

דוח פניות
ותלונות
הציבור
לשנת 2016

אוגוסט, 2016
אלול, תשע"ז

תוכן עניינים:

1. פתח דבר.....2
2. יחידת פניות הציבור.....3
 - יחידת פניות הציבור במספרים
 - התפלגות פניות על-פי ערוצי קשר
 - התפלגות פניות על-פי חודשים
 - נושאים שהשפיעו על הפניות
 - ממוצע זמן מענה לפניות
3. התפלגות פניות על-פי שכונות.....6
 - התפלגות הפניות במזרח העיר - שכונת רמב"ם
 - התפלגות הפניות במערב העיר - שכונת רמז
4. התפלגות פניות על-פי מינהלים ויח' עצמאיות.....8
5. יחידות עצמאיות.....10
6. החברה לביטחון וסדר ציבורי.....11
7. מינהל איכות הסביבה.....12
8. מינהל ההנדסה.....13
9. מינהל החינוך.....14
10. מינהל הכספים.....16
11. מינהל שפ"ע.....17
12. מינהל שילוב חברתי.....18
13. מינהל כ"א ואמרכלות.....18
14. חברות עירוניות.....18
15. הממונה על תלונות הציבור.....19
16. סיכום ותודות.....29

פתח דבר

דין וחשבון לשנת 2016, של היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה, מוגש בזאת לראש העירייה ולמועצת העירייה בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות. הדו"ח מסכם את פעילותה של היחידה ומשקף את הנושאים שהועלו על-ידי התושבים, בעלי העסקים והמבקרים בה.

יחידת פניות הציבור משמשת כיחידת הקשר עם העירייה. היחידה מייצגת את הפונים בפני יחידות העירייה השונות ומטפלת בשאלות, הבהרות, הצעות, תודות ותלונות. הטיפול בכל פנייה נעשה מתוך הבנת צרכי התושב ורצון לתת מענה איכותי ומהיר בהתאם לערכי השירות שנקבעו על-ידי הנהלת העיר - קל, קשוב ובגישה חיובית תוך שקיפות מלאה באשר למדיניות העירייה ולפעילותה. כן משמשת היחידה מקור למענה ולהכוונה מקצועית לרפרנטים ביחידות המקצועיות.

יחידת פניות הציבור תמשיך ותפעל להעלאת רמת מקצועיות הטיפול בפנייה ואיכות המענה, תוך חתירה לקיצור זמן המענה. היחידה תמשיך בתהליך הפקת לקחים כחלק משגרת העבודה תוך הטמעת שינויים מערכתיים לרווחת כלל לקוחותינו ולשביעות רצונם המלאה.

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008, החוק הסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות לממונה לצורך ביצוע תפקידו. פרק נפרד שעניינו תלונות יוצג כחלק מהדוח.

מיכל סייפר ישראלי

איריס לבון

מנהלת שירות עירוני

מנהלת פניות הציבור

יחידת פניות הציבור

יחידת פניות הציבור לשכת רה"ע מאתרת ומקדמת סוגיות שנדרש בהן טיפול מערכתי.

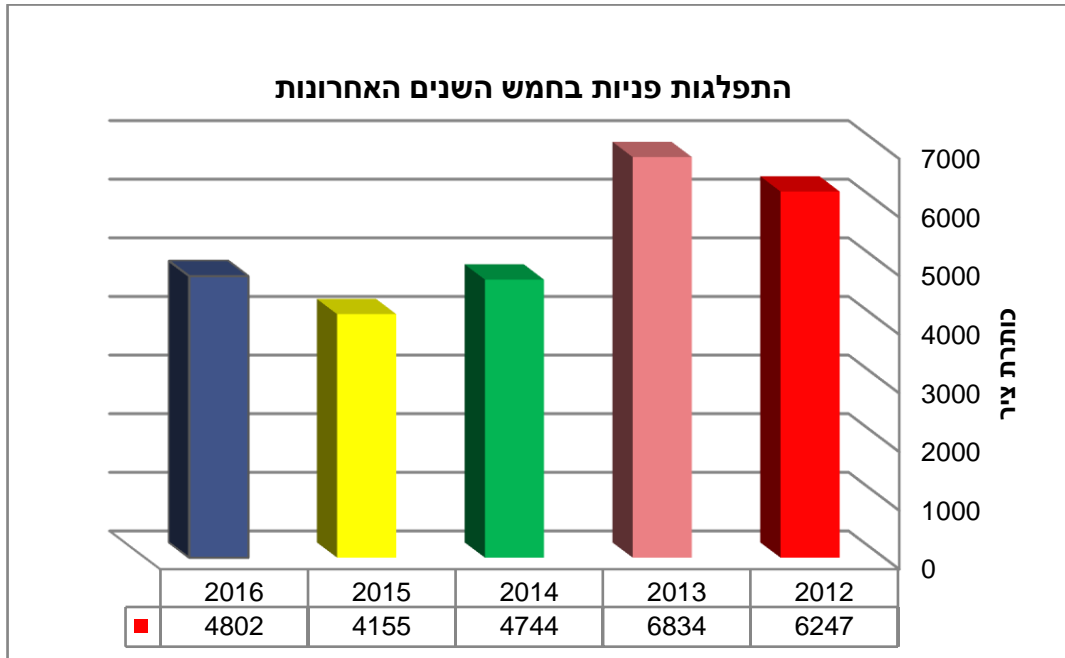
היחידה נותנת מענה גם ללקוחות החיצוניים (תושבים, בעלי עסקים ומבקרים) וגם ליחידות המקצועיות.

מתן מענה מקצועי ויעיל תוך עמידה ברמות השירות שנקבעו, מעקב ובקרה אחר תהליך הטיפול בפנייה והעברת מידע ומסרים אחידים הנוגעים לרשות - הם חלק בלתי נפרד מתפקידה של היחידה.

המענה ליחידות המקצועיות מקבל ביטוי, בין היתר, בליווי המקצועי שניתן להן. יחידת פניות הציבור שותפה בבניית ממשקי עבודה ויצירת תהליכי עבודה אחידים.

כתיבה שירותית מהווה נדבך חשוב בהטמעת תפיסת השירות, לפיכך במהלך השנה המשיך והוביל השירות העירוני סדנאות ייעודיות לכתיבה שירותית ביחידת פניות הציבור.

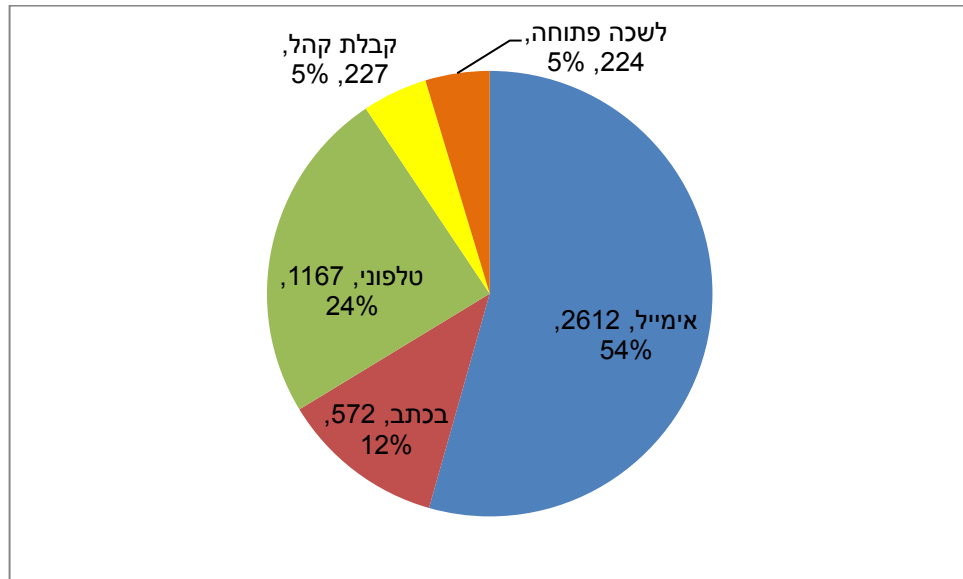
יחידת פניות הציבור במספרים



בשנים האחרונות אנו עדים לירידה הדרגתית במספר הפניות ליחידת פניות הציבור, שהוסברה בעלייה ברמת השירות ביחידות ובמוקדים הטלפוניים, עלייה במספר הפניות למוקד ופניות של מנהלי שיל"ת המקדימות את פניות התושבים. עם זאת, השנה הוחל בתיעוד הדוק יותר של הפניות בכללן פניות בנושאי מידע וזאת כחלק מהרצון לספק לפונה סל שירותים רחב יותר מותאם אישית, ומשכך אנו רואים עלייה של כ-15% בהיקף הפניות ביחס לשנת 2015.

התפלגות פניות על-פי ערוצי הקשר

תושב, בעל עסק או אורח בעיר יכול לפנות ישירות אל היחידה לפניות הציבור, בנושאים שונים. הפניה יכולה להתקבל באחד או יותר מהאמצעים הבאים: טלפון, מכתב, פקס, דוא"ל, אתר האינטרנט של העירייה, קבלת קהל.



