



דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2020

כ"ו שבט תשפ"א

08 פברואר 2021

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 10 של נציב קבילות הציבור לשנת 2020 .

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 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 2020 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 1323 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 2020 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 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 2019 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 2019 860 פניות אל מול 1323 פניות בשנת 2020 גידול של כ-65%.
 - עיקר העלייה בפניות הייתה בהקשר לנושאים הקשורים באגף הגבייה שם נצפה גידול ביותר מ-100%.
- 323 פניות ב-2019 אל מול 724 פניות ב-2020.
- 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' 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 .

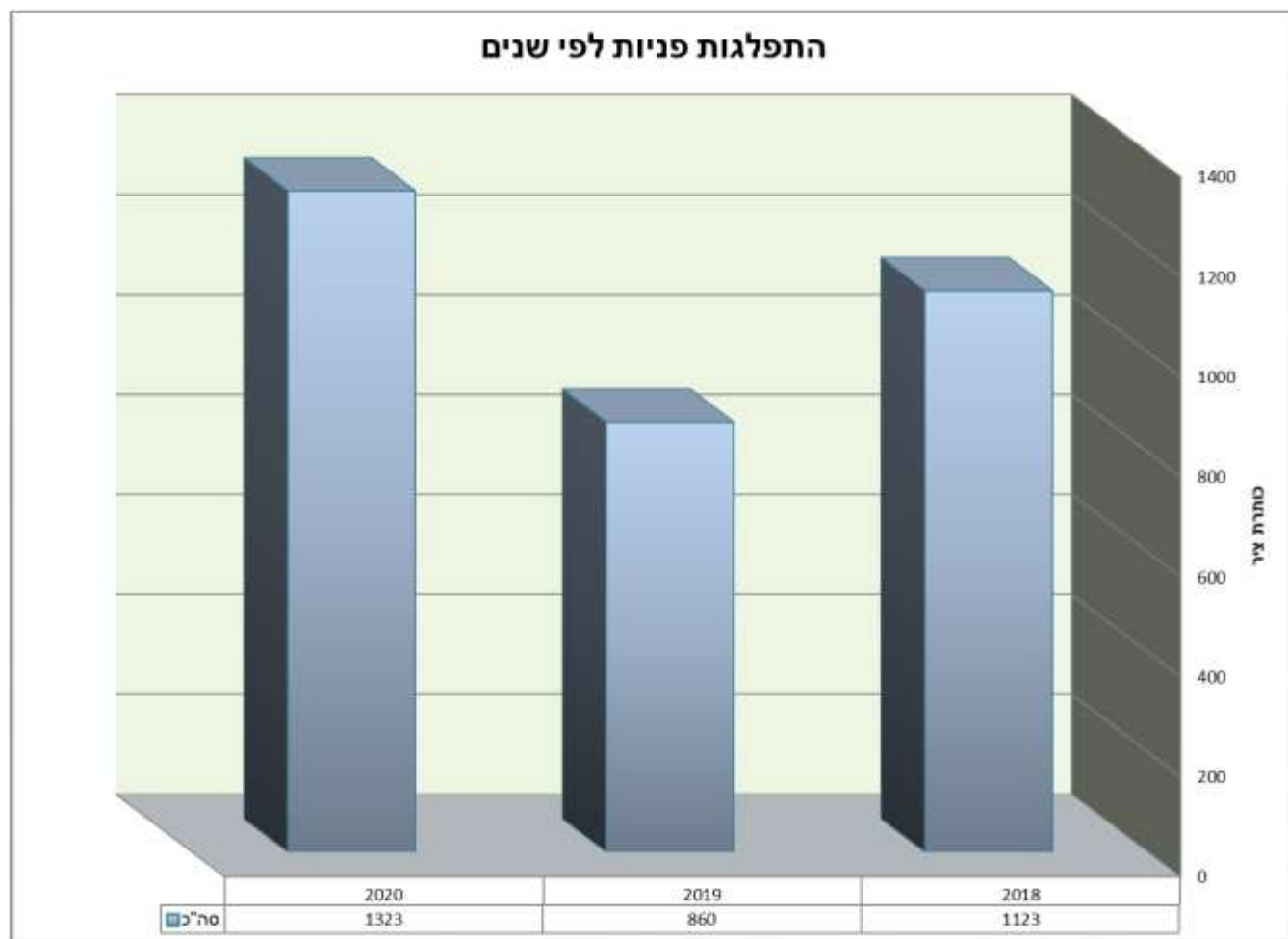
כמו כן מודה לרפרנטים המנהליים האמונים על הטיפול בפניות הציבור המגיעים במישרין אל המנהל ופועלים בכפוף להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור.

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

תוכן עניינים

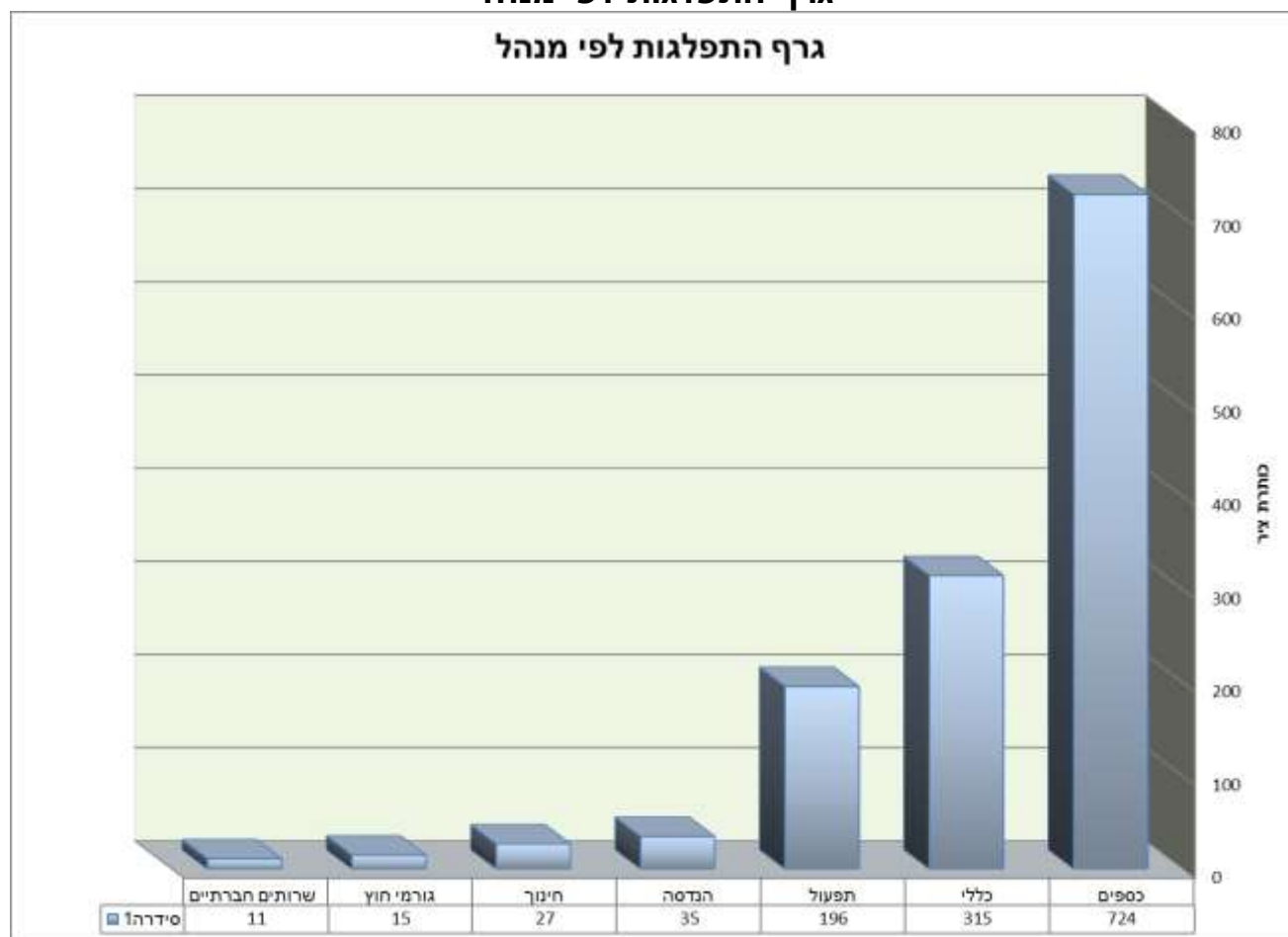
נושא	עמוד
התפלגות פניות לפי שנים	9
התפלגות פניות לפי מנהל	10
התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי	11
התפלגות פניות לפי אופן קבלה	12
מנהל תפעול	14-16
מנהל הנדסה	17-20
מנהל כספים	21-26
מנהל חינוך	27-29
גורמי חוץ	30-35
יישום המלצות נציב דו"ח 2019	36-40

