

## בדיקת תלונה - חניות נגישות

### רקע

1. סעיף 8.03.01 לתוספת שנייה בתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), תשל"ו-1970 (להלן - **תקנות**) קובע בנוגע למקומות חנייה מיוחדים לנכים, כדלקמן:
 

"בחנייה של בניין ציבורי ובחניון ציבורי יוקצו מקומות חנייה נגישים... מקומות חנייה נגישים ימצאו קרוב, ככל האפשר... אל הדרך הנגישה והכניסה הנגישה לחניון."
2. בתאריך **1 ביולי 2018** התקבלה בלשכת מבקרת העירייה תלונה מתושב העיר:
 

"לא תקין שהכשרת חניות חלופיות לנכים בבית ספר רמז ברחוב החצב מתעכבת כשבעה חודשים!!!"

2. עיקר הבעיה, התמשכות הכשרת חניות נכים חלופיות וזמניות במקום קיימות שהופקעו לצורך עבודות פיתוח שיסתיימו באוקטובר 2018 (צפלי).
3. פניות בנדון נעשו באמצעות הפיקוח העירוני, לשכת מנכ"ל, מתחילת ינואר 2018 כחצי שנה (מצורפת תכתובת).
4. התשובות חוזרות על עצמן בצורה עקבית שזה לא תלוי בהם - בניגוד מוחלט לרוח החוק. יש ועדה שמתכנסת אחת לתקופה ורק בסמכותה לאשר חנייה זמנית עד שיסתיימו עבודות הפיתוח באזור."
3. מטרת הביקורת הייתה לבדוק את התלונה.
4. הליך איסוף הממצאים נערך בחודשים ינואר ופברואר 2019.
5. טיוטות הדוח הועברו להתייחסות המבוקרים.

### ממצאים

#### 1. פניות התושב לגורמים עירוניים

- 1.1. להלן דוגמאות לפניות ותלונות שהתקבלו במוקד העירוני:
  - ב-5 בינואר 2018 נפתחה פנייה: "מבקש להקצות חניות נכים."

לתלונה צורף דואר אלקטרוני שנסרק למערכת המוקד ב-13 במרץ 2018, אשר שלחה ב-12 במרץ 2018 רכזת פניות ציבור במינהל הנדסה לממונה על נגישות עירונית ולאדריכלית חיצונית ליחידת נגישות עירונית במינהל הנדסה (להלן - **יועצת נגישות**): "בשיחה עם הפונה מבקש התייחסות בכתב. בבקשה מדובר בפניות מקצועיות שכדאי שאתם תשוחחו עם הפונה."

תגובת ממונה נגישות עירונית:

"בתחילת הדרך, עם קבלת הפניה, הבנו לאחר בדיקה מול מחלקת תנועה, כי מדובר בשיפוץ בית ספר ותוספת בנייה אשר מבוצעת על ידי [אגף] בנייה ציבורית. לאור עובדה זו, פניתי לבנייה ציבורית מיד, וקיבלתי את התשובה כי: 'במקום בוצע חניון חלופי על שטח עפר, אשר משרת את הבאים לבית הספר'."

עדכנתי כי לא ניתן לבצע חניות נכים על דרך עפר, ונעניתי בתשובה כי הבנייה תסתיים בחודש ספטמבר, וכי אין הם מבצעים חניות נכים או סימונים כאשר מדובר בחניון זמני. ושלחו אותי למחלקת תנועה לנסות למצוא פתרון מולם. ללא כל קשר, נבדקו התוכניות נגישות העתידיות של בית הספר רמז, ונמצאו כי הן אינן תקינות, הועבר מייל למנהל המחלקה דאז... והשאר... ידוע... מצרפת תכתובות ומיילים בין מחלקת נגישות לבין בנייה ציבורית ומחלקת תנועה. "השתלשלות האירועים והטיפול שבוצע מיום 19 בפברואר 2018 עד 12 במרץ 2018 - נערכו שיחות עם הפונה לצורך הבהרות ולאחר בדיקה מול גורמי התנועה וגורמי בנייה ציבורית בוצעה שיחה נוספת עם הפונה. ב-12 במרץ 2018 - הועבר עדכון וסיכום בכתב לרכזת פניות הציבור, כמו כן נתבקשה לעדכן את הפונה ולסגור את הפניות."

