



דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2019

ה' אדר תש"פ
01 מרץ 2020

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 9 של נציב קבילות הציבור לשנת 2019.

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 נזקשות 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) להתייב 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 2019 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 860 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 2019 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 2018 עם תגובות המנהלים/אגפים.

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' מלי קוגן וגב' עדי בן איון, 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

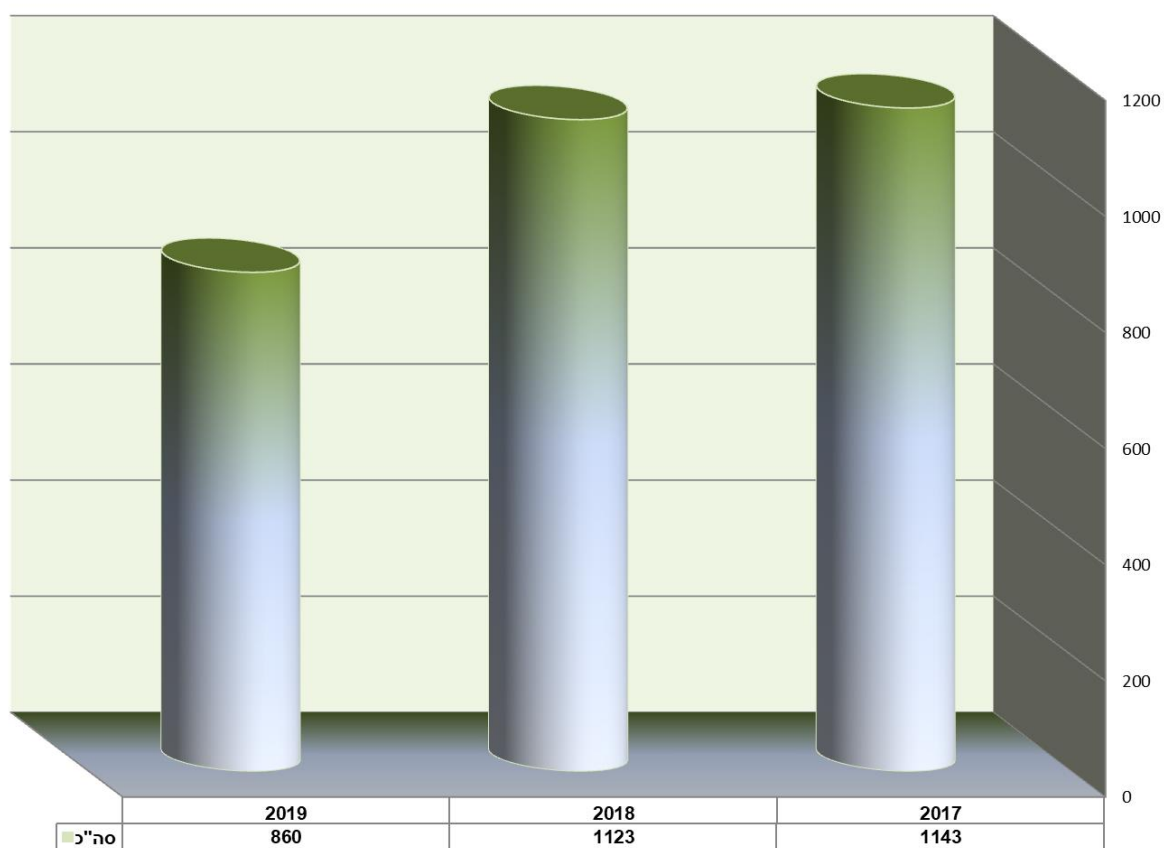
תוכן עניינים

עמוד

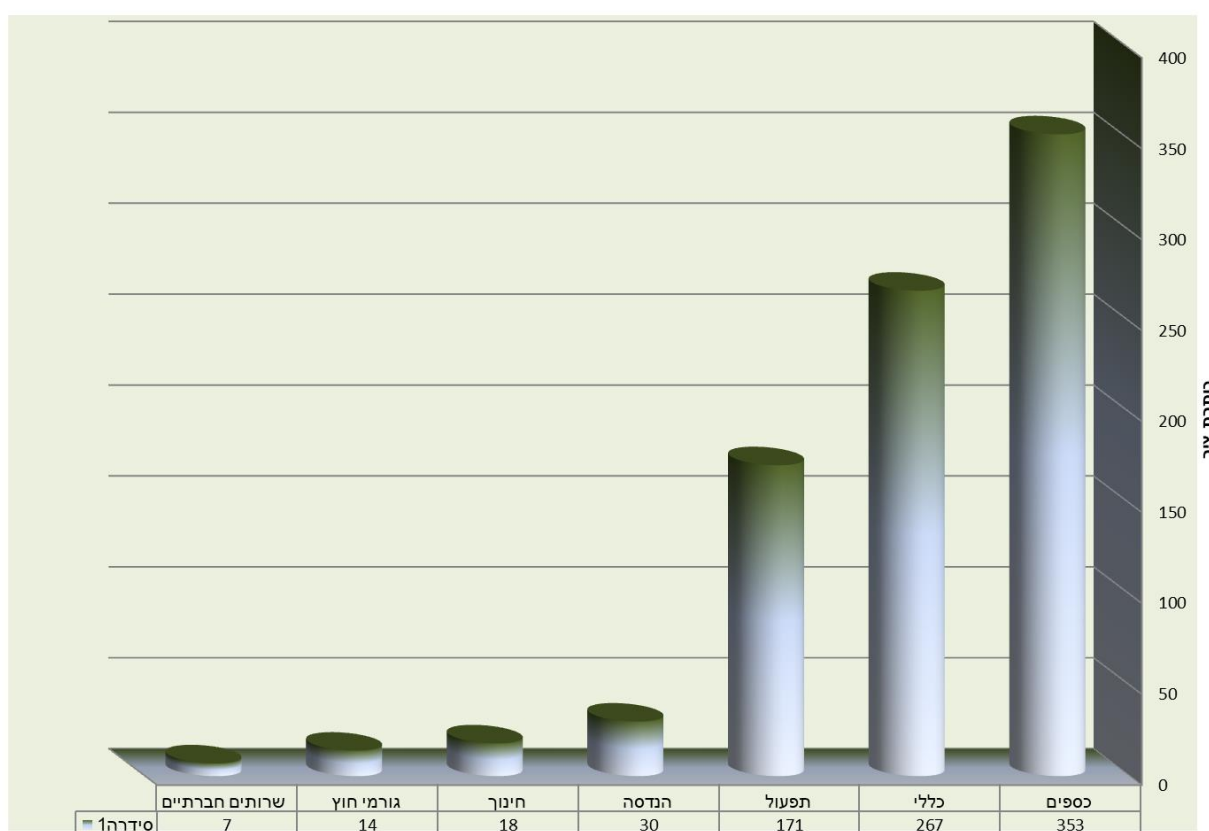
נושא

7	התפלגות פניות לפי שנים
8	התפלגות פניות לפי מנהל
8	התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי
9	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
12-26	מנהל תפעול
27-32	מנהל הנדסה
33-35	מנהל כספים
36-40	מנהל חינוך
41-44	מנהל כללי
45-47	גורמי חוץ
48-51	יישום המלצות נציב דו"ח 2018

