

דו"ח נציב קבילות הציבור

לשנת 2011

ה' אדר תשע"ב
28 פברואר 2012

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

הנני מתכבד להגיש בזאת דוח שנתי מספר 3 של נציב קבילות הציבור לשנת 2011.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008 סעיף 15 מחיל 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 קודם לאחרונה 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 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 .

דרכי ברור 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 ברור 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-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 רה"ע.

פניה יכולה להגיע באמצעות הדואר, בדואר אלקטרוני, מכתב, פקס, בע"פ ובאמצעות טלפון. היחידה בדרך כלל תיתן מענה ביניים בתוך 14 יום. פניות שאורך הטיפול בהם הינו ברור ולא מצריך ברורים 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 2011 טיפל הממונה והיחידה לפניות ציבור בסה"כ ב- 802 פניות.

נוהל פניות הציבור:

הנוהל יחבר 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.

הדו"ח השנתי המוגש בזאת מורכב מגרפים אשר מודדים את סה"כ הפעילות בתחום פניות הציבור במהלך שנת העבודה 2011 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.

פניה מוצדקת

פניה 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.

פניה בלתי מוצדקת

פניה 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 14 יום 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, כפי שנקבעו בחוק התכנון והבניה או בחוקים אחרים הרי שלגבהים כלל זה לא יחול.

סוף דבר

ברצוני להודות מקרב לב על עבודה מסורה ורצינית של רכזות פניות הציבור הגב' מלי קוגן וגב' ענת אמסלם, לעוזרת נציב קבילות 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 מאחל לרפרנטים המנהליים האמונים על הטיפול בפניות הציבור המגיעים במישרין אל המנהל בהמשך להוראות נוהל טיפול בפניות ציבור, הצלחה בתפקידם.

ב ב ר כ ה,

עו"ד דוד דבש
נציב קבילות הציבור

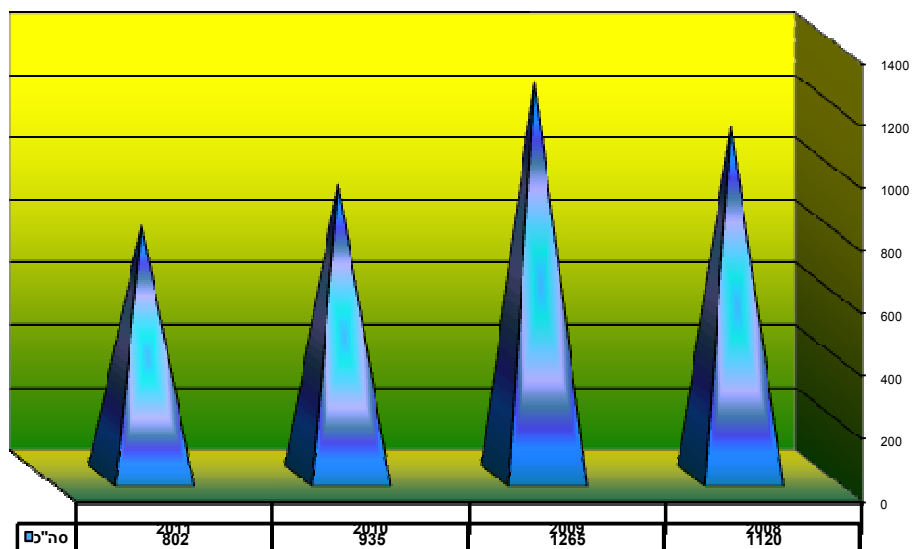
תוכן עניינים

עמוד

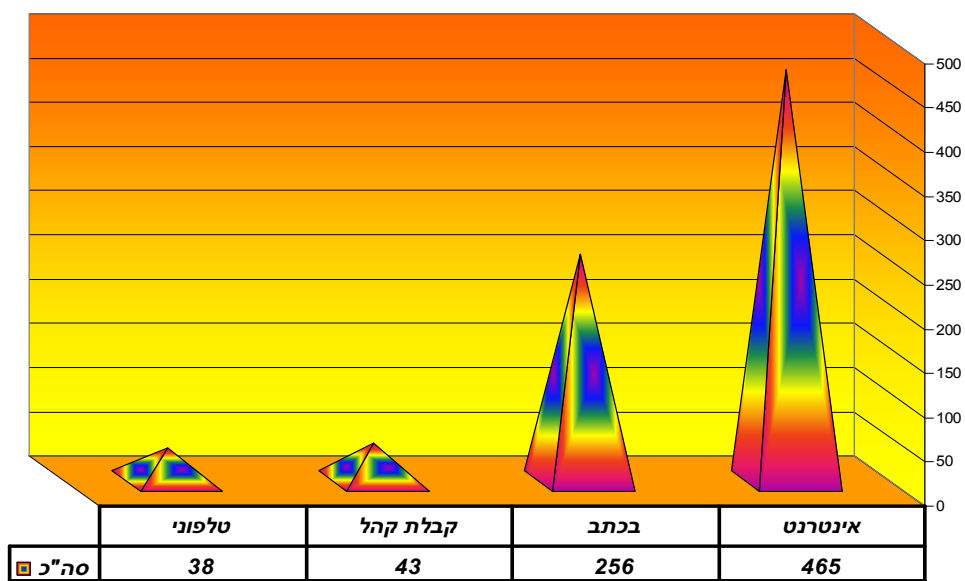
נושא

6	התפלגות פניות לפי שנים
7	התפלגות פניות לפי קבלה/לפי סטאטוס
8	התפלגות פניות לפי מנהל
9-15	מנהל תפעול
16-21	מנהל ההנדסה
22-24	מנהל כספים
25-29	מנהל חינוך
30-32	מנהל כללי
33-34	גורמי חוץ

התפלגות פניות לשנים 2008-2011



התפלגות פניות לפי אופן קבלה



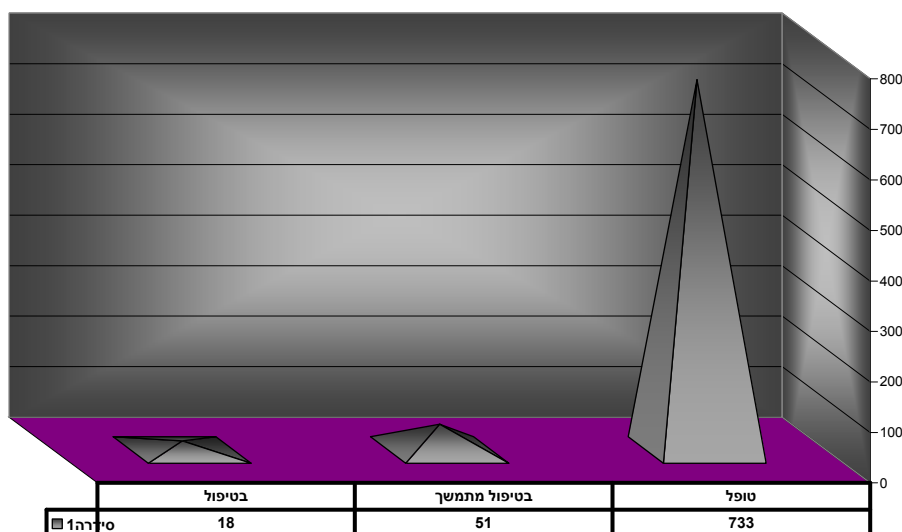
סה"כ 802

בית העירייה
 רח' הגדוד העברי 10 – הקריה
 ת.ד. 28, אשדוד 77100
 pniot@ashdod.muni.il
 טל' 08-8545041/2, פקס' 08-8545893

