בהתאם לממצאים, הועברה המלצה לאגף החניה לביטול הדוחות, ובהמשך עודכן הפונה כי הדוחות בוטלו.

פנייה 2025-003150 מה- 19/01/2025- תלונה על התנהלות פרויקט חלמיש

"קראתי בתדהמה את תשובתך, אשר מצביעה על פער משמעותי בין המציאות בשטח לבין המידע שהועבר אלייך מחברת חלמיש.

העבודות היו אמורות להסתיים ב XXX-ולא ביולי ...XXX ראינו במו עינינו עבודות שנבנו ונהרסו חליפות, התנהלות רשלנית ומשיכת זמן.

לאחר שהעבודות הסתיימו לכאורה, המקום הפך למרכז לוגיסטי לפרויקטים אחרים תוך יצירת רעש ולכלוך יומיומיים.

בנוסף, נגרם נזק לשיש שלא תוקן, והגינה החדשה הוקמה ללא תכנון מתאים ואינה נותנת מענה למפגעים"

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם מנהל המרכז העירוני לתיאום הנדסי וסמנכ"ל חברת חלמיש.

במסגרת הבדיקה בוצע סיור בשטח ונבחנה התקדמות הפרויקט.

מהבדיקה עלה כי מרבית הליקויים טופלו, לרבות תיקון מפגע השיש, וכי הפרויקט מצוי בשלבי סיום, כולל ביצוע עבודות אספלט אחרונות.

בנוסף, מתקיימים סיורים שוטפים של גורמים עירוניים לצורך השלמת העבודות והיערכות למסירת השטח לציבור.

בעקבות הפנייה חודדה הבקרה על שלבי סיום הפרויקט, במטרה להבטיח השלמה מיטבית ומתן מענה למפגעים שנותרו.

פנייה 2025-003805 מה- 22/01/2025 - תלונה על מפקחי הסיירת הירוקה

"הערב באזור השעה 20 הייתי עם כלבתי במתחם הילדים המגודר במרכז XXX.

כלבתי הייתה קשורה ושני פקחים בשם XXX (אני חושבת שזהו שמו תמונה מצורפת) XXX, צפו עלי מהצד כל העת וברגע ששוחררה הכלבה הגיחו לעברי. כך שלא הספיקה להיות יותר מחצי דקה משוחררת אם כי זה לא עניין פנייתי. הם מיד נכנסו לגינה הקטנטנה נעלו אחריהם (XXX) את השער נצמדו אלי פיסית בגסות ולא נתנו לי לצאת (XXX). וניסו לסרוק את הכלבה בכפייה. בשלב זה קיבלתי התקף חרדה מהמחשבה שאני ושני גברים גדולי קומה שנצמדים אלי לבדנו במקום נעול וביקשתי שלא ינעלו אותי ולא יצמדו אלי ולפני הכל יפתחו את השער. XXX המשיך להיצמד ולא הסכים המשיך להצמד פיסית ולחסום לי את היציאה. ביקשתי שיזמינו משטרה, התחלתי לקבל התקף חרדה שהלך וגבר ככל שהוא חסם אותי יותר, התחלתי להתנשם בכבדות, לבכות, לצעוק שיפסיקו להצמד אלי פיסית ושיזוז מיידית מהשער הכניסה שנעל עלי. והם בשלהם. בשלב זה התחילו להתגודד עוברי אורח והגיעו להתעמת איתם וביקשו שיתירו את הנעילה ויזוזו מדרכי וניכר שהבחורה מולם במצוקה, XXX ענה בגסות גם אליהם וצעק עליהם לא להתערב. רק ברגע שהזמנתי משטרה ועוברי האורח מסביב הזמינו גם. ויצאתי בכוח הצלחתי לפתוח את הנעילה ולצאת. שוטרת הייתה איתי על הקוו לכל אורך השיחה וביקשה ממני להתרחק מהם. אמרתי לה שהם נצמדים ולא מאפשרים, היא שמעה את

הבכי וההתנשמויות שלי. וביקשה לוודא אם יש עוד אנשים מסביב ושאעמוד לצידם ושהיא מזרזת את הניידת. במשך כמעט 40 דקות לאחר מכן הייתי בהתקף חרדה קשוח שעד עכשיו אני עוד בוכה בעקבותיו ועם קוצר נשימה. ממתינה לכדור הרגעה שיעבוד. אני בת אדם המכבדת כל אדם ועבודתו. אבל יש צורה ודרך לכל דבר ולפקח אין סמכות להתנהג בבריונות ובאלימות ובתוקפנות כפי שנהג, בטח לא לנעול בחורה(או כל אדם!) במקום סגור ולהשתמש בכוחניות ובריוניות. אתם אף פעם לא יודעים מה עברה בחייה מי שמולכם ואין שום עילה גם לא של דו"ח להצמד פיסית, לאיים ,לנעול ולנעול אדם. הזמנתי ניידת, ומשהגיע השוטר כל האנשים מסביב ביקשו לתת מיוזמתם את עדותם לשוטר על התוקפנות שראו. ואכן מסרו לשוטר שתיעד את כל עדויות)היו לפחות ארבעה עדים כולל עובד המרכז שצפה בכל המתרחש מתחילתו והציע לשוטר להוציא את צילומי מצלמות מהמרכז כדי שניתן יהיה לאמת את הבריונות ,הנעילה שלי ,וחסימת דרכי. השוטר אכן שהגיע אמר שאסור להם לנעול אותי ולחסום דרכי. ואמר שתיעד את כל העדויות במידה וארצה להגיש תלונה. אני מתכוונת להגיש נגדם תלונה בדגש על XXX (שוב.. חושבת שזהו שמו. רעדתי בזמן שצילמתי את תעודת והוא לא אפשר לי לצלם בברור למרות מספר בקשותיי) אך מצורפות 2תמונותיו וצילום התג שלו."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבדיקת מנהל אגף שיפור פני העיר, בוצע בירור מקיף שכלל צפייה בסרטון האכיפה ובחינת נסיבות האירוע מול הפקחים המעורבים. התקיימה שיחה טלפונית עם הפונה על ידי סגן מנהל הסיירת הירוקה ומנהל המשמרת, נמסר הסבר על הדוח והאפשרויות לערעור או בקשה להישפט, ובמקביל הובהר כי הפקח לא היה צריך לחסום את היציאה מהגינה, התנהלותו לא הייתה תקינה. בעקבות המקרה הוחלט לחדד את הנהלים לפקח המעורב ולכלל הפקחים. התנצלנו על האירוע ועוגמת הנפש שנגרמה.

פנייה 2025-004000 מה- 24/01/2025 - תלונה על מזכירה בטיפת חלב –

"ישנה מזכירה בשם XXX בטיפת חלב XXX. בחיים לא התלוננתי על בן אדם אבל היא פשוט לא יודעת לעשות את העבודה שלה. עשתה לי בלאגן בתורים, החליפה על דעת עצמה. בסופו של דבר XXX האחות המהממת מצאה לי פתרון ועזרה לי "

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבדיקת מנהלת מינהל השירותים החברתיים, במסגרתה נמצא כי מקור הבעיה בטעות ברישום התורים שנבעה מהסגירה הזמנית והשיפוץ בתחנה. במקביל ניתן מענה במקום על-ידי האחות שסייעה בפתרון

התקלה, ובהמשך מנהלת אגף בריאות הציבור יצרה קשר עם הפונה, התנצלה על המקרה והנושא טופל מול הגורמים הרלוונטיים.

פנייה 2025-004048 מה-24/01/2025 – תלונה על מפקח עירוני

"בתאריך 24/01/25 פניתי למוקד 106 בעניין רכב שחונה לי בחניית הנכה שלי .לאחר כ5 דקות אני מקבל שיחת טלפון מהפקח שאמור להגיע לכתובת שלי ולטפל בפנייה .אני עונה לשיחת טלפון והפקח מסיבה לא ברורה מנהל איתי שיחה תוך כדי כך שהוא מתפקע מצחוק כך שכמעט לא היה ניתן לדבר איתו מרוב שהוא צוחק ומנהל איתי שיחה מזלזלת .בתום השיחה שכמעט לא יכלה להתקיים מרוב צחוק דוחה הוא אומר לי שהוא בדרך אלי לכתובת ותוך כ10 ד הוא יגיע .בנתיים אני ממתין להגעת הפקח ברחוב ולאחר כשעה הפקח מגיע בו בזמן שבינתיים הרכב החונה בחנייה שלי בדיוק יצא מהחנייה .הסברתי לפקח שהתנהלות שלו מבזה ובנוסף הוא הגיע לאחר שעה כך שהרכב שחנה יצא מהחנייה. הפקח המשיך לגחח ואמר לי " טוב ,טוב ,טוב הבנתי .אני אעדכן את האירוע ציינתי בפניו שיש לי צילום של הרכב שתפס לי את החנייה כשעה וגם מחזה הפקח התעלם לא קיוותי שחווה התנהלות מזלזלת מנציג עירייה שהיה אמור להגיע ולתת מענה מהיר ויעיל הפניית זכיתי למענה מזלזל ופוגע"

<u>תלונה מוצדקת</u> - עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבדיקת מנהל אגף הפיקוח העירוני, ובמסגרת הבירור התקיימה שיחה עם הפונה על די סגן מנהל המרחב ומרכז פניות הציבור. בוצעה בדיקה עם הפקח המעורב והוא זומן לשיחת בירור, במהלכה הובהרו לו הנהלים בנוגע לעמידה בלוחות זמנים, חובת עדכון במקרה של עיכוב וחשיבות מתן שירות אדיב ומקצועי. לאחר הבדיקה עודכן הפונה בממצאים הבענו צער על אי הנעימות שנגרמה.

פנייה 2025-005226 מה- 02/02/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"ביום שבת הייתי בגינת כלבים עם הכלב שלי וחברים. הכלב שלי נבח על הגדר כשעברה הקלנועית. שלפתע עובד עיריה בשם XXX ירד מהקלנועית והתחיל לאיים ולצעוק. נכנס לתוך הגינת כלבים והתחיל לאיים עליי במכות. יש לציין שהעובד היה שיכור ודלוק נדף ריח של אלכוהול ונהג בקלנועית בקרבת ילדים

קטנים ומשפחות ברחבי הגן .כשניסו אחרים להרגיע אותו הוא איים על עוד בחורה ועוד גבר .אני אישית לא מרגיש בטוח שהוא מסתובב פה ליידי ואני אנקוט בכל האמצעים כדי להגן על עצמי והסובבים אותי אם זה לא יטופל. בין אם זה לערב משטרה ובית משפט ובין אם זה יהיה הגנה עצמית. אני לא מוכן שהאורח חיים שלי יפגע בטח שלא מעובדי העירייה שאתם אחראים עליהם. מבקש אם טיפולכם המיידי. יש מספיק עדים - לצערי לא צילמו אבל יש מצלמות בקרבת הגן"

<u>תלונה מוצדקת –</u> עם קבלת הפנייה נערך בירור על ידי מנהל אגף שיפור פני העיר, שכלל צפייה בסרטוני האכיפה ובחינת הנסיבות מול הפקח המעורב. ממצאי הבדיקה העלו כי אף שהדוח נרשם בהתאם להנחיות ולחוק, נמצאו ליקויים בהתנהלות הפקח, ובהתאם לכך טופל העובד משמעתית והוזהר לבל ישנה התנהלות זו בעתיד. בנוסף, הודגש לפקחים חידוד נהלים באשר לסגירת שני השערים, במטרה למנוע בריחת כלבים. יודגש כי סוגיות הנוגעות לאלימות מצויות באחריות משטרת ישראל. כמו כן, העירייה תמשיך לבחון כל תלונה על התנהלות פקחים לגופה, בהתאם לנהלים ולמדיניות השירות.

פנייה 2025-005450 מה- 03/02/2025 – תלונה על שימוש במערכת כריזה של מפקחים עירוניים

בתאריך XXX בשעה XXX בבוקר עמדנו ברמזור ברחוב גלוסקא שממתינים לפנות לרחוב דרך השלום הרמזור התחלף לירוק אנשים עברו במעבר חצייה כאשר לפניי עמד רכב עירייה שמספרו XXX כאשר הרכבים עמדו בצומת וחיכו שההולכי רגל יעברו בצומת הרכב עירייה השתמש בכריזה מספר פעמים דבר הגרם ללחץ ופחד כאשר הולכת רגל כמעט מעדה וכמעט נגרם תאונה. כגמלאי של 28 שנה במשטרה שמכיר את כל החוקים אסור לרכב עירייה ואין לו כל סמכות להשתמש בכריזה במהלך נסיעה שלא לצורך פינוי רכב חונה. הפקחים השתמשו בכריזה בצורה לא חוקית ומבהילה דבר שסיכן את הציבור. אודה לטיפולכם בנוסף שוקל לפנות להגשת תלונה במשטרה על הרכב שהשתמש בכריזה שלא כחוק!! אודה לתשובה ולטיפולכם המהיר"

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק על ידי מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה מנהל משמרת וראש צוות באגף שוחח עם הפונה והתנצל על האירוע. בעקבות המקרה רוענו ההנחיות לנהג ולכלל הפקחים כי השימוש במערכת כריזה מותר במצבי חירום בלבד.

פנייה 2025-005571 מה- 03/02/2025 – תלונה על התנהלות מפקחים עירוניים בפארק העצמאות

"בשעה XXX פקחים הגיעו לגינת הכלבים בפארק העצמאות ופתחו את דלתות הפארק בצורה בלתי אחראית ומאוד מסוכנת. הם היו 3 וכששאלתי למה הם עושים זאת ענו לי "תתקדם". נראה לכל מי שהיה בפארק שהם חיכו שכלבים ירוצו החוצה כדי לחלק דוחות. זו התנהגות בריונית ופושעת בכל רמה שהיא. מעבר לזה שזה סכנה לבני אדם זו גם סכנה לחיות שלנו. כאשר הבאתי את זה בפניהם וביקשתי את פרטיהם הם סרבו להזדהות ונעלמו מהשטח במהרה. כאשר עזבו שוב פתחו את דלתות הגינה והשאירו אותן פתוחות אבל כבר לא היה אדם באופק. אם הדבר לא יטופל, אנחנו נפנה לגורמים בחוק המוסמכים לכך."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק על ידי מנהל אגף שיפור פני העיר. במסגרת הבדיקה מנהל הסיירת הירוקה צפה יחד עם הפקחים בסרטוני מצלמות הגוף. לא נמצא דופי בפעולת האכיפה, עם זאת חודדו הנהלים בדבר סגירת שערי הגינה במהלך פעילות וכן רוענו ההנחיות בדבר חובת ההזדהות וגישת השירות הנדרשת מעובדי האגף.

פנייה 2025-005581 מה- 03/02/2025 – טיפול בדיווח בנושא רכב בחניית נכה פרטית

"ביום שני בתאריך XXX חנה אוטו מספר XXX בחניית הנכה הפרטית שלי ברחוב XXX בשעה XXX יצרתי קשר עם המוקד על מנת לדווח על המקרה בשעה XXX יצר איתי קשר הפקח בטענה שהשיג את האדם שחנה לי בחנייה והוא טוען שהוא באיכילוב ויגיע בעוד שעתיים ושאל אותי מה אני רוצה לעשות לא ברורה לי בכלל השאלה מה זה אמור לעניין אותי היכן נמצא בן אדם שחונה בחניית נכה פרטית. אמרתי לפקח שאני מבקשת שידאג בבקשה לטפל בנושא והוא אמר לי שהוא נותן דוח ומזמין גרר בשעה XXX התקשר הגרר ואמר לי אם האוטו עדיין שם ואם להגיע עכשיו. אני באמת שואלת אם זה הגיוני שאחרי 3 שעות מגיע הגרר וטוען שרק לפני כמה דקות נפתחה עבורו הקריאה האם זה הטיפול באדם נכה וזה ההתנהלות של העירייה לטפל באדם עם קושי התניידות"

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק על ידי מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה נמצא כי בשל תקלה טכנית במערכות המחשוב של המפקח בשטח וכן עקב חילופי משמרות חל עיכוב בטיפול בפנייה ובהגעת הגרר. בעקבות המקרה חודדו ההנחיות למפקחים בדבר אופן הטיפול בפניות מסוג זה והודגש הצורך ברגישות במקרים של חניית נכה פרטית.

פנייה 2025-005582 מה- 03/02/2025 – תלונה על מפקחי הסיירת ירוקה

"שלום אני רוצה להתלונן על התנהלות של פקחים שעבדו בגן העצמאות סביב השעה XXX בXXX. 3 פקחים נכנסו לגינת כלבים, בגישה מאיימת. השאירו את השער פתוח שכמעט גרם לכלבים לברוח. שלושתם הקיפו בחור אחד (ששיתף פעולה ולא התנגד בכלל) בצורה אגרסיבית. הם טענו שהכלב שלו עשה צרכים בתוך הגינת כלבים, והוא לא הרים אותם. כל זה התרחש בזמן שהבחור עדיין היה בגינת כלבים. אני מבין ומכבד את הצורך לפקחים לשמור על סדר ובטחון בעיר, אבל הצורה שהם פעלו בו היה רשלני ומאיים"

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק על ידי מנהל אגף שיפור פני העיר. במסגרת הבדיקה נערך בירור עם הפקח הרלוונטי ועם מנהל הסיירת הירוקה, לרבות צפייה בסרטוני האכיפה. נמצא כי האכיפה בוצעה בהתאם לנוהל. יחד עם זאת חודדו ההנחיות לפקחים בדבר סגירת שערי הגינה במהלך פעילות וכן הודגשה גישת השירות הנדרשת בעת אכיפה.

פנייה 2025-006055 מה- 05/02/2025 – תלונה על עובדת אגף חניה

"שמי..XXX הגעתי היום XXX עם בעלי ובני לאגף חניה בשד ירושלים לפי פגישה שקבענו עם XX ב XXX

XXX קיבל אדם אחר שהיה לו פטור מתור..והעביר אותנו לטיפולה של.XXX הגברת XXהתחילה לדבר איתנו על הנושא שלשמו באנו..הסדרת חובות דוחות חניה על שם בני. אגיד שבטלפון עם XXX נאמר לנו להביא מסמכים בגינם נרצה הנחה. הגברת XXX התייחסה אלינו בצורה קצרה וקשור..חוסר סבלנות וחוסר אנושיות..אין לי מושג איך גברת כזו יושבת בקבלת קהל..אפס סובלנות ליושבים מולה. אנו משפחה שכולה אשר בננו בן ה17 וחצי XXX נהרג לפני שנה וחצי בתאונת אופנוע בכיכר אתרים..מאז לא מרימים את הראש וביגון קשה..מטופלים ומוכרים הרווחה מטופלים אצל פסיכיאטר בני XXואני ובעלי עם בעיות לב ועוד..חיים מקיצבעות הביטוח לאומי.

הגברת XXX הוציאה אותנו מדעתינו כך שנאלצנו להתפרץ בהרמת קול ובבכי על אדישותה למולנו. נא טיפולכם בנושא בדחיפות. אנא עדכנו אותנו..תודה"

<u>תלונה מוצדקת</u> – לאחר קבלת הפנייה נערך בירור באגף החניה על ידי מנהלת האגף. במסגרת הבדיקה נבחנו פרטי המקרה עם העובדת ועם מנהלת המוקד. בהמשך התקיימה שיחה עם הפונה. בעקבות האירוע קיימה מנהלת המוקד שיחה אישית עם העובדת ורוענו ההנחיות לכלל הנציגים בדבר מתן שירות רגיש ואדיב. בנוסף בוטלו שישה דוחות והיתר הופחתו.

פנייה 2025-006268 מה- 06/02/2025 - תלונה על נהג רכב פיקוח עירוני

"מבקשת להתלונן על רכב של פיקוח עירוני עירית תל אביב שנסע לפני ולא עצר בתמרור עצור

... מס רכב XXX"

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה בוצעה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. מנהל מרחב קיים שיחה טלפונית עם הפונה לבירור פרטי האירוע וכן שוחח עם הנהג. לנהג חודדו ההנחיות בדבר נהיגה בהתאם לחוקי התעבורה והודגשה חובת ההתנהלות האדיבה בעת מתן שירות כעובד ציבור.

פנייה 2025-006728 מה- 10/02/2025 – תלונה על התנהלות באגף שכר

" תלונה להתנהלות גברת XXX מרכזת XXX בעירית תל אביב... בברכה ותודה"

<u>תלונה מוצדקת</u>- הפנייה הובאה לבדיקת מנהל אגף השכר. במסגרת הבירור נמצא כי חלה טעות אנוש מצד גורם מקצועי באגף אשר גרמה לעיכוב בהעברת הכספים. התקיימה שיחה עם הפונה והנושא תוקן. הודגש הצורך בהקפדה על טיפול מדויק ויעיל בפניות מסוג זה.

פנייה 2025-007148 מה- 11/02/2025 – תלונה על שירות בחניון התחנה

"הנדון: תלונה דחופה על יחס מחפיר, התעלמות מקריאות לעזרה ונעילה מכוונת בתוך החניון אבקש להביא לידיעתכם אירוע חמור ומקומם שאירע לי היום, XXX בין השעות XXX, – XXXבחניון "התחנה" בכתובת רחוב XXX תל אביב, כאשר נאלצתי להמתין כ30- דקות בתוך החניון ללא יכולת לצאת, בשל יחס בלתי מתקבל על הדעת מצד נציג השירות שלכם והתעלמות מוחלטת מקריאותיי לקבלת עזרה. בעת שניגשתי לשלם

ביציאה מהחניון, הכרטיס שברשותי לא עבר, ולחצתי על הלחצן לקריאה לעזרה. למרות שהמתנתי זמן רב ולחצתי מספר פעמים, לא נעניתי כלל. בזמן הזה נוצר תור ארוך של רכבים מאחוריי, מבלי שתינתן לי כל עזרה מצד המוקד. מנגד, בנתיב יציאה מקביל, נהגת אחרת לחצה על הלחצן לקבלת עזרה ונענתה באופן מידי, והשער נפתח לה מיד. הדבר מעיד כי אכן היה נציג שירות זמין – אך הוא בחר באופן מכוון להתעלם מקריאותיי. לאחר המתנה של יותר מ 15- דקות בהן נותרתי חסרת אונים, נאלצתי להחנות את רכבי בצד כדי לאפשר למכוניות אחרות לצאת מהחנייה, וללכת רגלית לעמדת תשלום אחרת בתקווה ששם הנציג יחשוב שמדובר בלקוח אחר ויענה לקריאה. ואכן שם לחצתי שוב על הלחצן, והפעם נעניתי מיד. כשהבעתי את מחאתי על כך שנותרתי תקועה במשך דקות ארוכות ללא מענה, הנציג ענה לי בזלזול כי "אם תדברי יפה, אני אפתח לך את השער", וניתק את השיחה. צלצלתי שוב ושוב בלחצן הקריאה לעזרה אך לאחר מספר דקות ששוב לא היה מענה, ניגשתי עם הרכב לשער היציאה)עמדה אחרת מזו שהייתי בה קודם(, לחצתי שם שוב על הלחצן – וגם הפעם לא קיבלתי מענה כלל- כך שטענה שהלחצן בעמדה הראשונה לא היה תקין ובשל כך לא קיבלתי מענה אינה נכונה, הרי דקות ספרות קודם ניתן מענה מידי מהעמדה אליה ניגשתי כעת. אין ספק כי לא מודבר בתקלה טכנית שאירעה, אלא כי נציג השירות בחר בצורה מודעת תוך כוונה לפגוע בי אישית, לא לתת לי מענה הן בפנייתי הראשונה בעמדת היציאה מהחניון, הן בעמדה אליה ניגשתי רגלית והן בעמדת היציאה השניה מהחניון אליה ניגשתי לאחר מכן. במקביל לכך, ניסיתי שוב ושוב להתקשר למספר הטלפון המופיע בחניון לקבלת עזרה. בכל פעם שהמתנתי על הקו, השיחה נותקה מיד כשנענתה. משמעות הדבר היא שלא רק שלא קיבלתי מענה מהנציג בלחצן הקריאה בעמדת התשלום, אלא שגם דרך שירות הלקוחות הטלפוני לא היה ניתן לקבל כל סיוע. במשך זמן ממושך הייתי כלואה בתוך החניון, מבלי שאיש יענה לקריאותיי וללא כל אפשרות לקבל את השירות הבסיסי שמגיע לי – השירות שעליו שילמתי כחלק מהשימוש בחניון. בסופו של דבר, לא קיבלתי כל סיוע מהנציג ולא יכולתי לצאת מהחניון דרך השער באופן תקין. הייתי בדרכי מהעבודה לאסוף את ילדי הקטנים מהגן ובית הספר ובשל התנהגותו הבזויה של המוקדן כבר הייתי באיחור משמעותי, לכן נאלצתי לצאת בעקבות רכב אחר שיצא מהחניון – אחרת, אין לדעת כמה זמן נוסף הייתי נשארת כלואה שם.)למען הסר ספק, לא היתה לי ברירה אלא לצאת מהחניון בצורה זו ואני כמובן מוכנה לשלם עבור החניה כנדרש בחוק כפי שניסיתי לעשות למשך כ30-דקות ללא הצלחה, וזאת למרות השירות המחפיר שקיבלתי(מדובר בהתנהלות חמורה ביותר – לא מדובר בתקלה טכנית או באי הבנה, אלא בהחלטה מכוונת של נציג השירות להתעלם מקריאותיי, למנוע ממני יציאה מהחניון ולחסום ממני קבלת שירות בסיסי לחלוטין. חשוב לציין כי כל ההתנהלות שתיארתי לעיל מתועדת ומוקלטת. יש ברשותי הקלטות של זמני ההמתנה הארוכים, של השיחה המזלזלת עם נציג השירות, ושל סירובו לפתוח לי את השער. אני רואה את המקרה הזה בחומרה רבה ודורשת טיפול מיידי ומעמיק מצדכם. אני דורשת לקבל את התייחסותכם הדחופה לאירוע, כולל תשובות ברורות לשאלות הבאות: .1 מדוע נציג השירות סירב במכוון לענות לקריאותיי ולהעניק לי שירות בסיסי? .2 מדוע שיחותיי למספר החניון נותקו באופן שיטתי? .3 כיצד תטפלו במקרה זה כדי לוודא שדבר כזה לא יקרה בעתיד? אני חונה כל יום בחניון הזה, האם עלי לדאוג שמע מחר שוב אכלא בחניון ע"י אחד העובדים? .4 כיצד בכוונתכם לפצות אותי

על ההתנהלות המחפירה, על הזמן שבוזבז, על כך שאיחרתי לאסוף את ילדי מהמסגרות ועל עוגמת הנפש שנגרמה לי? אשמח לקבל תשובה בהקדם האפשרי. ככל שלא תתקבל תשובה מספקת, אשקול את צעדיי להמשך טיפול בנושא"

<u>תלונה מוצדקת</u> – האירוע הובא לבחינת הנהלת אחוזות חוף. במסגרת הבירור התקיימו מספר שיחות טלפוניות עם הפונה על ידי מנהל התפעול. בבדיקה נמצא כי ככל הנראה אירעה תקלה תקשורתית בעמדת האינטרקום. בעקבות הפנייה בוצעה בדיקה תפעולית ושירותית לצורך הפקת לקחים וחודדה מדיניות השירות הנדרשת במתן שירות אדיב ומקצועי.

פנייה 2025-008039 מה- 18/02/2025 – תלונה על חסימת כניסה לחניה

"רכב נכה חוסם על המדרכה כניסה לחניה של בניין הזמנו פקח הגיע אדון פקח ולא מוכן לאכוף או למצוא את בעל הרכב שלח אותנו למשטרה. המשטרה שלחה אותנה לעירייה

התקשרתי שוב למוקד ,מתקשר טליי אותו פקח דיבר בצורה מאוד לא יפה ושוב לא נוכן לעזור. ביקשתי את המנהל שלו אף אחד לא חוזר אליי בנתיים כניסה לחניה של בניין שלם חבומה בגלל אטימות של פקח

לפקח החצוף שלא יודע את עבודתו קוראים XXX"

<u>תלונה מוצדקת</u> - לאחר קבלת הפנייה התקיים בירור באגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה נמצא כי אופן ההתבטאות של הפקח לא הייתה תקינה. סגן מנהל המרחב קיים עמו שיחה וחודדו ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת. בנוסף סגן מנהל מרחב יצר קשר טלפוני עם הפונה והתנצל על חוויית השירות.

פנייה 2025-008111 מה- 18/02/2025 – תלונה על טיפול בקריאת שירות

"שלום רב, היום בשעה XXX התקשרה אלי מישהי, לדעתי היא ספק חיצוני של העירייה שאחראי על פינוי מפגעים, והתחילה לצרוח עלי שהמוקד מוקד(106) הם גועל נפש ולא העבירו את הפניה בזמן וכו ...

1. זו לא פעם ראשונה שנציג מטעמכם מתקשר ונוזף בי על מפגע תברואתי שדיווחתי עליו. אתם מעודדים דיווח מצד אחד ומצד שני מצבים כאלו קורים. 2. זה המס שממנו

היא התקשרה XXX. בלי להזדהות מי היא ומבלי לתת לי לדבר, רק צרחות, היא גם טענה שהשיחה מוקלטת, מבקש לקבל את ההקלטה שלה באופן דחוף .

3 .העברת הפרטים האישיים שלי בניהם המספר טלפון הנייד שלי נעשה פעם אחר פעם, וזאת בניגוד להסכמתי ובניגוד לדין! מדובר בהפרה חמורה של הפרטיות שלי, וכן מדובר בהטרדה נוראית .

אבקש לקבל התייחסותכם טרם הגשת תביעה בעניין.."

<u>תלונה מוצדקת –</u> הפנייה הועברה לבחינת מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבירור מנהל משמרת קיים שיחה טלפונית עם הפונה והוסברו נסיבות האירוע. בנוסף חודד הנוהל לפיו החזרה ללקוחות מתבצעת באמצעות מספר טלפון עירוני בלבד והודגשה חובת מתן שירות אדיב ומקצועי.

פנייה 2025-010663 מה- 06/03/2025 – תלונה על חסימת חניה

"שלום רב,

היום בשעה אחת ניסיתי לצאת מחניון הבניין שלי (חניה תת קרקעית). לצערי הרב היציאה מהחניה הייתה חסומה על ידי רכב של סל"ע. במשך כמעט שעה הייתי תקוע בחוץ, בלי שום עזרה מהעירייה או סלע. כל הבקשות שלי למידע נדחו.

חלקתי עם המוקד שלכם את המספר רכב שחסם, הוא רכב של העירייה.

אבקש לדעת בתגובה איך זה מסתדר שרכב של עירייה חוסם כניסה ויציאה לחניה תת קרקעית של הבניין.

בנוסף אשמח לפרטים האישיים של החוסמים על מנת להגיש תלונה במשטרה.

עקב החסימה נמנע ממני להגיע למקום העבודה שלי ונפגעה פרנסתי.

אשמח לדעת איך עיריית תל אביב מתמודדת מול הסיטואציות האלו. האם אתם מרשים לנהגים שלכם לחסום כניסות ויציאות?.."

<u>תלונה מוצדקת –</u> הפנייה הועברה לבחינת מנהל אגף סל״ע (סיירת לביטחון עירוני). במסגרת הבירור עלה כי התקבלה קריאה ממשטרת ישראל בנוגע לדר רחוב שהתפרע במקום. בשל היעדר חניה פנויה ובשל חשיבות האירוע, נאלצו הפקחים להחנות את הניידת במקום אסור. הובעה התנצלות, ולפונה נשלחה תשובה מסודרת.

פנייה 2025-010992 מה- 09/03/2025 – תלונה על עובדת מוקד השירות העירוני

" התקשרתי למוקד השירות של עיריית תל אביב ונתקלתי מוקדנית בשם XXX שענתה בעצבים וחוסר סבלנות!! לא אפשרה לי לדבר ולהסביר את עצמי, נאלצתי להרים את הקול כדי שהיא תעצור ותאפשר לי להסביר אז היא התחילה לצעוק עליי. לא להאמין שעיריית תל אביב מעסיקה בחורה כזאת שאמורה לתת שירות ומענה סבלני. השיחה התקיימה היום בתאריך XXX "

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה הועברה לבחינת מנהלת אגף החניה. במסגרת הבירור מנהל צוות שירות לקוחות בכיר קיים שיחה טלפונית עם הפונה. נערכה שיחה עם נציגת השירות אשר הביעה חרטה והתנצלה על אופן השיחה. הנהלים בדבר מתן שירות מכבד ומקצועי רוענו והודגשו מחדש.

פנייה 2025-011886 מה- 14/03/2025– תלונה על מרכז XXX

" שלום. הגעתי הבוקר עם בני בן ה15, אוטיסט בתפקוד נמוך, לנמל תל אביב. בני התרטב מהמזרקה והדבר הפריע לו ברמה שהיה במצוקה. ניגשתי למרכז "XXX" הסמוך, על מנת להחליף לו מכנסיים בשירותי הנכים ומכיוון שסומן שמדובר במרכז קהילתי של העירייה. בעמדנו בכניסה, מיהרה אשת צוות לעצור אותנו. היא אמרה בגסות שזה מקום רק לילדים. הראיתי לה שמדובר בנער אוטיסט במצוקה, ביקשתי רק להיכנס לרגע לשירותי הנכים על מנת להחליף לו בגד. היא סירבה בגסות. הבן שלי נעלב, אני נעלבתי בשמו. היא הפנתה אותנו ל"שירותים בשוק", שם אין שירותי נכים. אני חושבת שמרכז קהילתי של העירייה צריך לחנך את עובדיו ליותר הכלה וסובלנות, ונער אוטיסט שמתקשה ללכת צעד אחד בגלל כמה טיפות מים על המכנסיים, אינו צריך להידחות בכניסה. זה היה מעליב ומשפיל, עבורו ועבורי. אגב, אין שירותי נכים בשוק, ושירותי הנכים בגינה אינם נגישים לנו שכן הוא גבר ואני אישה, והוא זקוק לעזרה. לשמחתי, בית הספר לאפייה היה נדיב יותר ואפשר לנו להשתמש במלתחות של התלמידים."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבחנה על ידי מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט. במסגרת הבדיקה מנהל המרכז יצר קשר טלפוני עם הפונה והתנצל על האירוע. עלה כי מדובר באי-הבנה באירוע שיועד לגיל הרך בלבד. לאחר המקרה רועננו הנהלים והודגשה חשיבות מתן שירות מכיל, נגיש ורגיש לכלל הציבור.

פנייה 2025-011893 מה- 14/03/2025 – תלונה על עובד בחניון בזל

" כמנוי ותיק בחניון בזל ולאחר "שזכיתי" ליחס מנציג אחוזות חוף באינטרקום ופניה לפנ"צ אחוזות עלי לציין הדברים הבאים:

1 נ תקעתי ביציאה מהחניון ונציגכם איים שיזמין משטרה.

2 הטעות כולה של אחוזות חוף כשבמקום להמשיך המנוי , ביטלו אותי בלי ידיעתי.

XXX3מאחוזות דרשה ממני 1050 ₪ במקום 950 וחייבה אותי ב 3 חדשי מנוי מינואר 25 בבת אחת.

היות ומדובר בטעות של אחוזות והיות ופעלתי על סמך מה שרשם לי מנשה מאחוזות ולא סירבתי להמשך המנוי בו ציין שאם לא אענה המנוי ימשיך במחירו החדש ולמרות האמור ביטל המנוי אבקש

1 פיצוי על הנזק הכספי הלא מתוכנן.

2 חזרה למחיר המודגש ₪950 בלבד.

3 תלונה נגד עובד הציבור בחברה שהתנפל עלי באיום שהוא שולח משטרה.

כרגע מחוסר ברירה שילמתי ₪1050 ×3 כפי שדרשה XXX מחוסר ברירה ואני חונה בחניון בזל "

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה הועברה לבחינת מנכ"ל "אחוזות החוף". במסגרת הבירור נמסר לפונה מענה רשמי בכתב על ידי מחלקת פניות הציבור של התאגיד. הובעה התנצלות על אי הנוחות שנגרמה.

פנייה 2025-011986 מה- 16/03/2025 – תלונה על שירות באגף חיובי ארנונה

"שלום

אני רוצה להתלונן על יחס מזלזל מצד יחידת ארנונה כלפיי בתאריך XXX פניתי בפניה XXXלשם הארכה של תוקף סטטוס נכס לא ראוי למגורים קרו מספר תקלות בסניה שלי:

1. הופתעתי לגלות שהפניה נסגרה בלי שאפילו יצרט עימי שיחה

2. אחרי שהתטוכחתי עם הנציגה במוקד על כך שלא הייה להם זכות לסגור את הפניה נקבע מועד להגעה של של המפקח ל XXXסוף כל סוף

3.אני גרה במרחק שעה וחצי נסיעה מהדירה ועל כך ביקשתי לתת לי התראה של שעה

4. במקום קבעו לי שהמפקח יגיע בין שעות 11-12 בתאריך 12.03

5. ביקשתי לוודא שיתקשר אלי ואמר לי משוטחהיות בדירה

6. הייתי במקום כבר לפני 11 חיכיתי שעה וחצי ואף אחד לא הגיע

7. צילצלתי לעירייה פעמיים כל פעם המתנה של לפחות 15 דקות ופעם אחד פשוט יתקו לי

8. כשכבר ענו לי אמרתי שאני מחכה ושוב היקשו ממני לחכות עוד חצי שעה

ודוב המפקח לא הגיע

9.שוב אני ביקשתי שיתקשר אלי והיקשתי לוודא את הטלפון טבלה פקידה לא העבירה את הבקשה שלי ולא. ביקשה ממנו לצלצל אלי כשמגיע

10. שוב חיכיתי שעה והוא לא הגיע וצחלצלתי למוקד בעצבים שוב

12. היה לי התקף רעב ורציתי לרדת לרחוב לאכול הפקידה שבעקשנ שאחכנ עוד חצי שעה אמרה לי שלא לצאת מהגירה

13.כשהתקשרתי בפעם השלישית אחרי המתנה שלשעה נוספת הפקידה אמרה לי שהמפקח ניסה לצלצל האינטרקום ... הייתי בשוק

14.דירה בשיפוץ!!!! איזה אינטרקום ??? יש טלפון לצלצל אליו וגם ביקשתי .. מה קורה? אנחנו חיים בפלנטה אחרת ? איזה מן דבר זה?