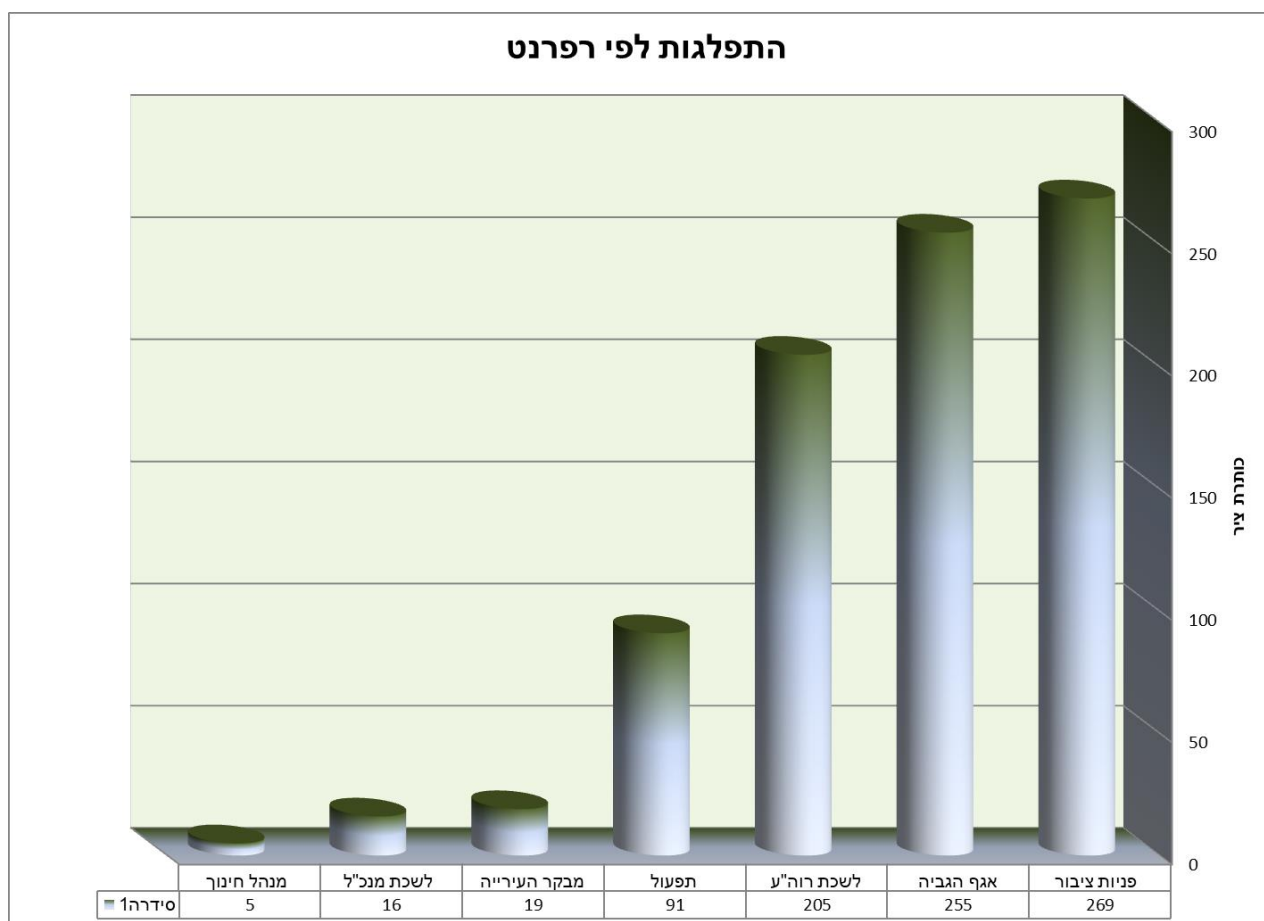
התפלגות פניות לפי שנים



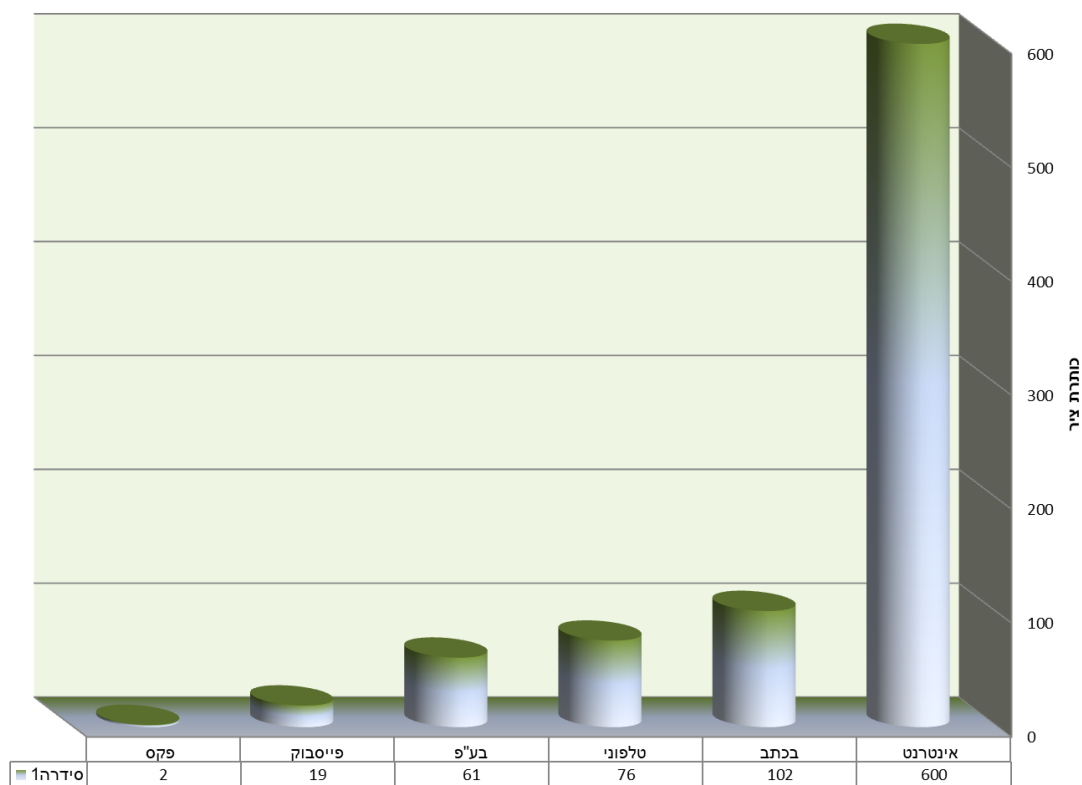
התפלגות פניות לפי מנהל



התפלגות לפי רפרנט

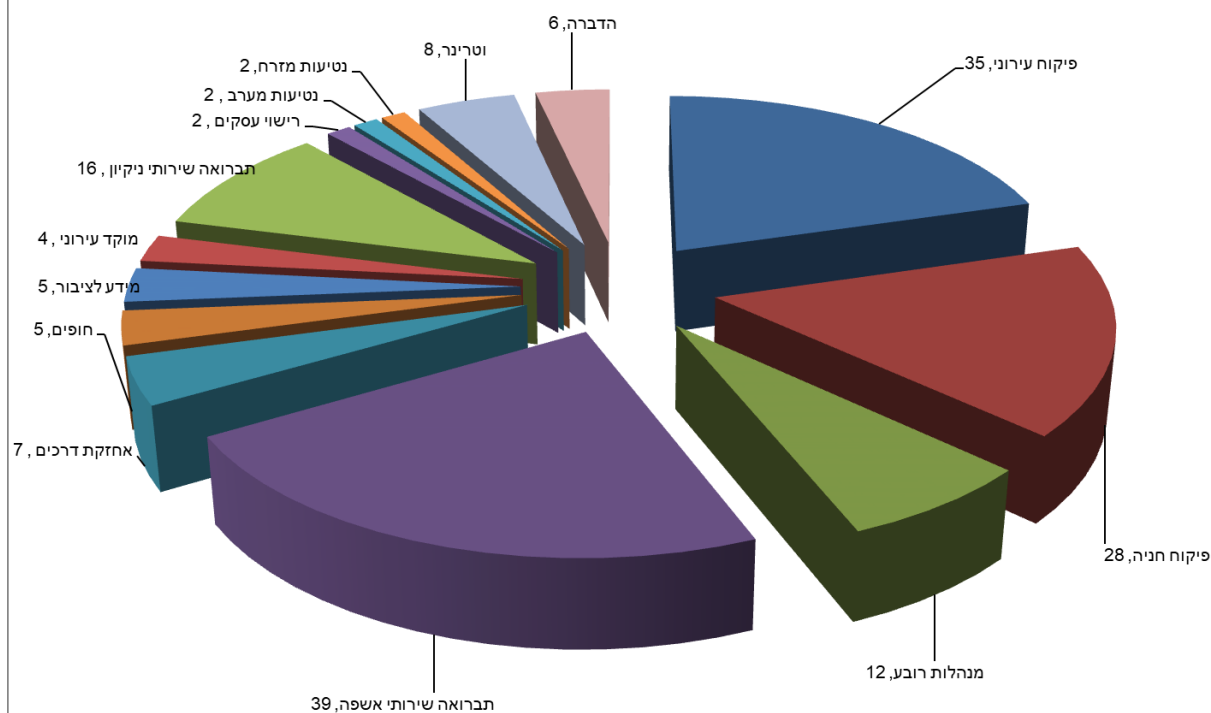


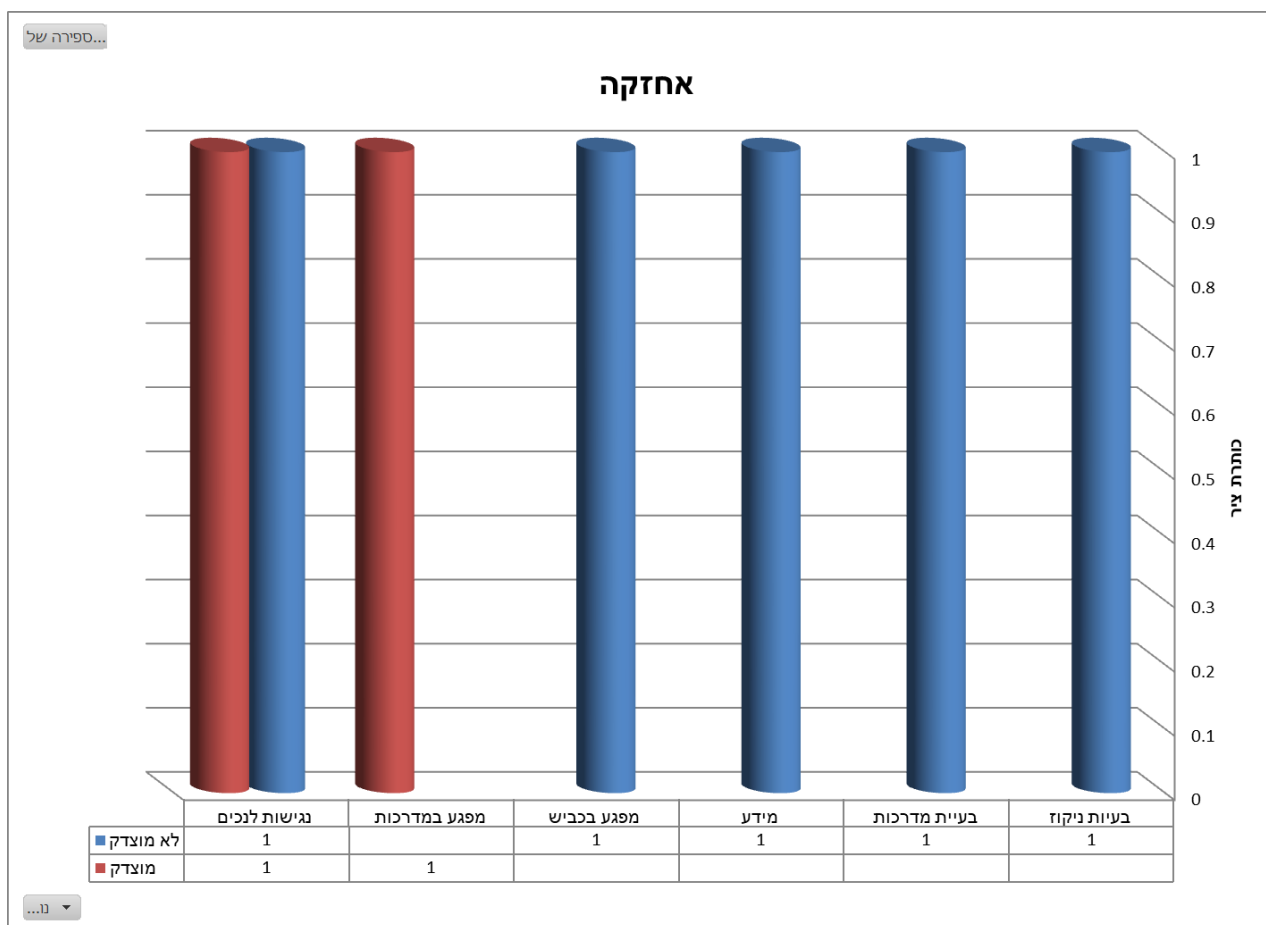
התפלגות פניות לפי אופן קבלה



מבחר דוגמאות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בשנת 2019

מנהל תפעול 171 פניות





אחזקת דרכים

שירותי האחזקה מתמקדים בשני תחומים עיקריים:

אחזקת כבישים, מדרכות וכלל תשתיות בעיר.

שירותי פיתוח ותחזוקה של שטחים ומבנים ציבוריים.

לצורך זיהוי הבעיות והפנייתן לגורמים מקצועיים לטיפול פרוסים בעיר מפקחים רבים.

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

במוקד מתקבלות מהתושבים למעלה מ-8,000 פניות בשנה. כל הפניות על מורכבותן נענות ומטופלות כחלק מהשירות לתושב.

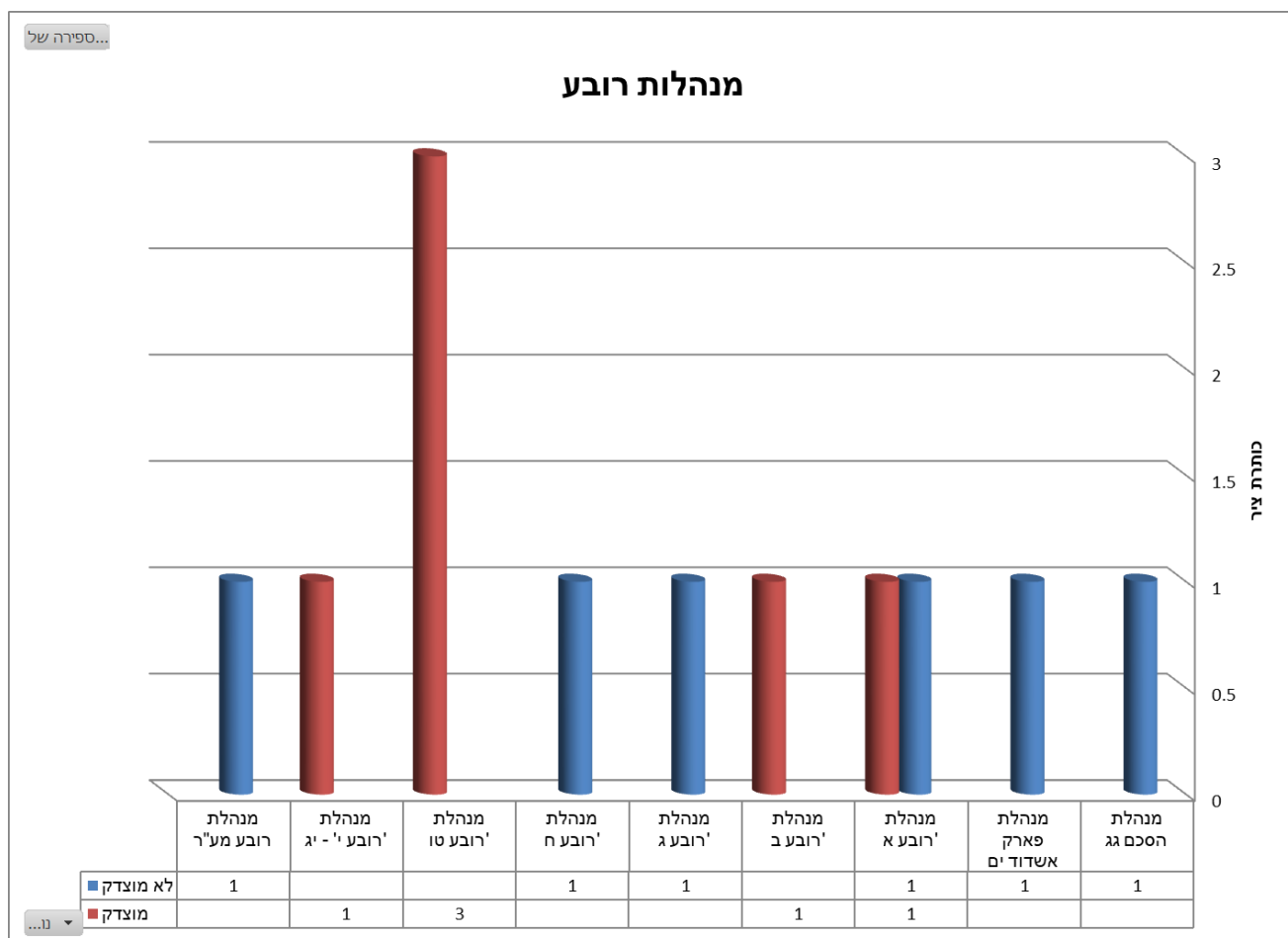
בשנים האחרונות אחזקת כבישים הפכה לאחד הנושאים החשובים ביותר בעולם התשתיות. בעזרת השקעה נכונה ניתן לצמצם בעלויות ולהפחית תאונות ופגיעות בנפש.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב אשר רכבו נפגע כתוצאה מבור שנפער בכביש ושני צמיגי הרכב התפוצצו רק בנס לא הייתה פגיעה בנפש.
בבדיקה שנערכה ע"י מחלקת אחזקה נמסר שהבור טופל ונסתם.
לאור המקרה מתבצע טיפול יסודי לאורך שד' משה סנה בני ברית.

הפניה מוצדקת (04-14)

המלצת נציב:

על כל מקטע כביש עוברות אלפי מכוניות ואופנועים מדי יום, חשוב לשמור על האספלט נקי מחומרים שונים וסדקים קטנים שיכולים להפוך בקלות לבור מסוכן חשוב לסתום באופן מהיר כל סדק או חור שהתפתחו עם השנים ולבצע שיפור מרקם כבישים באופן קבוע.



