



דו"ח נציב קבילות הציבור לשנת 2022

תוכן עניינים

נושא	עמוד
מבוא	3-7
התפלגות פניות לפי שנים	8
התפלגות פניות לפי מנהל	9
התפלגות פניות לפי רפרנט מנהלי	10
התפלגות פניות לפי אופן קבלה	11
כותרת מבחר דוגמאות	12
מנהל תפעול	13-28
מנהל כספים	29-31
מנהל חינוך	32-35
מנהל הנדסה	36-38
גורמי חוץ	39-43
יישום המלצת נציב קבילות הציבור 2021	44-46

כ"ח שבט תשפ"ג
19 פברואר 2023

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 11 של נציב קבילות הציבור לשנת 2022 .

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 לבררן:

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

דרכי בירור תלונה:

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

לצורך בירור התלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו מסמך בתקופה שיקבע או לדרוש מכל עובד או גוף מגופים המנויים בסעיף 5 (א) 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:

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 , האינטרנט , 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 2022 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור ב 1814 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 2022 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.

פרס שקיפות שלטונית

ראוי לציין כי בשנת העבודה 2015 עיריית אשדוד קיבלה את פרס שקיפות שלטונית משרת המשפטים, ובשנת 2021 אשדוד קיבלה **בפעם השנייה** את פרס שקיפות שלטונית משר המשפטים פרסים אלה הינם 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 2021 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.

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 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.

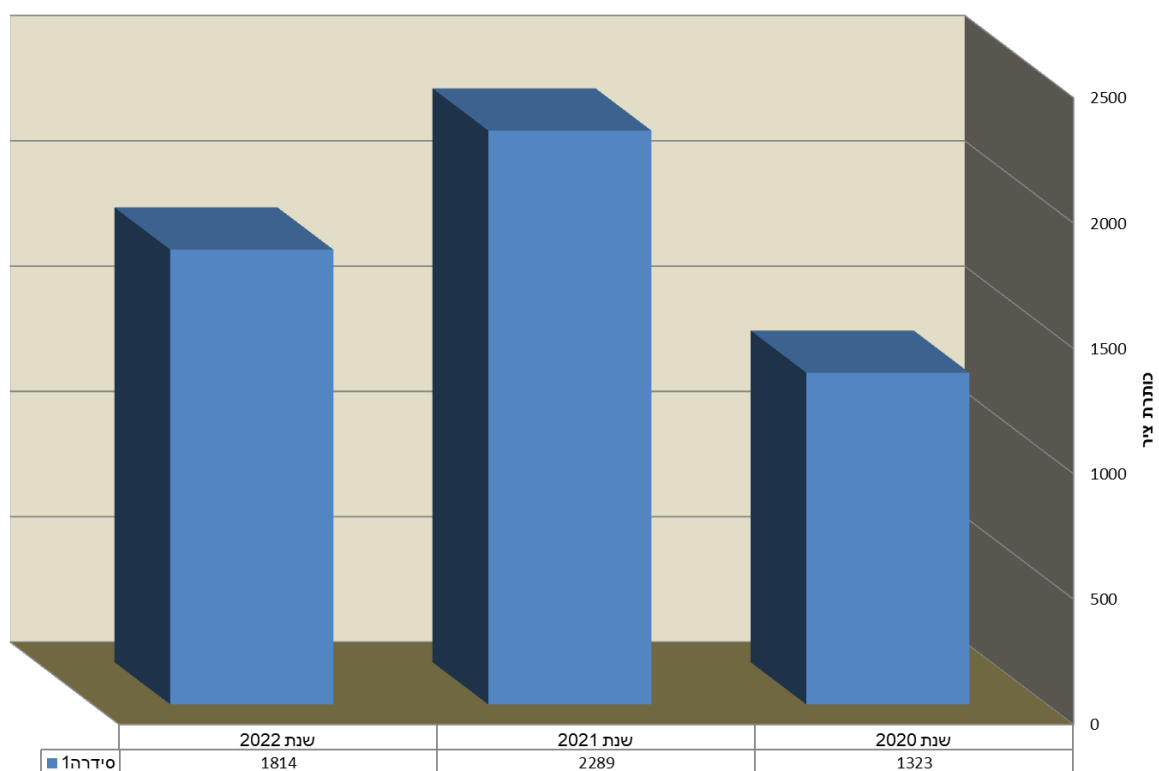
סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' טלי חכמון וגב' עדי דהן, לס/מנהל מח' פניות הציבור הגב' זהבה סבג, לראשי מנהלים, מנהלי האגפים, המחלקות ומנהלי החברות העירוניות על שיתוף פעולה פורה שהניב תוצאות ראויות במהלך שנת העבודה.

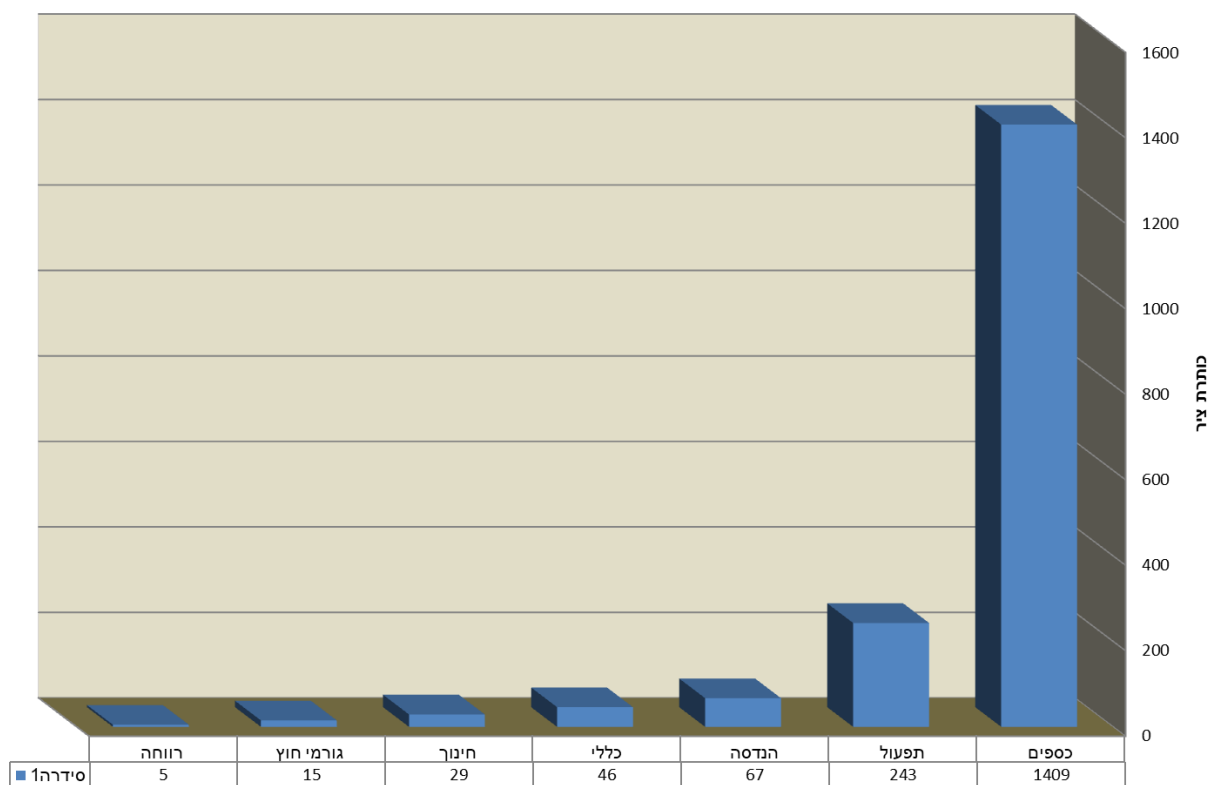
כמו כן מודה לרפרנטים המנהליים האמונים על הטיפול בפניות הציבור המגיעים במישרין אל המנהל ופועלים בכפוף להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור.

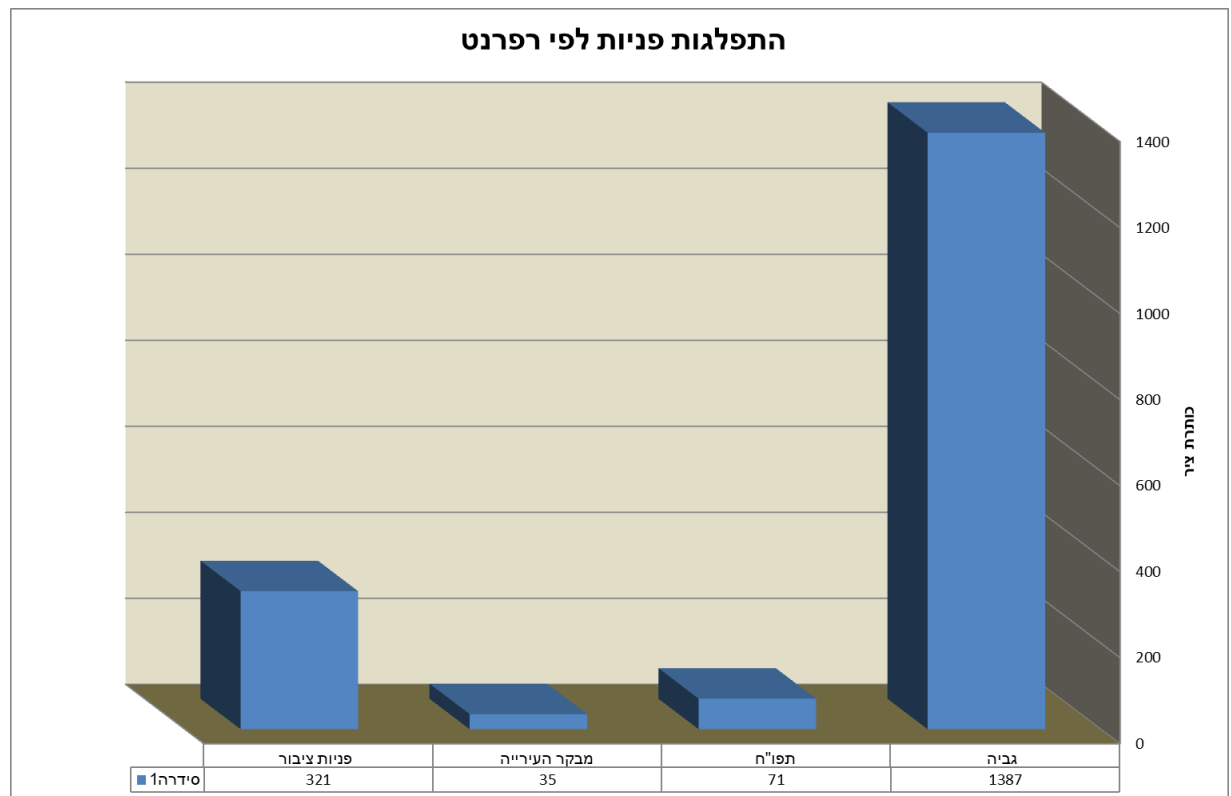
בברכה,
עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

