

בית העירייה
רח' הגדוד העברי 10 – הקריה
ת.ד. 28, אשדוד 77100
pniot@ashdod.muni.il
טל' 08-8545041/2, פקס' 08-8545041



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

דזי"ח נציב קבילות הציבור לשנת 2010

ז' אדר ב תשע"א
13 מרץ 2011
מספרנו : 4120/11

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 2 של נציב קבילות הציבור.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 סעיף 15 מחיל 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 קודם לאחרונה בחקיקה ראשית עובדה המשקפת את החשיבות שרואה המחוקק בטיפול בפניות התושבים. זאת ועוד יודגש כי חזון רוה"ע המציב את התושב במרכז מתוך מגמה לתת שירות טוב, יעיל ואמין לתושבי העיר, מחייב אותנו להקפיד בחובה זו הרבה מעבר לאמור בחקיקה.

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 רה"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 רה"ע לפניות ציבור המרכז את הטיפול בפניות ציבור המגיעות ללשכת רה"ע.

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

היחידה בדרך כלל תיתן מענה ביניים בתוך 14 יום. 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 2010 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 935 פניות. כמו"כ טיפל הממונה ב- 9 פניות שהתקבלו ממשרד מבקר המדינה (הממונה על פניות הציבור).

נוהל פניות הציבור:

בימים אלו סיימה יחידת הנהלים בשיתוף עם נציב קבילות הציבור לכתוב את נוהל פניות הציבור ומתוך רצון להגשים את חזון רוה"ע למתן שירות מיטבי לתושבי העיר.

הנוהל יחבר 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.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2010 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.

פניה מוצדקת

פניה 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.

פניה בלתי מוצדקת

פניה 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 14 יום תגובת ביניים 30 ימים מענה לפניה ופניה מורכבת 60 יום אי עמידה בלו"ז שנקבע בנוהל

יסווג בעיקרון את הפניה כפניה מוצדקת בהתחשב בלוי"ז סטטוטורי כפי שנקבעו
בחוק התכנון והבניה או בחוקים אחרים הרי שלגבהים כלל זה לא יחול.

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור
הגב' מלי קוגן וגב' ענת אמסלם, למזכירת נציב קבילות הציבור הגב' זהבה סבג,
למר יצחק גל המשמש בהתנדבות כיועץ רוה"ע בנושא פניות הציבור.
לראשי מנהלים, מנהלי האגפים והמחלקות על שיתוף פעולה פורה שהניב תוצאות
ראויות במהלך שנת העבודה.

בברכה,

עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

תוכן עניינים

עמוד	נושא
5	התפלגות פניות לפי שנים
6	התפלגות פניות לפי אופן הקבלה
7	התפלגות פניות לפי סטאטוס
8-16	מנהל תפעול
17-21	מנהל הנדסה
22-24	מנהל כספים
25-27	מנהל חינוך
28-29	מנהל כללי
30-31	מנהל רווחה
32-33	איכות הסביבה
34-35	חברות עירוניות

תברואה (פניות לדוגמא)

❖ הפונה טוען כי מפנים את הפחים לפני השעה 06:00 ומקימים המון רעש. בבדיקה שנערכה באגף התברואה נמסר כי הקבלן אינו מכחיש את העובדה כי הוא מפנה את הפחים בשעה המצוינת והוא קיבל הנחיה חד משמעית להפסיק את הפינוי המוקדם. בבדיקה חוזרת עולה כי הקבלן חדל מלפנות את האשפה לפני השעה 06:00.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

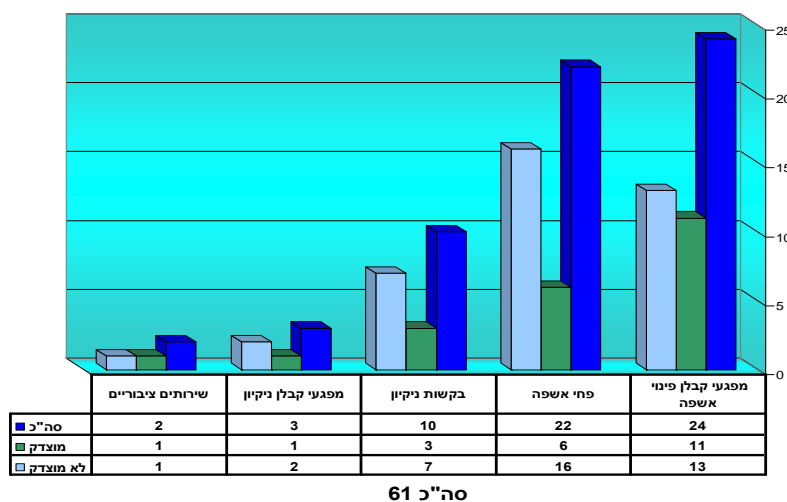
❖ הפונה טוענת כי לקחו את מיכל הבקבוקים מהמקום ולא מחזירים אותם. בבדיקה שנערכה באגף התברואה נמצא כי המתקנים הישנים של איסוף הבקבוקים נלקחו מהמקום ובמקומם יוצבו מתקנים חדשים. הכתובת עליה מדברת הפונה נמצאת ברשימה והמתקן החדש יוצב במקום.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

❖ הפונה טוענת כי לא מנקים בחניה של המבנה (הביטוח הלאומי לשעבר) וכי אין במקום מיכל אשפה כלל. בבדיקה שנערכה במח' שרותי ניקיון נמצא כי במקום נערך מבצע ניקיון רחב היקף. מהמקום פונו גרוטאות ופסולת בניה. הצבת כלי אצירה במקום הינה באחריות המועצה הדתית, לה שייך המבנה והודעה נמסרה ליושב ראש המועצה.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

תברואה



נטיעות (פניות לדוגמא)

❖ הפונה מבקש להחליף את מתקני המשחקים בגן אלישבע למתקנים חדשים. בבדיקה שנערכה באגף הנטיעות נמצא כי המתקנים במקום תקינים ומגוונים ואין בתוכנית העבודה לשנת 2010 כוונה להחליפם.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

