



דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2021

02 פברואר 2022

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 10 של נציב קבילות הציבור לשנת 2021 .

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) להתייצב 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:

בעריית אשדוד הוקמה בשנת 2005 היחידה לפניות הציבור מורכבת מ 5 / מנהלת מחלקה ו-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 2021 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 2289 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 2021 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 בל"ז שנקבע בנוהל יסווג בעיקרון את הפניה כפניה מוצדקת בהתחשב בל"ז סטטורי, להוציא לו"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 2020 עם תגובות המנהלים/אגפים.

פניות הציבור בתקופת הקורונה

החל ממרץ 2020 בו נחשפנו לנגיף הקורונה והשלכותיו הטיפול בפניות הציבור בתקופת זו קיבלה תפנית ומשקפת את הקשיים שאפיינו את האוכלוסייה.

קבלת קהל פסקה וכל התקשורת עם הציבור היתה באמצעות מייל, פקס, טלפון ואינטרנט.

- מניתוח הנתונים ניתן לראות עליה חדה בכמות הפניות לנציב קבילות הציבור בשנת 2020 **1323** פניות אל מול **2289** פניות בשנת 2021 **גידול של כ-73%**
 - עיקר העלייה בפניות הייתה בהקשר לנושאים הקשורים באגף הגבייה שם נצפה גידול ביותר מ-100%.
- 724** פניות ב-2020 אל מול **1915** פניות ב-2021.
- מרבית הפניות היו בהקשר לחיובי ארנונה ובקשה להנחה ממיסים.

ניתן לציין בסיפוק רב כי למרות הנגיף והסגרים המערכת העירונית הצליחה לתת שירות נאות לכל מי שפנה באמצעות פניות הציבור בכל תחום, במיוחד ראוי לציין את אגף הגבייה שגם בתקופה זו נתן שירות מיטבי וזמין לתושב.

זה המקום להודות לגב' מזל אבוטבול מנהלת אגף הגבייה לרינת גל ס/ מנהלת מח' בקרת נהלים ופניות הציבור ולגב' נאדיה אביטן רפרנטית פניות הציבור על עבודה מסורה ומקצועית במתן מענה לתושב אל מול פניות הציבור.

חשוב לציין, כי לא היה מצב בו היחידה לפניות הציבור עמדה במצב בו לא ניתן היה לתת מענה למרות קשיים אובייקטיבים בתקופה קשה זו.

הסתגלות העירייה לעבודה מרחוק ולהנגשת שירותים מקוונים לתושבי העיר עמדה בשעת מבחן והצליחה לשמר את הרציפות התפקודית ולהמשיך לתת שירות יעיל ואמין לתושבי העיר.

כמו כן, העירייה הנגישה באופן מהיר מאוד שירותים מקוונים לתושבי העיר שעשו בהם שימוש רב ובאמצעותם העירייה נתנה שרות בכל ענפי השירות המוניציפלי באופן מסודר.

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' טלי חכמון 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.

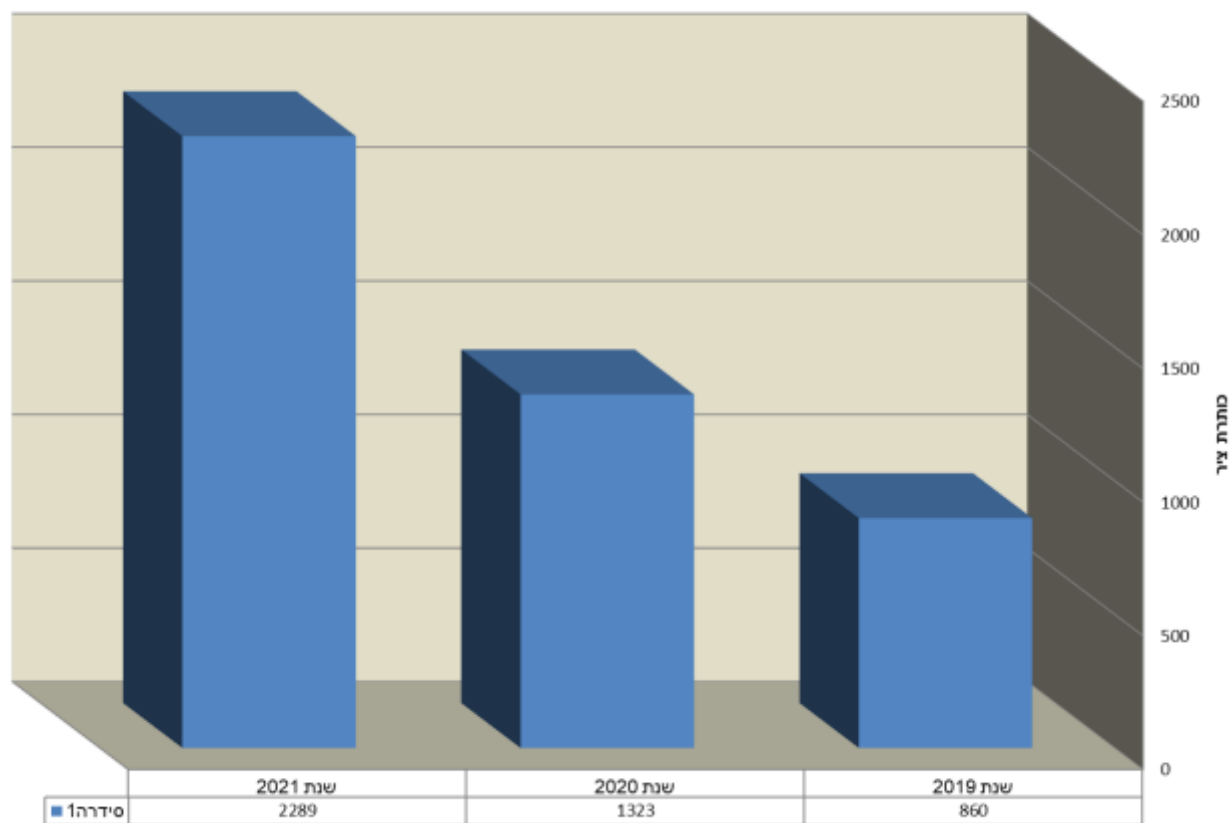
ב ב ר כ ה
עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

תוכן עניינים

עמוד	נושא
9	התפלגות פניות לפי שנים
10	התפלגות פניות לפי מנהל
11	התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי
12	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
14-21	מנהל תפעול
22-24	מנהל כספים
25-28	מנהל הנדסה
29-34	מנהל חינוך
35-37	גורמי חוץ
38-40	יישום המלצות נציב דו"ח 2020