התפלגות פניות לפי שנים

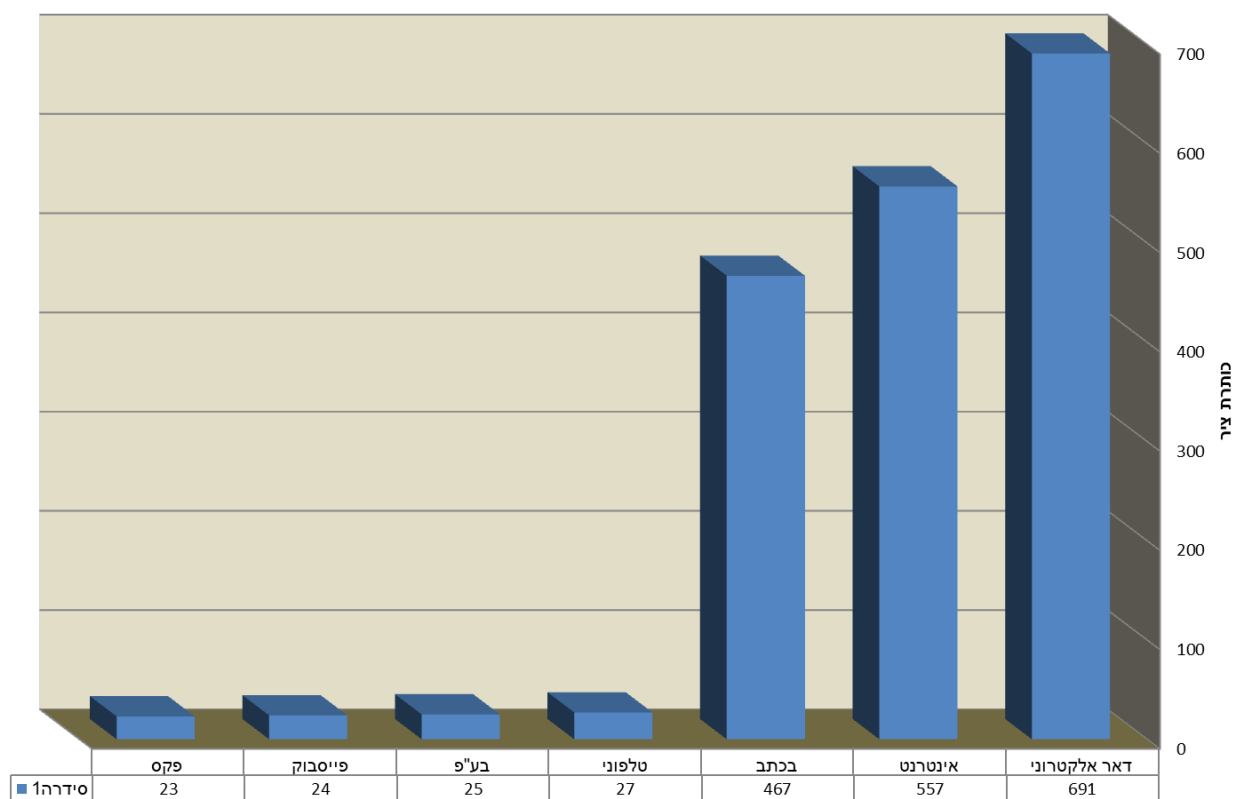


התפלגות לפי מנהל

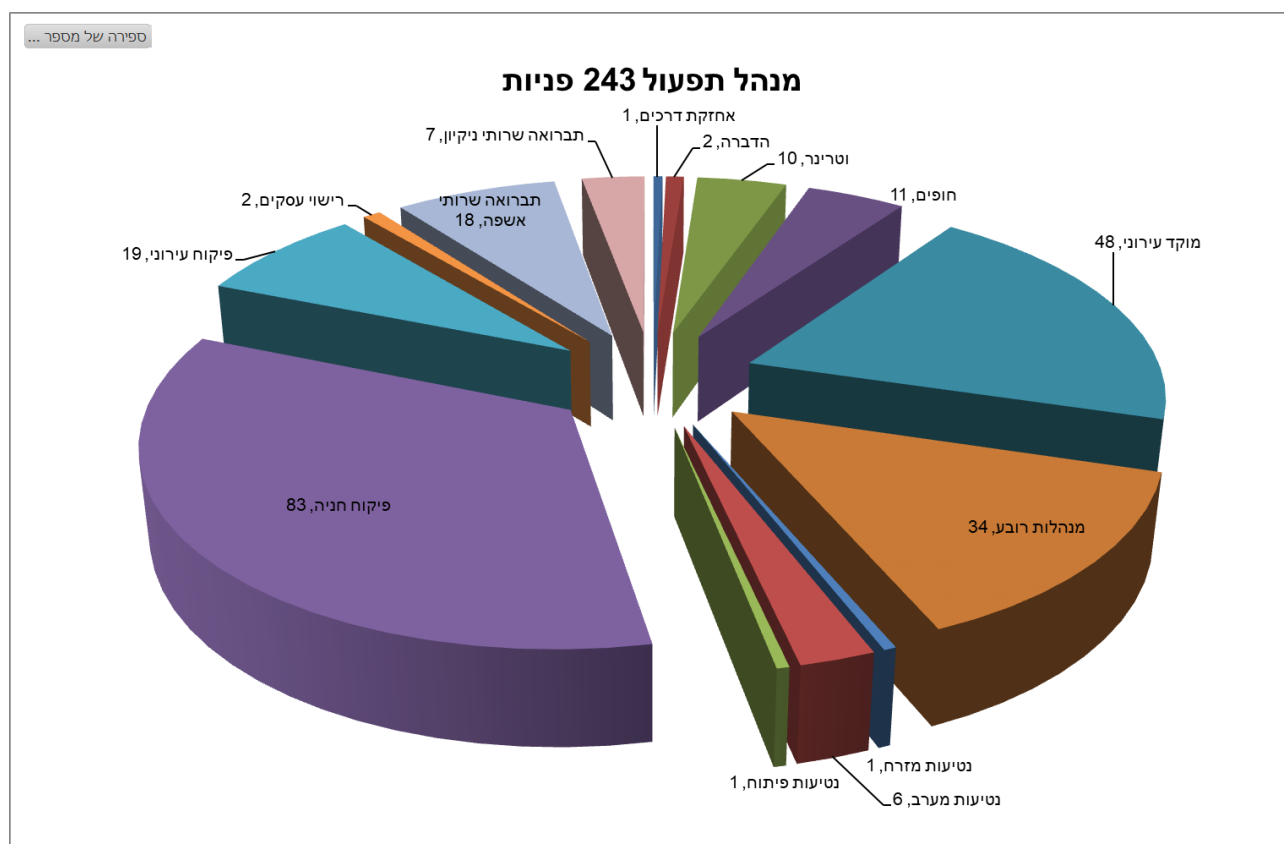




התפלגות לפי אופן קבלה



מבחר דוגמאות שהתקבלו ביחידה לפניות הציבור בשנת 2022



תברואה שירותי אשפה

מיחזור

החוק להסדרת הטיפול באריזות התשע"א - 2011 ("חוק האריזות") מטיל, בין היתר, על יצרן/יבואן של מוצרים ארוזים או אריזות שירות, למחזר פסולת אריזות של המוצרים הארוזים או אריזות השירות שייצרו או ייבאו בהתאם ליעדי מחזור הקבועים בחוק האריזות (יעדים שונים לחומרי אריזות שונים). כמו כן נדרשים היצרן/יבואן לדווח דיווחים חצי שנתיים ושנתיים על המוצרים הארוזים או אריזות השירות שנמכרו על ידם בישראל בכל שנה, בהתאם לדרישות שנקבעו בחוק האריזות והמשרד להגנת הסביבה.

חוק האריזות אף קובע כי לשם קיום חובותיהם הנ"ל, נדרשים יצרן/יבואן להתקשר בהסכם עם חברה אשר קיבלה "הכרה" (רישיון) מהמשרד להגנת הסביבה כ-"גוף מוכר", ואשר, תפעל לקיום חובותיהם הנ"ל של היצרן/יבואן.

אי ביצוע התקשרות עם "גוף מוכר" מהווה עבירה על חוק האריזות ועלולה לגרור קנסות.

מטרת החוק להביא לצמצום כמות הפסולת הנוצרת מאריזות, למנוע את הטמנתה ולעודד שימוש חוזר באריזות המועברת להטמנה.

"תמיר" הוכרה על ידי המשרד להגנת הסביבה כ-"גוף מוכר", ביום 1.12.2011. ב-1 לדצמבר 2021 חודשה ההכרה בתמיר לתקופה של חמש שנים נוספות.

