



דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2018

29 ינואר 2019
כ"ג שבט תשע"ט

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 8 של נציב קבילות הציבור לשנת 2018.

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 נזק או יתרה או אי צדק בולט.

תלונות שאין לברר:

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

דרכי בירור תלונה:

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

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

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

בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה מיום הגשתה .

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

היחידה לפניות הציבור:

בעיריית אשדוד הוקמה בשנת 2005 היחידה לפניות הציבור מורכבת מ-2 רכזות לפניות הציבור המתמחות ביחידות העירייה השונות בחלוקה ביניהן .

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 באמצעות טלפון והפייסבוק.

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

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

במהלך שנת העבודה 2018 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 1123 פניות.

נוהל פניות הציבור:

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

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

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2018 ולצידם מס' **דוגמאות נבחרות בהתייחס למגוון נושאים.** כמו כן גרפים המסכמים נתוני הקבילות ויתר המידע בחלוקה למחלקות, בכל מחלקה הגרף מצביע על הנושאים שלגביהם יתקבלו הפניות כמו כן הפניות מסווגות כמוצדק ולא מוצדק.

תלונה מוצדקת

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

תלונה בלתי מוצדקת

תלונה בלתי מוצדקת הינה פניה שמבוססת על מידע חלקי או חוסר מידע של הפונה לגבי נתון או נוהל כמו גם תלונות המביעות חוסר שביעות רצון מהמעשה המנהלי שנעשה על פי דין או נוהל כולל כמו כן גם ערעור על המעשה המנהלי שנמצא בלתי מוצדק.

פניית תושב שלא זוכה למענה בתוך זמן סביר כפי שיקבע בנוהל יומיים תגובת ביניים 30 ימים מענה לפניה ופניה מורכבת 60 יום אי עמידה בל"ז שנקבע בנוהל יסווג בעיקרון את הפניה כפניה מוצדקת בהתחשב בל"ז סטטורי, להוציא ל"ז ספציפי שנקבע בחוק התכנון והבניה או בחוקים אחרים הרי שלגבהים כלל זה לא יחול.

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

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 2017 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.

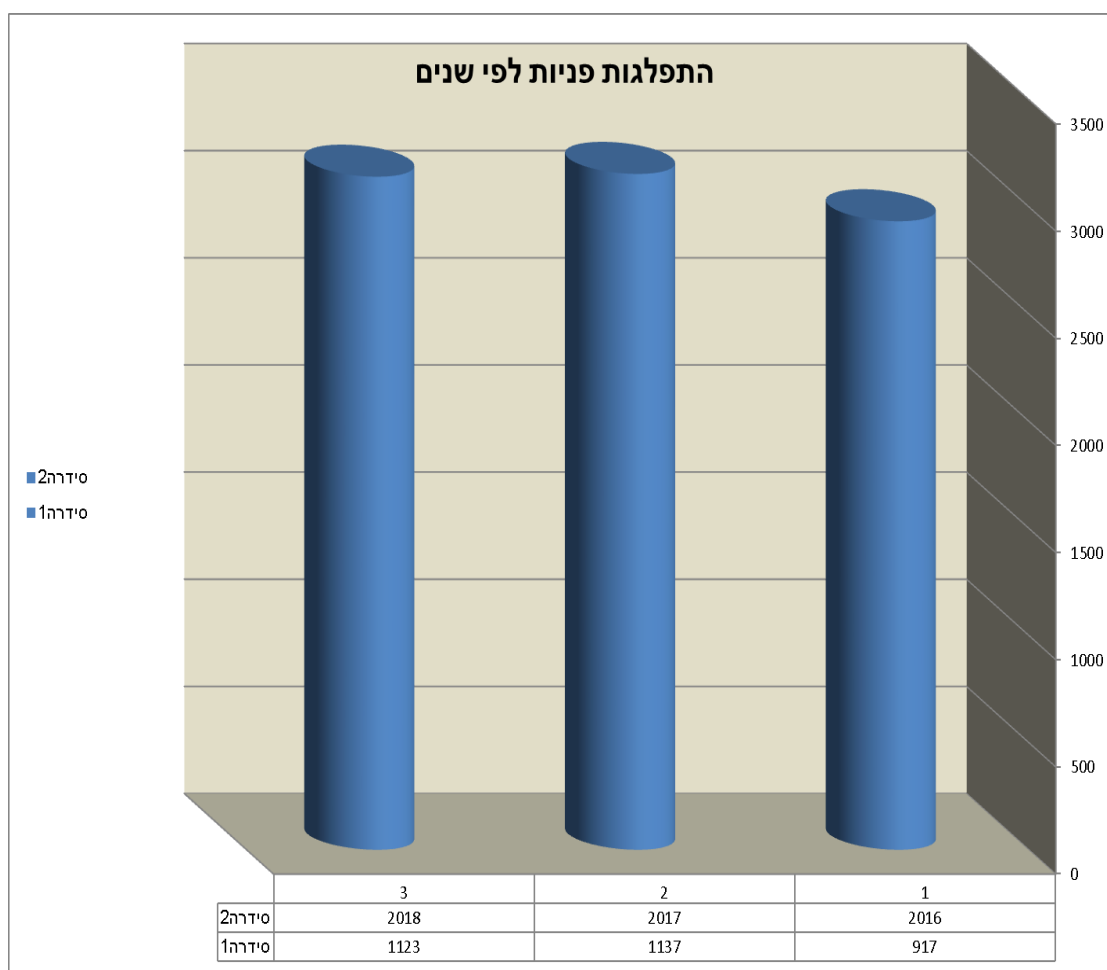
כמו כן מודה לרפרנטים המנהליים האמונים על הטיפול בפניות הציבור המגיעים במישרין אל המנהל ופועלים בכפוף להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור.

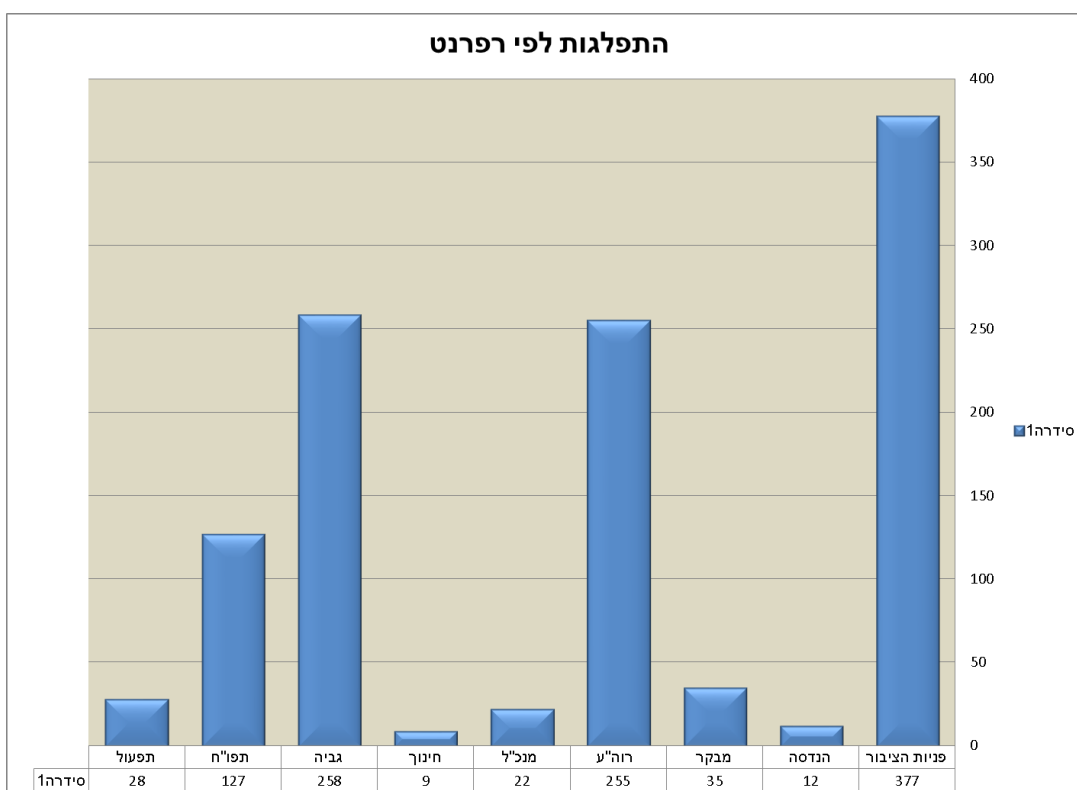
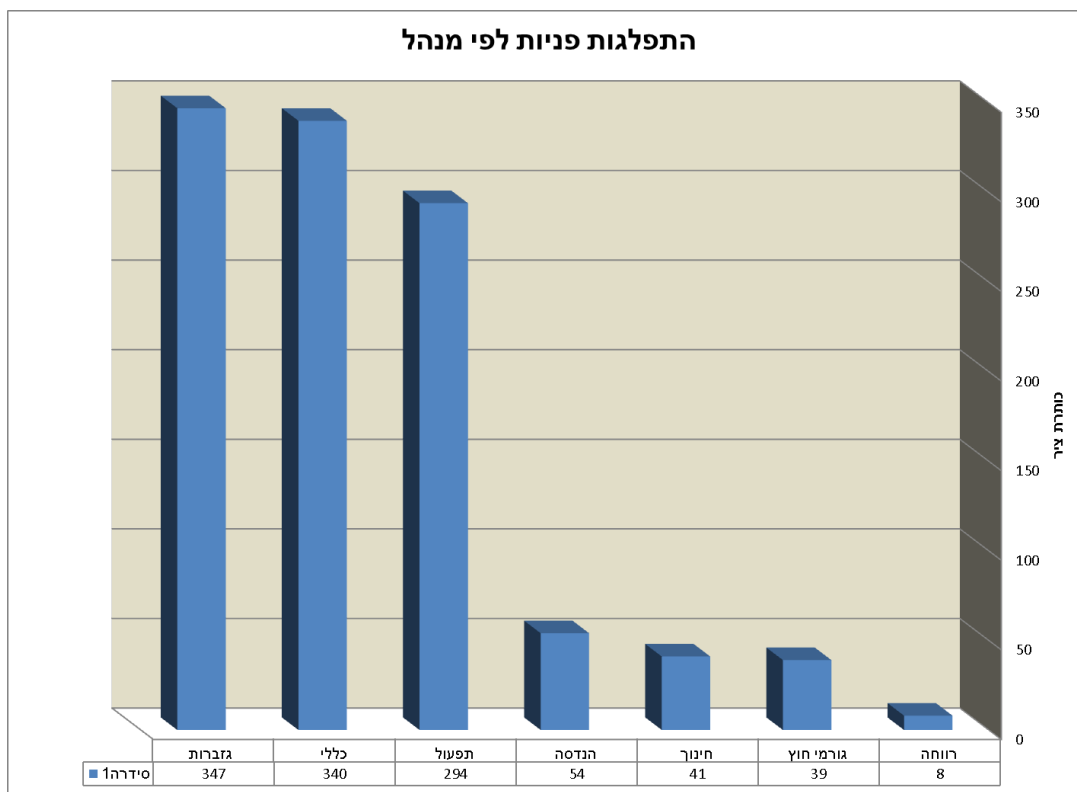
בברכה
עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

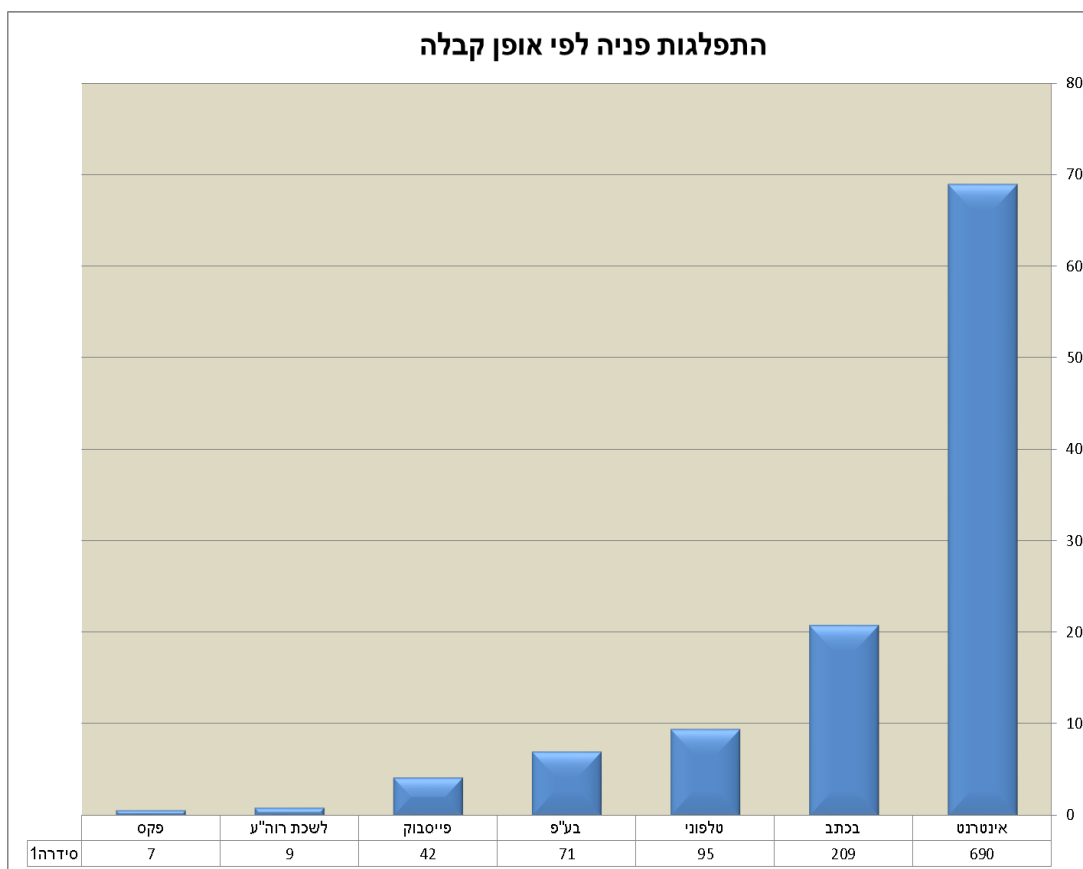
תוכן עניינים

נושא עמוד

7	התפלגות פניות לפי שנים
8	התפלגות פניות לפי מנהל
8	התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי
9	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
11-21	מנהל תפעול
22-28	מנהל הנדסה
29-35	מנהל כספים
36-40	מנהל חינוך
41-44	מנהל שירותים חברתיים
45-48	מנהל כללי
49-54	גורמי חוץ
55-58	יישום המלצות נציב דו"ח 2017

