



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2015



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

כ"א שבט תשע"ה
10 פברואר 2015

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 5 של נציב קבילות הציבור לשנת 2015.

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 רוח"ע המציב את התושב במרכז מתוך מגמה לתת שירות טוב, יעיל ואמין מחזק מאוד את החובה החקוקה 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) 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.

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 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 בדרי"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 2015 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 941 פניות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

במהלך שנת העבודה כאמור הובאו לידיעת הממונה נושאים עקרוניים שיש בהם כדי להשליך על ייעול השירות לתושבים.

1. הנגשת מידע לליקויי ראייה באמצעות אמצעי עזר דיגיטליים

2. הבחנה בין שטח פרטי לציבורי .

3. פיתוח הפארקים הציבוריים והתקנת הצללות .

4. חובת שמירת סודיות .

נושאים אלו קיבלו התייחסות בגוף הדו"ח ויש בהמלצת הנציב כדי להסדיר את התייחסות המערכת לנושאים אלו כפועל יוצא לייעול שיפור השירות לתושב. זה המקום לציין את שיתוף הפעולה מצד הנהלת הארגון לעניין תיקון ושיפור מתמיד של הליקויים מתוך כוונה לתת שירות מיטבי לתושבי העיר.

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 למנהל 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 שזוה 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 2015 היחידה לפניות ציבור ביצעה בקרה והדרכה צמודה 3 פעמים בשנה על מנת להניע את הרפרנט המנהלי לשימוש במערכת והכנסת פניות המגיעות במישרין למנהל לפי הנוהל.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2015 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.



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, 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.

ראוי לציין כי בשנת העבודה 2015 עיריית אשדוד קיבלה את פרס השקיפות משרת המשפטים פרס זה הינו 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 הבאים מוצגת לעיון טבלת יישום המלצות הנציב כפי שהוצגו בשנת 2014 עם תגובות המנהלים/אגפים.

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, 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 ופועלים בכפוף להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור.

ב ב ר כ ה,

עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תוכן עניינים

עמוד

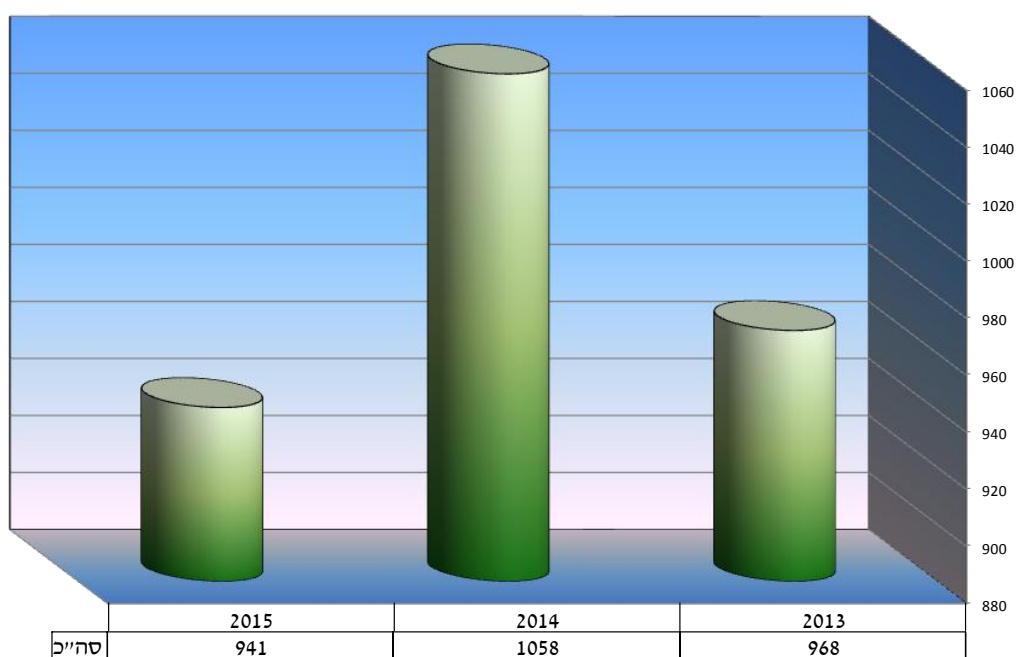
נושא

7	התפלגות פניות לפי שנים
7	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
8	התפלגות פניות לפי רפרנטים מנהליים
8	התפלגות פניות לפי מנהל
10-28	מנהל תפעול
29-36	מנהל הנדסה
37-41	מנהל כספים
42-47	מנהל חינוך
48-51	מנהל כללי
52-58	חברות עירוניות
59-65	יישום המלצות נציב דוח 2014

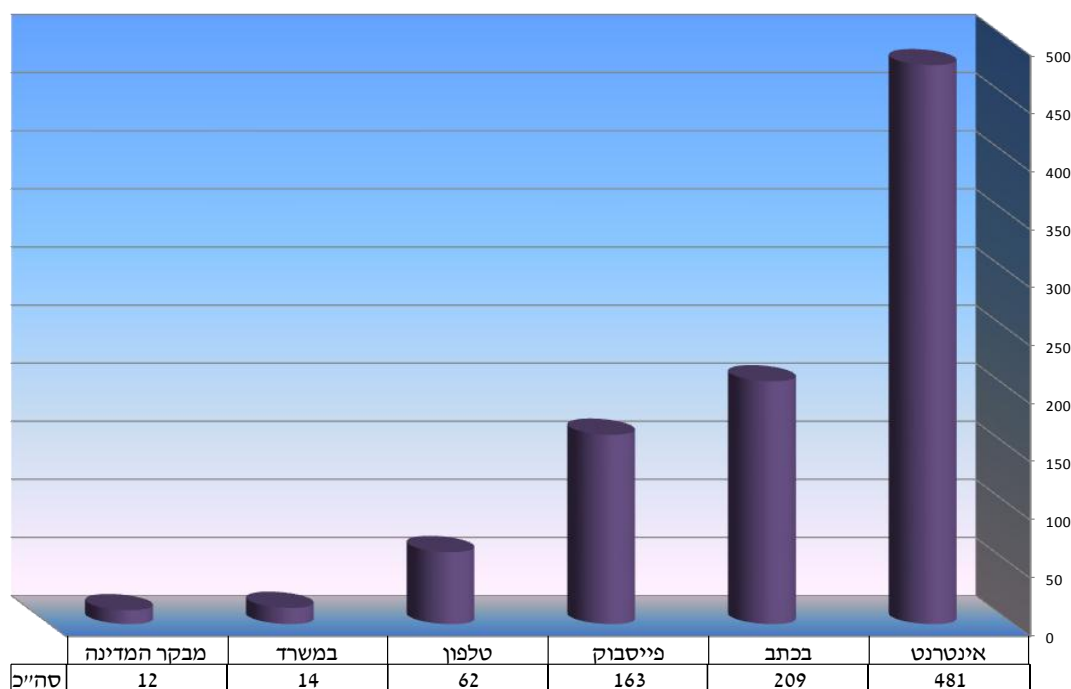


עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

התפלגות פניות לפי שנים



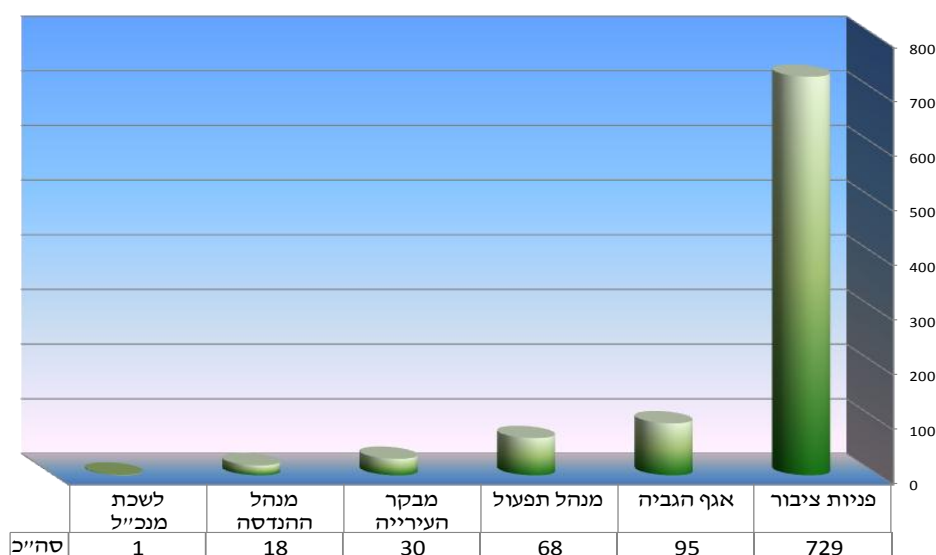
התפלגות פניות לפי אופן קבלה



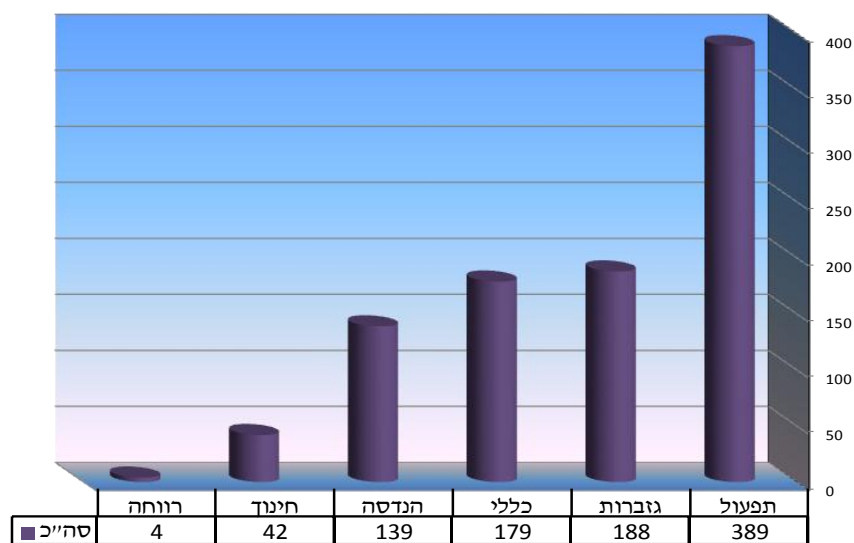


עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

התפלגות פניות לפי רפרנטים מנהליים



התפלגות פניות לפי מנהל





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מבחר דוגמאות שהתקבלו

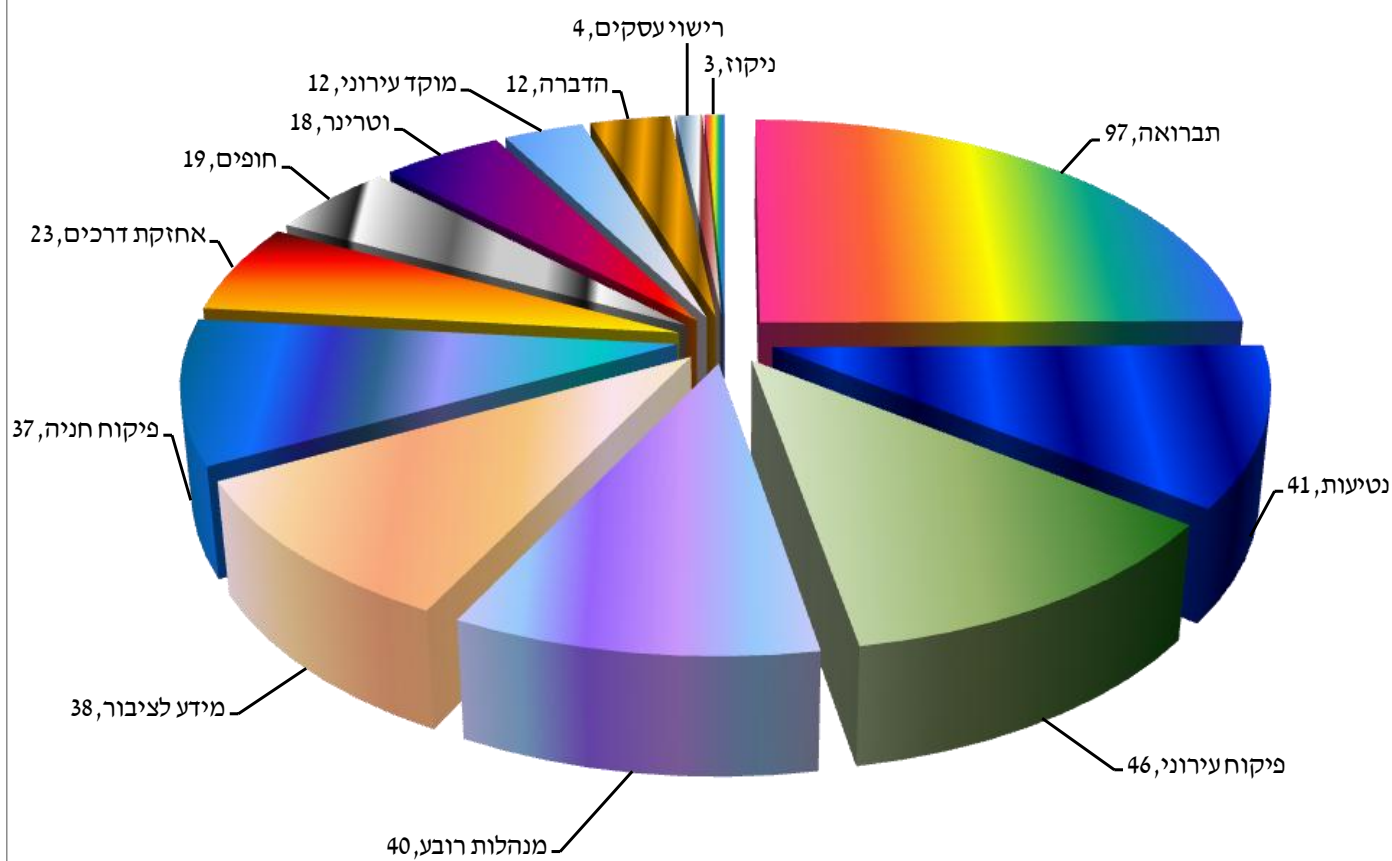
ביחידה לפניות הציבור

בשנת 2015



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

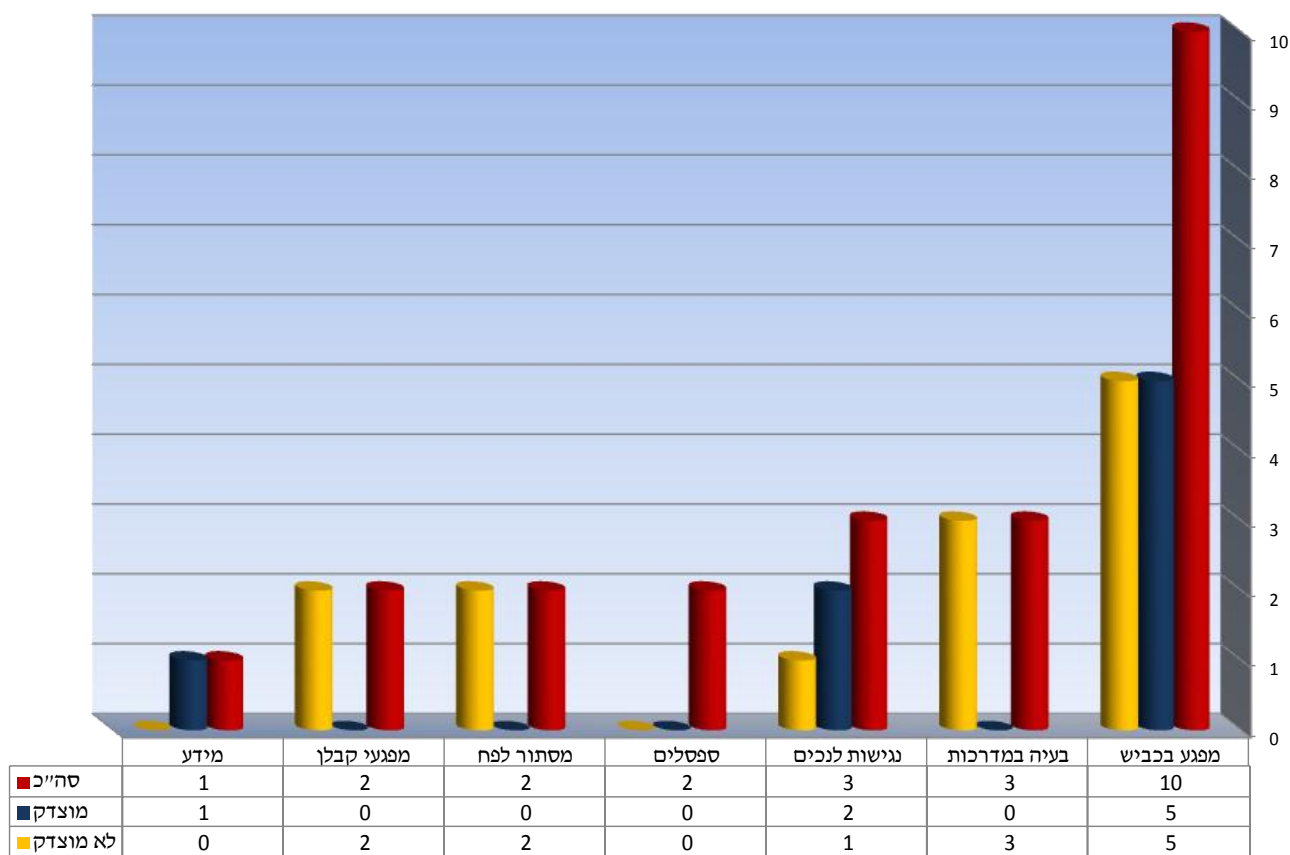
מנהל תפעול - 390 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

אחזקת דרכים - 23 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

אחזקת דרכים

רקע:

אגף אחזקה מתמקד בשני תחומים עיקריים:

1. אחזקת כבישים, מדרכות וכלל תשתיות בעיר.
 2. שירותי פיתוח ותחזוקה של שטחים ומבנים ציבוריים.
- לצורך זיהוי הבעיות והפנייתן לגורמים מקצועיים לטיפול פרוסים בעיר מפקחים, כמו כן קיימת עובדת באגף האחזקה המטפלת בפניות הציבור שמגיעות למוקד העירוני.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה בנוגע לסימון ארבע חניות נכים בשד' מנחם בגין, הסימון על הכביש דהוי.