בשנים האחרונות יש ביכולתנו להקטין את כמות הפסולת שעוברת להטמנה בעזרת שינוי קטן אך משמעותי של כל אחד ואחת מאיתנו והוא הפרדת האריזות והשלכתן לפח המחזור הכתום. (אתר האינטרנט)

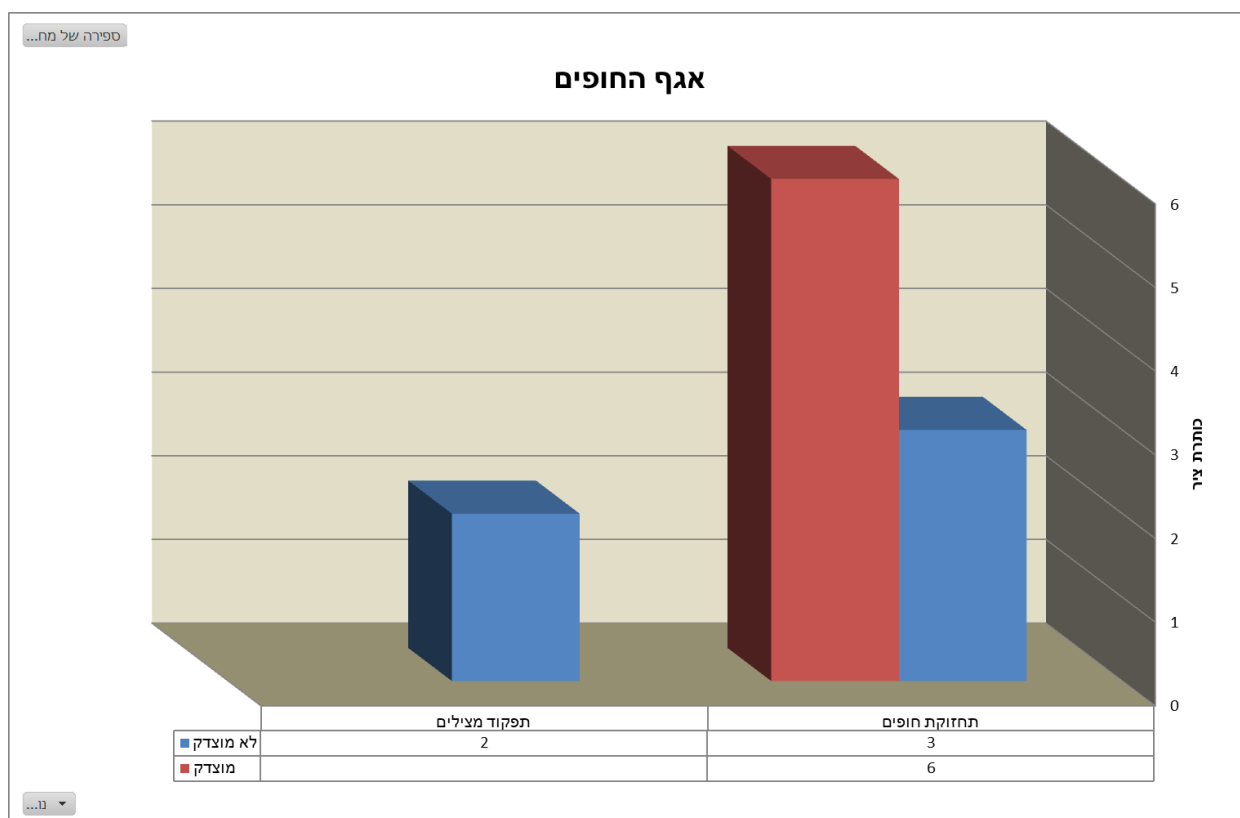
**בפניות הציבור התקבלה תלונה שאין בעיר פריסה של פחים
כתומים המשמשים למחזור אריזות .**

מבירור התלונה מול אגף שירותי אשפה עולה שפריסת הפח הכתום ברחבי העיר מבוצעת בתיאום וע"פ הנחיות המשרד להגנת הסביבה, אשר מטעמו מופעל תאגיד "תמיר". פריסת הפחים הכתומים ברחבי העיר מתואמים מול תאגיד "תמיר" הצפי לפריסה מלאה בשנת 2023. יתר מתקני המחזור, פרוסים ברחבי העיר בהתאם למדיניות המשרד להגנת הסביבה מכלים המיועדים למחזור בקבוקים – מפונים פעמיים בחודש . כלובי קרטון ופלסטיק- מפונים פעמיים בחודש מכלי נייר – מפונים פעמיים בחודש. מתקני המחזור וכתובותיהם מפורסמים באתר האינטרנט ומונגשים לציבור.

**הפניה מוצדקת
(01-0088)**

המלצת נציב

ראוי לפרסם לציבור אודות התהליך האמור להתבצע ולו"ז , כמו כן לעדכן את המוקד אודותיו למתן מענה לשאלות שעולות מהציבור.



אגף חופים

אמנת שירות זו מהווה כתב התחייבות בין עובדי אגף החופים לתושבי העיר ומקבלי השירות לביצוע מקצועי, איכותי, נגיש וזמין של מגוון השירותים הניתנים בחופי הים ובתחנות ההצלה של אשדוד. זאת בהתאם לחזונו של ראש העיר ד"ר יחיאל לסרי, לפיו "התושב במרכז".

אגף החופים מתחייב למקצועיות

- ✓ במתן שירותי הצלה ושמירת חיי אדם מפני סכנות ימיות באופן מקצועי, מהיר ומיומן.
- ✓ בביצוע הכשרות לצוותי החופים בכל תחומי הפעילות בתחנות ההצלה ובשירותי החוף.
- ✓ בעמידה בתו התקן הבינלאומי - דגל כחול, לפי מדד חוף נקי של המשרד לאיכות הסביבה.
- ✓ בביצוע בדיקות איכות וטיב המים.
- ✓ בשמירה על הסדר הציבורי בחופים וביישום מדיניות האכיפה בחופים.

אגף חופים מתחייב לשירות איכותי ואדיב

- ✓ ביצירת סביבת חוף נקייה, בתחזוקה שוטפת למלתחות הרחצה וחדרי שירותים בחופים המוכרזים.
- ✓ בהנגשת שבילים ומדרכות לנכים וכן גישה לנכים בחופים שיועדו לשירות זה עד שפת הים (3 חופים).
- ✓ במתן שירותי מרפאה באמצעות חובש מורשה בשעות הרחצה המותרות.
- ✓ בשיפור מתמיד בחוויית השירות לתושב בכל חופי אשדוד, באופן אדיב, איכותי ומקצועי.

אגף חופים מתחייב לשקיפות

- ✓ בהנגשת המידע לציבור באתר האינטרנט העירוני ובאפליקציה העירונית אודות תחזית מזג האוויר,
- ✓ גובה הגלים למתרחצים ולגולשים בחופי אשדוד.
- ✓ בעדכון הרוחצים מעת לעת במערכת הכריזה ובהתאם לצורך, בדבר אזורי רחצה מותרים.
- ✓ בהסברה בדבר דרכי התנהלות בסביבה הימית - בשגרה ובחירום.

אגף חופים מתחייב לתחזוקה שוטפת

- ✓ בשיפור חזות מתקני הרחצה, תקינות המקלחונים, ברזי השתייה, חזות סוכת ההצלה וסככות הצל לשירות באי החופים.
- ✓ בשמירה על חופים נקיים לאורך כל זמן שהות המתרחצים והנופשים.
- ✓ בשיפור מתמיד של תשתיות החוף והביוב ברצועת החוף.
- ✓ בשמירה על תקינות ובטיחות מתקני המשחקים במתחם החוף.
- ✓ במניעת ונדליזם בחופים ובשמירה על ציוד החופים.
- ✓ ביצירת שילוט קריא התואם את הנחיות החוק ודרכי פעולה בחופים למתרחצים ולנופשים

בפניות הציבור התקבלה תלונה על מחיצת גדר הפרדה בחוף הנפרד הפונה טוענת על כך שהמחיצה המפרידה בין חוף לחוף לא מופרדת ויש גישה מאחד לשני.

מברור מול אגף החופים עולה כי נעשים מאמצים כבירים לספק שירותי חוף ייחודים לחוף הנפרד, בתיאום מלא עם נציגי ונבחר הציבור. החוף הנפרד באשדוד ידוע ומוכר ברמת השירות הגבוהה ובשדרוגים אותם ביצעו לאורך השנים. לצד המאמצים יש לזכור כי לא מעט תלוי בתנאי הים ומזג האוויר. במקרה דנן, בעקבות תנאי מזג האוויר והים אכן הייתה בעיה במחיצת ההפרדה נציגי הרבנים בדקו וסיכמו עם מפקח החוף את השיפור הנדרש בוצעו עבודות שדרוג המחיצה הדרומית.

**הפניה מוצדקת
(06-0091)**

החוף שלי רב-פעמי

זה למעלה מעשור שעיריית אשדוד מנהיגה מדיניות של שמירה על הסביבה, משאבי הטבע וחופי הים.

"**החוף שלי רב פעמי**" הוא עוד חלק מהחזון הירוק העירוני, המונחל כבר בגני הילדים והוביל את אשדוד להיות העיר הראשונה בישראל המוכרת כעיר ידידותית לסביבה פרס איסטנבול (כחלק מאמנת ברצלונה לשמירה על הים התיכון והחופים).

החוק המעודכן האוסר הכנסה או מכירה של מוצרים חד פעמיים בחופים, מתכתב היטב עם המגמה הרווחת באשדוד והרוח הסביבתית שהיא מביאה איתה. האות הכתובה מקבלת את משמעותה ועוצמתה משיתוף הפעולה הנרחב שלנו עם התושבים, ההיענות המרשימה וההבנה שיש להגן על בריאות הציבור על הסביבה הימית ועל בעלי החיים. כל אלה יחד שומרים על הסביבה, ועל איכותה.

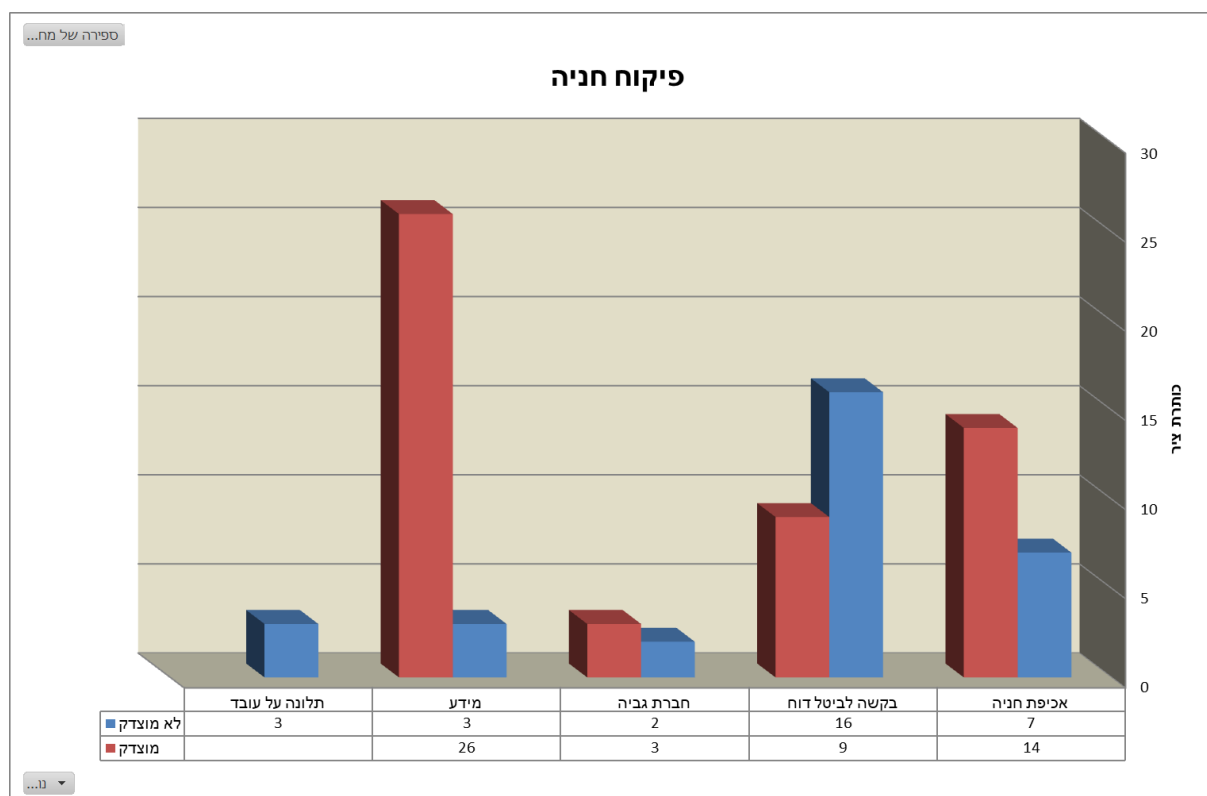
ביחד, בשיתוף פעולה, נעמוד במשימה ונצליח! (מתוך חוברת החוף שלי רב פעמי)

בפניות הציבור התקבלה תלונה על הסרת אשפתונים בחופי הרחצה בעיר ולמתרחצים אין היכן להשליך את הפסולת .

