

דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2024

א' ניסן תשפ"ד
09 אפריל 2024

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 13 של נציב קבילות הציבור לשנת 2024 .

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 סעיף 15 החיל 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 למנהל תקין או שיש בו משום נזק שיתרה 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:

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 2024 טופלו 1488 פניות

נוהל פניות הציבור:

הנוהל מחבר את כל יחידות העירייה למודל אחוד שבו כל הפניות מנוהלות בתוך מערכת אחת

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2024 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 שלגביהם 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 הקודמים מוצגת לעיון טבלת יישום המלצות הנציב כפי שהוצגו בשנת 2023 עם תגובות מנהלים.

סוף דבר

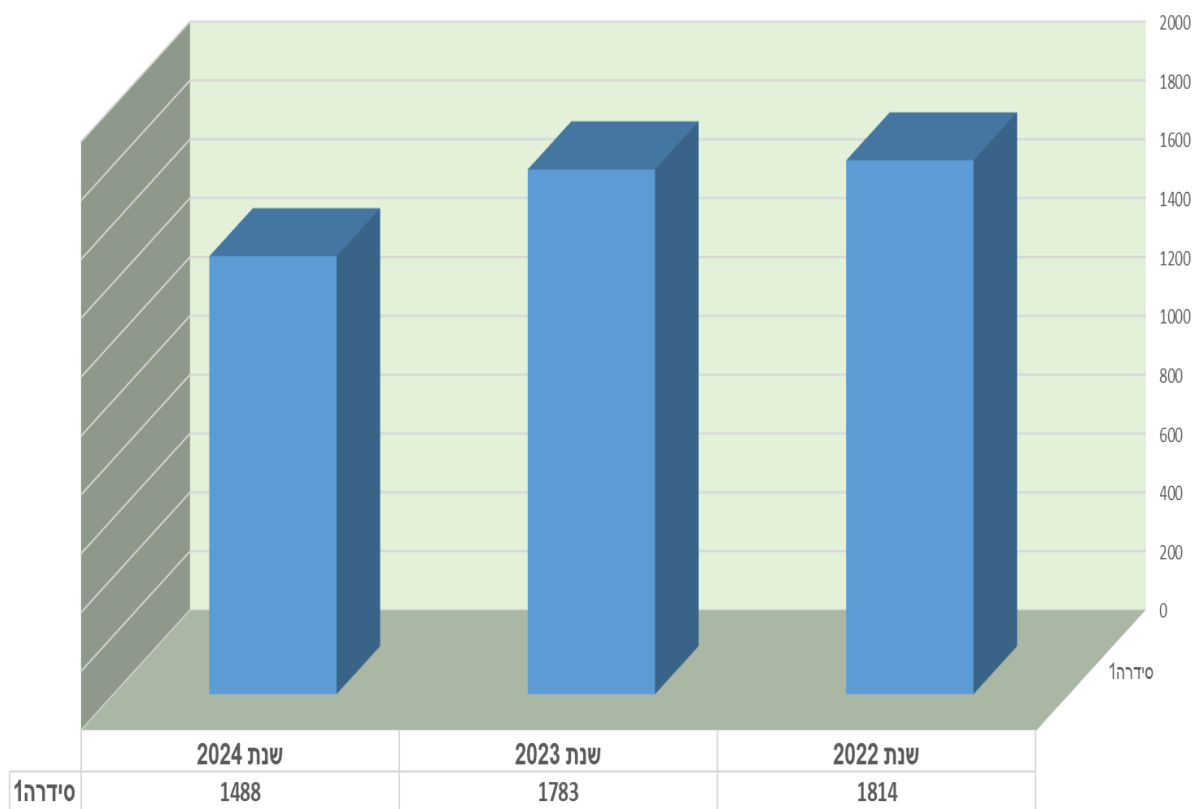
ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' טלי חכמון וגב' עדי בן איון, לס/מנהל מח' פניות הציבור הגב' זהבה סבג, לראשי מנהלים, מנהלי האגפים, המחלקות ומנהלי החברות העירוניות על שיתוף פעולה פורה שהניב תוצאות ראויות במהלך שנת העבודה.

בברכה
עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

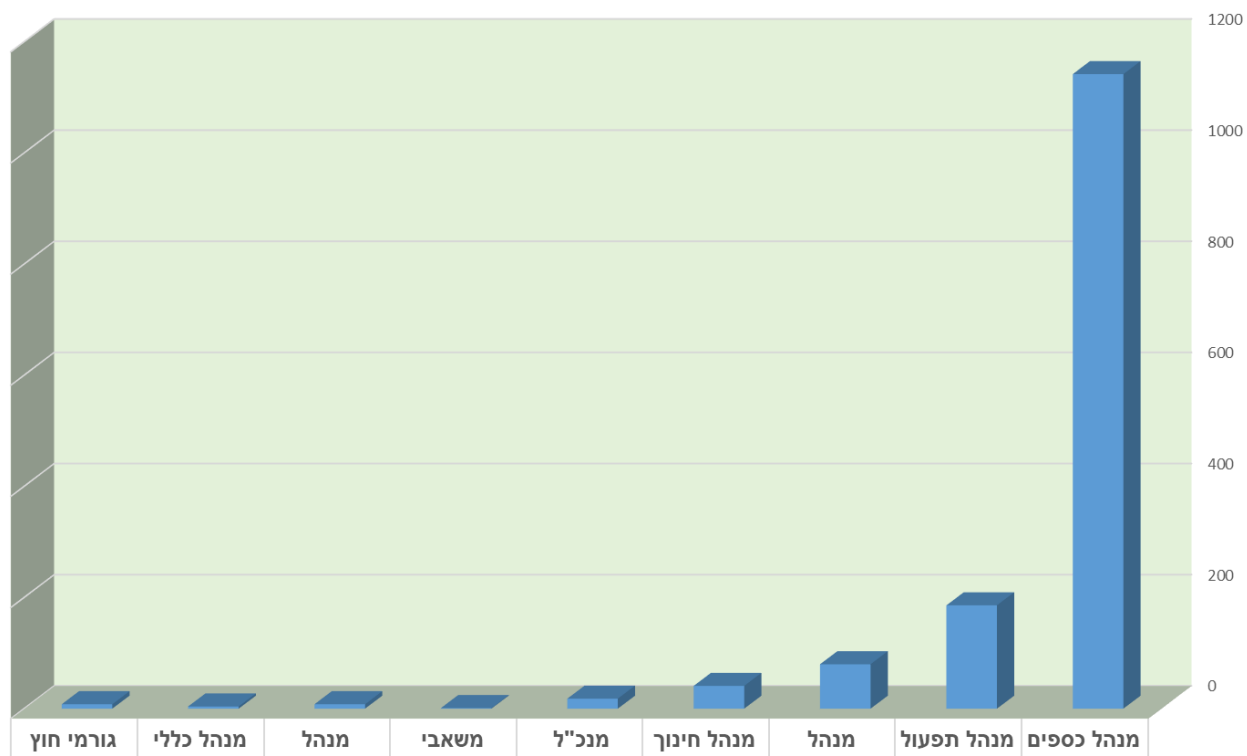
תוכן עניינים

נושא	עמוד
התפלגות פניות לפי שנים	7
התפלגות פניות לפי מנהל	8
התפלגות פניות לפי אופן קבלה	9
מנהל תפעול	11-29
מנהל הנדסה	30-36
מנהל חינוך	37-40
מנהל כספים	41-45
גורמי חוץ	46-48
יישום המלצות נציב דו"ח 2023	49-52