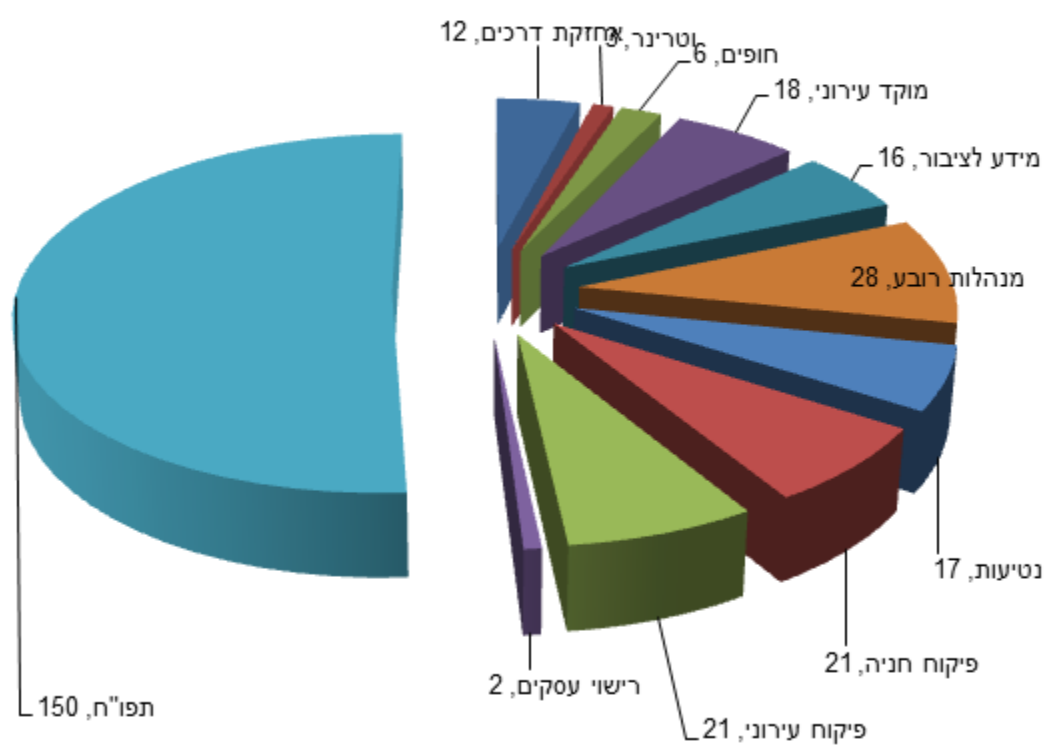


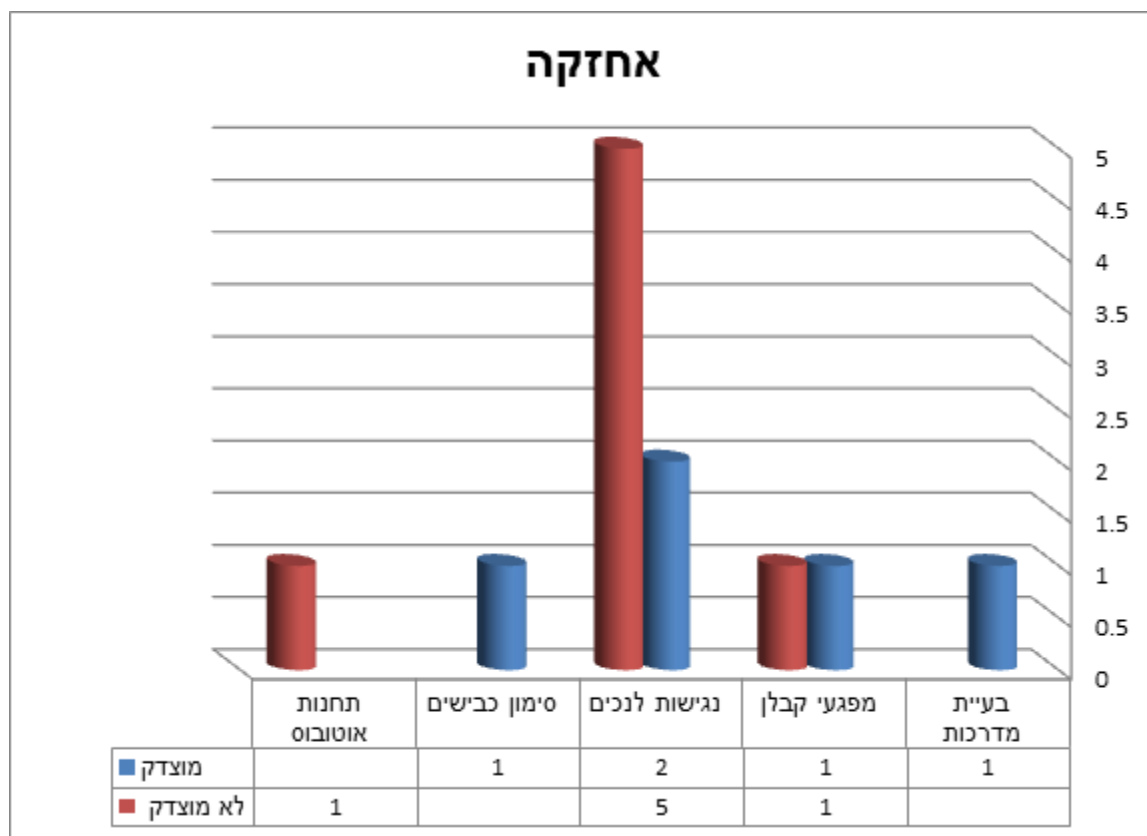




מבחר דוגמאות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בשנת 2018

מנהל תפעול 294





אחזקת דרכים

שירותי האחזקה בעיר מתמקדים בשני תחומים עיקריים:

1. אחזקת כבישים, מדרכות וכלל תשתיות בעיר.
 2. שירותי פיתוח ותחזוקה של שטחים ומבנים ציבוריים.
- בעיר ישנם כ-262 ק"מ של כבישים וכ-550 ק"מ של מדרכות המתוחזקות ע"י אגף האחזקה. אחד התחומים שבהם עוסק האגף הוא סימון כבישים. סימוני הכביש נועדו להדריך נהגים והולכי רגל בקטעי דרך שונים.

המונח סימוני כביש מתייחס לכל הקטגוריה של סימני הדרך, בין אם אלו מסומנים על פני הכביש או על גבי שלטי התמרורים אותם שלטי החצים לצד הרמזור, אותו קו המפריד בין הנתיבים, מעברי החצייה, תמרורי עצור וכיוצ"ב.

הרשויות המקומיות מבצעות סימונים על הכבישים ובכך מבטיחות את ביטחונם של הנהגים במטרה להכווין את התנועה על הכביש ולעשות סדר בהתנהגות הנהגים והולכי הרגל. צביעת הכבישים נותנת מענה לסימון מעברי חצייה וכמו כן סימון אזורים מסוכנים הן לנהגים והן להולכי הרגל. סימון הכבישים הוא אחד האמצעים החשובים ביותר אשר הופכים את הכביש למקום בטוח יותר.

ליחידה לפניות הציבור הגיע פניית תושב מרחוב האלמוגים בעיר וקבל על כך שבעקבות נפח התנועה הרב סימוני הכביש שסומנו כבר דהויים הדבר גורם להפרעות לתנועה ולתאונות. בעקבות התערבות היח' לפניות הציבור בוצע חידוש סימון קו הפרדה רציף ברחוב. חידוש סימון אדום – לבן טרם בוצע כי במקום חונות מכוניות המפריעות לביצוע באופן קבוע.

הפניה נמצאה כמוצדקת (11-137)

❖ המלצת הנציב

1. תכנית עיתית לסימון כביש תמנע מחיקת הסימון בגין אירועי מזג אוויר
2. במקום בו חונות מכוניות בציר המיועד לסימון יש למצוא את הזמן המתאים לחסימת הציר מבעוד מועד ועדכון התושב על ביצוע העבודה.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תשנ"ח 1998

1. עקרון יסוד

זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה, מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות.

2. מטרה

חוק זה מטרתו להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו.

3. העדפה מתקנת

אין רואים כהפליה פסולה פעולה שנועדה לתקן הפליה קודמת או קיימת של אנשים עם מוגבלות או שנועדה לקדם את השוויון של אנשים עם מוגבלות.

4. הזכות לקבל החלטות

אם עם מוגבלות זכאי לקבל החלטות הנוגעות לחייו, על פי רצונו והעדפותיו, והכול בהתאם להוראות כל דין.

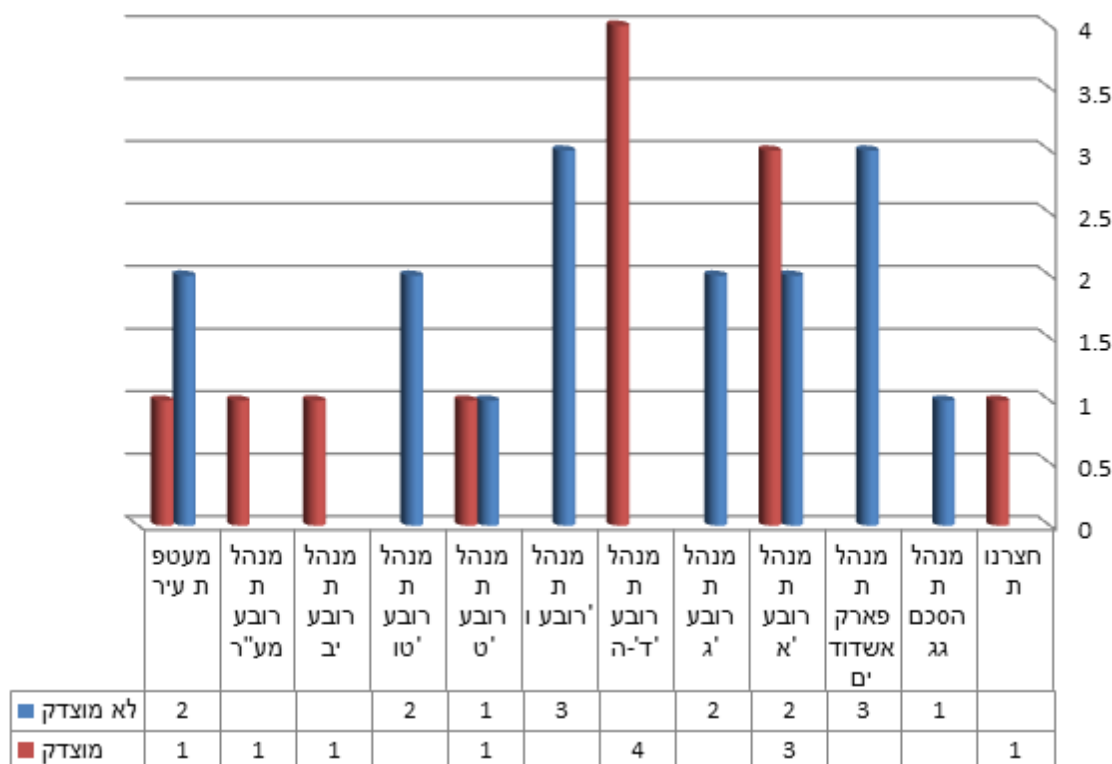
חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חולל מהפכה בתחום שילובם של אנשים עם מוגבלות בחברה. החוק מחייב הנגשה של מקומות המיועדים לשימוש הציבור הרחב והפיכתם לזמינים לכל, על ידי סילוק מכשולים פיזיים הקיימים ומקשים על השתלבות של אנשים עם מוגבלות בחברה. בנוסף להנגשה פיזית לאנשים עם מוגבלות החוק מחייב הפיכת המקום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

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת העיר, נכה המתניידת על כסא גלגלים חשמלי

הטוענת כי במעבר החציה בצומת הרחובות שד' הרצל – הגדוד העברי, השיפוע הקיים אינו תקין ואין אפשרות למעבר של הכיסא כי המנגנון החשמלי נתפס במדרכה. בבדיקה עם מנהלת מחלקת הנגישות נמסר כי הפניה מטופלת במסגרת פניות מוקד בנושא נגישות.

הפניה נמצאה מוצדקת (05-120)

מנהלות רובע



מנהלות רובע

מנהל התפעול מהווה כתובת ישירה למתן שירות לתושב, לאיכות סביבתו ולמגוון פתרונות במענה לצרכיו. מרבית פעולותיו של המנהל מתבצעות בצורה רשתית בין הגופים המקצועיים ובין מנהלות הרבעים, תוך תיאום ותיעדוף העבודה למען התושבים.

במסגרת זו, קיים פרויקט חצרנות המאפשר לאזורים הוותיקים של העיר לשמור על הניקיון וטיפול השטח המשותף, להלן פרטי הפרויקט:

1. חל רק על רובעים וותיקים – א', ב', ג', ו', ז', ח'.
2. עלות – 17 ₪ לחודש שיורד בשובר הארנונה החיוב נפרד.
3. תמורת התשלום הבניין מקבל פעמיים בשבוע גן כאשר פעמיים בשבוע יתבצע לקט ופעם בשבועיים גיזום \ כיסוח וכל עבודת גינון נדרשת (גיזום עצים עד גובה 2.5 מטר)
4. נדרש לפחות 85% הסכמת דיירים ע"י חתימה על טופס ייעודי
5. מענה ראשוני - כניסה לשטח: יישור קו וטיפול יסודי ראשוני בשטח

פניה שהתקבלה מאתר הפייסבוק העירוני :

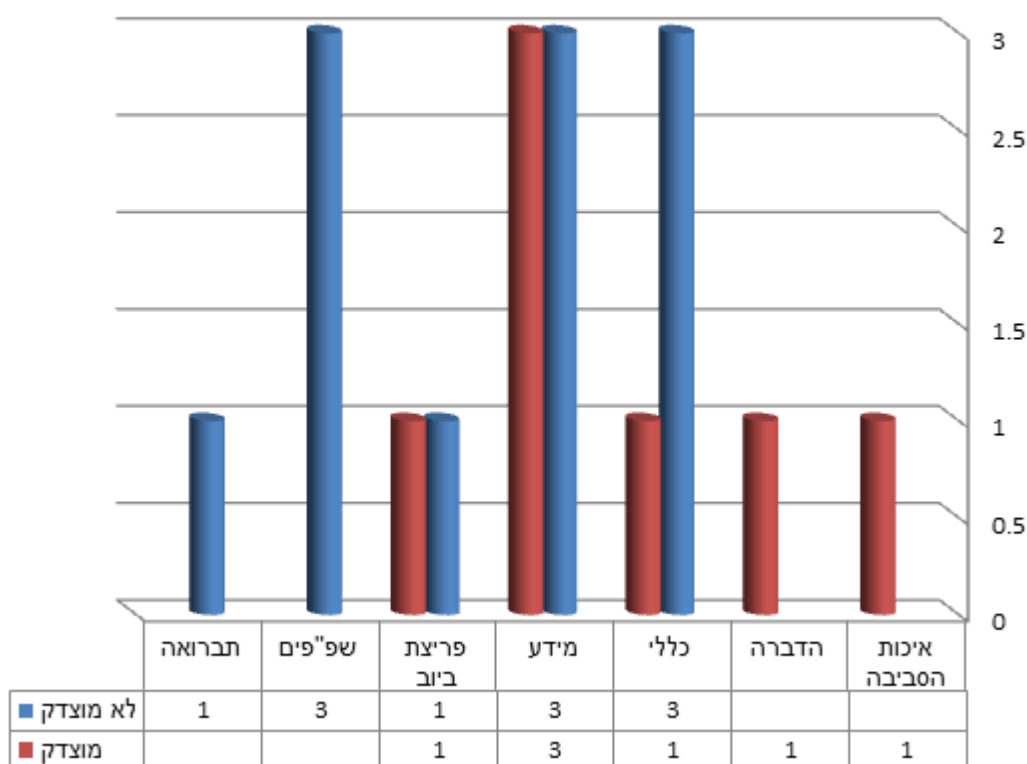
פניה שהתקבלה בפייסבוק העירוני לבניין באזור ג' , השכונה מוזנחת ומלוכלכת מאוד, לדברי הפונה פנו מספר פעמים לעירייה אך תמיד נאמר לה כי מדובר בשטח פרטי ואחריות הטיפול חלה על דיירי הבית, הבעיה נובעת מחוסר אכפתיות וחוסר אמצעים של דיירי הבית לכן לא מטופל .

