



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2013



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

י"ב אדר א תשע"ד
12 פברואר 2014
מספרינו: 4413/14

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 5 של נציב קבילות הציבור לשנת 2013.

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 ופורסם 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 החוקה 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.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

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) להתייצב 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-2 רכזות לפניות הציבור המתמחות ביחידות העירייה השונות בחלוקה ביניהן .
ביחידה יושב גם יועץ רוה"ע לפניות ציבור המרכז את הטיפול בפניות ציבור המגיעות ללשכת רוה"ע.

פניה יכולה להגיע באמצעות הדואר, בדואר אלקטרוני, מכתב, פקס, בע"פ ובאמצעות טלפון.

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 בדר"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 2013 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב-968 פניות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

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 (crmc) 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 crmc על מנת שכל פניות הציבור גם כאילו שמגיעות במישרין למינהל תוקלדנה במערכת crmc 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 והרפרנטים שהועמדו מטעם המנהלים פעולתם טרם מורגשת באופן שכזה שניתן לומר כי הנוהל יושם, אנו ממשיכים לעשות כדי שהנוהל ייושם באופן מיטבי ואף יזמנו פגישות עתידיות והדרכות לרפרנטים ע"מ שיעשו את משימתם באופן מיטבי.

במהלך שנת 2014 היחידה לפניות ציבור תבצע בקרה והדרכה צמודה 3 פעמים בשנה על מנת להניע את הרפרנט המנהלי לשימוש במערכת והכנסת פניות המגיעות במישרין למינהל לפי הנוהל.

חובה נעימה לציין את אגף הגבייה שבתהליך מתמיד ובלתי מתפשר במהלך השלוש השנים האחרונות שיפר באופן ניכר ומשמעותי את השירות לתושב תוך יצירת מנגנוני טיפול בתושב בלא כל קשר לתקבול. כפועל יוצא מהתייעלות משובחת זו אנו ערים לעובדה שמעט מאוד פניות מגיעות ליחידה לפניות הציבור ולנציב הפניות. אודות חוסר מענה מאגף הגבייה.
רואה לנכון לציין עובדה זו שעומדת לזכות אגף הגבייה עובדיו ומנהליו.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2013 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 מצודק.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

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 שזוכות 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, כפי שנקבעו בחוק התכנון והבניה או בחוקים אחרים הרי שלגבהים כלל זה לא יחול.

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

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' מלי קוגן וגב' ענת אמסלם, לס/מנהל מח' פניות הציבור הגב' זהבה סבג, למר יצחק גל המשמש בהתנדבות כיועץ רוח"ע בנושא פניות הציבור. לראשי מנהלים, מנהלי האגפים, המחלקות ומנהלי החברות העירוניות על שיתוף פעולה פורה שהניב תוצאות ראויות במהלך שנת העבודה.

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

ב ב ר כ ה,

עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור



תוכן עניינים

עמוד

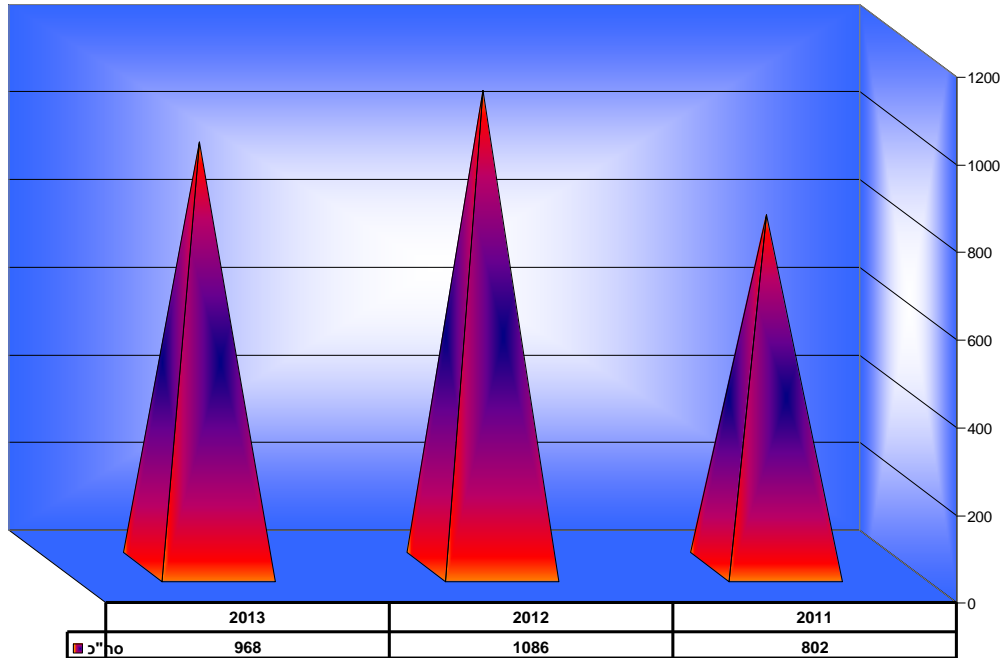
נושא

7 התפלגות פניות לפי שנים
7 התפלגות פניות לפי אופן קבלה
8 התפלגות פניות לפי רפרנטים
8 התפלגות לפי מנהל
10-30 מנהל תפעול
31-36 מנהל הנדסה
37-41 מנהל כספים
42-46 מנהל חינוך
47-49 חברות עירוניות