פניות בכתב 3,184 פניות

בכל פנייה בכתב נדרשת הרשות, על-פי חוק, להשיב בכתב. מענה איכותי ושירותי בזמן הקצר ביותר יוצר תדמית חיובית של הארגון בעיני הפונה. לתפיסה זו שותפים גם מנהלי היחידות המקצועיות. מגמת העלייה בשימוש באינטרנט נמשכת. מדובר באמצעי קשר זמין בו ניתן לעשות שימוש ללא קשר לשעות הפעילות של העירייה.

פניות טלפוניות - 1,167 פניות

פנייה טלפונית תיענה באמצעות שיחת טלפון ותתועד במערכת הממוחשבת של פניות הציבור. במקרים בהם ניתן מענה במעמד הפנייה תיסגר זו מיידית, במקרים אחרים בהם נדרשת בדיקה מקיפה יענה הפונה בהקדם האפשרי.

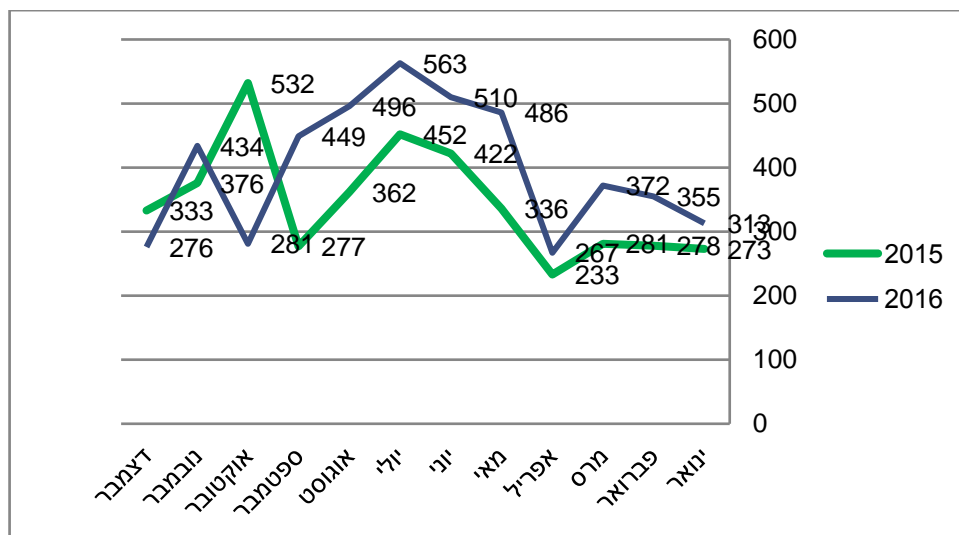
קבלת קהל - 227 פניות

קהל הפונים ליחידה הינו מגוון והפניות גם הן עוסקות בנושאים שונים. לעיתים הפנייה נובעת מחוויית שירות לא טובה שהתרחשה מוקדם יותר באחד מאגפי העירייה. הטיפול בפנייה הינו בדומה לטיפול בפנייה טלפונית.

לשכה פתוחה - 224 פניות

סיווג הפניות ודיוקן מאפשר ניתוח של הנושאים המועלים בפני ראש העירייה.

התפלגות הפניות על-פי חודשים 2015-2016

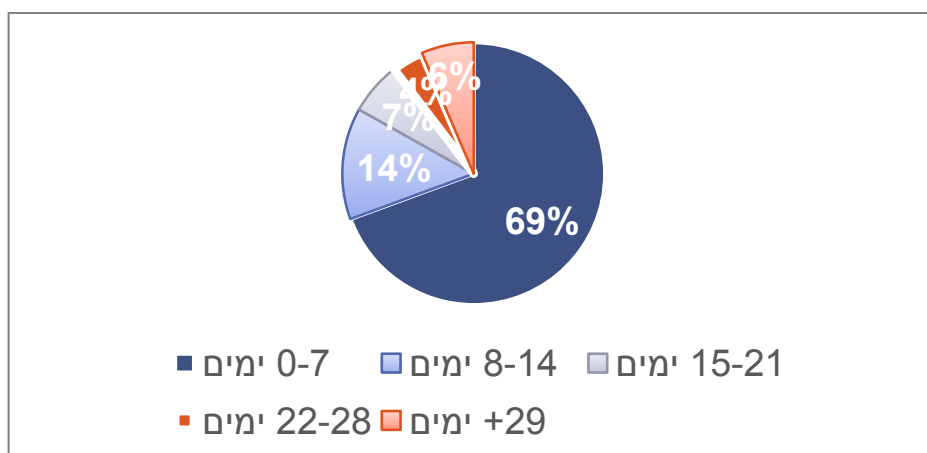


מבחינת אופן התפלגות הפניות לאורך השנה, נמצא מצג דומה לזה של המוקד העירוני. בחודשי החורף מספר הפניות קטן יחסית וזה הולך וגדל בחודשי הקיץ למעט בתקופת החגים.

נושאים שהשפיעו על הפניות

- רח' נורדאו - שינוי הסדרי תנועה - בעקבות בקשות תושבים ולאחר ביצוע ספירות תנועה, סיור ודיון בוועדת התנועה העירונית, החליטה הוועדה לבצע פיילוט בן שלושה חודשים שמהותו שינוי הסדרי התנועה ברחוב נורדאו, בקטע בעל שם טוב / הפלמ"ח, כך שיהפוך לחד סטרי מצפון לדרום. לאחר תקופת הניסיון, הוחלט שהרחוב יהפוך לחד סטרי מדרום לצפון.
- חידוש רחוב זלמן שז"ר, שכונת נווה חוף - העירייה תכננה ביצוע חידוש לרחוב זלמן שז"ר, אשר חייב הפיכתו לחד סטרי. לאור התנגדות התושבים נבחנו מחדש הסדרי התנועה והובן כי נפח התנועה בשכונה אינו מאפשר את ביצוע התכנית. הסדרי התנועה החדשים בוטלו והוחל בתכנון מחדש בהתאם להסדרים הקיימים.

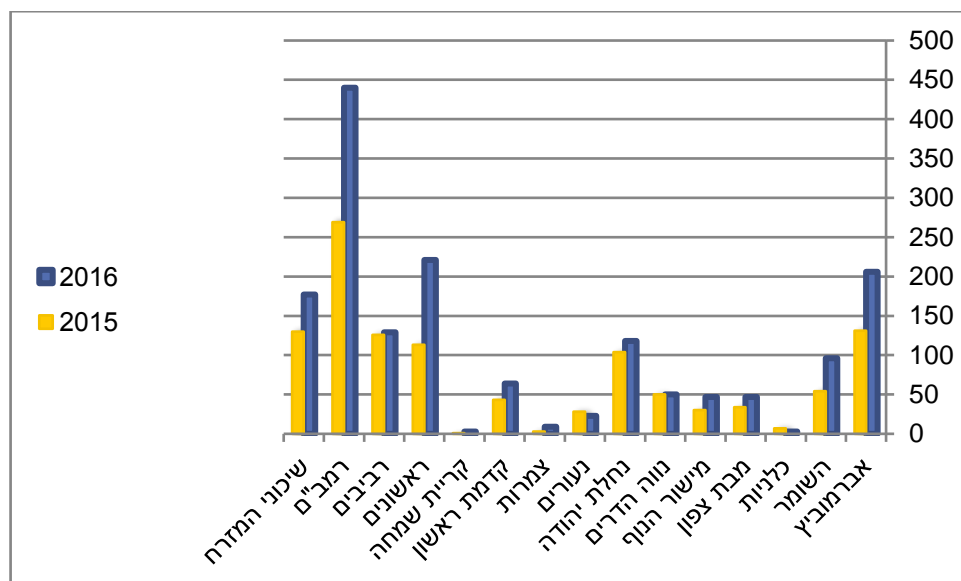
ממוצע זמן מענה לפניות



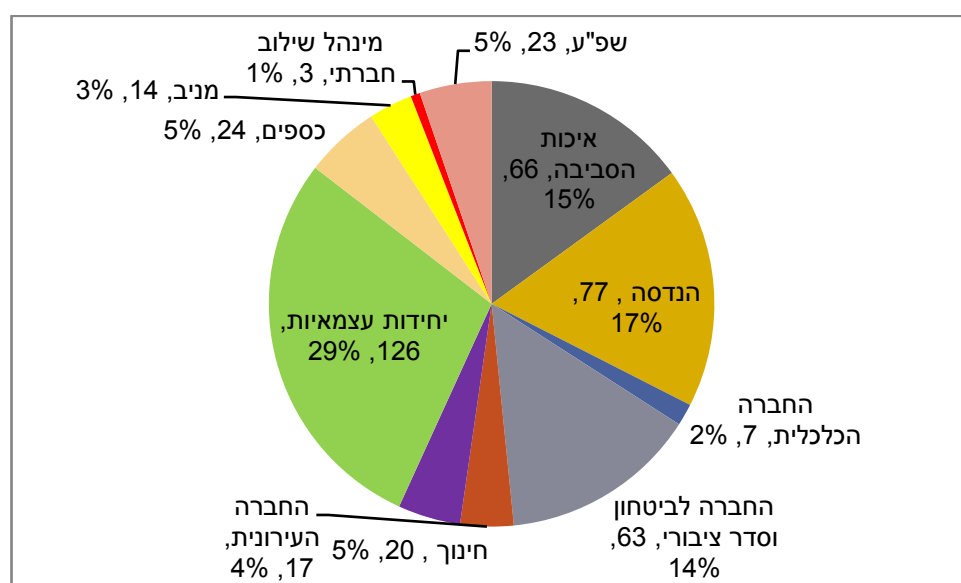
חוק הממונה על תלונות הציבור קובע, בין היתר, כי הרשות מחויבת להשיב תוך 45 יום מקבלת הפנייה. כחלק מתפיסת השירות ובמטרה לייעל את המענה צומצם זמן התקן, כבר בשנת 2015, ונקבע על 21 ימי עבודה. 90% מהפניות עומדות בזמן שנקבע. 4% נוספות נענות עד 28 ימי עבודה. 6% בלבד מהפניות נענות מעל 29 יום, מדובר לרוב פניות מורכבות המערבות מספר גורמים מקצועיים ומצריכות טיפול ומעקב מתמשכים.