מבדיקה היחידה מול ראש מנהלת רובע ג' התברר כי עד לפני כמה שנים המקום היה מטופח היה ועד מסודר שדאג לגינה ולחניה, בעקבות חילופי דיירים הועד התפרק ולכן כעת המקום אינו מטופל.

ראש מנהלת הרובע נפגש מספר פעמים עם דיירי הבית על מנת להחתים אותם על פרויקט חצרנות . בעקבות התלונה החליט לעזור באופן חד פעמי ולשלוח צוות לנקות את השטח.

הפניה אינה מוצדקת (4-94)

מוקד עירוני



מוקד עירוני

תשתיות מים וביוב בשטח הפרטי להלן תשתיות רטובות
הטיפול בתשתיות רטובות מהותן טיפול בתקלות ובעיות תשתית במים וביוב במתחמים פרטים
ובתשתיות קורסות.
ובהחלפת תשתית, ובתיקוני פיצוצי מים וביוב בבניינים.
תוך הקפדה על שירות וסיוע לשכבות מוחלשות ובאזורים ותיקים
מתוך מגמה לטפל בתשתית רטובה קורסת על מנת שלא יתפתח מפגע תברואתי העלול לסכן את
בריאות הציבור.
עלות העבודה מושתת על בעלי הנכס בפריסה נוחה, הנושא מתנהל כתב"ר .

התשתית המשפטית הינה:

חוק עזר לאשדוד (מפגעי תברואה), תשכ"ח-1967

מפגע המהווה סכנה מיידית

(תיקון תשע"ב)

6א. קבע התברואן, לאחר בדיקה, כי נשקפת סכנה מיידית לבריאות הציבור או לשלומם
בשל קיומו של מפגע או מטרד סביבתי חמור בנכס, רשאית העירייה לבצע באופן מידי את
העבודה הדרושה לסילוק המפגע, בלא משלוח הודעה לפי סעיף 5, ולגבות את הוצאות
הביצוע מאותו אדם או מאותם אנשים האחראים לסילוק המפגע, לפי חלקם היחסי בנכס.

החקיקה מסדירה את עניין הכניסה לחצרים בהקשר לתשתיות רטובות מים/ביוב

הינה:

1. חוק עזר לאשדוד (אספקת מים) תשל"ו – 1967
2. חוק עזר לאשדוד (מפגעי תברואה) התשכ"ח - 1967

פניה שהתקבלה במשרד הבריאות מחוז אשקלון המחלקה לבריאות הסביבה והועברה ליחידה לפניות הציבור

תושב הלין כי בבניין בו מתגורר קיימים מספר בורות ביוב ובתקופה האחרונה יש פריצות ביוב חוזרות, בפעם הראשונה פנו למוקד העירוני ופריצת הביוב טופלה על ידי העירייה, ופעמים נוספות שהיו פריצות ביוב לטענת הפונה העירייה לא טיפלה לכן פנה למשרד הבריאות מחוז אשקלון.

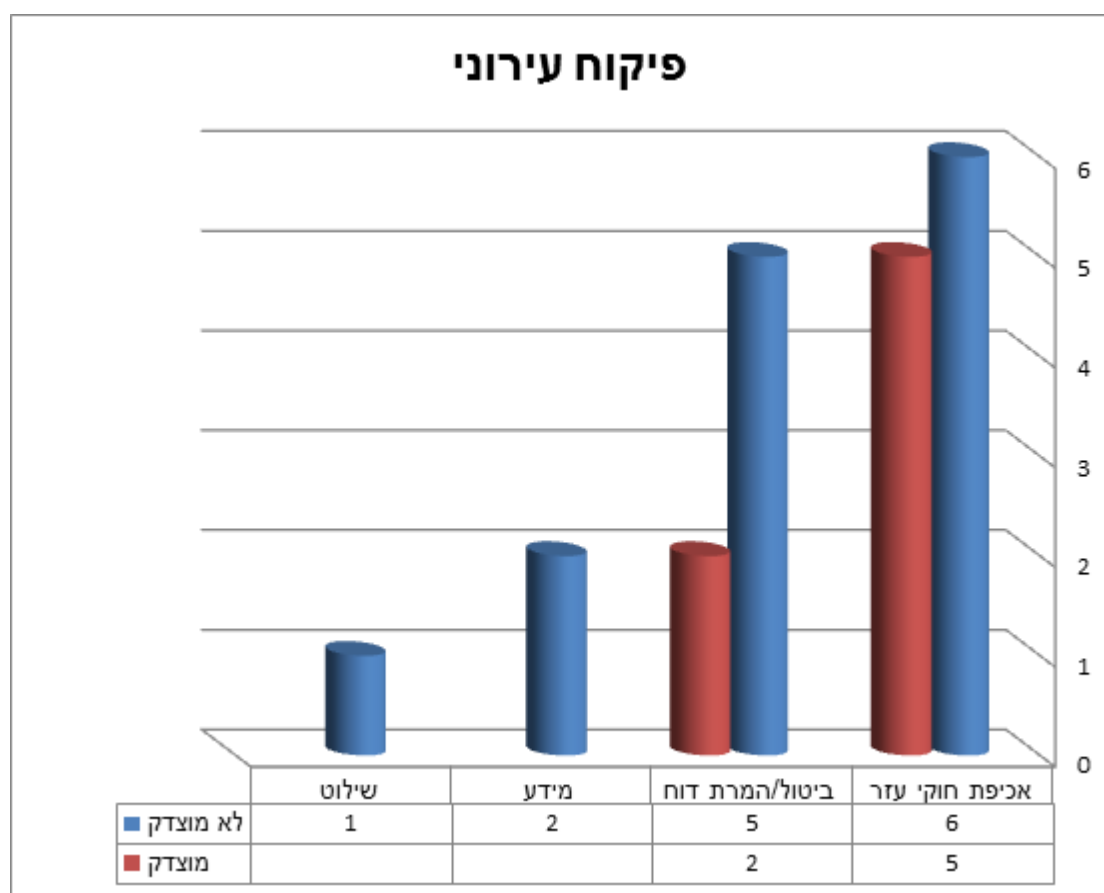
מבדיקת הפניה מול המוקד העירוני עולה כי הבעיה ידועה למוקד העירוני ומכיוון שהביוב נמצא בשטח הפרטי של דיירי הבית הוכן אומדן להחלפת תשתית מים והביוב ולחיוב הדיירים בהתאם לעלויות ע"פ בקשת הדיירים.

נציג ועד הדיירים הודיע למוקד כי אין הם מעוניינים להחליף את תשתית הביוב בטענה כי לאחר ניקוי חלקי של הביוב גילו שאין שורשים בתעלות הביוב כפי שנטען על ידי אינסטלטור מטעם העירייה.

בעקבות פנייתו של ועד הבית להקפיא את הטיפול בביוב סיירת מוקד נשלחה למקום על מנת לוודא שאין פריצת ביוב ומאחר ולא נמצאה פריצת ביוב גלויה, לא ניתן להיכנס לשטח הפרטי ולבצע את החלפת התשתית ללא הסכמת הדיירים.

במקום בו תימצא קריסת תשתיות שמהווה סכנה בריאותית לשלום הציבור הרשות המקומית תסלק את המפגע בכפוף לחוק מפגעי תברואה התשכ"ח – 1967.

הפניה אינה מוצדקת (2-60)



פיקוח עירוני

מחלקת הפיקוח העירוני היא הזרוע המבצעת של עיריית אשדוד לאכיפת חוקי העזר של העיר. מחלקת הפיקוח העירוני היא גוף עצמאי לחלוטין הכפוף למנהל אגף תפ"ח ולראש מנהל תפעול ופועל באופן צמוד ומתואם עם יועצת משפטית.

עובדי המחלקה עושים לילות כימים על מנת לעמוד על המשמר בתחום אכיפה ושמירת חוקי העזר העירוניים ושמירה על איכות חיי התושבים. זאת באמצעות הצבת סטנדרטים לרמת שירות, דרישות קפדניות ונוקשות לנורמות תפקוד במהלך העבודה, שמירת קשר הדוק עם התושבים, שמירת המרחב הציבורי ושמירה על אתיקה בעבודה. אזרח שנפגע או מבחין במפגע בעיר יכול לפנות למוקד העירוני, להודיע על המפגע, ופקחי הפיקוח העירוני יאתרו את המפגע ואת האחראי עליו וזאת תוך טיפול בהסרתו ובהחזרת איכות החיים לתושב.

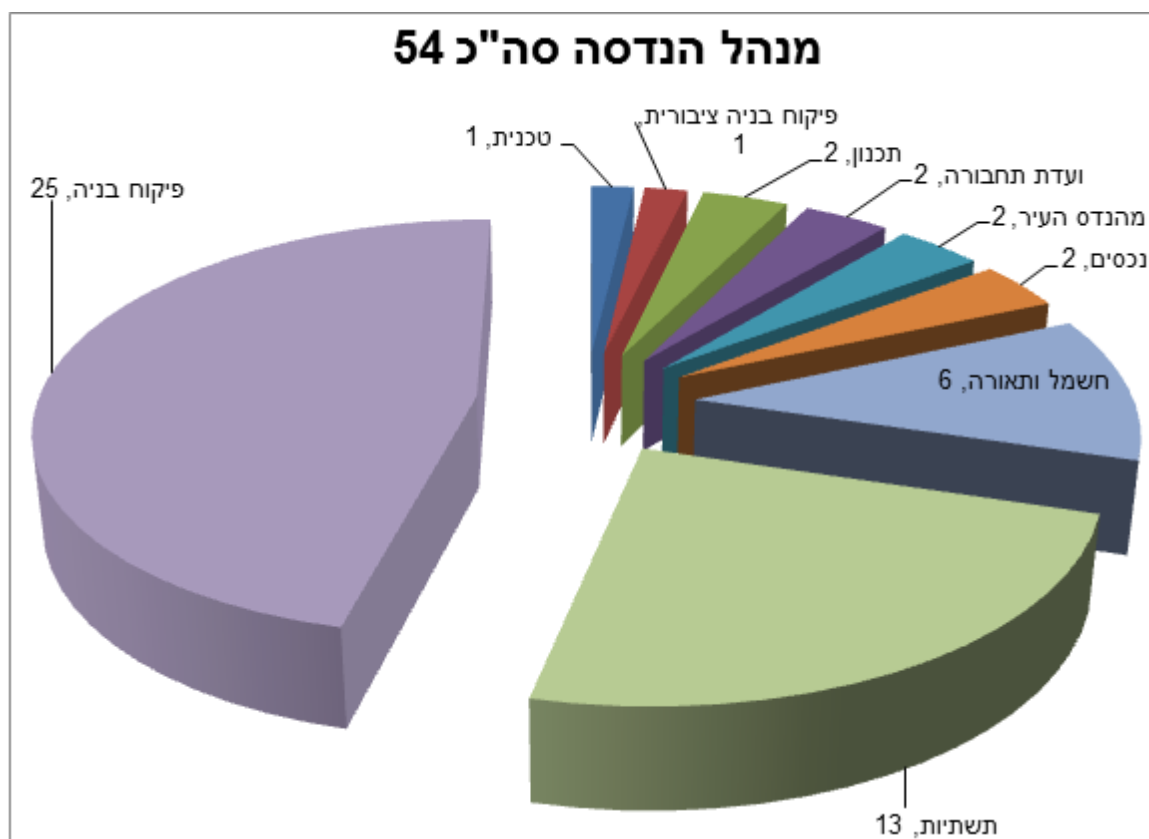
פקחי הפיקוח העירוני מוכשרים לתפקידם ובעלי ראייה קהילתית וגישה סבלנית וסובלנית לתושב.

מחלקת הפיקוח מעורה בחיי התושבים עד לרמה שבה יראו התושבים במחלקה ובפקחיה כלי עזר להעלאת איכות חיים של התושבים.

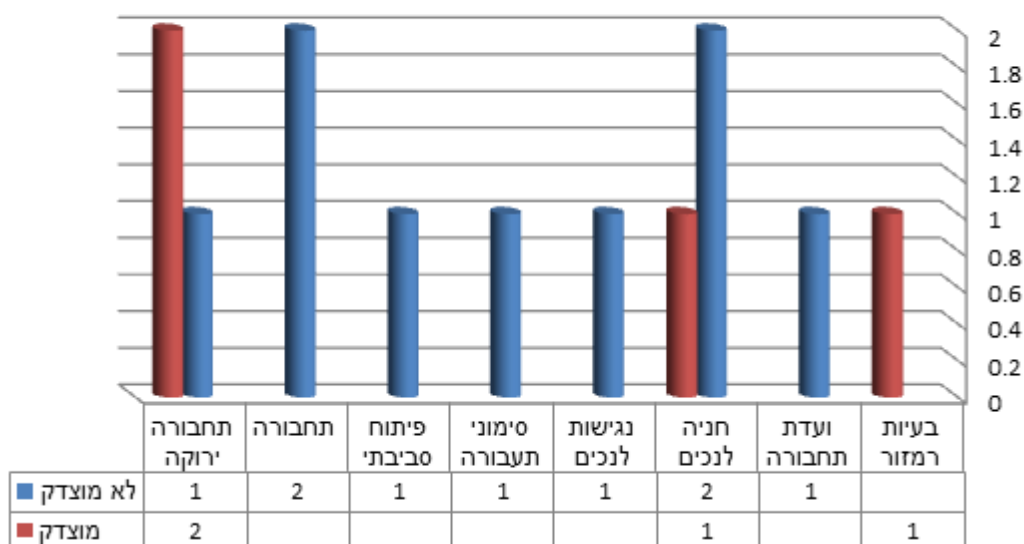
פניה שהתקבלה בנציבות תלונות הציבור מתושב אשר קיבל דו"ח + קנס עקב אי תשלום במועד בגין הנחת גזם בשטח הציבורי. בבדיקתה מול מחלקת פיקוח עירוני הוסבר לה כי הדו"ח המקורי הונח לפני כשנה על ידי הפקח בתיבת הדואר של אביה בשל היותו ועד הבניין. בפנייה טען כי לא קיבל את הדו"ח המקורי על כן נמסר ממחלקת פיקוח עירוני כי יוסר הקנס אך עליו לשלם את הדו"ח המקורי. למרות זאת הגיש ערעור על הדו"ח מכיוון שהינו פועל לבדו כוועד הבניין ללא היענות מצד הדיירים לעזרה או השתתפות בתשלום הדו"ח. כעבור 4 חודשים לאחר בדיקת הערעור נמסר לו כי נשלחה אליו תשובה שלילית שלטענתו לא התקבלה וכעת הדו"ח שוב הוכפל.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת פיקוח עירוני עולה כי נערכה פגישה בין התושב למנהל מחלקת פיקוח עירוני, הוסבר לתושב על מהות העבירה והמשמעויות. לאור התנדבותו של התושב לוועד הבית וחוסר שת"פ מצד הדיירים הפיקוח העירוני המליץ בפני התובעת לפני משורת הדין להמיר את הדוח לאזהרה. על פי החלטת התובעת העירונית הדוח הומר לאזהרה.