מבדיקת התלונה מול אגף החופים עולה כי העיר אשדוד וחופיה נכנסו לתהליך בשיתוף התושבים למען סביבה ימית ירוקה יותר . אין יותר כלים חד פעמיים בחופי הים של אשדוד . האשפתונים הוסרו בחופים על מנת להגביר את תחושת האחריות של המתרחצים לפסולת שלהם ולשנות את הרגלי הצריכה בשימוש בחד פעמי , לצד זה עלה קמפיין הסברה ותוכנית חינוכית .

מועצת העיר אישרה תיקון לחוק עזר לאשדוד **הסדרת מקומות רחצה התשל"ו-1976** להוצאת הכלים החד פעמיים מהחופים.

הפניה לא מוצדקת (06-0075)



פיקוח חניה

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

עיריית אשדוד שמחה להעניק לתושבי העיר הוותיקים את האפשרות להחנות את
רכבם בחניית כחול לבן – בחינם!
ההכרה בפטור היא אישית ומוענקת לאזרחים הוותיקים של אשדוד בלבד.

זכאים לקבלת ההכרה בפטור

תושב אשדוד בלבד בהצגת ת.ז. + ספח עדכני.
רישיון נהיגה בתוקף.
בעל רכב על שמו + הצגת רישיון רכב בתוקף.
גבר מגיל 67 ומעלה. אישה מגיל 62 ומעלה.
הבקשה מוגבלת לרכב אחד בלבד.

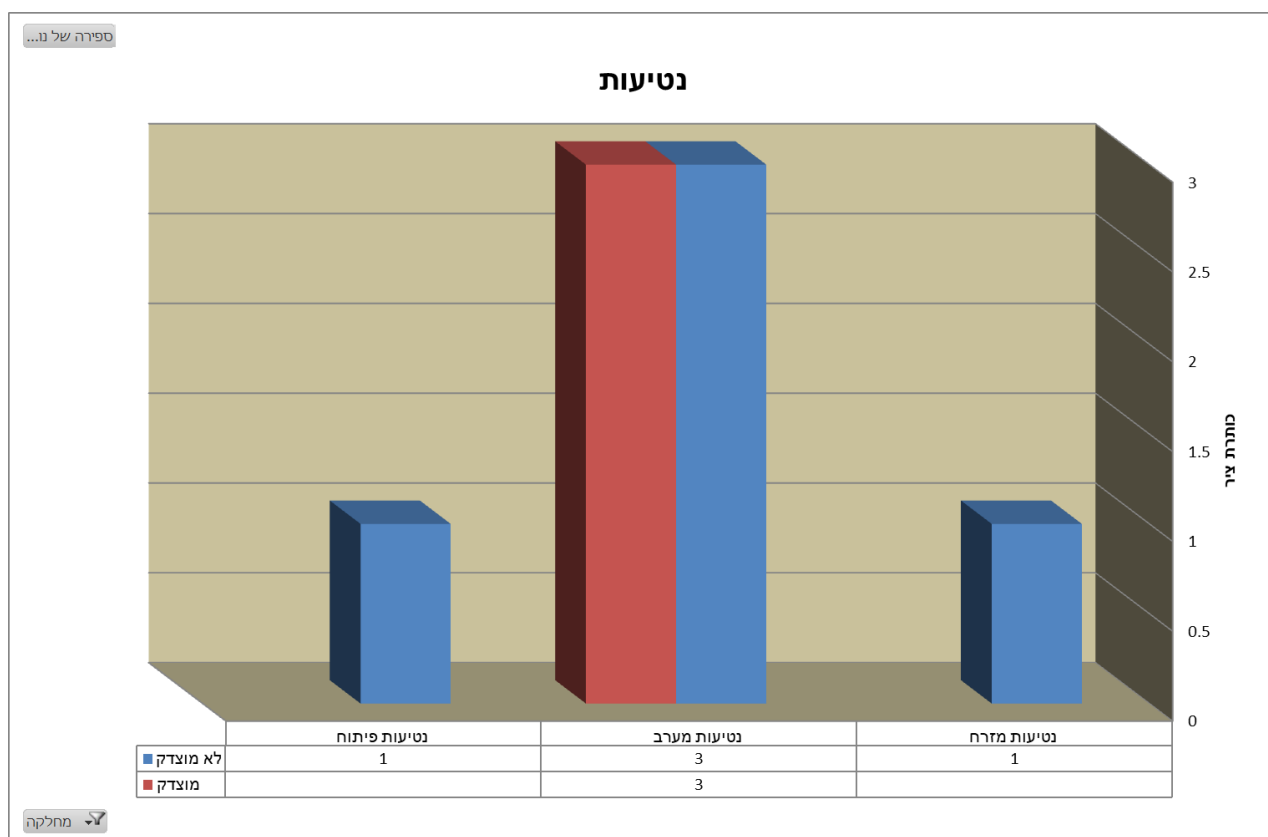
בנוסף המחלקה עוסקת בקבלת ערעורים על דוחות חניה ובקשות להסבת דוחות ,
המועברים להחלטת התובע העירוני המוסמך ובקבלת בקשות להישפט בגין דוחות
חניה המועברים לתביעה העירונית לשם הכנת כתב אישום בגין הדוחות והגשתם
לבית המשפט.

**בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושבת הטוענת כי קיבלה דו"ח בתוספת כפל קנס לטענתה לא ידעה על הדוח וגם לא קיבלה הודעה על כך.
מבדיקה שהתושבת ערכה מול מח' חניה נמסר לה כי הדואר חזר מהסיבה כי עזבה/לא אותרה. לדבריה, עדיין מתגוררת באותה כתובת מזה 10 שנים וכהוכחה לכך קיבלה את הכפל קנס לאותה כתובת לאור זאת מבקשת להחזיר את סכום הקנס למקור.
מבדיקת היחידה לפניות הציבור עולה כי בקשתה אושרה והדוח שולם ללא כפל קנס.**

**הפניה מוצדקת
(02-0208)**

המלצת נציב

דאר חוזר מהסיבה עזב/ לא אותר ראוי שהכתובת תיבדק שנית מול אגף הגביה ומשרד הפנים.



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.

תחומי פעילות עיקריים

- 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.
- תחזוקת 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.

בפניות הציבור התקבלה תלונה מאמא שבנה סובל מאלרגיה ואין היא יכולה לקחתו לפארק למתקני המשחקים בשל החשש מדברי מאכל וחטיפים שהורים מכניסים לפארק. בפארק אין שילוט בנושא. אלרגיה היא מחלה כרונית, הנגרמת בשל תגובה לא תקינה, לא רצויה ולא צפויה של מערכת החיסון בעקבות חשיפה לחומרים אשר לרוב אינם גורמים לתחלואה או נזק לגוף האדם כגון מזון, תרופות, אבקני צמחים, ארס חרקים ועוד. התגובה האלרגית לחומרים אלה תופיע כאשר הם יבואו במגע עם רקמות שונות של הגוף ולרוב יעוררו תסמינים באותן הרקמות (כדוגמת העור, מערכת העיכול, דרכי הנשימה ועוד).

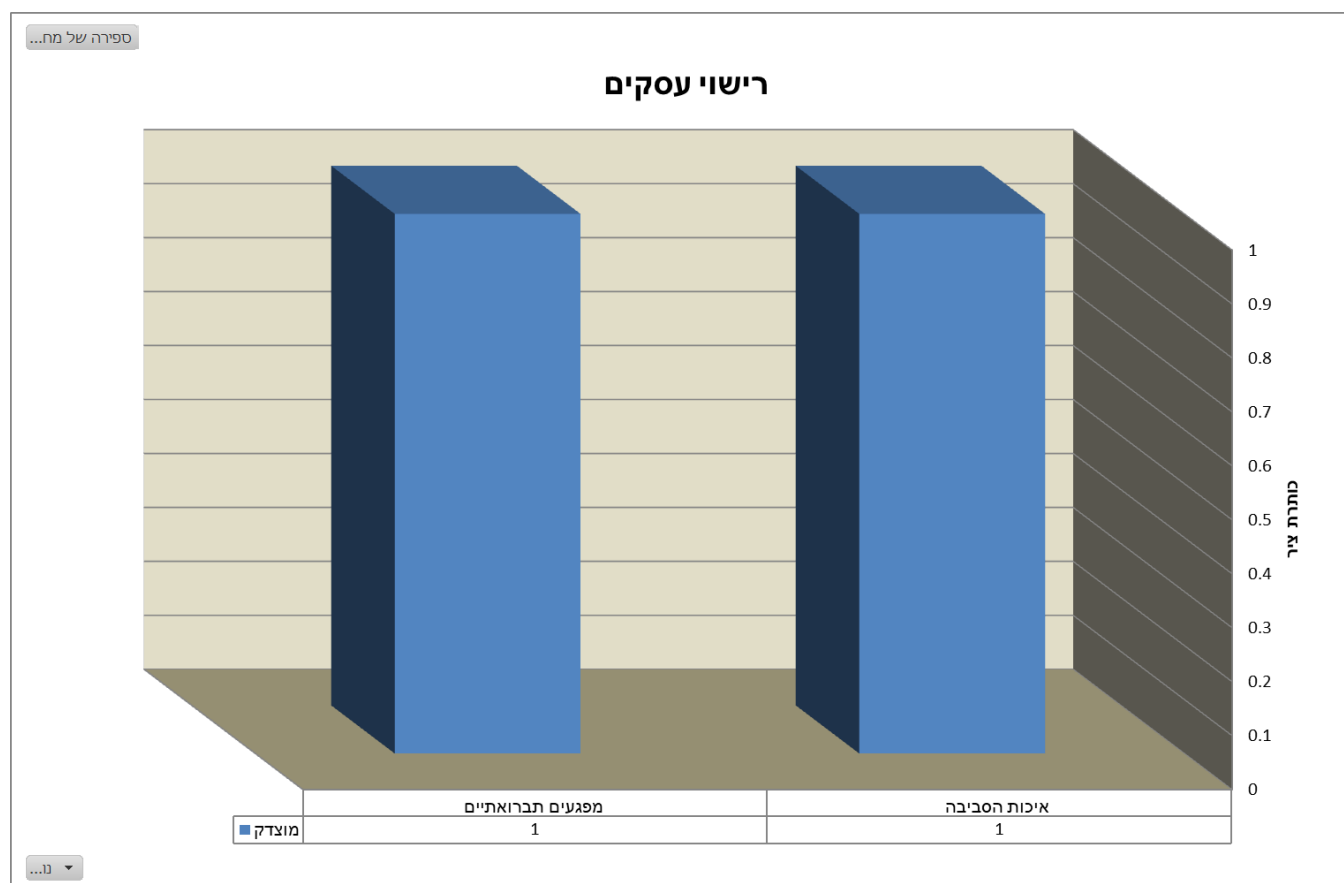
מבירור התלונה מול אגף נטיעות עולה כי החלו בתכנון שילוט המבקש להימנע מלהכניס דברי מאכל וחטיפים לשטח מתקני המשחקים בפארק. השילוט יותקן בפארק המרכזי ברובע יז' ובהמשך בשאר הפארקים ברחבי העיר. לאור חשיבות הנושא ובהתערבות היחידה לפניות הציבור הוחלט לקדם את התקנת השילוט גם בפארקים נוספים. הותקנו 12 שלטים בפארקים ברובעים המערביים והמזרחיים של העיר ובתוכנית העבודה להשלים את יתר הפארקים.