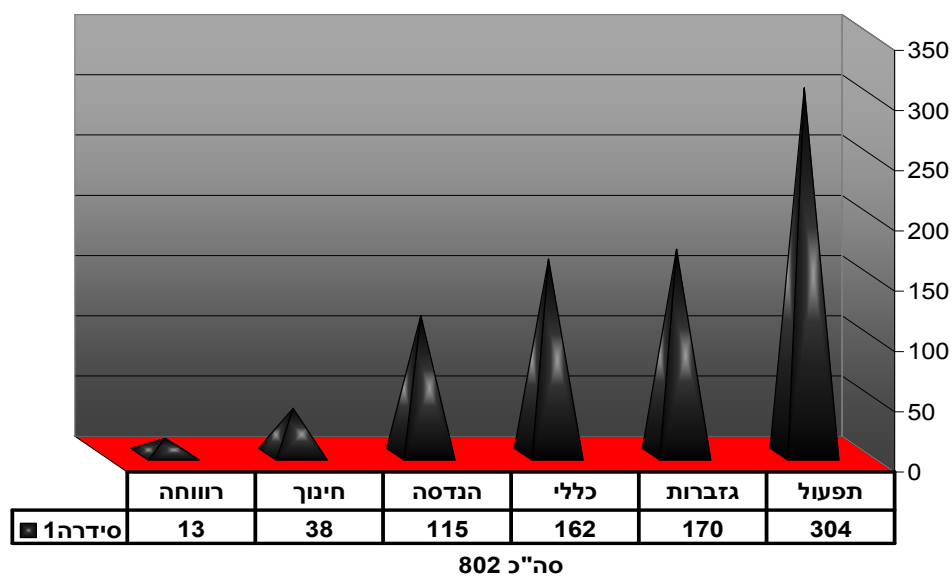


עיריית אשדוד
 היח' לפניות הציבור

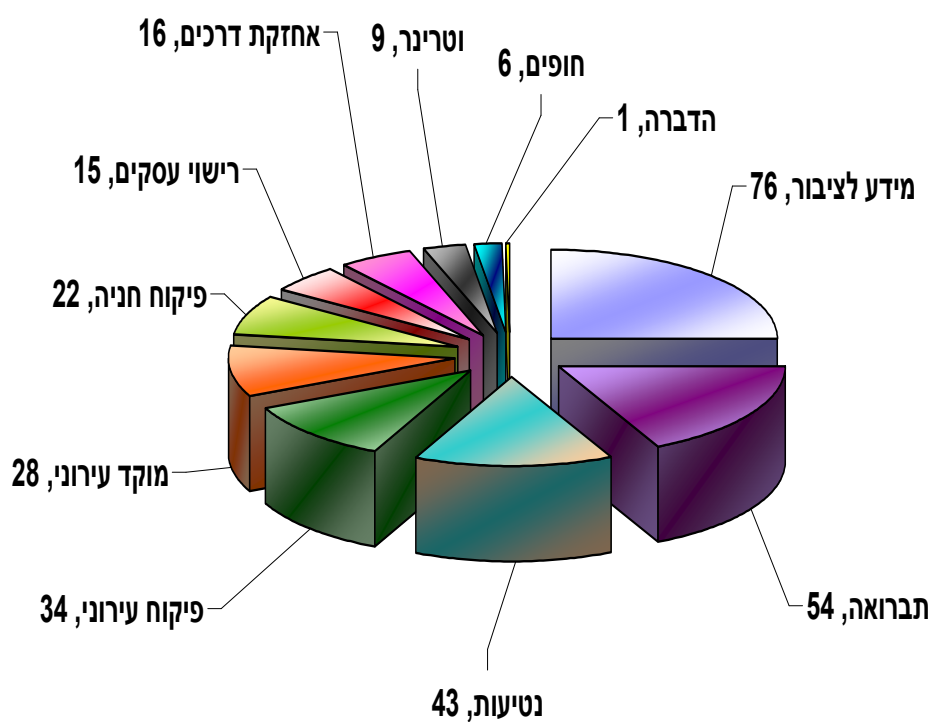
התפלגות פניות לפי סטאטוס



התפלגות פניות לפי מנהל



מנהל תפעול - סה"כ 304



תברואה (פניות לציבור)

❖ פינוי האשפה בעיר מבוצע בשעות הבוקר לאחר השעה 06:00 בהתאם להוראות החוק עזר למניעת רעש התשמ"ז 1987

הפונה מתלונן כי באופן קבוע מפנים את האשפה ליד ביתו לפני השעה 06:00.
הפניה חוזרת על עצמה מס' פעמים.

בתחילה, הקבלן קיבל התראה והזהר כי במידה והדבר יחזור על עצמו יקבל קנסות.
כאשר המקרה חזר על עצמו הקבלן נקנס ומסר כי לא יחזור על הפינוי המוקדם.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

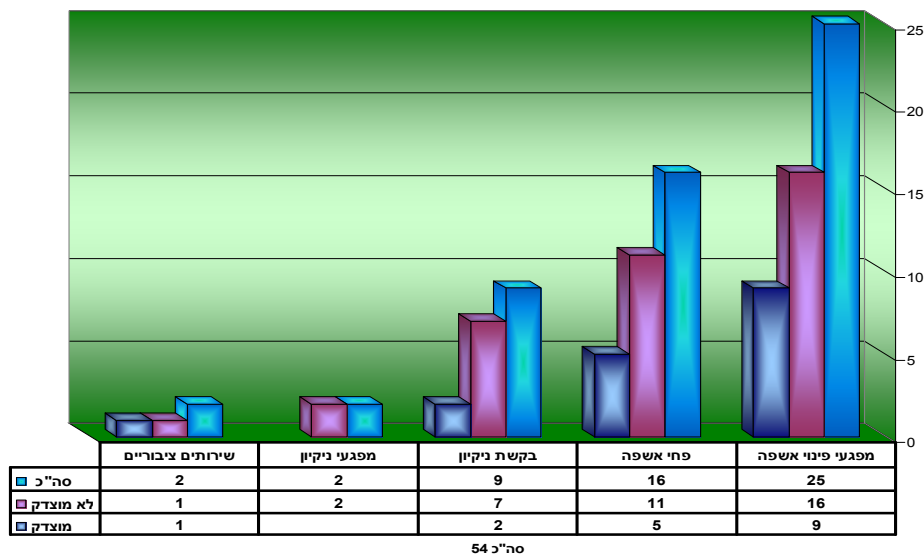
❖ הפונה מתלונן כי למרות פניות רבות שלו הרחוב שבו הוא גר לא מנוקה באופן קבוע.

מנהל האזור במחלקת התברואה נשלח למקום ונפגש עם הפונה.
יחד הם סיירו בשטח שעליו התלונן הפונה.

כל המקומות עליהם הצביע הפונה נוקו לשביעות רצונו.
היחידה לפניות הציבור מסיבה את תשומת לב מנהל האגף שביצוע משימות ניקיון מעין אלה ראוי היה שיעשו טרם פניית התושב.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

תברואה





נטיעות (פניות אשכול)

❖ פעולות הגיזום נעשות ברחבי העיר בתכנית עבודה וצורך מקצועי הנובע מרצון עיצובי או בטיחותי או בתוכנית אחזקה רב שנתית.
אגף הנטיעות אינו פועל לשם הנמכת נוף בלבד או שיפור ראות המרחב שלא לצורך.

הפונה מתלוננת על העובדה שישנה צמחיה על אי התנועה המסתירה את שדה הראיה לנהגים הרוצים לפנות שמאלה.
מפקח אגף הנטיעות נשלח למקום ולאחר בדיקה נעקרה הצמחיה שהסתירה את שדה הראיה.

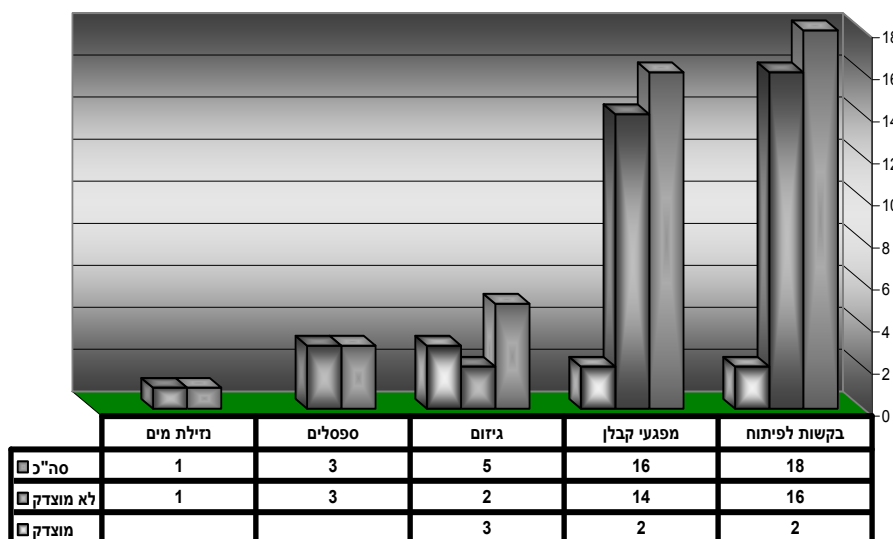
הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ ביחידה לפניות הציבור התקבלו פניות רבות בנושא הצללות בגנים הציבוריים בעיר.