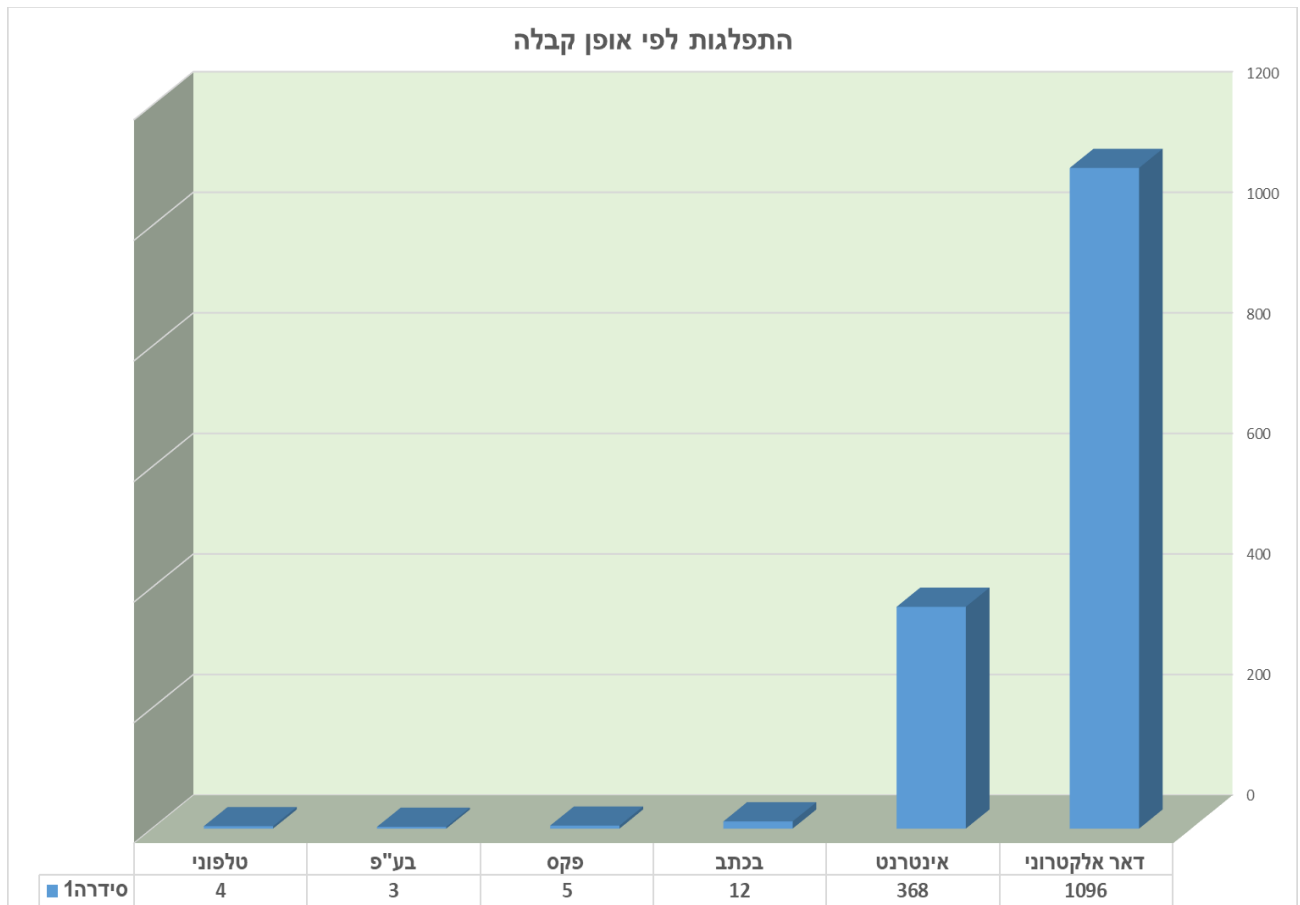
התפלגות לפי שנים



התפלגות לפי מנהל



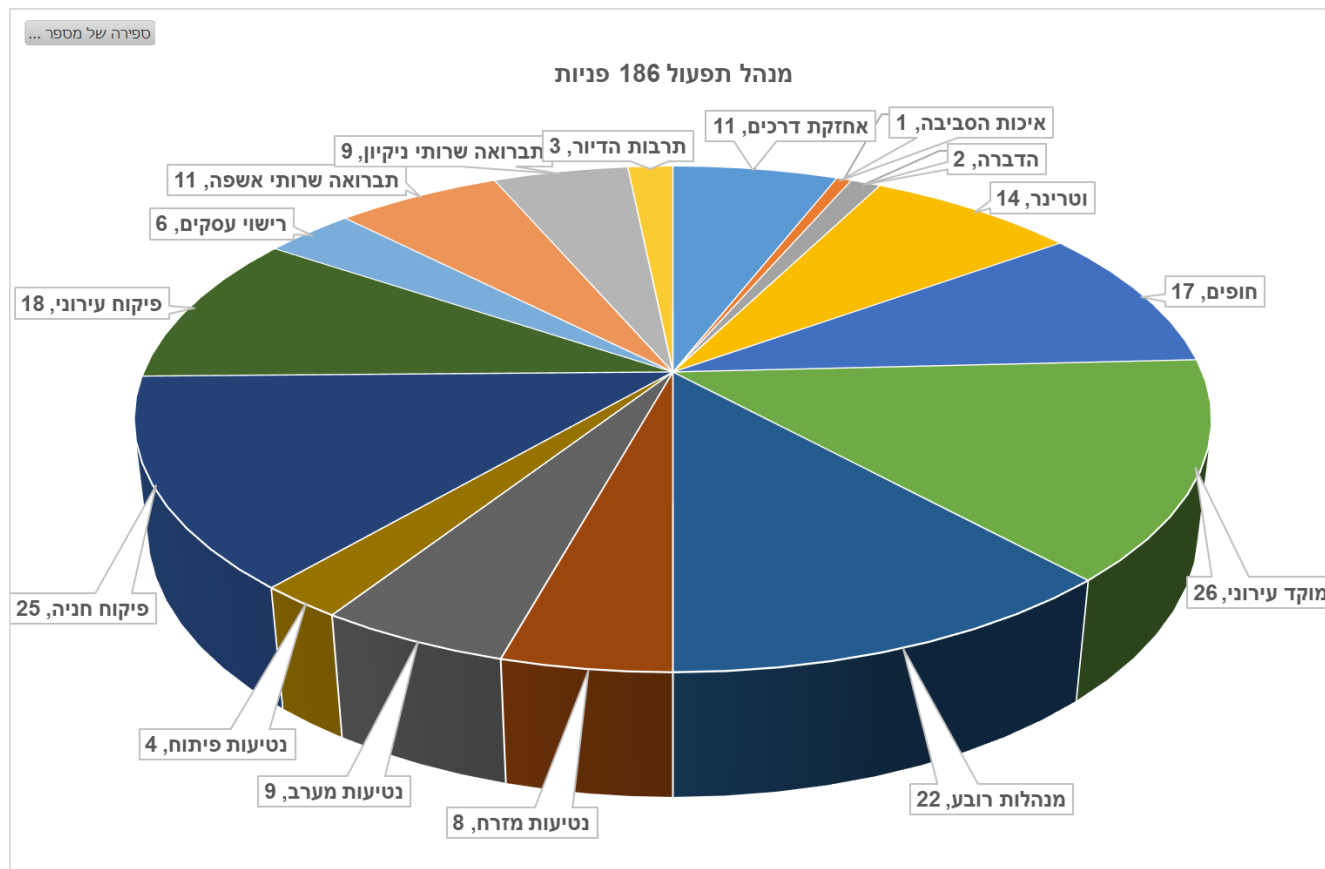
סידרה1	8	4	8	1	18	41	80	186	1142
--------	---	---	---	---	----	----	----	-----	------

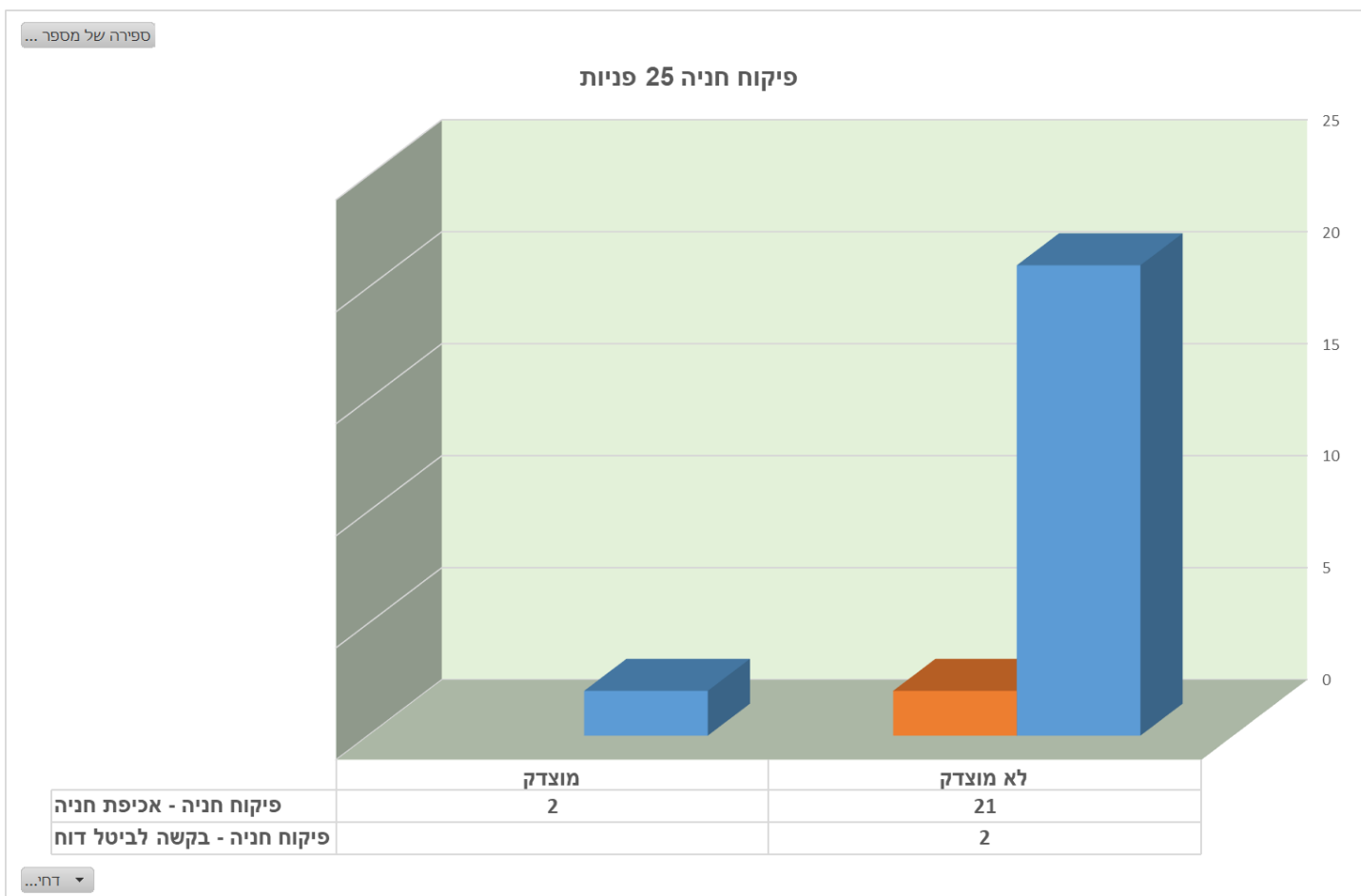


מבחר דוגמאות שהתקבלו

ביחידה לפניות הציבור

בשנת 2024





פיקוח חניה

המחלקה 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.

עיריית אשדוד ממשיכה לפעול לשמירה על החוק והפיקוח על משתמשי הדרך, תוך דאגה למרחב ציבורי נקי וצירי תנועה פתוחים. בהקשר זה, פועלת העירייה לאכוף חניה בלתי חוקית גם באמצעות טכנולוגיה מתקדמת של מצלמות ניידות.

באמצעות המצלמות הניידות, מתועדות העבירות במערכות וידאו הממוקמות ברכבים המשולטים כרכבי אכיפה של העירייה.

המצלמות מתעדות את העבירות בסרט דיגיטלי, ממנו נגזרות התמונות הרלוונטיות לעבירה, אשר נשלחות לבעל הרכב בצירוף פרטי העבירה.

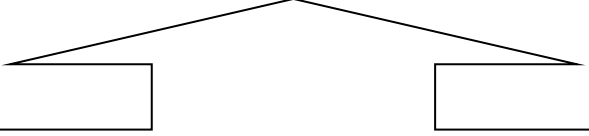
רכבי המצלמות הניידות פועלים ברחבי העיר בנוסף לפעילות האכיפה הידנית המסורתית והם מיועדים למבצעי עבירות ברחבי העיר ולפוגעים במרחב הציבורי, תוך שמירה על קשר עין עם הרכב

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. מתוך אתר האינטרנט העירוני.

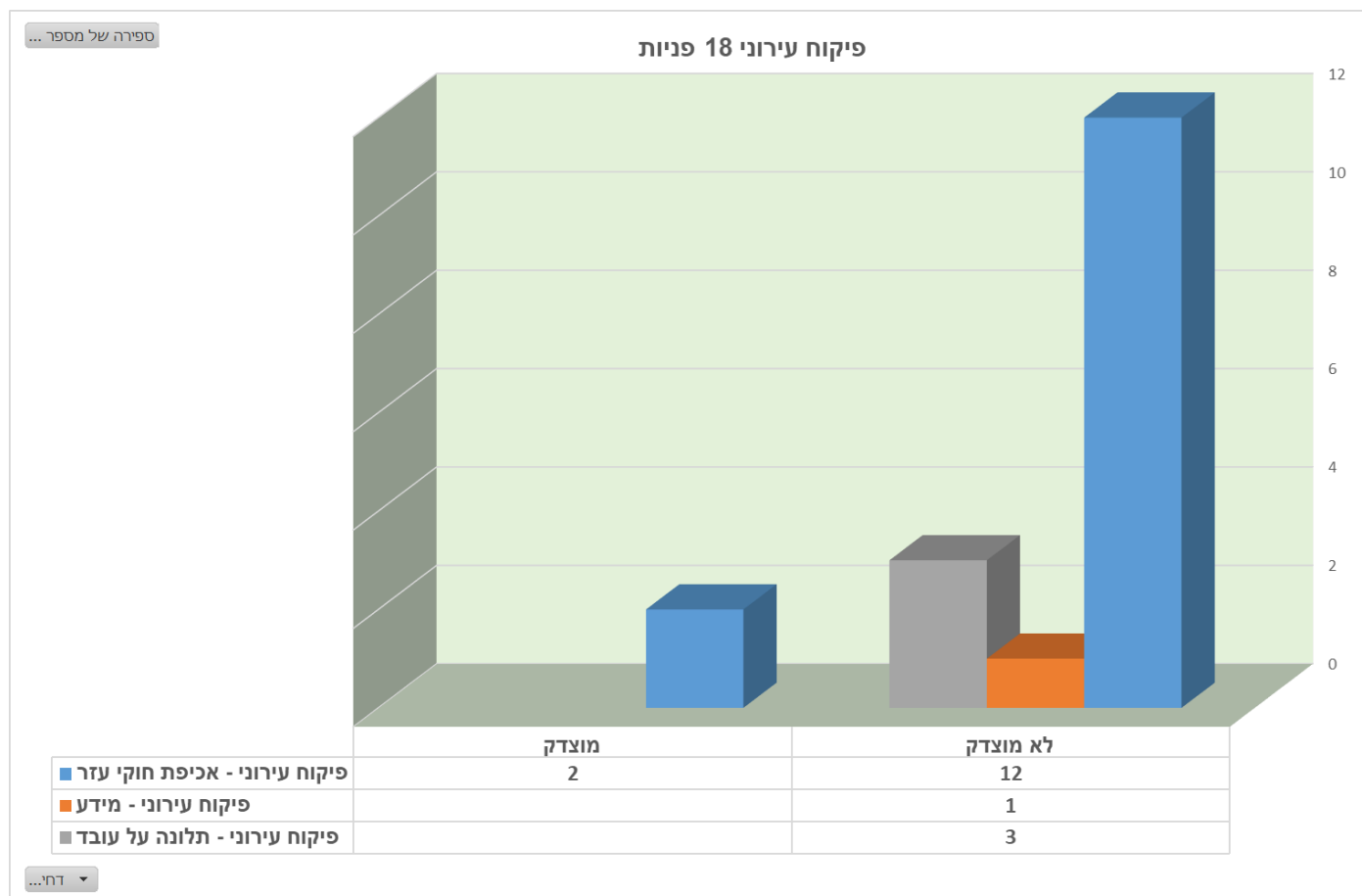
בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב המלין על מצוקת חנייה אשר גורמת להפרעה וסיכון התושבים היות וציבור גדול מגיע לבית הכנסת הסמוך, מה שגורם לבעיות חניה קשות הפרעה לנסיעה בטוחה כמו גם, חסימה לכניסה לחניון התת קרקעי.