15. פעם אחת סוגרים את הפניה בלי לדבר פעם אחרת גוררים בן אדם חצי מדינה בשביל לא להגיע?

16. בנוסף לוקח שבועיים עד שמסקח מגיע לאחר כל פניה בכל פעם מאריכים לי רטרואקטיבית מתאריך בו פניתי כלומר עד שמתקבלת החלטה במערכת עובר יום אחד ואני שוב חייבת לפנות אליכם לשם הארכה. ולעבור גהנום הזה מחדש

17. המפקח היה אצלי ב XXX בפברואר ונתנו לי הארכה עד XXX בפברואר אגב החלטה התקבלה במערכת רק ב XXX בפברואר

18. לסחות לשם ההוגנות אנא תאריך לחודש בכל פעם לפחות מתאריך בו ביקר המפקח .. בניה זה לא קסם ותטך אפילו חודש אין סיכוי לסיים את התקנת החשמל וילונות שלא עובדים וגם את האיסטלציה שלא הותקן

למה לטרטר בן אדם ככה"

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה נערך בירור באגף גביית ארנונה ומים על ידי מנהל האגף. במסגרת הבדיקה נמצא כי בשל טעות לא הגיע מפקח במועד שתואם. הובעה התנצלות ונשלחה לפונה תשובה מסודרת. הודגש הצורך בשיפור תיאום הביקורים ומתן מענה שירותי יעיל.

פנייה 2025-013585 מה- 25/03/2025 – תלונה על עובדת במוקד ארנונה

"שלום

אני רוצה להתלונן על מוקדנית לענייני ארנונה, שבתאריך XXX בשעה XXX ענתה לשיחתי, אחרי שהמתנתי יותר מ20 דקות למענה, דיברה בצורה לא מכובדת ולא נעימה, לא עזרה לי, לא נתנה כל מענה, ביקשתי לדבר עם מוקדן אחר או מנהל וקיבלתי תשובה :"תנתקי ותתקשרי שוב" יחס כך מזלזל וכ"כ נוראי שאני נאלצת לכתוב את התלונה הזו. אשמח לדעת איך הנושא הזה טופל. תודה"

<u>תלונה מוצדקת –</u> בעקבות הפנייה נערכה בדיקה באגף גביית ארנונה ומים על ידי מנהל האגף. במסגרת הטיפול בוצעה הקשבה לשיחת הנציגה, ונמצא כי אף שהוסבר לפונה הצורך בהודעה בכתב על סיום התקשרות בהתאם לנהלים, אופן ההתבטאות של נציגת השירות לא תאם את סטנדרט השירות הנדרש. מנהלת צוות שירות בכירה קיימה שיחת

משוב עם הנציגה, במסגרתה הקשיבו לשיחה והודגשו עקרונות תקשורת מכבדת והסבר ברור ללקוחות. עודכן כי נוצר קשר עם הפונה והיא עודכנה באופן הטיפול.

פנייה 2025-014513 מה- 31/03/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"בהמשך לפנייתי מאוקטובר, בנוגע להתנהלות לא תקינה

הצטערתי מאד לקרוא את תגובת מיטל וייס ממחלקת תלונות הציבור, שמיישרת קו עם הפקח ששיקר אותי במצח נחושה מאכזב מאד שכך נוהג הגוף שאמור להגן על הציבור אל מול העירייה

בניגוד למה שכתבת, הפקח שיקר אותי במצח נחושה - זו לא הייתה טעות

מילותיו המדויקות היו - נשלחה הודעה לכל בעלי הכלבים. נבדוק האם נשלחה אליך הודעה, ואם נשלחה אליך הודעה תתבצע אכיפה זה שקר גמור, לא פליטת פה כמו שציינת, לא נשלחה אף פעם הודעה לבעלי הכלבים בנוסף, טענת שהעירייה ניסתה ליצור איתי קשר - איך בדיוק?

לעירייה יש את הטלפון והמייל שלי, ואף אחד לא יצר איתי קשר כמובן שעיריית תל אביב יצרה איתי קשר פעמים רבות אחרות, בנושאים שונים ללא שום בעיה

למיטב ידיעתי, המפגשים עם הפקחים מצולמים - אבקש לשלוח אלי את צילום האירוע, כדי שאוכל להמשיך ולנסות לקבל מענה מהגורמים הרלוונטים בתקווה, שהפעם לא ייקח לכם 5 חודשים להגיב"

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה הנוספת נערכה בדיקה חוזרת באגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה הוחלט לבטל את הדוח נשוא הפנייה. אגף אגרות ודמי שירותים עדכן את הפונה בכתב בדבר ביטול הדוח.

פנייה 2025-014728 מה- 01/04/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"עמדתי ברמזור בצומת ארלוזורוב פינת הירקון בנתיב השמאלי. הרמזור היה אדום והמתנתי ברכב. פקח של עיריית תל אביב על אופנוע נסע מאחורי, ניסה לעקוף אותי ופגע ברכב שלי. לאחר שעצרתי בצד וביקשתי להחליף פרטים, הוא דיבר בצורה לא מכבדת וטען שאינו מכבד אנשים 'כמוני'. כאשר ביקשתי את פרטי הביטוח וצילמתי אותו, אמר כי אם היה עם האופנוע הפרטי שלו היה בורח ולא מוסר פרטים. הוא המשיך לטעון כי הנזק לרכב אינו ממנו, והתלהם גם לאחר שהתעקשתי לקבל פרטי ביטוח. מדובר בהתנהגות גסה ובלתי ראויה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבדיקת אגף שיפור פני העיר. במסגרת הבירור בוצעו ניסיונות ליצור קשר עם הפונה. מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם המפקח המעורב וחידד מולו את הנהלים וההנחיות המחייבות למתן שירות אדיב, סובלני ומכבד. הובהר כי אופן ההתנהלות המתואר אינו עולה בקנה אחד עם ערכי השירות וסטנדרט השירות המצופה מעובדי העירייה.

נושא הנזק לרכב הועבר להמשך טיפול היחידה לניהול סיכונים, והפונה עודכנה בדבר הגורם המטפל וממצאי הבדיקה.

פנייה 2025-014753 מה- 01/04/2025 - תלונה על עובד אגף דרכים בעניין מדרכה ברחוב אברבנאל

"שלחתי פנייה דרך האפליקציה לגבי בורות במדרכה שאינה נגישה כלל למעבר עם עגלות ומסוכנת להולכי רגל. נציג עירוני התקשר אליי ואמר לי 'זה מה יש, זה אזור תעשייה' וניתק לי את הטלפון.

אבקש שני דברים:

לטפל במפגע ולהסדיר את המדרכה באמצעות אספלט או מרצפות, שכן המעבר במקום מסוכן ואף כמעט נפלתי עם עגלת התינוק.

לאתר את הנציג שניתק לי את השיחה ולחדד עמו כי כך אין להתנהג לתושבים"

<u>תלונה מוצדקת-</u> מבדיקת אגף דרכים ומאור עלה כי סגנית מנהל האגף שוחחה עם הפונה ועדכנה כי בשלב זה יבוצעו תיקונים נקודתיים במקום, בהתאם לתכנון הקיים לאזור המיועד לפיתוח עתידי.

באשר להתנהלות העובד, התקיימה עמו שיחה במסגרתה חודדו ההנחיות בדבר מתן שירות אדיב, מקצועי ומכבד לתושבים. הודגש כי אופן ההתבטאות המתואר אינו תואם את סטנדרט השירות העירוני. הפונה עודכנה בדבר ממצאי הבירור והטיפול שננקט.

פנייה 2025-014877 מה- 02/04/2025 – תלונה על מפקח עירוני בגין מתן דוח על קורקינט

"בתאריך XXX עצר אותי פקח מיחידת התנועה ונתן לי דוח על רכיבה בקורקינט. אני מבין כי זו עבודתו, אך השאלה היא באיזו דרך הדבר נעשה.

בעת רישום הדוח ציינתי בפניו את סיבת העבירה וביקשתי כי יתחשב בי וייתן אזהרה, אולם בדוח צוין כי לא היו לי הערות – דבר שאינו נכון.

בנוסף, כאשר ביקש תעודת זהות אמר כי מדובר בבדיקה בלבד ולא ציין כי בכוונתו לרשום דוח. לטעמי התנהלותו הייתה גסה ולא מכבדת. יש דרך לבצע אכיפה ולא כך"

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות קבלת הפנייה הונחה אגף הפיקוח לערוך בדיקה בנושא. במסגרת הבירור נבחן תיעוד ממצלמת הגוף של הפקח ונערכה שיחה עם הפונה. הובהר כי הדוח ניתן בגין רכיבה על מדרכה במקום בו קיים שביל ייעודי לרכיבה.

עם זאת, עלה כי נפלה טעות בהתנהלות הפקח בכך שלא נרשמו הערות הפונה בדוח, והנהלים בנושא חודדו מולו. צוין כי הטעות האמורה אינה מבטלת את הדוח שניתן.

הפונה עודכן בדבר ממצאי הבדיקה וכן בדבר האפשרות לפעול במסלול המקובל לביטול הדוח.

פנייה 2025-015094 מה- 03/04/2025 – תלונה על התנהלות אגף הפיקוח העירוני בעניין אכיפה בשביל אופניים ברחוב XXX

"שלום. בגלל מחדלים ורשלנות השארתם מפגע מסוכן, שביל אופניים נקטע לפני הרמזור עם שילוט מטעה. אין מנוס מלעבור עבירה או להתאבד על הכביש. במקום לתקן את המפגע ולסיים את השביל, העמדתם פקח ואתם נותנים דוחות. הפקח שחרר אותי בלי דו"ח כי הלנתי על המפגע שמייצר עבירות. באותו יום פניתי לעירייה לדווח על המפגע ועל הציניות של להעמיד שם פקח. לא התקבלה שום התייחסות! בדיעבד נרשם לי דוח שלא ניתן לי ולא נשלח. נשלחה הודעת קנס מאוחרת חודשים אחכ. פניתי בבקשה לבטל - דחו. פניתי בבקשה להישפט - דחו בגלל התאריך. אתם מאפיה??? אני משלם ארנונה וזכותי לתשתית סבירה בלי מפגעים משולבים במלכודות כסף, או לפחות להיגיון סביר. באם לא אקבל מענה סביר - ביטול הקנס והתחייבות לתיקון המפגע בשני צידי XXX - אפנה לצינור ואתבע את העירייה עם עוד מאות נפגעים מדוחות על עבירות דומות".

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור באגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה התקיימה שיחה טלפונית עם הפונה ונבחנו נסיבות רישום הדוח. לאחר בחינת המקרה הועברה המלצה למחלקה המשפטית לביטול הדוח, ובהמשך התקבלה החלטה על ביטולו.

לצד זאת הובהר כי הפקחים מחויבים לפעול באדיבות ובמקצועיות בהתאם למדיניות השירות העירונית.

באשר למפגע הנטען בשביל האופניים, נמסר כי קיים תכנון עתידי לחיבור השביל לצומת במסגרת תכנון סטטוטורי, אולם בשלב זה יישום התכנון אינו צפוי בשנים הקרובות.

פנייה 2025-016239 מה- 10/04/2025– תלונה על נהג מאגף תברואה וניהול פסולת

"היום בסביבות השעה XXX חיפשתי ומצאתי חניה ברחוב שפירא השייך לאזור חניה 9 שהוא האיזור שלי

רחוב שפירא הוא רחוב חד סיטרי, צר באופן מיוחד ומאפשר נסיעה של רכב אחד בלבד.

המתנתי לאדם שיצא מחניה בשפירא 19 על מנת שאוכל להתקדם. הרחוב מאד צר וחיכיתי ליד שפירא 15.

אחרי הגיע אוטו אשפה מספר XXX ובגסות דרש שאזוז.

הסברתי שאני מחכה שהאיש שיוצא מהחניה יצא ואז אני אתקדם לחניה והוא יוכל לנסוע גם. אלא שבגסות יצא מהרכב איים וצילם את רכבי.

אין כל אפשרות לנסוע ברחוב זה.

זה רחוב חד סטרי.

זה רחוב מאד צר.

והוא היה צריך לחכות מכיוון שהגיע אחרי.

שיטת האיומים מיותרת ומכוערת.

אשמח שיובהר לנהג הנכבד.

אבקש מענה בכתב.

כמובן שצילמתי את הרכב המדובר ואת הרחוב הצר"

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבדיקת אגף תברואה וניהול פסולת. במסגרת הבירור נבחנה גרסת הנהג ונערכה שיחה עמו, במהלכה חודדו ההנחיות בדבר התנהלות סבלנית ומכבדת כלפי תושבים, בפרט באזורים צפופים ובמצבים מורכבים של תנועה וחניה.

נמסר לפונה כי הנהג הונחה לנהוג באיפוק ולאפשר זמן התארגנות לתושבים במקרים דומים. הודגש כי ההתנהלות המתוארת אינה תואמת את מדיניות השירות העירונית.

פנייה 2025-016903 מה- 20/04/2025– תלונה על התנהלות אגף החניה בעניין תו חניה לרכב חלופי

"שלום מר ראש העיר,

ברצוני לשתף אותך בלקונה במדיניות אגף החניה לגבי רכבים חלופיים ובשירות לא טוב שקיבלתי מהנציגים.

הרכב שלי במוסך לכמה ימים ולקחתי רכב חלופי מבן משפחה. התקשרתי לאגף החנייה בשאלה מה ניתן לעשות כדי לשנות את מספר הרכב בצו החניה והתשובה שקיבלתי הייתה "אין מה לעשות". כששאלתי איפה אני, כתושב העיר שזכאי לתו חניה על פי חוק, אמור לחנות את רכבו התשובה שקיבלתי הייתה "זה עניין שלך" "ואתה יכול לפנות לפניות הציבור". גם כשפניתי לפניות הציבור הפקידה הייתה חסרת סבלנות ולא ניסתה לעזור לי ולכן אני פונה אליך.

אני משרת במילואים, ואיני מרוויח הרבה כסף בשביל לשלם על חניון במשך שבוע.

אין לי דרך להתנייד ללא רכב פרטי כי אני עובד מחוץ לעיר.

כל מה שביקשתי הוא לשנות את מספר הרכב שעל שמו תו החנייה לכמה ימים. לא ייתכן שהתשובות שאקבל הן בסגנון "תסתדר" "וזו בעיה שלך".

אני פונה בערוץ זה מכיוון שאני אובד עצות, ולא יודע מה לעשות עם הרכב החלופי אותו קיבלתי. כאמור, אני חייב להתנייד עם רכב, וכלל החניה בסיבת ביתי (XXX) היא בכחול לבן. בנוסף, אני נוהג לחנות בחניון הבימה כחניון קרוב לבית, מה שגם לא אוכל לעשות ללא תו חניה.

המצב הנוכחי משאיר אותי חסר אונים,

אנא עזרתך

תודה רבה."

<u>תלונה מוצדקת –</u> בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל מוקד תווי חניה באגף החניה. במסגרת הבירור נוצר קשר טלפוני עם הפונה והובהר כי במקרים של רכב חלופי ניתן להגיש בקשה מקוונת בצירוף אישור מהמוסך לצורך קבלת תו זמני. עוד נמסר כי בשלב זה הרכב המקורי כבר הוחזר לפונה ולכן לא נדרש טיפול נוסף.

במהלך הבדיקה חודדה חובת מתן מענה שירותי, סבלני וברור לפונים, והודגשה החשיבות בהכוונה מלאה של תושבים באשר לאפשרויות העומדות לרשותם.

פנייה 2025-018232 מה- 27/04/2025 – תלונה על התנהלות מוקד שירות 106 פלוס בעניין העברת פרטי התקשרות

"זו תלונה נוספת בנושא העברת מספר טלפון שלי, בעקבות פניות שלי מאתמול לעיריה דרך אפליקציה 106 הכוללות תמונות מפגע חוסר מאור, ואף בפירוש כתבתי לא להתקשר. זוהי אופציה קיימת באפליקציה, ויש להתייחס אל בקשותינו ולכבדן.

בעקבות פנייתי בנושא מאתמול בעיות רחובות חשוכים, הועבר מספר הטלפון הפרטי שלי לגוף אחר- במקרה זה נת"ע כדי שאשלח להם את התמונות. העברת מספרי לכל גוף או אדם לא מקובל ומפר את פרטיותי. וזו לא פעם ראשונה שהדבר נעשה.

כמו כן, התמונות נשלחו באפליקציה של העיריה ולבקש מהתושב לשלוח אותן שוב לנת"ע על חשבון זמנו הפרטי בזמן שהתושב בעבודה, זו הפרעה, ובעיקר הקטנת ראש בטיפול בבעיה, בעוד התושב נמצא ועסוק בעבודתו, ואילו העובדים בגופים הנל בעיריה ונת"ע מקבלים משכורת, = פשוט מאד. שיעשו את עבודתם. אם אין להם גישה לתמונות באפליקציה –תואיל העיריה ותתקן את הבעיה..

זו לא פעם ראשונה שבעקבות דיווח באפליקציה יש זלזול בפרטיות, ונעשית העברת מספר טלפון פרטי ללא רשות ושימוש בו ללא אישור. בפעם שעברה התקשר אלי אדם [אף אחד בעיריה לא הבין איך זה קרה ומי זה] בערב יום הזכרון! לשאלות על תלונה על מיקום בו הגדרתי כי הגן מלוכלך. אני לא מוכנה שהטלפון שלי ושל כל תושב יועבר לכל אדם/גוף, ופרטיותי תופר שוב ושוב בשם חוסר המקצועונות וחוסר האיכפתיות של העיריה!

דיווחתי על כך בעבר והתלוננתי אבל זה לא עזר, ולא חל שום שינוי. פשוט כי לאף אחד לא איכפת. עובדה.

היות ונעשה דיווח נעשה לעיריה באפליקציה, אין זה מקנה לאף אדם או גוף כל רשות להעביר לגוף חיצוני את מספרי הטלפון של התושב, או לדרוש ממנו לעשות את העבודה בשביל העיריה. הגיע הזמן שענין פרטיות התושב באפליקציה 106 תטופל ברצינות,

ועבודות עליהן התושבים משלמים לעיריה ובאחריות העיריה כמו חוסר מאור ברחובות יטופלו ע"י העיריה.

מבקשת להבין כיצד מתוכנן הטיפול בבעיית הפרת פרטיות שוב ושוב ובזריקת האחריות אל התושב לאחר פניה באפליקציה כשכתוב "לא להתקשר."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. במסגרת הבירור עלה כי הבקשה שלא ליצור קשר טלפוני לא זוהתה על ידי נציג השירות. הנהלים חודדו עם צוות המוקד והודגשה החובה לכבד את בחירת התושב ולהקפיד על שמירת פרטיותו.

פנייה 2025-018434 מה- 28/04/2025 – תלונה על התנהלות תאגיד מי אביבים ומוקד 106 פלוס בעניין החלפת שעון מים

"אתמול (XXX) בצהריים הוחלף שעון המים בביתנו ברחוב מוטה גור XX, ללא כל תיאום או הודעה מוקדמת מצד העירייה או מי מטעמה. מדובר בפעולה שחייבת להיעשות בתיאום והודעה מראש לבעלי הנכס, שכן היא עלולה להשפיע באופן ישיר על אספקת המים התקינה.

לצערנו, כשעה לאחר ההתקנה ארעה פיצוץ בחיבור, מה שחייב אותנו לסגור את השיבר ולהישאר ללא מים. פנינו למוקד 106 בשעה XXX, ונמסר לנו כי הצוות יגיע לטפל בתקלה בתוך שש שעות. לאחר שחלפו שעתיים ולא הגיע איש, התקשרתי שוב ונאמר לי להמתין, ללא כל צפי זמן לטיפול.

בשעה XXX, לאחר ארבע שעות מהפנייה הראשונית, ענתה לי מוקדנית בשם XXX, אשר השיבה בחוסר אדיבות ובזלזול כי "לא מדובר בטיפול נמרץ" וכי אין שינוי בזמני ההמתנה. תגובתה הפגינה חוסר רגישות מוחלט למצוקה שנגרמה לנו – כאשר היינו ללא מים במשך שעות רבות.

כמו כן, כאשר הגיע לבסוף איש השירות, הוא ציין בפנינו שמדובר בתקלה שכיחה שנובעת, ככל הנראה, מאיכות עבודה ירודה.

אבקש להעלות בפניכם את הנקודות הבאות:

דרישה להסבר מדוע לא נמסרה הודעה מוקדמת על ביצוע החלפת שעון המים.

תלונה על איכות עבודות התחזוקה שבוצעו.

תלונה על השירות הלקוי וחוסר ההתחשבות מצד מוקד 106 , ובפרט על יחס מזלזל מצד הנציגה.XXX

דרישה לבדיקה יסודית של המקרה ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

אשמח לעדכון באשר לטיפול בפנייתי."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהלת מחלקת קשרי לקוחות בתאגיד מי אביבים ונבחן הליך החלפת מד המים. נמסר כי נשלחה הודעה מוקדמת לדיירים על החלפת המד וכי התקלה טופלה על ידי נציג מקצועי שהגיע למקום. באשר להתנהלות נציגת מוקד 106 פלוס, הנושא נבדק עם מנהל מוקד השירות. בעקבות תלונות נוספות על אופן עבודתה התקיימה עמה שיחה והיא קיבלה התראה. בנוסף הועברה לה הדרכה נוספת והיא שובצה לעבודה בליווי נציג בכיר.

פנייה 2025-018690 מה- 30/04/2025 – תלונה על עובד מאגף תברואה וניהול פסולת

" מבקשת לדווח על בריונות, אלימות מילולית והטרדה מצד עובד שלכם (כך לפי מה שציין בפרופיל שלו בפייסבוקXXX."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף תברואה וניהול פסולת, אשר קיים בירור משמעתי עם העובד. במסגרת הבירור טען העובד כי אינו עושה שימוש בפרופיל האמור וכי מדובר בפרופיל פיקטיבי. מנהל האגף הבהיר כי התבטאות פוגענית או התנהלות בלתי הולמת מצד עובד ציבור, לרבות ברשתות החברתיות, אינה מתקבלת על הדעת. הנהלים בנושא התנהגות עובדים ברשת חודדו עם העובד והנושא טופל במישור המשמעתי.

פנייה 2025-019093 מה- 04/05/2025 – תלונה על מפקח עירוני בעניין יצירת קשר טלפוני בניגוד לבקשת הפונה

"מצורף נוסח הפניה שלי הדורשת את תגובתכם הרשמית בעניין

אין ליצור איתי קשר טלפוני בשום צורה שהיא

יש לתקשר איתי בכתב בלבד במייל XXX או בכל דרך אחרת בה תחפצו, בכתב.

מרגע זה חלים 30 ימים לקבלת התגובה שלכם. לא ישלחו תזכורות נוספות או כל הודעה אחרת טרם הגשת תביעה בבימ"ש לתביעות קטנות במידה וזו תאחר מלהגיע.

לפני שתגיבו, אמליץ שתבחנו את כל הקריאות שלי מן העבר, אשר גם בהן, ולמעלה מ10 פעמים, דרשתי בכתב שלא ליצור איתי לעולם קשר טלפוני - דבר שכמובן יש לי המון הוכחות לכך שלא הצלחתם לעמוד בבקשה הפשוטה, והחוקית הזו, אל מול אדם בעל נכות.

חשוב גם לציין - בעבר אני ביקשתי, דרשתי אפילו, לקבל לידי את כל ההתכתבויות וכן תיעודים של שיחות הטלפון שביצעתי מולכם עד היום. עשיתי את זה באופן שנאמר לי לעשות את זה על ידי המוקד הטלפוני, אולם מעולם לא קיבלתי תגובה / את החומרים. כמובן שגם זה בכתב."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור עם מנהל אגף הפיקוח. מהבדיקה עלה כי המפקח יצר קשר טלפוני כחלק מהליך הטיפול הרגיל בקריאה, מבלי לשים לב להערה שהוזנה בדבר בקשה שלא ליצור קשר טלפוני. בנוסף, במהלך התכתבות שנערכה, התבטא המפקח באופן שאינו הולם, ועל כך התנצל במסגרת הבירור.

מנהל האגף הדגיש בפני צוות המפקחים את החובה לכבד את אופן ההתקשרות המבוקש על ידי הפונה, ובפרט כאשר מדובר באדם עם מוגבלות, וחידד את הנהלים בנושא רגישות שירותית והקפדה על תיעוד ומענה בכתב בהתאם לבקשה.

פנייה 2025-019330 מה- 05/05/2025 – תלונה על התנהלות מוקד שירות 106 פלוס ואגף תברואה בעניין פינוי פסולת חריגה

"שלום רב,

פיניתי פסולת חריגה (ארונות, מזרן וכיוצא בזה) התקשרתי אתמול ביום א' בתאריך 4.5.25 על מנת להודיע על פינוי פסולת חריגה נאמר לי שאין צורך להודיע ושהפינוי יתבצע בימי שני ורביעי. היום בתאריך 5.5.25 יום ב' שוחחתי עם נציג שירות בשם XXX שאמר לי להתפלל שלא נקבל דו"ח. השעה 17:05 וטרם באו לפנות. מבקשת פינוי מיידי.

אציין שלא קיבלתי מס' פניה על שיחתי אתמול עם מוקד השירות 106 וגם בשיחתי היום עם נציג השירות XXX. לא קיבלתי פניה.

לא מקובל עלי מענה מזלזל כזה. אני פעלתי לפי ההוראות שלכם. אני לא צריכה להתפלל לא לקבל דו"ח. מבקשת פינוי מיידי של הפסולת.

אציין שאחראית משמרת XXX התקשרה אלי ובמקום לפתור את הבעיה היא מתחילה להתווכח איתי ונותנת לי תשובות לקוניות במקום לטפל בבעיה שימי ההוצאה הם בימי שני. אני מצפה לקבל שירות הולם ומענה הולם לפניותיי ולא מענה מזלזל שאתפלל לא לקבל דוח. אני פעלתי כחוק. סדרו את העניין!

מספר הפניה למוקד בוואטסאפ XXX ."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף תברואה ועם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. בבדיקה עלה כי ימי הפינוי באזור הינם ימים קבועים וכי אין צורך בתיאום מוקדם. עוד נמסר כי הפסולת פונתה ביום שלמחרת.

במסגרת הבירור עלה כי אחד מנציגי המוקד התבטא באופן שאינו הולם. הנושא טופל עמו והודגשה חובת מתן מענה שירותי, ענייני ומכבד לתושבים. כמו כן הובהר אופן תיעוד פניות מידע במערכת המוקד.

פנייה 2025-019586 מה- 07/05/2025 – תלונה על עובד מאגף תברואה וניהול פסולת

" נושא: פנייה בנושא התנהגות בלתי הולמת של עובד עירייה – משאית פינוי אשפה מס' XXX

שלום רב,

הבוקר (XXX), בשעה XXX, הגעתי לרחוב שמעוני בתל אביב ונכנסתי לחניה הצמודה לבניין בו אני מתגורר. באותו רגע, רכב חנה במקום והתכונן לצאת – נותרו שניות בודדות לפינוי החניה.

במקביל, הגיעה מולי משאית פינוי אשפה של העירייה) מספר רכב XXX) ונתקלה בעיכוב זמני, שכן חסמתי את הנתיב לזמן קצר (40 שניות) תוך כדי נסיעה לאחור לצורך כניסה לחניה שהתפנתה.

לצערי, נהג המשאית או אחד מעובדי הצוות ניגש אל רכבי ונהג בי באלימות מילולית קשה תוך שימוש באיומים, צעקות וביטויים בוטים. יתרה מכך – הוא דפק על רכבי מספר פעמים באופן אלים, למרות שביקשתי ממנו להפסיק. כשהסברתי לו שמדובר בהמתנה

של רגעים ספורים בלבד, הוא בחר להחריף את התוקפנות והתנהל באופן בריוני, בלתי נסבל ובלתי ראוי.

אני פונה אליכם בדרישה לבדוק את המקרה ולטפל בהתנהלות החמורה הזו. עיריית תל אביב היא גוף ציבורי מכובד, ואני סבור שעובדיה אמורים לייצג ערכים של שירות, אדיבות וכבוד לתושבי העיר – ולא להתנהל באלימות, הפחדה והתפרצות פיזית כלפי אזרחים.

אשמח לעדכון בנוגע לאופן הטיפול בפנייה זו.."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף תברואה וניהול פסולת. במסגרת הבירור נערכה שיחה עם העובד, אשר מסר את גרסתו לאירוע. מנהל האגף בחן את נסיבות המקרה וחידד עם העובד את ההנחיות בדבר התנהלות מכבדת, איפוק ושירותיות בעת מילוי התפקיד במרחב הציבורי.

פנייה 2025-019719 מה- 07/05/2025 – תלונה על מפקחת מאגף הפיקוח בעניין מתן דוח

" אני רוצה להתלונן על פקחית בשם XXX שנותנת דוחות גם לאנשים שחונים כחוק ואני שניגשתי אליה ושאלתי אותה למה את נותנת סתם דוחות אמרה לך לך תתלונן קיללה אותי ועשתה לי תנועה מגונה אני חושב שזה ממש לא מכובד שעובד ציבור מתנהג כך אני מבקש לטפל בנושה הזה (אני הכנתי כחוק היא גררה אותי ונתנה לי דו"ח) אבקש לטפל בזה ויש לי סרטון אך שהיא מתנהגת."

<u>תלונה מוצדקת</u> – לאחר קבלת התלונה בוצעה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח. סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה והזמין אותו לפגישה יחד עם המפקחת. מן הבדיקה עלה כי הדוח נרשם בגין חניה בתחום פריקה וטעינה וכי בוצע גרירה בהתאם לנהלים.

עם זאת, במהלך האירוע התנהלו חילופי דברים שאינם עולים בקנה אחד עם סטנדרט השירות המצופה. המפקחת התנצלה על אופן התנהלותה, וההנחיות בדבר שירות אדיב ומקצועי חודדו עמה.

פנייה 2025-021154 מה- 15/05/2025 – תלונה על מנהל XXX קאנטרי XXX

"שלום

אני פונה אליכם בעקבות אירוע חמור שקרה אתמול ב XXX של העירייה קאנטריXXX .

רקע לאירוע-

שמי ,XXX אני משרת במילואים באופן רציף החל מ .XXX-נוסף על כך אני מנוי בחדר הכושר הנ"ל.

בתחילת המלחמה פתחתם הטבה למשרתי מילואים אשר מאפשרת הכנסת בני משפחה/זוג. הטבה זו אפשרה לי ולבת זוגתי להתאמן יחד מה שמקל עלי באופן שלא ניתן לתאר ומאפשר לי נחת ומקום לנקות את הראש.

כשנה לאחר תחילת המלחמה ההטבה שונתה ואפשרה לנלווים להיכנס למתחם הבריכה בלבד. בעקבות זאת פניתי לעירייה בתאריך) XXX פניה מספר (XXX וביקשתי להבין האם ניתן להחזיר את ההטבה. במענה לפנייה התקשר אלי נציג העירייה והסביר שישנו הסכם שבשתיקה בין חדרי הכושר לעירייה אשר מאפשר את המשך ההטבה אפילו שבאפליקציה כתוב שהכניסה היא למתחם הבריכה בלבד. עוד נאמר שאין שום בעיה שאמשיך להיכנס עם בת זוגתי ושבמקרה ונאמר לי אחרת אזי לפנות לעירייה שוב. כך עשיתי. שיחה זו מוקלטת.

אתמול בשעות הערב בזמן שחדר הכושר עמוס באנשים ובמהלך אימון עם בת זוגתי כפי שתיארתי מעלה, הגיע מנהל חדר הכושר XXX והטיח בי ובת זוגתי לפנות מיד את מתחם חדר הכושר.

XXXדיבר בצורה בוטה והתנהג כמו שריף כאילו חדר הכושר הוא פרטי שלו. הוא לא היה מוכן להקשיב למילה שהוצאתי מפי בניסיון להסביר לו שברשותי אישור מהעירייה, השפיל אותי ואת בת זוגתי מול מתאמני המכון והתנהג בצורה מבזה, בטח אל מול אדם שמשרת את המדינה ובא לפרוק מתחים.

מצער אותי לדעת שאיש כזה מנהל את חדר הכושר שלי ומאפשר לעצמו להתנהג כך כלפי מתאמנים שלו. טוב היה אם היה לוקח אותי הצידה ומדבר איתי בצורה מכבדת.

אני מבקש מכם שתי בקשות:

להגיש תלונה על XXX ולפתוח בבירור.

לקבל מכם אישור כתוב על נושא ההסכם שבשתיקה בהתאם לשיחה המוקלטת שביצע איתי נציג העירייה, או לחלופין להחזיר את ההטבה באפליקציה כפי שהייתה בהתחלה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – לאור הפנייה נערכה בדיקה עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט וכן עם מנהל מחלקת ניהול הקאנטרים. מן הבירור עלה כי בהתאם למדיניות המעודכנת, ההטבה לבני משפחות משרתי מילואים מאפשרת כניסה למתחם הבריכה בלבד, וכי אין הסדר רשמי המאפשר שימוש בחדר הכושר מעבר לאמור באפליקציה.

עוד עלה כי בעת האירוע מנהל חדר הכושר פנה אל הפונה וביקש ממנו לעזוב את מתחם חדר הכושר, ולאחר שהפונה סירב – הרים את קולו. במסגרת הבירור הובהר למנהל חדר הכושר כי היה עליו לנהוג באיפוק, לקיים שיח מכבד ולהסדיר את העניין באופן דיסקרטי ולא בפני קהל מתאמנים.

בנוסף, מנהל המחלקה שוחח עם הפונה והבהיר את מדיניות ההטבה ואת אופן מימושה בפועל, לרבות האפשרות להמשיך לממש את ההטבה הקיימת במתחם הבריכה.

פנייה 2025-021258 מה- 15/05/2025 – תלונה על מפקח עבודה אזורי מאגף תברואה וניהול פסולת

"הבוקר בשעה XXX לערך הודעתי על ערמת גזם שהוצאה עי 'גננים ביום שלישי מרחוב..

הגזם תפס חניה וחצי ולא פונה עד היום יום חמישי.XXX
לפני בערך חצי שעה לצערי עניתי למספר טלפון חסום שאמר לי שהוא מהעיריה והגזם נלקח ?אמרתי שאיני יודעת אך נכון ללפני שעה עדיין היה .אז אמר בקול רם ואפילו לא נעים שהוא מודיע לי שעכשיו לקח והוא ראה את התלונה שלי ואינו חיב לקחת את הגזם לא אחרי יום וגם לא יומיים וממש הרים עלי את הקול.
הרגשתי מאוימת והרמתי את קול .שאלתי האם התקשר לצעוק עלי ושאיני מעונינת לדבר.
אני מתעקשת לדעת באיזו זכות העיריה מעבירה את מספר הטלפון שלי כמתלוננת לעובד קבלן שמתקשר מחסוי נוזף ומרים את קולו.
ד.א .נשלחה אלי הודעה מהעיריה על סיום הטיפול עם תמונה שכמובן לא צולצה מהמקם שבו היה הגזם.
אני מרגישה מאוימת ומפוחדת".

<u>תלונה מוצדקת -</u> הנושא נבדק עם מנהל אגף תברואה וניהול פסולת. במסגרת הבירור נמסר כי מנהל התחנה שוחח עם הפונה והתנצל על אופן הדיבור של מפקח העבודה האזורי. הובהר כי יום שלישי הוא יום הוצאת גזם ופסולת חריגה וכי הפינוי מתבצע ביום שלאחר מכן בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים.

במהלך הבדיקה חודדה עם המפקח החובה לקיים שיח מכבד ועניני עם תושבים ולהימנע מהרמת קול או יצירת תחושת איום. בנוסף הובהר אופן הטיפול בקריאות והעברת פרטי התקשרות לצורך השלמת טיפול מקצועי

פנייה 2025-022270 מה- 21/05/2025 – תלונה על מפקח מאגף הפיקוח בעניין יצירת קשר טלפוני

" נדון: תגובה למכתבכם מיום – XXX המשך טיפול בתלונה על התנהלות פקח עירוני כלפי אדם עם פוסט טראומה מוכרת

שלום רב,

קיבלתי את מכתבכם מיום .XXX אני מצר על כך שהתייחסות זו רק מחמירה את התחושה הקשה של זלזול, התנערות מאחריות והיעדר חמלה מצד גוף ציבורי האמור לשרת את כלל תושביו.

" 1.טעות אנוש" – לא טעות, לא אנוש, לא חד־פעמית

במכתבכם ציינתם כי מדובר ב"טעות אנוש". זוהי הצגה מטעה של המציאות. ברשותי למעלה מ־20 תיעודים שונים בהם עיריית תל אביב – כולל אגף הפיקוח – השתמשו במספר הטלפון שלי בניגוד להנחיות ברורות ומתועדות. חלק מהמקרים התרחשו אף לאחר פנייתי האחרונה – כולל בשבוע שעבר. זו אינה טעות. זוהי כשל מערכת ארכיטקטוני.

הפלטפורמה העירונית כופה הזנת מספר טלפון אך אינה מחייבת את אנשי השטח להתייחס להנחיות מפורשות מצד הפונה. מדובר בבעיה מובנית. כשאתם כותבים ש"פקחים נוהגים להתקשר" – אתם בעצמכם מודים שהנוהל שגוי. אין זו טעות אנוש אלא מדיניות פגומה, שהובילה לעבירה חמורה ופגיעה רגשית ואישית.

2.הפקח התנצל בפניכם – לא בפניי

הודעתכם כי הפקח" XXX התנצל במהלך הבירור" רק מדגישה את הפער בין מה שאתם מודים בו – לבין האחריות שאתם מתחמקים ממנה בפועל.

- *הפקח לא התנצל בפניי.*
- *אתם עצמכם – המוסד שפקח מטעמו קילל אותי בהודעת טקסט – לא טרחתם להתנצל.*
- *ניסחתם מכתב שבו אתם מודים בהתנהלות פסולה אך עדיין כותבים לי אותו בלי צל של התנצלות.*

זו לא רק התנהלות לא תקינה – זו הפקעת בסיסית של כבוד האדם.

3.סיכון אישי – האם הפקח ממשיך לעבוד?

אני דורש לדעת באופן מפורש – האם XXX ממשיך לשמש כפקח עירוני בעיר תל אביב?

האם תושב בעיר, אשר פונה לעירייה בהתאם להנחיות, עלול להיתקל שוב בעובד ציבור שפועל באלימות מילולית, בוז כלפי בעלי מוגבלויות, בעל דפוס התנהגותי עברייני ואלים?

