



דו"ח נציב קבילות הציבור לשנת 2023

א' ניסן תשפ"ד
09 אפריל 2024

אדוני ראש העיר - ד"ר יחיאל לסרי חברי מועצת העיר הנכבדים

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 12 של נציב קבילות הציבור לשנת 2023 .

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 סעיף 15 מכיל חובה על הממונה על תלונות הציבור להגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים ימים מיום שיוגש לה.

הדין וחשבון יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

נושא הטיפול בתלונות הציבור נקבע בחקיקה ראשית עובדה המשקפת את החשיבות שרואה המחוקק בטיפול בפניות התושבים . זאת ועוד יודגש כי חזון רה"ע המציב את התושב במרכז מתוך מגמה לתת שירות טוב, יעיל ואמין מחזק מאוד את החובה החקיקה וממקד את המערכת העירונית למתן מענה אמין לפניות ציבור.

נציב קבילות הציבור פועל מכוח חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור) תשס"ח -2008 במילוי תפקידו הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית . כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה , על עובד , על נושא משרה וממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 70 א (ב) לפקודת העיריות על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו .

תלונה בעניין הנוגע למילוי תפקידו של נילון תהיה ובלבד :

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

תלונות שאין לבררן:

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בביהמ"ש .
2. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
3. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית .
4. תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד ואין במעשיו משום חריגה מהוראות החוק , תקנות הסכמים.

דרכי בירור תלונה:

1. הממונה רשאי לברר תלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות .
2. הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון ורשאי לדרוש כי ישיבו עליה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
3. הממונה רשאי לשמוע את הנילון או כל אדם אחר אם ראה תועלת בכך.

לצורך בירור התלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו מסמך בתקופה שיקבע או לדרוש מכל עובד או גוף מגופים המנויים בסעיף 5 (א) להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים לברור התלונה.

הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו יברר היועמ"ש של הרשות את התלונה בבירור התלונה יהיה ליועץ סמכויות הממונה לפי חוק זה.

בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה מיום הגשתה .

תוצאות הבירור יובאו לידיעת הנילון לממונה עליו ולידיעת רוה"ע ,

היחידה לפניות הציבור:

בעיריית אשדוד הוקמה בשנת 2005 היחידה לפניות הציבור מורכבת מ 0/ מנהלת מחלקה

1-2 רכזות לפניות הציבור המתמחות ביחידות העירייה השונות בחלוקה ביניהן .

ראוי לציין כי לאור היקף הפעילות בקשר ליישום חוק חופש המידע התשנ"ח-1998 ומתוך רצון לשמור על סטנדרטים גבוהים ולעמוד בלשון החוק הוכשרה היח' לפניות הציבור לתת מענה גם בסוגיות הקשורות בחופש המידע תחת בקרה של הממונה על החוק , תוך מקסום המשאב האנושי ניתן מענה רחב יותר ללא תוספת תשומות.

פניה ליח' לפניות הציבור יכולה להגיע באמצעות , האינטרנט , הדואר , בדואר אלקטרוני, מכתב, פקס, בע"פ , באמצעות טלפון והפייסבוק.

היחידה בדרך כלל תיתן מענה ביניים בתוך 2 ימים. פניות שאורך הטיפול בהם הינו ברור ולא מצריך בירורים עמוקים מדי לגביהן תינתן תשובה בתוך כ-30 יום, פניות מורכבות לגביהן תינתן תשובה בד"כ עד 60 יום וכל זאת בכפוף לחוק רשויות מקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 סעיף 8 (ז) . (עניין לו"ז מקסימאלי למתן תשובה)

הפניה תתברר מול היחידה ו/או העובד עליו קובלים ומתוך מגמה לאתר את הליקוי באם קיים ולתת מענה לפניה. ובאם יש צורך להמליץ בפני היחידה לתיקון תהליך או נוהל וזאת במקום בו קיימת השלכה ניכרת על הציבור הרחב.

במהלך שנת העבודה 2023 טופלו 1783 פניות

נוהל פניות הציבור:

הנוהל מחבר את כל יחידות העירייה למודל בו כל אגף ו/או מנהל ימנה רפרנט לפניות הציבור כל הפניות כולן תוכנסנה למערכת פניות ציבור אחת (פוקוס) מתוך מגמה שהיחידה לפניות הציבור תבצע בקרה מערכתית של הטיפול בפניות הציבור. המערכת העירונית תיצור מחויבות של יחידות העירייה למתן מענה לפניות הציבור תוך זמן קצוב על פי הנוהל. מדידת יעדי הביצוע בתחום זה ימדדו אחת לרבעון ויוצגו למנכ"ל העירייה, זאת בנוסף להצפת נושאים בולטים למתן פתרון ברמה האגפית/מנהלית.

במחצית השנייה של שנת העבודה 2011 הוטמע הנוהל בארגון, כל מנהל הצמיד רפרנט לפניות הציבור שצויד במערכת פוקוס על מנת שכל פניות הציבור גם כאילו שמגיעות במישרין למנהל תוקלדנה במערכת פוקוס על מנת שתהיה בקרה על כל המתרחש בארגון בהקשר לפניות תושבי העיר. ומאידך גיסא בקרה קפדנית על שמירת נוהל מענה פניות הציבור. ברצוני לציין כי טרם הוטמע הנוהל ברמה המנהלית כמצופה, אולם בהחלט חל שיפור בהקלדת הפניות המגיעות למנהל, אנו ממשיכים לעשות כדי שהנוהל ייושם באופן מיטבי ואף יזמנו פגישות עתידיות והדרכות לרפרנטים ע"מ שיעשו את משימתם באופן מיטבי.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2023 ולצידם מס' **דוגמאות נבחרות בהתייחס למגוון נושאים**. כמו כן גרפים המסכמים נתוני הקבילות ויתר המידע בחלוקה למחלקות, בכל מחלקה הגרף מצביע על הנושאים שלגביהם יתקבלו הפניות כמו כן הפניות מסווגות כמוצדק ולא מוצדק.

תלונה מוצדקת

תלונה מוצדקת הינה פניה שהסתבר לאחר בדיקה כי היחידה עליה מדובר פעלה שלא כדין או בניגוד לנוהל או בנוקשות יתרה. כמו גם פניות שזכות לפתרון רק לאחר התערבות היחידה לפניות הציבור או נציב קבילות הציבור.

תלונה בלתי מוצדקת

תלונה בלתי מוצדקת הינה פניה שמבוססת על מידע חלקי או חוסר מידע של הפונה לגבי נתון או נוהל כמו גם תלונות המביעות חוסר שביעות רצון מהמעשה המנהלי שנעשה על פי דין או נוהל כולל כמו כן גם ערעור על המעשה המנהלי שנמצא בלתי מוצדק. פניית תושב שלא זוכה למענה בתוך זמן סביר כפי שיקבע בנוהל יומיים תגובת ביניים 30 ימים מענה לפניה ופניה מורכבת 60 יום אי עמידה בל"ז שנקבע בנוהל יסווג בעיקרון את הפניה כפניה מוצדקת בהתחשב בל"ז סטטורי, להוציא ל"ז ספציפי שנקבע בחוק התכנון והבניה או בחוקים אחרים הרי שלגבהים כלל זה לא יחול.

למען הסר ספק הדו"ח איננו משקף את פעילות המוקד העירוני אלא רק את היחידה לפניות הציבור ונציב קבילות הציבור בלבד.

פרס שקיפות שלטונית

ראוי לציין כי בשנת העבודה 2015 עיריית אשדוד קיבלה את פרס שקיפות שלטונית משרת המשפטים, ובשנת 2021 אשדוד קיבלה **בפעם השנייה** את פרס שקיפות שלטונית משר המשפטים פרסים אלה הינם נקודת ציון חיובית מאוד וחלק ממערך שלם של שקיפות אירגונית ומתן מענה הולם וראוי לתושבי העיר, פניות הציבור בהחלט מנוהלות באספקלריה זו מתוך מגמה לתת מענה בשקיפות מלאה ובאומץ לב לתקן ולשפר הליכים שיש בהם כדי לתת שירות טוב יותר לתושבי העיר.

חשוב להדגיש כי בדוח זה כמו בדוחות הקודמים מוצגת לעיון טבלת יישום המלצות הנציב כפי שהוצגו בשנת 2022 עם תגובות המנהלים/אגפים.

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' טלי חכמון וגב' עדי בן איון, לס/מנהל מח' פניות הציבור הגב' זהבה סבג, לראשי מנהלים, מנהלי האגפים, המחלקות ומנהלי החברות העירוניות על שיתוף פעולה פורה שהניב תוצאות ראויות במהלך שנת העבודה.

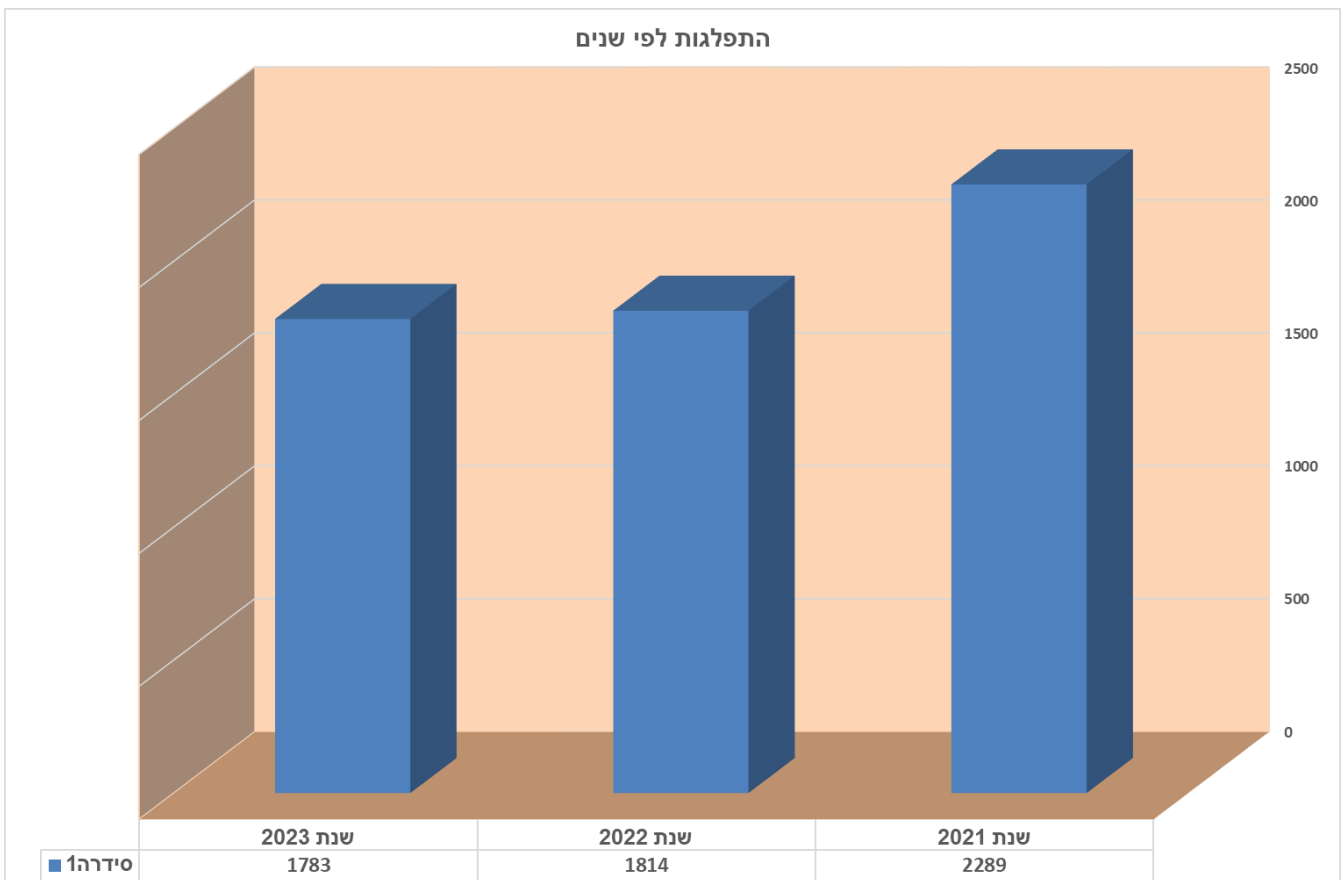
אלו כמו כן מודה לרפרנטים המנהליים האמונים על הטיפול בפניות הציבור המגיעים במישרין אל המנהל ופועלים בכפוף להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור.

