



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2014



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

כ"א שבט תשע"ה
10 פברואר 2015

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 5 של נציב קבילות הציבור לשנת 2014.

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 החוקה 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 נוקשות 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.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

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 רוה"ע ,

היחידה לפניות הציבור:

בעיריית אשדוד הוקמה בשנת 2005 היחידה לפניות הציבור מורכבת מ-2 רכזות לפניות הציבור המתמחות ביחידות העירייה השונות בחלוקה ביניהן .
ביחידה יושב גם יועץ רוה"ע לפניות ציבור המרכז את הטיפול בפניות ציבור המגיעות ללשכת רוה"ע.

פניה יכולה להגיע באמצעות הדואר, בדואר אלקטרוני, מכתב, פקס, בע"פ ובאמצעות טלפון.

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 בדר"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 2014 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 1058 פניות.



עיריית אשדוד נציב קבילות הציבור

במהלך שנת העבודה כאמור הובאו לידיעת הממונה נושאים עקרוניים שיש בהם כדי להשליך על ייעול השירות לתושבים.

1. פטור מעמידה בתור לבעלי מוגבלות.
2. הצבת תמרור האוסר חניית רכב למטרת מכירה.
3. העברת שובר תשלום ארנונה במייל.
4. הכרעה בנושאי טיפול השוהים בין יחידות ביצוע.

נושאים אלו קיבלו התייחסות בגוף הדו"ח ויש בהמלצת הנציב כדי להסדיר את התייחסות המערכת לנושאים אלו כפועל יוצא לייעול שיפור השירות לתושב.

זה המקום לציין את שיתוף הפעולה מצד הנהלת הארגון לעניין תיקון ושיפור מתמיד של הליקויים מתוך כוונה לתת שירות מיטבי לתושבי העיר.

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 (crmc) 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 crmc על מנת שכל פניות הציבור גם כאילו שמגיעות במישרין למינהל תוקלדנה במערכת crmc 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 והרפרנטים שהועמדו מטעם המנהלים פעולתם טרם מורגשת באופן שכזה שניתן לומר כי הנוהל יושם, אנו ממשיכים לעשות כדי שהנוהל ייושם באופן מיטבי ואף יזמנו פגישות עתידיות והדרכות לרפרנטים ע"מ שיעשו את משימתם באופן מיטבי.

במהלך שנת 2014 היחידה לפניות ציבור תבצע בקרה והדרכה צמודה 3 פעמים בשנה על מנת להניע את הרפרנט המנהלי לשימוש במערכת והכנסת פניות המגיעות במישרין למינהל לפי הנוהל.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2014 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 מצודק.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

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 הד"ח איננו משקף את פעילות המוקד העירוני אלא רק את היחידה לפניות הציבור ונציב קבילות הציבור בלבד.

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' מלי קוגן וגב' ענת אמסלם, לס/מנהל מח' פניות הציבור הגב' זהבה סבג, למר יצחק גל המשמש בהתנדבות כיועץ רוח"ע בנושא פניות הציבור.
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 בהמשך להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור.

ב ב ר כ ה,

עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תוכן עניינים

עמוד

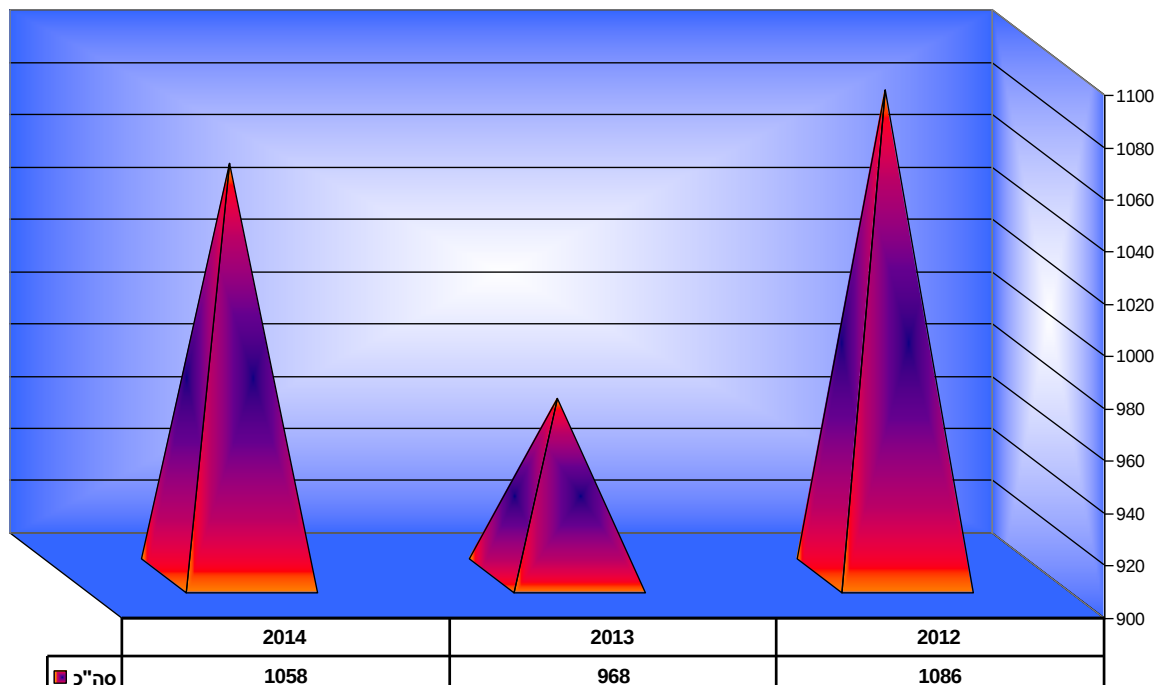
נושא

7	התפלגות פניות לפי שנים
7	התפלגות פניות לפי אופן קבלה
8	התפלגות פניות לפי רפרנטים
8	התפלגות לפי מנהל
10-24	מנהל תפעול
25-30	מנהל הנדסה
31-38	מנהל כספים
39-44	מנהל חינוך
45-47	מנהל כללי
48-50	חברות עירוניות