התפלגות פניות על-פי שכונות

מזרח העיר - 1,633 פניות



התפלגות הפניות בשכונת רמב"ם

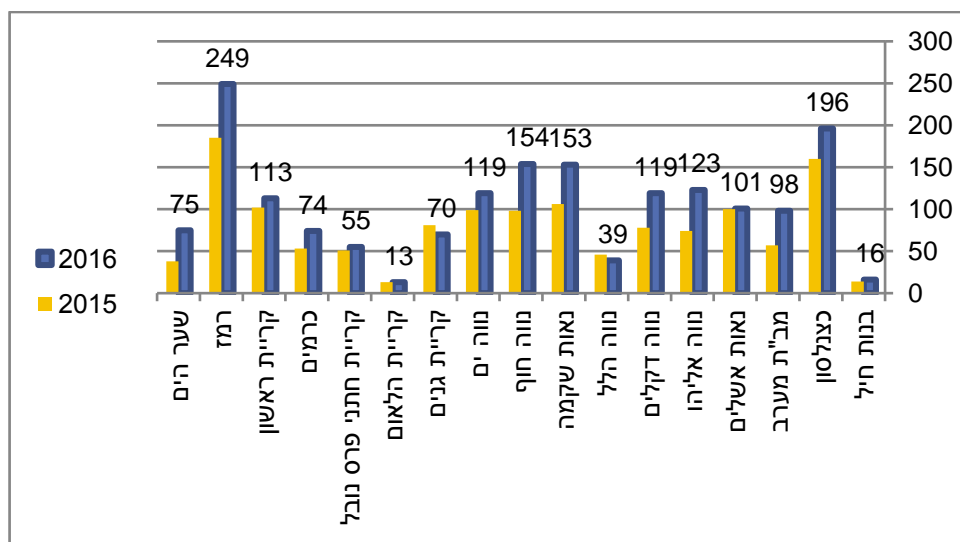


בדומה לשנים קודמות, גם השנה כמות הפניות בשכונת רמב"ם היא הגדולה ביותר ביחס לשכונות מזרח העיר.

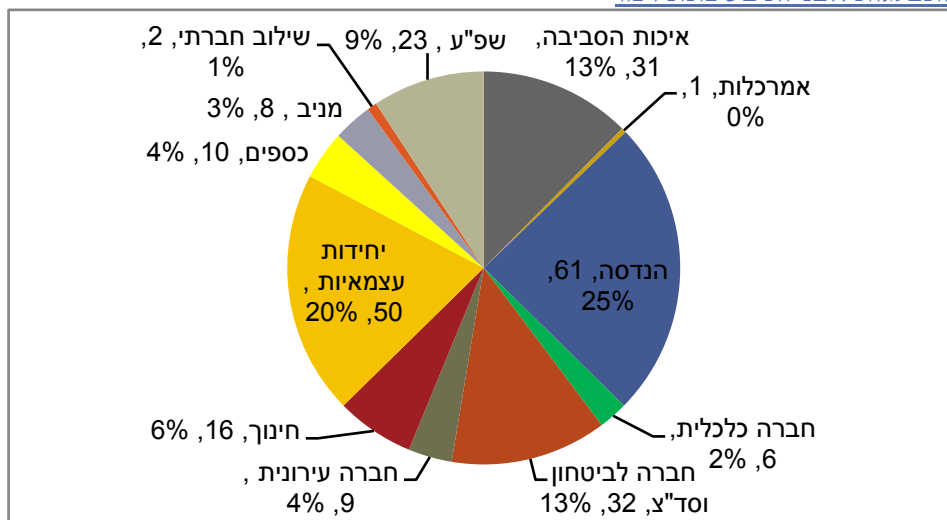
מניתוח הפניות למינהל איכות הסביבה לא נמצאה מגמת עלייה שניתן להצביע עליה, מאחר ומדובר בפניות במגוון נושאים. פניות בנושא רישוי ופיקוח על הבנייה ותנועה, במנהל הנדסה, מהוות כ-17% מכלל הפניות בשכונת רמב"ם.

בנוסף, אחוז הפניות למינהלת שיל"ת (שירות לתושב) צפון מזרח, ששכונה זו היא בתחום אחריותה, הינה 16% מכלל הפניות. הפניות למינהלת הינן פניות המורכבות ממספר נושאים או פניות שהטיפול בהן לא היה לשביעות רצונו של הפונה. בין הנושאים שעלו נציין: ניקיון ואחזקת גינות ברחובות ובגינות הציבוריות, מטרדי רעש ועוד. מספר פניות המוקד שנפתחו על-ידי ראש המינהלת, בשכונה זו השנה עמד על 1,125 פניות, בעוד כלל פניות התושבים, בשנה זו, למוקד העירוני, עמד על 45,861. הפניות היוזמות נפתחות בטרם פנה התושב, אלה תורמות לשביעות רצונו מהשירות הניתן לו על-ידי הרשות.

מערב העיר - 1,767 פניות



התפלגות הפניות בשכונת רמז

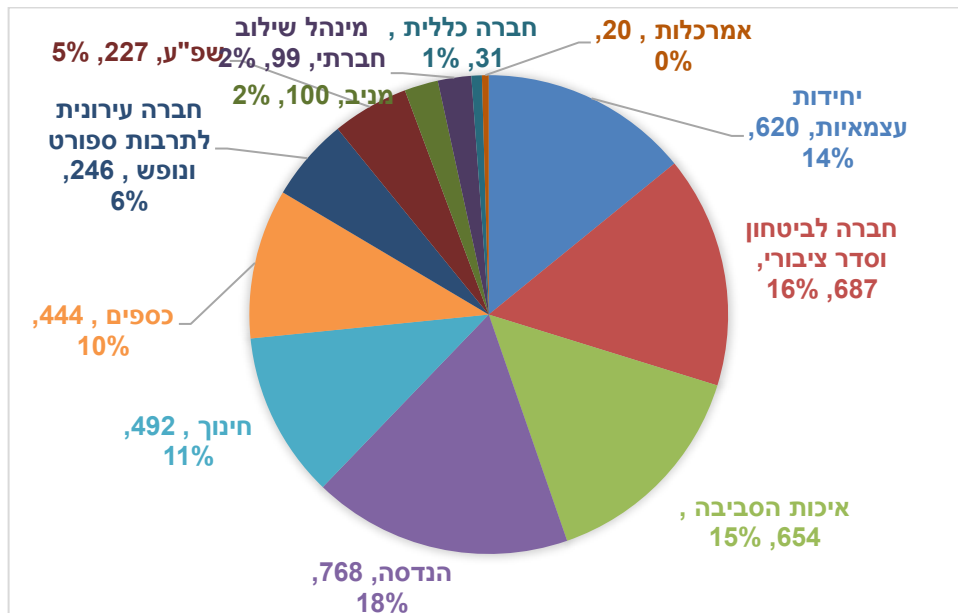


גם השנה, מספר פניות תושבי שכונת רמז מוסיף להיות הגדול מבין שכונות מערב העיר. אחוז הפניות הגבוה ביותר הוא למינהל ההנדסה ומהווה כ- 25% מכלל הפניות, כשהסוגיות העיקריות הן בנושא מיזמי תמ"א 38 ומצוקת חנייה שנבעה, בין היתר, בשל ביצוע "שפת רחוב" ברחובות דרובין, זמסקי, עולי הגרדום ובניית חלק ב' של הגימנסיה הריאלית. עם זאת ועל מנת להפחית את מצוקת החנייה באזור נפתח, בשנה זו, חניון הגימנסיה הריאלית.

בשנת 2016, כ- 12% מכלל הפניות שקבלה יחידת פניות הציבור ביחס לשכונה הועברו לטיפול ראש מינהלת שירות לתושב רמז/ כצנלסון. מדובר בפניות מורכבות המועברות לטיפול ראש המינהלת כגורם מתכלל בין התושב לגורמים המקצועיים השונים. הפניות מתייחסות לנושאים כמו: ניקיון ואחזקת רחובות וגינות ציבוריות, מצוקת חנייה ועוד. מספר פניות המוקד שנפתחו על-ידי ראש המינהלת, בשכונה זו, השנה, עמד על 3,045 פניות, בעוד כלל פניות התושבים, בשנה זו למוקד העירוני, עמד על 26,793 פניות.