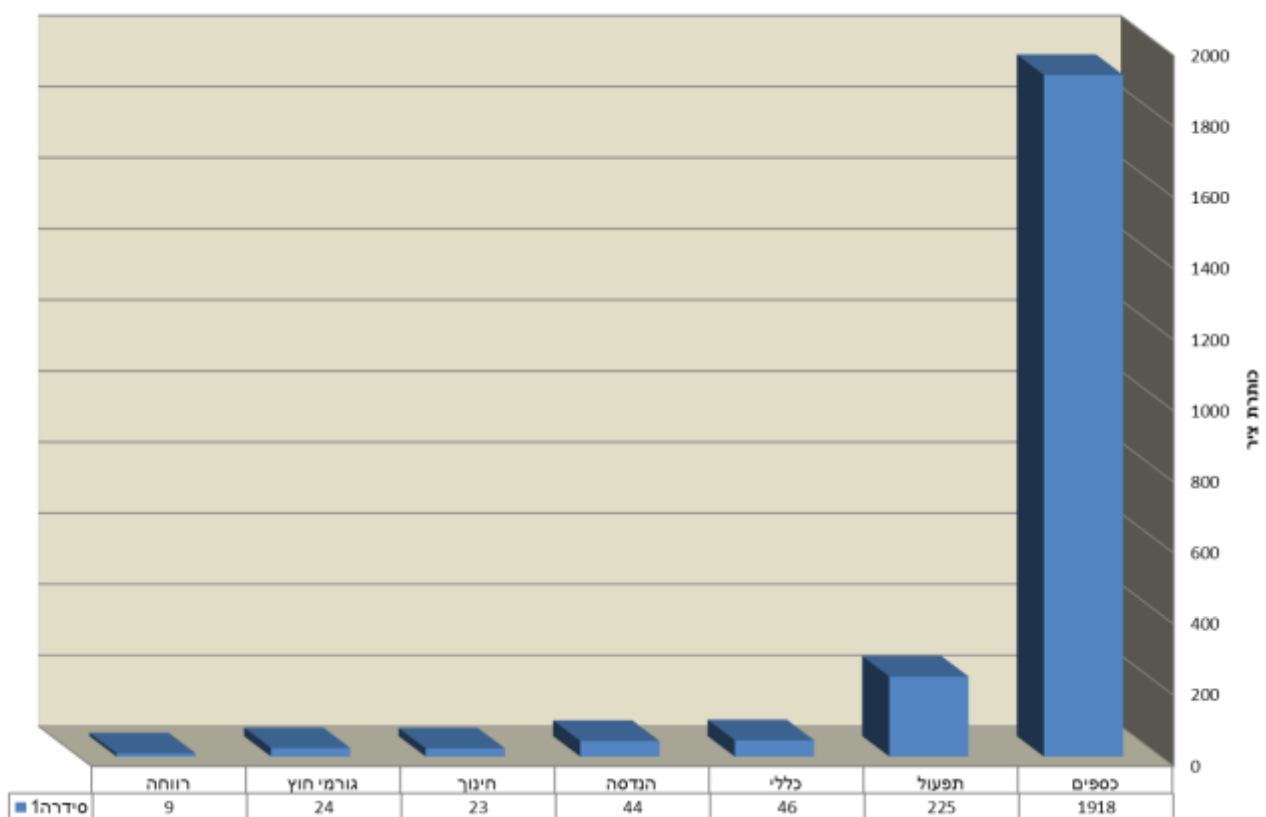
התפלגות פניות לפי שנים

התפלגות פניות לפי שנים



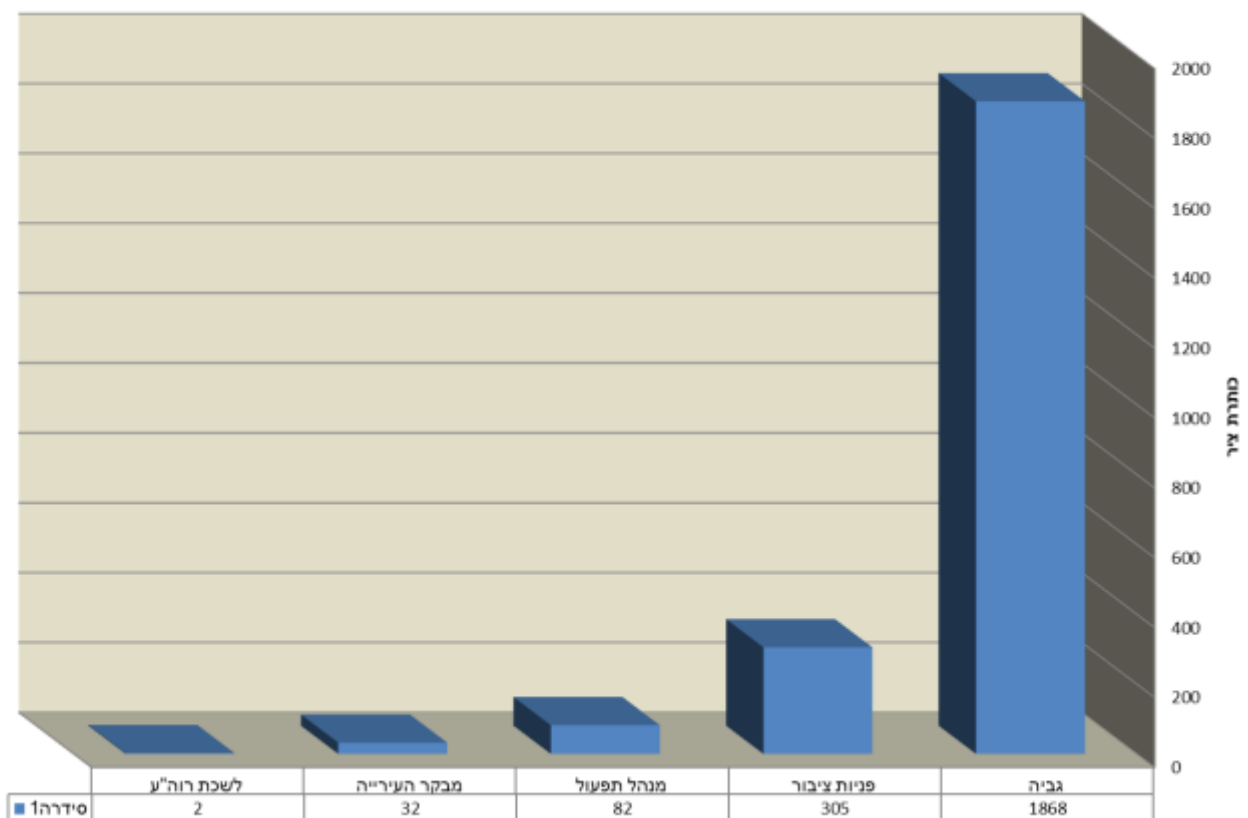
התפלגות פניות לפי מנהל

התפלגות פניות לפי מנהל

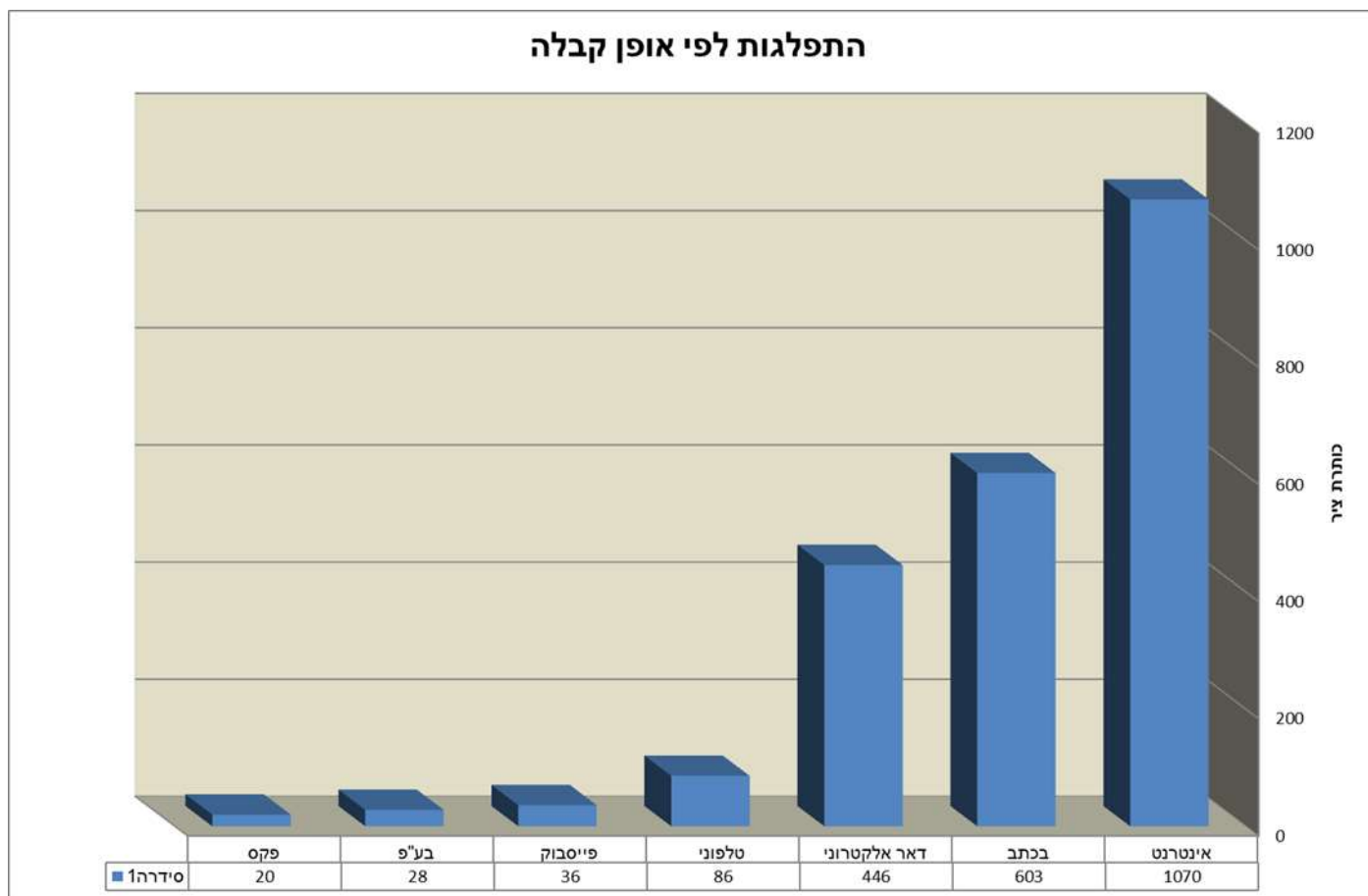


התפלגות פניות לפי רפרנט

התפלגות פניות לפי רפרנט

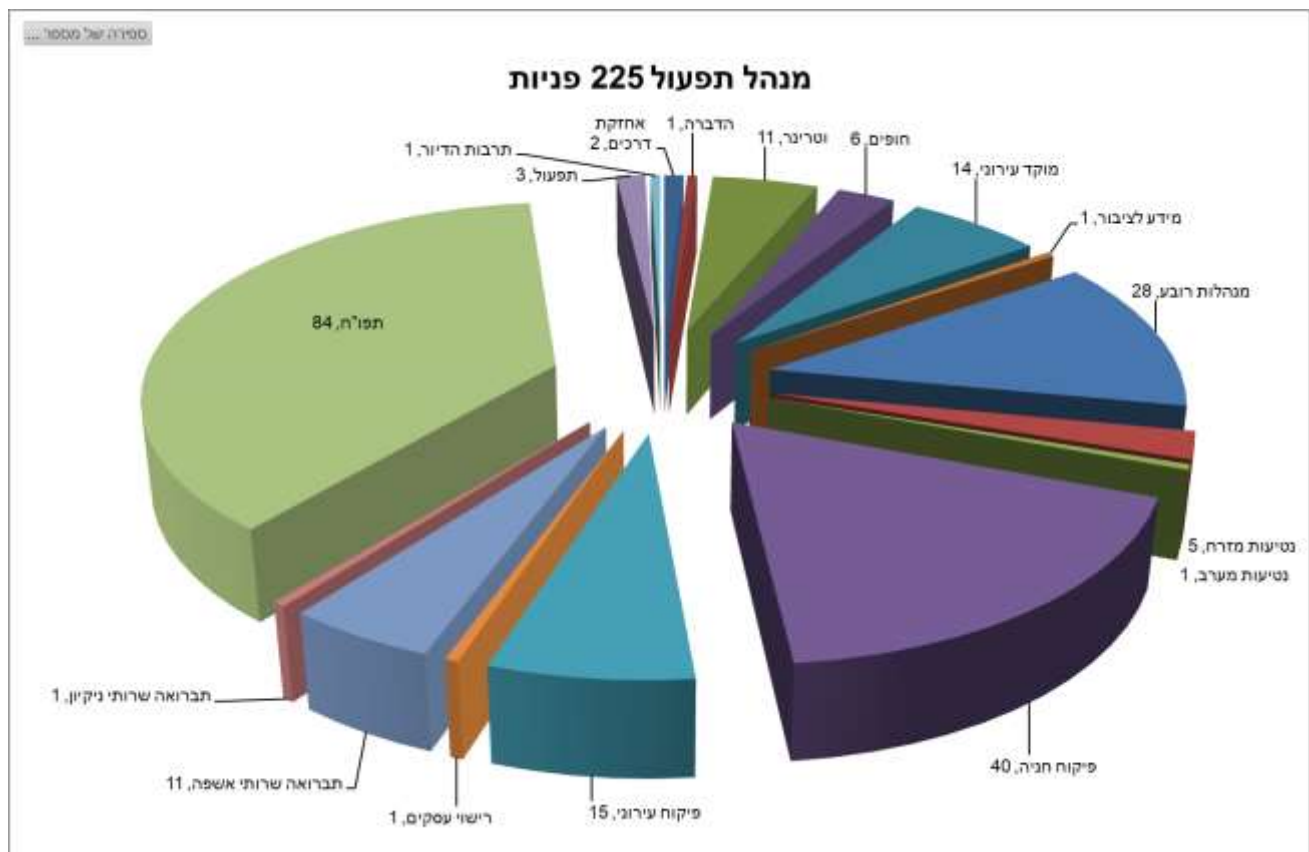


התפלגות פניות לפי אופן קבלה

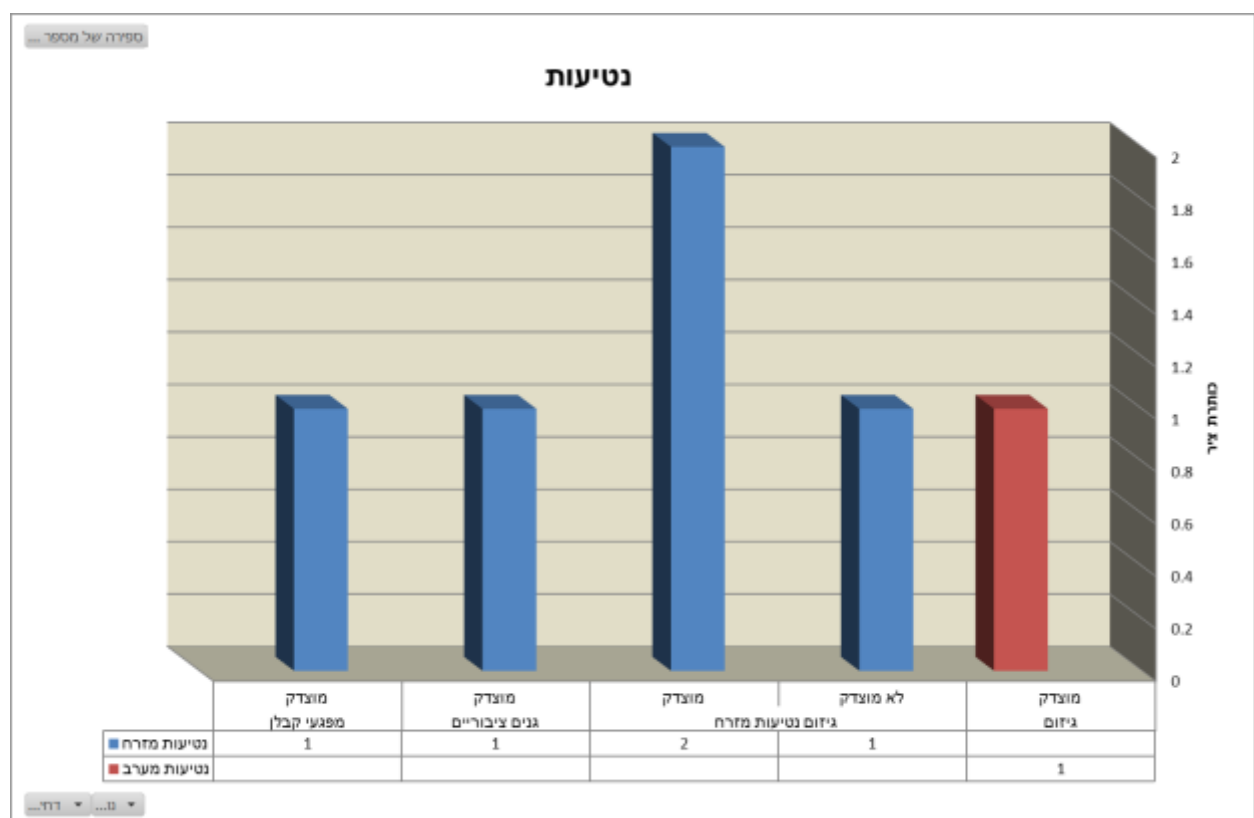


מבחר דוגמאות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בשנת 2021

מנהל תפעול 225 פניות



נטיעות



אגף נטיעות

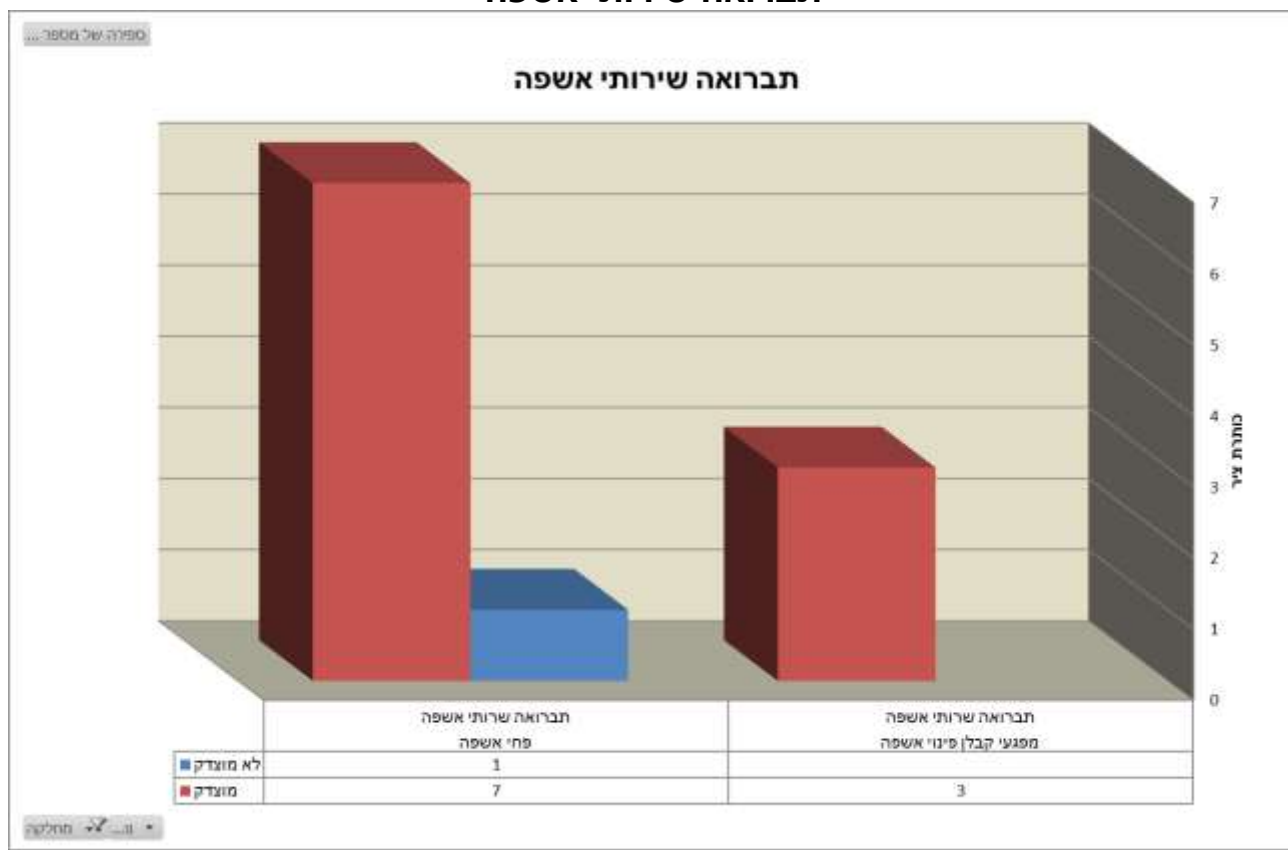
אגף הנטיעות והפיתוח אמון על תכנון, פיתוח ותחזוקה של שטחים ירוקים באשדוד במטרה להעניק לתושבי העיר ולמבקרים בה עיר בעלת חזות מסודרת, מעוצבת, יפה למראה ובעלת איכות חיים גבוהה.

- תכנון ופיקוח על פרויקטים של פיתוח גינון ציבורי וגינון במוסדות ציבור.
 - תכנון, פיקוח וביצוע של שיקום גינון ציבורי ופיתוח ושיקום גינון במוסדות חינוך וציבור.
 - התקנת ואחזקת ריהוט רחוב/ גן, מתקני משחק ומתקני כושר ברחבי העיר.
 - תחזוקה של כ- 600 דונם גנים ציבוריים, חורשות, שדרות, כיכרות וטיפול באלפי עצי הרחוב בעיר.
 - תחזוקת הגינון והשקייה בבתי הספר וגני הילדים.
 - תחזוקת מתקני המשחק ומתקני הכושר שבגנים הציבוריים ובטיילות.
 - תחזוקת משטחי הדשא באצטדיון הכדורגל ומגרשי האימונים העירוניים
