

דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2016

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 6 של נציב קבילות הציבור לשנת 2016.

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.

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 לבירור 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 בד"כ עד 60 יום וכל זאת בכפוף לחוק רשויות מקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 סעיף 8 (ז). (עניין לו"ז מקסימאלי למתן תשובה)

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

במהלך שנת העבודה 2016 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 917 פניות.

נוהל פניות הציבור:

הנוהל מחבר את כל יחידות העירייה למודל בו כל אגף ו/או מנהל ימנה רפרנט לפניות הציבור כל הפניות כולן תוכנסנה למערכת פניות ציבור אחת (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 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.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2016 ולצידם מס' **דוגמאות נבחרות בהתייחס למגוון נושאים.**

כמו כן גרפים המסכמים נתוני הקבילות ויתר המידע בחלוקה למחלקות, בכל מחלקה הגרף מצביע על הנושאים שלגביהם יתקבלו הפניות כמו כן הפניות מסווגות כמוצדק ולא מוצדק.

תלונה מוצדקת

תלונה מוצדקת הינה פניה שהסתבר לאחר בדיקה כי היחידה עליה מדובר פעלה שלא כדין או בניגוד לנוהל או בנוקשות יתרה. כמו גם פניות 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 בלוח"ז שנקבע בנוהל יסווג בעיקרון את הפניה כפניה מוצדקת בהתחשב בלוח"ז סטטורי, להוציא לוח"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 2015 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.

בברכה,

עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

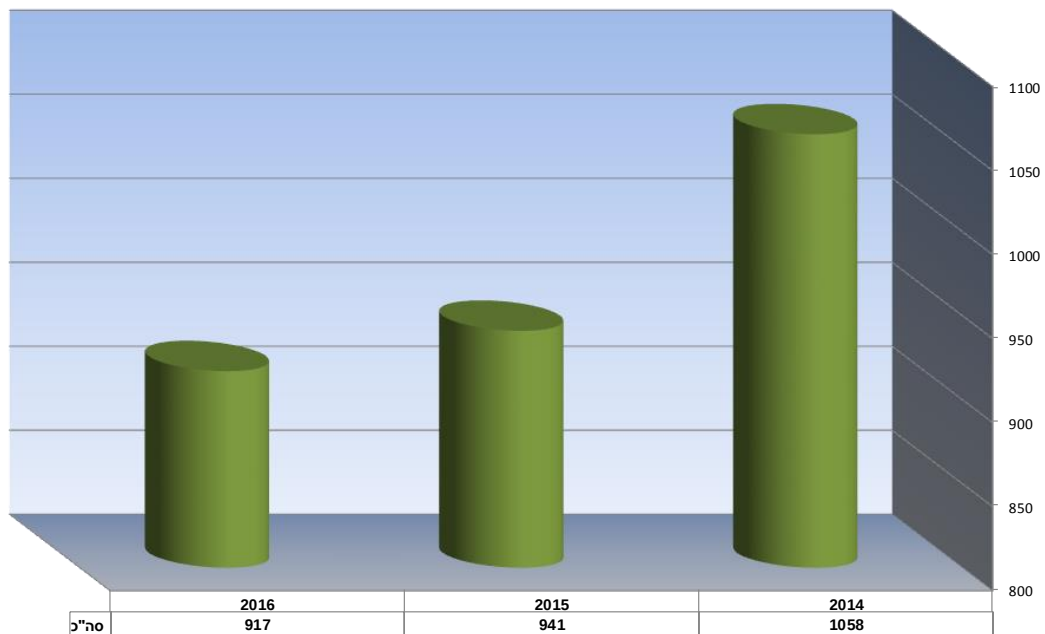
תוכן עניינים

עמוד

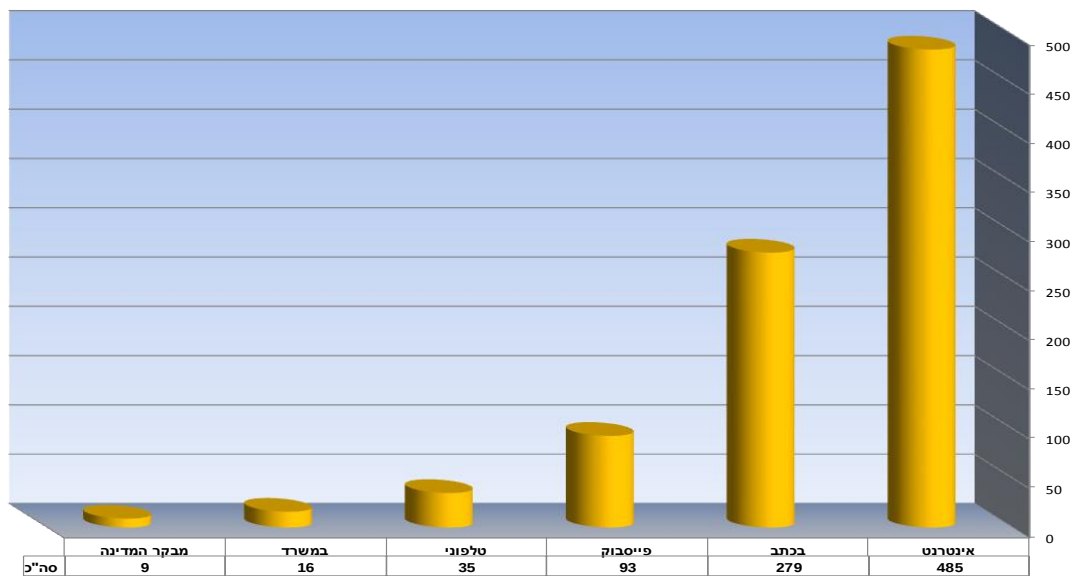
נושא

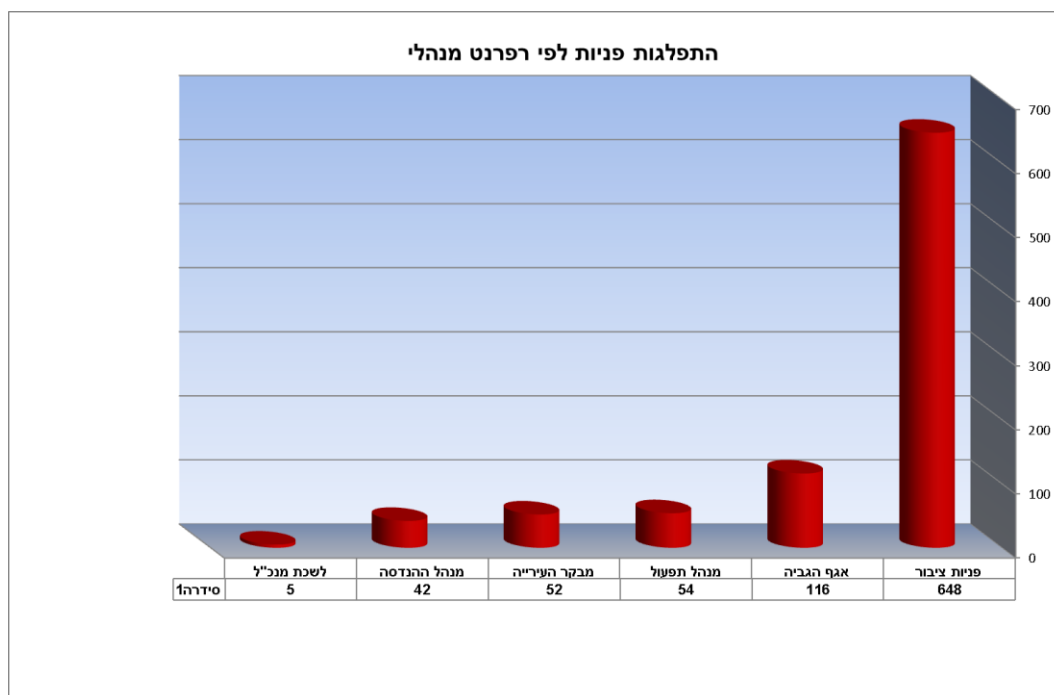
7	התפלגות פניות לפי שנים
7	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
8	התפלגות פניות לפי מנהל
8	התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי
10-28	מנהל תפעול
29-36	מנהל הנדסה
37-43	מנהל כספים
42-44	מנהל חינוך
45-47	מנהל כללי
48-51	חברות עירוניות
52-54	יישום המלצות נציב דוח 2015

התפלגות פניות לפי שנים



פניות לפי אופן קבלה

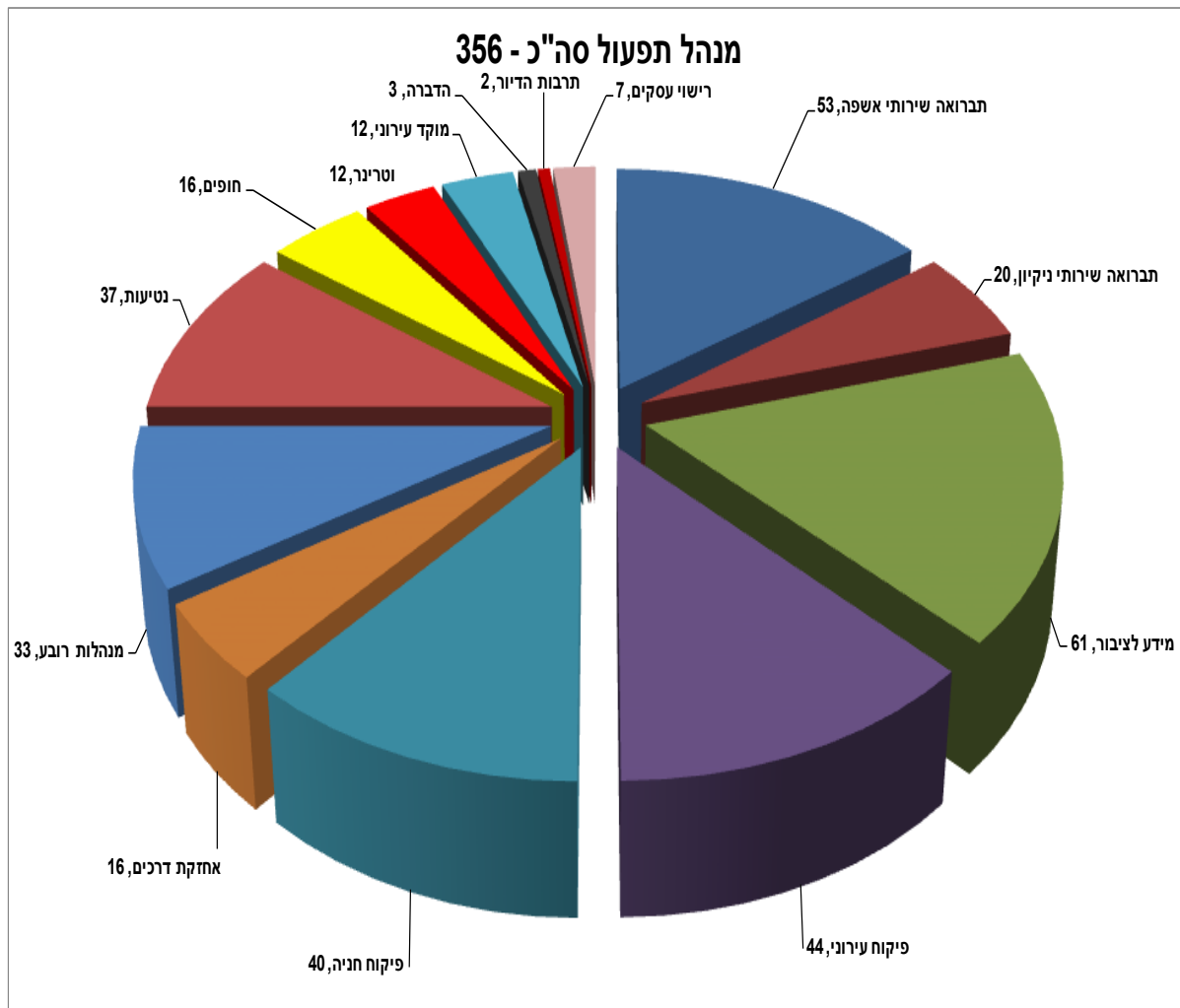




מבחר דוגמאות שהתקבלו

ביחידה לפניות הציבור

בשנת 2016



אחזקת דרכים

רקע:

אגף אחזקה מתמקד בשני תחומים עיקריים:

1. אחזקת כבישים, מדרכות.

2. שירותי פיתוח ותחזוקה של שטחים ומבני ציבור.

לצורך זיהוי הבעיות והפנייתן לגורמים מקצועיים לטיפול פרוסים בעיר מפקחים, כמו כן קיימת יחידה באגף האחזקה המטפלת בפניות הציבור שמגיעות למוקד העירוני.

שירותי האחזקה כוללים טיפול בכבישים, מדרכות, שלטי הכוונה, תמרורים, מוסדות ציבור עירוניים כולל בתי הספר בעיר, בשיפוצי מבנים (איטום גגות וכד') ובשיקומם.

תושב פנה ליחידה לפניות הציבור בטענה כי ברחוב אבות ישורון ניתן אישור לצביעת אבני שפת המדרכה באדום לבן אך הקבלן אינו צובע כי מדי יום מכוניות חונות במקום.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מפקח אחזקת דרכים התברר כי הקבלן היה במקום מספר פעמים אך תמיד במקום רכבים חונים.