מנהל אגף הנטיעות מוסר כי הוגשה בקשה לקבלת תקציב לביצוע הצללות בגנים.
בשלב ראשון תבוצע הצללה בגנים המרכזיים ברבעים השונים, אחד בכל רובע.
כשיאושר התקציב יצא מכרז לביצוע העבודה.

הפניות נמצאו כמוצדקות.

נטיעות



פיקוח עירוני (פניות אמצעים)

❖ הפונה טוען כי שכן המתגורר בסמוך לביתו הניח 3 עציצים גדולים בשביל המעבר הציבורי, בצמוד לבית הקובל ובכך הוא חוסם את המעבר ומקשה על הקובל לחנות את רכבו במקום המיועד לכך.

בבדיקה שנערכה ע"י הפיקוח העירוני נמצא כי אכן הונחו במקום 3 עציצים בחזית הבית אולם הם אינם נמצאים בשטח העירוני והדבר אינו מפריע למעבר הולכי רגל במקום כמו כן מקום החניה נשאר פתוח.

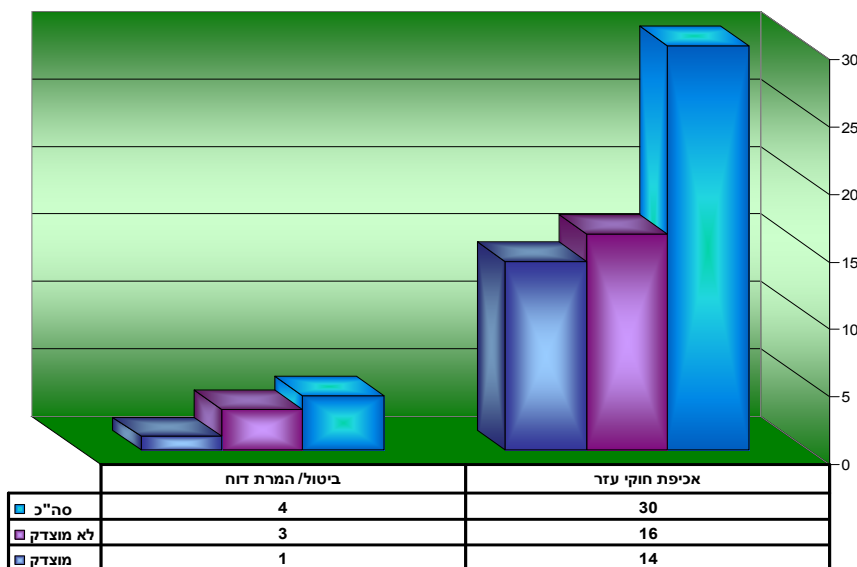
הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

❖ הפונה קובלת כי פיצרייה שנפתחה במקום משתמשת בבלוני גז הנמצאים בצד האחורי של העסק כמו כן הם מוצאים מקררים וקרטונים ומניחים אותם באופן קבוע בחזית המקום.

בבדיקה שנערכה ע"י הפיקוח העירוני נמצא כי אין קרטונים במקום, בלונים הגז שהיו במקום פונו לאחר ביקורת של הפיקוח העירוני.
המקררים הנמצאים מחוץ לעסק הינם באישור ובעל הפיצרייה משלם עליהם אגרה כחוק.

הפניה נמצאה כמוצדקת חלקית.

פיקוח עירוני



סה"כ 34



רישוי עסקים (פניות אמצע)

❖ כעקרון רעש מטופל ע"י שני גורמי טיפול:

1. הגבלות בתוך רישיון העסק.
2. טיפול באמצעות מדידה ע"י היחידה המתאימה באגוד ערים לאיכות הסביבה.

הפונה מתלונן על העובדה שבאולמות אירועים ישנו רעש בעוצמה גבוהה ושחדרי השירותים אינם נמצאים בקומת האולם.

בבדיקה שנערכה באגף רישוי עסקים נמצא כי בעל אולם שמחות מחויב להתקין באולם מכשיר המגביל את עוצמת הרעש. קיימים מקרים בהם תקליטנים מנתקים או עוקפים את המערכת. מפקחי רישוי עסקים יערכו ביקורת לנושא במקום. לגבי השירותים אין חובה שיהיו בקומת האולם.

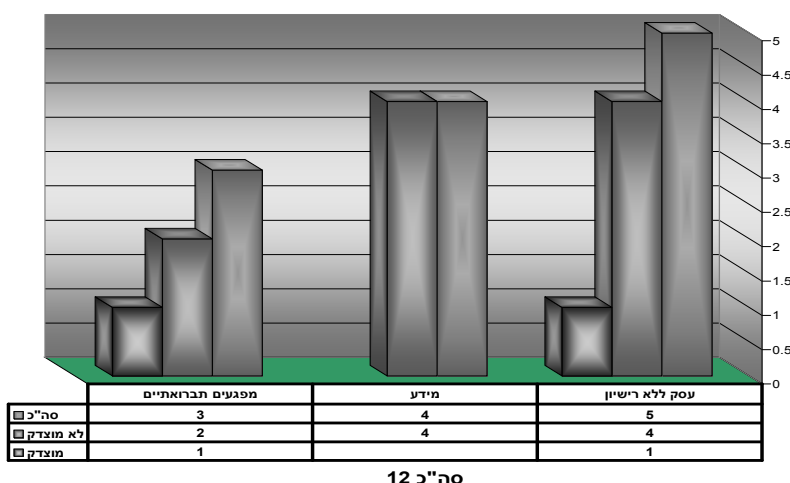
הפניה נמצאה שלא מוצדקת.

❖ הפונה מתלונן כי בחניון התחתון בקניון לב אשדוד הוקם עסק למכירת מכוניות.

בביקורת שנערכה במקום ע"י מפקחי האגף לרישוי עסקים ניתנה התראה על ניהול עסק ללא רישיון. בעקבות מתן ההתראה הגיעו הבעלים והגישו בקשה לרישיון עסק והיא נמצאת כרגע בהליכי רישוי.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

רישוי עסקים





אחזקת דרכים (פניות אמצע)

❖ עיריית אשדוד עשתה רבות להצבת כלי אצירה ברחבי העיר ובניהם גם הצבת טמוני קרקע וזאת לצורך שיפור איכות חיי התושב וסביבתו. הפניה אשר הגיעה ליחידה לפניות הציבור הינו אודות הצבת טמון אשר סביבו יש חול המונע גישה נוחה לטמון, נוסף לכך לצד הטמון נערמות לעיתים ערימת גרוטאות המפונות מעת לעת ובתוכנית עבודה על ידי מנוף אשר בשעת הפנוי הוא אוסף גם חול מהקרקע ויוצר במקום בור, שתי תופעות אילו גם יחד יוצרות מפגע בטיחותי ואסתטי. יתרה מזו היקף הטמון שאין בו כדי לאפשר גישה נוחה אל הטמון מעודד השלכת פסולת בסמוך לטמון ולא בתוכו.

פניה זו ודומות לה טופלו אל מול אגף התברואה ומחלקת אחזקת דרכים אשר הועברה ביניהם ללא מתן מענה עד אשר הוחלט במנהל תפעול להקצות תקציב מתאים למחלקת אחזקת דרכים על מנת להסדיר דרכי גישה.

מסקנה מתבקשת, מאירועים מסוג זה הינה במקום בו הרשות העירונית התקינה כלי עצירה הפעולה איננה מסתיימת בתום ההתקנה אלא חלה חובה על המתקין ועל אגף התברואה בשילוב אחזקת דרכים לוודא גם הכנת דרכי גישה נוחים אל כלי העצירה, פעולה אשר תסייע בידי הרשות המקומית לשמור על ניקיון סביב כלי העצירה, ותאפשר לתושב גישה נוחה.