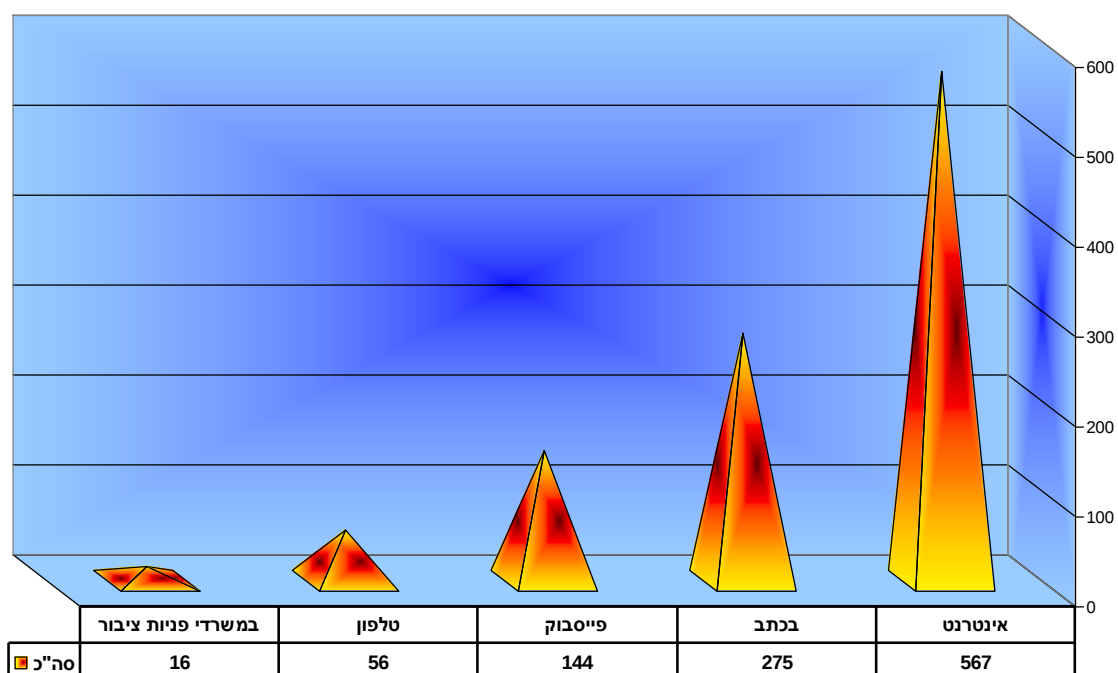


עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

התפלגות פניות לפי שנים



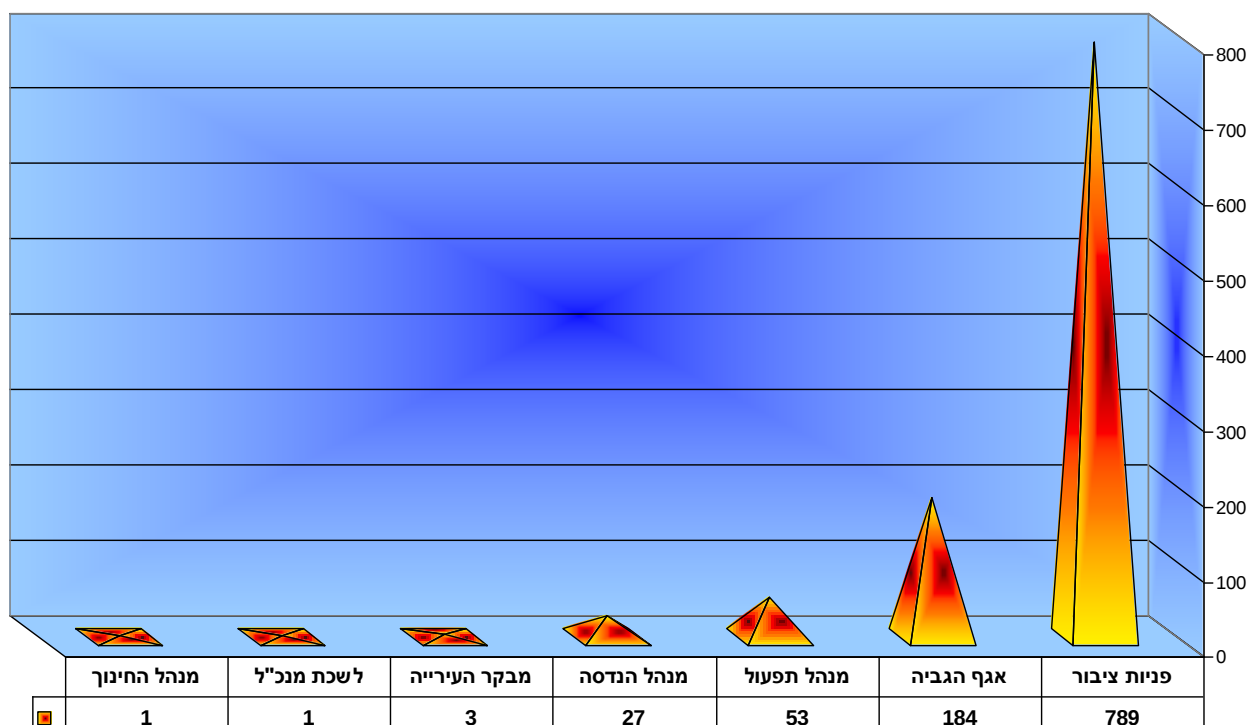
התפלגות פניות לפי אופן קבלה



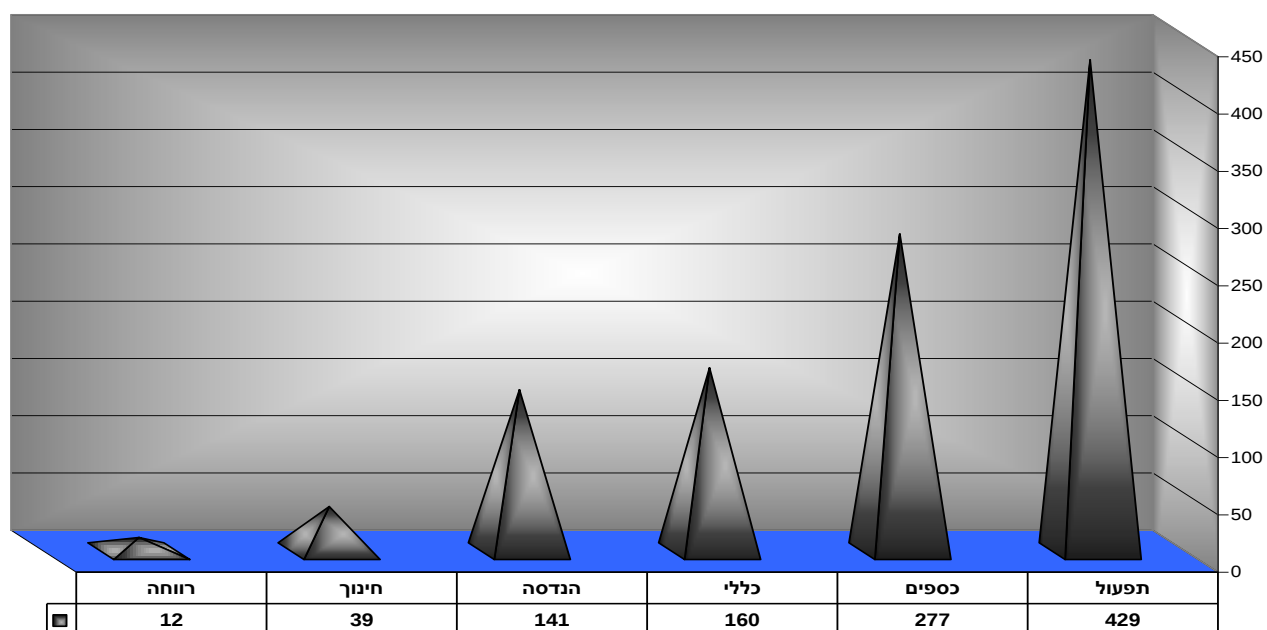


עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

התפלגות פניות לפי רפרנטים מנהליים



התפלגות פניות לפי מנהל





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מבחר דוגמאות שהתקבלו

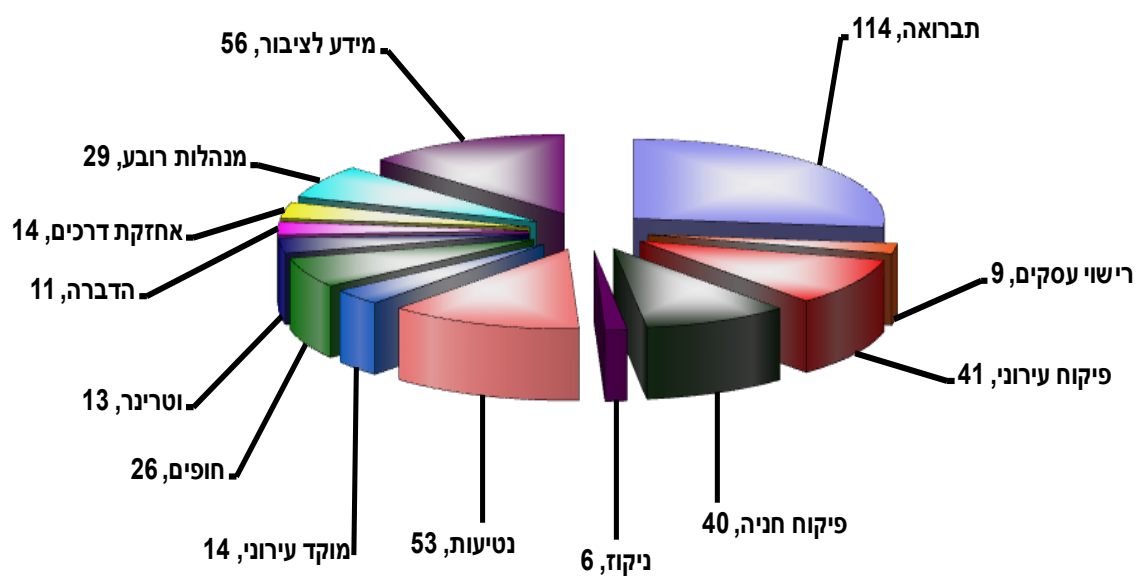
ביחידה לפניות הציבור

בשנת 2014



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

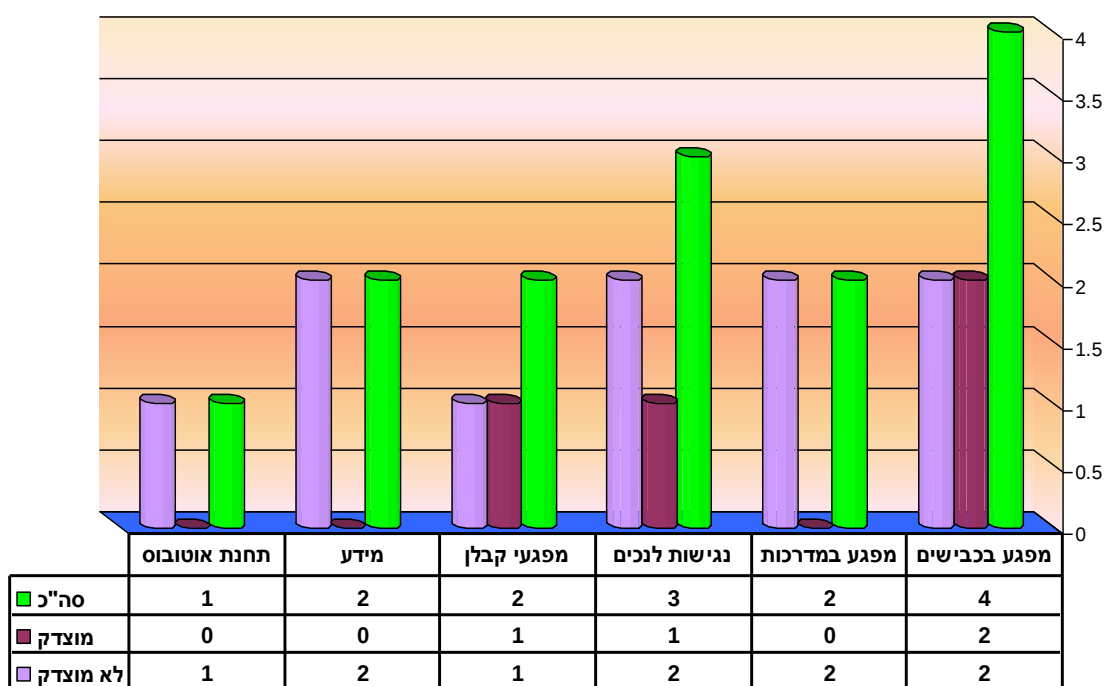
מנהל תפעול 429 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

אחזקת דרכים



סה"כ 14



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

אחזקת דרכים

אלמנטים ציבוריים הקיימים במרחב הפרטי

ברמה העקרונית קיימת הבחנה בין המרחב הפרטי למרחב העירוני, ישנם מקרים בהם הרשות המקומית או מי מטעמה מציב אלמנטים בשטח הפרטי. דוגמאות לכך ניתן למצוא בתחום התשתיות, קווי מים, ביוב, הידרנטים, תאורת רחוב שהוקמה בשטח הפרטי לכך מתווספים אלמנטים נוספים שמוצבים במרכזים המסחריים המוגדרים כשטח פרטי, ליקוי במרכז המסחרי בד"כ תיקונו יעשה ע"י בעלי הנכס.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה אודות שלט מנופץ במרכז מסחרי א'.

היה קושי רב לאתר למי מיחידות העירייה, אם בכלל שייך השלט כשכל יחידה העבירה לחברתה. בסופו של יום מנהלת הרובע הודיעה ליחידה כי השלט הוצב ע"י מחלקת אחזקת דרכים או אז הנושא טופל.

הפניה נמצאה כמוצדקת (3-105)

המלצת הנציב:

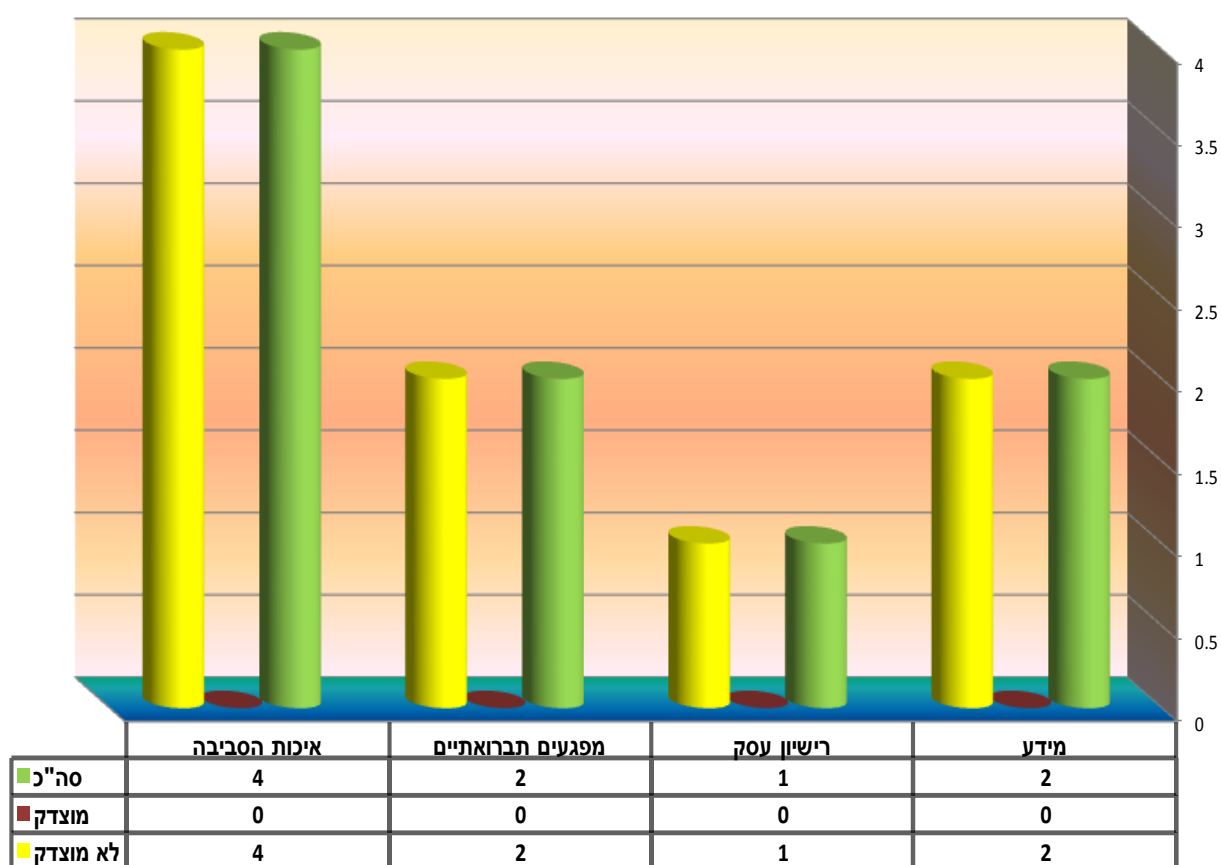
ממליץ שמנהלת הרובע תמפה באופן מסודר את האלמנטים שהוצבו על ידי הרשות בתחום הפרטי ותשייך כל אלמנט למחלקה המתאימה.

תוצאות עבודתה תובאנה לידיעת המוקד, האלמנטים יוכנסו כשורת טיפול במחלקות המתאימות ולצידן זמן תקן לביצוע ואז לא נזדקק לזיכרון ארגוני אלא כל ליקוי בתחום זה יטופל על ידי המחלקה המתאימה באמצעות סיווג הפנייה כפניית מוקד.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רישוי עסקים - 9 פניות.





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רישוי עסקים

רקע

אסבסט הינו אחד החומרים שהיו נפוצים לבניה בעבר אך לפני מס' שנים הוכח כי הינו מסוכן לבריאות כאשר הוא שבור ומשתחררים ממנו חלקיקים הגורמים למפגע בריאותי. תהליך הפינוי של האסבסט אמור להיות מבוצע ע"י אנשים שהוסמכו לכך תוך נקיטת כל האמצעים האפשריים למניעת השתחררות חלקיקים. האסבסט שפורק יאוחסן בכלים המנוהלים ע"י המדינה ובפיקוחה.