התפלגות פניות לפי שנים

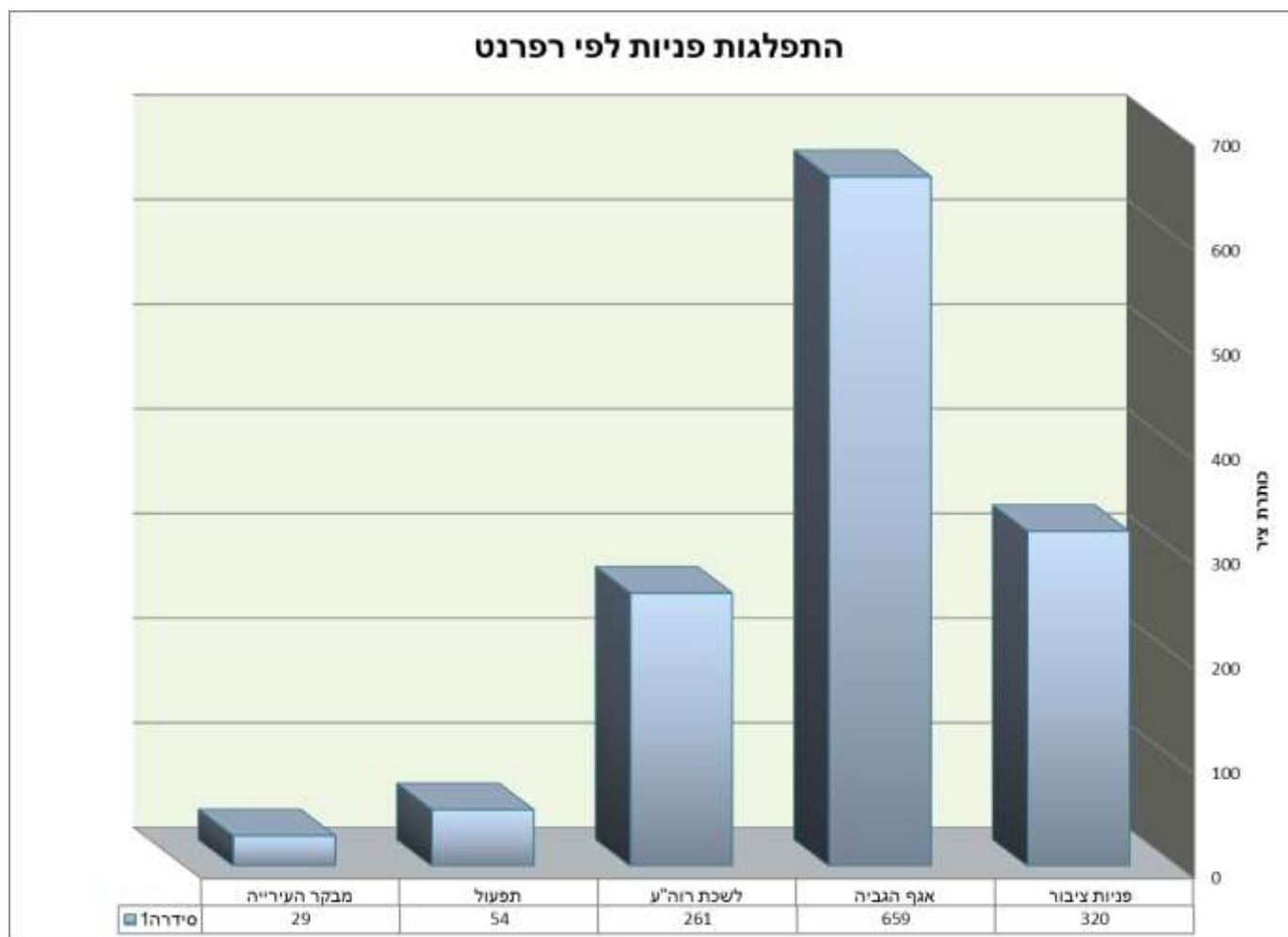


גרף התפלגות לפי מנהל

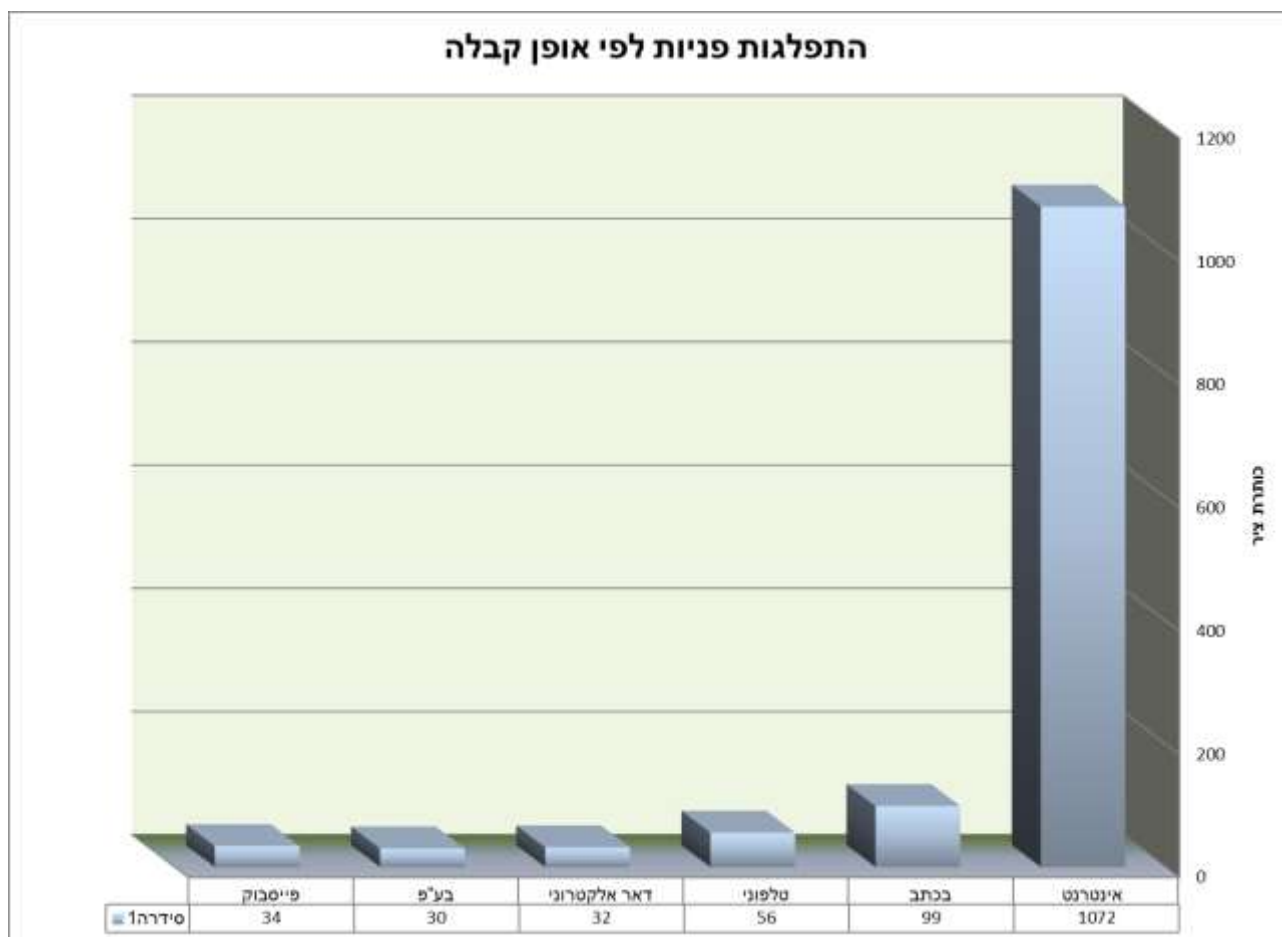
גרף התפלגות לפי מנהל



התפלגות פניות לפי רפרנט



התפלגות פניות לפי אופן קבלה



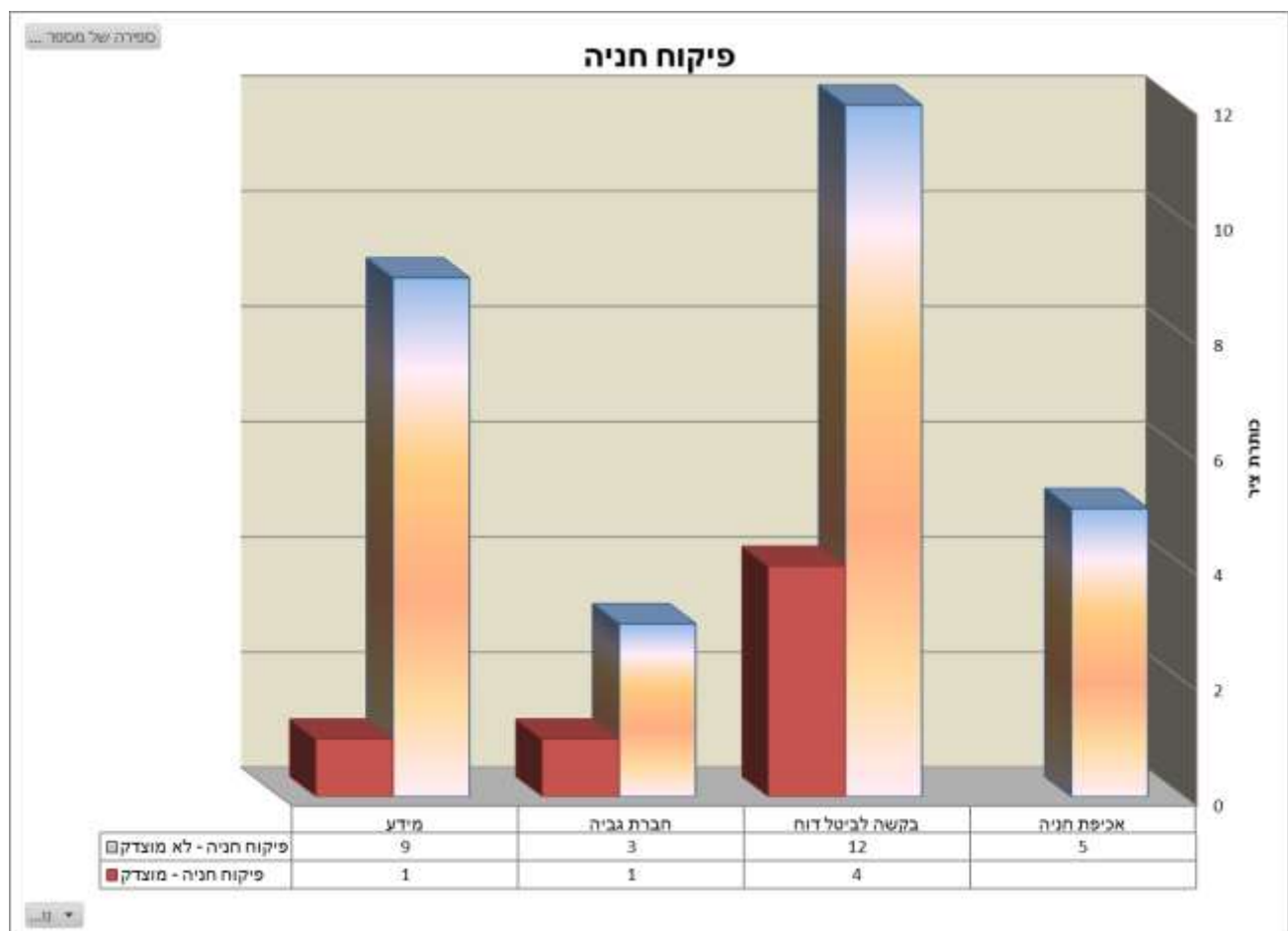
מבחר דוגמאות שהתקבלו

ביחידה לפניות הציבור

בשנת 2020