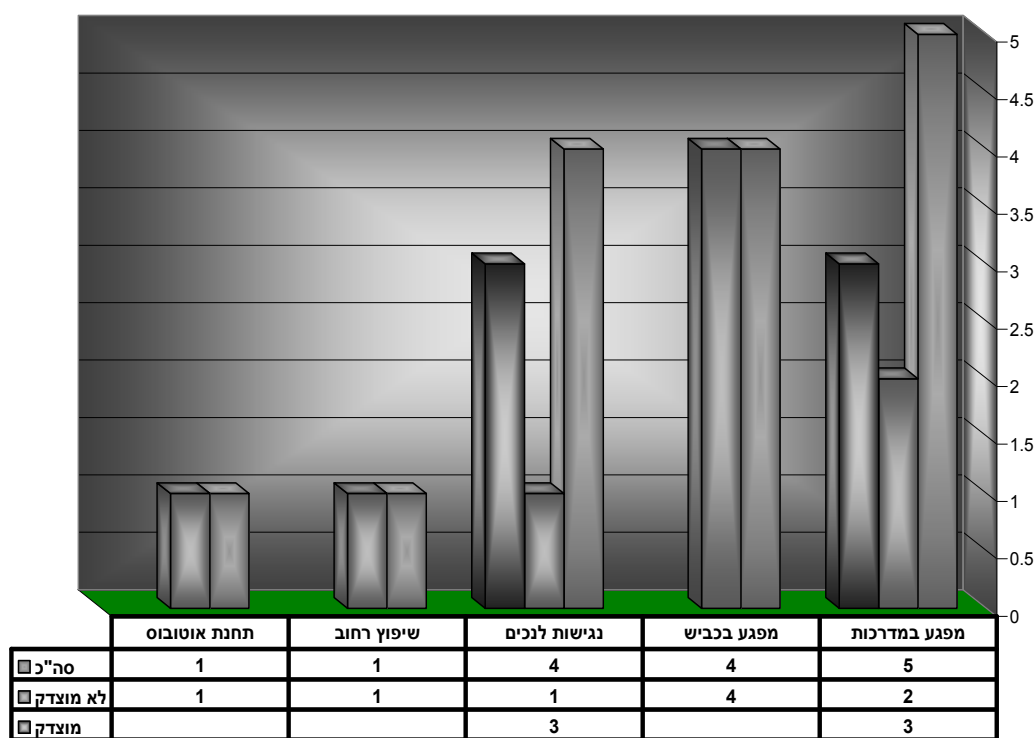
הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ מחלקת אחזקת דרכים אחראית לתיקון מפגעים ברחבי העיר. התקבלה פניה כי ברחוב מצדה עץ שנבל ויש חשש לקריסתו, אכן במפגע טופל על ידי אגף נטיעות והעץ נעקר, אך נשאר בור במרכז המדרכה המסכן את הולכי הרגל. הפונה מבקש לשתול עץ במקומו או לחילופין לרצף. בבדיקה מול מחלקת נטיעות נמצא כי אין אפשרות לשתול עץ חדש, האפשרות השנייה היא לרצף. הפניה הועברה למחלקת אחזקת דרכים ואכן המפגע טופל.

אנו מבקשים לחדד את נוהל העברת המידע בין יחידות הביצוע השונות ובמקרה בו מסתיים ביצוע של יחידה אחת ועדיין קיים מפגע השייך ליחידה אחרת חלה חובה על היחידה הראשונה להעביר את המשך הביצוע ולתעד במחשבי המוקד.

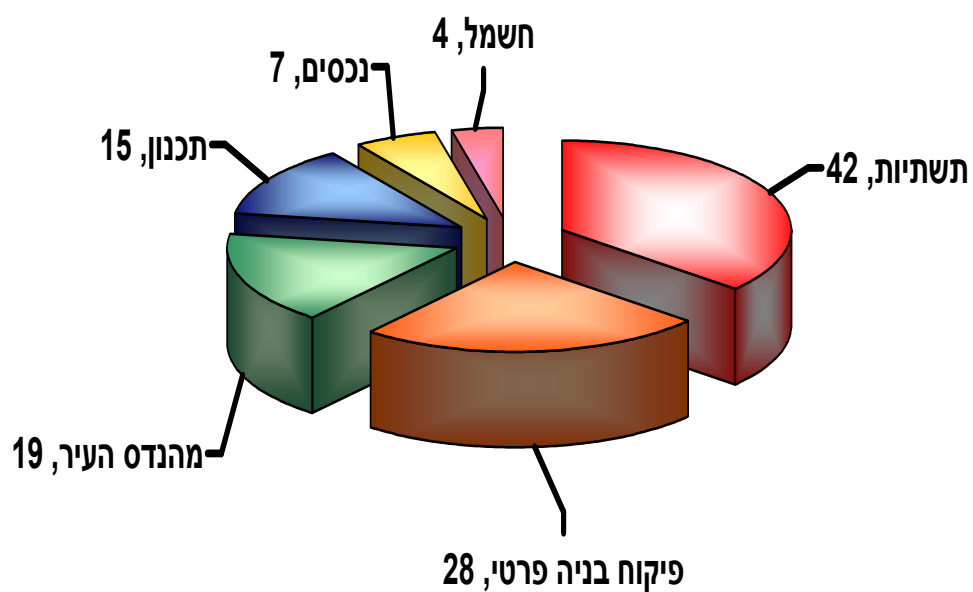
הפניה נמצאה כמוצדקת

אחזקת דרכים



סה"כ 15

מנהל ההנדסה - סה"כ 115





תשתיות (פניות אשדוד)

❖ תחנת הרכבת באשדוד הינה עורק תחבורתי משמעותי ועמוס מאוד. התקבלה פניה אודות מסוכנות מוחשית לעניין כביש הגישה אל תחנת הרכבת, דהיינו רכבים הבאים מצפון לדרום על פי פעולת רמזור נתקלים לעיתים ברכבים הבאים ממערב לדרום בואכה תחנת הרכבת. הפניה הועברה למחלקת תשתיות ועולה כי המקום מתוממר והתופעה המתוארת הינה תוצאה של אי ציות לתמרור האט ותן זכות קדימה החל על המגיעים ממערב אל תחנת הרכבת אמור להיות מטופל על ידי המשטרה. הנושא הועבר למפקד תחנת אשדוד, אשר העביר ליחידת התנועה למתן מענה הולם.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת.

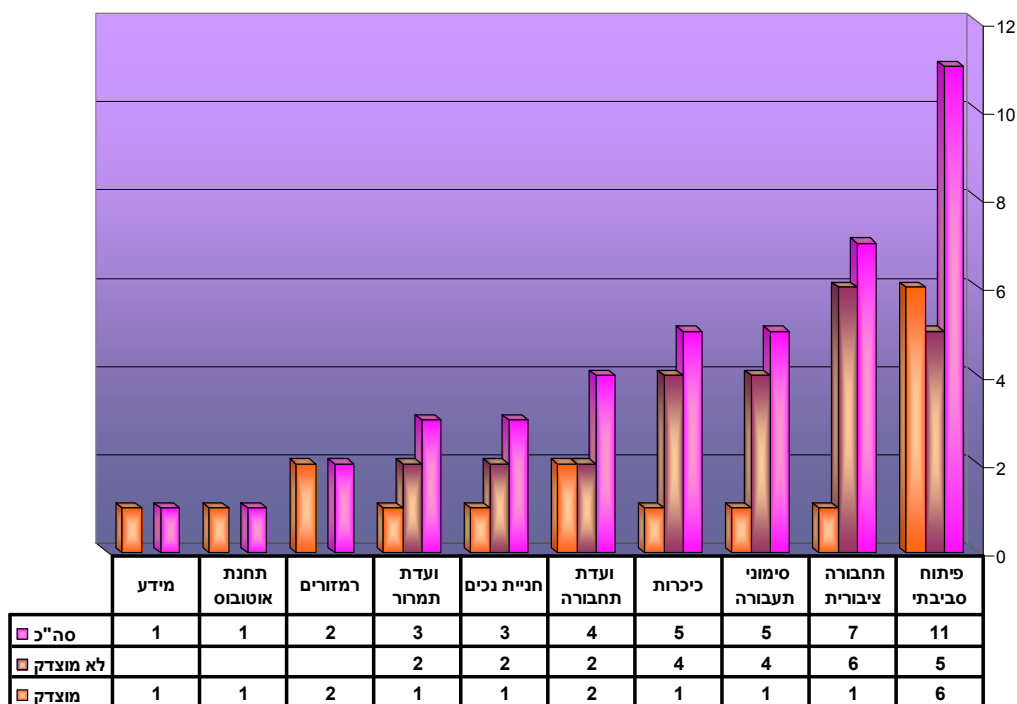
❖ רחוב כנרת ברובע יא' הינו כביש מאסף העובר בצורה מעגלית בכל הרובע. אל היחידה לפניות הציבור הגיעה פניה המבקשת הצבת פסי האטה באזור ביה"ס נוף ים וזאת משום חוסר בשדה ראיה עקב רכבים החונים והמבנה הגיאוגרפי של הכביש, שהינו מעגלי מטבע הדברים מצמצם את שדה הראיה. מבדיקה מול מחלקת תשתיות עלה כי היות ומדובר בכביש מאסף, על פי נוהלי משרד התחבורה לא ניתן להציב פסי האטה בכביש זה ועל כן הבקשה הועברה לוועדת תמרור אשר החליטה לצבוע את שפת המדרכה במקום המדובר באדום לבן ובאמצעות פעולה זו השתפר שדה הראיה במקום.

הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ בהמשך לעבודות תשתית ברחבי העיר וביניהם בניית מעגלי תנועה. התקבלה פניה אודות צומת הרחובות רוגוזין האלמוגים אודות אי החזרת מעקות בטיחות ההיקפים שהיו קודם לכן, דבר שמקל על רכבים/משאיות לעלות על המדרכה שלא כדון. בבדיקה מול מחלקת תשתיות ולאחר עיון בתוכניות הביצוע עולה כי מעגל התנועה בוצע על פי תקן תוכניות מאושרות על ידי משרד התחבורה כמו כן שולבו בהיקף מספר מעקות בטיחות בהתאם לצורך, מעקה הבטיחות אינו נועד כדי למנוע חניה לא חוקית ואי פריקת סחורה עליהם יש לדווח בזמן אמת לגורמי האכיפה באמצעות המוקד העירוני.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

תשתיות



סה"כ 42

פיקוח בניה פרטית (פניות אמצע)

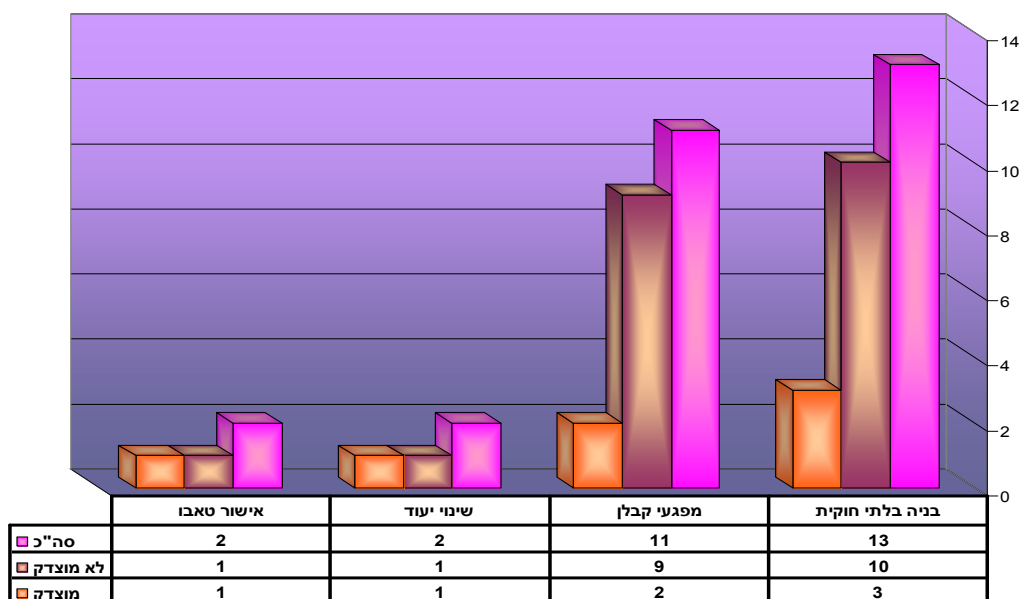
❖ הפונה קובל על העובדה שמגרש חניה ציבורי ששימש את הציבור במשך שנים רבות נסגר ע"י שער. בבדיקה שנערכה במחלקה לפיקוח בניה פרטית נמסר כי המגרש הינו מגרש פרטי ובעליו קיבל היתר כחוק לסגירתו.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

❖ הפונה קובל על כך שישנו שטח לא בנוי בצמוד לביתו והוא מהווה מפגע חמור. בבדיקה שנערכה במקום ע"י מפקח של המחלקה לפיקוח על הבניה הפרטית נמסר כי לא מדובר במבנים מסוכנים, מדובר בשטח שבנה בו בעבר קבלן בניין והבניה הופסקה. המבנים מגודרים על מנת למנוע כניסת עוברים ושבים.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

פיקוח בניה פרטי



סה"כ 28



מהנדס העיר (פניות אשדוד)

❖ בעיר אשדוד חונות כ 600 משאיות בכל לילה וקיים צורך אמיתי העולה בקנה אחד עם הרצון לשמר את איכות חיי התושב להקים חניון משאיות. משימה זאת הוטלה על החברה לפיתוח אשדוד (ח.פ.א.).

אל היחידה הגיעה פניה של תושבת ניר גלים, ישוב הסמוך לאשדוד כי לטענתה חניון המשאיות אמור לקום בסמוך לישוב.

מבדיקה שנערכה במשרד מהנדס העיר נמסר כי חניון המשאיות אמור לקום בתוך אזור התעשייה הצפוני (גוש 2803 חלקות 130 ו-31), מרוחק דיו מהישוב ניר גלים, נמצא בלב אזור התעשייה ורחוק דיו משכונות מגורים ומופרד ע"י כביש 41 העובר בין הישוב לאזור התעשייה. כך שהחניון העתידי לא אמור להשפיע על שגרת חיי הישוב ניר גלים ומאידך גיסא אמור לתת פתרון לאיכות חיי התושב בעיר בת 240 אלף תושבים.

הפניה נמצאה לא מוצדקת.

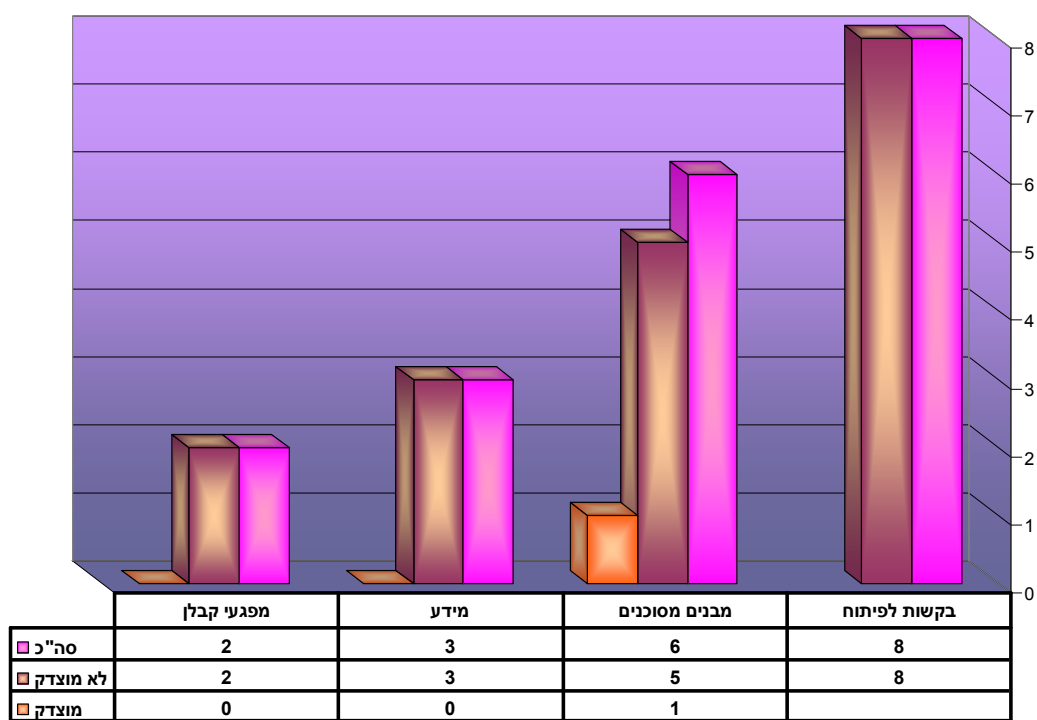
❖ מהנדס העיר פועל בחסות חוק מבנים מסוכנים, חוק הריסת מבנים מסוכנים (התשס"ג-2002) במקרים בהם קיים צורך אמיתי ולאחר בדיקת מהנדס בטיחות ואם עולה חשש לבטיחות המבנה, מהנדס העיר יכול להתערב עפ"י החוק לחייב את הדיירים לטפל בתחום הפרטי ואם הם לא עושים זאת רשאי המהנדס להיכנס לנעליהם ולבצע את הדרוש ליציבות ובטיחות המבנה ולהשית עליהם עפ"י דין את ההוצאות.