החוק למניעת מפגעי אסבסט ואבק מזיק התשע"א 2011 קובע כי:

11. (א) גרם אדם למפגע אסבסט או שהיה לו יסוד סביר להניח שיש מפגע אסבסט במקום שבעלותו או בחזקתו, ינקוט אמצעים מיידיים למניעת המשך המפגע או להפסקתו ולצמצום הסיכון הנובע ממנו, ככל שאמצעים אלה בשליטתו, ובכלל זה -

- (1) מניעת שחרור סיבי אסבסט לאוויר, לרבות הפסקת הפעילות הגורמת למפגע;
- (2) נקיטת אמצעים סבירים למניעת כניסה של בני אדם לאזור המפגע, למעט מי שכניסתו נדרשת לצורכי פיקוח, הצלה או טיפול במפגע, והודעה לשוהים בקרבת אזור המפגע על אמצעי זהירות שיש לנקוט;
- (3) מניעת הוצאת כל חפץ, לרבות פסולת, מאזור המפגע;
- (4) דיווח מידי לממונה על קיום המפגע.
- (ב) הממונה רשאי, לבקשת אדם כאמור בסעיף קטן (א), לתת לאותו אדם הנחיות לקיום הוראות סעיף זה; פנה אדם לממונה או למי שהוא הסמיך לכך, יראו אותו כמסכים לקבלת ההנחיות באמצעי שאת פרטיו מסר לממונה.
- (ג) בעל מקום או מחזיק במקום שיש בו מפגע אסבסט, יגיש לממונה בקשה להיתר עבודת אסבסט לצורך סילוק המפגע בתוך שבעה ימים מהמועד שבו נודע לו על קיום המפגע, ויבצע את העבודה בהתאם להיתר שנתן הממונה.
- (ד) הממונה רשאי להורות על מועד קצר יותר להגשת הבקשה לפי סעיף קטן (ג), אם מצא כי בנסיבות העניין קיימים טעמים מיוחדים המצדיקים זאת, ורשאי הוא, לאחר התייעצות עם הוועדה, להורות על מועד ארוך יותר ולהתנות את דחיית המועד בתנאים, ובלבד שבעל המקום או המחזיק בו הגיש לממונה בקשה מנומקת, בכתב, לדחייה כאמור, במועד שבו נתגלה מפגע האסבסט; אין בהגשת בקשה לפי סעיף קטן (ג) כדי לפטור את בעל המקום והמחזיק מחובתם לסילוק המפגע, כאמור באותו סעיף קטן, כל עוד לא החליט הממונה אחרת.
- (ה) גרם אדם למפגע אסבסט בקרקע שאינה בבעלותו או בחזקתו, יישא בהוצאות סילוק המפגע על ידי הבעלים או המחזיק, לפי מידת אחריותו לגרימת המפגע, ורשאי הוא לבצע את סילוק המפגע אם בעל המקום והמחזיק הסכימו לכך.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

הגדרת הממונה לפי סעיף 47 בחוק :

השר ימנה מבין עובדי משרדו :

1. מנהל רישוי אסבסט שיהיה אחראי על תחום האסבסט במשרד להגנת הסביבה וימלא את התפקידים שנקבעו לפי הוראות חוק זה.
2. ממונה אסבסט, אחד או יותר, שימלא את התפקידים שנקבעו לו לפי הוראות חוק זה.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיע פניה שעל פיה ישנו פינוי לא חוקי של אסבסט באזור התעשייה הצפוני בעיר.
הפונה מבקשת להעביר לכל מי שעוסק בפינוי אסבסט את אופן ביצוע הפינוי על פי החוק.

מברור הפניה מול היחידה לאכיפה סביבתית עולה כי כחלק ממאמצי עיריית אשדוד להגברת המודעות הסביבתית הוקמה בעיר היחידה לאכיפה סביבתית. כחלק מפעילות היחידה ישנו טיפול נרחב במפגעי אסבסט הכולל פעילות הסברתית על פסולת אסבסט ומניעת מפגעים ואף מתן קנסות גבוהים בעת הצורך.
משטחי אסבסט שלמים אינם מהווים סכנה לבריאות הציבור ורק פירוק או התעסקות עם לוחות אסבסט שאינם תקינים מהווה חשש וסכנה.
ברגע שתושב מזהה מפגע הקורה בזמן אמת יש צורך בדיווח מיידי למוקד העירוני 106 על מנת שהיחידה תפעל למידור התופעה למען שמירת סביבה נקייה ממפגעים. סוקר אסבסט מטעם איגוד ערים לאיכות הסביבה מבצע ביקורות יזומות בעסקים בעלי גגות אסבסט על מנת לוודא כי אין שם מפגעים.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת (10-14)

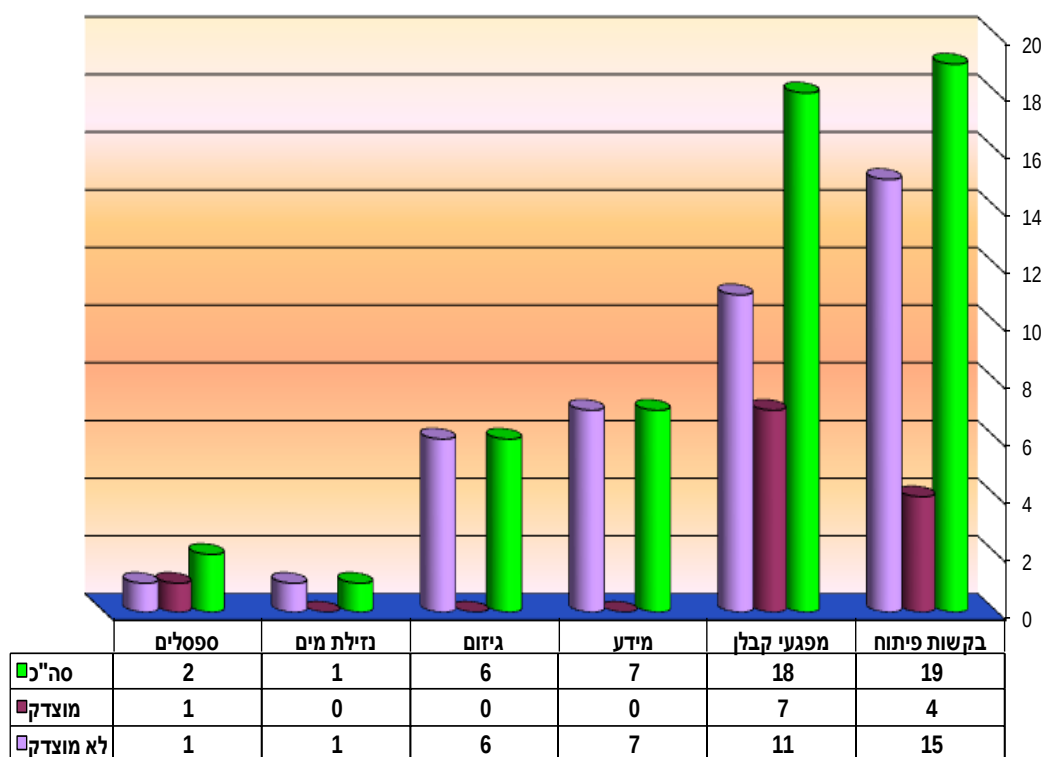
המלצת הנציב:

להעלות באתר האינטרנט העירוני חומר הסברתי בנושא טיפול ומניעת מפגעי אסבסט.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נטיעות - 53 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

נטיעות

בעיר אשדוד ישנם כ-4285 כלבים רשומים במחלקה הוטרינרית.

אגף הנטיעות והפיתוח עוסק בתכנון, פיתוח ותחזוקה של שטחים ירוקים ברחבי העיר במטרה לתת לתושבי העיר עיר יפה, מעוצבת ונוחה ובעלת איכות חיים גבוהה. עקב בקשות רבות להקצות מקומות בהם יוכלו בעלי כלבים לשחרר את כלבם במקום פתוח ללא סכנה לציבור מבוצעים בעיר מתחמים סגורים בתוך פארקים קיימים המתירים לבעלי החיים להסתובב באופן חופשי במתחם סגור תוך שמירה על בטיחות המשתמשים בפארק שבהם ישנה אפשרות לכך תוך שימת דגש על טובת הכלב (מתקנים מיוחדים, ברזי שתייה) ועל טובת בעליו (ספסלי ישיבה בתוך המתחם). ושמירת המרחב הציבורי מפני נזק מבע"ח. הקמת המתחמים נעשית בהמשך לבקשות התושבים באותו הרובע ואפשרות הביצוע של אותו מתחם בפארק מבחינה טכנית.

המגמה היא שבכל פארק גדול בכל רובע יהיה מתחם שכזה.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעו מספר בקשות להקצאת מתחמים נוספים לכלבים בפארקים קיימים בעיר.

בבדיקה שערכה היחידה באגף הנטיעות נמצא כי בעיר קיימים 6 מתחמים שכאלה בפארקים מרכזיים ברחבי העיר כשהראשון בהם הוקם בפארק גולדה ברובע יא'. נכון לשנת 2014, אין כוונה להקמת מתחמים נוספים ברבעים בהם כבר ישנם מתחמים שכאלה.

הפניות נמצאו מוצדקות

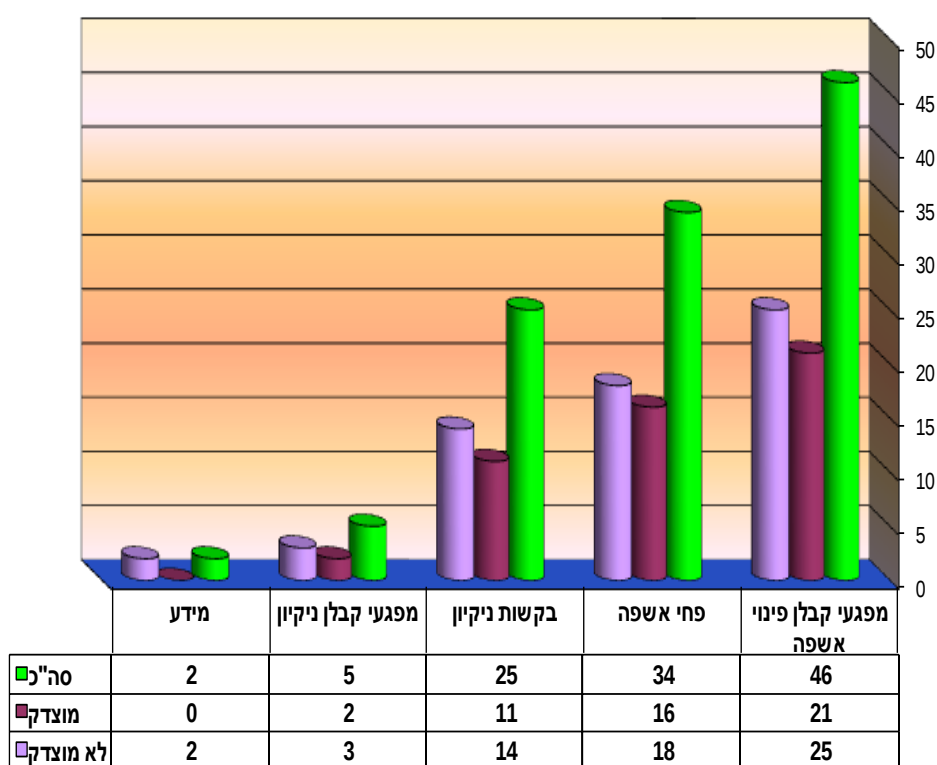
(07-11 05-0144- , 04-030)

המלצת הנציב:

נושא הקמת פארקים לכלבים עולה בכל שנה בדו"ח הנציב וכן בבקשות חוזרות ונשנות אל היחידה לפניות הציבור. ממליץ לבחון את בקשת בעלי הכלבים להוספת מתחמים נוספים ובעיקר ברבעים שבהם ע"פ הרישום במחלקה הוטרינרית קיימים יותר כלבים.



תברואה - סה"כ 112





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תברואה

מחלקת שירותי אשפה אחראית על פינוי אשפה, אשפה ביתית ופסולת למחזור עם מתקנים המיועדים לכך ברחבי העיר והתעשייה.

קיימות שלוש שיטות לפינוי אשפה:

1. באמצעות משאית דחס המתאימה לפינוי של כלי אצירה מסוג מכולות של 6 ו-8 קוב.
2. באמצעות משאיות רמס"ע נועדה לפינוי מכולות מסוג 12 ו-16 קוב, מכולות אילו פזורות בעיקר באזור התעשייה ומעט מאוד באזורי מגורים כאשר המגמה להחליפם בטמוני קרקע.
3. באמצעות משאית מנוף לפינוי טמוני קרקע, טמון הקרקע הוא הכלי העיקרי בבניה רוויה ובימים אלו טמוני קרקע עוברים לשדרוג מיכלי פלסטיק במקום שקים.

שיטת ההפעלה

טמוני הקרקע מפונים בממוצע 2 עד 4 פינויים בשבוע, כלומר ישנם טמונים המפונים פעמיים בשבוע וישנם טמונים ברמה יומית הפינוי מבוצע עפ"י הצורך ובהתאם לתכנית עבודה.

מכלי 1100 ליטר מפונים ברחבי העיר 3 פעמים בשבוע ובאזור התעשייה פעמיים בשבוע.

מכולות מפונות מינימום 3 פעמים בשבוע ובהתאם לצורך.

פחים של 360 ליטר פסולת יבשה מפונים אחת לשבוע, פחים של 140 ליטר פסולת יבשה מפונים פעמיים בשבוע.

פחים 360 ו-140 ליטר פסולת רטובה מפונים פעמיים בשבוע.

כמו כן כל פניה על פינוי אשפה מטופלת במיידית ונבחנת לטווח ארוך ובהתאם מבצעים שינויים לשיפור השירות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

❖ ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה על משאית פינוי אשפה שמטפטפת מיצי אשפה בכמות לא מבוטלת בעת פינוי האשפה יש לציין שהפנייה מתקבלת בחודשי החורף.

היח' לפניות הציבור ביקשה ממח' שירותי אשפה להורות לקבלן הפינוי לתקן את המשאית, המשאית תוקנה.

לאחר כחודשיים מתקבלת שוב תלונה מהפונה הטוען כי עדיין נוזלים מיצי אשפה מהמשאית.