הפניה טופלה באמצעות מחלקת אחזקת דרכים ואכן בוצע סימון החניות על הכביש.

שבועיים לאחר ביצוע העבודה פונה בשנית התושב בטענה כי הסימון על הכביש בוצע לא על פי התקנות וההנחיות להצבת תמרורים 2010 של משרד התחבורה. הוראת התמרור חלה אחר התמרור.

על פי התקנות בחניה מקבילה למדרכה התמרור ימוקם בחלק הקדמי ימני של החניה בפועל יצא שהתמרור הוצב בחלק השמאלי של החניה.

הפניה טופלה ובוצע הסימון על פי דין.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(8-0092, 8-0006)

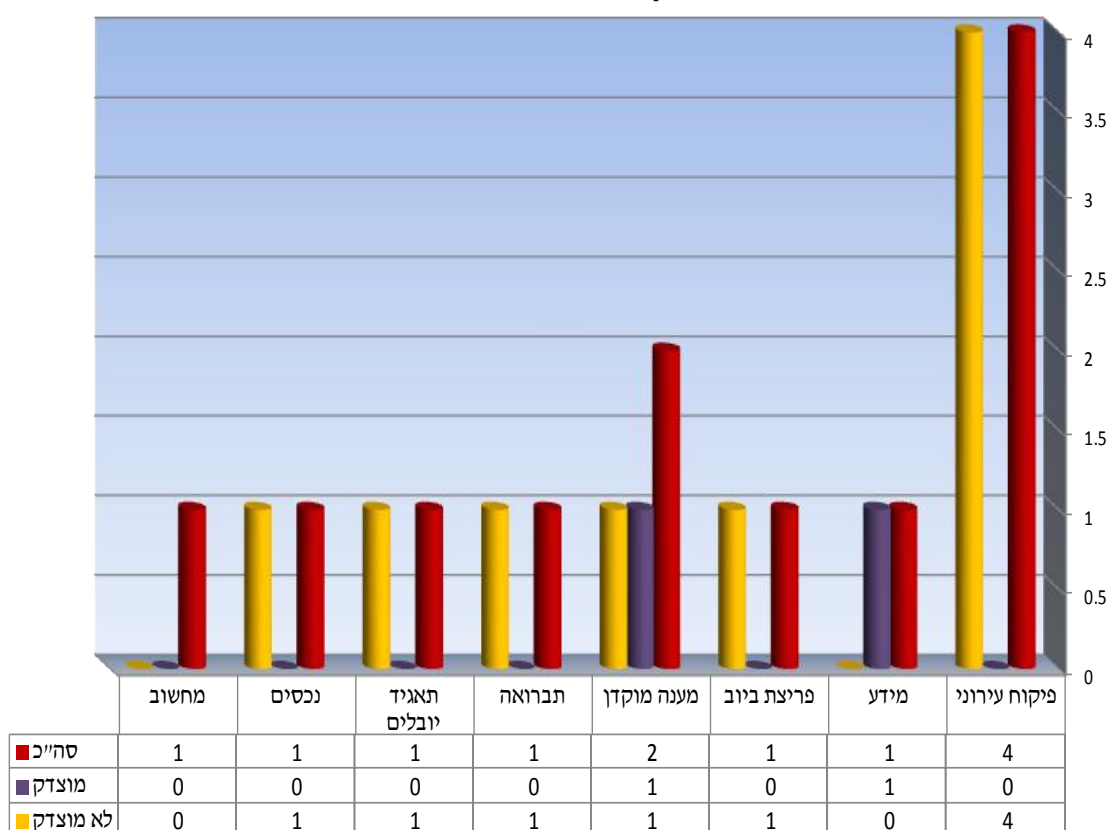
המלצת הנציב:

ממליץ כי מפקח האזור יצא לשטח עם ביצוע עבודת הקבלן ויוודא כי אכן הסימונים והצבת התמרורים מתבצעים על פי התקנות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מוקד עירוני - 12 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מוקד עירוני

רקע:

המוקד העירוני משמש כמרכז שליטה ובקרה ומהווה כתובת מרכזית לתושבי העיר להעברת פניות אודות מטרדים ומפגעים עירוניים.

המוקד העירוני פועל 24 שעות ביממה. פניות התושבים מאובחנות על ידי ניידות המוקד ומטופלות על ידי יחידות העירייה בהתאם. תקלות המאובחנות כתקלות קלות מטופלות באופן מידי עם קבלתן על ידי ניידות המוקד.

שיטת העבודה כפי שמתבצעת במהלך השנים יוצאת מתוך הנחה שהתושב במרכז – נגזרת מחזון ראש העיר, והמערכת העירונית צריכה לכוון שירות שיהיה אמין ויעיל. לצורך כך המוקד העירוני מרכז עבודה אל מול מדדי ביצוע.

❖ פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור בטענה כי פנה למוקד העירוני בבקשה לניקיון מסביב לרחוב והחניות באזור מגוריו, לטענתו קיבל תשובה מהמוקד כי העירייה לא מטפלת בניקיון החניות. הקובל טוען שהניקיון ברחוב ובחניות מתבצע כבר מס' שנים.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול המוקד העירוני ומנהלת הרובע התברר כי המוקדנית שאלה את התושב על המיקום המדויק של בקשת הניקיון והסבירה לו שיש מקומות בהם העירייה לא מנקה ואחריות הניקיון חלה על הדיירים בשטח הפרטי ופנייתו תועבר למחלקת תברואה.

ממנהלת הרובע נמסר כי הניקיון ברחוב המבוקש מבוצע גם בחניות שליד ביתו של הפונה וישנן חניות פנימיות שלא נכנסים אליהם. כמו כן ממנהלת הרובע נמסר כי על המוקדנית להעביר את הפניה ולא לידע את התושב לגבי שטח פרטי או ציבורי.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת (11-126)

המלצת הנציב:

קיימת הבחנה בין שטח פרטי וציבורי והרשות העירונית נמצאת במרחב הציבורי, אבל ישנם שטחים שעל אף שהם מוגדרים בתב"ע כפרטיים שטחים אלו הם בעלי אוריינטציה ציבורית, קרי הציבור עובר בהם באופן תדיר, והם לא משמשים רק את בעלי הנכס שלהם שייכים.

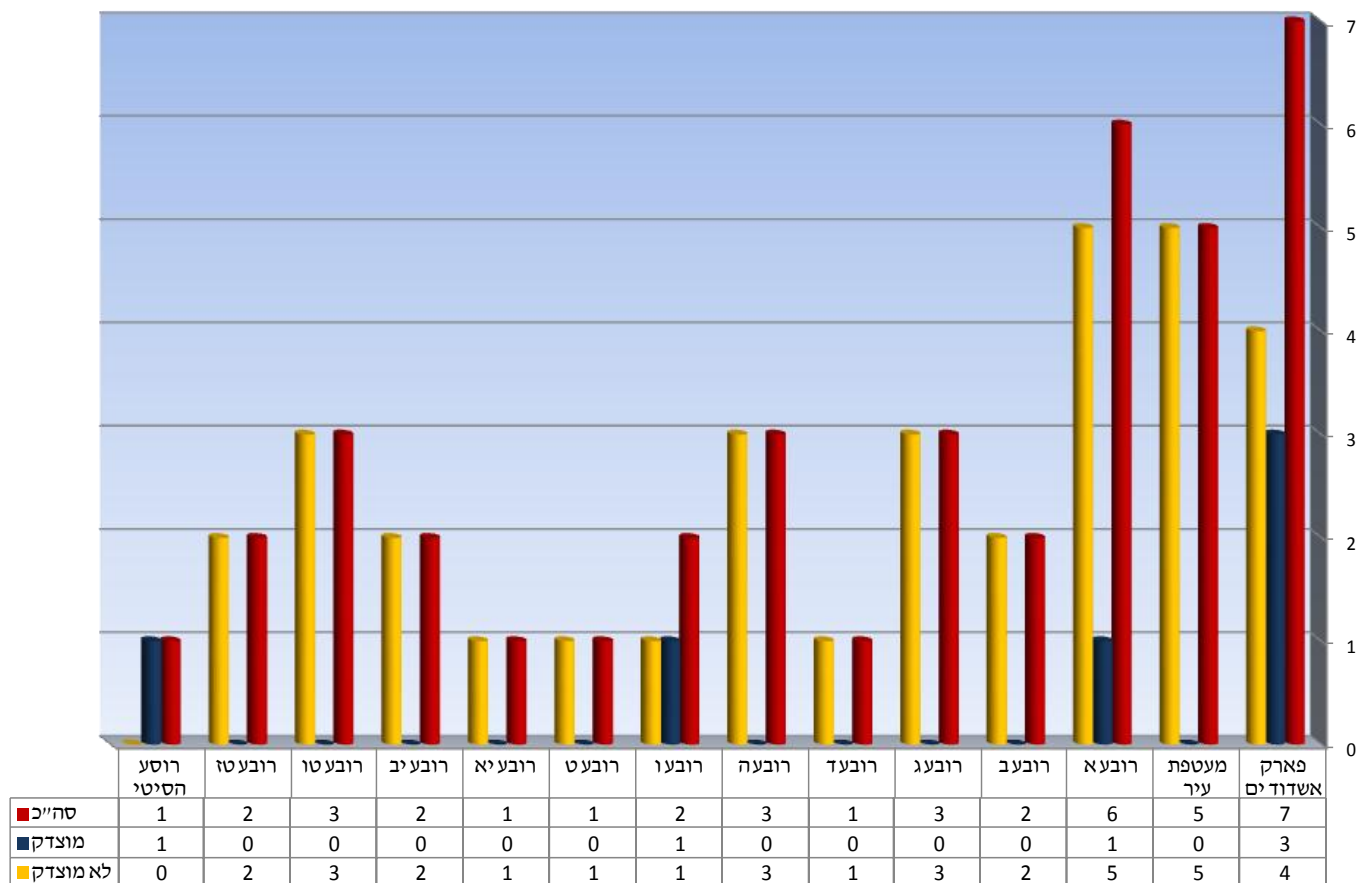
במקרים שכאלו, הרשות המקומית באמצעות מנהלות הרובע צריכה להתייחס באופן שונה.

יש למפות שטחים אלה לצורך התייחסות וטיפול של הרשות המקומית.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מנהלות רובע - 38 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מנהלות רובע

רקע:

מנהלת הרובע יוזמת ופועלת לקידום פרויקטים שונים בהתאם לחזון ראש העיר ולצורכי התושבים.

- ביצוע יוזמות קהילתיות במרחב הציבורי – "יום מעשים טובים", הפעלת סיירת רובע, יום ניקיון בינלאומי, הפעלת נאמני ניקיון בשטחים ציבוריים ועוד.
- הטמעת פרויקטים בתחומי איכות הסביבה והמחזור.
- הפעלת סיירת רבעים ונאמני איכות סביבה.
- קידום פרויקטים תשתיתיים מול הגופים המקצועיים כגון: שינויים תחבורתיים ב"מג'יק" ו"המגה", שדרות והסדרי תנועה וחניה. החלפת תשתיות ישנות של מים וביוב, החלפת קווי תאורה ישנים ועוד.
- אחזקה שוטפת של הגנים ציבוריים, מתקני משחק, מתקני אצירה למחזור ותברואה.
- ביצוע בקרה שוטפת על קבלנים חיצוניים וקבלני אחזקה של עיריית אשדוד.
- שיתוף ציבור הרובע בפרויקטים ובשינויים עירוניים / רבעים.

קיום מיזמים במרחבים ציבוריים תוך איגום משאבים עם גופים עירוניים כגון: חברה למתנ"סים, מוסדות חינוך, היחידה להתנדבות.

❖ פניה שהגיעה ליחידה לפניית הציבור מעו"ד המייצגת דיירים ברובע יב' המתגוררים בסמוך למרכז מסחרי הממוקם ליד כיכר ברובע.

בטענה כי המרכז גורם לפגיעה קשה בתושבי האזור וגורע באופן ממשי באיכות חייהם.

מסעדות ובתי העסק גורמים לרעש, זיהום ומפגע בטיחותי.

אל העירייה הועברו כבר פניות רבות מדיירי הבתים מסביב ובסמוך למרכז המסחרי.

בפניות אלו התריעו לגבי פעילות המסעדה הפועלת עד השעות הקטנות של הלילה, משאיות הסופרמרקט מגיעות לפרוק סחורה החל מהשעה 5:30, רכבים החונים שלא כחוק, רעש מהפארק הסמוך בשעות הלילה ועוד.

הפניה הועברה לטיפול ותגובת ראש מנהלת הרובע והתברר כי התקיימו מפגשים בין גורמי העירייה לוועדי הבתים ומפגשים עם סוחרי המרכז המסחרי בוצע תיאום צפיות ותובנות שיביא לשתי"פ עם הדיירים.

בעקבות מפגשים אלו מנהלת הרובע יצאה בסקר תושבים והסוחרים אשר המליצו וקבעו איך תראה הכיכר.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תוצאות הסקר הביאו לשינויים משמעותיים בהסדרים בכיכר : הורחב מעגל התנועה ובוצעו חניות מדורגות וחניות נכים.

הוקם משטח פריקה וטעינה למשאיות בעורף המרכז, ופריקת סחורה לסופר הועברה לשעה 6: 30.

הוכנס פועל ניקיון (שלא במסגרת המקובלת) במשמרת ערב בכל ימות השבוע, ערבי חג וביום שישי בסמוך לשעת סגירת העסקים.

הפיקוח העירוני מבצע מדי יום סיורים במרכז, והשיטור המשולב מבצע אכיפה לעסקים החורגים מהשעה 24: 00.

מחלקת פיקוח חניה מבצעת אכיפה באמצעות ניידת בה מותקנת מצלמה.

לסיכום:

מנהלת הרובע פועלת ביתר נחישות בתחום ההרתעתי ובתגבור אכיפה בנושאי חניה, בשעות פתיחה וסגירת עסקים, אכיפת מטרדי רעש בגנים הציבוריים, ומיקוד הפיקוח העירוני בחוק שימור רחובות וניקיון סביבת בתי העסקים.

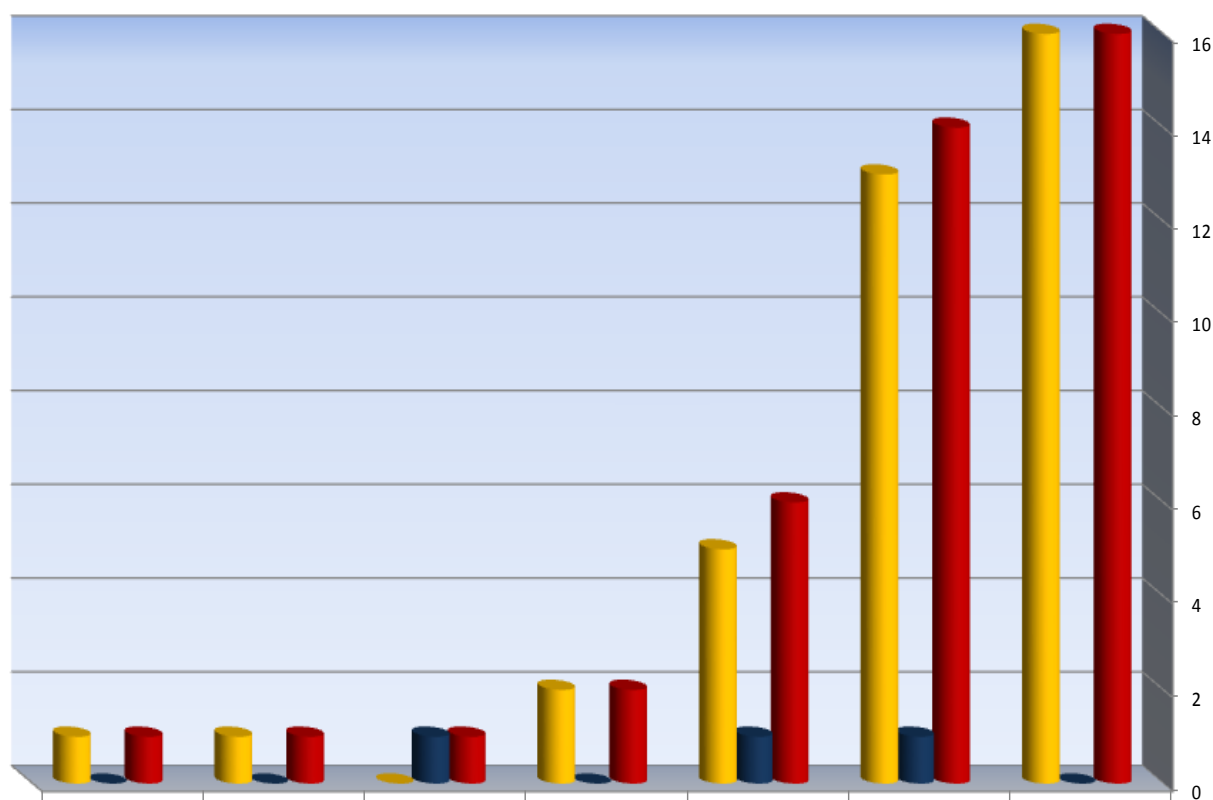
הפניה נמצאה מוצדקת

(8-107)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נטיעות - 41 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נטיעות

רקע:

השנה הסתיים בעיר פיילוט שנמשך כמעט שנתיים ב-40 פארקים קטנים וגדולים שעברו שדרוג למשטחי דשא סינטטי, חלקם הונגשו לנכים והוחלפו מתקני משחקים.