הפניה אינה מוצדקת (6-73)



תשתיות



תשתיות

רכיבה על אופניים היא אחת מצורות התנועה המרכזיות בחלקים מסוימים בעולם

מדובר בכלי תחבורה נוח ומהיר בתנועה סואנת.

האופניים מסייעות להפחית את הצפיפות במרכזי הערים ומסייעים לאנשים שאינם מתגוררים במרכז להגיע למחוז חפצם ביעילות ובמהירות.

רק ברשויות ספורות ישנה תשתית תחבורה המגיעה לרמת פיתוח כזאת המאפשרת שימוש באופניים בשגרה והמגמה בעולם היא להכשיר תנאים טובים יותר לרכיבה בעיר.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פנייה של תושב המבקש להכשיר תחנות לטיפול באופניים לאורך מסלולי הרכיבה בעיר בדומה לתחנות דלק למכוניות.

בבדיקה מול אגף התשתיות נמסר כי הפניה הועברה לתכנון האסטרטגי בכדי שיבחנו את הבקשה במסגרת פרויקט תחבורה ירוקה.

הפניה מוצדקת (2-64)

המלצת הנציב

במסגרת המגמה הירוקה בעיר יש צורך לדאוג גם לאפשרות של תחזוקת אופניים בדומה לתחנות דלק בכדי להקל על התושבים לעבור לנהיגה "ירוקה" יותר ברחבי העיר.

חוק חניית לנכים תשנ"ד-1993 בסעיף 4 קובע:

(תיקון מס' 7) תשע"ז-2017

ד4. (א) רשות מקומית חניה לנכה סמוך למקום מגוריו

תקצה לרכב מזכה אחד של נכה המתגורר בתחומה, הנושא תג נכה, מקום חניה אחד המתאים לצרכיו של הנכה, שמידותיו ייקבעו בהתחשב בתקן ישראלי, סמוך ככל האפשר למקום מגוריו של הנכה, ובמרחק שאינו עולה על 200 מטרים ממנו; לעניין זה, "תקן ישראלי" – כמשמעותו בחוק התקנים, התשי"ג-1953.

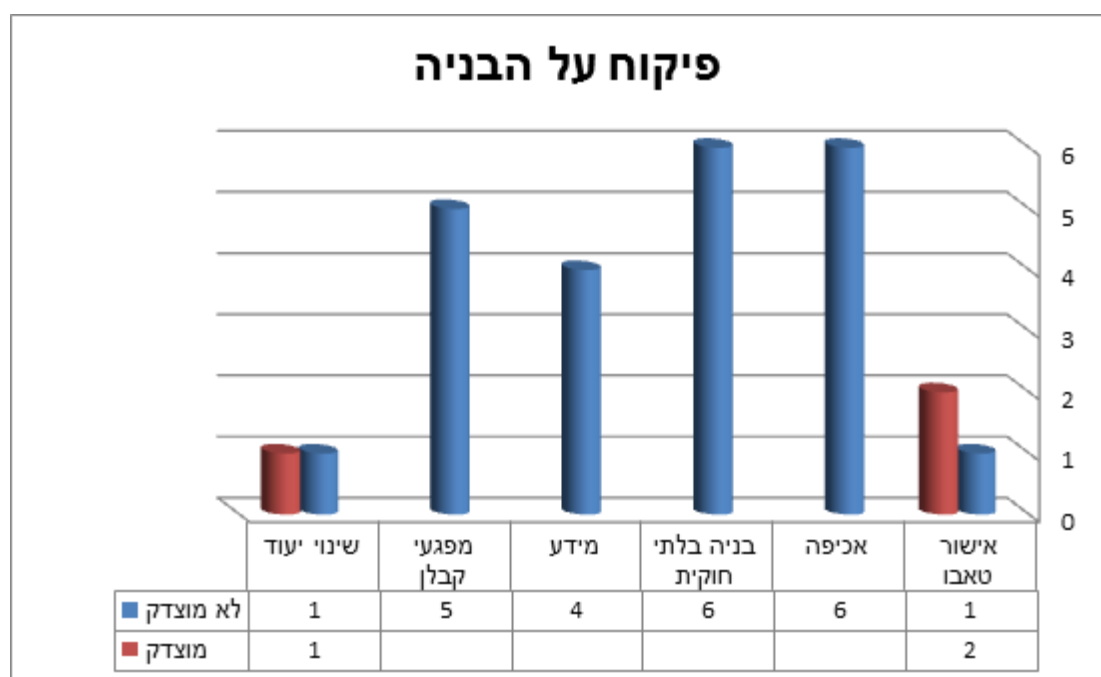
החלת הוראות לעניין חניה לנכה סמוך למקום מגוריו במקרים נוספים

(תיקון מס' 7) תשע"ז-2017

ה4. רשות מקומית תקצה מקום חניה לפי הוראות סעיף ד4 גם לנכה שאותו סעיף לא חל לגביו, בשל הוראות סעיף קטן (ז) שבו, אם מצאה כי הדבר מוצדק בנסיבות העניין, בהתחשב בדרגת הנכות של הנכה ובמידת השפעתה על ניידותו.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב המלין על כך שבחניית ביתו סומנה חניית נכים בעבר אך היא אינה תקפה יותר כי בעל הדירה אינו מתגורר יותר במקום. בבדיקה במחלקת התשתיות נמצא כי בעל הדירה עדיין מתגורר במקום ואף הגיע לפני מספר ימים למחלקה בכדי לקחת את כל המסמכים הרלוונטיים לעניין החניה בכדי להראותם לשכנים.

הפניה אינה מוצדקת (4-50)



פיקוח על הבניה

חוק התכנון והבניה תשכ"ה- 1965 בפרק ה':

עבודות טעונות היתר (תיקון מס' 26) תשמ"ח-1988 (תיקון מס' 101) תשע"ד-2014 (תיקון מס' 103 הוראת שעה), תשע"ה-2015

145. (א) לא יעשה אדם אחד מאלה ולא יתחיל לעשותו אלא לאחר שנתנה לו רשות הרישוי המקומית היתר לכך ולא יעשה אותו אלא בהתאם לתנאי ההיתר:

(1) התווייתה של דרך, סלילתה וסגירתה;

(תיקון מס' 9) תשל"ח-1978 (תיקון מס' 17) תשמ"א-1981

(2) הקמתו של בנין, הריסתו והקמתו שנית, כולו או מקצתו, הוספה לבנין קיים וכל תיקון בו, למעט שינוי פנימי בדירה;

בפסקה זו – "שינוי פנימי" – שינוי שאינו נוגע לצד החיצוני של הבנין, אינו פוגע בחזיתו או במראהו או בשלד של הבנין או ברכוש משותף או בצנרת או ציוד אחר המשרתים גם דירות אחרות, אינו פוגע בזולת ואינו משנה את שטחה של הדירה למעט תוספת של שטח מרפסת שנסגרה כדין או את מספרן של יחידות הדיור;

"דירה" – חדר או תא, או מערכת חדרים או תאים, שנועדו לשמש יחידה שלמה ונפרדת למגורים, לעסק או לכל צורך אחר; (3) כל עבודה אחרת בקרקע ובבנין וכל שימוש בהם שנקבעו בתקנות כעבודה או כשימוש הטעונים היתר כדי להבטיח ביצוע כל תכנית.

למשרד מהנדס העיר הגיעה פניה של בעלי מסעדה על כך שקיבלו דרישה לפירוק דלתות הנמצאות במקום למעלה מ-15 שנה ונבנו במקום ללא היתר.

בבדיקה של מפקחת המחלקה נמצא כי ישנן במקום עבירות בנייה שנעשו שלא עפ"י היתר הבניה. הפונים הם שוכרים בנכס ויש בינם לבין הבעלים מחלוקת בעניין מי אמור לפרק חריגות הבניה. הם לא מוכנים, למרות מספר ביקורים במקום לקבל את תשובת המחלקה. על הפונים להתאים את מבנה הנכס עפ"י היתר הבניה.

הפניה אינה מוצדקת (90-2)

פיקוח בניה פרטית

נהלי עיריית אשדוד בנושא אישורי טאבו בסעיף 5.8 קובע:

בעסקים, דירות צמודות קרקע, דירות גג ודירות גן פקיד קבלת קהל יעביר לפיקוח על הבניה בקשה {ראה נספח ה'} לבדוק בשטח האם יש בנכס חריגות בניה.

אם יש חריגה יפנה פקיד קבלת קהל למבקש האישור ויודיע לו על עיכוב מתן האישור עד החלטת ועדת בנין ערים. {אם החריגה אושרה ישלם את האגרות וההיטלים + ארנונה + השבחה}.

במקרים חריגים או כאשר קיימת בקשה פתוחה להיתר בניה יופנה התושב למחלקה המשפטית לחתימה על ערבות בנקאית עד לאחר החלטות ועדת בנין ערים {סכום הערבות יקבע עפ"י הערכה של האגרות וההיטלים $\times 3$ }. כמו כן יחתמו המוכר והקונה על כתב התחייבות בנוכחות יועץ משפטי ולאחר תשלום הארנונה, היטלי ביוב ותיעול יינתן האישור.

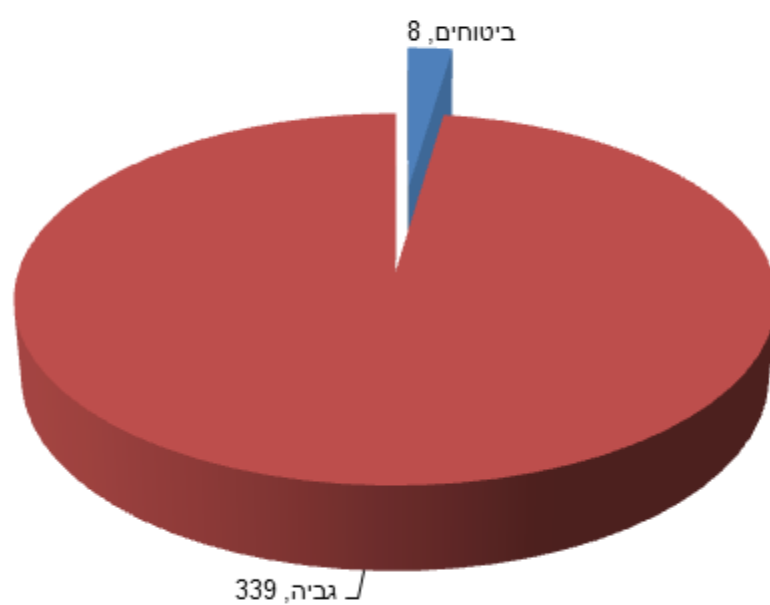
ליחידה לפניות הציבור הגיעו מספר פניות של תושבים שהגישו בקשות לאישורי טאבו אולם הן לא טופלו כי מפקחי הבנייה האמורים להגיע לבדוק באם ישנן חריגות לא הגיעו. כתוצאה מכך קיימת אפשרות לביטול חוזי מכירה בדירה. בבדיקה באגף הגביה נמסר כי הנוהל הקיים אינו תקף עוד ואינו מעודכן לשיטות העבודה הנהוגות היום ואינו תואם למציאות.

הפניה נמצאה מוצדקת (6-105)

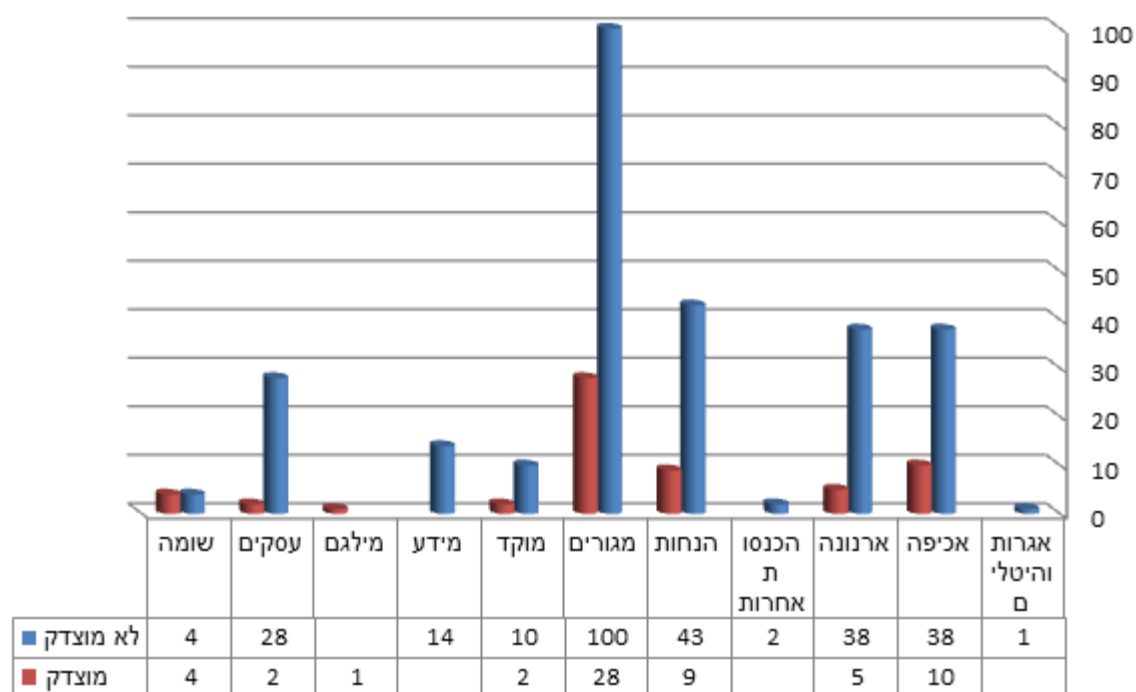
❖ המלצת הנציב

יש לקבוע נהלי עבודה חדשים התואמים את המציאות ולקבוע בהם את מספר הימים שבהם צריך להגיע מפקח לבדוק את הנכס.

מנהל כספים סה"כ 347



גביה



גביה

ארנונה היא מס שנתי המוטל על תושבי המדינה המחזיקים בנכס ונגבה על ידי הרשות המקומית ומטרתה לממן את הפעילויות השונות של הרשות.

משרד הפנים איננו אחראי על גביית מיסי ארנונה. על הגבייה אחראית הרשות המקומית, בה מצוי הנכס.

הרשות המקומית רשאית לתת הנחה במיסי ארנונה בהתאם להוראות הדין, ביניהן: מבחן הכנסה, נכות ומעמד של אזרח ותיק, בנוסף לרשות המקומית הסמכות לפריסת תשלומים או מחיקת חובות ארנונה.

רשות מקומית המעוניינת להעלות את תעריפי הארנונה נדרשת לקבל את אישור שרי הפנים והאוצר לשינוי צו המיסים.