מפקח מחלקת אחזקה סיכם עם הפונה שיבדוק מהי השעה ביום שיש הכי פחות רכבים במקום ויידע אותו, כך יוכל לתאם עם הקבלן שעת ביצוע עבודה.

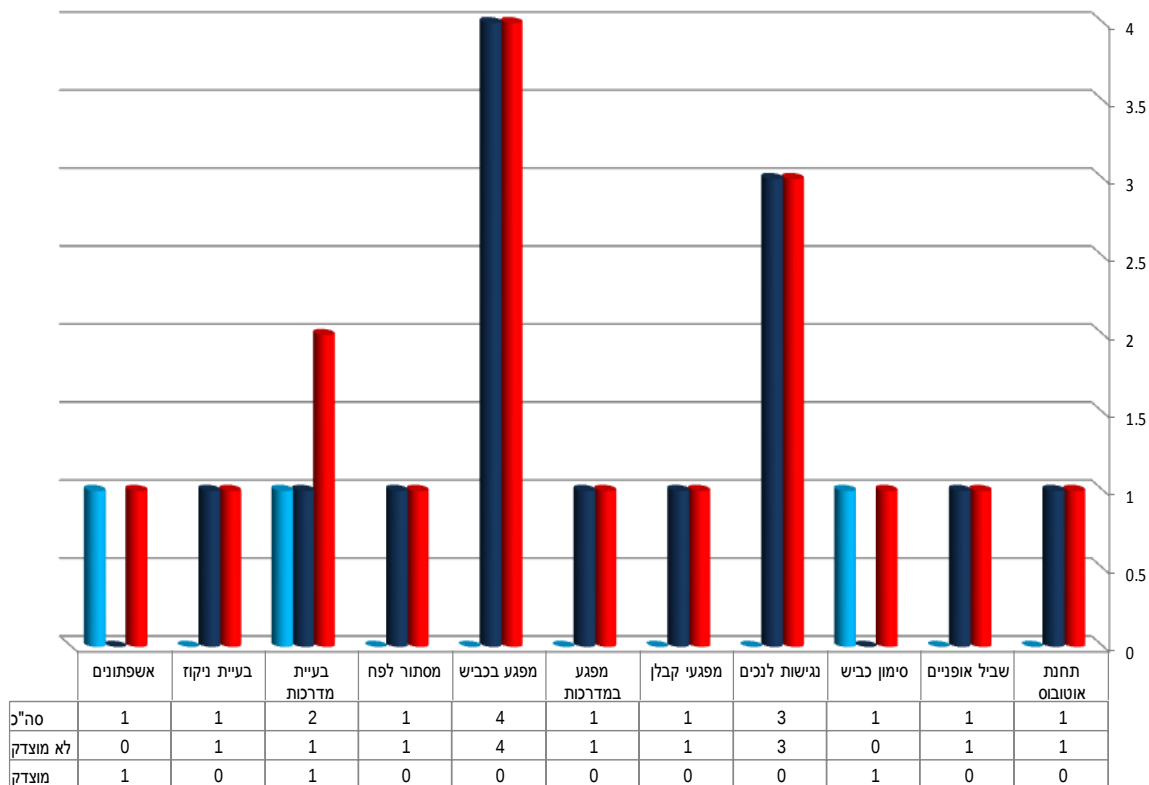
(פניה מספר 8-47)

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ **המלצת הנציב**

במקרים בהם אין גישה לביצוע עבודה מחלקת אחזקה תיצור שיתוף פעולה בין מנהלת הרובע לצורך חסימת השטח על מנת לבצע את העבודה.

אחזקת דרכים סה"כ - 17



מחלקה ווטרינרית

השירות הווטרינרי העירוני מופקד על בריאות הציבור מנקודת ראותה של הרפואה הווטרינרית המונעת.

- מניעת מפגעים והעברת מחלות מבעלי חיים לבני האדם ולבעלי חיים אחרים.
 - סיוע בהחזקה תקינה של משק בעלי החיים.
 - מניעה והקלת סבלם של בעלי החיים.
 - הגנה על הציבור מפני מוצרי מזון לא נאותים שמקורם בבעלי חיים.
- חלק מתפקידיו של השירות הווטרינרי הוא טיפול בפניות הציבור בנושאים:
- שוטטות בעלי חיים.
 - נשיכת אדם על ידי בעלי חיים
 - החזקת בעלי חיים באופן המהווה מטרד
 - בעל חיים המסכן את הציבור
 - מטרדים הנגרמים על ידי חתולים
 - בעלי חיים פצועים

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור תושבת התלונה כי הכלב של השכן מסתובב חופשי ללא רצועה ונשך את הכלב שלה אשר נזקק לתפרים בעקבות הנשיכה, המחלקה הווטרינרית יצרה אתה קשר לצורך בירור התלונה.

למחרת התלונה יצרו אתה שוב קשר מהמחלקה הווטרינרית עקב תלונה שהתקבלה מהשכן בטענה כי הכלב שלה תוקפני ואינו קשור.

לטענת הפונה המחלקה הווטרינרית לא בדקה את תלונתה כראוי ולא ניתן קנס לשכן אלה פרס ואילו היא קיבלה אזהרה.

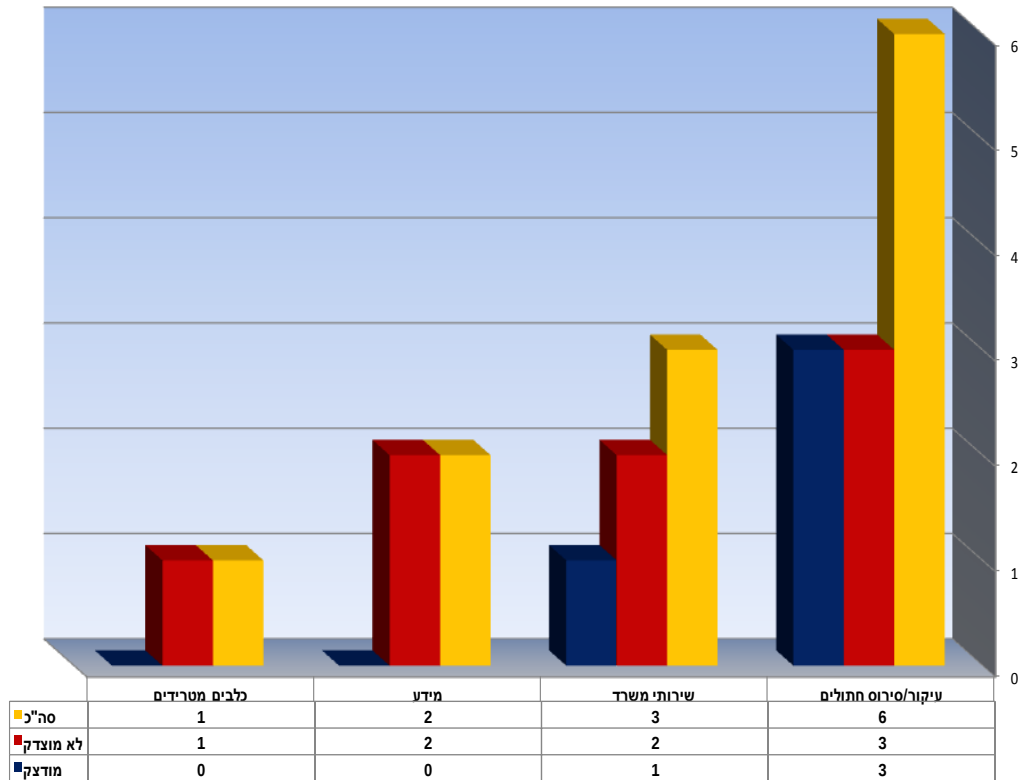
מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול המחלקה הווטרינרית התברר כי התקבלו שתי פניות במוקד העירוני בנושא חיות מטרידות (שתי התלונות היו של הפונה ושל שכנה אחת על השנייה).

במידה ונתפס כלב משוטט בעליו מקבל אזהרה/קנס בהתאם למקרה, בשתי התלונות הללו לא היה מקרה בו אחד הכלבים נתפס משוטט או מטייל עם בעליו ללא רצועה.

בהתאם לכך טופלו שתי התלונות באותה הרצינות, נערכה שיחה עם כל הצדדים הנוגעים בדבר, ברישום לא מופיע כל תיעוד לגבי אזהרה שקיבלה כפי שציינה בפנייתה, השיחה עימה נועדה לחדד את הנהלים, לעומת זאת ולאור שיחה עם הבעלים של הכלב השני נרשמה אזהרה ונערך תיעוד למען לא יישנה. (5-159)

הפניה נמצאה כלא מצודקת.

וטרינר עירוני סה"כ 12



פיקוח חנייה

רקע

מחלקת החנייה פועלת לאכיפת חוק העזר לאשדוד (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"א – 1991, הנוגע לחנייה מוסדרת ואסורה והנפקת תווי חניה אזוריים לזכאים.

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

חוק עזר לאשדוד (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"א - 1991, איסור חניה ברחוב בסעיף 6 קובע:

"לא יעמיד אדם, לא יחנה ולא ירשה לאחר להעמיד או להחנות רכב ברחוב במקום שבו החניה אסורה על פי תמרור שהוצב כדין".

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושב העיר על כך שלמרות פניות חוזרות ונשנות העירייה אינה אוכפת תמרור איסור חנייה של רכבים מעל 4 טון ברחוב למרות שהוא הוצב במקום לאחר בקשה של הדיירים.

בבדיקה ברשות לחנייה נמצא כי אכן ברחוב ישנו תמרור איסור חנייה מס' 432 ומתחתיו תמרור 439 המסביר לאיזה רכבים אסור לחנות, אולם הכיתוב על התמרור הנוסף 439, האוסר חנייה לרכבים מעל 4 טון מחוק ולא ניתן לאכוף על פיו.

פנייה לתיקון התמרור הועברה למחלקת האחזקה בכדי שיהיה ניתן לאכוף במקום. (11-70)

הפניה נמצאה כמוצדקת

המלצת הנציב

אגף האחזקה אמון על תקינות התמרורים ברחבי העיר.

**חוק עזר לאשדוד(העמדת רכב וחנייתו) , התשנ"א – 1991 , איסור חניה
ברחוב סעיף 6 ה' 1 קובע:**

ה(1) לא יעמיד אדם, לא יחנה ולא ירשה לאחר להעמיד או להחנות רכב באחד
המקומות המפורטים להלן, אלא לשם מניעת תאונה או לשם מילוי אחר הוראה
מהוראות חוק עזר זה או תקנות התעבורה או אם סומן בתמרור אחרת:

בצד שמאל של הרחוב, אלא אם הכביש הוא חד סטרי או בניגוד לכיוון הנסיעה ,
לענין פסקה זו, לא יראו ככביש חד סטרי כביש שהוא חלק מרחוב המחולק ע"י
שטח הפרדה .

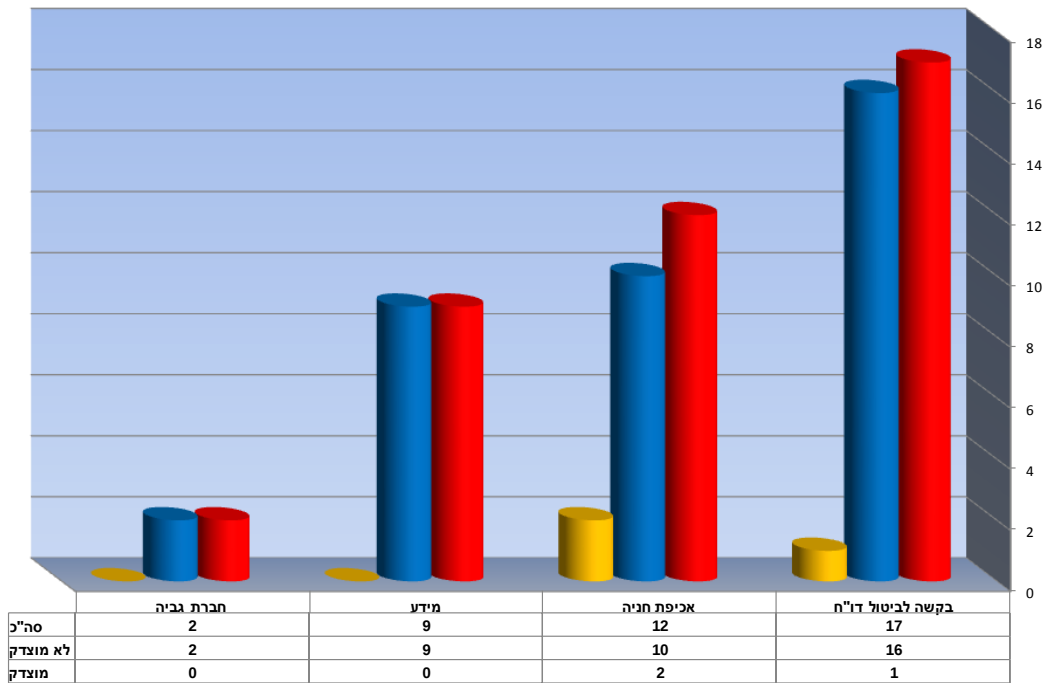
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת העיר בבקשה לבטל דו"ח חנייה
שניתן לה ברחוב צה"ל.