תגובת מנהל מחלקת תיאום ביצוע באגף בנייה ציבורית:

"...הקבלן ביצע הכשרת חלק משטח העבודה שלו לטובת חניות זמניות לתושבים במקום החניה שנהרסה כחלק מהיתר הבנייה. בשום שלב לא הוגדר שיש לבצע חניית נכים זמנית בביצוע אגף בנייה ציבורית. עבדנו לפי ההיתר, חניית הנכים הזמנית בוצעה על ידי [מינהל] שפ"ע במדרכה ממול בית הספר."

■ ב-10 בינואר 2018 נפתחה פנייה נוספת: "פניתי לפני כשבוע בעניין חנייה ציבורית ברחוב החצב אשר נהרסה. בחנייה זו היו 2 החניות היחידות לנכים ברדיוס של 300 מטר באזור..." באותו מועד נסגרה המשמה.

לפניית המוקד נסרקו ב-28 ביוני 2018 בין היתר, המסמכים הבאים:

- פנייה מ-25 בפברואר 2018 ששלחה רכזת פניות ציבור בלשכת מהנדס העירייה: "בבקשה עדכנו אם בטיפולכם", ותשובת סגן מנהל אגף תכנון כבישים ותנועה: "הפנייה הייתה אצלנו וכבר התייחסתי שמדובר על ביטול מגרש חנייה כולל חניות לנכים לטובת בנייה של בית הספר."

- תשובת יועצת נגישות מ-12 במרץ 2018: "בוצע ניסיון למצוא מיקום לחניות נכים בתחום הרחוב, עד לסיום הבנייה, מחלקת תנועה אינה ממליצה לאשר... מכיוון שהמצב הינו מצב זמני... יש לעדכן את הפונה כי מבוצעות במקום עבודות בנייה... יבוצע במסגרת הפרויקט חניון אשר יכלול בחזרה את החניות..."

- פניית התושב למינהל הנדסה מ-26 במאי 2018.

- תלונה מ-26 ביוני 2018 ששלח התושב לראש העירייה דאז.

- דואר אלקטרוני ששלחה ב-27 ביוני 2018 מנהלת פניות ציבור בעירייה בין היתר, לרכזת פניות ציבור בלשכת מהנדס העירייה, למנהלת המוקד העירוני, לממונה על נגישות עירונית וליועצת נגישות:

"[פנייה] מתאריך 10 בינואר 2018 נסגרה ככפולה..."

[פנייה] מתאריך 5 בינואר 2018. הפונה פנה מספר פעמים (9 בינואר,

7 בפברואר, 14 במרץ) בבקשה ליצור עמו קשר ואף ביקש מענה בכתב. מצורפת

ההתייחסות של [יועצת נגישות] בנושא. הפנייה נסגרה בתאריך 17 באפריל כטופלה. לא נמצא תיעוד לשיחה עם הפונה.  
[פנייה] מתאריך ה-7 בפברואר 2018 נסגרה ב-14 במרץ כטופלה. לא נמצא תיעוד לשיחה עם הפונה..."

- 1.2. תלונה מ-26 במאי 2018 שנשלחה למינהל הנדסה:
  3. פניתי בנדון לפיקוח וביקשתי הקצאה של חניות חלופיות עד לפתרון קבע, עד היום הנושא לא נפתר.... הכי חמור הפנייה נסגרה 'וטופלה'...
  5. אבקש לפתור את הבעיה בדחיפות..."
- 1.3. תלונה מ-5 ביוני 2018 למנכ"ל העירייה, לאחר פניית התושב לחבר מועצה.
- 1.4. תלונה מ-26 ביוני 2018 לראש העיריה דאז: "מצורפות תכתובות ופניות שלי מלפני כחצי שנה בנדון, למוקד עירייה, למחלקות תכנון... כולל פנייה למנכ"ל העירייה. טרם קיבלתי כל התייחסות או תגובה."