בברכה
עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

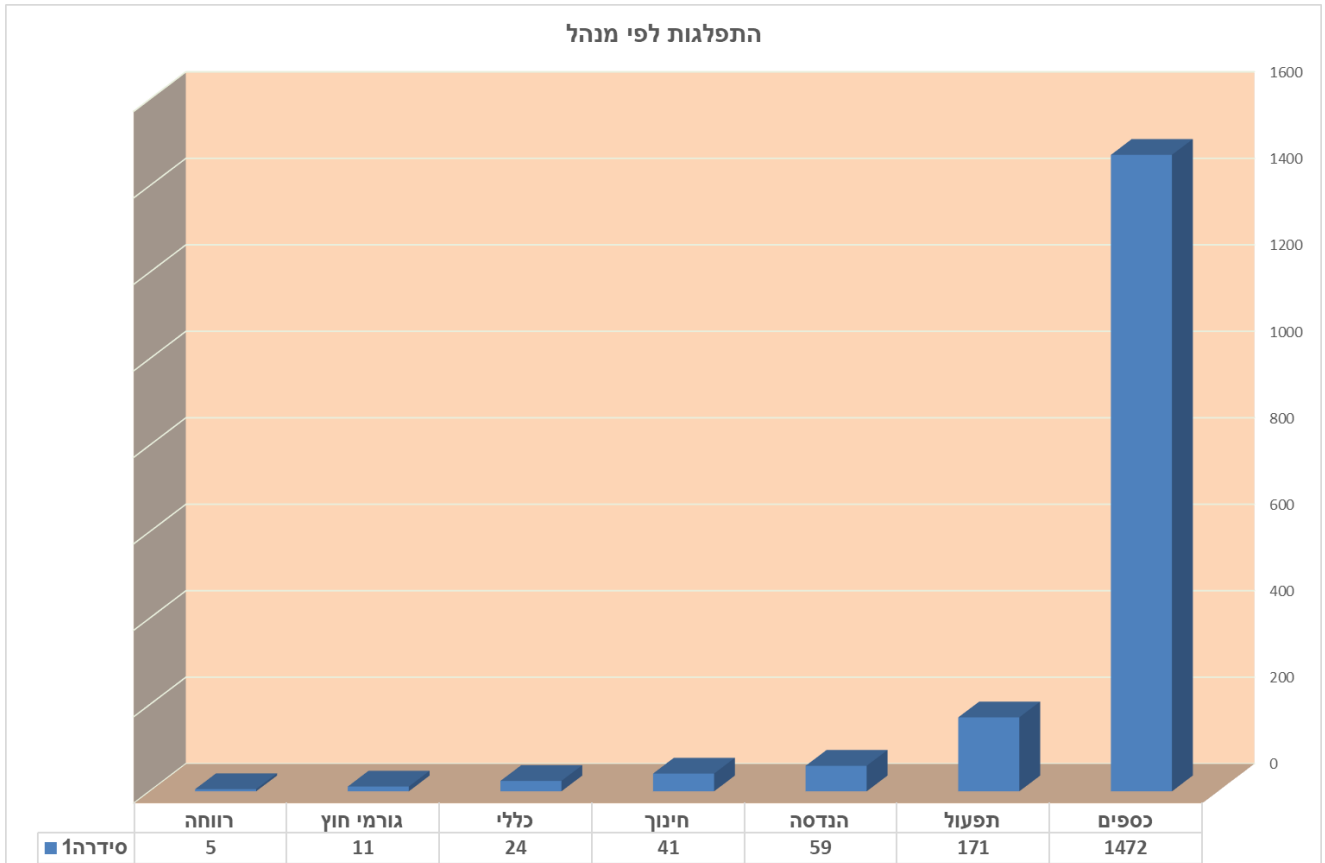
תוכן עניינים

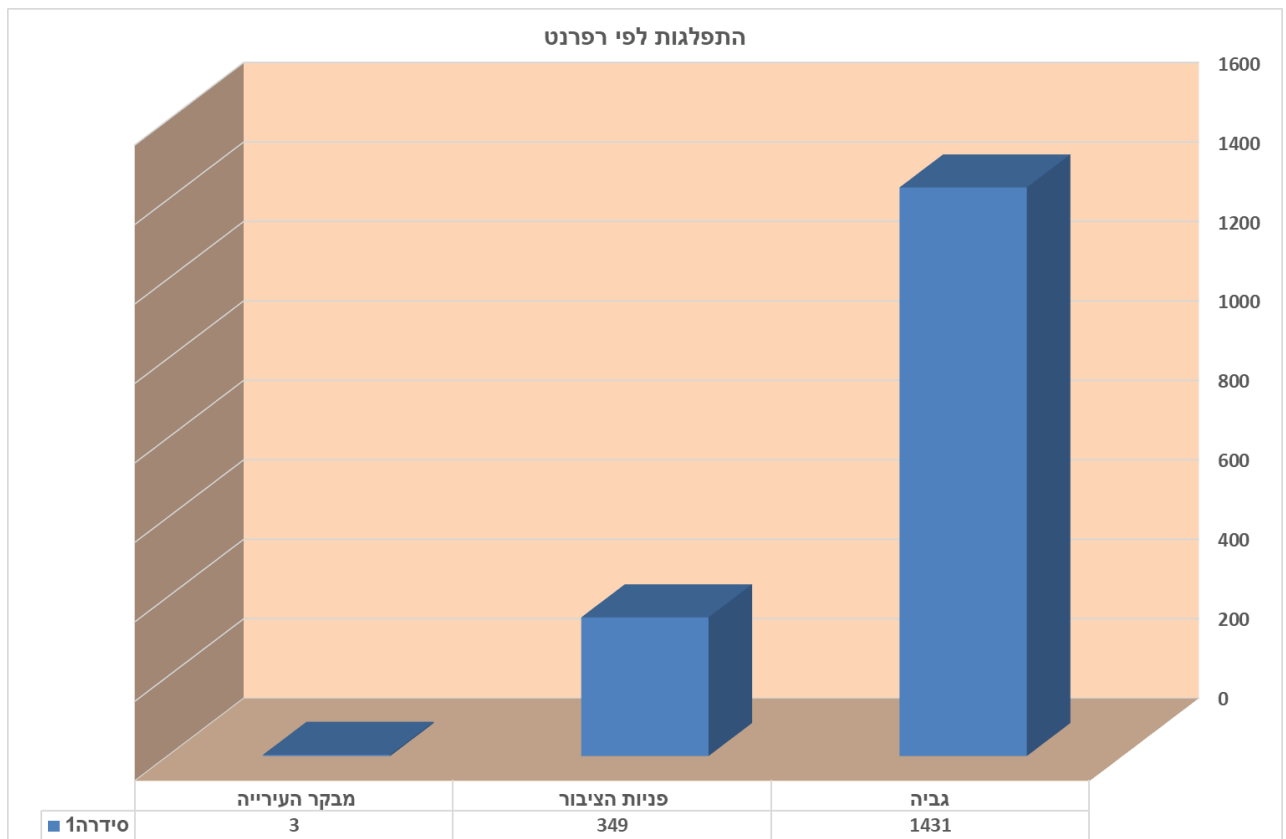
עמוד	נושא
8	התפלגות פניות לפי שנים
9	התפלגות פניות לפי מנהל
10	התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי
11	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
13-24	מנהל תפעול
25-28	מנהל הנדסה
29-33	מנהל חינוך
34-36	מנהל כספים
37-39	מנהל כללי
40-42	גורמי חוץ
43-46	יישום המלצות נציב דו"ח 2022