באשדוד ישנם כ-300 אתרי משחקים פתוחים ופארקים ולאור הצלחת הפיילוט הוחלט להתקדם לתוכנית גדולה לשדרוג כל הפארקים בעיר עם תוספת מרכיבי הצללה מפני השמש ועם עדיפות לפארקים ברובעים הוותיקים.

התוכנית פרוסה על פני שנתיים.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעו מספר רב של פניות בנושא פיתוח, הצללה והחלפת משטחי נחיתה בגני המשחקים בעיר.
הפניות פרוסות בכל רחבי העיר ובכל מיני גינות משחקים ופארקים.

בבדיקה שנערכה באגף הנטיעות נמסר כי ישנה כוונה לשדרג את הגינות הציבוריות והפארקים ברחבי העיר בפרויקט מתמשך של כשנתיים שיכלול פיתוח הגנים והתקנת הצללות.

הפניות נמצאו כמוצדקות

המלצת הנציב:

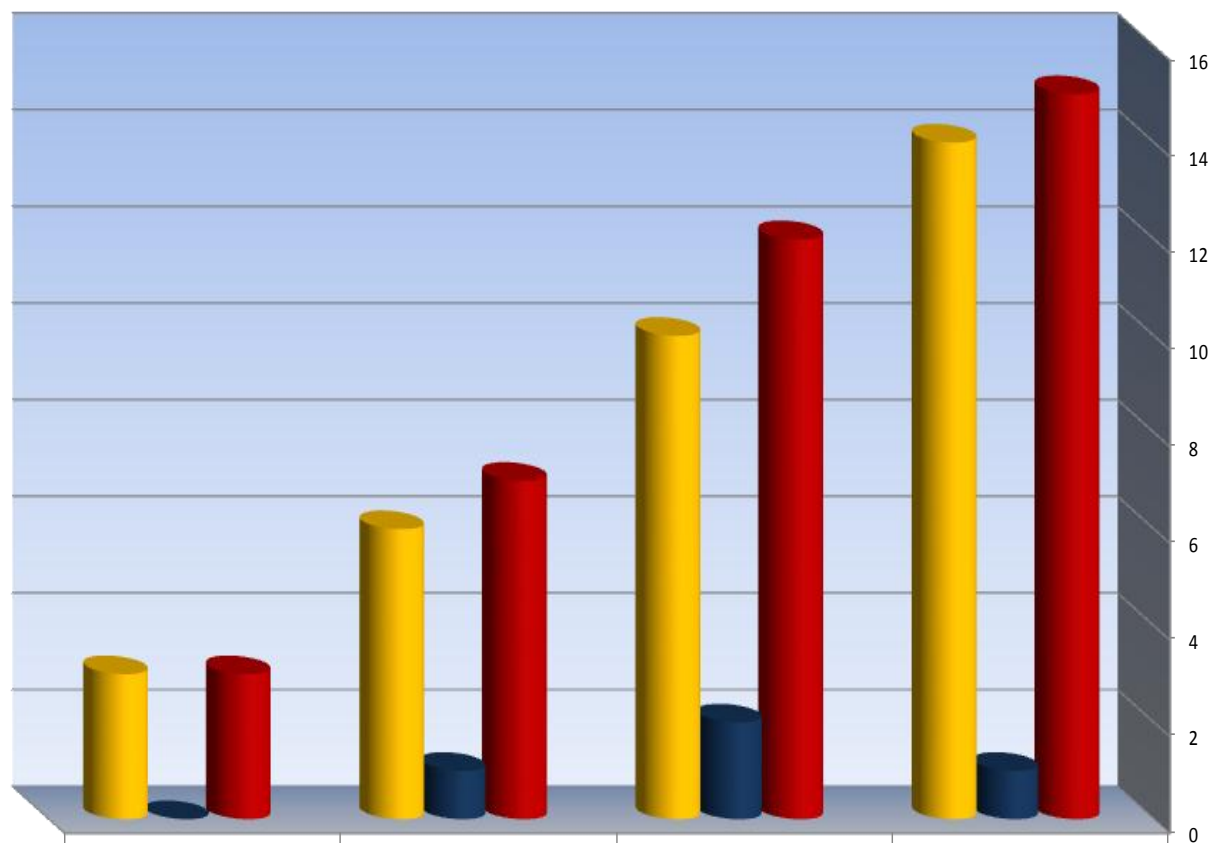
נושא זה עלה גם בשנים עברו.

בשנת 2016 הוקצה תקציב ניכר מתוך מגמה לתת מענה לכל הגינות הציבוריות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח חניה - 37 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח חניה

רקע:

בקשות הסבה של הודעות תשלום קנס המוגשות ע"י חברות השכרה/ליסינג מטופלות עפ"י הנהלים הבאים:

- 1.1 בקשה להסבת דו"ח שתוגש לאחר 30 יום ממועד ההמצאה לא תתקבל.
- 1.2 בקשה להסבה המוגשת במועד, תוגש בצירוף כל המסמכים על פי אחת החלופות שלהלן:
- 1.3 חלופה א':
 - א. מסמך בציון פרטי המוסב (המחזיק או הנוהג ברכב) המלאים, פרטי הרכב, והחתום על ידי המוסב(כגון: חוזה השכרה, חוזה ליסינג וכיו"ב).
 - ב. תצהיר ערוך כדין (חתום בפני עורך דין או בפני מזכיר בית המשפט) בחתימת מורשה החתימה בחברה, המפרט את פרטי הרכב, פרטי המוסב המלאים ומועדי החזקת הרכב.
- חלופה ב':
 - א. תצהיר תקופתי
 - ב. הצהרה בכתב (אין חובה באימות ע"י עו"ד או ביהמ"ש) בחתימת בעל התפקיד בחברה(המצוין בתצהיר התקופתי) והכוללת: פרטי החותם(בעל הרכב בחברה), פרטי הרכב, פרטי המוסב(הנוהג או המחזיק ברכב) המלאים, מועדי ההחזקה ברכב.
 - ג. מסמך חתום על ידי המוסב(כגון: חוזה השכרה, חוזה ליסינג וכיו"ב).
- חלופה ג':
 - א. תצהיר תקופתי.
 - ב. תצהיר ערוך כדין(חתום בפני עורך דין או בפני מזכיר בית המשפט) בחתימת בעל התפקיד בחברה (המצוין בתצהיר התקופתי) המפרט את פרטי הרכב, פרטי המוסב(המחזיק או הנוהג ברכב) המלאים ומועדי החזקת הרכב.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה מאזרח שטוען כי קיבל דו"ח חניה שהוסב על שמו לאחר שכבר החזיר את הרכב שהושכר מחברת ההשכרה. הפונה מבקש לבטל את הדו"ח שנרשם לו כי לטענתו הוא לא ביצע את העבירה.

בבדיקה שנערכה ברשות לחניה נמצא כי מדובר בהסבה של חברת השכרה אשר הגישה בקשה בהתאם לנהלים ובאמצעות תצהיר עורך דין אשר מאשר כי האזרח הוא שנהג ברכב בעת רישום הדו"ח ועל כן האזרח הופנה לחברה ההשכרה לבירור.

חברות ההשכרה חתומות על תצהיר תקופתי בו מצוין כי אם וככל שחברת ההשכרה טועה בנתוני ההסבה הדו"ח יוסב על שמה ועליה לשאת בתשלום הדו"ח.

הוסבר לנהג כי עליו לפתור את העניין מול חברת ההשכרה משום שהמחלוקת שלו היא לא מול העירייה.

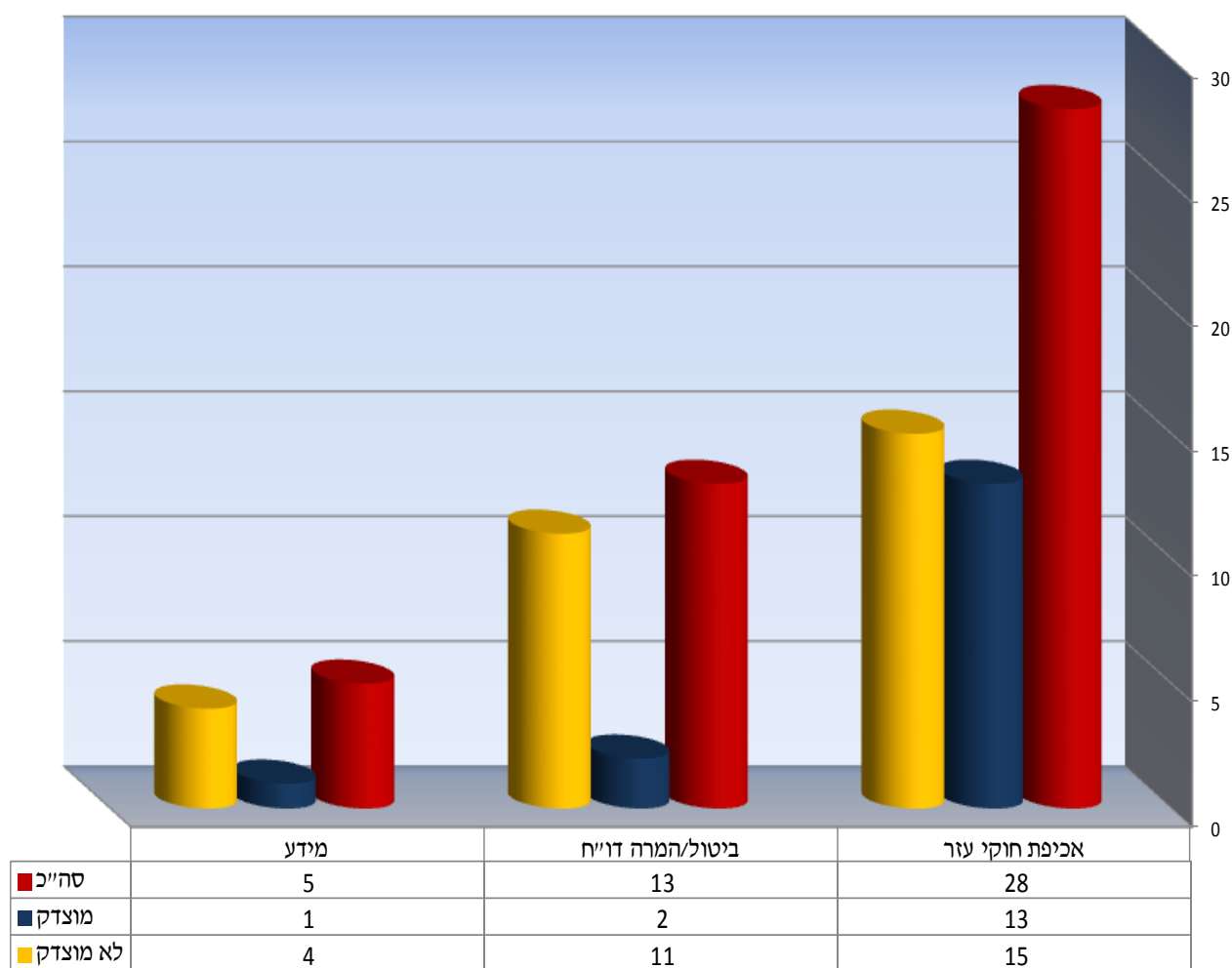
גם אם האזרח היה מחליט להישפט העירייה הייתה מזמינה את חברה ההשכרה לדיון והוא היה מתנהל בין שני הצדדים ללא קשר לעירייה. הוסבר לפונה גם כי הוא יכול לתבוע את חברת ההשכרה על כך שהסבו עליו שלא כדין כפי שהוא טוען.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת
(04-0108)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח עירוני - 46 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח עירוני

רקע:

מחלקת פיקוח העירוני הינה הגורם האחראי מטעם העירייה על אכיפת חוקי העזר בתחומי העיר, על מניעת מפגעים ועל שמירת הסדר והניקיון במטרה לשפר את איכות החיים של תושבי העיר.

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הוא החוק המרכזי המסדיר את סוגיית הזכות לפרטיות בישראל. החוק מקיף את כל תחומי הגנת הפרטיות, ונוגע לתחומי משפט שונים. הוא מגדיר מהי פגיעה בפרטיות ובאילו מצבים היא מוצדקת. נקבע בו שהפגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית - המאפשרת תביעת פיצוי בנזיקין, וכן עבירה פלילית - שעונשה המקסימלי 5 שנות מאסר. בנוסף, מסדיר החוק גם את פעילותם של מאגרי מידע הכוללים מידע פרטי ורגיש, וכן קובע שראיות שהושגו תוך כדי פגיעה בפרטיות לא תהיינה קבילות, אלא באישור בית המשפט.

- ❖ פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור, תושבת אשר פנתה למוקד העירוני בנוגע לפסולת בניה שהושלכה ברחבת הכניסה של הבניין וברחבת כיבוי האש פקח שהגיע למקום נתן התראה לפינוי של שעה, אך הפסולת פונתה רק למחרת. לאחר הפינוי שוב אותו התושב השליך פסולת בניין באותו המקום הפונה פנתה שוב למוקד בשעה 20:45 ויום למחרת בשעה 08:14, אך הפסולת לא פונתה, פנתה שוב למוקד העירוני בטענה מדוע לא מגיע פקח המוקדנית קישרה אותה עם הפקח העירוני ומסר לה כי יגיע למקום תוך 10 דקות. בשעה 10:00 הפונה מקבלת שיחת טלפון מהשכן שאצלו מתבצעת העבודה בטענה איך היא מעיזה להתלונן עליו ובמקביל הפקח היה במקום וביקש ממנה להגיע לביתו של השכן בטענה כי היא המתלוננת ועליה להיות נוכחת במקום. כאשר פנתה למוקד בכדי לברר את שמו של הפקח ולקבל מידע אודות פניותיה טוענת כי קיבלה רק את שמו הפרטי ולא כל פניותיה למוקד נמצאו.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מבדיקת היחידה מול מחלקת פיקוח עירוני והמוקד העירוני עולה כי בנוגע לפניות מוקד שלא נמצאו, במוקד העירוני נפתחת פנייה אחת באותו הנושא ולא נפתחות פניות נוספות.

כמו כן בנוגע להתנהגות הפקח הנושא טופל מול המשנה לראש מנהל תפעול ולדברי הפקח המידע שנמסר נעשה בתום לב, בנוסף חודדו ורועננו הנהלים בדבר חשיפת מידע המצוי בידי הפקחים. בעקבות תלונתה יצא מסמך לכל גורמי האכיפה בנושא שמירת סודיות ואי חשיפת מידע המצוי ברשותם.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(6-75)

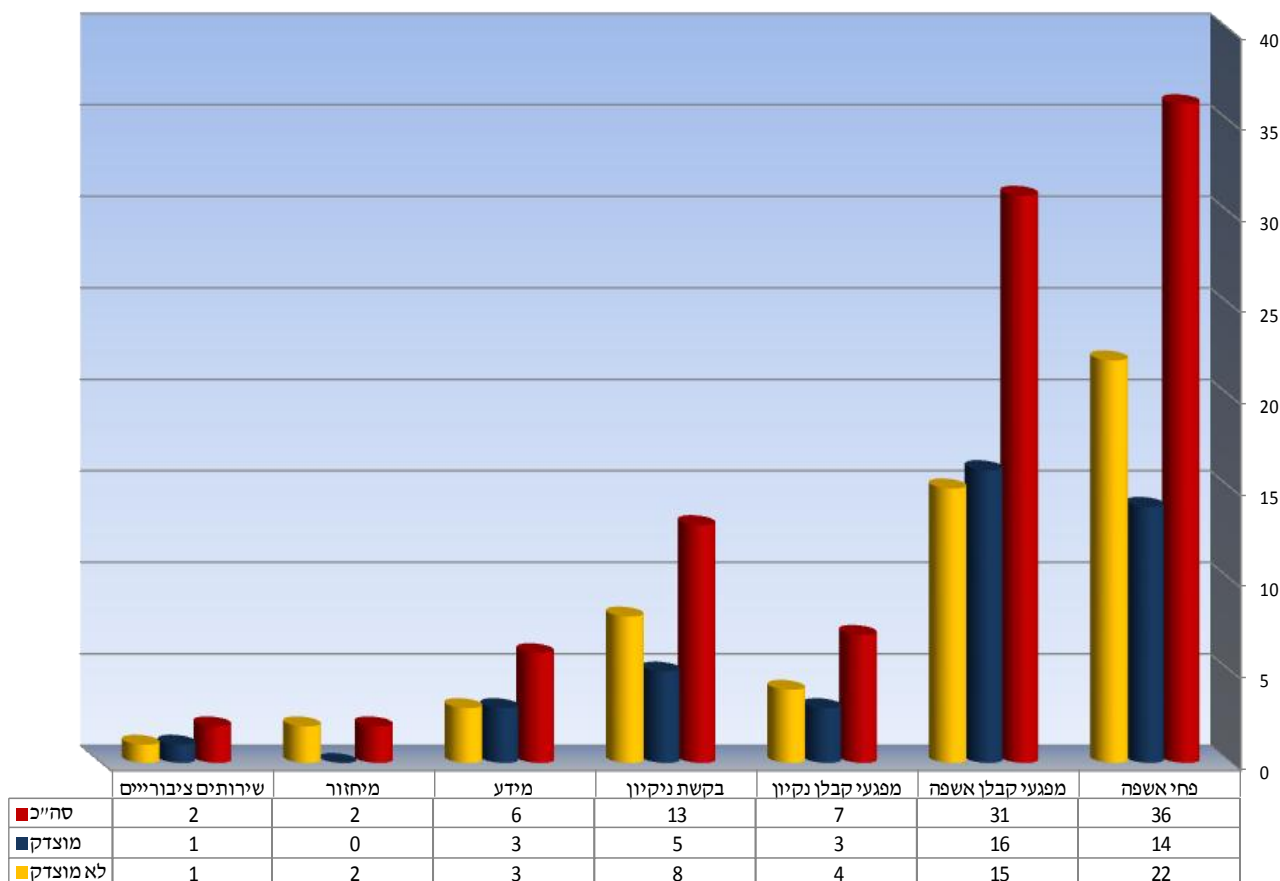
המלצת הנציב:

לבנות נוהל ברוח הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 שיחייב את כל גורמי הרשות על שמירת הפרטיות של הפונים לרשות המקומית תוך מיקוד המשאבים בטיפול בפניה ובליקוי שהתגלה.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תברואה - 97 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תברואה

רקע:

מחלקת שירותי אשפה אחראית על פינוי אשפה, אשפה ביתית ופסולת למחזור עם מתקנים המיועדים לכך ברחבי העיר והתעשייה.
בשנת 2015 הותקנו 79 טמוני קרקע חדשים ושודרגו 581 טמונים (החלפת שק בשרוול פלסטיק). מתוכננים הוספת 30 טמוני קרקע נוספים מדגם פי אס אי.
בשנת 2016 מתוכנן להוסיף 74 טמוני קרקע מדגם מירה.