בעקבות פניית היח' לפניות הציבור למח' שירותי ניקיון נשלח מפקח לפינוי אשפה לבדיקה ומעקב אחר המשאית מבדיקתו עולה כי המשאית אינה מטפטפת והטפטוף כפי הנראה משטיפה שמבצעים לאחר הפינוי.

במשוב חוזר אל הפונה עולה כי אכן המשאית תוקנה ואינה מטפטפת.

בחודשי הקיץ מגיעה אל היח' לפניות הציבור שוב תלונה מהפונה על המשאית המטפטפת מיצי אשפה לטענתו לא ניתן היה להבחין בבעיה בתקופת החורף כי מי הגשמים שוטפים את הרצפות.

בהתערבות היח' לפניות הציבור ניתנה הנחייה לקבלן לתקן את המשאית מפקח שירותי אשפה ביצע פיקוח ובקרה על המשאית ומצא שהמשאית ללא טפטופי מיצי אשפה.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(5-171,6-113,1-1)

המלצת הנציב:

על פניו נראה כי לא נעשית בקרה מדוקדקת באגף בנושא איטום מושלם של רכב הפינוי בדגש על זיהום הסביבה מומלץ שהבקרה תהיה עיתית ותלווה בטופס חתימה ע"י הבקר ליום הבדיקה.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) התשנ"ג 1992

פריקה, טעינה וטלטול של מכלים וסחורות (תיקון התשע"א)
"לא יבצע אדם ולא ירשה לאחר, באזור מגורים, בין השעות 22:00 ל-6:00 למחרת
ובימי מנוחה, לבצע פעולות פריקה וטעינה או טלטול מכלים לרבות מכלי אשפה, חביות,
מכלי גז מיטלטלים, סחורות וכיוצא באלה, באופן הגורם או העלול לגרום לרעש.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלו מספר פניות של תושבים המלינים על שעות פינוי
האשפה בשעות המוקדמות של הבוקר 4:00 או 5:00 לפנות הבוקר.

בבדיקה מול מחלקת שירותי אשפה התברר כי באופן עקרוני מערך פינוי האשפה
ברחבי העיר מתחיל פעילותו בשעה 6:00 בבוקר ובתוך שיקול הדעת להפעלת
המערך בהחלט נלקח בחשבון הפעלתו באופן שכזה שיפריע כמה שפחות באזור
מגורים.

יתרה מזאת, באזורי המגורים קשה להיכנס בשעות הבוקר המוקדמות טרם
התושבים פינו את הרחוב ממכוניות חונות.

ישנם מקרים חריגים בהם מערך הפינוי פועל בשעות לא שגרתיות והם ערבי חגי
תשרי (ראש השנה, סוכות) וערב פסח, בימים אלו המערכת עובדת משמרת כפולה
ברציפות על מנת מחד גיסא להשאיר עיר נקייה לפני החג, ומאידך גיסא להותיר
כלי אצירה ריקים לתכולת הפסולת שתצטבר במהלך החג תוך שמירה והקפדה על
בריאות הציבור.

עיריית אשדוד מנהלת מערך פינוי אשפה ע"פ הכללים המתוארים לעיל תוך
התחשבות מרבית באיכות חיי התושבים וכל חריגה באם תדווח תטופל באופן
נחרץ.

הפניות נמצאו מוצדקות

(10-75, 10-52)

המלצת הנציב:

**הקפדה ותגובה קשה לגבי כל הפרה הקשורה בפגיעה בנושא זה שכן יש בה משום פגיעה
באיכות חיי התושב.**



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פרויקט "מפרידים במקור"

מדינת ישראל הינה אחת מהמדינות המובילות בייצור פסולת לאדם (כ-1.7 ק"ג אשפה ליום). כמות זו מכסה כ-300 דונם מדי שנה באשפה, ועתודות הקרקע להטמנת האשפה הולכות ומתכלות. מתוך דאגה אמיתית לכדור-הארץ, איכות החיים שלנו ושל הדורות הבאים, עלינו למצוא פתרונות חלופיים ולשנות הרגלי חיים יום יומיים. ההפרדה במקור, על ידינו, התושבים, היא הדרך הנכונה ביותר לטפל בפסולת. עלינו מוטלת האחריות להפוך את הפסולת ממטרד למשאב.

המשרד להגנת הסביבה בחר את אשדוד להיות אחת מ-31 רשויות מקדימות (חלוצות) בישראל, המובילות את מהפיכת הפרדת הפסולת הביתית. החלטה משותפת זו נבעה מחזון ראש העיר להפוך את אשדוד לעיר ירוקה ומקיימת ששומרת על המשאבים היקרים של כולנו למענו ולמען הדורות הבאים.

מיזם הפרדת הפסולת הינו מהמיזמים המסובכים והמורכבים ביותר ועיריית אשדוד משקיעה בו לא מעט משאבים.

אשדוד, כעיר הגדולה בארץ המיישמת את מיזם ההפרדה בתחומה, רושמת הצלחה ברורה בהטמעת המיזם ורשויות רבות רואות באשדוד מודל מוצלח שיש ללמוד ממנו, מדובר באלפי כלי אצירה המוצבים בעיר, אליהם מפנים יותר מ-60,000 בתי אב את הפסולת.

❖ פניה באמצעות הפייסבוק העירוני שבה תושב שלח סרטון וידאו המראה עובד ממחלקת התברואה מוציא שקית מפח המיועד למחזור נייר ומעביר אותה לטמון הקרקע.

בבדיקה של היחידה מול מחלקת התברואה נמסר כי לעיתים לפני פינוי של פחי הפרדה במקור עובר עובד ובודק כי בפחים ישנה פסולת מופרדת ללא פסולת שלא ניתנת למחזור.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת (11-124)

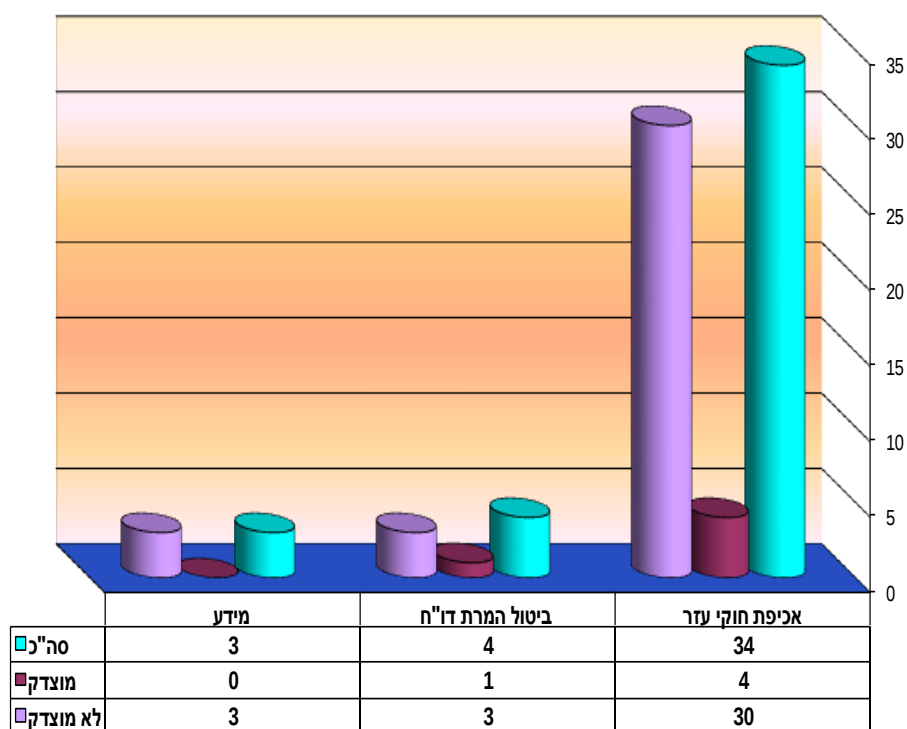
המלצת הנציב:

תופעה שכזו אודותיה התקבלו מספר קבילות יש לטפל בה במלוא החומרה והאגף נדרש לבצע בקרה מדוקדקת וכל חריגה צריכה להיות מטופלת באופן מיידי.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח עירוני-41 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח עירוני

חוק עזר לאשדוד (פיקוח על כלבים וחתולים) התשנ"ט 1999 החזקה, בעלי חיים
6_ב בעל כלב יפנה מיד לכלי אשפה, צואה שהשאיר כלבו במקום ציבורי או במקום פרטי שאינו בבעלותו.

חוק עזר לאשדוד (פיקוח על כלבים וחתולים) התשע"ב 2012
בתוקף סמכותה לפי סעיפים 250 ו 251 לפקודת העיריות, מועצת עיריית אשדוד חוק עזר זה: 1. בסעיף 6 לחוק עזר לאשדוד (פיקוח על כלבים וחתולים) התשנ"ט 1999 קטן(ב) יבוא : בעל כלב יישא עימו שקית לאיסוף גללי הכלב ויפנה מיד לכלי אשפה, גללים שהשאיר כלבו במקום ציבורי או במקום פרטי שאינו בבעלותו.

"מי שכלב בבעלותו או בפיקוחו (להלן מחזיק הכלב) יפעל כדי למנוע מכלבו לעשות את צרכיו במקום ציבורי, שלא נקבע בידי ראש העירייה כבית שימוש לכלבים".

חוק עזר לאשדוד (שמירת הניקיון ואיזור עישון) תשל"ג- 1973 סעיף 4א (ב).
4 א (ג) " עשה הכלב את צרכיו במקום ציבורי, למעט במקום שראש העירייה קבע כבית שימוש לכלבים, על אף האמור בסעיף קטן (ב) יאסוף מיד מחזיק בכלב את הגללים ויפנה אותם למקום אשפה.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלו מספר פניות של תושבים על כך שהעירייה אינה אוכפת את החוק איסוף גללי כלבים.

מבדיקת היחידה מול הפיקוח העירוני עולה כי אכיפה מתבצעת מדי יום ע"י פקח הרובע, בנוסף באמצעות פקחי סיור שיגרת.

מתחילה השנה נרשמו 168 דוחות.

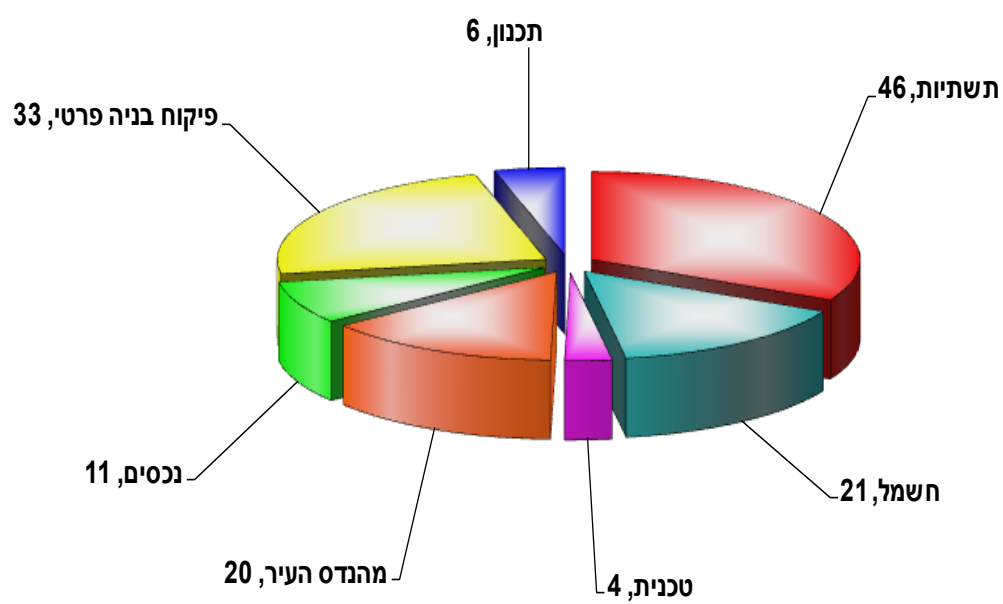
הפניות נמצאו כמוצדקות.
(11-63, 9-133 10-72, 6-126, 10-77)

המלצת הנציב:
להגביר אכיפה באופן משמעותי וניכר מתוך הבנה ברורה כי נושא זה מעיק מאוד במרחב הציבורי