מנהלות רובע

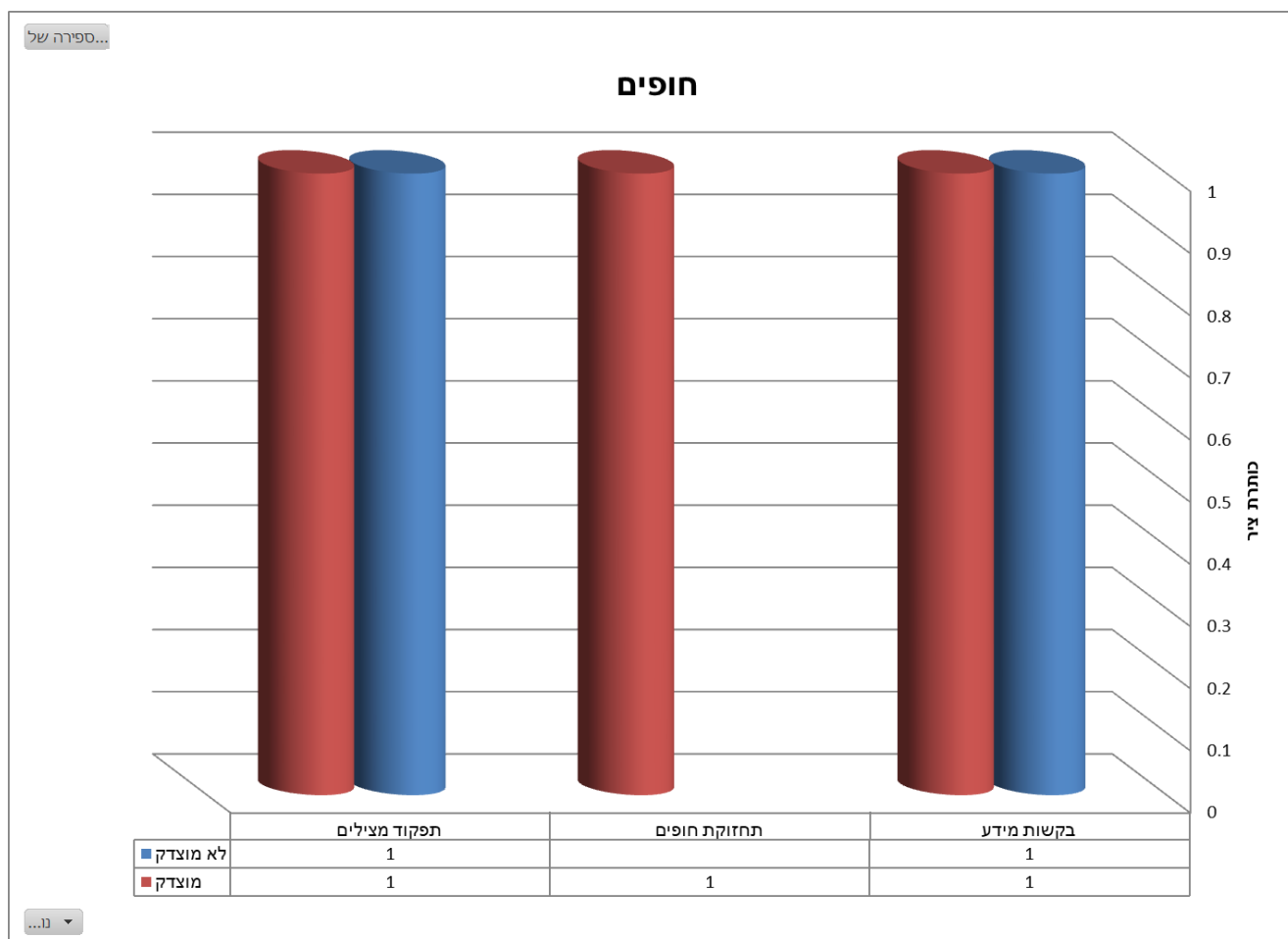
בהתאם למדיניות ראש העיר "התושב במרכז", עיריית אשדוד שמה לה למטרה לשפר ולפתח את השירותים הניתנים לתושביה. להגשמת מדיניות זו ומתוך רצון לאפשר נגישות לכתובת אחת בכל נושא ורעיון באזור המגורים, הוקמו בשנת 2011 מנהלות הרבעים.

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 ותעדוף העבודה למען התושבים.

במסגרת זו, מנהלות הרבעים שקופות לפניות התושבים למוקד העירוני ועוקבות אחר זמני הביצוע וטיבם. פעילותן מבוצעת תוך הפעלת מערך פעילים ותושבים בתוך הרבעים, וכמובן ממזינה תושבים נוספים להצטרף למערך ההתנדבות. (מתוך אתר העירייה)

פנייה שהגיעה ליח' לפניות הציבור בנוגע לפריצת ביוב החוזרת על עצמה בעקבות פרויקט של תמ"א 38 שלא מתקדם כבר למעלה מ 7 שנים. מנהלת הרובע בשיתוף עם הפקח האזורי יצאו למבצע ניקיון וטיפולו בפריצות ביוב אך ללא הועיל לאחר פרק זמן שוב הבעיה חזרה. מנהלת הרובע קיימה פגישות רבות עם נציגי הדיירים ובישיבה האחרונה הושגה הסכמת הדיירים להחלפת תשתית הביוב ע"י הרשות. תשתית הביוב הוחלפה מכוח חוק עזר עירוני מפגעי (תברואה) תשכ"ח - 1967, על חשבון בעלי הנכסים.

הפניה אינה מוצדקת (1-138)



אגף החופים

אגף החופים אחראי על פיתוח, תפעול ותחזוקה של המתקנים ומפקח על הפעילות העסקית בחופים המחולקת לכמה מחלקות.

מחלקת הצלה-עוסקת בכל תחום ההצלה/טיפול בצידוד הצלה: רפואי, אופנועים, חסוקות וצידוד הצלה.

מחלקת אחזקה-עוסקת בתחזוקה שוטפת של החופים ובנייה מחודשת.

מחלקת ניקיון- אחראי על ניקיון החופים וניהול תקין.

בחופי אשדוד מסומנים שטחי הרחצה וגבולות הגזרה בין החופים. מוצבים שלטי הכוונה ומבוצעת אכיפת חוקי העזר והרחקת סיכונים למתרחצים כגון:(טרקטורונים, ג'יפים וסוסים). מוסדרות נקודות להורדת כלי שיט למים. מבוצעת הנגשת נכים על מנת שכל תושב יוכל להנות משהייה מהנה בחופי אשדוד.

לפני פתיחת עונת הרחצה העובדים עוברים השתלמות והמצילים עוברים השתלמות מיוחדת הכוללת ריענון לפעולות הצלה, החייאה והגשת עזרה ראשונה. תחנת הצלה כוללת: 3-4 מצילים, איש אחזקה, קבלן עזרה ראשונה וקבלן ניקיון

לרשות האגף מבנים וצידוד בשווי מיליוני שקלים. בנוסף נרכשו אמצעי הצלה חדשים, בהם אופנועי ים, עגלות הזנקה לסירות הצלה, מערכות כריזה מודרניות וריענון ערכות עזרה ראשונה וכל זה למתן שירות לתושב. (מתוך אתר האינטרנט עיריית אשדוד)

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב המתלונן על כך שהמציל משיט אופנוע ים בחוף מוכרז בין המתרחצים מה שמהווה סכנה לשלום ציבור המתרחצים בים.

בבדיקה שנערכה מול מנהל אגף החופים נמסר כי המקרה נבדק על ידו באופן אישי מתברר שהמצילים יצאו לפעילות עם האופנוע ים באזור החוף המוכרז. מנהל אגף החופים יכנס את מנהלי התחנות ויעביר מסר למנהלי התחנות ולמצילים על הסכנות והאחריות של המצילים.

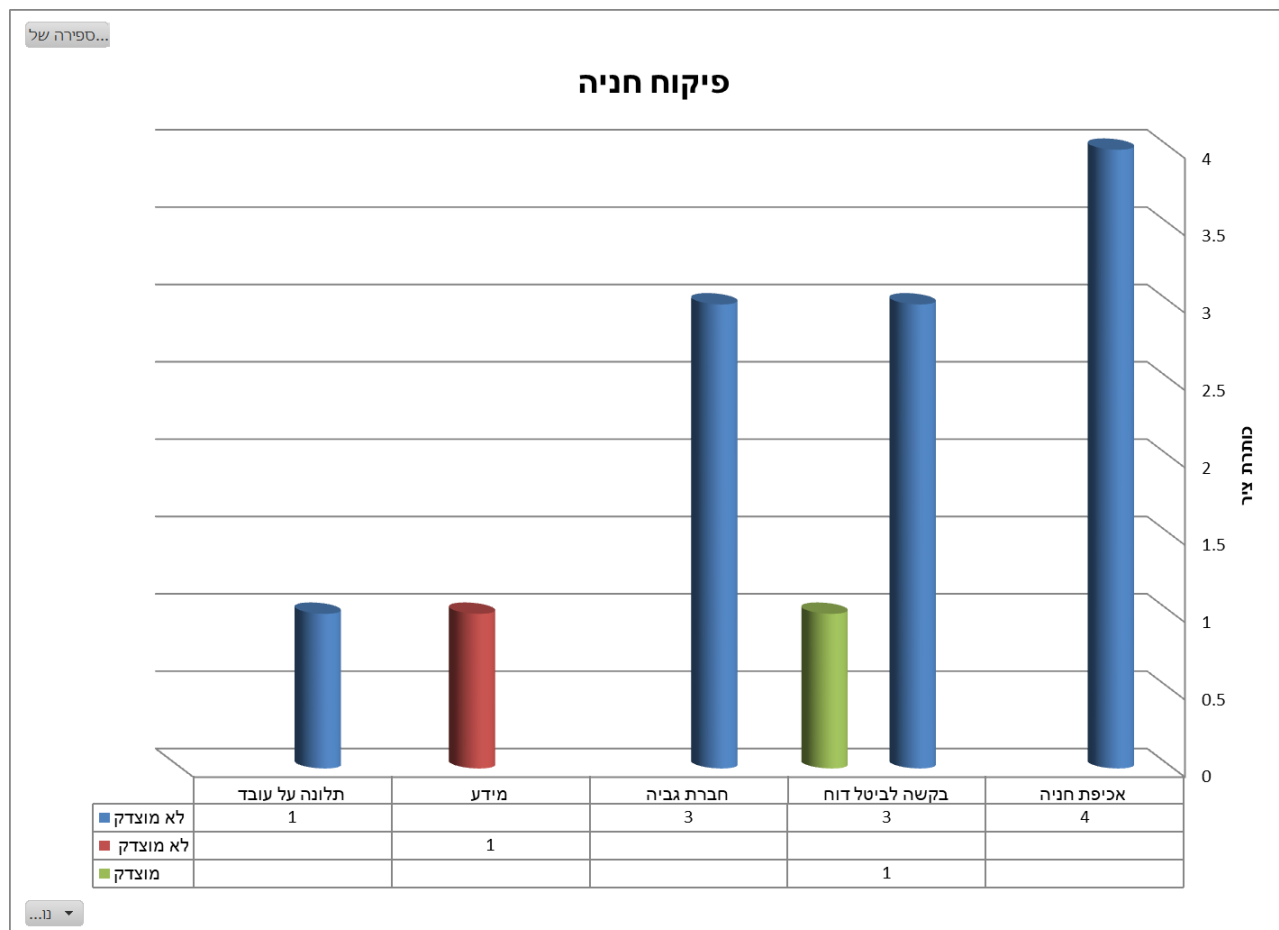
פניה מוצדקת (06-111)

המלצת נציב: לפני פתיחת עונת הרחצה לרענן נהלים המתייחסים לשימוש בכלי שייט ימיים ושיוט באזור חוף מוכרז תוך הקפדה על שמירת כללי הבטיחות ועל שלום ציבור המתרחצים.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב אשר התלונן כי בזמן שגלש במים נפצע ממצוף וידיו נפגעו ונחבלו מחבל המצופים לטענתו המצוף מהווה מכשול המסכן את הגולשים בים. מבדיקה שערכה היח' לפניות הציבור מול מנהל אגף החופים עולה כי הגולש גלש בשעות הערב לאחר שעות עבודת המצילים ובזמן שניסה לברוח מגל נפל על החבל של קו המצופים והמשיך לגלוש. הגולש לא ידע ששטח הרחצה המוכרז הוא שטח קבוע של 150 מטר מקו החוף וחבל המצופים מסמן את השטח המוכרז. הגולש קיבל הסבר על תחום הרחצה המוכרז והמותר לשחייה.

הפניה מוצדקת (08-099)

המלצת נציב: ליידע היטב את הציבור לעניין מטרת המצופים ומול אוכלוסיית הגולשים לחדד את שמירת המרחק מסימון גבול אזור רחצה מוכרז.