בהתערבות פניות הציבור בוצעה אכיפה ע"י מחלקת פיקוח חניה נתנו דוחות, בנוסף ניתנה הנחיה לגבאי בית הכנסת להורות למתפללים לחנות בצורה מסודרת ותקינה. מחלקת פיקוח חניה התבקשה לדגום את המקום בהמשך בתכנית עבודה על מנת לוודא שקש"י החניה הוסדרו.

הפניה מוצדקת 06-0118



המלצת נציב: מומלץ שהמנהלת תעקוב אחר ההתנהלות במקום ותתערב ברגע שהמצב בשטח פוגע באיכות חיי התושבים .



פיקוח עירוני

הפיקוח העירוני הינו גוף עצמאי לחלוטין הכפוף למנהל אגף תפ"ח ולראש מינהל תפעול ופועל באופן צמוד ומתואם בליווי ייעוץ משפטי.

עובדי המחלקה עושים לילות כימים על מנת לעמוד על המשמר בתחום אכיפה ושמירת חוקי העזר העירוניים ושמירה על איכות חיי התושבים. זאת באמצעות הצבת סטנדרטים לרמת שירות, דרישות קפדניות ונוקשות לנורמות תפקוד במהלך העבודה, שמירת קשר הדוק עם התושבים, שמירת המרחב הציבורי ושמירה על אתיקה בעבודה.

אזרח שנפגע או מבחין במפגע בעיר יכול לפנות למוקד העירוני, להודיע על המפגע, ופקחי הפיקוח העירוני יאתרו את המפגע ואת האחראי עליו וזאת תוך טיפול בהסרתו ובהחזרת איכות החיים לתושב.

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

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

תחומים עיקריים הנאכפים על ידי הפיקוח העירוני

פתיחת עסקים בשבת, חופי רחצה, איסור העמדת קרוואנים, רוכלות, הבערת אש/מנגלים, צואת כלבים, החזקת מקלטים, מניעת רעשים, מענה לפניית בתחומי ביו/מים, פסולת (פרטי, בנייה, גזם) ומפגעי תברואה, הגנה על הצומח ופיקוח בנושא כלבים וחתולים

בנוסף, הפיקוח אמון על נושאי השווקים/רוכלות כולל השוק הפתוח, תחום שימור רחובות, שילוט וטיפול בגרוטאות רכב

המחלקה מבצעת אכיפה כלפי מפרי הסדר הציבורי ופגיעה באיכות החיים של התושבים.

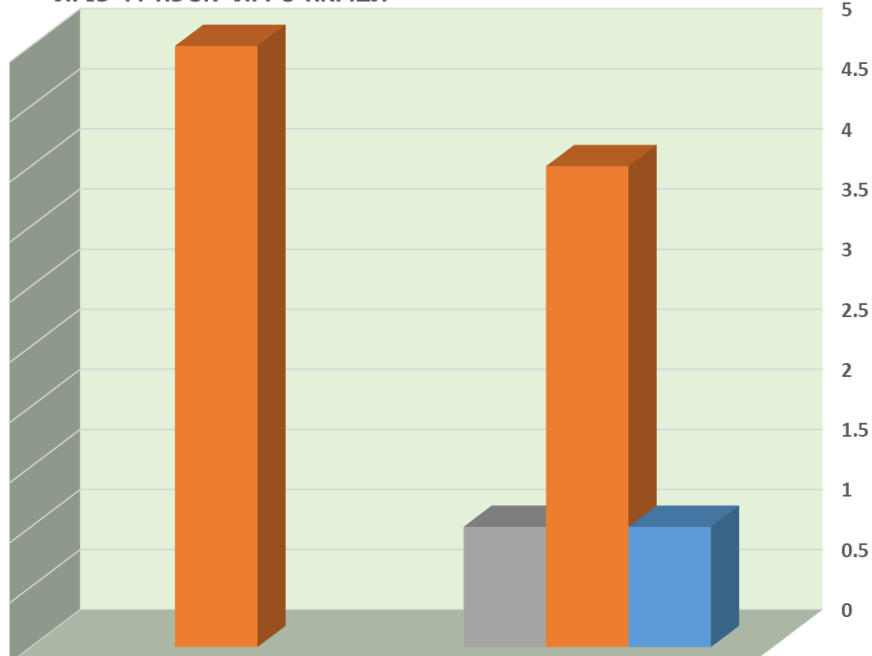
ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המלינה
על מקלט בבניין מגורים משותף שבשעת חירום לא ניתן
להיכנס למקלט להתמגן בשל חפצים רבים המאוחסנים במקלט.

בהתערבות פניות הציבור נשלח פיקוח עירוני לבצע אכיפה לסילוק
החפצים מהמקלט נתנה התראה לוועד הבניין לסלק את החפצים
משלא סולקו החפצים הפיקוח נשלח למתן דו"ח והמפגע טופל.

פניה מוצדקת - 10-0058

ספירה של מספר ...

תברואה שירותי אשפה 11 פניות



תברואה שירותי אשפה - מחזור

תברואה שירותי אשפה - מפגעי קבלן פינוי אשפה

תברואה שירותי אשפה - פחי

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.

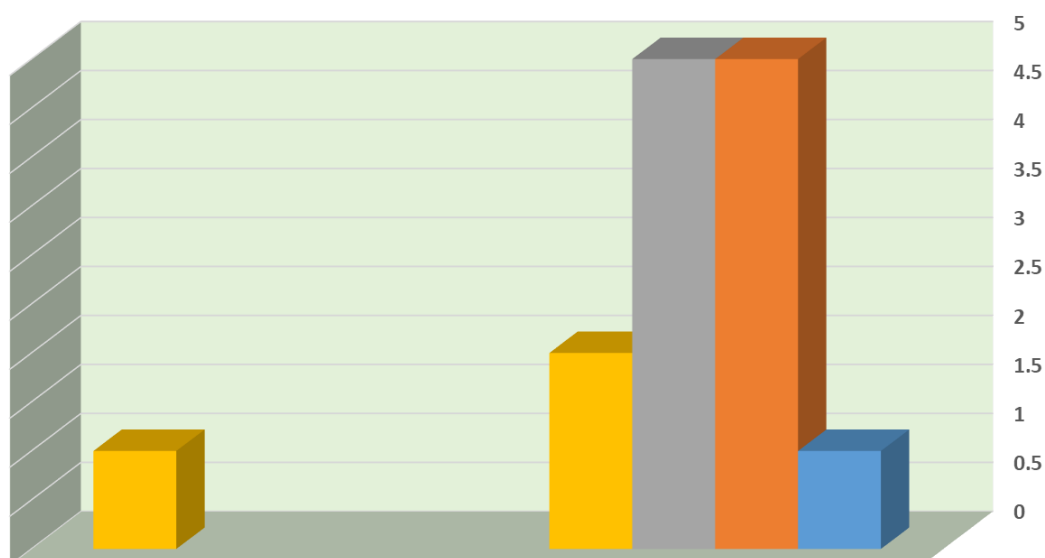
ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה על פינוי אשפה בשעות המוקדמות של הבוקר וגורמות לרעש בניגוד לחוק מניעת רעש.

ההנחיה לקבלן הוא שאין להיכנס למתחמי מגורים לפני השעה 6:00 בבקר למעט במקרים חריגים ובכפוף לחוק עזר עירוני מניעת רעש, הכניסה תתאפשר בערבי חג באופן נקודתי כדי להספיק ולפנות את האשפה בעיר בטרם יכנס החג. חודדו הנהלים לקבלן ולנהגים והקבלן אף נקנס על כך.

פניה מוצדקת – 05-0124

טפירה של מספר ...

השירות הווטרינרי 14 פניות



וטרינר - חיות מטרידות	
וטרינר - חתולים	
וטרינר - כלבים מטרידים	
וטרינר - שרותי משרד	

מוצדק	לא מוצדק
	1
	5
	5
1	2

דחי ...

השירות הווטרינרי

תפקידי השירות הווטרינרי העירוני
פיקוח על בעלי החיים בעיר, מניעת מחלת כלבת, מניעת שוטטות בעלי החיים
הגנה על הציבור מפני מוצרי מזון פגומים שמקורם בבעלי החיים
מניעה והקלה על סבלם של בעלי החיים
סיוע בהחזקתו התקינה של משק בעלי החיים

חוק להסדרת הפיקוח על כלבים, תשס"ג-2002
פרק א': הגדרות

כלב מסוכן" – כל אחד מאלו

1. כלב שמלאו לו שלושה חודשים ונשך נשיכה שגרמה לחבלה
2. כלב השייך לגזע מסוכן
3. כלב שהוא הכלאה של גזע מסוכן וקיים דמיון בין דפוסי התנהגותו ותכונותיו הפיסיות לאלו של כלב השייך לגזע מסוכן