התפלגות פניות על-פי מנהלים ויח' עצמאיות

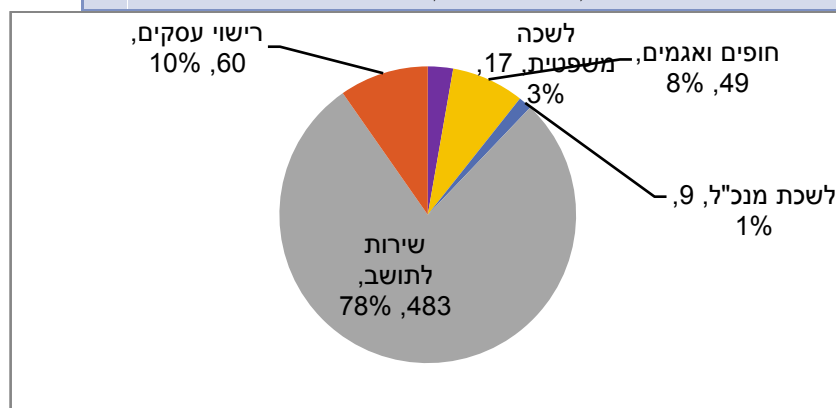
| מינהלים ויחידות עצמאיות | 2015 | שיעור הפניות מסך הפניות שהתקבלו בשנת 2015 | 2016 | שיעור הפניות מסך הפניות שהתקבלו בשנת 2016 | אחוז השינוי בכמות הפניות בין השנים 2015-2016 |
|-------------------------|------|---|------|---|--|
| יחידות עצמאיות | 564 | 14% | 620 | 13% | ↑ 10% |
| חברה לביטחון וסד"צ | 652 | 16% | 687 | 14% | ↑ 5% |
| איכות הסביבה | 572 | 14% | 654 | 14% | ↑ 14% |
| הנדסה | 554 | 14% | 768 | 16% | ↑ 39% |
| חינוך | 499 | 12% | 492 | 10% | ↓ 1% |
| כספים | 393 | 9% | 444 | 9% | ↑ 13% |
| חברה עירונית | 193 | 5% | 246 | 5% | ↑ 28% |
| שפ"ע | 172 | 4% | 227 | 5% | ↑ 32% |
| מניב | 92 | 2% | 100 | 2% | ↑ 8% |
| שירותים חברתיים | 90 | 2% | 99 | 2% | ↑ 10% |
| חברה כלכלית | 52 | 1% | 31 | 1% | ↓ 33% |
| אמרכלות | 8 | 0% | 20 | 1% | ↑ 150% |



מניתוח הנתונים עולה, כי קיימת ירידה של כ- 14% בפניות ליחידות העצמאיות. בנוסף, קיימת עלייה של 39% בכמות הפניות למינהל ההנדסה הנובעות, בין היתר, ממיזמי תמ"א 38 שהחלו ברחבי העיר כמו גם בשל פניות בנושאי תנועה. היחס בין כמות הפניות במנהלים לבין כמות הפניות הכללית בשנים 2015 ו-2016 נשמר.

יחידות עצמאיות

| | | |
|---|-----|------------------------------|
| ↑ | 620 | יחידות עצמאיות |
| | 17 | הלשכה המשפטית |
| | 49 | חוף הים |
| | 9 | לשכת מנכ"ל |
| | 60 | רישוי עסקים |
| ↑ | 110 | שילת דרום מזרח - זמירה כרמלי |
| | 60 | שילת מרכז - לינוי פלד |
| | 136 | שילת צפון מזרח - דנה גוזלן |
| | 74 | שילת צפון מערב - ברוך קלבו |
| | 62 | שילת קריות - אורית גבאי |
| | 43 | שילת רמז-כצנלסון - דבורה פרץ |



לא קיים שינוי משמעותי בסך הפניות למינהלות שיל"ת, אולם קיים גידול של כ-70% בפניות לשיל"ת דרום מזרח לעומת ירידה של כ-53% בפניות לשיל"ת רמז/ כצלסון. עם זאת, לאור מגוון הפניות לא ניתן להצביע על מגמה מסוימת.

החברה לביטחון וסדר ציבורי

| | | |
|---|-----|----------------------------------|
| ↑ | 687 | החברה לביטחון וסדר ציבורי |
| | 1 | חירום |
| | 1 | חניונים עירוניים |
| | 2 | יחידת נוער |
| ↑ | 656 | מנכ"ל החברה לבטחון |
| ↑ | 252 | דוחות חנייה |
| | 362 | הודעה למנכ"ל החברה |
| ↑ | 14 | התנהגות פקחים |
| | 6 | עבירת תנועה |
| ↑ | 22 | תו תושב |
| | 3 | סיור ושיטור |
| | 1 | פיקוח חנייה |
| | 22 | קב"טים - שמירה ואבטחה |
| | 1 | איתור רכוש נטוש |

קיימת עלייה של כ- 53% במספר הפניות בנושא דוחות חנייה רובן ביחס לערר על דוח שנרשם. כמו כן, קיימת עליה במספר הפניות בנושא התנהגות פקחים. אלה נרשמו כתלונות ויידונו בפרק נפרד בדוח זה.

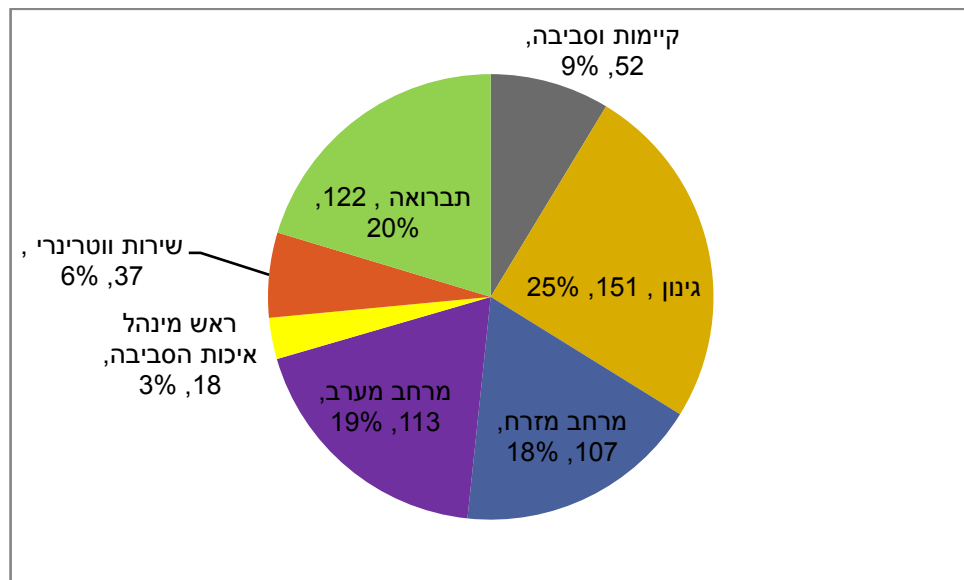
בנוסף, קיימת עלייה של יותר מ-225% במספר הפניות בנושא תו חנייה. חלק מהפניות מתייחסות לאי קבלת התו, אחרות בבקשה למידע בנושא. הראשון עשוי לנבוע בשל עיכוב כתוצאה ממשלוח התווים באמצעות דואר ישראל.

מפנייה לעשייה

עם קבלת ערר על דוח, מוזן זה למערכת ונשלח מסרון לפונה במטרה למנוע פניות חוזרות של תושבים.

מינהל איכות הסביבה

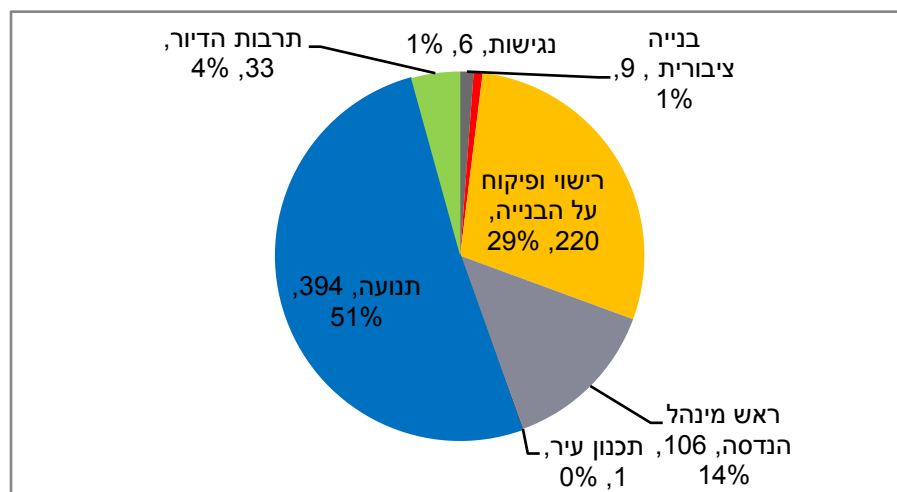
| | |
|-------|--|
| | איכות הסביבה |
| ↑ 654 | קיימות וסביבה |
| 52 | גינן |
| 151 | גיזום עירוני |
| 22 | מזרח גינן |
| 65 | מזרקות |
| 3 | מערב גינן |
| 61 | מרחב מזרח |
| ↑ 107 | מרחב מערב |
| 113 | ראש מינהל איכות הסביבה |
| 18 | שירות וטרינרי |
| 37 | תברואה |
| 122 | אכיפה איכות הסביבה |
| 16 | הדברה |
| 42 | מיחזור - אריזות, זכוכית, אלקטרוניקה |
| 10 | מיחזור - נייר, פלסטיק, קרטון, בד, סוללות |
| 16 | מנהל אגף תברואה - מחזור, הדברה, אכיפה |
| 38 | תכנון ופיתוח נופי |
| 54 | |



מעיון בנתונים עולה כי פניות תושבי מזרח העיר בנושא פינוי עגלות האשפה, פסולת וגזם כמו גם ניקיון רחובות הוכפלו ביחס לשנה קודמת.