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

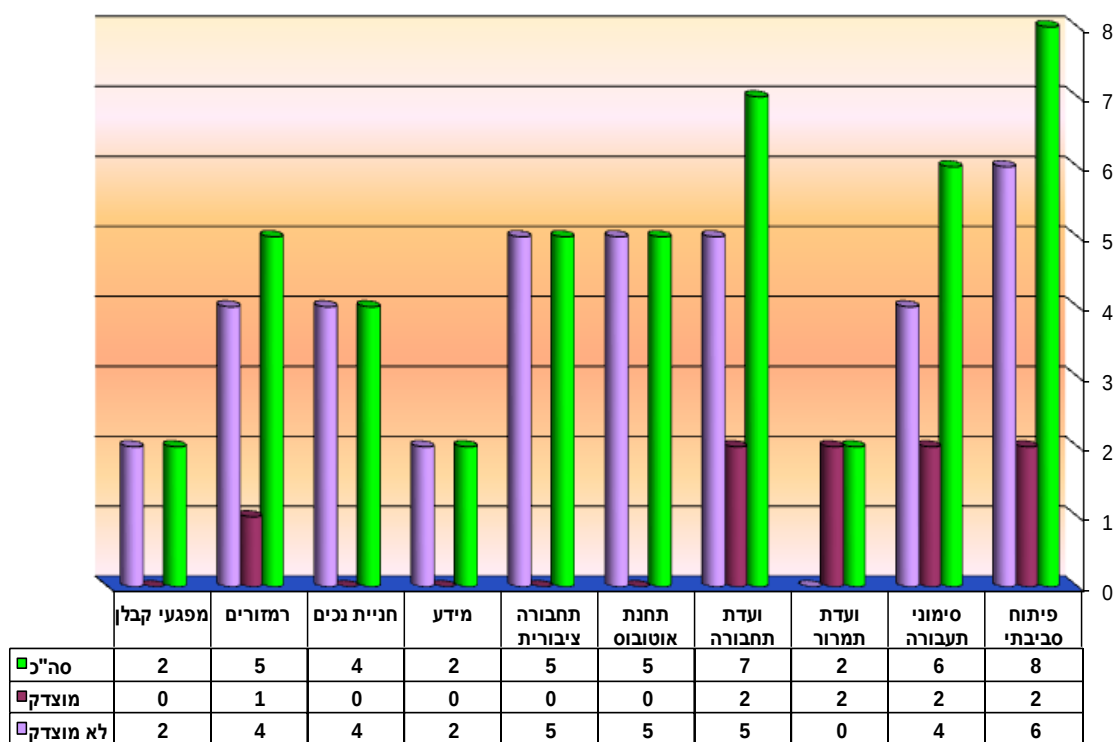
מנהל ההנדסה - סה"כ 141





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תשתיות-46 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

תשתיות

פקודת התעבורה התשכ"א 1961 ותקנות התעבורה 1961 מעניקות לרשות התמרור המקומית סמכות להציב תמרורים ולסמן מקומות חנייה לרכב של נכה ליד בניין ציבורי או ליד ביתו או בכל מקום כמפורט בתקנות.

חוק המקרקעין התשנ"ט 1969 בסעיף 59ג' קובע כי אדם בעל מוגבלויות זכאי לכך שיבוצעו ההתאמות הנדרשות ברכוש המשותף בגין נכותו לרבות הסדרי נגישות מתאימים.

תושב המבקש לקבל מקום חניה שמור לנכה יגיש בקשה באגף התשתיות למחלקת התנועה והתחבורה.

כאשר מדובר על הצבת תמרור חניה במגרש חניה בבנין משותף, חייב המבקש לקבל הסכמה של 60% מבעלי הדירות בבנין להצבת תמרור החניה לפי **סעיף 59ג'3 לחוק המקרקעין התשנ"ט 1969**.

אם ישנו קושי במציאת מקום חניה במגרש החניה המשותף של הבניין, תשקול הועדה אפשרות להקצות למבקש מקום חנייה בשטחים ציבוריים בסמוך לבניין (בצידי הכביש, חניון ציבורי וכו') לפי נוהל 1.04.450.01 לנהלי העירייה.

- ❖ ליחידה לפניית הציבור פנה נכה המבקש לסמן לו חנית נכים בחניה המשותפת בבנין, קבל על הצורך של החתמת 60% מדיירי הבניין על הבקשה. בבדיקה שערכנו נמצא כי גם אם לא סביר הרי שיש חוק הקובע את מערכת היחסים בין בעלי השטח המשותף וללא הסכמה כאמור הוא אינו זכאי להצמדת חניה והצבת תמרור. לא קיימת כל הוראה בחוק שקובעת זכאות של נכה להקצאת מקום חניה בשטחים משותפים. הוסבר לפונה שיוכל להגיש בקשה להקצאת מקום חניה בשטח ציבורי קרוב אך הוא סירב.

פניה לא מוצדקת
(01-0031)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

יישום החלטת ועדת תמרוור

החלטות ועדת תמרוור מועברות לביצוע מח' האחזקה כשתוכן התמרוור מועבר ע"י מח' התשתיות. במקום בו קיימת בעיה מהותית בהקשר לתמרוור חייב מזכיר ועדת התמרוור לתת מענה.

❖ ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה על כך שבקשה שנדונה בוועדת תחבורה להצבת תמרוור האוסר חניית רכב למטרת מכירתו אושרה אך טרם בוצעה.

הפניה המקורית עם הבקשה להצבה הגיעה ליחידה לפניית הציבור ביוני 2013.

תשובת המחלקה הייתה כי ועדת התמרוור תתכנס רק בנובמבר. ועדת התמרוור התכנסה בתאריך 11/12/13 והבקשה להצבת התמרוור אושרה.

מאז דצמבר 2013 ועד פנייתו של הפונה אלינו ביוני 2014 לא בוצעה החלטת ועדת התמרוור.

לטענת המחלקה לא נמצא תמרוור מתאים שעל פיו יוכלו לאכוף את הרכבים החונים במקום למטרת מכירה.

נוצר מצב שבו ישנה החלטת ועדה אך אין יכולת לממש אותה. לאחר פניה של היחידה ללשכה המשפטית ולמנהל מחלקת תשתיות אושרה סקיצה לתמרוור ע"י ראש רשות התמרוור והבקשה הועברה לביצוע של מחלקת האחזקה. בתחילת יולי 2014 הוצבו התמרוורים המתאימים.

הפניה נמצאה כמוצדקת
(2014-06-0016)

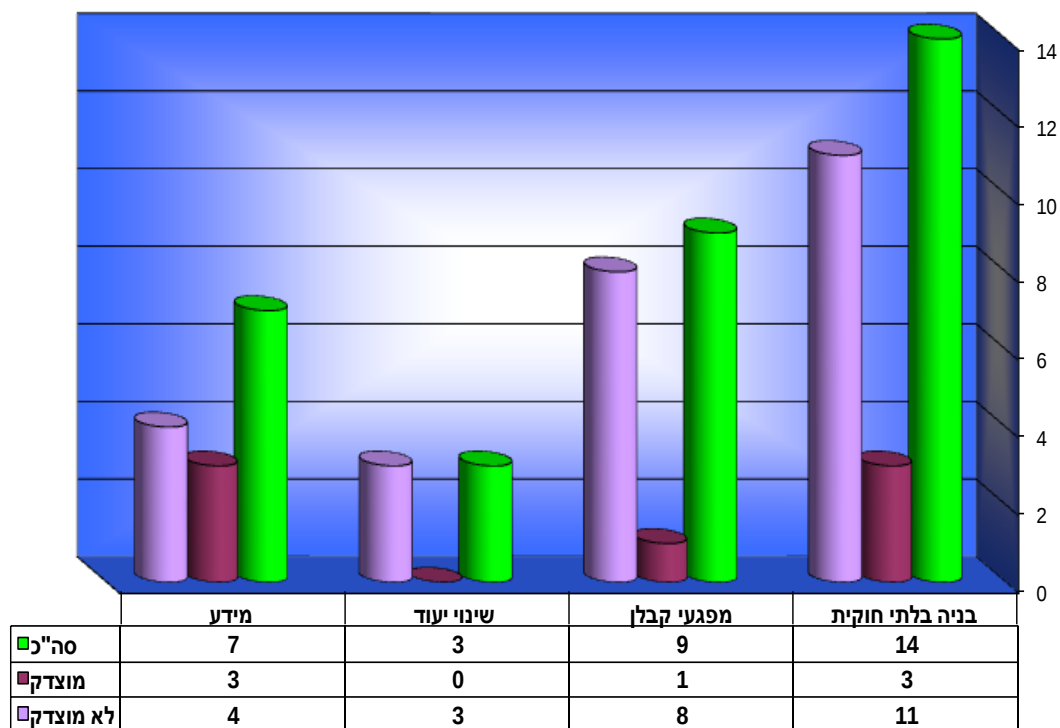
המלצת הנציב:

מרגע קבלת החלטת ועדת התמרוור ובתוך 10 ימים חייבת לעבור ההחלטה לביצוע במח' האחזקה וזמן התקן לביצוע ההחלטה יהיה עד 15 ימים. ממליץ ליחידת הנהלים לבנות נוהל בנושא. הנוהל יגדיר את זמני הביצוע מקבלת ההחלטה ועד הצבת התמרוור כולל בקרה.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח בניה פרטי - 33 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פיקוח בניה פרטית

מדיניות משרד הרווחה בשנים האחרונות היא למקם את שירותי הדיור החוץ-ביתיים, הניתנים לאנשים עם מוגבלות, דווקא בתוך אזורי מגורים, מהסיבה הברורה שרק כך יתאפשר להם למצות את יכולותיהם, להשתלב בחיים רגילים ולמנוע את בידודם מהחברה. אבל מהלך זה נתקל פעמים רבות מדי בהתנגדויות השכנים - לרוב על רקע החשש מירידת ערך הבתים בעקבות השכנות עם הדיירים החדשים, הסובלים ממוגבלות.

סעיף 63א' (תיקון: תשנ"ה, תשס"ב) לחוק התכנון והבניה, תשכ"ה 1965 קובע כי: יועדה בתכנית המתאר או התכנית מפורטת קרקע למטרת מגורים, יראו יעוד כאמור כאילו הוא כולל גם היתר למגורי חוסים שמשרד העבודה והרווחה אישר להם לגור במעון או למגורי נכי נפש שמשרד הבריאות אישר להם לגור במסגרת מגורים עצמאית או מוגנת, ובלבד שבבנין מגורים מאוכלס לא יגורו יותר מששה חוסים. הגבלה זו לא תחול לגבי בניין מגורים שאינו מאוכלס. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מסמכותה של ועדה מקומית לכלול בתכנית מתאר או התכנית מפורטת, קרקע שיועדה בתכנית כאמור למטרת מוסדות, מעונות או לטיפול בנזקקים, בכל מספר שהוא.

❖ ליחידה לפניית הציבור הגיעה פניה כי בבית מגורים פרטי בצמוד לביתה הפרטי של הפונה מתנהלת פנימייה לבנות דבר המהווה מטרד.

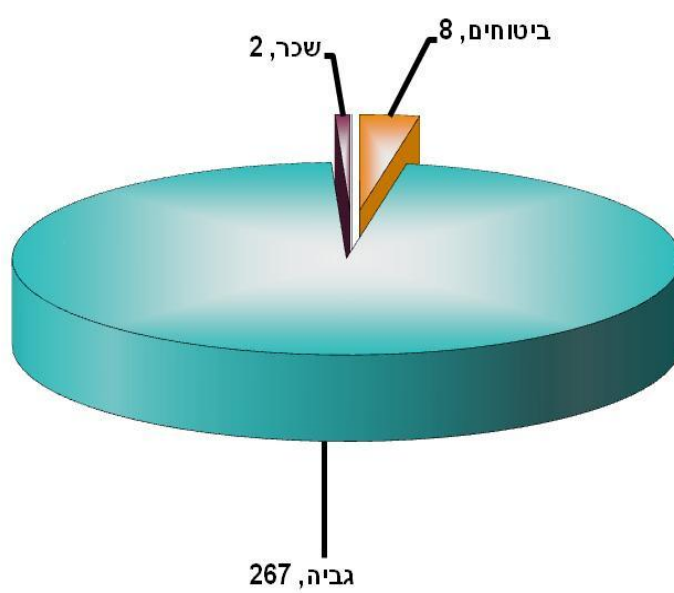
בבדיקה של מפקחי המחלקה לפיקוח על הבניה הפרטית נמצא כי בבית, שהינו מעון רשמי מטעם שירות ילד ונוער במשרד הרווחה, מתגוררות 3 ילדות חוסות ואיתן 2 מטפלות וכי למקום ישנו אישור רשמי של המשרד והמגורים במקום עולים בקנה אחד עם הוראות החוק.