❖ פניה שהגיע ליחידה לפניות הציבור מדיירי שני בניינים סה"כ 52 דיירים בבקשה להוספת טמון קרקע בטענה שכיום יש טמון אחד אשר אינו מספיק להכיל את האשפה לכמות הדיירים.
הדיירים פנו מס' פעמים למחלקת שירותי אשפה בבקשה להוספת טמון מנהל המח' נפגש עם הדיירים בשטח והבטיח להתקין טמון נוסף.
הדיירים קובלים על כך שלא הותקן טמון נוסף על אף ההבטחות.
מבדיקה היחידה לפניות הציבור מול מחלקת שירותי אשפה עולה כי למרות ההבטחות בסופו של עניין השטח הוא שמכתיב את קצב התקנת טמונים, הותקנו טמונים ברמת תיעדוף גבוהה יותר.
על מנת לתת שירות מיטבי לתושב הוחלט לתגבר ביום פינוי נוסף.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

(5-37)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ פניה שהתקבלה ביחידה לפניויות הציבור בבקשה להציב שילוט המורה לתושבים להניח אשפה בתוך הפח תושב אשר ישליך מחוץ לפח ייקנס. הפניה הועברה בין מחלקת שירותי אשפה ומחלקת שירותי ניקיון מספר פעמים בטענה שלא בטיפולם. ואז סוכם כי מחלקת שירותי אשפה במסגרת שילוט על טמוני הקרקע תציין גם הנחיות כגון: ימי הוצאת גזם, פינוי אשפה והנחייה על זריקת אשפה בכלי האצירה.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(12-32)

המלצת הנציב:

השילוט בנושא של המחלקה המטפלת צריך להיות באחריותה.

❖ פניה נוספת שהתקבלה ביחידה לפניויות הציבור, תושב פנה למוקד העירוני בבקשה לפינוי פגר מהגינה הפרטית שלו. כאשר הגיע עובד קבלן למקום לא הסכים לפנות הפגר בטענה כי העירייה לא מפנה מהשטח הפרטי. מבדיקת הפניה מול המוקד העירוני התברר כי ההחלטה לאי פינוי מהשטח הפרטי היא של מחלקת שירותי ניקיון. מבדיקה מול אגף תפוז"ח התברר כי העירייה מפנה מהשטח הפרטי, בעקבות פניית התושב רועננו הנהלים לכל העובדים ולעובדי הקבלן.

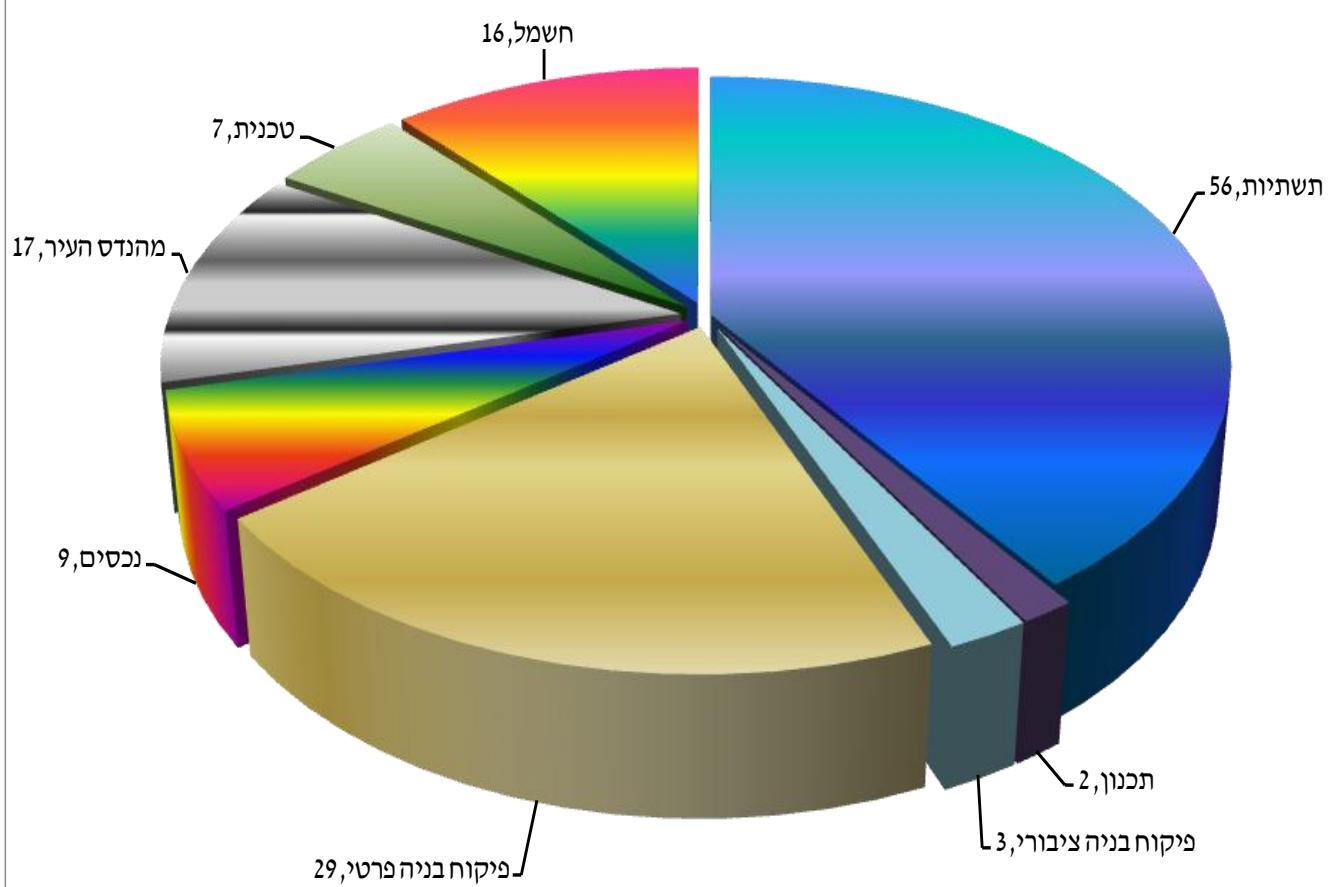
הפניה נמצאה כמוצדקת

(5-136)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

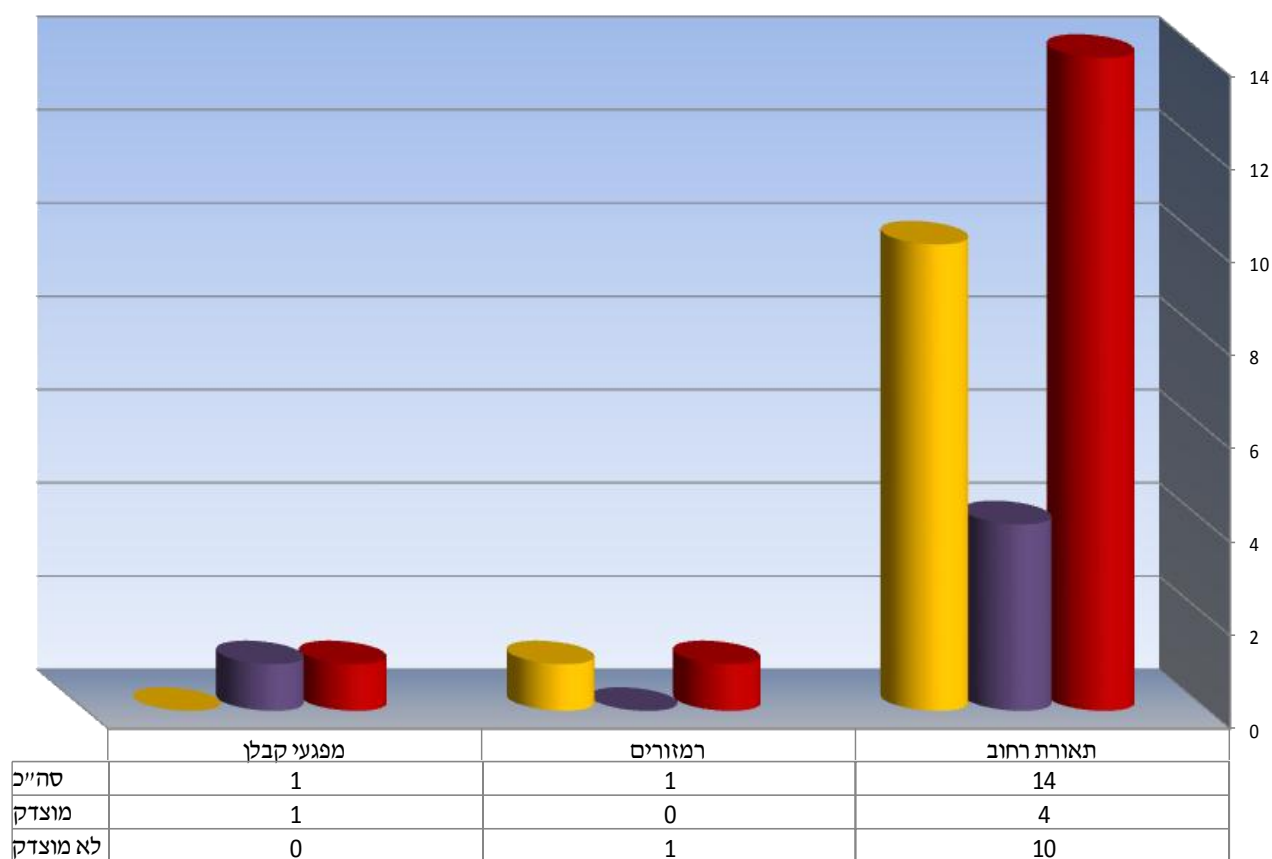
מנהל הנדסה - 139 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חשמל - 16 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חשמל ותאורה

רקע:

אגף חשמל ותאורה דואג לתכנון ותחזוקת חשמל בכל הנכסים שבבעלות ובאחריות העירייה. בין תפקידיו של האגף טיפול במערכות הרמזורים, המאור ומערכות החשמל בכל מוסדות החינוך בעיר ותאורת רחובות. באחריות האגף אישור תכניות החשמל להקמת נכסי העירייה העירוניים והפארקים וכו' תוך שימת דגש על חיסכון באנרגיה.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעו מספר פניות על עמודי תאורה שאינם דולקים במקומות שונים בעיר.

לפי דברי הפונה תושבי המקום מכבים את העמודים ללא אישור. הפניה הועברה לטיפול מחלקת החשמל והתאורה. מח' החשמל שלחה למקום את קבלן החשמל ונמצא כי אכן התאורה כובתה ע"י מישהו מתושבי המקום. העמודים שלא דלקו תוקנו, ונסגרו בסגירת אזיקון מסביב לעמוד כולל סגירה עם סרט אל-חלד כדי לוודא באם ישנה פתיחה מכוונת ע"י מישהו שאינו מוסמך לכך.

הפניות נמצאו כמוצדקות
(8-74, 4-105)

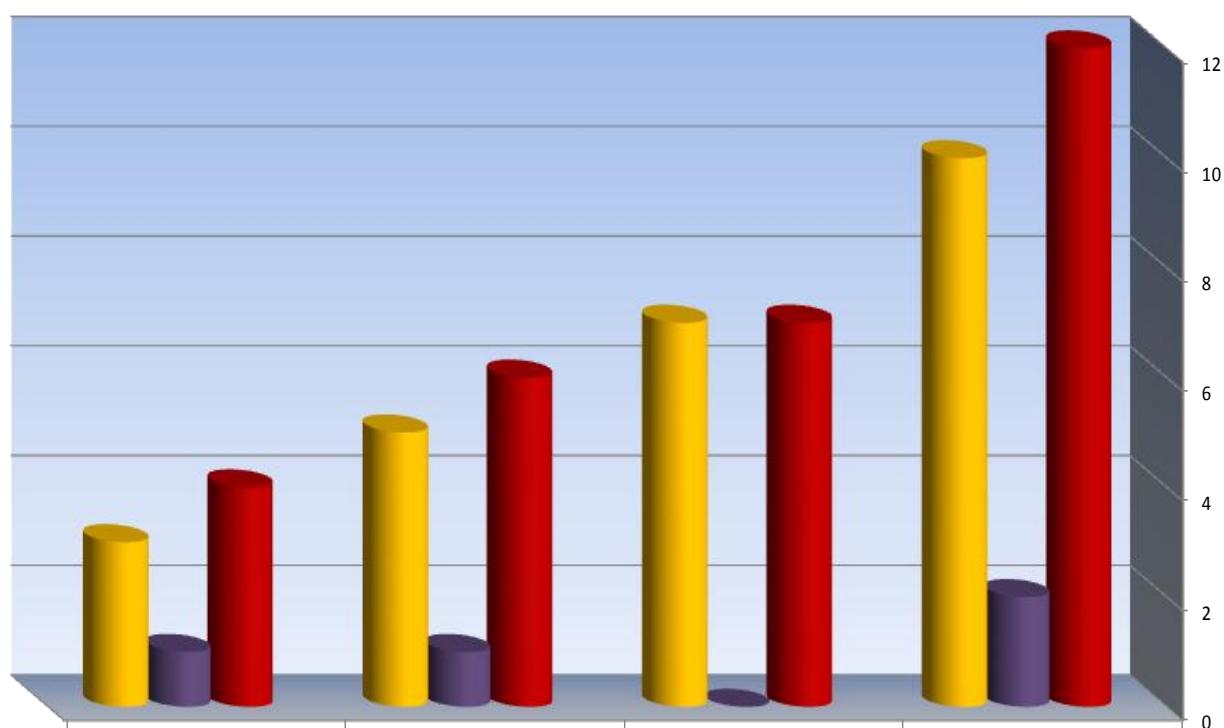
המלצת הנציב:

1. במקרה של תקלה מסוג זה יש לעשות מאמץ לאתר את "מקור התקלה" גם באמצעות שימוש במצלמות מוקד רואה באם ישנן באזור, או בכל אמצעי אחר.
2. חשוב לבחון באם האור חודר לתוך הבתים הסמוכים ומהווה מטרד.
3. אם הכיבוי הוא חלק מהרצון למגר תופעה של התנהגות מטרידה יש צורך לטפל באירועים מסוג זה גם באמצעות השיטור העירוני.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח בניה פרטי - 29 פניות



	שינוי יעוד	מפנעי קבלן	מידע	בניה לא חוקית
סה"כ	4	6	7	12
מוצדק	1	1	0	2
לא מוצדק	3	5	7	10



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח בניה פרטי

רקע:

חוק התכנון והבניה התשכ"ח - 1965 (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר)
תיקון משנת תשע"ה 2014 פרק ב' קובע:

מחסום בכניסה לחניה ושער

10. (א) התקנת מחסום או שער פטורה מהיתר, ובלבד שיתקיימו בהם כל אלה:
 1. אם הוא חשמלי – הותקן בידי חשמלאי מוסמך, לפי תקן 900 חלק 21.03 מכשירי חשמל ביתיים ומכשירים דומים: בטיחות – דרישות מיוחדות בעבור מערכות הינע לשערים, לדלתות ולחלונות ודרישות מיוחדות למניעת סיכונים הנובעים מתנועתם;
 2. יותקן בתחום המגרש ולא יבלוט ממנו, לרבות בעת פתיחתו;
 3. יותקן לרוחב פתח כניסת הולכי רגל או כניסת כלי הרכב לחניה או בכניסה לדרך עפר פרטית.
- (ב) התקנת המחסום או השער בתחום הסביבה החופית לא תמנע מעבר חופשי לציבור.