פיקוח חניה



פיקוח חניה

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

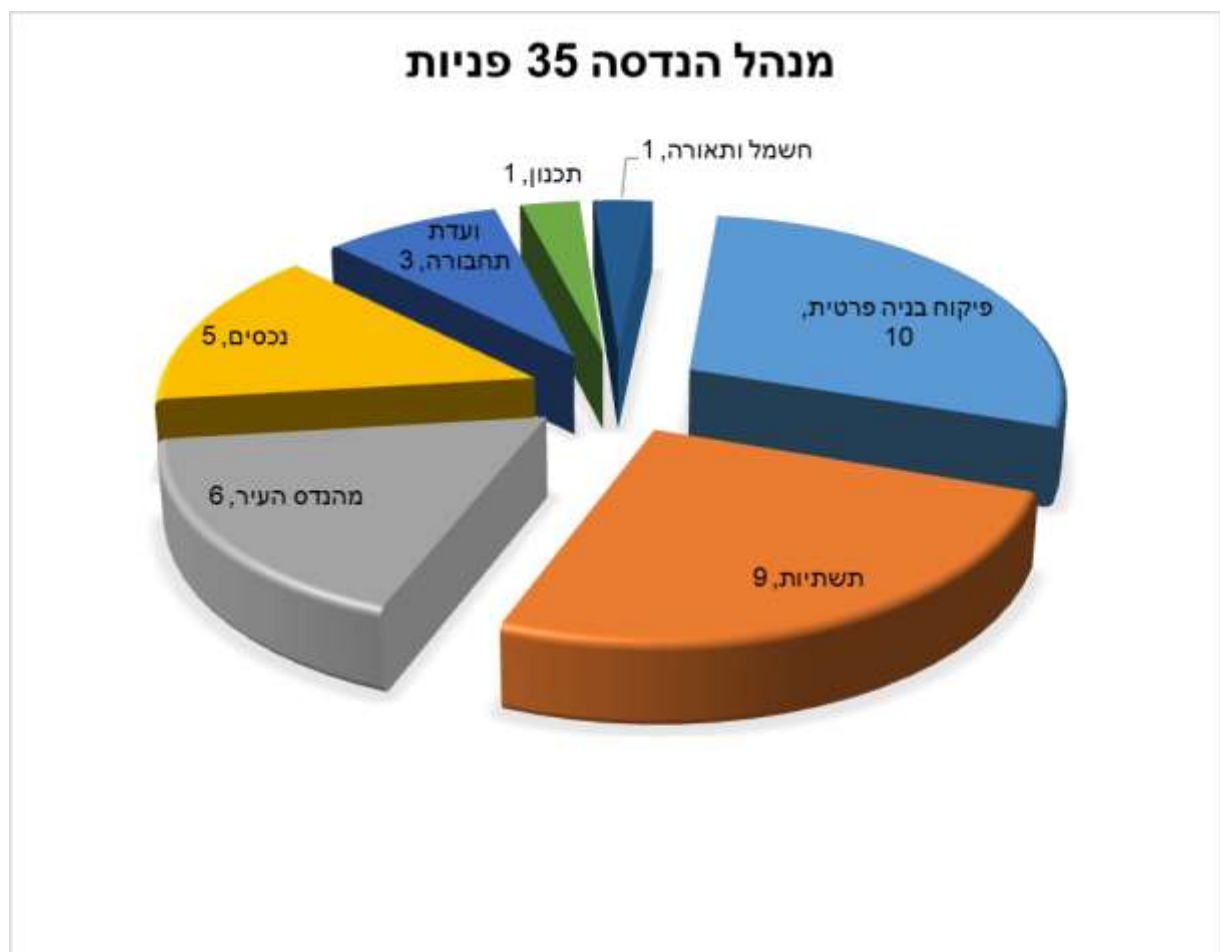
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת העיר המלינה על העובדה שקיבלה דו"ח חניה בזמן ששהתה בחו"ל.

בבדיקה מול מחלקת חניה נמצא דו"ח שנשלח אליה בעקבות טעות במספר הרכב.