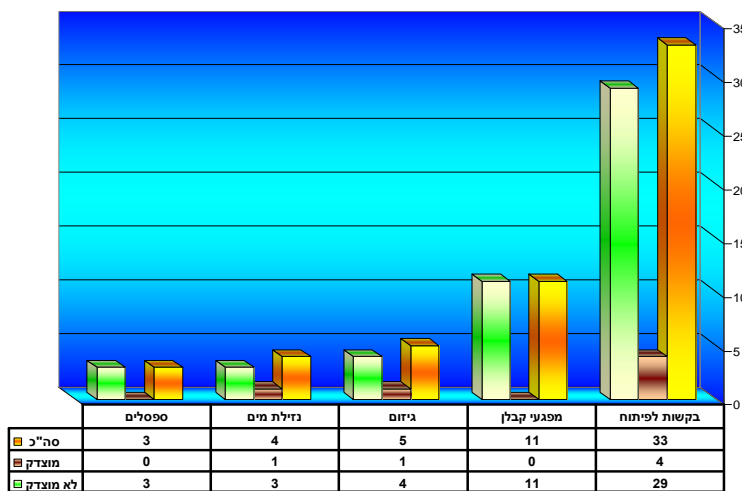
❖ הפונה מבקשת להציב ספסלים נוספים לאוכלוסיה הבוגרת באזור בפינת הרחובות נחל שורק-כנרת. לפי בקשת הפונה אגף הנטיעות הציב במקום 3 ספסלים נוספים.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ הפונה טוענת כי המגלשה בגן המשחקים במקום אינה תקינה וכי החול בארגז החול מלוכלך מאד. בבדיקה שנערכה באגף הנטיעות נמצא כי המגלשה נבדקה ע"י מכון התקנים והיא נמצאה מתאימה למשחקי ילדים. החול משמש כמצע נפילה ולא למשחק. החול נבדק ונמצא כי הוא תקין וכשיר כמצע נפילה. האגף מקפיד לנקות את החול מידי פעם והוא מוחלף פעם עד פעמיים בשנה לפי הצורך.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

נטיעות



סה"כ 56

פיקוח חניה (פניות לדוגמא)

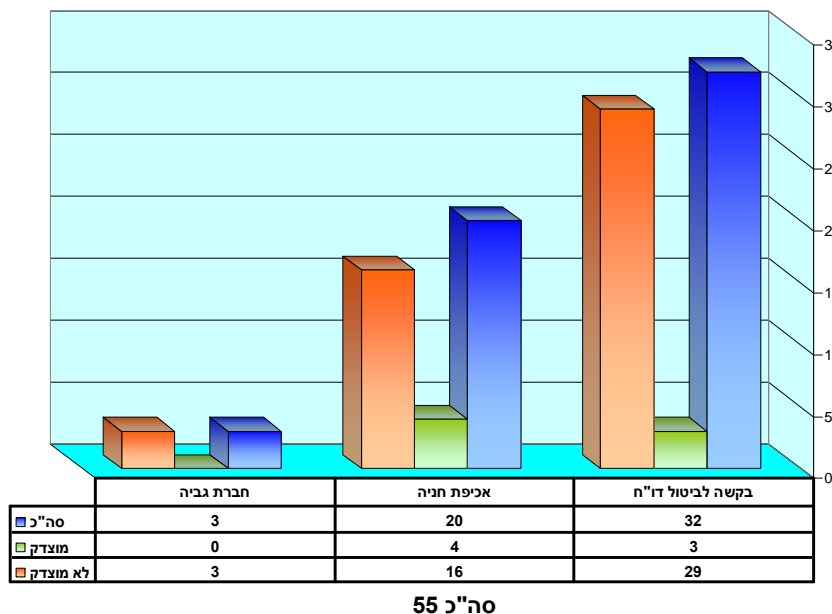
- ❖ הפונה טוען על התנהלות חריגה של חב' שוהר בנוגע לגבית דו"ח חניה. בבדיקה שנערכה ברשות לחניה נמצא כי לפונה נשלחו 8 התראות בדואר לגבי הדו"ח. נשלחה לפונה הודעה על עיקול מיטלטלין במקרה והוא לא ישלם את הדו"ח. בבדיקה עם הגובה לא נמצאה כל התנהגות חריגה.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

- ❖ הפונה טוען כי ישנה בעיה של אכיפת חניה בערבים ובסופי שבוע. בבדיקה שנערכה עם הרשות לחניה ובשיחה עם הפונה נמצא כי הוא מדבר על החניה הפרטית של הבניין. הוסבר לו כי לפי חוק העזר העירוני לחניה אין הרשות לחניה מוסמכת לאכוף במקום הנ"ל.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

פיקוח חניה



פיקוח עירוני (פניות לדוגמא)

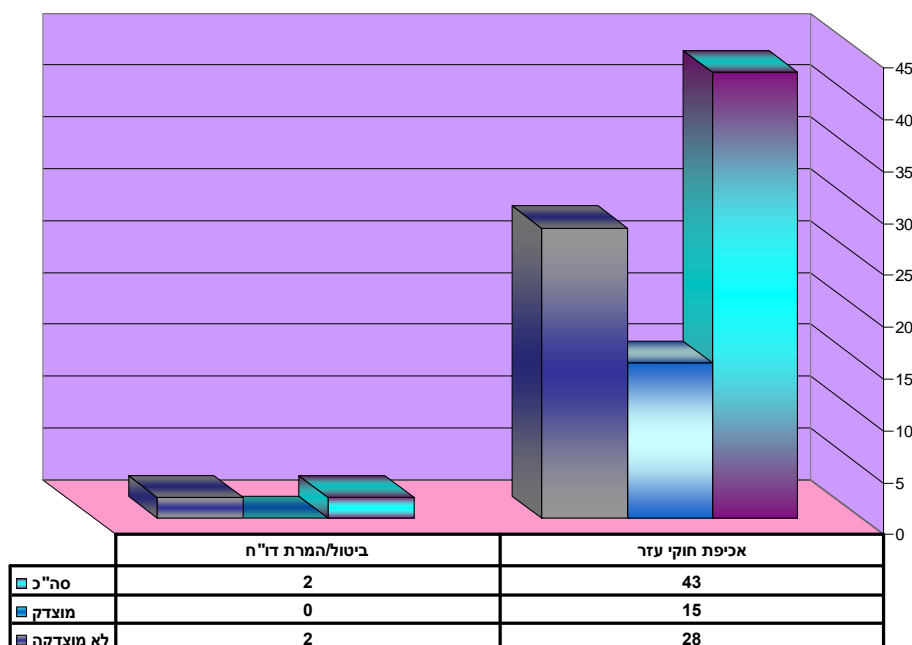
- ❖ הפונה טוענת כי השכנים מקומת הקרקע חסמו את המעבר מביתה לכיוון הרחוב הראשי דבר המקשה עליה ועל בעלה הנכה לצאת למקום. המחלקה לפיקוח עירוני שלחה פקח למקום והוא נתן התראות לסילוק המפגע. המפגע סולק לשביעות רצון הפונה.

הפניה נמצאה כמוצדקת .