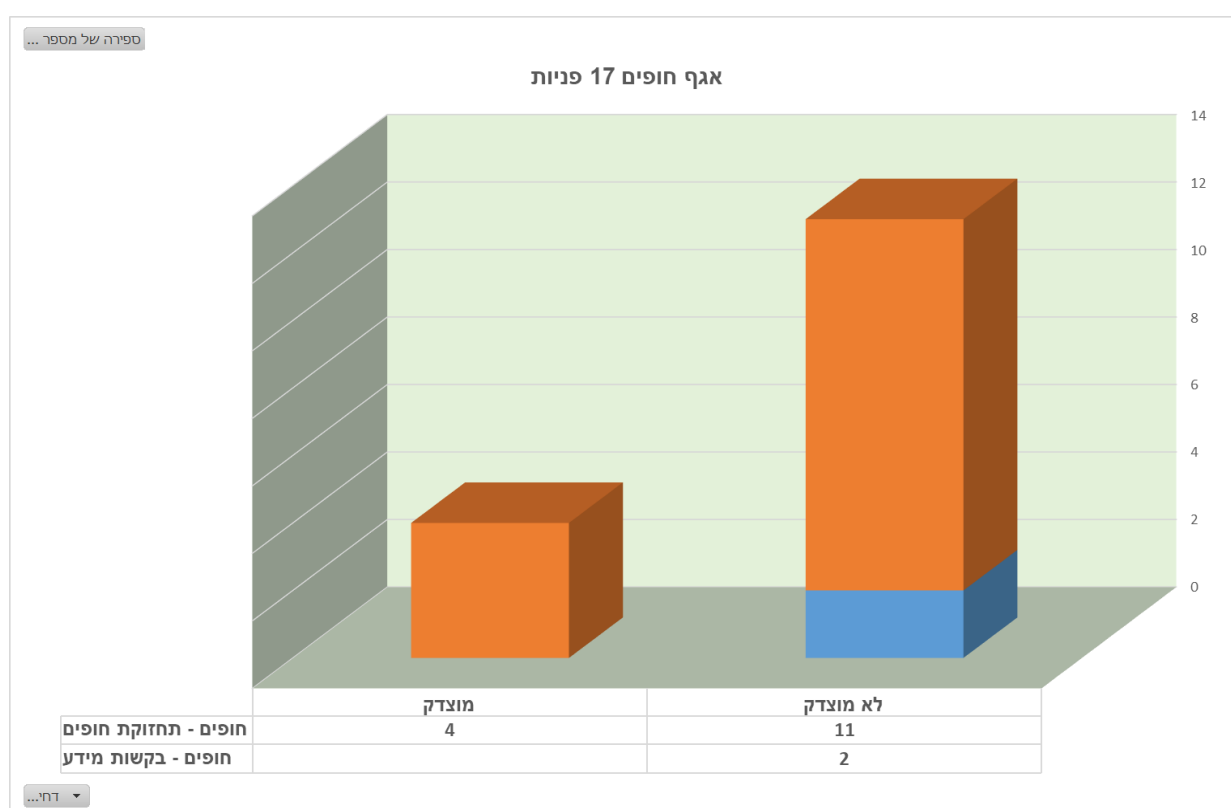
החזקה

11. (ג) כלב מסוכן יוחזק בהתאם להוראות שיקבע השר; השר רשאי לקבוע, בין השאר, הוראות
1. חסימת פיו של הכלב בזמם כשהוא מוצא מחוץ לחצרים
2. קשירת הכלב או החזקתו בכלוב בתוך החצרים
3. סירוס או עיקור הכלב.
4. דרישת גיל מינימלי של המחזיק בכלב בעת הוצאתו מן החצרים

התקבלה תלונה מדייר הגר בבניין משותף הפונה מלין על כך שהשכן שלו מחזיק בבייתו מספר חתולים ומספר כלבים, הגורמים למטרד רעש ולמפגע ריח חריף מאוד.

המח' הווטרינרית ביצעה ביקורת בבית השכן, בעלי הבית הונחו כיצד להתנהל עם בעלי החיים ולצמצם את מפגע הריח, באם מפגע הריח ימשיך הפונה התבקש לדווח למוקד העירוני 106 הווטרינר יגיע לביצוע אכיפה.

הפניה מוצדקת – 10-0081



אגף החופים

אגף החופים אחראי על פיתוח, תפעול ותחזוקה של המתקנים בחופים מערך ההצלה ושמירת חופים נקיים ומזמינים.

מחלקת הצלה-עוסקת בכל תחום ההצלה וטיפול בציד הצלה: רפואי, אופנועים, חסקות וציד הצלה.

מחלקת אחזקה-עוסקת בתחזוקה שוטפת של החופים.
מחלקת ניקיון- אחראית על ניקיון החופים.

בחופי אשדוד מסומנים שטחי הרחצה וגבולות הגזרה בין החופים. מוצבים שלטי הכוון 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. המצילים 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 וציד בשווי רב. 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}

בפניות הציבור התקבלה תלונה על תחזוקה לקויה של השירותים הציבוריים בחוף אורנים על כך שאין מתקן לסבון ובתא הנכים יש מתקן רעוע שאף פעם אין בו סבון ולא מקפידים על השמת גלילי נייר הטואלט בתוך המתקנים מה שגורם לנפילתם, להרטבתם והפיכתם ללא שמישים.

בהתערבות פניות הציבור התלונה טופלה ובשירותי הנכים הותקן מתקן לסבון, גלילי נייר הטואלט הוכנסו למתקן כך שלא יפלו.
הפניה מוצדקת 06-0119

המלצת נציב: על מחלקת חופים להקפיד שבאופן עיתי במהלך היום תעשה בדיקה בשירותים לבדוק שהכל תקין ויש מלאי של הציוד הנדרש לתפקוד נאות של המתקן.

בפניות הציבור התקבלה תלונה על כך שבחוף לידו יש אבנים הטמונות בחול ופוצעות את הרגליים כפי הנראה אלו שרידים שנשארו משיפוץ החוף.

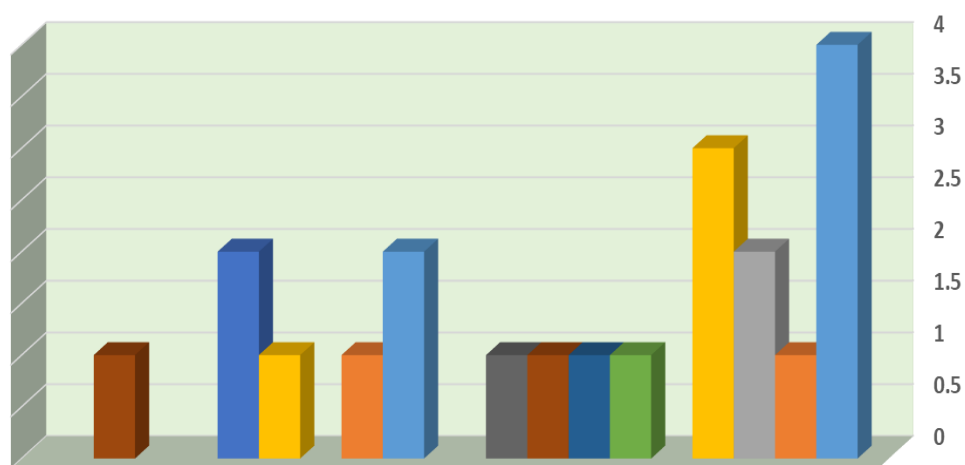
בהתערבות היחידה לפניות הציבור מנהל תחזוקת החוף טיפל במפגע בוצע ניקיון יסודי והאבנים סולקו.

פניה מוצדקת 06-0106

המלצת נציב: ראוי ונכון לבצע סריקה מדוקדקת בחופים בדגש על פערי בטיחות גילוי מוקדם וטיפול נאות יגבירו את תחושת הביטחון בחופים.

ספירה של מספר ...

אגף נטיעות 21 פניות



	מוצדק	לא מוצדק
נטיעות מזרח - גיזום	2	4
נטיעות מזרח - גנים ציבוריים	1	1
נטיעות מערב - גיזום	1	2
נטיעות מערב - גנים ציבוריים	1	3
נטיעות מערב - מפגעי קבלן	2	
נטיעות מערב - נזילות מים		1
נטיעות פיתוח - בקשות לפיתוח		1
נטיעות פיתוח - גנים ציבוריים	1	1
נטיעות פיתוח - מידע		1

דחי... ▼

נטיעות

חזון האגף להעניק לתושבי העיר ולמבקרים בה תחושת רווחה נפשית ורוגע מהשהות בעיר יפה ומטופחת.

להרחיב ברחובות העיר את ההצללה הטבעית על ידי נטיעת עצים המעניקים איכות חיים גבוהה, הורדת טמפרטורה, הפחתת זיהום אוויר

פיתוח מגוון פעילויות פנאי לשירות התושבים, הכולל גנים ומרחבים המאפשרים שימוש במתקני משחק, מתקני כושר, הצללות, פינות רגיעה, ריהוט גן, כל אלה להנאת המשתמשים בהם

תכנון וביצוע גינון בר קיימא השומר את הטבע גם לדורות הבאים.

פרויקטים מרכזיים שבוצעו בשנים 2023, 2024

הצללת המרחב הציבורי (הכנת בתי גידול מערכות השקיה, ונטיעת עצים, (נטעו כ 5,500 עצים הרחבת פרויקט חיישני חדקונית בדקל האדומה ל 2100 עצי דקל שדרוג ריהוט הגן בגנים ציבוריים ותיקים וטיילות החוף. שיקום ושדרוג מערכות ההשקיה השלמת צמחים ערוגות קיימות הנגשת 211 גנים הציבוריים בעיר שיקום טיילת משה סנה פיתוח גנים חדשים שיקום כללי בגנים ציבוריים

גיזום עצים/שיחים

גיזום עצים היא פעולה אשר מבצעים כאשר ישנו אזור או מקום שאינו בטיחותי לקהל הרחב.

גזום עצים נועד על מנת לשמור על שדה ראייה תקין עבור נהגים והולכי רגל. עצים אשר מוצבים בשדרות רחוב וענפיהם הארוכים חוסמים את שדה הראייה לנהגים והולכי רגל, יכולים לגרום לתאונות דרכים. על מנת למנוע מצב זה גוזמים עצים כל תקופה מסוימת על מנת לא הגיע למצב של שדה ראייה לקוי.

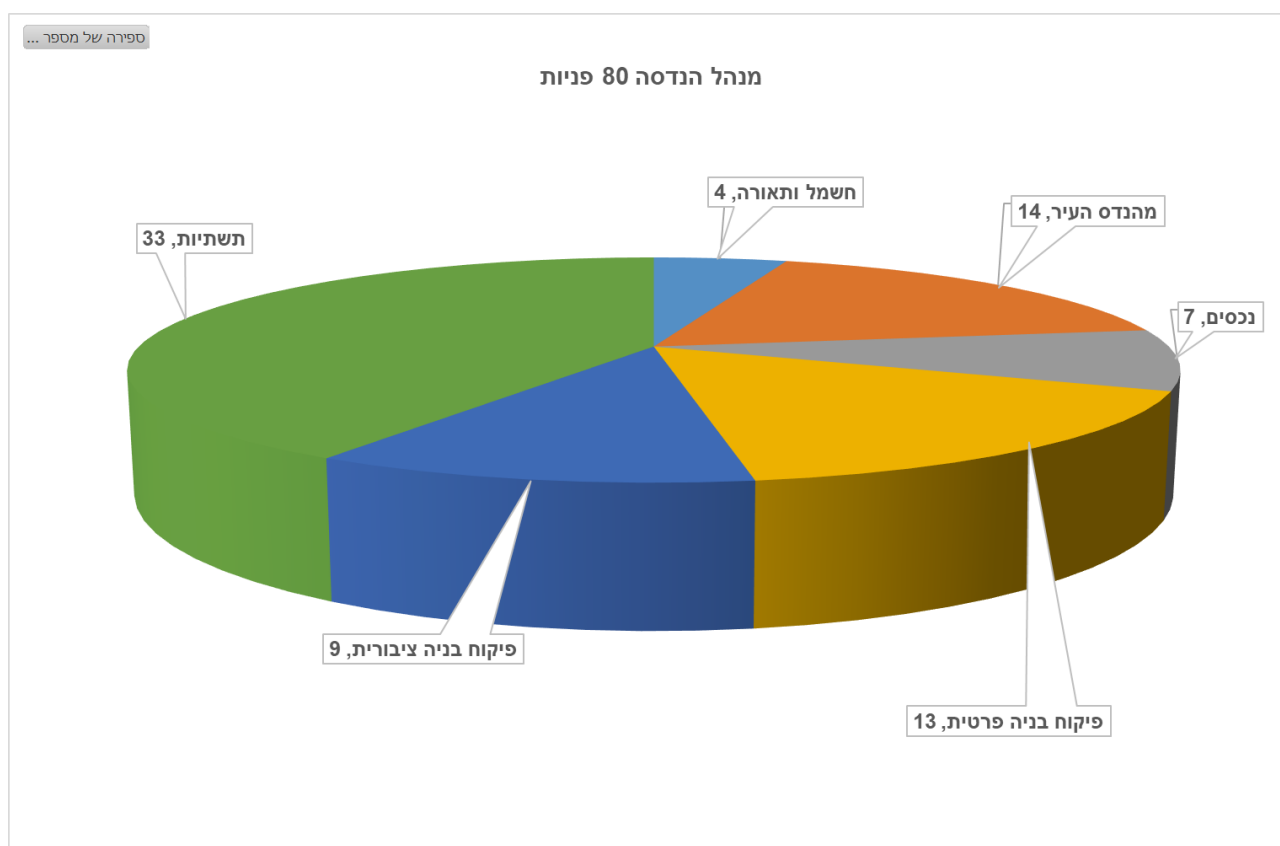
מעבר לכך, ישנם מקומות בהם העצים מהווים סכנה ממש בין אם זה קריסת עצים עקב רוחות חזקות, או סתימת מרזבים ומערכות ניקוז, או פלישת הענפים לחצרות ועוד. הגיזום מתבצע באופן מקצועי ומבוקר והוא מתבצע כל כמה חודשים בהתאם למצב העץ ותוכנית העבודה.

בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב על שיחים גולשים החוסמים את שדה הראיה מדובר במפגע בטיחותי המסכן את הנהגים הנוסעים בדרך

בהתערבות היחידה לפניות הציבור השיחים נגזמו ושדה הראיה נפתח לנוהגים בדרך.

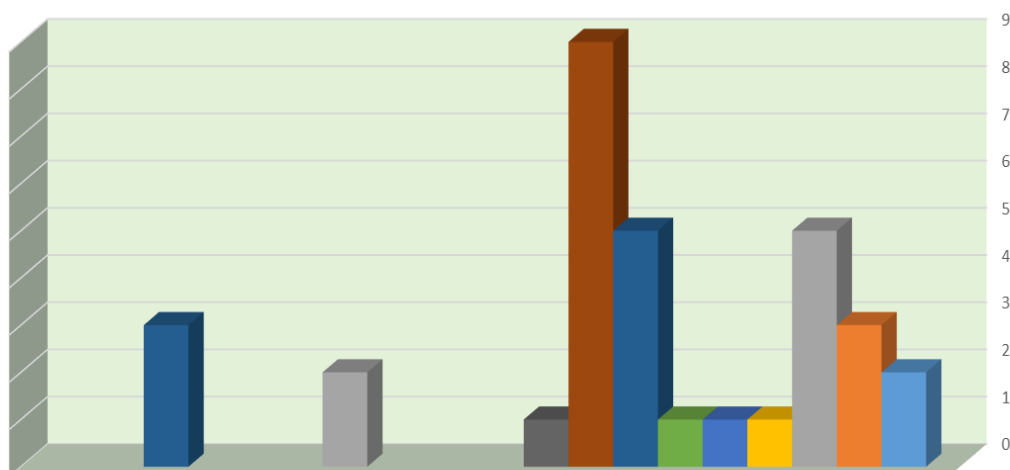
פניה מוצדקת 06-0101

המלצת נציב: ראוי שגורמי הפיקוח ברובע יבחנו בסיוור שהם מקיימים אירועים מסוג חסימת שדה ראייה וידווחו מבעוד מועד לגורם המטפל.



ספירה של מספר ...

אגף תשתיות 33 פניות



תשתיות - נגישות לנכים	2
תשתיות - נגישות לנכים	3
תשתיות - נגישות לנכים	2
תשתיות - נגישות לנכים	1
תשתיות - נגישות לנכים	1
תשתיות - נגישות לנכים	1
תשתיות - נגישות לנכים	3
תשתיות - נגישות לנכים	9
תשתיות - נגישות לנכים	1

מוצדק	לא מוצדק
2	2
3	3
2	5
1	1
1	1
1	1
3	5
9	1
1	1

דחי ...

אגף 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 ותאום מערכות.

האגף בודק נספחי תנועה לת.ב.ע, תוכניות פיתוח, הסדרי חניה לפרויקטים ולוועדת בניין עיר. אגף כבישים ותנועה {תשתיות} מהווה רגולטור וציר קשר בין עיריית אשדוד ומשרד התחבורה לקבלת מימון כספי פרויקטים עירוניים ושירותי תחבורה ציבורית לתושבי העיר.

אגף תשתיות אחראי להתקנת סככות המתנה בתחנות האוטובוס סככות אלו מהוות חלק אינטגרלי ממערך התחבורה הציבורית להן תפקיד משמעותי ומרכזי לא רק עבור התחבורה הציבורית, אלא עבור המרחב הציבורי כולו.

סככות ההמתנה ממוקמות על גבי מדרכות בעלות שטח מוגדר ותחום, המשמש לצרכים רבים תנועת הולכי רגל, מתקני שירות, תשתיות, גינון ועוד. הסככות תופסות שטח נכבד מהמרחב לכן חשיבות מיוחדת לעיצובן והשתלבותן במרחב הציבורי.

על הסככות להיות נגישות ונוחות לכלל האוכלוסייה, לשמש כמקום מחסה ומסתור מתנאי מזג האוויר ולספק מידע על התחבורה הציבורית.

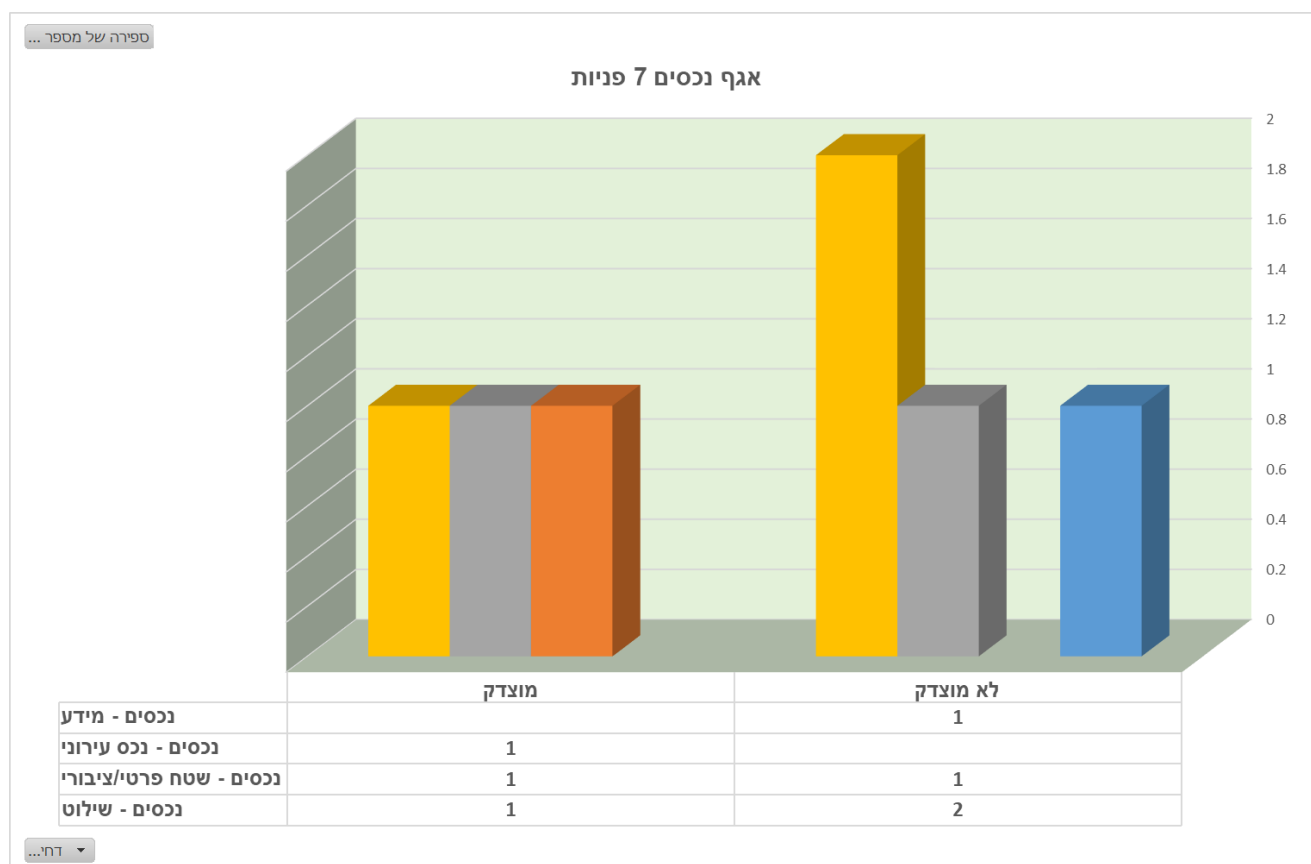
במבט אל העתיד, לסככות ההמתנה ישנה אפשרות להפוך למוקד מידע רב ממדי, אטרקטיבי ומעורר עניין בו הן משרתות את המרחב הציבורי ומעניקות לו ערך מוסף.

ליחידה לפניות הציבור הגיעה תלונה של תושבת אשר מלינה על כך שאין סככה בתחנת אוטובוס והציבור עומד מתחת לשמש בחום דבר שמהווה אי נוחות ואף סכנה

מבירור הפניה עולה שהסככה פונתה מהתחנה עקב עבודות בניה באתר הצמוד ומיד עם סיום העבודות יתקינו עמדת סככה חדשה.

פניה לא מוצדקת -0044-07

המלצת נציב: יש ליידע את התושבים על הורדת סככת האוטובוס עקב עבודות



נכסים

במחלקת נכסים עובדים בהתאם לחזון ראש העיר למתן שירות לתושב ושמירה על שטחים ציבוריים וחזות פני העיר. המחלקה מטפלת בכל נכסי דלא נידי (מגרשים ומבנים) אשר להם זיקה קניינית כלשהי לעירייה, כגון: בעלות, חכירה, שכירות, זכויות שימוש וכיו"ב. בנוסף, המחלקה מטפלת בקבלת בקשות לוועדת השילוט העירונית מכוח חוק העזר לאשדוד (מודעות ושלטים). ועדת השמות למתן שמות רחובות והנצחות ברחבי העיר.

מחלקת נכסים מטפלת בריכוז הבקשות לוועדת שילוט עירונית בהתאם להוראות חוק העזר לאשדוד (מודעות ושלטים), התשנ"ח-1997 (להלן: "**חוק העזר**", "קבלת בקשות והעברתם לדין בוועדה". לאחר קבלת החלטות הוועדה מתן מענה למגישי הבקשות ולאגף הפיקוח העירוני בעירייה האחראי על הפקת אגרת הרישיון ופיקוח שלטים ברחבי העיר בהתאם לחוק העזר. {מתוך אתר האינטרנט העירוני}

בפניות הציבור התקבלה תלונה על בניית בית כנסת , נתלה שלט המודיע על בניית בית כנסת אך בנוסח השלט לא מופיע תאריך .