הפניה לא מוצדקת.
(2014-10-98)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

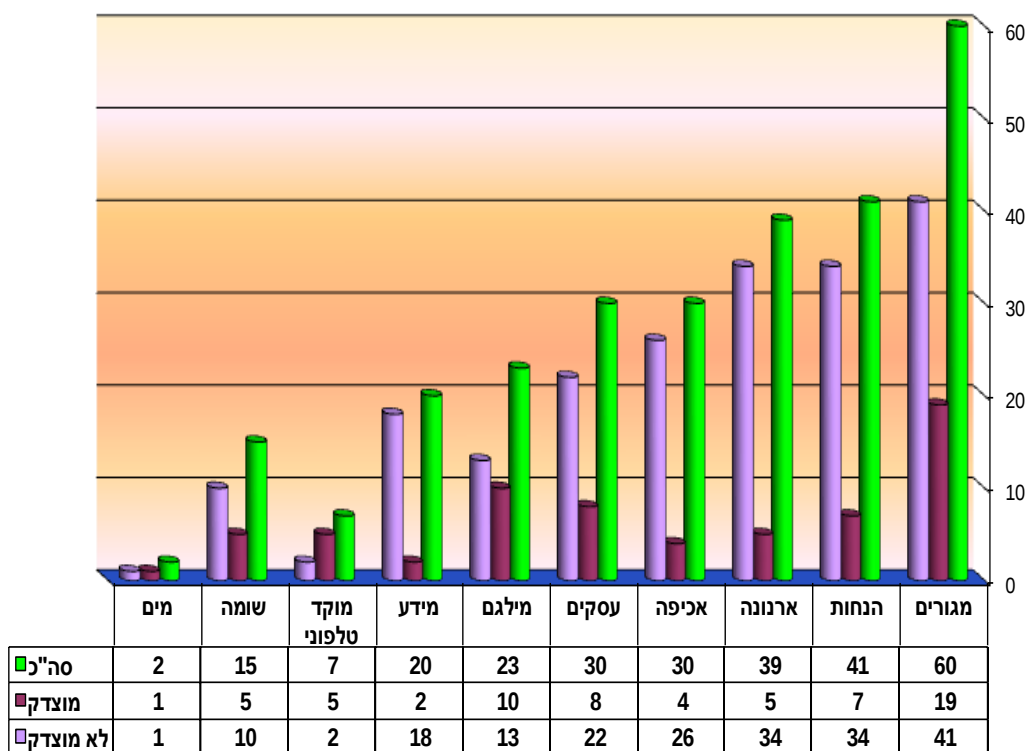
מנהל כספים סה"כ - 277





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גביה - 267 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גביה

המוקד הטלפוני של אגף הגביה נועד לתת מענה לבירורים ותשלומים אותם ניתן לשלם במוקד באמצעות מענה קולי או אנושי.

כמו כן, ניתן לקבל מידע אודות חשבון הארנונה של התושב, כגון: מכירה/קניית דירה, נכס סגור וריק, פירוט תשלומים וכו'...

במקרים בהם הפנייה מורכבת המוקדן מעביר שאילתא לאגף הגביה. ניתן גם להשאיר בקשות לטיפול אגף הגביה כמו הנחות, החלפת משלם, הוראת קבע.

ניתן לקבל שירות מאגף הגביה גם באמצעות הפקס.

למעשה מטרת המוקד הטלפוני לתת שירות מהיר ויעיל, לחסוך זמן לתושב בהגעה למשרדי אגף הגביה.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלה תלונה על המוקד הטלפוני של אגף הגביה.

לטענת הקובל שובר הארנונה המקורי לא הגיע אליו על כן, פנה לשירות הטלפוני של אגף הגביה בכדי לקבל העתקי השוברים באמצעות פקס או מייל על מנת לשלם בכרטיס אשראי.

נציגת המוקד מסרה לפונה ששירות זה לא ניתן על ידי העירייה. וע"פ הנתונים שנמסרו לא ניתן לאתר את הנכסים. בנוסף טוענת הפונה כי נציגת השירות הגביה את הקול ואמרה כי אינה יכולה לטפל בבקשתה ולא ניסתה למצוא פתרון.

הפונה ביקשה לשוחח עם נציג בכיר יותר למציאת פתרון לתשלום ונמסר לה שיחזרו אליה תוך 24 שעות.

קובלת הפונה אודות יחס לא נאות במקוד הגביה ואי מתן מענה הולם לפנייתה.

מבדיקת היחידה מול אגף הגביה התברר כי נציגת המוקד הסבירה לפונה שאין באפשרותה לשלם את השוברים באמצעות פקס או מייל, ניתן לשלם במס' אפשרויות תשלום במוקד, שליחת שוברים באמצעות הדאר, או לגשת פיזית למחלקה. אך התושבת התעקשה לקבל את השוברים באמצעות הפקס או במייל.

מבדיקה חוזרת של היחידה מול אגף הגביה האם טופלה פניית הפונה ואכן נציג חזר אליה, התברר כי נציג לא חזר אליה טלפונית אך דווח ע"י האגף כי נשלחו אליה שוברי תשלום.

במשוב לפונה המבוסס על תשובת האגף התברר כי לא נשלחו אליה השוברים.

בהתערבות היחידה לפניות הציבור הפניה הועברה לטיפול מחלקת גביה עסקים אשר שוחחה עם הפונה והתברר כי הכתובת במערכת הגביה למשלוח דואר הייתה שגויה עוד התברר שמדובר בנכסים ריקים, הטיפול הועבר למסלול של נכס סגור וריק.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(201-07-46)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

המלצת הנציב:

- 1. מלכתחילה היו אמורים לוודא את פרטי הפונה או אז לא הייתה בעיה של טעות בכתובת.**
- 2. מומלץ להציג בפני הפונה את כל החלופות לתשלום כולל תשלום שוברים או העברתם באמצעות המייל או הפקס.**



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חיוב הארנונה הוא שנתי (מינואר עד דצמבר) ומחושב על פי שטחו של הנכס, מיקומו והשימוש הנעשה בו (מגורים, עסקים, תעשייה וכו') בהתאם ללוח התעריפים כמפורט בצו הארנונה לשנת 2014.

ניתן להסדיר תשלום הארנונה:

1. בכל סניפי הבנקים.
2. בכל סניפי בנק הדואר
3. במוקד התשלומים של אגף הגביה באמצעות כל כרטיסי האשראי.
4. באמצעות אתר האינטרנט העירוני.

עיריית אשדוד נוהגת לאורך השנים לשלוח את שוברי התשלום בהתאם לכתובת של מבקש בעל הנכס, על זו הדרך נשלחים השוברים התקופתיים.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלה פניה בנושא תשלום שוברי ארנונה במייל או בפקס.

לטענת הפונה ישנה בעיה בקבלת שוברי ארנונה ומדי תקופה נאלץ הפונה "לרדוף" אחרי השוברים לתשלום לחלק מהנכסים שברשותו.

הפונה אינו מבין את הסיבה לסירוב שליחת העתק שובר הארנונה באמצעות הפקס או בדואר אלקטרוני על מנת לאפשר תשלום מהיר של מיסי עירייה.

בבדיקה מול אגף הגביה התברר כי לא רואים סיבה מדוע שוברי התשלום לכל הנכסים שברשותו לא התקבלו.

בפניה חוזרת ליחידה לפניות הציבור מבקש לקבל את השוברים באמצעות הפקס או המייל על מנת שיוכל לשלם בזמן ללא פיגורים.

לאור פניית התושב היחידה לפניות הציבור בדקה באופן מעמיק את הנושא ועולה כי באתר city4u ניתן לקבל את חשבונות הרשות המקומית במייל, באפשרות בחר רשות עירונית, אשדוד אינה מופיעה בשירות זה.

כמו כן, ישנם רשויות שמעמידים לרשות בעל הנכס אפשרות לקבלת חשבון ארנונה ישירות לתיבת המייל הדבר עולה בקנה אחד עם שמירת סביבה ירוקה.

שירות זה מתאים למשלמים בכרטיס אשראי, מוקד טלפוני ובהוראת קבע.

הפניה נמצאה מוצדקת

(2014-01-104)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

המלצת הנציב:

הנציב ממליץ במקומות בהם ניתן, להתחיל תהליך של שליחת חשבונות במייל וזאת משתי סיבות עיקריות:

1. חסכון ביעילות של משלוח דואר.

2. שמירה על סביבה ירוקה.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

מתן שירות בלא המתנה בתור לאנשים עם מוגבלות

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 בא להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, לעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים ולתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים, באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו.

❖ ביחידה לפניית הציבור התקבלה תלונה בנושא אי מתן שירות בלא המתנה בתור לאנשים עם מוגבלות.

תושב המחזיק תעודת נכה **ובה מצוין** כי הינו פטור מעמידה בתור, הגיע לקבלת שירות בחברת מילגם המתין לתור פנוי, ניגש לאחת הפקידות מקבלת קהל, הפקידה ביקשה ממנו לקחת מספר ולהמתין בתור כשאר הממתינים. לאחר שהוסבר לפקידה ע"י התושב את משמעות החוק, מתן שירות בלא המתנה בתור לאנשים עם מוגבלות, החלה לעסוק בדברים אחרים רק לא בשירות לתושב, בנוסף קיבלה תושב אחר אשר הציג גם תעודת נכה וטען כי היה לפניו לכן פינה את התור. לאחר המתנה נוספת והתעלמות הפקידה מקבלתו למרות שהייתה פנויה פנה התושב לפקידה אחרת אשר עזרה לו וציינה בפניו כי החוק אינו ידוע להם ולהבא ישלח משהו מטעמו לטפל.

מבדיקת היחידה מול אגף הגביה וחברת מילגם טוען מנהל חברת מילגם כי נושא הפטור מעמידה בתור לנכים ידוע, שוחח טלפונית עם הפונה וציין בפניו כי נושא השירות לתושב חשובים להם מאוד, ואירוע זה אינו מאפיין את הלך הרוח בסניף, יחד עם זאת הבהיר כי בסניף מקבלים קהל אשר ברובו אנשים עם מוגבלויות, לכן אין מנוס בהמתנה בתור. בנוסף קיים שיחת הבהרה בנושא עם כל עובדי הסניף, חזר והדגיש את משמעות החוק ואכיפתו.

בירור התלונה העלה חוסר ידע בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הפוטר אנשים עם מוגבלות מלעמוד בתור לקבלת שירות. כחלק מהובלת תהליך ארגוני לשיפור השירות מצאנו לנכון להכיל הנושא בארגון כולו. תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות) התשע"ג – 2013 אשר נכנסו לתוקפן באוקטובר 2013.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

פרק ג' בתקנות קובע : התאמת נהלים , הליכים ונוהגים בשירות הציבורי
תקנה 9 (13) (א) מתן שירות בלא המתנה בתור.

13. (א) בלי לגרוע מן האמור בתקנה 9, ניתן שירות ציבורי לפי תור, למעט תור שהמתנה בו היא במכונית, כגון בכניסה לגן לאומי או תחנת דלק, יספק האחראי למתן השירות את השירות, בלא המתנה בתור, לבקשת אדם עם מוגבלות הזכאי לכך או אדם המלווה אותו, ורשאי האחראי לדרוש מן האדם עם המוגבלות הצגת תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמה זו, שהיא אחת מאלה :

(1) תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי, לאדם עם מוגבלות שכלית או נפשית, לרבות אדם על הספקטרום האוטיסטי, שנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 50 אחוזים או יותר, או ילד נכה עם מוגבלות שכלית או נפשית, לרבות ילד על הספקטרום האוטיסטי, לפי חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה 81995- ;

(2) תעודת נכה שהנפיק, האגף לשיקום במשרד הביטחון, לאדם המקבל תגמול לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט 91959- , שהוא אדם עם מוגבלות נפשית או שכלית, ושנקבעה לו נכות רפואית בשיעור 50 אחוזים או יותר.

(ב) המוסד לביטוח לאומי והאגף לשיקום במשרד הביטחון ינפיקו תעודות נכה כאמור בתקנת משנה (א) לא יאוחר מ- 6 חודשים מיום התחילה ; בתעודה כאמור לא יפורט סוג המוגבלות או היקפה.

(ג) ניתן שירות לפי תור הנקבע בתיאום מראש, יקבע האחראי למתן השירות את מועד מתן השירות לבקשת אדם עם מוגבלות, ביום ובשעה תוך התחשבות במוגבלותו של האדם ; אין באמור בתקנת משנה זו משום חיוב האחראי בהקדמת תור שנקבע לאדם עם מוגבלות לפני מוזמנים אחרים.

תקנה זו חשובה ביותר, ואמורה ליתן מענה , הוגן וצודק לאנשים עם מוגבלות הזקוקים לשירות ציבורי .