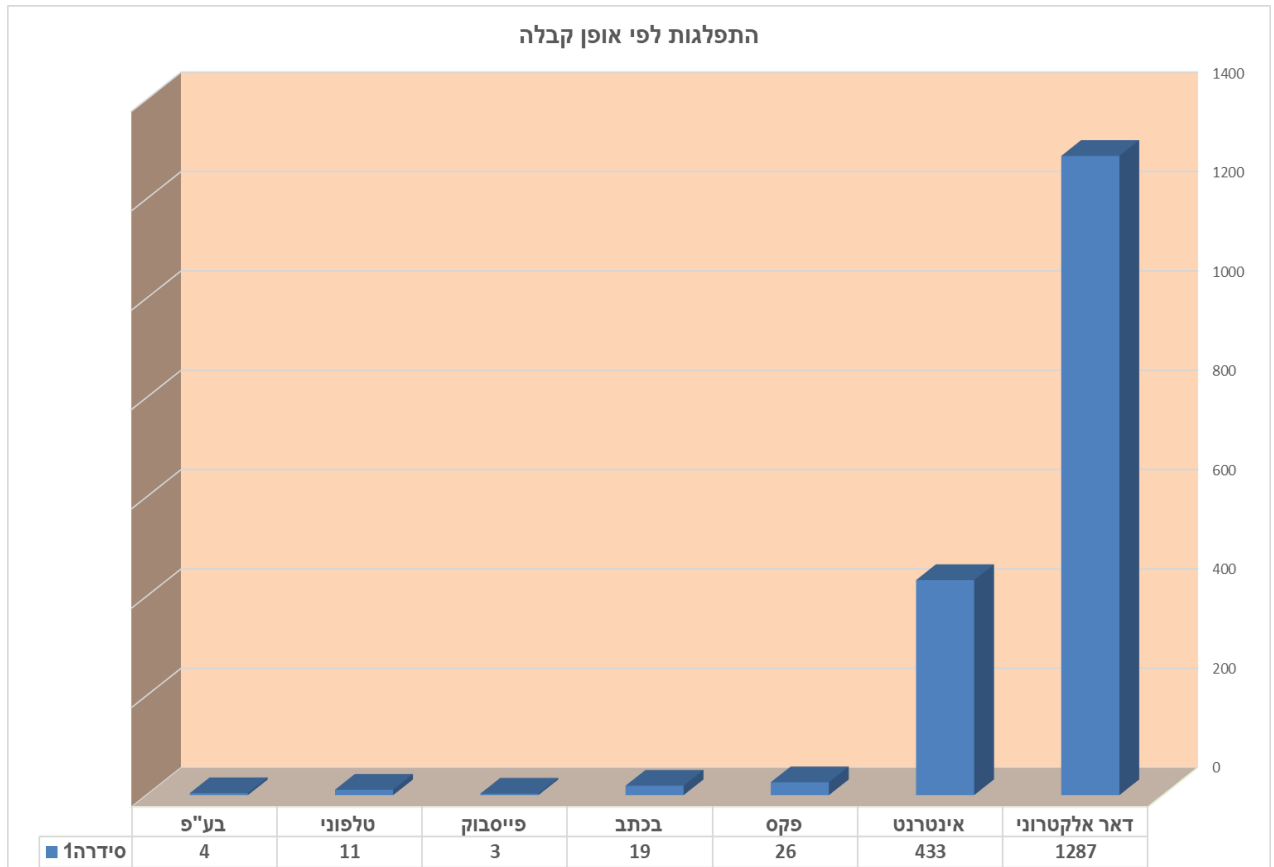
התפלגות לפי שנים



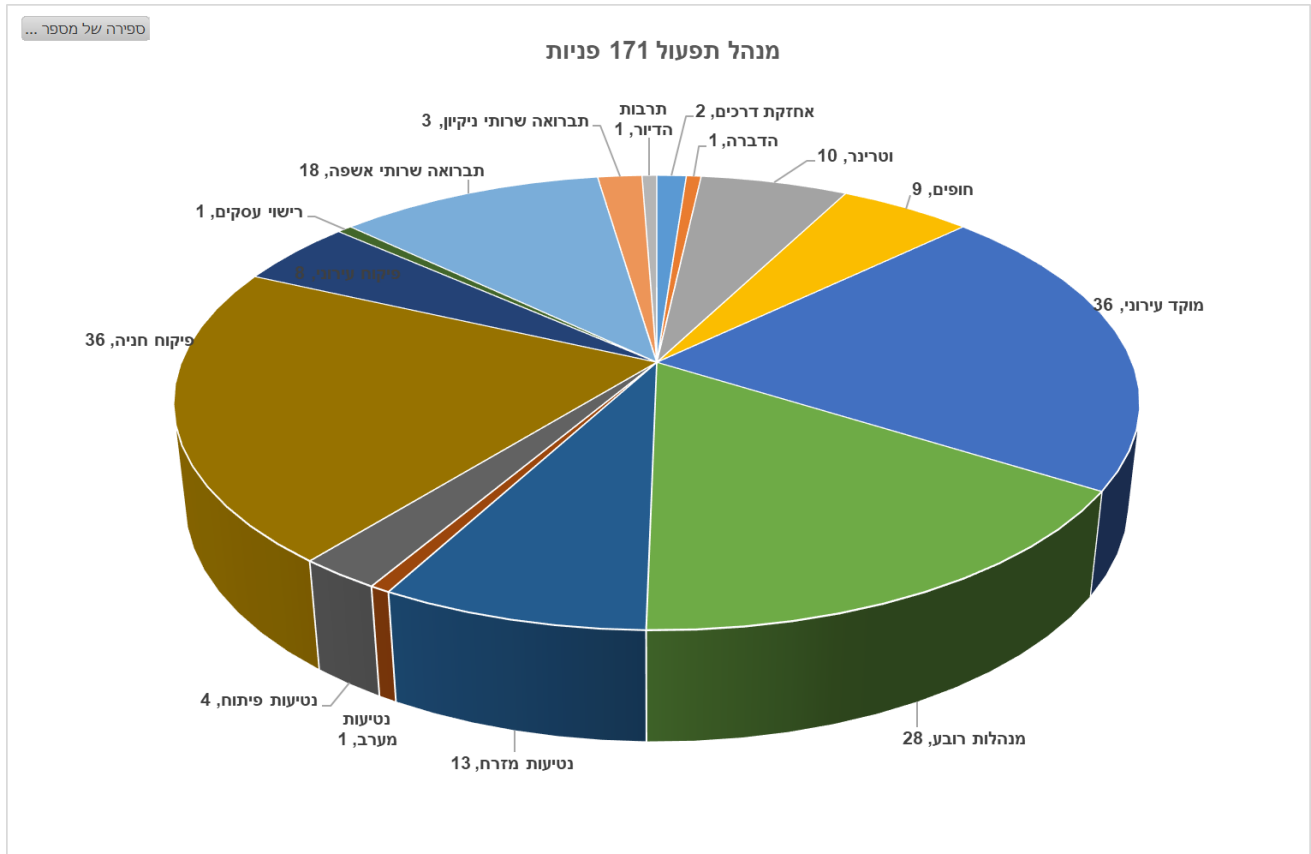
התפלגות לפי מנהל

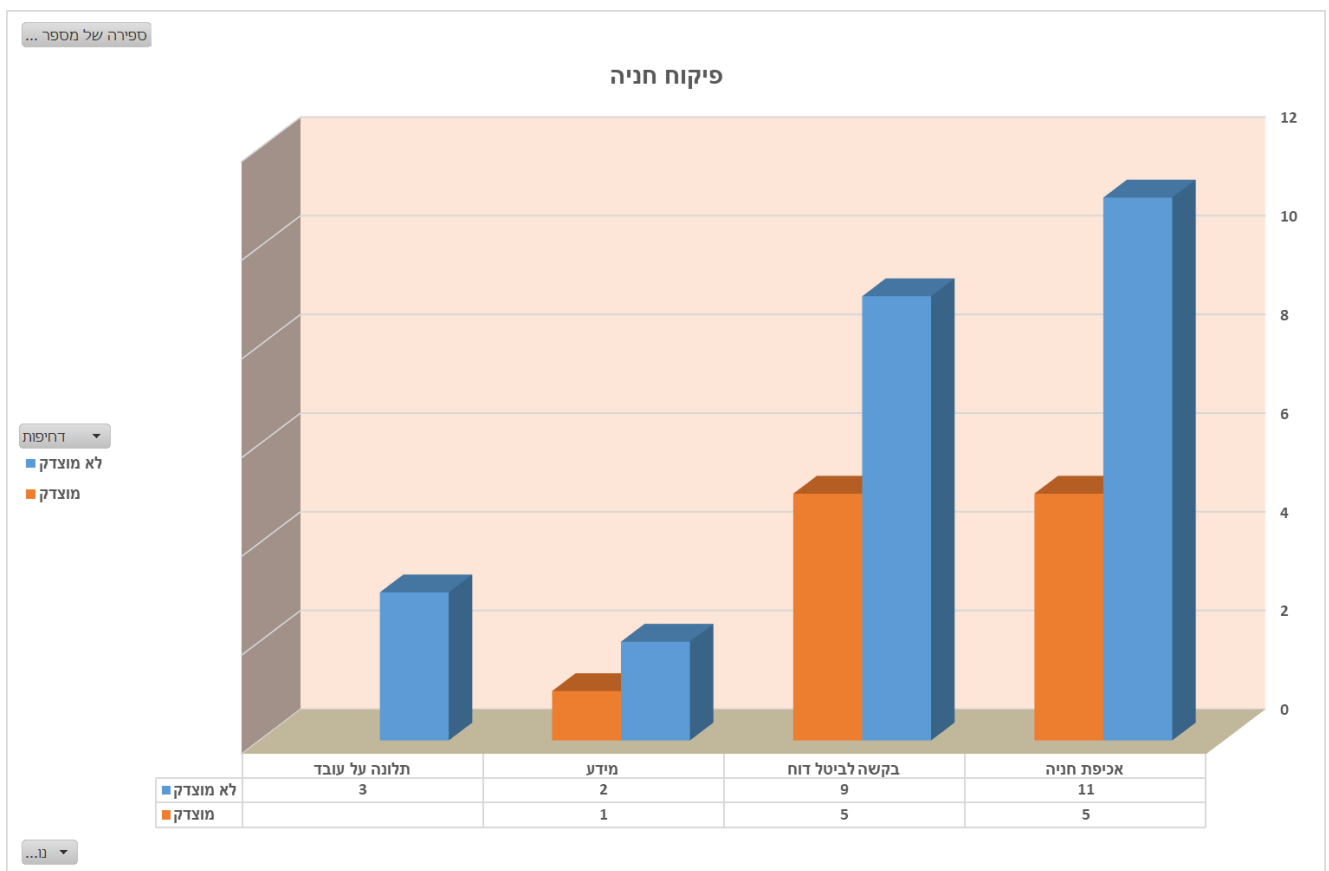






מבחר דוגמאות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בשנת 2023





פיקוח חניה

המחלקה הוקמה במטרה להשביח ולייעל את כל מערך החניה והאכיפה בעיר מחלקת החנייה פועלת לאכיפת חוק העזר לאשדוד (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"א – 1991, הנוגע לחנייה מוסדרת ואסורה והנפקת תווי חניה אזוריים לזכאים.

עיריית אשדוד ממשיכה לפעול לשמירה על החוק והפיקוח על משתמשי הדרך, תוך דאגה למרחב ציבורי נקי וצירי תנועה פתוחים. בהקשר זה, פועלת העירייה לאכוף חניה בלתי חוקית גם באמצעות טכנולוגיה מתקדמת של מצלמות ניידות.

באמצעות המצלמות הניידות, מתועדות העבירות במערכות וידאו הממוקמות ברכבים המשולטים ברכבי אכיפה של העירייה.

המצלמות מתעדות את העבירות בסרט דיגיטלי, ממנו נגזרות התמונות הרלוונטיות לעבירה, אשר נשלחות לבעל הרכב בצירוף פרטי העבירה.

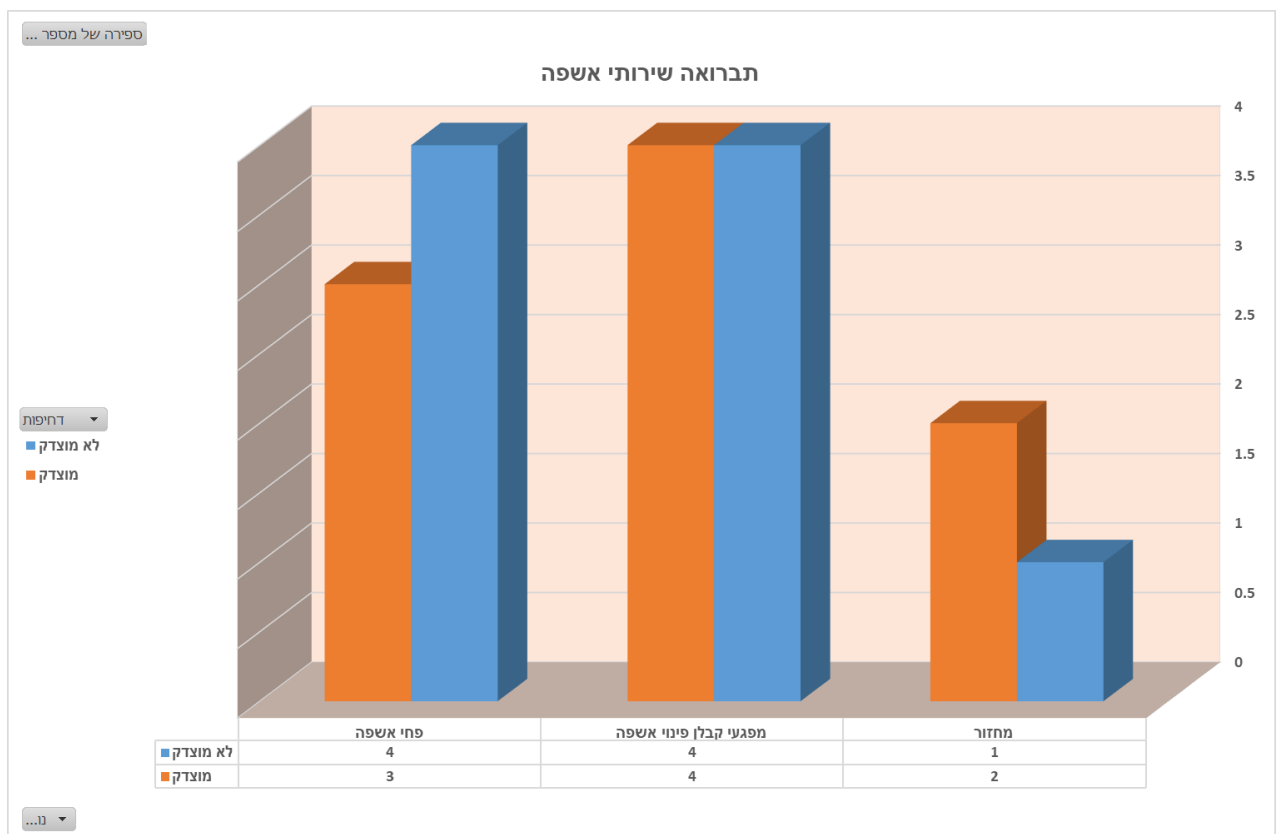
רכבי המצלמות הניידות פועלים ברחבי העיר בנוסף לפעילות האכיפה הידנית המסורתית והם מיועדים למבצעי עבירות ברחבי העיר ולפוגעים במרחב הציבורי, תוך שמירה על קשר עין עם הרכב

בנוסף, המחלקה עוסקת בקבלת ערעורים על דוחות חניה ובקשות להסבת דוחות, המועברים להחלטת התובע העירוני המוסמך ובקבלת בקשות להישפט בגין דוחות חניה המועברים לתביעה העירונית לשם הכנת כתב אישום בגין הדוחות והגשתם לבית המשפט. (מתוך אתר האינטרנט העירוני)

ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה על חניה בלתי חוקית בכניסה לרחוב תפוח ליד גן ילדים אשר גורמים לפקקי תנועה גדולים ולסכנה בטיחותית לציבור העובר במקום.

מבדיקת הפניה עולה כי פקקי התנועה הגדולים נובעים מהורים המגיעים לגן בשעות הבוקר חונים שלא כחוק ומלווים את הילד לתוך הגן. על מנת לנסות ולמגר את התופעה הוחלט לתגבר את פיקוח החניה בשעות הבוקר ובסוף היום.

הפניה מוצדקת(01-021-23)



תברואה שירותי אשפה

שירותי האשפה בעיר מבוצעים על ידי קבלני משנה הפועלים בשלוש גזרות בעיר:
גזרה מערבית (רחוב בני ברית מערבית)
גזרה מזרחית (רחוב בני ברית מזרחית)
אזורי תעשייה: קלה, צפונית וכבדה

על מנת להבטיח את מנוחת התושבים נקבעה שעת תחילת פינוי האשפה ל 06:00 בבוקר.
ברחבי העיר ובאזורי התעשייה מוצבים מכולות, עגלות, פחי אשפה וטמוני קרקע המפונים שלוש פעמים בשבוע, ובעת הצורך אף יותר.

התפקיד העיקרי של המחלקה לוודא כי מכלי האצירה תקינים פיקוח ובקרה על עבודת קבלני פינוי האשפה ולמניעת מפגעי תברואה פיקוח ויישום הדרישות לביצוע בהתאם לחוזה ההתקשרות של הקבלנים מול העירייה.
טיפול בתלונות מוקד 106.

בפניות הציבור התקבלה פניה על רכב שטיפה של מחלקת אשפה המקיים רעש במרכזון רובע ו מה שמהווה מטריד לדיירים.