## 2. טיפול בפנייה

- 2.1. להלן התנהלות הגורמים העירוניים עד ל-26 ביוני 2018 (פנייה לראש העירייה דאז):
  - ב-5 במרץ 2018 כתבה יועצת נגישות למהנדס תנועה: "...ברחוב קיימים 4 מפרצים ירוקים להורדת/העלאת נוסעים, מצורף תצלום אוויר מהמקום. האם ניתן לקחת חלק מהמפרצים ולמקם שם חניות נכים?"
  - תשובת מהנדס תנועה הייתה כי הוא אינו "חושב שזה הזמן להכשיר חניות נגישות - בתקופת הבנייה. חנייה להורדה/העלאת תלמידים חשובה מאוד ולא מומלץ לבטלה".
  - תשובתה של יועצת נגישות הייתה כי "בבית הספר חייבים להקצות חניות נכים גם כשמבצעים עבודות... ועל כן, יש למצוא מיקום לחניות נכים חלופיות לשירות התושבים בצמידות לבית ספר רמז." [ההדגשות אינן במקור]
- 2.2. להלן התנהלות הגורמים העירוניים לאחר הפנייה לראש העירייה דאז ולמבקרת העירייה:
  - ב-27 ביוני 2018 כתבה ממונה נגישות עירונית לתושב: "נמליץ בפני ועדת תנועה על הקצאת חניית נכים זמנית, לאור העובדה כי ביטלו חניית נכים ציבורית קיימת..." המענה לתושב כלל הנחיה ליועצת נגישות להכין בדחיפות דוח נגישות הכולל המלצה להקצאת חניית נכים ציבורית זמנית, ובקשה מרכזת ועדת תנועה ומהנדס תנועה, להכניס את הנושא לדיון בוועדת תנועה.
  - ב-28 ביוני 2018 כתבה יועצת נגישות לממונה על נגישות עירונית: "התקיימה בדיקה במקום... בבדיקה מול מחלקה ציבורית שברשותה הפרויקט, נאמר כי הבנייה במקום אמורה להסתיים בחודש ספטמבר... על מנת לתת מענה לאוכלוסיית הנכים, יש לבצע סימון 2 חניות נכים חלופיות עד לסיום תקופת הבנייה... הקצאת חניות נכים סביב בית הספר רמז תואם עם מהנדס התנועה. ביצוע חניות הנכים מותנה באישור ועדת התנועה."
  - ב-28 ביוני 2018 כתבה ממונה נגישות עירונית ליו"ר ועדת תנועה דאז: "...ברצוני לבקש את אישורך בדחיפות באופן חריג, כדי לקצר תהליכים ולאור העובדה כי מדובר בחניות זמניות לתקופת הפיתוח החדש שמתקיים במקום ועד להקצאת

חניות נכים קבועות במקום. מצ"ב דוח נגישות הכולל המלצה להקצאת חניות זמניות לנכים."

רכזת ועדת תנועה מסרה לביקורת כי לא הייתה פנייה קודמת לוועדת תנועה בנוגע לנושא זה.

- ב-9 ביולי 2018 אושרה בוועדת תנועה בקשה לאשר הקצאה זמנית של חניות ציבוריות לנכים, עד לסיום עבודות הפיתוח בבית ספר רמז.
- ב-16 ביולי 2018 שלחה מנהלת פניות ציבור בעירייה תשובה בכתב לתושב: "...אנו פועלים לבחינת הליך הטיפול והסדרתו בהתאם לצורך. אני מודה לך על פנייתך ומתנצלת על העיכוב שחל במתן המענה."
- ב-9 באוגוסט 2018 כתבה יועצת נגישות לרכזת פניות ציבור במינהל הנדסה: "יש לעדכן את הפונה שהועברו הנחיות ביצוע חניה זמנית... באותו מועד כתבה יועצת נגישות לפונה: "ברצוני לעדכן כי בפנייה שבוצעה לוועדת תנועה, אושרה תוספת חניות נכים זמניות חלופיות עבור בית ספר רמז, עד לסיום השיפוץ במקום ולקביעת חניות קבועות במקום. בקשת ביצוע הועברה למינהל שפ"ע."
- ב-14 באוגוסט 2018 פנתה מנהלת המוקד העירוני לרכזת פניות מוקד אגף כבישים במינהל שפ"ע: "התושב מחכה לדעת צפי לטיפול. במידה שידוע - אנא התקשרי עמו."