הפניה נמצאה כמוצדקת

(2014-6-155)

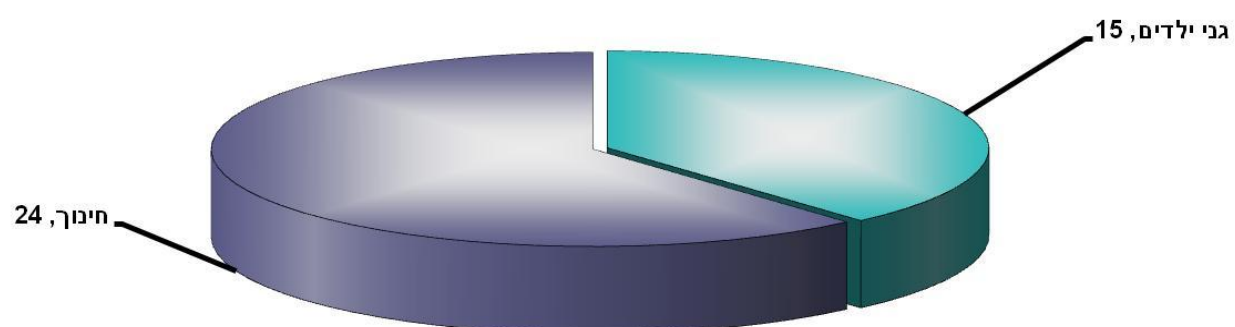
המלצת הנציב :

להעביר את המידע לכלל נותני השירות הציבורי בארגון כולל החברות העירוניות ולבצע רענון אחת לרבעון לנותני השירות.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

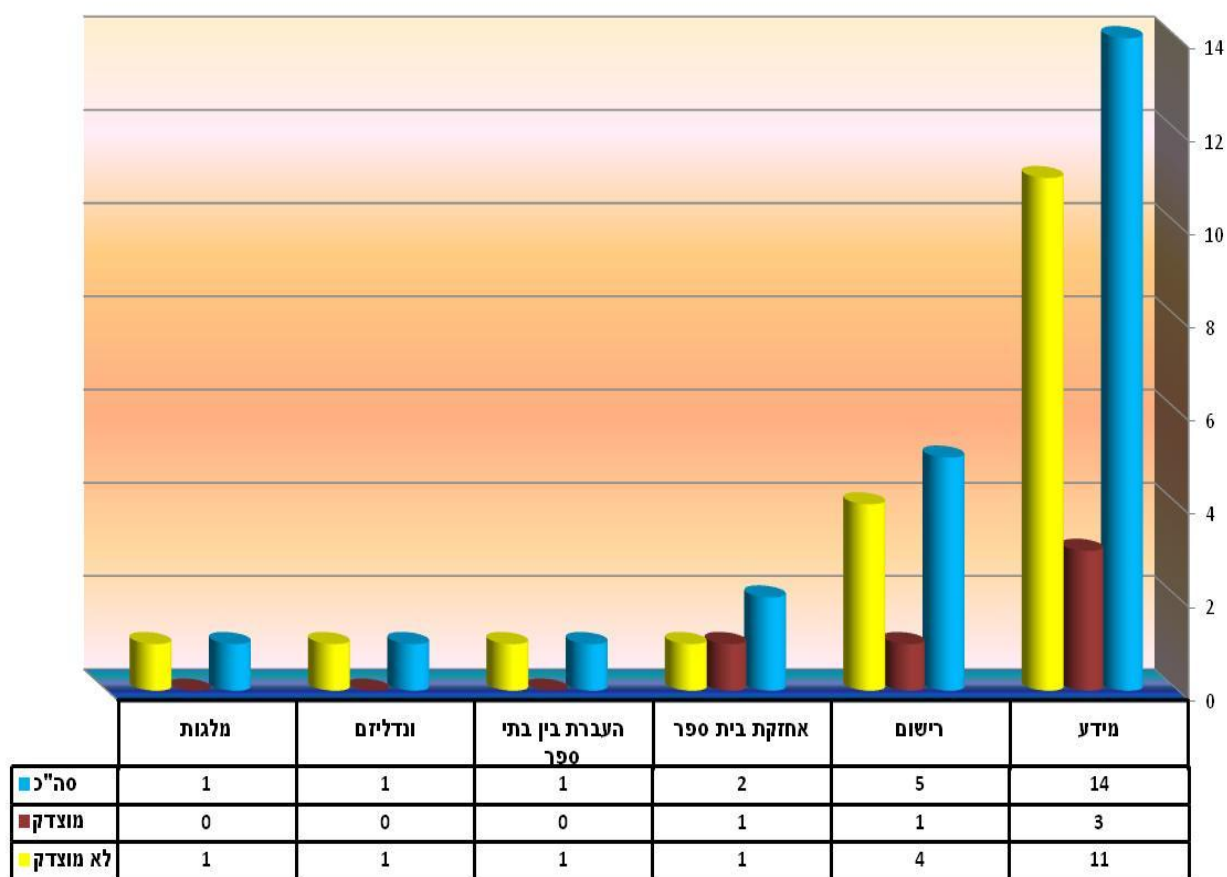
מנהל החינוך - סה"כ 39





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חינוך - 24 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

חינוך

בעלי חיים במוסד חינוכי

התופעה המופלאה והמרתקת שבקשר הבלתי אמצעי בין האדם לבעלי החיים הביאה בשנים האחרונות למודעות את יכולתנו להיעזר בבעלי חיים למטרות חינוכיות וטיפוליות. פינות חי רבות הוקמו בבתי הספר, ותופעת ההיעזרות בבעלי חיים במוסדות החינוך מתרחבת מדי שנה.

מומחים טוענים כי הקשר עם בעלי חיים מסייע בפיתוח אמפתיה ואחריות אישית ובהפחתת אלימות ובמניעתה, ומאפשר התייחסות לנושאים סביבתיים ואקולוגיים המסייעים לשמירת הטבע והסביבה והנרכשים דרך ההיכרות עם בעלי החיים.

המשנה החינוכית

טיפול חמלה ויחס חיובי לבעלי חיים משמש גורם מקדם לטיפול ערכים, כישורי חיים ומיומנויות אצל התלמידים ולשמירה על הטבע ועל הסביבה.

חוזר מנכ"ל עד / 3 (ב) כ"ח בחשוון התשע"ד, 1 בנובמבר 2013 - מבוסס על חוזר הוראות הקבע סו/ 3(ג), סעיף 6-9.4, בחוזר זה שונה המושג "פינת חי" ל"מרחב זואולוגי". המרחבים הזואולוגיים יחליפו את פינות החי ויכללו, בנוסף לבעלי חיים בשבי, גם מרחבים אקולוגיים שיאפשרו קיום ומשיכה של בעלי חיים מהטבע ומהסביבה אל תוך המוסד החינוכי.

מוסד חינוכי המקיים מרחב זואולוגי, או שברשותו מרחב זואולוגי, חייב לקבל תו תקן, תו התקן יחודש מדי שנה.

3. המרחב הזואולוגי ותפקידי האחראי

3.1 הגדרת מרחב זואולוגי

לפי חוזר זה מרחב זואולוגי הוא כל מקום או כל מתקן שמוחזקים בהם בעלי חיים בדרך קבע. גם בעל חיים אחד במוסד החינוכי מחייב את קיום הנהלים המפורטים בחוזר.

3.2 תפקידי האחראי על המרחב הזואולוגי והכשרתו

(ז) האחראי יוודא כי יוסדרו כל ההיתרים הנדרשים להחזקת בעלי החיים במקום מרשות הטבע והגנים, מהשירותים הווטרינרים ומגופים אחרים, על פי הצורך.



עיריית אשדוד נציב קבילות הציבור

❖ ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה על מפגע רעש וריח העולה מהמרחב הזואולוגי שבפנימייה לטענת הפונה הריח נובע מהעיזים ומטרד הרעש נובע מהטווס.

מבירור התלונה מול המח' הווטרינרית וביקור מפקחים של מח' התברואה הוחלט להוציא את העיזים מהפנימייה ובכך לחסל את מפגע הריח והטווס הנמצא בעונת החיזור יורחק מהאזור הקרוב למגורים.

בפנייה חוזרת אל היחידה לפניות הציבור ממשיך לטעון הפונה על מטרד רעש הבוקע מהפנימייה.

הווטרינר העירוני נשלח ע"י היח' לפניות ציבור לפנימייה לבדוק את מקור הרעש שנמצא מקורו בטווס, הוחלט על ידי מנהל הפנימייה להוציא מהאזור.

על אף הרחקת הטווס מהפנימייה הפונה שב להתלונן עוד מס' פעמים על מטרד רעש

בהתערבות היח' לפניות הציבור נערכו ביקורי פתע של הווטרינר ועוזרו אך לא נשמע כל רעש חריג גם ניידת מוקד/סיירת בטחון שנשלחה בשעות הלילה לא הבחינה במטרד רעש.

מהמח' הווטרינרית נמסר שהתנאים במקום טובים ונמצאים תחת פיקוח ווטרינרי צמוד.

כמו כן, קיימים ההיתרים הדרושים להחזקת בעלי חיים בכפוף לחוזר מנכ"ל בעלי חיים במוסד חינוכי.

לבסוף, החשד למטרד הרעש נראה נובע מהלול ועל כן הוחלט בשיתוף עם מנהל הפנימייה להוציא את התרנגולים והתרנגולות מהפנימייה ובכך להשיב את השקט לפונה.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

10-94, 6-139, 6-138, 6-121, 5-119, 5-83, 5-83, 4-9, 3-114

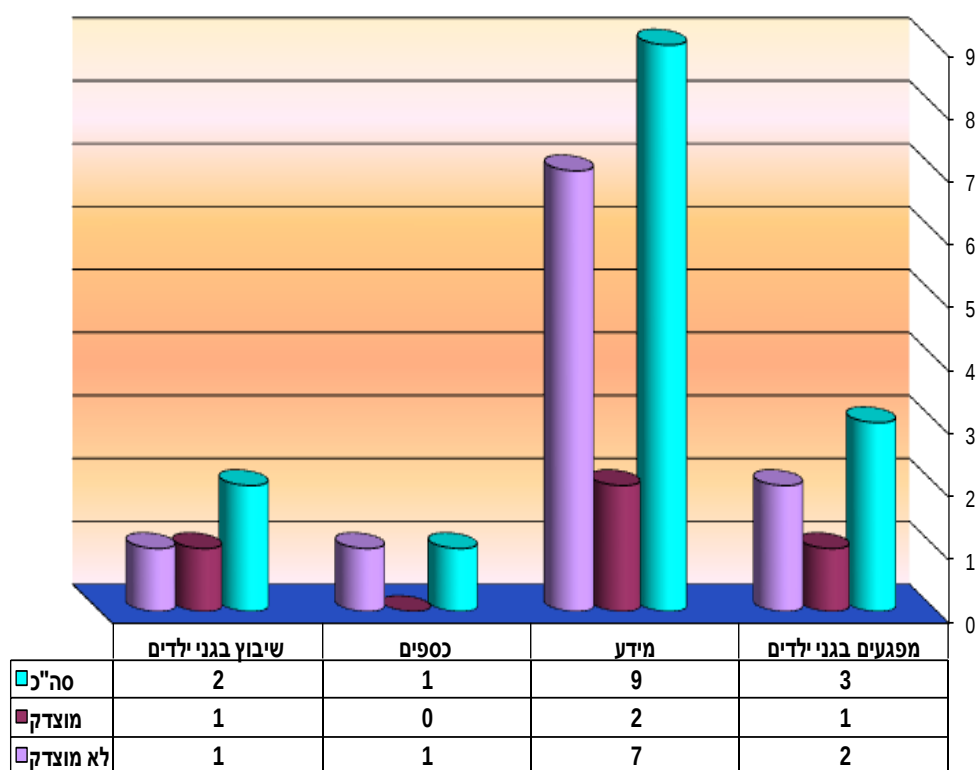
המלצת הנציב:

מומלץ למנהל החינוך להעביר את הנחיות חוזר מנכ"ל לידיעת מנהלי בתי הספר על מנת שהמרחב הזואולוגי יתוחזק בהתאם לתקנות שכן לצד הערכים החיובים שיש בהחזקת בעלי חיים קיימת חובה לשמור על כל התנאים בכדי שהחזקתם תהיה ראויה, תוך שמירה קפדנית על בריאות ילדי המוסד החינוכי ותוך הקפדה על אי הפרעה לתושבים המתגוררים בסביבת פינת החי.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גני ילדים - 15 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

גני ילדים

החל משנת הלימודים תשע"ה גיל הרישום לגן חובה משתנה בהתאם לתיקון מס' 32 לחוק חינוך חובה, תיקון זה קובע שתאריך הרישום יקבע עפ"י לוח השנה הלועזי.

ילדים שנולדו בתאריכים 1/9/2009-31/12/2009 – זכאים להירשם לגן חובה.

ילדים שנולדו בתאריכים 1/1/2010-31/12/2010 – זכאים להירשם לגן טרום חובה.

ילדים שנולדו בתאריכים 1/1/2011-31/12/2011 – זכאים להירשם לגן טרום-טרום חובה.

❖ ליחידה לפניית הציבור פנתה אמא לילד שנולד בתאריך 13/8/2010, דהיינו שייך לטווח הגילאים של גן טרום חובה וטענה כי בנה הוצא מגן ילדים של ילדי חובה שאליו שובץ לאחר שביצעו העברה מגן הילדים שאליו היה רשום בהתחלה.

בבדיקה שנערכה במחלקת גני הילדים נמצא כי השיבוץ לגן נעשה בטעות וכי הוא אינו מתאים לגן מבחינת גילו.

ילדי אוגוסט 2010 אינם משובצים בגן חובה אלא בגן טרום חובה.

להורים הוצע לחזור לגן שבו היו משובצים בתחילה כמו גם מס' חלופות במסגרת הרובע אליו הם שייכים והמתאימים לגילו של הילד.

במשוב של היח' לפניית הציבור נמצא כי הילד משובץ כיום בגן טרום חובה ברובע מגוריו.