- ❖ הפונה טוען כי ישנו רכב נטוש בחניה התת קרקעית של הבניין שבו הוא מתגורר. הפונה מבקש שהעירייה תגרוור את הרכב מהמקום. בבדיקה שנערכה בפיקוח העירוני נמסר כי לבעל הרכב נרשמה התראה לפנותו למרות שהחניה היא פרטית ובאחריות הדיירים. לעירייה אין מרכז לגרירת רכבים נטושים וגם אם היה שכזה בתוקף, הוא לא נועד לגרירת רכבים מחניות פרטיות. פעולה שכזאת היא באחריות הדיירים.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

פיקוח עירוני



סה"כ 45

אחזקת דרכים (פניות לדוגמא)

❖ הפונה טוענת כי סמוך לגינתה ישנו עץ ישן ששורשיו גרמו למדרכה להתרומם ומסכן את הולכי הרגל, עוד טוענת הפונה כי פנתה למוקד העירוני בעבר ולא טופל

בבדיקה מול אחזקת דרכים נמצא כי לא הייתה פניית מוקד ולכן לא טופל, כרגע עצרו את העבודות מחוסר תקציב, העבודות יתחדשו עם קבלת תקציב חדש לאחר התערבות היחידה לפניות הציבור המפגע טופל.

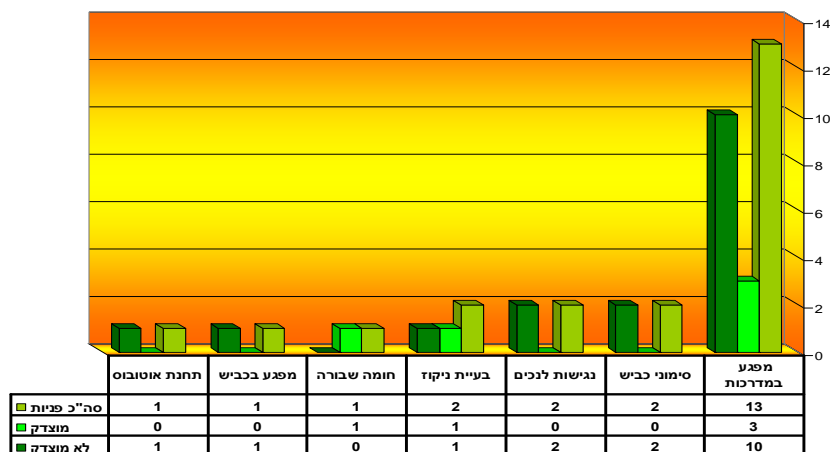
הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ הפונה טוען כי המדרכה בסמוך לביתו תוקנה מספר פעמים אך הבעיה חוזרת על עצמה, שפת המדרכה מתמוטטת

בבדיקה מול אחזקת דרכים נמצא כי אכן המדרכה תוקנה פעמיים, הבעיה נובעת מכך שהמקום מהווה נקודת איסוף גרוטאות, המנוף פוגע במדרכה. המדרכה תוקנה בפעם השלישית ובמקביל הפניה הועברה לטיפול מחלקת תברואה מול קבלן אשפה.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

אחזקת דרכים



סה"כ 22

חופים (פניות לדוגמא)

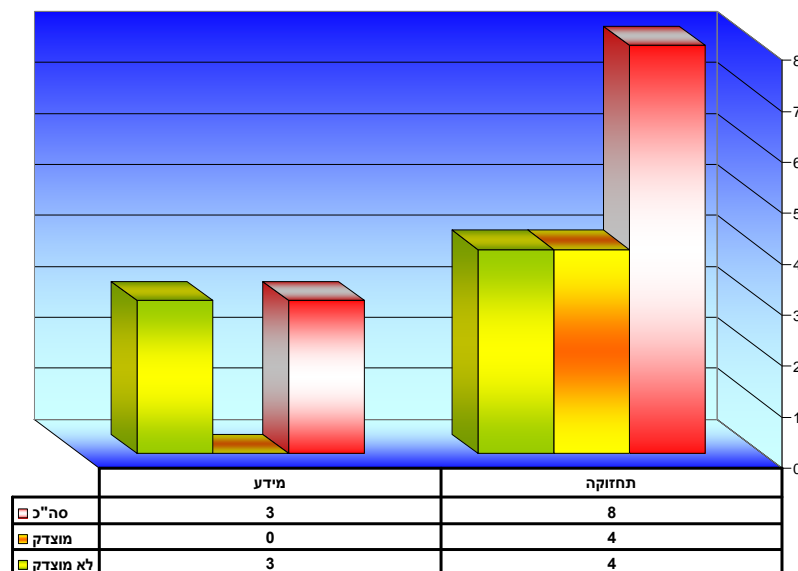
- ❖ הפונה טוען כי זרימת המים למקלחות בחופי הרחצה חזקה מאד והדבר גורם לבזבז עצום של מים.
 בבדיקה שנערכה באגף החופים נמסר כי הפונה צודק וישנה בעיה בויסות הלחצים למקלחות.
 אנשי אגף החופים ביצעו תיקונים בצנרת לויסות עוצמת המים למקלחות.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

- ❖ הפונה טוענת כי במקלחות הנשים ששופצו לאחרונה בחוף לידו חסרות ידיות לדלתות כך שאי אפשר להשתמש בהם תוך שמירה על צנעת הפרט.
 בבדיקה שנערכה באגף החופים נמצא כי החלקים החסרים להסדרת הדלתות הוזמנו ולכשיגיעו הם יותקנו במקומם.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

חופים



סה"כ 11

רישוי עסקים (פניות לדוגמא)

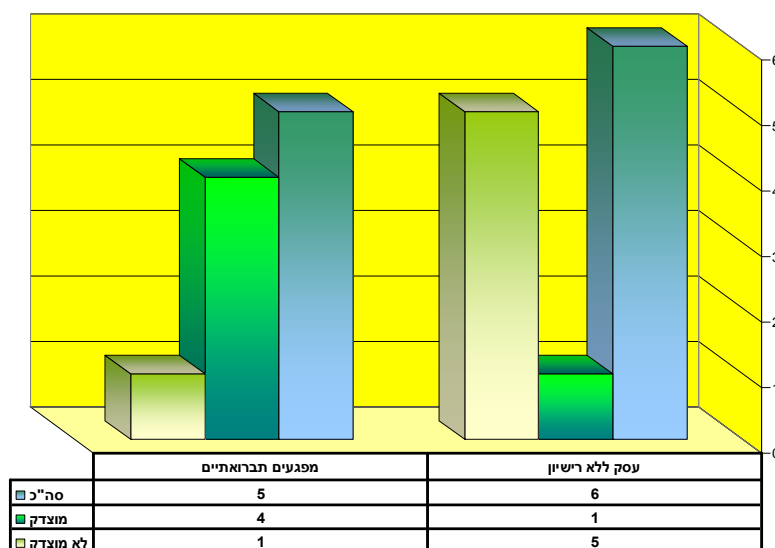
❖ הפונה טוען כי יש רעש קבוע מהפיצוציות במקום. בעל הפיצוצייה זומן לשיחת הרתעה במשרד מנהל מחלקת רישוי עסקים והתחייב לעשות כל מה שבידו לצמצם את הרעש אולם טען כי הרעש נובע מבעלי הרכבים המגיעים לאזור ומפעילים את הרמקולים ברכבים בעוצמה גבוהה.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ הפונה טוען כי בדירה בבנין הוקם משפחתון ללא רישיון עסק. המשפחתון גורם למטרד של רעש, לכלוך ובעיות חניה. בבדיקה שנערכה במח' רישוי עסקים נמצא כי משפחתונים אינם חייבים ברישיון עסק.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