הפניה מוצדקת
(06-0078)

המלצת נציב

ראוי שיהיה פרסום תומך בשילוט העתידי סוגיה שתובא לידיעת הציבור תקל על הטמעת התהליך.

השלט המותקן בפארקים



רישוי עסקים

מחלקת העסקים באגף הגביה משמשת כנקודת ריכוז לכל פניות בעלי העסקים בנושא ארנונה, שילוט, שימור רחובות וגבייה. המחלקה מספקת לבעל העסק מידע, טיפול אישי רלוונטי לפנייתו וליווי מול יחידות ארגוניות נוספות הרלוונטיות לפנייתו. במסגרת השירותים הייחודיים הניתנים במחלקת העסקים ניתן למצוא הליך של one stop shop המביא לקיצור ולייעול הטיפול בעסקים העירוניים. לרשות כל בעל עסק עומדת נציגת שירות אישי המלווה את בעל העסק בכל פנייה או שאלה בנושאי ארנונה וגבייה. השירות האישי כולל טיפול, ליווי ותיאום גם עם גורמי האכיפה, על פי הצורך. למחלקת העסקים ניסיון רב בטיפול בלקוחות העירייה ובמוסדות עסקיים גדולים בעיר. אופי הטיפול מותאם לאופיו של כל עסק.

בא להבטיח כי נעשו האמצעים והסידורים המתאימים להפעלתו התקינה של העסק, על פי מטרות החוק לטובת הציבור הרחב וטובת בעל העסק. האמצעים כוללים, בין היתר, עמידה בדרישות חוקי התכנון והבנייה, סידורי כיבוי אש, בטיחות המבנים, קיום תנאי תברואה מתאימים, מניעת מטרדים לסביבה וכיו"ב. הרישיון הוא אישי וייחודי למקום ולסוג העסק.

ניהול עסק ללא רישיון מהווה עבירה פלילית. העסק צפוי לצו סגירה מנהלי ובעליו צפוי להיתבע לדין, לקנסות גבוהים ולהטלת עונשי מאסר.

בפניות הציבור התקבלה תלונה על בית עסק המשליך קרטונים ופסולת מחוץ לעסק בנוסף ישנה תקלה במערכת המזגנים וכתוצאה מכך מים נשפכים לרחוב כל אלה פוגעים בסביבה ובאיכות החיים.

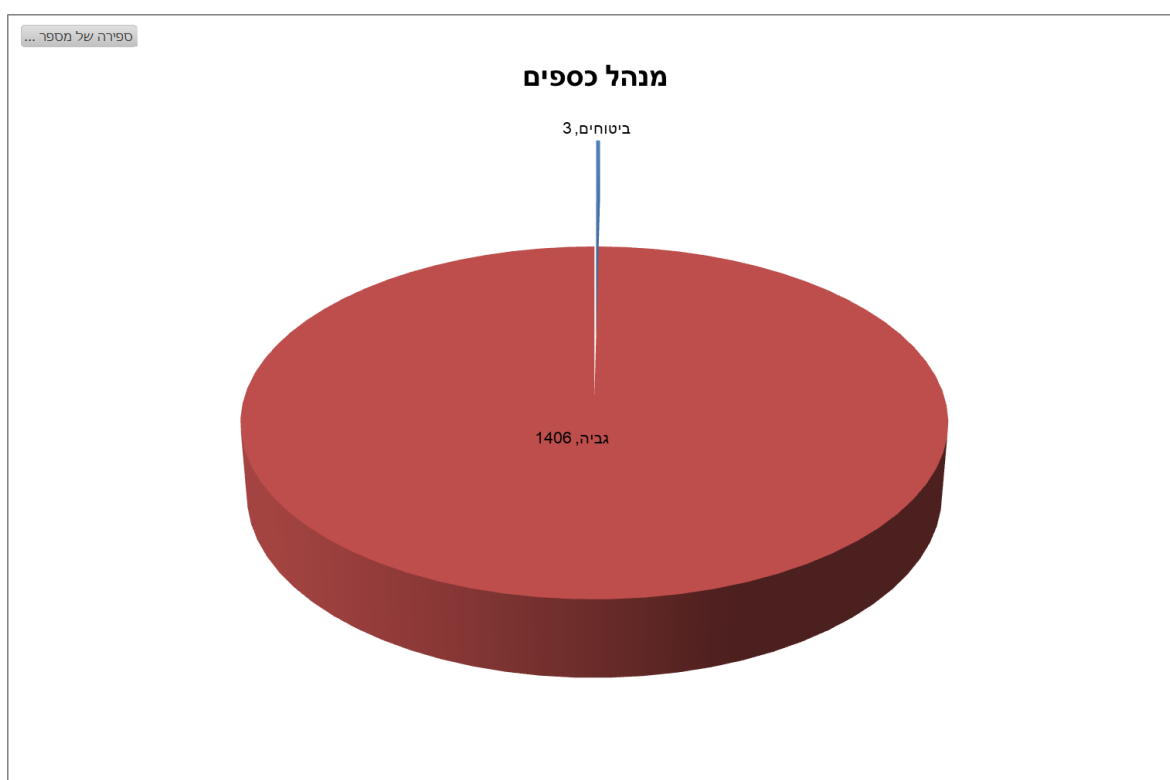
מבדיקה שנערכה מול גורמי האכיפה עולה שמח' הפיקוח ביצעה אכיפה כנגד בעל העסק וניתנו קנסות.

בהתערבות היח' לפניות הציבור ראש המנהלת נפגש בשטח עם הבעלים של בית העסק בפגישה זו הובהר לבעלים על חובתו כבית עסק להקפיד ולשמור על הסדר הציבורי, הניקיון ושמירת סביבה נקייה מפסולת וקרטונים.

סוכם שהקרטונים יושלכו לקרטוניה ועד השלכתם יונחו בפינה נסתרת. נזילת המים מצנרת המזגנים טופלה.

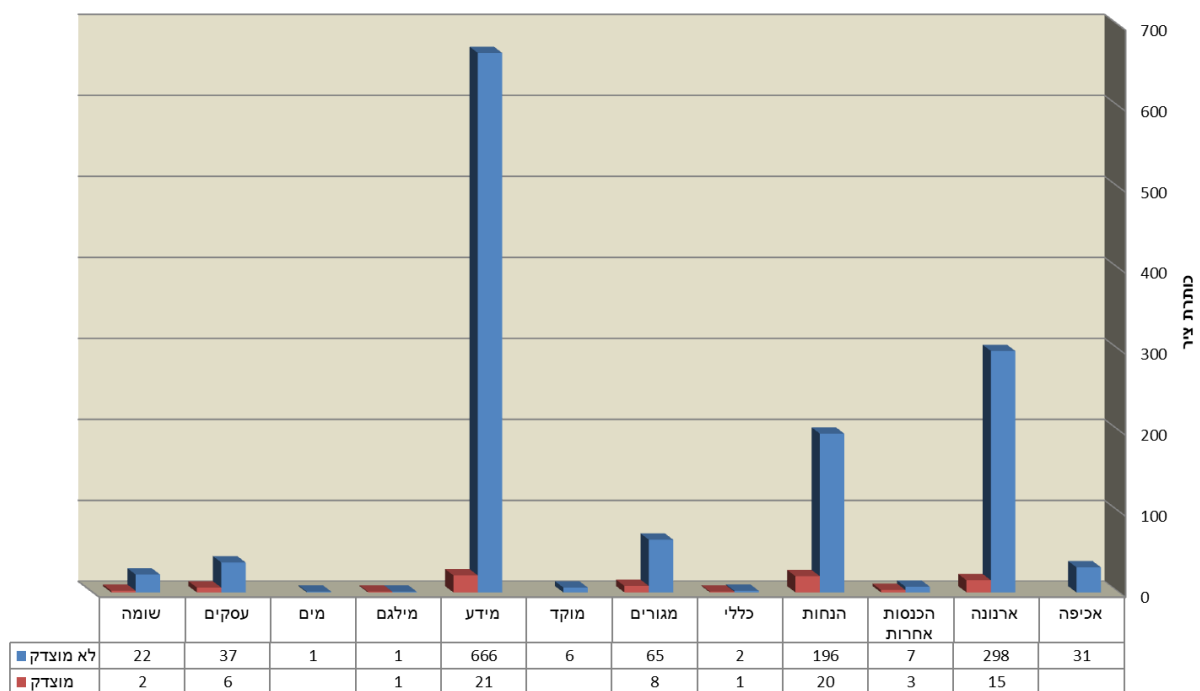
הודגש בפניו שחובתו לוודא שמפגע זה לא יחזור בשנית, והפרה של הסיכום שהושג תתבצע אכיפה מידית.

הפניה מוצדקת
 (07-0182)



ספירה של מח...