- {מתוך אתר האינטרנט העירוני}

ליחידה לפניות הציבור הגיעה תלונה של תושבת, המלינה על כך שפארק הכלבים ברובע טו' מלוכלך ומוזנח, החול מזוהם ואין מספיק תאורה מה שגורם לכך שבכל פעם כאשר היא יוצאת עם הכלבה לפארק הכלבים הכלב חוזר חולה.

מבדיקה שנערכה מול אגף נטיעות ופיתוח עולה שפארק הכלבים
נכנס לתוכנית עבודה לשנת 2022 במסגרת תקציב פיתוח, מתוכנן
שיקום של פארק הכלבים בעיר, כולל הפארק ברובע טו'.
הפנייה מוצדקת (11-099)

תברואה שירותי אשפה



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.
 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 תקנים פיקוח ובקרה על עבודת קבלני פינוי האשפה ולמניעת מפגעי תברואה פיקוח ויישום הדרישות לביצוע בהתאם לחוזה ההתקשרות של הקבלנים מול העיריה.
 טיפול בתלונות מוקד 106.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה תלונה מתושב המלין על פינוי אשפה בשעות המאוחרות של הלילה מה שמפריע לתושבים.
 בבדיקה שנערכה מול מנהל אגף תפ"ח ומנהל מח' שירותי אשפה וניקיון עולה כי מדובר בקליטה של קבלן חדש הלומד את העיר וקליטתו מלווה בקשיים הדורשים עבודה רבה מסביב לשעון. לעיתים יש גלישה גם לפינוי בשעות לא שגרתיות וזאת על מנת לסיים את פינוי האשפה לרווחת התושבים מצב זה הוא זמני.
 בעקבות התערבות היח' לפניות הציבור יבוצע מאמץ לצמצם עבודות בשעות אלו.