הפונה טוען כי לאחר בניה של מרפסות בבנין ישנו עמוד שהוא נטוי ומהווה סכנה למבנה.

בבדיקה שנערכה ע"י מהנדס בטיחות מטעם משרד מהנדס העיר העלתה כי אין סכנה ליציבות המבנה. עם זאת, האחריות לתקינות אחזקת ובטיחות המבנה חלה על בעלי המבנה ומחובתו לתחזק את המבנה במצב המבטיח את שלום המחזיקים ועוברי האורח.

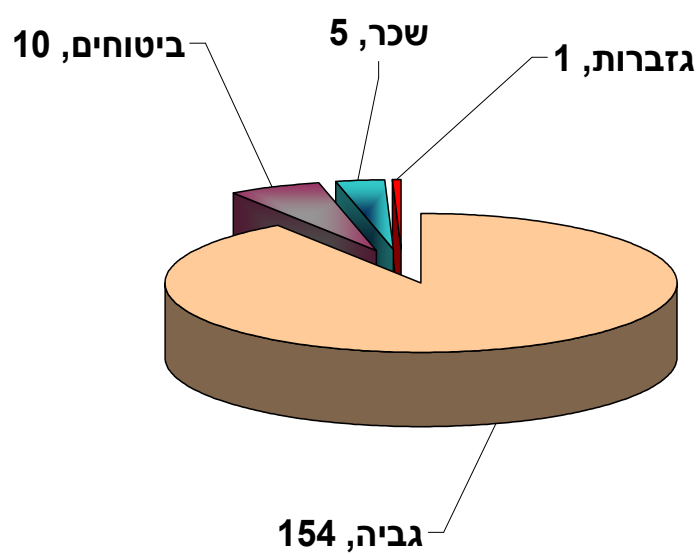
הפניה נמצאה לא מוצדקת.

מהנדס העיר



סה"כ 19

מנהל כספים - סה"כ 170





גביה (פניות לציבור)

❖ זכאות להנחה בארנונה למגורים נקבעת בתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה) התשנ"ג – 1993 ונקבעים גם מפעם לפעם בתקנות מחייבות שמפרסם שר הפנים.
תקנות אילו אושרו על ידי מועצת העיר.

התקבלה פניה לביטול זכאות להנחה מארנונה במגורים עקב פטירת הבעל. באגף הגביה לא ביטלו את הזכאות להנחה למרות הודעת הפונה וצירוף המסמכים הנדרשים, בחלוף שנה התקבלה הודעת חיוב מאגף הגביה על ביטול הנחת הזכאות והחוב שנוצר עקב הביטול הושת עליה. הבקשה נבדקה על ידי אגף הגביה ונמצא כי פנייתה מוצדקת, כרטיס הלקוח לא עודכן בזמן וביטול ההנחה בדיעבד יצר את החוב הכולל ריבית והצמדה. מנהלת אגף הגביה הורתה לזכות את כרטיס הלקוח בריבית שנצברה.

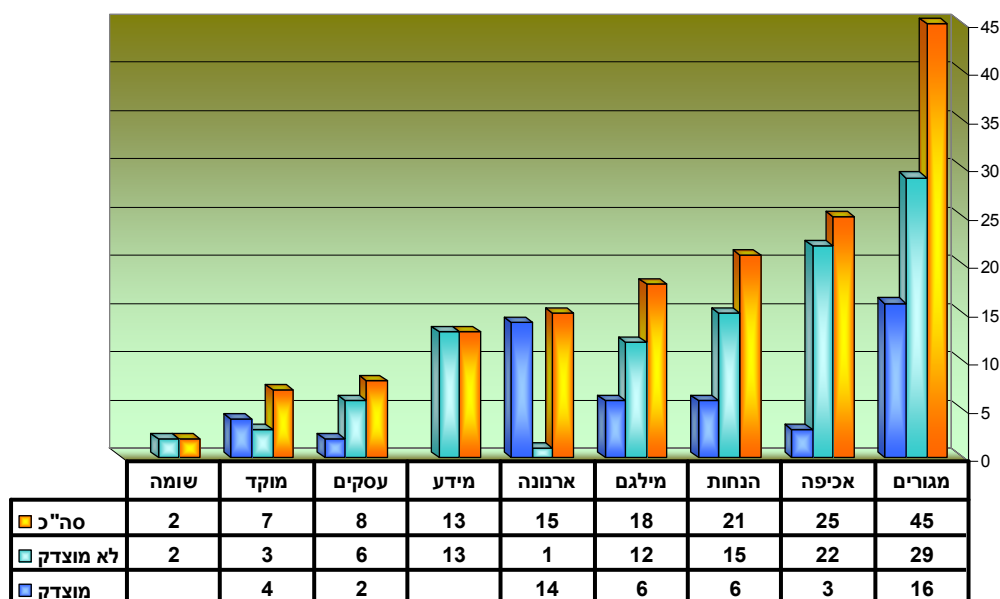
הפניה נמצאה כמוצדקת

❖ התקבלה פניה על ידי מיופה כח של בעל נכס אשר מתגורר בחו"ל לגבי חוב בארנונה לתקופה בה הנכס לא היה ברשותו, פנה מספר פעמים לאגף הגביה ללא הואיל.

בבדיקה באגף הגביה נמצא כי האסמכתאות שעל פיהם נרשם לא נמצאו, עליו להמציא חוזה רכישה מהקבלן, מיופה הכח שלח העתק חוזה רכישה ועליו הוכחה כי רכש את הנכס לאחר תקופת החוב. לאחר קבלת חוזה הרכישה אגף הגביה העביר את החוב לוועדה למחיקת חובות.

הפניה נמצאה כמוצדקת

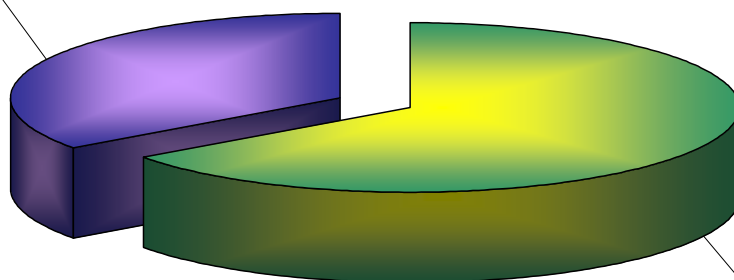
גביה



סה"כ 154

מנהל החינוך - סה"כ 37

גני ילדים, 13



חינוך, 24

חינוך (פניות) *(מס' 138)*

❖ עיריית אשדוד אחראית על ביצוע מערך ההסעות לילדי החינוך המיוחד. הסעות מאורגנות באופן כזה שהרכב המסיע מגיע לנקודת האיסוף בשעה קבועה מראש.

במהלך השנה פנה אב אודות איחור קבוע של ההסעה בנקודת האיסוף בשעות הבוקר דבר המשבש את מהלך היום לאב ולבנו.

הפניה הועברה למנהל החינוך לידי אחראי ההסעות אשר פעל מול חברת ההסעות למיגור התופעה יחד עם זאת עלה כי יש לחדד את הנוהל ולהבהיר להוריי התלמידים המוסעים כי רצוי לדווח על כל ליקוי סמוך להתרחשותו ולא כמו במקרה דנן בו הדיווח נעשה חודשים רבים לאחר קרות האירוע.

אחראי ההסעות במנהל החינוך התבקש להוציא הנחיה מסודרת להורים ולבתי הספר אודות דיווח על כל ליקוי סמוך להתרחשותו.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

❖ חוזר מנכ"ל משרד החינוך מספר 488 המופנה למוסדות החינוך, מדגיש את תיקון 14 לחוק הכשרות המשפטית ואפוסטרופסות אודות מסירת מידע בכתב להורה בעניין ילדו הקטין, בנפרד מהמידע שנמסר להורה האחר.

החוק בא לתת מענה למצב בו ההורים אינם גרים תחת קורת גג אחת, ונוצר מצב שבו המידע על הילדים מתרכז אצל אחד ההורים ונחסם בפני ההורה אשר אינו מתגורר עימם באותו הבית. החוק מעגן את הזכות של שני ההורים לקבל מידע לגבי ילדיהם, נותן מענה להורים גרושים, פרודים וכד'. מנהל החינוך הפיץ את הנחיית חוזר המנכ"ל למוסדות החינוך בעיר ואלו התבקשו לפעול על פיו.