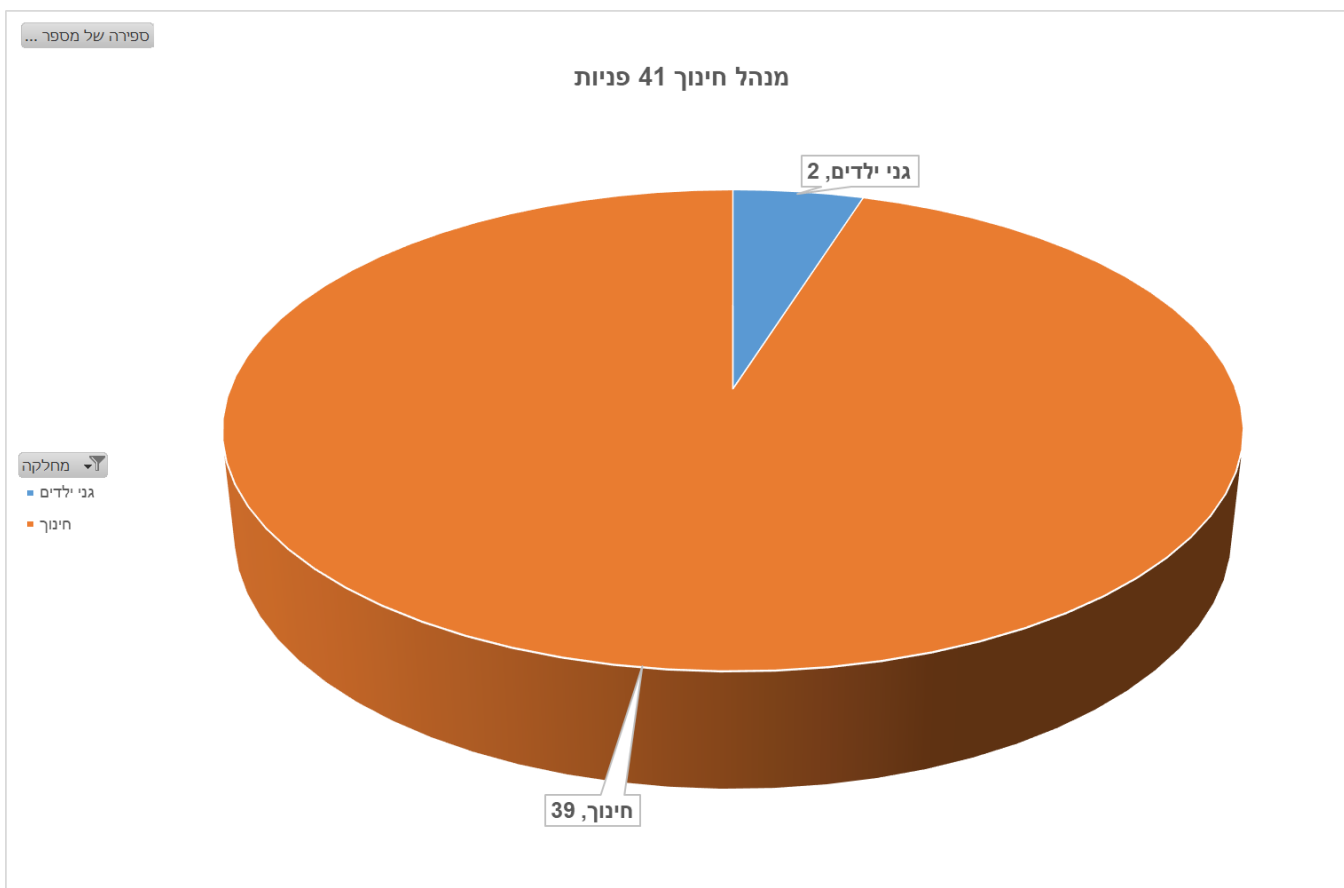
בהתערבות פניות הציבור מנהלת אגף נכסים הנחתה את המפקחת להציב הודעה מתוקנת עם תאריך.

הפניה מוצדקת 06-0108

בפניות הציבור התקבלה תלונה על כך שבשלטי הרחוב לא ניתן לדעת על שם מי נקרא שם הרחוב ומה הסיפור שעומד מאחורי בחירת השם לרחוב.

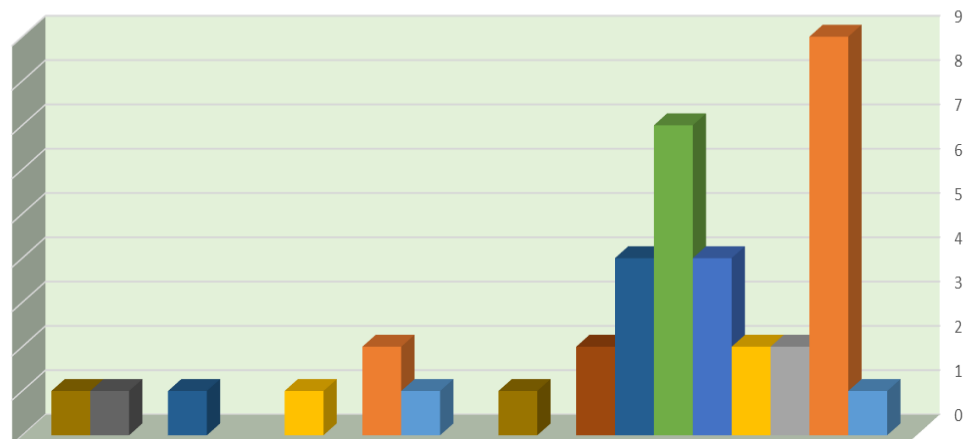
מבדיקת פניות הציבור עולה שהחברה העירונית לתיירות תוביל פרוייקט שלטי רחוב ויקיפדיה באמצעות סריקת קוד QR בסריקת הקוד יועלה פירוט ויקיפדיה על שם הרחוב והאתרים מסביבו.

פניה לא מוצדקת 07-0126



ספירה של מספר ...

חינוך מוסד"ח 39 פניות



	מוצדק	לא מוצדק
חינוך - אחזקת בתי ספר	1	1
חינוך - הסעות	2	9
חינוך - העברה בין בתי ספר		2
חינוך - ועדת הסמה	1	2
חינוך - מיגון		4
חינוך - מידע		7
חינוך - סייעות	1	4
חינוך - רישום		2
חינוך - רעש	1	
חינוך - תלונה על עובד	1	1

דחי...

מנהל חינוך

אשדוד, העיר החמישית בגודלה עם מעל ל 250,000 תושבים, ובה כ- 58,000 תלמידים מערכת החינוך באשדוד הינה אחת ממערכות החינוך המובילות בארץ, בכל ההיבטים והמדדים עיריית אשדוד מאמינה ביכולתם של כל ילד וילדה להגיע להישגים אישיים ולממש את הפוטנציאל הגלום בהם, ולכן מחויבים להעניק לכל תלמיד ארגז כלים אישי ומיטבי אשר יאפשר לו לפתוח דלתות רבות ולהגשים חלומות. מערכת החינוך העירונית מושתתת על עקרון מתן הזדמנויות למיצוי מצוינות עבור מגוון רב של אוכלוסיות ביניהם גם עולים חדשים, תלמידי החינוך המיוחד, המצטיינים והמחוננים החל מגיל הגן ועד האקדמיה.

מערכת החינוך באשדוד הציבה לעצמה יעד מרכזי לטיפול מצוינות והצטיינות ברמה האישית והמערכתית. הינה פורצת דרך מזה שנים רבות בטיפול המצויינות ובהתאמתה ללמידה מתקשבת וחדשנית במאה ה-21.

יחד עם זאת, ובמיוחד לאחר תקופת הקורונה, שהשפיעה רבות על כל התלמידים בכל מגוון הגילאים, ומתוך הבנה ורצון לתרום לפניות הרגשית- חברתית של הילד, מוקצים משאבים רבים לתכניות עירוניות לטיפול רגשי בפרט ולחיזוק פערים בתחומי חוסן ומוגנות, חיזוק ריגשי וכישורים חברתיים.

מתוך ראיית השונות והחובה לתת מענה שיויוני לכל יחיד ומיוחד, חרטה העיר בחזונה את הנחת היסוד הרואה בשונות ערך חינוכי וחברתי מן המעלה הראשונה ולשם כך המחלקה לחינוך מיוחד מאגדת פעילות לכלל ילדי העיר ומחוצה לה, תוך מגוון מענים מקצועיים ומותאמים.

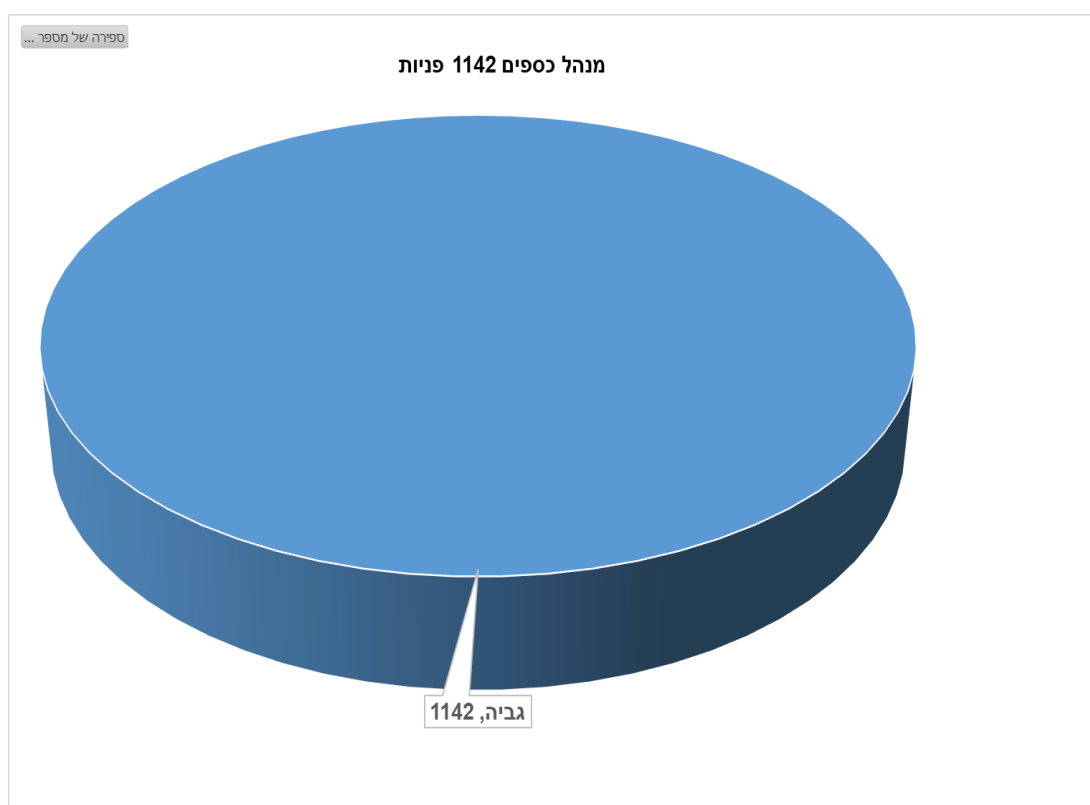
המערכת עובדת תחת דגל הערכיות בשיתוף פעולה עם תנועות הנוער- מתוך הבנה שלחשיבות תנועות הנוער והרצון להעלות את אחוז ההשתתפות בתנועות הנוער- השנה הקודמת הוגדרה שנת הנוער. קיים שיתוף פעולה מתמיד בין החינוך הפורמאלי והחינוך הבלתי פורמאלי.

יחידת שבר מוסדות חינוך ממוקמת במוקד העירוני מבוססת על תפיסת העולם בה מופעל המוקד בדגש על מהירות התגובה. היחידה משמשת כמוקד תקלות עבור כל מוסדות החינוך כולל המגזר החרדי, ובעיות השבר מטופלות על ידי מנהל יחידת השבר. זאת באמצעות נידת מוסדות חינוך שפעולותיה במהלך השנה שוות ערך ל-500 אלף ש"ח בהשוואה לספרי מכרזי אחזקה. כמו כן מופעלים קבלני ביצוע בתחומים שונים ובהתאם לנסיבות.