כל עוד העובד הזה משרת תחתיכם – אני חש מאוים.

4.אחריות כוללת – וההחמצה במכתבכם

כתבתם שאתם "מדגישים בתדרוכים" את הצורך להתחשב בפונים עם מוגבלות. אני שמח שהסבתם את תשומת הלב לכך – אך הנזק כבר נגרם, ועודנו נמשך.

ההתנצלות החסרה, העבירות שכבר התרחשו, והתופעה שחוזרת גם לאחר מכתבכם – מעידים כי לא קיבלתם אחריות בפועל.

כמו שאמרתי - גם לאחר המקרה ובימים האחרונים - יש בידי תיעודים שהתקשרו אלי פעמים נוספות. יכולים לבדוק בעצמכם גם במערכות שלכם.

דרישותיי, בשנית ובאחרונה:

א. פירוט תוצאות הבירור

מהן תוצאות הבירור שנערך? האם ננקטו צעדים משמעתיים? השלכות לגבי הפקח? אני דורש לקבל את המידע המלא – אינני מסתפק באמירה כללית כי התקיימה שיחה.

ב. התנצלות רשמית

טרם התקבלה התנצלות כלשהי – לא מהפקח, ולא מהעירייה. לאור העובדה שאתם מכירים בעבירה באופן רשמי, היעדר התנצלות הוא בבחינת הכפלה של הפגיעה.

ג. שקיפות מערכתית

מהם הצעדים שננקטו לשינוי המערכת? האם עודכנה פלטפורמת הפניות? האם נקבע נוהל חדש להתייחסות לפניות של אנשים עם מוגבלות? האם נשלח חוזר מחייב לכלל הגורמים?

אני מצפה למענה ברור – לא סיסמאות שירות. אני אבדוק את המערכות לפי הצהרתכם בעניין.

ד. דרישה לפיצוי

לאור עוגמת הנפש, הפגיעה בכבודי, חזרתיות ההפרות, וההחמצה שלכם במענה האנושי והמערכתי – אני דורש פיצוי מיידי בסך XXX ש"ח, בהתאם לסעיף 30א לחוק התקשורת.

הסכום הקודם שדרשתי - הועלה, בשל כך שאתם:

- *הודיתם בהתנהלות פסולה*
- *לא התנצלתם*
- *לא הצעתם פתרון*
- *לא הצעתם פיצוי*
- *ואינכם נוקטים פעולה ברורה*

זהו שלב ההזדמנות האחרונה להסדיר את הנושא ללא התערבות משפטית.

במידה ולא יינתן מענה ענייני תוך 7 ימי עבודה – אפנה לבית המשפט לתביעות קטנות, בצירוף תיעוד מלא, כולל מקרים חוזרים ונוספים שקרו גם לאחר תגובתכם האחרונה.

במקביל, אעביר את החומר ל:

- *נציבות שירות המדינה – אגף המשמעת*
- *נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות*
- *לשכת מבקר המדינה*
- *והתקשורת, לפי הצורך*

העילות המשפטיות לפיצוי:

1. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א–1981 – סעיפים 2 ו־29א

...

2.חוק התקשורת)בזק ושידורים(, תשמ"ב–1982 – סעיף 30א

...פיצוי של עד XXX ש"ח להודעה, גם ללא נזק בפועל.

3.חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח–1998

...עד XXX ש"ח לפי תקרות החוק.

לסיכום:

אתם מודים בעובדות. אתם מתארים מדיניות שגויה. אתם מדווחים על מחדל מערכתי – אך שוב בוחרים לא להתנצל, לא לפצות, ולא לקחת אחריות ישירה.

זה לא ראוי. זה לא אנושי. וזה ודאי לא ציבורי.

אני ממתין למענה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – לאחר קבלת הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבירור הובהר כי במהלך שיחה עם הפונה התנהג המפקח באופן שאינו הולם, ועל כך נמסרה התנצלות. ההנחיות בדבר אופן יצירת קשר טלפוני ושיח מכבד חודדו עם המפקחים.

בנוסף נבחנה האפשרות המערכתית להימנע מהעברת מספר טלפון לגורם המטפל כאשר הפונה מציין כי אינו מעוניין ביצירת קשר טלפוני.

באשר לבקשת הפיצוי, הנושא הועבר להמשך טיפול היחידה לניהול סיכונים

פנייה 2025-023203 מה- 26/05/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" ביום ראשון XXX בשעה XXX הגעתי לרחוב בו אני גרה, שדרות XXX, וחיפשתי חניה. רכב (טנדר) של הפיקוח העירוני עמד באמצע הכביש ליד אתר הבניה ב XXXולא איפשר לי להמשיך ולתור אחר חניה. פניתי לנהג, שמאוחר יותר התברר ששמו XXX, שיזיז את מכונית הפיקוח לצד הכביש, כדי שאוכל להמשיך ולנסוע ולחפש חניה במקום שמותר לחניה XXX .בחר להתקדם עוד כ-20 מטר ולחסום את כל המעבר לאזור הציבורי של החניה. כשפניתי אליו בשנית ובשלישית, הוא נזף בי ואמר: במילא אין חניה עבורך ברחוב.

מנהל העבודה באתר, שהיה עסוק בשיח עם שני הפקחים האחרים, אמר לי פשוט תחני כאן) ליד (XXX ואני אדאג שלא תקבלי קנס על כך.

כשראה ,XXX הנהג, שאני מצלמת את לוחית הרישוי של הטנדר ,XXX הוא ירד מהטנדר בזעם וצעק אחרי: את עוד תראי מה אעשה לך, צילמתי את הרכב שלך... ועוד.

תפקיד של הפיקוח העירוני לעזור לאזרחי תל אביב ולא לאיים עליהם או לחסום את דרכם בכבישים.

מיותר לציין שהבוקר, לאחר שאחד הפועלים התקשר אלי להזיז את רכבי) בשעה ,(XXX קיבלתי דוח ממפקח אחר בשם.XXX

כשניסיתי לעדכן את המפקח שקיבלתי היתר ממנהל העבודה ערב קודם לכן, הוא כבר כתב את הדוח ואמר שאין יכולת לשנות.

אני רואה את נציג הפיקוח העירוני XXX ,מרכב מספר ,XXX אחראי לניהול פוגע ולא מקצועי של הנהלים בעיר, והכל בשל יהירותו כפקח עירוני.

חוצפה שאין כדוגמתה.

בברכה,

".XXX

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבחן עם מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבירור סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה ובדק את פרטי האירוע עם הנהג וצוות המפקחים שנכחו במקום. מן הבדיקה עלה כי צוות הפיקוח הגיע לאזור בעקבות תלונה על פעילות באתר בנייה מעבר לשעות ההיתר. רכב הפיקוח הוצב במקום פריקה וטעינה לחומרי בניין לאחר שהקבלן חסם את החניה באמצעות קונוסים.

עוד עלה כי הרכב של הפונה נותר חונה במקום לאחר השעה XXX בניגוד להוראות התמרור, ולכן נרשם דוח על ידי מפקח שהגיע למקום. הובהר לפונה כי באפשרותה להגיש בקשה לביטול הדוח לאגף החניה באמצעות האתר העירוני.

במסגרת הבירור חודדה עם צוות המפקחים החובה להקפיד על התנהלות שירותית ומכבדת כלפי תושבים גם בעת טיפול באירועי אכיפה.

פנייה 2025-024715 מה- 04/06/2025 – תלונה על סיירי סל"ע

" שלום,

ברצוני להתלונן. ב־ XXX(בלילה של ערב החג) בשעה אחת בלילה, התעוררתי מצלצול באינטרקום של ביתי בכתובת ,XXX תל אביב. פתחתי מעט את הדלת ועמד מולי פקח ששאל אם יש לי כלב. אמרתי שלשכנה למעלה יש והוא המשיך לשאול אם היא משחררת אותו בחצר. אני לא מבינה למה היה כל כך דחוף להגיע באמצע הלילה, להעיר את הבן הפעוט החולה שלי ולהבהיל אותי ככה בגלל שאלות על כלב.

אני מניחה שאתם יכולים להבין כמה זה מפחיד לקבל ביקור מגבר זר, אפילו לבוש במדים, באמצע הלילה. בטח אחרי מה שקרה במדינה שלנו.

אבקש לקבל התייחסות.

תודה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – במסגרת בירור שנערך עם מנהל אגף סל"ע עלה כי מדובר בצוות משולב של שוטר ומפקח מטעם השיטור העירוני. מן הבדיקה עלה כי מי שדפק על דלת הפונה היה השוטר בצוות.

עם זאת, נמצא כי לא הייתה הצדקה לפנייה אל דלת הדירה בשעה מאוחרת כל כך, ועל כן הנהלים בנושא חודדו עם כלל הצוותים הפועלים במסגרת השיטור העירוני.

בנוסף, מנהל מחלקת השיטור שוחח עם הפונה ועדכן אותה בפרטי הבירור.

פנייה 2025-024759 מה- 05/06/2025 – תלונה על מפקחת עירונית

" בחודש האחרון מופיע ברחוב מפקח/ת בשם ,"XXX" אשר גורר/ת רכבים מדי לילה באופן שנראה כלא חוקי. הגשתי ערעור שממתין למענה כבר כמעט 30 יום, ובינתיים מדי בוקר עוד ועוד תושבים מגלים בתדהמה שרכבם נגרר.

נראה כי המפקח/ת מפרש/ת באופן שגוי את התמרור, וסבור/ה שכל שטח החניה באורך 18 מטרים מיועד לנכים, אף שלפי השילוט רק החניה הצמודה לתמרור מיועדת לכך.

כתושב הרחוב, אני נתקל מדי בוקר בעשרות אנשים מופתעים ומתוסכלים, שנגרר רכבם למרות שחנו כחוק."

<u>תלונה מוצדקת</u> – מבדיקת הנושא עם מנהל אגף הפיקוח ועם מנהלת אגף החניה עלה כי הדוחות שניתנו בכתובת האמורה שלא כדין בוטלו בהמלצת המחלקה המשפטית.

בנוסף, סגן מנהל המרחב באגף הפיקוח שוחח עם המפקחת בנושא, והאירוע הועלה במסגרת התדריכים המקצועיים באגף לצורך חידוד הנהלים והנחיות האכיפה.

הובהר כי כלל המפקחים מחויבים לפעול בהתאם להוראות החוק ולמדיניות השירות העירונית.

פנייה 2025-025218 מה- 08/06/2025– תלונה על שירותים ציבוריים בכיכר מסריק

" אבקש לידע על אי נעימות שנוצרה בנוחיות בשירותים ציבוריים טכנולוגיים ליד גן משחקים ליד גן פרישמן, מסריק. התפניתי עם בתי שהייתה במחזור, ליד גן משחקים לאור יום וכאשר אנשים בחוץ וילדים בגינה, השירותים נפתחו לפתע ללא שום הכנה ובתי נחשפה ונפגעה מכך בצורה נפשעת. לא ידעתי איך להרגיעה, וזה ממש בושה שבעיר כזו אין נוחיות נורמליים והטכנולוגיה אכזבה. נהרס לנו היום כיף ובתי בטראומה מזה וחבל מאוד שזו הרמה בתל אביב שאמורה להיות עיר מזמינה ותיירותית. נפגענו מכך ובטח אנחנו לא לבד בהשפלה הזו. אבקש לטפל ולעקוב אחרי הנושא הזה, ממש פוגעני."

<u>תלונה מוצדקת</u> – מבדיקת הנושא עם הגורמים האחראים על תחזוקת השירותים הציבוריים נמסר כי זמן הנעילה האוטומטית של תא השירותים מוגבל לפרק זמן קבוע, ובסיומו הדלת נפתחת באופן אוטומטי. נמצא כי משך הזמן שנקבע אינו מאפשר תמיד שימוש נוח במתקן.

לאור הפנייה הועבר הנושא לבחינה מול הגורמים האחראים על תחזוקת המתקנים הציבוריים, ונבחנת האפשרות להתאים את משך זמן השימוש בתאי השירותים על מנת למנוע הישנות מקרים דומים.

פנייה 2025-025879 מה- 11/06/2025 – תלונה על צוות חינוכי בבית ספר XXX

"שלום רב,

ברצוני להביע את זעזועי מהמקרה החמור שהתרחש ביום שלישי, XXX, במסגרתו בני , XXXתלמיד כיתה X בבית הספר XXX שבתל אביב, יצא משטח בית הספר ונעדר במשך כשעתיים - עד שאותר לבסוף על ידי המשטרה וסיור.

XXX הוא ילד על הרצף האוטיסטי, עם אבחנה מוכרת היטב לצוות החינוכי. מתוך הבנה למצבו, הוקצתה לו סייעת צמודה, האמורה ללוות אותו לאורך כל היום - אך לצערנו, בזמן האירוע הסייעת לא הייתה מעורבת כלל, ולמעשה איש מצוות בית הספר לא הבחין בהיעדרו במשך זמן ממושך.

מדובר בכשל חמור של בטיחות ושל אחריות XXX. חווה בעקבות האירוע פחדים עמוקים ותחושת חוסר ביטחון, ואנו, כהוריו, מזועזעים מהמחדל הזה שאירע במסגרת שאמורה בראש ובראשונה להגן על ילדינו – ובמיוחד על ילדים עם צרכים מיוחדים.

אני דורש לקיים בהקדם שיחה דחופה עם כלל הגורמים הרלוונטיים – בעירייה, בבית הספר ובפיקוח - לצורך מתן הסברים מלאים, לקיחת אחריות ולוודא שמקרה כזה לא יישנה לעולם.

בברכה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – מבירור שנערך עם מנהלת מינהל החינוך עלה כי זמן קצר לאחר שהתלמיד וחברו יצאו משטח בית הספר, המורה התורנית הבחינה בכך ועדכנה את מנהל בית הספר. בעקבות כך דווח למפקחת, והנהלת בית הספר יחד עם אנשי צוות נוספים וסייר עירוני יצאו לחפש אחריהם.

כעבור זמן קצר נמצאו שני התלמידים בגינה סמוכה לבית הספר על ידי אחד מקרובי משפחתו של חברו לכיתה. הנהלת בית הספר לקחה אחריות על האירוע והתנצלה בפני ההורים. בעקבות המקרה נערכו תדריכים וחידוד נהלים לכלל צוות בית הספר והסייעות.

בנוסף, התקיים דיון מקצועי בנושא בהשתתפות הנהלת בית הספר, נציגי מינהל החינוך ומפקחת משרד החינוך, והורי התלמיד הוזמנו לפגישה נוספת לצורך ליווי ומתן מענה מקצועי.

פנייה 2025-026088 מה- 12/06/2025 – תלונה על מציל בחוף XXX

" ברצוני להביע את מחאתי ולהגיש תלונה רשמית על אירוע חמור ומטריד שאירע ביום שבת, ה ,XXX-בחוף XXX סוכה X שם המציל XXX

במהלך שהותי במקום נכחתי במקרה מזעזע שבו מציל המועסק על ידי העירייה יצא מסוכת המצילים וניגש באגרסיביות רבה לעבר ילדה בת 15 , לכאורה במטרה לתקוף אותה – כל זאת לעיני עשרות נופשים. האירוע התרחש על רקע העובדה שהילדה השמיעה מוזיקה.

לאחר שהמציל ניגש אליה בצעקות ובאלימות מילולית קשה, הוא אף ניסה להכות אותה, ורק בזכות התערבותם של ארבעה מאבטחים שהחזיקו אותו נמנע אסון. בתי הקטנה, בת 6, הייתה עדה לאירוע ופרצה בבכי מבהלה. גם יתר הנוכחים במקום היו המומים מהתנהגותו של אותו איש ציבור , אשר היה מצופה ממנו לפעול באחריות, באיפוק ובכבוד כלפי הציבור.

ברשותי סרטון וידאו שתיעד את האירוע כולו – ואני מוכנה להעבירו לפי דרישה, לשם חקירה מעמיקה וטיפול מיידי.

אבקש לקבל תשובה בכתב תוך זמן סביר , הכוללת פירוט אודות הצעדים שננקטו כלפי אותו מציל בעקבות האירוע, לרבות השעיה, שימוע או כל הליך בירור שנפתח בעניינו.

באם לא תתקבל תגובה, אשקול פנייה לתקשורת, לחשיפת המקרה בציבור , וכן לערכאות משפטיות רלוונטיות.

בברכה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא הועבר לבדיקת מנהל אגף החופים. ממצאי הבירור העלו כי התנהלות המציל לא עלתה בקנה אחד עם הנהלים המחייבים בעירייה וכי חרג מסמכויותיו בעת האירוע.

בעקבות זאת זומן המציל לשיחת אזהרה, במסגרתה הובהר לו כי עליו להימנע מכל גילוי של אלימות מילולית או פיזית כלפי מבקרים בחוף, גם במצבים מורכבים. בנוסף חודדו עמו נהלי העבודה וההתנהלות המצופה מעובדי האגף במתן שירות מקצועי ומכבד לציבור.

עוד נמסר כי הנהלים רועננו בקרב כלל עובדי אגף החופים על מנת למנוע הישנות מקרים דומים.

פנייה 2025-028103 מה- 27/06/2025 – תלונה על מענה יחידת פניות הציבור בנושא גנרטור

" ראש העיר שלום,

אני מבקשת להסב את תשומת לבך לפנייתי לפניות הציבור בעירייה מיום XXX שמספרה XXX

כפי שהסברתי בפנייתי, אנחנו גרים בסמוך לאתר נפילת הטיל ברחוב פינסקר. הדירה שלנו נפגעה, אך לא באופן שהצריך פינוי.

חברת בזק הציבה גנרטור בחצר המשק של המגדלור מתחת למרפסות הבניין שלנו – גנרטור שעובד משעה XXX בבוקר עד XXX בערב, יום-יום, גם בשבתות מאז.XXX

הרעש, זיהום האוויר והרעידות מהגנרטור מהווים מטרד. מי שגר באזור חווה טראומה מהטיל שנפל ומהמלחמה. לא ישנו בגלל האזעקות ולא ישנו אחרי שהטיל נפל, ועכשיו כל בוקר יש לנו השקמה עם הגנרטור הזה.

אתמול קיבלתי תשובה מקוממת וחסרת רגישות מנציגת יחידת פניות הציבור. כשקראתי את התשובה חשבתי שזו בדיחה.

אז ראשית אני מבקשת להתלונן על חוסר מקצועיות, חוסר רגישות וזלזול בתושבי העיר מצד נציגת פניות הציבור.

אני מנסה שוב – הפעם אני מקווה מול גורם מקצועי ורגיש יותר – אנא עזרו לנו עם המטרד הזה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בבירור שנערך עם מנהלת יחידת פניות הציבור עלה כי מדובר בגנרטור של חברת בזק שהוצב על-ידי חברת החשמל לצורך אספקת חשמל לבניין שנפגע בעקבות פגיעת הטיל באזור.

נמסר כי יחידת מבנים מסוכנים במינהל ההנדסה פעלה לאישור חיבור הבניין לחשמל על מנת לאפשר את ניתוק הגנרטור, אולם התהליך התעכב מול חברת החשמל. לאחר קבלת הפנייה פעל המרכז העירוני לתיאום הנדסי מול בזק וחברת החשמל באופן שוטף עד להסרת הגנרטור מהמקום.

בנוסף, במסגרת הטיפול בפנייה נערכה שיחה עם צוות יחידת פניות הציבור, ובה הודגש הצורך במתן מענה רגיש ומקיף לפונים, במיוחד בתקופה מורכבת זו.

פנייה 2025-028854 מה- 02/07/2025 – תלונה על סייעת בגן

" לכבוד פניות הציבור

משרד ראש העיר תל אביב

הנדון: פנייה בעקבות אירוע חמור בגן XXX, שכונתXXX

שלום רב,

אני פונה אליכם בעקבות מקרה חמור שאירע ביום XXX בגן XXX שבשכונת – XXX היום האחרון של שנת הלימודים לאחר מסיבת הסיום. מדובר באירוע שכלל התנהלות פוגענית מצד סייעת הגן, גב' XXX, כלפי בתי בת ה-6, רגע לפני המעבר לכיתה א'.

לפי תיאורה של הילדה, היא נדרשה לסדר משחקים באזור שבו לא שיחקה כלל, כששאר הילדים כלל לא התבקשו לעשות כן. כששאלה מדוע רק היא נדרשת לכך, נקטעה מיד בצעקה תקיפה: "עכשיו!!!", מבלי שניתנה לה האפשרות לדבר. התנהלות זו גרמה לה לתחושת השפלה וחוסר צדק.

מדובר בילדה מופנמת שנמצאת מזה כשנתיים בתהליך טיפולי רגשי. הצוות בגן מודע לרקע הזה ולכן ההתנהלות כלפיה חמורה אף יותר.

לאחר המקרה ניסינו לשוחח עם הסייעת אך היא הגיבה בתוקפנות ובהתגוננות, מבלי לנהל שיח ענייני. הילדה אף בחרה שלא להשתתף בקייטנה שמתחילה למחרת מתוך חשש לחזור ולהיתקל בצוות.

כמו כן יש לציין כי אותה סייעת פנתה אליי בסיום אותו היום והתלוננה על המתנה שקיבלה במסיבת הסיום מהוועד.

בשל חומרת המקרה אני מבקשת את טיפולכם המיידי במספר מישורים:

בדיקה יסודית של האירוע, הכרה בפגיעה שנגרמה לילדה, הפקת לקחים מערכתית והבטחה להימנעות מהישנות מקרים דומים."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא הועבר לבדיקת מנהלת מינהל החינוך. במסגרת הבירור שוחחה ממלאת מקום רכזת גני הילדים האזורית עם הפונה לצורך בירור נסיבות האירוע. כמו כן זומנה התומכת לשיחה עם מנהלת אזור גני הילדים והצוות המקצועי, ובמהלכה הוצגה בפניה הפנייה ושוקפו תחושות ההורים והילדה.

מהבירור עלה כי הסייעת פנתה לילדה בבקשה לסייע באיסוף הצעצועים בתיווך מנהלת הגן, אולם הודגש בפניה הצורך להקפיד על אופן פנייה מותאם ורגיש כלפי הילדים. הנושא חודד במסגרת השיחה עם צוות הגן.

פנייה 2025-029377 מה- 07/07/2025 – תלונה על מפקח עירוני בנושא טיפול בקריאת שירות לרכב חוסם

שלום

בתאריך XXXבשעה XXX לערך, פניתי אלכם טלפונית בגין רכב החוסם את הכניסה לבניין ולא מאפשר כניסה לבניין אשר בו יש אמא עם עגלה ומבוגר נכה, מוד השירות שלכם אמר לי שהעיניין יטופל תוך שעה, כמובן שהעיניין לא לא טופל,

היום בבוקר (XXXשלחתם לי הודעה בזאת הלשון

"היי XXX XXX, רצינו לעדכן אותך לגבי הפנייה שלך XXXבנושא רכב חוסם חניה/ כניסה ברחוב XXX XXX : אנחנו מבינים שנגרמה לך אי נוחות, עם זאת ביצענו בדיקה ומצאנו שהנושא אינו דורש טיפול מבחינה מקצועית. בקישור הזה אפשר לצפות בתמונות שצירפנו, לגבי הטיפול בפנייה שלך XXX תמיד זמינים עבורך, נציגי מוקד שירות 106 פלוס

תשובתכם היא ממש שיא החוצפה וזלזול חמור מאוד בתושבים!!

1. התמונה ששלחתם בכלל של רחוב XXX XXX ולא XXX !!

2. התמונה ששלחתם משעות הבוקר ולא מהלילה בו התבקשתם להגיע

3. לא מובן חשבתם שתגיעו שלושה ימים אחרי הפנייה , לכתובת אחרת ותשלחו עוד הודעה שהדבר לא דורש טיפול מבחינה מקצועית ? ?

ממש זלזול בתושבים אין מילה אחרת להגדיר את זה!!."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק עם הנהלת אגף הפיקוח. במסגרת הבירור זומן המפקח לשיחה עם מנהל המרחב לבחינת אופן הטיפול בקריאת השירות. במהלך הבירור עלה כי המפקח הגיע בפועל לכתובת סמוכה לקריאה במועד הרלוונטי. עם זאת, הובהר למפקח הצורך בהקפדה על דיוק מלא בפרטי הקריאה והטיפול בה. בעקבות המקרה נשלחה התנצלות ללקוח.

פנייה 2025-029816 מה- 07/07/2025 – תלונה על מפקח עירוני בנושא טיפול בקריאת שירות לרכב נטוש

" שלום רב

נפתחה פניה שמספרה XXX ע"י צילום מספר הרישוי של הרכב הנטוש. ככל הנראה המספר הועתק ע"י המוקדן עם שגיאה.

התקשר אלי פקח חוצפן שטען כי הרכב בעל טסט. הסברתי לו כי המספר שנמסר לו שגוי וכי המספר הנכון הוא כך וכך. הוא אמר: לא מעניין אותי, אני סוגר את זה ואם תרצה תפתח פניה חדשה.

מעולם לא נתקלתי בהתנהגות כזו של פקח בעירייה שכל מה שמעניין אותו זה לסגור את הפנייה ושלא יפריעו לו.

הנייד שלו XXX. כדאי היה שתטפלו הן ברכב הנטוש והן בפקחים חסרי הסבלנות שאתם מעסיקים."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק עם הנהלת אגף הפיקוח. במסגרת הבירור זומן המפקח לשיחה עם מנהל המרחב לבחינת אופן הטיפול בקריאת השירות.

במהלך השיחה הובהר למפקח כי היה עליו לקבל את המידע שמסר הפונה ולהמשיך את הטיפול בהתאם לסמכויות האגף, ולא להפנות את הפונה לפתיחת קריאה חדשה במוקד.

עוד נמסר כי המקרה יוצג בפני כלל המפקחים במסגרת התדרוכים השוטפים לצורך חידוד אופן הטיפול בפניות תושבים ושירות מקצועי וראוי.

פנייה 2025-030344 מה- 09/07/2025 – תלונה על שירות באגף אגרות ודמי שירותים

"הזדמן לי היום, לצערי, לפקוד את מחלקת דוחות עירוניים, קומה XXX חדר .XXX אין לי טענה לגבי השירות, שאף שלא פתר את בעייתי היה סבלני ואדיב. תלונותיי הן שתיים:

נאלצתי להמתין לתורי כ־ XXXדקות במסדרון מול החדר. לא ברור לי כיצד בבניין חדש ומודרני לא חשבו על מיזוג אוויר במסדרונות, שם ממתין הקהל. בחום של כ־ XXXמעלות צלזיוס הדבר אינו סביר.

משך ההמתנה התארך מאחר ורק פקידה אחת עסקה בקבלת קהל, למרות שיש בחדר שני שולחנות.

כדאי לפעול למיזוג המסדרונות, או לחלופין ליצור מקום המתנה לקהל כשהוא ממוזג ומאוורר.

אשמח לקבל מענה לפנייתי זו.

בכבוד רב,

"XXX".

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא נבדק עם מנהל אגף אגרות ודמי שירותים. במסגרת הבירור נמסר כי סוגיית תנאי ההמתנה במקום מוכרת ונבחנת על-ידי האגף במטרה לשפר את סביבת ההמתנה עבור הפונים.

עוד צוין כי זמני ההמתנה מושפעים מהיקף הפניות וממורכבות הטיפול בהן, ולעיתים נוצרים עומסים נקודתיים. האגף בוחן באופן שוטף את הקצאת כוח האדם ואת מערך קבלת הקהל, ונשקלים צעדים לשיפור תנאי השירות והמתנה לפונים.

פנייה 2025-031227 מה- 14/07/2025 – תלונה על מציל בחוף XXX

"בתאריך XXX הלכתי לחוף XXX הייתה לי כוונה לנצל יום שקט בחוף לשחיה רגועה, ראיתי גבר עם סאפ במים ושני מתבגרים. לשאלתי למה הוא נמצא ביום של נשים ענה שהוא המציל. המציל העביר שיעור סאפ, כנראה לילדיו, בצעקות בשטח שסומן שהוא לרחצה בלבד.

פניתי אליו וביקשתי שיעבור לאזור מותר וציינתי שצעקותיו מפריעות לי וכי באתי לים מתוך צורך בשקט.

בתגובה הוא נעשה תוקפני, ביקש שאצא מהמים ואחכה למשטרה כי אני שוחה במקום אסור.

ביקשתי את שמו והוא סירב לתת לי. אמר שזה יהיה רשום על הקנס שאקבל. גם המצילים האחרים בסוכת המציל סירבו למסור לי את שמו ותמכו בו.

כל אותה עת, עד שעזבתי את החוף, הוא התנהג כלפי באלימות. כאשר ציינתי באוזניו שאני אישה מבוגרת ושיתרחק ממני, הוא מצדו טען שיעקוב אחרי הביתה ושיביא את המשטרה גם לשם, והכל תוך כדי צעקות לפקח שלא הבין למה הוא נדרש להביא את המשטרה.

עיקרי התלונה:

1. עיריית תל אביב הודיעה על סגירת חופים עד ה־XXXמאחר וחסרים מצילים. בחוף XXX יש עודף מצילים שכן אחד מהם החליט בשעות עבודתו להעביר שיעור סאפ לילדיו על חשבון משלם המיסים.

2. המציל התנהג כלפי באלימות חסרת פרופורציות כשכל מה שביקשתי זה לא לצעוק ולהתרחק.

3. אם אכן הזמין משטרה הרי שזו הטרדה של המשטרה, העמוסה ממילא, בתואנות שווא.

4. מבקשת לטפל בנושא זה בחומרה שכן נגרמה לי טראומה בשם התנהגותו כלפי."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם מנהל אגף החופים והגורמים המקצועיים. במסגרת הבדיקה נמצא כי האחראי על תחנת ההצלה בחוף XXX שהה במים על גלשן באזור המיועד לספורט ימי שאינו ממונע.

עוד עלה כי הפונה שחתה מחוץ לשטח המוכרז לרחצה, באזור האסור לרחצה, והוסבר לה על ידי המציל כי עליה לשחות באזור המותר. במהלך השיח התפתח עימות בין הצדדים.

במסגרת הטיפול בפנייה, סגן מנהל אגף החופים שוחח עם הפונה והתנצל על החוויה. כמו כן, חודדו הנחיות השירות למצילים בדבר הצורך במתן שירות אדיב, יעיל ומקצועי, בהתאם למדיניות השירות של עיריית תל אביב-יפו.

פנייה 2025-032361 מה- 20/07/2025 – תלונה על עובדי תברואה – פינוי אשפה ברחוב XXX

"כמדי יום עובדי התברואה מרכזים את פחי האשפה של רחוב XXX בצומת XXX–XXX. מדובר בכ־20 פחים אשר מרוכזים בצומת שעות לפני הפינוי, על המדרכה, באופן החוסם את מעבר הולכי הרגל.

בשל הכמות הגדולה של הפחים, פינוי האשפה נמשך זמן רב והרעש שנוצר בשעות הלילה המאוחרות מהווה מטרד משמעותי לתושבי האזור. לאחר הפינוי מגיעים עובדים נוספים לגרור את הפחים חזרה למקומם ברחוב, פעולה הנמשכת לעיתים כחצי שעה נוספת וגורמת לרעש נוסף בשעות הקטנות של הלילה.

בנוסף דווח על אירוע שהתרחש לפנות בוקר, במסגרתו עובד תברואה הגיע למקום יחד עם שני ילדיו הצעירים, אשר סייעו בגרירת הפחים חזרה למקומם. לטענת הפונה מדובר בהתנהלות בלתי ראויה ואף מסוכנת, שכן הילדים השתתפו בפעילות פינוי האשפה בשעת לילה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור עם אגף התברואה. במסגרת הבדיקה נמסר כי בשל קושי בתנועת משאיות האשפה ברחוב XXX, נאלצים עובדי האגף למשוך את מכלי האשפה לקצוות הרחוב לצורך פינוי. יחד עם זאת הונחו העובדים לפעול ככל הניתן בצורה שקטה יותר כדי לצמצם את מטרד הרעש לתושבים.

בנוגע לטענה כי עובד הביא את ילדיו לפעילות פינוי האשפה, נמסר כי מנהל האזור שוחח עם העובד והבהיר כי מדובר בהתנהלות פסולה ומהווה סיכון לילדים, ועל כן הדבר אינו מקובל.

הנושא הובהר לעובד והופקו לקחים להמשך.

תלונה 2025-033771 מה 28/07/2025 תלונה על מנהל צוות במוקד שירות 106 פלוס

"הנדון: פנייה דחופה – התנהלות פוגענית ובלתי ראויה של מנהל המוקד הכללי 106 XXX.

לכבוד ראש העיר מר XXX אגף פניות הציבור בעיריית תל אביב-יפו.

שמי XXX, תושב העיר תל אביב-יפו, ואני פונה אליכם בזעזוע עמוק בעקבות שיחה קשה וחסרת תקדים שהתקיימה ביני לבין מי שהציג את עצמו כמנהל הכללי של מוקד 106 XXX.

לאחר שבוע שבו ניסיתי שוב ושוב ליצור קשר עם מנהל, חזר אליי אותו אדם, XXX כך הציג את עצמו, וציין כי הוא מנהל כללי של כלל מנהלי מוקד 106. השיחה התקיימה בתאריך XXX בשעה לערך XXX ונמשכה כ-XXX

דקות. במהלך השיחה פתח בטון מזלזל ואמר כי אין בכוונתו לאפשר למנהלים לחזור אליי, וכי הוא זה שמחליט אם ומתי יינתן מענה.

כאשר ניסיתי לברר לגבי פנייה קודמת, נעניתי בזלזול ובאמירות בלתי הולמות. במהלך השיחה הרים את קולו, השתמש בביטויים פוגעניים כלפיי, וסירב למסור פרטים על גורם ממונה מעליו. כמו כן ציין כי באפשרותי לפנות לכל גורם שארצה, אך הדבר לא יסייע.

במהלך השיחה הבהרתי כי מדובר בהתנהלות שאינה הולמת עובד ציבור, אולם נאמר לי כי הוא זה שיקבע את אופי השירות שאקבל.

מדובר באירוע חמור שאינו עולה בקנה אחד עם סטנדרט השירות המצופה מגורם עירוני.

אבקש לפתוח בבדיקה, לקבל את פרטי הגורם המעורב ולהתעדכן בממצאים. כמו כן, אבקש לקבל מענה מגורם בכיר בעירייה.

בברכה"

<u>תלונה מוצדקת –</u> הפנייה נבדקה עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. במסגרת הבדיקה שוחח מנהל התפעול וחוויית הלקוח במוקד עם העובד, ובמהלך השיחה חודדו בפניו ההנחיות בדבר גישת השירות הנדרשת ממנו, לרבות מתן שירות אדיב, מקצועי ומכבד לתושבים.

לאור ממצאי הבדיקה, הובהר כי אופן ההתנהלות שתואר אינו תואם את סטנדרט השירות המצופה מעובדי העירייה, והופקו הלקחים הנדרשים להמשך.

הובעה התנצלות בפני הפונה על החוויה שנגרמה לו.

פנייה 2025-034051 מה 29/07/2025 תלונה על עובד מינהל קהילה תרבות וספורט

"שלום,

אני מורה במסגרת תל"ן בבית ספר XXX. בנוסף אני שוכר אולם ספורט מיובל חינוך.

במשך תקופה אני סופג איומים מXXX שהוא מנהל את עמותת XXX – אומנויות לחימה.

העמותה שוכרת גם את אולם הספורט בצהלה.

ניסיתי להתקשר למר XXX ממחלקת הספורט בתל אביב ולהסביר לו שעמותה תחת חסות העירייה מתנהגת באלימות ובריונות. בשיחה האחרונה XXX צרח עליי, אמר לי לפנות למשטרה וציין כי הנושא אינו בתחום אחריותו.

ישנה בעיה של אלימות ואני מרגיש מאוים. ציפיתי להתייחסות מעמיקה יותר, אך במקום זאת הופניתי למשטרה.

מבקש לשוחח עם מנכ"ל העירייה לגבי ההתנהלות.

מדובר בעמותה הפועלת במסגרת מתקני העירייה."

<u>תלונה מוצדקת –</u> הפנייה נבדקה עם מנהלת מינהל קהילה תרבות וספורט. במסגרת הבדיקה שוחח מנהל רשות הספורט עם הפונה והבהיר את אופן ניהול מתקני הספורט בעיר ואת דרכי הפעולה במקרים מסוג זה.

בנוסף, התקיימה פגישה בהשתתפות הפונה ומנהל הספורט ההישגי, במסגרתה נדון האירוע.

מהבדיקה עלה כי השיחה הטלפונית עם העובד הייתה בלתי הולמת, ובעקבות זאת בוצע עמו בירור והפקת לקחים להמשך.

הודגשה חשיבות מתן שירות אדיב, מקצועי ומכבד, והובעה התנצלות בפני הפונה על החוויה.

פנייה 2025-034573 מה- 01/08/2025 – תלונה על מפקח עירוני ועל נציגת שירות במוקד 106

" נושא: טיפול דחוף בבעיית חסימת חנייה ויחס מזלזל מצד נציגי העירייה

שלום רב,

בכל כמה ימים אני נאלץ לפנות לעירייה בעקבות רכבים שחוסמים את הכניסה לחנייה שלנו. מדובר במצב שחוזר על עצמו בתדירות גבוהה ופוגע בשגרה היומיומית שלנו. לצערי, המענה של העירייה אינו עומד בסטנדרטים הבסיסיים המצופים מגוף ציבורי:

•הנציגים עונים בטון מזלזל ולא מכבד.

•העירייה מציעה שליחת פקח תוך כשעה בלבד - פרק זמן שבמהלכו הכניסה לחנייה חסומה לחלוטין.

•אין כל ניסיון לאתר את בעל הרכב או לגרור אותו, והאופציה היחידה שנותרה לתושבים היא לשקר למשטרה שהשטח פרטי כדי לקבל מענה מהיר.

בפנייה האחרונה שלי דיברתי עם נציגה בשם XXX, שטענה בטון מזלזל: "זה מה יש", כאשר שאלתי מה אני אמור לעשות במצב שבו אנחנו כלואים בבניין למשך שעה שלמה. היחס הזה מבזה ולא מכבד תושב שפונה לעזרה.

בנוסף, בשבוע שעבר הגיע פקח בשם XXX שהתנהל באופן מזלזל עוד יותר: במקום לספק מענה אמיתי, הוא החל לצלם אותנו כשניגשנו לרכב וביקשנו ממנו שייתן פתרון ולא רק דו"ח. זהו יחס בלתי מתקבל על הדעת, שמראה ניתוק מוחלט מהמצוקה האמיתית של התושבים.