הפניה מוצדקת (07-050)

המלצת נציב: במקום בו יש פעילות לא שגרתית יש צורך ליידע את התושבים באמצעות פרסום באתר האינטרנט העירוני ושליחת הודעות SMS לתושבי האיזור אשר ידוע מראש שיתבצעו עבודות בשעות לא שגרתיות

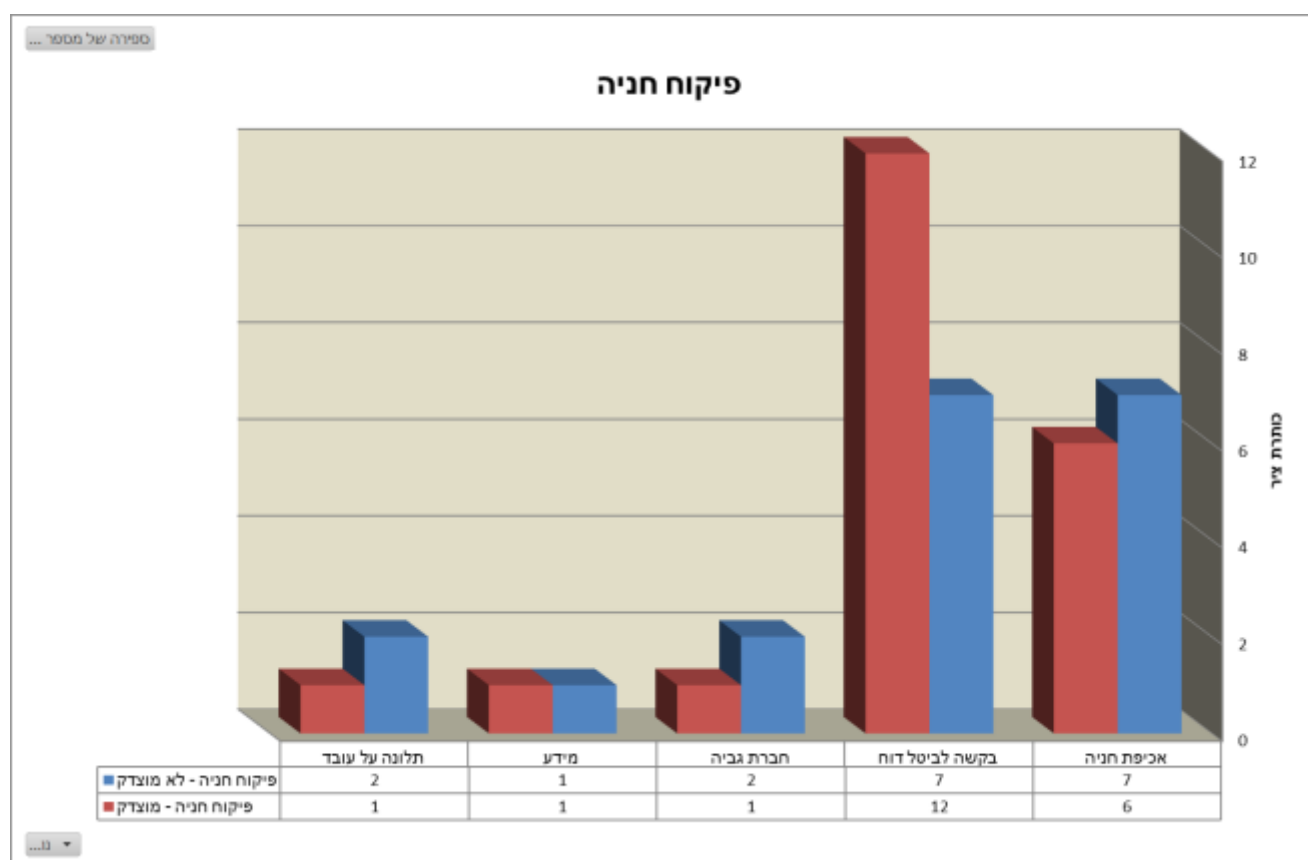
תברואה שירותי אשפה

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה מתושב על כך שביקש לפני שנה להעתיק את הטמון למקום אחר מאחר והטמון נמצא מתחת לחלון ביתו. מבירור מול מח' שירותי אשפה עולה כי אכן הובטח לתושב בתאום עם ראש המנהלת להעתיק את הטמון וחתימת כלל הדיירים.

הפניה טופלה מול מנהל מחלקת שירותי אשפה ומול ראש מנהלת הרובע לאחר הסכמת הדיירים בוצע הזזה של הטמון.

הפניה מוצדקת (06-0049)

פיקוח חניה



פיקוח חניה

מחלקת פיקוח על החניה הוקמה במטרה להשביח ולייעל את מערך החניה והאכיפה בעיר.

מחלקת החנייה פועלת לאכיפת חוק העזר לאשדוד (העמדת רכב וחנייתו),
תשנ"א – 1991.

הנוגע לחנייה מוסדרת ואסורה והנפקת תווי חניה אזוריים לזכאים.

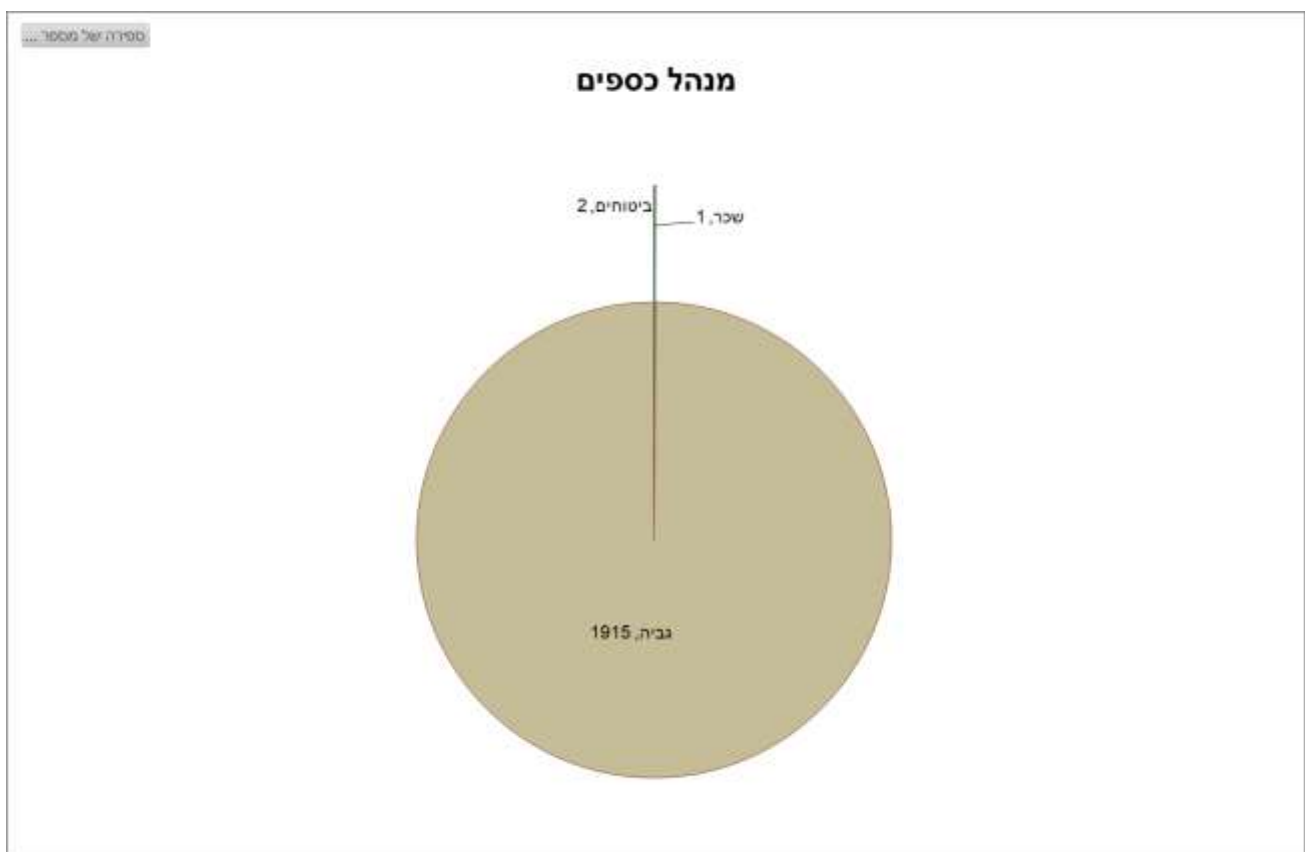
בנוסף המחלקה עוסקת בקבלת ערעורים על דוחות חניה ובקשות להסבת דוחות, המועברים להחלטת התובע העירוני המוסמך ובקבלת בקשות להישפט בגין דוחות חניה המועברים לתביעה העירונית לשם הכנת כתב אישום בגין הדוחות והגשתם לבית המשפט.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב המלין על כך
שרכבי הסעות/השכרה חונים באופן קבוע במגרש הכורכר של
בית הדר. לטענתו המגרש שהנו שצ"פ ומותר לחניית רכבים
לבאי בית החולים בלבד, מדובר בדרכי גישה ומדרכות המשמשות
את באי בית החולים שחלקם הגדול אנשים מוגבלים.