פיקוח חניה

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.

תחומי האחריות של המחלקה הם:

- אכיפת חנייה בתשלום / כחול לבן
- אכיפת חנייה על המדרכה
- אכיפת חנייה בתחנת אוטובוס
- אכיפת חנייה בחניית נכה
- אכיפת חנייה במעבר חציה
- אכיפה כנגד חנייה כפולה
- אכיפה כנגד חסימת ציר תנועה
- אכיפה כנגד חנייה באדום לבן
- אכיפה כנגד תמרור מס' 432, 433 (אין חנייה ועצירה)
- אכיפה כנגד משאיות ואוטובוסים
- אכיפה כנגד עגלות ונתמכים שנותקו מהרכב

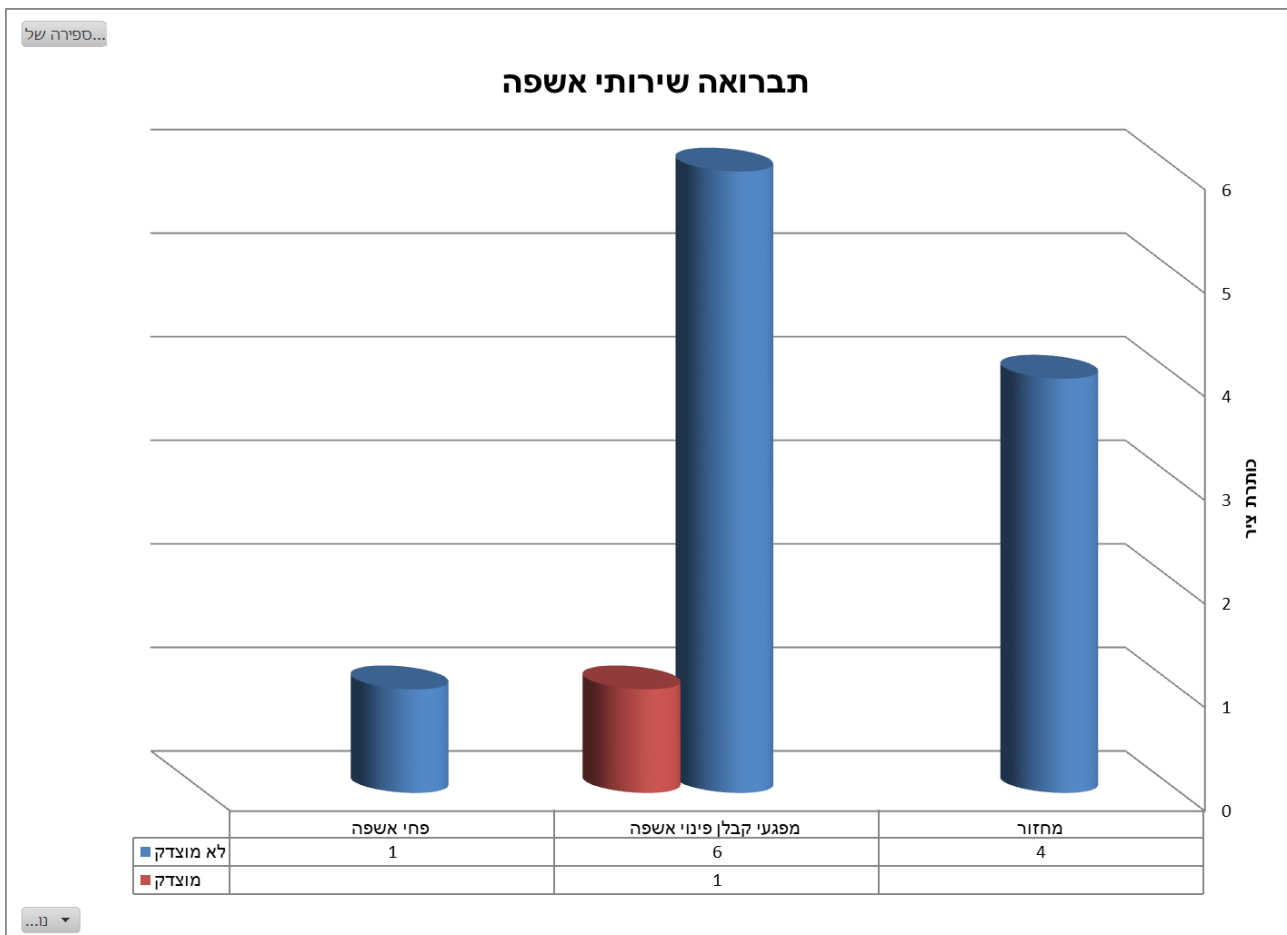
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב על כך שקיבל דו"ח חנייה על רכב שאינו בבעלותו. בבדיקה שנערכה ברשות לחניה נמצא כי בעת פענוח תמונות מרכב מצלמות נרשם בטעות מספר רכב אחר ממה שמופיע בתמונה. לאחר עיון בתמונות שצולמו עולה כי מדובר בטעות הפקח רשם מס' רישוי שגוי בוצע תיקון של מספר הרכב ודו"ח מתוקן יישלח לבעלים הנכונים. הדו"ח שנרשם עם מס' רישוי שגוי בוטל.

הפניה מוצדקת (6-27)

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מנציבות שירות המדינה של אזרח הטוען כי נרשם לו דו"ח חניה שלא כדין בתחום תחנת מוניות שאין לה היתר וכי גובה הקנס אינו מופיע בצו העיריות.

בבדיקה של היחידה לפניות הציבור ברשות לחניה נמסר כי על האזרח לציית לתמרור המוצב בתחנת אוטובוס, תחנת מוניות וכדומה וזאת מתוך הנחה שהתמרור הוצב כדין. במקום בו לאזרח יש ספק נטל ההוכחה עובר אליו להוכיח כי התמרור הוצב שלא כדין. מבדיקה שנעשתה מול מחלקת נכסים מתברר כי תחנת המוניות זכתה במכרז והסימון בוצע כדין. גובה הקנסות בחניה נקבעים על פי צו התעבורה (עבירות קנס) תשס"ב-2002 הקובע כי אי ציות לתמרור 307 (סימון של תחנת מוניות) יקבע קנס בדרגה ב' – 250 ועל כן אין בטענה כי הנושא לא מופיע בצו העיריות כדי להוות עילה לביטול הדו"ח.

הפניה אינה מוצדקת (7-67)



תברואה שירותי אשפה

הפסולת המושלכת לפחי האשפה מגיעה בסופו של דבר לאתרי הטמנה. שם היא נקברת בקרקע וגורמת נזק רב לסביבה. מחזור הנייר והקרטונים, המהווים כעשרים וחמישה אחוז ממנה, מצמצם באופן ניכר את הכמויות העצומות המגיעות למזבלות.

השימוש החוזר הנעשה בנייר הממוחזר עוזר לשמירה על איכות הסביבה בשל העובדה שתעשיית הנייר משתמשת בעצים על מנת לייצרו. מחזורו חוסך כריתה של מאות אלפי עצים החיוניים לשמירת האיזון של כדור הארץ.

תעשיית הנייר העולמית משתמשת בעצים לצורך ייצור נייר מכל הסוגים. על פי הערכות למעלה משני מיליארד עצים נכרתים בכל שנה לצורך כך.

לעצים על פני כדור הארץ יש חשיבות גדולה מלבד יופיים והנוי הנלווה להם. הם מסייעים בהפחתת דו תחמוצת הפחמן באטמוספירה. אפקט החממה המפורסם מסתייע רבות בפחמן דו חמצני. כך שהעצים, בעצם, מפחיתים את עוצמת האפקט הנ"ל ועוזרים ליצירת איזון אקולוגי בגלובוס. בנוסף, האנרגיה הרבה הנדרשת לייצור המקורי של הנייר יכולה להיחסך על ידי ייצור מחומר גלם ממוחזר. האנרגיה וניצול המשאבים הנדרשים לייצור נייר מקורי גדולה בהרבה מהנדרש לייצור נייר ממוחזר. ההערכה היא כי ההבדל עומד על שיעור שבין שלושים לשבעים אחוזים. מומחים מעריכים כי ייצור נייר דורש כמויות אנרגיה גדולות אף יותר מאלו הנדרשות לצורך ייצור פלדה.

קיימות בשוק חברות פרטיות העוסקות באיסוף פסולת נייר וקרטונים לצורך מחזורם. בנוסף למתקני האיסוף המפוזרים ברחבי הארץ, החברות הללו אוספות את הפסולת ממשרדים, בתי דפוס, מפעלים וכדומה.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב העיר המלין על כך שמתקני מחזור הנייר נלקחו מהעיר.
בבדיקה מול מחלקת שירותי אשפה נמסר כי המכרז לפינוי נייר הסתיים ונחתם מכרז חדש. העירייה נמצאת בתהליך רכש למתקנים חדשים שיוצבו בעיר.
כמו כן, לא כל מתקני הנייר הפזורים ברחבי העיר נאספו נותרו עוד מתקנים לאיסוף נייר שניתן להשתמש בהם.

הפניה מוצדקת (10-27)

המלצת נציב: היה ראוי לצאת בפרסום נאות ולהביא לידיעת הציבור שמדובר בהחלפת זכיין והיכן נמצאים מתקנים לזמן הביניים עד כניסת הקבלן החדש לעבודה.

תברואה שירותי אשפה

שירותי האשפה בעיר מבוצעים על ידי קבלני משנה הפועלים בשלוש גזרות בעיר:

גזרה מערבית (רחוב בני ברית מערבית)

גזרה מזרחית (רחוב בני ברית מזרחית)

אזורי תעשייה: קלה, צפונית וכבדה

על מנת להבטיח את מנוחת התושבים נקבעה שעת תחילת פינוי האשפה ל-06:00 בבוקר.

התושבים מתבקשים לסייע בשמירת הניקיון, להקפיד על שקיות אשפה סגורות היטב ולא קרועות ולהשליכן לתוך מכלי האצירה ולא מסביבם.

ברחבי העיר ובאזורי התעשייה מוצבים מכולות, עגלות, פחי אשפה וטמוני קרקע המפונים שלוש פעמים בשבוע, ובעת הצורך אף יותר.

התפקיד העיקרי של המחלקה,

לוודא כי מכלי האצירה תקינים

פיקוח על עבודת קבלני פינוי האשפה

פיקוח למניעת מפגעי תברואה.

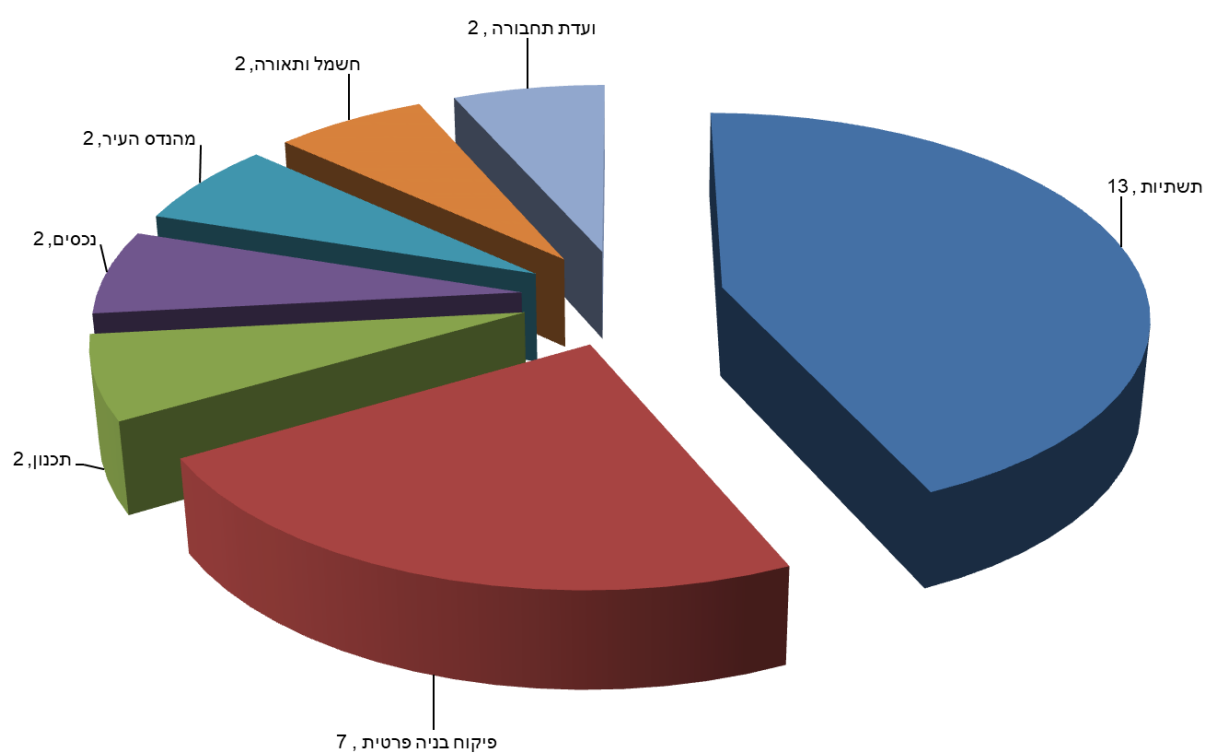
פיקוח ויישום הדרישות לביצוע בהתאם לחוזה ההתקשרות של הקבלנים מול העירייה.