בבדיקה ברשות לחנייה נמסר כי ברחוב זה החלו לאכוף חניה לפני סעיף 6ה'
לאחר שבמקום חילקו תקופה ארוכה פליירים המתריעים בפני אכיפה.

בעיון בתמונות המתעדות את העבירה עולה כי הרכב חונה בצדו השמאלי של
הרחוב מפריע לתנועה וחוסם נתיב נסיעה, פנייתה לביטול נענתה בשלילה.(02-68)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

פיקוח חניה סה"כ 40



תברואה שירותי אשפה

מחלקת שירותי אשפה אחראית על פינוי אשפה, אשפה ביתית ופסולת למחזור עם מתקנים המיועדים לכך ברחבי העיר והתעשייה.

קיימות שלוש שיטות לפינוי אשפה:

1. באמצעות משאית דחס המתאימה לפינוי של כלי אצירה מסוג מכולות של 6 ו-8 קוב.

2. באמצעות משאיות רמס"ע נועדה לפינוי מכולות מסוג 12 ו-16 קוב, מכולות אילו פזורות בעיקר באזור התעשייה ומעט מאוד באזורי מגורים כאשר המגמה להחליפם בטמוני קרקע.

3. באמצעות משאית מנוף לפינוי טמוני קרקע, טמון הקרקע הוא הכלי העיקרי בבניה רוויה ובימים אלו טמוני קרקע עוברים לשדרוג מיכלי פלסטיק במקום שקים.

התפקיד העיקרי של מחלקת תברואה שירותי אשפה:

- פיקוח על עבודת קבלני פינוי האשפה בריקון כלי האצירה.
- פיקוח למניעת מפגעי תברואה.
- פיקוח ויישום הדרישות לביצוע בהתאם להסכם ההתקשרות של הקבלנים מול העירייה.
- טיפול בתלונות מוקד ופניות ציבור.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור מתושב אשר פנה למוקד העירוני בטענה כי משאית פינוי אשפה בעת הפינוי פגעה בחומה של הבניין. מבדיקה ראשונית של היחידה לפניות הציבור מול מחלקת שירותי אשפה התברר כי נעשה בירור עם נהג המשאית לצערנו לא ניתן לקבוע חד משמעית על פגיעה בחומה יש צורך בצילום או עדות של התושב שראה את המקרה כדי שיהיה ניתן לאמת מול הקבלן ולחייבו.

לאחר קבלת מענה פנה בשנית ומסר עדות כי המקרה היה בשעה 05:00 שמע רעש חזק וכשיצא לבדוק ראה את משאית האשפה בנסיעה מהחומה שנפגעה, באותו היום דיווח על המקרה, לאחר מספר בירורים נמסר לו כי אמורים לתקן את החומה, דבר שלא בוצע.

מבדיקה חוזרת של היחידה בתוכנת מוקד עירוני נמצא כי קיימות מספר פניות בנושא ונעשתה שיחה ובירור של פקח מול התושב ומאז לא נעשה דבר, נכון להיום אין אפשרות לעזור לתושב באפשרותו לתבוע ישירות את החברה הקבלנית. (1-12, 2-47)

הפניות נמצאו כמוצדקות

❖ המלצת הנציב

במקום בו יש פגיעה שנסיבותיה מצביעות בברור על המשאית כפוגעת ובקלות ניתן ללמוד זאת מאופי ומקום הפגיעה על הקבלן להוכיח שהוא לא פגע. לא מעט מקרים יוצא שהתושב לא זוכה למענה הולם ונכון בגין פגיעות נזק של רכבי הקבלן. על המחלקה המקצועית ללוות את התושב רצוי אף שהרשות תעשה זאת במקומו עד לתיקון המפגע והשתתף החיוב על הקבלן הפוגע.

רקע:

הצורך לשמירה על סביבה נקייה ובריאה הביא לפיתוח טכנולוגיות חדשות לאיסוף ופינוי אשפה, פחים מוטמנים.

פחים טמונים מביאים איתם יתרונות רבים התורמים לשמירה על סביבה נקייה וירוקה, יחסית לפח האשפה המוכר לנו נפחו של פח מוטמן הוא גדול יותר ושטחו מעל פני האדמה קטן יחסית לפח הרגיל. מראהו הוויזואלי ניתן להתאמה עם הסביבה.

הפח המוטמן באדמה איננו מאפשר גישה לבעלי חיים ובכך מונע מפגעי ריח.

שימוש בפחים מוטמנים הוא צעד חשוב בדרך לעולם ירוק יותר

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות ציבור מעו"ד המייצג תושב בטענה כי העירייה הציבה פח טמון קרקע על החניה הפרטית שלו. לטענת העו"ד התושב רכש את הדירה בשנת 2009 ובאישורי הזכויות ובתשריט של החברה המשכנת מופיע חניה צמודה לנכס, מאז רכישתה הושכרה הדירה.

לאחרונה כאשר החליטה הפונה להתגורר בדירה התחוויר לה כי בחניה הצמודה לדירתה הוצב פח טמון.

הפניה הועברה על ידי היחידה לפניות הציבור לטיפול מחלקת תברואה שירותי אשפה אשר טיפלו והטמון הוצא מהחניה. (פניה מספר – 9-63)

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ המלצת הנציב

רצוי שיהיה נוהל הצבת פח טמון שלוקח בחשבון בדיקת המקרקעין עליו להניח את כלי העצירה.

פניה שהגיעה לרפרנט פניות ציבור באגף תפו"ח, תושב התלונן מספר פעמים למוקד העירוני בנוגע לעגלות אשפה פגומות, חסרים גלגלים ויש קרע בתחתית העגלות, אך הבעיה לא טופלה.

בפנייתו לרפרנט פניות ציבור באגף תפו"ח הנושא נבדק מול מחלקת שירותי אשפה ונמסר לה כי הקבלן מחליף רק את הגלגלים של עגלות האשפה ואינו אחראי לתיקון קרעים בעגלות, אחריות התיקון חלה על דיירי הבית.

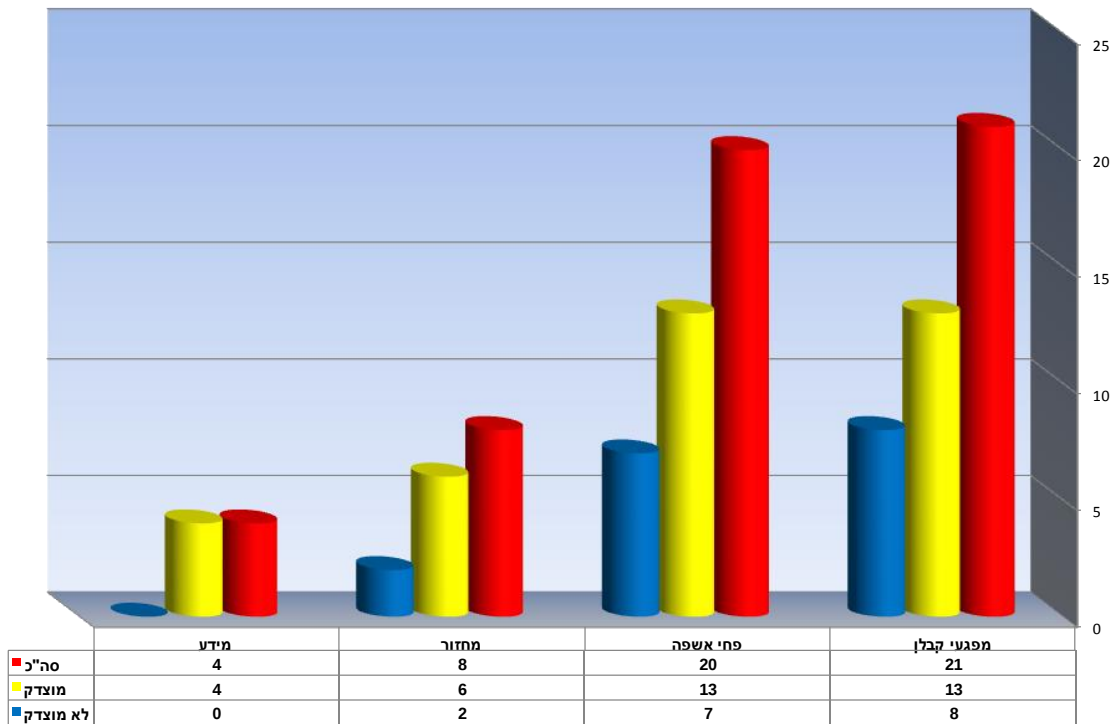
מבדיקה של הרפרנט במכרז של הקבלן התברר כי בחוזה מופיע שהקבלן אחראי גם לתיקון העגלות ולא רק על הגלגלים. העגלות תוקנו על ידי הקבלן. (פניה 9-0078)

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ **המלצת הנציב:**

חשוב מאוד שאנשי אגף תפו"ח ידעו היטב את חובות הקבלן!

תברואה שירותי אשפה סה"כ - 53



תברואה שירותי ניקיון

פסולת בניה

לפי חוק שמירת הניקיון, התשמ"ד - 1984, פסולת בנייה היא פסולת הנוצרת בפעילות בנייה והריסה: חומרים ושיירי חומרים המשמשים לבנייה, או שמשמשים בהם בקשר לעבודות בנייה, לרבות ערמות אדמה וחלקי הריסות של מבנים.

פסולת בנייה כוללת תוצרי הריסות וחומרי בנייה שונים: בלוקים, בטון, אספלט, זפת ומוצריה, לבנים, מרצפות, קרמיקה, גבס, זכוכית, לוחות בידוד, שברי שיש, לוחות גבס, עץ מעובד, מתכות, פלדה, חומרי פלסטיק, עודפי עפר, עץ ועוד. חומרים אלה הם ברובם עמידים, אף בחלקם מסוכנים, רעילים או דליקים.

פינוי פסולת בניין

פינוי פסולת בניין הינו חלק בלתי נפרד מתעשיית הבניה והשיפוצים בארץ ובעולם. בזמן שיפוץ ובכל אחד משלבי הבניה נוצרת פסולת האופיינית לתהליך המתבצע ויש צורך לסלקה על מנת שלא תפריע להמשך הפעילות ועל מנת שלא תיפגע באיכות הסביבה באזור. פינוי הפסולת חייב להיעשות לפי התקנים וההוראות הקבועות בחוק כאשר על הפסולת להיות מפונה לאתרים ייעודיים אשר הוקצו למטרה זו על ידי המדינה. על מנת שאיסוף הפסולת והפינוי יעשו באופן יעיל יש להשתמש במכולות מיוחדות הניתנות לשינוע לאתרי ההטמנה או המחזור.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור בנוגע לאי פינוי פסולת בניה למעלה משבועיים, הפיקוח העירוני היה במקום ולא הצליח לאתר את המשליך.

בפניותיה למוקד העירוני נמסר לה כי פינוי פסולת בניה מתבצע אחת לחודש וחצי.

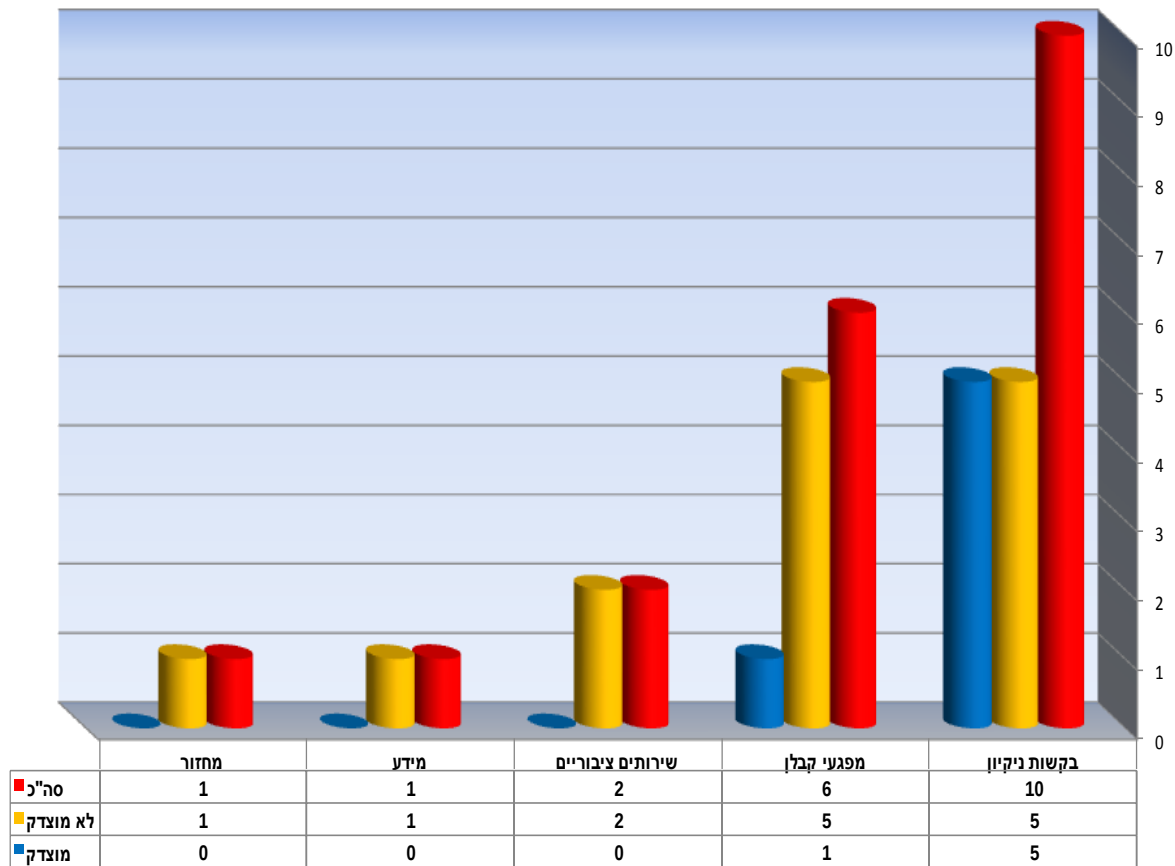
מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת תברואה שירותי אשפה התברר כי אין זמנים קבועים לפינוי פסולת בניה, המחלקה מרכזת את התלונות מרחבי העיר ועד להחלטת המחלקה יוצאת משאית לפינוי. (15-3)

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ **המלצת הנציב**

במידה ולא אותר המשליך ובחלוף שבועיים יש לפנות באופן מיידי.