[תהליך הטיפול לפי ממונה על נגישות עירונית ויועצת נגישות - ראו **נספח א'**]

2.3. לשאלת הביקורת מתי הסתיים פיתוח החניון וסומנו חניות קבועות השיב ב-6 בפברואר 2019 מנהל הפרויקט: "למיטב זכרוני סימון החניות והשילוט הושלם בתחילת חודש דצמבר [2018]. ביצוע החניות ואספלט הושלם בתחילת חודש נובמבר."

### 3. התייחסות הגורמים המקצועיים לאירוע

3.1. ב-3 ביולי 2018 כתבה מנהלת פניות ציבור למהנדס העירייה: "ראה את ניתוח האירוע שביצעתי בעקבות פנייתו של [התושב] לראש העירייה ולמבקרת העירייה. מההתכתבויות אני מבינה שיש אי-בהירות בין [ממונה נגישות עירונית] ל[רכזת פניות ציבור במינהל הנדסה] מי אמור להשיב לפונה ולכן איש לא שוחח עם [התושב] כשפנה שוב ושוב למוקד, בינואר 2018. רק כשפנה לראש העירייה ביוני, השיבה לו [ממונה על נגישות עירונית] בכתב. לאור האמור, יש להסדיר את התהליך. [מנהלת השירות העירוני] ואני סבורות כי הגורם המקצועי [ממונה על נגישות עירונית/יועצת נגישות] הוא זה שצריך לשוחח עם הפונה, להסביר את אופן הטיפול ואת החלטתה שהתקבלה, בעוד ש[רכזת פניות ציבור במינהל הנדסה] צריכה לוודא שהחומר מתועד בפנייה. **באופן זה נמנע פניות חוזרות.**" [ההדגשה במקור]

#### תגובת ממונה נגישות עירונית:

"בוצעו שיחות עם הפונה מספר פעמים לפני חודש יוני על ידי יועצת הנגישות - ראי הערות לעיל, בנוסף בוצעה שיחה ישירה של רכזת הפניות עם הפונה. ורק אחרי פניה נוספת של הפונה לדרגים גבוהים יותר, יו"ר ועדת תנועה שינה את דעתו וקיבל את המלצתנו הראשונית ומיידית הועבר דוח לאישור ועדת תנועה... הוא קיבל הסברים ולא היה מוכן לקבל תשובה שלילית, בהתאם להתייחסות יו"ר ועדת תנועה, ולכן פנה

שוב ושוב ולא הייתה נמנעת פניה חוזרת. קיימת בעייתיות שחוזרת על עצמה בפניות רבות, שבה פונים נענים בשלילה מסיבות שונות על ידי גורמי עירייה שונים ורק לאחר 'הפעלת לחץ' על דרגים גבוהים, התשובות משתנות. לכן נוהל כללי אינו הבעיה, וצריך לשים את האצבע על הבעיה הנכונה."

בהמשך לתגובה יש להדגיש כי לפי התייחסותה של יועצת נגישות (סעיף 2.1 לעיל), "בבית הספר חייבים להקצות חניות נכים גם כשמבצעים עבודות..." כלומר, הבקשה הייתה אמורה לכאורה, להיענות בחיוב. זאת, אף לאור העובדה שבפועל, רק לאחר שנה מפנייתו הראשונה של התושב, הוכשרו חניות קבועות.

3.2. ב-4 ביולי 2018 כתב מהנדס העירייה לאמרכלית מינהל הנדסה: "אודה על נוהל עבודה כלל **מינהלי** בנוגע לפניות כגון זו." [ההדגשה במקור]

נמצא כי נכון ל-29 בינואר 2019, יותר מחצי שנה לאחר הנחיית מהנדס העירייה לכתוב נוהל עבודה למניעת הישנות מקרה דומה, טרם נכתב נוהל.

3.3. בקשת הביקורת לקבל עדכון בדבר הליך הכשרת חניות זמניות ועדכון התושב, לאחר אישור ועדת תנועה, נענתה בתשובה מ-3 בפברואר 2019 של ממונה נגישות עירונית: "הנחיות לביצוע הועברו לשפ"ע [מנהל אגף כבישים] ב-9 באוגוסט 2018, כולל בקשה לקבלת לוח זמנים ביצוע ועדכון בסיום ביצוע, אך לצערי לא התקבלה התייחסות עד היום, למרות התזכורות."

