

## פרק 16 - שירותים עירוניים

### מקורות והגדרות

לוח 1: ע'//בית המשפט לעניינים מקומיים

לוח 2: ע'//אגף התברואה

לוחות 3 - 5: ע'//אגף הפיקוח העירוני

לוח 6: המועצה הדתית לתל-אביב-יפו

לוח 7: ע'//מוקד שירות 106

לוח 8: ע'//פניות הציבור

לוח 9: ע'//כיבוי אש

לוח 10: ע'// לשכת התאגידים

סוג הבעלות כדלהלן:

- שליטה מלאה של העירייה. בעלות עירונית
- שליטת העירייה נמוכה מ-50%. בעלות לא עירונית
- שליטה משותפת של העירייה ושל הממשלה. בעלות עירונית ממשלתית
- שליטה משותפת של העירייה ושל גופים שאינם ממשלתיים. בעלות עירונית משותפת
- תאגיד הפועל לא לשם הפקת רווח, בניגוד לחברה שהינה תאגיד הפועל לשם עשיית רווחים. עמותה

הנתונים הכספיים מותאמים ל-31 בדצמבר 2010.

### תיאור והסבר

#### 1. בית המשפט לעניינים מקומיים

בית המשפט לעניינים מקומיים דן בעבירות על חוקי העזר העירוניים ובשאר החוקים שהעירייה ממונה על ביצועם. מספר התביעות שהוגשו לבית המשפט לעניינים מקומיים ב-2011 היה 10,494 לעומת 18,817 בשנה הקודמת ו-17,697 ב-2009 (לוח 16.1).  
ב-2011 התפלגות התביעות שהוגשו לבית המשפט לעניינים מקומיים הייתה כדלקמן: 78% - בנוגע לחוקי עזר עירוניים, 10% - חוק רישוי עסקים, 4% - חוק התכנון והבנייה ו-8% - בקשות שונות.

#### 2. שירותי תברואה

במסגרת אגף התברואה נערכות הפעולות הבאות: פינוי אשפה מבתים, ממוסדות וממפעלים, ניקוי רחובות, ביעור קוצים, ביעור מקורות דגירה של יתושים וביעור נברנים. באגף התברואה מבוצעות פעולות שונות כתוצאה מתלונות תושבים, בנוסף לפעולות היזומות על ידי האגף. ב-2011 בוצעו 37,700 פעולות הדברה נגד חולדות ו-37,612 פעולות נגד יתושים.

בשנת 2011 פונו 371,778 טון אשפה בעיר לעומת 361,143 טון אשפה בשנה הקודמת, ו-358,607 טון בשנת 2009 (לוח 16.2). בשנת 2010, כמות האשפה בעיר היוותה כ-7% מסה"כ כמות האשפה בישראל. באופן כללי, משנת 2000 ועד 2005, חלה ירידה של 14.5% בכמות האשפה שפונתה מבתים ומרחובות בעיר ומאז 2005 ועד 2011 כמות האשפה שפונתה הייתה דומה.

בשנת 2011, כמות האשפה ליום לתושב בתל-אביב-יפו הייתה 2.5 ק"ג, זאת בהשוואה ל-1.9 ק"ג לאדם ליום בישראל (נכון ל-2010). תל-אביב-יפו היא בין הרשויות המקומיות בהן כמות הפסולת לאדם היא הגבוהה ביותר. הדבר מוסבר בכך שחלק מהאשפה בעיר מיוצרת על-ידי רבבות האנשים שאינם תושבי העיר הפוקדים אותה יום יום לצרכי עבודה, בילוי ומסחר (זוהי רק אחת הדוגמאות

לכך שעיריית תל-אביב-יפו, בהיותה העירייה של גלעין המטרופולין הגדול ביותר בישראל, משרתת לא רק את תושביה, אלא גם רבבות תושבים של ערים אחרות, הבאים בשעריה). כמות האשפה לתושב ליום משמשת במידה מסוימת אינדיקטור לרמת החיים. באופן כללי משנת 1980 עד שנת 2000 עלתה כמות האשפה ליום לתושב בעיר מ-1.4 ק"ג ל-3.3 ק"ג, כלומר עלייה של 136%. אולם, משנת 2001 ואילך קיימת מגמה של ירידה בכמות האשפה לתושב ליום בתל-אביב-יפו.

על-פי הסקר החברתי בשנת 2011 (ראה הסבר על הסקר החברתי בפרק 3), 54.0% מהתושבים בעיר בני 20 ומעלה מרוצים או מרוצים מאוד מהניקיון באזור המגורים. לשם השוואה, בירושלים 41.6% מהתושבים מרוצים מהניקיון באזור מגוריהם ובחיפה 52.1%.