מינהל ההנדסה

| מינהל ההנדסה | |
|--------------|-----|
| ↑ | 768 |
| | 9 |
| | 6 |
| ↑ | 220 |
| ↑ | 111 |
| | 3 |
| ↑ | 50 |
| | 5 |
| | 9 |
| | 7 |
| | 1 |
| | 20 |
| ↑ | 16 |
| | 109 |
| | 33 |
| | 64 |
| ↑ | 12 |
| ↓ | 106 |
| | 1 |
| ↑ | 394 |
| | 1 |
| | 11 |
| | 2 |
| | 2 |
| | 11 |
| | 8 |
| ↑ | 176 |
| | 159 |
| | 10 |
| | 1 |
| | 13 |
| ↑ | 33 |



בשנים האחרונות, אנו

עדים למגמת עליה בפניות בנושא רישוי ופיקוח על הבנייה. מניתוח נתוני השנה עולה כי קיימת עלייה של כ- 38% בפניות שעיקרן בקשה לבחון באם מתבצעת בנייה בלתי חוקית, התנגדות להיתרי בנייה, בבקשה למידע ביחס להיתכנות תמ"א 38 ומטרדי בנייה כתוצאה ממיזמים אלה ברחבי העיר.

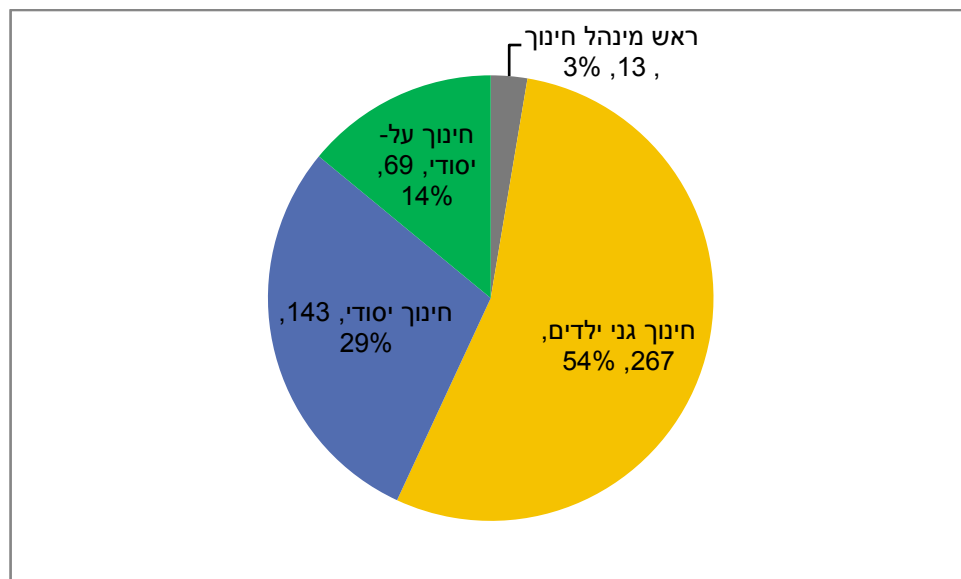
כמו כן עלייה של כ-67% בפניות בנושאי תנועה המתייחסות בעיקר להסדרי התנועה החדשים אותם בקשה העירייה ליישם בשכונת נווה חוף וברחוב נורדאו.

במהלך חודש יוני התקבלו פניות באמצעות עצומה שמטרתה סיוע בפניות מול משרד התחבורה בתגבור זמינות התחבורה הציבורית בעיר.

מינהל החינוך

| חינוך | מספר | שינוי |
|-------------------------|------|-------|
| חינוך גני ילדים | 267 | ↑ |
| ראש מינהל חינוך | 13 | ↓ |
| איחורי סייעות | 1 | |
| אלימות | 4 | |
| הודעה לשולמית זכאי | 43 | |
| הוצאת סייעת | 3 | |
| הסעות | 14 | |
| צהרונים ומעונות יום | 20 | |
| ציוד מקולקל או בלוי | 5 | |
| רישום לגן ילדים | 29 | |
| רישום למוסד חינוך - ערר | 76 | |
| רעש ממוסדות חינוך | 5 | |
| שונות | 67 | |
| חינוך יסודי | 143 | ↑ |
| אלימות | 1 | |
| הודעה לצוות בית הספר | 5 | |
| הודעה לשרותי פרט חינוך | 12 | |

| | |
|----|----------------------------|
| 22 | הסעות |
| 1 | ציוד מקולקל או בלוי |
| 6 | צלצול פעמון בשבתות וחופשות |
| 34 | רישום לבית ספר |
| 26 | רישום למוסד חינוך - ערר |
| 1 | רעש ממוסדות חינוך |
| 33 | שונות |
| 2 | תאורה במגרשי בית ספר |
| 69 | חינוך על יסודי |
| 1 | אלימות |
| 10 | הודעה לצוות בית הספר |
| 1 | הודעה לשרותי פרט חינוך |
| 10 | הסעות |
| 1 | מידע בנושא תכנית שש-שנתית |
| 1 | משחיתנות (ונדליזם וגרפיטי) |
| 1 | ציוד מקולקל או בלוי |
| 16 | רישום לבית ספר |
| 28 | שונות |



מספר הפניות לחינוך לא השתנה ביחס לשנה קודמת. עם זאת, קיימת ירידה חדה במספר הפניות לראש מינהל חינוך וזאת בזכות סיווג מדויק יותר של הפניות לאגפי החינוך השונים.

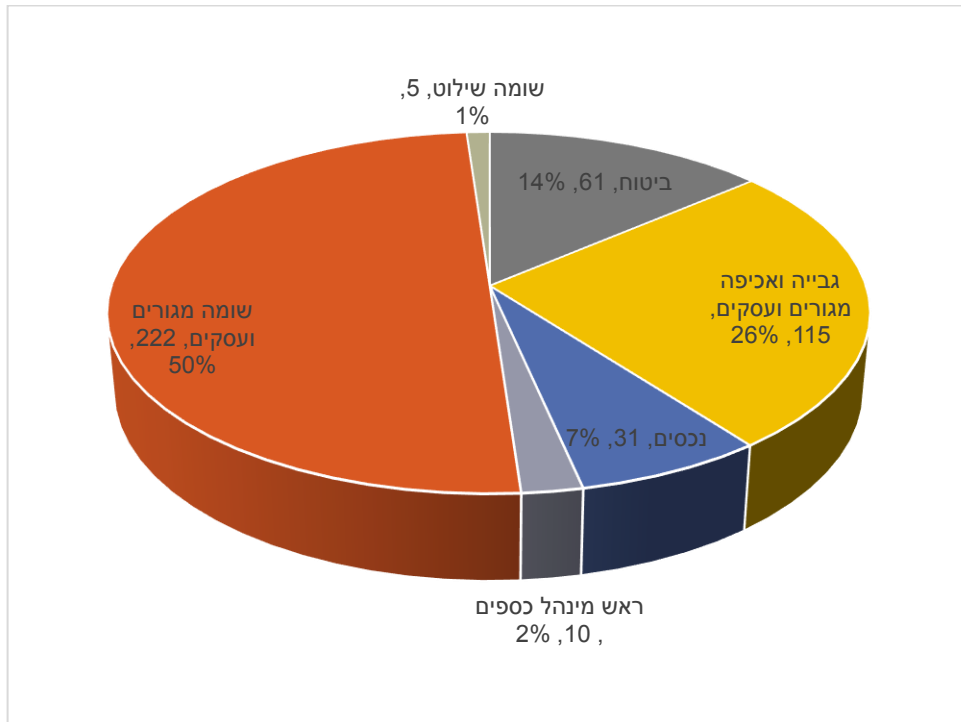
מפנייה לעשייה

לאור תלונות במהלך תקופת הרישום, באשר לזמינות הטלפונית של אגף קדם יסודי ואגף יסודי ומתוך רצון להעלות את רמת השירות הוקם מוקד טלפוני והורחבו שעות המענה הטלפוני לפונים

בתקופה זו. בנוסף, הוטמעה מערכת לזימון תורים טלפוני, כחלק ממהלך רחב יותר. זו מאפשרת לפונים לתאם תור, מבעוד מועד, ליחידה הרלוונטית ובכך ליעל ולקצר את זמן ההמתנה.

מינהל הכספים

| | | |
|---|-----|-------------------------------------|
| | | כספים |
| ↑ | 444 | |
| | 61 | ביטוח |
| ↑ | 115 | גבייה ואכיפה - מגורים ועסקים |
| | 30 | אכיפה |
| | 75 | גבייה |
| | 2 | הוראות קבע |
| | 1 | המחאות דחיות |
| | 7 | מוקד מידע וגבייה |
| | 31 | נכסים |
| | 10 | ראש מנהל כספים |
| ↑ | 222 | שומה - מגורים ועסקים |
| | 4 | היטלי פיתוח |
| | 89 | הנחות מארנונה |
| | 21 | טאבו |
| | 84 | שומת ארנונה |
| | 24 | שומת שילוט |
| | 5 | שומה - שילוט |



קיימת עלייה של 13% במספר הפניות למינהל הכספים. מדובר בעלייה מינורית בנושא הנחות בארנונה, שילוט ונכסים.