הנחות בארנונה

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.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור מתושבת הטוענת כי שלחה למוקד מילגם באמצעות פקס בקשה להנחה בארנונה וקיבלה אישור קבלת הפקס, כעבור כשבוע פנתה למוקד הטלפוני על מנת לברר האם טופלה בקשתה נמסר לה כי לא קיבלו את הבקשה למרות ששלחה מספר פעמים את המסמכים. בעקבות פנייתה למוקד הטלפוני נציגה מאגף הגביה יצרה אתה קשר וגם אליה נשלחו המסמכים, מבקשת עזרה בהסדרת ההנחה.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור התברר כי מוקד התשלומים והבירורים הוא מוקד אחר מאשר מוקד קבלת קהל במילגם, היא שלחה פקס לקבלת קהל במילגם ובדקה במוקד הטלפוני בנוגע למסמכים.

לאחר שהפקס התקבל במילגם נשלח אליה מכתב להשלמת מסמכים ובנוסף נשלח אליה sms בתאריך 28/1/18 כי פנייתה מתאריך 18/01/18 בנושא הנחות בנכס התקבלה, עדכון ישלח עם סיום הטיפול.

הפניה נמצאה מוצדקת (1-148)

❖ המלצת הנציב

יש לוודא תיאום מידע בין המוקד הטלפוני לבין חברת מילגם on line

בקשה להנחה

תושבת שלחה בקשה להנחת נכה בחודש אפריל באמצעות המייל ARNONA@ASHDOD.MUNI.IL כעבור חודשיים התקשרה למוקד אגף הגביה על מנת לברר מדוע עדיין לא הוסדרה ההנחה, ממוקד הגביה נמסר כי לא נמצאה פנייה שלה להנחה. לאחר התערבות היח' לפניות הציבור בקשתה להנחה עודכנה.

הפניה נמצאה מוצדקת (7-9)

❖ המלצת הנציב

יש לוודא שמאחורי כל אמצעי תקשורת שפורסם לתושב עומד נציג האגף לקבלת הפניה וטיפול בה כמקובל.

נכס ריק וללא שימוש במגורים

נכס ריק מכל אדם וחפץ וללא שימוש מזכה את בעליו/ המחזיק בהנחה בשיעור של 100% לתקופה של עד 6 חודשים. התקופה המפורטת לעיל הינה מצטברת גם אם הנכס יהיה ריק בתקופות לא רצופות ובתנאי שלא שונתה הבעלות בנכס. לא יינתן פטור לתקופה הפחותה מ-30 ימים רצופים שבהם עמד הנכס ריק ולא בשימוש.

תנאי הזכאות:

הבקשה תוגש מיום פינוי הנכס ולא יאוחר מ-3 חודשים מהמועד שבו הפך הנכס להיות ריק ולא בשימוש ובתנאי שבעת הגשת הבקשה לא אוכלס הנכס.

מבקש הפטור יודיע על שימוש מחדש בנכס לפחות 7 ימים בטרם הנכס אוכלס.

מבקש הפטור חייב לאפשר לפקח מטעם העירייה לבצע בדיקה בנכס לאימות הבקשה. הפטור מותנה בביצוע בדיקות בנכס של מפקח העירייה וצילום הנכס שאינו בשימוש.

אם הבקשה הוגשה לתקופה רטרואקטיבית, על הלקוח להמציא צריכות חשמל ומים לתקופה המבוקשת

שיעור ההנחה 100% משטח הדירה לתקופה של עד 6 חודשים.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור לפיה הוגשה בקשה לפטור מארנונה עבור נכס סגור וריק, הבקשה אושרה לתקופה הרצויה.

מאגף הגביה נמסר לפונה כי הזיכוי יתקבל בשובר הקרוב אשר נשלח כבר לתושבים. עם קבלת השובר נוכח לדעת כי לא מופיע הזיכוי עבור נכס סגור וריק.

מבדיקת היחידה מול אגף הגביה נמסר כי עליו לא לשלם את שובר הארנונה וכך מתקזז הזיכוי למרות שלא צוין ע"ג השובר את ערך הזיכוי.

הפניה נמצאה מוצדקת (6-74)

❖ המלצת הנציב

יש לציין על שובר הארנונה את ערך הזיכוי והנחייה ברורה שלא לשלם את השובר.

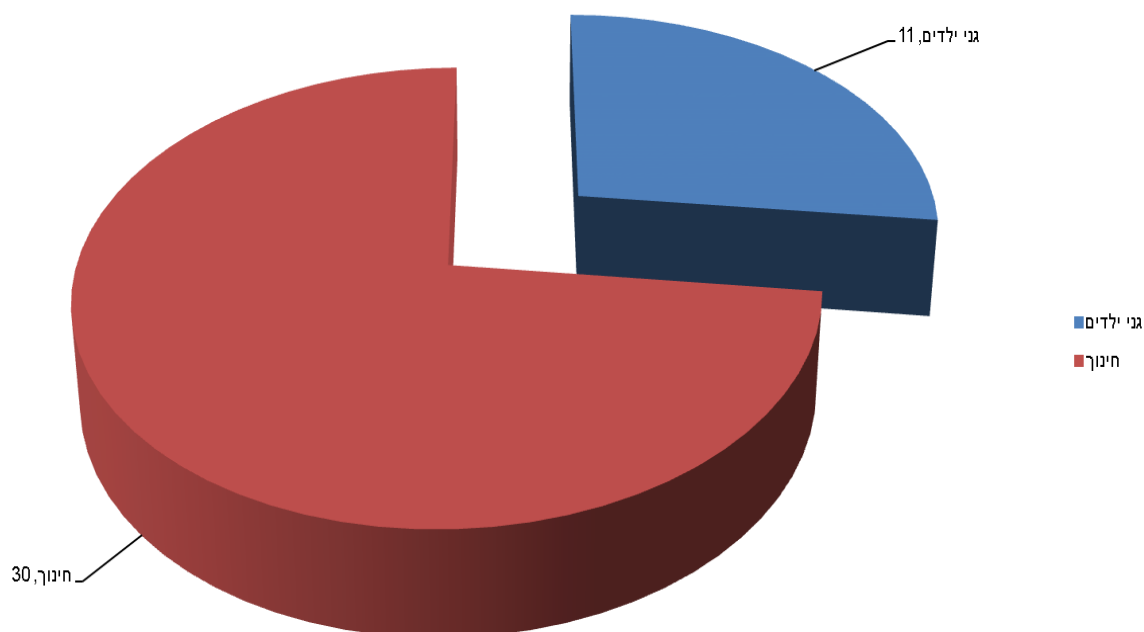
פניה שהתקבלה בפייסבוק העירוני מתושב הטוען כי שילם ארנונה שנתי מראש ולמרות זאת קיבל הודעת sms כי טרם שילם את חשבון הארנונה התקופתי האחרון. מבדיקת היחידה לפניות הציבור התברר כי מדי תקופה נשלחות הודעות sms לחייבים עד תקופה מסוימת. הדו"ח המופק ממערכת הגבייה, אולם המערכת לא יודעת להתייחס לחלק מהתשלומים שבוצעו, כגון הפניה הנ"ל למרות ששילם תשלום שנתי ובכל זאת קיבל הודעת sms על חוב.

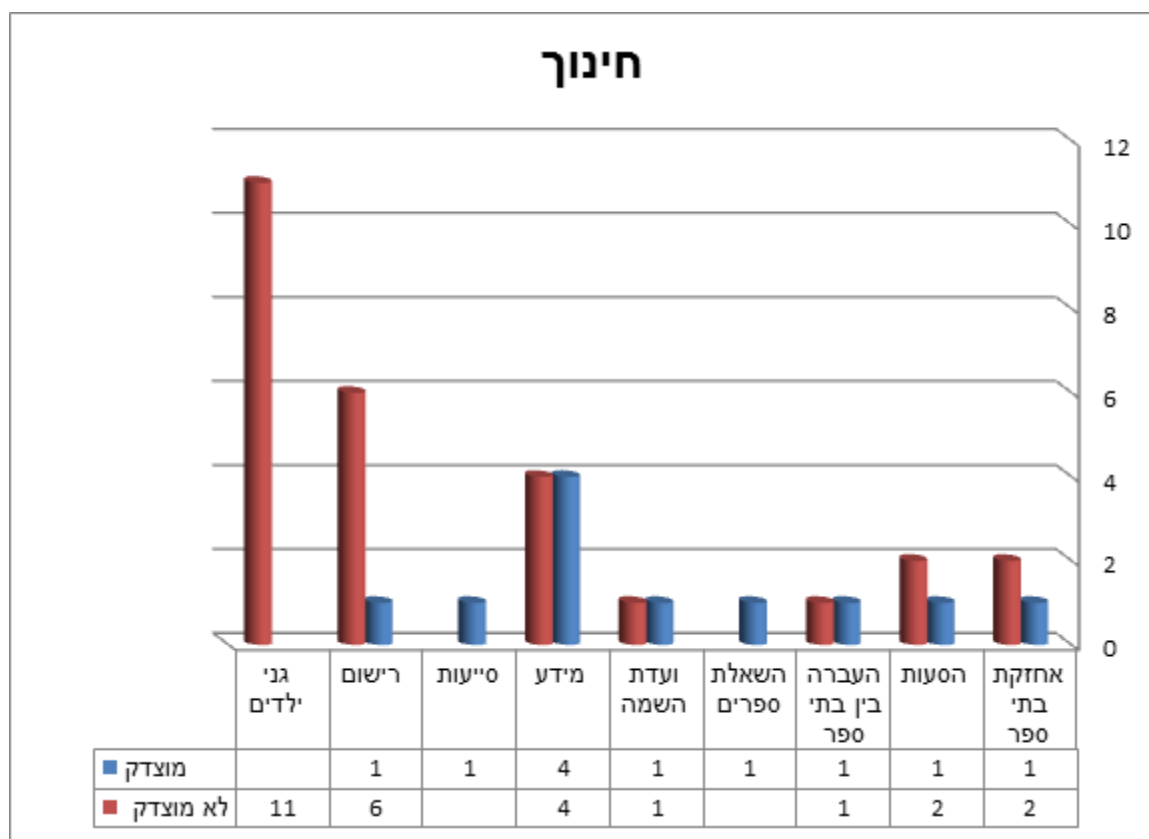
הפניה נמצאה מוצדקת (11-85)

❖ המלצת הנציב

יש לערוך בדיקה לפני משלוח הודעות שגויות לתושבים.

מנהל חינוך סה"כ 41





חינוך

משרד החינוך בשיתוף הרשויות המקומיות פועל להנגשת כל מסגרת חינוכית בה לומדים תלמידים עם לקויות שמיעה.

תהליך ההנגשה מתחיל מרגע היוודע במערכת החינוך על נוכחות עתידית של תלמיד עם לקות בשמיעה. מטרת ההנגשה היא להשיג את התנאים המיטביים ללמידה יעילה עבור תלמידים אלה.

ההנגשה כוללת התאמת התנאים הפיסיים (אקוסטיים וחזותיים) בכיתת האם.

להנגשה זכאי תלמידי עם ירידה בשמיעה (ממושכת או קבועה) אשר עבר וועדת שילוב או וועדת השמה, אם בשל לקות בשמיעה או בשל לקות אחרת.

להנגשה זכאים תלמידים מגיל 3 הלומדים בחינוך המיוחד.

ההנגשה מבוצעת ע"י הרשות המקומית מול אגף הבינוי במשרד החינוך.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה ממשרד מבקר המדינה של אמא המתלוננת כי ביתה המאובחנת עם תסמונת דאון והיא גם בעלת לקות שמיעה לומדת בגן חינוך מיוחד קיבלה אישור להנגשה אך היא לא בוצעה. בבדיקה עם מנהלת מחלקת החינוך המיוחד נמצא כי נושא ההנגשה עבר תהליך שהחל בחודש אפריל 2017 בזמן שקלינאית התקשורת העלתה את הנושא. בחודש מאי 2017 – נערך סיור בגן היועצת האקוסטית הגישה את המלצותיה ביוני 2017. בקשה הכוללת ההמלצות הנ"ל הוגשה למשרד החינוך בחודש יולי 2017. לאחר שלא התקבלה תשובה פנתה העירייה בחודש דצמבר 2017 למשרד החינוך ולאחר כשבועיים התקבל האישור בעירייה. הביצוע של ההנגשה החל בפועל רק בחודש ינואר 2018.

הפניה נמצאה מוצדקת (1-25)

❖ המלצת הנציב

נושא הנגשה לבעלי לקויות לא צריך לקחת חצי שנה. במקרים של המלצה להנגשה יש לפעול בנוהל מזורז מול הגורמים המטפלים לאישור וביצוע מהיר של ההנגשה.

חשוב שיבנה נוהל ברור מלווה בל"ז מיום קבלת הפנייה להנגשה ועד גמר הטיפול.

הסעות תלמידים

הסעת התלמידים במערכת החינוך מסייעת ליישום חוק חינוך חובה לתלמידים שבאזור מגוריהם אין בית ספר, או שבית הספר נמצא בריחוק ניכר מביתם.

ההסעות מתבצעות על-פי אמות מידה שנקבעו לצורך זה. 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- אינטגרציה.

מערכת ההיסעים היא פתרון חלופי לבניית בתי ספר, בעיקר ביישובים קטנים, שמספר התלמידים בהם קטן ואינו מצדיק הקמת מוסד חינוכי במקום מהיבטים פדגוגיים וכלכליים. המערכת מאפשרת השגת אינטגרציה בחינוך בין תלמידים בעלי רקע חברתי שונה באמצעות הקמת חטיבות ביניים שהתלמידים מגיעים אליהן בדרך כלל מאזורים שונים. מערכת ההיסעים גם נותנת מענה חשוב לתלמידי החינוך המיוחד בכך שהיא מתחשבת בסוגי הלקויות השונים הקיימים בחינוך המיוחד ומאפשרת לתלמידי החינוך המיוחד ללמוד בבתי ספר העונים על צרכיהם המיוחדים.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של הורים המתלוננים כי הם נאלצים להמתין זמן רב להסעה המביאה את ביתם מהמוסד בו היא לומדת וכי הסייעת מתייחסת בצורה לא יפה לביתה שהיא בעלת עיכוב התפתחותי. מנהל מח' ההסעות ומנהל מח' החינוך החרדי זימנו את הסייעת לבירור נושא התלונה. חוודדו הנהלים ללווי הסעות בדגש על ילדים עם צרכים מיוחדים. הורים צריכים להמתין להסעה עד שזו מגיעה. ההסעה יוצאת בזמן שנקבע אולם לעיתים יש עיכובים לא צפויים.

הפניה נמצאה מוצדקת (3-35)

❖ המלצת הנציב

סייעות לילדים עם צרכים מיוחדים חייבות לעבור הכשרה מיוחדת לטיפול בילדים ולימוד גישה מיוחדת ומותאמת לילדים ולהוריהם.

השאלת ספרי לימוד

מטרתה של התכנית להשאלת ספרי הלימוד היא להקל את נטל התשלומים על ההורים בהתאם לתיקון מס' 7 לחוק השאלת ספרי לימוד התשע"ד 2014. החל משנת הלימודים התשע"ח כל בתי הספר מחויבים להצטרף למהלך, פרט למקרים מיוחדים שאינם עומדים בתבחינים המפורטים לעיל בסעיף קטן 4.2 א' ו-ב'.