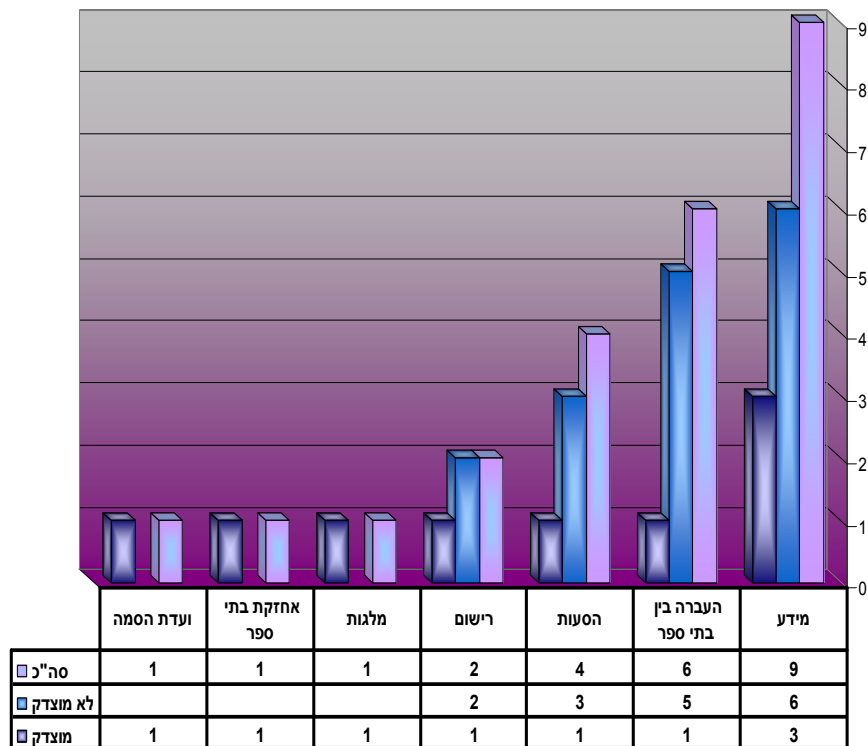
למרות הנחיות אלו הגיעו מספר פניות של אבות גרושים המבקשים לשלוח מידע בעניין ילדיהם גם אליהם ולא רק לאם, עולה כי מספר מוסדות חינוך בעיר לא היו ערים להוראות החוק וחוזר מנכ"ל.

המסקנה המתבקשת הינה כי מנהל החינוך יחדד ויבהיר את הוראות החוק בנושא זכויות הורים גרושים/פרודים והדגשת חוזר מנכ"ל משרד החינוך מס' 488.

המלצת היחידה לפניות הציבור כי בכל שנה בתחילת שנת הלימודים יש לרענן הוראות אילו.

הפניה נמצאה כמוצדקת.

חינוך



סה"כ 24



גני ילדים (שירות אשכול)

❖ הפונה המתגוררת ברחוב שבט יוסף ברובע יב' קובלת על העובדה שבנה לא שובץ לגן אירוסים הנמצא בסמוך לביתה ברח' שבט בנימין.

בבדיקה שנערכה במח' גני הילדים נמצא כי לגן אירוסים נרשמו 64 ילדים (כשבכל גן יכולים להיות משובצים עד 35 ילדים).
לאור הביקוש הגבוה לא שובצו לגן ילדים המתגוררים ברחובות: שבט לוי, שבט בנימין, שבט גד ושבט יוסף.

הפניה נמצאה לא מוצדקת.

❖ מחלקת גני הילדים ממליצה בפני הגננות והסייעות לקיים פגישה מקדימה טרם פתיחת שנת הלימודים על מנת שתתקיים הכרות ראשונית בין ההורים והילדים לצוות הגן.

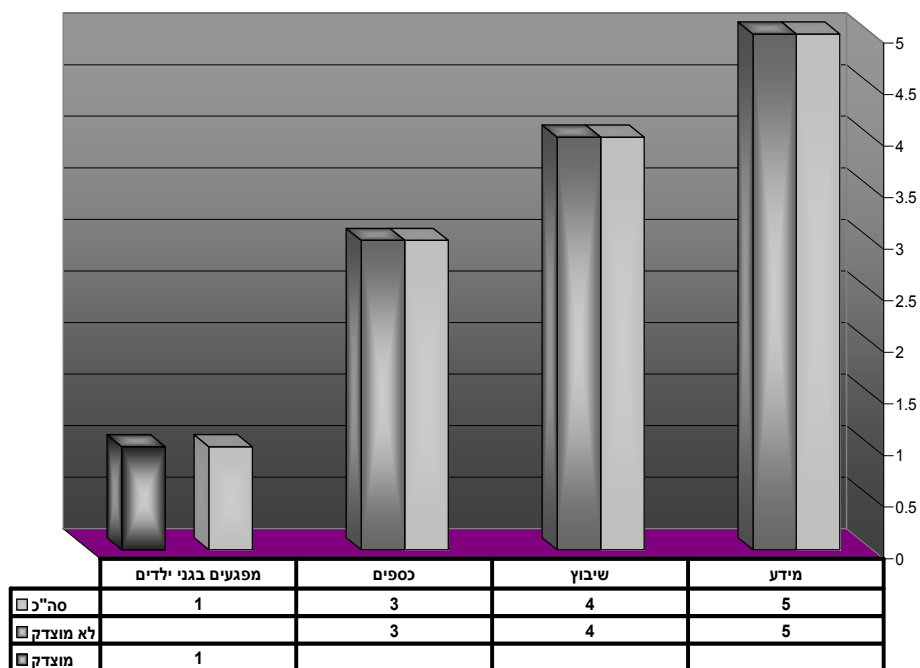
הפונה קבלה על כך שלא התקיימה פגישה מקדימה טרם פתיחת שנת הלימודים כמו כן קבלה הפונה על כך שכמות הילדים גדולה מידי לטעמה לטיפול של שני אנשי צוות בלבד.

א. בבדיקה מול מח' גני הילדים נמסר כי השנה לא התקיימו מפגשים מקדימים בחלק מהגנים בשל הוראת הסתדרות המורים על רקע מאבק מקצועי הקשור בתוכנית אופק חדש, הגם שפגישה מקדימה הינה רק המלצה פנימית של מחלקת גני הילדים אך אינה חובה החלה על הגננות. מומלץ להורים ע"י מחלקת גני הילדים ובמיוחד בימים הראשונים להיערך לשהייה עם ילד שיש לו קשיי פרידה על מנת לרכך את כניסתו לגן.

ב. התקן בגני הילדים הינו שני אנשי צוות ל 35 ילדים והוא נקבע ע"י משרד החינוך להוציא מקרים מיוחדים של סייעות צמודות.

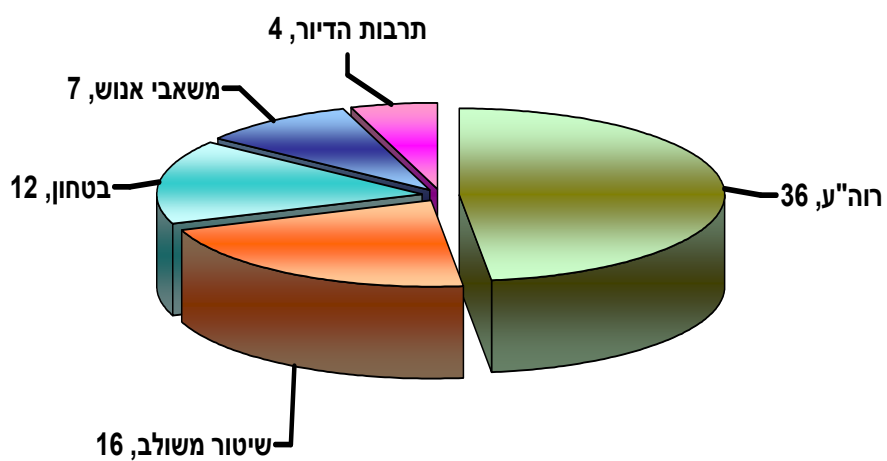
הפניה נמצאה לא מוצדקת .

גני ילדים



סה"כ 13

מנהל כללי - סה"כ 75





בטחון (פניות אשדוד)

❖ פעולות האגף לחרום וביטחון נועדו להעניק סיוע לגורמי החרום וההצלה (משטרה, מד"א, כיבוי וצה"ל). האגף פועל באמצעים העומדים לרשותו כדי להגביר את תחושת הביטחון בקרב תושבי העיר, וכן עוסק במהלך שנת העבודה בניהול המוכנות העירונית למצבי משבר כגון: מלחמה, רעידת אדמה וכו'. האגף יוזם דיונים והיערכות על פי תרחישי ייחוס לעיר אשדוד.