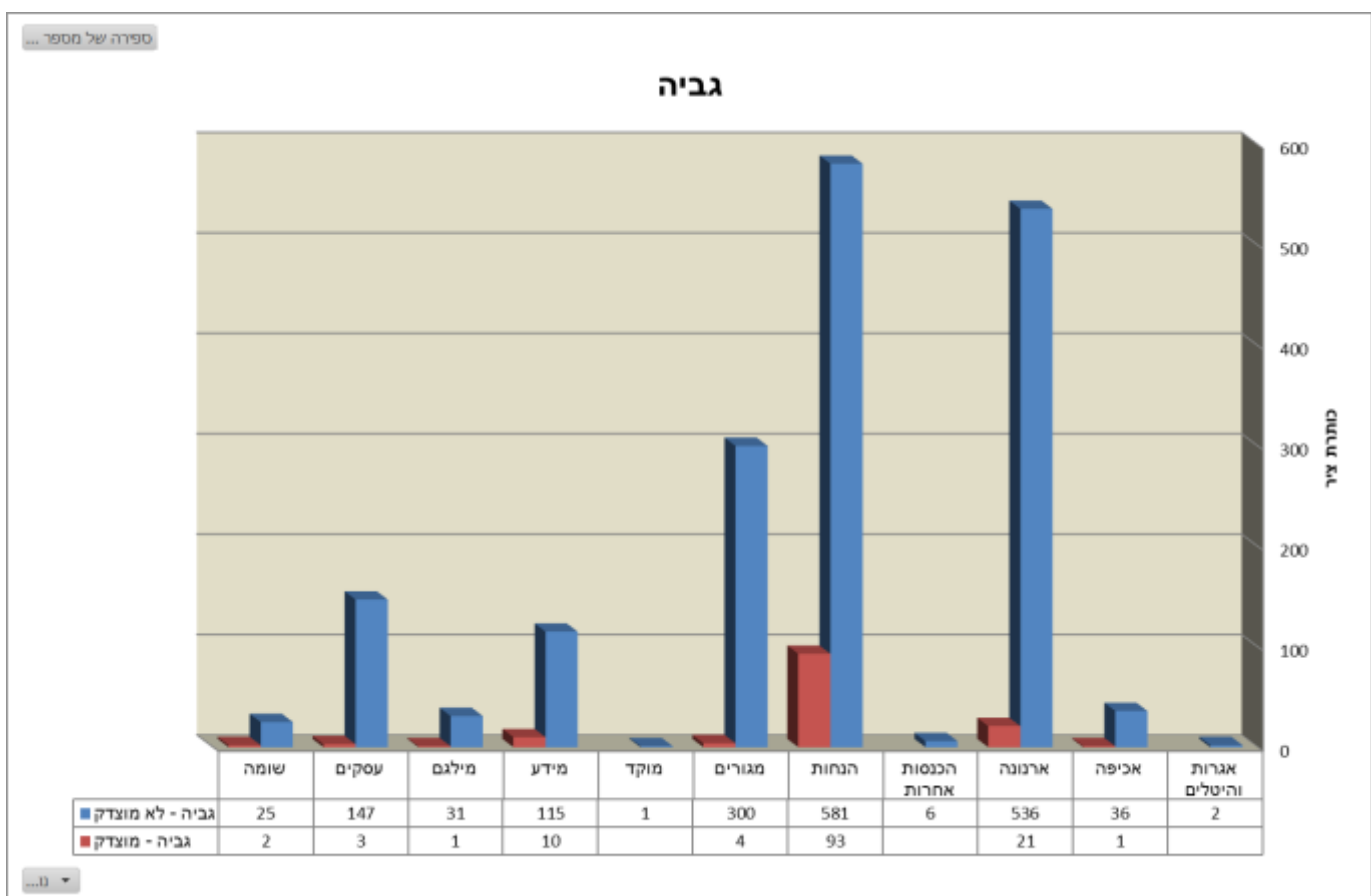
מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת חניה עולה כי,
לגבי חברת ההשכרה הנושא מטופל ומפוקח מתבצעת אכיפה.
לגבי המשאיות החונות ניתן יהיה לבצע אכיפה לאחר הצבת
תמרור האוסר חניה מעל 4 טון.

הפניה מוצדקת (09-038)

מנהל כספים



גביה



אגף הגביה

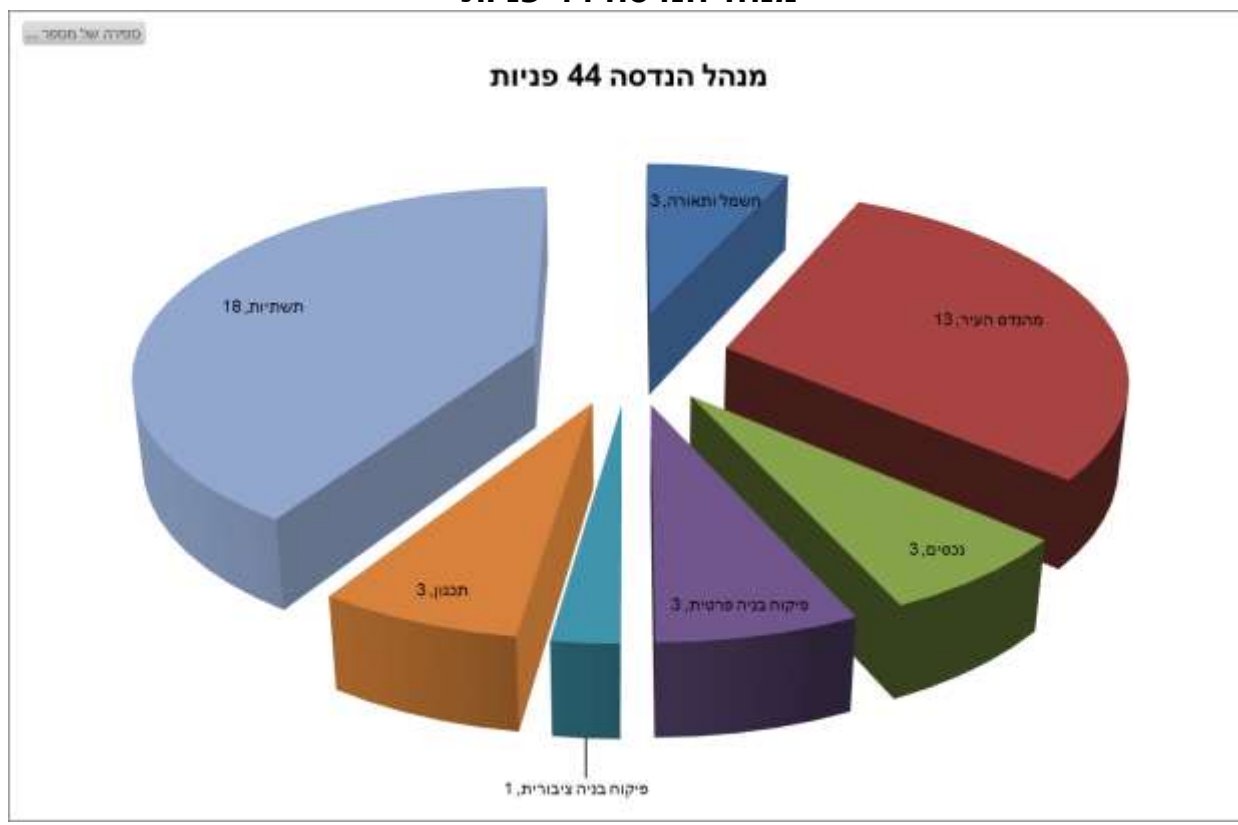
הארנונה היא מס המוטל על ידי הרשות המקומית על המחזיק בנכס (בעל הנכס או השוכר בנכס) ומטרתה לממן את הפעילויות השונות של הרשות. סוגי הנכסים עליהם מוטלת הארנונה הם בנין , אדמה חקלאית, וקרקע תפוסה, (כמשמעותם בסעיף 269 לפקודת העיריות) הנמצאים בתחום השיפוט של הרשות המקומית. החיוב הינו שנתי ומתייחס לתקופה שבין 1 בינואר ל31 בדצמבר לאותה שנה. תעריפי הארנונה נקבעים בצו הארנונה עליו מחליטה מועצת הרשות המקומית.

פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור בטענה שעל גבי חשבונות הארנונה לא מופיע תאריך הדפסה. מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול אגף הגביה עולה שאין תאריך הדפסה על גבי חשבונות הארנונה . מנהלת אגף הגביה פנתה לבית הדפוס בבקשה להוסיף תאריך הדפסה על גבי חשבונות הארנונה. בהתערבות היחידה לפניות הציבור הוחלט שבחשבונות הארנונה

החודשי / השנתי יודפס תאריך הדפסה על גבי חשבונות הארנונה .

הפניה מוצדקת _ (04-221)

מנהל הנדסה 44 פניות



תשתיות

אגף כבישים ותנועה (תשתיות) אחראי על תכנון וסלילת הכבישים בעיר, הטיפול כולל אחריות על כל נושא התנועה והסדרי התנועה, שדרוג כבישים וצמתים, מערכת הרמזורים, פיתוח צמתים תכנון ותכנון מחודש ותאום מערכות.

*האגף בודק נספחי תנועה לת.ב.ע תכניות פיתוח, הסדרי חניה לפרויקטים ולוועדות בניין עיר.

*אגף כבישים ותנועה {תשתיות} מהווה רגולטור וציר קשר בין עיריית אשדוד ומשרד התחבורה לקבלת מימון כספי לפרויקטים עירוניים ושירותי תחבורה ציבורית לתושבי העיר.

*קידום פרויקטים תחבורתיים ופיתוח תחבורה ציבורית עירונית ובין עירונית קידום פרויקטים להתחדשות העיר

*תיאום מערכות ותשתיות באזורי תעשייה.

*תיאום פרויקטים עם חברות נתיבי ישראל ונמלי ישראל לצורך קידום פרויקטים

*מחלקת תנועה אחראית על כל נושא האישורים והצבת תמרורי נכים בעיר

*כראש ראשות התמרור מנהל אגף כבישים ותנועה מאשר את כל הסדרי התנועה הזמניים לביצוע עבודות הקבלנים בכל תחום שיפוט אשדוד.

למחלקת פניות הציבור הגיעה פניה מתושבת המתלוננת על
משך השיהוי של רמזור בצומת ניר גלים , בפניה שמאלה מכיוון מערב
לכיוון מזרח הרמזור קצר מה שמקשה על התנועה ויוצר פקקים
ועומסי תנועה רבים בקשתה להאריך את משך הרמזור בפניה שמאלה.
בבדיקה שנערכה מול אגף תשתיות עולה כי רמזור ניר גלים כביש 41
ורמזור שד' בני ברית כביש 41 באחריות חב' נתיבי ישראל. על אף
שצמתים אלו אינם בשטח השיפוט של הרשות בחרנו לטפל בפניה זו
הנוגעת לתושבים רבים היוצאים מהעיר ועובדים באזור התעשייה הצפוני .

בצמתים אלו יוקמו מחלפים מה שיקל על עומסי התנועה .
אמור לצאת לביצוע בשנת 2022 .