תברואה שירותי ניקיון סה"כ - 20



רישוי עסקים

מבנה נגיש הינו מבנה המאפשר לאנשים עם מוגבלות, כמו גם כלל האוכלוסייה להתמצא, לנוע ולהשתמש במתקניו באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי. מאמר זה סוקר את הנושאים שיש לטפל בהם בהנגשת בניינים.

מבנה יכול להיות מבנה המשמש את כלל הציבור, מקום עבודה או מבנה מגורים. החוק מטיל חובות נגישות שונות על כל סוג של בניין

(מתוך האתר של מרכז המידע לנגישות, נציבות שוויון לאנשים על מוגבלויות)

חוק רישוי עסקים תשכ"ח – 1968 סעיף 8

"רשות הרישוי לא תיתן רישיון או היתר זמני לעסק טעון רישוי שהוא מקום ציבורי או שירות ציבורי, אלא אם כן מצאה רשות הרישוי שקיומו הוראות הנגישות לפי פרק ה'1 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, על סמך חוות דעת של מורשה לנגישות השירות וחוות דעת של מורשה לנגישות מבנים, תשתיות וסביבה".

בחוק שיוון זכויות לאנשים על מוגבלות התשנ"ח -1998 תיקון מס' 2 תשס"ה -2005 נקבע:

"אדם עם מוגבלות זכאי לנגישות למקום ציבורי "נגישות משמעה, מתן אפשרות להגיע למקום, לנוע ולהתמצא בו והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטוח."

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב על כך שבית עסק לממכר מזון בעיר אינו נגיש לעגלות נכים ופניות של התושב להנהלת המקום על מנת שיפתחו דלת צדדית בכדי שיוכל להיכנס נענו בשלילה.

בבדיקה של מפקחת אגף רישוי עסקים במקום ושיחה עם סמנכ"ל המקום נמצא כי בידי המקום קיים אישור של מורשה נגישות. קיימת במקום דלת צדדית אשר אמורה לשמש לכניסה של עגלות נכים למקום.

ההנחיה לעובדים לאפשר כניסה של עגלות נכים מדלת זאת חודדה על מנת שלא ישנה המצב. (08-02)

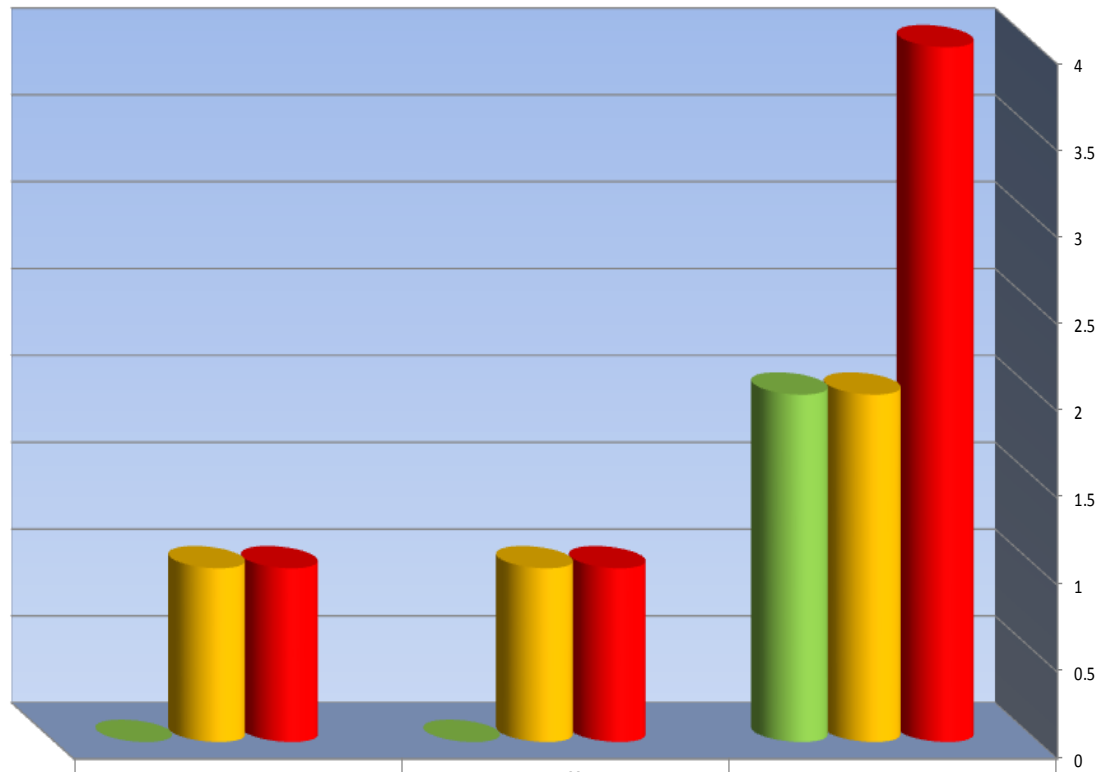
הפניה נמצאה מוצדקת

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושב על כך שבית קפה חדש שנמצא באזור התעשייה בעיר אינו נגיש לנכים.
בבדיקה של מפקחת האגף נמצא כי המקום נמצא בטיפול לפני הוצאת רישיון .

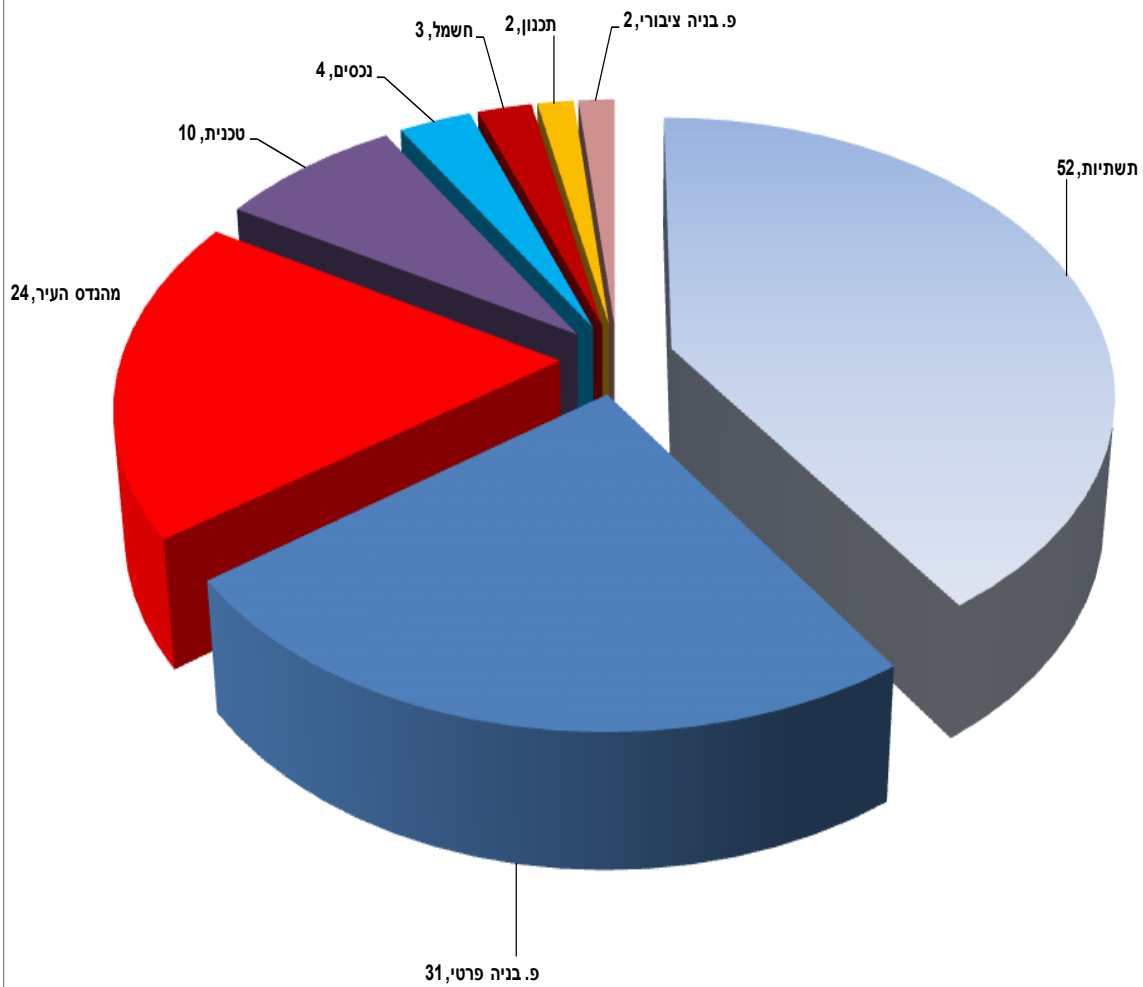
נשלחו פניות לכל הגורמים הרלוונטיים לפי צו רישוי עסקים, כולל מורשה נגישות על מנת לאפשר לבית הקפה לסיים את ההליך להנגשת המקום ולהוצאת רישיון. (06-0122)

הפניה נמצאה מוצדקת.

רישוי עסקים סה"כ - 6



מנהל הנדסה סה"כ - 128



פיקוח בניה פרטי

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

מזגן

19. התקנת מערכת מיזוג אוויר לרבות פתח במעטפת הבניין בתפוקה שאינה עולה על 60000 btu או התקנת מערכת לטיהור אוויר במרחב מוגן דירתי פטורה מהיתר ובלבד שיתקיימו בה אלה:

1. המערכת תעמוד בתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) התשנ"ג 1992.
2. לא הוגדר מקום ייעודי להתקנה בהיתר הבניה או שהמקום כבר נוצל, תותקן המערכת כשהיא מוסתרת במסתור הכביסה שנקבע בהיתר או בגג הבניין.

3. לא ניתן להתקינה במסתור הכביסה או על גג הבניין תותקן המערכת בקיר חיצוני של הדירה ובלבד שהיא תותקן על קיר שאינו פונה לרחוב.

משרד הפנים יזם וקידם את תיקון 101 לחוק התכנון והבניה במטרה לבצע שינוי משמעותי בתחום התכנון ובתחום רישוי הבניה. סעיף 145ג' בחוק התכנון והבניה (תיקון 101) מתיר לשר הפנים לקבוע בתקנות איזה עבודות בנייה תהיינה פטורות מהיתר. בתקנות ישנם עקרונות שיש לעמוד בהם:

- א. מה שאסור היה לבנות לפני כניסת התקנות התוקף, אסור גם עכשיו.
- ב. את העבודות הפטורות מהיתר רשאי לבצע רק בעל הזכויות במקרקעין.
- ג. לגבי חלק מהעבודות יש לדווח לרשות המקומית על ביצוען (התקנת מזגן אינו אחד מאלה).

ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה על כך שדיירים מבניין ברחוב התקינו מזגן במקום שאינו מיועד לכך.

בבדיקה שנערכה במחלקה לפיקוח על הבניה נמסר כי לאחר בדיקה של המפקח במקום ולפי תיקון 101 של חוק התכנון והבניה קיים פטור מהיתר להתקנת מזגן וכי הוא הותקן בחזית האחורית של הבניין ואינו מהווה מפגע חזותי. (04-0020)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

רקע:

התקן הישראלי לעמידות מבנים בפני רעידות אדמה, ת"י 413, נכנס לתוקף בשנת 1975 והיה למחייב החל מינואר 1980. לפי ההערכות, מרבית המבנים שנבנו בישראל עד שנת 1980 אינם עומדים בדרישות תקן זה. לאור זאת, עלה חשש שבהתרחש רעידת אדמה חזקה בישראל, יגרום הדבר להתמוטטות מבנים רבים ולא לפי הרוגים.