אגף הגביה



נשא

גביה

אישור לטאבו

על פי סעיף 324 לפקודת העיריות [נוסח חדש], העברת זכויות בנכס מותנית בהמצאת אישור עירייה המופנה לרשם המקרקעין, אישור זה מהווה אסמכתא על סילוק חובות של בעל הנכס בגין ארנונה, היטל השבחה, אגרות והיטלי פיתוח . עם קבלת האישור ניתן להמשיך את ההליך מול רשם המקרקעין להעברת הזכויות בנכס .

תהליך הנפקת אישור לרשם המקרקעין (טאבו) מתבצע באתר האינטרנט של עיריית אשדוד באגף הגביה באמצעות טופס מקוון .

בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב המלין על כך שביקש אישור לטאבו וממועד הבקשה עד לפנייתו לא קיבל התייחסות לבקשתו .

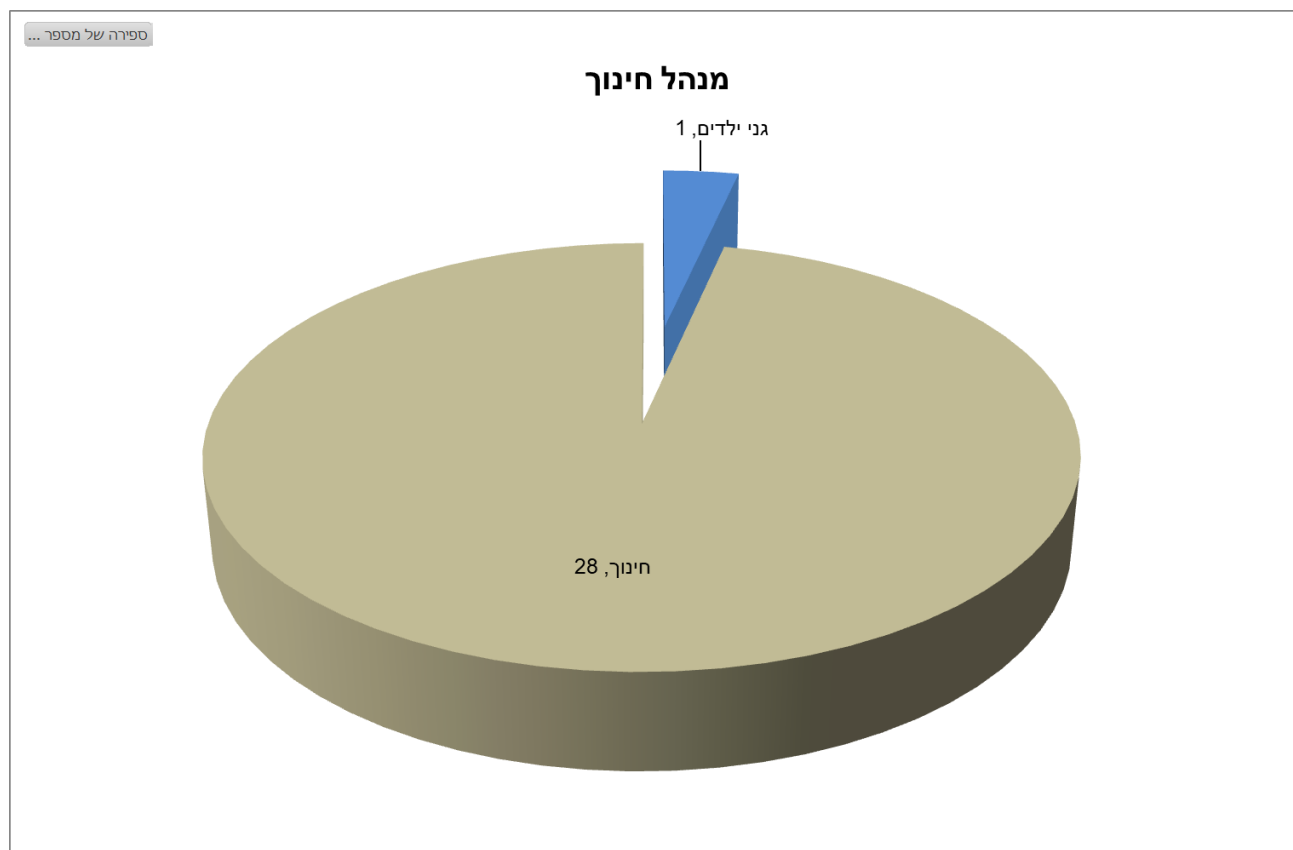
מבדיקת פניות הציבור מול אגף הגביה עולה כי נשלחה הודעת SMS ראשונה לתושב להעביר חוזה רכישה .

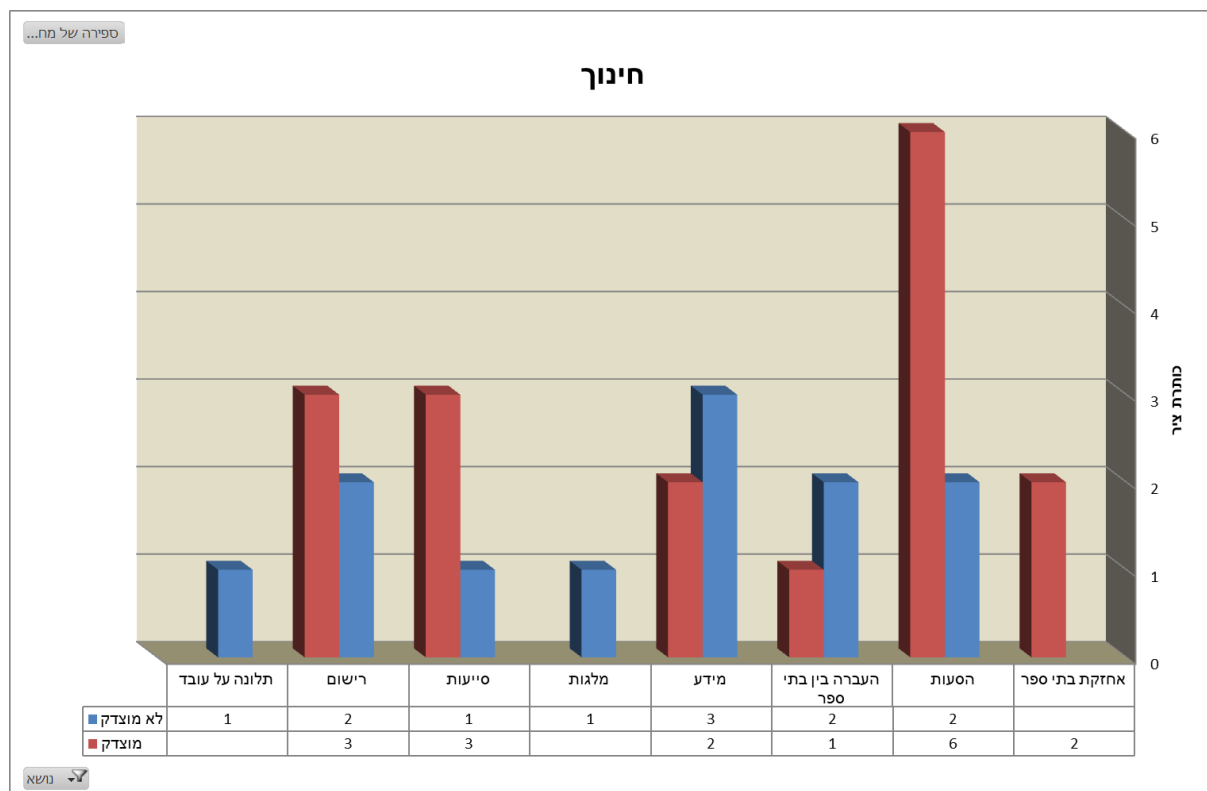
כעבור שבועיים מאגף הגביה יצרו קשר עם הפונה ונמסרה הודעה לבנו ליצור קשר עם אגף הגביה הושאר טלפון ליצירת קשר . מאחר ולא נוצר קשר פנייתו נסגרה במערכת .

הפניה מוצדקת
(10-0122)

המלצת נציב

בעניין כמו רישום לטאבו שהוא מהותי וחשוב מאוד היה ראוי שפניה זו תמשיך להיות במעקב לפחות לעוד שבועיים תוך ניסיונות להשיג את הפונה.





חינוך

מח' רישום עירונית

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.
- הישגיות 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.
- הישגיות 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

**בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושבת המבקשת העברה מחינוך ממלכתי דתי לחינוך ממלכתי .
האם ביקשה שהילד ישובץ בחינוך ממלכתי ונקבה בשם הגן .**

מבדיקת הפניה מול מנהלת מח' רישום עירונית עולה כי מועמדי הרשום לגני ילדים נקבע על פי חוק חינוך חובה ע"י משרד החינוך . במקרה דנן גיל הילד אינו מתאים לחוק חינוך חובה ולכן לא ניתן לשבצו לגן שההורה ביקש, הילד שובץ לחינוך ממלכתי לגן התואם את גילו.