התכנית מבוצעת בעיקר באמצעות הרשויות המקומיות והבעלות על בתי הספר ובסיוע המנהלת להשאלת ספרי לימוד. תפקיד המנהלת לספק סיוע לוגיסטי ותמיכה מקצועית לבתי הספר. על בית הספר מוטלת האחריות הכוללת על המהלך.

הוראה זו מגדירה את מטרות המהלך, התפיסה החינוכית שעומדת בבסיסו וכן עוסקת בפעולות הנדרשות למימוש תכנית ההשאלה, הן ברשויות ובבעלויות, הן בבתי הספר.

מדי שנה מתפרסמים בנפרד (במסגרת הודעה או הוראת שעה) פירוט העלויות ולוחות זמנים מעודכנים לביצוע התכנית (מתוך אתר משרד החינוך)

ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה של הורה שקבל על העובדה שכל תהליך השאלת הספרים שחוזה היה מסורבל, מספר פעמים לא ענו לו לטלפון, כשהגיע לבה"ס לא ידע כי לא ניתן לשלם בכרטיס אשראי אלא בהמחאות וגם כשכבר הגיע עם פנקס צקים נעשתה טעות ע"י הפקידה שממנה ביקש למלא את ההמחאות.

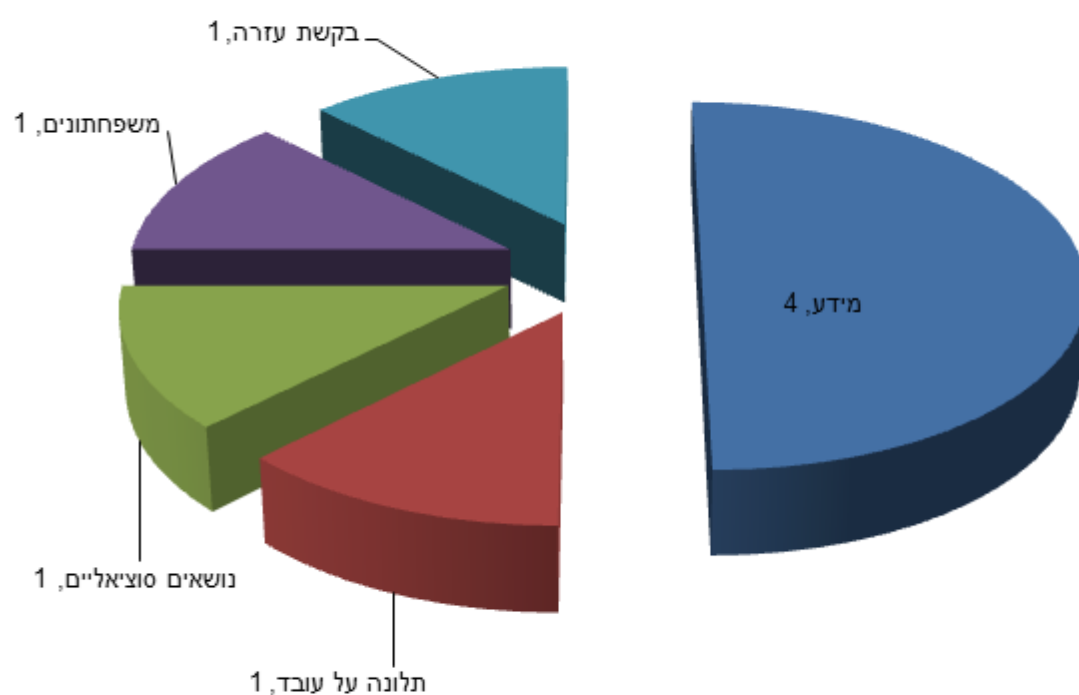
בבדיקה עם בה"ס נמצא כי מספר הטלפון שהיה בידיו של הפונה לא היה נכון וכשהיה בידיו המספר הנכון ענו לו מיד. כשהגיע לבה"ס היה קצר רוח וביקש שימלאו עבורו את ההמחאות ואז נעשתה טעות ע"י המזכירה.

הפניה מוצדקת (7-13)

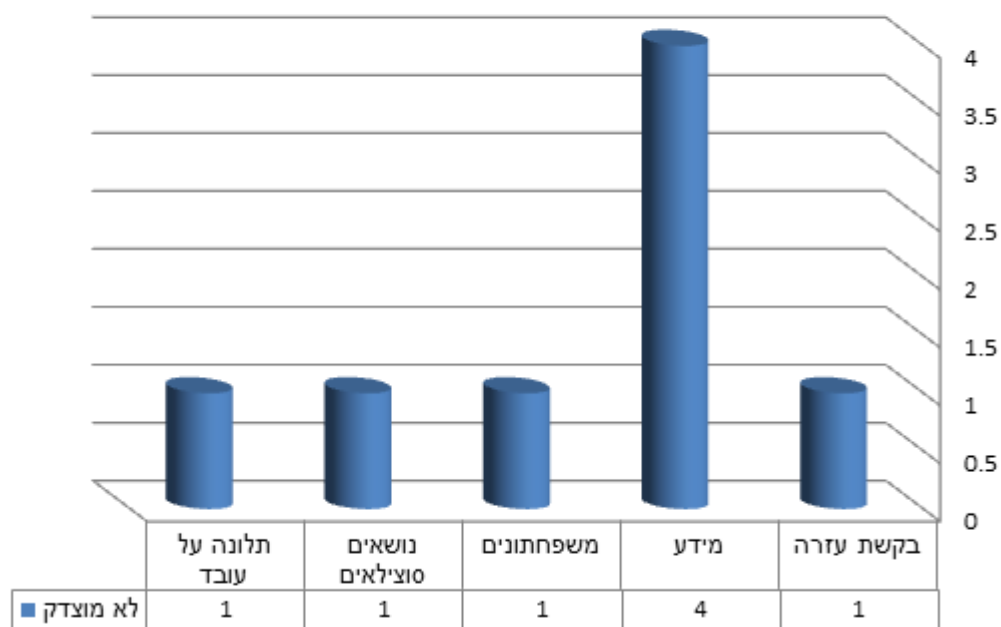
❖ המלצת הנציב

על מנהלת החטיבה הצעירה לבחון אפשרות של ביצוע תשלומי חובה והשאלת ספרי לימוד גם באמצעות כרטיס אשראי כמהלך לשיפור אפשרויות התשלום. מומלץ שפקיד לא ימלא המחאה עבור לקוח.

מנהל שירותים חברתיים סה"כ 8



מנהל שרותים חברתיים



מנהל לשירותים חברתיים

יחידת המשפחתונים

משפחתון הנו מסגרת יום קטנה וביתית לקבוצה של עד 5 ילדים, מגיל 3 חודשים ועד 3 שנים, המעניקה תשומת לב והשקעה אישית לכל תינוק ופעוט בקבוצה.

במשפחתון מתקיימות פעילויות שונות המפתחות מוטוריקה אצל תינוקות, ופיתוח תקשורת מבוגר – ילד.

הפעילות המתבצעת במשפחתון תורמת לפיתוח ביטחון העצמי של הילד, ואמון בסיסי בסביבתו הקרובה.

מסגרת המשפחתונים פועלת תחת פיקוח רכזת מקצועית ובאחריות יחידת המשפחתונים במנהל שירותים חברתיים בעיריית אשדוד.

פרטים להרשמה:

הרישום למשפחתונים נעשה במועד הנקבע על ידי משרד הכלכלה ומפורסם באתר האינטרנט של משרד הכלכלה.

תאריכי הרישום יתפרסמו בעיתונות המקומית ובאתר האינטרנט של עיריית אשדוד.

לפני הרישום מומלץ לפנות לרכזת המשפחתונים אשר תפנה למשפחתון באזור המגורים, לצורך התרשמות ובחירת משפחתון.

הביקור במשפחתונים ייעשה במועדים המוגדרים לקראת תקופת הרישום. בעת הרישום, תינתן להורים האפשרות לבחור מספר משפחתונים לפי סדר עדיפות.

מחירי המשפחתון נקבעים על ידי משרד הכלכלה ומשרד הרווחה.

אימהות עובדות זכאיות להנחה על פי קריטריונים של משרד הכלכלה.

פנייה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור מתושבת אשר רשמה את בנה למשפחתון במועד הנקבע על ידי משרד הכלכלה וקיבלה אישור שיבוץ למשפחתון המבוקש על ידה. לאחר תקופה קצרה מנהלת יחידת המשפחתונים הודיעה לה כי לא ניתן לקיים את ההרשמה עקב כניסת ילד רווחה למשפחתון המבוקש.

עוד טענה הפונה כי ביצעה את הרישום במועד מכיוון שבשנה שעברה לא עשתה זאת ונאלצה לרשום את בנה רחוק ממקום מגוריה, ולכן השנה נערכה בזמן על מנת שתוכל לקבל משפחתון הקרוב לביתה והרצוי על ידה. כמו גם הרישום למשפחתון מבוצע באמצעות שובר לתשלום בבנק הדואר הפונה מלינה מדוע אין אפשרות תשלום באמצעים דיגיטליים מתקדמים יותר.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מנהלת יחידת המשפחתונים התברר כי אכן הפונה רשמה את בנה בזמן הרישום, במשפחתון המבוקש נרשמו 5 ילדים כולל הילד של הפונה, במהלך הרישום הגיעה פנייה ממחלקת הרווחה לשיבוץ ילד במשפחתון ע"פ חוק פעוטות בסיכון (הזכות למעון יום), תש"ס-2000, ילד זה שובץ במשפחתון שהיו רשומים בו כבר 2 ילד רווחה. מבדיקת מנהלת מחלקת משפחתונים מול משרד הרווחה התברר כי לא ניתן לשבץ 3 ילדי רווחה במשפחתון אחד על כן נאלצו להעבירו למשפחתון אחר.

זכות קדימות רישום למשפחתון היא לאימהות עובדות ומכיוון שהפונה אינה עובדת היא נמצאת בסדר עדיפות אחרון, הוצע לפונה פתרון חלופי באותו אזור.

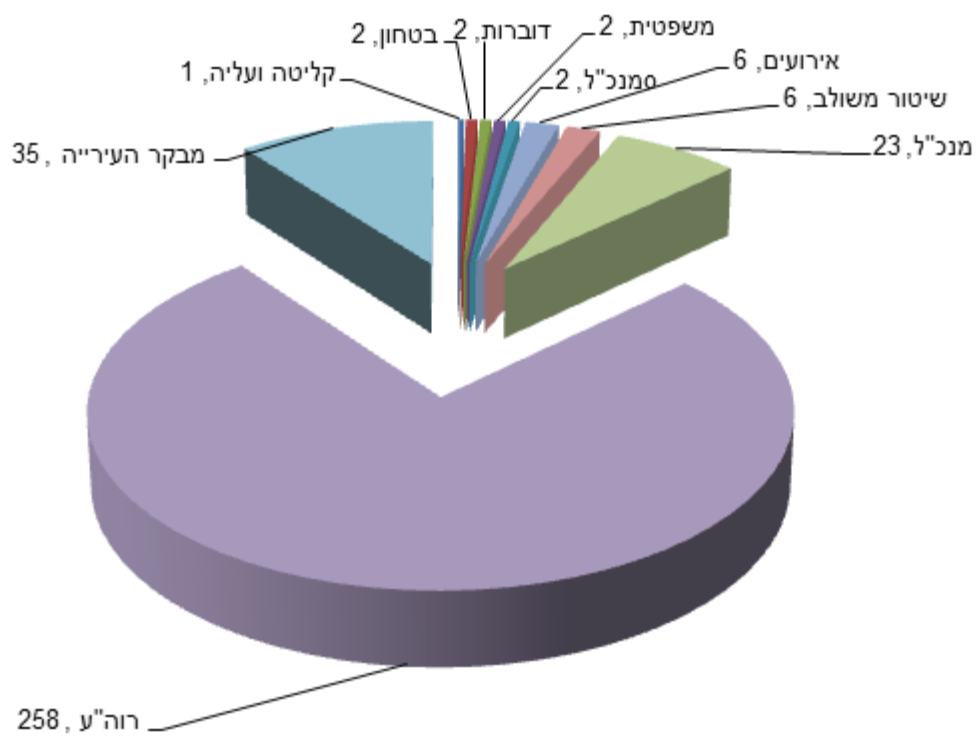
הפונה קיבלה את ההסבר וזו נאותה לבדוק משפחתונים אחרים.

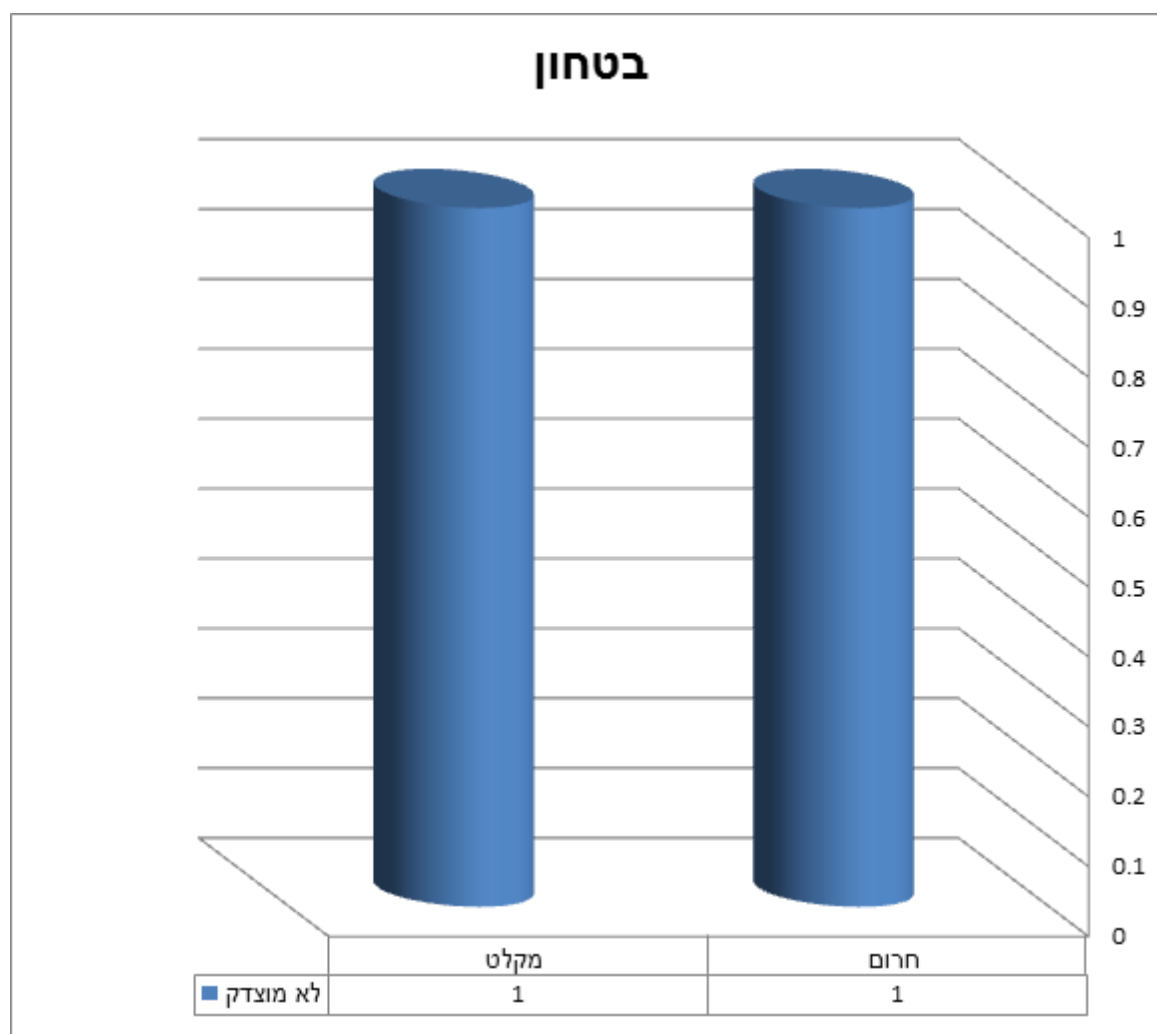
הפניה מוצדקת (3-87)

❖ המלצת הנציב

בעת רישום ובקבלת אישור שיבוץ יש ליידע את ההורים כי השיבוץ אינו סופי על טופס הרישום/שיבוץ. לאפשר תשלום דמי רישום באמצעים דיגיטליים.