עלות חיזוק המבנים והתאמתם לתקן גבוהה יחסית, ונדרש מנגנון למימון העבודות. מטרתה של תמ"א 38 היא להעניק תמריץ כלכלי לחיזוק מבנים, על ידי הענקת זכויות בנייה מוגדלות וכן קיצור ההליכים הבירוקרטיים לקבלת היתר בנייה ובכך לעודד בעלי בתים לחזק את המבנים שבבעלותם

תקנות הבטיחות בעבודה (עבודות בנייה) תשמ"ח 1988 סעיף 9 קובע:

גידור

- א. משטח עבודה ומדרכת מעבר שמהם עלול אדם ליפול לעומק העולה על 2 מטרים יהיו גדורים על ידי :
1. אֶזֶן יָד ואֶזֶן תִּיכוֹן מתאימים ובחוזק נאות למניעת נפילת אדם.
 2. לוחות רגליים בגובה מתאים.
- ב. חובת התקנת אֶזֶן תִּיכוֹן, כאמור בתקנת משנה (א) לא תחול אם הפתח האנכי מתחת למעקה אינו עולה על 50 ס"מ

לגבי הנושא של גידור באתר בנייה ניתן למצוא התייחסות בתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, ואגרות)

תקנה 16

"ועדה מקומית רשאית לתת היתר, לסרב לתיתו, לתקנו, לשנותו, להתלותו או לבטלו לפי סעיף 216 לחוק וכן להתנות בו תנאים ובין השאר בעניינים אלה" בהמשך מפרט המחוקק תנאים למתן היתר לאתר בנייה בסעיף 13 של תקנה 16 נאמר:

"נקיטת אמצעי בטיחות להגנת הציבור והעובדים בביצוע העבודה, לרבות התקנת מנורות, פיגומים ומחיצות קרשים".

מכאן ניתן ללמוד שמי שנותן את ההיתר ראשי לדרוש גידור, קרי מדובר בנציג הרשות המקומית.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על כך שאתר בניה ברובע ח', שבו מתבצעות עבודות של תמ"א 38 נשאר לעיתים קרובות פתוח אחרי שעות הפעילות וילדים נכנסים אליו ונוהגים בו כמגרש משחקים. למרות בקשות חוזרות ונשנות מהתושבים, אין היענות של מנהל האתר לסגירתו בצורה שתבטיח את בטיחות האזרחים לאחר שעות הפעילות.

בבדיקה של המחלקה לפיקוח על הבניה נערכו מספר ביקורות יחד עם מנהל האתר במקום, הגידור סודר וטופל וכן ננעל מצדו המערבי המשמש ככניסת משאיות. ישנם מעברים בתוך המבנים שהם פתוחים בשעות היום כשפועלים עובדים במקום אך הם ננעלים בשעה 15:30 כשהפועלים מסיימים לעבוד במקום. (01-47)

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ המלצת הנציב

במקומות בהם מתבצעות עבודות של תמ"א 38 מפקחי הבנייה יבצעו פיקוח ובקרה על גידור אתר הבנייה ולמען בטיחות התושבים ושלום הציבור. הפיקוח והבקרה על אתרי הבנייה יכנסו לתוכנית מוסדרת של המפקח.

רקע:

**חוק עזר לאשדוד (תיעול) התשס"ז – 2007, היטל תיעול לנכס מגורים
סעיף 5 קובע:**

**א. היטל תיעול יחושב לפי שטח הקרקע ושטח הבניין שבנכס וסכומו יהיה
הסכום המתקבל ממכפלת שטח הקרקע ושטח הבניין בנכס.**

ואלה השטחים שלפיהם יחושב ההיטל:

- 1. שטחה הכולל של הקרקע בנכס, לרבות הקרקע שעליה ניצב הבניין.**
- 2. שטחו הכולל של בנין בנכס, לרבות שטחם הכולל בפועל של בנין או
תוספת לבניין שנבנו בנכס, בלא היתר בנייה או בסטיה או בחריגה
ממנו.**

- 3. שטחו של בניין או שטחה של תוספת לבניין העתידיים להיבנות,
שהוגשה לגביהם בקשה להיתר בניה, לפי השטח שאושר.**

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

מחסן

- 29. הקמת מחסן אחד לכל יחידת דיור, שמתקיימים בו תנאים אלה פטורה
מהיתר:**

- (1) המחסן יוקם מחומרים קלים בלבד;**
- (2) גודלו אינו עולה על 6 מטרים רבועים וגובהו אינו עולה על 2.05 מטרים; אם
המחסן בעל גג משופע, לא יעלה גובהו על 2.4 מטרים;**
- (3) הוא לא יחובר לתשתיות לרבות מים וביוב וחשמל;**
- (4) לא יוקם המחסן בשטח המיועד בהיתר לחניה, ולא יוצב במרפסת לא מקורה
בחזית קדמית, אלא אם כן הותר במפורש בתכנית או בהנחיות המרחביות;**
- (5) הודעה בדבר הקמת מחסן, ערוכה לפי הטופס שבתוספת, תימסר לרשות
הרישוי בתוך 45 ימים ממועד הקמתו.**

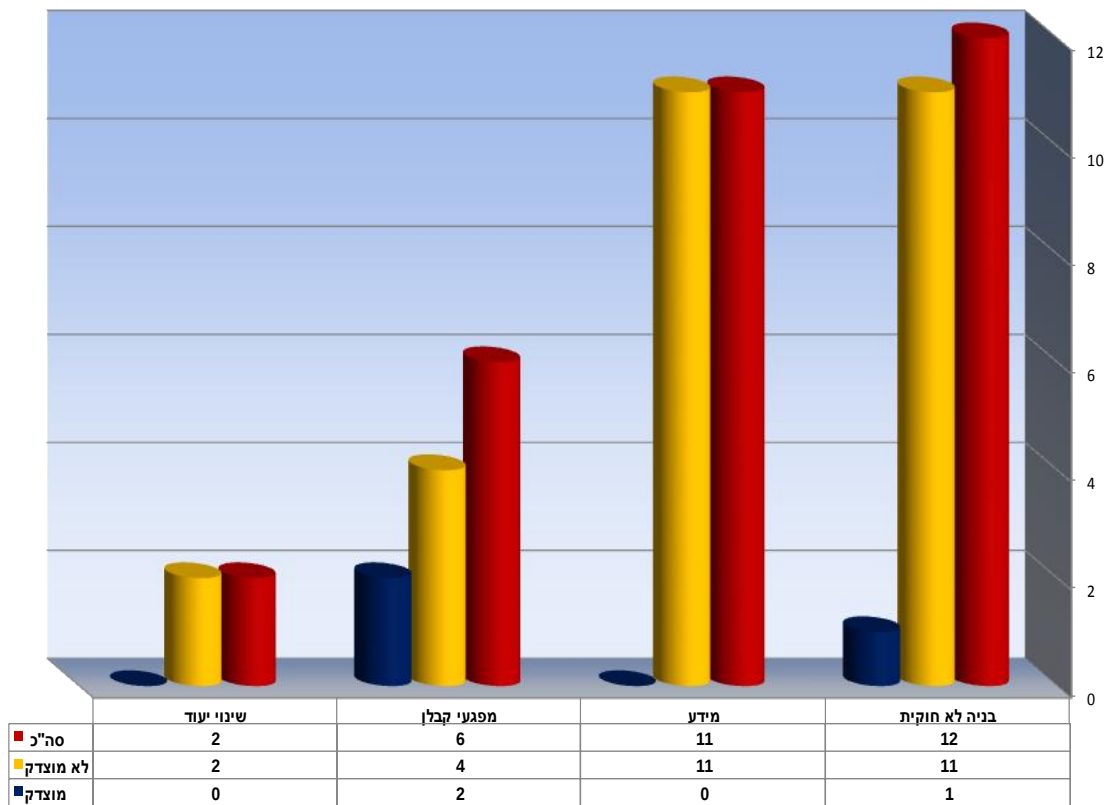
**ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה של תושב על כך שהציב מחסן טרומי
פריק בגינתו, מה שעומד בתנאים לפטור מהיתר אך חויב בהיטלים.**

**בבדיקה שנערכה במחלקת אגרות והיטלים נמסר כי לפי הרפורמה
החדשה בתכנון ובניה מחסן לפי הממדים שציין הפונה אינו מחייב בהיתר
אולם הוא כן מחויב בהיטל.**

**יש להבחין בין אגרה שקשורה לטרחה של המטפלים לבין היטל שאינו
קשור למימוש בנכס. הפונה חויב בהיטל לפי החוק. (07-88)**

הפנייה נמצאה כלא מוצדקת

פיקוח בניה פרטי סה"כ - 31



תשתיות

רקע:

פקודת התעבורה (נוסח חדש), התשכ"א - 1961 ותקנות התעבורה תשכ"א - 1961, מעניקים לרשות התמרור המקומית סמכות לאשר הצבת תמרורים כמפורט בתקנות, ובכלל זה לסמן מקומות חנייה מיוחדים לרכב נכה במקום שתמצא לנכון.

חוק המקרקעין, התשנ"ט 1969, קובע כי אדם בעל מוגבלות זכאי לכך שיבוצעו התאמות הנדרשות ברכוש המשותף בגין נכותו, לרבות הסדרי נגישות מתאימים.

נוהל העירייה – אישור הצבת תמרור חניה לנכה (סעיפים 5.2-5.3) קובע: תושב המבקש לקבל מקום חנייה שמור לנכה, יגיש בקשה למחלקת תנועה ותחבורה.

אישור הבקשה לסימון מקום חנייה לנכה ליד בית מגוריו תתאפשר בהתקיים כל התנאים שיפורטו להלן:

5.3.1 – התושב הינו בעל תו נכה שדרגת נכותו הרפואית או דרגת אי כושר עבודתו הינו 80% לפחות ונתקיימו בו אחד מהתנאים להלן:

5.3.1.1 – הוא מוגבל בהליכה וזקוק לכיסא גלגלים לצורך ניידותו.

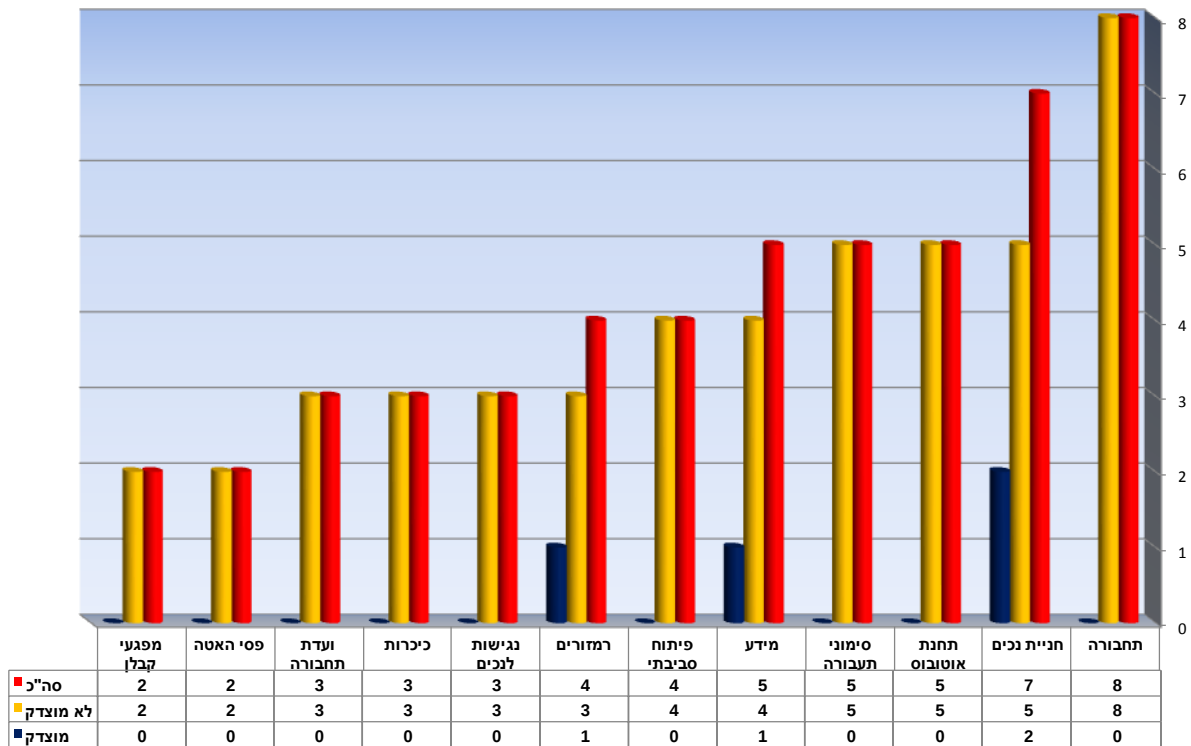
5.3.1.2 – הוא נכה הזקוק לרכב כאמצעי תנועה בגלל רגליו הנכות.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושב העיר כי למרות שיש בידיו תו נכה לא אושרה לו חניית נכים ליד ביתו.