מעבר לפגיעה היום-יומית, מדובר גם בסכנת חיים פוטנציאלית - במקרה של חירום רפואי או צורך בפינוי מיידי, חסימה של שעה שלמה עלולה לגרום לנזק בלתי הפיך.

אני דורש:

טיפול מיידי בבעיה המערכתית - מענה מהיר ואפקטיבי יותר במקרי חסימת חנייה, כולל אפשרות לאיתור בעל הרכב או גרירתו באופן מיידי.

בדיקה משמעתית והתייחסות רשמית ליחס המבזה מצד הנציגה XXX והפקח.XXX

הצגת תוכנית פעולה מצד העירייה לפתרון הבעיה הקבועה של חסימות החנייה באזור.

אבקש לקבל תשובה רשמית בכתב עם צעדים מעשיים לשיפור המענה והיחס לתושבים.

בברכה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות פניית הפונה נערך בירור עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס ועם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה נצפה תיעוד האירוע ונמסר כי הפקח לא פעל באלימות כפי שתואר בפנייה. בנוסף מנהל משמרת במוקד ניסה ליצור קשר עם הפונה מספר פעמים, אך ללא הצלחה.

באשר להתנהלות נציגת השירות במוקד 106, נמסר כי מדובר בנציגה שתגברה את המוקד ובמסגרת הבירור רוענו ההנחיות לכלל המתגברים במוקד בדבר גישת השירות הנדרשת מהם בעת מתן שירות לתושבים.

פנייה 2025-034790 מה- 04/08/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" שלום רב,

אני מבקש להתלונן כנגד פקח בשם XXX שנתן לי דוח הבוקר XXX – בשעה XXX על גשר XXX ללא סיבה.

תיאור העניין:

הבוקר בשעה XXX עצר אותי פקח בשם XXX על גשר XXX בXXX, כשהלכתי עם האופניים שלי לצידי. הפקח וכן הפקח הנוסף שהיה לידו היו שקועים בשיחות בטלפון שלהם ולא הסתכלו עלי.

כשהתקרבתי הפקח עצר אותי ושאל אותי מדוע רכבתי על האופניים על הגשר. עניתי לו מיד שהלכתי ולא רכבתי ושראיתי היטב שגם הוא וגם הפקח הנוסף היו שקועים בטלפון ולא הסתכלו כלל לעברי.

הפקח כתב בדוח "לא נסעתי, הייתי בטלפון והלכתי עם האופניים." זה לא מדויק. אמרתי לו שהוא – הפקח היה בטלפון, שהוא לא הביט לעברי כלל.

הפקח אף לא הפעיל את המצלמה ואי אפשר להוכיח באמצעותה שאכן הלכתי. מנגד גם לפקח אין כל ראיה כנגדי.

מדובר בפקח שאיננו דובר אמת ושהחליט שראה מה שראה כשהיה מרוכז בטלפון שלו ולא בעבודה שלו.

לצד הפקח XXX היה פקח נוסף שלא אמר מלה. גם הוא היה שקוע בטלפון בזמן שראיתי אותם.

מדובר איפוא בפקח:

שהיה שקוע בטלפון שלו במקום לעשות את עבודתו

שלא הפעיל את המצלמה

שכתב פירוט שגוי בדוח

שלא גובה בשום צורה על ידי הפקח השני

אני מבקש:

לבטל את הדוח ולהחזיר לי את הכסף ששילמתי.

לעשות את מה שנדרש כדי שהפקח יעשה את עבודתו נאמנה במקום להיות עסוק בטלפון.

מכעיס אותי מאד שכתושב תל אביב אני מממן את העבודה של הפקח הזה.

נא התייחסותכם בהקדם.

תודה".

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות פניית הפונה נערך בירור עם מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה מנהל יחידת תנועה וסדר ציבור שוחח עם הפונה והקשיב לטענותיו. בנוסף נערכה שיחה עם הפקח לאחר צפייה בתיעוד מצלמות הגוף, ובמהלכה חודדו הנהלים בנוגע לשימוש בטלפון הנייד בזמן המשמרת ולחשיבות תיעוד האירוע במצלמות הגוף מתחילתו ועד סופו.

עוד נמסר כי הדו״ח ניתן בעקבות עבירה שבוצעה לשם שמירה על הסדר הציבורי. באשר לבקשת ביטול הדו״ח, הובהר כי הסמכות לביטול הודעת תשלום קנס נתונה לתובע העירוני בלבד, וכי ניתן להגיש בקשה לביטול הדו״ח באמצעות האתר העירוני.

פנייה 2025-034800 מה- 04/08/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" שלום רב,

אני מזועזע בצורה משמעותית מהתנהלות הפקח שלכם.

מעבר לעובדה כי מעולם לא קיבלתי את הדו"ח (וזו לא חתימתי על אישור הקבלה של דואר ישראל, שגם באופן תמוה לא מציינת שעת חתימה), לאחר שביקשתי מכם לקבל את תצלום האשפה שנזרקה שלא כדין גיליתי כי הפקח החליט בצורה שרירותית להדביק את דבר העבירה עליי, מבלי שאני ביצעתי את העבירה, כל זאת רק מהטעם ששמי הפרטי זהה לשם הפרטי המצוין על האריזה שנזרקה שלא כדין.

במבט חטוף באריזה בצילום שהעברתם ניתן לראות כי שם המשפחה אינו שלי) אני XXX ולא ,(XXX מספר הטלפון שעל האריזה הוא לא שלי והדירה אליה ממוענת החבילה היא לא שלי (אני גר בדירה XXX קומה ,XXX האריזה ממוענת לדירה XXX קומה.XXX

אם זו לא עבודה רשלנית בצורה קיצונית של הפקח שלכם אני לא יודע מה כן. רק בגלל שיש לנו שם פרטי זהה, הוחלט לסווג אליי את הדוח. לא נעשית פה בדיקה? יש פה שלוש אינדיקציות שאני לא מבצע העבירה? איך קרה שאני קיבלתי את הדוח? מה זה הדבר הזה?

אני מצפה לפיצוי עבור הדבר הזה וצעדים משמעתיים כנגד הפקח."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הנושא הועבר לבדיקת מנהל אגף תברואה וניהול פסולת. מהבירור עלה כי במהלך האכיפה נעשתה טעות בשיוך הפסולת, ועל כן אגף התברואה הגיש המלצה לביטול הדו"ח. נמסר כי החלטה בעניין ביטול הדו"ח תימסר לפונה על-ידי האגף לגביית אגרות ודמי שירותים לאחר החלטת התובע העירוני. בנוסף נערכה שיחת הבהרה לפקח בדבר הצורך לפעול בקפדנות יתרה בהליך האכיפה.

פנייה 2025-036044 מה- 10/08/2025 – תלונה על אחות טיפת חלב

" שלום איני מרוצה כלל מאחות בטיפת חלב בשם XXX ביום חמישי האחרון בתאריך XXX לא רציתי להגיע היות שהיא נורא שלילית ואף פעם אין לה מילה טובה לומר הכל לא טוב כמו את מרעיבה את הילד, נראה אם תמשיכי להניק. את עושה מה שאת רוצה ולא כפי שצריך בקיצור מורידה את כל המורל וזה כן מחלחל בראש אולי באמת אין לי

חלב אולי אני מרעיבה אותו??? הוא ילד שלישי יש לי קצת ניסיון קודם וזה נורא מעליב.."

<u>תלונה מוצדקת</u> – לבירור הטענות שהועלו בפנייה נערך בירור עם מנהלת מינהל השירותים החברתיים. במסגרת הבדיקה שוחחה מנהלת אגף בריאות הציבור עם הפונה והביעה צער על חוויית השירות שתוארה. עוד נמסר כי המקרה ייבחן ויתוחקר עם צוות תחנת טיפת החלב, במטרה להפיק לקחים ולחדד את ההנחיות בדבר מתן שירות מקצועי, אדיב ומכבד.

פנייה 2025-036485 מה- 11/08/2025 – תלונה על מפקח עירוני

"שלום רב,

היום XXX, סביבות שעה 9:05-9 בבוקר, נסעתי לעבודה ברחוב XXX, תל אביב, על קורקינט של חברת ליים) מקום עבודתי: XXX). בעת שפניתי לחניית הקורקינטים ליד XXX, פקח עיריית תל אביב XXX, (פרטיו ותמונתו מצורפים), אחז לפתע בהגה הקורקינט עליו רכבתי – ללא כל התראה, סימן עצירה או הסבר מוקדם.

כתוצאה מכך, איבדתי שליטה, עפתי מספר מטרים קדימה, ונפלתי על האספלט. נחבלתי בצורה קשה בידיים וברגליים (כל הפגיעות מתועדות במסמכים רפואיים מצורפים), וזאת מבלי להזכיר את הנזק הנפשי שנגרם לי כתוצאה מהתנהלות בלתי מתקבלת על הדעת של איש במדים אשר פעל באלימות לעיני הציבור.

לאחר האירוע פניתי למיון "טרם", שם קיבלתי טיפול רפואי, תיעוד מלא של החבלות, חמישה ימי מחלה והוראות לטיפול תרופתי נגד כאבים (מסמכים מצורפים).

אני דורשת:

פתיחת חקירה מיידית ומקיפה של המקרה.

מסירת דו"ח כתוב ומפורט עם ממצאי הבדיקה.

פיצוי כספי הולם על הנזק הפיזי, הנפשי והכלכלי שנגרם לי.

אבקש את תגובתכם ופעולתכם בתוך שלושה ימי עסקים לכל היותר.

בנוסף, אני דורשת לקבל את צילומי הווידאו המתעדים את התקרית ממצלמות האבטחה הממוקמות באזור, אשר תיעדו את האירוע במלואו.

אי מתן מענה במועד זה יחייב אותי לנקוט צעדים משפטיים, לרבות הגשת תביעה לבית המשפט.

בברכה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת התלונה נערך בירור עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה יצר מנהל המרחב קשר טלפוני עם חברת הפונה ושוחח עמה על נסיבות האירוע. בנוסף שוחח מנהל המרחב עם הפקח המעורב, ובמהלך השיחה הובהר כי פעל בניגוד להנחיות האכיפה. בעקבות המקרה רוענו בפני הפקח הנחיות העירייה בנוגע לביצוע אכיפה תוך הקפדה על שמירת בטיחות משתמשי הדרך.

פנייה 2025-037192 מה- 15/08/2025 – תלונה על שירותי הצלה בקאנטרי

" ברצוני להגיש תלונת בטיחות חמורה נגד קאנטרי XXX ומנהל הבריכות שלו.

בתקופת הקיץ, כידוע, קאנטרי XXX מלא בילדים ומבוגרים מתרחצים ואף מקיים קייטנה עירונית במסגרתה שוהים הילדים בבריכה שעות ארוכות.

למרבה הצער, מצילים בבריכות בזמן המשמרת שלהם עסוקים בטלפונים הניידים שלהם, תוך סיכון הילדים והמתרחצים. במו עיניי ראיתי זאת עשרות פעמים בשבועיים הראשונים של אוגוסט.

כאשר דיווחתי זאת למנהל הבריכות בקאנטרי, XXX, ב־ XXX הוא הגיב בזלזול ואמר לי לא להיות בבריכה עם הבנות, אם מסוכן.

יש לציין שמנהל הבריכה יושב במשרדו שממוקם בסמוך לבריכות, אך לא נראה שהוא מקפיד לבדוק את המצילים, ואם קיימות הנחיות בנושא – הן אינן מיושמות בפועל.

מאז הדיווח נראה כי דבר לא נעשה, כפי שניכר מהתיעודים המצורפים (ישנם תיעודים נוספים שמסמך זה לא מאפשר להוסיף)."

<u>תלונה מוצדקת</u> – לבחינת הטענות שהועלו בפנייה נערך בירור עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט. במסגרת הבדיקה נמסר כי צוות המצילים נדרש לעמוד בכל ההנחיות המחמירות לאורך השנה, לרבות הדרכות בטיחות ועזרה ראשונה. לאחר בחינה מעמיקה של הנהלת הקאנטרי הוחלט להביא לסיום העסקתו של המציל שתועד בפניית

הפונה. עוד הודגש כי עובדי הקאנטרי הקהילתי מחויבים במתן שירות מקצועי, אדיב ויעיל בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב-יפו.

פנייה 2025-039456 מה- 31/08/2025 – תלונה על עובד המרכז הכלכלי חברתי

" ב- XXXבשעה XXX התקשרו אלי ממחלקת הסקרים של עיריית תל אביב-יפו בנוגע לפנייה שלי ב- XXXלגבי הצבת שילוט באתר בניה בסמוך לבניין המגורים שלי.

הנציג ששוחח איתי ביקש את הרשות לשאול מספר שאלות ועניתי בשמחה. אך החליט לסיים את השיחה לאחר השאלה הראשונה בלבד.

שאל אותי האם פנייתי טופלה. ואני עניתי כחודש וחצי אחרי ככל הנראה. הוא ענה שזו לא השאלה תבוא שאלה כזו לאחר מכן. אני עניתי אוקי. אבל שאלת אם טופל לדעתי פנייה שמטופלת לאחר חודש וחצי לא בהכרח טופלה. והתחיל להתווכח איתי.

עניתי שאין לי מושג אם היא טופלה כי לא עדכנו אותי אם היא טופלה. לאחר שעניתי זאת, הוא אמר "אוקי תודה רבה בי" וניתק.

אז אני שואלת אתכם כזה דבר, אם איכפת לכם לבצע בקרת שירות אמיתית כעירייה שמכבדת את עצמה, איך זה שנציג שלכם לא מכבד את התושבת. אני רציתי באמת לתת את נקודת מבטי לאור החוויה האישית שלי מול השירות שקיבלתי ולא ניתנה לי באמת הזדמנות. אחרי שפיניתי זמן במהלך יום עבודה למען ביצוע השיחה הזו, הנציג מחליט לנתקה לאחר שאלה אחת. לא מכבד.

אני מבקשת שיתקשרו אלי על מנת להשיב לכל שאלות הסקר."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בהתאם לפנייה שהתקבלה נערך בירור עם מנהלת המרכז למחקר כלכלי-חברתי. מהבדיקה עלה כי דברי הפונה מובנים וכי הסוקר יכול היה להמשיך בביצוע המשוב במהלך השיחה. עוד נמסר כי נציגי המרכז ניסו ליצור קשר טלפוני עם הפונה מספר פעמים, אך ללא הצלחה. בנוסף הובהר כי עובדי המרכז מחויבים במתן שירות אדיב, מקצועי ויעיל בהתאם למדיניות השירות הנהוגה בעיריית תל-אביב-יפו, והנושא הובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים.

פנייה 2025-040509 מה- 04/09/25 – תלונה על מפקח עירוני

" לקפה XXX השכונתי והאהוב הגיע פקח בגישה לוחמנית, דיבר בגסות רוח "אתה תסתום את הפה , אני מדבר עכשיו ולא אתה" למנהל בית הקפה , סירב לתת את שמו (ועובד בלי שם על התג) ממש בקטע של להציק ולתת דוח על עציץ ירוק ויפה (ושכונת שפירא משוועת לקצת ירוק בעיניים) , שעומד בתוך השטח שבו מותר לשבת מחוץ לבית קפה. הפקח הזמין משטרה כי בעל בית הקפה סירב לתת לו את שמו על שהפקח ייתן בעצמו את שמו (דבר בסיסי ולגיטימי, גם אם זה ריב מיותר..) . הייתה תחושה שעוד רגע יהיו פה מכות (מצד הפקח..) ההתנהלות הייתה לא תקינה בעליל. אחר שהפקח הזמין משטרה השוטרת נתנה לי את שם הפקח XXX -(השוטרת XXX)– בעיקר חשוב - שייפתר העניין ולא תהיה התעמרות חוזרת ונשנית מצד הפקח בבית הקפה ובעליו . אשמח לעדכון לגבי הנושא . תודה".

<u>תלונה מוצדקת -</u> הפנייה נבדקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה שוחח מנהל המרחב עם הפקח, ובוצע בירור מקיף ביחס לאירוע האכיפה.

במסגרת השיחה הובהרה לפקח החשיבות בכתיבת הערות מפורטות בדוחות, לרבות תיעוד אמירות פוגעניות או התנהגות חריגה מצד אזרחים, וזאת לצורך הצגת תמונה מלאה ואמינה. כמו כן, הודגשה החשיבות בהגשת תלונה למשטרה במקרים של איומים או העלבת עובד ציבור.

בנוסף, חודדה בפניו החובה לוודא תקינות ציוד העבודה, לרבות מצלמת הגוף ומצבה התפעולי, וכן צוין כי תג הזיהוי היה מחובר לגופו.

מהבירור עלה כי במהלך האירוע נשמעו אמירות פוגעניות מצד בעל העסק גם בנוכחות גורמי אכיפה נוספים.

לצד זאת, צוין כי מדובר בפקח מקצועי ובעל תודעת שירות גבוהה, ובוצע עמו דיוק מקצועי להמשך עבודה תקינה והוא קיבל את ההערות.

פנייה 2025-041035 מה-08/09/2025 תלונה על שירות במוקד טלפוני ארנונה

"גועל נפש של שירות במוקד
שעה מחכים על הקו ואז עונים ואומרים להמתין ופשוט לא עונים

בושה"

<u>תלונה מוצדקת</u>- הפנייה נבדקה עם מנהל האגף לגביית ארנונה . במסגרת הבדיקה עלה כי הטיפול בפנייה בוצע על ידי נציגה חדשה, אשר בשל חוסר ניסיון וידע מקצועי העניקה מענה חלקי בלבד.

בהמשך לכך, נוצר קשר עם הפונה, פנייתה טופלה והושלמה, לרבות ביצוע הבקשה להחלפת מחזיקים. בנוסף, בוצע לנציגה ריענון הנחיות בדבר הידע המקצועי וגישת השירות הנדרשים במסגרת תפקידה.

פנייה 2025-043605 מה- 22/09/2025 – תלונה על אחראית משמרת באגף חניה

" שירות לקוי של המנהלת XXX XXX

הכשלת אזרח שרצה לשלם את חשבון

תוך טרטור והתעלמות מוחלטת בפתרון הבעיה

צורת דיבור מזלזלת כלפיי

ומתן אינפורמציה שגויה

לפני הגשת תביעה משפטית נגדכם."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת התלונה נערך בירור עם מנהלת אגף החניה. מהבדיקה עלה כי בתאריך XXX הגיע הפונה למשרדי אגף החניה ומסר לנציגי השירות כי נציג אגף החניה יצר עמו קשר וביקש ממנו להגיע לקבל שוברים לתשלום דוחות שעברו הליך שיפוטי. במהלך הטיפול בעניינו טעו הנציגים והפנו אותו תחילה לבית המשפט לקבלת השוברים.

בהמשך נערכה בדיקה נוספת ונמצא כי אכן הוזמן להגיע לאגף החניה לצורך קבלת השוברים, אשר נמסרו לו לבסוף לשביעות רצונו. בעקבות המקרה חודדו הנהלים

וההנחיות לנציגי השירות באגף החניה על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד ולשפר את השירות הניתן לציבור.

פנייה 2025-044229 מה- 28/09/2025 – תלונה על שירותי הצלה בקאנטרי

" שלום גברת מיטל וייס,

תודה על המענה שלך באימייל לפנייתי מספרXXX

לצוות שלך נשלחו שישה תיעודים של מצילים שהתעסקו בפלאפון שלהם במהלך משמרתם בקאנטרי XXX באוגוסט – XXX ולא תיעוד אחד כפי שצוין בתשובתך. תיעוד אחד צורף לפניה באתר, שכן זה מה שאתם מאפשרים, וחמישה תיעודים נוספים נשלחו בוואטסאפ למספר XXX לאחר ששוחחתי עם צוותך בחודש אוגוסט. על כן, זוהי בעיה מערכתית ולא פרסונלית.

אני מקווה שעיריית תל אביב תמצא את הדרך לטפל בעניין באופן ראוי - לא נראה שסיום העסקתו של מציל אחד מהווה טיפול הולם לעניין, כאשר הבעיה דווחה להנהלת הקאנטרי, אך הדברים לא טופלו בפועל.

אני תוהה אם זהו מקרה נוסף שצריך להיות מדווח לאמצעי התקשורת, כדי להבטיח טיפול ראוי לשמירה על הבטיחות של תושבי דרום העיר וילדיהם."

<u>תלונה מוצדקת</u> – לאחר קבלת הפנייה הנוספת נערך בירור עם מנהלת מינהל קהילה , תרבות וספורט .במסגרת הבדיקה יצר מנהל אגף קהילה דרום קשר טלפוני עם הפונה והבהיר כי האגף מתייחס ברצינות לתיעודים שהועברו.

נמסר כי נפתח הליך בירור מול כלל המצילים שתועדו וכי בוצעה בדיקה מקיפה באשר ליישום הנהלים בקאנטרי ,לרבות חידוד נהלי הבטיחות והבקרה של הנהלת הקאנטרי והאגף .צעדים אלה ננקטו במטרה למנוע הישנות מקרים דומים ולחזק את הפיקוח על עבודת המצילים.

פנייה 2025-045744 מה- 15/10/2025 – תלונה על מניעת כניסה לאירוע בנמל תל אביב

"לכבוד עיריית תל אביב-יפו

בעלי משרת במילואים מאז פרוץ המלחמה, ובמהלכה השלים למעלה מ-300 ימי שירות.

במהלך חופשה קצרה שניתנה לו בחג, יצאנו כמשפחה לבלות עם הילדים בנמל תל אביב.

כשהגענו לסוכה הגדולה שהוקמה במקום, בעלי נעצר בכניסה, משום שנשא את נשקו, נשק צבאי שהוא מחויב לשמור עליו כחוק.

הוא הציג רישיון בתוקף, הציע להראות צו מילואים פעיל, אבל המאבטחים התעקשו שעם נשק לא נכנסים.

הילדים עמדו לידנו, לא הבינו מה קורה.

ואז נאלצתי לעשות משהו לא הגיוני – להיכנס לסוכה לבד, עם הילדים, בזמן שאבא שלהם, זה ששומר על המדינה, נותר מחוץ לסוכה.

התחושה הייתה משפילה, מביכה, ובעיקר מכאיבה.

המקום שבו חגגנו אמור היה לסמל אחדות, קהילה, סוכה פתוחה לכולם, אבל בפועל מי שמשרת את המדינה מדי יום ומסכן את חייו מצא את עצמו עומד בחוץ.

והמסר שהילדים שלנו קיבלו היה הרסני – שאבא שעושה מילואים נענש על כך.

חשוב להגיד, אנחנו לא מחפשים אשמים, אך אנחנו מצפים שמקרה כזה ייבחן ברצינות, שהמדיניות באירועים ציבוריים של העירייה שלכם תתחשב גם במשרתי מילואים ובנשק שהם נושאים כחוק ובאחריות.

נשמח לדעת איך בכוונתכם לטפל במקרה הזה, ולוודא שאירוע כזה לא יחזור על עצמו.

תודה רבה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה הועברה לבירור עם חברת "אתרים", המנהלת את נמל תל אביב. מהבדיקה עלה כי במהלך חג הסוכות התקיים בנמל אירוע "הסוכה הישראלית", אשר הופק על-ידי עמותת בית תפילה ישראלי והיה פתוח לציבור הרחב. במסגרת האירוע הוצבו צוותי אבטחה וסדרנות, אשר תודרכו על-ידי מנהל הביטחון של הנמל בנוגע לנהלי הכניסה לאירוע.

עוד נמסר כי בהתאם להנחיות, חיילי מילואים הנושאים נשק רשאים להיכנס למתחם בכפוף להצגת צו מילואים ותעודת חוגר מילואים. במהלך ימי האירוע נערכה בדיקה שגרתית על-ידי מנהל הביטחון של הנמל, ובמקרה שבו התברר כי צוות האבטחה אינו מיישם את ההנחיות כנדרש – הן חודדו באופן מיידי.

חברת "אתרים" הביעה צער על עוגמת הנפש שנגרמה למשפחה והודיעה כי תפעל להקפיד על יישום הנהלים באירועים עתידיים, על מנת למנוע הישנות מקרים דומים. בנוסף, הוצע לפונים פיצוי בדמות שובר לארוחת בוקר זוגית בנמל תל אביב

פנייה 2025-046411 מה- 19/10/2025 – תלונה על שירות בקאנטרי XXX

" שמי , XXX תושבת העיר , וברצוני להגיש תלונה על התנהלות בריכת XXX .

בחודשים יולי–אוגוסט רכשתי מנוי חודשי לבריכה עבורי , בעלי ושתי בנותיי . במהלך תקופת המנוי ביקרנו במקום מספר פעמים בלבד (כשתי־שלוש פעמים), ובכל אחת מהפעמים חזרנו הביתה עם בעיות בריאות שונות — הילדים חלו , ובעלי אף סבל מזיהום חמור בכף הרגל שהצריך טיפול רפואי ואנטיביוטיקה.

פניתי למקום באמצעות מייל , וביקשתי לכל הפחות לקבל זיכוי עבור הימים שלא השתמשנו במנוי בשל המצב. נציגת המקום השיבה כי 'אין מה לעשות, הכול לפי משרד הבריאות', וביקשתי שתועבר אליי שיחת מנהל . מאז פניתי שוב במייל נוסף , אך עד היום לא קיבלתי כל מענה או התייחסות.

מדובר בהתנהלות לא מכבדת ולא מקצועית כלפי תושבים ולקוחות, במיוחד כאשר מדובר במקום ציבורי הפועל תחת פיקוח עירוני .

אבקש לבדוק את הנושא לעומק - הן מבחינת תקינות וניקיון המים בבריכה, והן מבחינת התנהלות השירות והיחס לפניות הציבור .

אשמח לעדכון בהקדם לגבי המשך הטיפול בתלונה זו .

בברכה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט. במסגרת הבדיקה נמסר כי מנהל XXX בחן את דוחות איכות המים בתקופה הרלוונטית ונמצא כי הבדיקות שנערכו היו תקינות ולא התקבלו פניות דומות ממבקרים נוספים בנושא.

עוד נמסר כי מנהל הקאנטרי יצר קשר טלפוני עם הפונה והסביר את ממצאי הבדיקה. יחד עם זאת, הוחלט לזכות את הפונה בגין המקרה, והיא הודתה על הטיפול שניתן. בנוסף, בעקבות הפנייה חודדו הנהלים מול נציגת השירות בקאנטרי בדבר גישת השירות הנדרשת בעת מתן מענה לפניות הציבור.

פנייה 2025-047663 מה- 25/10/2025 – תלונה על מוקד שירות 106 פלוס

" שלום רב,

בשבת XXX סמוך לשעה XXX גיליתי כי רכב מסוג XXX הנושא מס' זיהוי XXX חוסם את הגישה והיציאה מהחנייה הפרטית של ביתי (לא יכולתי לצאת). התקשרתי למוקד 106 ומסרתי את כל הפרטים שהתבקשתי למוקדנית בשם XXX שהבטיחה שהתלונה תועבר לפיקוח ותטופל תוך שעה.

לאחר כשעה התלונה לא טופלה ופניתי שוב ונמסר כי התלונה נסגרה ולבקשתי נפתחה חדשה.

לאחר כ־45 דקות לערך הגיע למקום פקחית בשם XXX, וממש דקות לפני הגעתה בעל הרכב עזב את המקום תוך שהבטיח שיעשה זאת שוב.

אני מבקש את בירור הנושא מדוע תלונתי לא טופלה כראוי ומה עוד שהדבר גרר עימות מיותר עם בעל הרכב.

בברכה"

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת התלונה נערך בירור עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. במסגרת הבדיקה נמצא כי פנייתו של הפונה לא טופלה בהתאם לנהלי העבודה במוקד. בעקבות המקרה הובהר לנציגת השירות שטיפלה בפנייה כיצד היה עליה לפעול, וההנחיות המקצועיות בדבר אופן הטיפול בפניות מסוג זה חודדו בפניה, על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד ולשפר את השירות הניתן לציבור.

פנייה 2025-047931 מה- 26/10/2025 – תלונה על קאנטרי XXX

"חייב לציין פשוט ביזיון הובכתי ואנסה לתמצת במסגרת המנוי שלי לקאנטרי XXX של העירייה נרשמתי היום לחוג XXX כאשר קיבלתי אישור רישום לשעה XXX מגיע לחוג הפכתי עולמות להוציא מהצהרון והעבודה מוקדם חשוב לציין אני עם 2 ילדים עם נכות 100% בכניסת החוג אומרים לא רשום ילדתי XXX שולחים למזכירות ל XXX אומרת לא רשום אין מקום כאשר XXX אומרת 10 ילדים בחוג אחרי שחוזר שוב רואה 6 ילדים שולחת אותי XXX שוב לXXX להגיד לה שמות ילדים שלא הגיעו כבר מלא פעמים אולי במקומם שוב עולה שוב יורד מאחת לשנייה פינג פונג אחרי זה מציעה לי יום חמישי ב- 17:30 מסביר לה שזה כיתה א והילדה בת 4 תקשיבו פשוט ביזיון ואז אומרת לי סליחה לא שילמת תראה לי חשבונית מתקשר לקאנטרי אומר לה אין עליי דיברו איתך אז אומרת אה כן ביום רביעי אופס אין מקום קיצר מעל חצי שעה שאני בין המזכירה XXX למורה XXX פשוט סיימתי אמרתי לXXX להתראות תלמדו להתנהג את רואה ומסביר לה אני עם 2 ילדים וילד בן שנתיים עם נכות פשוט סיוט עוגמת נפש לחוג הזה לא רוצה להגיע אבל אותכם חייב לשתף אני בהלם לעולם לא נתקלתי בדבר שכזה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה הועברה לבירור עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט. במסגרת הבדיקה נמסר כי מנהל הקאנטרי יצר קשר טלפוני עם הפונה, התנצל על אי הנעימות שנגרמה והבהיר כי מדובר באי הבנה בתהליך הרישום לחוג. עוד נמסר כי בעקבות השיחה שובצו ילדיו של הפונה לחוגים בהתאם לבקשתו.

פנייה 2025-048466 מה- 29/10/2025 – תלונה על מוקד שירות 106 פלוס

" בתאריך ה XXX-חברת נת"ע גרמו להפסקה מוחלטת של המים ברחוב בו אני גר, במסגרת עבודות של הרכבת הקלה. זו הפעם השלישית שזה קורה בשנה האחרונה. כשהתקשרתי למוקד של נת"ע נאמר לי שהתקלה בטיפול ושצפי הטיפול הוא בשעה 8.

בשעה 8 וחצי התקשרתי שוב לנת"ע והם אמרו שיש תקלה נוספת בצינור בסביבה והם מטפלים בה, והפעם אין צפי לטיפול. כשהתקשרתי למוקד 106 הם אמרו שהם מתקשרים ולוחצים על חברת נת"ע על מנת לקבל תשובה.

לאחר מכן, בשעה 9 וחצי, התקשרתי שוב למוקד נת"ע והם אמרו לי שהם סיימו לטפל בתקלה ושהטיפול עבר לעיריית תל אביב. כשהתקשרתי למוקד 106 המוקדנית אמרה לי שהם לא יודעים למה אין מים באזור שלי מאחר ונת"ע כבר הודיעו שהתקלה טופלה, ונשלח צוות של מי אביבים לבדוק את השיברים בסביבה.

כאשר התקשרתי שוב בסביבות 10:15 מוקדנית אחרת אמרה לי שהטיפול בתקלה הוא באחריות של חברת נת"ע ולא של העירייה, ואף שאלה אותי האם מוקדנית מחברת נת"ע דיברה איתי. לאחר שאמרתי שכן היא החלה להאשים את המוקדנית של חברת נת"ע באופן אישי. כאשר שאלתי מדוע נאמר לי שחברת מי אביבים מגיעה לבדוק את השיברים אם זה לא בטיפול העירייה, נאמר לי שהם בדרך אך שאני צריך לבדוק שהשיבר של הבניין פתוח.

בנוסף נאמר לי כי המוקדנית שמסרה לי את המידע קודם היא 'רק מתגברת' ולכן פחות מבינה. ביקשתי לדבר עם מנהלת ונאמר לי שהיא תחזור אליי לאחר שתסיים שיחות בנושא. לבסוף, כאשר שוחחתי עם המנהלת, הובהר לי כי מי אביבים אכן נשלחו לבדוק את השיבר הראשי של הרחוב וכי הם מטפלים בתקלות בתשתיות מים לאחר שחברת נת"ע מסיימת את עבודותיה.

התשובה של המנהלת הייתה שונה לחלוטין מהתשובה שקיבלתי מהמוקדנית, אשר הסירה אחריות ואף טענה שמידע שנמסר על ידי מוקדנית אחרת אינו אמין, למרות שהתברר כי המידע היה נכון.

אשמח לקבל מענה מפורט הן לגבי ההתנהלות של חברת מי אביבים והן לגבי ההתנהלות המטעה של המוקד."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבירור עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. במסגרת הבדיקה עלה כי הפונה יצר קשר מספר פעמים עם המוקד בעקבות הפסקת מים באזור מגוריו, אשר אירעה במהלך עבודות חברת נת"ע. במהלך הטיפול בפנייתו התקיימו עמו מספר שיחות עם נציגי המוקד וכן עם מנהלת משמרת.

מהבדיקה עלה כי אחת מנציגות השירות השיבה לפונה באופן בלתי הולם, והנושא הובא לידיעת מנהלה אשר שוחח עמה וחידד בפניה את הנחיות השירות הנדרשות במתן מענה לפונים. כמו כן הובהר כי התקלה בתשתית המים נגרמה במסגרת עבודות חברת נת"ע וכי צוותי חברת מי אביבים נשלחו לשטח לצורך בדיקת תשתיות המים באזור.

הנהלת המוקד רואה חשיבות רבה במתן שירות מקצועי, אדיב ומדויק לפונים, והנחיות השירות חודדו בקרב הצוותים על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2025-050561 מה- 09/11/2025 – תלונה על נהגת מאגף שיפור פני העיר

" היום בבוקר נסעתי על רחוב XXX מזרחה ברכב שלי. כאשר הגעתי לרמזור של רחוב XXX עמד רכב של עיריית תל אביב נהוג בידי אישה. מספר הרכב.XXX :

הרכב שלה עמד בצומת כאשר היא עמדה על רחוב הרצל בכיוון צפון. היה עומס גדול והיא חיכתה ממש על הקצה כדי לא לחסום את הצומת. לא הייתה תזוזה קדימה על הרצל, אך כאשר הרמזור עמד להתחלף היא התקדמה וחסמה לגמרי את הצומת.

כאשר צפרתי וביקשתי ממנה שתיסע אחורה למקום בו הייתה קודם כדי שאוכל להמשיך בנסיעתי על רחוב וולפסון, היא לא התייחסה והמשיכה לדבר ברכב שלה.

לא מובן מדוע עובדי העירייה עוברים על חוקי התנועה, ובמקרה זה הנהגת גרמה לפקק במקום שגם כך יש בו עומס רב של מכוניות.

לתשומת לבכם, כאשר ניסיתי לשלוח את הטופס בפעם הראשונה הופיעה הודעת שגיאה ולכן זו הפעם השנייה שאני שולח את הפנייה. אבקש ליצור עמי קשר כאשר הפנייה התקבלה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבירור עם מנהל אגף שיפור פני העיר. במסגרת הבדיקה נמצא כי מדובר ברכב של יחידת גנים ונוף השייך לאגף. הנהגת שנהגה ברכב בזמן האירוע זומנה לשיחה, ובמהלכה רועננו בפניה הנהלים והודגשה החשיבות בהקפדה על חוקי התנועה והתנהלות בטוחה בעת נהיגה ברכב עירוני.

האגף רואה חשיבות רבה בהתנהלות תקינה של עובדיו במרחב הציבורי, והנחיות בנושא זה חודדו על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2025-051108 מה- 11/11/2025 – תלונה על נציגת אגף חניה

" פניתי למוקד חניה ולאחר כ-50 דקות המתנה ענתה לי נציגה בשם XXX בטון מזעזע שדיברה אליי כאילו אני מטומטמת. אני לא מאמינה שאתם מעסיקים אנשים כאלה בעירייה. גם אחרי שביקשתי שתדבר אליי בכבוד היא התחילה לצרוח עליי ולהגיד לי שאני לא מכבדת ושזה הטון שלה ושאני מוזמנת להתמודד או להתלונן.

היו לי חוסרים במסמך שהגשתי עבור תו חניה והיא פשוט דיברה אליי בצורה דוחה, כאילו רצחתי מישהו. היא אמרה: 'קודם כל אלף בית זה חתימה, זה לא ברור לך? ואיפה פה את רואה בדיוק חתימה של חשבת שכר? זה ממש לא חתימה', וכל זה בצעקות ובטון מזלזל. חשוב לציין שבעת הגשת המסמך לא היו שום הנחיות בנושא כלל.

אני ממש בשוק שאתם מעסיקים אנשים שאמורים לתת שירות וככה מדברים. הזדעזעתי עד עמקי נשמתי. בתור אדריכלית יוצא לי לדבר עם גורמים בעיריית תל אביב כמעט על בסיס יומיומי ובחיים שלי לא נתקלתי ביחס כזה.

אני מקווה שתטפלו במקרה הזה כי אני פשוט הזדעזעתי. היא גם לא הסכימה לתת לי לדבר עם מישהו אחר ואמרה לי שאם בא לי אני מוזמנת לנתק ולחכות שעה שוב. הכול בצרחות ובטון מזעזע בלי לתת לי להשחיל מילה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהלת אגף החניה. במסגרת הבירור נבדקו פרטי המקרה והקלטות השיחות הרלוונטיות. מהבדיקה עלה כי אופן מתן השירות על ידי הנציגה לא עמד בסטנדרטים המצופים מעובדי האגף.

בהמשך לכך זומנה הנציגה לשיחת משוב והנושא הובהר עמה, תוך הדגשת החשיבות במתן שירות אדיב ומכבד לפונים. האגף פועל להקפדה על רמת שירות גבוהה ועל כן חודדו הנהלים בקרב הצוותים במטרה למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2025-051591 מה 13/11/2025 תלונה על עובד חוף

"באתי לפקח לרכוש כסא כדי לשבת בחוף XXX

והאחראי סירב להביא לי כיסא יש לי סרטון הוכחה אך לצערי הפורמט של העלאת

מסכמים פה לא מאשר"

<u>תלונה מוצדקת-</u> הפנייה נבדקה עם מנהל אגף החופים. במסגרת הבדיקה נמצא כי אכן לא ניתן מענה הולם לפניית הפונה במקום, באופן שאינו תואם את סטנדרט השירות המצופה מעובדי העירייה.