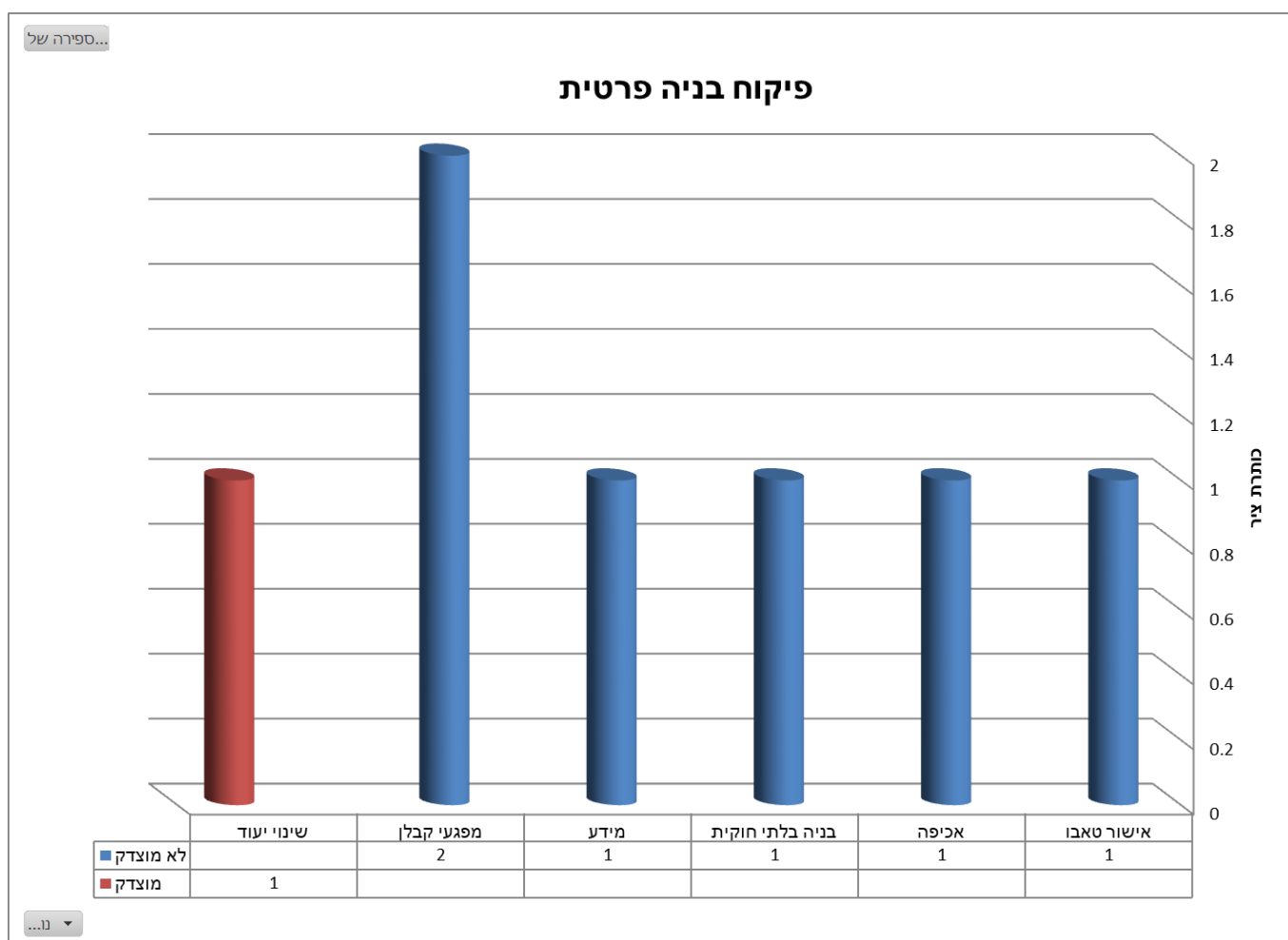
טיפול בתלונות מוקד 106.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב על כך שהאשפה פונתה בשעות הלילה המאוחרות מה שגורם למטרד רעש.
בבדיקה במחלקת שירותי אשפה נמצא כי בחגי תשרי המחלקה מתגברת פינוי אשפה בשעות לא שגרתיות, במועד התלונה המחלקה תגברה פינוי אשפה בשעות לא שגרתיות מתוך מגמה לשמור על סביבת חיי התושב נקייה מאשפה לאחר החג המחלקה חזרה לשגרת עבודה רגילה שבה הפינויים מתחילים משעה 6 בבוקר וזאת בכפוף לחוק עזר לאשדוד (מניעת רעש) התשמ"ז-1987.

הפניה אינה מוצדקת (4-87)

מנהל הנדסה 30 פניות





פיקוח על הבניה

תקנות התכנון והבניה (עבודות והיתרים הפטורים מהיתר) תשע"ד – 2014 בתיקון 101 קובעות:

מחסום בכניסה לחניה ושער

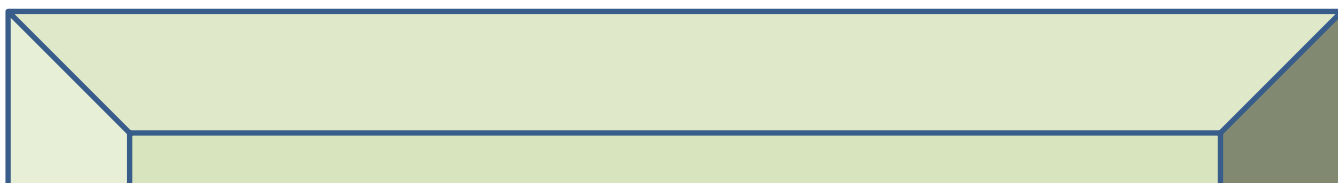
10. (א) התקנת מחסום או שער פטורה מהיתר, ובלבד שיתקיימו בהם כל אלה:

(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



ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושב על כך שהשכנים בבתי הסמוכים אליהם סגרו את החניה המשותפת בשער חשמלי ולהם אין גישה.

בבדיקה שנערכה ע"י המחלקה פיקוח על הבניה נמצא כי העירייה אינה מתערבת לגבי מחסומים בשטחים פרטיים.

הרפורמה בחוק התכנון והבניה מאשרת להתקין שער חשמלי וכשיש סכסוכי שכנים סביבו אין העירייה מתערבת בנושא.

דינם של סכסוכים שכאלו דינם להתברר :

1. באמצעות האגודה לתרבות הדיור
2. בהליך משפטי אצל המפקח על המקרקעין

הפניה אינה מוצדקת (2-143)

פיקוח על הבניה

שימוש חורג ביחידת דיור – הוראת שעה (תיקון מס' 104 הוראת שעה), תשע"ו-2015 (תיקון מס' 119) תשע"ח-2017

151א. (א) בסעיף זה –

"יחידת דיור" – כהגדרתה בסעיף 2158(א), למעט אם היא בקומת הקרקע או אם היא משמשת בחלקה למגורים בפועל; לעניין זה, "קומת קרקע" – הקומה שבה נמצאת הכניסה הקובעת לבניין, כהגדרתה לפי חוק זה;

"מימון ציבורי" – מקורות מימון אלה, כולם או חלקם:

- (1) מקורות המימון המפורטים בסעיף 13(א) לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994;
 - (2) הכנסה שמקורה ברכש של משרד ממשרדי הממשלה, צבא הגנה לישראל או המוסד לביטוח לאומי;
 - (3) מקורות מימון ציבוריים נוספים שקבעו שר הבריאות ושר האוצר בצו;
- "שימוש שאינו למגורים" – כל שימוש שאינו למגורים, אינו לגן ילדים, לרבות פעוטון או מעון יום, או אינו לשירות רפואי;
- "שירות רפואי" – כל אחד מאלה:

- (1) שירות הכלול בסל שירותי הבריאות כהגדרתו בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, למעט מעבדה ובית מרקחת וממומן במימון ציבורי (להלן – שירות רפואי ציבורי);
- (2) שירותי בריאות השן.

תיקון מס' 104 הוראת שעה (תיקון) תשע"ח-2018

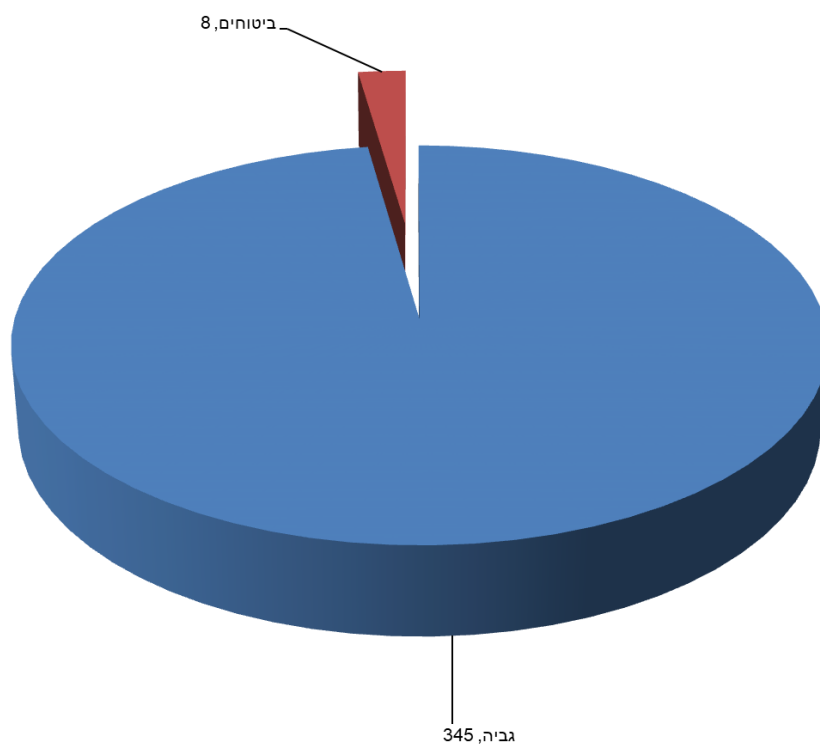
- (ב) במרחב תכנון שחלות עליו הוראות סעיף זה לא יינתן היתר לשימוש חורג ביחידת דיור לשימוש שאינו למגורים

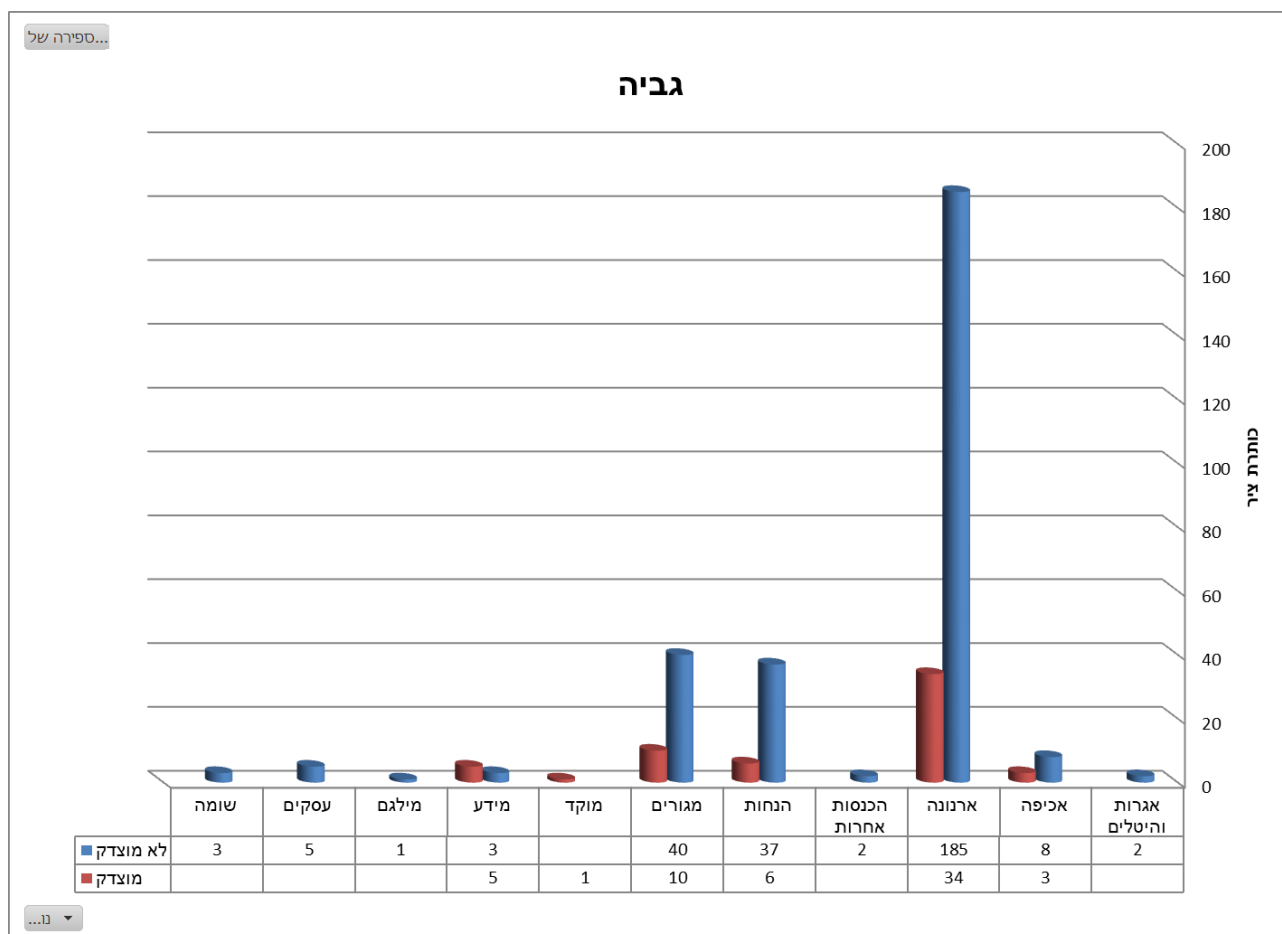
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מנציבות שירות המדינה של תושב העיר אשר הלין כי בדירה בבניין מגוריו פתחו עסק לממכר מזון, דבר הגורם למפגע ריח ורעש במקום.