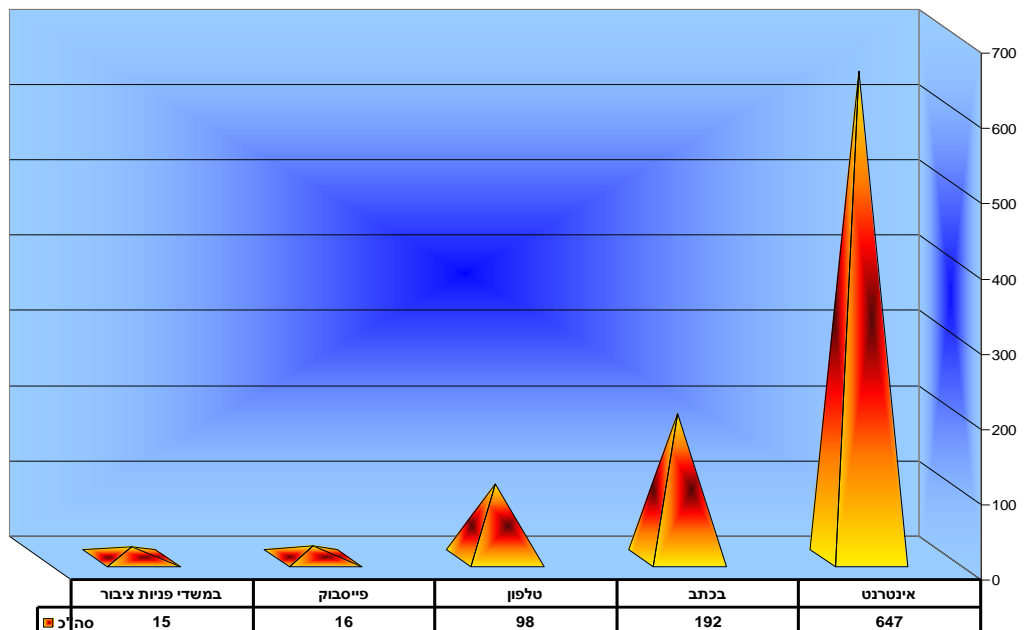


עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

התפלגות פניות לפי שנים

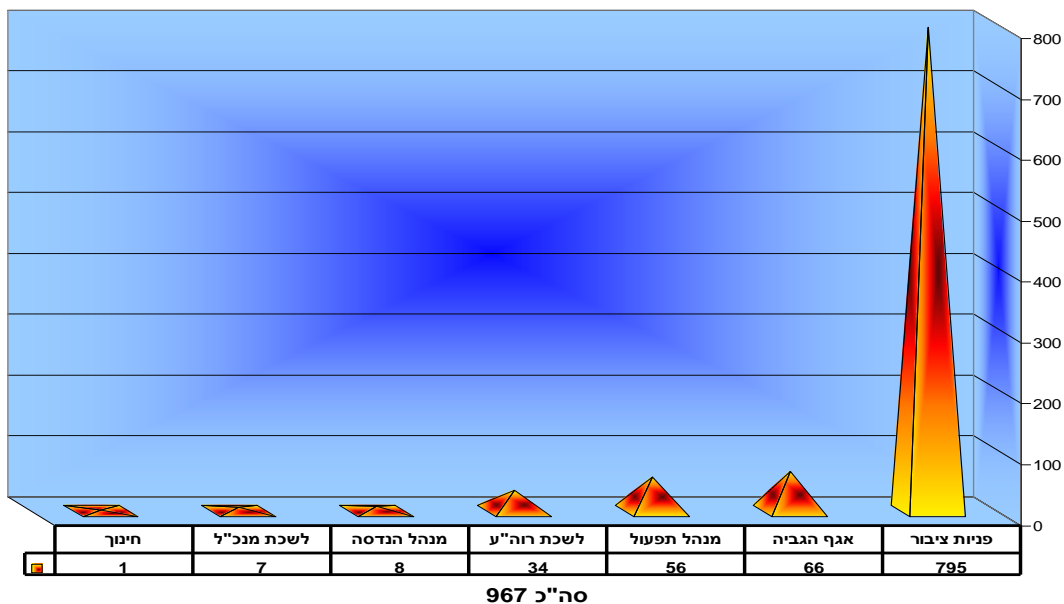


התפלגות פניות לפי אופן קבלה

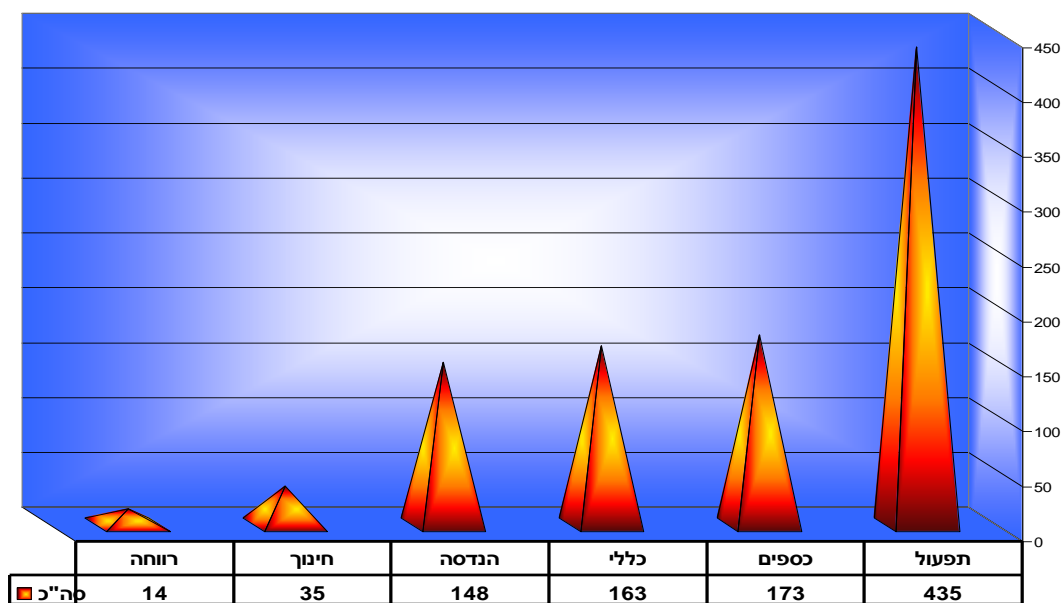




התפלגות פניות לפי רפרנטים מנהליים 2013



התפלגות פניות לפי מנהל





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

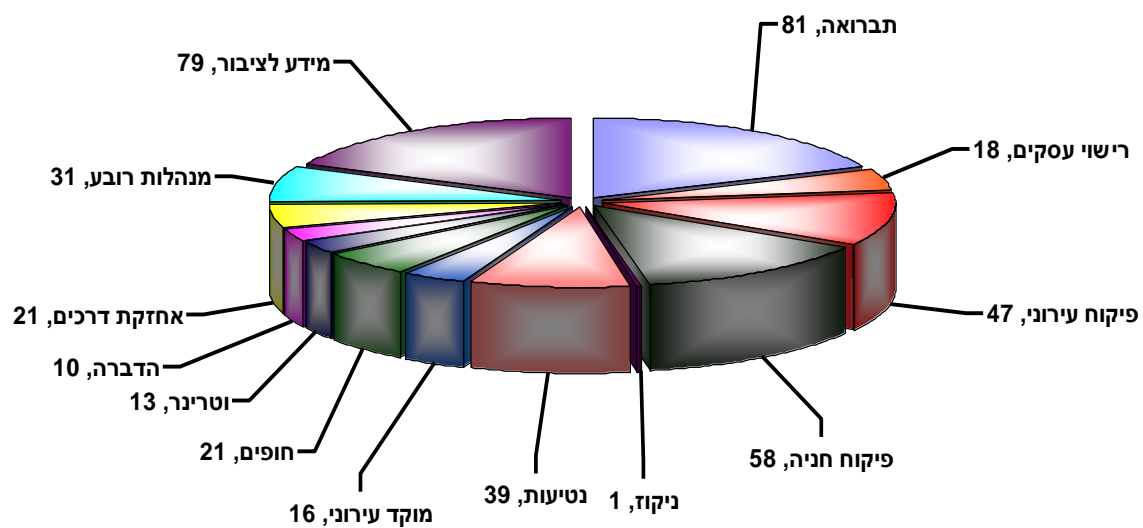
מבחר דוגמאות שהתקבלו

ביחידה לפניות הציבור

בשנת 2013



מנהל תפעול - 435





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח חניה

עיריית אשדוד השיקה את פרויקט תו אשדוד זהב+ המעניק לתושבי העיר הוותיקים את האפשרות להחנות את רכביהם בחניית כחול לבן בחינם. תושבים ותיקים (גברים מגיל 67 ומעלה ונשים מגיל 62 ומעלה) מוזמנים להגיש בקשה לקבלת תן הזהב+ ולהציג:
אישור בעלות על הרכב.
רישיון נהיגה בתוקף על שם.
צילום תעודת זהות+ספח.
פרטי התקשרות.

התו מוגבל לרכב אחד לכל תושב.

עם סיום בדיקת הזכאות לתו ע"י מחלקת הפיקוח על החניה תועבר המדבקה למנהלת הרובע הקרובה לביתו של המבקש והיא תיצור קשר עם התושב הזכאי לשם תיאום המסירה.

הזכות לחניה חינם תתאפשר רק אם התו מודבק על השמשה הקדמית של המכונית.

❖ ליחידה לפניית הציבור פנתה ביתו של תושב ותיק המבקשת לקבל עבורו תו זהב+ לרכב הנמצא בשימוש אך אינו רשום על שמו. הבקשה לקבלת תו הזהב+ נדחתה ע"י רשות החנייה מהנימוק שהרכב אינו רשום על שם התושב הוותיק.

מבירור התלונה מול רשות החניה עולה כי לא ניתן לחרוג מהנהלים ולתת תו זהב+ לתושב ותיק שהרכב אינו רשום על שמו. הזכאות לקבלת התו מחייב רכב הרשום על שם התושב הוותיק או רישומו ברישיון הרכב כבעלים נוספים.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.
(12-0051)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ שרותי החניה באשדוד ניתנים כחלק ממערך הפיקוח ונועדו לייעל את מערך החניה והאכיפה בעיר.
בעיר הוקם חניון למשאיות המשרת את בעלי הרכבים הכבדים בעיר לחניית רכביהם בשעות הלילה.

חוק עזר לאשדוד (העמדת רכב וחנייתו) התשנ"א 1991

רכב מסחרי (תיקון תשנ"ו)

10 א' (א)

לא יעמיד אדם ולא ירשה לאחר להעמיד בלילה רכב מסחרי שמשקלו הכולל המותר עולה על 10.000 ק"ג ולא יחנה אדם רכב כאמור באזור שרשות תמרור מקומית אסרה בו העמדת רכב וחנייתו.

(ב)

לא יעמיד אדם ולא ירשה לאחר להעמיד בלילה רכב מסחרי שמשקלו הכולל המותר עולה על 10.000 ק"ג ולא יחנה רכב כאמור שרשות תמרור מקומית אסרה בו העמדת הרכב וחנייתו אלא בחניון משאיות שנועד לכך והודעה על כך פורסמה בידי העירייה.

הפונה מתלונן על חניית משאיות כבדות ברחוב שבו הוא מתגורר.

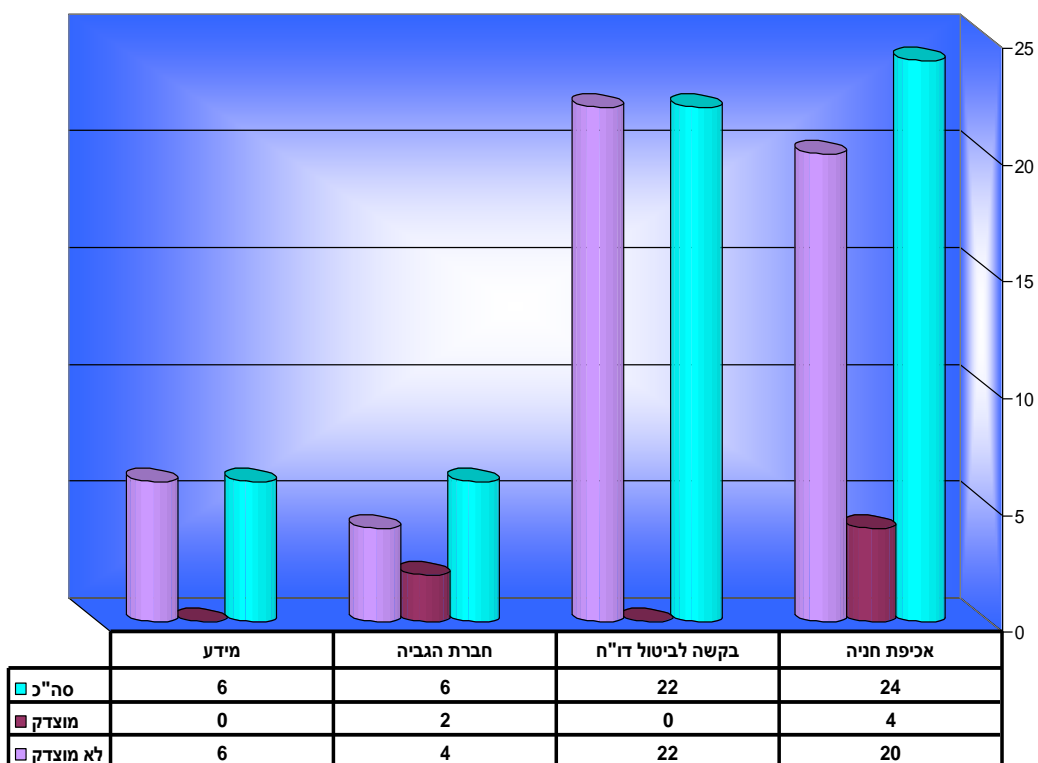
הפניה הועברה לרשות לחניה אשר שלחה למקום מפקח חניה שבדק באם ישנם רכבים כבדים ונתן להם דו"חות חניה לפי הצורך.

הפניה נמצאה מוצדקת.

(08-0095)



פיקוח חניה



סה"כ 58



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח עירוני

"מי שכלב בבעלותו או בפיקוחו (להלן מחזיק הכלב) יפעל כדי למנוע מכלבו לעשות את צרכיו במקום ציבורי, שלא נקבע בידי ראש העירייה כבית שימוש לכלבים". חוק עזר לאשדוד (שמירת הניקיון ואיזור עישון) תשל"ג-1973 סעיף 4א (ב).
4 א (ג) " עשה הכלב את צרכיו במקום ציבורי, למעט במקום שראש העירייה קבע כבית שימוש לכלבים, על אף האמור בסעיף קטן (ב) יאסוף מיד מחזיק בכלב את הגללים ויפנה אותם למקום אשפה.
חוק העזר העירוני קובע סנקציה קנס בסך 430 ₪.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלו מס' פניות של תושבים על כך שהעירייה אינה אוכפת את חוק איסוף גללי כלבים.

בבדיקה בפיקוח העירוני נמצא כי ישנה אכיפה סמויה החל מהשעה 30:06 בגינות הציבוריות וברחובות.
הפקחים רושמים דו"חות.
בחצי הראשון של השנה נרשמו כ 650 דו"חות בנושא אכיפת צואת כלבים.

הפניה נמצאה כלא מוצדקות
(09-0067, 09-0014, 08-0106, 08-0007)

חוק עזר לאשדוד (מפגעי תברואה) תשכ"ח 1967

החזקת בעלי חיים (תיקון התשס"ג)

2.א. (א)

לא יחזיק אדם בעל לחיים באופן הגורם או עלול לגרום רעש בלתי סביר, לכלוך או ריחות רעים.

❖ הפונה שהינו עיוור, טוען כי דיירת מבניין זה מכניסה פנימה חתולים הגורמים מפגעי ניקיון בעיקר ליד דלתו.