בהמשך לתגובה זו כתבה מנהלת פניות ציבור: "אם הייתן פותחות פנייה [למנהל אגף כבישים] במערכת מוקד עירוני... לא הייתן נדרשות לתזכר שוב ושוב והייתה מתקיימת בקרה בנושא בין היתר, על ידי מנכ"ל העירייה בפורום מוקד [שבועי]". ממונה נגישות עירונית השיבה כי "רכזת פניות ציבור [במינהל הנדסה] מעדכנת את הפניות במערכת, כך שגם [מנהלת פניות ציבור] וגם המוקד אמורים לראות ולעקוב אחר הטיפול בפנייה. ברגע שהועברו הנחיות ביצוע, הטיפול עובר לשפ"ע וזה נרשם במוקד, לכן צריך לעקוב אחר הגורם המטפל. יתרה מזאת, כך סיכמנו בפגישות משותפות עם המוקד ופניות ציבור... הבעיה היא שאנחנו משקיעים משאבים ומאמצים רבים כדי לתת פתרונות לתושבים ושולחים תכניות והנחיות ביצוע, אך לצערי אין שיתוף פעולה והטיפול בביצוע איטי במקרה הטוב ובמקרה הגרוע אין טיפול והתייחסות בכלל. ישנם דוחות ששלחנו לפני מספר שנים עם תזכורות רבות ובדיעבד התברר כי לא טופלו והפניות מצד התושבים חוזרות ונשנות. הנושא הובא לידיעת המנכ"ל הקודם וגם המנכ"ל הנוכחי ולכל גורם אפשרי כולל ראש מינהל שפ"ע."

ב-9 באוגוסט 2018 פנתה יועצת נגישות לרכזת פניות ציבור במינהל הנדסה: "אודה לעדכון במערכת לאחר שתעדכני את הפונה..." לא נמצאה פנייה במוקד העירוני להמשך טיפול של מינהל שפ"ע, לאחר אישור הבקשה בוועדת תנועה.

נמצא כי ב-3 באוקטובר 2018 פנה התושב פעם נוספת בין היתר, ליועצת נגישות, לממונה נגישות עירונית ולרכזת פניות ציבור במינהל הנדסה: "ממש עצוב. חלפו 2 חודשים מההחלטה ולא קרה כלום בשטח. עד להיום... הפנייה הראשונית הייתה מתחילת ינואר 2018. מי הגורם שאמור לפקח ולוודא ביצוע?"

כאמור, החניות הזמניות לא הוסדרו כלל, ורק בדצמבר 2018 נפתח החניון הקבוע לשימוש, לרבות חניות נכים קבועות.

תגובת מנהלת המוקד העירוני :

"אגף נגישות אמור להעביר את הטיפול בפנייה, על-פי הצורך, ישירות ליחידה המטפלת (במקרה זה שפ"ע). עד כמה שאני יודעת, נציגי ההנדסה/נגישות מקיימים שיחה עם הפונה הן להבהרת העובדות במידה שקיימת אי-הבנה והן להודיע תוצאות הבדיקה. צודקת הממונה על הנגישות בטענתה כי הגורמים המבצעים בהרבה מקרים איטיים בביצוע.

עבודתנו במוקד היא לקבל את הפנייה ולהעבירה לגורם המטפל.

במידה שיש צורך בהתערבותנו או בעזרתי, מכתבים אותי.

במקרה זה, הממונה על פניות הציבור פנתה אלי להתערב ולנסות לזרז את הגורם המטפל (שפ"ע) רק ב-4 בפברואר [2019]..."

תגובת ממונה על נגישות עירונית ויועצת נגישות :

"הפונה... פנה למספר גורמים בעירייה ופתח מספר פניות באותו נושא.

במסגרת בדיקת הפנייה, יועצת הנגישות יצרה קשר עם הפונה כדי לקבל הבהרות. בהמשך נערכה בדיקה מול גורמי עירייה שונים כדי לחפש פתרון עבור הפונה. ממצאי הבדיקה העלו פתרון - לאפשר חניות נכים זמניות, עד לסיום עבודות הפיתוח והחזרת חניות נכים קבועות.

לצערנו, התשובה הייתה שלילית מצד גורמי התנועה ויו"ר ועדת תנועה.