### **3. הפיקוח העירוני**

אגף הפיקוח העירוני אחראי באופן ישיר על אכיפתם של חוקי העזר העירוניים, חוק רישוי עסקים, חוק הניקיון וחוקים בתחום הרפואה הווטרינרית. הפיקוח העירוני עורך ביקורות בנושא רישוי ותברואה בעסקים כדי לאתר מפגעים מסוגים שונים. ב-2011 נערכו 14,370 ביקורות, הוגשו 1,284 תביעות ונערכו 22,126 ברירות משפט העוסקות בחוקי עזר עירוניים (לוח 16.3).

פעילות ענפה מתבצעת בתחום אכיפת החנייה (לוח 16.4): ב-2011 נרשמו בסה"כ 837,635 דוחות חנייה בהשוואה ל-865,219 דוחות חנייה ב-2010. משנת 2007 ישנה ירידה של כ-30% במספר דוחות החנייה בעיר בהשוואה ל-2011. כמו כן, ב-2011 נמסרו 7,642 אזהרות לכלי רכב חונים בעבירה. ישנה תנודתיות במספר האזהרות לכלי רכב חונים בעבירה לאורך השנים. תנודתיות זו נובעת מגורמים שונים, כגון: הטמעה של מערכת אזהרות במערכת המסופונים, הנחיות להתמקד בנושאים שונים וביצוע נסיונות לאפיין שינויים בדפוסי החנייה המוסדרת.

התפלגות דוחות החנייה שנרשמו ב-2011 היא כדלהלן: 36% בחנייה מוסדרת (פס כחול-לבן), 31% - בחנייה מועדפת לתושבי האיזור, 4% - בחנייה על המדרכה, 3% - חנייה בתחנות אוטובוס ומעברי חצייה, 1% - בחניית נכים ושונות - 26%. מגמת הירידה בגרירת כלי רכב שהחלה בשנת 2004 נמשכה גם ב-2011, כאשר במהלכה נגררו 35,933 כלי רכב. משנת 2004 ועד 2010, הייתה ירידה של כ-63% במספר גרירות רכבים (בשנת 2004 נגררו 97,357 כלי רכב) (לוח 16.4).

הפיקוח הווטרינרי העירוני ערך ב-2011 10,008 ביקורות וטרינריות בעסקים. ב-2011 חל גידול של 235% במספר הביקורות בהשוואה ל-2005 (2,987 ביקורות). כמו כן, נבדקו ואושרו לשיווק 34,807 טון מוצרי בשר ודגים ונפסלו למאכל לאחר בדיקה - 40 טון (0.1 אחוז מכלל הבדיקות). במסגרת הפעולות למניעת כלבת, חוסנו ב-2011 20,080 כלבים ונתפסו 830 בעלי חיים משוטטים. כמו כן, עוקרו וסורסו 2,122 חתולים (לוח 16.5).

### **4. שירותי דת**

המועצה הדתית מורכבת מ-11 חברי מועצה ופועלות בה המחלקות הבאות: נישואין, כשרות מזון ובשר, מקוואות וטהרת המשפחה, תשמישי קדושה, גניזה ושעטנו, בתי כנסת והדרכה דתית, הפרשות תרומות ומעשרות, שבת ועירובין (אורך קו העירובין שמקיף את העיר הוא 150 ק"מ), בית המטבחים, פניות הציבור והסברה, בית הוראה מרכזי ומינהלה. ב-2011, הועסקו ע"י המועצה הדתית בשכונות ובמחלקות של המועצה 13 רבנים. 837 עסקים (מסעדות ומזנונים, בתי מלון, חנויות ומפעלים למוצרי בשר) היו תחת פיקוח כשרות. כמו כן, יש בעיר 18 מקוואות (16 מהם מיועדים גם לגברים) (לוח 16.6). בתל-אביב-יפו מצויים 495 בתי-כנסת הפזורים בכל רחבי העיר. שטחם הכולל של בתי הכנסת (לא כולל אלה ששוכנים בבתי-ספר ובישיבות) הוא כ-89.2 דונם והשטח הממוצע שלהם הוא כ-180 מ"ר.

## **5. מוקד שירות 106**

מוקד שירות 106 מהווה "כתובת" לפניות תושבי העיר בנוגע למטרדים בתחומים רבים. המוקד פועל בכל שעות היממה ובכל ימות השנה. ב-2011 נתקבלו במוקד 319,622 קריאות שירות - זוהי עלייה של 11.5% בהשוואה לשנה קודמת (286,683 קריאות שירות ב-2010). משנת 2004 קיימת מגמת עלייה מתמשכת במספר הפניות למוקד שירות 106 (בטווח השנים 2004 ל-2011 חלה עלייה של כ-93% במספר הפניות למוקד שירות 106). הממוצע החודשי של פניות למוקד בשנת 2011 עמד על 26,635 פניות.