בבדיקה שנערכה ע"י מפקחי הפיקוח העירוני נמצא כי ישנן הפרשות בע"ח בתוך הבניין.

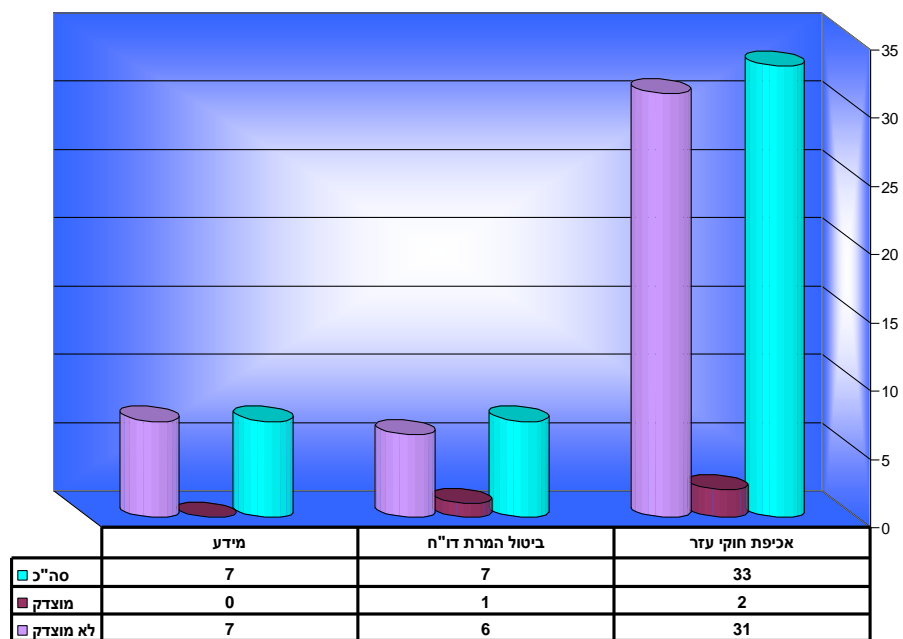
הדיירת הוזהרה ע"י המפקחים שלא להכניס חתולים לתוך הבניין ולדאוג שלא יהיה במקום מפגע תברואתי.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

(12-0019)



פיקוח עירוני



סה"כ 47



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תברואה

❖ פניה שהגיעה ליחידה לפניות הציבור בבקשת עזרה בהוצאת שקית שהכילה מוצרים יקרי ערך שנזרקה בשוגג לפח האשפה, מכיוון שפחי טמון הקרקע עמוק לא ניתן להוציא את השקית.

פנייתה הועברה למנהל מחלקת פינוי אשפה, נשלח מפקח אחראי עם משאית לאיסוף אשפה, שפכו את תכולת הפח וביחד עם הפונה חיפשו את השקית עד שנמצאה האבדה.

הטיפול בפניה זו ראוי לכל שבח ומעיד על שירות איכותי וזמין לתושב תוך גילוי גמישות והכוונת השירות לצורכי הפונה, מלמד על הפנמת הערך "התושב במרכז"

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

(5-49)

❖ תושב פנה ליחידה לפניות הציבור לאחר שפנה מספר פעמים למוקד העירוני בטענה כי פינוי האשפה מתבצע בשעות המוקדמות של הבוקר (חמש בבוקר).

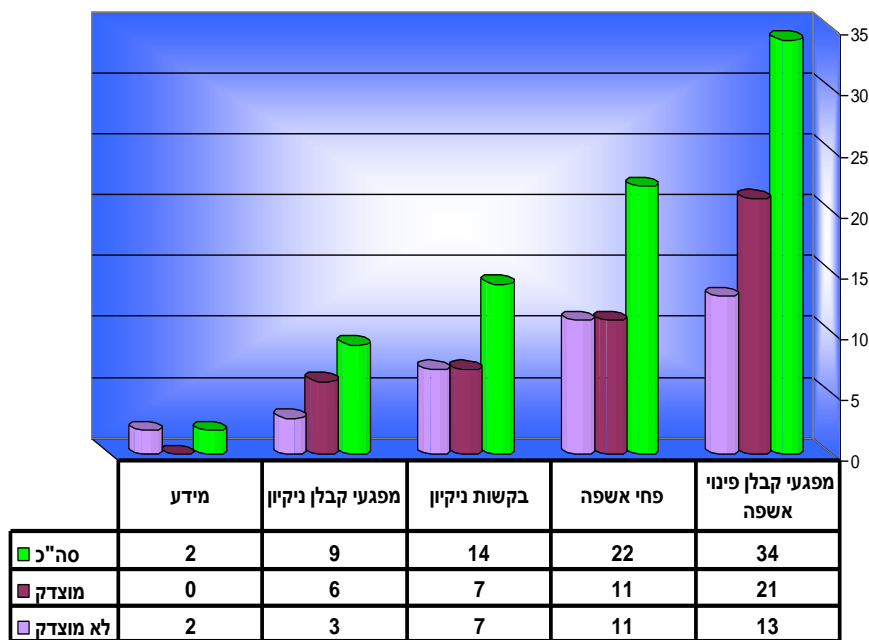
הפניה נבדקה באמצעות מחלקת שירותי אשפה והתברר כי מדובר בנהג חדש שעבד כממלא מקום (דבר שאינו פותר את החברה?), בעקבות פניות התושב החברה נקנסה בגין פינוי מוקדם, ורועננו נהלי עבודה ושעות פינוי.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

(7-122, 7-95)



תברואה



סה"כ 81



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רישוי עסקים

חוק רישוי עסקים תשכ"ח - 1968

סעיף 8 (ב) מתייחס לנגישות אנשים עם מוגבלות בעסקים הנותנים שירות ציבורי "רשות הרישוי לא תיתן רישיון או היתר זמני לעסק טעון רישוי שהוא מקום ציבורי או שירות ציבורי, אלא אם כן מצאה רשות הרישוי כי קוימו הוראות הנגישות לפי פרק 10 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, על סמך חוות דעת של מורשה לנגישות השירות וחוות דעת של מורשה לנגישות מבנים, תשתיות וסביבה.

בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, נקבע זכות לנגישות – עיקרון יסוד (תיקון מס' 2) תשס"ה – 2005 לפיו "אדם עם מוגבלות זכאי לנגישות למקום ציבורי ולשירות ציבורי" נגישות משמעה, מתן אפשרות להגיע למקום, לנוע ולהתמצא בזה הכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.

❖ ביחי לפניות ציבור התקבלה תלונה על מסעדה שהשירותים בה אינם מונגשים לאנשים עם מוגבלות לטענת הפונה המסעדה לא מחזיקה ברישיון עסק.

מבירור התלונה מול אגף רישוי עסקים עולה כי בעל המסעדה מחזיק ברישיון עסק והתקנות החדשות אינן חלות עליו כעת אלא יחולו בעתיד עם חידוש רישיון העסק הגם שזה המצב בעל המסעדה נעתר לפניית המפקח על רישוי העסקים והתאים את החנייה והשירותים לאנשים עם מוגבלות לפני המועד הסטאטוטורי המחייב התאמת נגישות במקרה המתואר.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

(02 – 0005)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

**חוק רישוי עסקים תשכ"ח – 1968
מסדיר עסקים הטעונים רישוי סעיף 32 לחוק מתייחס לעיסוק
של חבר-בני-אדם**

"לעניין חוק זה יראו כעסק גם כל עיסוק של חבר-בני-אדם, בין מואגד ובין לא מואגד, אף שאיננו לשם הפקת רווחים אם נתקיים בו אחד מאלה:

(1) הנהנים היחידים ממנו הם חבריו שהצטרפותם מותנית למעשה בתשלום דמי חבר בלבד;

(2) אילו היה מקום העיסוק פתוח לקהל הרחב - היה נחשב כעסק."

❖ ביחי' לפניות ציבור התקבלה תלונה מתושבת הקובלת כי מתנהל עסק בבית מגורים הנמצא ליד ביתה. העסק המתנהל הוא של אולם אירועים המושכר לאירועים המוניים.

בבדיקה של היחי' לפניות ציבור מול אגף רישוי עסקים עולה כי קיים קושי לקבוע אם מדובר בעסק הטעון רישוי, בעלת הבית הוכיחה למפקח אגף רישוי עסקים כי לא מתנהל במקום עסק הטעון רישוי והמפגשים הנערכים בביתה משתתפים חבריה בלבד וללא תשלום.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

(01-0076).



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

**חוק עזר לאשדוד (מפגעי תברואה) תשכ"ח 1967
החזקת בע"ח (תיקון התשס"ג)**

2. א.א. (א)

לא יחזיק אדם בעל חיים באופן הגורם או עלול לגרום רעש בלתי סביר, לכלוך או ריחות רעים.

❖ הפונה טוענת כי השכנה מנהלת מביתה בית עסק לגידול חתולים לתערוכות שמהווה מטריד לדיירי הבניין האחרים.

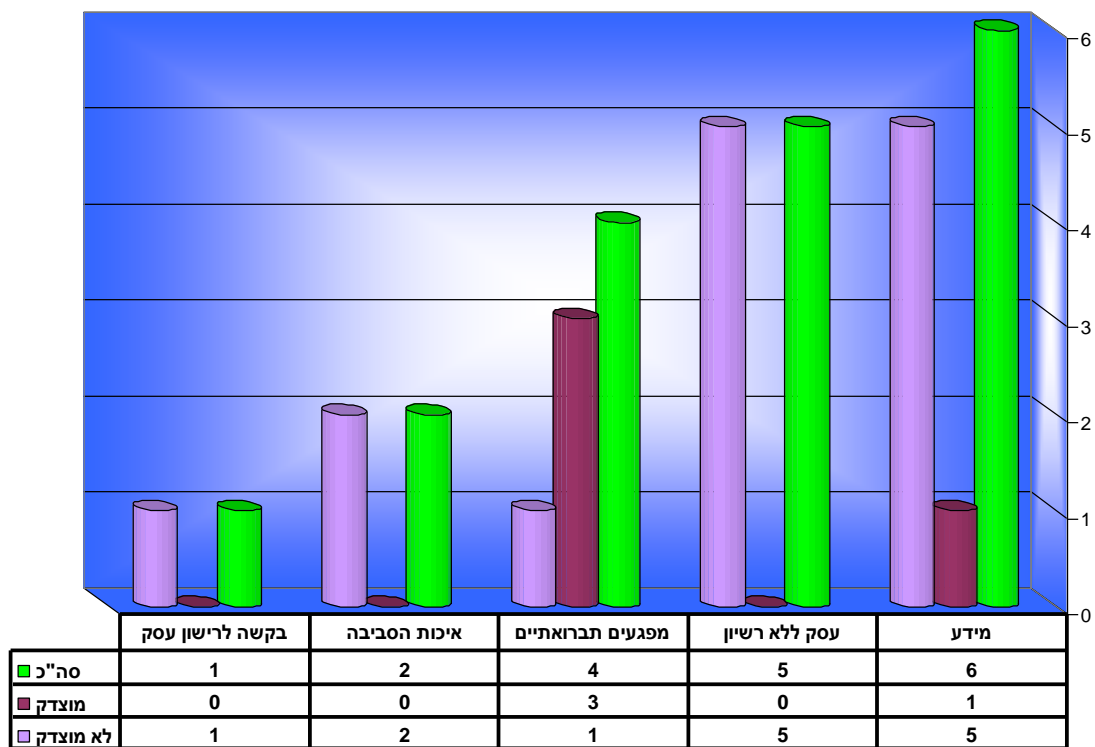
הפניה נבדקה ע"י תברואנית של האגף לרישוי עסקים ביחד עם מפקח וטרינרי התברר כי אכן נודף ריח רע במסדרון המוביל לביתה של השכנה המגדלת חתולים.