ניתן לציין כי הפנייה טופלה יחסית מהר וניתן פתרון שנדחה. בהתאם נמסרה תשובה למוקד [רכזת פניות ציבור במינהל הנדסה] שבה נדרש לעדכן את הפונה בתשובה השלילית ולסגור את הפנייה, בהתאם למסוכם, כמו בכל פניות המוקד שמטופלות על ידינו.

מכיוון שהפונה לא קיבל את התשובה השלילית, פנה שוב לדרגים גבוהים יותר. לאחר התייעצות מחודשת עם מחלקת תנועה, נענינו הפעם בחיוב - קיבלו את המלצתנו להקצאת חניות נכים זמניות. לכן העברנו מיידית לדיון בוועדת תנועה..."

תגובת מנהלת המוקד העירוני :

"המוקד לא מחזיר טלפונים מנושאים מקצועיים לפונים.

ניתן גם לראות שלאורך כל האירועים השיחות נעשות בין אגף נגישות לפונה ישירות.

מסכימה שיש לתעד את השיחות - כולל שעה, מבצע השיחה ותוכנה."

תגובת מפקח באגף כבישים במינהל שפ"ע :

1. בתאריך 9 באוגוסט 2018 התקבל דוח נגישות לתוספת 2 חניות נכים כולל ביצוע רמפה.

2. בתאריך 14 באוגוסט 2018 נערך סיור במקום עם הקבלן ונמצא, כי לא ניתן לבצע רמפה תקנית.

3. במהלך הסיור נפגשנו עם... מנהל הפרויקט מטעם [אגף] בנייה ציבורית שבא לפקח על העבודות במקום, בשיחה אתו נאמר לי כי במסגרת עבודות הפיתוח מבצעים מגרש חנייה בצמוד לבית הספר, שבו יינתן פתרון לחניית נכים וכי העבודות אמורות להסתיים בחודש הקרוב.

4. באותו הרגע שהבנתי, כי לא ניתן לבצע רמפה למדרכה עקב המצב הפיזי במקום ומיותר יהיה לבטל חניות ירוקות להעלאת והורדת תלמידים וכי תוך חודש יינתן פתרון קבוע לחניות נכים.
5. התקשרתי מהשטח ליועצת נגישות והסברתי לה את הסיבות הנ"ל."

#### תגובת ממונה נגישות עירונית:

"צריך לדייק בעובדות, יועצת הנגישות שוחחה טלפונית עם המפקח משפ"ע, על העובדה שהציג כי לא ניתן לבצע את הרמפה. המפקח נענה על ידי יועצת הנגישות באופן חד-משמעי לסמן חניות נכים זמניות כולל שילוט, ללא ביצוע רמפה, לאור העובדה כי מדובר בחניות זמניות. לא נאמר ולא ניתנה הנחייה לא לבצע חניות נכים זמניות, למרות שהובהר לו כי זו הנחייה דחופה ובהתאם לאישור ועדת תנועה. לא תקין שמפקח לקח החלטה על דעת עצמו ולא הביא לידיעת המתכנן - יועצת הנגישות, כי החליט לא לסמן את החניות."

### **ריכוז ממצאים והמלצות**

1. מפניותיו של התושב עולה כי בפועל, בקשתו להכשרת חניות נכים חלופיות, לא נענתה, אף לאחר שהתקבלה החלטה לביצוע והודעה על כך נשלחה אליו.
2. במוקד העירוני אין תיעוד לשיחות שנערכו עם הפונה.

יש לתעד במערכת המוקד העירוני גם שיחות הנערכות עם פונים, בנוגע לפניות שנפתחו והטיפול בהן טרם הסתיים.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר שההמלצה מקובלת ומבוצעת.

3. התושב פנה לגורמים שונים בעירייה (מוקד עירוני, מינהל הנדסה, חבר מועצה, מבקרת העירייה וראש העירייה), אך לדבריו, הוא לא קיבל מענה בכתב מהעירייה, אלא רק לאחר שמונה חודשים ולאחר פניות חוזרות לגורמים שונים. פנייה נוספת שנשלחה כחודשיים לאחר מכן, בנוגע לכך שהבטחות העירייה טרם בוצעו, לא נענתה כלל.
4. בעוד שהפונה קיבל תשובה כי בקשתו אושרה בוועדת תנועה ויוכשרו חניות זמניות, במינהל שפ"ע הוחלט שלא לבצע זאת. הפונה, שלא עודכן, המתין לביצוע החניות הזמניות, כפי שנכתב במכתב התשובה שקיבל מיועצת נגישות.
5. לאחר קבלת החלטת ועדת תנועה, לא נפתחה במוקד העירוני פנייה לביצוע המטלה. משכך, לא בוצעה בקרה על יישום ההחלטה.