בבדיקה של מפקח ממחלקת הפיקוח על הבניה נמסר כי לאחר ביקור שלו במקום נפתח תיק פיקוח והבעלים זומן לחקירה.

הפניה מוצדקת (7-168)

מנהל כספים 353 פניות





אגף הגבייה

אגף הגבייה אחראי על גביית ההכנסות העצמיות של העירייה בכל הקשור לארנונה, לאגרת שמירה, לשילוט, לשימור רחובות, לשכר לימוד בגני ילדים ולאגרות נוספות הנגבות על פי חוקי העזר.

האגף מגיע לאחוזי גבייה גבוהים בארנונה, דבר המבטיח עמידה ביעדי התקציב הדרושים לפעילות השוטפת ולפרויקטים העירוניים המיוחדים.

פעילותו השוטפת של אגף הגבייה מתבצעת גם באופן מקוון כאשר את מרבית הבקשות יכולים לבצע הגולשים מהבית לצורך שיפור השירות לתושב ללא צורך בהגעה פיזית למשרדי האגף דבר המונע את בזבז זמנו היקר של התושב באמצעות הדואר האלקטרוני הטלפון או באמצעות הפקס. במקביל אחראי המנהל הכספי ובעיקר אגף הגבייה למתן מענה לבירורים וביצוע פעולות כספיות תוך ניסיון מתמיד לשיפור השירות לתושב הנדרש לפעולות אלו.

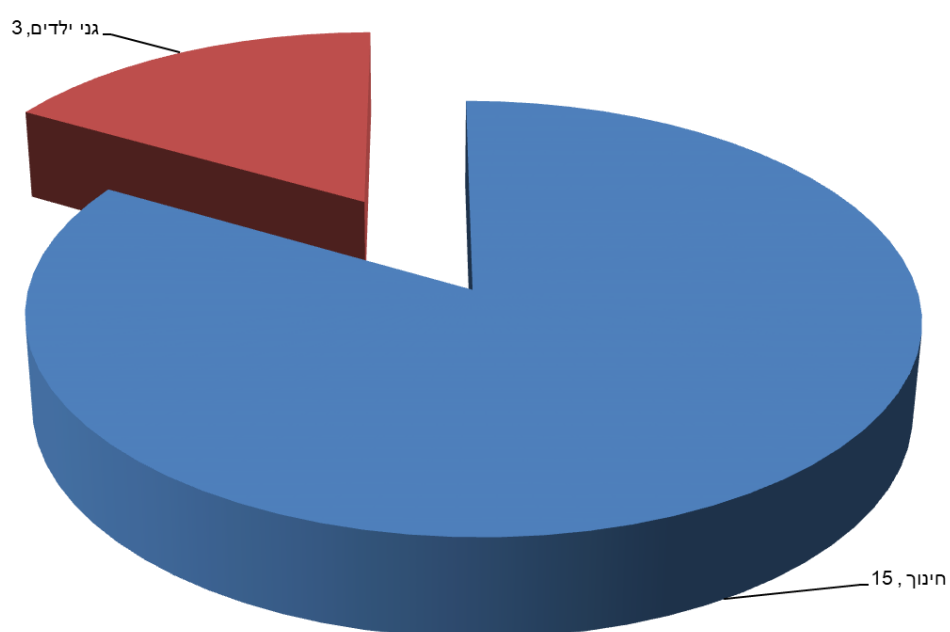
ולצורך כך פיתח את האפשרות לברר בצורה קלה ופשוטה האם קיימת יתרת זכות בחשבונות משלמי הארנונה. הבירור הינו אינטרנטי את כל שרותי המחלקה ניתן לקבל באמצעות שירותים מקוונים מתקדמים, מבלי הצורך בהגעה למשרדי המחלקה.
{מתוך אתר האינטרנט עיריית אשדוד}

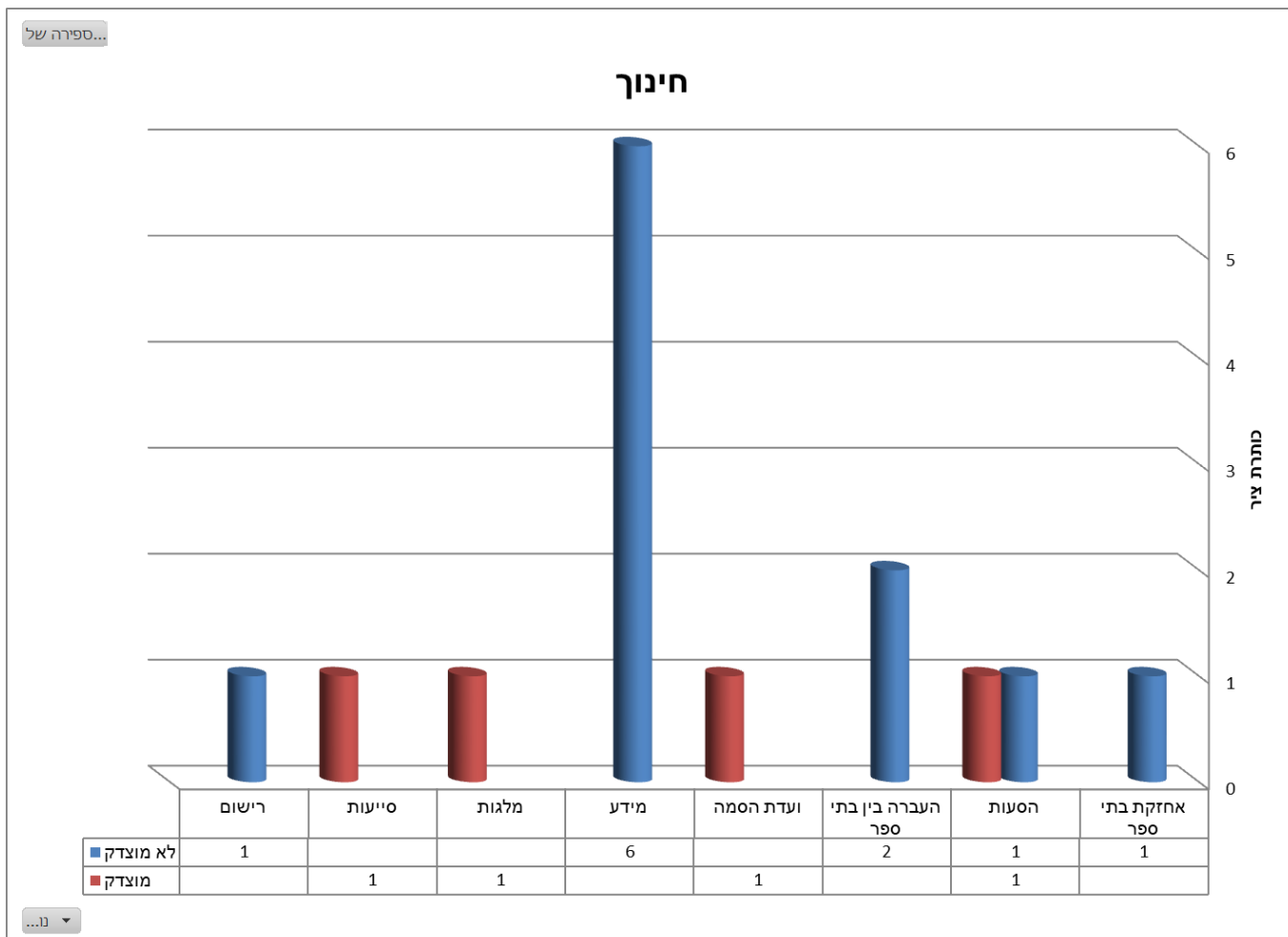
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המלינה על כך שחויבה בחשבון הארנונה על פרויקט חצרנות ללא הסכמתה.
בבדיקה שנערכה מול אגף הגבייה נמסר שבוצע פרויקט ניקיון מקיף בחצר הבניין של הבית המשותף בו היא מתגוררת.
הפרויקט יצא לדרך בהסכמת בעלי הנכסים ובאישורם לביצוע הניקיון ע"י העירייה וכי עלות הפרויקט מושת על כל דיירי הבניין בחלוקה שווה.

הפניה אינה מוצדקת (10-013)

המלצת נציב: לפני יציאה לפרויקט המתבצע בשטחים פרטיים יש ליידע את הדיירים בעלות הפרויקט ובחיוב שיושת עליהם, הגם שמדובר בפרויקט חיובי מאוד שמסדיר טיפול בשטחים שהוזנחו שנים רבות והטיפול בהם מונע נזקים לסביבה ולפרט.

מנהל חינוך 18 פניות





חינוך

המחלקה לחינוך מיוחד במנהל החינוך אחראית לטיפול במסגרות החינוך המיוחד בעיר ובתלמידי החינוך המיוחד בגילאי 3 עד 21. המחלקה רואה את ייעודה במתן אפשרות לתלמידים עם צרכים מיוחדים לממש את יכולותיהם החברתיות, הקוגניטיביות והרגשיות במערכת החינוך, ובקידום התלמידים לקראת השתלבות בחברה.

בשיתוף עם נציגי החינוך המיוחד בעיר, אחראית המחלקה לקביעת המדיניות החינוכית ולהובלת העשייה במסגרות החינוך המיוחד.

העשייה החינוכית בתחום החינוך המיוחד באשדוד נעשית בהתחשב בצרכים המיוחדים בכל מסגרת חינוכית ובזיקה למדיניות החינוך הרגיל. אשדוד קולטת תלמידים מהסביבה ותלמידים שאין להם מסגרות מתאימות מופנים למסגרות בחוץ.

תחומי אחריות ופעילות מרכזיים

1. ארגון והפעלה שוטפת של שירותים מנהליים, משקיים, טיפוליים וחינוכיים בכל מוסדות החינוך המיוחד.
2. ניהול ועדות השמה, שיבוץ תלמידים למסגרות החינוך המיוחד וטיפול בפרט.
3. העסקת סייעות בחינוך המיוחד הכשרה ולווי.
4. תיאום מערכת היסעים למסגרות החינוך המיוחד.
5. אחריות על הנגשת בתי ספר.
6. מעורבות חברתית במסגרות לחינוך מיוחד.

מסגרות החינוך מיוחד

ילד שהוחלט על השמתו בחינוך המיוחד, ישובץ במסגרת החינוכית עליה קבעה המערכת כי היא המתאימה ביותר לצרכיו.

- גנים טיפוליים: עיכוב התפתחותי, רגשי, שפתי, לקויי למידה, פיגור, גני תקשורת.

- בית ספר כוללני לחינוך מיוחד: בתי ספר אלו מתמקדים במתן מענה חינוכי וטיפולים לילדים עם לקויות ספציפיות כגון פיגור, בעיות התנהגות וכו'.
- כיתות מיוחדות בבית ספר רגיל: ילדים עם צרכים מיוחדים שמחד אינם יכולים להשתלב בחינוך הרגיל, אך מאידך מסגרות החינוך המיוחד הכוללני אינן מתאימות להן, יכולים להשתלב בכיתות מיוחדות המשולבות בבתי ספר רגילים.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מנציבות שירות המדינה בשם הורה לילדה בחינוך המיוחד שיושבת בבית ללא מסגרת לאחר שנפלטה מהמסגרת הקודמת עקב בעיות .
בבדיקה במחלקת החינוך נמצא כי הילדה שייכת לחינוך מיוחד ושובצה בכיתה א' בבית ספר חרדי .