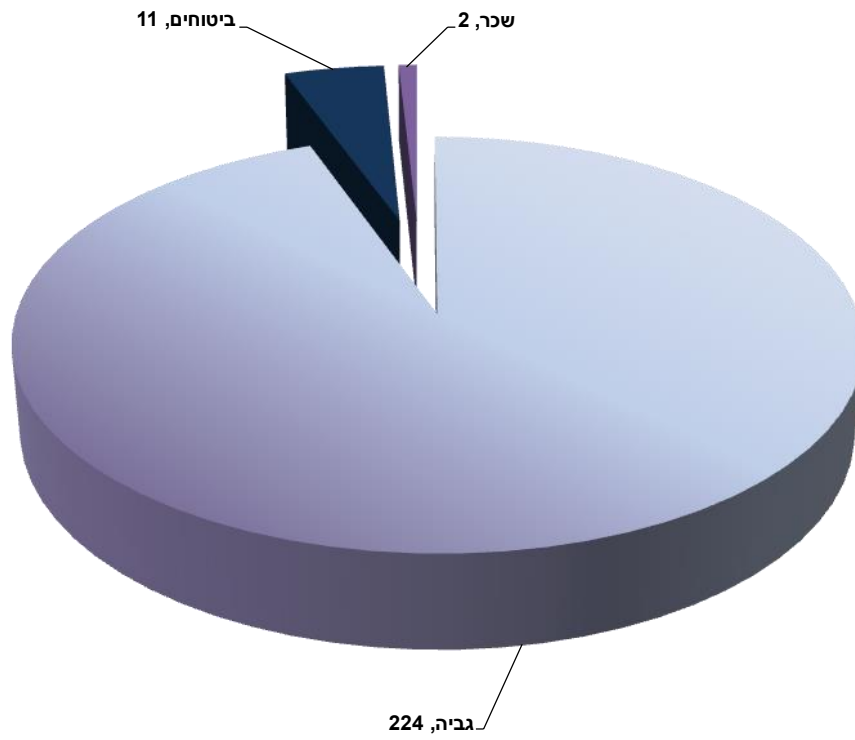
לפונה ישנם אישורים רפואיים אך לא הוקצבו לו אחוזי נכות מביטוח לאומי. בבדיקה במחלקת תנועה ותחבורה נמצא כי לפי נהלי העירייה מי שזכאי למקום חנייה שמור ליד ביתו הינו נכה שיש לו נכות של 80% לפחות. תו הנכה שנמצא בידי הפונה אינו מקנה לו זכות אוטומטית לחנייה צמודה לביתו. (02-0021)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

תשתיות סה"כ - 51



מנהל כספים סה"כ 362



גביה

יום לימודים ארוך (יול"א)

גני יול"א מופעלים באחריות מחלקת גני ילדים בעיריית אשדוד והחברה העירונית לתרבות הפנאי, הגביה מתבצעת באמצעות אגף הגביה.

הנחיות לביטול יול"א נלקח מתוך הצהרה/הסכמה והתחייבות של ההורה:

1. ביטול רישום למסגרת יול"א לפני פתיחת שנה"ל: יש להודיע בכתב למחלקת רישום עירונית. בתוספת תשלום של 180 ₪ דמי רישום יול"א, שישולמו במזומן בגבייה או באמצעות כרטיס אשראי או הוראת קבע.

2. ביטול רישום למסגרת יול"א לאחר פתיחת שנה"ל: יש להודיע לחברה העירונית לתרבות ופנאי על ביטול השתתפות, ינוכה תשלום של חצי חודש נוסף, דהיינו 425 ₪ ותופסק פעילותו במסגרת יול"א.

3. היה והתקבלה הודעה מעיריית אשדוד בכתב על אי שיבוצו למסגרת יול"א, תבוטל הוראת הקבע ליול"א ולא ייגבו דמי הרישום.

4. במקרה בו שובץ ילד לגן על בסיס יול"א, ונעשה ביטול ליול"א על ידי ההורה מכל סיבה שהיא, תהא העירייה זכאית להעביר את הילד לגן אחר הפועל במתכונת רגילה בשעות 7:30-14:00, ולא תהא כל התנגדות מצד ההורים.

פניה שהתקבלה מתושב בנוגע לתשלום חוב עבור צהרון, בעקבות הוראת קבע שחזרה עבור תשלום לצהרון בנו נמסר לו על ידי הגנת כי עד להסדרת החוב בנו לא יוכל להמשיך בצהרון. התושב ניגש למתנ"ס עוזיאל על מנת לחתום על הוראת קבע ובמקביל חתם על ביטול רישום בנו מהצהרון על מנת שלא יחויב בעתיד.

לאחר מספר חודשים קיבל דרישת תשלום חוב עבור תשלום צהרון למרות שבנו כבר לא היה בצהרון, פנה לאגף הגביה על מנת לדעת במה מדובר ונמסר לו כי עליו להביא מהגנת אישור כי בנו אכן עזב את הצהרון.

לטענת התושב טורטר מספר ימים בין החברה למתנסים עד לאיתור הגנת לצורך המצאת האישור כי בנו אינו נמצא בצהרון. בעודו ממתין לאישור מהעירייה כי בוטל החוב עקב טעות ברישום קיבל הודעה מהוצאה לפועל ונמסר לו שנפתח נגדו תיק בבית המשפט.

בפנייתו שוב לאגף הגביה נמסר לו כי הנושא בטיפול עו"ד ועליו להתנהל מולו.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת גני ילדים ואגף הגביה התברר כי הורה המעוניין לבטל רישום לצהרון עליו להמציא מכתב חתום על ידי גנת הצהרון המעיד ממתי הילד לא הגיע לצהרון למרות שאינו מצוין בנוהל ביטול רישום, את המכתב יש להעביר למתנ"ס עוזיאל המבצע ביטול רישום ומעביר את המידע למחלקת גני ילדים אשר מעביר את המידע לאגף הגביה.

בתחילה אכן בוצע ביטול רישום ובוטלו החיובים לחודשים 2-3/15 ולאחר מכן הוחזר הילד לצהרון כנראה עקב טעות פקידה.

התושב פעל על פי הנחיות שקיבל מאגף הגביה ולכן לא הבין מדוע קיבל הודעה מהוצאה לפועל. בנוסף, התברר כי על הפקידה באגף הגביה לידע את העו"ד המטפל בהוצאה לפועל כי התושב הסדיר את הנושא ואין לפעול באכיפה, דבר שלא נעשה.

בהתערבות היחידה לפניות הציבור נסגר התיק בהוצל"פ ושכ"ט עו"ד והוצל"פ בוטלו. לאור המקרה הוחלט שהפיקוח והבקרה על פעולות אכיפה על גני ילדים יבוצע על ידי מחלקת אכיפה ולא על ידי מחלקת גני ילדים. (5-176)

הפניה נמצאה כמוצדקת

חילופי דיירים

החוק מטיל את חובת תשלום הארנונה על המחזיק בנכס אשר משתמש בנכס בפועל או נחשב על פי הגדרות החוק כמחזיק בנכס. חובה זו חלה מיום תחילת החזקה ועד ליום סיומה. כל עוד לא התקבלה הודעה באגף הגבייה על שינוי המחזיק בנכס, חלה חובת תשלום החוב על המחזיק הרשום בספרי העירייה. שינוי הרשום בספרי העירייה אינו כרוך בתשלום וניתן לעשותו בכתב או בפקס. בהשכרה לתקופה קצרה משנה, בעל הנכס אחראי לפירעון חיובי הארנונה ולא יבוצע חילופי דיירים.

הנחיות בעת השכרת נכס

- יש להודיע בכתב לעירייה על כל שינוי של מחזיק בנכס לא יאוחר מ- 30 יום ממועד השכרתו. יש לצרף להודעה את הסכם השכירות.
- על פי חוק - שכירות לתקופה הקצרה מ- 12 חודשים אינה מאפשרת רישום חילופי מחזיקים בספרי העירייה. במקרה כזה, בעל הנכס יירשם כמחזיק המחויב בתשלום הארנונה.

פינוי מושכר - הנחיות

יש להודיע בכתב לעירייה לא יאוחר מ-7 ימים לפני מועד פינוי הנכס. הודעת עזיבה שתתקבל לאחר 7 ימים ממועד פינוי הנכס, יבוצע שינוי המחזיק מיום ההודעה ולא מיום הפינוי בפועל.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור בטענה כי בשנת 2011 הגיעה הקובלת לאגף הגביה על מנת להודיע על עזיבת נכס וסגירת חשבון תשלום הארנונה, שבועיים לפני עזיבת הנכס בפועל. לאחר חישוב יתרת תשלום הארנונה נמסר החשבון הסופי ואף התקבל מסמך ובו מצוין בכתב ידה של הפקידה "שולם עד לתאריך עזיבת הנכס".

בשנת 2016 הגיעה הקובלת לאגף הגביה על מנת להסדיר חוזה שכירות חדש במעמד זה נמסר שקיימת יתרת חוב משנת 2011 על הנכס הנ"ל. מבדיקה היחידה לפניות הציבור מול אגף הגביה עולה כי נעשתה טעות של הפקידה ובעצם הקובלת שילמה את הארנונה עד ליום ההודעה בגביה ולא עד ליום עזיבת הנכס ומכאן קיים החוב. בסיכום עם הקובלת הוחלט לבטל את הריבית שהצטברה ולשלם את הקרן בלבד. (1-27). הפניה נמצאה כמוצדקת.

הנחה בארנונה:

1. עיריית אשדוד פועלת עפ"י תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה) התשנ"ג-1993 בפרק ב' בתקנות - בהנחות כלליות מפורטים הזכאים להנחה מתוך התקנות:

סעיף 2 (א) נכה הזכאי לקצבה חודשית מלאה כמשמעותה בסעיף 127 לו לחוק הביטוח, אשר דרגת אי כושר השתכרותו היא בשיעור 75 אחוזים ומעלה - הנחה שאינה עולה על 80 אחוזים;

(ב) נכה אשר טרם קבל קצבת הזקנה נקבעה לו לצמיתות דרגת אי-כושר השתכרות בשיעור של 75% ומעלה על-פי סעיף 127 לו לחוק הביטוח - הנחה שאינה עולה על 80 אחוזים;

סעיף (3) נכה אשר דרגת נכותו הרפואית המוכחת על פי כל דין היא בשיעור

90% ומעלה, או מי שטרם קבלת קצבת הזקנה נקבעה לו נכות כאמור –

הנחה שאינה עולה על 40 אחוזים.

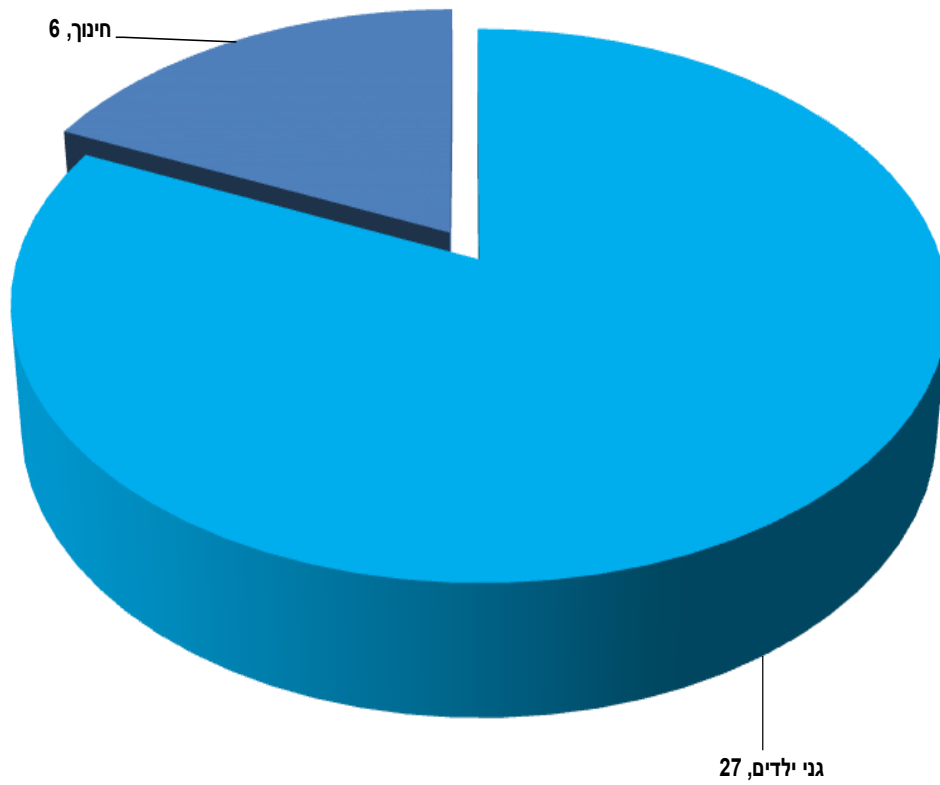
התקבלה פניה ביחידה לפניות הציבור מנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה בנוגע להנחת נכות של תושב העיר שלטענתו יש לו "נכות נזקק" מביטוח לאומי ואינו מקבל הנחה.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול אגף הגביה אשר בדק מול המוסד לביטוח לאומי האם ההגדרה "נכה נזקק" מבטאת הגדרה של "נכה אי כושר" המזכה הנחה בארנונה.