רישוי עסקים



סה"כ 11

וטרינר (פניות לדוגמא)

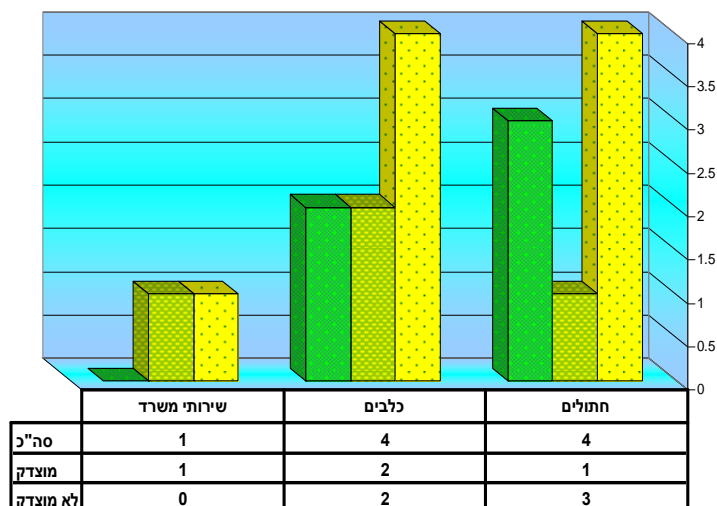
- ❖ הפונה מתלונן על חבורת כלבים משוטטים באזה"ת בעיקר בשעות הלילה. לוכד הכלבים יצא למקום ולכד את הכלבים. הפונה הודה לנו על הטיפול.

הפניה נמצאה כמוצדקת

- ❖ הפונה מבקשת את עזרת הרשות בעיקור חתולי רחוב. בבדיקה שנערכה במשרד הוטרינר העירוני נמצא כי עם כל הרצון הטוב לסייע אין באפשרותם לסייע בגלל בעיה תקציבית. בקשה שהוגשה למדינה לסיוע בעניין נענתה בשלילה, והרשות ממשיכה גם השנה לבקש סיוע מהמדינה. בכל מקרה, השנה מתחילה העירייה בעיקור וסירוס חתולי רחוב מתקציבה.

הפניה נמצאה כמוצדקת

מחלקה וטרינרית



סה"כ 9

תשתיות (פניות לדוגמא)

❖ תושבי רחוב יהודה הנשיא פונים לגבי פתיחת מעבר לכלי רכב ברחוב המהווה סכנה, הבתים ברחוב מאוכלסים בילדים, לטענתם שדה הראיה במקום לקוי, מבקשים לבטל את המעבר או להציב פסי האטה.

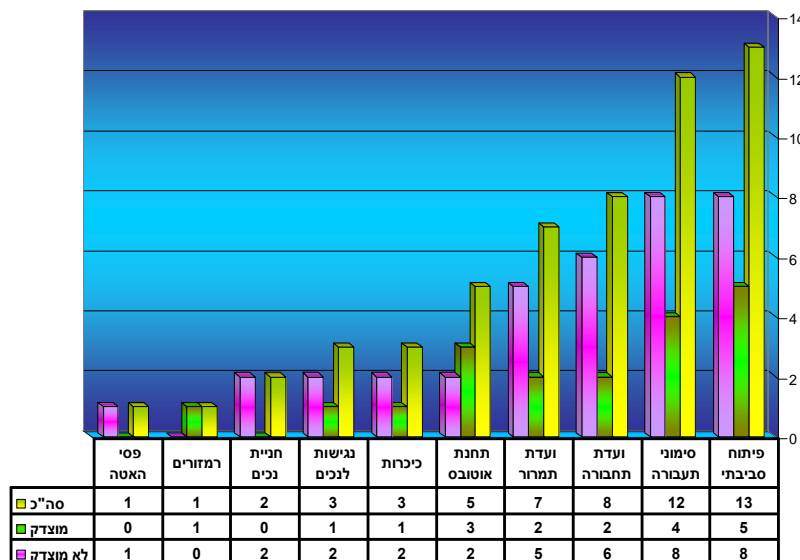
בבדיקה במחלקת תשתיות נמצא כי הסדר התנועה המדובר עונה לכל כללי הבטיחות כמו כן הוצבו מעקות בטיחות ופסי האטה.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

❖ הפונה מבקש להעביר את תמרור איסור החניה בכביש משה דיין המוביל מצומת חוף הקשתות לצומת חוף אורנים. בבדיקה במח' התשתיות נמצא כי תמרור איסור החניה במשה דיין בוצע לאחר החלטה של ועדת התמרור בעקבות עומס תנועת בכביש. לאור האמור לא ניתן להסיר את התמרור.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

פיתוח ותשתיות



סה"כ 55

פיקוח בניה פרטית (פניות לדוגמא)