הנושא טופל מול העובד, והודגשה בפניו החובה למתן שירות אדיב, זמין ושוויוני לכלל המבקרים. כמו כן, הופקו הלקחים הנדרשים לצורך מניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2025-052355 מה- 18/11/2025– תלונה על ניצול קשרי משפחה בעירייה כאיום על התושבים

" שלום. שמי XXX XXX, אני יושב ראש ועד התושבים XXX וכן משמש קצין הבטחון של XXX (מטעם התושבים)בהתנדבות. כמו כן אני אב לשתי מתבגרות אשר אחת לומדת XXX והשנייה XXX. אני גם חבר הנהגה בשני בתי הספר. בחזית בית הספר XXX ישנו שביל אשר מוגדר כנתיב בטחון. הוא מדרכה לכל דבר. השביל מחוץ לשטח בית הספר ובשטח השכונה. פעמים רבות אנשים המגיעים לבית הספר מחנים על השביל במשך שעות (לא מדובר בטעינה ופריקה) וכאשר אני פונה אליהם הם אומרים שאישרו להם מבית הספר לחנות שם. ראשית, לבית הספר אין כל סמכות לאשר חניה בניגוד לחוק. אבל פנייתי אלייך לא עוסקת בלב העניין אלא בעניין מהותי בהרבה. הבוקר כאשר ארע ארוע כזה, אב הבית של בית הספר הצהיר לעברי 'תעשה מה שאתה רוצה, דוד שלי הוא מנהל מחלקת XXX ונראה אותך מביא מפקח לתת דוחות'. הצהרה חמורה מאד בעיני. ניצול של קשר משפחתי וקשירת קשר לביצוע עבירה. כמו כן קבלת טובת הנאה. דברים הפסולים מיסודם באופן כללי ובפרט שהם מעודדים עבירות על החוק במרחב הציבורי. אני מבקש לבדוק את הנושא ולתת לו טיפול מהיר. לא ייתכן שבעלי תפקיד יקחו את החוק לידיים ו'יטפלו' בבעיות תוך שימוש באמצעים לא כשרים. תודה רבה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה התקיים בירור מעמיק עם מנהלת מינהל החינוך לבחינת התנהלות צוות המנהלה בבית הספר. כחלק מהתהליך, נערכה שיחה עם הפונה להבנת נסיבות האירוע והתבטאויות אב הבית. מהבדיקה עלה כי אכן מדובר בהתנהגות שאינה הולמת עובד עירייה ושאינה עולה בקנה אחד עם ערכי השירות והיושרה המצופים. בעקבות כך, הנושא טופל במישור המשמעתי חודדו הנהלים בנוגע לאיסור חניה בשביל השירות, אשר מיועד לפריקה וטעינה בלבד. כמו כן, הוחלט כי אגף התנועה יבחן הצבת עמודי חסימה פנאומטיים במהלך שנת 2026 כדי למנוע הישנות של חסימת המדרכה ושימוש לא מורשה בשטח על ידי גורמים שאינם מוסמכים לכך.

פנייה 2025-053044 מה- 23/11/2025 – תלונה על מפקחים עירוניים

" היום בבוקר רכב חנה על המדרכה והפריע למעבר עוברים ושבים. אני עם רגל שבורה ולא יכולתי לעבור כמו שצריך. במקרה עברה ניידת פיקוח מס רכב XXX פניתי אליהם בנימוס ובטענה שהם בתפקיד עם אחריות סביבתית, בטיחותית וחברתית. הם בטענה עמו לי בזלזול שהם מטופלים בנושאים אחרים ושאני צריך להתקשר למוקד. לא הגיוני שאני עם רגל שבורה, עוד מישהו עם עגלה ותינוק צריכים לחצות את הכביש כי מישהו החליט לחסום מדרכה - יש מפקחים באזור והם מתעלמים בזלזול."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת התלונה, נערך בירור מעמיק עם מנהל אגף הפיקוח לבחינת התנהלות צוות הניידת. כחלק מהטיפול במקרה, בוצעה שיחה עם הפונה וניתנה התנצלות על החוויה שעבר. מהבדיקה עלה כי המפקחת שגתה בהבנת הסיטואציה, היא סברה בטעות כי מדובר בחסימת כניסה לבית (נושא המטופל דרך המוקד), בעוד שבפועל בוצעה עבירה של חסימת מדרכה המחייבת אכיפה מיידית. בעקבות המקרה, חודדו הנהלים בקרב צוותי הפיקוח והובהרה החובה להעניק שירות אדיב, מקצועי וקשוב לצרכי התושבים, תוך דגש על אוכלוסיות עם מוגבלות בניידות, במטרה למנוע הישנות מקרים דומים.

פנייה 2025-053076 מה- 23/11/2025 – תלונה על עובד אחוזות החוף

"שלום רב, אני פונה אליכם בעקבות אירוע חמור ומבזה שאירע לי בחניון 'אחוזות החוף – בית האצ"ל' ביום שבת, XXX, בשעות הבוקר. התנהלותו של בקר החניון כלפיי הייתה פוגענית, משפילה, כוחנית וחסרת כל סמכות מקצועית או אנושית - והותירה אותי במשך שעה וחצי ללא אפשרות לצאת מהחניון, למרות שהאירוע נגרם כולו עקב תקלה במערכת החניונים. בעת כניסתי לחניון בשער הכניסה לא ניתן היה להוציא כרטיס - על גבי השער הופיעה הודעה על תקלה במערכת. משכך, סברתי בצורה טבעית שהחניון פתוח ללא חיוב, ונכנסתי לחניון בדרכי לריצה בחוף. בעת היציאה, בשעה 08:30 לערך, פתאום שער היציאה כן פעל ונדרש תשלום של 7.5 ש"ח. הסברתי לבקר באינטרקום כי אין ברשותי אמצעי תשלום — לא אשראי, לא טלפון ולא מכשיר חלופי (הייתי עם מכשיר חלופי ללא אמצעי תשלום), וכל זאת משום שיצאתי לריצה קצרה. במקום לנסות לסייע, הבקר בחר להשפיל אותי ולדבר אליי בזלזול קיצוני. בין השאר אמר 'אתה לא יוצא מפה אם אתה לא משלם', 'תישאר שם תוקוע', 'תעשה מה שאתה רוצה', וכן רמז לי שאני גנב שמנסה לא לשלם. הצעתי לשלם באמצעים אשתי)אשראי, ביט, פנגו(אך הבקר סירב בזלזול מוחלט 'רק אשראי במכונה. רוץ הביתה ותביא'."

<u>תלונה מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור מקיף עם מנכ"ל חברת אחוזות החוף לבחינת התנהלות הבקר בחניון. כחלק מהטיפול בתלונה, בוצעה שיחה עם הפונה על מנת להביע התנצלות על עוגמת הנפש והיחס שספג. מהבדיקה עלה כי אופן מתן השירות והשיח של העובד לא תאמו את ערכי הארגון ואת המצופה מעובד הנותן שירות לציבור, במיוחד נוכח העובדה שהאירוע החל בתקלה טכנית של המערכת. הנושא טופל במישור המשמעתי חודדו הנהלים בקרב צוותי החניונים לגבי מתן פתרונות שירותיים במקרי תקלה, תוך דגש על שמירה על כבוד הפונים ומניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

פנייה 2025-053139 מה- 23/11/2025 – תלונה על מפגע אור ממשרדי הרשות לאיכות הסביבה וקיימות

" לכבוד:

לשכת ראש העיר

מחלקת פניות ותלונות הציבור

נושא: תלונה חמורה על מפגעי רעש וזיהום אור מצד המשרד לאיכות הסביבה בבית המהנדס

שלום רב,

אני פונה אליכם בתלונה חוזרת זו בשל זיהום אור מתמשך לאורך כל שעות הערב והלילה מהחניון בבית המהנדס, וכן בשל רעש בלתי סביר בשעות מוקדמות מאוד בבוקר (משעה 06:00–06:30) הנגרם מעבודות ניקיון, שימוש במפוחים (לפעמים), טאטוא עלים, וגם בשל הגעת העובדים, דיבורים ושיחות ביניהם וטריקת דלתות רכבים. שילוב מפגעי האור והרעש פוגע באופן ישיר באיכות חיי, בבריאותי, בבריאות בתי ובשלוות השכנים.

שמי XXX, מתגוררת ברחוב XXX מול חניון בית המהנדס. מזה שש שנים אנו סובלים מהתנהלות המשרד לאיכות הסביבה במקום, ובפרט מצד מר דרור נברו שמופל במבני העירייה.

עיקרי התלונה:

- הפניית אחריות שגויה:משרדכם של פניות הציבור מפנה אותי שוב ושוב לXXX מהמשרד לאיכות הסביבה, אך אין לה סמכות או אחריות ישירה לטפל במפגע. היא חסרת אונים מול XXX, מנהל XXX, שמתעלם שנים מהפניות, מזלזל במצוקותינו, מתווכח ומתנגד לפתרון התקנת חיישן תנועה ולכיבוי האור בחניון.

- אי־כיבוד הסכם: לאחר שנים רבות של פניות ותלונות, הושגה פשרה להדליק אור קטן במגרש לפי טיימר. בחודשים האחרונים ההסכם אינו מכובד, והזרקורים נדלקים שוב לאורך כל הלילה.

- חוסר מענה: XXX אינה מסוגלת להביא לפתרון הבעיה, והנושא אינו מטופל כלל או מטופל באופן לקוי.

- מפגעים מתמשכים: רעש העובדים בשעות מוקדמות מאוד בבוקר, שימוש במפוחים, טאטוא עלים, שיחות וטריקות דלתות רכבים, וכן תאורה עזה בלילות – כולם פוגעים באיכות החיים, השינה והבריאות שלנו.

- בזבוז כספי ציבור: התאורה בחניון דולקת ברציפות לאורך כל הלילה, דבר שגורם לצריכת חשמל עצומה ולבזבוז כספי ציבור שלא לצורך – על חשבון בריאות ואיכות החיים שלנו.

- גם לאחר שהזרקורים הופנו כלפי מטה, האור ממשיך לעלות מעלה ולגרום לסנוור חזק ומטריד (מצורפים צילומים וסרטון).

השפעות בריאותיות:

- בתי, סובלת מהפרעת קשב וריכוז, מתקשה להתעורר בבקרים, עצבנית, וסובלת מבעיות עור וממערכת חיסון חלשה.

- אני עצמי סובלת מהפרעות שינה, עייפות מתמשכת ופגיעה בבריאותי.

- כידוע, זיהום אור מוכר כגורם מזיק לבריאות הציבור ופוגע באיכות השינה.

דרישותיי הברורות:

1. טיפול מיידי על ידי גורם בכיר בעירייה, ולא עוד התחמקות או העברת אחריות לגורמים חסרי סמכות.

2. התקנת חיישן תנועה להפעלת התאורה בחניון – כך שהאור ידלק רק בעת הצורך, יפחית את צריכת החשמל וימנע בזבוז כספי ציבור.

3. קביעת שעות עבודה וניקיון לא לפני 07:30 בבוקר, כדי לאפשר לשכנים לישון בשקט.

סיכום:

הנושא לא מטופל כבר שש שנים ארוכות, והפגיעה באיכות החיים ובבריאות התושבים נמשכת. אני דורשת טיפול מיידי ובלתי מתפשר מצד העירייה, ולא עוד התחמקויות או העברת אחריות לגורמים שאינם פועלים."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם מנהל הרשות לאיכות הסביבה ומנהל אגף תברואה וניהול פסולת. במסגרת הבדיקה נפגשו עם הלקוחה בדירתה ואכן נמצא שקיים החזר אור מבניין הרשות לאיכות הסביבה והקיימות. בהתאם לכך, הוחלפה התאורה בבניין. בהתייחס לנושא הניקיון, חודדו ההנחיות לעובדים בנושא שמירת השקט בשעות הבוקר המוקדמות.

פנייה 2025-053403 מה- 24/11/2025 – תלונה על נציגת שירות במוקד טלפוני ארנונה

"נציגה בבירורי ארנונה לאחר המתנה של 45 דקות למענה טרקה לי את הטלפון בפרצוף ללא מתן שירות לא ידעה איך לשלוח לי עדכון החלפת מחזיקים שנעשתה באופן שגוי ע"י נציג העיריה

סירבה להעביר לי מישהו בכיר כדי להבין איך לקבל את המידע על תשלומי הארנונה והחלפת המחזיקים."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם מנהל האגף לגביית ארנונה. במסגרת הבדיקה עלה כי אכן חוויית השירות לא עמדה בסטנדרטים המצופים. נמסר כי העירייה פועלת באופן שוטף לקיצור זמני ההמתנה ולשיפור השירות, אך לעיתים קיימים עומסים נקודתיים.

עוד במסגרת הבדיקה, שוחחה עם הפונה אחראית שירות, אשר התנצלה על אופן הטיפול בפנייה ונתנה מענה לשאלות שהועלו. בנוסף, מנהלת הצוות קיימה שיחה עם הנציגה לגביה הוגשה התלונה, במהלכה חודדו הנהלים, ובפרט אופן ההתנהלות במקרים בהם לקוח מבקש לשוחח עם מנהל. ההערות הובאו לידיעת הנציגה לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות.

פנייה 2025-054781 מה- 01/12/2025– תלונה על מפקחת עירונית

"שלום רב,

אני כותבת אליכם בעקבות אירוע לא נעים שהיה לי ביום XXX, ברחוב XXX, מפגש שהשאיר בי תחושה מאוד מאיימת ולא מוצדקת, בעיקר בגלל האופן שבו הפקחית פנתה אליי.

על הרכב שלי מוצמד תו נכה הרשום על שמו של סבי, שאותו אני מלווה בענייניו. זה לא תו שאני משתמשת בו כדי לקבל הקלות או לחנות היכן שאסור - אני כמעט לא משתמשת בו בכלל, אלא רק כשיש בכך צורך אמיתי. באותו היום הגעתי לבצע עבורו סידור קצר.

כשחזרתי לרכב ראיתי שקיבלתי דוח בשעה XXX נכנסתי לרכב במטרה לעזוב, ורציתי רק לצלם את השלט כדי להבין מה הייתה הטעות שלי.

באותו רגע הגיעה הפקחית, דפקה בחוזקה על חלון הרכב, ודיברה אליי בקול גבוה ובטון מזלזל. היא אמרה לי משפטים כמו:

"מה את לא יודעת לקרוא שלטים"?!?

"תזוזי מפה לפני שאני נותנת לך דוח"!

הייתי מופתעת מהאופן שבו פנו אליי. לא התווכחתי, לא ביקשתי לבטל את הדוח ולא עיכבתי אותה. כל מה שניסיתי להבין הוא למה מדברים אליי בצורה כזו ולמה צריך להרים עליי את הקול.

זה היה רגע שבו ציפיתי להסבר פשוט ויחס אנושי - וקיבלתי במקום זה תגובה קשה ופוגענית.

למרות שלא יצאתי מהרכב, לא חניתי מחדש ולא הייתה שום עבירה נוספת, היא הנפיקה לי דוח נוסף בשעה XXX פחות מ־5 דקות אחרי הראשון.

בסיומה של השיחה היא גם אמרה לי:

"נתראה בבית משפט ותראי שם מה יקרה".

הכול מתועד אצלי בווידאו. (במידת הצורך אצטרף גם את הסרטון)

האירוע הזה השאיר בי תחושה מאוד קשה. זה לא הרגיש כמו אכיפה רגילה, אלא כמו יחס מתנשא, פוגעני ואפילו בריוני. הייתה תחושה שהיא מרשה לעצמה לדבר כך רק בגלל תפקידה, מתוך הנחה שלא תהיה שום התייחסות להתנהלות שלה.

כמי שמאמינה ששירות ציבורי צריך להיות גם מקצועי וגם אנושי, המפגש הזה היה רחוק מזה.

אני מבקשת שהמקרה ייבחן ברצינות - גם מבחינת הדרך שבה פנו אליי וגם ביחס לעצם מתן הדוח השני בזמן כה קצר וללא עילה.

אעריך לקבל עדכון לאחר הבדיקה."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה שוחח סגן מנהל מרחב מרכז עם המפקחת וכן שוחח עם הפונה וצפה בתיעוד שהועבר.

מהבדיקה עלה כי אכן נרשם דוח לרכב, ובהמשך בוצעה אכיפה נוספת לאחר פרק זמן קצר, באופן שאינו סביר. עוד עלה כי במהלך האירוע התנהלה המפקחת בצעקות ובאופן שאינו הולם עובד ציבור.

בנוסף, חודדו בפני הפקחית הנהלים, לרבות אופן ההתנהלות עם תושבים והבנה כי תיעוד עובד ציבור אינו מהווה איום.

התנצלנו על אופן הטיפול והודגשה החשיבות מתן שירות אדיב, מקצועי וראוי. לפונה נמסר כי באפשרותה לפנות בהליך ערעור על הדוחות שניתנו.

פנייה 2025-055528 מה- 04/12/2025 – תלונה על עובד XXX

" בהמשך לשיחתנו עם גב' וייס היום, מצרף לבקשתכם תיעוד של ההודעות שהעובד האלים שלח ביולי: ההודעות כוללות 'פנינים' ואיחולים לבביים כגון: 'מאחל לך מחלה קשה', 'כל תפילה אתפלל ואאחל לך מחלה קשה', 'שני מילים אחרונות אגיד לך לפני שתלך לשכב עם הגבר שלך', 'איכס. אתה מגעיל אותי', 'מאחל לך סרטן', 'אמא שלך הביאה שני ילדים רעים לעולם, מאחל לכם סרטן', 'יא בן זונה', 'יא זבל' וכדומה. ראוי לציין שכל זאת נכתב על ידו לאחר שכבר ידע שנתפס בקלקלתו ושיש לו שימוע. הוא עוד חושב שמגיע לו תשלום של שעות נוספות על השירות הנפלא שסיפק, אישית ובשם XXX."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת התלונה והתיעוד המצורף לה, נערך בירור עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט. במסגרת הטיפול בפנייה, נעשו ניסיונות ליצירת קשר טלפוני עם הפונה במטרה לעדכנו בממצאי הבדיקה, אך אלו לא צלחו. מהבירור עלה כי בעקבות פנייה קודמת ותיעוד התנהלותו של העובד, הוחלט על סיום העסקתו כבר במהלך חודש ספטמבר 2025. העירייה רואה בחומרה רבה התבטאויות מסוג זה, המנוגדות באופן מוחלט לקוד האתי ולנורמות ההתנהגות המצופות מעובדי ציבור, ופועלת בנחישות למניעת מקרים דומים.

פנייה 2025-055607 מה- 05/12/2025 – תלונה על עובד מוקד שירות ונתיבי תחבורה ציבוריים

"שלום רב ברצוני לדווח על כך שישנה בעיה של סנכרון נתיבי התחבורה בעיר עם אפלקציית גוגל מפות. מצורפת דוגמא, כאשר האפליקציה)אשר בניגוד ל waze אינה תומכת בתחבורה ציבורית(מכווינה רכבים להיכנס לנת""צ. אבקש שאם יתאפשר יפנו מעיריית תל אביב לחברת גוגל עם סימוני דרכי תחבורה הציבורית בעיר המעודכנים.

בנוסף ברצוני להתלונן על מוקדן בשם , XXX שכאשר היום XXX בשעה XXX התקשרתי לדווח על נושא זה , ניתק לי את הטלפון בפנים ולא התייחס לפנייה בכבוד , גם אם אין אני צודק, לא מקובל שכך יתנהג נותן שירות. אבקש לפעול מולו כמו כן השיחה הנ""ל מוקלטת.

במידה ולא ינקטו מולו פעולות אבקש את פרטיו להגשת תביעה אזרחית."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה, הנושא נבדק עם אגף התנועה . במסגרת הבדיקה נבחן נושא עדכון נתיבי התחבורה הציבורית וכן התנהלות נציג השירות.

מהבדיקה עלה כי אפליקציית גוגל מפות הינה אפליקציה פרטית, וכי העירייה פועלת לעדכון והנגשת מידע בדבר הסדרי תנועה לגורמים הרלוונטיים. בהתאם לכך, נמסר כי תבוצע פנייה נוספת לחברות הרלוונטיות לצורך עדכון המידע. עוד הובהר כי התמרור בשטח הוא הקובע לעניין נתיבי תחבורה ציבורית.

באשר להתנהלות נציג השירות, בוצעה בדיקה של השיחה עם הגורמים המקצועיים. מהבדיקה עלה כי ניתן היה לנהל את השיחה באופן שירותי ומקצועי יותר. עם זאת, נמצא כי השיחה לא נותקה על ידי הנציג אלא הסתיימה ביוזמת הפונה.

לצד זאת, הובהרה חשיבות מתן שירות אדיב, מקצועי וראוי לנציג השירות, והעירייה הביעה התנצלות על חוויית השירות.

פנייה 2025-055965 מה 08/12/2025 תלונה על סיירי סל"ע

"היום XXX

בשעה XXX ברחוב XXX בין רחוב XXX לXXX אופנועים של סלע עקפו אותי על פס הפרדה רציף וברמזור של XXX הגדילו את חומרת העברה וחצו באור אדום"

<u>תלונה מוצדקת -</u> הפנייה נבדקה עם מנהל אגף סל"ע (סיירת לביטחון עירוני). במסגרת הבדיקה הובהר כי כלל עובדי האגף נדרשים להקפיד על נהיגה בהתאם לחוקי התעבורה, וכי טרם יציאה לפעילות מבצעית ניתנים תדריכים הכוללים דגש על רכיבה בטוחה ואחריות מקצועית.

לאור פניית הפונה והתיעוד שהועבר, בוצע חידוד נהלים לכלל הסיירים והופקו לקחים להמשך, לצורך מניעת הישנות מקרים דומים ושיפור התנהלות הצוותים בשטח.

פנייה 2025-056047 מה 08/12/2025 תלונה על מוקד 106

"שלום,

בתאריך XXX התקשרתי לעירייה במטרה פשוטה: להבין מהן ההנחיות לגבי פינוי ארגזים. ענה לי XXX או XXXכבר בתחילת השיחה ציינתי שבעבר הבניין קיבל דו"ח, ושיש דיירים וגם מכולת סמוכה שמניחים ארגזים שאינם מפונים. הדגשתי בצורה חד-משמעית שאינני מעוניינת לפתוח פנייה, אלא לקבל מידע בלבד.

למרות זאת, XXX ביקש את פרטיי ולבסוף הודיע שייפתחו פנייה ויגיע פקח, וכי אוכל להגיש ערעור אם יתקבל דו"ח, טיעון מנותק לחלוטין ממה שביקשתי. הבהרתי לו שיש לי תינוק בן חמישה שבועות, שאני לא פנויה להתעסק בערעורים, ושאני מבקשת במפורש שלא תיפתח פנייה. הוא טען שהוא מכבד את בקשתי וימחק את הפנייה.

מיד לאחר מכן קיבלתי SMS על פתיחת פנייה. התקשרתי שוב, וענתה לי XXX. מסרתי את מספר הפנייה והיא הודיעה שמדובר בפנייה אנונימית, ולכן אין לה אפשרות למסור לי מידע. כלומר: נפתחה פנייה נגד הבניין שלי בניגוד לבקשתי, ללא ידיעתי, בצורה אנונימית, ובלי שאוכל לברר או לערער. מצב אבסורדי לחלוטין.

ההתנהלות הזו לא סבירה, לא מקצועית ופוגעת באמון שלי בעירייה. כמי שהגישה מעל 240 דיווחים לאורך השנים, ההתייחסות הזו היא פגיעה ישירה בי כתושבת. אם פנייה פשוטה לקבלת מידע מסתיימת במהלך חד-צדדי שמסכן את הבניין שלי, אין לי שום סיבה לפנות לעירייה בעתיד."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. במסגרת הבדיקה נמצא כי נפתחה פנייה בניגוד לבקשת הפונה, בעקבות טעות אנוש של נציג השירות, אשר לא ביטל את הפנייה כנדרש.

בהמשך לכך, נוצר קשר עם הפונה על ידי מנהלת משמרת בכירה, הובהרו נסיבות המקרה, והפנייה בוטלה.

כמו כן, חודדו הנהלים מול נציג השירות לצורך מניעת הישנות מקרים דומים, והובעה התנצלות על אי הנוחות שנגרמה לפונה.

פנייה 2025-056152 מה- 09/12/2025 – תלונה על נציגת שירות במוקד טלפוני ארנונה

" רוצה להתלונן על שירות מתחת לכל ביקורת של בחורה בשם XXX אחרי המתנה של 30 דק'... ענתה מהתחלה בחוסר סבלנות... אמרה ששלחו לי במייל ו'בעיה שלי' שכעסתי מדוע לא התקשרו אלי ניתקה לי את הטלפון בפנים."

<u>תלונה מוצדקת</u> – עם קבלת התלונה, נערך בירור עם מנהל אגף גביית ארנונה. במסגרת הטיפול, בוצעה שיחה עם הפונה על ידי מנהלת צוות שירות בכירה, אשר התנצלה על הטיפול הלקוי. מהבדיקה עלה כי התנהלות הנציגה לא עמדה בסטנדרטים המצופים. בעקבות כך, חודדו בפני הנציגה נהלי השירות וגישת השיח הנדרשת מול תושבים, והובהרו המסמכים הנדרשים להמשך טיפול יעיל בפנייה.

פנייה 2025-056128 מה- 09/12/2025 – תלונה על היעדר טיפול בבקשה – האגף לגביית ארנונה

"ב XXX הגשתי טופס להחלפת מחזיקים בנכס כי אני המחזיקה החדשה. ב XXXביקשו השלמת

טפסים. מאז לא קיבלתי תשובה מהרשות לגבי רישומי בנכס, כתוצאה מכך אין לי תו חניה, אני

לא תושבת, לא נהנית מהטבות לתושבים ומתחננת שהרשות תענה לי אך ללא מענה"

<u>תלונה מוצדקת-</u> מבדיקת הפנייה מול אגף גביית ארנונה ומים עולה כי הטיפול בבקשה התעכב בשל דרישה להשלמת מסמכים, לרבות הצגת תעודת זהות בתוקף.

במסגרת הבירור עודכן כי ניתן היה לקדם את הטיפול גם באמצעות מסמכים קיימים, וכי הנושא טופל מול הגורם המקצועי הרלוונטי. בנוסף נמסר כי נציג האגף יצר קשר עם הפונה, עדכן על סיום הטיפול והתנצל על העיכוב שנגרם.

פנייה 2025-056637 מה- 11/12/2025 תלונה על המחלקה הווטרינרית

"מאוכזבת ומוטרדת מהטיפול של העיריה והמחלקה הוטרינרית.

ליד הבית שלי יש מוסך- בכתובת XXX- עסק מורשה מספר XXX.

במשך כמה חודשים הם מחזיקים באופן שיטתי 24/7 בכלבי מילנוואה- לפעמים בוגרים וכרגע גורים. כל פעם זוג כלבים.

הפניות שלי התחילו בחודש ספטמבר, בהתחלה פשוט התעלמו מהן ולא טופלו הפניות באופן בוטה. פניה מס: XXX

בנוסף, המחלקה הוטרינרית פשוט לא עונים באף טלפון ולא ניתן להשיג אותם.

הכלבים מוחזקים בתוך כלוב- 24/7 גם בשבתות כשהמוסך סגור ומהווים מטרד בלתי נסבל. הנביחות והבכי שלהם לא מפסיקים עד שאין להם כבר קול.

אחרי תלונות רבות שלי, שוב פניתי למוקד העירוני של תל אביב פניה מספר- XXX.

הגיעו מסלע ומהמחלקה הוטרינרית ואמרו לי שהם אכן מוחזקים בתנאים מזעזעים אבל שהם שמו להם שבב וחיסנו אותם לאחר הביקורת ושאין להם מה לעשות עם זה. כעת יש סופה, הכלבים לא מפסיקים לבכות ולנבוח. מעבר לאחריות של המחלקה הוטרינרית במקרים כאלה, אני כתושבת העיר מקבלת יחס מזלזל ונוראי מהמוקד של 106- הפתרון שהם נותנים לי זה לפנות ל "תנו לחיות לחיות". ניסיתי לפנות למשטרה- גם הם חוזרים ואומרים שזה תפקיד העיריה לטפל במקרים כאלה. הפניה שלי הייתה אמורה להיות מטופלת עד הXXX- עדיין ללא מענה וטיפול. זאת הזנחה פושעת. פקחים וכוח אדם מנוצל למתן דוחות- אבל לאף אחד לא אכפת מהתעללות ויחס נוראי כלפי הכלבים פה. איפה המצפון? איך אנחנו כתושבים שומרי חוק ומכבדים צריכים לחיות תחת נביכות ובכי בלתי פוסקים של כלבים חסרי ישע בלי שאף אחד יטפל במקרה?

אלה מראות וצלילים קורעי לב- כלבים שמוחזקים בתנאים כאלה, לעולם לא יוצאים מהכלוב.

מעבר לעובדה שברור לי שיש פה הזנחה פושעת- זה מטרד פשוט בלתי נסבל.

אני ממש אודה לעזרתכם בנושא, כבר מאז חודש אוגוסט אני מנסה למצוא מענה וטיפול ואין מענה לבעיה."

<u>תלונה מוצדקת-</u> הפנייה נבדקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני והנהלת המחלקה הווטרינרית. במסגרת הבדיקה נמצא כי התקיימו מספר ביקורות במקום על ידי גורמי הפיקוח והמחלקה הווטרינרית בעקבות פניות הפונה.

מהבדיקות עלה כי בעלי הכלבים פעלו לשיפור תנאי החזקתם בהתאם להנחיות שניתנו להם, וכי נכון למועד הביקורות האחרונות הכלבים מוחזקים בהתאם להוראות הדין.

לצד זאת, לאור טענות הפונה בדבר מטרד מתמשך, הוחלט על המשך קיום ביקורות יזומות וחוזרות במקום, לצורך בקרה על תנאי ההחזקה ומניעת מפגעי רעש.

בנוסף, הובעה התנצלות על העיכוב במענה ועל תחושת חוסר המענה שחוותה הפונה.

פנייה 2025-057956 מה- 21/12/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" במהלך האינטראקציה עם המפקח ,XXX נתקלתי ביחס בוטה ומזלזל שאינו הולם עובד ציבור. המפקח דיבר בשפה לא ראויה וגרם לי לתחושת השפלה מיותרת, ללא כל סיבה מוצדקת.

אבקש לבצע בירור משמעתי עם המפקח ולעדכן אותי בתוצאות."

<u>תלונה מוצדקת</u> – הפנייה נבדקה עם הגורמים הרלוונטיים בעירייה. במסגרת הבדיקה שוחח מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי עם הפונה וכן בוצע בירור עם המפקח.

מהבדיקה עלה כי במהלך המפגש חווה הפונה התנהלות שאינה הולמת, וכי ניתן היה לנהל את השיח באופן שירותי ומכבד יותר. מנהל היחידה התנצל בפני הפונה על הדברים שנאמרו.

בנוסף, המפקח זומן לשיחה, במהלכה חודדו הנהלים בדבר אופן הפנייה והשיח עם תושבים, בהתאם למדיניות השירות העירונית. הפונה עדכן כי מבחינתו האירוע הסתיים.

פנייה מספר 2025-058705 מה-24/12/2025 – תלונה על מפקח עירוני

"מספר התראה שהתקבל XXX זאת פעם נוספת שפקח מגיע ופונה אלינו בדרישה לאירוע נזילה שלא קשור לבניין מגורים והפעם ללא כל רגישות ובתוקפנות שלא ראויה לנותן שרות גם עם הוא פקח.
מדובר בסימני מים במדרגות בשטח ציבורי שאינו קשור לבניין ולמען הסר ספק וביקור קודם, הצינור שלנו פורק והושאר פתוח ע"מ להוכיח שאין בו זרימת מים כלל.
בקשתי מהפקח XXX להתלוות אליי ורק לאחר מספר פניות הסכים וגם אז לא עניין אותו כלל העובדות והממצאים שהצגתי וזאת מכיוון שכבר כתב על דעת עצמו את הודעת הדרישה

צר לי ששוב אנו נתקלים בהתנהלות לא ראויה לא שירותית ולא מקצועית מנציג העירייה!

מבקש להבהיר מדובר בשטח שאינו קשור לבניין ובטח לא משם מגיע מקור המים ככל שישנו בשטח".

<u>תלונה מוצדקת</u> - הפנייה נבדקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה בוצעה שיחה עם הפונה וכן התקיימה פגישה משותפת בשטח בהשתתפות נציג אגף הפיקוח ונציג חברת "מי אביבים."
מהבדיקה עלה כי מקור המפגע אינו בשטח הבניין אלא במרחב הציבורי, והנושא הועבר להמשך טיפול הגורם העירוני הרלוונטי.
הובהרו לפונה נסיבות המקרה והובעה התנצלות על אי הנוחות שנגרמה לו.

פנייה 2025-058937 מה 25/12/2025 תלונה על אכיפת חניה

" בתאריך XXX בשעה XXX חניתי את רכבי במדרכת כחול לבן ברחוב XXX כשני בתים מהבית בו אני גרה. אני מחנה את רכבי בחניה זו כל יום במשך שנים. זוהי חניה של כחול לבן המיועדת לתושבי הרחוב .

1. *במהלך כל היום עבדתי בבית ולא יצאתי. בשעה XXX קיבלתי טלפון מפקח עירייה שטען שעליי להזיז את רכבי לפני שיגרר. שאלתי למה? ענה שאני חונה בחניית נכה. הסברתי שזו טעות וכי זו חניה כחול לבן שאני מחנה בה בקביעות. לאחר שהתעקש על כך, יצאתי החוצה לרכב ולתדהמתי גיליתי שהחניה בה אני*

חונה סומנה כחניית נכה ואף הוצב תמרור עם מספר רכב נכה על המדרכה. כמו כן מצאתי דוח על שמשת רכבי בגין חניה בחניית נכה .

2. *אף נציג עירייה לא התריע בפניי בזמן אמת או טרם לסימון החניה, על כך שמשנים את סימון החניה. יתרה מכך, היא סומנה בעודי חונה בה ואף נרשם לי דוח .*

3. *לאחר שהזזתי את רכבי פגשתי את בעל רכב הנכה ושאלתי אותו אם נכח במקום בזמן הסימון והוא עדכן אותי כי החניה סומנה באותו היום סביב שעות הצהריים. לא ניתנה כל הודעה מוקדמת .*

4. *מדובר בהתנהלות הפוגעת בתושב, כאשר נרשם דוח בנסיבות בהן סימון החניה השתנה במהלך היום, ללא התרעה .*

5. *בנוסף צוין בדוח מיקום שאינו תואם במדויק את מקום החניה בפועל .*

6. *הגשתי בקשה להישפט ולא לביטול הדוח .*

7. *ברשותי תיעוד של החניה טרם הסימון ולאחריו .*

8. *מצפה לקבל התייחסות הולמת לתלונתי ".*

<u>תלונה מוצדקת</u> –הפנייה נבדקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני ועם מנהל מחלקת ביצוע תמרורים, וכן עם אגף החניה. במסגרת הבדיקה נמצא כי סימון החניה שונה במהלך היום, בעת שרכב הפונה חנה במקום, מבלי שניתנה התרעה מוקדמת.

עוד עלה כי לא הייתה הצדקה לרישום הדוח בנסיבות אלה, ובהתאם הוגשה דרישה לביטולו, אשר טופלה על ידי תובעת בכירה באגף החניה.

האירוע טופל והופקו הלקחים הנדרשים, לרבות חידוד הנהלים בנוגע לשינויי הסדרי חניה ומתן התראה מתאימה לתושבים.

דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות

פנייה 2025-002996 מה- 18/01/2025– תלונה על מפקחת עירונית

"רון חולדאי היקר שלום, שמי XXX, אני בעל עסק בתחום הגינון ומילואימניק גאה.

ברצוני לספר לך על יחס מכפיש של מפקחת תנועה שנראה ולא התכוונה כי הרי אנחנו לא יכולים לדעת מי בצד השני, היא לא יכולה להיות יותר אדיבה כלפי מילואימניק שחודש לפני היה צריך לפנות חיילים מהפלוגה שלו עם פצעי ירי בעקבות חדירה מהגבול כמעט לתוך המושב. ברגע שהיא נעמדה מאחורי באזור שאין בו שום צורה אחרת להעמיד את הרכב על מנת לפרוק אותו בכדי לתת שירות לגינה שלא טופלה זמן מה, ישר התחילה לצעוק ולדבר בחוסר נעימות על אף שאמרתי כמובן שאזיז את רכבי וביקשתי בנועם רגע קט רק לפרוק את הציוד שכן היה לי דו"ח ובו רשום שהיא הניחה את הדו"ח על השמשה דבר אשר היה שקר גמור שכן אני נסעתי כבר והעובד שלי שהיה במדרכה עם הכלים ראה ולקח את הדו"ח שהונח מתחת לכלי הגינון. שלא תטעה, אני מבין מאוד כשאני נכנס לתל אביב לתת שירות יש יותר אזורים בהם אני לא יכול לחנות ומאשר אזורים בהם אני כן יכול, יש לי רכב מסחרי גבוה ודי ארוך. אני מקבל לא מעט דו"חות לצערי היות וחלק מהמקומות אליהם אני הולך לא ניתן לעצור לרגע ללא הפרעה לעוברים והשבים אך מתוקף היותי בן אדם, אני משתדל ככל שניתן להפריע כמה שפחות גם אם זה דורש ממני מאמץ ואם קיבלתי דו"ח על אף הניסיון שלי לא להפריע אני משלם אותו ואפילו בשמחה. אני רוצה להגיד כי גם אם בן אדם מפריע ואכן לקבל דו"ח יש דרך לדבר וצריך להבין שיש בן אדם מולך ואין לדעת מה הוא עבר ומה הוא עשה למעננו. אם לא נהיה בני אדם וניקח את הכוח לידיים שלנו ונשקר רק כדי להגיד שאנחנו יותר חזקים כי יש לנו תג ומדים לאן נגיע? המדינה שלנו במצב לא קל מראש. אני לא מבקש הרבה, אני מעריך מאוד את עבודתך בעיר ואני נהנה מאוד לתת שירות ובעל מקצוע ואני יודע שהדרך שבה קיבלתי את הדו"ח לא הייתה ראויה ואותה פקחית צריכה להענש בחומרה ואף יש לעשות בדק בית, אם פקחית אחת משקרת על מנת לתת דו"ח, אולי יש עוד פקחים שנותנים דו"חות רק כי הם כועסים על משהו? אני מקווה שתקרא את המכתב, מודה לך מראש. בתקווה שיחדלו כל החטופים ויחזרו לביתם בקרוב ונפסיק לנסות לדפוק אחד את השני בתוך הארץ ומחוצה לה. שבוע טוב."