משרד הפנים יזם וקידם את תיקון 101 לחוק התכנון והבניה 1 במטרה לבצע שינוי משמעותי בתחום התכנון ובתחום רישוי הבניה:
בתכנון - ביזור וחלוקה מחדש של סמכויות התכנון בין הועדות המחוזיות לבין הועדות המקומיות, בד בבד עם -הגדלת יכולתן המקצועית של הועדות המקומיות, קיצור וייעול הליכים, שיפור השירות והגברת השקיפות והוודאות.
ברישוי הבניה שיפור וייעול הליכי רישוי הבניה ובקרת הביצוע לטובת איכות הבניה תוך קיצור הליכי הרישוי.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על כך שדיירים מבניין ברחוב התקינו בכניסה לחניה שער חשמלי ללא היתר.

בבדיקה שנערכה במחלקה לפיקוח על הבניה נמסר כי לאחר בדיקה של המפקח במקום ולפי תיקון 101 של חוק התכנון והבניה קיים פטור מהיתר לשער חשמלי בחניה הפרטית במקום.

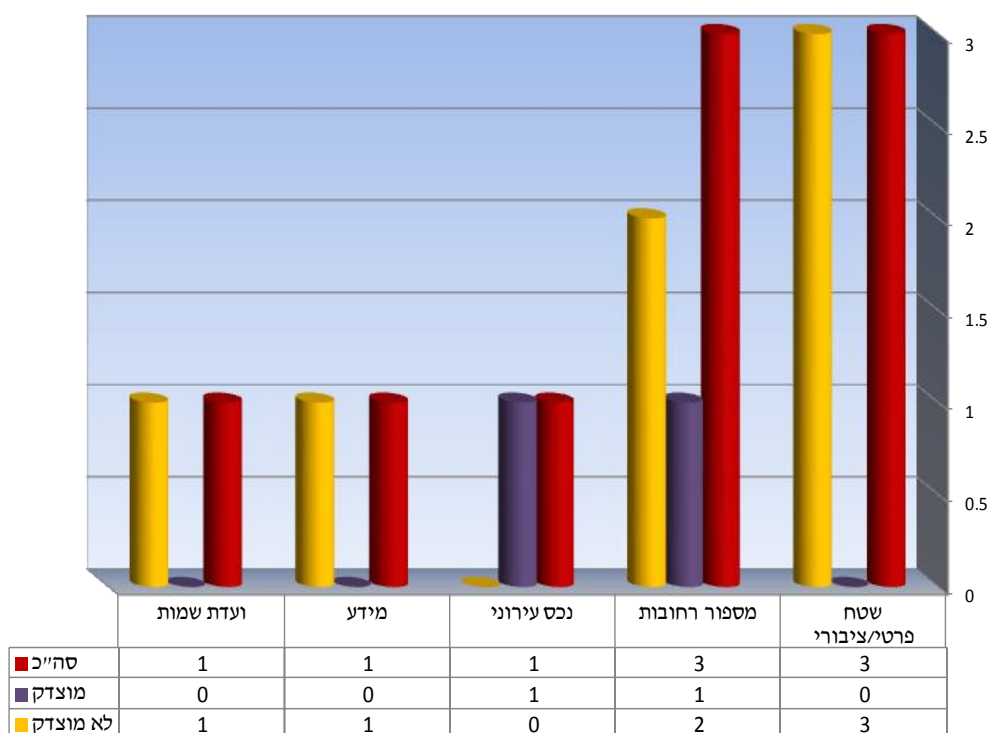
הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

(06-0096)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נכסים - 9 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נכסים

רקע:

מחלקת הנכסים מטפלת בכל נכסי דלא נידי אשר להם זיקה כלשהיא לעירייה כגון : בעלות, חכירה, שכירות, זכויות שימוש ויוצא בזאת. בין פעילויות היחידה נמצאים :

1. הצבת שלטי ועמודי רחוב.
2. הצבת שלטי אתרים.
3. מתקני פרסום עירוניים וטיפול מול זכייני שילוט.
4. מעורבות בפרויקטים בהם כלולים נכסי עירייה.
5. מתן כתובות ומספרי בתים.
6. רכישה ומכירה של נכסי עירייה.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושב שטוען כי לא מספרו את שדרות מנחם בגין, דבר הגורם לבלבול לתושבים המחפשים כתובת מסוימת.

בבדיקה במחלקת הנכסים נמסר כי המדיניות של קביעת מספור בתים היא למספר את הבניינים מהרחובות הפנימיים ברובע עצמו ולא בשדרות הראשיות שחוצות רובעים רבים על פני העיר. שד' מנחם בגין חוצה את העיר כשמשני צידיו מצויים רובעים ולכן לא ניתן למספר בציר זה.

הפניה אינה מוצדקת
(02-0132)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה מתושב הטוען כי ישנה טעות במספור תחנת המשטרה החדשה.

על בניין התחנה רשום המספר 44 כשבפועל הבניין אמור להיות מספר 40
אם הולכים לפי הסדר ברחוב הנביאים מאחר והבניין לפניו מספרו 38

בבדיקה במחלקת הנכסים נמצא כי התושב צודק והכתובת של תחנת המשטרה
החדשה היא אכן רחוב הנביאים 40.

המספור על הבניין שונה ועדכון על השינוי נשלח גם למשטרה לשינוי במסמכים שלהם.

הפניה נמצאה כמוצדקת
(5-153)

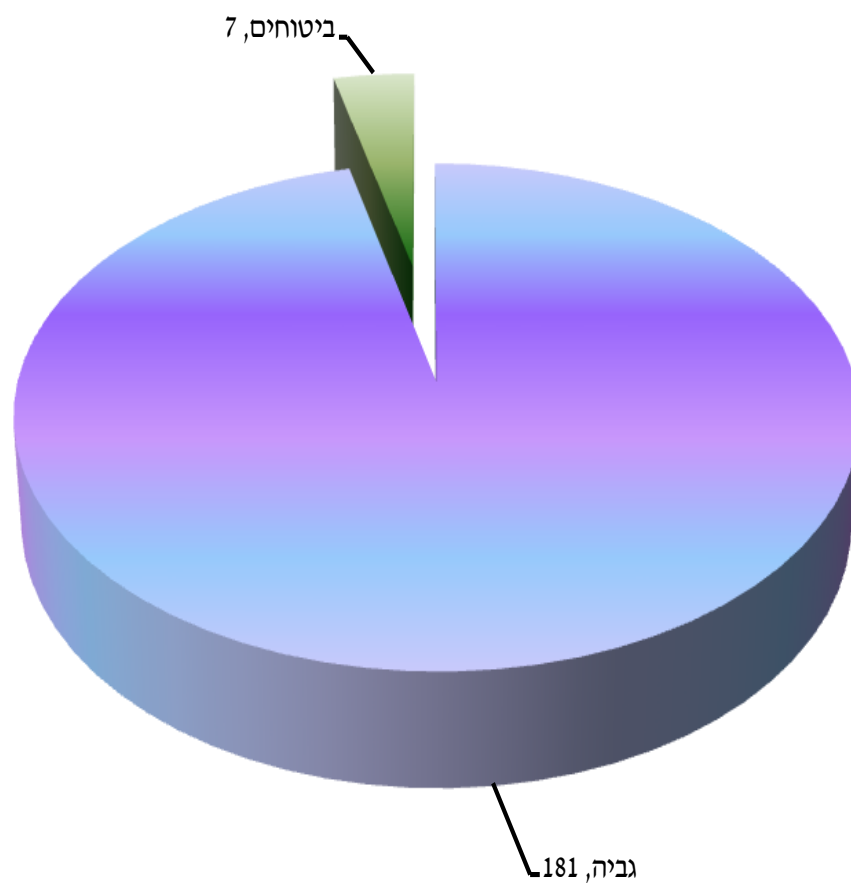
המלצת הנציב:

**בבחינת מספור בתים כדאי מאד לבחון היטב מספר מבנה קודם ומספר מבנה אחרי
באם קיים ע"מ שטעות כזאת לא תישנה.**



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מנהל הכספים - 188 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גביה

רקע:

הנגשת חשבון הארנונה לעיוורים

בעידן טכנולוגי בו אנו חיים טכנולוגיות ממוחשבות ושימוש במחשב וברשת האינטרנט פתח עולמות חדשים ונרחבים עבור ליקויי ראייה ועיוורים. השימוש במחשב וברשת האינטרנט מאפשר לליקויי ראייה ועיוורים רבים להגיע לידע במהירות וביעילות מרבית. כיום כשיותר שירותים מקוונים הידע לאוכלוסיית ליקויי הראיה הינו נגיש.

עיוורים וליקויי ראייה ששרידי הראייה שלהם אינם מאפשרים להם לקרוא טקסט מודפס נעזרים בציוד דיגיטלי ממוחשב החל מטלוויזיות במעגל סגור ועד לתוכנות קוראות מסך המאפשרות הקראת הכתוב באמצעות מנועי דיבור.

❖ פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור בבקשה להנגשת חשבוניות הארנונה באמצעות משלוח בדואר אלקטרוני לאנשים ליקויי ראייה הנעזרים במחשב עם תכנת הקראה.

לטענת הפונה בשל חוסר נגישותם של החשבוניות פספס תשלום ונאלץ לשלם ריבית ופיגורים.

מבדיקה הפניה מול אגף הגביה התברר כי דיוור אלקטרוני למייל יתרחש בסמוך לעלייה לאוויר של המערכת החדשה של חברת מטרופולינט, הצפי הוא בסביבות המחצית השנייה של שנת 2015.

נכון להיום (8/9/15) הדיוור האלקטרוני יידחה במספר חודשים לאור הפיתוחים הנוספים הנדרשים ונראה כי בתחילת השנה הבאה הנושא יקודם.

הפניה נמצאה כמוצדקת (1-35)

המלצת הנציב:

לקדם את פעולת ההנגשה כמה שיותר מהר, מעבר לחובה הסטטוטורית (בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2) התשס"ה – 2005, פרק ה'1 סעיף 19א' "אמצעי עזר ושירותי עזר" - לרבות, ...) אנו רואים שאוכלוסייה הזקוקה להנגשה יוצאת נפגעת לעיתים גם בצד הכספי שהמידע לא מונגש אליהם בזמן.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רקע:

חוקי הביטוח הלאומי

לאנשים המקבלים קצבאות מהביטוח הלאומי יש זכויות גם במוסדות וארגונים נוספים, הנותנים להם הנחות והטבות כל זמן שהם מקבלים את קצבאות הביטוח הלאומי. הביטוח הלאומי מעביר למוסדות והארגונים האלה רשימות של האנשים **הזכאים להטבות**.

מאתר האינטרנט של ביטוח לאומי : "לנוחיותכם, וכדי שתוכלו למצות את זכויותיכם במלואן, אנו מביאים לכם כאן את המידע על ההטבות שמגיעות לכם מהגופים האלה. חשוב שתדעו שהגופים הנותנים את ההטבות הם בלבד אחראים על מתן ההטבות, ולכן, אם אתם סבורים שאינכם מקבלים את ההטבה שאתם זכאים לה על פי המידע המובא כאן, או שיש לכם שאלות ובירורים – עליכם לפנות אל הגוף הנותן את המידע."

רשויות מקומיות:

ההטבה - הנחה במסי ארנונה, גובה ההנחה נקבע על ידי הרשות המקומית.

מי זכאי להטבה - מקבלי גמלת סיעוד.

איך מקבלים את ההטבה - הביטוח הלאומי מעביר לרשויות המקומיות רשימות של מי שעשויים להיות זכאים להטבות. ההנחה אמורה להינתן באופן אוטומטי.

מידע כללי

הנחות בארנונה ניתנות למחזיקי נכסים בשטח השיפוט של עיריית אשדוד, בהתאם לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) תשנ"ג – 1993 לתיקונים בחוק המבוצעים מפעם לפעם ובהתאם לצו הארנונה של עיריית אשדוד, תקנות אלו אומצו ואושרו במליאת מועצת העיר.

מקבלי גמלת סיעוד

פרטי הזכאות : המקבל גמלת סיעוד מהמוסד לביטוח לאומי, (לפי פרק ו' לחוק הביטוח).

שיעור ההנחה : 70% הנחה עד 100 מ"ר משטח הדירה.

המסמכים הנדרשים :

מילוי טופס בקשה להנחה.

צילום ת.ז. שרשומה בה כתובתו הנוכחית של הזכאי להנחה.

אישור ביטוח לאומי על קבלת הקצבה.



❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה מתושב הפונה בשם אמו, אישה סיעודית המקבלת גמלת סיעוד מביטוח לאומי משנת 2009, אביו ז"ל שהיה סיעודי אף הוא משנת 2005 הוכר על ידי הביטוח הלאומי לא קיבלו הנחה בארנונה.

בחודש אפריל 2013 כשהחל לסייע לאמו בתשלומי החשבונות פנה לעיריית אשדוד ("חברת מילגס") התברר לו כי אכן קיימים האישורים בידי העירייה אודות מעמדה של אמו כזכאית לגמלת סיעוד, למרות זאת לא ניתנה לה ההנחה הנדרשת, אושרה ההנחה מאותו החודש.

בחודש יוני 2013 פנה לעיריית אשדוד בבקשה לקבל החזר רטרואקטיבי בגין ההנחה, העירייה נענתה לבקשתו באופן חלקי ואושרה הנחה רטרואקטיבית משנת 2010 בטענה כי היה על אמו להגיש בקשה להנחת סיעוד.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

(5-0008)

מבירור שערכה היח' לפניות הציבור מול עיריית תל אביב כיצד הם נוהגים מתברר שהם מקבלים מידי חודש קובץ מביטוח לאומי ומעדכנים את מקבלי גמלת סיעוד מדי חודש בחודשו.

המלצת הנציב :

לאמץ את הנוהל הקיים בעיריית ת"א תוך ביצוע בקרה יזומה על מקבלי ההנחה.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רקע:

הארנונה הכללית הינה מס המוטל על ידי העירייה על פי חוק על ה"מחזיק" בנכס. ה"מחזיק" בנכס הוא בעל הזיקה הקרובה ביותר לנכס וככל שיהא: שוכר הנכס, ואפילו פולש חסר זכויות משפטיות כלשהן. כאשר הנכס ריק – בעל הנכס הוא בעל הזיקה הקרובה.

כיצד נקבע החיוב

חיוב הארנונה הוא שנתי (מינואר עד דצמבר) ונקבע כמכפלה של התעריף למ"ר בשטח הנכס. התעריף נקבע בהתאם למיקום הנכס והשימוש בו.

הגשת השגה על חיובי הארנונה

מחזיק בנכס רשאי להגיש השגה על חיוב הארנונה לשנת המס השוטפת, אם מצא כי נפלה טעות בחיוב הארנונה בגין חזקה בנכס, סוג הנכס, שטחו, מיקומו או השימוש בו ו/או שאינו בעל שליטה בחברה המחזיקה בנכס.

❖ פניה שהתקבלה בלשכת רוה"ע והועברה לטיפול רכזת פניות הציבור באגף הגביה

התושב קובל לחיוב שגוי בשטח שקיבל בחשבון הארנונה וטען ששטחים משותפים של הבניין חויבו בחשבון הפונה ולא חולקו נכון בין דיירי הבית. הפונה הגיש בקשה לתיקון החשבון במסגרת השגה בארנונה, לאחר בדיקה במחלקת חישובי ארנונה התברר כי אכן נפלה טעות בחישוב השטחים המשותפים שהוצמדו לדירתו. הפונה המתין לזיכוי בחשבונו ומשלא קיבל את הזיכוי המובטח פנה ללשכת רוה"ע וקבל על כך. בהתערבות לשכת רוה"ע תוקנה הטעות והתושב קיבל זיכוי.