השכנה קיבלה התראה והסבר על הדרך שבה עליה לשמור על סביבה נקייה ונטולת ריח שמפריע לשכנים.
בבדיקה חוזרת שנערכה במקום נמצא כי כבר אין ריח במסדרון.

הפניה נמצאה מוצדקת.
(04-0024)



רישוי עסקים



סה"כ 18



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נטיעות

אגף הנטיעות והפיתוח אמון על תכנון, פיתוח ותחזוקה של שטחים ירוקים ברחבי העיר, במטרה להעניק לתושבי העיר ולמבקרים בה עיר בעלת חזות מסודרת ומעוצבת, יפה למראה ובעלת איכות חיים גבוהה. הפיתוח הוא נגזרת מחזון ראש העיר ומעמיד את התושב במרכז העשייה העירונית. האקלים החם בחודשי הקיץ מונע ממבקרים להגיע לגנים הציבוריים בשעות היום ולשחק במתקנים.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעו מס' בקשות להקמת צליות בגנים הציבוריים ברחבי העיר. מבדיקת היחידה עולה שהצללות בגנים הציבוריים נמצאות בתוכנית העבודה לשנת 2014 כחלק משיפור השירות וטיפול רמת איכות החיים והסביבה של תושבי העיר. בשלב זה הוחלט לבצע הצללות בגן המרכזי בכל רובע.

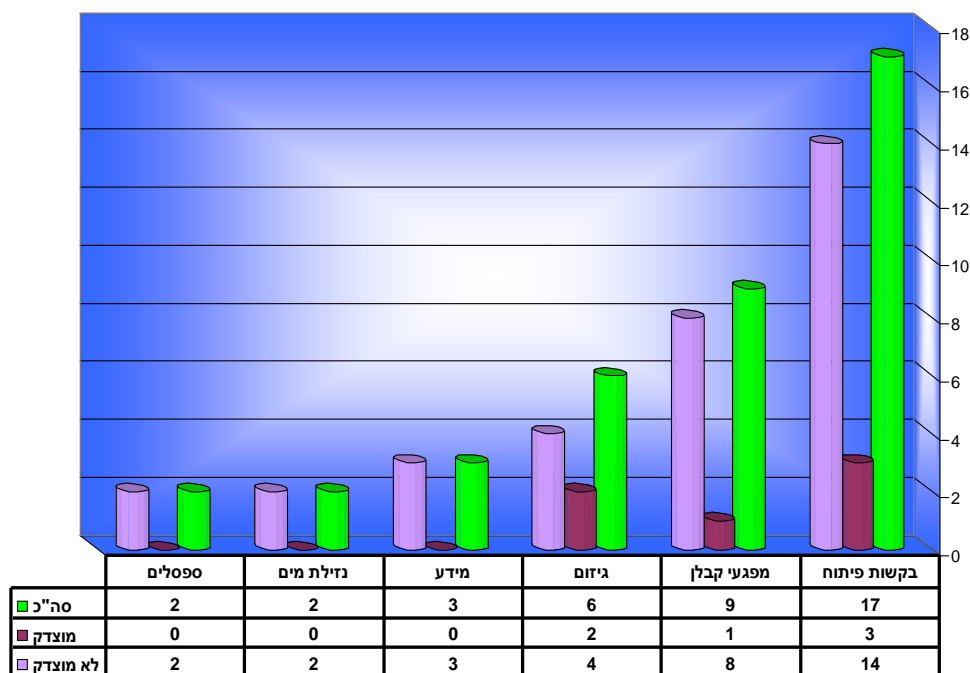
הפניות נמצאו כלא מוצדקות
(07-0007, 06-0089, 05-0063, 05-0039, 05-0036-, 01-0089).

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פנייה בבקשה להציב מתקן משחקים לילדי רובע ז' מדובר ברובע המאוכלס במשפחות ברוכות ילדים. לילדים אין מתקני משחקים והם משחקים בקרבת הכביש המהווה סכנה לביטחונם. לאחר בחינת הבקשה וביקור באזור המדובר עלה צורך ועל כן הפניה הועברה לאגף הנטיעות למח' הפיתוח שהציבה מתקן משחקים גדול לרווחת הילדים.

הפניה נמצאה כמוצדקת.
(10-0142)



נטיעות



סה"כ 39



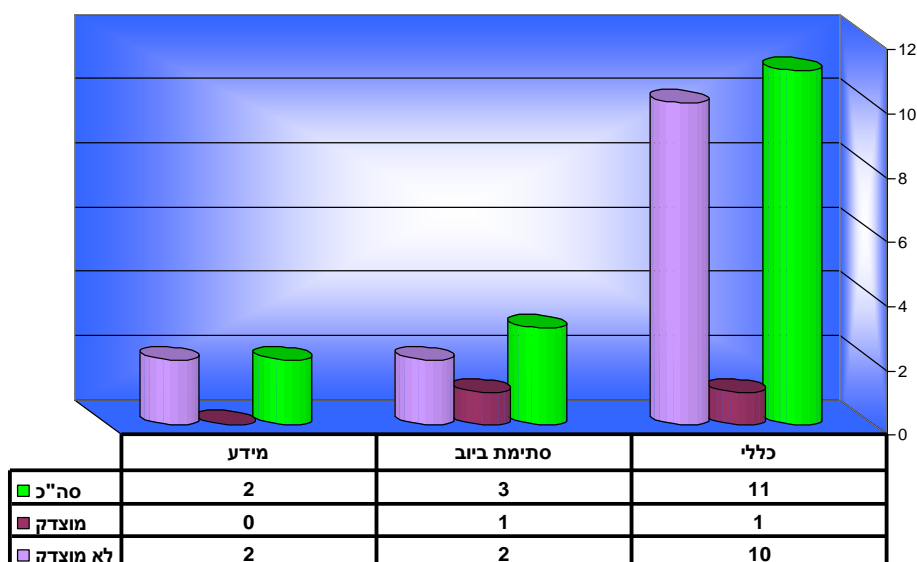
מוקד עירוני

❖ תלונה שהועלתה לפייסבוק העירוני בנושא טיפול בבעלי חיים בשעות הלילה המאוחרות הקובל טוען שפנה למוקד העירוני ומסר למוקדן שחתול נדרס ע"י רכב והחתול גוסס הפונה ביקש טיפול של וטרינר עירוני. לטענתו המוקדן הקליד פנייה וכשחזר אליו למתן מענה היה כבר מאוחר מידי והחתול מת.

מבירור התלונה מול המוקד העירוני מתברר שהשיחות מוקלטות כחלק משיפור השירות העירוני. משמיעת ההקלטה עולה כי המוקדן עשה מאמץ להשיג כונן מהמח' הווטרינרית לאחר מסי ניסיונות כושלים הציע לפנות במקביל גם לצער בעלי חיים אך בינתיים נודע למוקדן שהחתול מת.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת (11-39)

מוקד עירוני



סה"כ 16



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חופים

נגישות לנכים

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח 1998

1. **עקרון יסוד**
זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה, מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות.
2. **מטרה**
חוק זה מטרתו להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו.
3. **העדפה מתקנת**
אין רואים כהפליה פסולה פעולה שנועדה לתקן הפליה קודמת או קיימת של אנשים עם מוגבלות או שנועדה לקדם את השוויון של אנשים עם מוגבלות.
4. **הזכות לקבל החלטות**
אדם עם מוגבלות זכאי לקבל החלטות הנוגעות לחייו, על פי רצונו והעדפותיו, והכול בהתאם להוראות כל דין.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חולל מהפכה בתחום שילובם של אנשים עם מוגבלות בחברה. החוק מחייב הנגשה של מקומות המיועדים לשימוש הציבור הרחב והפיכתם לזמינים לכל, על ידי סילוק מכשולים פיזיים הקיימים ומקשים על השתלבות של אנשים עם מוגבלות בחברה. בנוסף להנגשה פיזית לאנשים עם מוגבלות החוק מחייב הפיכת המקום לנגיש מבחינת התמצאות בסביבה ותקשורת ע"י קביעת עזרים באמצעותם יוכלו גם אנשים עם ליקויים כגון ליקויי ראייה או שמיעה ואנשים עם מוגבלות קוגניטיבית או נפשית, להתמצא ולהתנהל בחיי היום יום במרחב הציבורי.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיע פונה הטוען כי הסככות הנגישות לנכים בחוף הים ממוקמות רחוק מקו המים כך שנוצר מצב שבו אדם נכה עם כיסא גלגלים המגיע לחוף הים לא יכול להיכנס למים.

בבדיקה באגף החופים נמצא כי סככות הנכים שנבנו בחופי הים תפקידן לאפשר לאדם מוגבל להגיע לחוף ככל אדם ולשבת בסככה הבנויה עבורו.

לא ניתן לבנות שבילים עד קו המים בגלל השינויים התמידיים בחוף, עקב איסור בניה של מוצרי בטון בחוף ופגיעה בקו החוף מבחינה אסתטית.