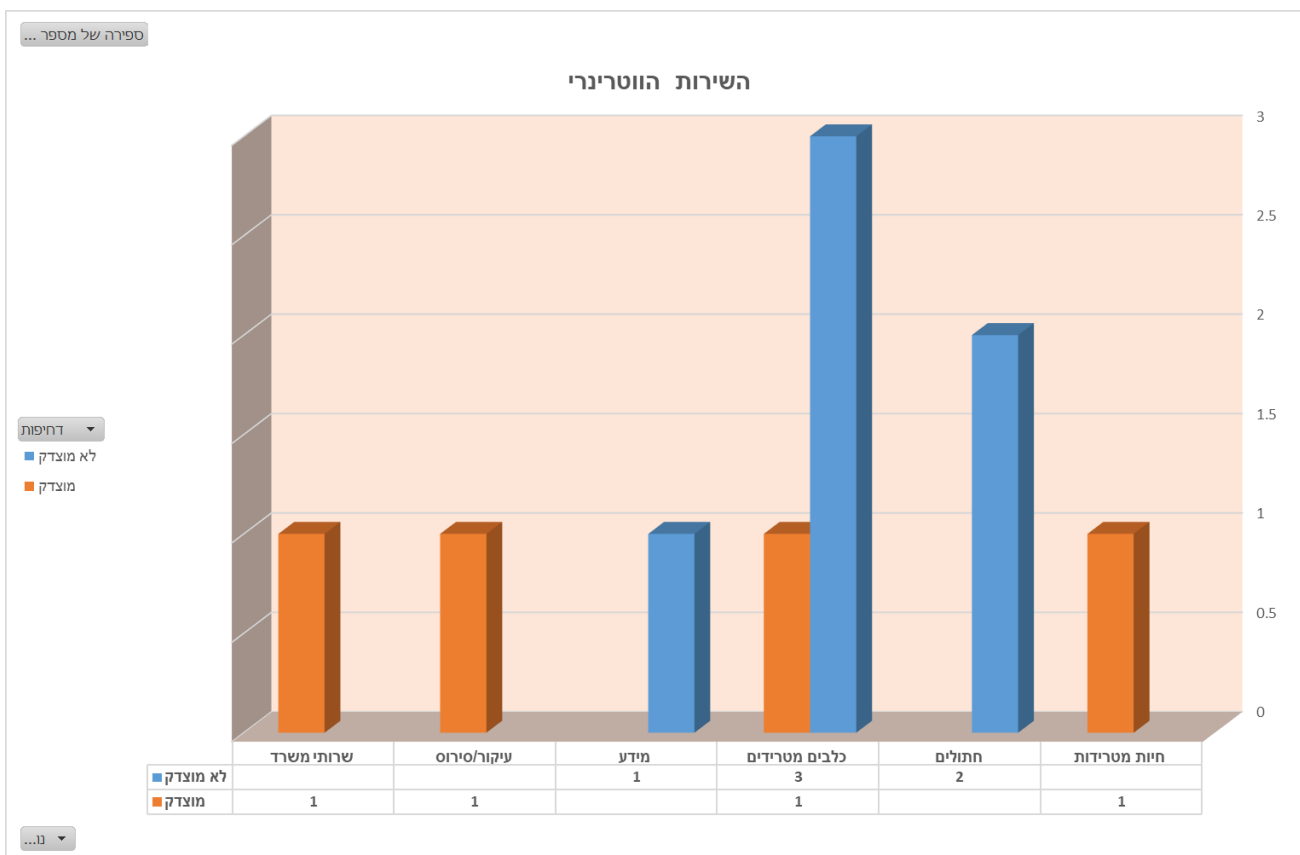
מבירור הפניה מול מחלקת שירותי אשפה עולה ששטיפת פחי האשפה מתבצעת החל משעה 6:00 בבקר נוהל זה מתקיים במהלך השנה למעט תאריכים ייחודיים כמו: פסח וראש השנה, בהם קיים צפי לכמויות אשפה גדולות לפני החג והרשות נערכת לכך גם בשעות מוקדמות יותר.
מח' שירותי אשפה עבדה לפי הנוהל הפונה פנה לפני חג הפסח ובתקופה זו עובדים מסביב לשעון כדי שהעיר תהיה נקיה ולא יוצרו בעיות תברואה בסביבת המגורים.

פניה לא מוצדקת (04-0067)

בפניות הציבור התקבלה פניה שברח יקינטון 3 ו 5 השייך למרכז מסחרי, נערמת אשפה מסביב לעגלות האשפה מה שמצריך תוספת יום בפינוי עגלות האשפה וניקיון מסביב לעגלות האשפה.

מבדיקת פניות הציבור עולה כי מדובר במרכז מסחרי המייצר כמות אשפה גדולה ועגלות האשפה אינן מכילות את כל כמות האשפה . בהתערבות פניות הציבור הוחלט להחליף את עגלות האשפה ב 2 טמוני קרקע המכילים כמות גדולה יותר של אשפה ובכך יחסך יום פינוי נוסף ועובד ניקיון .

הפניה נמצאה כמוצדקת (03-0086)



השירות הווטרינרי

השירות הווטרינרי העירוני אחראי על בריאות הציבור בתחום בעלי החיים ובתחום המזון מן החי.

תפקידו למנוע מחלות בעלי חיים ומחלות המשותפות לאבני אדם כגון כלבת, פיקוח על בעלי החיים בעיר, מניעת שוטטות בעלי החיים. הגנה על הציבור מפני מוצרי מזון פגומים שמקורם בבעלי חיים מניעה והקלה על סבלם של בעלי החיים.

חתולי רחוב

חתולי הרחוב הם חלק מהמרקם העירוני זה עשורים רבים. עם עליית המודעות של בני האדם לרווחת בעלי החיים, מתנדבים רבים מאכילים את החתולים באופן עצמאי או מאורגן. הקפדה על כללי האכלה נכונים של אוכלוסיית חתולים מעוקרת ומסורסת מסייעת במניעת פגיעה באיכות חייהם ובבריאותם, תורמת לצמצום התרבותם של חתולי רחוב ומונעת פגיעה במגוון בעלי חיים בסביבה העירונית. (אתר האינטרנט)

בפניות הציבור התקבלה תלונה על האכלת חתולים ברחוב ובפארק האכלת החתולים מהווה מפגע תברואתי וסביבתי.

מבירור הפניה מול המחלקה הווטרינרית עולה כי אין חוק האוסר על האכלת חתולי רחוב בשטחים ציבוריים.
על מפגע סביבתי שנשאר בעקבות האכלת חתולי הרחוב ניתן לדווח למוקד העירוני 106.

פניה לא מוצדקת (01-0116)

המלצת נציב: להנגיש מידע באתר האינטרנט למאכלי החתולים שעליהם להיצמד להנחיות משרד הבריאות להאכיל את החתולים רק במזון יבש שאינו מתקלקל ומתפזר ולהקפיד לאסוף שאריות מזון וכלי אוכל, לשמור על מקום האכלה נקי ולהאכיל את החתולים בזמנים קבועים ובמקום קבוע.

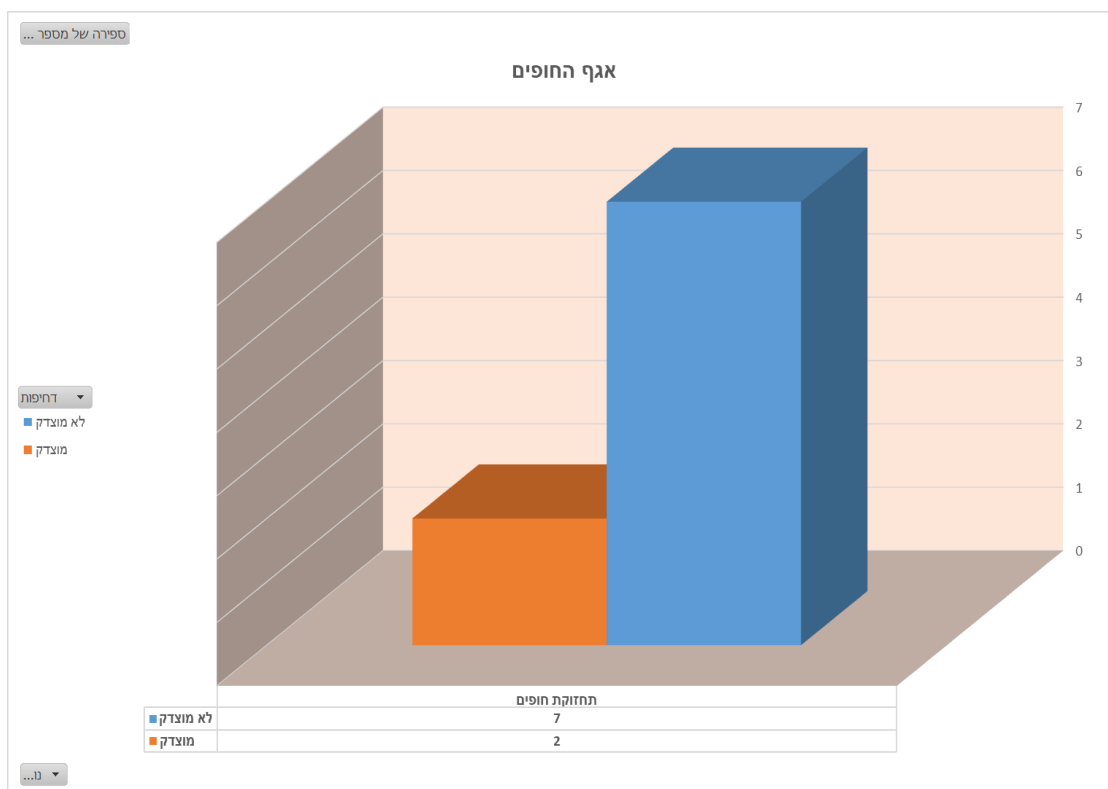
יתירה מזו מומלץ שמנהלת הרובע תאתר מיקומי האכלה ותעשה בקרה עיתית להשארת סביבה נקיה.

ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה על עובדי המחלקה הווטרינרית שנכנסו לחצר פרטית ללא רשות, ולא ברורה להם מה מטרת הכניסה.

מברור מחלקת פניות ציבור עולה כי המח' הווטרינרית עוסקת בסירוס חתולים ואכן התקיימה פעילות של החברה הקבלנית ללכידת חתולים. בתאריך האירוע לוכדת החברה הקבלנית בליווי מאכילה (מתנדבת) ביצעו פעילות ללכידת החתולים, בזמן שהלוכדת התעסקה בהצבת מלכודת המאכילה (מתנדבת) נכנסה לחצר הפרטית משהבינה זאת התנצלה בפני הדיירים ויצאה.

לאור המקרה בוצע חידוד וריענון נהלים לבעלי החברה הקבלנית בדגש ללוכדים בשטח שאין להיכנס לחצר פרטית ללא אישור הדיירים.

פניה מוצדקת (08-0097)



חופים

אחד הדברים האהובים בקיץ הישראלי הוא בילוי בחוף הים, בעיקר בשעות אחר הצהריים המאוחרות, אז מתחילה בריזה קלה, ריח הים נישא באוויר ומראה השקיעה מדהים ביופיו. **אם בשנים עברו ההגעה לחופי הים של ישראל הייתה קשה ומסורבלת לבעלי מוגבלויות ובעיקר לאלה המרותקים לכיסא גלגלים הרי שבשנים האחרונות חופי הים הונגשו ובעלי מוגבלויות יכולים ליהנות מחוויית קיץ נהדרת - בחופים מונגשים ניתן למצוא: חנית נכים, שבילי גישה עד לקו המים, כיסאות גלגלים מתואמים לים עם גלגלי בלון מתנפחים ועוד. (אינטרנט פורטל נכי צה"ל)**

חופי הזהב של אשדוד

שילוב של ים כחול, חולות זהובים, שמש חמימה וארגון נכון העניקו לאשדוד רצועת חוף מהיפות בישראל. רצועת חוף באורך 6 ק"מ מתחנת הכוח צפונית לנמל ועד לריביירה הדרומית. לאורך הרצועה שבעה חופי רחצה מוכרזים באורך כולל של 1,022 מטר (כל חוף כ-150 מטר), רצועת החוף מאופיינת בקו מים נקי, במרחב חולי גדול וללא סלעים ובאקלים נוח ברוב ימות השנה. בחופי אשדוד מסומנים שטחי הרחצה וגבולות הגזרה בין החופים. מוצבים שלטי הכוון ומבוצעת אכיפת חוקי העזר והרחקת סיכונים למתרחצים (טרקטורונים, ג'יפים וסוסים). מוסדרות נקודות להורדת כלי שיט למים. מבוצעת הנגשת נכים. מוסדרים זיכיונות להשכרת כיסאות ושמשיות. מותקנת תאורה לילית בחוף הקשתות. מוצבים מתקני שעשועים בחופים המוכרזים. כל אלה במטרה להגביר את הביטחון האישי ולתת שירותים אופטימליים לציבור המתרחצים. חזון ראש העיר להפוך את חופי הרחצה לאתרי בילוי, בריאות ותיירות תוך מתן שירותי חוף ברמה הגבוהה ביותר. לצורך כך הוקצו משאבים רבים לביצוע שורה של פעולות, חלקן קשורות במישרין לחופי הרחצה ולשירותים הניתנים בהם וחלקן לפיתוח תחום התיירות ויצירת תשתית מתאימה למשיכת יזמים ואטרקציות מקומיות.