התקבלה תלונה על נהג הסעות של החינוך המיוחד שאינו מוכן לאסוף את הילדה מהחניה הצמודה לבית, הנהג מבקש מהאם להביא את הילדה לרחוב מקביל לכביש ראשי ומשם יתבצע האיסוף. האם מלינה על הקושי הרב להביא את הילדה לרחוב המקביל ועל עומסי התנועה הרבים הנוצרים עקב כך.

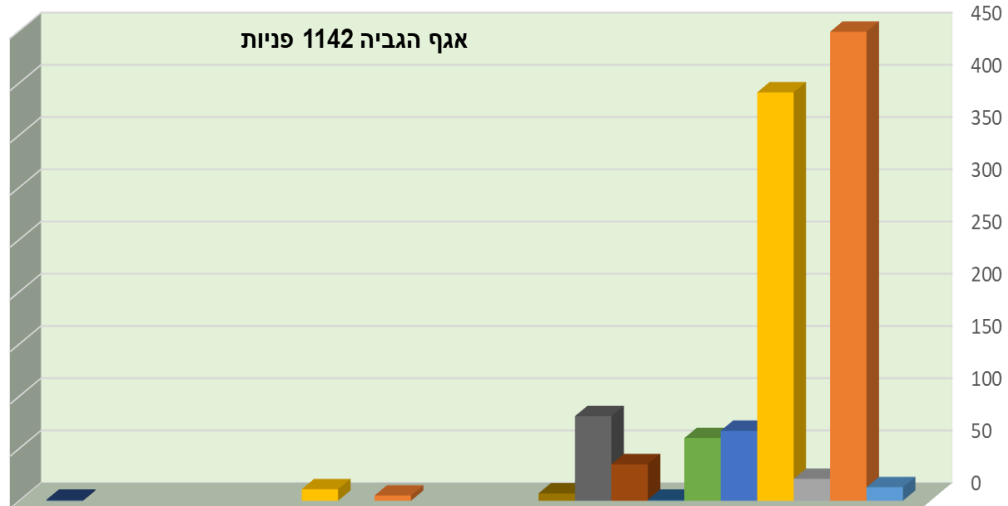
מבדיקת הפניה עולה שהכניסה פנימה לתוך החניה מעכב את מסלול האיסוף בין 10-15 דקות בשעות הבוקר יש עומס תנועה רב ופקקים ברחובות המובילים לבית הילדה. יתרה מכך, לפי חוזר מנכ"ל משרד החינוך סעיף 5.4 (ג) חל איסור על הנהג לנסוע לאחר בעת איסוף או פיזור ילדים. במקרה דנן, כדי להגיע לבניין בו מתגוררת הילדה קיים קושי בכניסה וביציאה מהרחוב שבו מתגוררת הילדה ועל הנהג לתמך כדי להיכנס ולצאת. על כן, התבקשה האם להוריד את הילדה לרחוב מקביל לבית מרחק של מס' מטרים בודדים, בנוסף האם אינה מלווה את הילדה אחיה הקטין הוא המלווה עפ"י הנוהל האם התבקשה לחתום על תצהיר של משרד חינוך בו היא לוקחת אחריות על הילדה האם סירבה לחתום.

פניה לא מוצדקת – 11-0146



ספירה של מספר ...

אגף הגביה 1142 פניות



- גביה - אכיפה
- גביה - ארנונה
- גביה - הכנסות אחרות
- גביה - הנחות
- גביה - מגורים
- גביה - מידע
- גביה - מים
- גביה - נכס ריק
- גביה - עסקים
- גביה - שומה
- גביה - תלונה על עו. דח.

מוצדק	לא מוצדק
	13
5	449
	21
11	391
	67
	60
	1
	35
	81
	7
1	

אגף גביה

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.

הנחות בארנונה ניתנות למחזיקי נכסים בשטח השיפוט של עיריית אשדוד, בהתאם לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) תשנ"ג – 1993 לתיקונים בחוק המבוצעים מפעם לפעם ובהתאם לצו הארנונה של עיריית אשדוד.

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.

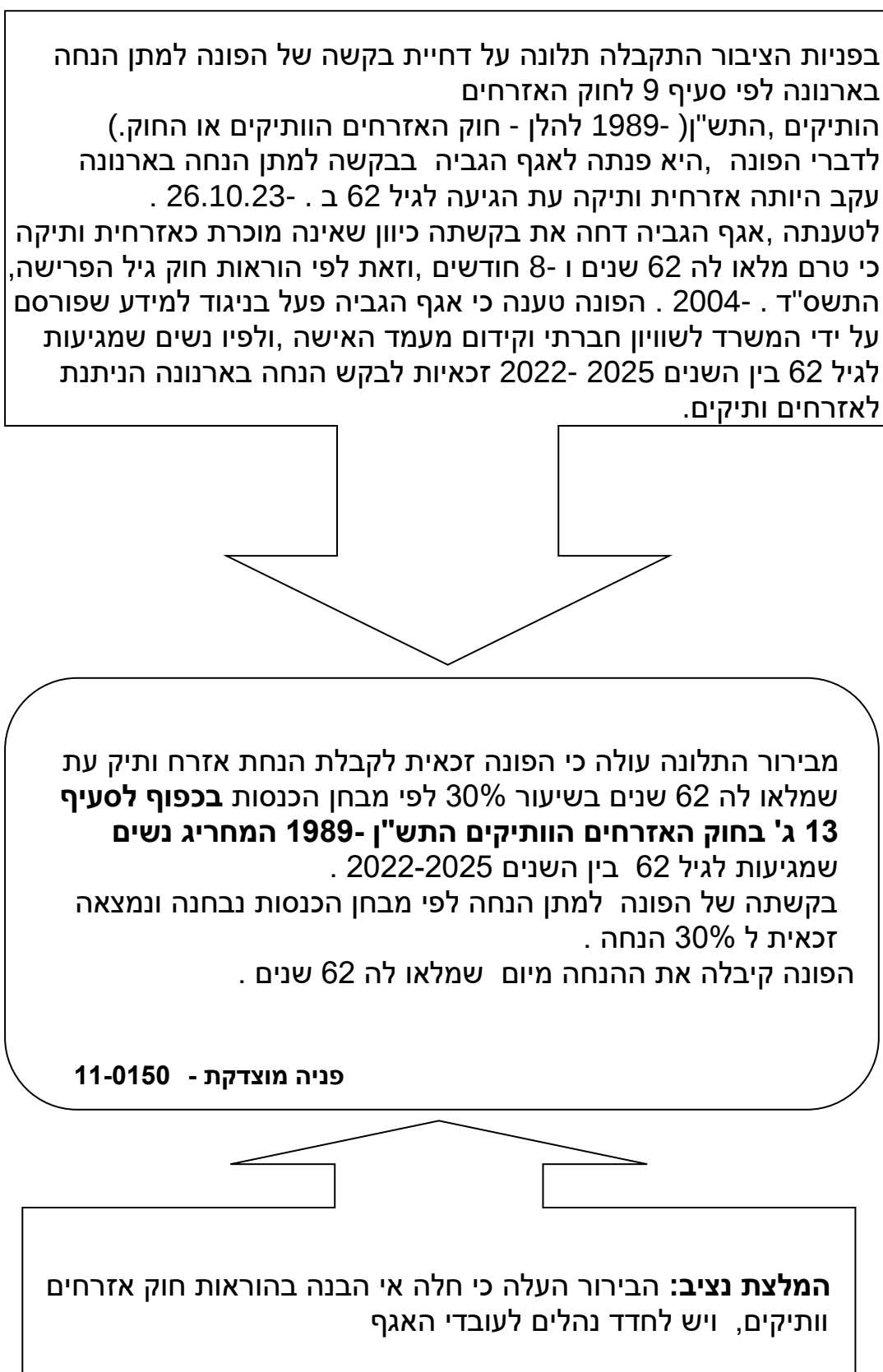
אם מבקש ההנחה אינו מופיע במרשם האוכלוסין כתושב אשדוד, יש להמציא אישור הרשות המקומית בה הוא רשום, כי אינו מקבל באותה רשות הנחה בארנונה. הגשת בקשה להנחה אינה דוחה את מועד התשלום, ולא יהיה בה כדי לעכב הליכי אכיפה כחוק.

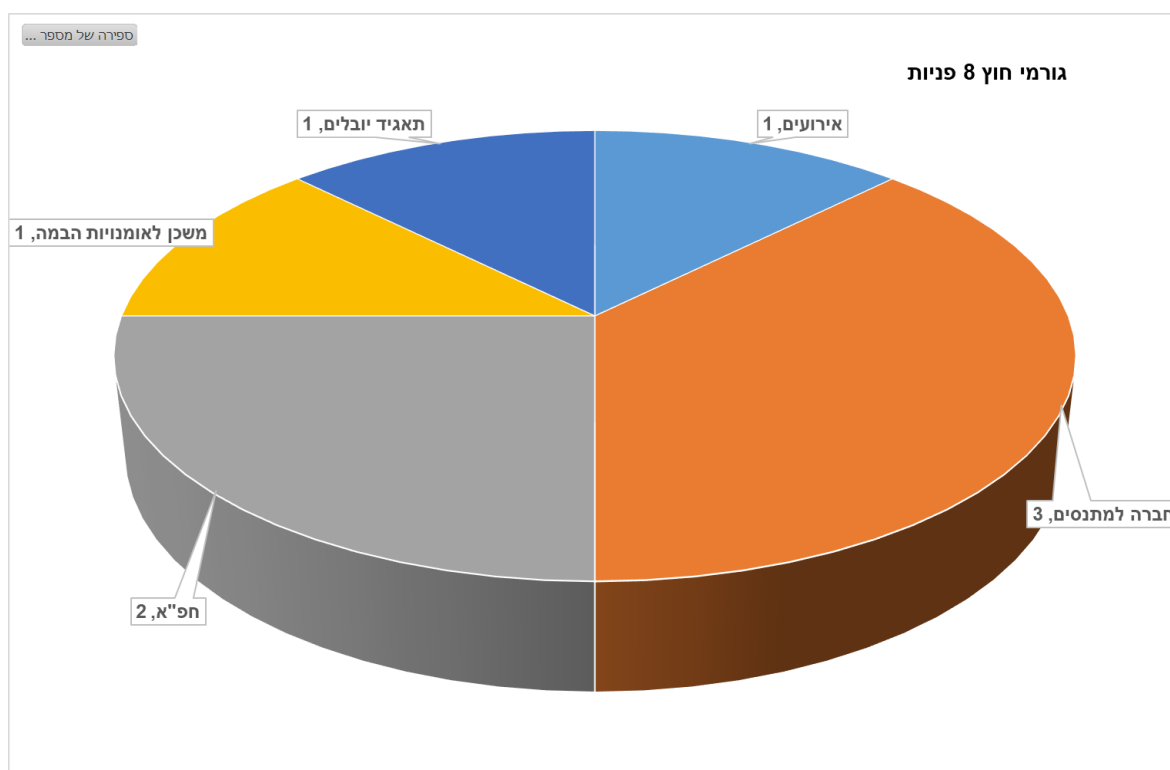
הנחה בארנונה ניתנת לשנה השוטפת בלבד. תנאי בסיסי לקבלת הנחה למגורים הוא שהזכאי להנחה מחזיק בנכס. הזכאי ליותר מהנחה אחת, ייהנה מהנחה אחת בלבד - הגבוהה מביניהן. זכאי להנחה אשר החזיק בנכס במשך חלק משנת הכספים - ינהה מהנחה בשיעור יחסי למספר החודשים שהחזיק בנכס.