<u>תלונה לא מוצדקת</u>– במסגרת בירור שנערך עם מנהל אגף הפיקוח, נבחנו טענות הפונה ובוצע עיון מעמיק בסרטוני מצלמות הגוף של המפקחים שהיו במקום. כחלק מהטיפול בפנייה, בוצעה שיחה עם הפונה וניתן הסבר על אודות ממצאי הבדיקה. מהבירור עלה כי הרכב חנה באופן שגרם לחסימה ממשית של נתיב נסיעה בציר תנועה ראשי, דבר שהוביל להפרעה ניכרת לזרימת התנועה ולסיכון בטיחותי. בניגוד לנטען, מהתיעוד עולה כי התנהלות המפקחת הייתה עניינית ומקצועית, וכי הדו"ח נרשם לאחר שניתנה לנהג הזדמנות לפנות את הרכב מהמקום, אך הוא סירב לעשות כן. לאור האמור, לא נמצא רבב בפעולת הפיקוח והדו"ח נרשם כדין לשם שמירה על הסדר הציבורי ובטיחות משתמשי הדרך.

פנייה 2025-055272 מה- 19/01/2025– תלונה על מפקח עירוני

"בתאריך XXX הגשתי בקשה לביטול דוח חניה שקיבלתי בתאריך XXX ברצוני להוסיף לתלונה את הדברים הבאים: המפקח שרשם את הדוח לא היה אדיב בלשון המעטה. כשפניתי אליו ושאלתי מדוע הוא רושם לי דוח, הוא ענה לי בזלזול ובצורה לא מכובדת. אני חושב שבתור עובדי ציבור עליכם לתת שירות מכבד לתושבים, גם אם הם ביצעו עבירת חניה (לפי דעתכם). אבקש לבדוק את התנהלות המפקח."

<u>תלונה לא מוצדקת</u>- במסגרת בירור שנערך עם מנהל אגף הפיקוח, נבחנו טענות הפונה ובוצעה בדיקה של צילומי מצלמת הגוף של המפקח מהאירוע המדובר. כחלק מהטיפול בפנייה, בוצעה שיחה עם הפונה וניתן הסבר על אודות ממצאי הבדיקה. מהבירור עלה כי המפקח פעל בהתאם לנהלים וביצע אכיפה כדין בגין חניה בניגוד לחוק. בניגוד לנטען, מהתיעוד עולה כי השיח של המפקח היה ענייני, מקצועי ומכבד, וכי לא נמצא פגם בהתנהלותו אל מול הפונה. לאור האמור, נמצא כי פעולת האכיפה והתנהלות המפקח היו תקינות ולא נמצא בסיס לטענת הזלזול.

פנייה 2025-005150 מה- 02/02/2025 – תלונה על XXX במוזיאון העיר

" שלום רב, לפני כשנה פניתי למוזיאון העיר על העלאת 4 סיפורים על בני משפחה. מלכתחילה לא הגבילו את מספר הסיפורים... 2 סיפורים הועלו עד כה. שלחתי לXXX המוזיאון, XXX מייל... בנושא של הגבלת מספר סיפורים לאדם. XXX המוזיאון נתנה לי את מספר הנייד שלה שהתברר היום ב-XXX כמספרה הפרטי ואמרה שהם גוף ציבורי... XXX טענה שעבדו הרבה זמן על 2 הסיפורים הראשונים... XXX ניתקה את השיחה בפנים. גם אם זה נייד פרטי שלך ואת זאת שנתת זאת אינך צריכה לנתק את הטלפון ועלייך לשמוע ולסיים שיחה כמו שצריך."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה נערך בירור מקיף עם XXX ממוזיאון העיר. במסגרת הטיפול בתלונה, בוצעה שיחה עם הפונה על מנת להציג את ממצאי הבדיקה. מהבירור עלה כי צוות המוזיאון עמד בקשר רציף עם הפונה במשך חודשים רבים, תוך השקעת שעות עבודה רבות בעריכת הטקסטים והטמעת שניים מהסיפורים במערכת. הובהר כי XXX מסרה את מספרה האישי מתוך רצון לסייע וליצור קשר ישיר, אך בשיחתן האחרונה, לאחר שהוסבר כי נושא הטקסטים הנוספים נמצא בבחינה, הוחלט על סיום השיחה. לאור המקרה, חודדו הנהלים בקרב עובדי המוזיאון לגבי אי מסירת מספרי טלפון אישיים למניעת אי הבנות עתידיות, ונמצא כי הצוות פעל במקצועיות ובמסירות לקידום בקשותיה של הפונה.

פנייה 2025-008323 מה- 19/02/2025 – תלונה על אופן ההתקשרות עם מחלקת הרווחה

"שמי XXX אני כותבת אליכם בעקבות קשיים שאני חווה בשיחות עם עו"ס XXX במחלקת הרווחה של עיריית תל אביב, בXXX... ביקשתי מספר פעמים להתנהל עם העו"ס באמצעות דואר אלקטרוני, אך לדבריה, עיריית תל אביב הורתה לאגף הרווחה לא להוציא מיילים. כלומר, היא יכולה לקבל מיילים, אך לא לשלוח אותם. התנהלות זו פוגעת בזכויות של ילדיי ושלי לקבלת שירות יעיל ומיטיב. אודה לכם על בדיקה וטיפול בעניין."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> - עם קבלת הפנייה, נערך בירור עם מנהלת מינהל השירותים החברתיים לבחינת נוהל ההתקשרות במחלקת XXX. במסגרת הטיפול, נבחנה המדיניות הקיימת בנוגע לשימוש בדואר אלקטרוני. מהבירור עלה כי קיימת הנחיה רוחבית לכלל עובדי המינהל להימנע מהתכתבות בערוץ זה, וזאת מתוך הגנה על פרטיות המידע והתכנים הרגישים והסודיים המטופלים באגף, אשר אינם מאובטחים דיו במערכת המיילים הרגילה. עוד הובהר כי המינהל שוקד על פיתוח סביבה אישית מאובטחת שתאפשר התכתבות דיגיטלית עתידית. עד להשלמת הפיתוח, ניתן השירות המקצועי בקשר ישיר באמצעות הטלפון ובמפגשים פרונטליים, המאפשרים קשר בין-אישי בלתי אמצעי החיוני בתחום הרווחה. לאור האמור, נמצא כי העובדת פעלה בהתאם להנחיות המקצועיות המחייבות.

פנייה 2025-008560 מה- 21/02/2025 – תלונה על פקחים במתחם בית חולים איכילוב

"שלום רב, ברצוני להגיש תלונה על התנהלות בלתי הולמת מצד פקחי עירייהXXX ,

תיאור המקרה: ליוויתי את חברתי XXX, אשר סבלה מרגל שבורה, עברה ניתוח אורתופדי מסובך ורגלה הייתה מגובסת. לאחר הורדת התפרים, היא חשה כאבים ופחד רב, ולכן ישבה לנוח על אחד הספסלים ברחבת בית החולים בזמן שאני הבאתי לה קפה. מתוך מתח ולחץ, ניסיתי להדליק סיגריה, אך אחד המבקרים במקום הסב את תשומת ליבי לכך שהעישון אסור באזור זה. מיד כיביתי את הסיגריה, ואף נותרה שלמה, שכן כלל לא הודלקה. יש לציין כי לא הייתה לי כל כוונה לעבור על החוק או להפר את הנהלים של בית החולים. ככלל אינני מעשנת. נכנסתי למצב של לחץ ודאגה לחברתי הפצועה, ולכן לא שמתי לב מלכתחילה להגבלות העישון במקום. ברגע שהובהר לי כי העישון אסור, כיביתי את הסיגריה לאלתר, מבלי שהודלקה בפועל. הדבר מדגיש שלא נעשתה כאן עבירה מכוונת מצידי. למרות שהאירוע הסתיים ללא כל עבירה מצידי, כעבור מספר דקות ניגש אליי פקח בשם XXX והחל להאשים אותי בהאשמות שקריות תוך התעקשות לרשום לי דו"ח. ניסיתי להסביר לו כי לא בוצעה כל עבירה, שכן הסיגריה כלל לא הודלקה (ניתן לאמת זאת באמצעות מצלמות האבטחה, וחברתי הייתה עדה לכך), אך הוא סירב להקשיב והצהיר בפשטות ובגסות כי מדובר "בעניין של פרינציפ". משמעות הדבר היא כי ההחלטה לרשום את הדו"ח לא התבססה על שיקולים ענייניים, אלא על אגו

ושרירותיות. לא די בכך, אלא שהפקח XXX קרא לעזרתו פקח נוסף בשם XXX, ושניהם המשיכו בהאשמות חסרות בסיס, ואף התעקשו להזמין משטרה – ללא כל הצדקה וללא כל עבירה שבוצעה בפועל. באופן חמור אף יותר, שני הפקחים ליוו אותנו לתוך חדר ההמתנה לרופא, שם המשיכו לעמוד בצמידות אלינו, כאילו אנו מהווה איום ביטחוני. יש להדגיש שוב כי חברתי, עם רגל שבורה לאחר ניתוח מורכב ורגל מגובסת, הייתה במצב רפואי קשה, סבלה מכאבים וללא כל יכולת פיזית "לברוח" או להוות "איום". כמו כן, לא הייתה כל כוונה מצידנו לעזוב או לברוח באמצע טיפול רפואי, והדבר אף לא היה אפשרי מבחינה פיזית. בשלב זה, רופא כירורג אשר טיפל בחברתי שם לב למצבה הנפשי הקשה, ניסה להרגיע אותה ולהעניק לה תמיכה. במקביל, נאלצנו להתנצל בפניו ובפני חולים נוספים שהמתינו במקום, על אי הנעימות שנגרמה בשל נוכחותם הצמודה של שני הפקחים בתוך מתחם המרפאה, לאחר שהם סירבו להמתין במסדרון. התנהלות זו חרגה בהרבה מגבולות האכיפה הסבירה, הייתה מיותרת לחלוטין ואף גבלה בהטרדה. הלחץ שנוצר בעקבות התנהגות הפקחים גרם לחברתי, שגם כך הייתה במצב בריאותי רגיש, להתמוטטות עצבים ולבכי. התנהלות זו אינה עומדת בקנה אחד עם ערכי בית החולים איכילוב סיכום השפעת האירוע על מצבי ועל חברתי: מלבד הפגיעה המיידית והטרדה שחווינו, האירוע הוסיף ממד כבד של לחץ ומתח נפשי. חבר ֿתי, שגם כך הייתה שרויה בכאבים ובמצב בריאותי מורכב, חוותה הגברה של מצוקתה, לרבות התפרצות בכי ותחושת חוסר אונים מוחלטת. אני עצמי חשתי בושה וצער עמוק על כך שנאלצתי להתנצל בפני הצוות הרפואי ושאר החולים במקום, במקום להשקיע את מירב האנרגיות בטיפול הרפואי ובהחלמה של חברתי. במקום להיות מוקפות בסביבה תומכת ובטוחה, נאלצנו להתמודד עם אווירה מאיימת ומדכאת בתוך בית חולים, שאמור להוות מרחב מוגן ומרגיע. בתור מתנדבת במערך בית החולים איכילוב, אני מכירה היטב את ערכי המקום, אשר שמים את שלומם וכבודם של החולים בראש סדר העדיפויות. התנהגות הפקחים באירוע זה הייתה כוחנית, פוגענית ומטרידה, ואינה עולה בקנה אחד עם הערכים עליהם מתבסס בית החולים. בתי חולים הם מרחב שבו אנשים במצוקה רפואית צריכים להרגיש מוגנים, ולא מקום שבו חולים סובלים מהטרדה, השפלות או האשמות שקריות מצד פקחים חסרי רגישות וחסרי שיקול דעת. שאלות עקרוניות שדורשות מענה: .1 כיצד פקחים, שאמורים להגן על שלומם של החולים ולסייע להם, מגיעים למצב של העללת

עלילות, השפלה והפעלת סמכות שרירותית? .2 כיצד ייתכן ששני גברים במדים מרגישים ביטחון כה רב להטריד שתי נשים פגיעות, אשר הגיעו לבית חולים בתקווה לקבל טיפול והגנה? .3 האם בזבוז כספי ציבור על דו"חות חסרי הצדקה ובזבוז זמן יקר של משטרת ישראל הם מדיניות מקובלת, במיוחד במציאות ביטחונית מורכבת? .4 כיצד מודרכים הפקחים לפני כניסתם לתפקיד? האם חמלה והתחשבות בחולים הם חלק מהכשרתם, או שמא מדובר בגישה כוחנית בלבד? .5 האם קיים נוהל המחייב מתן אזהרה בעל פה או הסבר לפני רישום דו"ח, במיוחד כאשר לא ברור שבוצעה עבירה במזיד? אם כן, מדוע לא יושם נוהל זה במקרה הנדון, ואם לא – האם בכוונתכם להוסיף נוהל שיבטיח מתן הזדמנות לנבדק לתקן את דרכיו לפני רישום דו"ח? דרישותיי: .1 ביטול מיידי של הדו"ח, אשר ניתן ללא כל הצדקה חוקית, ואף מבוסס על האשמות שקריות. .2 בירור משמעתי לגבי התנהלות הפקחים XXX, אשר הפגינו יחס לא ראוי, חרגו מסמכויותיהם והשתמשו בכוחם לרעה. .3 בחינה מחודשת של נהלי האכיפה בבתי חולים, כך שמקרים חמורים מסוג זה לא יישנו. .4 תשובות רשמיות מצד אגף הפיקוח לגבי ההכשרה והנחיות שניתנות לפקחים, בפרט כאשר מדובר באינטראקציה עם חולים ואנשים במצוקה רפואית. .5 הוספת נוהל ברור המחייב מתן אזהרה או הסבר בטרם רישום דו"ח, בפרט כאשר קיימת אפשרות שהעבירה נעשתה בתום לב או מחוסר מודעות, ובכך למנוע רישום דו"חות שרירותיים ומיותרים. אבקש לקבל עדכון על המשך הטיפול בתלונתי בהקדם"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> - נערך בירור באגף הפיקוח על ידי מנהל האגף. במסגרת הבדיקה עלה כי הפקחים הבחינו בעישון במקום האסור על פי שילוט, הציגו עצמם והסבירו את מהות העבירה. לאחר סירוב להזדהות הוזמנה משטרה ובהמשך בוצעה הזדהות. סגן מנהל מרחב קיים שיחה טלפונית עם הפונה, במהלכה אושר כי הודלקה סיגריה וכובתה עם הגעת הפקחים. הובהר כי האכיפה בוצעה בהתאם לחוק ולנוהל, הוצעה פגישה עם הפקחים והוסברה האפשרות להגיש ערעור או לבקש להישפט.

פנייה 2025-009866 מה- 02/03/2025 – תלונה על התנהלות צוות מרכז XXX

"ברצוני להגיש תלונה על מרכז XXX. מזכירה בשם XXX מדברת לא יפה, לא נגישה ולא חיובית, צועקת ומתחצפת. המנהלת XXX לא נחמדה, עושה הפליה בין בנות ועושה בעיות עם התאמה של גיל לקבוצה... מדברות לא יפה, לא שירותיות, מתנשאות. ממש חוויה עצובה ומגעילה, בעיקר שהן מתנ"ס עירוני ולא בית ספר פרטי. בבקשה לחזור אלי"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – במסגרת בחינת הטענות, נערך בירור עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט. במסגרת הטיפול בתלונה, בוצעה שיחה טלפונית עם הפונה על ידי מנהלת המרכז, בה הובהרו השיקולים המקצועיים והחינוכיים העומדים בבסיס ההחלטה, הוסבר כי בשלב זה של שנת הלימודים, לא ניתן לשלב תלמידות ללא רקע קודם, והוצע לפונה להגיע עם בתה בראשית שנת הלימודים הבאה לבחינת שילובה במסלול המקצועי. במהלך הבירור מול העובדות, רוענו ההנחיות בדבר גישת השירות המצופה מעובדי ציבור, תוך דגש על מתן מענה אדיב וסבלני גם במצבי מחלוקת. לאור הממצאים, נמצא כי ההחלטה המקצועית התקבלה משיקולים ענייניים וכי ניתן מענה שירותי מקיף לפניית התושבת.

פנייה 2025-011240 מה- 10/03/2025– תלונה על מפקחי הסיירת הירוקה

"כלבתי בת 12 ומעולם לא שחררתי אותה... לאחר טיול של חצי שעה עם רצועה הרגישה הכלבה רע ולכן שחררתי אותה על הדשא כדי שתקיא. כאמור מדובר בכלבה מבוגרת מאד ואיטית שרק הרגישה רע. הפקחים XXX וחברו קפצו עלי מהחושך ורצו לתת לי דוח... סרבתי לשתף איתם פעולה בגלל התנהגותם האטומה ואז הם עקבו אחרי עד הבניין, נכנסו פנימה ועלו איתי במדרגות והודיעו כי יעקבו אחרי עד הדירה. התנהגותם האטומה והאגרסיבית ביישה את עובדי הציבור"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה, נערך בירור עם מנהל אגף שיפור פני העיר, אשר כלל צפייה בסרטוני מצלמות הגוף של הפקחים. במסגרת הטיפול, בוצעו מספר שיחות עם הפונה על ידי סגן מנהל הסיירת הירוקה לשם הצגת ממצאי הבדיקה.

מהתיעוד עלה כי הפקחים הזדהו כנדרש ופעלו במקצועיות, בעוד שהפונה סירבה להזדהות בפניהם והשיבה להם בזלזול. בניגוד לנטען, הפקחים הבהירו לפונה כי עליה להזדהות על פי חוק וכי הם רשאים ללוותה עד פתח ביתה לצורך קבלת הפרטים. עוד עלה מהתיעוד כי הפונה הרימה את קולה על הפקחים ודיברה אליהם באופן לא נאות לאורך כל המפגש. לאור האמור, נמצא כי הפקחים פעלו כדין ובצורה ענייינית לשם ביצוע אכיפה בגין כלבה משוחררת, ולא נמצא כל פגם בהתנהלותם.

פנייה 2025-013412 מה- 24/03/2025 – תלונה וערעור על דוח

"לכבוד עיריית תל אביב,

שמי XXXX תושבת העיר, ואני מבקשת להגיש ערעור על הקנס שניתן לי בגין הליכה עם כלבתי ללא מחסום.

בתאריך , XXX טיילתי עם כלבתי, אשר חבשה מחסום לפה והייתה קשורה ברצועה, בהתאם לדרישות החוק. במהלך הטיול, הכלבה החלה להראות סימני מצוקה והקאה אז נכנסתי לחצר בניין סמוך כדי לבדוק את מצבה ולכן הסרתי לה את המחסום באופן זמני כדי לאפשר לה לנשום בחופשיות מתוך דאגה לשלומה.

בדיוק ברגע זה, שני פקחים נסעו ברחוב ופנו בחדות לעבר הרחוב הסמוך, על המדרכה, בניגוד לכיוון התנועה, והמתינו לי במפתן חצר הבניין. התנהלות זו הייתה מפתיעה, לא מידתית, ויוצרת תחושה מאיימת ומפחידה.

חשוב לי לציין את הנקודות הבאות:

שמירה על החוק – כלבתי הולכה עם מחסום ורצועה בהתאם לדרישות החוק, המחסום הוסר באופן זמני בחצר פנימית של בניין בשל מצוקה רפואית ולא בוצעה כל עבירה.

יידעתי את הפקחים לגבי המצוקה הרפואית הזמנית אך הם התעלמו.

רישום הכלבה – כלבתי איננה מגזע פיטבול טהור, אימצתי אותה ככלבה מעורבת. היא רשומה כגזע פיטבול אך איננה מוגדרת כמסוכנת ברישום בשבב. אופן האכיפה – התנהלות הפקחים במקרה זה הייתה קיצונית, וכללה נסיעה נגד כיוון התנועה על המדרכה והמתנה מכוונת בכניסה לחצר הבניין, מה שיצר חוויה מאיימת ומלחיצה.

לאור האמור לעיל, אבקש לבטל את הקנס שניתן לי, שכן לא בוצעה עבירה במכוון, והנסיבות היו חריגות ונבעו מדאגה לשלום הכלבה. כמו כן, אני מבקשת לבחון את התנהלות שני הפקחים במקרה זה, כדי להבטיח אכיפה הוגנת ומידתית בעתיד.

אודה על התייחסותכם לערעור וביטול הקנס"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור באגף שיפור פני העיר. מנהל הסיירת הירוקה שוחח עם הפקחים המעורבים ובחן את נסיבות האירוע. מהבדיקה עלה כי בעת האירוע הכלב היה ללא מחסום על פיו אלא תלוי על צווארו, וכי הפקחים חנו על המדרכה ללא נסיעה נגד כיוון התנועה. עוד עלה כי הפונה נכנסה לשטח בניין פרטי כאשר הכלב ללא מחסום, וכי לאחר שסירבה להזדהות הובהר לה כי תוזמן משטרה, ובהמשך הזדהתה באמצעות תעודת זהות. בדיקה במאגר הכלבים הארצי העלתה כי הכלב רשום מגזע המוגדר כמסוכן. בשל סירוב לקבל את הדוח במקום, הדוח נשלח בדואר רשום.

פנייה 2025-013398 מה- 24/03/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"נושא: תלונה חמורה על התנהלות פוגענית מצד פקח עירוני – קריאה לבדיקה מיידית

שלום רב,

שמי XXX, תושב בדרום תל אביב.

מטפל, יוצר, מתמודד נפש בעל אחוזי נכות רפואית מוכרת – ואחיה של XXX, אלמנתו של XXX, שנרצח בטבח בכפר עזה ב־7.10. אני מגדל את בתה של XXX אחייניתי – לבדי, בדירה המיועדת למפוני הדרום.

אני פונה אליכם בזעקה של ממש, לאחר אירוע חמור במיוחד שהתרחש ביום ראשון, XXX, בשעה XXX בבוקר בשכונת קריית שלום.

בעת שליוויתי את אחייניתי הקטנה לגן הילדים, קשורה הייתה כלבתי לזמן קצר לספסל ציבורי סמוך. באותו זמן, עשתה צרכים, וכשחזרתי – עם שקית ביד – וכרעתי לאסוף את הצואה, ניגש אליי פקח עירוני, תפס את הכלבה שלי מהקולר, והתעקש למסור לי דו"ח, למרות שראה במו עיניו שאני מבצע את האיסוף בפועל.

בפועל, מה שהוא עשה – היה לאכוף חוק.

אבל הדרך שבה זה קרה – היא אלימות.

אני מוכר למערכת כמתמודד נפש. לא רק על הנייר – אלא בתגובה המידית שהאירוע הזה יצר: רעד, התקף בכי, חוסר תפקוד מוחלט, התכנסות יומיומית של שעות.

והאירוע הזה הוא שיא של התעמרות חוזרת מצד מערך הפיקוח העירוני – שישה דוחות בתקופה קצרה, חלקם מפקחים אחרים, תמיד באותו אזור, ותמיד מול אותו תושב מוחלש. לא עבריין. לא עבריין סדרתי. תושב עם אישור נכות.

אני מרגיש, ואומר זאת בבירור: אני נרדף.

ולא רק אני – אלא כל מי שהמערכת מזהה עליו חולשה.

אני דורש:

1. פתיחה מיידית בבדיקה של התנהלות הפקח – לרבות עימות עם התיעוד שברשותי.

2. בדיקה רחבה של התנהלות אגף הפיקוח מול אוכלוסיות מתמודדות – במיוחד באזורים מוחלשים של העיר.

3. ביטול מיידי של הדוחות שניתנו לי, או זימון לשימוע בפני גורם משפטי בלתי תלוי.

4. הכרה במעגל הפגיעה שיוצרת מערכת האכיפה – לא כאירועים בודדים אלא כתופעה חוזרת של החמרת מצב נפשי עקב התנהלות בירוקרטית לא מותאמת.

זהו מכתב שמבקש לא רק צדק – אלא למנוע את הפעם הבאה.

כי יש גבול.

ויש אנשים בעיר הזו שחיים כל יום על הגבול הזה.

אבקש מענה בכתב בתוך 14 ימי עבודה.

ואם יש אדם בעירייה שמוכן לפגוש אותי לשיחה – אשמח.

זה הרבה מעבר לדו"ח. זה עניין של חיים."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור באגף שיפור פני העיר. סגן מנהל הסיירת הירוקה קיים שיחה טלפונית עם הפונה ובמסגרתה נשמעו טענותיו. לאחר מכן נבחן תיעוד ממצלמת הגוף של הפקח. נעשו מספר ניסיונות ליצור קשר נוסף עם הפונה לאחר הצפייה בסרטון, אך ללא הצלחה. מהבדיקה עלה כי הכלב היה קשור לספסל בעת ביצוע העבירה, והפקח פעל בהתאם להנחיות השירות המשפטי המאפשרות סריקת שבב ללא צורך בקבלת רשות מבעל הכלב. עוד נמצא כי בחודש האחרון נרשמו מספר דוחות נוספים בגין אי איסוף צואת כלבים. הובהרה לפונה האפשרות להגיש ערעור על הדוח בהתאם לנוהל.

פנייה 2025-014092 מה- 27/03/2025 – תלונה על עובד קאנטרי XXX

"ערב טוב, הייתי היום בקאנטרי XXX בו יש לנו מנוי משפחתי וזכיתי ליחס מפלה ומשפיל כשביקשתי להכניס את אימא שלי שתעזור לי לשמור על הילדים (2 מבוגרים על 2 ילדים כשחוץ מלאימא שלי לכולנו יש מנוי). העובד בכניסה לא רצה לאפשר לאימא שלי להכנס, הסתכל עליה בצורה מזלזלת ואז כששאל למה להכיס אותה ואמרתי שהיא באה לעזור לי הוא הסכים לפתוח אבל רק בתנאי שתשאר רק בקומת הכניסה. אימא שלי דתיה לאומית ההולכת עם לבוש תואם ולכן זכתה ליחס הזה. כששאלתי סבתא אחרת שנכנסה עם הנכדה שלה אם גם היא קיבלה הנחיה להשאר רק בקומת קרקע היא התפלאה על השאלה וענתה בשלילה. כבר הרבה זמן לא נתקלתי באפליה כזאת על רקע דתי ואני דורשת התנצלות בכתב מהקאנטרי ומאותו עובד."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – עם קבלת הפנייה נערך בירור במינהל קהילה תרבות וספורט. מנהל הקאנטרי שוחח עם צוות הקבלה ובחן את נסיבות האירוע. על פי הנהלים, כניסת מלווה שאינו מנוי מותנית בתשלום, למעט מקרים חריגים המוגדרים בתקנון. נמצא כי לפנים משורת הדין אושרה כניסת האם ללא תשלום. מנהל הקאנטרי קיים שיחה טלפונית עם הפונה והסביר את הנהלים. הודגש בפני צוות הקבלה הצורך במתן שירות שוויוני ומכבד לכלל המבקרים.

פנייה 2025-014913 מה- 02/04/2025 – תלונה על התנהלות עובד באגף הארנונה

"עובד העירייה בשם XXX נתן הוראה לשימוש לא חוקי בפרטי האשראי שברשות העירייה. הוא עשה בכרטיס כבשלו, וגבה בחודש אחד למעלה מ-7,000 ש"ח שלא בידיעתנו ובהסכמתנו. לזה יקרא גניבה, ניצול תפקיד ציבורי לשימוש לרעה בכספים... גם כשהוכח העניין לא גילה כל חרטה. אבקש בירור מיידי והרחקתו של העובד... אבקש החזר כספים באופן מיידי."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – נערך בירור מקיף עם מנהל אגף חיובי ארנונה לבחינת השתלשלות האירועים. במסגרת הטיפול, בוצעו מספר שיחות עם הפונה על ידי מנהלת מחלקת בחינת חיובים לשם הצגת נתוני המדידה וממצאי הבדיקה. מהבירור עלה כי החיוב המדובר בוצע על ידי אגף הגבייה בהתאם לעדכון שטחי הנכס בקובץ הארנונה, וזאת לאחר שנערכה מדידה רשמית בנכס. נמצא כי קודם לחיוב נשלחו לפונה הודעות ודרישות לתיאום מדידה שלא נענו, וכי העדכון בוצע רטרואקטיבית בהתאם לשטח הנכס שנמצא בפועל. הובהר כי העובד עליו הלינה הפונה פעל במקצועיות, הסביר את מקור החיוב ואת האפשרות להגיש השגה, ואף תיאם ביקורת נוספת בנכס בנוכחות דרג ניהולי לשם הבטחת דיוק הנתונים. לאור האמור, נמצא כי פעולות האכיפה והגבייה בוצעו כדין ובהתאם לנהלים, ולא נמצא דופי בהתנהלות העובד.

פנייה 2025-018158 מה- 27/04/2025 – תלונה על מפקחים עירוניים בעניין דוח בגין פסולת בניין

"שלום רב

היום בשעות הבוקר ביצענו יציקה בסיום היציקה ולאחר שהמשאבה עזבה ולאחר שעזבה שלושה פועלים שקדו על ניקיון המקום שעמדה בו המשאבה.

הגיעו שני פקחים XXX : ו . XXX הם אמרו לי כי השטח מלוכלך . מה שהם ראו מול העיניים שלהם זה שלושה פועלים גורפים מים מהשטח הציבורי לתוך שטח האתר לאחר שהמדרכה נשטפה XXX . הכתיב ל XXX דוח שיקרי שהשארנו בשטח הציבורי " פסולת בניין" בוא בזמן שהוא רואה מול העיניים שלו פועלים ששוקדים על ניקיון . בנוסף ,

כאשר ניסיתי לשוחח עם XXX על כך , הוא העלה טון דיבור והעליב בי , דיבר אלי בצורה לא מכובדת ופוגענית . כאשר ביקשתי לראות מה כתב במכשיר הטלפון שלו - הוא סרב.

חברים יקרים : כל הארוע צולם על ידי בסרטון וידאו . אני מבקש להשפט . אני רוצה לעמוד מול שופט ולהציג בפניו את הנתונים . נמאס לי להיות מסחטת כספים של פקחים שמגיעים " לדפוק קופה" על גבם של קבלנים

נמאס לי לפגוש פקחים חסרי דרך ארץ וכבוד לזולת . הפקחים הללו הם הפרצוף שלכם ואם כך אתם מיוצגים , על ידי אנשים חסרי דרך ארץ - בושו והכלמו על כך

אנא ידעו אותי מה הפרוצדורה בנוגע למשפט"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור עם מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה נבחן תיעוד מצלמות הגוף של המפקחים והתקיימה שיחה עם הגורמים המעורבים. מהבדיקה עלה כי פעולת ניקוי נוזלי הבטון החלה לאחר ביצוע האכיפה, וכי מדובר בחומר העלול להתייבש ולפגוע במדרכה. וכי מהצפייה בסרטון עולה כי הפקחים הגיבו בצורה עניינית ומכבדת בזמן המפגש מנהל האגף בחן את נסיבות האירוע והדגיש את חובת המפקחים לפעול במקצועיות ובאופן מכבד בעת ביצוע תפקידם.

פנייה 2025-019346 מה- 05/05/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה בעניין דוח אי איסוף צרכי כלב

" שלום רב,

תחילת אירוע גן XXX גן תל אביב ליד XXX.

אכן מדובר בטעות שנעשתה בתום לב – הייתי עסוקה בשיעור חשוב בטלפון, וברגע שהתאפשר לי, תוך מספר דקות, ניקיתי את הצרכים באופן מלא. לא הייתה לי שום כוונה להזניח את חובתי כאזרחית שומרת חוק

ברצוני להגיש תלונה חמורה על התנהלות פקח עירוני. בתאריךXXX בשעות הערב כשהיה כבר חשוך, פקח עירוני הלך אחרי במשך כחצי שעה.

התחושות שלי באותו רגע היו של פחד ואיום ממשי. לצערי, בעבר עברתי תקיפה מינית, והחוויה הזו החזירה אותי לאותן תחושות קשות.

אני מבקשת להתייחס למקרה ברצינות הראויה, לבדוק את התנהלות הפקח ולוודא שדבר כזה לא יקרה שוב – לי או לאחרות.

תודה מראש על ההתייחסות"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף שיפור פני העיר, לרבות בחינת תיעוד ממצלמת הגוף של המפקחים. מהבדיקה עלה כי המפקחים הזדהו והסבירו את מהות העבירה. לאחר שהפונה סירבה להזדהות, המפקח המשיך ללכת אחריה עד להגעת המשטרה לצורך השלמת הטיפול.

עוד עלה כי האכיפה בוצעה לאחר שהצרכים לא נאספו באופן מיידי כנדרש בחוק. הנושא נבחן גם עם סגן מנהל הסיירת הירוקה, אשר שוחח עם הפונה והבהיר את נסיבות רישום הדוח. במסגרת הבירור חודדה החובה לנהוג ברגישות ובמקצועיות בכל אינטראקציה עם הציבור.

פנייה 2025-020154 מה- 11/05/2025 – תלונה על פקחית מאגף הפיקוח העירוני

" אני רוצה להתלונן על פקחית עירייה שעבדה אתמול XXX - בשעה XXX מרכב מספר XXX

היה לי מקרה שהשאיר אותי פגוע מאוד, אני נסעתי וחיפשתי חניה, מצאתי חניה כחול לבן פנויה שמישהי החליטה לשמור בגופה עם האופנים שלה, ביקשתי ממנה לזוז והיא סרבה אז התחלתי לצלם - בעודי מתעד בדיוק הגיע מאחורי הגרר פיקוח של העירייה, ובהתחלה שמחתי על המזל שלי שהיא תבקש ממנה לפנות את החניה. במקום זה הפקחית התעמרה בי, הייתה מאוד תוקפנית אלי ודרשה שאמשיך, במקום לדרוש

ממישהי שחוסמת חניה ציבורית. היא באה לצלם אותי באיום ומיד הזזתי את הרכב קדימה וראיתי חניה אחרת, שהפקחית טוענת שהיא חניה של אוטותל - אני לא ראיתי סימון. בכל מקרה היא המשיכה בדרישה שאפנה, ומיד נענתי אבל שאלתי אותה למה היא כל כך לא נחמדה אלי והיא אמרה לי שבגלל שאני איימתי על בחורה, לא זוכר את הניסוח אבל מכלום ושום דבר הפקחית החליטה שאני מאיים על זו שחסמה את החניה בגלל שאני גבר והיא אישה, מאוד מאחל לעימות שבו היא תגיד לפי איזה שיקול היא החליטה. בכל מקרה כשהיא אמרה לי שזה אותוטל הגעתי להזיז את הרכב ומיד אחרי שהנעתי את הרכב ולפני ששמתי חגורה היא מיד שוב צעקה עלי שהיא תצלם אותי ותתן לי דו"ח, תחושה ממש לא נעימה של רדיפה אישית. אמרתי לה שאני שם חגורה, והמשכתי לנסוע, ברמזור אני רואה שהיא מצלמת אותי - אני עומד ברמזור אדום - ואז ראיתי שהיא לחלוטין צילמה אותי וצילמתי אותה על מנת להגיש את התלונה. ממש תחושה של רדיפה אישית ולקיחת חוק כדי להתעמר באופן אישי, וזה על סמך החלטה עם אפס ידע שאני הייתי אגרסיבי כלפי הבחורה. למזלי יש לי הוכחות מצולמות. לא יודע את שם הפקחית אבל אני מצפה לקבל אותו ומצפה לקבל התנצלות, וכמובן שאדחה כל דו"ח אם יגיע. אני עדיין לא התאוששתי מתחושת הרדיפה האישית והרגשת הטינה מהפקחית, אני מרגיש שנעשה עלי פרופיילינג על סמך היותי גבר, ולפי זה הפקחית ביצעה התעמרות אישית ולא פרופורציונלית."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – לאור הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח. מן הבירור עלה כי המפקחת הבחינה ברכב חונה באופן שחסם את התנועה והבהירה לפונה כי במקרים של חסימת חניה יש לפנות למוקד 106. עוד נמסר כי שמירת חניה בגוף אינה מצויה בסמכות העירייה והומלץ לפנות למשטרת ישראל.

בהמשך הובהר לפונה כי נרשמה עבירה בגין הפרעה לתנועה וכי החניה אליה הועבר הרכב הינה חניית אוטותל. סגן מנהל המרחב שוחח עם הפונה והסביר את נסיבות האכיפה ואת אופן פעולת המפקחת בהתאם להנחיות המקצועיות.

פנייה 2025-021394 מה- 17/05/2025 – תלונה על עובדי אגף החופים בחוף XXX

" לכבוד:

הנהלת חוף XXX

עיריית תל אביב / החברה לפיתוח יפו העתיקה

הנדון: מחדל בטיפול באירוע פגיעה מצד נערים בחוף XXX – XXX

שלום רב,

ברצוני להביע את מורת רוחי נוכח התנהלותם של הגורמים המפקחים בחוף XXX –

ובכללם XXX, XXX והמשטרה – אשר נכחו במקום ביום שבת, ה-XXX, בשעה XXX אך לא פעלו כנדרש בעת אירוע מטריד ומסוכן.

במהלך שהותי בחוף באותו יום, נחשפתי להתנהגות מאיימת ופוגענית מצד קבוצת נערים, אשר יצרו תחושת פחד ממשית עבורי ועבור הסובבים אותי. פניתי לגורמים האחראים בבקשת סיוע – אך לצערי, לא נרשמה כל התערבות, לא מצד XXX, לא מצד XXX, ואף לא מצד המשטרה שהייתה נוכחת במקום.

התנהלות זו משקפת בעיניי מחדל חמור וחוסר אחריות במילוי התפקיד להגן על שלום הציבור במרחב ציבורי מפוקח. המענה שניתן – או ליתר דיוק, העדרו – הותיר אותנו חסרי אונים בתחושת הפקרות מוחלטת.