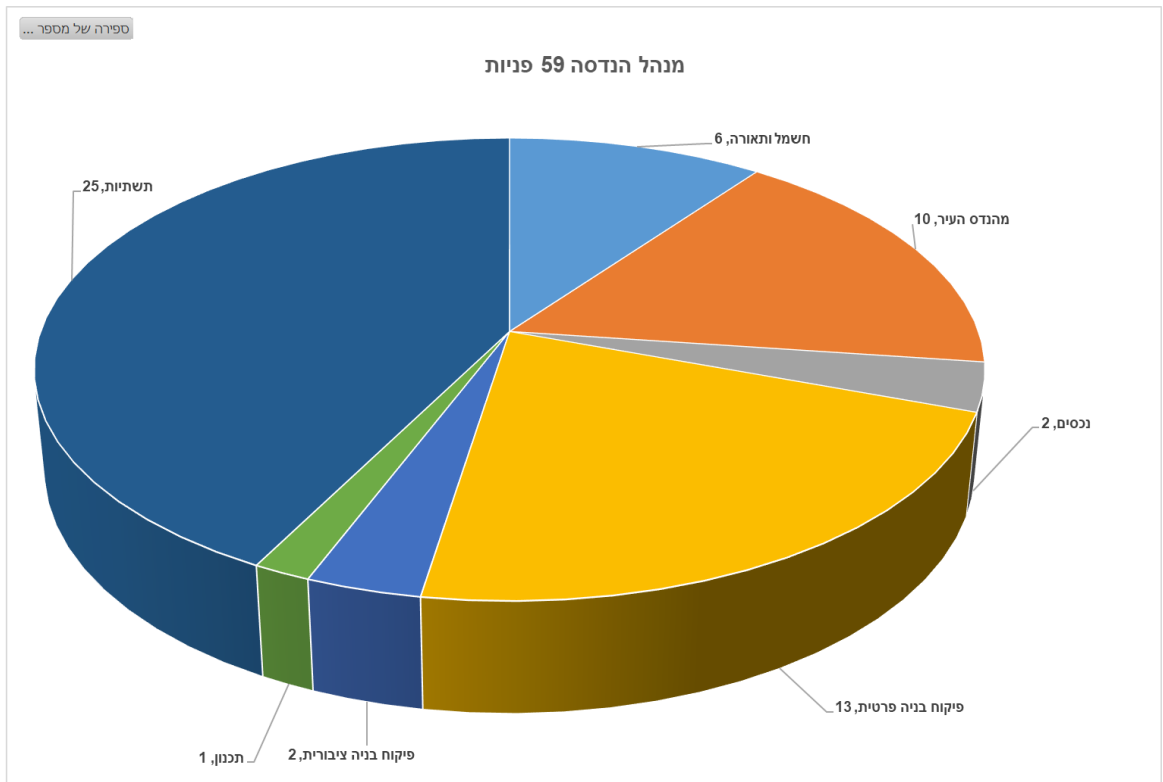
הנגשה

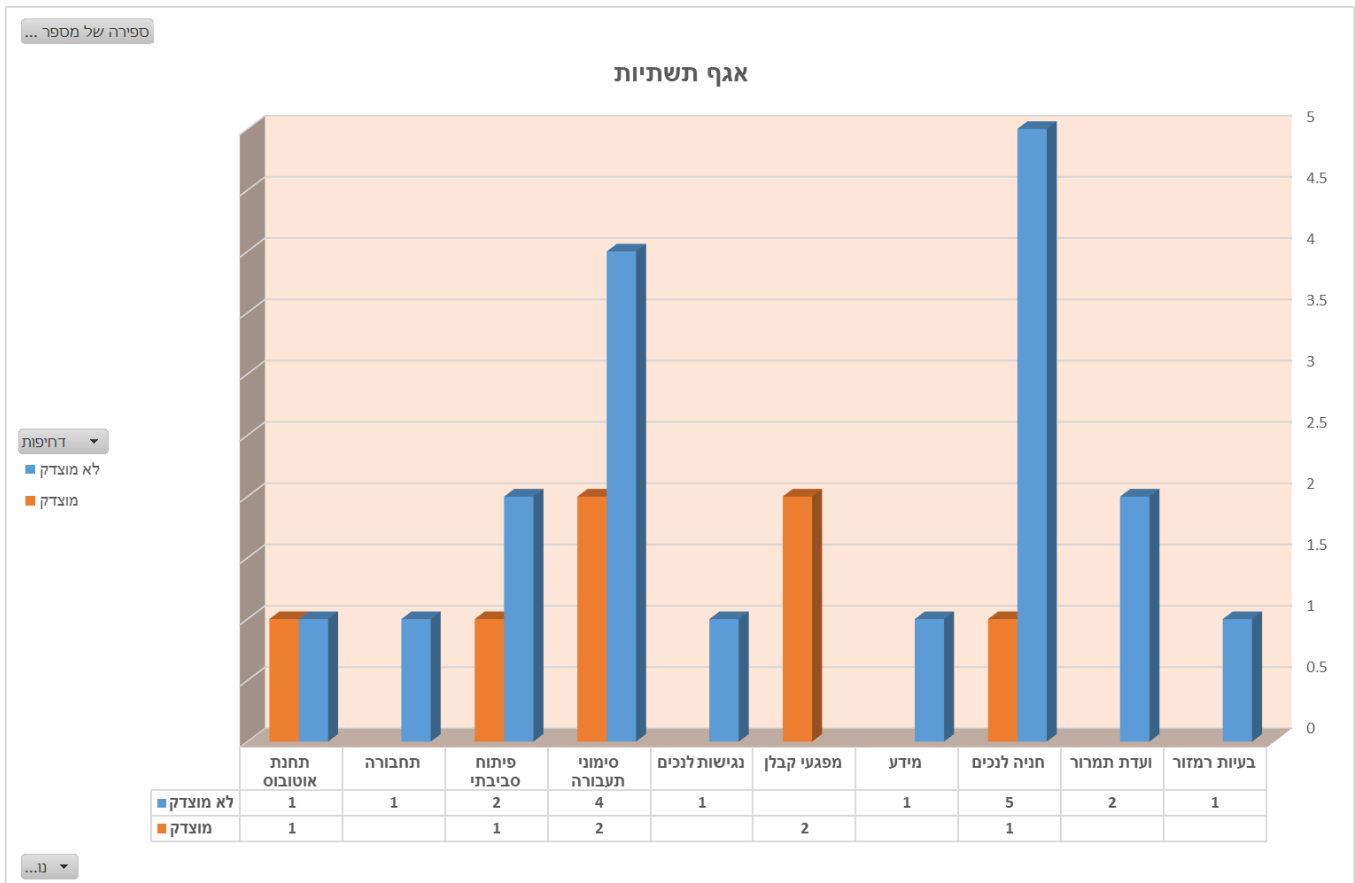
כל חופי הרחצה מונגשים מאזור החניה ועד סככות הצל. שלושה חופים (אורנים, נפרד, באר שבע) מונגשים עד שפת הים באמצעות כיסאות מיוחדים ושבילי גישה. **מייזם יחודי** - בחוף אורנים בלבד ובתיאום מראש נאפשר ונסייע לכניסה לתוך המים בסיוע מתנדבים באמצעות כיסאות ציפה מיוחדים.

ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה על אי נגישות לאדם עם מוגבלות בניידות עם כיסא גלגלים להיכנס לים בחוף באר שבע, חוף המונגש לבעלי מוגבלות בניידות .

מבדיקה התלונה מול מנהל אגף חופים עולה כי אכן היתה בעיה ולא ניתן היה להשתמש בכיסאות הציפה .
עם היוודע הדבר הוצע לפונה לנסוע לחוף חלופי חוף אורנים המונגש לבעלי מוגבלות בניידות בעל המוגבלות הגיע לחוף אורנים קיבל את מלוא הסיוע מהצוות בחוף ורחץ בים.

פניה מוצדקת (08-0140)





תשתיות

אגף תשתיות אחראי על תכנון וסלילת הכבישים בעיר, הטיפול כולל אחריות על כל נושא התנועה והסדרי התנועה, שדרוג כבישים וצמתים, מערכת הרמזורים, פיתוח צמתים תכנון מחדש תוך תאום מערכות. האגף בודק נספחי תנועה לת.ב.ע, תוכניות פיתוח, הסדרי חניה לפרויקטים ולוועדת בניין עיר. ומהווה רגולטור וציר קשר בין עיריית אשדוד ומשרד התחבורה לקבלת מימון כספי פרויקטים עירוניים ושירותי תחבורה ציבורית לתושבי העיר.

רכבים חשמליים

לרכבים חשמליים תפקיד מפתח בהפחתה מהותית של זיהום האוויר בתוך הערים ומחוצה להן. בזכות העובדה שהזיהום נותר במקום בו החשמל מיוצר, תחנת כוח או פאנלים סולאריים על הגג, העיר תתנקה מפיח, חלקיקים וגזים רעילים. לא רק הזיהום נשאר מחוץ לעיר אלא גם הבזבז - המנועים החשמליים ידועים כיעילים יותר ועבורנו המשמעות היא שנוכל לנסוע יותר תוך ניצול של פחות אנרגיה ונגיע ליעדנו באופן הנקי ביותר. (אתר האינטרנט)

ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה שבאזור החניה בחוף הקשתות במקום המיועד לטעינת כלי רכב חשמליים חונים רכבים לא בצורה מוסדרת מה שמקשה על הכניסה לאזור המיועד לטעינה.

מבדיקת הפניה מול מח' תשתיות הוחלט להכין תוכנית לסימון החניה באדום לבן.

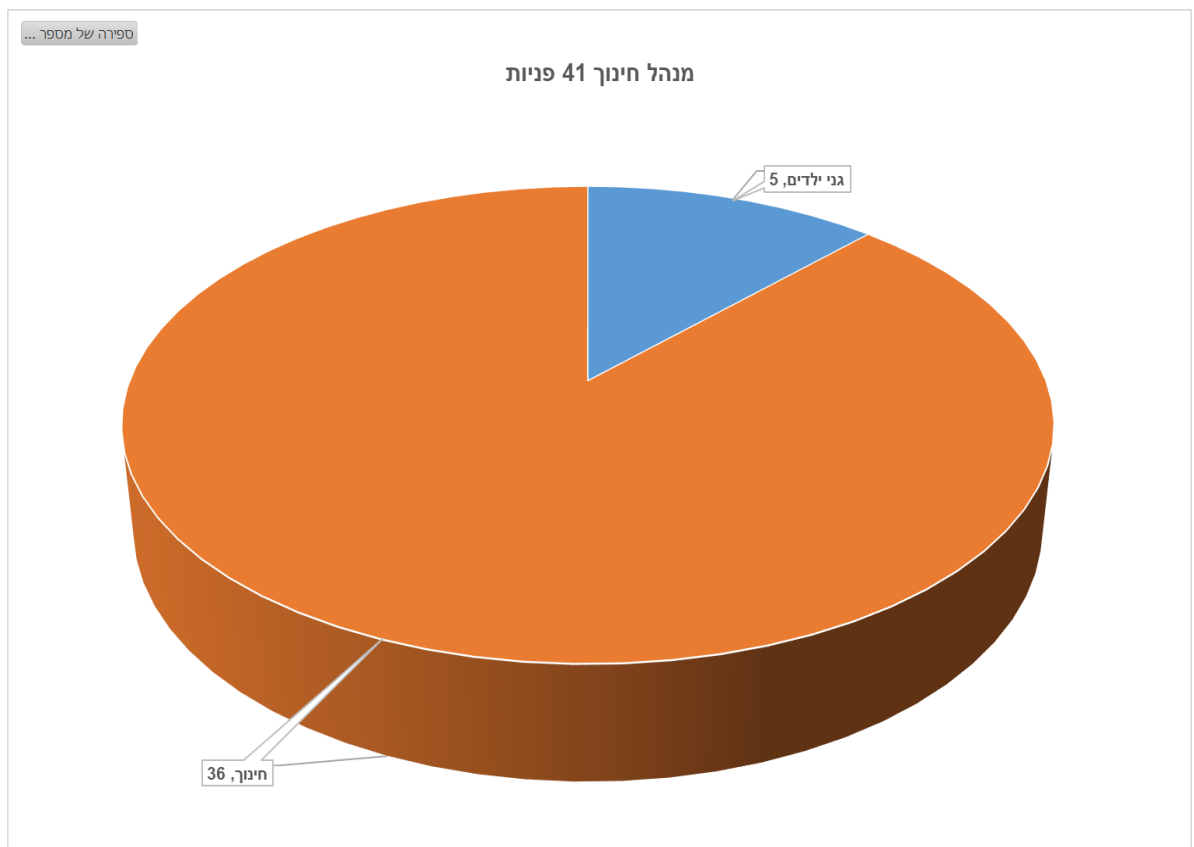
פניה מוצדקת(08-0099)