מנהל כללי סה"כ 337





בטחון

מערכות ההתרעה של פיקוד העורף סלקטיביות ומפעילות את האזעקה רק באזור בו קיימת סכנה לאוכלוסייה. פיקוד העורף מאפשר מתן התרעה לכל אזרח בהתאם לזמן העומד לרשותו, בכל מקום בו הוא נמצא, במגוון אמצעים:

- צופרים - בעיקר לשוהים בחוץ.

שימו לב! משך האזעקה = פרק זמן ההגעה למרחב המוגן.

(מתוך אתר פיקוד העורף)

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה ממשרד מבקר המדינה לגבי תושבת הטוענת כי לא ניתן לשמוע את צופרי האזעקה בביתה שברובע י' בעיר.

בבדיקה שנערכה ע"י אנשי האגף לביטחון ושירותי חירום נמצא כי :

ברובע י' קיימים שני צופרים, אחד מעל בי"ס אמירים ברח' העלייה והשני מעל גן ילדים עמית ברח' קק"ל 7. כיסוי שטח שמיעת צופר הינו רדיוס של 1,000 מ' על פי קביעת פיקוד העורף. יש לציין ששני הצופרים נותנים מענה לכל הרובע.

לצופר אין אפשרות הגברת או הנמכת ווליום, עוצמת הווליום אחידה.

בעקבות תלונה שנשלחה לפיקוד לאחר תרגיל "עמידה איתנה" של אי שמיעת צופר ברח' דניאל הנביא, נשלח בקר לטובת צילום והקלטת הצפירה בערב יום הזיכרון לחללי צה"ל . ב- 18/4/2018 בשעה 20:00 השמיעה נשמעת בצורה חזקה מאוד.

הפניה אינה מוצדקת (5-90)

בחירת מרחב המוגן

את המרחב המוגן נבחר בהתאם לזמן העומד לרשותנו מרגע הישמע אזהרה לפי סדר העדיפויות הבא:

1. ממ"ד (מרחב מוגן דירתי) או ממ"ק (מרחב מוגן קומתי) הם הבחירה המועדפת.

2. מקלט:

א. מקלט בבניין משותף – בתנאי שהמקלט פנימי ונמצא בתוך הבניין ובתנאי שניתן להגיע אליו דרך חדר מדרגות פנימי ללא תלות בזמן ההתרעה.

ב. מקלט ציבורי – בתנאי שניתן להגיע אליו תוך פרק הזמן הנדרש מרגע הישמע אזהרה.

3. חדר מדרגות פנימי:

א. דיירי הקומה העליונה המתגוררים בבניין מעל שלוש קומות במבנה ללא ממ"ד, ממ"ק או מקלט פנימי ירדו שתי קומות ויישארו בחדר המדרגות. בבניין מעל 3 קומות, כל קומות חדר המדרגות מוגנות פרט לקומת הקרקע ושתי הקומות העליונות.

ב. דיירי הקומה העליונה המתגוררים בבניין בן שלוש קומות במבנה ללא ממ"ד, ממ"ק או מקלט פנימי, ירדו קומה אחת ויישארו בחדר המדרגות. בבניין בן שלוש קומות קומת חדר המדרגות המוגנת ביותר היא הקומה האמצעית (קומה שנייה).

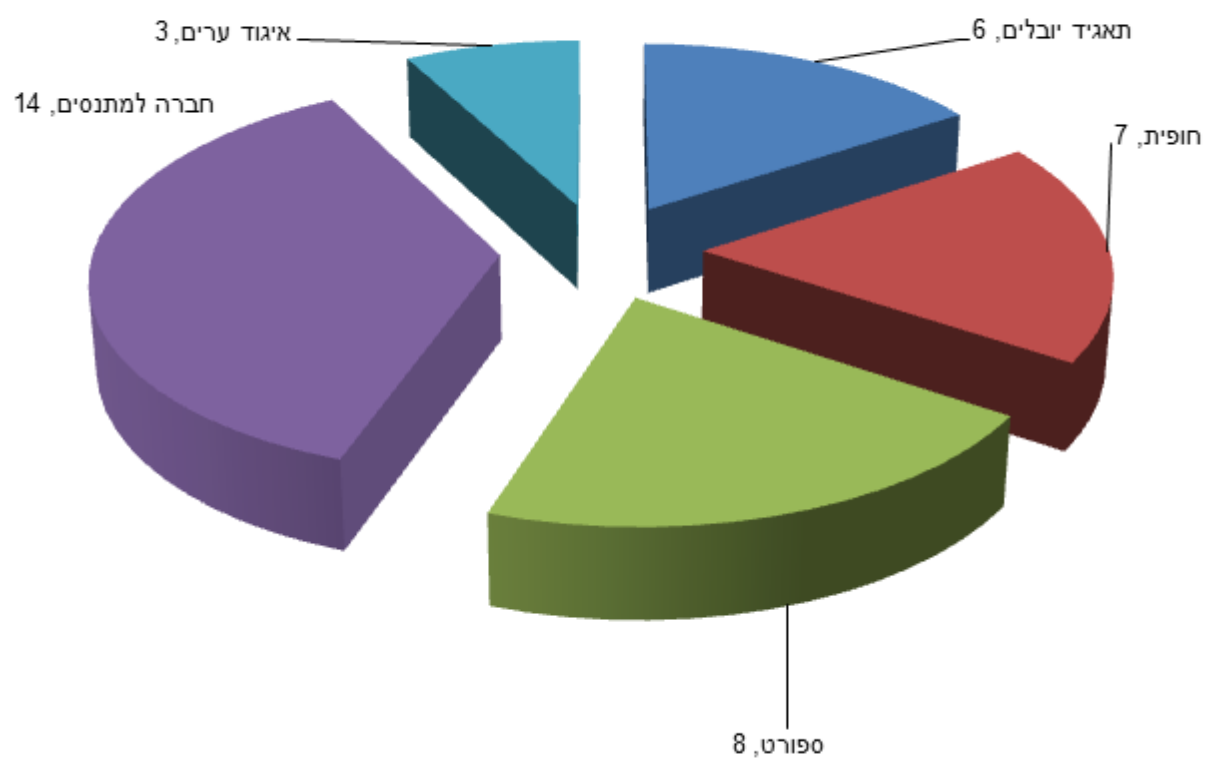
4. באין ממ"ד, ממ"ק, מקלט או חדר מדרגות פנימי, יש לבחור חדר פנימי שבו מינימום קירות חיצוניים, חלונות ופתחים. (מתוך אתר פיקוד העורף).

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת העיר לגבי הוריה המתגוררים בבניין משותף ללא מעלית בעוד אביה יושב על כיסא גלגלים ונעזר בבלון חמצן. הפונה מבקש לדאוג למיגון מתאים להורים כי אין באפשרותם להגיע למקלט המשותף.

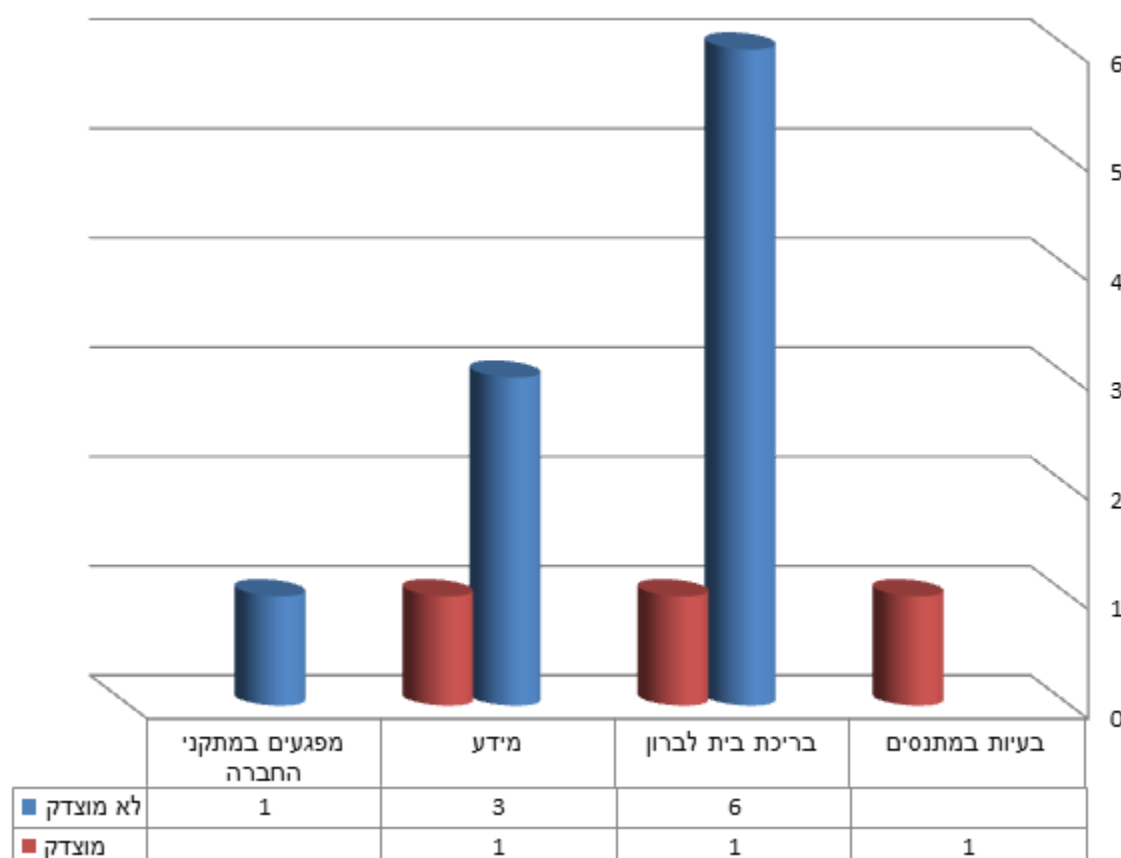
בבדיקה עם מנהל האגף לשירותי חירום ובטחון נמסר כי הטיפול במרחבים מוגנים בבתים פרטיים ברחבי העיר היא באחריות הדיירים.

במצב שבו נמצאים הוריה של הפונה יש לנקוט בשיטת "הכי מוגן שיש" ולמצוא את במקום הכי מוגן האפשרי בתנאים הקיימים. **הפניה אינה מוצדקת** (48-10)

גורמי חוץ סה"כ 38



חברה עירונית למתנסים



חברה עירונית למתנסים

החוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, התשמ"ג – 1983* איסור עישון

1. (א) לא יעשן אדם במקום המפורט בתוספת (להלן-מקום ציבורי)
(ב) לא יחזיק אדם במקום ציבורי כל מוצר טבק או כלי לעישון כשהם דלוקים; בחוק זה, "מוצר טבק" – כהגדרתו בחוק 2הגבלת הפרסומת והשיווק של מוצרי טבק, התשמ"ג – 1983.
(ג) שר הבריאות באישור ועדת העבודה והרווחה של הכנסת רשאי לשנות בצו את התוספת.

קביעת שלטים

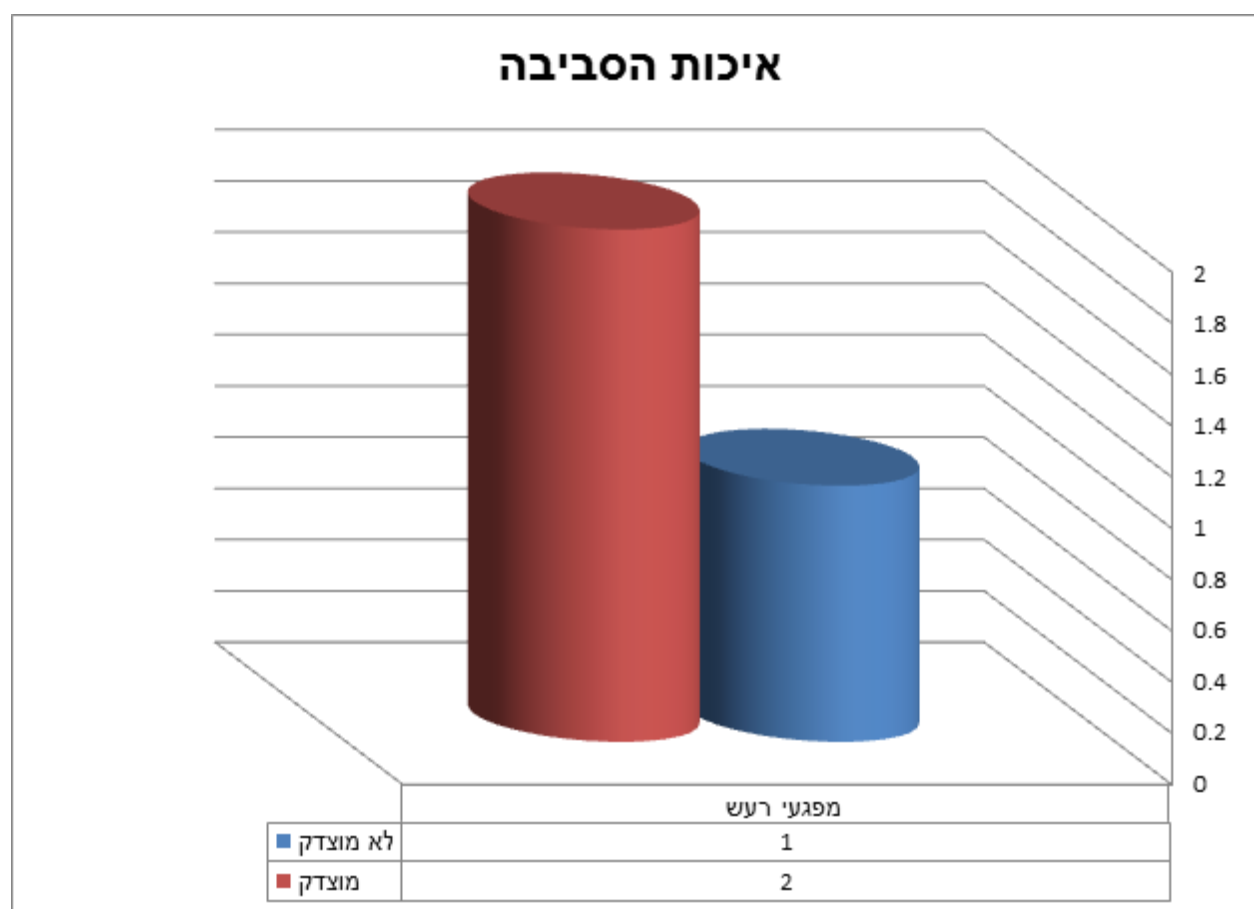
2. (א) המחזיק למעשה של מקום ציבורי כבעלים, כשוכר או בכל אופן קביעת שלטים אחר (להלן – המחזיק), למעט מעלית לנשיאת בני אדם בבית מגורים, יקבע בו שלטים המורים על איסור העישון, ויחזיקם במצב תקין.
חובות המחזיק של מקום ציבורי

- 2א. (א) המחזיק של מקום ציבורי חייב לפקח ולעשות כל שניתן למניעת עבירות לפי סעיף 1(א)-ו(ב) בתחום המקום הציבורי שבהחזקתו.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור ממפקחת מחוזית לבריאות הסביבה לשכת הבריאות מחוז אשקלון בטענה כי במתנ"ס דיונה יש פינת עישון בסמוך לחצר גן ילדים, יוצא מכך שהילדים שואפים את עשן הסיגריות.
לאחר מספר פניות להנהלת המתנ"ס והנושא לא טופל כראוי פנתה ללשכת הבריאות מחוז אשקלון.