הפניה מוצדקת (07-144)

מדור חניית נכים

חוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993

חוק חניה לנכים נחקק בשנת 1993, על מנת להעניק מעמד חוקי לתג נכה, אשר מונפק לנכים על ידי רשות הרישוי במשרד התחבורה, ולקבוע את זכויות החניה שהתג מעניק לבעליו.

חניה לנכה סמוך למקום מגוריו (תיקון מס' 7 תשע"ז - 2017)

4. ד (א) רשות מקומית 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.

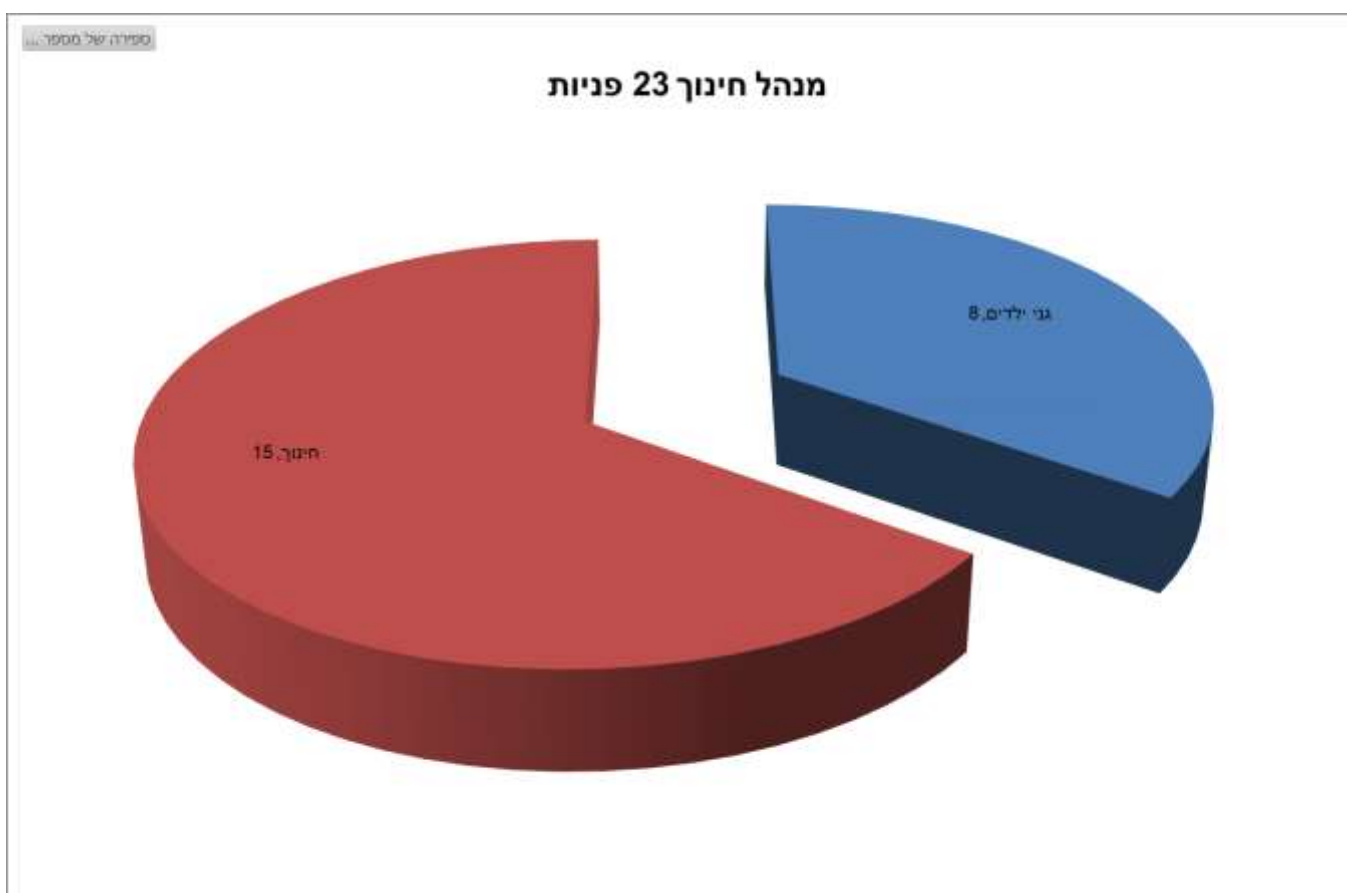
4. (ו) הוראות סעיף זה לא יחולו אם לנכה חניה הנמצאת בשימוש הבלעדי באופן קבוע, ובכלל זה חניה הצמודה לדירת מגוריו, ובלבד שהיא מותאמת לצרכיו.

ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה של תושב המלין על כך
שלא אושרה לו חניית נכים ברחוב בסמוך לביתו.
בבדיקה של היח' לפניית הציבור מול מנהלת מח' בטיחות בדרכים /
מדור נכים עולה כי לא ניתן לאשר חניית נכים ברחוב כאשר לפונה
יש חניה צמודה לדירת מגוריו.

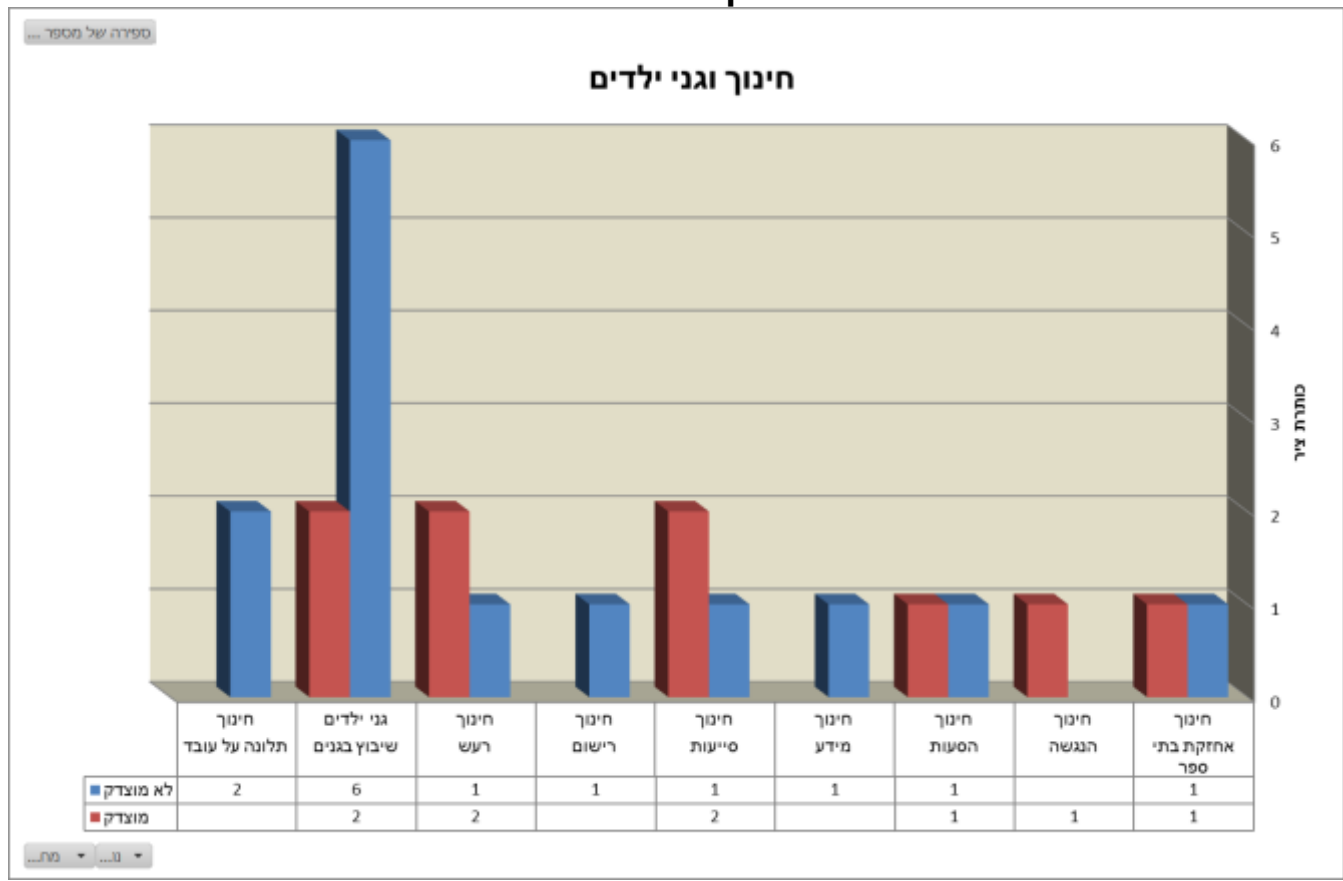
במקרה דנן, לפונה יש חניה צמודה לדירת מגוריו ולכן לא אושרה לו
חניה נוספת בשטח הציבורי.

הפניה לא מוצדקת (5-228)

מנהל חינוך 23 פניות



חינוך וגני ילדים



חינוך

מחלקת רישום עירונית אחראית על רישום מועמדים לגנים עירוניים, פרטיים וחרדיים, כמו כן מטפלת בבקשות העברה בכיתות א' וכיתות ז', וברישום תלמידים חדשים המגיעים לאשדוד לכיתות א – יב.