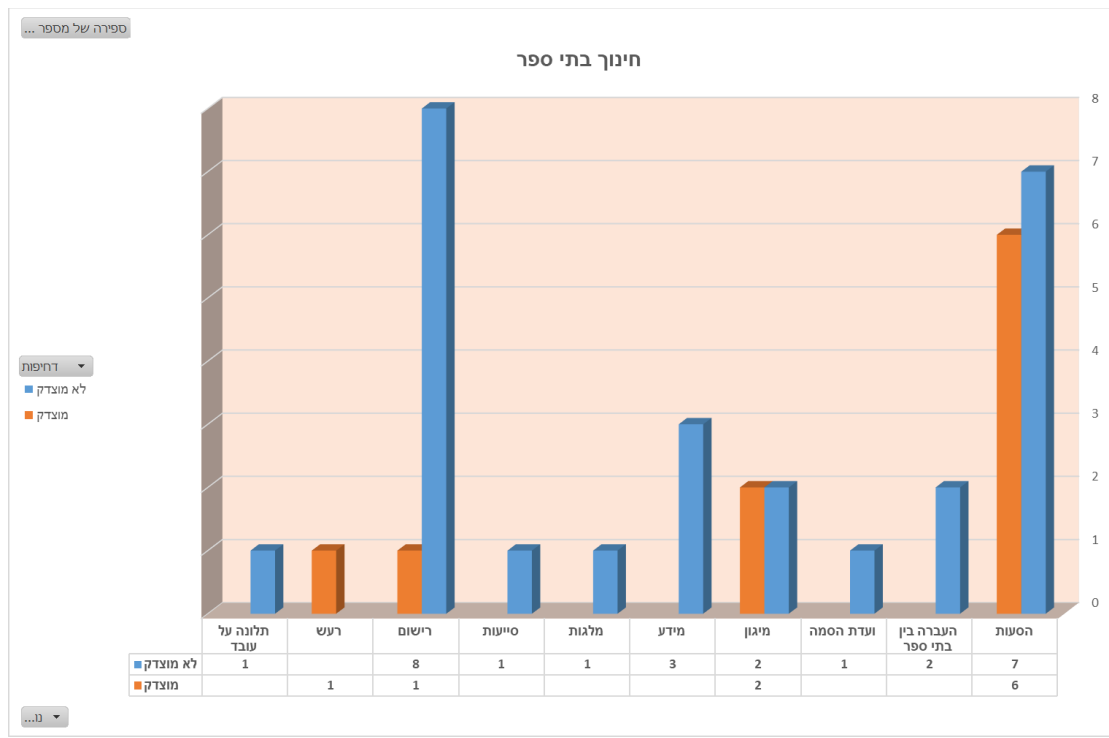
המלצת נציב: מומלץ שסוגיה זו תיכנס גם לאכיפה בתוכנית מסודרת.

**ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על כך שהרמזור בשבת עובד
במתכונת שגויה , כי אין את כמות הרכבים כמו שיש במהלך השבוע.**

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת תשתיות עולה כי הרמזורים
ברח' משה סנה ביום שבת עובדים לפי התוכנית כל כיוון מקבל מינימום
ומקסימום של זמן ירוק , כל כיוון בין 26-27 שניות . אם יש רכבים הוא
יקבל את המקסימום ואם אין רכבים הוא יקבל את המינימום .

הפניה לא מוצדקת (07-0046)





חינוך

מחלקת רישום עירונית

מחלקת רישום עירונית אחראית על רישום מועמדים לגנים עירוניים, פרטיים וחרדיים, כמו כן מטפלת בבקשות העברה בכיתות א' וכיתות ז', וברישום תלמידים חדשים המגיעים לאשדוד לכיתות א – יב.

להלן הקריטריונים המהווים מתווה לשיבוץ בגני הילדים – השיבוץ הסופי יקבע על פי שיקולים מערכתיים, פדגוגיים ומקצועיים:

- זרם חינוכי – שיבוץ על פי הזרם החינוכי שבחרו ההורים (ממלכתי או ממלכתי דתי).
- רצף חינוכי – תלמיד הלומד בשנה הנוכחית בגן וצריך להמשיך ללמוד באותו גן, ישובץ באופן אוטומטי לגן.
- הישארות נוספת בגן חובה – מותנה באישור של השירות הפסיכולוגי ובהתאם להמלצותיו.
- גיל הילדים – בהתאם לתאריך הלידה בסדר יורד מהמבוגרים עד הצעירים.
- קרבת מגורים לגן – בהתאם לשכונת מגורי הילדים (עדיפות לשיבוץ ילדי הרובע ורק על בסיס מקום פנוי יהיה שיבוץ ילדים מרובעים אחרים)
- קריטריונים לשיבוץ בגנים תורניים
- זרם חינוכי – שיבוץ על פי הזרם החינוכי שבחרו ההורים (ממלכתי או ממלכתי דתי)
- רצף חינוכי – תלמיד הלומד בשנה הנוכחית בגן ו צריך להמשיך ללמוד באותו גן, ישובץ באופן אוטומטי לגן.
- הישארות נוספת בגן חובה – מותנה באישור של השירות הפסיכולוגי ובהתאם להמלצותיו.
- גיל הילדים – בהתאם לתאריך הלידה בסדר יורד מהמבוגרים עד הצעירים.
- תלמידים שלא ישובצו בגן בהתאם לבקשתם, ישובצו בגן ממלכתי דתי ברובע מגוריהם.
- ברישום מאוחר לגני הילדים ישובצו התלמידים בגן בו נותרו מקומות פנויים.
- משיקולים פדגוגיים, לא ישובצו אחים שאינם תאומים באותו הגן, השיבוץ יהיה בגנים סמוכים ככל אשר ניתן.

ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה מאם המבקשת לשבץ את בנה לגן צמח בפנייתה למח' רישום עירונית האם קיבלה דחיה סיבת הדחיה אינו מתאים לשנתון המשובצים בגן. לטענת האם לפי תאריך הלידה של בנה חסרים לו מס' ימים להיות מתאים בגיל לגן המבוקש.

מבדיקת מח' פניות הציבור עולה כי גני צמח בבית ספר צמח הינם גני חובה בלבד ושובצו בהם ילדי שנתון 2018.
בנה של הפונה נולד בינואר 2019 ולכן אינו מתאים בשנתון לגן חובה.
על כן, בקשתה נדחתה בשל אי התאמה לשנתון של ילדי הגן המשובצים בצמח.

פניה לא מוצדקת(08-0053)

חינוך מח' הסעות

במהלך השנים תשע"ו – תשע"ח פרסם משרד החינוך קול קורא לרשויות לצורך התאמות נגישות לתלמידים עם מוגבלויות, קבועה או זמנית הלומדים במוסדות החינוך בגילאי גן עד גיל 21.

ב30 ביולי 2018 פורסמו תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות שעל פיהן החוק מחייב הנגשה פרטנית הן לתלמיד והן להורה. התאמות ההנגשה הפיזיות, הטכנולוגיות והפדגוגיות הניתנות במסגרת ההנגשה הפרטנית מיועדות לסייע לתלמידים להתמודד ביעילות עם המגבלה, לאפשר להם להתנייד ממקום למקום בתוך המוסד החינוכי, להנגיש עבורם פעילויות לימודיות שאינן נגישות עבורם בשל המגבלה, להנגיש עבורם ידע בערוצים ויזואליים במקום שמיעתיים, או שמיעתיים במקום ויזואליים, לאפשר להם תקשורת בערוצים חליפיים, לאפשר להם לרכוש ידע, להבין את העולם שסביבנו ולהביע את עצמם כמו שאר בני גילם ללא מגבלה.

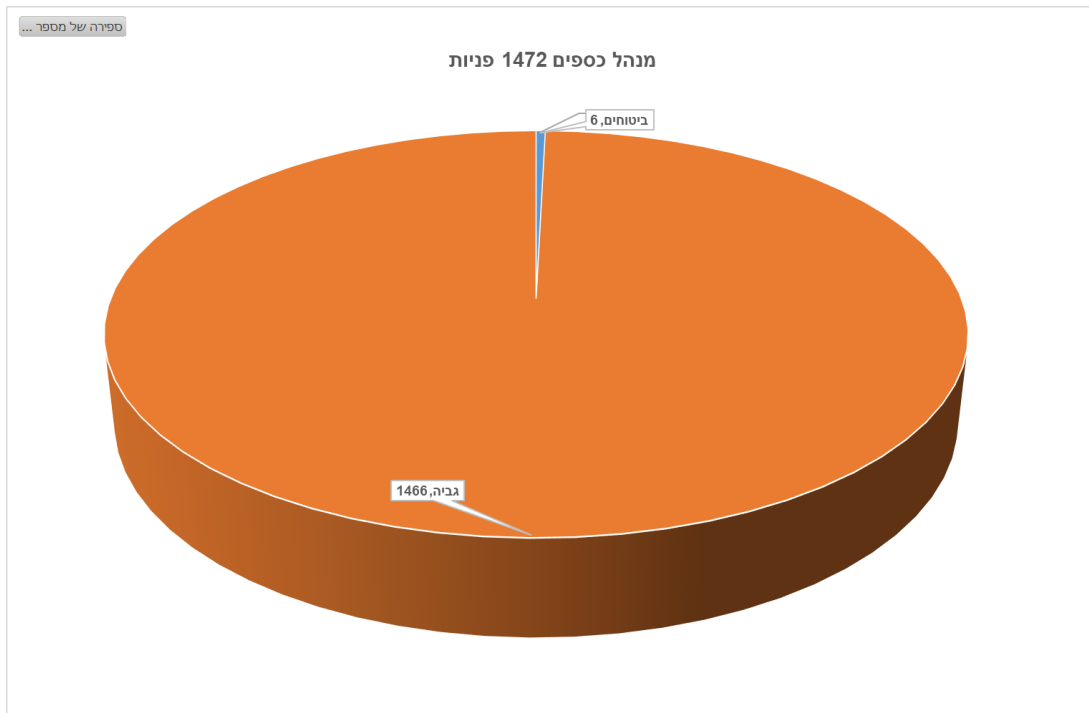
מטרת החינוך המיוחד היא לקדם ולפתח את כישוריו ויכולתו של הילד עם הצרכים המיוחדים לתקן ולשפר את תפקודו הגופני, השכלי, הנפשי וההתנהגותי, להקנות לו ידע, מיומנות והרגלים ולסגל לו התנהגות מקובלת בחברה, במטרה להקל על שילובו בה ובמעגל העבודה. חוק החינוך המיוחד מאפשר לילדים עם צרכים מיוחדים ללמוד במסגרות החינוך המיוחד או במסגרות החינוך הרגיל, בשילוב יחידני או קבוצתי, בעזרת תוספת של הוראה ושירותים מיוחדים הכוללים גם הסעות למסגרות הלימוד.

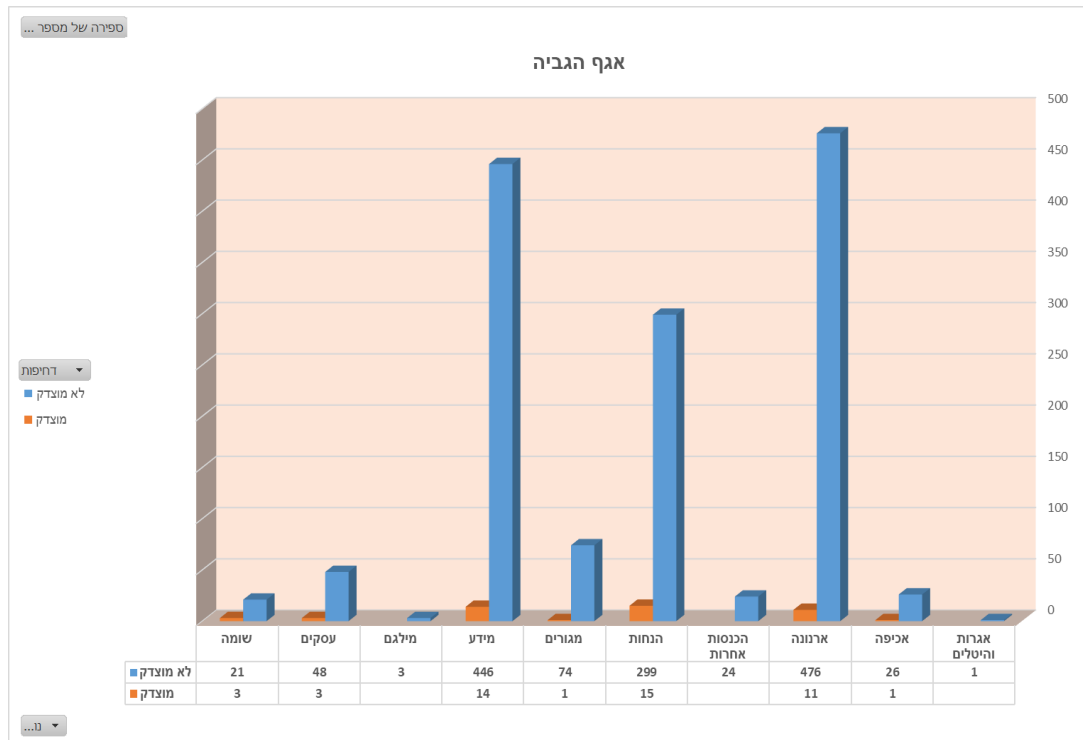
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על כך שההסעות של מחלקת חינוך מיוחד מאחרות באופן קבוע, והילד מגיע למסגרת הלימודית לאחר השעה 8. שהיא שעת תחילת הלימודים והדבר גורם להפסד שעות לימוד.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת היסעים עולה כי אכן הייתה בעיה נקודתית עם חברת ההסעות שגרמה לכך שההסעה הגיעה באיחור לבית הספר, הנושא טופל ע"י מנהלת מחלקת הסעות, מחלקת היסעים מבצעת פיקוח ובקרה על חברת ההסעות שאיסוף הילדים למסגרות החינוכיות יעשה בזמן.