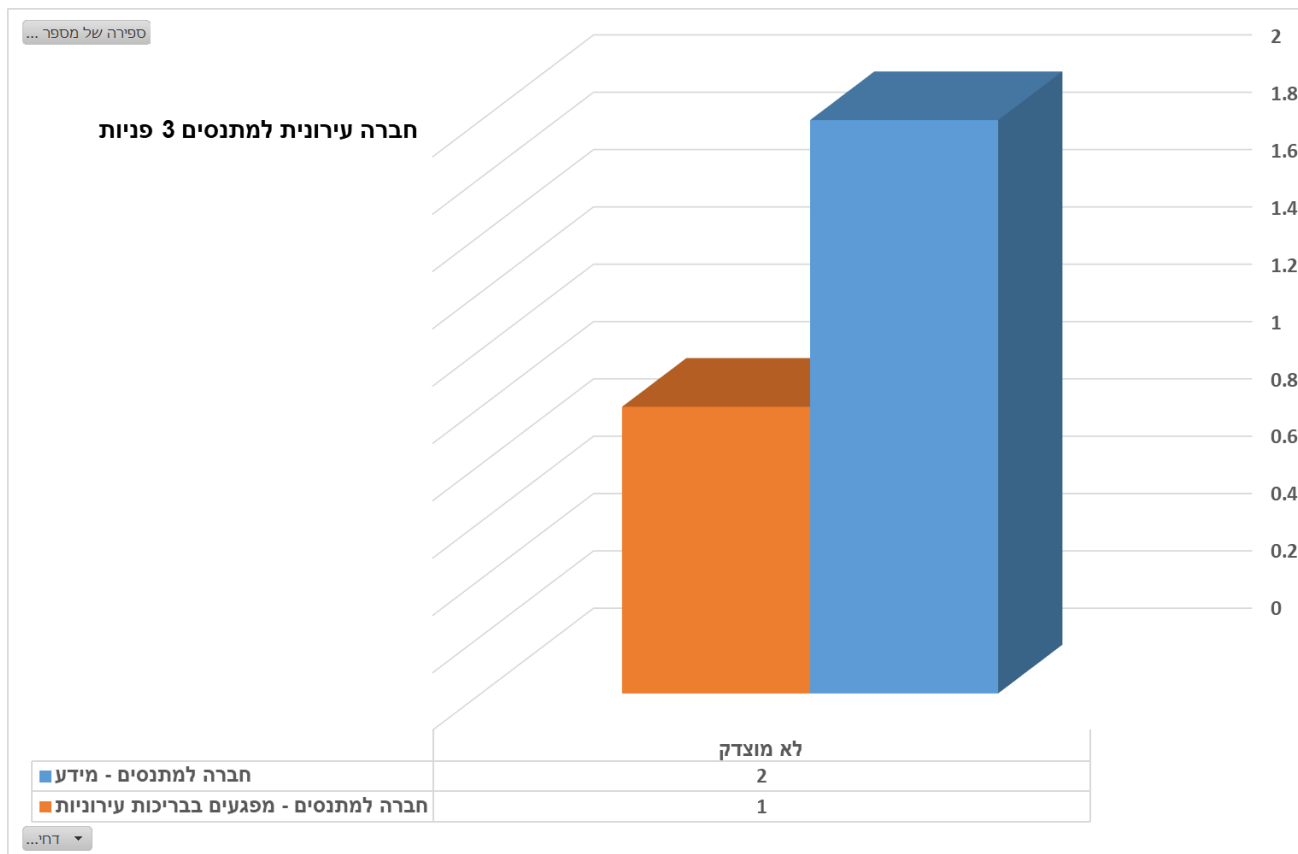
בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב המלין על כך שביקש הנחה בארנונה בשל היותו נכה צה"ל וההנחה טרם בוצעה.

מבדיקת התלונה עולה שנכה זכאי להנחה בשיעור של 66% עבור נכס בגודל עד 70 מטר.
המלין קיבל מחצית מההנחה החל מ מתאריך חוזה השכירות , מאחר ובחוזה השכירות מופיע שם הפונה ובת זוגו ללא מסמך המעיד על היותם זוג נשוי , המלין זכאי רק למחצית מההנחה.

פניה לא מוצדקת 10-0089







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.

בפניות הציבור התקבלה תלונה על כך שמחייבים את תושבי העיר בתשלום בשימוש במגרשי הטניס.

מבדיקת התלונה עולה כי החברה העירונית לתרבות באשדוד מפעילה את מגרשי הטניס בעיר בתשלום של 40 ₪ כולל תאורה. הרישום למגרשי הטניס מתבצע על מנת ליצור סדר ושוויון בין כלל תושבי העיר, תהליך הרישום מתבצע בקלות ובמגוון אפשרויות.

פניה לא מוצדקת 05-0125

יישום המלצות נציב דוח 2023

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
כאשר ישנו מפגע באשר הוא ראשי המנהלות מטפלים בזה , גם במקרה של נקודת האכלה שלא לפי הכללים. צפוי מפגש לקידום הנושא עם ראשי המנהלות והוועד. הוכן מסמך שיופץ בקרב "עמותת עדי" למאכילות החתולים הנגשת מידע באתר האינטרנט העירוני יובל ע"י הוועד העירוני והמידע יוגש בדף הפייסבוק של מנהלת הרובע ובאתר האינטרנט העירוני	להנגיש מידע באתר האינטרנט למאכילי החתולים שעליהם להיצמד להנחיות משרד הבריאות להאכיל את החתולים רק במזון יבש שאינו מתקלקל ומתפזר ולהקפיד לאסוף שאריות מזון וכלי אוכל , לשמור על מקום האכלה נקי ולהאכיל את החתולים בזמנים קבועים ובמקום קבוע . יתירה מזו מומלץ שמנהלת הרובע תאתר מיקומי האכלה ותעשה בקרה עיתית להשארות סביבה נקיה.	השירות הוועד בפניות הציבור התקבלה תלונה על האכלת חתולים ברחוב ובפארק האכלת החתולים מהווה מפגע תברואתי וסביבתי. מבירור הפניה מול המחלקה הוועדית עולה כי אין חוק האוסר על האכלת חתולי רחוב בשטחים ציבוריים . על מפגע סביבתי שנשאר בעקבות האכלת חתולי הרחוב ניתן לדווח למוקד העירוני 106.
מבצעים אכיפה באדום לבן	מומלץ שסוגיה זו תיכנס גם לאכיפה בתוכנית מסודרת.	אגף תשתיות ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה שבאזור החניה בחוף הקשתות במקום המיועד לטעינת כלי רכב חשמליים חונים רכבים לא בצורה מוסדרת מה שמקשה על הכניסה לאזור המיועד לטעינה

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
		מבדיקת הפניה מול מח' תשתיות הוחלט להכין תוכנית לסימון החניה באדום לבן.
		<u>חינוך מח' היסעים</u> ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה על כך שההסעות של מחלקת חינוך מיוחד מאחרות באופן קבוע, והילד מגיע למסגרת הלימודית לאחר השעה 8. שהיא שעת תחילת הלימודים והדבר גורם להפסד שעות לימוד.
אנו בעיצומו של תהליך מחשוב מערך ההיסעים. במסגרתו מלוות מדווחות באפליקציה על שעות ההגעה ואיסוף הילדים. כרגע מדווחות כ 50 מלוות ואנו עושים מאמצים כדי שלפחות מחצית מהמלוות ידווחו עד לפתיחת שנת הלימודים הבאה. בנוסף אנו מבקשים משרה של מבקר שיבצע בקרה על ההסעות מידי יום במספר בתי ספר וגנים גם זה בתהליך מול ראש המנהל.	מומלץ לייצר מערכת בקרה דיגיטלית המבוססת על איתורן	מבדיקת היחידה לפניות הציבור מול מחלקת היסעים עולה כי אכן הייתה בעיה נקודתית עם חברת ההסעות שגרמה לכך שההסעה הגיעה באיחור לבית הספר, הנושא טופל ע"י מנהלת מחלקת הסעות, מחלקת ההיסעים מבצעת פיקוח ובקרה על חברת ההסעות שאיסוף הילדים למסגרות החינוכיות יעשה בזמן.
אגף הגבייה נותן לתושב מענים במספר דרכים : מענה באופן מקוון, מענה פרונטלי בזמני קבלת קהל, מענה טלפוני באמצעות המוקד הטלפוני ומענה באמצעות הפקס. כמו כן, קיים מייל לפניות ציבור באתר העירייה ובשופרים התקופתיים הנשלחים לתושב. באמצעות המענה הטלפוני ניתן לבצע	ראוי שלאגף הגבייה תהיה התייחסות גם לתושבים שאין להם אוריינות דיגיטלית וינתן סיוע ומתן שירות גם במצב שכזה .	<u>אגף הגבייה</u> בפניות הציבור התקבלה תלונה מתושב המלין על כך שאגף הגבייה מפנה אותו לשירותים הדיגיטליים לביצוע פעולות באתר האינטרנט העירוני. הפונה ביקש לשלם את הארנונה באמצעות הוראת קבע וביקש שישלחו לו טופס של הוראת קבע כדי שיחתים את הבנק . הפונה טען שאין לו גישה לאינטרנט ולכן לא יכול לבצע פעולות באמצעות הדיגיטל , אך זה נענה בשלילה והופנה לטפסים הדיגיטליים. בהתערבות פניות הציבור הפונה קיבל סיוע מנציגת שירות ממוקד הגבייה וזו סייעה לו לבצע את הוראת החיוב באמצעות הוראת קבע.

נושא הפניה	המלצת הנציב	תגובת האגף
		תשלומים ובירורים שונים, וכן לעדכן הוראת קבע בכרטיס אשראי. הוראת הקבע מעודכנת באמצעות טופס ה"ק בו רושמת הנציגה את פרטי כרטיס האשראי שמקבלת מהלקוח ורושמת שמדובר ב"הוראה/אישור טלפוני". במעמד קבלת התלונה בשנת 2023 חודדו הנהלים לעובדים, על מנת שימשיכו ליישם את הנחיות האגף. באגף הגבייה מיושם חזון ראש העיר לפיו התושב במרכז, ואנו פועלים ללא לאות על מנת להמשיך ולממש חזון זה.
שיטור משולב בפניות הציבור התקבלה פניה מתושבת המלינה על כך שלא מתבצעת אכיפה כנגד המעשנים בתוך הבר וכאשר נגשה לבעל הבר זה מסר לה שיש לו היתר לעישון בבר. מבדיקת התלונה מול השיטור העירוני עולה כי מתבצעת אכיפה בכפוף לחוק למניעת עישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, התשמ"ג-1983 (במקור חוק הגבלת העישון במקומות ציבוריים), החוק אוסר עישון במקומות ציבוריים במסעדות, בתי קפה, פאבים, קניונים, בתי חולים, מרפאות, מקומות עבודה, בתי ספר,	ראוי שנושא חשוב זה יזכה לסיורים עיתיים יזומים ע"י השיטור	מתקיימים סיורים יזומים ועפ"י קריאות מוקד.

תגובת האגף	המלצת הנציב	נושא הפניה
		תחבורה ציבורית, תחנות אוטובוס מקורות, מוסדות חינוך ועוד. במסעדות אולמות ובברים יש אזור מוגדר לעישון , על הפרת חוק זה ניתן לדווח למוקד העירוני ישלח שיטור עירוני לביצוע אכיפה.