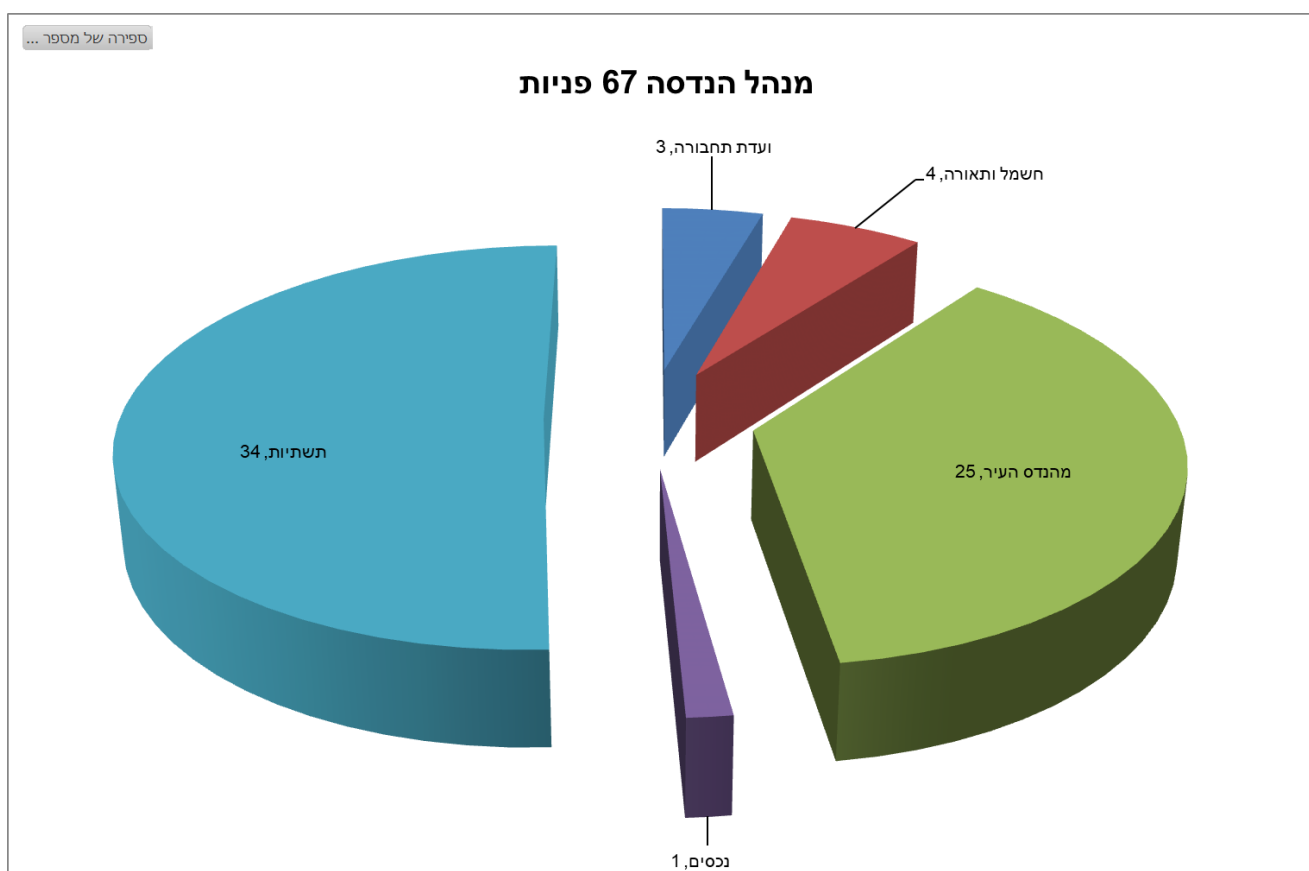
פניה לא מוצדקת
(09-0065)

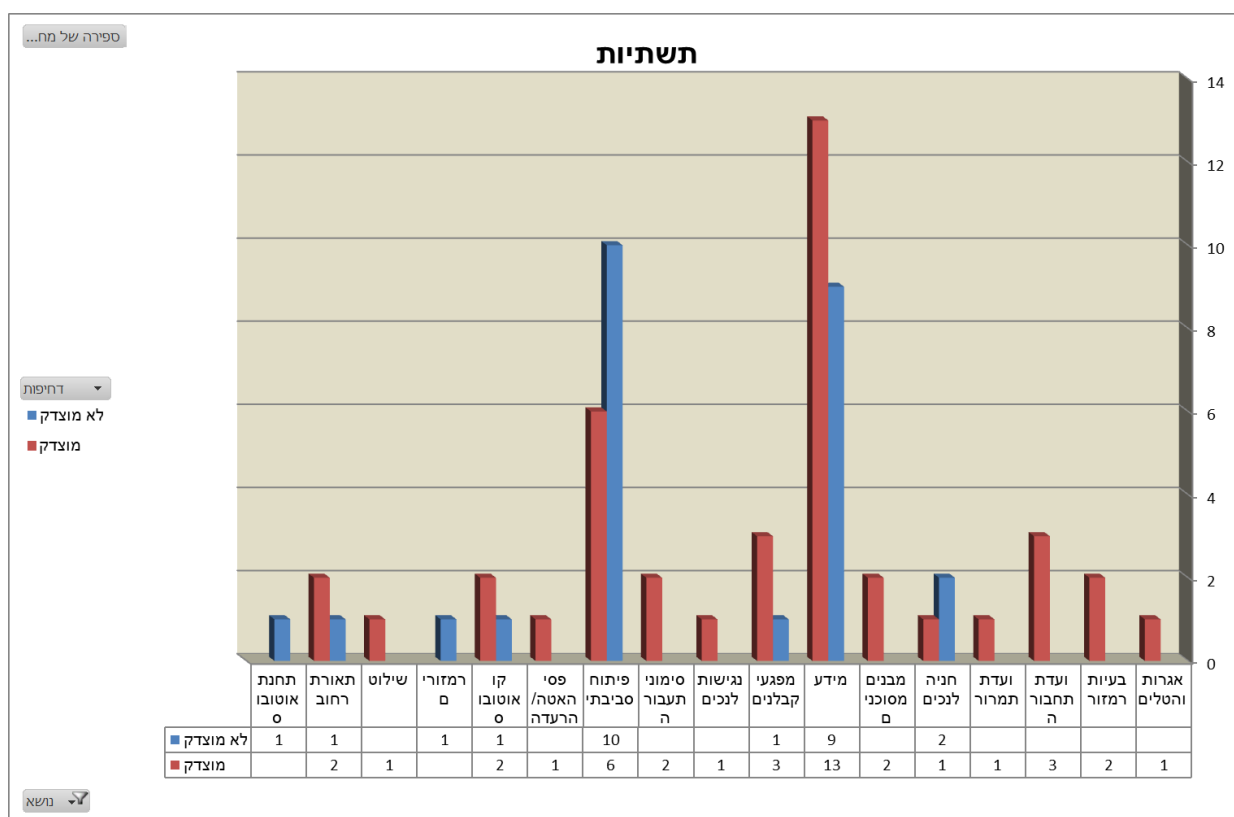
בפניות הציבור התקבלה תלונה על בקשת העברה מגן מזח לגן חורש ובקשת ההורים נענתה בשלילה.

מבירור התלונה מול אגף רישום במנהל החינוך נימסר כי הפונה קיבלה שיבוץ אוטומטי לגן מזח עם אפשרות להגיש בקשת העברה לגן אחר.

מבדיקה במערכת הרישום העירונית לא נמצאה בקשת העברה מהפונה . בנוסף, בהודעת השיבוצים שנשלחה להורים לא הוגשה בקשת העברה. מאחר ובגן חורש אין מקום ניתנו שתי אפשרויות לבחירת ההורים 1. גן איילות 2. גן אופק.

פניה לא מוצדקת
 (07-0035)