פניה מוצדקת(06-0102)

המלצת נציב: מומלץ ליצר מערכת בקרה דיגיטלית המבוססת על איתורן





גביה

אגף הגבייה אחראי על גביית ההכנסות העצמיות של העירייה בכל הקשור לארנונה, לאגרת שמירה, לשילוט, לשימור רחובות, לשכר לימוד בגני ילדים ולאגרות נוספות הנגבות על פי חוקי העזר. האגף מגיע לאחוזי גבייה גבוהים בארנונה, דבר המבטיח עמידה ביעדי התקציב הדרושים לפעילות השוטפת ולפרויקטים העירוניים המיוחדים.

פעילותו השוטפת של אגף הגבייה מתבצעת גם באופן מקוון כאשר את מרבית הבקשות יכולים לבצע הגולשים מהבית לצורך שיפור השירות לתושב ללא צורך בהגעה פיזית למשרדי האגף דבר המונע את בזבז זמנו היקר של התושב באמצעות הדואר האלקטרוני הטלפון או באמצעות הפקס. במקביל אחראי המנהל הכספי ובעיקר אגף הגבייה למתן מענה לבירורים וביצוע פעולות כספיות תוך ניסיון מתמיד לשיפור השירות לתושב הנדרש לפעולות אלו.

ולצורך כך פיתח את האפשרות לברר בצורה קלה ופשוטה האם קיימת יתרת זכות בחשבונות משלמי הארנונה. הבירור הינו אינטרנטי את כל שרותי המחלקה ניתן לקבל באמצעות שירותים מקוונים מתקדמים, מבלי הצורך בהגעה למשרדי המחלקה. {מתוך אתר האינטרנט עיריית אשדוד}

בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב המלין על כך שאגף הגבייה מפנה אותו לשירותים הדיגיטליים לביצוע פעולות באתר האינטרנט העירוני. הפונה ביקש לשלם את הארנונה באמצעות הוראת קבע וביקש שישלחו לו טופס של הוראת קבע כדי שיחתים את הבנק. הפונה טען שאין לו גישה לאינטרנט ולכן לא יכול לבצע פעולות באמצעות הדיגיטל, אך זה נענה בשלילה והופנה לטפסים הדיגיטליים.

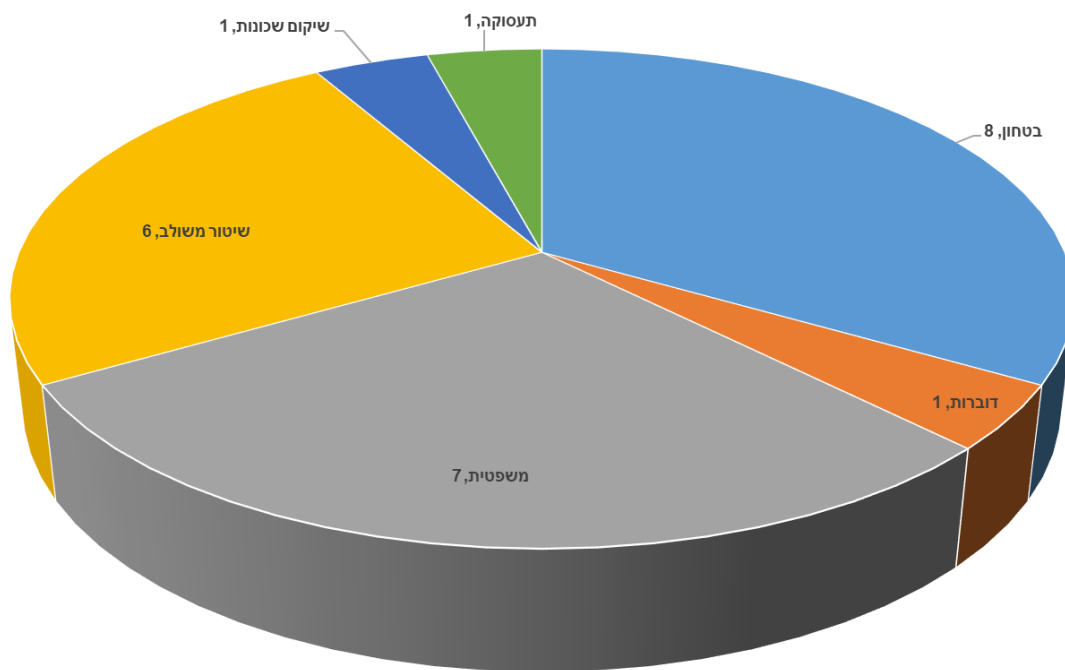
בהתערבות פניות הציבור הפונה קיבל סיוע מנציגת שירות ממוקד הגבייה וזו סייעה לו לבצע את הוראת החיוב באמצעות הוראת קבע.

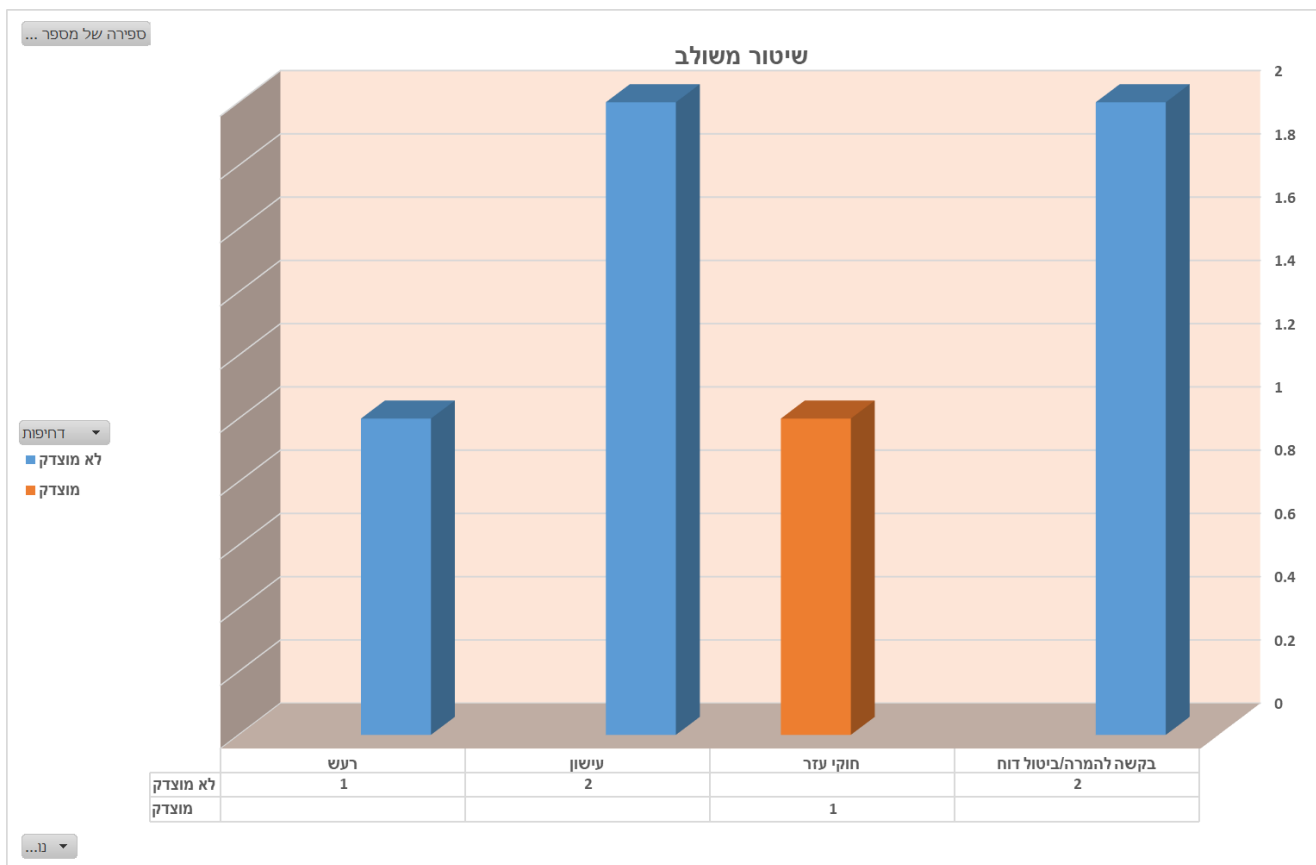
הפניה נמצאה כמוצדקת {07-0105}

המלצת נציב: ראוי שלאגף הגבייה תהייה התייחסות גם לתושבים שאין להם אוריינות דיגיטלית וייתן סיוע ומתן שירות גם במצב שכזה.

ספירה של מספר ...

מנהל כללי 24 פניות





שיטור משולב

מחלקת שיטור עירוני דואגת ליצירת סביבת חיים מוגנת ואיכותית התורמת ליצירת רמה גבוהה של ביטחון אישי וקהילתי במרחב העירוני.

להוות מערך אכיפה עירוני ייעודי, הפועל בשיתוף פעולה (משטרה ורשות) למניעה ולטיפול באירועים בתחומי איכות החיים, האלימות והתנהגויות אנטי חברתיות בשטח המוניציפלי של הרשות על מנת להגביר את תחושת הביטחון של הציבור.

- הגברת הביטחון האישי של התושבים על ידי מתן תגובה מהירה לאירועים.
- מניעה וטיפול בתופעות בריונות, אלימות וונדליזם.
- מניעה וטיפול באירועי איכות חיים.
- טיפול בעבירות רישוי ובנייה וביצוע צווי בתי משפט עירוניים.
- טיפול בעבירות בתחום האלכוהול.
- מניעה וטיפול בעבירות בתחום בריונות בתנועה.
- סיוע לאבטחת אירועים עירוניים תחת כיפת השמיים.

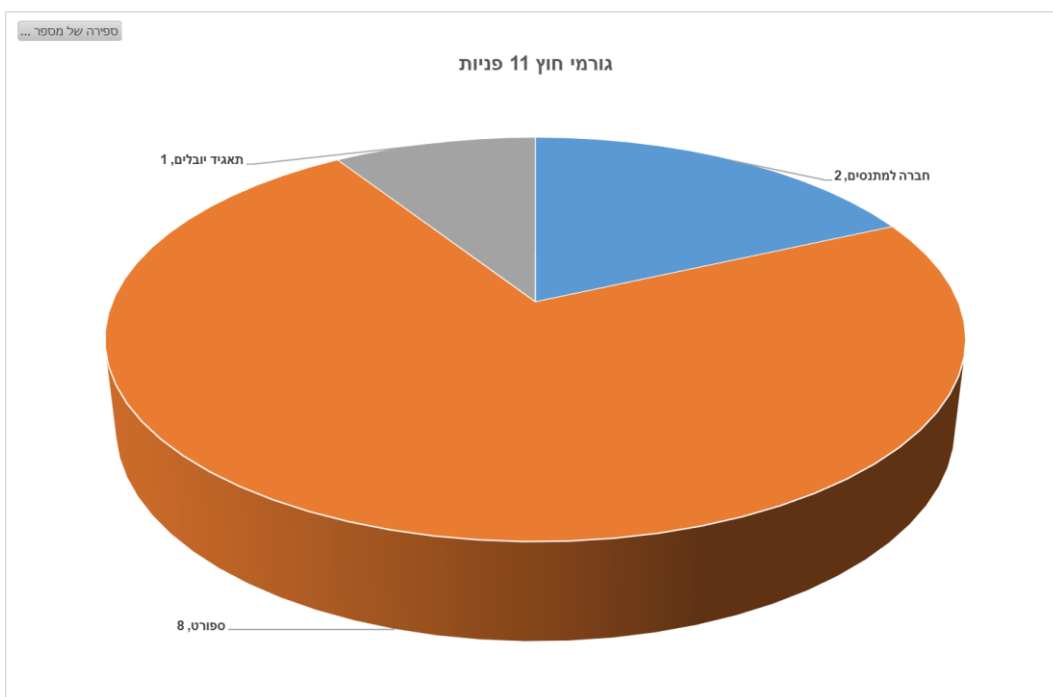
בפניות הציבור התקבלה פניה מתושבת המלינה על כך שלא מתבצעת אכיפה כנגד המעשנים בתוך הבר וכאשר נגשה לבעל הבר זה מסר לה שיש לו היתר לעישון בבר.