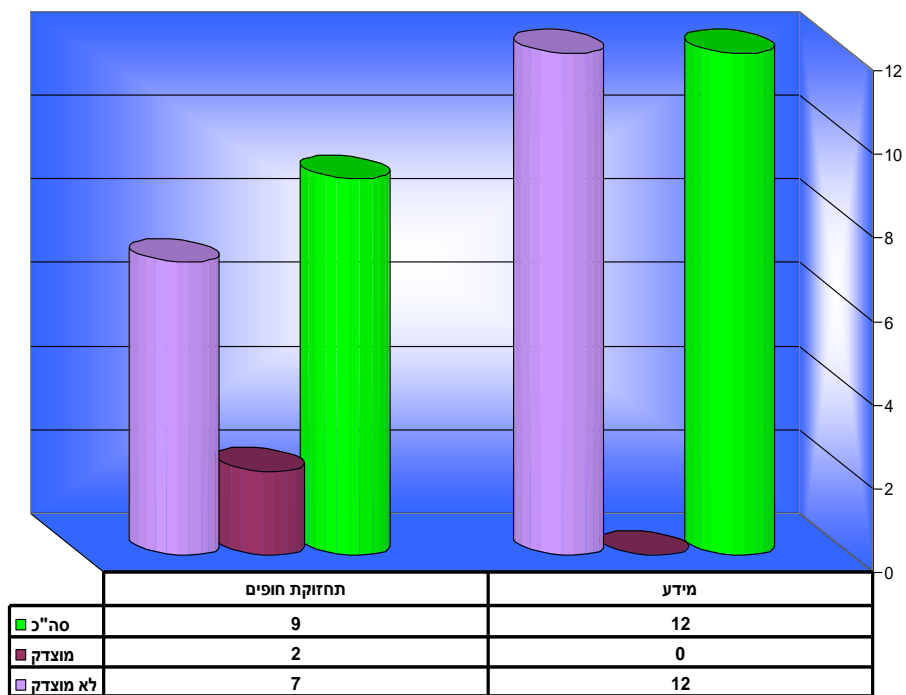
עיריית אשדוד ביצעה רכישה של כסאות גלגלים לנכים איתם ניתן לנוע על החול בקלות ובעזרת מלווה, הם עמידים במים כך שניתן להיכנס איתם לתוך המים. האגף בוחן גם שביל נייד מתקפל אותו ניתן לפרוס על החול שיוביל למים מסככת הנכים.

הפניה נמצא כלא מוצדקת

(09-0054)



חופים



סה"כ 21



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

אחזקת דרכים

עיריית אשדוד משפרת ומטפחת את חזות פני העיר למען רווחת תושבי העיר.
מחלקת אחזקת דרכים אחראית על :

1. אחזקת כבישים, מדרכות.
2. שירותי פיתוח ותחזוקה של שטחים ומבני ציבור.
3. מבצעת אחזקה מונעת, אחזקה מתוכננת ושבר של תשתיות ברחבי העיר.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה בה הקובל טוען שברחי חיים משה שפירא הוחלפה מדרכה לאחר החלפת תשתית צנרת. לצורך ביצוע העבודה הוסרו ספסלי הרחוב. בסיום השיפוץ הוחזרו הספסלים, למעט ספסל שעמד בכניסה לבניין בו מתגורר הקובל לטענתו מדובר באוכלוסייה מבוגרת הנהנת משיבה בכניסה לבניין במיוחד בימות החורף.

מבירור התלונה מול מחלקת אחזקת דרכים עולה כי ריהוט הרחוב הוחזר למקומו למעט הספסל המדובר. היחידה לפניות הציבור ממליצה לפני ביצוע שיפוץ רחוב לצלם מצב מדויק של ריהוט הרחוב, ולהחזירו באופן מדויק אל המיקום שממנו פורק מאחר וישנן השלכות לשינוי המיקום אלא אם כן הדברים נעשים בכוונת מכוון על מנת לתת מענה לליקויים ברחוב ו/או מענה לצרכי התושבים במקום המקבלים מענה במסגרת השיפוץ.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(1-92)



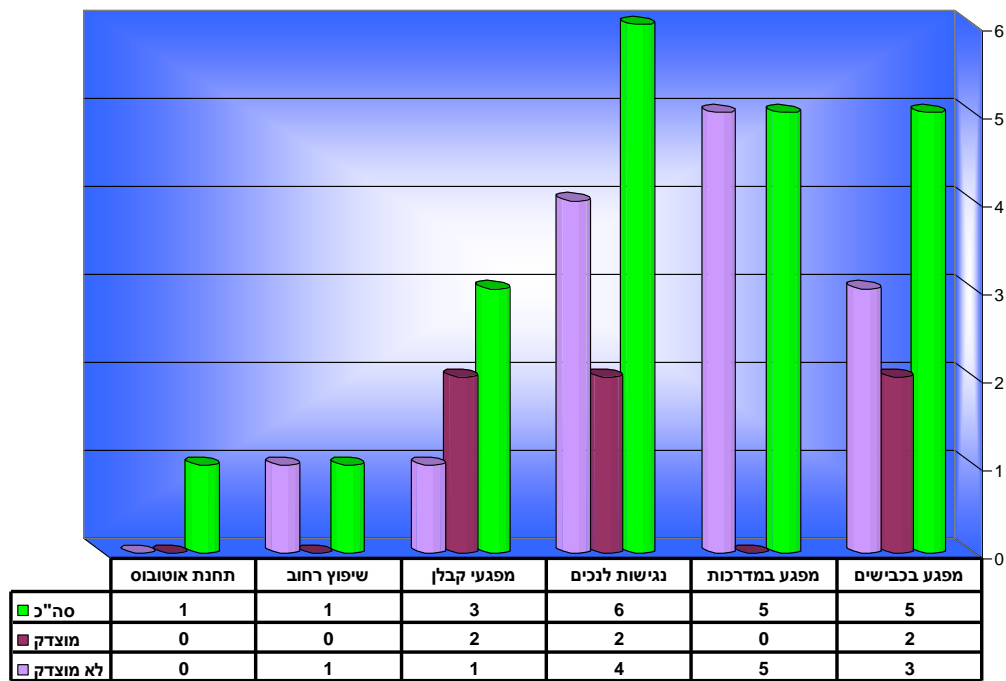
- ❖ ביחידה לפניות ציבור התקבלה תלונה על אריחים שנושרים מקירות חדרי אשפה ברח' החלוצים כתוצאה מניסור הקירות לצורך הצבת טמוני קרקע. מבדיקה התלונה מול אגף אחזקת דרכים עולה כי עבודת הניסור התבצעה לפני מס' שנים עפ"י בקשה של מחלקת תברואה. התלונה נבדקה מול הקבלן המבצע, לטענתו האריחים נשרו לפני ביצוע העבודה.
- בעקבות התערבות היחידה לפניות הציבור הוחלט לבצע את התיקון על ידי אגף אחזקת דרכים מאחר ולא נמצאה ראייה המוכיחה שהאריחים נשרו קודם לביצוע העבודה.
- היח' ממליצה להוציא נוהל המתייחס לביצוע עבודה בכניסה למתחם פרטי שיש בו אלמנטים ציבוריים, כגון החלפת טמונים ולצלם תמונת מצב לפני תחילת העבודה.
- בעקרון הרשות המקומית מופקדת על המרחב הציבורי אולם ישנם מקרים בהם מוצבים אלמנטים ו/או מתקנים השייכים לרשות המקומית בתוך השטח הפרטי כגון, כלי אצירה.
- בשנים האחרונות הרשות מבצעת שינויים מהותיים בכל הקשור וכרוך במערך הטיפול באשפה ביתית בהמשך לפרויקט הפרדה במקור ומשום כך נכנסת לשטחים הפרטיים ומתקינה כלים חדשים במקרים שכאילו ודומים להם ובכל מקום בו קיים ממשק או נגיעות של הרשות במתקני השטח הפרטי, ראוי ורצוי לצלם מצב לפני ואחרי כדי להסתמך ו/או למנוע תביעות עתידיות או השתת ליקויים קיימים בשטח הפרטי על הרשות המקומית.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(5-94)



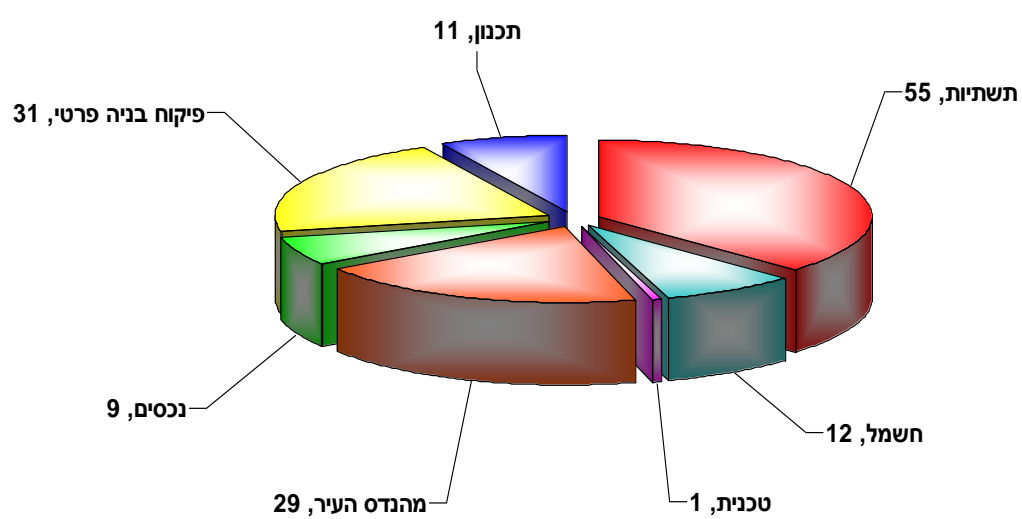
אחזקת דרכים



סה"כ 21



מנהל ההנדסה - סה"כ 148





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תשתיות

סימון חניית נכים שמורה ליד הבית

פקודת התעבורה התשכ"א – 1961 ותקנות התעבורה, מעניקות לרשויות המקומיות סמכות להציב תמרורים, ובכלל זה לסמן מקומות חנייה לרכב של נכה ליד בניין ציבורי או ליד ביתו או בכל מקום שימצאו לנכון. סימון מקום חנייה המיועד לנכים ייעשה באמצעות תמרור ג-43 שיוצב במקום בולט וסימון מקום החנייה על הכביש.

נוהל אישור הצבת תמרור חניה לנכה נספח ג'

תנאי זכאות והליכי אישור להצבת תמרור חניה לנכה

נכה המוגבל בתנועה רשאי לבקש הצבת תמרור חניה לנכה לשמשו הבלעדי, ליד בית מגוריו או ליד מקום עבודתו, ובתנאי שאין לו מקום חניה פרטי.

מי זכאי?