להלן הקריטריונים המהווים מתווה לשיבוץ בגני הילדים – השיבוץ הסופי יקבע על פי שיקולים מערכתיים, פדגוגיים ומקצועיים:

- זרם חינוכי – שיבוץ על פי הזרם החינוכי שבחרו ההורים (ממלכתי או ממלכתי דתי).
- רצף חינוכי – תלמיד הלומד בשנה הנוכחית בגן וצריך להמשיך ללמוד באותו גן, ישובץ באופן אוטומטי לגן.
- הישארות נוספת בגן חובה – מותנה באישור של השירות הפסיכולוגי ובהתאם להמלצותיו.
- גיל הילדים – בהתאם לתאריך הלידה בסדר יורד מהמבוגרים עד הצעירים.
- קרבת מגורים לגן – בהתאם לשכונת מגורי הילדים (עדיפות לשיבוץ ילדי הרובע ורק על בסיס מקום פנוי יהיה שיבוץ ילדים מרובעים אחרים)
- קריטריונים לשיבוץ בגנים תורניים
- זרם חינוכי – שיבוץ על פי הזרם החינוכי שבחרו ההורים (ממלכתי או ממלכתי דתי)
- רצף חינוכי – תלמיד הלומד בשנה הנוכחית בגן ו צריך להמשיך ללמוד באותו גן, ישובץ באופן אוטומטי לגן.
- הישארות נוספת בגן חובה – מותנה באישור של השירות הפסיכולוגי ובהתאם להמלצותיו.
- גיל הילדים – בהתאם לתאריך הלידה בסדר יורד מהמבוגרים עד הצעירים.
- תלמידים שלא ישובצו בגן בהתאם לבקשתם, ישובצו בגן ממלכתי דתי ברובע מגוריהם.
- ברישום מאוחר לגני הילדים ישובצו התלמידים בגן בו נותרו מקומות פנויים.
- משיקולים פדגוגיים, לא ישובצו אחים שאינם תאומים באותו הגן, השיבוץ יהיה בגנים סמוכים ככל אשר ניתן.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המלינה על מח' רישום עירונית המסרבת לרשום את ביתה ילידת שנת 2019 לגן סינדרלה .

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת רישום עולה כי גילם של מועמדי הרשום לגני ילדים נקבע על פי חוק חינוך חובה עי משרד החינוך ולנו כרשות אין צד בעניין.

עד לפני שנתיים היה ניתן לרשום על פי הנחיה של משרד חינוך חריגי גיל , משמע ילדים קטנים משנתון הרישום. בעקבות עתירה משפטית שהוגשה משרה"ח אסר מזה שנתיים על רישום ילדים חריגי גיל שאינם בשנתון המתאים הוראה זו מפורסמת גם בחוזר מנכ"ל משרד החינוך.

הפניה לא מוצדקת (04-154)

חינוך

במהלך השנים תשע"ו-תשע"ח פרסם משרד החינוך קול קורא לרשויות לצורך התאמות נגישות לתלמידים עם מוגבלויות, קבועה או זמנית הלומדים במוסדות החינוך בגילאי גן עד גיל 21

ב-30 ביולי 2018 פורסמו תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות שעל פיהן החוק מחייב הנגשה פרטנית הן לתלמיד והן להורה. 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.

מטרת החינוך המיוחד היא לקדם ולפתח את כישוריו ויכולתו של הילד עם הצרכים המיוחדים לתקן ולשפר את תפקודו הגופני, השכלי, הנפשי וההתנהגותי, להקנות לו ידע, מיומנות והרגלים ולסגל לו התנהגות מקובלת בחברה, במטרה להקל על שילובו בה ובמעגל העבודה.

חוק החינוך המיוחד מאפשר לילדים עם צרכים מיוחדים ללמוד במסגרות החינוך המיוחד או במסגרות החינוך הרגיל, בשילוב יחידי או קבוצתי, בעזרת תוספת של הוראה ושירותים מיוחדים הכוללים גם הסעות למסגרות הלימוד.

התקבלה תלונה מתושב, אשר מתלונן כי ההסעות של מחלקת חינוך מיוחד מאחרות באופן קבוע והילדים מגיעים למסגרת הלימודית לאחר השעה 8 שהיא שעת תחילת הלימודים והדבר גורם להם להפסד שעות לימוד.

בבדיקת התלונה מול מחלקת היסעים, התברר כי אכן הייתה בעיה נקודתית עם חברת ההסעות שגרמה לכך שההסעה הגיעה באיחור לבית הספר, הנושא טופל באופן מיידי ע"י מנהל המחלקה, החברה נקנסה בגין האיחורים.

מח' ההיסעים מבצעת פיקוח ובקרה על חברת ההסעות שאיסוף הילדים למסגרות החינוכיות יעשה בזמן.

הפניה מצודקת (11-0226)

חינוך

העיר אשדוד החמישית בגודלה בארץ היא עיר הטרוגנית, קולטת עליה, מגוונת מיום היווסדה. בעיר לומדים מדי שנה מעל ל- 56,000 תלמידים ב- 477 גני ילדים, 37 בתי ספר יסודיים, 7 בתי ספר לחינוך מיוחד ו-15 תכונים מקיפים עירוניים וכן במוסדות החינוך החרדיים. בתי הספר בעיר מספקים מענה לכל אוכלוסיית התלמידים, מזה שנים שהעיר אשדוד משקיעה בחינוך במטרה להוביל את מערכת החינוך להישגים משמעותיים בחמישה תחומים מרכזיים:

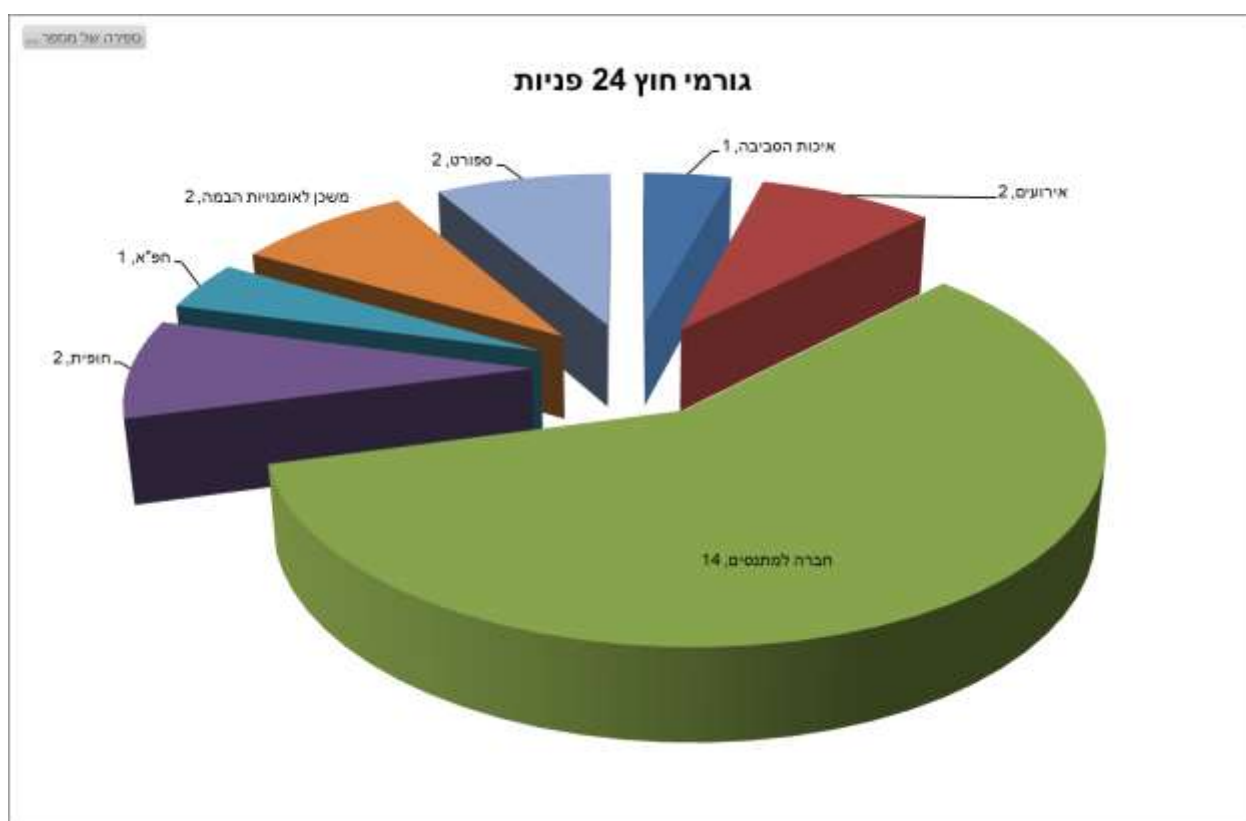
1. קידום ההישגים הלימודיים בכל הרמות, מהגן ועד לאוניברסיטה וטיפול המצוינות.
2. השקעה באוכלוסיות בעלות צרכים ייחודיים, מניעת נשירה, טיפול בילדים בסיכון וצמצום הפערים - כולל אוכלוסיות שלא נכללות בחוק חינוך חובה.
3. התאמת מערכת החינוך למאה ה-21, באמצעות תקשוב ושילוב טכנולוגיות חדשות בתהליך ההוראה-למידה.
4. השקעה בחינוך הערכי במורשת העם, הציונות ואזרחות פעילה. הנגשת תכניות ופעולות בשעות הפנאי ובהפעלת תנועות נוער.
5. הקצאת משאבים והשקעה בתשתיות של מוסדות החינוך - הן בהיבט הפיזי ובהיבט האנושי, ליצירת אקלים ותנאים לסביבה לימודית מזמינה ונעימה. (מתוך האתר העירוני)

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המלינה על הזנחת החצר במוסד חינוך תורני, חוסר במשחקים וניקיון. בבדיקה עם המחלקה לחינוך תורני, נמסר כי הנושא נבדק מול הנהלת המוסד, מתקנים שלא היו ראויים לשימוש הוסרו ובמקומם נפתחה פניה להוספת מתקנים חדשים בוצע ניקיון יסודי בחצר. מנהל המוסד יקפיד על ניקיון שוטף של החצר.