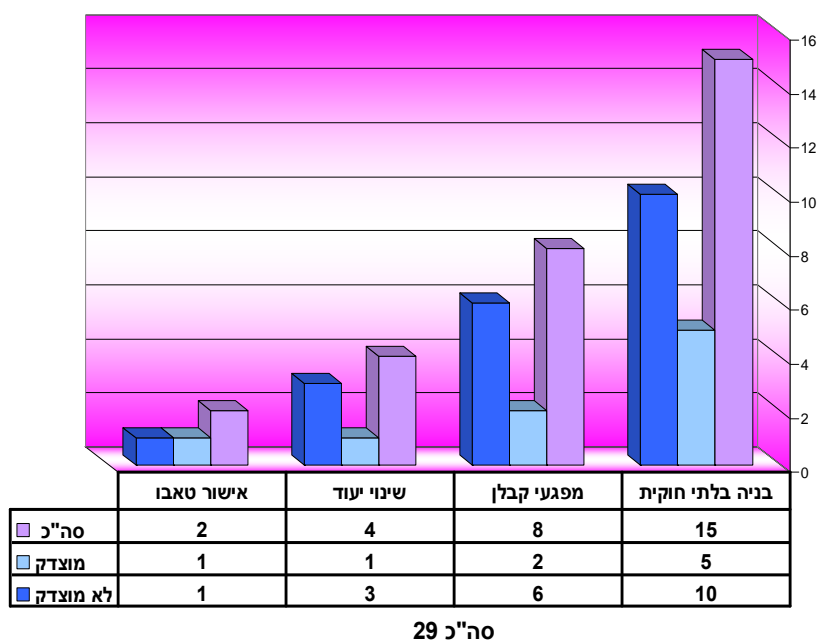
❖ הפונה טוען כי בבנין שבו הוא גר ישנן מס' דירות המחולקות ליחידות דיור. בבדיקה שנערכה במחלקה נמצא כי בבנין הנדון נפתחו 10 תיקי פיקוח בגין פיצול דירות. נשלחו הזמנות לגביית עדות לבעלי הדירות.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ הפונה טוענת כי בבנין ברח' סיני מתבצעות עבודות בניה בלתי חוקית. בבדיקה שנערכה במחלקה נמצא כי הפונה צודק. לפי דיווח של המפקח נפתח תיק פיקוח כנגד בעל הנכס בגין חגירות בניה.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

פיקוח בניה פרטי



מהנדס העיר (פניות לדוגמא)

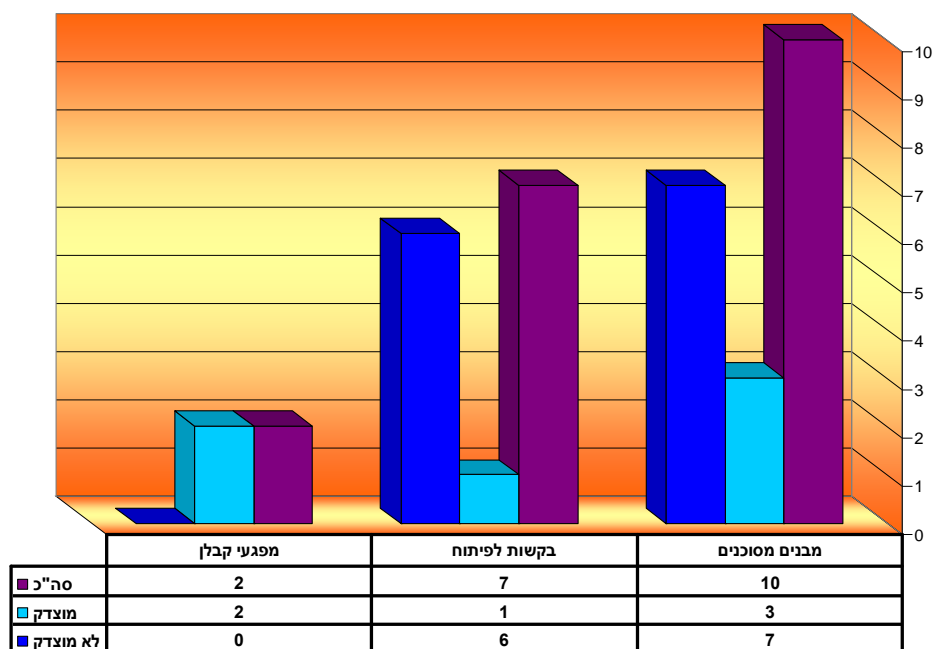
❖ מס' פניות לגבי הקמת תחנת הדלק בסיטי.
 בבדיקה שנערכה במשרד מהנדס העיר נמצא כי תחנת הדלק אושרה בהליך מסודר של הכנת תוכנית מפורטת בסמכות מקומית.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

❖ הפונה מתלונן על בניה של מקלט לנוער במצוקה בסמוך לביתו.
 בבדיקה שנערכה במשרד מהנדס העיר נמסר כי ההיתר לבניה הוצא עפ"י החוק.
 תיק בניה מס' 7855 שההיתר עליו הופק ביום 26/11/09.
 המגרש עליו יבנה מיועד למבנה ציבור ולא לגן ציבורי כפי שצוין בפניה.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

מהנדס העיר



סה"כ 19

תכנון (פניות לדוגמא)

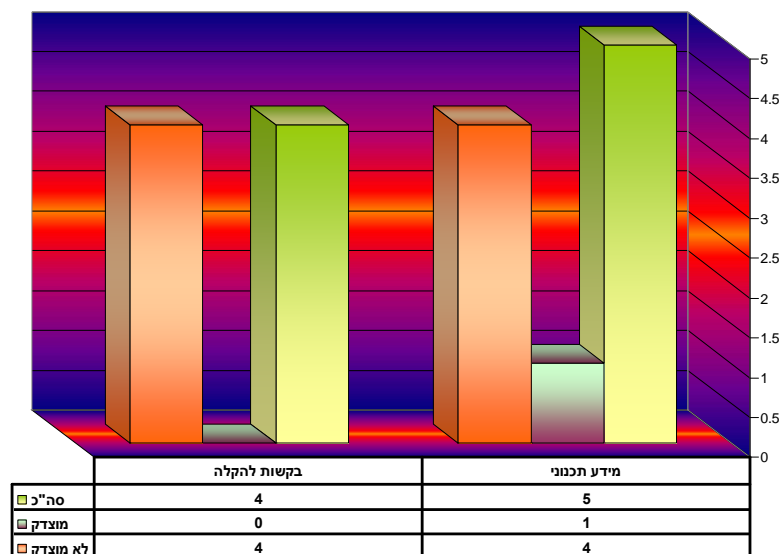
- ❖ מסירת מידע תכנוני מוסדר בחוק התכנון והבניה. המידע אמור להימסר למבקש תוך 30 יום מיום הבקשה. הפונה טוען כי פנה מס' פעמים לאגף התכנון לקבל מידע תכנוני אך לא קיבל את המבוקש. בבדיקה שנערכה נמצא כי המידע שאותו ביקש הפונה נשלח לכתובת המידע באשדוד ולא לכתובת אותה ביקש הפונה בפנייתו, בטבריה. המידע הוצא בשנית ונשלח ע"י היחידה לפניות הציבור לפונה במייל. בביקור שערך הפונה באשדוד הוא הגיע אל המשרד וקיבל את המסמכים המקוריים מהיחידה.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