1. לקבלת תמרור חניה לרכב נכה, זכאי כל אדם מגיל 3 ומעלה אשר נקבעו לו 80% נכות רפואית בגין מוגבלות בניידות.
2. לא תאושר הצבת תמרור חניה לנכה במקרים שבהם כבר עומדת לרשות המבקש חניה פרטית המוצמדת לדירת הנכה.
3. אם יש קושי במציאת מקום חנייה מתאים במגרש החניה של הבניין, תסומן לנכה חנייה בסמוך לבניין בצידי הכביש הציבורי.
4. במקרים חריגים במיוחד, שבהם יש מקום חנייה פרטי אך הוא אינו מתאים לצרכיו של הנכה הזקוק לכסא גלגלים, תשקול הוועדה סימון מקום חניה שמורה בנוסף לחניה הקיימת.

סוג התמרור

בשטחים ציבוריים יוצב תמרור 437 בצירוף תמרור 439
בשטחים פרטיים: לבעלי תו נכה עם סמל כסא גלגלים יוצבו תמרורים 437 + 439 ובעלי תו נכה אחר יוצב תמרור 439.



- ❖ ליחידה לפניות ציבור הגיעה תלונה בנושא חניית רכב בחנייה השמורה לנכה לטענת המתלונן רכבים חונים במקום החנייה השמור לרכב נכה ומורה את מס' הרכב. מבירור התלונה מול מחלקת תשתיות התברר כי החנייה מסומנת בתמרור ג-43 מתייחס לחנייה בסמוך לבית עפ"י תמרור זה לא ניתן לבצע אכיפה. אכיפה מתבצעת רק עפ"י תמרור 437. לאחר התערבות היח' הוחלט לתקן את נוהל אישור הצבת תמרור חניה לנכה בסמוך לביתו ולהוסיף תמרור 437 שבאמצעותו ניתן לבצע אכיפה.

הפנייה נמצאה כמוצדקת (10-56)

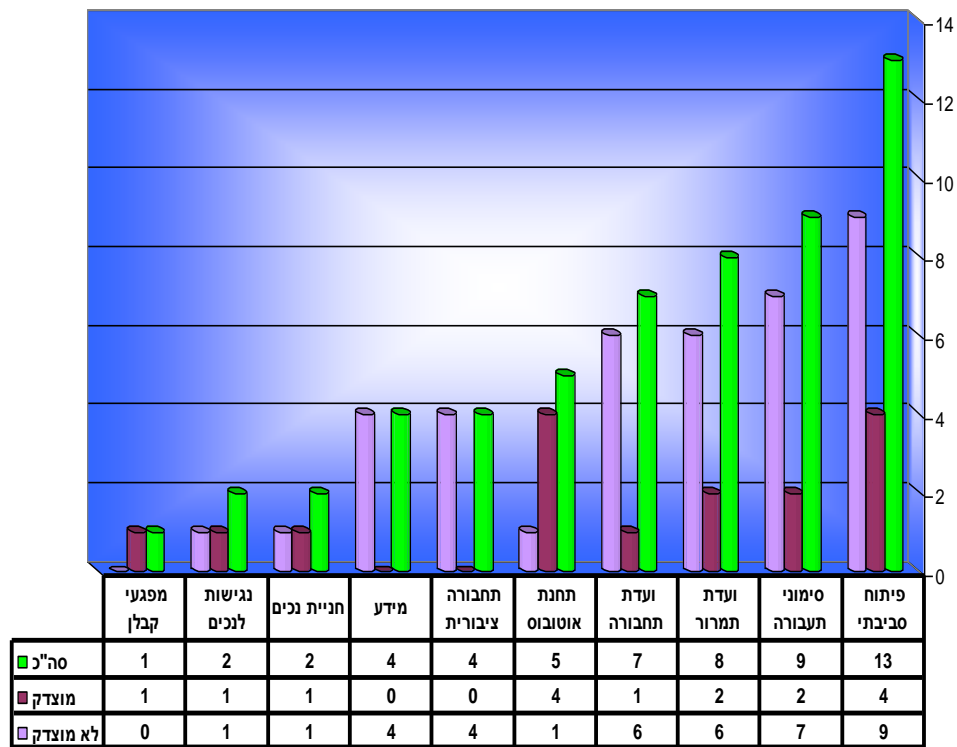
תחנת אוטובוס

- ❖ פניה שהגיעה ליחידה לפניות הציבור בתאריך 8/12 בבקשה להוספת תחנת אוטובוס ברחוב כנרת קוים 2 ו-5, תחנה זו תשרת את התושבים המתגוררים ברחוב מצדה. כיום קיימות שתי תחנות אחת בצומת הרחובות כנרת- הר צופים והשנייה בסמוך לצומת הר שומרון- כנרת. לטענת הפונה המרחק בין התחנות גדול מה שמקשה על התושבים הגרים ברחובות הסמוכים בימות הקיץ החמים ובימות החורף הגשומים. הפניה נבדקה מול מחלקת תשתיות ונמצא כי הנושא נדון בוועדת תחבורה ועל פי החלטת הוועדה לא ניתן להציב תחנה נוספת מהנימוק הבא: על פי תקן משרד התחבורה הרווח בין שתי תחנות אוטובוס צריך להיות בין מ-200 מ' ל-300 מ', ברחוב כנרת הרווח בין התחנות עומד על 198 מ'. על כן הצבת תחנה נוספת במרווח הנוכחי אינו בטיחותי. בפניה חוזרת של הפונה ליחידה לפניות ציבור בתאריך 5/13 בטענה כי בקשתה להוספת תחנת אוטובוס ברחוב כנרת נבדקה על ידי משרד התחבורה בשיתוף חברת אגד תעבורה ונמצא כי יש מקום להוספת התחנה. הפונה צרפה מסמך משרד התחבורה אגף תחבורה ציבורית המאשר את ההוספה. בהתערבות היחידה לפניות הציבור המסמך הועבר למחלקת תשתיות לבדיקה והתאמת תשתית להוספת התחנה בפועל, לאחר הבדיקה עם הממונה לתחבורה דרום משרד התחבורה הוחלט להציב תחנה נוספת ברחוב כנרת.

הפניה נמצאה כמוצדקת (5-51)



תשתיות



סה"כ 55



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תכנון

תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) תש"ל-1970

מתן הודעה לזכאים אחרים תק' (מס' 3) תשל"ז-1976

ב.2. תק' תשמ"ו-1985

(1) היו מספר בני אדם בעלי זכות באותו נכס כאמור בתקנה 2א ולא כולם חתמו, לא יינתן ההיתר, אלא לאחר שהומצא העתק הבקשה לאלה שלא חתמו; המבקש יצרף העתק הבקשה לכל מי שזכאי לקבלו ואת מענו של הזכאי להעתק, והועדה המקומית תמציא את ההעתיקים לזכאים להם, על חשבונו של המבקש.

❖ הפונה, שהינה בעלת זכויות במגרש דו משפחתי פנתה ליחי' לפניות הציבור וקבלה על כך שלא קיבלה העתק של הבקשה מהוועדה המקומית אודות בקשת השכן לשיפוץ ובנייה במגרש הסמוך. הפונה מבקשת כי הוועדה המקומית תפעל בהתאם להוראות הדין ותשלח את העתק הבקשה לזכאים ורק אז יחל מנין הימים להגשת התנגדות אם יהיה בכך צורך, לאחר בחינתה.

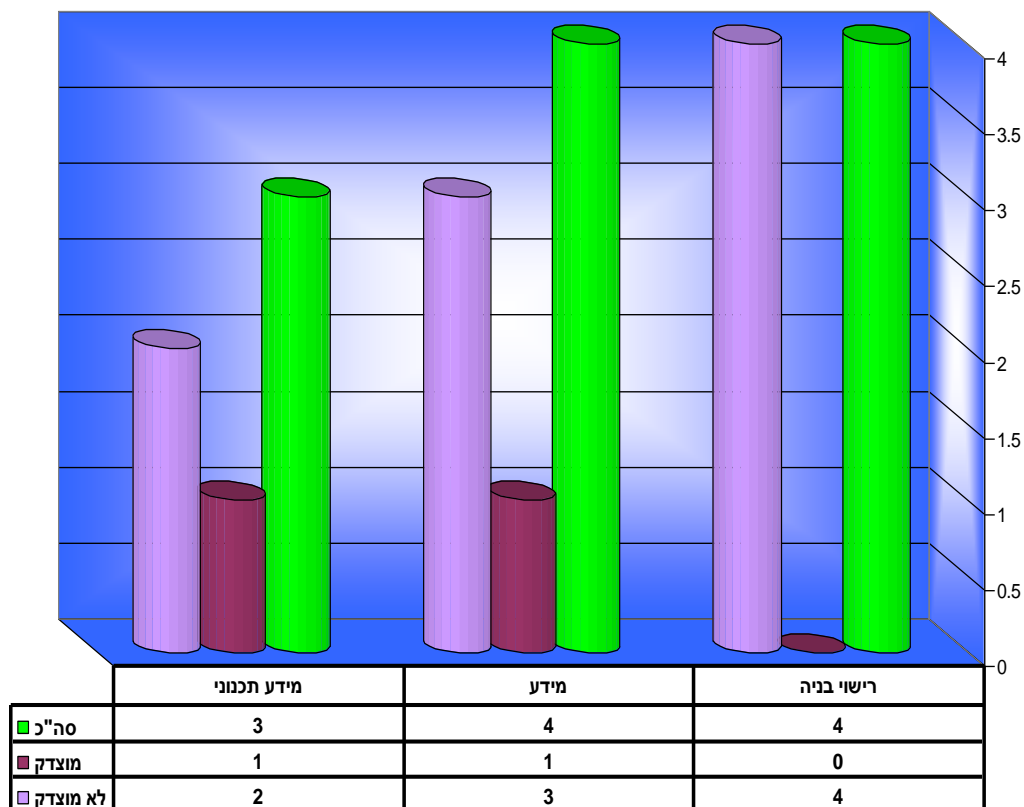
בבדיקה של היחידה לפניות הציבור נמצא כי הקובלת זכאית לקבל העתק מהבקשה מכוח תקנות חוק התכנון והבניה. המתכנן התבקש להעביר לפונה העתק של הגרמושקה לעיון.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(11-0111).