אבקש לקבל את תגובתכם המפורטת לאירוע, לבדוק מדוע לא סופקה כל הגנה או תמיכה בשעת מצוקה, ולהבהיר אילו צעדים ינקטו כדי למנוע הישנות מקרים מסוג זה בעתיד.

פניתי XXX באותה משמרת בחוף XXX, לאחר מכן ל XXX ולבסוף לשוטר ממשטרת חוף XXX שטען כי שמו הוא XXX (לבש מדי שוטר).

בברכה."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – לאור הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף החופים. מן הבירור עלה כי הצוותים בשטח פעלו בניסיון להרגיע את הרוחות ולהסביר את הנהלים הן לפונה והן להורי הילדים שנכחו במקום.

עוד הובהר כי תפקיד הפקחים והמצילים הינו לשמור על הסדר הציבורי ולפעול באופן מאוזן, תוך שמירה על זכויות כלל המתרחצים, וכי אין בסמכותם להחרים ציוד אלא לנהל את הסיטואציה באופן המבטיח את ביטחון הנוכחים.

מנהל האגף בחן את אופן קבלת ההחלטות באירוע ומצא כי הפעולות שננקטו תאמו את המדיניות וההנחיות הנהוגות, לצד הדגשה מחודשת של חשיבות רגישות השירות והתגובה המידית למצבי מצוקה.

פנייה 2025-028383 מה- 29/06/2025 – תלונה על לוכדי המחלקה הווטרינרית

"הגעתי מבת ים וקבעתי עם לוכד ביום שישי ברחוב XXX ללכוד גורה לבנה. חיכיתי שעתיים וחצי בשמש בעמידה בגילי, נכה מאה אחוז. הלוכד לא התאמץ ללכוד והלכתי... הלוכד ראה כמה מעוקרות ולא לכד שחור לסירוס ו-2 לעיקור. ביקשתי מנהלת שלוכד יעבירם לדשא הקרוב. הלוכד צרח עליי במקום לעזור להם, נטש חתולים ונסע. בכל פנייה הלוכדים שלכם לא מצילים חתולים ולא רוצים לעבוד"

<u>תלונה לא מוצדקת-</u> בחינה של נסיבות המקרה עם הנהלת אגף הפיקוח והמחלקה הווטרינרית העלתה כי בקשותיה של הפונה התמקדו בהעברת חתולים ממקומם הקבוע ולא בביצוע עיקורים כנדרש. הובהר כי בהתאם לפסיקת בג"ץ, העירייה אינה מבצעת העברה של חתולים ממקום למקום, למעט במקרים חריגים ביותר שאינם מתקיימים במקרה דנן. באשר לטענות בנושא העיקור, מהבירור עלה כי עם הגעת הצוותים לשטח נמצא כי כל החתולים במקום כבר מעוקרים ולא נשקפה להם סכנה המצדיקה התערבות נוספת. עוד צוין כי עובדי המחלקה פועלים בהתאם למדיניות השירות העירונית, וכי במקומות בהם קיימים אתרי בנייה, המלצת המחלקה למאכילים היא הסטת נקודת ההאכלה באופן עצמאי למקום בטוח יותר. לאור האמור, נמצא כי פעולת הלוכדים הייתה מקצועית ובהתאם למגבלות החוק.

פנייה 2025-029945 מה- 08/07/2025 – תלונה בנושא שירותי הסעות במנהל החינוך

" המלווה של הבן שלי בהסעה וה XXX של ההיסעים ממשיכות להתעלל בי מאז שנה שעברה והיום עלו מדרגה ופשוט ביטלו לבן שלי את ההסעה. אין מי שייקח אותו בבוקר במונית. אין לי רכב ובצהריים אני לא מספיקה בתחבורה ציבורית להגיע מהעבודה לבית הספר לקחת אותו, מה גם שזה ילד אוטיסט בתפקוד נמוך שלא יכול להתנייד בתחבורה ציבורית על בסיס קבוע."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – הנושא הועבר לבדיקת מנהל מחלקת ההיסעים במינהל החינוך. במסגרת הבירור נמסר כי הנהלת בית הספר יזמה פנייה להורה וזימנה אותה לפגישה על מנת לבחון דרכי סיוע מתאימות לתלמיד, אולם עד למועד הבירור הפגישה טרם התקיימה.

עוד עלה כי נעשה ניסיון ליצור קשר עם ההורה לצורך הבהרת אופן ההתנהלות בנושא ההסעה וההמתנה בנקודת האיסוף בסיום יום הלימודים. הובהר כי בהתאם להנחיות משרד החינוך, ההורים נדרשים להימצא במקום האיסוף לצורך מסירת התלמידים באופן מסודר ובטוח.

צוין כי באפשרותה לפנות להנהלת בית הספר לצורך המשך בירור ומציאת פתרון מתאים שיאפשר את המשך מתן השירות לתלמיד.

פנייה 2025-030638 מה- 10/07/2025 – תלונה על שירותי תברואה וניקיון

"זה תקופה ארוכה מאד שאני מתלונן על אי פינוי סדיר של אשפה מביתי... בטלת מוציא הפחים כך שרכב האיסוף לא מפנה. עשרות פניות למוקד בשנים האחרונות נענו כעבור יום בדרך כלל אבל למה על הפח שלי מוטל חרם... גם בנושא ניקוי הרחוב לא מטפלים כראוי. לדברי מנהליכם זה מבוצע 3 פעמים בשבוע אבל זה בפה ולא במציאות... הגיע זמן שמישהו רציני יבקר את הקורה במחלקת התברואה"

<u>תלונה לא מוצדקת-</u> בבחינת המקרה עם מנהל אגף התברואה עלה כי פינוי האשפה וניקיון הרחוב המדובר מתבצעים באופן סדיר וקבוע בימים ראשון, שלישי וחמישי.

במסגרת הטיפול בפנייה, בוצעו ביקורות שטח על ידי מפקח העבודה האזורי, אשר איששו כי העבודות במקום מתבצעות כראוי ובהתאם לתוכנית העבודה. המפקח יצר קשר טלפוני עם הפונה, עדכן אותו בלוחות הזמנים של השירות ואף מסר לו את מספר הטלפון האישי שלו לצורך דיווח ישיר ובזמן אמת על תקלות נקודתיות ככל שיעלו. לא נמצא ביסוס לטענה בדבר הזנחה מכוונת או חוסר תפקוד של צוותי הניקיון בכתובת המדוברת.

פנייה 2025-031257 מה- 14/07/2025– תלונה על מפקח עירוני

"היום בבוקר נסעתי עם האופניים החשמליים שלי בקטע מעבר ליד חוף XXX. עצרו אותי שני פקחים ורשמו לי שני דוחות – על נסיעה במדרכה ועל לוחית זיהוי. יש לי לוחית זיהוי בתיק כי שברו לי אותה, והיא הייתה עליי, אך הדבר לא התקבל.

בנוסף לכך נאמר לי כי האופניים מוחרמות. הפקח סימן לאדם שעמד בצד להגיע ולקחת ממני את האופניים. אותו אדם לא לבש מדים, לא הזדהה בשמו ודיבר אליי בצורה מאיימת ובוטה.

אני מבקש לקבל תשובות ברורות לגבי זהות אותו אדם, אופן ביצוע ההחרמה וההתנהלות של הפקחים במקום."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור עם מנהל אגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה נמסר כי מנהל יחידת תנועה וסדר ציבורי שוחח עם הפונה לבירור פרטי האירוע.

מהבדיקה, לרבות צפייה בתיעוד מצלמות הגוף של הפקח, עלה כי האופניים נתפסו לאחר שנרשמו עבירות בגין נסיעה במקום אסור והיעדר לוחית זיהוי תקינה. ההחרמה בוצעה על-ידי עובד קבלן בהתאם להנחיית הפקח.

עוד נמסר כי לא נמצאה חריגה בהתנהלות הגורמים המעורבים באירוע. עם זאת, חודדו הנהלים מול הקבלן העירוני בנוגע לאופן ביצוע פעולות האכיפה.

לפונה הוסבר כי באפשרותו להגיש בקשה לביטול הדוחות בהתאם להליך המקובל.

פנייה 2025-032993 מה- 23/07/2025 – תלונה על התנהלות מרכז שירות ארנונה

"יש לנו חוב בארנונה על ארבעה חודשים. בתחילת יולי הגעתי לעירייה לשלם בצ'קים וביקשתי פריסה נוחה. המנהלת XXX התנתה זאת בתשלום חודשיים קדימה ולא הסכימה לסכום מינימלי בצ'ק הראשון, למרות שהסברתי את המצב המורכב בבית בגלל המלחמה וחוסר עבודה. היא התנהגה בגסות ואף צחקה עליי. לאחר מכן הוטל עיקול על חשבוני ללא אזהרה מוקדמת, למרות שאמרה שאוכל להגיע לשלם מאוחר יותר. קשה מאוד להשיג אתכם בטלפון או לקבוע תור, ואני מרגישה שזו אישה ששופטת ומענישה במקום לעזור"

<u>תלונה לא מוצדקת-</u> מבדיקת הפנייה עם האגף לגביית ארנונה עלה כי לאורך תקופה ארוכה לא שולמו התשלומים במועדם ונוצרו חובות חוזרים, אשר הוסדרו בעבר בפריסות תשלומים לפנים משורת הדין. מהבירור עולה כי הפונה לא עמדה במלואם בהסדרים קודמים שנקבעו עמה, וכי לקראת הטלת העיקול נשלחו אליה מסרונים ודרישות תשלום בגין הפיגורים, בניגוד לטענה כי הדבר נעשה ללא אזהרה. נמצא כי הליכי האכיפה והעיקול הופעלו בהתאם לנהלים המחייבים לאחר שחובותיה לא הוסדרו. בנוגע להתנהלות הצוות, הבירור העלה כי מנהלת XXX פעלה במקצועיות ובניסיון לקדם פתרון, תוך בחינת זכאות להנחה במבחן הכנסה (שנמצא כי הפונה אינה עומדת בתנאיו). אף על פי כן, רוענו ההנחיות לכלל עובדי האגף בדבר חשיבות מתן שירות סבלני ומכיל גם במצבים של חילוקי דעות ומורכבות כלכלית.

פנייה 2025-032905 מה- 23/07/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" לסבי XXX, יש חניית נכה ליד הבית. בתקופה האחרונה רוסס מספר פעמים צבע על השלט, דבר שגורם לכך שאנשים חונים במקום וסבי אינו יכול להשתמש בחניה. סבי אדם דמנטי המתנייד בכיסא גלגלים.

בנוסף לכך, אדם התקשר מספר פעמים למשפחתי ממספר חסוי ושאל על השימוש בחניה, מבלי להזדהות. לאחר מכן התקבלה שיחה נוספת ממספר גלוי. לאחר בדיקה באפליקציה זוהה המספר כשייך לאדם בשם.XXX

כאשר התקשרתי אליו לברר את העניין, הוא לא שיתף פעולה ואף איים כי יפנה למשטרה אם אמשיך להתקשר. במהלך השיחה הציג את עצמו כעובד עיריית תל-אביב. לטענתי, אם אכן פעל במסגרת תפקידו היה עליו להזדהות מראש ולא ליצור קשר ממספר חסוי."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – בעקבות הפנייה נערך בירור עם אגף הפיקוח. במסגרת הבדיקה נמסר כי התקיימה שיחה אחת בין הפקח לבין הפונה ממספר מזוהה, במסגרתה הציג הפקח את עצמו. מטרת השיחה הייתה לבדוק האם סבו של הפונה משתמש במקום החניה שהוקצה לו, לאחר שהתקבלו דיווחים כי החניה עומדת ריקה במשך מספר שבועות.

עוד נמסר כי הפקח אינו קשור לריסוס התמרור של החניה האישית.

במסגרת הטיפול בפנייה שוחח מנהל המרחב באגף הפיקוח עם הפונה.

כדי לטפל בתיקון התמרור, הומלץ לפונה לפנות למוקד שירות 106+.

פנייה 2025-033957 מה- 29/07/2025 – תלונה על מפקח באגף חופים

" שלום,

ברצוני להגיש תלונה על פקח בחוף XXX.

בתאריך XXX בסביבות השעה XXX ניגש אלינו עובד החוף וטען כי לא שילמנו עבור כלל המתקנים שברשותנו. הסברנו לו כי חלק מהחברים שלנו נמצאים במים והם אלה ששילמו, וכאשר יצאו מהמים נציג את הקבלה.

לאחר זמן קצר חזר אלינו הפקח בליווי פקח נוסף ושוטרים וביקש שוב לראות קבלה. הסברנו כי ניסינו לבצע את התשלום אך לא הצלחנו להיכנס לאפליקציה.

לאחר מספר דקות אחד מאיתנו הצליח לבצע תשלום עבור מספר כיסאות והציג זאת לפקח, אך למרות זאת הפקח החליט לרשום לנו דו"ח.

האירוע כולו היה לא נעים במיוחד עבור הילדים שהיו איתנו במקום. הרגשנו כי הפקח נטפל אלינו ללא סיבה מוצדקת וכי ניתן היה לטפל במצב בצורה רגועה ומכבדת יותר."

<u>תלונה לא מוצדקת –</u> עם קבלת התלונה הועבר הנושא לבדיקת מנהל אגף החופים. מהבדיקה עלה כי עובד מתקני החוף פנה לפקח לאחר שזיהה כי קבוצת מתרחצים עושה שימוש במתקנים במשך זמן ממושך ללא ביצוע תשלום. הפקח פנה לפונים וביקש להציג קבלה עבור המתקנים, אולם בשלב זה לא הוצג תשלום. לאחר פנייה נוספת וליווי פקח נוסף ושוטרים, הוצג תשלום שבוצע באותו הרגע עבור חלק מהמתקנים בלבד. בהתאם לכך הפעיל הפקח שיקול דעת ורשם דו"ח בגין אי תשלום עבור כלל המתקנים. עוד צוין כי הפקח הבחין בבקבוקי זכוכית במקום אך בחר שלא לרשום דו"ח נוסף בגין כך.

פנייה 2025-034491 מה- 31/07/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"ניתן דוח על ידי פקח XXX בשקר וכזב על אי איסוף צואת בעל חיים. שקר וכזב כי הפקח ראה שבעלי הכניס ידו לשקית ורכן אך הכלבה הטילה מימיה בלבד ולכן לא היה מה לאסוף. הפקח סירב להראות היכן הצואה... ושיקר שבעלי אישר שהכלבה עשתה ושהוא לא הרים הצואה. תצילנה אוזניים לשמע שקרים אלה. יש לנו בעלי חיים 22 שנים ומעולם לא נקנסנו... זו פשוט התעללות באדם מבוגר מעל 80. פשוט בושה וחבל שזו דרכו של הפקח לשקר ולרמות"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> - בעקבות פניית התושבת, נערך בירור מקיף עם אגף שיפור פני העיר אשר כלל צפייה מעמיקה בסרטוני מצלמת הגוף של הפקח. מהתיעוד עלה כי העבירה צולמה על ידי הפקח טרם פנייתו אל בעלה של הפונה. עוד עלה מהתיעוד כי עם הצגת התעודה והפנייה לבעל, האחרון התנצל על המקרה, הודה כי לא ראה את הצואה ואף ביקש מהפקח לוותר לו על רישום הדו"ח. במסגרת הטיפול בפנייה, הוצע לפונה לצפות בתיעוד המצולם המפריך את טענותיה בדבר חוסר אמינות הפקח, אך היא בחרה שלא לעשות כן. לאור הממצאים הברורים בתיעוד מצלמת הגוף, נמצא כי הפקח פעל במקצועיות וביצע אכיפה כדין בהתבסס על עובדות מוצקות.

פנייה 2025-035427 מה- 06/08/2025 – תלונה על התנהלות מציל בחוף XXX

"תלונה על אלימות מילולית, התנהגות תוקפנית ואפליה כלפי נכה מצד מציל בחוף XXX בתל אביב. מועד האירוע: שבת, XXX, בשעה XXX. מקום האירוע: חוף XXX, תל אביב.

שם נותן השירות: המציל XXX. רקע: אנחנו משפחה תושבת תל אביב, הכוללת שני בני משפחה עם מוגבלות... ביום האירוע הצטרפו אלינו ההורים, כולל האם – אישה עם נכות פיזית (פרוטזה ברגל שמאל)... שלושה מבוגרים ליוו את האם בזהירות אל תוך המים, בעומק רדוד, בעודה יושבת בעגלה. לפתע, הופיע המציל XXX כשהוא צועק בקול רם 'לא! לא! לא!' והתפרץ לעברי בצעקות רמות: – 'תוציאו אותה מיד מהמים!' – 'היא לא נכנסת לפה!' – 'למה את משחקת אותה תמימה?! למה את מביאה אותה לפה?! היא לא יכולה להיכנס למים!'... כשהאם והמלווים חזרו אל החוף, הוא המשיך בצעקות פוגעניות, תוך שימוש בביטויים כמו: – 'אתם לא מבינים?! אין לה רגל! היא לא יכולה להיכנס למים!' – 'את חוצפנית!' – 'את יודעת מה את?... אני לא אגיד לך מה את!' בהמשך אף נצמד פיזית לאחד המלווים בצורת עימות מאיימת... מדובר בהתנהגות חמורה ביותר הכוללת צעקות, השפלות, איומים, סטריאוטיפיזציה על רקע נכות, ואווירה אלימה ומפחידה"

<u>תלונה לא מוצדקת</u>- ממצאי הבירור עם מנהל אגף החופים העלו כי במועד האירוע שרר בים מצב גלי מאוד עם גלי חוף חזקים, אשר היוו סכנה ממשית לשלומה של האם. מנהל צוות ההצלה, שזיהה את הסיכון הגבוה לנזק גופני, הנחה את המציל לגשת למים ולהורות למלווים להוציא את האם לחוף המבטחים. מהבדיקה עלה כי המציל פעל מתוך אחריות מקצועית לשמירה על חיי אדם, אך נתקל בסירוב ובהתנגדות מצד המלווים שטענו כי יסתדרו לבד. בניגוד לנטען, מהבירור עולה כי אחד המלווים הוא שפעל באלימות, ירק וקילל את המציל תוך הצמדות פיזית מאיימת. נמצא כי המציל פעל בהתאם לחובתו המקצועית למניעת סכנת טביעה או פציעה בנסיבות של ים מסוכן, ולא נמצא רבב בהתנהלותו.

פנייה 2025-036145 מה- 10/08/2025 – תלונה על עובד מהרשות לאיכות הסביבה וקיימות

"שלום רב

מזה מספר חודשים וכבר כמה פעמים הגשתי תלונה על ארובה שפולטת ריח רעיל וכבד של גריל פחמים שרוף ושומן בשר חרוך. הריח כבד מנשוא שלא לדבר על מסרטן,

והזיהום חודר לדירתנו ולמרפסת שלנו 12 שעות ביום, כל יום. הארובה שייכת לעסק ברחוב XXX לפני כחודש ניתן למקום שם XXX

אני מתגוררת על גג הבניין בצד של רחוב .XXX הכתובת ,XXX אלו כניסות שונות לבניין. ישנם שני בתי מגורים על גג הבניין - אנחנו בדמי מפתח שם כבר 35 שנים.

הארובה של העסק שמזהם ומסכן את הבריאות שלנו במשך 12 שעות בכל יום נמצאת על גג מבנה פיר המעלית של הבניין, והרוח מובילה את העשן לדירתנו ולמרפסת שלנו ושל השכנים.

השבוע קיבלתי דרישה ממרXXX ,XXX , חטיבת תפעול, הרשות לאיכות הסביבה וקיימות, דרישה להביא לו אישור מגורים שאינו ארנונה כתנאי להמשך טיפול.

פניתי לעירייה לקבל אישור כזה ונקבע לי תור לקבלת הטופס אישור החזקה בנכס במרכז השירות העירוני, ברחוב .XXX שילמתי אגרה עבור הטופס שחתום ומאושר גם על ידי משרד הפנים ככתובת מגורים.

מר XXX לא היה מרוצה מהטופס ודרש ממני להמציא טופס אחר. כתבתי לו שמחובתו לומר לי איזה טופס בדיוק הוא רוצה, סוג הטופס, מאיזה משרד בעירייה או משרד ממשלתי, ופרטי קשר של המשרד ממנו אפשר להוציא את טופס אישור המגורים שהוא מבקש ממני כתנאי לטיפול בבעיה. הוא לא עשה זאת והמשיך לדרוש טופס שאין לו מושג מהו ומאיפה אני אמורה להשיג.

לבסוף, לאחר שלא היה לו מושג איזה טופס הוא דורש ממני, הוא הודיע לי שללא הטופס הזה לא יוכל להמשיך לטפל בבעיה כי אצלו רשום שהבניין מסחרי.

אני מבקשת להתלונן על מר - XXX פקיד שדורש טופס ולא מפנה לטופס שהוא דורש, ומעמיד את הדרישה לטופס כתנאי לטיפול – אדם כזה לא ראוי לתת שירות.

ועכשיו בנוגע למטרד המזהם והמסרטן של ארובת הבשר המעשנת רעלים - ונגיד הייתי עסק ולא מגורים) כפי שטוען ,(XXX מה שאני לא, ונגיד הייתי מתלוננת שהעשן הרעיל חודר לי לעסק, האם לא היו מטפלים במפגע, רק כי זה עסק שמתלונן ולא מגורים - כפי שנטען - שזה תנאי לטיפול במפגע?

לטיפולכם המהיר, אודה.

מצרפת:

1. *צילום של הארובה שפולטת עשן רעיל*
2. *התכתבות האימיילים*

3. אישור מגורים מעיריית תל אביב

4. התלונה

בברכה ,

הערה: במידה ואתם יוצרים איתי קשר ואיני עונה לנייד , נא לשלוח לי אימייל ואחזור אליכם"

<u>תלונה לא מוצדקת-</u> הפנייה נבדקה עם מנהל הרשות לאיכות הסביבה וקיימות והגורמים המקצועיים. במסגרת הבדיקה נבחנה תלונה בדבר מטרד עשן וריח הנפלטים מהעסק.

בשלב הראשוני עלה חשד כי הנכס ממנו הוגשה הפנייה ממוקם באזור המיועד למסחר בלבד, ובהתאם נבחנה השלכת ייעוד הנכס על אופן הטיפול בפנייה. לצורך כך בוצעו פניות לגורמים מקצועיים בתחום התכנון והבנייה לקבלת חוות דעת מוסמכת בנושא שימושים חורגים.

מהבדיקה עלה כי ייעוד הבניין הינו משולב – מגורים ומסחר, ובהתאם נקבע כי קיימת אפשרות להמשך טיפול בפנייה במסגרת הרשות לאיכות הסביבה וקיימות.

במקביל, נבחן הטיפול שניתן על ידי המפקח ונמצא כי פעל בהתאם לשלבי הבדיקה הנדרשים, לרבות איסוף מידע, בחינת ייעוד הנכס ופנייה לגורמים מקצועיים רלוונטיים.

עוד עלה כי בשלב מסוים הופסק המשך הטיפול בעקבות בקשה להשהיית הטיפול, לאחר שננקטו צעדים על ידי בעל העסק לצמצום המטרד.

פנייה 2025-040223 מה 03/09/2025 תלונה על מפקח עירוני

"שלום היום ברחוב XXX הפועל עובד זר קיבל דוח עבור השלכת גזם עצים , רוצה להתלונן על הפקח בשם XXX XXX סיירת פיקוח , גרם לעוגמת נפש לעובד שלא מבין ולא יודע עברית , ביקש דרכון , העובד אפילו לא ידע על מה מדובר , ולא הבין כלום , פחד מאוד ורעד מפחד חשב שעוצרים אותו .

לא מתנהלים ככה , הפקח יכל לתקשר אלי , אול הגיע בזמן שאני בעלת הדירה בבית ולדבר איתי .

נתן קנס דוח מספר XXX על סתם נתן דוח , לא מתואמים עם מוקד 106 פניתי למוקד אתמול יום XXX יום ב' הודעתי למוקדנית בשם XXX , שהקבלן מוציא גזם עצים לרחוב XXX על המדרכה, כי אין מקום בחניה ברחוב עצמו , כי היה מנוף שהוריד כלים כבדים ,

ורכבים חונים , XXX ענתה לי שהנושא מועבר לאיסוף הגזם והכל בסדר. פעלתי על פי הנהלים .

מצרפת את הדוח ואת המכתב שרשמתי , מבקשת לברר עם הפיקוח למה פנה לעובד שלא מבין עברית זה עוגמת נפש ממש. בתודה "

<u>תלונה לא מוצדקת-</u> הפנייה נבדקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה נמצא כי במקום נצפתה ערימת גזם בתפזורת, וכי העובד שנכח במקום אישר כי השליך את הגזם. עוד עלה כי המפקח שוחח עם העובד בשפה האנגלית והסביר לו את מהות העבירה.

עם זאת, נוכח הנסיבות ובשל הספק שנוצר, הוחלט על ידי התובע לבטל את הודעת תשלום הקנס.

לצד זאת, הובהרה חשיבות ההתנהלות הרגישה והמקצועית מול כלל האוכלוסיות, והובעה התנצלות על תחושת אי הנוחות שנגרמה לפונה.

פנייה 2025-043173 מה- 18/09/2025 – תלונה על אי אכיפה בשטח בית ספר

"ביום חמישי XXX נכנסו בשער בית הספר בו אני עובדת 5 תלמידים מבתי ספר אחרים בגילאי 13.

הם נכנסו רכובים בקורקינטים חשמליים ואופניים ורכבו בפראות ברחבת בית הספר במהלך ההפסקה.

הצוות החינוכי עצר אותם ולקריאה שלנו נענה סייר עירוני שהחזיר להם את הקורקינטים ואמר להם לנסוע בזהירות.

מיותר לציין שהם ללא תאוריה, מתחת לגיל החוקי, ללא לוחית רישוי וללא קסדה.

הייתי מצפה שסייר עירוני יעכב אותם עד להגעת מפקח ויתן להם לכל הפחות דוח או יחרים להם את הכלים החשמליים.

אני רואה בזה מחדל חמור ומתכוונת להגיש תלונה במשטרה על התנהלות כושלת של אותם סיירים.

הם נכנסו לבית ספר לא שלהם כשהתלמידים שלנו חזרו מסיור והתפרעו וחזרו לביתם ללא ענישה"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> - עם קבלת הפנייה נערך בירור עם מנהל מחלקת ביטחון באגף ביטחון וחירום.

מהבדיקה עלה כי בהתאם להנחיות ולסמכויות הקיימות, סיירי ביטחון אינם מורשים לקיים אכיפה או לנהל שיח ישיר עם קטינים, וכי הטיפול ההתנהגותי והחינוכי במקרים מסוג זה מצוי באחריות הצוות החינוכי של בית הספר.

עוד עלה כי האחריות על הנעשה בתחומי בית הספר, לרבות שמירה ואבטחה בשטח, נתונה להנהלת המוסד ולשומר המוצב במקום.

בהתאם לכך, הובהר כי במקרים דומים נדרש לפנות בזמן אמת להנהלת בית הספר לצורך טיפול מיידי במסגרת הסמכויות הקיימות.

פנייה 2025-045654 מה- 15/10/2025 – תלונה על שירות במוקד 106 פלוס

"שלום רב,

אני מאכילה חתולים באזור .XXX כבר תקופה שאני והחתולים חווים התנכלויות, לרבות השלכת חפצים וחשש לפגיעה בחתולים.

הגשתי תלונות לעירייה ולמשטרה ואף ביקשתי הצבת מצלמות, אך לטענתי לא ניתן מענה מספק.

אני מבקשת להתלונן על אופן הטיפול של מוקד 106. לטענתי, מתקבלות קריאות שווא על חתולים פצועים או חולים במטרה לפגוע במאכילים, ואין התייחסות לכך במערכת.

בנוסף, בשיחות עם המוקד לא נמסר לי מידע בסיסי לגבי הפניות, ונאמר לי כי הדבר כפוף לחוקי פרטיות, דבר שאינו ברור לי.

לטענתי, קיימת רשימת מאכילים באזור, ויש מקום לבדוק מולם טרם נקיטת פעולות, על מנת למנוע פגיעה מיותרת בבעלי חיים ובמאכילים"

<u>תלונה לא מוצדקת</u> - עם קבלת הפנייה נערך בירור עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס.

מהבדיקה עלה כי מדובר בפניות על רקע סכסוך שכנים מתמשך, במסגרתו התקבלו מספר דיווחים חוזרים בנושא.

עוד עלה כי כלל הפניות למוקד טופלו בהתאם לנהלים, וכי השיחות עם נציגי המוקד התנהלו באופן מקצועי וענייני, תוך מתן מענה במסגרת הסמכויות הקיימות.

לא נמצא פגם מקצועי בהתנהלות נציגי המוקד.

בנוסף, הובהר כי במקרים בעלי אופי קהילתי או שכנותי, ניתן להיעזר בגורמי סיוע כגון שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל), לצורך קבלת ליווי והכוונה.

פנייה 2025-047853 מה- 26/10/2025 – תלונה על מפקח עירוני

"היינו עם הכלבה בביקורת אצל וטרינר ולאחר מכן נכנסנו לפארק סמוך לביתנו.

לטענתי, הכלבה הייתה קשורה ברצועה קצרה וללא זמם בשל מצבה הבריאותי.

במהלך השהות במקום ניגש אלינו פקח, נגע בכלבה ללא רשותי, בדק את פרטי השבב והתנהל כלפיי באופן שאינו מכבד.

לטענתי, למרות שהצגתי מסמכים רפואיים, ניתן לי דו"ח ללא אזהרה מוקדמת וללא התחשבות בנסיבות.

בנוסף ציינתי כי באזור קיימים מקרים של כלבים מסוכנים ללא זמם, וכי במקרים אלו לא מתבצעת אכיפה מספקת.

אני סבורה כי אופן ההתנהלות במקרה זה אינו ראוי ומצפה ליחס מכבד יותר מצד הפקחים."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> - הנושא נבדק עם מנהל אגף שיפור פני העיר.

מהבדיקה עלה כי הפקח פעל במסגרת סמכויותיו, הזדהה בפני הפונה וביצע בדיקה שגרתית, לרבות סריקת שבב, תוך התנהלות מקצועית וענייינית.

עוד עלה כי האכיפה בוצעה בהתאם להוראות הדין, המחייבות שימוש בזמם עבור כלבים המוגדרים כמסוכנים, ללא תלות בנסיבות כגון מצב בריאותי או הימצאות במרחב ציבורי ריק.

במסגרת הבדיקה לא נמצא פגם בהתנהלות הפקח במהלך האירוע.

בנוסף, הובהר כי האכיפה בתחום זה מתבצעת באופן שוטף בהתאם לדיווחים ולסמכויות, וכי נושאים נוספים שהועלו נבחנים במסגרת פעילות האכיפה הכוללת.

פנייה 2025-050762 מה- 09/11/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" אתמול שני גברים שמו שולחן באמצע שוק הפשפשים עם רמקולים ומצלמות והחלו לראיין אוהדי כדורגל תוך כדי הפרעה להליכה ורעש מרמקולים ובענייני פוליטיקה. הם ביקשו כסף ולא היו מטעם רשת שידור כלשהי. חסמו את המדרחוב ושמו שולחן ורמקולים ללא אישור, וכן מצלמות.

הפקח לא הגיע. חיכיתי שעה. ניסו לטייח ובסוף פטר אותם ונתן להם להמשיך. פשוט ביזיון. ללא רישיון עסק וללא אישור עירייה שמו דוכן ומצלמות. פטרו את הפקח האפס הזה. בושה וחרפה. כמעט גרמו לתגרה והפריעו ליושבי בית הקפה ממול.

רחוב XXX, שוק הפשפשים."

<u>תלונה לא מוצדקת</u> – הפנייה הועברה לבחינת מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבירור עודכן כי בעת האירוע הגיע מפקח רב תכליתי למקום, אולם בעת הגעתו לא נמצאו במקום שולחן, מצלמות או גורם המבצע ראיונות לעוברי אורח.

עוד נמסר כי המפקח יצר קשר טלפוני עם הפונה באותו ערב ועדכן אותו בממצאי הבדיקה. בנוסף, סגן מנהל המרחב ומרכז פניות הציבור ניסה אף הוא ליצור קשר טלפוני עם הפונה לצורך עדכון נוסף בנושא, אך ללא הצלחה.

פנייה 2025-051885 מה- 16/11/2025 – תלונה על מפקח עירוני

"לאחר דיווח שלי על רכב שחנה בחניית אופנועים, קיבלתי יחס מזלזל וחוסר סבלנות ממפקח שלכם בשם XXX, שבא אליי בטענות על כך שלא ידעתי שזהו רכב בעל תו נכה

(הרכב חנה על 4-5 חניות אופנועים והיה גבוה מאוד כך שהיה קשה לראות). ניתן גם לראות בתמונה שצירפתי לדיווח שהרכב חוסם מעט מהמדרכה, לכן העברתי דיווח על רכב שחוסם מדרכה, וכאמור אותו מפקח התלונן בפניי על אופי הפנייה ודיבר אליי בחוסר כבוד. אני בז להתנהגות זו ואשמח במינימום לקבל התנצלות ממנו. תודה מראש"

<u>תלונה לא מוצדקת</u>- במסגרת בירור שנערך עם מנהל אגף הפיקוח, נבחנו פרטי האירוע ותועדה גרסת המפקח בשטח. כחלק מהטיפול בפנייה, בוצעה שיחה עם הפונה וכן נערך בירור עם סגן מנהל מרחב דרום באגף הפיקוח. מהבדיקה עלה כי עם הגעת הפקח למקום, נמצא כי הרכב המדובר נושא תו נכה כחוק וחנה בחניית קטנועים באופן שאינו חוסם את המדרכה או מפריע לתנועת הולכי הרגל. הפקח יצר קשר טלפוני עם הפונה והסביר כי בנסיבות אלו לא ניתן לבצע אכיפה. הובהר כי הפקח פעל בשקיפות ומסר מידע מקצועי בנוגע לסיווג הקריאה, וכי לא נמצא פגם בהתנהלותו או בשיח שניהל. מטרת ההסבר הייתה לייעל את השירות ולדייק את פתיחת הפניות העתידיות, ללא כל כוונת זלזול.

פנייה 2025-054953 מה- 02/12/2025 – תלונה על מסירת מידע אישי

"שלום רב,

אני ,XXX, פניתי לעירייה במסגרת תלונה רשמית בנושא שימוש חורג במרחב הציבורי.

לטענתי, בעל עסק המעורב בנושא קיבל מידע המאפשר לזהות את מגישי התלונה, לרבות פרטים מתוך הפנייה עצמה, דבר המהווה לטענתי פגיעה בפרטיות וחשש לחשיפת זהות המתלוננים.

עוד ציינתי כי בעקבות האירוע נגרמה פגיעה בתחושת הביטחון האישי והפרטיות, וכן במערכת היחסים עם הסביבה.

אבקש לבדוק מי הגורם שמסר את המידע, האם נעשתה חריגה מהנהלים, ומהם הצעדים שננקטו למניעת הישנות מקרים דומים"

<u>תלונה לא מוצדקת</u>- הנושא נבדק עם מנהל אגף הפיקוח עירוני.

מהבדיקה עלה כי קיימת הנחיה ברורה לעובדי העירייה, ובפרט לעובדי אגף הפיקוח, שלא למסור פרטי מתלוננים או תוכן פניות לצדדים שלישיים.

במסגרת הבדיקה נבחנה התנהלות המפקחים שטיפלו בפניות הרלוונטיות, ולא נמצא כי נמסרו פרטי מתלוננים או מידע מזהה לגורם חיצוני.

בנוסף, עלה כי בעקבות פניות תושבים בנושא, בוצעו פעולות אכיפה וטיפול במפגעים במקום, לרבות הסרת אלמנטים שהוצבו בניגוד להנחיות.

לא נמצא פגם מקצועי בהתנהלות הגורמים המטפלים.

דוגמאות לתלונות שלא ניתן להכריע

פנייה 2025-013418 מה- 25/03/2025 – תלונה על שיחת טלפון בשעות הבוקר המוקדמות

"בתאריך XXX בשעה XXX דיווחתי על פחים שנמצאים מחוץ למסתור הפחים במתחם תירותי קפה XXX ברחובXXX

מס תלונה XXX וצירפתי תמונה. התמונה מסבירה הכל

טלפון ראשון קיבלתי מהעיריה בשעה 5.35 בבוקר כמובן לא עניתי וטלפון שני ב6.55 בבוקר. על הקו הייתה בחורה בשם XXXXX שאלתי מה כל כך דחוף בשעה כל כך מוקדמת? היא ענתה בחוצפה שאלו השעות שהם מטפלים בתלונה.

אז אם זאת הדרך של עובדי העיריה לנקמה במדווחים אני מחוץ למשחק! שאתם ביקשתם במכתב ששלחתם למעורבות התושבים

אשמח לתשובה וטיפול."

<u>תלונה שלא ניתן להכריע</u> – במסגרת בירור שנערך עם אגף התברואה, עלה כי השיחה בוצעה בשעה 07:00 לצורך עדכון בדבר טיפול בפנייה.

עוד נמסר כי מדובר בפעולה שנועדה לתת מענה מהיר לפנייה, וכי לא הייתה כוונה להפריע לפונה.

לאור הפער בין השעה שצוינה בפנייה לבין ממצאי הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות האירוע. בנוסף, הועבר לבחינה נושא זמני יצירת הקשר עם תושבים.

פנייה 2025-014849 מה- 02/04/2025 – תלונה על התנהלות צוות חינוכי בבית ספר XXX

"לכבוד עיריית תל אביב,

הנדון: תלונה רשמית על התנהלות פוגענית כלפי בננו

אנו הורי תלמיד הלומד בבית הספר XXX מכיתה א' ועד היום. לאורך השנים ילדנו היה אהוב על חבריו ועל הצוות החינוכי. עם שינוי בהנהלת בית הספר חלה, לטענתנו, התדרדרות משמעותית ביחס הצוות כלפיו, והוא סומן כ"בעייתי" ללא הצדקה.

לטענתנו נדרשנו לבצע אבחונים, מבלי שניתן מענה מותאם לצרכיו. בתקופה בה לימד אותו מחנך מסוים ניכר שיפור משמעותי , אך עם כניסת מחנך חדש חלה הידרדרות נוספת.

אנו טוענים להתנהלות שאינה הולמת איש חינוך, לרבות טון דיבור פוגעני ומקרה חמור בו, לדברינו, הילד הורם והוצא מהכיתה.