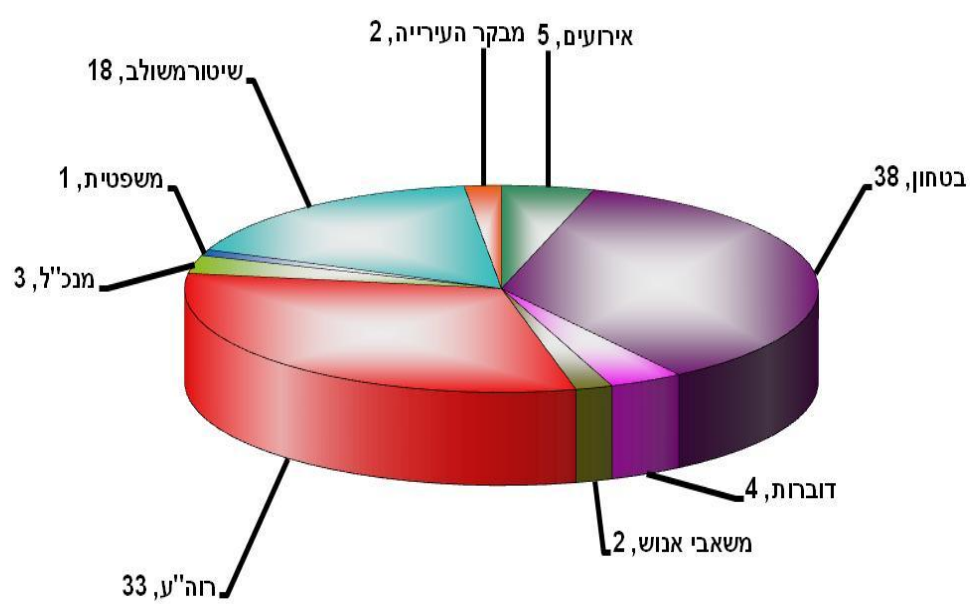
הפניה לא מוצדקת

(9-95)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

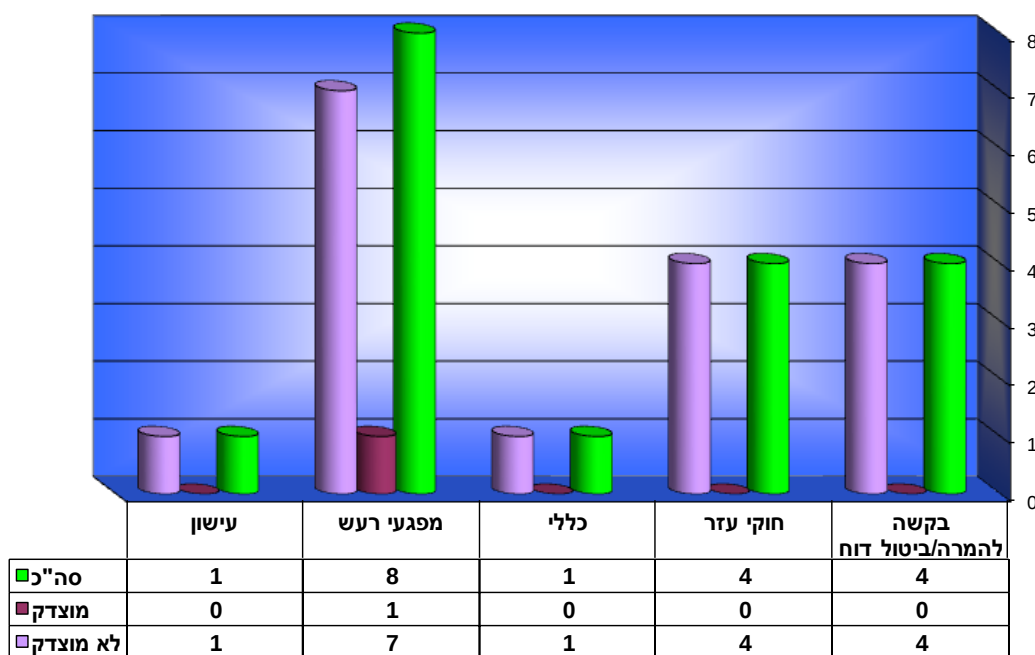
מנהל כללי - סה"כ 106





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

שיטור משולב - 18 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

שיטור משולב

החוק למניעת העישון במקומות ציבוריים וחשיפה לעשן התשמ"ג 1983
חוק העישון תיקון מס' 20 תשע"ב (להלן "התיקון")

11. מסעדה, מזנון, בית קפה, לרבות כל בית אוכל, בית משקה, מועדון, דיסקוטק או מקום אחר שבין עיסוקיו הגשת מזון או משקאות אחר (כולם להלן - בית אוכל), למעט חדר נפרד לחלוטין, אם קיים, שהוקצה לעישון בידי הנהלת בית האוכל במפורש, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של בית האוכל ושטחו אינו עולה על רבע של השטח הפתוח לציבור; הוראות פרט זה יחולו גם על אזור הנמצא מחוץ למבנה בית האוכל ומשמש אותו (להלן - אזור), למעט חלק של האזור שהוקצה לעישון בידי הנהלת בית האוכל, אם הוקצה, ובלבד שאותו חלק של האזור שהוקצה לעישון אינו מקורה בדרך כלשהי, ומתקיים לגביו אחד מאלה:

- (1) שטחו אינו עולה על 15 מ"ר; או
- (2) שטחו רציף ואינו עולה על רבע של שטח הישיבה מחוץ למבנה ושאר האזור שמור ללא מעשנים וסומן בבירור שהעישון בו אסור.

במוקד העירוני התקבלו השנה 110 פניות בנושא עישון אסור במקומות ציבוריים.

❖ ליחידה לפניות הציבור הגיעה פניה של תושבת המתלוננת על עישון בבתי קפה תחת כיפת השמים.

בבדיקה של היחידה מול השיטור המשולב נמצא כי לפי התיקון לחוק העישון בעל מסעדה צריך להקצות חלק מהרחבה החיצונית כאזור עישון וחלק לאזור ללא עישון.

היחידה לשיטור משולב אוכפת את הנושא בבתי הקפה ברחבי העיר. במקרה דנן הסתבר כי העישון שדווח באותו מקום היה מסומן כמקום המתיר עישון עפ"י הוראות החוק.

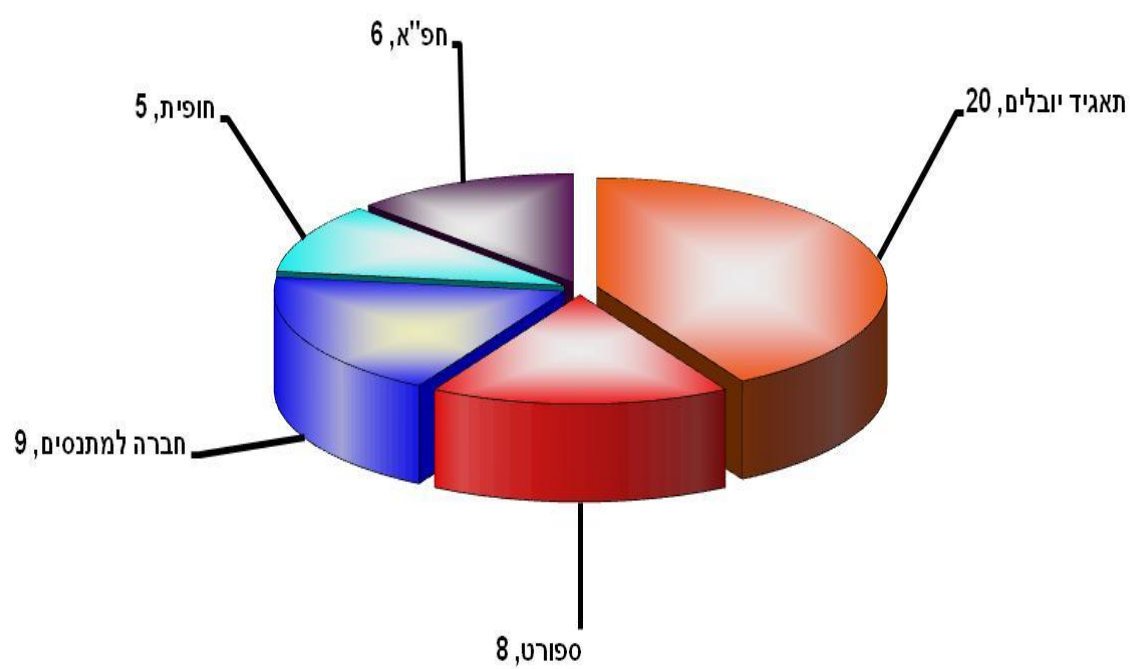
הפניה לא מוצדקת

(07-0039)



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

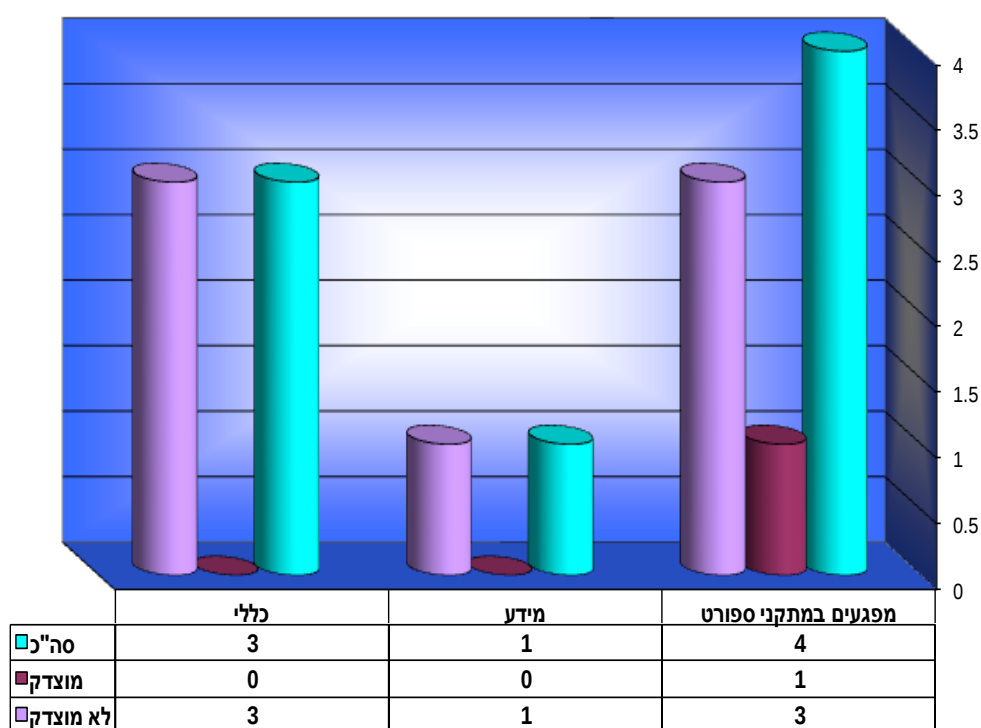
חברות עירוניות - סה"כ 48





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

הרשות העירונית לספורט - 8 פניות





עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור

רשות העירונית לספורט

הרשות העירונית לספורט הינה תאגיד עירוני עצמאי, שהוקם בשנת 2005 ורשום כעמותה ציבורית מוכרת.

הרשות מופקדת על כלל הפעילות הספורטיבית והגופנית בעיר כחלק מתרבות הפנאי, ומקדמת תפיסת עולם לאורח חיים פעיל ובריא והעלאת המודעות לחשיבות הפעילות הגופנית.

בהתאם לחזון ראש העיר הרשות העירונית גיבשה מדיניות ספורט עירונית ושמה במרכז את התושב וצרכיו.

❖ ביח' לפניות הציבור התקבלה תלונה על גרפיטי בקיר החיצוני של אולם ספורט היח' לפניות הציבור העבירה את התלונה למחלקת שירותי ניקיון לטיפול במפגע מהמח' נמסר כי מאחר ומדובר בקיר בטון לא ניתן לבצע שטיפה אלא יש צורך בצביעת הקיר ועל כן לא נמצא בתחום אחריותם.

הפניה הועברה לבדיקת מנהלת הרובע והתברר כי הטיפול בגרפיטי באחריות הרשות העירונית לספורט מכיוון שהגרפיטי מופיע על הקיר החיצוני של אולם הספורט.

הפניה הועברה לטיפול הרשות העירונית לספורט ולטענתם הטיפול בגרפיטי אינו בתחום אחריותם אלא בתחום אחריות ביה"ס.

מבדיקת הנושא מול ביה"ס עולה כי אולם הספורט אינו בתחום טיפולם.

בהתערבות נציב קבילות הציבור התברר כי האחריות היא של הרשות העירונית לספורט למרות שלטענתם הם אחראים לאחזקת המתקנים ברמה התפעולית והבטיחותית ולא מחוץ לאולם הספורט.

לבסוף סוכם עם הרשות העירונית לספורט לטפל בגרפיטי.

הפניה נמצאה כמוצדקת

(9-104, 8-138, 8-136)

המלצת הנציב:

במקומות בהם תחום האחריות אפור מח' האם תיקח את האחריות לטיפול במפגע.



עיריית אשדוד
נציב קבילות הציבור