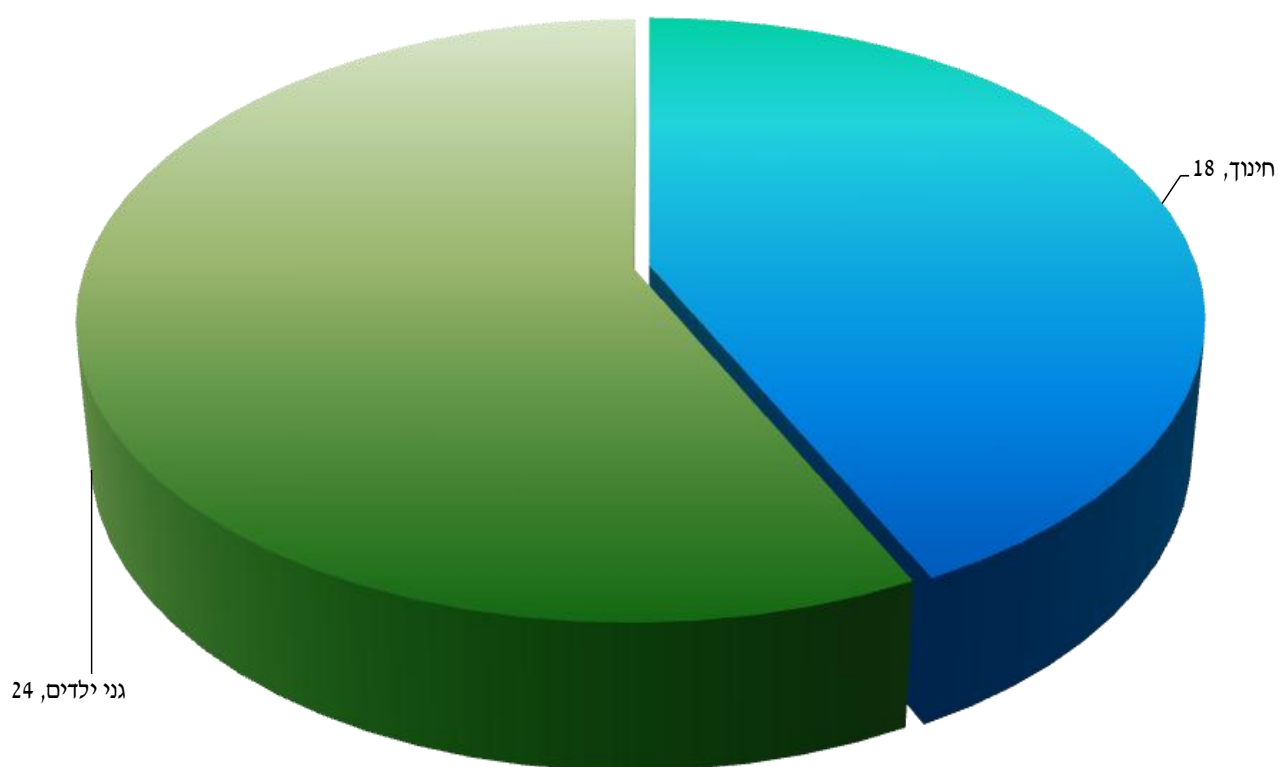
הפניה נמצאה כמוצדקת

(7-51)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

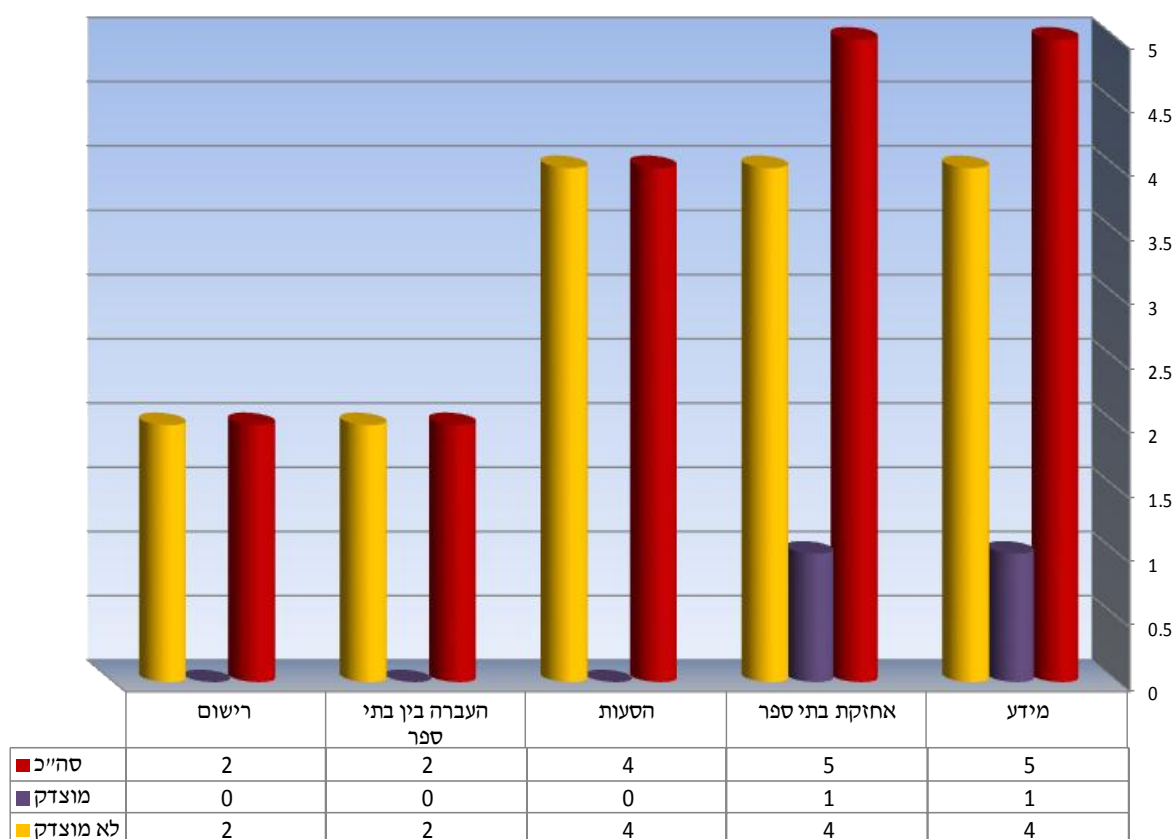
מנהל החינוך - 42 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חינוך - 18 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חינוך

רקע

הסעות תלמידים במערכת החינוך מסייעות ליישום חוק חינוך חובה לתלמידים שבאזור מגוריהם אין בית ספר או שבית הספר נמצא בריחוק ניכר מביתם. הבסיס להפעלת מערכת ההיסעים מושתתת על קביעת מיפוי ואזורי רישום תוך הקפדה על ויסות נכון של תלמידים בין מוסדות החינוך השונים ושמירה על שילוב חברתי. סעיף 2.4 בחוזר מנכ"ל מס' 3.3-6 "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים", מפרט את המרחק המצדיק השתתפות בהוצאות הסעה

א. המרחק המזערי בין מקום המגורים לבית הספר הקרוב ביותר, מרחק הליכה בדרך עבירה להולכי רגל.

1. לתלמידים מגן חובה ועד כיתה ד' – 2 ק"מ ממקום מגוריהם לבית הספר הקרוב ביותר.

2. לתלמידים מכיתה ה' ומעלה – 3 ק"מ ממקום מגוריהם לבית הספר הקרוב ביותר.

ב. תלמידי החינוך המיוחד החל מכיתות הגן של גילאי 3 ועד גיל 21, הסובלים ממוגבלויות המפורטות להלן, זכאים להסעה מאורגנת מיוחדת ללא קשר למרחק

- משותקי מוחין ובעלי נכויות פיזיות קשות
- אוטיסטים / P.D.D.
- בעלי הפרעות נפשיות קשות וחולי נפש.
- תלמידים בעלי פיגור בינוני רב- בעייתי
- תלמידים בעלי פיגור בינוני מורכב
- תלמידים בעלי פיגור קשה/עמוק/סיעודי
- חרשים כבדי ושמיעה
- עיוורים ולקויי ראייה.

תלמידי החינוך המיוחד הסובלים בלקויות אחרות זכאים להסעה בהתאם לכללי הזכאות החלים על ילדי החינוך הרגיל.

❖ ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה מתושבת העיר שביתה לומדת בכיתה מיוחדת בב"ס יסודי ולא מקבלת הסעה.

מבירור הפניה מול מח' חינוך מיוחד ועם האחראי על ההסעות בעירייה עולה כי הבת אינה עומדת בקריטריונים המצדיקים השתתפות בהסעה ובקריטריון אוכלוסיית התלמידים הזכאית להסעה ללא קשר למרחק.

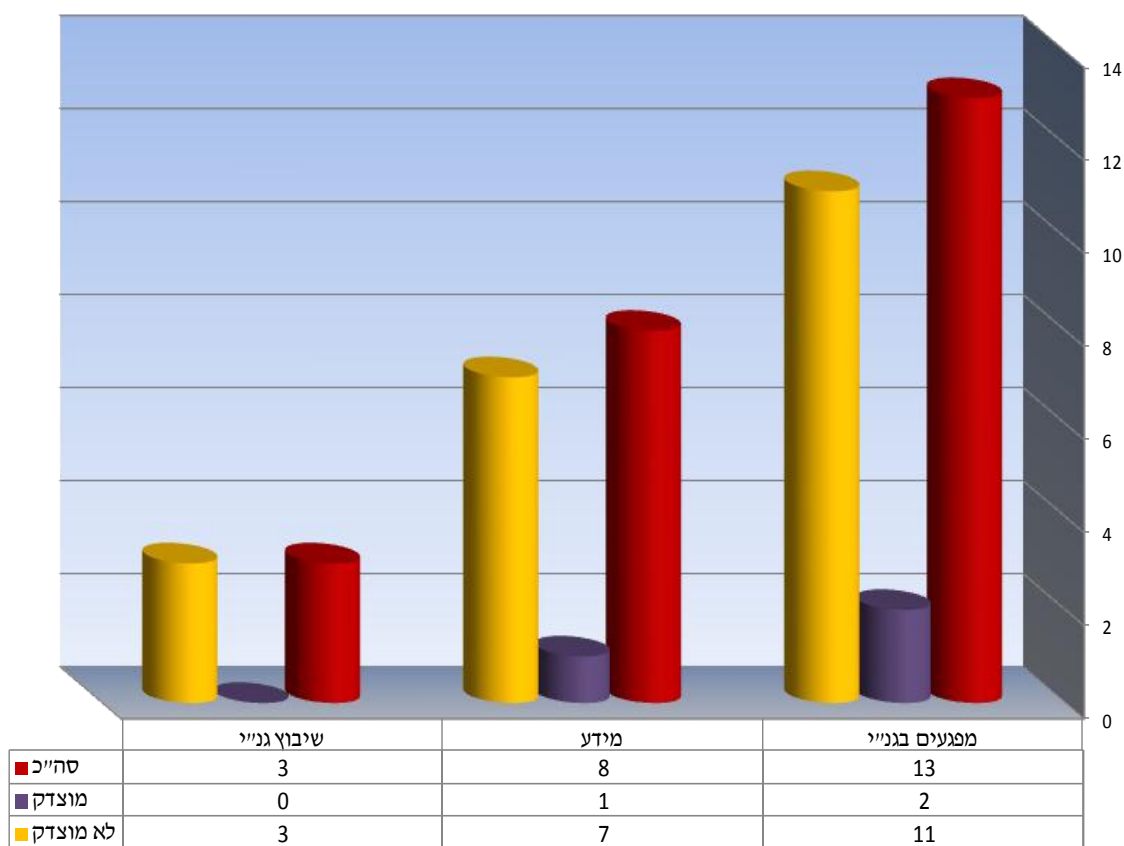
הפניה נמצאה כלא מוצדקת

(12-0126)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גני ילדים - 24 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גני ילדים

רקע:

חוזר מנכ"ל

5. בטיחות, בטחון ושעת חירום

5.1-45 הבטחת הבטיחות בגן הילדים.

11.4 הדרישות העיקריות לגבי מתקני משחק שונים

11.4.3 ארגז החול

- א. הבעלות תדאג שארגז החול ימולא כדי שני שלישים מבית קיבולו. סוג המילוי יהיה חול נקי. יש לנקות את החול פעמיים בשנה לפחות. רצוי להתקין סככת צל מעל לארגז החול.
 - ב. בתחילתו של כל יום לימודים יש לגרף את החול שבארגז על ידי מבוגר ולאחסן את המגרפה במקום בטוח, ויש לסלק מארגז החול את הכלוך ואת החפצים הזרים. יש להקפיד במיוחד על סילוק חפצים חדים. בסיום יום הפעילות יש לכסות את ארגז החול בכיסוי מאוורר. אם אין משתמשים בארגז החול במהלך היום, יש להקפיד לכסותו.
 - ג. שולי ארגז החול יהיו בגובה של 20 ס"מ מפני הקרקע לכל היותר, בעלי פינות מעוגלות, ורצוי מחומר גמיש ורך, כגון גומי.
 - ד. ארגזי חול הם מוקד משיכה לחיות משוטטות כמו חתולים ולזוחלים העושים את צורכיהם בחול, ולכן הם עלולים להיות מקור למפגעים בריאותיים ולמחלות. אם מזהים בארגז החול פרעושים וצרכים של בעלי חיים, יש לזמן תברואן/וטרינר מהרשות המקומית לניקוי החול ולטיפול בו. במידת הצורך על הרשות/הבעלות להחליף את החול לחול נקי וחדש.
- ❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעו מס' פניות על ארגזי חול מלוכלכים בגני ילדים בעיר. הפניות הועברו לבדיקה במחלקת גני הילדים ונמסר כי בכל גני הילדים קיימים ארגזי חול עם כיסויים שהרשות דואגת לספק, והצוותים מונחים לכסות בהם את הארגז בסוף כל יום. הסייעות קיבלו הנחייה להרטיב את החול ולגרף אותו על מנת לוודא כי אין צואת חתולים ומפגעים אחרים במקום. ניתנה הוראה לצוותים החינוכיים לוודא כי אין שיירי מזון או פחים פתוחים בסמוך לגן, המזמנים חתולים. העירייה מספקת לכל הגנים בעיר חול נקי פעמיים בשנה. בעקבות ריבוי הפניות לפני מספר ימים ניתנה הוראה ע"י ראש העיר להחלפת כל ארגזי החול בגני הילדים למשטחי גומי/דשא סינטטי.

המלצת הנציב:

עד שתיושם המלצת ראש העיר במלואה מומלץ לערוך טבלה בגנים שבה יחתום מי שמיישם את הוראות החוק בנושא טיפול בארגזי החול.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רקע:

משרד החינוך רואה במוסדות הלימוד את המסגרת המתאימה לעיצוב ותמיכה ברווחתו הגופנית והנפשית של הילד, בהקניית ידע, כלים ואפשרויות בחירה בנוגע לבריאותו. בגן ילדים המקדם בריאות מושם דגש על סביבה פיסית שתהיה סביבה בריאה ובטוחה במבנה, בשירותים ובמתקנים. (אתר משרד החינוך)

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של אם שבנה לומד בגן ילדים עירוני ואין בו מקרר.

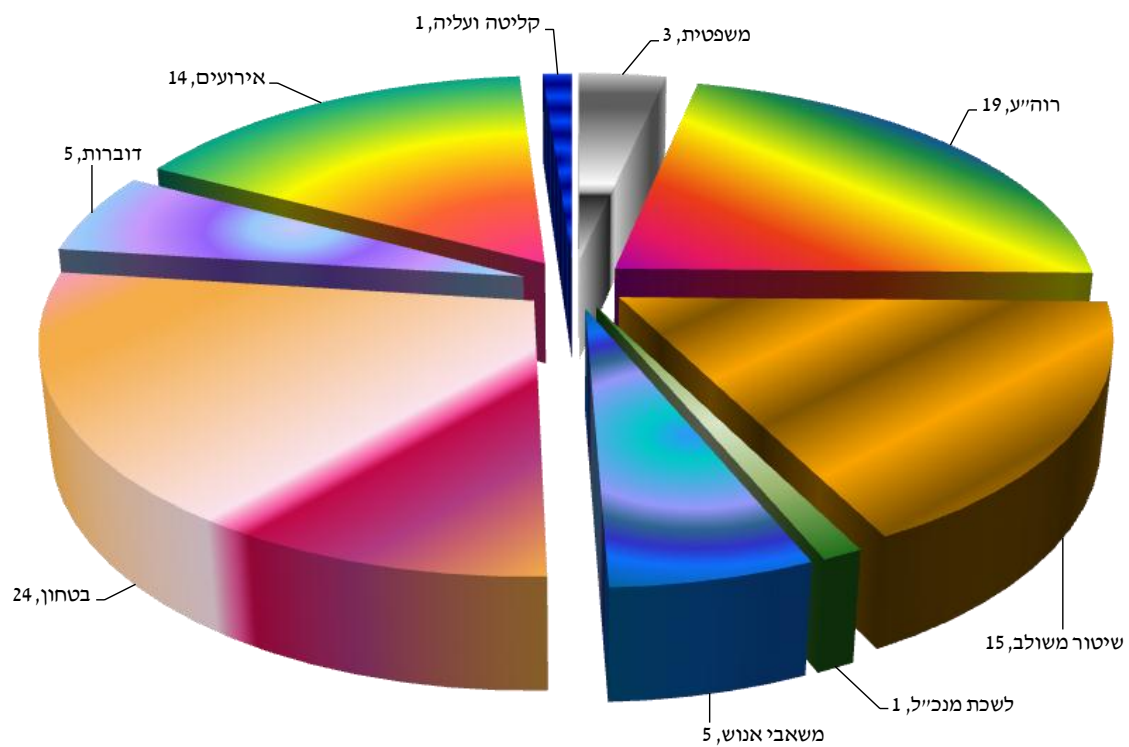
לטענתה, בתור עיר מקדמת בריאות על הרשות לדאוג למקרר בגן לצורך אחזקה קבועה של פירות וירקות טריים לרווחת הילדים.

בעקבות הפניה למחלקת גני הילדים נרכש מקרר לגן.

בבדיקה עם מנהלת מחלקת גני הילדים הוחלט לרכוש מקררים לגני הילדים שבהם אין מקררים, במהלך השנה המקררים סופקו לגני הילדים. בנוסף הוחלט שכל גן חדש שיפתח יצויד במקרר.

הפניה נמצאה כמוצדקת
(09-0049)

מנהל כללי - 87 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

קליטה ועלייה

רקע

אשדוד נבחרה להיות אחת הערים קולטות העלייה, ושבעשור האחרון התיישבו בה אלפי עולים מארצות חבר העמים, מאתיופיה ומתפוצות ישראל בגולה. הנתונים הדמוגרפיים מצביעים על כך שכ-30% מאוכלוסיית העיר הינם עולים חדשים, מתוכם 80% מהם יוצאי ברה"מ, 7% עולים מצרפת, 5% יוצאי אתיופיה, 2% יוצאי אמריקה הלטינית ו-1% עולים מצפון אמריקה. נתונים אלה מעמידים את אשדוד כעיר החשובה בישראל בקליטת העלייה.

❖ ליחידה לפניות הציבור התקבלה פניה בחודש אפריל כי בכל שנה מתקיים מצעד לוחמי מלחמת העולם ה-2 "מצעד הווטרנים" בחודש מאי, עקב המצעד נחסם לכמה שעות הנתיב המערבי של כביש רחוב רוגוזין ברובע א'.

הפונה טוען כי העירייה בכל שנה אינה מפרסמת באמצעי התקשורת על סגירת הכביש.

בבדיקה שנערכה מול מחלקת קליטה ועלייה התברר כי אכן לא ניתנה הנחיה לפרסום, בעקבות פנייתו פורסם באמצעי התקשורת על סגירת הכביש.