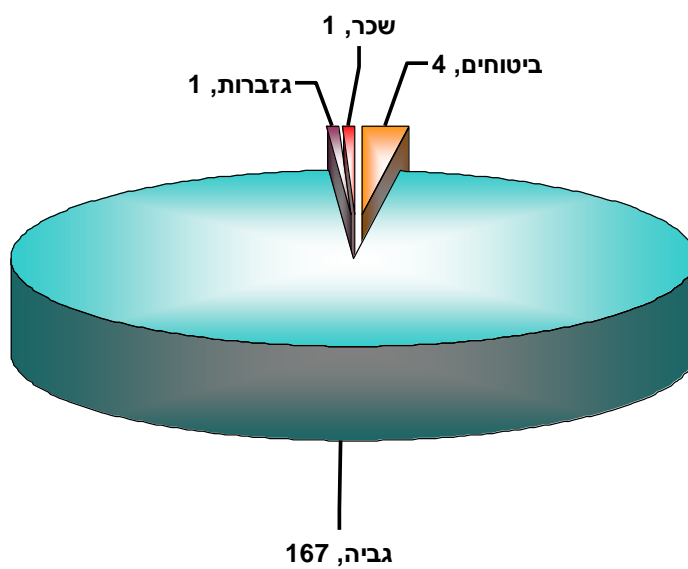
תכנון



סה"כ 11



מנהל כספים סה"כ - 173





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גביה

נוהל טיפול ביתרות זכות :

אגף הגביה פועל תוך כדי עבודה שוטפת גם באופן יזום בטיפול ביתרות זכות. כלומר : בדיקת נכונות היתרה, מילוי טופס על ידי התושב לאחר הודעה על יתרת הזכות והעברת הכסף לבנק תוך 30 יום, מיום הגשת טופס הבקשה להחזר.

החזר כספי

- ❖ בתאריך 11/12 התקבלה תלונה ביחי' לפניות ציבור מתושב הטוען לתשלום כפול שהתבצע באגף הגבייה באמצעות כרטיס האשראי שלו . לאחר בדיקה התברר כי טענתו נכונה החיוב שגוי וכספו יוחזר. הקובל פנה ליחי' לפניות ציבור לאחר מס' חודשי המתנה שלא קיבל זיכוי .
- מבדיקת הפנייה מול אגף הגבייה עולה כי פנייתו מוצדקת ובוצע חיוב כפול על מנת להשיב לו את כספו עליו לשלוח צילום המחאה .
- בתאריך 4/13 פנה שנית ליחי' לפניות ציבור בטענה כי טרם הושב לו החיוב השגוי . בהתערבות היחי' לפניות ציבור הטעות תוקנה חשבון הארנונה זוכה, הוכן החזר כספי שיועבר לחשבונו בתאריך 15/5/13 .
- כמו כן, נמסר לאגף הגביה שמועד החזר תשלום יוגדר בתוך הנוהל עד 30 יום, מיום מילוי טופס ההחזר.

הפניה נמצאה כמוצדקת (23-4)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תשלום מיסים שנתי

- ❖ תושב המשלם את חשבון הארנונה בהוראת קבע החליט בשנת 2013 לשלם את הארנונה לשנה מראש ולא דרך הוראת הקבע. בתאריך 9/1/13 שילם את החשבון שהגיע לביתו בתשלום אחד כפי שהופיע בחיוב השנתי. הקובל מלין על כך ששילם מראש את התשלום השנתי ובנוסף לכך גבו מהוראת הקבע שלו תשלום נוסף. מבדיקת התלונה מול אגף הגבייה עולה כי בחשבון המיסים לשנה מראש מקוזז התשלום הדו חודשי הראשון לחודשים 1-2/13 המשולם בהוראת קבע והקוזז מוצג בשובר הארנונה. היח' לפניות הציבור מצאה כי הקיזוז המופיע בשובר הארנונה אינו מציג בתיאור השירות את התשלום הדו חודשי המשולם בהוראת קבע. ראוי ונכון יהיה לציין בשובר הארנונה השנתי בסמוך לשורת סכום הקיזוז, הסבר מתאים אודות העובדה שתשלום ינואר פברואר יבוצע באמצעות הוראת קבע ויתרת התשלום באמצעות השובר המצורף.

הפניה נמצאה כמוצדקת (4-99)

- ❖ תושב פנה ליח' לפניות ציבור בטענה כי לא מצא את מס' הפקס או המייל של אגף הגבייה באתר האינטרנט העירוני. מבדיקה שערכה היחידה לפניות הציבור באתר האינטרנט העירוני לא נמצא פרסום של מספר הפקס או המייל של אגף הגבייה. בעקבות התערבות היח' תוקן הליקוי.

הפניה נמצאה כמוצדקת (1-30)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ ליחידה לפניות הציבור פנתה אם חד הורית שלטענתה פנתה עוד בשנת 2004 לממש זכאותה להנחת אם חד הורית, נאמר לה ע"י פקידת קבלת קהל כי היא לא נמצאה זכאית היות ומבחן הזכאות נמדד בהתאם למבחן ההכנסות. בקשתה הייתה לקבל הנחה רטרואקטיבית משנת 2004.

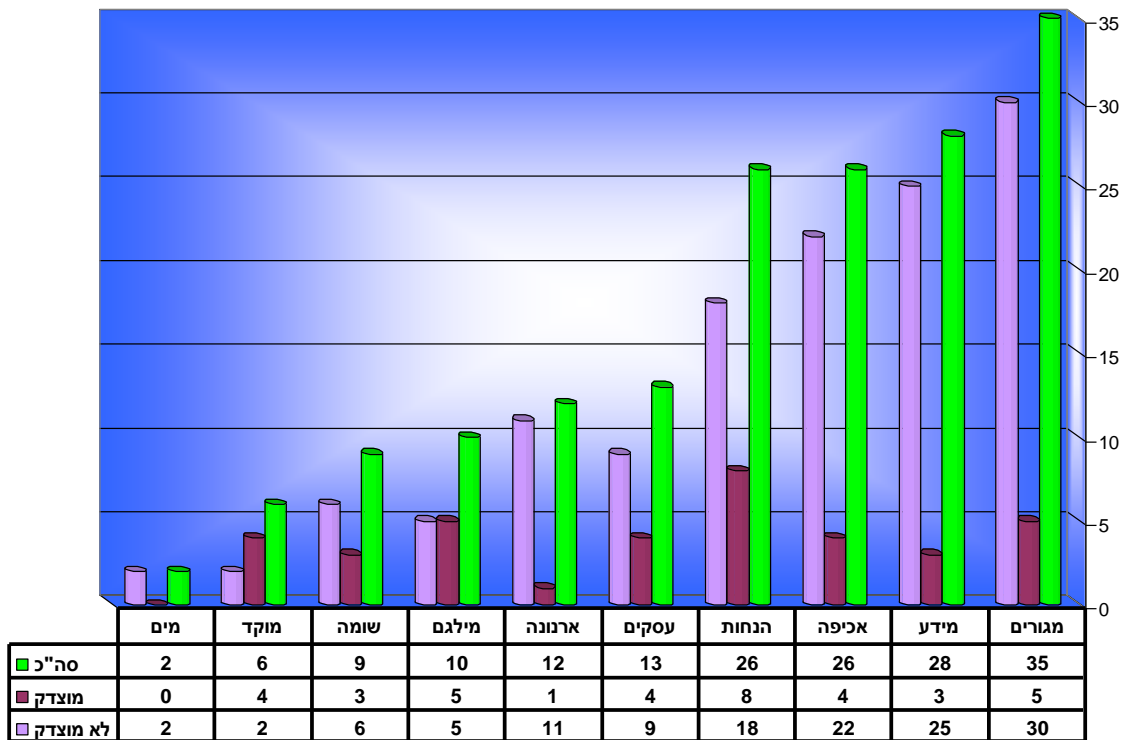
בשנת 2006 שונה צו ארנונה ומבחן ההכנסות הורד מסטאטוס של אם חד הורית, אולם על מנת לממש את הזכאות להנחה יש לפנות בכל שנה ולבקש את ההנחה. לאור העובדה שהפונה לא פנתה לרשות המקומית באופן פוזיטיבי על מנת לממש את זכאותה דינה של בקשתה להידחות. יחד עם זאת ולפנים משורת הדין וחרף העובדה שלא פנתה אושרה לה הנחת אם חד הורית לשנים 2012-2013.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

(12-84)



גביה

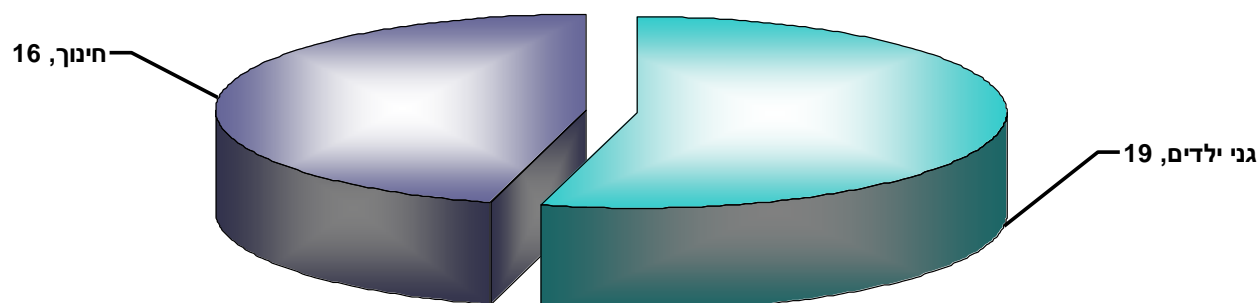


סה"כ 167



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מנהל החינוך - סה"כ 35





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חינוך

החוק כתובת נוספת למשלוח דואר לקטין (תיקוני חקיקה), התשע"ב—2012

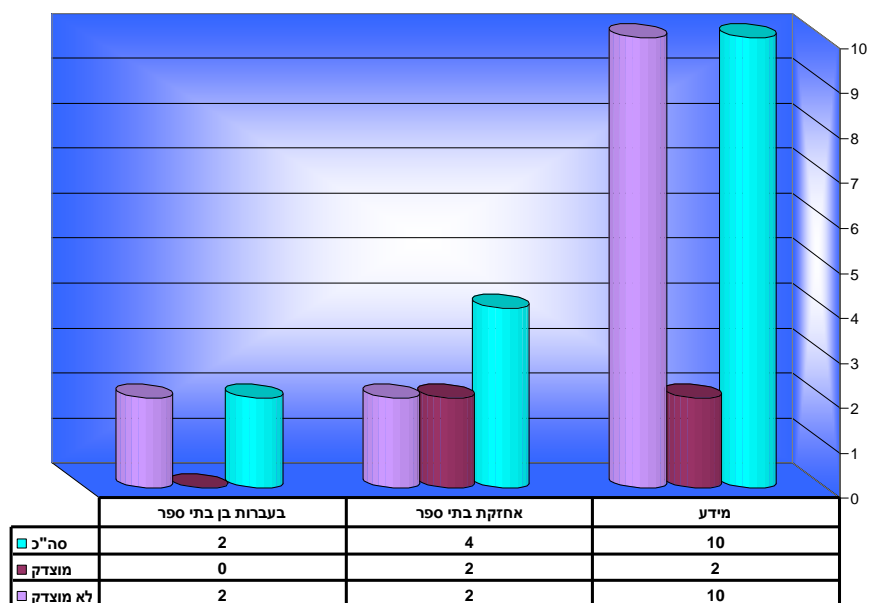
מסדיר את הנושא קבלת דיוור במקום בו לקטין יש שתי כתובות אצל הוריו, הוספת הכתובת תעשה ע"י הורי הקטין במשרד לרישום אוכלוסין (משרד הפנים), הכתובת הנוספת תועבר לעירייה באמצעות תוכנה הנמצאת בעירייה ומכאן חלה חובה פוזיטיבית על הרשות המקומית לשלוח דואר לשתי הכתובות, אלא אם כן קיימת הוראה מפורשת של בית המשפט לאי מסירת דיוור על פי הוראת החוק.