מומלץ לפתוח פנייה במוקד העירוני לכל החלטה המתקבלת בוועדת תנועה ולעקוב אחר ביצועה.

#### תגובת מנהלת המוקד העירוני:

"מבקשת להבהיר שפניות נפתחות במוקד הן לא יזומות על דינו, אלא יש להעביר אלינו!"

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר שההמלצה מקובלת ומבוצעת.

6. יותר מחצי שנה לאחר הנחיתו של מהנדס העירייה לכתוב נוהל עבודה שיסדיר את טיפול הגורמים העירוניים בפניות בנושא נגישות, לרבות פניות חוזרות, ומתן מענה לפונים, טרם נכתב נוהל עירוני בנושא.

יש לכתוב נוהל עירוני כלל ארגוני שיסדיר את עבודת יחידת נגישות עירונית, מינהל הנדסה (בנייה ציבורית), מינהל שפ"ע והחברה הכלכלית בכל הנוגע לפניות תושבים, לרבות עדכון הגורמים העירוניים המעורבים, סטטוס ביצוע מטלה ומתן מענה מהיר לפונה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר שההמלצה מקובלת ותבוצע.

**תגובת ממונה נגישות עירונית :**

"צריך לחדד את האחריות של כל גורם בין אם הוא מקצועי או אחר - נגישות עירונית מקבלת פניות שנבדקות באופן מקצועי מול גורמי עירייה שונים וסיוורים בשטח, ובהתאם מוציאים דוחות והנחיות ביצוע, במקביל מעדכנים את המוקד/פניות ציבור/רכזת פניות, על סיום הבדיקה - גורמים אלו אמורים לעדכן את המערכות השונות, כולל את הפונים ולהמשיך לעקוב אחר גורמי הביצוע."

**נספח א'**

תאריך	תיאור
19 בפברואר 2018	"התקבלה פנייה במשרדי נגישות עירונית."
21 בפברואר 2018	"התקבלה פניה נוספת באותו נושא." "בוצעה שיחה עם הפונה להבהרת הנושא וקבלת נתונים. לאחר שיחה עם הפונה נוכחנו לדעת, כי מדובר ב... המבקשים לדעת מדוע בוטלו חניות הנכים. לאחר בירור באותו יום מול [אגף] בנייה ציבורית, הוסבר לפונה כי עקב פיתוח בנייה של בית ספר רמז, בוטלו החניות והוצע חניון זמני על משטח עפר בתיאום עם תנועה."
5 במרץ 2018	"לאחר בירור המקרה במחלקות השונות, הועברה פנייה לבנייה ציבורית, בפנייה זו הועברה גם התייחסות לתוכנית שהתקבלה של החניות העתידיות שלא היה מתוכנן על-פי תקן." "במקביל, הועבר מייל למחלקת תנועה, לאור העובדה כי מדובר בחניון עפר שאינו מאפשר מענה לחניית נכים. לכן, הוצע על דינו מיקום לחניות נכים על חשבון אזור להורדה והעלאת תלמידים לטובת חניות נכים זמניות." "התקבלה תשובה ממהנדס תנועה... כי המקום להורדה והעלאת נוסעים לא מאפשר להקצות חניות נכים במקום. כמו כן, המליץ להמתין לסיום הפיתוח במקום ולהקצות חניות נכים קבועות. בנוסף, יו"ר ועדת תנועה דאז... הביע הסכמה עם [מהנדס תנועה] לנושא אי-ביטול החניות להורדת והעלאת נוסעים."
7 במרץ 2018	"בוצעה התכתבות נוספת עם [מהנדס תנועה], ובקשה נוספת לנסות ולמצוא בכל זאת חניה חלופית מכיוון שמדובר ב... אשר מקשה עליהם בנגישות לבית הספר." "הוצע על ידי [יו"ר ועדת תנועה דאז] לבצע חניה בתום שעות הלימודים." "הוחזרה תשובה [ליו"ר ועדת תנועה דאז] כי נדרשות חניות נכים זמניות בשעות הלימודים ולא רק בסוף יום הלימודים."