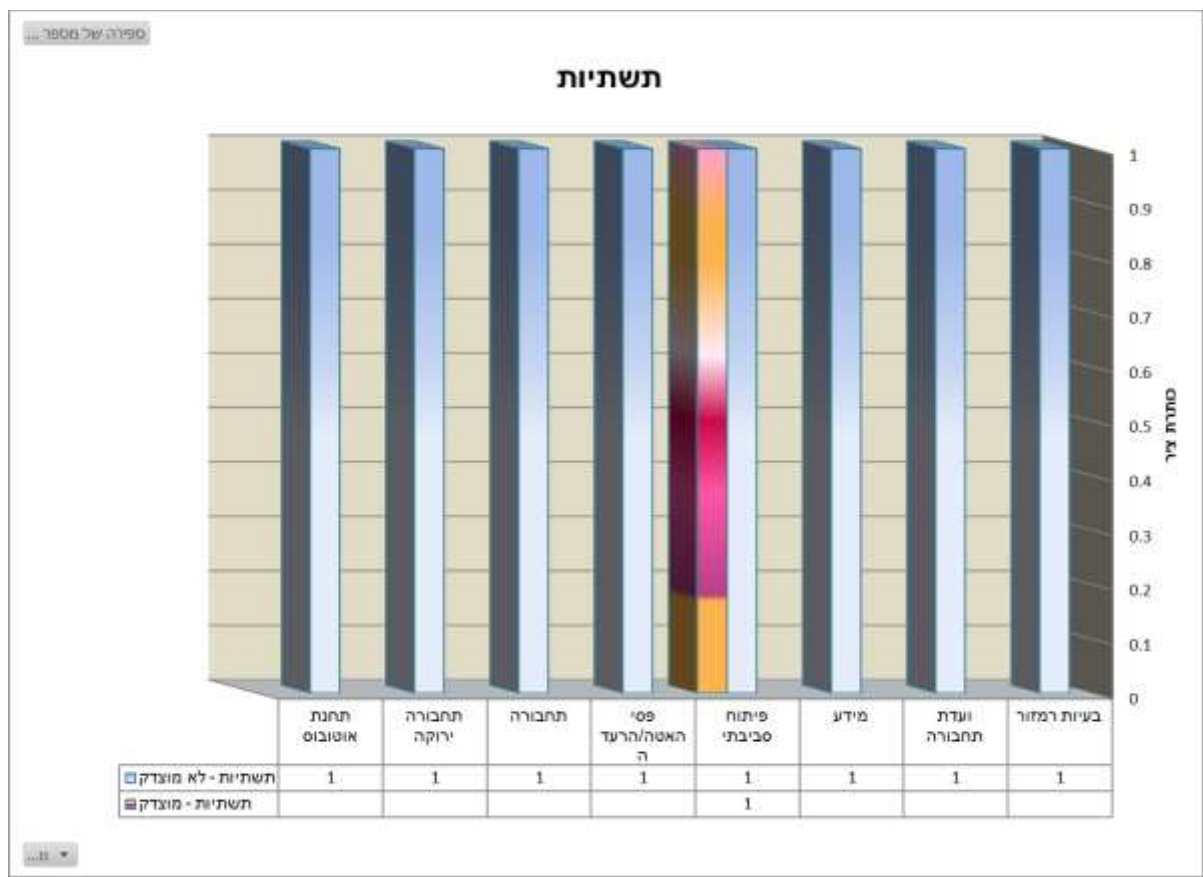
דו"ח החניה בוטל ונשלח לבעל הרכב הנכון. (2-14)

הפניה מוצדקת

מנהל הנדסה 35 פניות



תשתיות



תשתיות

ניידות ועצמאות

נגישות והנגשה לצורך התנהלות עצמאית

על מנת לאפשר לאדם העיוור בטוחה במרחב הציבורי יש להנגיש את סביבתו. שמירה על כללי נגישות מאפשרת לאדם העיוור התניידות עצמאית ובטוחה בתוך הבית ומחוצה לו וקבלת שירותים בצורה שוויונית. כללי הנגישות מעוגנים בתקנות הנגישות לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

התקנות מחייבות הנגשת מבנים, תשתיות ושירותים באופן שבו אנשים עם מוגבלות יוכלו להיכנס, לנוע וליהנות באופן מלא מכל מקום ציבורי ומהשירות הניתן בו, באופן שוויוני ובטוח.

חובת ההנגשה נעשית באמצעות ביצוע התאמות נגישות של המקום או השירות לסוגי המגבלות השונים.

חובת הנגישות חלה על בנייני ציבור, שטחי מסחר, מוסדות ציבור, בתי ספר, מרפאות, מוסדות להשכלה גבוהה, מרכזי תעסוקה, אתרי בילוי וטבע, צמתים ומדרכות, גשרים להולכי רגל, גנים ציבוריים, רכוש משותף בבנייני מגורים, שירותי שעת חירום ואחרים.

השלב הבסיסי בהנגשה הוא הסרת מכשולים. בנוסף לכך, קיימים עזרים וטכניקות המסייעים בהנגשה ייעודית לאדם העיוור או לקוי הראייה.

ההנגשה מתבצעת ע"י אנשים בעלי תואר "מורשה לנגישות השירות" הרשומים בפנקס ה"מורשים לנגישות השירות" ומוכרים על ידי משרד התמ"ת החוק מחייב מינוי מורשי נגישות נוספים. (מתוך אתר משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים)

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פנייה של תושבת העיר המלינה על העובדה שהצפצוף של הרמזורים בצומת (הנועד להנגשה לנכים) מפריע בעיקר בלילות.

בבדיקה עם מחלקת התשתיות נמסר כי מדובר בעורק תחבורה ראשי בו עוברים תושבים רבים חלקם בעלי מוגבלויות הצפצוף ברמזור עומד בתקן המקובל. עיריית אשדוד מנגישה בטיחות לכלל תושביה. (5-11)

הפניה לא מוצדקת

ועדת תחבורה

חוק חניה לנכים תשנ"ד-1993

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.

החלת הוראות לעניין חניה לנכה סמוך למקום מגוריו במקרים נוספים

(תיקון מס' 7) תשע"ז-2017

4ה. רשות מקומית תקצה מקום חניה לפי הוראות סעיף 4ד 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 שלא אושרה לו חניית נכים ברחוב בסמוך לביתו.

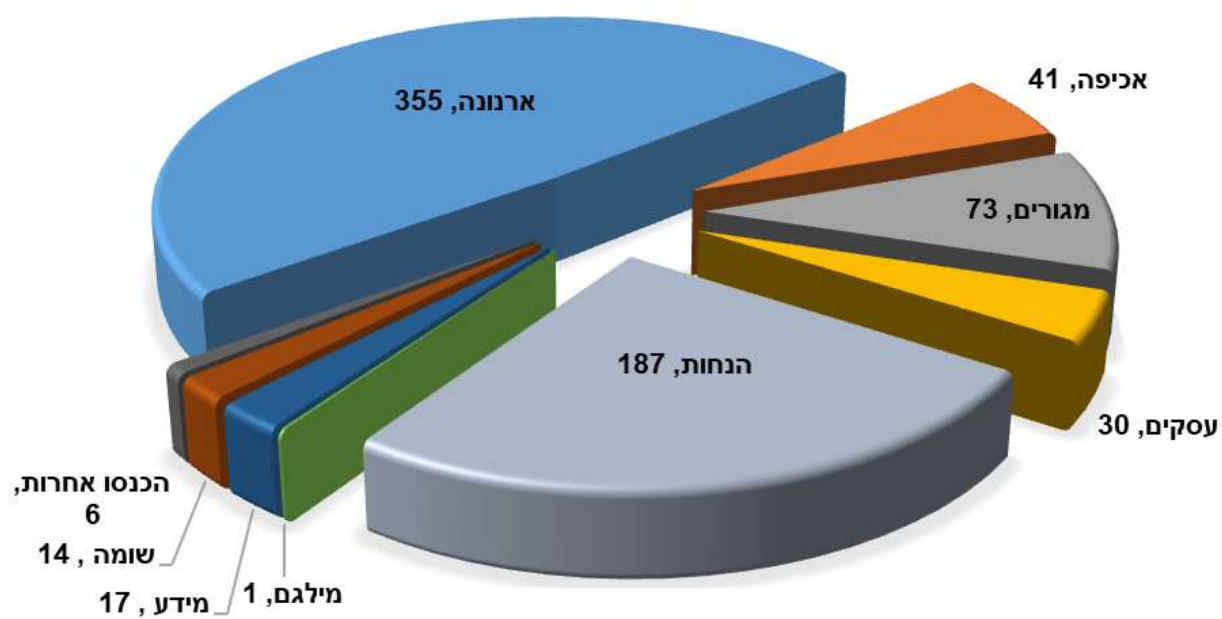
בבדיקה בוועדת תחבורה עם מהנדסת התנועה נמסר כי העירייה לא מאשרת חניית נכים ברחוב כאשר מדובר בבית פרטי.