לאחר פניית התושבים למוקד שירות 106, הפנייה מועברת ישירות לאגף הרלוונטי בעירייה המטפל בקריאת השירות. אולם, יש לציין כי גם מוקד שירות 106 מטפל בחלק מפניות התושבים ומשנת 2009 קיימות פניות המסווגות בתחום טיפולו של המוקד - כדוגמת טיפול המוקד בהודעות אשר הוחזרו מאגפים אחרים, פעילויות אשר המוקד ביצע לצורך מעקב אחר טיפול היחידות השונות ועוד. התפלגות קריאות השירות למוקד ב-2011, לפי אגפים נבחרים, הייתה כדלהלן: תברואה - 27%, פיקוח - 31%, שיפור פני העיר - 11%, תאגיד המים "מי אביבים" - 10%, דרכים ומאור - 5% ואגף התנועה - 4% (לוח 16.7).

## **6. פניות הציבור**

בשנת 2011 התקבלו ביחידה לפניות הציבור 14,203 פניות וזאת בהשוואה ל-16,500 בשנה קודמת - ירידה של 14% במספר הפניות בהשוואה לאשתקד (לוח 16.8). התפלגות הפניות ב-2011 הייתה כדלהלן: חטיבת התפעול 35%, מינהל בת"ש 12%, מינהל הכספים 14%, מינהל ההנדסה 10% ושונות - 29%.

נציב תלונות הציבור בישראל פועל ביחידה מיוחדת במשרד מבקר המדינה. הנציבות מבררת תלונות על גופים הנתונים לפי החוק לביקורתו של מבקר המדינה, כמו משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, מפעלים או מוסדות של המדינה וחברות ממשלתיות וכן עובדיהם. בשנת 2011 הוגשו לנציבות בסה"כ 14,880 תלונות, שכללו 16,145 נושאים - נגד משרדי ממשלה, מוסדות ציבור ורשויות מקומיות, זאת בהשוואה ל-13,976 תלונות שהוגשו בשנה הקודמת. נגד עיריית תל-אביב-יפו הוגשו 232 תלונות (211 ב-2010). מתוך 137 נושאים שהוכרעו בשנת 2011 - 19 נושאים נמצאו מוצדקים - כ-14%. הנושאים העיקריים שהתלונות עליהם נמצאו מוצדקות הם: מיסוי ואגרות, הטיפול בתשתיות והשירות לציבור. אחוז הנושאים שהתלונה לגביהם נמצאה מוצדקת בשתי הערים הגדולות האחרות הם כדלהלן: ירושלים - 32% וחיפה - 41% (המקור לסעיף זה הוא: דוח שנתי 38 של נציב תלונות הציבור לשנת 2011, ירושלים).

## **7. חופי הרחצה**

אורך קו החוף של ת"א-יפו מגיע ל-14 ק"מ. בשנת 2010, התפלגות החופים לפי סוג הייתה כדלהלן: חופים מוכרזים - 2 ק"מ. חופים אסורים לרחצה (כולל חופים תפוסים ע"י נמלים שאין גישה אליהם) - 10.3 ק"מ. חופים שאינם מוכרזים - 1.7 ק"מ.

ב-2011 פעלו בחופים המוכרזים 13 תחנות הצלה. מספר המצילים ב-2011 עמד על 51 ובעונת הרחצה היו 10 מקרים של טביעות למוות בחופי תל-אביב-יפו, בדומה לשנת 2010. מספר תחנות עזרה ראשונה בחוף עמד ב-2010 על 11.

## **8. תאגידי העירייה**

ב-2010 היו 30 תאגידי של העירייה והם פעלו בתחומים הבאים: פיתוח עירוני ופיתוח ואחזקת חוף הים, תעשייה ומסחר, נופש, בילוי וספורט, אולמות בידור ותרבות, חינוך, תרבות ורווחה. 14 תאגידי הם בשליטה מלאה של העירייה, 4 תאגידי בשותפות עם הממשלה והיתר תאגידי בשותפות עם אחרים. בשנת 2010 היו דוחות כספיים ל-25 תאגידי, מתוכם מספר התאגידי המפסידיים עמד על 13, בהשוואה ל-12 ב-2009. סה"כ ההכנסות של התאגידי הסתכמו ב-2010 בסך של כ-1.49 מיליארד ש"ח והרווח שלהם עמד על כ-86.9 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח של כ-52.6 מיליון ש"ח ב-2009 (לוח 16.10).