- ❖ הפונה מתלונן כי חניית הבניין בו הוא מתגורר הפכה להיות חניה ציבורית בעקבות מרכז החנויות שנבנה במקום. בבדיקה באגף התכנון נמצא כי על פי התב"ע השטח הוא בייעוד חניה פרטית. יחד עם זאת ההנחיות לשטח זה קובעות בין היתר: "במגרש החניה הנ"ל תהיה עיריית אשדוד רשאית להניח ולספק שירותים עירוניים לבנינים הגובלים בלבד". באם הפונה מבקש לסגור את החניה בשער עליו להגיש בקשה במח' הרישוי.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

תכנון



סה"כ 9

גבייה (פניות לדוגמא)

- ❖ פניה ממשרד לאזרחים ותיקים לגבי תושב, אזרח ותיק בן 68 שלא מקבל הנחה בגביה בגין גילו.
 בבדיקה שנערכה באגף הגביה נמצא כי רק אזרח ותיק המקבל על פי חוק הביטוח הלאומי קצבת זקנה/שארים זכאי להנחת אזרח ותיק.
 גיל הזכאות לקצבת זקנה הינו 70 לגברים ללא קשר הכנסות הפונה שעדיין לא הגיע לגיל הקובע לכן אינו זכאי להנחה.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

- ❖ הפונה טוען כי מקבל דואר לגבי חוב בארנונה בכתובתו, החוב אינו על שמו ומתייחס לחנות.
 הפניה נבדקה באמצעות גביה עסקים ונמצא כי אכן נפלה טעות ברישום כתובת בעל החוב.

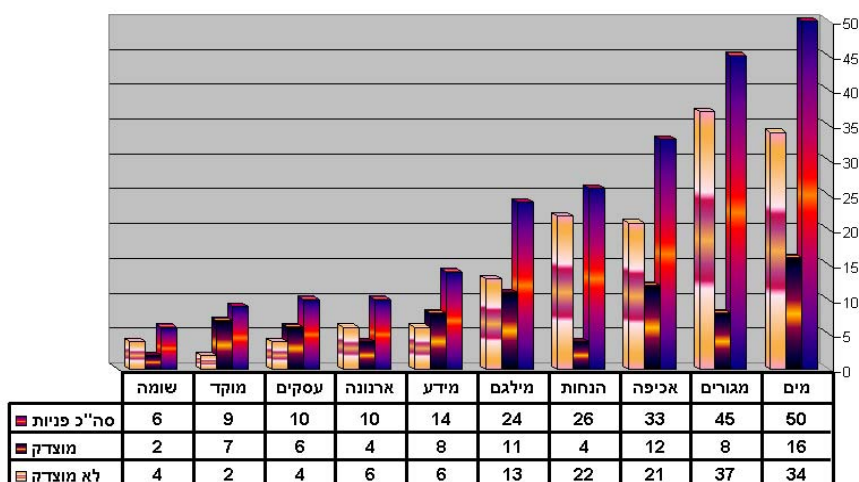
הפניה נמצאה כמו

- ❖ פנתה אלינו גברת לאחר הסדרת תשלום חוב במים, לאחר עיקול חשבון הבנק אך העיקול לא הוסר למרות תשלום החוב. למרות פנייה חוזרת לאכיפה במילגם, הובטח כי העיקול יוסר, עברו 3 חודשים והעיקול עדיין לא הוסר.

בבדיקה מול מילגם עולה כי הצו להסרת העיקול שהועבר בתשדורת מחשבים לא הגיע ליעדו. רק לאחר התערבות היחידה לפניות הציבור נשלחה בקשה ידנית לבנק ועיקול הוסר.

הפניה נמצאה כמוצדקת

אגף הגבייה



סה"כ 227

חיבור מערך גבייה למערכת C.R.M.C

בעקבות פניות רבות שהגיעו לנציב קבילות הציבור בגין חוסר מענה נאות בחברת הגבייה.

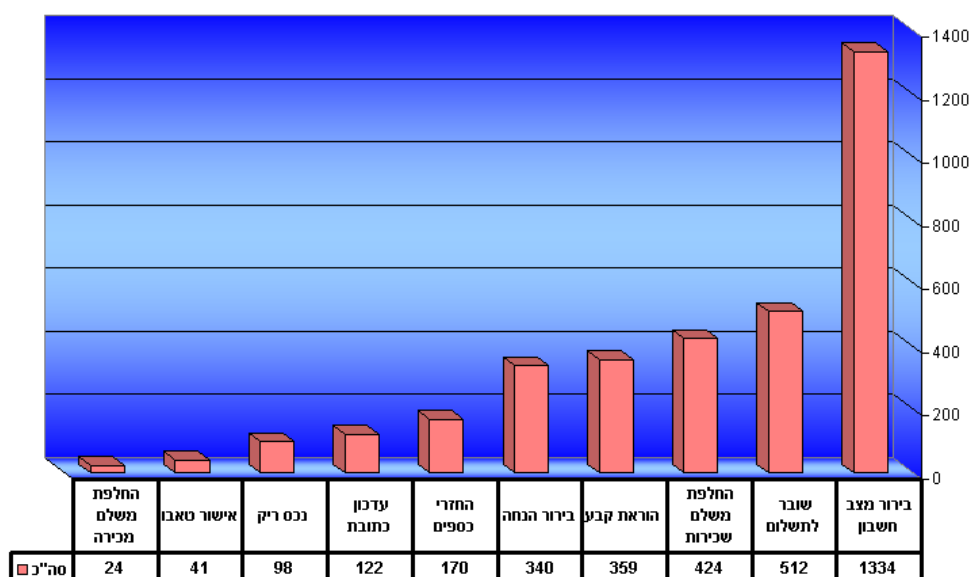
הנושא נבדק לעומק ועולה כי פניות שאין להם משמעות תקבולית, אינם מקבלים קדימות מה שיוצר חוסר שביעות רצון מצד הלקוח.

בהמלצת הנציב הותקנה מערכת C.R.M.C – מענה טלפוני שתשמש עורף משרדי לחברת הגבייה ובפניות שאין להם משמעות תקבולית יועברו אל אנף הגבייה.

התקנת מערכת C.R.M.C מעודדת את התושבים לקבל שירות טלפוני ומונעת תורים ארוכים בגבייה.

במהלך השנה נתקבלו במערכת 3,424 פניות וכמות הפונים לנציב בנושא זה ירדה באופן משמעותי מאוד.