ניתן להציב שלט חניית נכים רק כאשר לבעל התו אין חניה פרטית. (1-107)

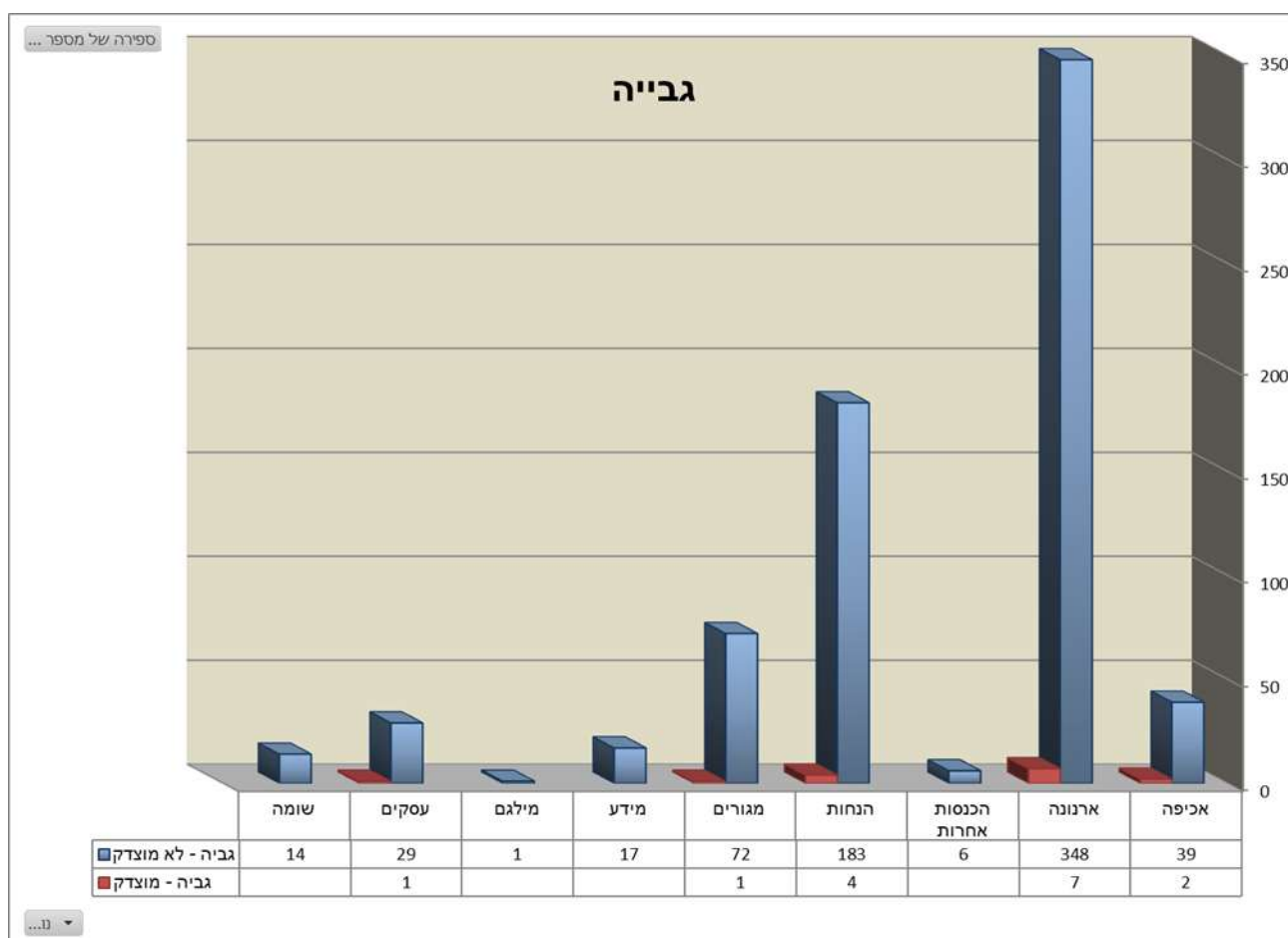
הפניה לא מוצדקת

מנהל כספים 724 פניות

מנהל כספים 724 פניות



גבייה



אגף הגבייה – הנחות

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, החוסכים זמן ומייעלים את השירות.

*לפני הגשת הבקשה להנחה בארנונה יש להסדיר את חשבון הארנונה על שם מבקש ההנחה, המחזיק בנכס לצורך זה יש למסור לעירייה את חוזה השכירות/רכישה של הדירה

*אם מבקש ההנחה אינו מופיע במרשם האוכלוסין כתושב אשדוד, יש להמציא אישור הרשות המקומית בה הוא רשום, כי אינו מקבל באותה רשות הנחה בארנונה.

*הגשת בקשה להנחה אינה דוחה את מועד התשלום ולא יהיה בה כדי לעכב הליכי אכיפה כחוק.

*הנחה בארנונה ניתנת לשנה שוטפת בלבד.

*תנאי בסיסי לקבלת הנחה למגורים הוא שהזכאי להנחה מחזיק בנכס.

*הזכאי ליותר מהנחה אחת, ייהנה מהנחה אחת בלבד-הגבוה מבניהן.

*זכאי להנחה אשר החזיק בנכס במשך חלק של שנת כספים-ייהנה מהנחה בשיעור יחסי למספר החודשים שהחזיק בנכס. {מתוך אתר האינטרנט עיריית אשדוד}

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב המלין על כך שלא קיבל את ההנחות המגיעות לו הנחה בגין אזרח ותיק והנחה בגין ילד נכה.

בפנייתו מציין שהדירה בבעלות הוריו עברה על שמו והנחת אזרח ותיק המגיעה להוריו בוטלה.

בבדיקה שנערכה מול אגף הגבייה עולה כי ההנחות שניתנו לו בשנים קודמות מקורם באישור שקיבל מביטוח לאומי על נכות של ילד, אישור זה פג תוקפו בחודש 11/19 על כן הנחה זו בשנת 2020 לא מגיעה לו. במקום בו יחודש האישור מביטוח לאומי תינתן ההנחה בהתאם. לא ניתן לקבל הנחה בגין הורים המתגוררים עם בעל הנכס מאחר וההנחה ניתנת למחזיק בנכס.

במקרה דנן הבן מחזיק בנכס ועל כן לא ניתן לקבל הנחת אזרח ותיק. (12-041)

הפניה לא מוצדקת

אגף הגבייה – ארנונה

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 לעלות את תעריפי הארנונה נדרשת לקבל את אישור שרי הפנים והאוצר לשינוי צו המיסים.

הנחות בארנונה:

הנחות בארנונה ניתנות למזיקי 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.

לפני הגשת הבקשה להנחה בארנונה יש להסדיר את חשבון הארנונה על שם מבקש ההנחה, המחזיק בנכס לצורך זה יש למסור לעירייה את חוזה השכירות/רכישה של הדירה.

🚧 פניה שהתקבלה ביחידה לפניות הציבור, מתושבת אשר טענה כי מגיע לה הנחה בארנונה עקב הנכות של בנה.

התושבת מציינת כי הינה זכאית להחזר רטרואקטיבי בתקופה ששילמה סכום מלא.

בעקבות פנייתה למוקד הטלפוני נציגה מאגף הגבייה יצרה עמה קשר

והסבירה לה על השלבים לקבלת הנחה ואף הסבירה לה כי תקבל החזר
רטרואקטיבי על הזמן ששילמה באופן מלא. (11-032)

הפניה מוצדקת

המלצת נציב:

ביטוח לאומי מדווח על קצבת ילד נכה חשוב לסנכרן היטב את הנתונים
הללו ליישום הזכאות.