תאריך	תיאור
12 במרץ 2018	<p>"הועבר עדכון וסיכום בדיקה ל... רכזת פניות בהנדסה ול[מנהלת המוקד] עם כלל הממצאים ואי-ההסכמה של מחלקת תנועה ויו"ר ועדת תנועה דאז], הכולל את הסעיפים בצורה מסודרת. הן נתבקשו לעדכן את הפונה ולסגור את הפניה מבחינת נגישות עירונית."</p> <p><u>תגובת מנהלת המוקד העירוני :</u></p> <p>"אני מכותבת על כול המיילים על-פי סיכום עם [יועצת נגישות] רק בכדי שאוכל לסייע ולהתערב במידת הצורך. דבר שהוכיח את עצמו בטיפול הפניות מאז סכום זה. לא נכון לומר שמעבירים את הפניה למוקד בכדי שהוא יענה ישירות לפונה... המוקד מקבל פניות מהתושב ומעביר לגורמים המקצועיים. במידה שעולה הצורך בעת הטיפול או כהמשך, להעביר לגורם אחר, יש באפשרות המחלקה להעביר את הפניה ישירות או להחזירה למוקד תוך ציון בקשה שיעבירו הלאה. שיחות עם פונים נעשות ישירות מהמחלקות לפונים או בפניה טלפונית למוקד לבצע שיחת ועידה עם הפונה. כל זמן שהפניה פתוחה במחלקה זו או אחרת - ועדיין עומדת בזמני התקן (אין זמני תקן לנגישות במקרה זה) המוקד לא יתערב בפניה."</p>
6 ביוני 2018	<p>"הוגשה פניה חוזרת דרך [חבר מועצה], הכוללת התייחסות חדשה של [יו"ר ועדת תנועה דאז], כי נדרשת חנייה זמנית ויש לטפל בביצוע."</p>
28 ביוני 2018	<p>"לאור הסכמה של התנועה ויו"ר ועדת תנועה [דאז] להמלצתנו להקצות חניות נכים זמניות, הוכן והועבר דוח נגישות הכולל המלצה לדיון בוועדת תנועה לאשר הקצאת חניות נכים זמניות. כמו כן, כדי לקצר את זמני הדיון בוועדה, הועברה בקשה ל[יו"ר ועדת תנועה דאז] לקבלת אישור באופן חריג."</p> <p>"הועבר עדכון ל[מנהלת] פניות ציבור, למוקד ולפונה כי המלצתנו להקצאת חניות נכים זמניות, הועברה לדיון בוועדת תנועה."</p>
2 ביולי 2018	<p>"בעקבות פניית הפונה למבקר העירייה, הועבר עדכון על הטיפול בפניה והמתנה לאישור ועדת תנועה."</p>
15 ביולי 2018	<p>"עדכון נוסף הועבר לפניות ציבור כי טרם התקבל אישור ועדת תנועה."</p>
16 ביולי 2018	<p>"הוצא מכתב לפונה על ידי [מנהלת פניות ציבור] אשר מעדכן כי הועבר לוועדת תנועה וממתנינים לפרוטוקול מאושר של הוועדה."</p>
8 באוגוסט 2018	<p>"התקבל הפרוטוקול החתום של ועדת תנועה, לאחר פנייתנו לקבלת הפרוטוקול."</p>
9 באוגוסט 2018	<p>"הועבר ל[מינהל] שפ"ע דוח הכולל הנחיות ביצוע לאחר אישור ועדת תנועה. כמו כן, הועבר עדכון לפניות ציבור, למוקד וללשכת מנכ"ל על העברת הטיפול ל[מינהל] שפ"ע וסגירת הפניה מבחינת נגישות עירונית."</p>
12 באוגוסט 2018	<p>"הפונה פונה שוב ל[רכזת פניות ציבור במינהל הנדסה] מבקש לקבל לוח זמנים לביצוע חניות הנכים."</p>
14 באוגוסט 2018	<p>"הועברה הנחיה של המוקד להעביר את הפניה לטיפול [מינהל] שפ"ע ותנועה וקבלת לוח זמנים ביצוע."</p>