מביטוח לאומי נאמר במפורש שלא מדובר באי כושר לכן אינו זכאי להנחה על פי תקנות ההסדרים במשק המדינה – הנחה בארנונה, על הפונה להגיש בקשה להנחה לפי מבחן הכנסות. (6-77)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

מנהל החינוך סה"כ - 33



גני ילדים

רקע:

שיבוץ לגני ילדים עירוניים ייקבע על פי שיקולים מערכתיים , פדגוגיים ומקצועיים.

בתהליך השיבוץ יילקחו בחשבון הקריטריונים הבאים:

1. שיבוץ על פי הזרם החינוכי שבחרו ההורים (ממלכתי או ממלכתי דתי)
2. גיל הילדים בהתאם לתאריך הלידה בסדר יורד מהבוגרים לצעירים.
3. קרבה למקום מגורים לגן בהתאם לשכונת מגורי הילדים (עדיפות לשיבוץ לילדי הרובע ורק על בסיס מקום פנוי יהיה שיבוץ מרובעים אחרים).
4. בקשה לרישום ליום לימודים ארוך.
5. ברישום מאוחר ישובצו הילדים בגן בו נותרו מקומות פנויים.
6. (מידעון רישום לגני ילדים עירוניים שנת הלימודים תשע"ז 2016).

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת רובע יא' אשר רשמה את ביתה לגן חובה עירוני הצמוד לגן הטרם חובה שבו הייתה ביתה שנתיים אולם לא קיבלה את השיבוץ אותו ביקשה בעוד הילדים האחרים מאותו גן טרם חובה שבו הייתה ביתה כן קיבלו את הגן המבוקש.

בבדיקה במחלקת הרישום נמצא כי הילדה שובצה לגן הסמוך למקום מגוריה.

סמיכות גן חובה לטרם חובה אינה קריטריון שיבוץ. בגן המבוקש ברישום המכסה מלאה ולכן לא ניתן להעביר את ביתה אליו. הפונה מתגוררת סמוך יותר לגן שאותו קיבלה מאשר לגן המבוקש ולכן שובצה אליו. (8-33)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

רקע:

מעורבות של שני ההורים בחיי ילדיהם, גם לאחר פרידה בניהם הוא גורם משמעותי בשמירה על יציבות של הילדים, ביכולת הסתגלות למצב החדש ובהתפתחותם התקינה.

בשל כך, על מערכת החינוך לשאוף במידת האפשר לערב את שני ההורים בהיבטים משמעותיים בחיי הילד במוסד החינוכי, מתוך דאגה לצורכי הילד ובריאותו הנפשית.

חוזר מנכ"ל במשרד החינוך 2.3-8 הקשר בין מוסדות החינוך ובין הורים פרודים או גרושים קובע בסעיף 1. פרדת הורים והשלכותיה- מידע כללי, כי משמורת היא המשמורת הפיזית של קטין (קרי, החזקה). כאשר ההורים פרודים ו/או גרושים, ילדם הקטין נתון למשמורת של אחד מהם או למשמורת משותפת של שניהם, וזאת בהתאם להסכמה בניהם או להחלטה שיפוטית.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מאם הנמצאת לפי טענתה במשמורת משותפת עם בעלה שבעת הרישום באתר העירוני ביקשה להירשם לגן הנמצא ברובע הסיטי (מקום מגורי האב) ושובצה לגן ברובע ד' (מקום מגורי האם).

כאשר הגיעה לערער הוסבר לה כי משבצים לפי כתובת האם אבל בערעור עצמו ינסו להתחשב בה על בסיס מקום פנוי.

בסופו של תהליך, הערעור שלה לא התקבל והשיבוץ נותר בעינו. הפונה גם טוענת כי בגן המבוקש בסיטי שובצו ילדים המתגוררים מחוץ לרובע וכי לה יש עדיפות עליהם.

בבדיקה במחלקת הרישום נמצא כי על פי הוראות משרד החינוך, על העירייה להתייחס לכתובת המגורים של התלמיד לפי הרשום במרשם האוכלוסין במשרד הפנים.

מאחר והילדה רשומה כמתגוררת ברובע ד' (כלומר בכתובת האם, כך גם צוין בתצהיר שהוגש לעירייה) ומאחר ולא הוגשה לעירייה החלטת בית משפט בדבר ההורה המשמורן (לפיה ניתן ללמוד על ההורות המשותפת) העירייה פעלה על פי ההנחיות הקובעות כי רישום לגן ילדים יעשה לפי הכתובת במרשם האוכלוסין.

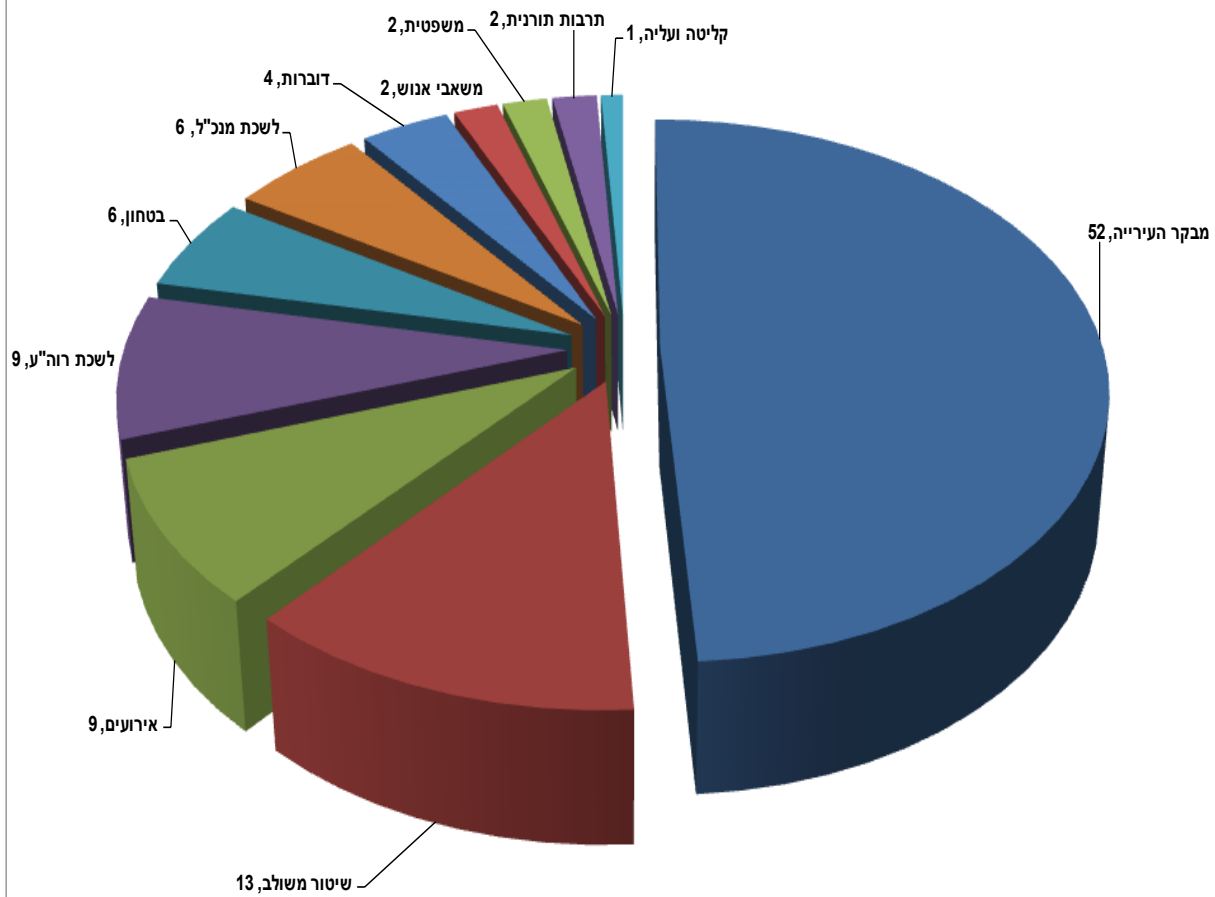
העירייה אינה יכולה להתבסס על מסמך הסכמה בין שני ההורים. בערעור שהגישה האם היא ציינה גם גן דתי אחד ברובע ד' וכשהוצא לה גן כזה ברובע הסיטי, הסמוך לגן אותו ביקשה מלכתחילה, סירבה.

בבדיקה של רשימת הילדים המשובצים בגן בסיטי נמצא כי כל ילדי הגן מתגוררים ברובע למעט ילד אחד המתגורר במע"ר, שבו אין גנים כלל.

(09-01)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

מנהל כללי סה"כ - 106



שיטור עירוני

בתוספת לחוק למניעת עישון במקומות ציבוריים מפורטים המקומות הציבוריים שאסור לעשן בהם.

התוספת לחוק עודכנה והשינוי נכנס לתוקף ביולי 2012, בין השאר עודכן נושא העישון בחלק החיצוני של בתי אוכל.

החוק למניעת העישון במקומות ציבוריים וחשיפה לעשן התשמ"ג 1983

חוק העישון צו תשס"א (תיקון מס' 2) תשס"ז – 2007, צו תשע"ב – 2012

11. "מסעדה, מזנון או בית קפה, לרבות בית אוכל, בית משקה, מועדון, דיסקוטק או מקום אחר שבין עיסוקיו הגשת מזון או משקאות אחר (כולם להלן – בית אוכל) למעט חדר נפרד לחלוטין, אם קיים, שהוקצה, ובלבד שיש בו סידור אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של בית האוכל ושטחו אינו עולה על רבע של השטח הפתוח לציבור, הוראות פרט זה יחולו גם על אזור הנמצא מחוץ למבנה בית האוכל ומשמש אותו (להלן – אזור), למעט חלק של האזור שהוקצה לעישון בידי הנהלת בית האוכל, אם הוקצה, ובלבד שאותו חלק של האזור שהוקצה לעישון אינו מקורה בדרך כלשהיא ומתקיים לגביו אחד מאלה:

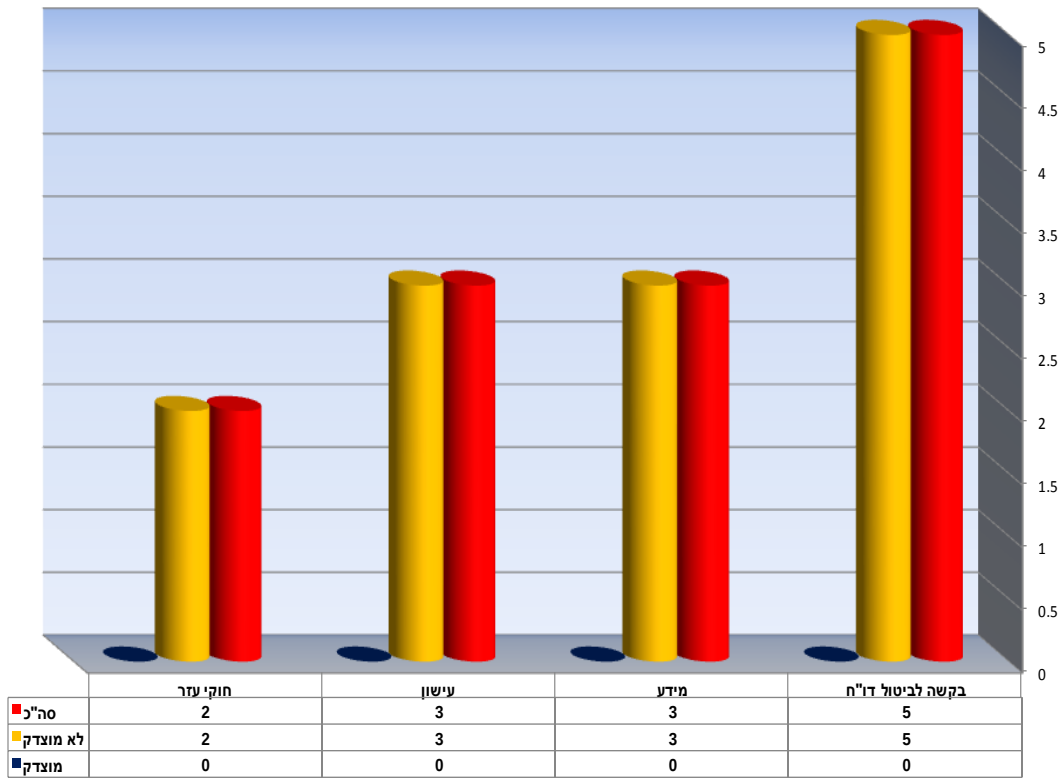
1. שיטחו אינו עולה על 15 מ"ר או
2. שטחו רציף ואינו עולה על רבע של שטח הישיבה מחוץ למבנה ושאר האזור שמור ללא מעשנים וסומן בבירור שהעישון בו אסור.

ליחידה לפניות הציבור הגיע פנייה מתושב העיר על כך שבבית קפה הנמצא בחוף הים בעיר מעשנים בשטח החיצוני הקדמי והפונה נאלץ להסתפק בישיבה בחלק האחורי שאין בו נוף לים. בבדיקה של מנהל היחידה לשיטור עירוני נמסר כי בחוק כתוב שעל בעל העסק להגדיר מקום המותר לעישון וזכותו כבעל העסק להגדיר היכן הוא יהיה כל עוד הוא עומד בהגדרות החוק.