מוקד גביה 2010



בתי ספר (פניות לדוגמא)

- ❖ הפונה טוען כי רשם את בנו לכיתה א' באמצעות האינטרנט, לאחר בירור נמצא כי בנו אינו נכלל ברשימת הנרשמים לביה"ס המבוקש.
 בבדיקה מול מחלקת חינוך יסודי נמצא כי בעת רישום באינטרנט יש להדפיס את הטופס המהווה אישור רישום ולגשת לביה"ס המבוקש להשלמת פרטי הרישום.
 בפועל לא היה בידי הפונה הוכחה לרישום ולא פנה כמבוקש לביה"ס המבוקש.
 לנוכח העובדות הנ"ל ומכיוון שאין מקום לביה"ס המבוקש עליו לרשום את בנו לביה"ס אחר ולהגיש בקשת ההעברה לביה"ס המבוקש שתידון על בסיס מקום פנוי.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

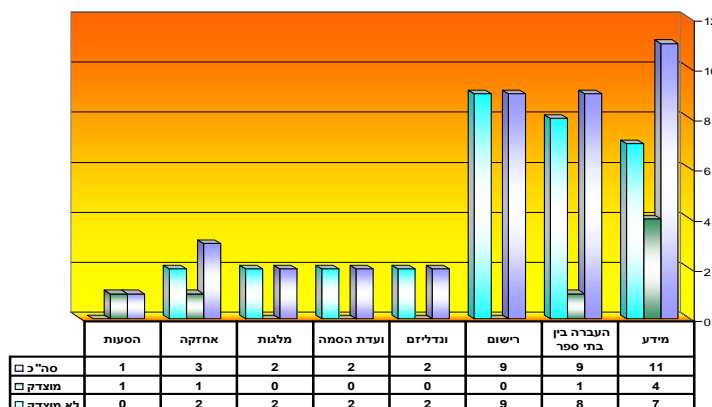
- ❖ הפונה טוען כי ניגש לרשום את בנו לכיתה א' בקרבת מקום מגוריו אך נמסר לו כי אין מקום פנוי בביה"ס, עוד טוען הפונה כי לפי החוק ביה"ס חייב לרשום את בנו ולבצע הגרלה.
 בבדיקה נמצא כי לכל ביה"ס יש מכסת רישום שנקבעת מראש לפי מבנה פיזי ויכולת קליטה.
 ביה"ס אינו עורך הגרלה, כל הקודם זוכה להירשם עד סיום מכסת הרישום.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

- ❖ הפונה פנתה בגין רישום שני ילדיה באותו המקיף, ביתה התקבלה לכיתה י' במקיף המבוקש ואילו בנה התקבל לכיתה ז' במקיף אחר.
 בבדיקה נמצא כי בבקשתה לרישום שני ילדיה למקיף המבוקש לא צורפה בקשה לאיחוד אחים, ומכיוון שמעבר הילדה נעשה בכיתה י' אזי במקרה זה הרישום פתוח ואילו רישום לכיתה ז' הינו ע"פ אזור מגורים.
 לאחר פנייתה נמצא כי הבקשה לאיחוד אחים הוגשה באיחור וכרגע אין מקום פנוי בביה"ס המבוקש לכיתות ז'.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

חינוך



סה"כ 39

גני ילדים (פניות לדוגמא)

- ❖ הפונה טוען כי בגן הילדים ישנו ארגז חול מסוכן, אין מספיק חול בארגז, יש בו מרצפות, אספלט ואבני שפה וילדים משחקים מידי יום בארגז החול. הפניה הועברה לטיפול מח' גני הילדים ונמסר כי ארגז החול תוקן. הפונה הודה לנו על הטיפול.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

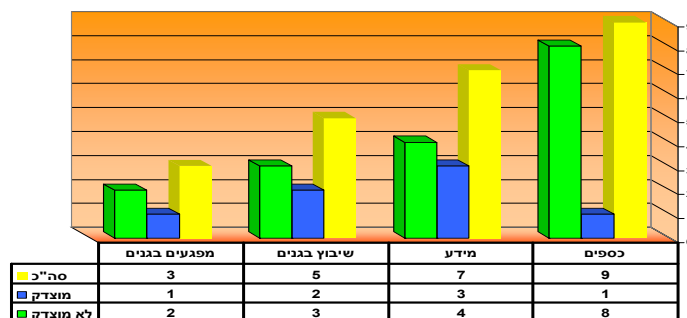
- ❖ הפונה טוען כי נגבו ממנו דמי ביטול מוגזמים לגבי ביטול יול"א. בבדיקה שנערכה במח' גני הילדים נמצא כי בהסכם עליו חותמים ההורים מצוין כי ביטול היול"א עד לתאריך 10/8/10 יחויב בסך של 180 ש"ח. לאחר תאריך זה יחויב המבטל בתשלום של חצי חודש+דמי הרשמה (שאינם מוחזרים בכל ביטול שהוא). שירותי היול"א ניתנים כי ההורים נזקקים להם ללא שום קשר לגן בו לומד המבקש. הנהלים נקבעו על מנת לאפשר התארגנות לקראת פתיחת שנת הלימודים ומניעת רישום וביטול מיותרים והם חלים על כל המבקשים. מאחר וההורים הגישו את בקשת הביטול לאחר 10/8/10 נגבה מהם תשלום של חצי חודש+דמי רישום.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

- ❖ הפונה טוענת כי לא קיבלה סייעת צמודה לביתה הסובלת מאלרגיה למזון ספציפי ונמצאת בגן טרום חובה. בבדיקה שנערכה במח' גני הילדים נמצא כי משרדי החינוך והבריאות אינם מכירים בנושא האלרגיה למזון לצורך מתן שעות סייעת לילדים אלרגיים בכלל וילדי גני טרום חובה בפרט. הרשות, לפי הנחיות רוה"ע נתנה הנחיות לסייע לילדים אלה ע"י מתן בנות שרות על חשבון הרשות בשל הרגישות לעניין. מח' הגנים פעלה בהתאם להנחיה ושיבצה סייעת משותפת למבקש ועוד ילדה הזקוקה לסייעת בגן המבוקש. האם טענה כי הגן מרוחק ממקום מגוריה ולמרות ההצעה לרשום את ביתה לגן ריחן שבו תקבל סיוע היא העדיפה לרשום את ביתה לגן מרוחק יותר ובו אין סייעת כלל כי אין בו ילד נוסף הזקוק לכך.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

גני ילדים



סה"כ 24

בטחון/שיטור משולב (פניות לדוגמא)

❖ הפונה מתלוננת על עישון במסדרונות בניין יוניטרייד.

השיטור המשולב ערך סיורים במקום והזהיר את דיירי המשרדים לגבי החוק למניעת עישון במקום.