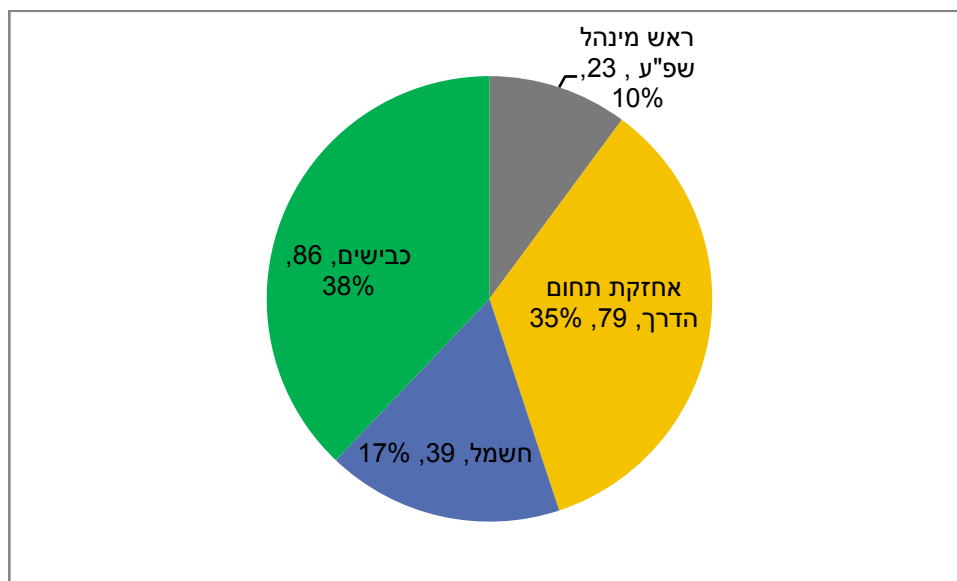
מפנייה לעשייה

הנגשת השירותים באמצעות המייל - במסגרת הרצון להנגיש את השירותים בכל ערוצי הקשר נפתחו תיבות מייל בהתאם לשירותים הניתנים בכל אגפי ההכנסות לרבות לרכזת פניות הציבור במנהל הכספים.

מינהל שפ"ע

| שפ"ע | Count | Change |
|------------------------|-------|--------|
| שפ"ע | 227 | ↑ |
| ראש מנהל שפ"ע | 23 | ↓ |
| אגף אחזקת תחום הדרך | 79 | ↑ |
| אחזקה - אבנים משולבות | 17 | |
| אחזקה - כללי | 33 | |
| אחזקה - מוסדות חינוך | 13 | |
| אחזקה - מוסדות ציבור | 3 | |
| אחזקה - תמרורים | 6 | |
| אספלט | 7 | |
| אגף חשמל | 39 | |
| חשמל - מאור רחוב | 27 | |
| חשמל - מוסדות | 2 | |
| חשמל - מערכות מתח נמוך | 6 | |
| חשמל - עבודות קבלן | 4 | |
| אגף כבישים | 86 | ↑ |
| כבישים | 69 | |
| סימון כבישים | 13 | |

| | |
|---|------------|
| 2 | עבודות חוץ |
| 2 | רמזורים |



למרות מגמת ירידה בפניות למינהל שפ"ע בשנים האחרונות, השנה נרשמה עליה של כ-31% בכמות הפניות. הדבר נובע מעלייה במספר הפניות בנושא עבודות "שפת רחוב" שבוצעו ברחובות שונים בעיר. ירידה נוספת של כ-72% בפניות לראש מינהל שפ"ע ובמקביל עלייה בכמות הפניות לאגפים המקצועיים נובעת מדיוק בסיווג הפניות לאותם גורמים.

מינהל שילוב חברתי

| | |
|----|--------------------------|
| | מינהל שילוב חברתי |
| 99 | |
| 99 | ראש מינהל שילוב חברתי |

מינהל כ"א ואמרכלות

| | |
|----|---------------------------|
| | מינהל כ"א ואמרכלות |
| 20 | |
| 14 | איוש משרה |
| 6 | ראש מינהל אמרכלות |

חברות עירוניות

| | |
|-----|---|
| | חברה עירונית לתרבות, ספורט ונופש |
| 246 | |

| | |
|-----|---------------------|
| 1 | כותרים |
| 1 | מוזיאון עירוני |
| 237 | מנכל החברה העירונית |
| 2 | מעונות יום |
| 1 | ספורט |
| 2 | ספורט כיף / חי כיף |
| 2 | פרסום חוצות |

| | |
|-----|------------------------|
| | מניב |
| 100 | |
| 2 | ביוב |
| 1 | מכסה ביוב - תקלות |
| 1 | קו ביוב - בור או שקיעה |
| 2 | ביטוח מניב |
| 2 | מים |
| 1 | ברז כיבוי - דליפה |
| 1 | נזילת מים משעון |
| 93 | מנכל מניב |
| 1 | ניקוז |

| | |
|----|--------------------|
| | חברה כלכלית |
| 31 | |
| 31 | מנכל החברה הכלכלית |

הממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות - ממונה תלונות הציבור - נכנס לתוקפו ביולי 2008. החוק מעניק לממונה על תלונות הציבור סמכויות בכפוף לחוק לטפל בכל תלונה ביחס לרשות המקומית ומוסדותיה - על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות לרבות גוף עירוני מבוקר.

תלונה מוגדרת בחוק בהתקיים בה שני התנאים יחדיו: הראשון, כאשר המעשה פוגע במישרין במתלונן או מונע ממנו במישרין טובת הנאה והשני, כאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק / ללא סמכות חוקית / בניגוד למינהל תקין.

על תלונה להיות מוגשת בכתב ובחתימת המתלונן. תלונה אנונימית או טלפונית תטופל כפנייה רגילה. הממונה לא יבצע בירור באשר לתלונה שנידונה או הוכרעה בבית המשפט או תלונה שהוגשה לגביה תלונה למבקר המדינה או תלונה שהממונה סבור כי היא קנטרנית או טורדנית או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה.

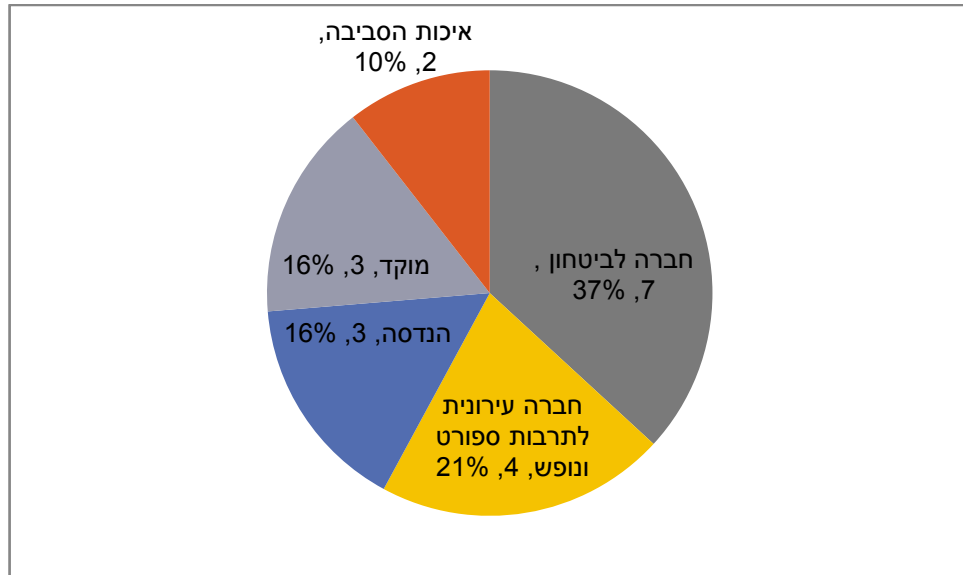
הממונה יברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון ובתום הבירור ימסור את תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. במידת הצורך יצביע הממונה על התיקון הנדרש בהליך העבודה והעובד או הממונה עליו יעדכנו ביחס לאמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.