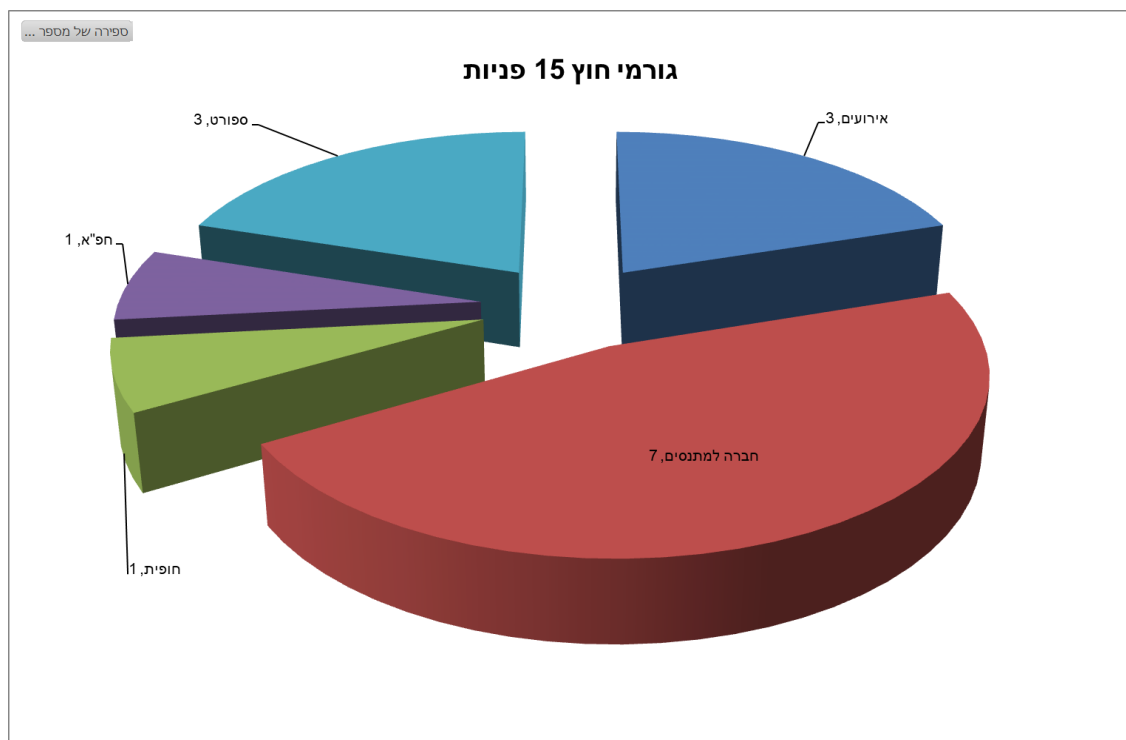
תשתיות

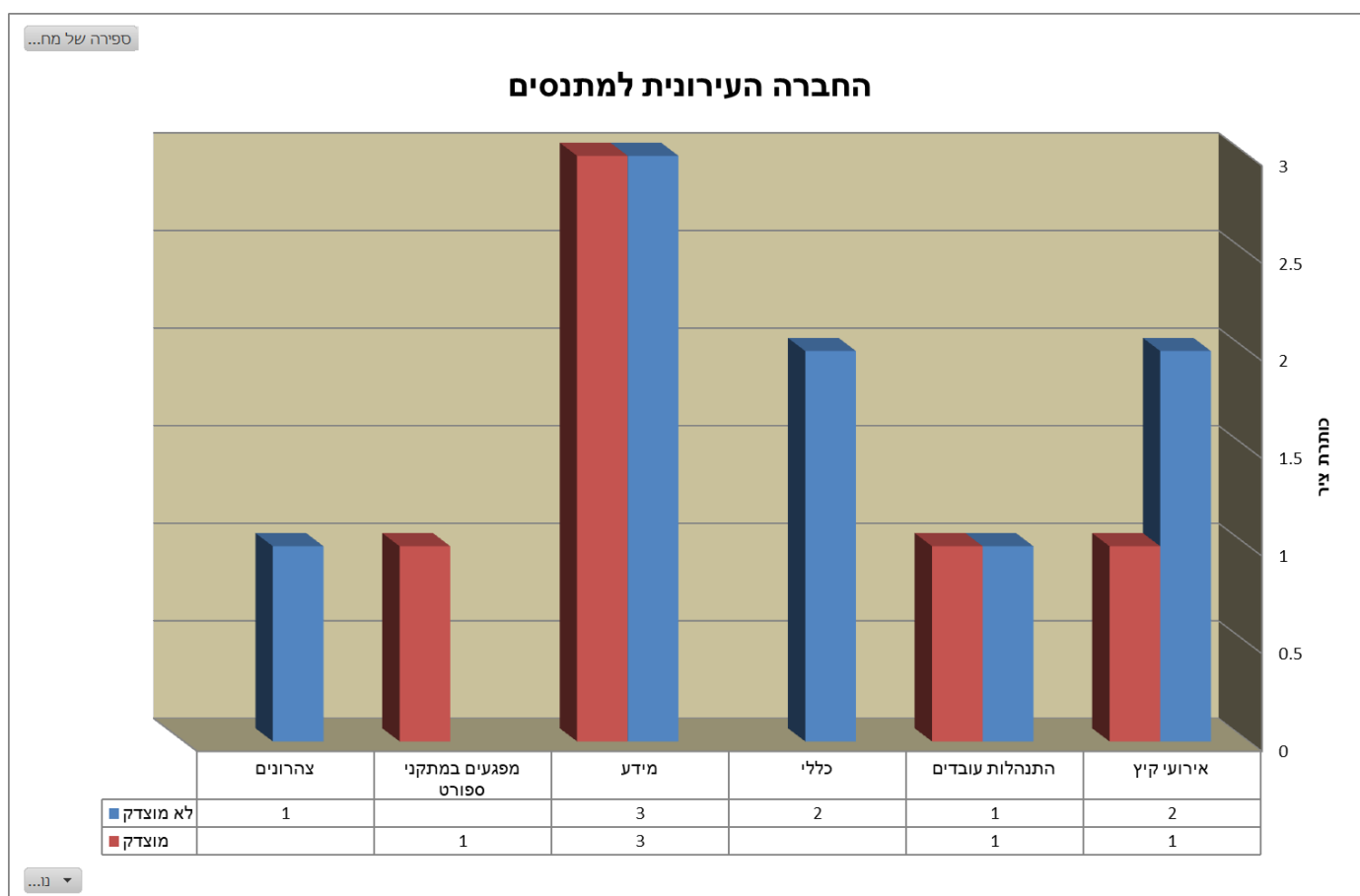
אגף כבישים ותנועה (תשתיות) אחראי על תכנון וסלילת הכבישים בעיר, הטיפול כולל אחריות על כל נושא התנועה והסדרי התנועה, שדרוג כבישים וצמתים, מערכת הרמזורים, פיתוח צמתים תכנון מחודש תוך תאום מערכות. האגף בודק נספחי תנועה לת.ב.ע, תוכניות פיתוח, הסדרי חניה לפרויקטים ולוועדת בניין עיר. ומהווה רגולטור וציר קשר בין עיריית אשדוד ומשרד התחבורה לקבלת מימון כספי פרויקטים עירוניים ושירותי תחבורה ציבורית לתושבי העיר.

**ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה על מצוקת חנייה
ברח ג'ו עמר ועל כך שהורים המביאים את ילדיהם לגן
חוסמים מעבר בצמוד לגן הילדים.**

מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת תשתיות עולה כי כמות חניית האורחים במגרש תואמת לתקן .
רח' גו עמר נכנס לתוכנית העבודה השבועית של פיקוח חניה לביצוע אכיפה על עבירות חוצפה של חסימת מעברים ורכבים.

הפניה לא מוצדקת
(10-0016)





החברה העירונית למתנסים

החברה העירונית פרוסה ברחבי העיר אשדוד עם מרכזים קהילתיים ומוסדות תרבות ואמנות במטרה לעודד פעילויות פנאי, להיות חלק פעיל מחייהם של מאות אלפי תושבי העיר על ידי יציקת תוכן חי ודינמי לשגרת החיים תוך דגש מיוחד על יצירה והפקה עצמאית ומקורית של תוכן רלבנטי, חדשני ואיכותי. בחברה מקפידים להקשיב ולהיענות לצרכיהם ורצונותיהם של קהלי היעד המגוונים החיים בעיר-כל זאת, תוך שירות מסור. ההשקעה בתחום התרבות כדאית: היא מסייעת בגיבוש הזהות והקהילתיות של קבוצות האוכלוסייה ומטפחת ומעצימה את יכולותיו של הפרט. בתחום החינוך הבלתי פורמלי, השכילה החברה העירונית לאפשר פתרונות למשפחות העובדות, באמצעות גנים, שירותי מעונות יום וצהרונים, מרכזים קהילתיים עם היצע נרחב של פעילויות מכל עולמות התוכן, מרכזי למידה ועוד. כל זאת, כחלק מתפיסה חינוכית אותה מוביל ראש העיר לשמירת הרצף הפדגוגי לאורך כל שעות היממה.
{מתוך אתר האינטרנט של החברה העירונית}

בפניות הציבור התקבלה תלונה שמתנ"ס דיונה מיעד חוגים רק לאוכלוסייה מסוימת, ולציבור הדתי אין מענה במתנ"ס זה.

מבדיקת התלונה עולה כי המתנ"ס מתאים את סוגי החוגים לכלל הציבור, הרישום לחוגים פתוח לכולם. חוברת החוגים לשנת 2022-2023 מפורסמת באתר האינטרנט של החברה העירונית למתנ"סים. פתיחת החוג תלויה בכמות הנרשמים לחוג.

הפניה לא מוצדקת
(01-0042)

חוק הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים, תשס"ח-2008

הגדרות

1. בחוק זה – "מכשיר החייאה" – דפיברילטור חיצוני אוטומטי המיועד להסדיר פעילות חשמלית של הלב באמצעות העברת זרם חשמלי ללב, במצבים של הפרעה בתפקוד הלב כתוצאה משיבוש פעילותו, העומד בדרישות שקבע השר, בהסכמת שר הבריאות, ואושר על ידי היחידה לאבזרים ומכשירים רפואיים במשרד הבריאות;
"מקום ציבורי" – מקום ציבורי המנוי בתוספת;
"מחזיק מקום ציבורי" – מי שמחזיק או מפעיל את המקום הציבורי;
"השר" – שר התעשייה המסחר והתעסוקה.

הצבת מכשירי החייאה

2. (א) מחזיק מקום ציבורי יציב במקום הציבורי, במקום מרכזי ונגיש, מכשיר החייאה אחד לפחות, וידאג לתקינותו, והכל בהתאם להוראות שקבע השר.

(ב) השר יקבע הוראות לעניין מיקום מכשיר ההחייאה ושילוט במקום הציבורי המפנה למכשיר ההחייאה, והוא רשאי לקבוע לעניין זה הוראות שונות למקומות ציבוריים שונים; כמו כן רשאי השר לקבוע מקומות ציבוריים שלגביהם תהיה חובה להציב יותר ממכשיר החייאה אחד.

עונשין

3. מחזיק מקום ציבורי שלא הציב מכשיר החייאה או שלא דאג לתקינותו, בניגוד להוראות לפי סעיף 2, דינו – קנס כאמור בסעיף 61(א)(1) לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

תוספת

(סעיף 1)

ההגדרה "מקום ציבורי"

1. קניונים הטעונים רישוי לפי חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968.
2. משרדי ממשלה ורשויות מקומיות שביום שבו מתקיימת בהם קבלת קהל, מבקרים בהם, כרגיל, 500 איש לפחות.
3. שדות תעופה ונמלים.
4. אניות המיועדות להשטת 100 נוסעים לפחות ומטוסים שיש

- בהם 100 מושבים לפחות.
5. תחנות מרכזיות כהגדרתן בפקודת התעבורה.
6. תחנות רכבת שמבקרים בהן, כרגיל, 500 איש לפחות ביום.
7. מקומות עבודה שמועסקים בהם, כרגיל, 500 עובדים לפחות.
8. אצטדיוני ספורט שיש בהם 500 מושבים לפחות.
9. מכון כושר כהגדרתו בחוק מכוני כושר (רישוי ופיקוח), התשנ"ד-1994, שאליו התקבלו 500 מתאמנים קבועים לפחות.

בפניות הציבור התקבלה תלונה על כך שאין "מכשיר החייאה" דפיברילטור במתנ"ס ספרא רובע יב'.

מבירור התלונה מול החברה העירונית למתנסים עולה כי **חוק הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים, תשס"ח-2008** מחייב הצבת "מכשיר החייאה" דפיברילטור במקומות ציבוריים מעל 500 איש מתנ"ס ספרא - אינו עונה על דרישות החוק.

פניה לא מוצדקת
(10-0062)

המלצת נציב:

ראוי שבכול מוסד ציבורי שיש לו ממשק לציבור רב יימצא בהישג יד מכשיר דפיברילטור שהינו מכשיר המציל חיים.

יישום המלצות נציב דוח 2021

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
------------	-------------	------------

אכן עם כניסת הקבלן החדש היה קושי רב לפנות את האשפה, הנושא טופל בסמוך מאד למועד כניסת הקבלן והבעיה נפתרה, המלצת הנציב נכונה ומקובלת ואכן כך יבוצע בהנחה שהמערכת הטכנית ברשות יודעת לגבות מהלך זה ולהעביר הודעות נקודתיות לאוכלוסייה הרלוונטית וזאת בכל מקרה בו מח' שירותי אשפה תיקלע למשבר בלתי צפוי בנושא עם החלפת קבלנים או פערי פינוי חריגים.	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	<u>תברואה שירותי אשפה</u> 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.
--	--	---

יצוין שבעלויות (עמותות) נדרשות לבדיקות עיתיות של מתקני החצר לפי תקן 1498 נשוא הפניה –הייתה על חוסר במתקני חצר –וניקיון החצר והתשובה לכך שהיות והגן אמור להתפנות ממתחם החרגול למבנה הקבע שבנייתו הסתיימה ושבהם מותקנים מתקני חצר לא היה מקום להשקיע במתקנים שעלותם גבוהה, באשר לניקיון החצר מטופל ע"י הנהלת הגנים ובביקורות שערכתי בגנים הליקויים תוקנו	ראוי שתהיה יוזמה עיתית לבדיקת מתקני חצר במוסדות כדי למנוע סכנה בטיחותית.	חינוך תורני 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 חוסרו ובמקומם נפתחה פניה להוספת מתקנים חדשים בוצע ניקיון יסודי בחצר מנהל המוסד יקפיד על ניקיון שוטף של החצר.
--	---	--

כרגע עובדים על אתר חדש , אפליקטיבי לנייד כדי שמקרים מעין אלו לא ישנו	לתחזק אתר אינטרנט באופן שוטף ולעדכן את האתר על שינויים החורגים מהפעילות השוטפת.	<u>החברה העירונית למתנ"סים</u> 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.
--	--	--