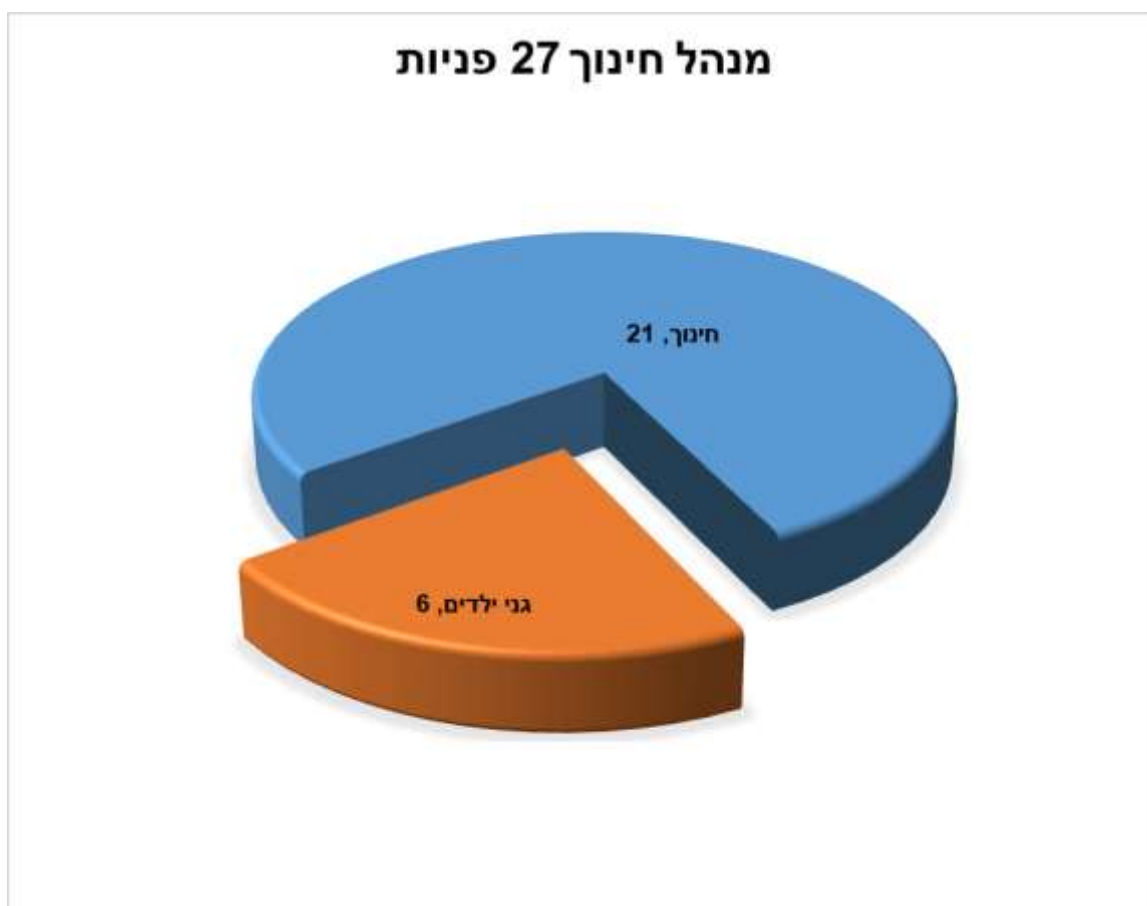
פניה נוספת בנוגע לבקשת הנחה שהתקבלה בפניות הציבור היא של תושבת אשר
טוענת כי קיבלה הנחה לאחר 3 חודשים רואה חיובים שונים בחשבונה, שאינם
תואמים את ההנחה שמגיעה לה עבור ילדתה המוכרת בביטוח לאומי.
מבירור היחידה לפניות הציבור מול אגף הגבייה עולה כי על פי דיווח שהועבר
אליהם מביטוח לאומי מדובר בקצבה זמנית.
בהמשך לדיווח ביטוח לאומי הוחלט לשנות את סכום החיוב עד שתמציא מסמכים
מעודכנים מהביטוח הלאומי המזכים אותה בהנחה . (7-009)

הפניה לא מוצדקת

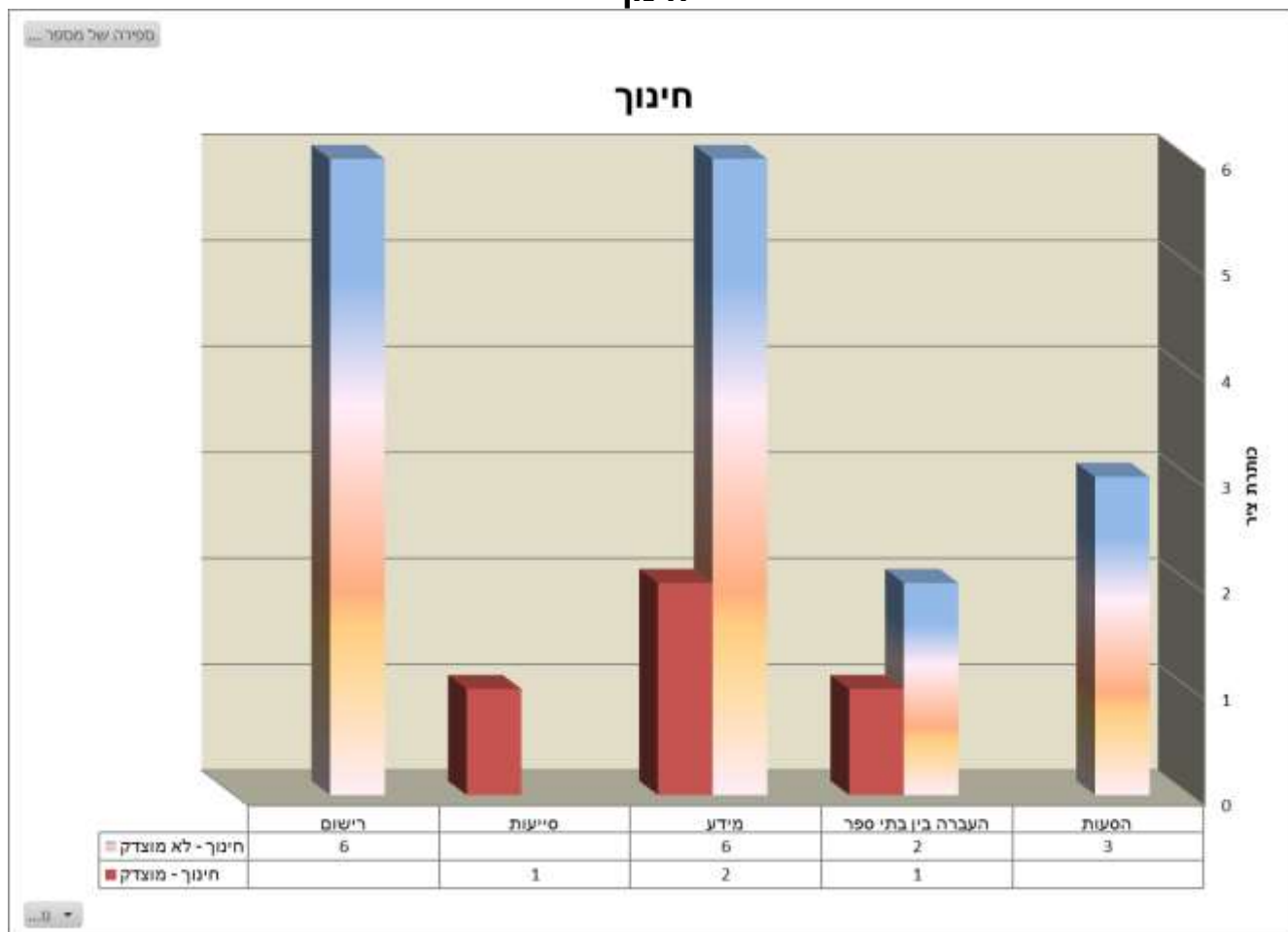
המלצת נציב:

במקרה של שינוי גובה ההנחה של תושב מכל סיבה שהיא יש לעדכן את התושב.

מנהל חינוך 27 פניות



חינוך



חינוך

המחלקה לחינוך על יסודי פועלת בשני מישורים מרכזיים

1. פעילות פדגוגית הנשענת על חזון ראש העיר בחינוך, ומדגישה את ההצטיינות השוויונית, השגיות, ערכים, רצף חינוכי ומניעת נשירה, תוך דגש על רצף מעברים בין החינוך היסודי לחינוך העל יסודי.
המחלקה לוקחת אחריות אף מעבר לכיתה י"ב בתחומי: ההשכלה הגבוהה וגיוס משמעותי לצה"ל.
באמצעות נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) ונתוני הגיוס מעריכה המערכת את עצמה ובונה תכניות לשיפור. מתוך מטרה ברורה לממש את תעודת הבגרות במקסימום ולמקסם את פוטנציאל הגיוס העירוני ללחימה בנים/בנות ועידוד יציאה לקצונה.
2. הפעלת בתי הספר העל יסודיים. כאן עוסקת המחלקה בניהולם הטכני, הארגוני והפרופסיונאלי של בתי הספר שבפיקוח עירוני.

במסגרת המחלקה שנים-עשר בתי ספר על יסודיים שש שנתיים, שמונה מקיפים ממלכתיים, שני מקיפים ממלכתיים-דתיים, אולפנא וישיבה תיכונית. המחלקה מטפלת כאמור ברישיונות, פתיחה או סגירת מוסדות, בטיחות, אחזקה, ניקיון, הצטיידות כללית, הצטיידות טכנולוגית, פתיחת מגמות טכנולוגיות ואחרות. כמו כן, מנהלת את כל המורים עובדי הרשות (למעלה מ-500) קליטה, ניהול פרישה וכל הקשור בזאת. עבודה זאת נעשית בשיתוף עם מחלקת השכר והחשבות. בנוסף פועלת במחלקה יחידת רישום והעברות האחראית לניתוב תלמידי היסודי לחטיבות הביניים, העברות בין בתי הספר וקליטת תושבים ועולים חדשים.