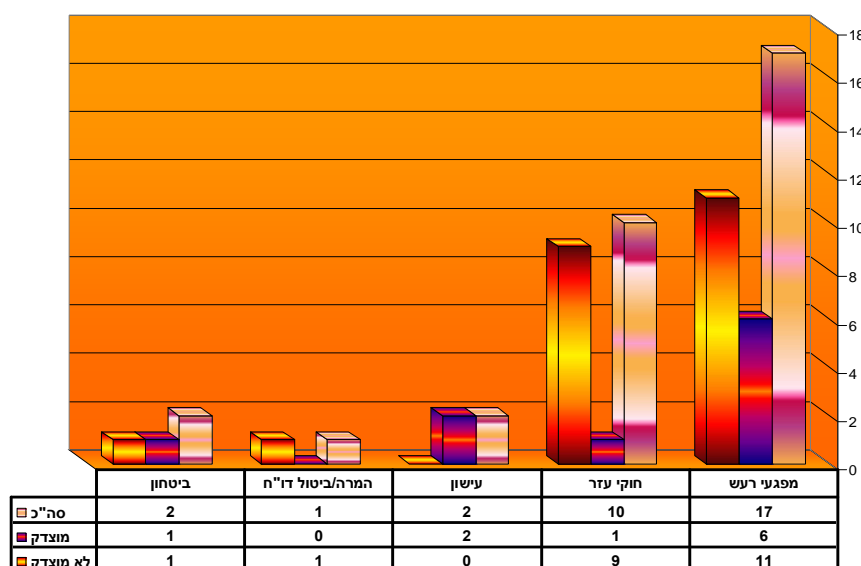
הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ הפונים טוענים כי חבורת נערים מתפרעת במקום מגורים בשעות הלילה וגורמת למטרד.

בבדיקה שנערכה עם הקב"ט העירוני והשיטור המשולב נמסר כי ניידות הביטחון והשיטור המשולב מסיירות במקום ונער אחד נעצר הוריו הובאו לתחנת המשטרה.

הפניה נמצאה כמוצדקת

ביטחון/שיטור משולב



רווחה (פניות לדוגמא)

- ❖ הפונה טוענת כי רשמה את בנה למשפחתון, נמסר לה כי אין מקום במשפחתון המבוקש, למרות זאת היא טוענת כי לא קיבלה את החזר דמי הרישום כפי שמגיע לה מכיוון שמחלקת משפחתונים ביטלה את הרישום עקב חוסר מקום. הפונה טוענת כי לא יידעו אותה על האפשרות לבחור משפחתון אחר וטוענת כי לא הוחתמה על טופס המודיע לה כי לא יוחזרו לה דמי הרישום. בבדיקה שנערכה נמצא כי טופס הרישום של הפונה לא נמצא ולכן לפני משורת הדין היא תוכל לקבל את כספה בחזרה.

הפניה נמצאה מוצדקת.

- ❖ הפונה פנה אלינו בטענה כי בבניין מגוריו בחדר המדרגות מתגורר הומלס שיכור. בבדיקה נמצא כי עו"ס המטפלת בדרי רחוב איתרה את ההומלס והציע לו דיור בהוסטל וסיוע אך הוא סרב. למנהל הרווחה אין אפשרות להוציא אותו משם, במידה והיה מסוכן לעצמו או לסביבתו ניתן היה לבקש אבחון פסיכיאטרי או אשפוז כפוי ומכיוון שאין זה המצב עליו לפנות למשטרה מכיוון שהוא נחשב כפולש בשטח פרטי.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

איכות הסביבה (פניות לדוגמא)

- ❖ הנחיות הממונה מכוח חוק הקרינה הבלתי מייננת (התשס"ו-2006) קובעות כי:
 1. בשום מקרה לא ייחשף הציבור כתוצאה מהפעלת אתר בודד, ברמות שעולות על 30% מסף החשיפה הבריאותי.
 2. לא ייחשף הציבור לקרינה רציפה וממושכת מהפעלת אתר בודד, ברמות שעולות על 10% מסף החשיפה הבריאותי. חשיפה רציפה ומתמשכת מוגדרת כחשיפה של אדם לקרינה למשך 4 שעות לפחות ביממה, במהלך 5 ימים בשבוע, בכל מקום שהוא נמצא בו, ובכלל זה בדירת מגורים, מוסד חינוך, מוסד לקשישים, בית חולים, משרד או שטח ציבורי פתוח כגון משחקים, האמון על בדיקת רף הקרינה הינו המשרד לאיכות הסביבה.
- הפונה טוען כי בדירה בבנין מגוריו ישנה אנטנה סלולארית הגורמת לטענתו למפגע של קרינה. בבדיקה שנערכה ע"י איכות הסביבה נמצא כי רמת הקרינה הסביבתית נמוכה מהמלצות המשרד להגנת הסביבה.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

- ❖ הפונה, תלמיד במוסד חינוכי, טוען כי בסמוך לכיתת הלימוד שלו בונים מבנה נוסף ומפעילים גנרטור ששורף דלק וכתוצאה מכך נגרם מפגע של ריח חריף. בבדיקה שנערכה ע"י איכות הסביבה ובסיוור שנערך במקום נקבע כי הפעלת הגנרטור בצמוד למבנה של ביה"ס מהווה מפגע זיהום אויר חמור ומזיק לבריאות התלמידים. הקבלן נדרש באופן מיידי להפסיק את פעולת הגנרטור במיקומו הנוכחי.

הפניה נמצאה כמוצדקת

חופית (פניות לדוגמא)

❖ הפונה טוען כי השירותים הציבוריים בפארק לכיש שרופים והשילוט בפארק אינו קריא.

בבדיקה שנערכה בחופית נמצא כי השירותים הציבוריים במקום הוצתו וכרגע ישנו רק תא אחד שהוכשר לשימוש הציבור עד לשיפוץ חדרי השירותים. השילוט בפארק נמצא בימים אלה בהחלפה לשילוט חדש.

הפניה נמצאה כמוצדקת

ח.פ.א (פניות לדוגמא)

❖ ברובע יז' התקבלו טענות בגין קווי ביוב שתומים מה שגרם להצפות ביוב במתחמים הפרטיים.
לאחר בדיקה וסיור במקום עולה כי ח.פ.א סיימה את עבודתה במקום ולטענתה הקווים היו נקיים, אולם מצד שני תאגיד המים והביוב לא קיבל את העבודה. במרווח הזמן בן שני האירועים נסתמו מספר קווים.
לאחר דיון עם ח.פ.א ויובלים סוכם כי ח.פ.א תנקה שנית את הקווים ותמסור אותם לאחזקת יובלים.

הפניה נמצאה כמוצדקת