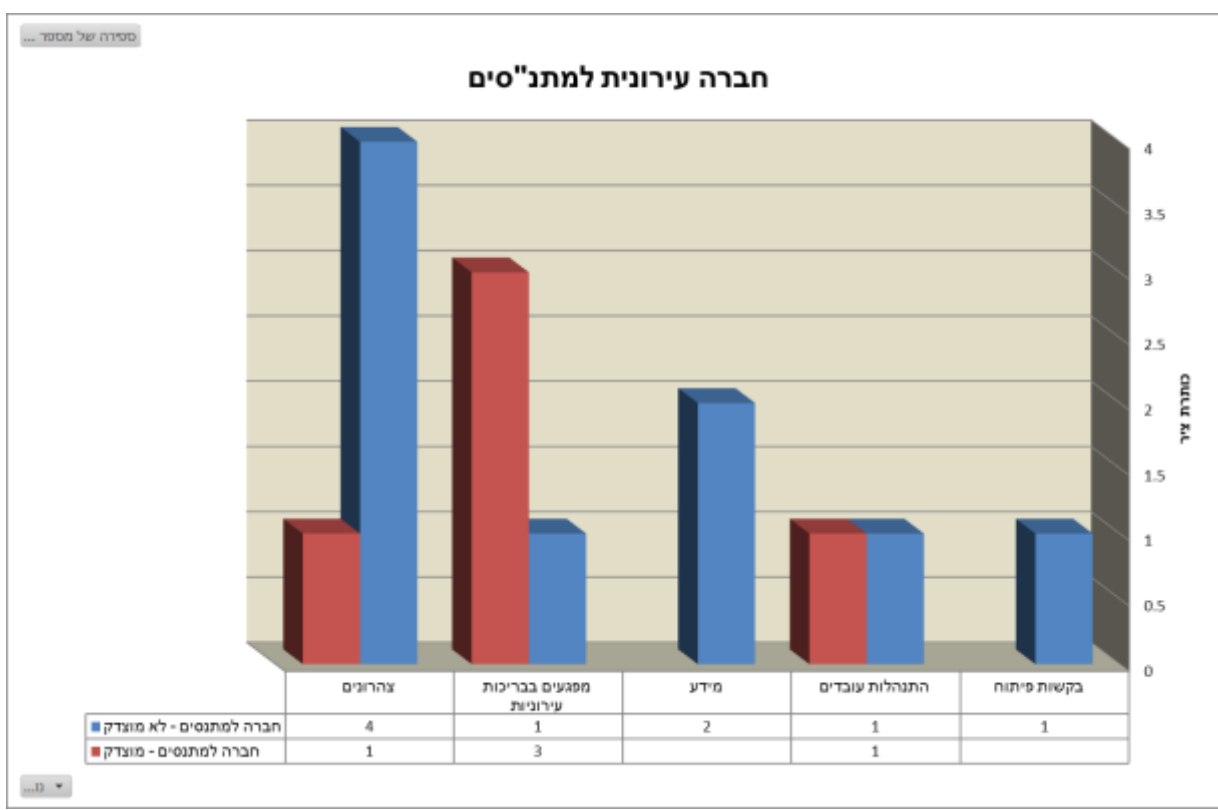
הפניה מוצדקת (10-0123)

המלצת נציב: ראוי שתהיה יוזמה עיתית לבדיקת מתקני חצר במוסדות כדי למנוע סכנה בטיחותית.

גורמי חוץ 24 פניות



חברה עירונית למתנ"סים



החברה העירונית למתנ"סים

החברה העירונית הינה הזרוע הביצועית של עיריית אשדוד ובבסיסה נמצא הרעיון לאגד תחת קורת גג אחת את כל פעילויות תרבות הפנאי בעיר. בחברה קיימים מוסדות אומנות מגוונים: מוזיאונים, מרכז מונארט לאומנויות, תיאטרון בלט פאנוב, להקות מחול, התזמורת האנדלוסית אשדוד ועוד, כל אלו מוציאים אל הפועל מגוון רחב ושפע של פעילויות תרבות, ספורט, אירועים, חוגים, הצגות ומפגשי העשרה לתושבי אשדוד מבוגרים, נוער, ילדים וטף. החברה העירונית לתרבות על כל זרועותיה מנגישה שירותים לכלל התושבים במטרה לגרום לכל תושב להרגיש ולהיות משמעותי ושייך. בחברה העירונית 14 מרכזים קהילתיים הפזורים בכל רחבי העיר, רוב המרכזים הקהילתיים ממוקמים במבנים ייחודיים ומפעילים שלוחות ברחבי העיר, מבני מעונות יום, אולמות מופעים, אולמי ספורט, ספריות עירוניות אשר מציעים שירותים לכלל האוכלוסייה, בריכות שחייה ועוד. {מתוך אתר החברה העירונית אשדוד}

ליחידה לפניות הציבור התקבלה פניה מתושבת המלינה על חוסר תיאום וסנכרון במידע המונגש באתר האינטרנט של החברה העירונית למתנ"סים. התושבת טוענת כי נכנסה לאתר האינטרנט לקבל מידע אודות בריכת שחיה באתר היה מצוין כי הבריכה פתוחה משהגיעה הפונה לבריכה עם ילדיה ונכדיה מתברר שבבריכה התבצעו עבודות וחלק מהבריכה לא היה שמיש מה שאלץ אותם לעזוב את הבריכה ולחזור לביתם. בבדיקה שערכה היח' לפניות הציבור עולה כי אכן התבצעו עבודות והבריכה לא פעלה באופן מלא בהתערבות היח' לפניות הציבור הכסף הוחזר לפונה.

הפניה מוצדקת {07-078}

המלצת נציב: לתחזק אתר אינטרנט באופן שוטף ולעדכן את האתר על שינויים החורגים מהפעילות השוטפת.

יישום המלצות נציב דוח 2020

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
בהתאם לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) התשנ"ג 1993 פרק ב סעיף 4(א) הנחת ילד נכה אינה מצריכה בקשה מאת התושב אלא אנו מבצעים אחת לחודשיים לפני הפקת דו חודשי הצלבה מול קבצי ביטוח לאומי ומעדכנים את הזכאים החדשים. ייתכן כי ההכרה כילד נכה עודכנה בדיעבד בקבצי ביטוח לאומי וכאן צריך היה להגיש בקשה על מנת לקבל את ההנחה רטרואקטיבי. אך באופן כללי מתבצע כאמור עדכון הנחות, כמובן רק לגבי ההנחות שאינן מצריכות בקשה (ישנן 5 אזרח ותיק, אזרח ותיק עם השלמה, נכה אי כושר, סיעוד וילד נכה)	ביטוח לאומי מדווח על קצבת ילד נכה חשוב לסנכרן היטב את הנתונים הללו ליישום הזכאות.	אגף הגביה פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור, מתושבת אשר טענה כי מגיע לה הנחה בארנונה עקב הנכות של בנה. התושבת מציינת כי הינה זכאית להחזר רטרואקטיבי בתקופת ששילמה סכום מלא. בעקבות פנייתה למוקד הטלפוני נציגה מאגף הגביה יצרה עמה קשר והסבירה לה על השלבים לקבלת הנחה ואף הסבירה לה כי תקבל החזר רטרואקטיבי על הזמן ששילמה באופן מלא (11-032)

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
ע"פ החוק יש לתת ההנחה הגבוה ביותר לה זכאי התושב וברגע שמשנים הנחה אנו שולחים הודעה על כך.	במקרה של שינוי גובה ההנחה של תושב מכל סיבה שהיא יש לעדכן את התושב.	<u>אגף הגביה</u> פניה נוספת בנוגע לבקשת הנחה שהתקבלה בפניות הציבור היא של תושבת אשר טוענת כי קיבלה הנחה. לאחר 3 חודשים רואה חיובים שונים בחשבונה, שאינם תואמים את ההנחה שמגיעה לה עבור ילדתה המוכרת בביטוח לאומי
<u>תגובת אגף החינוך</u>	<u>המלצת הנציב</u>	<u>אגף החינוך</u>

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של אב המבקש עבור ביתו שאמורה להיות בכיתה יב להישאר עוד שנה בכיתה יא ולעבור לבי"ס אחר עקב בעיות בריאות, פנייתו נדחתה ע"י מחלקת הרישום. מבירור פנייתו מול מנהל מחלקת חינוך העל יסודי נמסר כי לא ניתן לאשר ההעברה בכיתות הגבוהות מהחשש לנשירה	הקושי במעבר בין בתי ספר בכיתות הגבוהות ברור ואינו רצוי, אך חייב להיות מנגנון הדן במקרים יוצאי דופן למתן מענה באופן חריג למעבר המבוקש שילווה את ההורים והמבקש עד גמר ולא ישלח את הילד לסבב בבתי ספר	יש לפחות שלושה מנגנונים הדנים במעברים בחטיבה עליונה: בעקרון לכל תלמיד מובטח מעבר לחטיבה עליונה. הכיתה בה ילמד היא פונקציה של הישגים והתנהגות. מעבר בין בתי ספר אפשרי אך מחייב תהליך ממין. כאשר ההוצאה היא ביוזמת ביה"ס נכנס מנגנון של ועדה בין מקצועית, התמדה, שימוע וערר במחוז. במקרה של השארות כיתה, האגף מיישר קו עם מדיניות המשרד האוסר חד משמעית נקיטת פעולה זו שאינה מביאה אלא לנשירה ממערכת החינוך. רק במקרי קיצון יכול מנהל המחוז לאשר יוזמה כזו של מנהל בית ספר. בשנים האחרונות לא הושארו תלמידים כיתה אלא טופלו בבית הספר או הועברו למסגרת מקיפית או עמלנית.

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
תגובת החברה העירונית	המלצת הנציב	החברה העירונית למתנסים
אכן בוצע החזר כספי במיידית לאחר שיחתי עם הקוראת, (3/2020) נעשתה ישיבת צוות בענין עם דגש על חידוד נהלים. הקוראת לילך ממשיכה להגיע לספריה ומנויה אצלנו בילדים ומבוגרים. * לגבי בדיקת ספרים ההשאלה בשלוחה יא מתבצעת ע"י תוכנת אגרון ואצלנו ע"י תוכנת אידאה לכן אין סיכרון, כמובן סיטואציה זו ניתנת לבדיקה בימי פעילות השלוחה ע"י בדיקה טלפונית ובימים שלא פועלת מחפשת פיתרון עקיף.	חידוד נהלים עם צוות הספרייה על מתן שירות אדיב ונעים לאוכלוסיה, שיפור מערכות מחשב על מנת לאתר כל ספר לפי ברקוד	ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המלינה על יחס מחפיר ומזלזל של ספרנית בספרייה העירונית. וטענה כי בנוסף גם קיבלה קנס על ספר שהיה ברשותה ובאה להחזיר לספרייה ושם טענו כי הספר אינו רשום ולא שייך אליהם והפנו אותה למקיף ו לספרייה לבדוק שם. לאחר שחזרה מחו"ל הגיעה התושבת בשנית לספרייה עם הספר והפעם טענו כי הספר היה רשום על בנה ויש לה קנס לאיחור. בבדיקה שנערכה ע"י החברה למתנסים נמסר כי הפונה צודקת, מנהלת הספרייה העירונית – ביצעה אישית שיחה טלפונית עם הלקוחה וחידשה קשר לחוויה נעימה. הלקוחה תזוכה על סכום הקנס הנגבה ממנה