התקבלה פניה אודות גן ילדים הנמצא בקרוון, בגן אין מרחב מוגן או ממ"ד ולא ניתן להגיע עם 27 ילדים לממ"ד הקרוב תוך 45 שניות. הגנת מוסרת כי בשעת חירום מתכוונת לכנס את הילדים בפינה בגן הרחוקה מחלונות, הפונה מבקש לדעת מדוע העירייה אינה מציבה ממ"ד מחוץ לגן כראוי למקום ללא מיגון.

הפניה נבדקה באמצעות אגף הביטחון ונמצא כי הביטחון העירוני מנהל את ההגנה על פי כללים שנקבעו על ידי פיקוד העורף וועדת מל"ח מקומית, כמו כן על פי החלטת ראש העיר "לא מתקיימים לימודים במקום בו אין מיגון" ובשעת חירום פועלים על פי הכי מוגן שיש ומתפנים תוך 45 שניות לאזור מוגן.

הפניה נמצאה כלא מוצדקת

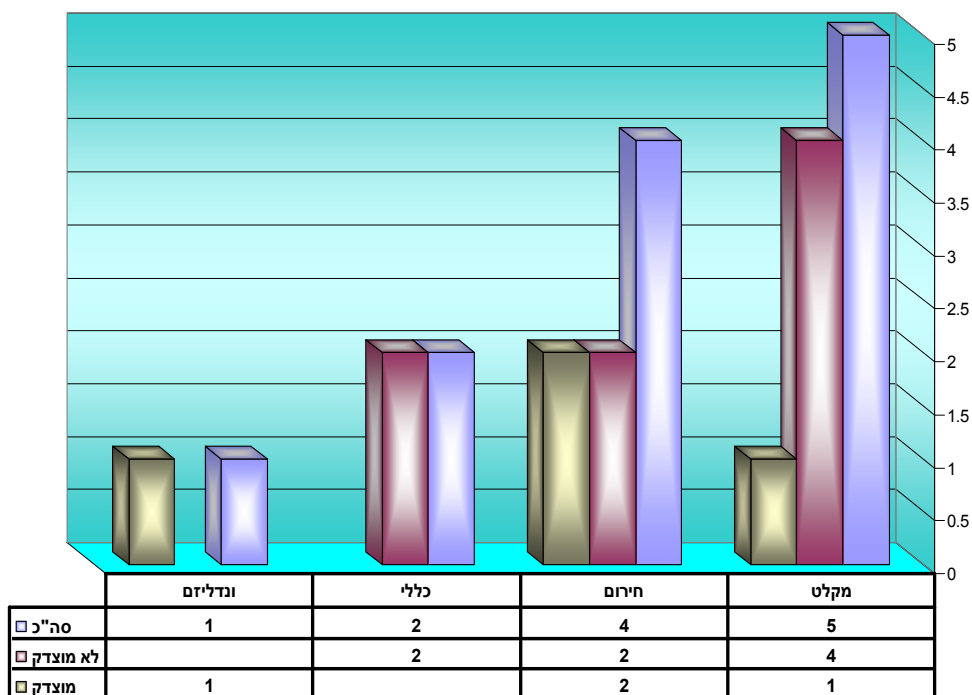
❖ במסגרת איגום משאבים על מנת לטפל, למגר תופעות ונדליזם/רעשים במרחב הציבורי ובגנים הציבוריים המטרידים את מנוחתו של התושב ולשם כך עושה הרשות באמצעות המוקד עירוני, אגף הביטחון, שיטור משולב, פיקוח עירוני ומשטרת ישראל, כמו גם פעולות משלימות באמצעות הרשות למלחמה בסמים והחברה העירונית על מנת לאפשר טיפול הוליסטי בתופעה מדוברת.

הפונה מתלונן על ונדליזם הנעשה ע"י חבורות בני נוער המתגודדת באזור הסיטי בקרבת בתי הקפה והפיצוציות בעיקר באזור כיכר הסיטי. פנייתו טופלה באמצעות גורמי הטיפול העירוניים, כמו גם פניות נוספות במקומות שונים בעיר. היחידה לפניות הציבור מציינת שמדובר בתופעה שניתן לאפיין על פי עונות השנה קרי בקיץ היא גוברת, כמו כן על פי חופשות במוסדות החינוך. בבדיקת היחידה עולה כי המערכות מכוונות גם מבחינת לוחות זמנים וגם מבחינת ההתייחסות הגיאוגרפית.

בימים אלו תוקן חוק עזר לאשדוד (הגנה על הצומח) (תיקון) התשע"ב 2012 אשר מאפשר בידי הרשות גם להגביל נוכחות תושבים בשעות לא סבירות בפארקים מסוימים, כמו גם הפעלת מערכות שמע בגנים ציבוריים. החוק טרם פורסם ברשומות אך במקביל מנהל התפעול נערך על מנת להגשים את תכלית החוק בתוך הגנים הציבוריים בניסיון למגר/להקטין את תופעת הרעש והוונדליזם בפארקים.

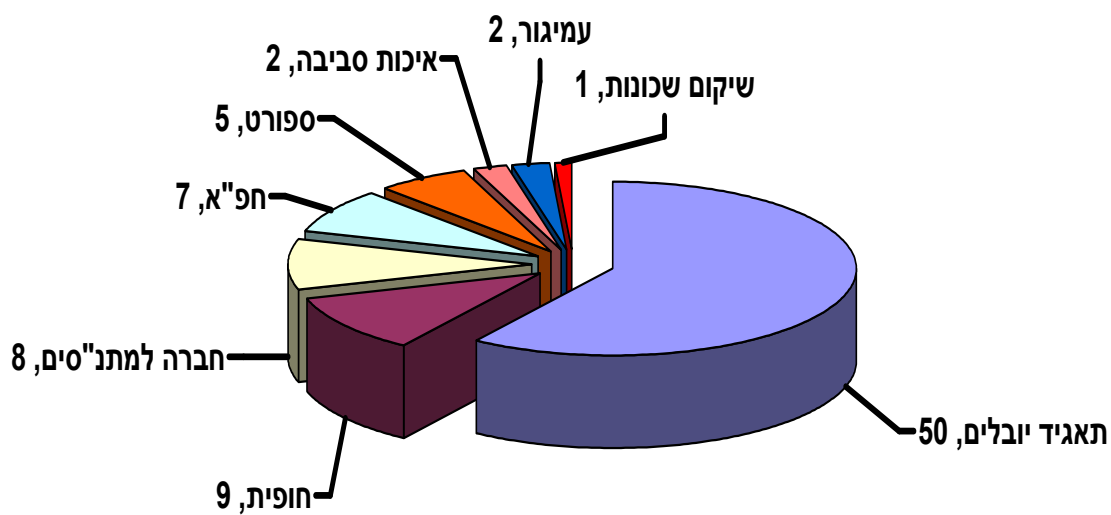
הפניה נמצאה כמוצדקת.

ביטחון



סה"כ 12

גורמי חוץ - סה"כ 84



גורמי חוץ (פניות אמצעיות)

חופית

❖ הפונה טוען כי בפארק החדש במפתחים בעיר אין נגישות לנכים.

בבדיקה שנערכה בחופית, החברה המפתחת של הפארק נמסר כי העבודות במקום עדיין לא הסתיימו וכול העבודות במקום נעשות בתיאום ועפ"י הנחיות של יועץ נגישות שעובד בצמוד לפרויקט.

הפניה לא מוצדקת.

החברה למתנ"סים

❖ הפונה טוען כי אין נגישות לנכים למוזיאון מונארט.

בבדיקה שנערכה בחברה למתנ"סים האחראית על מוזיאון נמצא כי ישנה כניסה ישירה מהחניון העליון דרך גשר המוביל ישירות למוזיאון, במוזיאון עצמו ישנן 2 מעליות.

הפניה לא מוצדקת.

ספורט

❖ הפונה טוען כי ישנם רק 2 מגרשי כדורסל מוארים לשירות הציבור ברחבי העיר.

בבדיקה במח' הספורט נמצא כי ישנם 24 מגרשי כדורסל מוארים ברחבי העיר בכל ערב. רשימה מעודכנת נמצאת במח' הספורט.

הפניה לא מוצדקת.