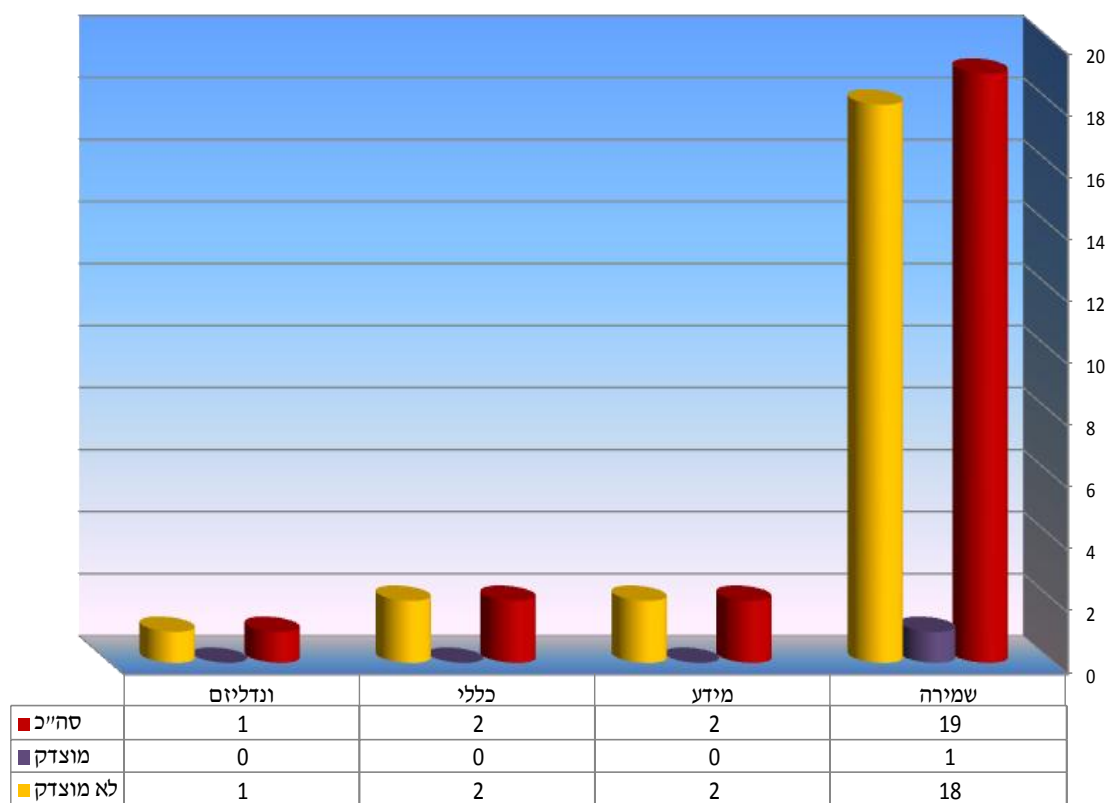
הפניה נמצאה כמוצדקת
(4-80)

המלצת הנציב:

**יצירת טופס קבוע עדיף ממוחשב להעברת מידע לתקשורת באמצעות הדובר.
רצוי שמנהל האירוע יהיה חתום באופן אישי על תוכן ההודעה לציבור שתועבר לדובר.**



ביטחון - 24 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

האגף לביטחון ושרותי חירום

רקע:

האגף לביטחון ושרותי חירום נועד להעניק סיוע לגורמי החירום וההצלה (משטרה, מד"א, כיבוי אש וצה"ל).

האגף פועל באמצעים העומדים לרשותו בכדי להגביר את הביטחון בקרב תושבי העיר. האגף פועל כגוף מבצעי ברוב תחומי העשייה ומספק שירותים הן ללקוחות "חוץ ארגוניים" (גורמי החירום וההצלה, מנהלים קהילתיים, תלמידים הורים ותושבים) והן בעבודת מטה בתחומים בהם ניתן השירות לארגון פנימה.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעו פניות רבות של הורים מודאגים בעקבות גל הטרור הנוכחי בנושא חוסר באבטחה בגני הילדים.

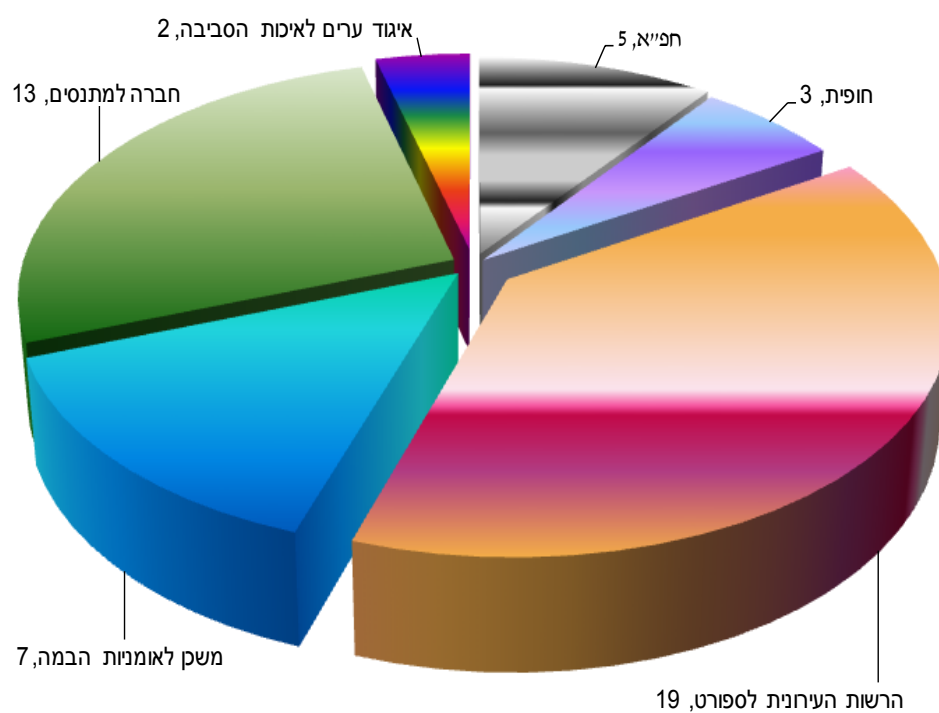
עיריית אשדוד ומשטרת ישראל פעלו יחד על מנת להתמודד עם המצב ולהבטיח את בטחון התושבים. ראש העיר הורה לכל גורמי הביטחון בעיר לפעול במשנה מרץ, לתגבר את הכוחות ולהבליט נוכחות בסיורי בטחון וביוזמות ממוקדות ברחבי העיר. עקב חוסר במאבטחים וזמן הכשרה ארוך של מאבטחים חדשים ועפ"י החלטת ראש העיר גויסו גם עובדי העירייה מכל אגפיה לשמירה בגני ילדים. גורמי האכיפה והשיטור העירוני מבצעים פעולות יזומות לאיתור והרחקת חשודים מהעיר.

הפניות נמצאו מוצדקות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חברות עירוניות - 49 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

איכות הסביבה

רקע:

**חוק הקרינה הבלתי מייננת תשס"ו, 2006
פרק ג' (א)**

לא יקים אדם מקור קרינה, לא יפעיל מקור קרינה ולא ייתן שירות למדידת קרינה, אלא אם כן בידו היתר הקמה, היתר הפעלה או היתר למתן שירות, לפי העניין שנתן לו ממונה לפי הוראות חוק זה ובהתאם לתנאיו".

עד לחקיקתו של חוק זה, הוסדר הפיקוח על מקורות הקרינה באמצעות תקנות הרוקחים (יסודות רדיואקטיביים ומוצריהם), התש"ס-1980.

במהלך שנות ה-90 התפתחה התקשורת הסלולרית בישראל ואלפי אנטנות הוקמו ברחבי המדינה.

בהיעדר הצורך בהיתרי בניה למרבית האנטנות הוקמו אנטנות רבות ללא ידיעת התושבים בסביבתן, ככל שהתרחבה התשתית הסלולרית כך גברה המודעות לנושא הקרינה והתעוררה הדרישה להגביר את הפיקוח עליה.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על הקמת אנטנה סלולרית בגינה ציבורית.

הפניה הועברה לבדיקה באיגוד ערים לאיכות הסביבה אשר שלחו לגינה מודד שבדק את רמות הקרינה במספר אזורים בסביבות האנטנה.
בבדיקה שנערכה נמצא כי צפיפות הספק הקרינה שנמדדה נמוכה מהסף הסביבתי שנקבע ע"י המשרד להגנת הסביבה ונמוכה מהתקן הבריאותי שנקבע ע"י ארגון הבריאות העולמי.

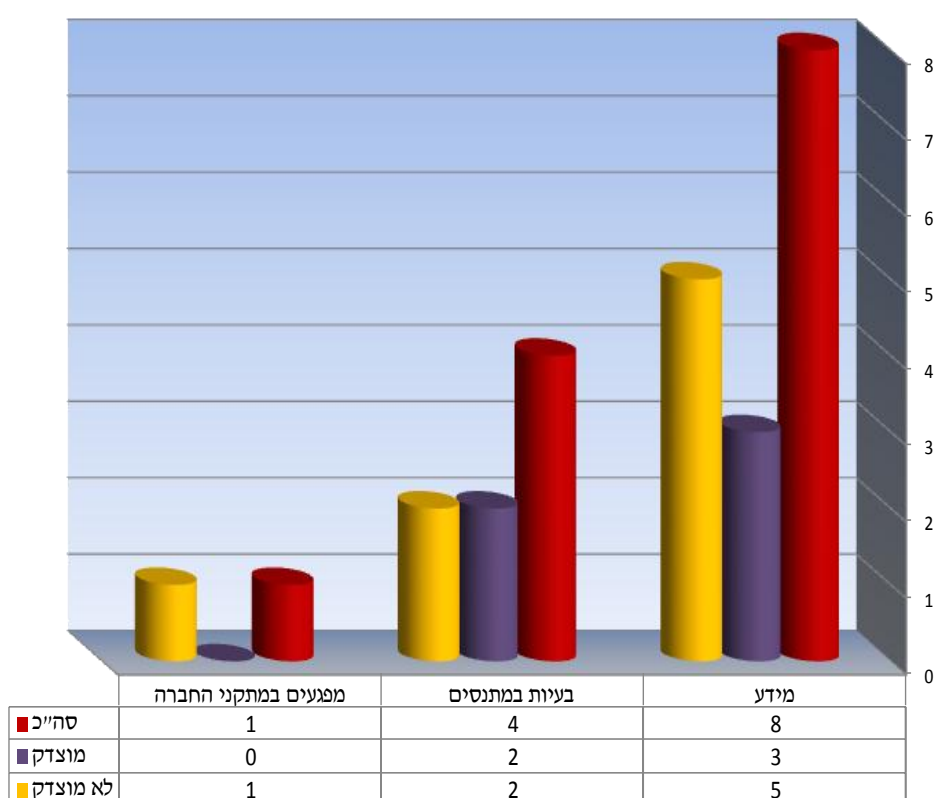
מספר ההיתר לאנטנה 20100878 ו 20100809 מתאריך 4/2012.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת
(02-0003)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

החברה העירונית למתנסים - 13 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

החברה העירונית למתנסים

רקע:

ריקודי עם הם נוהג שמתקיים מידי שבת בחוף הקשתות בעיר, עם השנים ההרקדה הפכה למקום חוויתי המפגיש רוקדים תושבי העיר ומחוצה לה. בעונת החורף ההרקדה מתקיימת בשעות הבוקר ובעונת הקיץ החמה ההרקדה עוברת לשעות הערב לנוחות ציבור הרוקדים. ההרקדה מופעלת ע"י החברה העירונית למתנסים ובאחריותה.

❖ ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה בנוגע לשירותים ציבוריים הממוקמים בחוף ונעולים בשבת. מדובר בצורך חיוני הפוגם בהנאת הרוקדים. בהתערבות היח' לפניית ציבור הרואה את החשיבות במתן שירות לציבור הרוקדים בקשה מהחברה העירונית למתנסים המפעילה את ההרקדה ואגף החופים המתחזק את המתקנים בחופים לפתוח את השירותים בשבת לאחר משא ומתן הוסכם והוחלט לפתוח את השירותים בשבת. אגף החופים ידאג לפתיחה ותחזוקה של השירותים והחברה העירונית למתנסים תתקצב זאת.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(01-0083)

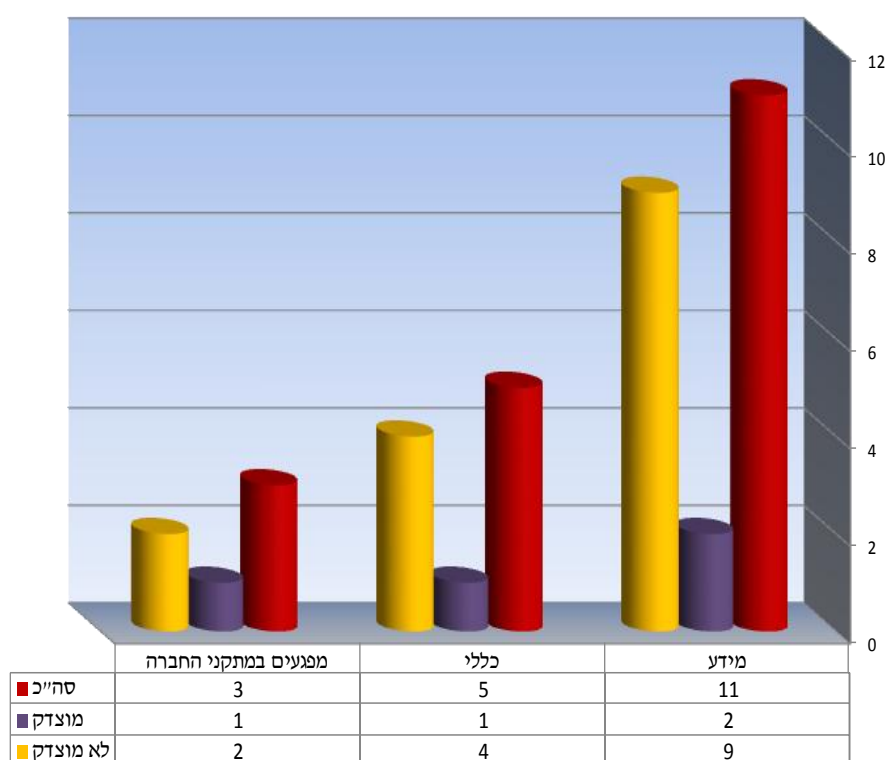
המלצת הנציב

במקום בו יש מפגש בין יח' שונות שהמפגש בניהם יניב שירות לתושב, על היחידה העירונית שבתחומה מתרחש האירוע לקחת אחריות ולפעול לפתרון.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

הרשות העירונית לספורט - 19 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רשות העירונית לספורט

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-00:06 עד 22:00, ביום ו' פעילות הבריכה עד השעה 17:00 בחודשי הקיץ ובשעה 15:00 בחודשי החורף. מנהל הבריכה עובד בין השעות 08:00 עד 18:00, יום ו' 08:00 עד 14:00.

בבריכה מבקרים בכל יום עבודה מאות לקוחות.



עיריית אשדוד

נציב קבילות הציבור

❖ פניה שהגיעה לנציב קבילות הציבור ממשרד מבקר המדינה בתלונה כי מנהל בריכת חרצית מתעלם מכך שהמצילים לא נמצאים בשטח הבריכה במהלך יום עבודתם למרות תלונות רבות איליו וכמה מקרי טביעה במקום. לטענתה המנהל אינו פונה למציל מכיוון שיש לו קרובי משפחה בעירייה. בנוסף הבריכה מלוכלכת ואינה ראויה לשחייה בנוסף המקלחות והשירותים מלוכלכים.

מפנייתה למנהל הבריכה אמר לה שעליה לפנות לעירייה ומפנייתה לעירייה לטענתה לא נעשה דבר.

מבדיקה הנושא מול הרשות העירונית לספורט ומנהל הבריכה עולה כי לא הייתה טביעה בשנים האחרונות.

לטענת הקובלת כי מצילים לא נמצאים בשטח הבריכה – מבירור הנושא עולה כי המציל נמצא באופן קבוע בשטח הבריכה וסמוך למים כמחויב ע"פ דין, במקום בו המציל זקוק למנוחה קצרה ו/או להתפנות ו/או לאכול לדברי מנהל הבריכה הוא מוחלף ע"י מדריכי השחייה שהם בעלי תעודת הצלה, וכל היעדרות שלו משטח המים היא רק לזמן קצוב תוך תאום מלא עם גורמי הניהול וההצלה בבריכה ותוך העברת אחריות למחליף. (לא נמצא נוהל כתוב להליך המתואר)

מרשימת המצילים בבריכה לא נמצא קרובי משפחה של המצילים העובדים בעירייה כך שמבחינה עובדתית אמירה זו של הקובלת אינה עולה בקנה אחד עם המציאות.

ניקיון בשירותים בנושא זה הובהר על ידי מנהל הבריכה כי לבריכה יש 2 מנקות העובדות בכל שעות פעילות הבריכה ובכל שעה עגולה מנקות שירותים ומלתחות ומוסיפות אביזרי עזר במידת הצורך. (לא נמצא נוהל כתוב בנושא זה). לעניין יחס מנהל הבריכה – לטענת מנהל הבריכה לא זכורה לו שיחה שכזו כפי שמתואר על ידי הקובלת לטענתו יום עבודתו מסתיים באזור 18:00, והבריכה משמשת כאמור כביה"ס לשחייה בתקופת השנה להוציא חודשי הקיץ או אז הורים לילדים לטענת המנהל מגיעים רק בשעות הערב כך שיתכן והגב' שוחחה עם בעל תפקיד אחר ולא עם המנהל.