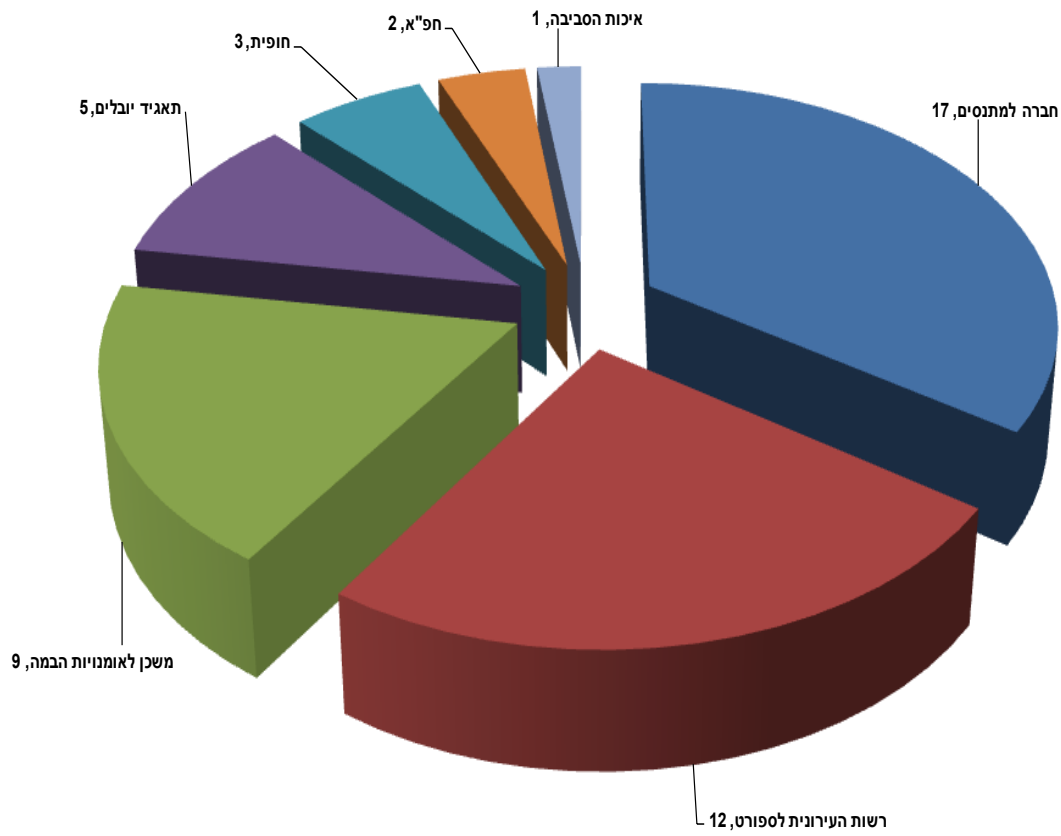
במקרה הנ"ל בעל העסק עומד בתנאים שקובע החוק והקצה מקום למעשנים ככתוב. (02-66)

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

שיטור עירוני סה"כ - 13



חברות חיצונית סה"כ - 49



תאגיד המים העירוני "יובלים"

יובלים הינה חברה בע"מ, הפועלת כתאגיד מים וביוב שהוקם ע"י עיריית אשדוד, בתוקף חוק תאגידי מים וביוב (2001). מטרתה העיקרית של יובלים הן מתן שירות של אספקת מים לתושבים, סילוק הביוב של העיר למכון טיהור שפכים, אחזקת הרשת המוניציפאלית של המים והביוב, ובעתיד, גם פיתוח תשתיות המים והביוב בשכונות החדשות שיוקמו.

תאגיד יובלים כפוף לרשות הציבורית למים, והוא פועל תחת פיקוח של המדינה – הממונה על תאגידי מים וביוב במשרד הפנים. התאגיד מחויב להציג לממונה באופן שוטף דוחות כספיים וכן דוחות נוספים המשקפים את פעילותו בתחום משק המים והביוב בעיר.

כמו כן, יובלים שומר על רמת שקיפות גבוהה מבחינה ציבורית; לתאגיד מונה ר"ח חיצוני האמון על הכנת דוחות כספיים, ורו"ח נוסף העוסק בביקורת פנים. בנוסף, לתאגיד מונה דירקטוריון שחבריו אושרו ע"י ועדת רביבי, מתוכם שלושה דירקטורים מטעם העירייה, והשאר הנם דירקטורים מטעם הציבור. הדירקטוריון מתכנס באופן קבוע, מקבל דיווחי מנכ"ל ומאשר תקציבים, תכניות עבודה ופעולות נוספות.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור מתושבת בטענה כי כמו בכל בוקר הסיעה את בנה לגן ילדים ברובע יז' כשחזרה לביתה ברובע ד' גילתה להפתעתה כי הכניסה לרחוב חסומה עקב עבודות התאגיד, כאשר נסעה בדרך עוקפת להגיע לביתה גילתה שגם הדרך הנוספת להגיע לביתה חסומה, שוטר שעמד בכניסה לרחוב מסר לה כי עליה להחנות את הרכב בצד ולהיכנס לרחוב ברגל.

הפונה טוענת מדוע אין פרסום לפני התחלת עבודות וחסירת רחובות? ומדוע העבודה מתבצעת בשעות הבוקר שהן שיא העומס של היום?

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול תאגיד המים יובלים התברר כי התאגיד פועל על פי היתר מהרשויות הרלוונטיות תוך דקדוק בביצוע כל דרישות ההיתרים. בכל פרויקט מפרסם באתר של התאגיד את מהות העבודה וביצוע ובנוסף לפני כל ביצוע פרויקט של הנחת קו מים וביוב דואגים לפרסם בתחילת הרחוב על גבי שלטים בדבר תחילת העבודות ותאריך סיום.

לטענת מנהל התפעול כי בעת ביצוע טופס טיולים בעירייה לא נדרש פרסום, ברגע שתהיה דרישה שכזאת יבצעו. (6-12)

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ **המלצת הנציב**

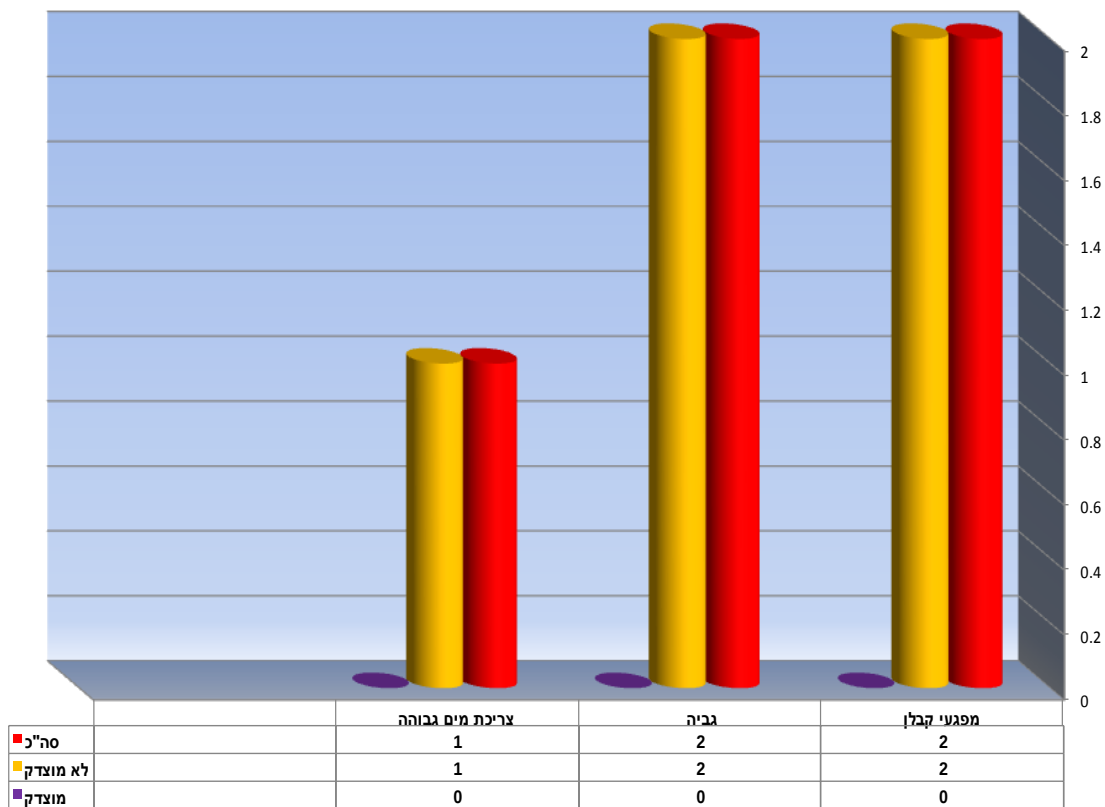
בעת מתן טופס טיולים לדרוש פרסום גם ממוקד באותם אזורים בהם מתבצעים העבודה ופירוט מפורט של סגירת כבישים תוך ציון דרכים חלופיות.

הערת הנציב

סמכות הנציב אינה חלה על קבילות בהקשר לתאגיד המים והביוב "יובלים" אשר הינו ישות משפטית נפרדת ולה עפ"י חוק יש ממונה על פניות הציבור.

במקרה דנן, היות והכשל הינו בממשק מול העירייה בחר הנציב להבהיר המלצתו בדו"ח.

תאגיד המים יובלים סה"כ - 5



יישום המלצות נציב קבילות הציבור בדו"ח 2015

נושא הפניה	המלצת נציב	תגובת אגף הגביה
ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה בנוגע להנחה עבור גמלת סיעוד 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.	לאמץ את הנוהל הקיים בעיריית ת"א תוך ביצוע בקרה יזומה על מקבלי ההנחה.	מדי שנה אנו מבצעים בדיקה מול קבצי הביטוח הלאומי ומאריכים את ההנחות הקיימות במערכת למי שממשיך להיות זכאי להם. בנוסף התחלנו במחצית 2015 לבדוק אוכלוסיות נוספות אשר זכאיות להנחות הביטוח לאומי (סיעוד, נכה אי כושר, אזרח ותיק, ילד נכה) ואנו מזכים את חשבונם בהנחה המגיעה ללא צורך בהגשת בקשה, הבדיקה מתבצע אחת לחודשיים לפני כל דו חודשי.
ליחידה לפניות הציבור הגיע פניה בקשה להנגשה חשבון הארנונה באמצעות דאר אלקטרוני	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 (רבות) אנו רואים שאוכלוסייה הזקוקה להנגשה יוצאת נפגעת לעיתים גם בצד הכספי שהמידע לא מוגש אליהם בזמן.	אנו לקראת עלייה לאוויר של אתר עירייה מונגש ולגבי דיוור אלקטרוני, חברת מטרופולינט נמצאת לקראת סיום פיתוח הנושא ואנו מקווים כי תהיה לנו האפשרות לבצע דיוור אלקטרוני החל מתקופתי 5 השנה (9-10-16)
נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת החברה העירונית לתרבות ופנאי
ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה כי בימי שבת בעת ההרקדה בחוף הקשתות השירותים הציבוריים הממוקמים בחוף נעולים. בהתערבות היח' לפניות הציבור הרואה את החשיבות במתן שירות לציבור הרוקדים הוגשה בקשה מהחברה העירונית לתרבות ופנאי המפעילה את ההרקדה מאגף החופים המתחזק את המתקנים בחופים לפתוח את השירותים בשבת, לאחר משא ומתן הוחלט לפתוח את השירותים בשבץ.	במקום בו יש מפגש בין יח' שונות שהמפגש בניהם יניב שירות לתושב, על היחידה העירונית שבתחומה מתרחש האירוע לקחת אחריות ולפעול לפתרון.	זה אכן עובד כך מאז פנייתכם.

תגובת מחלקת פיקוח עירוני	המלצת הנציב	נושא הפניה
המקרה הזה כבר נידון בישיבה מול הפקחים. הוסבר להם שזה "קו אדום שאסור לחצות" הטיפול יהיה ללא פשרות. אני אשב על "נוהל הגנת הפרטיות פיקוח עירוני" יחד עם תמר פרידמן.	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 וליקוי.	פסולת 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 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.
תגובת אגף חשמל	המלצת הנציב	נושא הפניה
לא התקבלה תגובה	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.	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.
תגובת אגף אחזקת דרכים	המלצת הנציב	נושא הפניה
לא התקבלה תגובה	ממליץ כי מפקח האזור יצא לשטח עם ביצוע עבודת הקבלן ויוודא כי אכן העבודה מתבצעת על פי החוק והסימונים על הכביש כמו גם התקנת התמרורים נעשית כדין	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 החוק, הוראת התמרור חלה אחר התמרור. על פי הסימון הכחול יצא בדיוק להפך, צבעו את החניות לפני מיקום התמרור. יוצא מכך שהחניה הראשונה אינה נחשבת חניית נכים כי היא לפני התמרור

		והחניה הרביעית היא חניית נכים על פי התמרור אך אינה צבועה בכחול. על מנת לתקן יש לצבוע את החניה הרביעית בכחול ולבטל צביעה של החניה הראשונה, או להעתיק את התמרור 437 לסימון הכחול של החניה הראשונה. הפניה טופלה ובוצע תיקון בחניות.
--	--	---