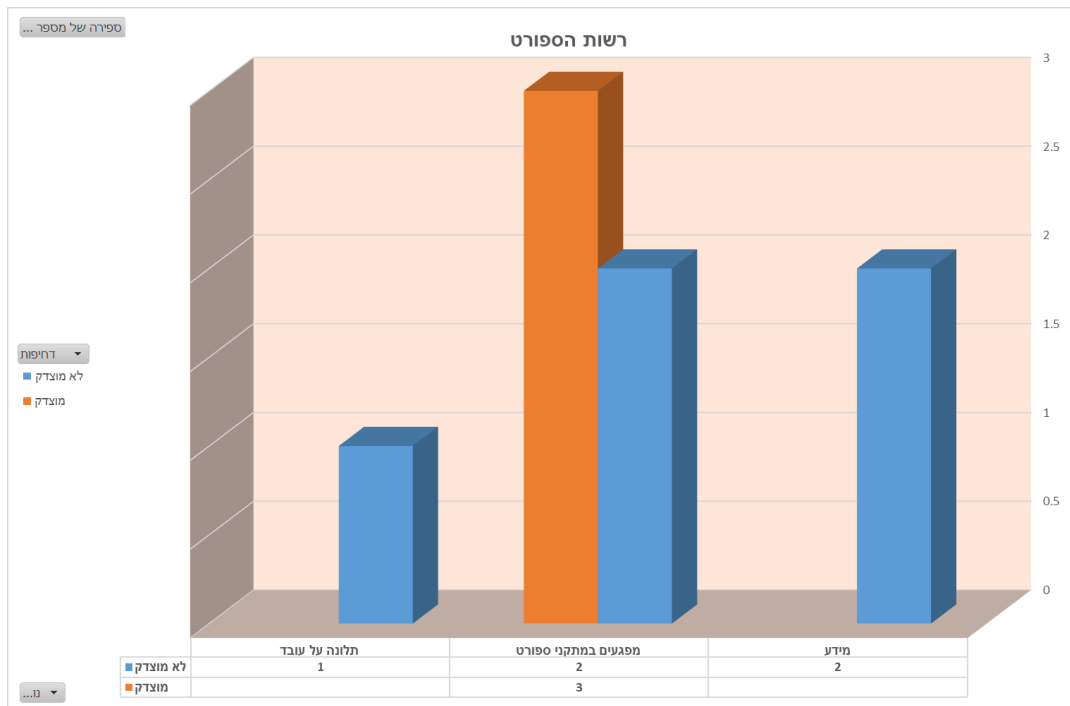
מבדיקת התלונה מול השיטור העירוני עולה כי מתבצעת אכיפה בכפוף לחוק למניעת עישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, התשמ"ג-1983 (במקור חוק הגבלת העישון במקומות ציבוריים), החוק אוסר עישון במקומות ציבוריים במסעדות, בתי קפה, פאבים, קניונים, בתי חולים, מרפאות, מקומות עבודה, בתי ספר, תחבורה ציבורית, תחנות אוטובוס מקורות, מוסדות חינוך ועוד.

במסעדות אולמות ובברים יש אזור מוגדר לעישון, על הפרת חוק זה ניתן לדווח למוקד העירוני ישלח שיטור עירוני לביצוע אכיפה.

פניה מוצדקת (02-0099)

המלצת הנציב: ראוי שנושא חשוב זה יזכה לסיורים עיתיים יזומים ע"י השיטור.





רשות הספורט

רשות הספורט הינה תאגיד עירוני עצמאי, שהוקם בשנת 2005 ורשום כעמותה ציבורית מוכרת. הרשות העירונית לספורט אמונה ומופקדת על כלל הפעילות הספורטיבית והגופנית בעיר כחלק מתרבות הפנאי. ובהתאם, מרכזת את כלל הפעילויות בתחום זה. הרשות מקדמת כתפיסת עולם, על פי חזונו של ראש העיר, את המודעות לפעילות גופנית כאורח חיים פעיל ובריא. הרשות מגבשת מדיניות ספורט עירונית ובמרכזה האזרח וצרכיו, ובפועל: פעילות המתואמת למגזרים וגילאים שונים על פי צרכים ספציפיים חלק מתפקידי הרשות: ניהול, תפעול ואחזקת מתקני ספורט שונים: אצטדיונים, מגרשים, מועדונים, בריכות שחיה ועוד ...

בריכת חרצית

בריכת חרצית הינה בריכה עירונית ממוקמת בשכונת מגורים רובע ח' הבריכה הוקמה בשנת 1984 ומתופעלת על ידי מנהל הבריכה ועוד 21 עובדים בתפקידי הצלה, רפואה ואחזקה. כיום משמשת הבריכה בכל ימות השנה כביה"ס לשחייה ובחודשי הקיץ היא פתוחה גם לציבור הרחב. שעות פעילות הבריכה מ-6:00 עד 22:00 ביום ו' פעילות הבריכה עד השעה 17:00 בחודשי הקיץ ובשעה 15:00 בחודשי החורף. מנהל הבריכה עובד בין השעות 8:00 עד 18:00 יום ו' 8:00 עד 14:00 בבריכה מבקרים בכל יום עבודה מאות לקוחות.

בפניות הציבור התקבלה תלונה על שירותי המקלחות בבריכת חרצית ברובע ח' המלין הלין שאין וילונות במקלחות, אין ווי תליה ואין מתקני סבון.

בהתערבות פניות הציבור הוזמנו וילונות חדשים, הותקנו ווי תליה לנוחות המתרחצים, לא ניתן להתקין מתקני סבון על הקרמיקה לאור ניסיון העבר שלא צלח נגרם נזק לקרמיקה.

פניה מוצדקת (02-0141)

יישום המלצות נציב דוח 2022

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
<p>תהליך פריסת הפח הכתום החל בחודש מרץ 2023 וכלל פרסום נרחב לציבור. ההליך כולו נעשה בתיאום עם תאגיד תמיר והמשרד לאיכות הסביבה ובמיסגרתו נפרסו כ- 800 פחים כתומים. התהליך הראשוני של פריסת הפחים הסתיים בחודש יולי 2023 ובימים אלו אנו מבצעים תגבור של כ- 120 פחים כתומים נוספים כתגבור על הקיים וזאת בהתאם לצורך. כל התהליך מתואם עם המשרד לאיכות הסביבה ושיתוף הפעולה עם הציבור גבוהה כך שכמות המחזור הנאספת מהפחים הכתומים הינה גבוהה. ניכר כי בשל הפרסום והמידע שהוצג לציבור, קיימת הענות גבוהה של מחזור באמצעות הפח הכתום.</p>	<p>ראוי לפרסם לציבור אודות התהליך האמור להתבצע ולו"ז, כמו כן לעדכן מוקד אודותיו למתן מענה לשאלות שעולות מהציבור.</p>	<p><u>תברואה שרותי אשפה - מחזור</u></p> <p>בפניות הציבור התקבלה תלונה שאין בעיר פריסה של פחים כתומים המשמשים למחזור אריזות.</p> <p>מבירור התלונה מול אגף שירותי אשפה עולה שפריסת הפח הכתום ברחבי העיר מבוצעת בתיאום וע"פ הנחיות המשרד להגנת הסביבה, אשר מטעמו מופעל תאגיד "תמיר". פריסת הפחים הכתומים ברחבי העיר מתואמים מול תאגיד "תמיר" הצפי לפריסה מלאה בשנת 2023.</p> <p>יתר מתקני המחזור, פרוסים ברחבי העיר בהתאם למדיניות המשרד להגנת הסביבה מכלים המיועדים למחזור בקבוקים – מפונים פעמיים בחודש. כלובי קרטון ופלסטיק- מפונים פעמיים בחודש מכלי נייר – מפונים פעמיים בחודש. מתקני המחזור וכתובותיהם מפורסמים באתר האינטרנט ומונגשים לציבור.</p>

פיקוח חניה

בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושבת הטוענת כי קיבלה דו"ח בתוספת כפל קנס לטענתה לא ידעה על הדוח וגם לא קיבלה הודעה על כך. מבדיקה שהתושבת ערכה מול מח' חניה נמסר לה כי הדואר חזר מהסיבה כי עזבה/לא אותרה. לדבריה, עדיין מתגוררת באותה כתובת מזה 10 שנים וכהוכחה לכך קיבלה את הכפל קנס לאותה כתובת לאור זאת מבקשת להחזיר את סכום הקנס למקור. מבדיקת היחידה לפניות הציבור עולה כי בקשתה אושרה והדוח שולם ללא כפל קנס.

דאר חוזר מהסיבה עזב/ לא אותר ראוי שהכתובת תיבדק שנית מול אגף הגביה ומשרד הפנים.

כל קנס שלא משולם מבוצע "הלבשת פרטים" במשרד התחבורה.

המשמעות של "הלבשת פרטים" היא קבלת : פרטים של בעל הרכב (ת"ז + שם ומשפחה) כפי שמופיע במשרד התחבורה וכתובת מגורים של בעל הרכב כפי שמופיע במשרד הפנים

עפ"י פרטים אלו נשלח דואר רשום לבעל הרכב.

רשות הדואר מוסרת לנו את תוצאות המשלוח לכל מכתב שנשלח בדואר רשום.

במקרים שבהם הדואר חוזר מהסיבה של עזב/לא אותר ולא נראה לנו שיש בעיה עם הכתובת אנחנו שולחים למנהל האזור של הדואר לברר עם הדוור מדוע זה חזר.

התהליך לוקח זמן ... בנוסף יש הוצ' עלויות דאר שוקלים עלות מול תועלת

<p>בשלב זה השילוט יהיה בגנים המרכזיים של כל רובע במקביל נעביר לדוברות את מיקום האתרים בהם יש שילוט לידוע את התושבים</p>	<p>ראוי שיהיה פרסום תומך בשילוט העתידי סוגיה שתובא לידיעת הציבור תקל על הטמעת התהליך.</p>	<p>נטיעות</p> <p>בפניות הציבור התקבלה תלונה מאמא שבנה סובל מאלרגיה ואין היא יכולה לקחת לפארק למתקני המשחקים בשל החשש מדברי מאכל וחסטיפים שהורים מכניסים לפארק. בפארק אין שילוט בנושא. אלרגיה היא מחלה כרונית, הנגרמת בשל תגובה לא תקינה, לא רצויה ולא צפויה של מערכת החיסון בעקבות חשיפה לחומרים אשר לרוב אינם גורמים לתחלואה או נזק לגוף האדם כגון מזון, תרופות, אבקני צמחים, ארס חרקים ועוד. התגובה האלרגית לחומרים אלה תופיע כאשר הם יבואו במגע עם רקמות שונות של הגוף ולרוב יעוררו תסמינים באותן הרקמות (כדוגמת העור, מערכת העיכול, דרכי הנשימה ועוד).</p> <p>מבירור התלונה מול אגף נטיעות עולה כי החלו בתכנון שילוט המבקש להימנע מלהכניס דברי מאכל וחסטיפים לשטח מתקני המשחקים בפארק.</p> <p>השילוט יותקן בפארק המרכזי ברובע יז' ובהמשך בשאר הפארקים ברחבי העיר. לאור חשיבות הנושא ובהתערבות היחידה לפניות הציבור הוחלט לקדם את התקנת השילוט גם בפארקים נוספים. הותקנו 12 שלטים בפארקים ברובעים המערביים והמזרחיים של העיר ובתוכנית העבודה להשלים את יתר הפארקים.</p>
---	---	---

<p>המנגנון הוא שאנו שולחים בקשה להשלים מסמכים זה נשאר בסטטוס ממתין למסמכים למשך שבועיים ואז המערכת שולחת באופן אוטומטי שוב תזכורת להשלמת מסמכים וממתינה עוד שבועיים כעבור כחודש הפנייה נסגרת עם הודעה שעקב אי השלמת המסמכים פנייתך נסגרה -</p> <p>יש סטטוס ממתין למסמכים לא רק בטאבו אלא בשאר הפניות כגון בקשה להנחות, מצב חומרי ועוד...</p>	<p>בעניין כמו רישום לטאבו שהוא רשותי וחשוב מאוד היה ראוי שפניה זו תמשיך להיות במעקב לפחות לעוד שבועיים תוך ניסיונות להשיג את הפונה.</p>	<p>אגף הגביה</p> <p>בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב המלין על כך שביקש אישור לטאבו וממועד הבקשה עד לפנייתו לא קיבל התייחסות לבקשתו .</p> <p>מבדיקת פניות הציבור מול אגף הגביה עולה כי נשלחה הודעת SMS ראשונה לתושב להעביר חוזה רכישה. כעבור שבועיים מאגף הגביה יצרו קשר עם הפונה ונמסרה הודעה לבנו ליצור קשר עם אגף הגביה הושאר טלפון ליצירת קשר . מאחר ולא נוצר קשר פנייתו נסגרה במערכת</p>
--	---	--