הבריכה ראויה לשחייה, לדברי סמנכ"ל רשות הספורט בבריכה קיימת כלוריזציה ומערכת מאצרות לטיפול באיכות המים של בריכת השחייה תוך בקרה ממוחשבת בכל רגע נתון.

לסיכום

- (1) רשות הספורט התבקשה להכין נוהל כתוב לעניין היעדרות המציל לזמן קצוב מאזור הבריכה לצרכים חיוניים.
- (2) הכנת נוהל כתוב שמגדיר את פעולות הניקיון בבריכה ובחדרי הספח תוך ציון מועדים לטיפול במתקני הבריכה במהלך שעות הפעילות וחתימת המטפל כאמור לאחר כל טיפול.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

(31-6).



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

יישום המלצות נציב קבילות הציבור בדוח 2014

מחלקה	נושא הפניה	המלצת נציב	תגובת המחלקה
אחזקת דרכים – מנהלות - מיפוי אלמנטים שהציבה הרשות בתחום הפרטי	ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה אודות שלט מנופץ במרכז מסחרי א'. היה קושי רב לאתר למי מיחידות העירייה, אם בכלל שייך השלט כשכל יחידה העבירה לחברתה. בסופו של יום מנהלת הרובע הודיעה ליחידה כי השלט הוצב ע"י מחלקת אחזקת דרכים או אז הנושא טופל.	ממליץ שמנהלת הרובע תמפה באופן מסודר את האלמנטים שהוצבו על ידי הרשות בתחום הפרטי ותשייך כל אלמנט למחלקה המתאימה. תוצאות עבודתה תובאנה לידיעת המוקד, האלמנטים יוכנסו כשורת טיפול במחלקות המתאימות ולצידן זמן תקן לביצוע ואז לא נזדקק לזיכרון ארגוני אלא כל ליקוי בתחום זה יטופל על ידי המחלקה המתאימה באמצעות סיווג הפניה כפניית מוקד.	
רישוי עסקים – פינוי אסבסט	ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה שעל פיה ישנו פינוי לא חוקי של אסבסט באזור התעשייה הצפוני בעיר. הפונה מבקשת להעביר לכל מי שעוסק בפינוי אסבסט את אופן ביצוע הפינוי על פי החוק. ישנו טיפול נרחב במפגעי אסבסט הכולל פעילות הסברתית על פסולת אסבסט ומניעת מפגעים ואף מתן קנסות גבוהים בעת הצורך.	להעלות באתר האינטרנט העירוני חומר הסברתי בנושא טיפול ומניעת מפגעי אסבסט	חומר הסברתי יעלה לאתר האינטרנט



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מחלקה	נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת המחלקה
נטיעות – פארקים לכלבים	ליחידה לפניות הציבור הגיעו מספר בקשות להקצאת מתחמים נוספים לכלבים בפארקים קיימים בעיר. בבדיקה שערכה היחידה באגף הנטיעות נמצא כי בעיר קיימים 6 מתחמים שכאלה בפארקים מרכזיים ברחבי העיר כשהראשון בהם הוקם בפארק גולדה ברובע יא'. נכון לשנת 2014, אין כוונה להקמת מתחמים נוספים ברבעים בהם כבר ישנם מתחמים שכאלה.	נושא הקמת פארקים לכלבים עולה בכל שנה בדו"ח הנציב וכן בבקשות חוזרות ונשנות אל היחידה לפניות הציבור. ממליץ לבחון את בקשת בעלי הכלבים להוספת מתחמים נוספים ובעיקר ברבעים שבהם ע"פ הרישום במחלקה הווטרינרית קיימים יותר כלבים.	בשנת 2015 בוצעו 3 מתחמים נוספים (שניים בשלבי סיום) להלן המתחמים הקיימים כיום: 1. גן הלוחמים, רובע ב' 2. גן יערי, רובע ד' 3. גן אברהם, רובע ה' 4. גן מרכזי ט', רובע ט' (בשלבי ביצוע סופיים) 5. גן עתיקות, רובע י' 6. גן גולדה, רובע יא' 7. גן ספרא, רובע יב' 8. גן אבנר גרעין, רובע יג' 9. גן מרכזי טו', רובע טו' (בשלבי ביצוע סופיים).
תברואה שרותי אשפה - משאית פינוי זבל מטפטפת מיצי אשפה ברחבי העיר	ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה על משאית פינוי אשפה שמטפטפת מיצי אשפה בכמות לא מבוטלת בעת פינוי האשפה יש לציין שהפנייה מתקבלת בחודשי החורף. בהתערבות היח' לפניות הציבור ניתנה הנחייה לקבלן לתקן את המשאית מפקח שירותי אשפה ביצע פיקוח ובקרה על המשאית ומצא שהמשאית ללא טפטופי מיצי אשפה.	על פניו נראה כי לא נעשית בקרה מדוקדקת באגף בנושא איטום מושלם של רכב הפינוי בדגש על זיהום הסביבה מומלץ שהבקרה תהיה עיתית ותלווה בטופס חתימה ע"י הבקר ליום הבדיקה.	התבצעה בקרה שוטפת המשאית הושבתה מספר פעמים והועברה לתיקון מספר פעמים, החברה חויבה בהחלפת המשאית ועשתה כן בימים אלו, תהליך החלפת המשאית באופן אונייטיבי ארך זמן עקב הליך הרכש וההתקנה כיום פועלת משאית חדשה.
תברואה שירותי אשפה - פינוי אשפה בשעות מוקדמות של הבוקר	ביחידה לפניות הציבור התקבלו מספר פניות של תושבים המלינים על שעות פינוי האשפה בשעות המוקדמות של הבוקר 4:00 או 5:00 לפנות הבוקר.	הקפדה ותגובה קשה לגבי כל הפרה הקשורה בפגיעה בנושא זה שכן יש בה משום פגיעה באיכות חיי התושב.	למעט אותם מקרים חריגים בערבי החגים כאשר הנושא מתואם ומפורסם לא מתבצע פינוי מוקדם פינוי שמתבצע בניגוד להנחייה גורר סנקציות נגד החברה הקבלנית לרבות הפסקת עבודה של הצוות המפנה באשדוד והסנקציה כספית בהתאם לתנאי המכרז



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מחלקה	נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת המחלקה
פיקוח עירוני - אכיפת גללי כלבים	ביחידה לפניות הציבור התקבלו מספר פניות של תושבים על כך שהעירייה אינה אוכפת את החוק איסוף גללי כלבים. מבדיקת היחידה מול הפיקוח העירוני עולה כי אכיפה מתבצעת מדי יום ע"י פקח הרובע, בנוסף באמצעות פקחי סיוור שיגרת. מתחילה השנה נרשמו 168 דוחות.	להגביר אכיפה באופן משמעותי וניכר מתוך הבנה ברורה כי נושא זה מעיק מאוד במרחב הציבורי.	מחלקת הפיקוח העירוני בעיריית אשדוד ממשיכה "להילחם" בתופעה של בעלי כלבים שעוברים על החוק ומשאירים צואת כלביהם בשטח הציבורי. מדרכות וגנים ציבוריים השייכים לכלל הציבור, אנו מצפים מהתושבים שיגלו התחשבות באחר ובסביבה, הקצנו משאבים רבים לצורך האכיפה בנושא הנ"ל והאכיפה מתבצעת ותתבצע באמצעים גלויים וסמויים. העירייה מבצעת את האכיפה המוגברת על מנת למגר את התופעה הנ"ל וכדי למנוע סבל מיותר מהתושבים. עם זאת יש לציין כי מספר גדול של תושבים מסתובב עם שקיות ניילון ומבצע איסוף של הצואה ועל כך נתונה תודת מחלקת פיקוח העירוני. יחד עם זאת, ישנם בעלי כלבים שלא מבצעים את המוטל עליהם על פי החוק ולכן החלטנו על הגברת אכיפת חוק העזר העירוני. בשנת 2015 נרשמו 253 דוחות עליה של 51% מאשתקד.
תברואה שירותי אשפה - הפרדה במקור	פניה באמצעות הפייסבוק העירוני שבה תושב שלח סרטון וידאו המראה עובד ממחלקת התברואה מוציא שקית מפח המיועד למחזור נייר ומעביר אותה לטמון הקרקע. בבדיקה של היחידה מול מחלקת התברואה נמסר כי לעיתים לפני פינוי של פחי הפרדה במקור עובר עובד ובודק כי בפחים ישנה פסולת מופרדת ללא פסולת שלא ניתנת למחזור.	המח' נדרשת לבצע בקרה מדוקדקת וכל חריגה צריכה להיות מטופלת באופן מיידי	מתבצעת בקרה מדוקדקת ומפקחי האשפה צמודים למסלולי הפינוי של משאיות הפינוי מידי יום



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מחלקה	נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת המחלקה
תשתיות- יישום החלטת ועדת תמרור	ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על כך שבקשה שנדונה בוועדת תחבורה להצבת תמרור האוסר חניית רכב למטרת מכירתו אושרה אך טרם בוצעה. הפניה המקורית עם הבקשה להצבה הגיעה ליחידה לפניות הציבור ביוני 2013. תשובת המחלקה הייתה כי וועדת התמרור תתכנס רק בנובמבר. וועדת התמרור התכנסה בתאריך 11/12/13 והבקשה להצבת התמרור אושרה. מאז דצמבר 2013 ועד פנייתו של הפונה אלינו ביוני 2014 לא בוצעה החלטת וועדת התמרור. לטענת המחלקה לא נמצא תמרור מתאים שעל פיו יוכלו לאכוף את הרכבים החונים במקום למטרת מכירה. נוצר מצב שבו ישנה החלטת וועדה אך אין יכולת לממש אותה. לאחר פניה של היחידה ללשכה המשפטית ולמנהל מחלקת תשתיות אושרה סקיצה לתמרור ע"י ראש רשות התמרור והבקשה הועברה לביצוע של מחלקת האחזקה. בתחילת יולי 2014 הוצבו התמרורים המתאימים.	מרגע קבלת החלטת ועדת התמרור ובתוך 10 ימים חייבת לעבור ההחלטה לביצוע במח' האחזקה וזמן התקן לביצוע ההחלטה יהיה עד 15 ימים. ממליץ ליחידת הנהלים לבנות נוהל בנושא. הנוהל יגדיר את זמני הביצוע מקבלת ההחלטה ועד הצבת התמרור כולל בקרה.	קיים נוהל של ועדת תמרור. הנוהל מגדיר לו"ז תוך 30 יום מקבלת החלטה מחלקת תנועה תעביר סקיצה לאגף אחזקה ותוך 30 יום מקבלת הסקיצה אגף אחזקה יבצע את העבודה.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מחלקה	נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת המחלקה
גביה – חלופות לשליחת שוברי תשלום ארנונה	ביחידה לפניות התקבלה תלונה על המוקד הטלפוני של אגף הגביה. לטענת הקובל שובר הארנונה המקורי לא הגיע אליו על כן, פנה לשירות הטלפוני של אגף הגביה בכדי לקבל העתקי השוברים באמצעות פקס או מייל על מנת לשלם בכרטיס אשראי. נציגת המוקד מסרה לפונה ששירות זה לא ניתן על ידי העירייה. וע"פ הנתונים שנמסרו לא ניתן לאתר את הנכסים. קובלת הפונה אודות יחס לא נאות במוקד הגביה ואי מתן מענה הולם לפנייתה. מבדיקת היחידה מול אגף הגביה התברר כי נציגת המוקד הסבירה לפונה שאין באפשרותה לשלם את השוברים באמצעות פקס או מייל, ניתן לשלם במס' אפשרויות תשלום במוקד, שליחת שוברים באמצעות הדאר, או לגשת פיזית למחלקה. מבדיקה חוזרת של היחידה מול אגף הגביה האם טופלה פניית הפונה ואכן נציג חזר אליה, התברר כי נציג לא חזר אליה טלפונית אך דווח ע"י האגף כי נשלחו אליה שוברי תשלום. במשוב לפונה המבוסס על תשובת האגף התברר כי לא נשלחו אליה השוברים. בהתערבות היחידה לפניות הציבור הפניה הועברה לטיפול מחלקת גביה עסקים אשר שוחחה עם הפונה והתברר כי הכתובת במערכת הגביה למשלוח דואר הייתה שגויה עוד התברר שמדובר בנכסים ריקים, הטיפול הועבר למסלול של נכס סגור וריק.	1. מלכתחילה היו אמורים לוודא את פרטי הפונה או אז לא הייתה בעיה של טעות בכתובת. 2. מומלץ להציג בפני הפונה את כל החלופות לתשלום כולל תשלום שוברים או העברתם באמצעות המייל או הפקס.	אגף הגביה פועל ללא לאות לשיפור השירות לתושב ועל כך יעידו מאות מכתבי התודה לשירות יעיל מקצועי ואדיב יחד עם זאת כל תלונה נבדקת לגופה ומטופלת במידי. ישנה הוראה חד משמעית לוודא פרטים ואף לעדכן את הפרטים לרבות כתובות, מספרי טלפון ומיילים. לעניין התשלום- לא ניתן להעביר ספה לתשלום במייל או בפקס משום שעל מנת לשלם בבנקים יש להדפיס את השובר במדפסת ממוגנטת כדי שסניפי הבנקים יוכלו לקרוא את פס המגנט – ניתן לחילופין לשלם בכרטיס אשראי אצל נציגת השירות. נושא הדיוור האלקטרוני נמצא אצלי בתוכנית העבודה למעלה משלוש שנים והוא התעכב עקב המכרז להחלפת מערכת גבייה, השנה ביצענו הסבה למערכת גבייה של חברת מטרופולינט ואנו נערכים בשנת 2016 להתחיל בדיוור אלקטרוני אם כי מניסיון אחוז הנרשמים לשירות זה לא יעלה על 20% מבתי האב, בכל אופן נערכים לתת את השירות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מחלקה	נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת המחלקה
גביה – מתן פטור מעמידה בתור לאנשים עם מוגבלות	ביחידה לפניות התקבלה תלונה בנושא אי מתן שירות בלא המתנה בתור לאנשים עם מוגבלות. בירור התלונה העלה חוסר ידע בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הפוטר אנשים עם מוגבלות מלעמוד בתור לקבלת שירות. כחלק מהובלת תהליך ארגוני לשיפור השירות מצאנו לנכון להכיל הנושא בארגון כולו. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות) התשע"ג – 2013 אשר נכנסו לתוקפן באוקטובר 2013.	להעביר את המידע לכלל נותני השירות הציבורי בארגון כולל החברות העירוניות ולבצע רענון אחת לרבעון לנותני השירות.	מתן שירות בלא המתנה לאנשים עם מוגבלות – הנושא הוסבר לעובדי אגף הגבייה וכן לעובדי מילגם מספר פעמים, במקרה הנ"ל היה מדובר בנציגת שירות חדשה יחסית שלא ידעה על החוק אך עד מהרה החוק שוב הובהר לכלל נציגי השירות. בכל אופן אדגיש זאת שוב בהדרכת הנחות שתתבצע החודש.
חינוך – מפגע רעש וריח מהמרחב הזואולוגי	ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה על מפגע רעש וריח העולה מהמרחב הזואולוגי שבפנימייה לטענת הפונה הריח נובע מהעיזים ומטרד הרעש נובע מהטווס. מבירור התלונה מול המח' הווטרינרית וביקור מפקחים של מח' התברואה הוחלט להוציא את העיזים מהפנימייה ובכך לחסל את מפגע הריח והטווס הנמצא בעונת החיזור יורחק מהאזור הקרוב למגורים.	מומלץ למנהל החינוך להעביר את הנחיות חוזר מנכ"ל לידיעת מנהלי בתי הספר על מנת שהמרחב הזואולוגי יתוחזק בהתאם לתקנות שכן לצד הערכים החיוביים שיש בהחזקת בעלי חיים קיימת חובה לשמור על כל התנאים בכדי שהחזקתם תהיה ראויה, תוך שמירה קפדנית על בריאות ילדי המוסד החינוכי ותוך הקפדה על אי הפרעה לתושבים המתגוררים בסביבת פינת החי.	



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מחלקה	נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת המחלקה
הרשות העירונית לספורט – גרפיטי	ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה על גרפיטי בקיר החיצוני של אולם ספורט. היח' לפניות הציבור העבירה את התלונה למחלקת שירותי ניקיון לטיפול במפגע מהמח' נמסר כי מאחר ומדובר בקיר בטון לא ניתן לבצע שטיפה אלא יש צורך בצביעת הקיר ועל כן לא נמצא בתחום אחריותם. הפניה הועברה לבדיקת מנהלת הרובע והתברר כי הטיפול בגרפיטי באחריות הרשות העירונית לספורט מכיוון שהגרפיטי מופיע על הקיר החיצוני של אולם הספורט. הפניה הועברה לטיפול הרשות העירונית לספורט ולטענתם הטיפול בגרפיטי אינו בתחום אחריותם אלא בתחום אחריות ביה"ס. מבדיקת הנושא מול ביה"ס עולה כי אולם הספורט אינו בתחום טיפולם. בהתערבות נציב קבילות הציבור התברר כי האחריות היא של הרשות העירונית לספורט למרות שלטענתם הם אחראים לאחזקת המתקנים ברמה התפעולית והבטיחותית ולא מחוץ לאולם הספורט. לבסוף סוכם עם הרשות העירונית לספורט לטפל בגרפיטי.	במקומות בהם תחום האחריות אפור מח' האם תיקח את האחריות לטיפול במפגע	