✚ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של אב המבקש עבור ביתו שאמורה להיות בכיתה יב' להישאר עוד שנה בכיתה יא' ולעבור לב"ס אחר עקב בעיות בריאות, פנייתו נדחתה ע"י מחלקת הרישום.

מבירור פנייתו מול מנהל מחלקת חינוך העל יסודי נמסר כי לא ניתן

לאשר העברה בכיתות גבוהות מהחשש לנשירה. (09-20)

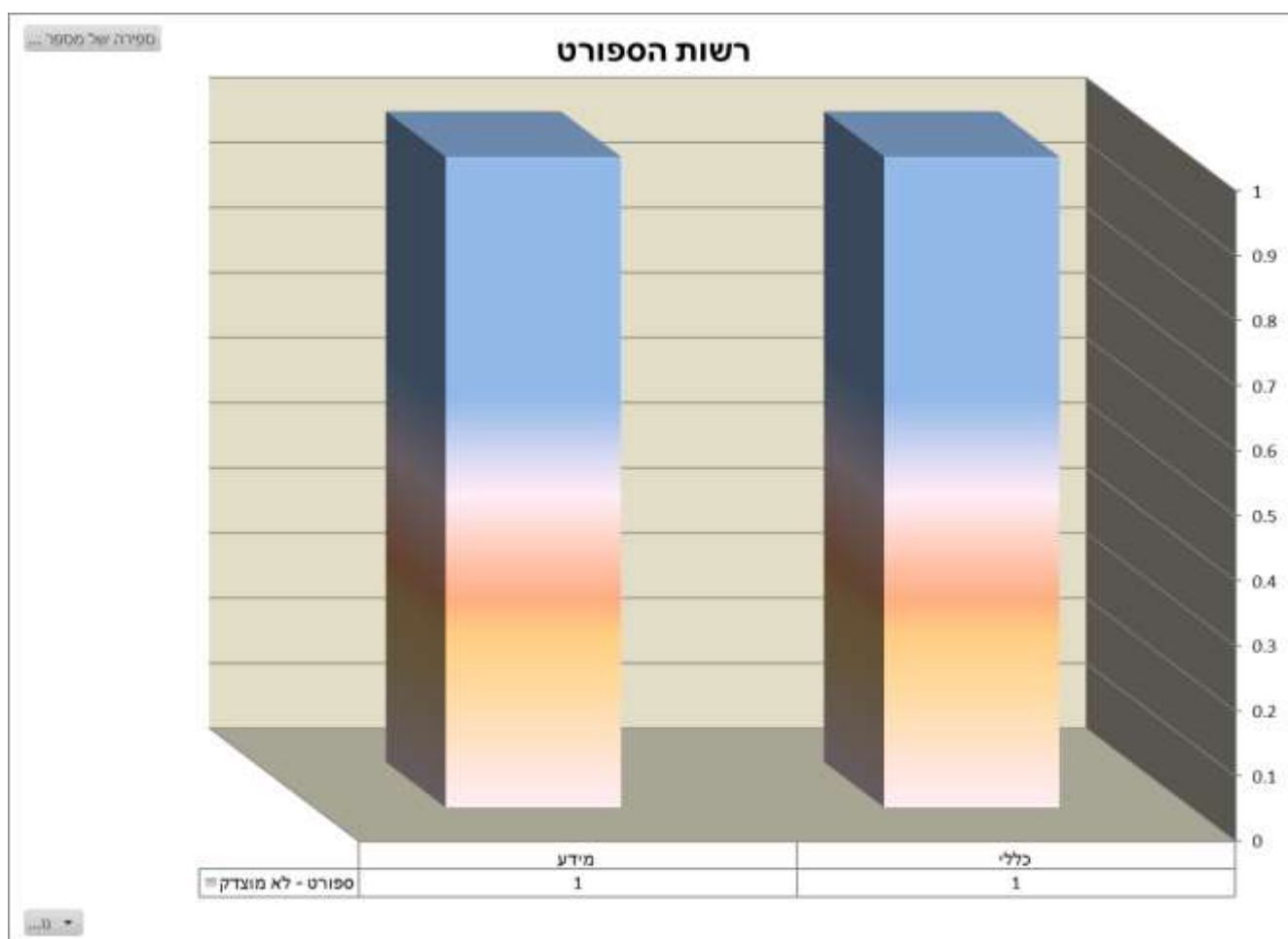
הפניה לא מוצדקת

המלצת נציב: 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.

גורמי חוץ 15 פניות



רשות הספורט



רשות הספורט

רשות הספורט העירונית נמצאת בתנופה חסרת תקדים ומממשת הלכה למעשה את חזון ראש העיר יום-יום, שעה-שעה.

רשות "פעילות גופנית – התרופה הטבעית" זו הסיסמה, שלפיה החלה המהפכה בספורט הספורט העירונית הופקדה. על ביצוע המשימה, ומשנה לשנה היעדים נכבשים בזה אחר זה התקבלה ברשות הספורט החלטה אסטרטגית מכוננת. הוחלט כי יש להציב את הפעילות בתחום הספורט העממי במקום הראוי בדירוג הקדימויות ובתוכנית העבודה הרב תקופתית.

רשות הספורט החליטה כי יש להשקיע ולהתמקד בקידום הפעילות הגופנית לכלל התושבים בתמיכת ראש העיר, המכהן כיו"ר ועד ההיגוי, שהנושא הינו חלק מחזונו, ובשיתוף משרד התרבות והספורט. לפיכך, גיבשה ועדת ההיגוי תוכנית פעולה מקיפה רב שנתית ורב מערכתית.

המטרה: צירוף תושבים רבים ככל הניתן, מכל קבוצות הגיל ומכל המגזרים למעגל הפעילות הגופנית.

החל מסע פרסום מסיבי, מתוכנן וממוקד, שמטרתו לעורר מודעות לחשיבות הנושא ולרישום לפעילויות ספורטיביות מגוונות שהוכנו והוצעו לתושבים, חלקם חינוך ללא תשלום.