הילדה החלה את לימודיה אך לא השתלבה במסגרת הלימודית ונשארה בבית.

התקיימה פגישה עם ההורים ונציגי מחלקת חינוך הוצע להורים לשבץ אותה במסגרת חינוך מיוחד בב"ס ממלכתי דתי מסגרת המתאימה לה.
ההורים הסכימו להצעה והילדה שובצה בבית ספר והחלה את לימודיה.

הפניה מוצדקת (9-96)

חינוך

תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות פרטנית לתלמיד ולהורה),
התשע"ח - 2018

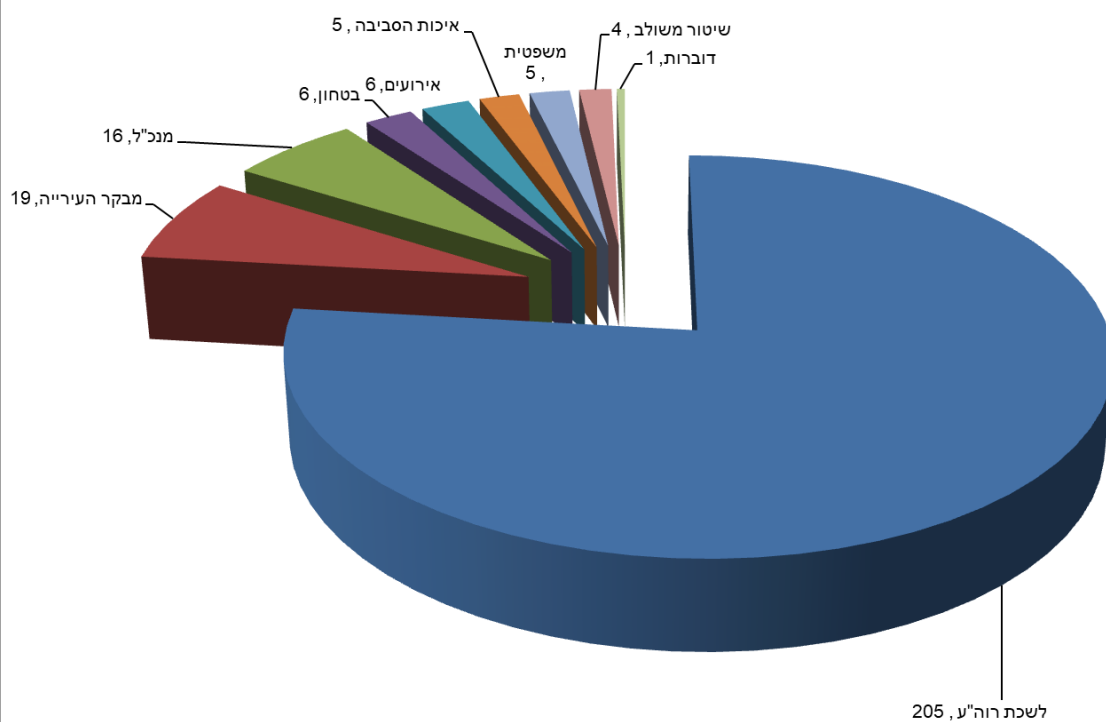
החוק מחייב הנגשה פרטנית הן לתלמיד והן להורה. מטרת ההנגשה הפרטנית היא לאפשר לתלמידים עם מוגבלות לקחת חלק פעיל ועצמאי ככל הניתן בחיי המוסד החינוכי כמו שאר בני גילם ללא המוגבלות.

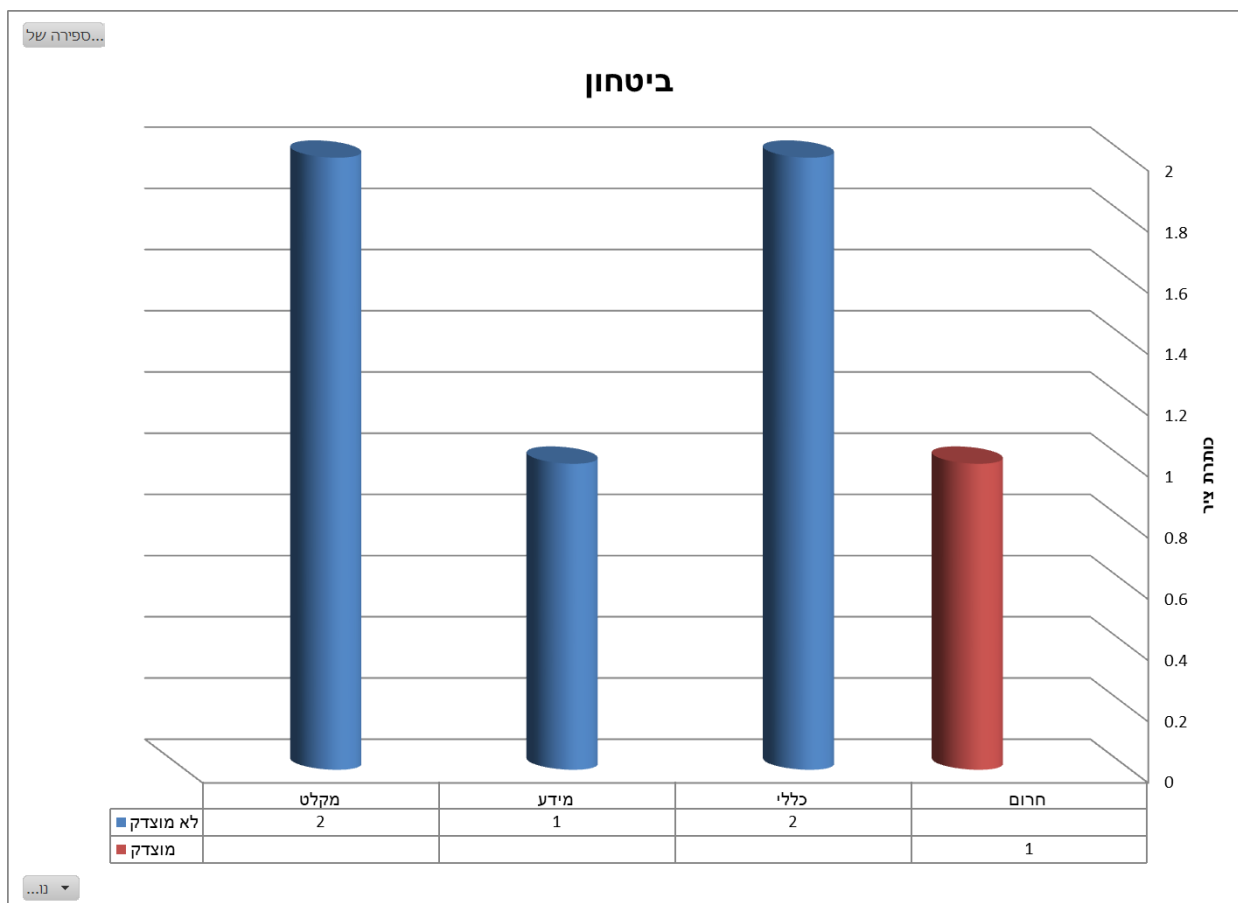
התאמות ההנגשה הפיזיות, הטכנולוגיות והפדגוגיות הניתנות במסגרת ההנגשה הפרטנית מיועדות לסייע לתלמידים להתמודד ביעילות עם המגבלה, לאפשר להם להתנייד ממקום למקום בתוך המוסד החינוכי, להנגיש עבורם פעילויות לימודיות שאינן נגישות עבורם בשל המגבלה, להנגיש עבורם ידע בערוצים ויזואליים במקום שמיעתיים, או שמיעתיים במקום ויזואליים, לאפשר להם תקשורת בערוצים חליפיים, לאפשר להם לרכוש ידע, להבין את העולם שסביבם ולהביע את עצמם כמו שאר בני גילם ללא מגבלה.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מנציבות שירות המדינה על תושב העיר שפנה אליהם והלין על העובדה שבנו הלומד בחינוך המיוחד לא קיבל אייפד למרות שמגיע לו על פי החוק.
בבדיקה שערכנו במחלקה לחינוך מיוחד נמצא כי הגורמים המקצועיים מטעם משרד החינוך ונציגת מתי"א, וגם מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד שוחחו עם האב והסבירו לו את כל ההליך. ההמלצה של הממונה המקצועית מטעם משרד החינוך לרכישת המכשיר הועברה לידי האב ולמחלקת הרכש בעירייה לביצוע הזמנה כנדרש בדיון.

הפניה אינה מוצדקת (3-9)

מנהל כללי 267 פניות





בטחון

לאשדוד יש מסמך רשמי "תרחיש ייחוס" המגדיר את הערכת הסיכונים העירונית, ומתייחס באופן ישיר ומקיף למאפייניה הייחודיים של העיר, המאופיינת בריכוז גבוהה של מתקנים לאומיים ואסטרטגיים בעל חשיבות כלל מדינתית, בהם: הנמל הגדול בישראל, תחנת כוח של חברת החשמל, בתי זיקוק ומפעלים פטרוכימיים וכימיים רבים – אגף החרום והביטחון עבר ביקורת משולבת של פקוד העורף ורשות חירום לאומית בציון 98.5 ורשם הישג הצטיינות ארצי.

הסיכונים המרכזיים והמשמעותיים ביותר בפניהם ניצבת העיר הם:

פעילות עוינת של ירי טילים (ספוראדי ומסיבי) על העיר ופיגועי טרור.

תקלות ותאונות תעשייתיות: התפשטות של זיהום ימי, דליפה או שריפה של חומרים מסוכנים.

אסונות טבע: רעידות אדמה או גל צונאמי.

רקע והנחות יסוד לעבודת אגף הביטחון

פיגועי הטרור- המתחוללים מעת לעת יוצרים את הצורך להכין את המערכות בעירייה ואת גורמי החירום לשיתוף פעולה בשלב המניעה ובשלב הטיפול באירוע טרור אם חלילה יתרחש.

שעת חירום- ההערכות להפעלת ועדת מל"ח /פס"ח לאירועי חירום המוניים מלחמתיים או אסונות טבע (רעידת אדמה) נותן את ההבנות הנדרשות לבעלי התפקידים השונים כי יוכלו להתמודד עם הטיפול באוכלוסיה ולהחזיר את החיים למסלולם מהר עד כמה שניתן.

שיטור עירוני- מערכת זו נותנת בשילוב ניידות הביטחון העירוני, את התשובה המתבקשת לאיכות החיים הנדרשת לתושבי אשדוד, היכולת לאגם משאבי ביטחון לצורך מענה מיידי לקריאת האזרח מביאה את התוצאה המיוחלת, מהירות תגובה ושירות לאזרח.

ביטחון שוטף/ מוסדות חינוך- הטיפול בביטחון השוטף נעשה על ידי גורמי החירום השונים וביניהם גם הביטחון העירוני, במסגרת פעילותה היום יומית מעניק האגף שרות על ידי 8 ניידות ביטחון ו- 6 קטנועים בסוירים ממונעים במוסדות החינוך, גני הילדים, ואזורים הומי קהל על פי תכנית עבודה שנתית מסוכמת עם המשטרה, כמו כן מתקיימים דיוני הערכות לאירועי העירייה השונים הנערכים תחת כיפת השמיים והמחייבים רישוי משטרה/עירוני

מקלטים ציבוריים- המחלקה מטפלת במקלטים ציבוריים ברחבי העיר אשדוד, חלק מהמקלטים הינם דו תכליתיים ומשמשים ארגונים ומוסדות אשר קיבלו היתר לשימוש בהם מועדת נכסים

המנוהלת על ידי מנהלת מחלקת נכסים. כמו כן מתקיימת בדיקה תקופתית של צופרי האזעקה בעיר וזאת על מנת להיות מוכנים לשע"ח.

מחסני חירום וחפ"ק עירוני- החפ"ק העירוני ומחסני החירום מתוחזקים על ידי הביטחון העירוני, במחסן מזרונים, מיטות ושמיכות, ציוד תאורה ומחסומים.