❖ ביחידה לפניית הציבור התקבלה תלונה מעמותת הורים משותפת – טובת הילד בטענה שהעירייה לא מיישמת את חוק "כתובת נוספת למשלוח דואר לקטין" מבירור התלונה עולה כי עיריית אשדוד פעלה ליישום הוראת החוק, נרכשה תוכנה המתממשקת ומאפשרת קליטה של כתובת נוספת לקטין ושליחת המידע להוריו.

הפניה נמצאה כמוצדקת (7-28, 7-75)



חינוך



סה"כ 16



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גני ילדים

חוק לימוד חובה תש"ט - 1949

חוק לימוד חובה תש"ט קובע שכל ילד בישראל חייב להיות במסגרות חינוך (גן ילדים או ב"ס) .
חוק לימוד חובה תקף החל מגיל 5 בגן חובה ועד לסיום כיתה יב'.
החוק מטיל חובה על הורי הילד לרשמו למוסד חינוכי ולדאוג להופעתו של הילד ללימודים עד לסיומם.

עיריית אשדוד משבצת בגני הילדים העירוניים לגני טרום חובה וגני חובה.
בעת הרישום לגן הילדים על ההורים לציין מהו הזרם החינוכי אליו הם מבקשים לרשום את ילדיהם (ממלכתי או ממלכתי דתי) ואת שם הגן המבוקש.

אם ברצון ההורים לרשום את ילדיהם למוסד חינוכי שאינו רשמי (חרדי או פרטי) עליהם להביא מסמך מאותו מוסד המאשר כי הילד התקבל אליו.

הרישום מבוצע במועד הקבוע בהזמנת הרישום.
במקרה של רישום לאחר המועד יכול להיווצר מצב בו הילד לא ישובץ בגן המבוקש אלא בגן בו נותרו מקומות פנויים.
הילדים משובצים עפ"י הזרם החינוכי שבחרו ההורים (ממלכתי או ממלכתי דתי).

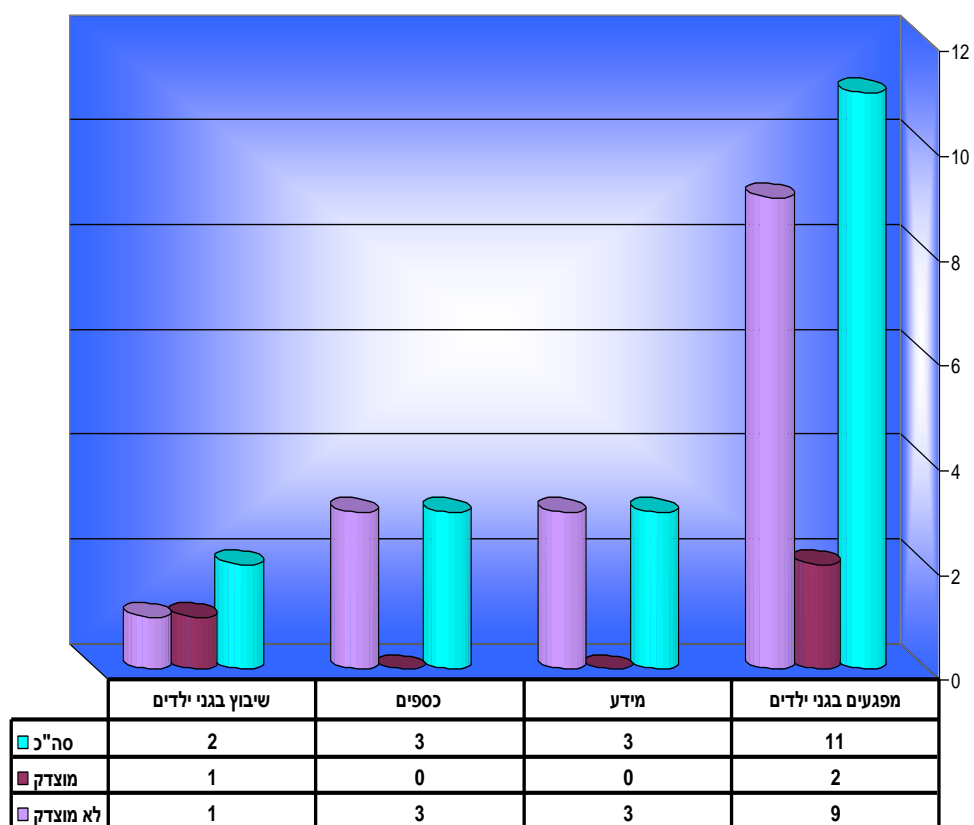
❖ הפונה פנתה ליחידה לפניית הציבור עם בקשה לרשום את ביתה לגן ממ"ד כאשר הגן היחיד ברובע שבו היא מתגוררת שייך לזרם התורני.
הפונה טוענת כי זה למעלה מחודש ימים היא בשיח עם הרב המנהל את הגן בכדי לקבל את אישורו בכדי שמחלקת הגנים בעירייה תוכל לרשום את ביתה אך ללא הצלחה.
לילדה לא נמצא גם פתרון שיבוץ בגן ממ"ד ברובע אחר שקרוב לביתה.

לאחר פניה של היחידה אל מחלקת גני הילדים נפגשה הפונה עם הרב המנהל את הגן וקיבלה את האישור לרישום הילדה.

הפניה נמצאה מוצדקת (7-0114)



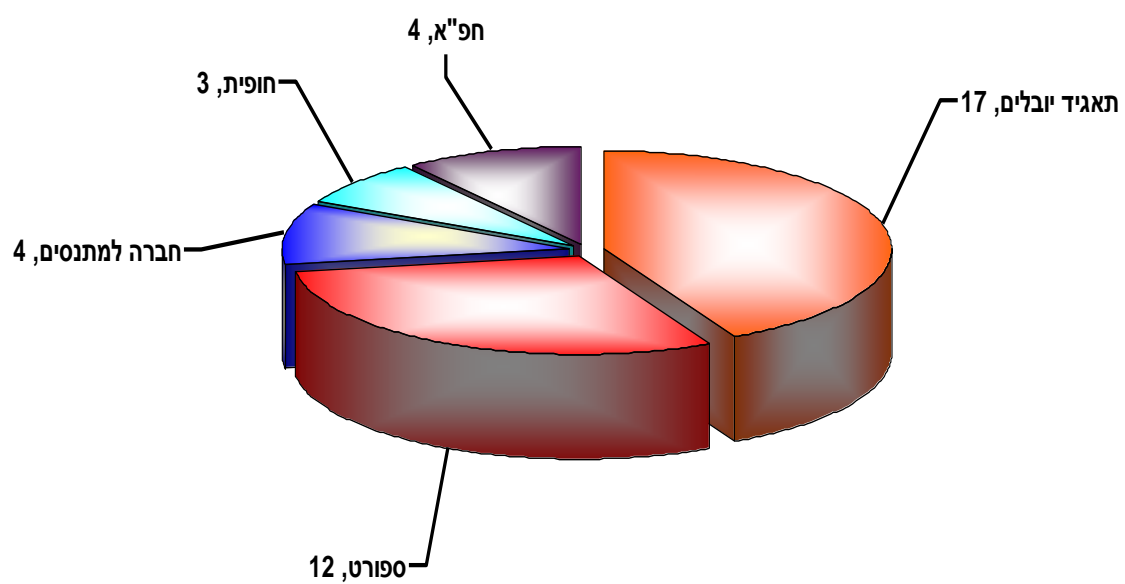
גני ילדים



סה"כ 19



חברות עירוניות - סה"כ 40





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

הרשות העירונית לספורט

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה על כך שבבריכה בעיר, המצילים עסוקים רוב הזמן בסמארטפונים שלהם ולא ברוחצים בבריכה.

הדבר מתרחש מסי פעמים, בימים שונים, ומסתמן כנורמה לקויה של המצילים במקום כאשר בהצלה כל רגע חשוב.
לפניה היו מצורפות תמונות המראות את המצילים בשעת מעשה.

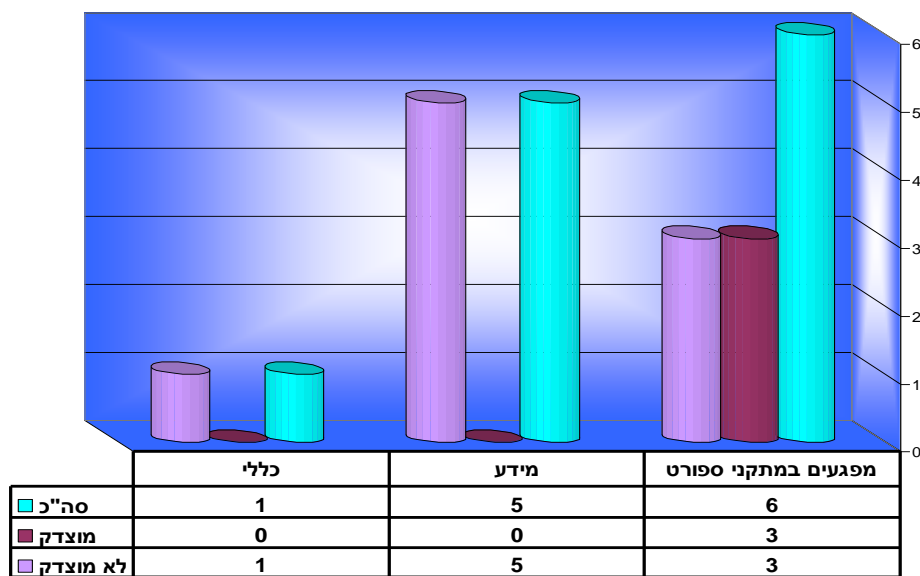
הפניה הועברה לטיפול הרשות העירונית לספורט ונמסר כי המצילים זומנו לבירור אצל מנהל הבריכה והובהרו להם נוהלי העבודה והוסברה להם חומרת מעשיהם.
הרשות העירונית לספורט ביקשה לרענן את הנהלים בקרב כל עובדי הבריכה.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(2013-07-0119).



הרשות העירונית לספורט



סה"כ 12