התפלגות התלונות ביחידות העירייה

התקבלו 35 פניות שהוגדרו כתלונות.

| תלונות | סה"כ | באחוזים |
|---------------------------|------|---------|
| מוצדקות (במלואן או בחלקן) | 19 | 54% |
| לא מוצדקות | 16 | 46% |
| סה"כ | 35 | |

התפלגות התלונות המוצדקות עפ"י יחידות



תקציר התלונות שנמצאו מוצדקות (במלואן או בחלקן)

1. פנייה 16132784 מתאריך ה- 24/05/16, התנהלות לא ראויה של מנהל בכיר בחברה לביטחון וסדר ציבור

"במהלך חודש נוב' 2015 חניתי את רכבי מסוג מזדה 323 מס 'רכב ברחבה מול סופר " חצי חינם " הממוקם בשד 'משה דיין בעיר. יצוין, כי לאורך הגדר הופיע שילוט על פיו החנייה אסורה באותו אזור ולפיכך חניתי מיד אחרי התיחום המדובר. מששבתתי לרכבי הבחנתי בדו"ח. פניתי לחברה העירונית לערער על מתן הדו"ח האמור, הפקידה ששמעה את טענותיי טענה שהיא יודעת שיש בעיה באזור המדובר. התבקשתי לכתוב ערעור על גבי טופס שקבלתי ונאמר לי שהדוח יבוטל. למצער ומשהתמהמה הטיפול בענייני פניתי שוב לחברה העירונית ונתבקשתי להגיש ערר נוסף. הנה כי כן, לא נעניתי וכל תשובה לא נשלחה אליי. לפיכך, פניתי במהלך חודש אפריל לפקידה בחברה העירונית... שהבטיחה כי תטפל בעניין תוך יומיים שלושה. בבדיקה שערכתי הדו"ח עמד בעינו חודש וחצי לאחר השיחה האמורה. (!) פניתי ל... בשנית שהתנצלה וביקשה שאסמוך עליה כי הדו"ח יבוטל. כעבור מס' ימים יצרה עמי קשר וביקשה כי אגיע לפגוש את... הפגישה תואמה לתאריך 17/05/16 בשעה 14:00. הגעתי עם אשתי מס' דקות לפני הפגישה. השיבו לי כי היא בשטח ותוך עשר דקות היא תתפנה אלינו. ביקשתי שלא תתמהמה כי אשתי בחודש תשיעי ואנו ממהרים לביקורת.

בשלב זה ומשחלפו 45 דקות מזמן הפגישה שתואם ובשומעי את צעקותיה של הגב'..., אמרתי לפקידה כי אני מתכוון ללכת.... פתחה את דלתה וסיננה לעברי "תעשה מה שאתה רוצה". אשתי פנתה אליה ואמרה לה שהתנהגותה אינה ראויה ואין זה יאה לא לעמוד בזמנים בייחוד בידועה שמדובר באישה שמצויה בחודש תשיעי ובמצב לא נוח ובעיקר נוכח העובדה כי לא קיבלה אף אחד. (!!!) אדגיש, כי ממש צורם ובולט האופן המזלזל והמשפיל שבו התייחסה אותה גב'....

אנו סבורים כי התנהגות מעין זאת אינה הולמת ואינה ראויה בכלל ולעובד ציבור בעל סמכות בפרט. גב'... ליד מס' פקחים פשוט צעקה וזלזלה ובתנועות יד אמרה כי נעשה מה שאנו חושבים ואין זה אכפת לה כלל

לאחר שטענתי שאני אפנה לראש העיר בנושא. עזבנו את המקום בלא שקיבלנו כל מענה. מצער שזו ההתנהלות בה נתקל אזרח בהגיעו לטפל בענייני. אנו מבקשים בכל לשון כי העניין יטופל בחומרה".

תלונה מוצדקת. הפונה זומן לבירור התלונה אצל מר מוטי נחמני, מנכ"ל החברה לביטחון וסד"צ. הדוח בוטל.

2. פנייה 16-144754 מתאריך ה- 06/06/16, התנהלות לא ראויה של מאבטח "גן בעברית"

"ברצוני להתלונן על התנהגות בזויה ולא הולמת של השומר בגן בעברית בראשון לציון. ביום חמישי האחרון 2/6/16 בשעות הערב (סביב 19:30) הגעתי כהרגלי לגן עם בני בן ה-4. בני, דניאל, שיחק ליד בריכת הדגים והעסיק את עצמו, ללא כל הפרעה לסביבה, במשחק עם אבנים סביב הבריכה. כחלק מהמשחק הוא הניח כמה אבנים על המעקה וכשסיים לשחק הלכנו שנינו לכיוון הנדנדות. לפתע, פנה אלינו בבוטות מוחלטת השומר של הגן (השומר הקבוע, אנחנו נמצאים שם הרבה והוא תמיד נמצא שם) והחל לצרוח עלינו שההתנהגות של בני לא מקובלת עליו, התחיל לקלל ולגדף אותנו וכל זאת ליד בני הקטן והמבוהל וליד העוברים ושבים המועטים שהיו בסביבה.

חשוב לציין שכל השיח התנהל בשפה הרוסית, כך שלרוב האנשים שהיו לידינו לא באמת היה מושג מה קורה ולכן אף אחד גם לא העז להתערב. השומר פשוט צרח עלי ועל הבן שלי ולא הפסיק לקלל אותנו, וכל זה רק בגלל שהכעיס אותו שהבן שלי הזיז כמה אבנים ליד הבריכה. ניסיתי להרגיע אותו ולומר לו שאני אלך להחזיר הכל ושאתה מתנצלת על מה שקרה אבל זה לא עניין אותך, הוא המשיך בשלו ואף כשאמרתי לו שאני אתלונן עליו על הצורה שהוא מדבר אתנו, תגובתו הייתה איומים נוראיים שהוא יודע איפה אנחנו גרים ושהוא יתנקם בנו אם נעז להתלונן עליו. השפה בה הוא דיבר ממש ממש לא מקובלת עלי ("תזיז את התחת שלכם מפה", "אני יודע איפה אתם גרים"...), הוא איש ציבור שאמור להיות בפארק ולשרת את הציבור ובטח לא לצרוח ולאיים כפי שעשה!

אני ממש לא מתכוונת לשתוק בעניין הזה. הבן שלי מבוהל מאוד, לא מוכן לעזוב אותי וממש נמצא בפאניקה מוחלטת, שלא נדבר על לחזור לפארק בכלל. איפה נשמע דבר כזה ששומר יתבטא ככה בפני ובפני ילדי? מדוע היינו צריכים לספוג את ההתנהגות הזו שלו? עברה עלינו שבת מאוד קשה (בלשון המטעה), הבן שלי חווה טראומה נפשית קשה מאוד וראה אותי מתפרקת מולו וכל זה בגלל איש ציבור חסר רסן שלא צריך להסתובב כך חופשי ליד ילדים קטנים. אני לא רוצה לחשוב מה הוא יכול לעשות לילד שממש ירגיז אותו או מה היה קורה אם אני לא הייתי ליד הילד שלי באותו רגע. אני דורשת לקבל את תגובתכם בהקדם ולדעת אילו צעדים יינקטו כנגד השומר. אנחנו גרים בקרבת הגן וכרגע לא מעיזים להתקרב לשם מפחד מפני השומר. התלבטנו רבות האם ללכת אף להגיש תלונה במשטרה על האיומים הנוראיים שלו, אך החלטנו בתור התחלה לפנות לעירייה שמעסיקה אותנו".

תלונה מוצדקת. התקיים בירור עם העובד בעקבותיו הוא פוטר מעבודתו. בנוסף, חודדו הנהלים בפני המאבטח המחליף והובהר המענה המצופה מנותני שירות.

3. פנייה 16-152840 27/06/16, ערר על דוחות שניתנו שלא כחוק

"בתאריך ה-21/06/16 ישבתי לצד קבוצה של צעירים מכרים שלי. במרכז הקבוצה הייתה נרגילה שאינה שייכת לי. בשלב מסוים הגיע פקח שביקש לא להדליק את הנרגילה. עשיתי טעות שהתערבתי. עזבתי את הקבוצה ואחרי שעה וחצי חזרתי. נגשו אלי שני פקחים שבקשו תעודת זהות, נאמר לי שנרשם לי דוח על עישון נרגילה. בנוכחותי ענה אחד הפקחים שלא ראה אותי מעשן. הפקחים החליטו בשירות לב שאני אקבל דוח על שלא נשמעתי לפקח. הדוח נרשם על איסור על הכנסת בקבוקי זכוכית ובסעיף העבירה אי ציות להוראת פקח.

למחרת קבלת הדוח הגשתי ערר. בנוב' 2014 עוד בטרם קבלתי מענה נשלח אלי דוח נוסף. שלחתי מכתב בבקשה לקבל מענה לדוח הראשון, אך לא קבלתי מענה. באוג' 2015 קבלתי מכתב הדוחה את הערר ללא נימוק. ב-09/06/16 קבלתי זימון לבית המשפט. בטענה שלא נשמעתי להוראות פקח. נראה כי אין התאמה בין תיאור העבירה לסעיף העבירה. בדוח השני אני מואשם בהכנסת בקבוקי זכוכית למקום ציבורי. תאריך העבירה וזמן העבירה אינם תואמים את הדוח הראשון".

תלונה מוצדקת בחלקה. לאחר בחינה חוזרת של מכלול טענותיו של הפונה, החליטה התובעת העירונית להסתפק בדוח אחד בלבד. משכך, אחד הדוחות הומר לאזהרה כשהחלטה הינה

4. פנייה 167806-16 מתאריך ה- 30/06/16, פניות בגינן לא פנה שהופנו אלי

"ברצוני להביא לידיעתכם כי זה מספר חודשים מופנים אליי גורמים שונים מהעירייה לטיפול בבעיות ותלונות תושבי העיר שלא אני פניתי עליהם. ראשית, זה מטרד (תבדקו לפי מספר הנייד שלי כמה תלונות הועברו אליי). שנית, גורמים שאמורים לקבל מענה (שהתלוננו באמת) לא מקבלים משוב מן הסתם. שלישית, מדוע כל בקשותיי לבדיקת המערכת שלכם במהלך חודשים אילו לא זוכה לתיקון התקלה. אבקש שגבי... (לא מצאתי את המייל שלה באתר העירייה) תחזור אליי עם תשובה. מקווה שזו הפעם האחרונה לפנות בנושא הזה".