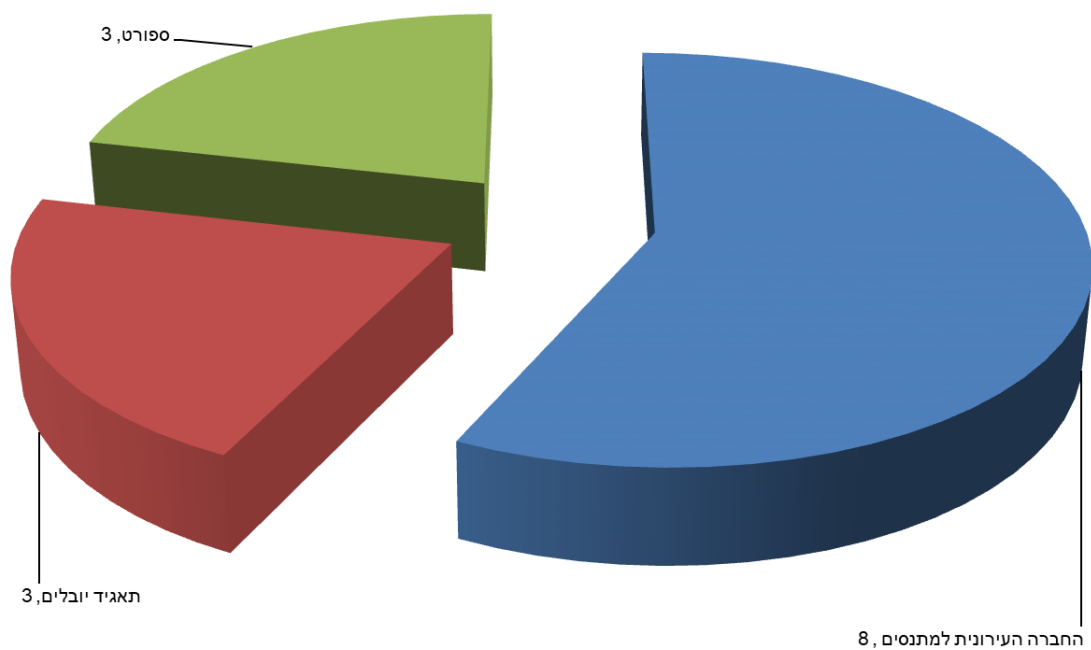
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב העיר המצר על העובדה שבשעת חירום וירי טילים על העיר נמנעה הגישה מהתושבים לחניה התת קרקעית ברכבת, המקום הכי מוגן באזור שבו הוא נמצא. בבדיקה מול מנהל אגף הביטחון ושירותי חירום נמסר כי: ההנחיה לסגירת החנויות ניתנה ע"י פקע"ר עם ביצוע החניה נסגר גם החניון התת קרקעי.

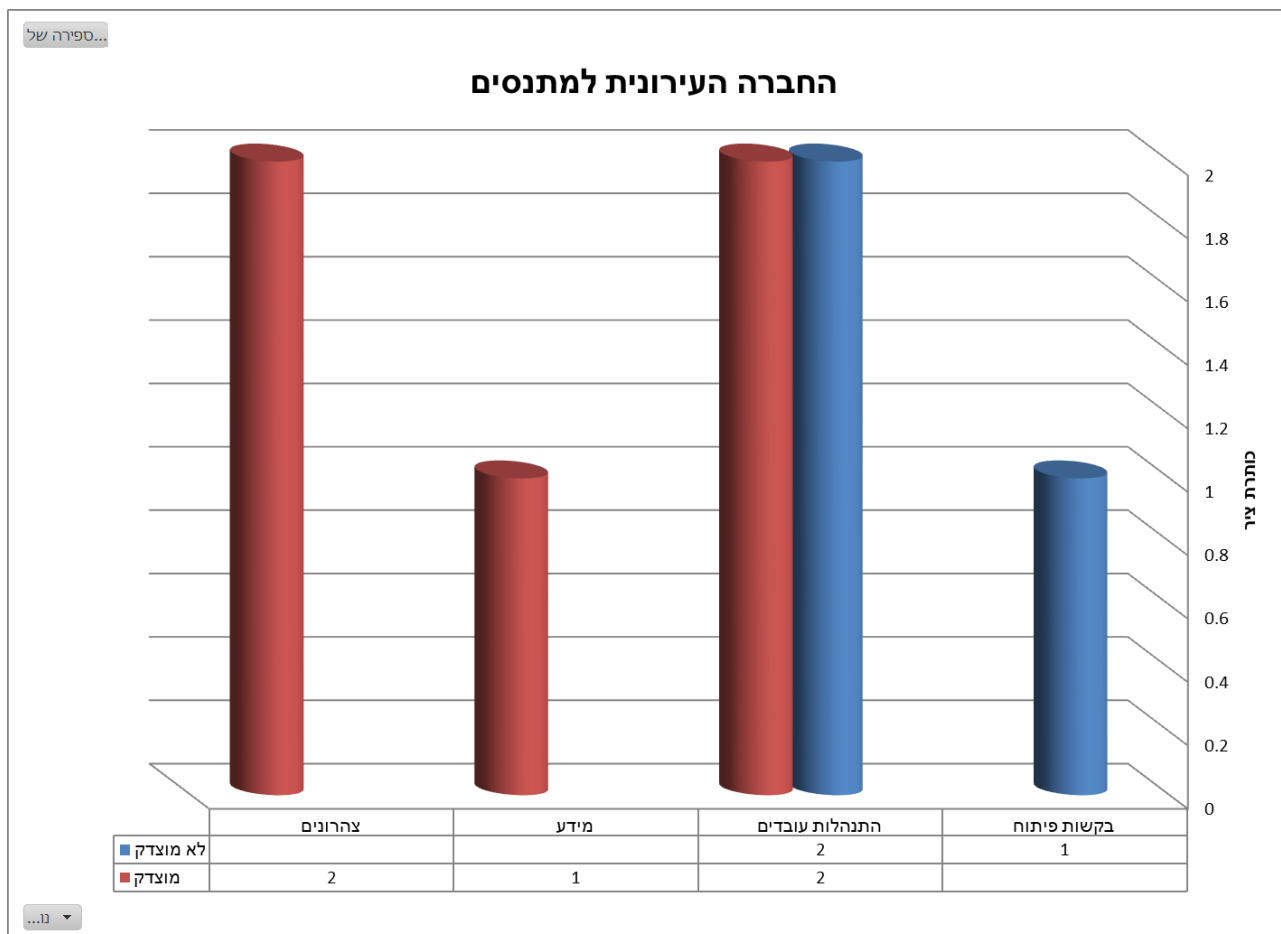
הפניה מוצדקת (5-78)

המלצת נציב: בשעת חירום וירי על העיר אשדוד הנחיה מצילת חיים להיכנס למרחב מוגן בתוך 45 שניות .

לציבור הנוסעים המגיע לתחנת הרכבת אין מרחב מוגן , המרחב המוגן הכי קרוב נמצא בחניון התת קרקעי של הביג ויכול לשמש כמרחב מוגן לציבור הנוסעים המשתמשים בשירותי הרכבת ממליץ לאגף הביטחון לבוא בדברים עם הנהלת "הביג" להשארת החניון התת קרקעי פתוח בשעת חירום.

גורמי חוץ 14 פניות





החברה העירונית למתנסים

החברה העירונית לתרבות באשדוד הינה חברה לתועלת הציבור אשר מטרתה לקדם את תחומי תרבות הפנאי, האמנות, הקהילה והחינוך באשדוד תוך כדי מתן מענה במגוון תחומים: חוגים, פעילויות, הצגות, נוער, צהרונים ומעונות יום. פעילויות החברה הן בתחומים קהילתיים, חברתיים, חינוכיים ותרבותיים, תוך שילוב של אוכלוסיות מגוונות, ביניהן גם בעלי מוגבלויות.

בחברה קיימים מוסדות מגוונים: מוזיאונים, מרכז מונארט לאומנויות, תיאטרון בלט, להקות מחול, התזמורת האנדלוסית אשדוד ועוד, מוסדות אלו מציעים, מגוון רחב ושפע של פעילויות תרבות, ספורט, אירועים, חוגים, הצגות ומפגשי העשרה לתושבי אשדוד מבוגרים, נוער, ילדים וטף.

{מתוך אתר האינטרנט עיריית אשדוד}

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושבת רובע הסיטי המלינה על כך שברובע שבו היא מתגוררת אין מתנ"ס ולכן התושבים אינם יכולים ליהנות מפעילויות, חוגים וכדומה...

בבדיקה שנערכה מול החברה העירונית למתנסים מתברר שמתקיימים חוגים של החברה העירונית למתנסים באמצעות שלוחות בבתי הספר ברובע הסיטי כמו כן, נבחנת האפשרות לפתיחת מתנ"ס ברובע הסיטי.

הפניה אינה מוצדקת (07-212)

יישום המלצות נציב דו"ח 2018

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
אגף אחזקה – סימוני כביש 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)	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.	אנחנו אכן פועלים עפ"י המלצות הנציב לקבילות הציבור. במקרה הספציפי הזה הייתה פניה במנהלת הרובע שלא הגיעה אלינו לטיפול. קיבלנו אותה אך ורק דרך פניות הציבור.
תכנון אסטרטגי - אופניים 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)	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.	במסגרת קידום פרויקט תחבורה בת קיימא אנו מקדמים את כל נושא התחבורה הירוקה בשלב הראשון העיריה מקדמת עמדות טעינה למכוניות חשמליות במרחב הציבורי וכן העברת האוטובוסים אשר יסעו על הנתצ לאוטובוסים חשמליים לנושא האופניים החשמליות עבודות התשתיות טרם הסתימו ולכן הנושא ידון בהמשך

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
מחלקת פיקוח על הבניה – אישורי טאבו 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)	יש לקבוע נהלי עבודה חדשים התואמים את המציאות ולקבוע בהם את מספר הימים שבהם צריך להגיע מפקח לבדוק את הנכס	ישנה הנחייה למפקחים כל טופס טיולים שמגיע למחלקה נבדק תוך 14 יום. יש מקרים חריגים בהם לא נמצאים תיקי הבניה וגם למקרים הנ"ל יש לנו פתרון.

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
אגף הגביה – מידע לתושב 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)	יש לוודא תיאום מידע בין המוקד הטלפוני לבין חברת מילגם on line	בהתאם לאמנת שירות אנו מחויבים לטפל בפניית הנחה עד 7 ימים, בחודש ינואר יש הצפה רצינית וכנראה בגלל זה לקח זמן לטפל בפנייה, כאשר כבר מטפלים בפנייה סורקים את המסמכים ואז גם המוקד הטלפוני מעודכן במידע. הוחלט להגביר את המעקב והבקרה על טיפול מילגם בפניות שמגיעות באופן מקוון.
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)	יש לוודא שמאחורי כל אמצעי תקשורת שפורסם לתושב עומד נציג האגף לקבלת הפניה וטיפול בה כמקובל	ברור שמאחורי כל אמצעי תקשורת יש רפרנט מטפל, יש לנו יחידת backoffice שמטפלת בפניות אלו, כיום עברנו למערכת חדשה של טפסים מקוונים, במערכת הקודמת היו פניות שכלל לא הגיעו, על כך ידענו מפניות תושבים, כיום במערכת החדשה לא יהיו בעיות כאלה

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
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)	יש לציין על שובר הארנונה את ערך הזיכוי והנחייה ברורה שלא לשלם את השובר.	בנושא מגורים נתנה הנחייה לתת את ההנחה בתלוש ורק לאחר בדיקת צריכות המים, אם אין שימוש אז ההנחה כבר ניתנה ואם יש אז אנו מחייבים, בכל אופן אנו שותלים הודעה כי ההנחה מותנית בבדיקת צריכות המים
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)	יש לערוך בדיקה לפני משלוח הודעות שגויות לתושבים.	לאור המקרה ניתנה הנחייה לבצע הצלבה של קובץ ההתראות עם דוח יתרות על מנת להחריג מקרים אלו.

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
מנהל החינוך – הנגשה הגיעה פניה ממשרד מבקר המדינה של אמא המתלוננת כי ביתה המאובחנת עם תסמונת דאון והיא גם בעלת לקות שמיעה לומדת בגן חינוך מיוחד זו קיבלה אישור להנגשה אך היא לא בוצעה. בחודש מאי 2017 – נערך סיור בגן. היועצת האקוסטית הגישה את המלצותיה, ביוני 2017 התקבלה תשובה ההנגשה לא בוצעה בחודש דצמבר העירייה פנתה למשרד החינוך לאחר שבועיים התקבל האישור בעירייה. הביצוע של ההנגשה החל בפועל רק בחודש ינואר 2018. הפניה נמצאה מוצדקת (1-25)	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 בלו"ז מיום קבלת הפניה להנגשה ועד גמר הטיפול	
מנהל החינוך – השאלת ספרים ליחידה לפניות 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 נמצאה מוצדקת (7-13)	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 הרווחה - שיבוץ ילדים במשפחותונים (11-87) הפניה נמצאה מוצדקת	בעת רישום ובקבלת אישור שיבוץ יש ליידע את ההורים כי השיבוץ אינו סופי על טופס הרישום/שיבוץ. כמו כן לאפשר תשלום דמי רישום באמצעים דיגיטליים.	1. בטפסי הרישום מצוין כי השיבוץ נעשה על פי שיקולים מקצועיים ובהתאם להנחיות משרד העבודה והרווחה. 2. רישום לשנת תשפ"א: הרישום למשפחותונים השנה הינו רישום מקוון וכולל תשלום דיגיטלי.