באירוע נוסף בתאריך XXX נמנעה מילדנו השתתפות בטיול שנתי למרות שנערך לכך והביא ציוד כנדרש. ניסיונות להביא ציוד נוסף נדחו, והוא נותר בבית הספר כשהוא נסער ופגוע.

לטענתנו מדובר בפגיעה רגשית חמורה. אנו דורשים התערבות ובחינה מעמיקה של התנהלות הצוות, מתן מענה חינוכי מותאם ועדכון רשמי בדבר ממצאי הבירור והצעדים שיינקטו"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע</u>– עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבחינת מינהל החינוך. מאחר שהתלונה מצויה בהליך בדיקה על ידי גורמי אכיפת החוק, הובהר כי בשלב זה העירייה מנועה מקיום בירור מקביל. לפונה נמסר כי עם סיום ההליך ניתן יהיה לפנות מחדש לצורך בחינת הנושא.

פנייה 2025-016658 מה- 16/04/2025– תלונה על עובד בחוף XXX

"שלום לכולם רב. הבוקר הלכתי לגלוש בחוף XXX. בעת שעשיתי חימום על החוף פנה אלי עובד העירייה שאמור לפזר כיסאות בחוף וביקש שאזוז עם הגלשן, ממש עם הגעתו לחוף, כשאין מתרחצים או נופשים בחוף, פרט לגולשים בתוך המים. למרות זאת לא התווכחתי/התלוננתי או דיברתי אליו (למרות שלא הבנתי את הדחיפות לשים את הכיסא הראשון בחוף בדיוק במטר הרבוע בו עמדתי). תוך כדי שאני שם את רצועת הגלשן על הרגל, כ 5 שניות אחרי שביקש שאזוז, הניח עובד העירייה את הכיסא בברוטליות ישירות על הגלשן שלי. שוב, בלי שהתווכחתי, סירבתי או דיברתי איתו. אין לי מושג מה הביא אותו להתנהגות המכוערת הזאת. התלבטתי אם לכתוב תלונה, אבל גם בתי הצעירה וחברותיה גולשות בחוף הזה ואני ממש לא חושב שמי מהן או אף אדם צריך לזכות להתנהגות כזאת בביקור בחוף משום עובד או אדם בכלל"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> מבירור שנערך מול אגף החופים והגורמים הרלוונטיים עלה כי בהיעדר פרטים מזהים של העובד לא ניתן לבצע בדיקה ממוקדת של האירוע.

עם זאת, הודגש כי ההתנהלות המתוארת אינה תואמת את מדיניות השירות המצופה, ובהתאם לכך חודדו הנהלים וההנחיות בקרב עובדי האגף בדבר מתן שירות אדיב ומקצועי.

פנייה 2025-016700 מה- 17/04/2025 – תלונה על מציל בחוף XXX

"הגענו לנפוש בעיר במהלך חופשת הסוכות. הבוקר הגענו לחוף XXX- סוכת מציל מס' X הגענו בשעה XXX...המציל החליט שלא ניתן לרכוש כיסאות/ שמשיות/ כיסאות נוח. יש 3 ערימות מלאות בכיסאות ומיטות. הוא נתן הנחייה שאין יותר שירותי מתקנים. במערכת הכריזה הוא מאיים על אנשים שיתן להם דוחות ושולח מכאן בחוצפה שילכו לחופים אחרים. יש מספר לא מבוטל של משפחות עם ילדים כמו שלנו, שפשוט עומדות ומחכות לנס. זו חוצפה. בגלל מציל אחד שתלטן, רגזן וחוצפן- שלא מעוניין לעבוד קשה. כל הנופשים בעיר שהגיעו לחוף- סובלים"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע</u> – עם קבלת הפנייה הועבר הנושא לבדיקת אגף החופים. במסגרת הבירור נערכה בדיקה עם מנהל הקטע ותחנת ההצלה בחוף XXX. כמו כן נעשו ניסיונות ליצור קשר עם הפונה על מנת לאתר את המציל עליו דובר בפנייה.

לצד זאת חודדו ההנחיות באשר למתן שירות אדיב, מקצועי ומכבד לציבור הרוחצים, והודגש כי ההתנהלות המתוארת אינה תואמת את מדיניות השירות העירונית

פנייה 2025-022175 מה- 21/05/2025 – תלונה על התנהלות גן

"מחלקה לגני ילדים שלום רב,

בני לומד בגן XXX באשכול . XXX מתחילת שנת הלימודים הנוכחית בני ואני חווים קשיים רבים בהתנהלות הגן והצוות החינוכי בנושא הגמילה מטיטלים בפרט ובאופן כללי בניהול הגן.

בחודש אפריל הגשתי תלונה מפורטת למפקחת על הגנים בה שטחתי חלק מהאירועים והטענות בנושא.

בפגישה שהתקיימה עם הפיקוח ומנהלת האשכול בזום, התעלמו מכל הטענות והדברים החמורים שהטחתי שקורים בגן וטענו בפניי שמעבר לגן אחר יכול לפגוע בילד יותר מהמשך הישארות בגן שהילד לא רוצה ללכת אליו ומבטא את המצוקה שלו בכל דרך אפשרית וחווה רגרסיה רגשית בכל תחום לרבות בריחת צרכים והתקפי זעם.

כשבוע לאחר הפגישה, הודיעה לי המפקחת כי מעבר הגן לא מאושר ומאז נכפה עליי להביא את הילד לגן שבו נוצר משבר אמון ביני לבין הצוות. לטענתי, הנהלת הגן והאשכול פועלות נגדי, לרבות מסירת מידע אישי והגבלת התקשורת עמי.

אני מבקשת לקבוע פגישה דחופה עם גורם בכיר בעירייה לצורך טיפול בנושא"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע</u>- מהבדיקה שנערכה עם מינהל החינוך . עלה כי הנושא טופל על ידי גורמי המקצוע, לרבות רכזת הגן, מנהלת האזור ומפקחת מטעם משרד החינוך.

עוד נמסר כי בסיום שנת הלימודים עבר הילד למסגרת אחרת באזור מגוריו החדש.

לאור הפער בין טענות הפונה לבין ממצאי הבדיקה והעובדה כי הטיפול הסתיים במסגרת מעבר למסגרת אחרת, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות האירוע

פנייה 2025-024578 מה- 04/06/2025 – תלונה על התנהלות עובדים בסינמטק

" מרשתי מנויה ותיקה של הסינמטק מזה כ־5 שנים, וזאת בעקבות התנהלות פוגענית, מבזה ובלתי ראויה מצד חלק מהצוות במקום, אשר עולה כדי פגיעה חמורה בכבודה ובזכויותיה כלקוחה.

מרשתי מחזיקה במנוי פעיל משנת XXX ופוקדת את הסינמטק בקביעות, ורואה במקום זה בית תרבות חשוב עבורה.

בחודשים האחרונים חווותה יחס עוין, משפיל ומבזה מצד מספר עובדים במקום – עד כדי כך שנאלצה להגיש תלונה רשמית במשטרת ישראל בגין ההתנהלות המדוברת.

אותם עובדים נמנעו מלהזדהות, לא סיפקו מענה מסודר ונהגו כלפיה בגישה מזלזלת ומקטינה. הדברים כללו אמירות פוגעניות, התעלמות מופגנת ואף מניעת שירות בדלפק.

לטענתה, עובדת שהציגה עצמה בשם "XXX" ואמרה לה: "אני חסמתי אותך... אני פותחת לך את החסימה, אבל עוד פעם אחת אני אשמע מהעובדות שלי – אני אשלח לך אנשים שיטפלו בך".

לטענת הפונה, עובדים מסוימים בסינמטק פועלים כלפיה באופן מכוון ומתריס, תוך ניסיון לגרור אותה לפרובוקציות ולהצדיק בדיעבד יחס עוין או סירוב למתן שירות.

היו אף מקרים שבהם נמנע ממנה להיכנס להקרנת סרט אליה הגיעה במיוחד, חרף היותה מנויה ותיקה.

חרף היותה בעלת מנוי, וללא עילה מוצדקת או הודעה מסודרת, נמנע ממנה לחדש את המנוי.

לטענתה פנתה מספר פעמים לגורמים הרלוונטיים בסינמטק אך לא קיבלה מענה ענייני.

לפיכך דרשה את ביטול החסימה לאלתר וכן פיצוי כספי בסך XXX ש"ח בגין עוגמת נפש והוצאות משפטיות.

צוין כי אם לא יינתן מענה תוך XXX ימים, בכוונתה לפנות לערכאות."

<u>תלונה שלא ניתן להכריע</u> – לאחר קבלת הפנייה נמסר לפונה כי מאחר שהתלונה מצויה בבדיקה במסגרת חקירת משטרה, העירייה מנועה מלערוך בירור מקביל בנושא בשלב זה.

עם זאת, פרטי הפנייה הועברו לידיעת הגורמים הרלוונטיים בסינמטק. לפונה הובהר כי באפשרותו לפנות בשנית לאחר סיום חקירת המשטרה, ובמקרה כזה ייבחן הנושא במסגרת בירור מנהלי.

פנייה 2025-026115 מה- 12/06/2025 – תלונה על אחות טיפת חלב

"לכבוד ראש עיריית תל אביב,

לכבוד משרד הבריאות,

לכבוד עיריית תל אביב,

שמי XXX, והבוקר , XXX ,הגעתי עם בני XXX, בן 9 חודשים, לטיפת חלב XXX לצורך חיסון שגרתי.

לטענתי, במהלך הביקור חווינו יחס מזלזל, חסר רגישות ולא מקצועי מצד האחות שטיפלה בנו.

האירוע התרחש בסיום הביקור, לאחר החיסון, כאשר בני בכה והתקשיתי להתמודד עם הסיטואציה. לטענתי, במקום לגלות הבנה, האחות התעקשה שאבצע פעולה שאינה מתאימה למצב ואף התבטאה באופן שאינו הולם.

עוד ציינתי כי לאחר מכן בוטל התור העתידי שנקבע עבורנו והועברנו לטיפול אצל אחות אחרת.

בנוסף, לטענתי, גם בביקור קודם נתקלנו בהתנהלות שאינה רגישה לצרכי התינוק.

אני מבקש לבחון את התנהלות האחות ולעדכן אותי בצעדים שיינקטו בעקבות פנייתי"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבדקה מול מנהלת מינהל השירותים החברתיים ומנהלת אגף בריאות הציבור. במסגרת הבדיקה עלה כי מנהלת אגף בריאות הציבור שוחחה עם הפונה, הביעה צער על תחושת השירות והבהירה כי הנושא מטופל ואינו עובר לסדר היום.

עוד נמסר כי עם חזרת האחות לעבודה תתקיים שיחה עם צוות התחנה לצורך חידוד נהלים ושיפור השירות.

לאור הפער בין תחושת הפונה לבין ממצאי הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות האירוע.

פנייה 2025-026549 מה- 16/06/2025– תלונה על שירות מוקד 106 פלוס

"היי,

בתאריך XXX בשעה XXX שוחחתי עם נציגה בשם XXXבנוגע לפנייה שפתחתי יומיים קודם לכן בנושא מקלט מלוכלך.

לטענתי, בתחילה נאמר לי כי הפנייה טופלה, ובהמשך נמסר לי כי לא טופלה. כאשר הסברתי שהמקלט מלוכלך ויש בו צואה, נעניתי באופן שלדבריי היה מזלזל ולא הולם, לרבות אמירות כי על התושבים להתאגד ואף כי עליי לנקות בעצמי.

הדברים נאמרו באופן שפגע בי והותיר תחושת זלזול, וזאת כאשר פניתי בבקשה לסיוע."

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבחנה מול מנהל מוקד 106 פלוס. במסגרת הבדיקה עלה כי לא אותרה הקלטת השיחה, ולכן לא ניתן לאמת את תוכנה.

עם זאת, חודדו הנהלים מול נציגי המוקד בדבר מתן שירות אדיב ומקצועי.

לאור היעדר תיעוד המאפשר בחינה מלאה של האירוע, לא ניתן היה להכריע.

פנייה 2025-029211 מה- 03/07/2025 – תלונה על אירוע בבריכת XXX

"היום XXX, בסביבות 17:00 הותקפתי בבריכת XXX

לטענתי, במהלך שהותי בבריכת הפעוטות עם ילדיי, התפתח עימות עם קבוצת ילדים והוריהם, אשר כלל התנהגות אלימה ומסוכנת. האירוע הסלים לכדי תקיפה פיזית כלפיי, לעיני ילדיי, תוך תחושת חוסר אונים והיעדר אכיפה מספקת במקום.

עוד ציינתי כי הצוות במקום לא מנע את ההתנהלות בזמן אמת וכי האירוע גרם לפגיעה רגשית בילדיי ולתחושת חוסר ביטחון.

לטענתי, מדובר במצב חוזר בבריכה, וכי לא מתקיימת אכיפה מספקת לשמירה על בטיחות המתרחצים"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבדקה עם מנכ"ל המישלמה ליפו ומנהלת מרחב לב יפו. במסגרת הבדיקה עלה כי מנהלת המרחב שוחחה עם הפונה והביעה צער על האירוע.

עוד נמסר כי בעקבות הפנייה בוצע תהליך תחקור והפקת לקחים, ובמסגרתו הוחלט על תגבור האכיפה בבריכת הפעוטות באמצעות סדרן קבוע בשעות הפעילות.

לאור מורכבות האירוע והפער בין תחושת הפונה לבין ממצאי הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-030359 מה- 09/07/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

"לכבוד אגף הפיקוח העירוני,

עיריית תל אביב-יפו

שלום רב,

ברצוני להגיש תלונה חמורה על פקח עירוני שנתפס על ידי כשהוא נוהג בקטנוע מספר XXXבתוך שטח גן ציבורי, סמוך לטיילת הצפונית של תל אביב – אזור המשמש את הציבור הרחב, לרבות משפחות, תינוקות, ילדים והולכי רגל.

הפקח תועד:

•נוסע בשביל הולכי רגל בלבד.

•אוחז בטלפון נייד בזמן הנהיגה ביד אחת – בניגוד לתקנות התעבורה.

•נוהג באופן מסוכן העלול לגרום לתאונה חמורה.

מעשיו מהווים הפרה ברורה של החוק ושל תקנות העירייה ומהווים סכנה ישירה לציבור.

הבהרה:

ברשותי גם תיעוד וידאו מלא של האירוע, אשר יועבר במידת הצורך או לפי דרישת הגורמים המטפלים.

אני דורש בזאת:

פתיחה מיידית בבדיקה בענייננו של הפקח.

השעיה עד לסיום הבירור.

תגובה רשמית תוך XXX ימים לפי חוק חופש המידע.

מצורפות תמונות ברורות מהאירוע, כולל תיעוד מלא."

<u>תלונה שלא ניתן להכריע–</u> הפנייה הועברה לבדיקת מנהל אגף שיפור פני העיר.
במסגרת הטיפול נעשו מספר ניסיונות ליצור קשר עם הפונה על-ידי יחידת פניות הציבור ועל-ידי האגף, במטרה לקבל את התיעוד שצוין בפנייה ופרטים נוספים על האירוע.

מאחר והתיעוד המבוקש לא הועבר עד למועד הבירור, לא ניתן היה להשלים את בדיקת נסיבות המקרה. לפונה נמסר כי באפשרותו להעביר את התיעוד לצורך המשך טיפול ובחינת הנושא.

פנייה 2025-035829 מה- 08/08/2025 – תלונה על התנהלות קאנטרי XXX

"ברצוני להתלונן על הנהלת קאנטרי XXX ועל התנהלות החוגים הקיימים. לפני כשנה הוחלף מנהל הקאנטרי ומאז הקאנטרי סובל מחוסר ביחסי אנוש מינימליים. המנהל לא נוכח ולא מעניין אותו כלום ושום דבר – לא המדריכים ובטח שלא המתאמנים. קיים מנהל חוגים שקיבל תואר XXX, אשר נמצא בחופשת לידה ולכן כלל לא נמצא לפחות בחצי שנה האחרונה.

לאותו אחראי חוגים יש עוזר שאמור לפקח על התנהלות החוגים. בשנה האחרונה עזבו מדריכים טובים מאוד את הקאנטרי ובמקומם לא הביאו מדריכים טובים אחרים פרט לאחד. הקאנטרי מעדיף לחסוך ולבטל שיעורים או לקחת מדריכים בעלי ותק של שנה ומטה.

כאשר מדריכים יוצאים לחופשה או מודיעים מראש כי לא יוכלו להגיע, אותו עוזר אחראי חוגים לא מנסה למצוא החלפה. כלומר, אם אין היענות מתוך המאגר הקיים – החוג מבוטל.

בנוסף, אחד המדריכים שהיה מחליף הפך לקבוע, למרות שקיימות עליו תלונות רבות, אך בשל זמינותו הוא ממשיך ללמד. מדובר במדריך עם יחסי אנוש ירודים מאוד.

כמו כן, מאז חודש פברואר, בשל הצפה (שנה שלישית ברציפות), נסגרו אולמות האימון הגדולים וחדר הספיניגן לצורך שיפוצים. כבר שבעה חודשים אנו מתאמנים בחדרים קטנים שאינם מתאימים לקאנטרי עם כ-3000 מנויים.

לסיכום, אני מבקשת שמישהו מטעם העירייה יבחן את ההתנהלות המבישה של הקאנטרי – הן ברמת הניהול, הן ברמת החוגים והן בנושא השיפוצים"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבחנה עם מנהלת מינהל קהילה, תרבות וספורט.
במסגרת הבדיקה נמסר כי הנהלת הקאנטרי פועלת באופן שוטף לשיפור השירות, איכות החוגים ותחזוקת המתקנים, תוך התמודדות עם אתגרים תפעוליים.

עוד צוין כי מנהל הקאנטרי הציע להיפגש עם הפונה לצורך בחינת הטענות באופן פרטני, אך לא ניתן היה ליצור קשר בהיעדר פרטי התקשרות.

לאור הפער בין טענות הפונה לבין המידע שנמסר במסגרת הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-036583 מה- 12/08/2025 – בירור תלונה על עובד אגף החופים

" שלום. ה XXX -בשעה 11 בבוקר הגעתי לחוף XXX וביקשתי מ XXXמטריה הוא אמר שאין ואחרי חמש דקות נתן לקבוצת בנות לידי.

שאלתי אותו למה הוא נתן להם כשאני ביקשתי קודם.

הוא התחיל לצעוק עליי שהוא לא חייב לי כלום ומי אני בכלל? את לא מלכה.

הרגשתי מאויימת ועברתי חוף בגלל התקרית הזו.

אני שאלתי לשמו והוא ענה ששמו XXX ."."

<u>לא ניתן להכריע</u> – בהתאם לפנייה שהתקבלה נערך בירור עם מנהל אגף החופים. מהבדיקה עלה כי בחוף XXX אין עובד מתקנים בשם XXX ולא הועסק עובד בשם זה בעונת הרחצה הנוכחית. עוד נמסר כי ייתכן ונוצר בלבול עם מפקח בשם זה, אולם תפקידו אינו כולל מתן שירות הקשור למתקני החוף והוא אינו מכיר את המקרה המתואר. יחד עם זאת הובהר כי ההתנהלות שתוארה אינה עולה בקנה אחד עם מדיניות השירות העירונית, ועל כן רוענו ההנחיות בדבר מתן שירות אדיב ומכבד לכלל עובדי האגף. בנוסף נמסר כי בסופי שבוע, כבר משעות הבוקר, לעיתים לא נותרות שמשיות פנויות, וכי מנהל האגף פועל לבחינת הגדלת כמות המתקנים לקראת עונת הרחצה הבאה.

פנייה 2025-038654 מה- 26/08/2025 – תלונה על שירות במוקד טלפוני ארנונה

"פניתי בעניין ארנונה-היה לי פטור ונכנסנו לגור בXXX

הנציגה בטלפון לאחר שעה המתנה ענתה באי סובלנות ולא רצתה לברר לי מה קורה

אלא טענה שאני""חייב"" לכתוב לעיריה כי הפטור צריך להיפסק כי יש עוד תקופה לניצול

ביקשתי לקבל בטלפון מה שאומר ולהסדיר את החשבון לתשלום-סירבה שמה XXX-

דיברתי היום ב XXX

אני מתלונן על שירות גרוע ואי טיפול(לא פעם ראשונה בשירות ארנונה)

אנא עזרתכם לתשלום ארנונה"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבדקה עם סגן גזבר ומנהל האגף לגביית ארנונה. במסגרת הבדיקה עלה כי מנהלת מרכז השירות הטלפוני יצרה קשר עם הפונה, הביעה התנצלות והוסברו פרטי החשבון, לרבות קיזוזים והנחות להם הוא זכאי.

עוד נמסר כי לא אותרה הקלטת השיחה עם הנציגה שצוינה בפנייה, ולכן לא ניתן לאמת את תוכן השיחה.

לאור היעדר תיעוד מלא והפער בין טענות הפונה לבין ממצאי הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-040065 מה- 02/09/2025 – תלונה על סייר בסיירת לביטחון עירוני

"לכבוד פניות הציבור – עיריית תל אביב-יפו

הנדון: תלונה על התנהגות פקח עירוני

אני מבקש להגיש תלונה על התנהלות פקח עירוני אשר התרחשה בתאריךXXX ברחוב XXXתל אביב בשעה 17:00.

במהלך רכיבה על אופניים חשמליים עם לוחית רישוי מותקנת כדין, פקח עירוני שנסע בכלי ממונע בעל ארבעה גלגלים נסע אחרי וגרם לנפילתי על הכביש.

כתוצאה מהאירוע נגרמו לי חבלות קלות ונפלה לוחית הרישוי מהאופניים.

במקום להעניק עזרה או לתעד את האירוע כהתרחשות חריגה, אותו פקח הוביל אותי לפקח אחר, אשר רשם לי דו""ח על ""רכיבה ללא לוחית רישוי"" וצילם את האופניים לאחר שהלוחית נפלה בשל התאונה.

התנהלות זו אינה סבירה, אינה הולמת עובד ציבור, ואף מסכנת את בטיחות הרוכבים.

אני רואה בכך פגיעה חמורה בזכויותיי ורשלנות מצד העירייה כלפי תושב.

אבקש:

1. *לפתוח בבירור פנימי מול הפקחים המעורבים.*
2. *לעדכן אותי במסקנות הבירור ובפעולות המשמעתיות שננקטו.*
3. *לשקול את ביטול הדו""ח שניתן לי, שכן הוא נרשם בנסיבות לא מוצדקות.*

מצורפת תמונה של המתקן שעליו הייתה מחוברת הלוחית כהוכחה לכך שהלוחית הייתה מותקנת כדין.

בברכה"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> עם קבלת הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף סל"ע ומנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה עלה כי נעשו ניסיונות ליצור קשר עם הפונה ללא הצלחה.

עוד נמסר כי על פי גרסת הסייר, במהלך האירוע לא התקיים מגע פיזי, וכי הפונה התבקש לעצור לאחר שנסע במהירות גבוהה ולא נענה לקריאות הפקחים.

לאור הפער בין טענות הפונה לבין ממצאי הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-043054 מה- 18/09/2025– תלונה על אופן טיפול בקריאת שירות - אגף תברואה וניהול פסולת

"שלום,

אתמול פתחתי קריאה דרך המוקד שלא פינו את פחי האשפה הירוקים. שהם מלאים ומסריחים.

מפגעXXX

הבוקר התקשר אלי נציג של מחלקת התברואה כ 10 פעמים ברצף ממספר חסוי (שלושת השיחות הראשונות עניתי ולא דיבר), אח"כ התקשר ברצף 6 פעמים נוספות באופן מטריד עד שעניתי שוב. צעק עלי בטלפון אם נראה לי הגיוני לפתוח קריאה אחה"צ כאשר מפנים פחים בבוקר..

הזוי.

למען הסדר הטוב פתחתי קריאה בשעה 11 בבוקר אחרי שראיתי שלא פינו את הפחים..

הנציג לא הסכים למסור לי את שמו וניתק לי את השיחה בפנים בעודני מנסה לברר את הפרטים שלו.

מבקש שתבצעו בירור מי התקשר אלי, לידיעתכם התנהלות מוטרפת ולא מקובלת בשום צורה ואופן.

אלה הם פני העיריה!?

לא ניתן להעלות תמונות צילום מסך 10 שיחות ברצף ממספר חסוי.

ממתין לעדכון"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבדקה מול מנהל אגף תברואה וניהול פסולת.
במסגרת הבדיקה עלה כי מנהל תחנה ומתחמים באגף שוחח עם הפונה והתנצל על המקרה.

לאור היעדר תיעוד מלא של השיחה המתוארת בפנייה והפער בין תחושת הפונה לבין המידע שנמסר במסגרת הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-046175 מה- 17/10/2025 – תלונה על מנהל במוקד 106

" שלום רב, הנני תושב שכונת נווה עופר הידועה במגוון ליקויי הניקיון והתחזוקה שלה, במידה כזו שאף מנכל וסמנכל העירייה מעורבים.

ברצוני להביע את תדהמתי מעזות המצח והחוצפה במענה לתושב העיר של XXX XXX במוקד 106, שאני לא אעבור אליו על סדר היום ואבקש התייחסות והתנצלות בכתב מאותו העובד, אשר כבר לא בפעם ה1 מתחצף ומנתק את השיחה בפנייי.

להלן תאור המקרה שהתרחש ב XXXסביבות השעה XXX, ואני דורש שתשמעו את השיחה המוקלטת!

יום לפני הובטח לי שתחזור אלי אחמשית בשם XXX, אשר לא חזרה. והתקשרתי למחרת ואגן העבירו לי אותה אונליין. המענה שלה היה מתחת לכל ביקורת, חוסר קשה ורצון לעזור במקרה סבוך מזה כמה שנים, ולא הסכימה לקבל את עצתי איך לטפל במקרה לאור ניסיון העבר שלי מול אחמ"שים אחרים כמו XXX, XXX, או נציגים כמו XXX שבאמת ממלאים את תפקידם כראוי ושם בשביל התושב.

מאחר ולא הסכמתי לקבל את המענה של XXX, היא זרקה את הטלפון ל XXX, שפשוט אמר לי בגסות רוח: מה אתה צריך, אתה מתיש את כולם, יש הוראה לא לתת לך מענה, לא עיניינך צורת הטיפול, תמסור ד"ש למנכל העירייה כשיבוא לסיור ואל תשכח שהיית עובד ערייה.

לגבי נושא החדירה לפרטיות בגין היותי עובד עירייה (לשעבר) – זאת לא פעם ראשונה שהוא משתמש לרעה במידע הפנימי והלא רלוונטי הזה, ואף טרח לפני כשנתיים לכתוב תלונה למנהל האגף שלי שאני "מטריד" ו"חופר" ומתקשר יותר מידי למוקד- והם מבקשים לטפל בזה. כשעליתי עם הנושא XXX XXX וכיום XXX- אמרה שתבדוק ותטפל ואין זה מקובל. כנראה שבחלוף השנתיים זה לא טופל.

אני אציין שבתחילת דרכי עבדתי במוקד הארנונה- והיתה הנחיה ברורה לעולם לא לנתק שיחה לתושב- גם לא אחמ"ש או מנהל. זאת היתה עילה לשימוע!

אך האם ישנו סטנדרט אחר במוקד 106!?

תהיה הסיבה אשר תהיה- אלא אם זה תושב שמקלל ומגדף- וזה לא המקרה- אסור בשום אופן לתת למנהל לדבר כך לתושב העיר בזיזלול גסות רוח וטריקת טלפון בפנים.

לראייה- עקב התערבות מנהל הקהילה ובכירי העירייה בשכונה- התלונות שלי מוצדקות ומתועדות בתמונות.

אני נותן הזדמנות לערייה לתקן את דרכיה מולי, לפני נקיטת צעדים משפטיים ועירוב התקשורת תוך כדי מסירץ הקלטת השיחה שלי עם XXX וXXX

אני בוש ונכלם בתור עובד לשעבר, ובתור תושב מן המניין שממממן בארנונה משכורות לעובדים כאלו."

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> הפנייה נבדקה עם מנהל מוקד שירות 106 פלוס. במסגרת הבדיקה עלה כי נערכה שיחה עם מנהל XXX במוקד, במסגרתה חודדה החשיבות לשמירה על שיח מכבד ותקין עם פונים.

לאור היעדר תיעוד המאפשר בחינה מלאה של תוכן השיחה והפער בין טענות הפונה לבין ממצאי הבדיקה, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-051786 מה- 15/11/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" לכבוד

מחלקת המשמעת / הפיקוח העירוני

עיריית תל-אביב-יפו

נושא: תלונה על התנהלות בלתי הולמת, פוגענית ומטרידה של פקח עירוני

שלום רב,

ברצוני להגיש תלונה רשמית על התנהלות חמורה, מבזה ובלתי מקצועית של פקח עירוני הפועל באזור שוק הכרמל.

מדובר בפקח אשר לאורך תקופה מפגין יחס פוגעני, גס ומתנכל כלפיי ולכלפי מנהלי במסגרת עבודתנו, באופן הגורם לנו למצוקה נפשית ממשית ולתחושת איום.

תיאור האירוע מהיום:

בתאריך XXX הגיע אותו פקח XXX -יחד עם פקח נוסף XXXאל חלל המחסן שלנו — חלל סגור, עם דלת וקודן, המיועד לעובדי המקום בלבד.

המחסן נמצא בתהליך שיפוץ לאחר סגירת הבר שפעל במקום, וכלל אינו פתוח לקהל.

למרות שמדובר בשטח פרטי וסגור, השניים התפרצו פנימה בכוח, ללא בקשת רשות, ללא הזדהות מסודרת וללא כל עילה מוצדקת לכניסה.

האירוע היה כה חריג עד שנאלצתי לאיים כי אקרא למשטרה על מנת שיחדלו מההתנהגות האגרסיבית.

במקום לבדוק את המצב באופן מקצועי, הפקח מיד האשים אותנו בצעקות כי אנו מפעילים "בר לא חוקי", מבלי לשאול שאלה אחת, מבלי לבדוק, ומבלי לאפשר לנו להסביר.

הטון שבו דיבר היה מגעיל, מתפרץ, תוקפני ומבזה — עד כדי כך שלא היה ניתן כלל להתגונן או להסביר את המצב האמיתי.

נזקים ותוצאה:

ההתנהלות שלו גורמת לי ולמנהל שלי נזקים נפשיים וכלכליים לא-יתוארו:

•תחושת פחד קבועה בכל מפגש עמו

•חרדה ומתח בכל פעם שהוא מגיע לאזור

•פגיעה בהתנהלות העסקית התקינה

•בזבוז זמן, משאבים ועיכובים שנובעים ממסכת ההתנכלות המתמשכת

מדובר בדפוס חוזר, לא במקרה חד-פעמי.

אני מבקשת בדיקה משמעתית דחופה, טיפול מיידי והתייחסות רצינית להתנהלות שאינה תואמת כל סטנדרט של אכיפה מקצועית או יחס מכבד לבעלי עסקים.

בידיי עדויות מצולמות ממספר אירועים שונים ועדים שיאמתו את כל הנאמר. אשמח למסור פרטים נוספים, תאריכים ואירועים נוספים לפי הצורך.

בברכה, XXX. אחראית משמרת במסעדת XXX"

<u>תלונה שלא ניתן להכריע-</u> עם קבלת הפנייה נערכה בדיקה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני. במסגרת הבדיקה עלה כי הפקחים הגיעו למקום בעקבות תלונות על מפגע בטיחותי, ובמהלך הביקורים במקום עלו ממצאים שונים ביחס לאופי השימוש בנכס.

עוד נמסר כי במהלך האירוע התגלו חילוקי דעות בין הצדדים, וכי אחד המפקחים אף פנה למשטרת ישראל בנושא.

לאור קיומן של גרסאות שונות לאירוע והמשך בירור עם גורמי אכיפה נוספים, לא ניתן היה להכריע במלוא נסיבות המקרה.

פנייה 2025-055632 מה- 05/12/2025 – תלונה על מפקח עירוני

" היחס שקיבלתי מהמפקח XXX לגבי פניה שפתחתי, זלזול וחוסר שרותיות שלא נתקלתי בעבר ובנוסף הוא לא טיפל שעות בפניה."

<u>לא ניתן להכריע</u> – הפנייה נבדקה עם הגורמים הרלוונטיים בעירייה. במסגרת הבדיקה שוחח סגן מנהל מרחב מרכז עם הפונה וכן בוצע בירור עם המפקח.

מהבדיקה עלה כי המפקח הגיע למקום בזמן אמת ובדק את הפנייה, ומהתיעוד הקיים נמצא כי המקום היה פנוי מרכבים באותה עת. יחד עם זאת, המפקח מסר כי אינו זוכר את פרטי השיח הספציפי.

לצד זאת, הובהרה למפקח החובה למתן שירות מכבד, רגיש ואדיב בהתאם למדיניות השירות העירונית. העירייה הביעה צער על חוויית השירות שנמסרה בפנייה והדגישה את מחויבותה לשיפור מתמיד של השירות הניתן לתושבים.

פנייה 2025-057479 מה- 17/12/2025 – תלונה על מפקח בסיירת הירוקה

" עדן מתי תמשיך ההתנהלות הפושעת והמסוכנת בה פקחים באים לפקח על החוק אך מפירים אותו באופן גס ומסכן חיי אדם.. אין שום חוק המתיר לפקח לנסוע על מדרכה עם אופנוע. בהמשך לכך שאתם מאשרים לעובדי התברואה להתנהל עם קורקינטים באופן פושע כך גם כאן. ללא תמיכת העריה בהתנהלות הזו, זה לא היה קורה. התמונות יועברו גם למשטרה."

<u>לא ניתן להכריע</u> – הנושא נבדק עם מנהל האגף לשיפור פני העיר והגורמים המקצועיים. מהבדיקה עלה כי שוחח מנהל הסיירת הירוקה עם הפונה, במסגרתה נבחנו טענותיו.

מהבדיקה עלה כי לא נמצאה ראיה לכך שבוצעה עבירה כנטען, וכי מהתיעוד שהועבר לא ניתן לראות את המפקח בעת ביצוע נסיעה אסורה, אלא בעת עמידה. עם זאת, הנושא הועלה ונבחן.

לצד זאת, הוחלט לחדד את הנהלים בקרב עובדי האגף, לרבות בנושא שימוש בכלי תחבורה דו-גלגליים והקפדה על הוראות החוק והבטיחות. בהתאם לכך, הופצו הנחיות לעובדי אגף התברואה בדבר אופן השימוש בכלים ממונעים והודגשו הסיכונים וההשלכות במקרה של הפרת הנהלים.

סיכום ותודות

דוח זה, על כל נתוניו ומסקנותיו, מהווה עבורנו צוהר אל חיי היומיום של תושבי העיר ובאיה. מעבר לגרפים ולמספרים, אנו זוכרים כי מאחורי כל פנייה עומד סיפור אישי, צורך אמיתי ובקשה לשיפור. אלו הם אבני הבוחן המרכזיות והבסיס האיתן ביותר לגיבוש תכניות העבודה שלנו.

היכולת של רשות מקומית להקשיב לביקורת, להודות בטעויות ולתקן ליקויים בזמן אמת, היא המדד האמיתי לחוסנה הארגוני. אנו יוצאים מהשנה הנסקרת עם מחויבות עמוקה להפוך כל משוב למנוע של למידה, מתוך שאיפה לשיפור מתמיד של איכות החיים והשירות בעיר. כחלק מתפיסה זו, יחידת פניות הציבור מהווה שותפה אסטרטגית בקביעת מדיניות ה"לקוח במרכז", במטרה להפוך את השירות העירוני לנגיש, זמין ופשוט יותר.

אנו ממשיכים להשקיע משאבים רבים בקידום המקצועיות בכלל יחידות העירייה. בשנה החולפת, המערכות הטכנולוגיות המתקדמות שהטמענו הוכיחו את נחיצותן ואפשרו לנו להעניק שירות איכותי ורציף גם מרחוק. ברוח התפיסה הרב-ערוצית, נמשיך לפתח כלים דיגיטליים חכמים, וזאת לצד השקעה בלתי פוסקת בהון האנושי שלנו ובטיפוחו ברוח הפסיכולוגיה החיובית.

ברצוני להביע הערכה עמוקה לכל העוסקים במלאכת השירות, למנהלים, לעובדים ולרפרנטים של פניות הציבור, הפועלים ללא לאות כדי להעניק מענה מקצועי ורגיש בכל תחומי החיים.

תודה מיוחדת לכם תושבים, בעלי עסקים ומבקרים על שבחרתם לשתף, להעיר ולהאיר את עינינו. המעורבות שלכם, לצד המסירות של עובדי העירייה, הם המאפשרים לנו לבנות עיר שאינה רק מנוהלת היטב, אלא כזו שרואה תמיד את האדם שבמרכז.

נמשיך לפעול יחד – בהקשבה, ברגישות ובשקיפות – למען עתיד טוב יותר לעירנו.

למר רון חולדאי, ראש העירייה, על הצבת איכות השירות בראש סדר העדיפויות העירוני, תוך מתן דגש אישי על חשיבות הטיפול בכל פנייה ופנייה, ומתוך תפיסה ערכית הרואה תמיד את האדם העומד מאחורי המילים.

למר מנחם לייבה, מנכ"ל העירייה, על הובלת תרבות של שירות ומצוינות בלתי מתפשרת ועל הפיכת החזון למעשה, על שהטמיע בארגון את ההבנה כי הטיפול בפנייה הוא חובה מקצועית ושליחות ערכית כאחד.

תודתנו נתונה גם למנהלי האגפים והיחידות, השותפים ליישום מדיניות זו ופועלים ברוח זו בשטח, מתוך מחויבות לשיפור מתמיד של המענה ללקוח.

לצוות יחידת פניות הציבור והרפרנטים בכל יחידות העירייה, על המסירות, המקצועיות והיכולת לגשר ברגישות ובנחישות בין צורכי הלקוח לבין המערכת העירונית. אתם המצפן השירותי שלנו, הפועל במיומנות לפתרון סוגיות מורכבות תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של שירות.

התמדתכם בטיפול המעמיק בכל פנייה והמחויבות שלכם למתן מענה מהיר ומקצועי, הן המנוע המאפשר לנו להעניק שירות איכותי לכל ציבור הפונים.

ושנדע ימים טובים יותר.

מיטל וייס

ממונה על תלונות הציבור

ומנהלת השירות העירוני ופניות הציבור