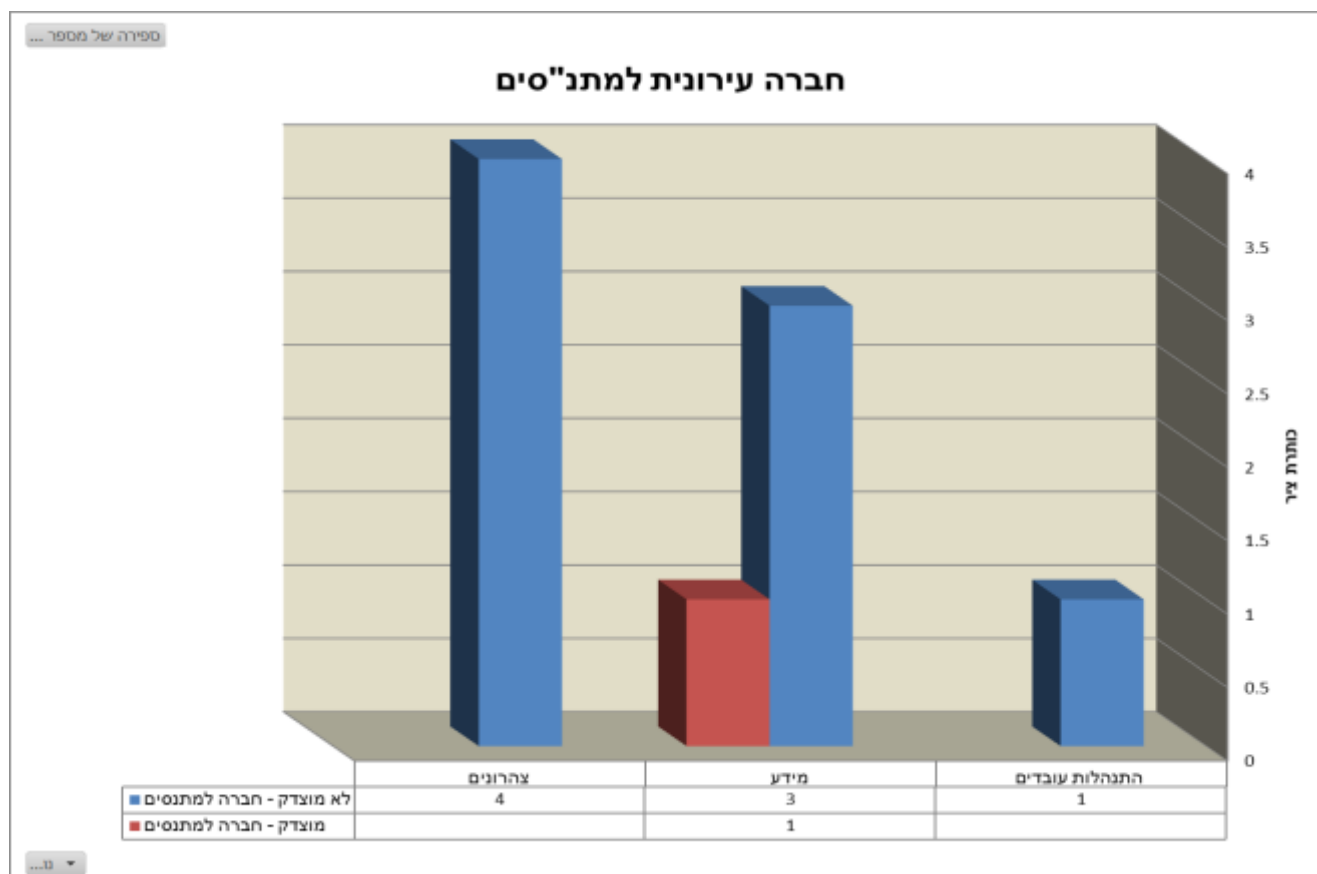
תחת הקריאה: "עשו זאת בעצמכם" עודדו ברשות הספורט את התושבים לעסוק בפעילות מבוקרת בזמנם החופשי. ללכת, לרוץ, לשחות ולרכוב על אופניים וגם להשתמש במתקני הכושר הפזורים בגנים ובפארקים ברחבי העיר ובמגרשי הספורט הפזורים ברחבי העיר ובתוך בתי הספר.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת, אשר מלינה על כך שבכל יום לקראת שעות אחר הצהריים מכבים את האורות במגרשי הספורט בבתי הספר ולילדים אין אפשרות לשחק ולשהות במגרש. לטענתה בתקופה זו של הקורונה צריך להשאיר את האור במגרשי הספורט ולאפשר פעילות ספורטיבית.

הפניה נבדקה מול מנהל רשות הספורט מהבירור עולה כי החלטה לכבות את האורות במגרשי הספורט העירוניים התקבלה במטה הקורונה העירוני בכפוף להנחיות משרד הבריאות ומניעת התקהלויות המסכנות את הציבור בתקופת הקורונה. (11-080)

הפניה לא מוצדקת

חברה עירונית למתנ"סים



החברה העירונית למתנסים

החברה העירונית הינה הזרוע הביצועית של עיריית אשדוד ובבסיסה נמצא הרעיון לאגד תחת קורת גג אחת את כלל 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 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 על איחור. בבדיקה שנערכה על ידי החברה למתנסים נמסר כי הפונה צודקת. מנהלת הספרייה העירונית- ביצעה אישית שיחה טלפונית עם הלקוחה וחדשה קשר לחוויה נעימה.

הלקוחה תזוכה על סכום הקנס הנגבה ממנה. (3-032)

הפניה מוצדקת

המלצת נציב:

חידוד נהלים עם צוות הספרייה על מתן שירות אדיב ונעים לאוכלוסייה, שיפור מערכות מחשב על מנת לאתר כל ספר לפי ברקוד.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב אשר קובל כי לא מקבל יחס מהחברה העירונית מטעם יול"א ואין מענה טלפוני במשרדים למרות ניסיונותיו הרבים להשיגם אך ללא הצלחה. בבדיקה מול החברה למתנסים נמסר כי ישנו עומס רב עקב רישום לצהרונים ובעקבות כך כנראה שהמזכירות אינן יכולות לענות לשיחות. (09-008)

הפניה מוצדקת

המלצת נציב:

יש להיערך היטב לקראת הרישום לצהרונים.

יישום המלצות נציב דוח 2019

נושא	המלצת נציב	תגובת האגף/מחלקה
<u>אגף אחזקה</u> 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 .	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.	הכבישים מטופלים באופן שוטף. טיפול /חידוש מתבצע בהתאם לסדרי עדיפויות ותקציב. הכבישים המדוברים טופלו במקטעים גדולים בעייתיים.

נושא	המלצת נציב	תגובת האגף/מחלקה
<u>אגף חופים</u> 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.	<u>המלצת נציב</u> 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.	<u>תגובת מנהל אגף החופים</u> מקבל את המלצת הנציב יועבר בהשתלמות המצילים הקרובה.

תגובת האגף/מחלקה	המלצת נציב	נושא
<u>תגובת מנהל האגף</u>	<u>המלצת נציב</u>	<u>אגף חופים</u>
הודעה בדבר קו המצופים המסמן את גבולות החוף המוכרז תועבר לקהילת החופים שלנו דרך מועדוני הגלישה והנציגים שלהם.	ליידע היטב את הציבור לעניין מטרת המצופים ומול אוכלוסיית הגולשים לחדד את שמירת המרחק מסימון גבול אזור רחצה מוכרז.	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.

נושא	המלצת נציב	תגובת האגף/מחלקה
<u>מח' שירותי אשפה</u> 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.	<u>המלצת נציב</u> היה ראוי לצאת בפרסום נאות ולהביא לידיעת הציבור שמדובר בהחלפת זכיון והיכן נמצאים מתקנים לזמן הביניים עד כניסת הקבלן החדש לעבודה.	<u>תגובת מנהל המחלקה</u> חשוב להדגיש כי המידע נגיש לציבור באתר העירייה לרבות מיקומי מתקני המחזור השונים. פרסום מכרז הפינוי מותנה היה באישורים רלוונטיים נוספים של תאגיד "תמיר" אשר ניתנו בזמני אמת וללא יכולת אמתית ביציאה למסע פרסום כולל. בנוסף יצוין כי לא נאספו כל מתקני מחזור הנייר, אלא כ – 200 בלבד (מתוך כ 700) ועם סיום הצבת מתקני המחזור החליפיים גדלו כלי האצירה לטובת מחזור הנייר ברחבי העיר. מודה על פניית התושב ומעורבותו לתחום המחזור.

נושא	המלצת נציב	תגובת האגף/מחלקה
אגף גביה	המלצת נציב	תגובת ראש מנהלת רובע ג'
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המלינה על כך שחויבה בחשבון הארנונה על פרויקט חצרנות ללא הסכמתה. בבדיקה שנערכה מול אגף הגביה 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.	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.	פרויקט מהפכני שלראשונה בתולדות העיר והמדינה כולה מסדיר טיפול בחצרות פרטיות של בניינים שהוזנחו בצורה קשה וזאת במקום מעבר לאכיפה במקרים של מפגעים תברואתיים כמתחייב בחוק (730 שח) בפרויקט זה אף החלטנו על מינימום 80% הסכמה - הרבה מעבר ל-51% שמספיקים בלא מעט דברים אחרים. כל בנין שהצטרף לפרויקט קיבל אף לא מעט מודעות בלובי הבנין - אם זה לפני תחילת התהליך או תוך כדי/אחרי יש לציין בנוסף לכך שהפרויקט מסובסד הרשות - עלות ממוצעת "ע"י לרשות לדייר הינה 27 שח (כלומר קרוב לחצי מיליון שח מסובסד מידי שנה) מעבר לכך, כל בנין מקבל טיפול ראשוני / "במתנה" איפוס שטח, לפני תחילת אחזקה שוטפת פעמיים בשבוע, בעלות חד פעמית לכל בנין על סך עשרות אלפי שקלים לפעמים. כיום שותפים וחתומים בפרויקט ברחבי הרובעים הוותיקים בעיר - מרובע א' עד ח' - למעלה מ-5,500 יחידות דיור

תגובת האגף/מחלקה	המלצת נציב	נושא
<u>תגובת ס/ מנהל אגף</u> <u>חירום וביטחון</u>	<u>המלצת נציב</u>	<u>אגף ביטחון</u>
במסגרת הסיור שיעשה עם קצין מיגון של פיקוד העורף נגיע לביג נבדוק שאכן עומד בקריטריון ונדאג להסדיר זאת מול הנהלת הביג .	בשעת חירום וירי על העיר אשדוד הנחייה 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" להשאת החניון התת קרקעי פתוח בשעת חירום.	ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושב 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 ההנחיה נסגר גם החניון התת קרקעי.