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול החברה העירונית לתרבות ופנאי הנושא טופל, הוחלף השילוט מפינת עישון לשילוט האוסר על עישון במתחם המתנ"ס.

הפניה נמצאה מוצדקת (5-216)



איכות הסביבה

תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), תשנ"ג-1992

רעש מזגנים ומדחסים

11. לא יפעיל אדם ולא ירשה לאחר להפעיל מזגן, מדחס או מכשיר כיוצא באלה –

תק' תשע"א-2011

(1) באופן הגורם לרעש חזק המפריע או עלול להפריע לאדם הנמצא בבית מגורים אחר;

תק' תשע"א-2011

(2) אם הוא גורם או עלול לגרום לרעש בלתי סביר כמשמעותו בתקנה 2 לתקנות רעש בלתי סביר.

ליחידה לפניות הציבור הגיע פניית מנהל מרפאה השוכנת בבניין משרדים על כך שמזגנים ומצננים שהותקנו מרעישים בצורה חזקה ומטרידים את העובדים במקום. במקום בוצעו מדידות ע"י איגוד ערים לאיכות הסביבה ונשמע רעש חזק שמקורו בצילרים המותקנים בסמוך לחלון העסק. מפגעי הרעש שנמדדו במקום חורגים מתקנות החוק לשעות היום. הפניה הועברה לאגף רישוי עסקים למח' אכיפה סביבתית להמשך אכיפה במקום.

הפניה נמצאה מוצדקת (11-40)

ליחידה לפניות הציבור הגיע פניה של דיירי בניין המתגוררים מעל חנויות על כך שרעש ממזגן של אחת החנויות מטריד את מנוחתם בעיקר בשעות הלילה.

במקום בוצעו מדידות ע"י איגוד ערים לאיכות הסביבה ומדידת רעשי הרקע בנוסף למקור הרעש ולא נמצאה חריגה מהמותר לשעות הלילה.

הפניה אינה מוצדקת (9-69)

יישום המלצות נציב קבילות הציבור בדו"ח 2017

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת אגף אחזקת דרכים
פניה שהתקבלה ביחידה לפניו הציבור בטענה כי ע"פ החלטת ועדת תמרור משנת 2011 הוחלט לצבוע את שפת המדרכה באדום לבן ברחוב בו הוא מתגורר. פנה מספר פעמים לבקשת ביצוע העבודה ובכל פעם נדחה באמתלה שונה, כגון: תקציב לא אושר, לא מסמנים בחורף, עקב רכבים החונים במקום לא ניתן לבצע את העבודה. מבירור הטענה מול מחלקת אחזקת דרכים עולה: 1. ישנה החלטה של ועדת תמרור משנת 2011 לצבוע באדום לבן, ההחלטה בוצעה. 2. בשנים 2012-2013 נבנה מבנה ציבורי (מקווה) והסימון אדום לבן הוסר. 3. מאחזקת דרכים נמסר כי המבנה הציבורי הושלם ללא ידיעת המחלקה ועל כן לא הוחזרו סימוני התעבורה לקדמותם. 4. לאחר התערבות היחידה לפניו הציבור בוצע סימון אדום לבן לאחר עיכוב בשל חניית רכבים במקום שלא אפשרו את ביצוע העבודה	1. בניית נוהל המורה לקבלן המבצע להציב שלטים במקום לפני תחילת העבודה המודיע לתושבים על איסור חניה עקב עבודות במקום. 2. עם השלמת בנייה של מבנה ציבורי ולפני מסירת טופס 4 לוודא שמפקח בדק את המקום בשטח וכל סימוני התעבורה קיימים והמצב הוחזר לקדמותו ו/או הותאם לתצורה החדשה של הרחוב.	סעיף 1 – הצבת שלט שמודיע על ביצוע עבודות במקום – מאחר ויש צורך להגדיר את השלט כשלט חוקי שמאפשר אכיפה, סעיף 2 – בדיקת החזרת מצב לקדמותו בתחום סימון ותמרור הינה באחריות אגף תשתיות
נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת אגף הגביה
פניה שהתקבלה ביחידה לפניו הציבור בטענה כי לצורך חידוש הנחה בארנונה נתבקשה למלא טפסים לבקשה להנחה. הוגשו המסמכים המבוקשים 3 תלושי שכר של סוף השנה, מכיוון שבתלוש השכר האחרון קיבלה בונס, קיבלה מענה כי אינה זכאית להנחה. מבדיקת הפניה מול אגף הגביה עולה כי אכן עפ"י ממוצע של 3 חודשים אינה זכאית להנחה ע"פ מבחן הכנסות, אך במקרים מסוימים כגון הנ"ל ניתן לחשב את ההנחה שנתי, כלומר עפ"י 12 תלושי השכר. לאחר חישוב שנתי הפונה אכן זכאית להנחה. ניתנה הנחיה למילגם להנחות את העובדות שיבחנו גם את החישוב השנתי.	ראוי שהחריגות יוצאו כנוהל ברור	יש נוהל ברור ולא מדובר בחריגות- ע"פ התקנות החדשות שפורסו ב-2017 ניתנה לראשונה האפשרות לבחור בין 3 חודשים ל-12 חודשים והפקידה במקרה זה שכחה כי זה היה חדש.

תגובת אגף אחזקת דרכים	המלצת הנציב	נושא הפניה
תגובת אגף הגביה	המלצת הנציב	נושא הפניה

תגובת אגף אחזקת דרכים	המלצת הנציב	נושא הפניה
חידדנו את הבדיקה של נציגות השירות- יש בעיה לעלות על מקרים אלו בדוחות ולכן גם הבקרה שמה דגש לכך	בחינת עומק מחשבית על מנת שליקוי מסוג זה יופיע כחריג וניתן יהיה להתייחס איליו טרם חיוב הנישום.	פניה שהתקבלה ביחידה לפניויות הציבור בטענה לעיקול חשבון בנק ללא קבלת התראה/הודעה בדבר חוב בארנונה. הפונה ניסה לברר מול אגף הגביה על מה החוב אך לא הצליח לקבל מענה. בנוסף שלח הפונה אישורים על סגירת חשבון ותשלום המיסים בעת החלפת משלם, לכן לא הבין את פשר החוב. בעקבות עיקול חשבון הבנק נאלץ לשלם את החוב לפני קבלת הסבר בנושא. מבדיקת היחידה לפניויות הציבור מול מחלקת אכיפה באגף הגביה נמסר כי נשלחו התראות לתשלום החוב. מבירור מול מחלקת מגורים בדבר מהות החוב התברר מבדיקת מצב החשבון כפי שמופיע בספרי העירייה, שבזמן החלפת המשלם שבוצעה, המערכת בטעות ביצעה תנועות חיוב מיותרות בחשבון. ללא התערבות היחידה לפניויות הציבור הפונה לא הצליח לקבל מענה בדבר מהות החוב.

תגובת אגף אחזקת דרכים	המלצת הנציב	נושא הפניה
תגובת אגף הגביה	המלצת הנציב	נושא הפניה
יש להעביר המלצה זו גם להנדסה להלן תגובת מחלקת פיקוח בניה: מקובל עליי. יש להכניס בתנאים להיתר הודעה של הקבלן לפינוי המבנה על למנת שתהיה לנו דרך לאכוף הנ"ל	לאור התעצמות הפרויקטים הקשורים בפינוי בינוי ראוי שנושא זה יוסדר בתהליך אוטומטי מחשובי מעודכן מרגע פינוי המבנה וסימונו כמיועד להריסה תעודכן הגביה לצורך הפטור מאגרת שמירה.	פניה שהתקבלה ביחידה לפניית הציבור בנוגע לתשלום אגרת שמירה, ביתו של הפונה נמצא כיום בהליך פינוי בינוי נכס אשר נקבע על ידי מהנדס העירייה כ"מבנה מסוכן" על פי חוק העזר בנושא הריסת מבנים מסוכנים על כן מתגורר בשכירות, פנה מספר פעמים בנושא לאגף הגביה בבקשה לקבלת פטור אגרת השמירה כפי שניתן בארנונה והוסבר לו שאין אפשרות לבטל את אגרת השמירה למרות מתן פטור בארנונה לנכס לא ראוי לשימוש משלם, יוצא מכך כי עליו לשלם אגרת שמירה כפולה, בביתו שמתגורר כיום בשכירות ובנכס שלו שכרגע אין באפשרותו להתגורר. הפניה הועברה לבדיקת הלשכה המשפטית, התקיימה ישיבה בשיתוף אגף הגביה בנושא, התנאים לפטור מאגרת שמירה לנכס המצוי בבניין הקבוע להריסה בהיתר על פי תכנית פינוי ובינוי. הוחלט כי אין לגבות אגרת שמירה ממבנה הכלול בהיתר תקף על פי תכנית פינוי ובינוי ומסומן בו להריסה בכפוף להתקיימות כל התנאים שיפורטו להלן: - קבלת דיווח מתאים לפיו הבניין פנוי מכל אדם וחפץ. - קבלת דיווח מחלקת הפיקוח על הבניה, לפיו הבניין מסומן להריסה במסגרת היתר לפינוי ובינוי ועבודות הבניה על פי ההיתר החלו (גם אם טרם נהרס הבניין בפועל).
תגובת מנהלת פארק אשדוד ים	המלצת הנציב	נושא הפניה

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת אגף אחזקת דרכים
משפחה אשר הגיע לבלות סופ"ש בעיר אשדוד והחליטה במוצ"ש לבקר בפארק אשדוד ים ולצפות במופע המים. בפרסומי העירייה מצוין כי מתקיימים מופעים בשעה 20:30 ו- 21:30, הגיעו המשפחה למופע של 21:30 אך המופע לא התקיים, חזרו מאוכזבים למלון לאחר התרשמות מעיר יפה, נקייה, מסבירת פנים ומפתיעה באתרים המעניינים שהפתחו בה. מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מנהלת רובע פארק אשדוד ים התברר כי המזרקה בפארק אשדוד ים פועלת בכל השנה למעט בימי גשם ורוחות חזקות, בחורף 2 מופעים ובקיץ 3 מופעים. מפעיל המזרקה מודיע למוקד העירוני שעה לפני המופע אם אין באפשרותו להפעילה. ומבדיקת היחידה לפניות הציבור מול המוקד העירוני באם הייתה הודעה מהקבלן המפעיל מדוע לא היה מופע בשעה המפורסמת 21:30 התברר כי באותה השבת כתוצאה מאי הבנה של הקבלן, הפעיל את המזרקות בשעות 20:30 וב- 21:00.	במקרים כגון אלו צריכה להיות בקרה שהמזרקה באמת הופעלה בזמן שנקבע ו שמישהו יקבל חייו על שעת הפעלתה. בכל מצב באם בשגה הופעלה בשעה מוקדמת יותר חובה להפעילה שנית במועד שפורסם לציבור.	מקובל עלי התייחסות והמלצות הנציב.
נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת מחלקת תברואה שירותי אשפה
תושב קובל בנוגע לפינוי מכלי אשפה למחזור נייר, בפנייתו לעירייה נמסר לו כי פינוי של מיכל אשפה לנייר ניתן לבצע עד 10 ימים מיום הפניה לפי התקן, עוד מציין כי לא מפנים את המכלים באופן סדיר ובזמנים קבועים אלא רק על פי בקשות האזרחים. בנוסף מצרף תמונות של מתקן מלא ואשפה סביב המכולה, תמונה מתאריך 19/6/17 ותמונה נוספת מהתאריך 29/6/17 והפח עדיין לא פונה ואשפה מסביב למתקן גדלה. בעקבות התערבות היחידה לפניות הציבור הפח פונה וניתנה הנחיה לקנוס את הקבלן במידה ולא יפונה המתקן בתדירות בה הוא מחויב.	הידוק ובקרה על פינוי ומצב השטח סביב כלי האצירה.	כך אנו פועלים במצב בו עולה פניה מהשטח, הן בהידוק הבקרה והן בהשתתפות פיצויים מוסכמים מראש (קנסות) לקבלן
נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת אגף הנסיעות

תגובת אגף אחזקת דרכים	המלצת הנציב	נושא הפניה
ניתנה הנחיה גורפת לקבלנים להפסקת השימוש במפוח עלים	על אגף הנסיעות והמנהלות להקפיד הקפדה יתרה על אכיפת חוקי העזר בנושא מפגעי רעש ובוודאי קבלנים העובדים עם העירייה.	פניה מתושבת רובע יא' ' על כך שהקבלן העובד בגינה ברחוב מצדה 2 מפעיל באופן קבוע מפוח עלים למטרת ניקוי עלים. למקום נשלח מפקח על הנסיעות אשר לטענת הפונה לא טיפל במפגע והוא נמשך. הפניה הועברה לראש מנהלת הרובע אשר נפגש במקום עם הפונה וטיפל במפגע מול הקבלן.
תגובת מחלקת תשתיות	המלצת הנציב	נושא הפניה
עדיין לא יושמה ההמלצה	הנגשת מידע הינו חלק שמושת באופן סטטוטורי ע"י חוק חופש המידע על הרשות המקומית. עליה למנות עובד שתפקידו להנגיש מידע עד כמה שניתן , ולבחון באופן קבוע עדכנו במידת הצורך.	מבקשת לקבל מידע אודות הצבת תמרור חנייה לנכה בסמוך לביתה. בבדיקה באתר העירוני נמצא כי אין מידע לגבי הנהלים להצבת תמרור חניית נכים.