תלונה מוצדקת. המספר ממנו פנה התושב הינו ככל הנראה מרכזיה. נציג המוקד לא ווידא כי זהו מספרו האישי ומשום כך נרשם מספר ממנו פנו גם אחרים. מנהלת המוקד הנחתה את המוקדנים לוודא את מספרו של הפונה וכן התנצלה בפני הפונה.

5. פנייה 180910-16 מתאריך ה- 14/07/16, ניקיון פארק לכלבים

"אני פונה אליכם, מכיוון שהגיעו מים עד נפש. כבר תקופה ארוכה של כמה חודשים אני מתקשרת אל המוקד העירוני ומתלוננת על כך שלא מנקים את גינת הכלבים, היא מלאה צואה, אשפה ועלים יבשים. חודשים של פניות שהמוקד מבטיח שינקו ואיש לא מנקה, ושיא השיאים הוא סגירת הפניה בתואנה שמי שאחראי עליה ניקה, כאשר בפועל לא דובים ולא יער. החל מיום שני 11.7 אני מתקשרת מידי יום ואף הפעם דרשתי שהאחראי לכך ייתן את הדין, העלו את אחראי גינון מר..... הוא הודה בשיחה בפני שכבר למעלה מחודשים איש לא ניקה את הגינה וכי אנו, תושבי האזור, זכאים לגינון בגינה זו בין פעם לפעמיים בשבוע. דבר שכמובן לא מתבצע. מאותו יום שני אני מתקשרת מידי יום ומידי יום הבטחות חוזרות ונשנות שהיום זה ה-יום בו הגינה תנוקה. ודבר לא קורה. המוקד ניסה לעלות גם את סגן ראש המחלקה לא ענה לשיחה וכן את ראש המחלקה שגם הוא לא ענה לשיחה ולשניהם השאירו הודעות בנושא וכמובן שאיש לא שב אלי עם תשובה. יתרה מזו לפני זמן מה שתלו צמחים חדשים בגינה וכולם התייבשו ומתו שכן לא דאגו להשקיה על אף שהתראתי על כך. לא יתכן שאני, ורבים כמוני, באזור לא יקבלו את השירות עבורו אנו משלמים מיסים לעירייה. בד בבד שהעירייה העלתה מיסים בשנה הקלנדרית הנוכחית. מחלקת תברואה מתנערת מכל אחריות, מחלקת גינון ונוף אומרת שזה באחריותם אך צריך לדרוש אכיפה ירוקה. לא ייתכן שאני אטורטר מאדם לאדם. יש לתת את הדין ופתרון קבוע לבעיה. ובין היתר נהדר יהיה אם יסתובב פקח אשר ייתן דוחות לבעלי כלבים שאינם אוספים את צואת הכלבים.

ידוע היטב כי התמהיל האנושי שגר באזור זה מורכב ברובו מעולים ממדינות שונות וקשישים אשר רובם עסוקים בעמל יומם ואינם מסוגלים לנהל שיחת טלפון בעברית על מנת לדרוש את המגיע להם. כאשר ביקרתי אצל קרובי משפחה אשר גרים במערב ראשון לציון, הפלא ופלא הגינות כלבים שלהם מתוחזקות היטב, עם מתקנים, פחי אשפה, גדר כפולה שהכלבים לא יברחו ואפילו ספסלים שבעלי הכלבים יוכלו לשבת בהם. לא ביקשתי מכם להשוות את הרמה הנהוגה בערים שכנות כמו תל אביב ורמת גן בהם בכל פינת רחוב יש שקיות לאיסוף צואת כלבים, מתקן לשתיית כלבים ואף יש אופנוע ייעודי שאוסף צואת כלבים ממקומות הידועים לפורענות. כל שביקשתי זה שיהיה ניקיון קבוע כפי שאמור להיות בגינה דבר אלמנטרי ובסיסי. וכן יהיה נחמד אם תושבי המזרח לא יקופחו ויקבלו את אותו היחס של תושבי המערב. גם אנתנו משלמים מיסים וזכאים לשירות".

תלונה מוצדקת. ראש מינהל איכות הסביבה קיים בירור בעקבותיו חייד את הנהלים בפני העובדים ביחס לניקיון שוטף ואחזקת גינון. בנוסף, פקחי החברה לביטחון וסדר ציבורי הונחו להגביר אכיפה במקום כנגד בעלי כלבים.

6. פנייה 16-182653 מתאריך ה- 17/07/16, פקח החברה לביטחון וסדר ציבורי סרב לאכוף כניסת כלב לגינה ציבורית ברח' קריצבסקי מאיר

"תושבי רחוב קריצבסקי והסביבה מבקשים להעיר את שימת ליבכם לכך שפקח שאמור לאכוף את חוקי העזר העירוני סייע למי שעובר על החוקים! התמונה המצ"ב מראה באופן ברור את ההוראות למבקרים שניתנו ע"י אגף גנים ונוף ושמירת פרטיות בכניסה ל"גן תנחים" ומזהירות בשורה מס' 7: כניסה לכלבים אסורה בהחלט על פי חוק עזר עירוני. העברייני ייענש. הפיקוח העירוני נתבקש כמה פעמים להגביר את סיוריו ופתחנו פניות אחדות בנושא. מהמוקד העירוני אף ביקשו שברגע שנראה כלבים בגינה נדווח והם ישלחו פקח. הערב פתחנו פניה נוספת בנושא 16-181349 והמוקד שלחו פקח שהחליט שאין לו בעיה עם זה שיש כלבים בגינה הציבורית. לא יאומן כי יסופר. אנו מבקשים להעמיד את הפקח בפני עובדה שאסור לו להפר את החוק והיה עליו למלא את הוראות החוק כפי שנכתבו. נבקש לשמוע את תגובתכם".

תלונה מוצדקת. מנהל אגף סיור ושיטור קיים שיחת בירור עם הפקח והדגיש כי לאור הכתוב בשלט לא היה מקום להפעיל שיקול דעת, אלא לאכוף את הנושא. בנוסף, בשיחה עם הפונה הובעה התנצלותו על אופן התנהלותו של הפקח.

7. פנייה 16-195753 מתאריך ה- 31/07/16, דוח בגין חלוקת מנשרים ומענה לא ראוי של פקח

"ברצוני להתלונן על התנהגות לא הולמת, מבוזה ומעליבה של מחלקת הגבייה במוקד של העיריה. בתאריך 19.03.2015 בשעה 23:00 נכתב דוח על ידי פקח על עבירה של פלאייר לפרסום מספרה לכלבים שלטענת הפקח הפלאייר נראה על רכב. הפקח שמילא את הדוח כתב שהדוח נמסר ביד שזה לא נכון וגם במחשבים המשרדיים של אגף הגבייה כתוב שהדוח נמסר בדואר רשום. הדוח הגיע לראשונה בתאריך 31.5.16 לדוקטור... (שנה אחרי שנכתב) דוקטור... מנהל מרפאה וטרינרית צמוד למספרה שלנו וכשקיבל את הדוח לא הבין במה מדובר ושלה ערעור מיד כשקיבל את הדוח. בתשובה כתבו לו שהערעור לא התקבל ושלוו לו צילום של הפלאייר וכשאמיר הבין במה מדובר הוא ניגש אלינו עם הדוח. בינתיים אחרי שעברה יותר משנה הדוח צבר ריביות והגיע לסכום של 100 ₪ במקום 60 שהיה במקור. ביום ד' 28.7.16 אני ובעלי ודוקטור... ניגשנו למוקד של העירייה וביקשנו שקודם כל יעבירו את הקנס על שמנו ושהמרפאה הוטרינרית והמספרה הם שני עסקים שונים. הגברת... מנהלת אגף הגבייה והפקידה שטיפלה בנו לא הסכימו להעביר את הדוח של שמנו בטענה שהדוח הולך לפי הכתובת שרשומה על הפלאייר ולדבריהן זה לא מעניין אותן מי חילק את הפלאיירים מעניין אותם מי ישלם. אחר כך ביקשנו הסבר על הדוח ואמרנו שאנחנו מבקשים להתחשב בנו שאנחנו עסק קטן ושכר הכל נמצא פלאייר אחד ולא כמות שמפריעה לציבור וביקשנו שיסתפקו באזהרה ולא בקנס. נתקלנו בצורת דיבור מאוד מבוזה של הגברת... שמנהלת את האגף לדבריה היא לא חייבת לנו הסברים ואין עם מי לדבר מלבדה ואני מצטטת: "היועץ המשפטי לא מוכן לשמוע אתכם ולי כבר נמאס אני מבזבזת עליכם כבר חצי שעה ויש לי להיות פה עד ארבע היום". בנוסף, ביקשתי שיחזירו את הדוח לסכום המקורי מכיוון שלא אנחנו אשמים שהפקח כתב שהדוח נמסר ביד אבל בפועל הוא הגיע אחרי שנה. הגברת... והפקידה אמרו לי שהן היו יכולות בקלות להחזיר את הדוח לסכום המקורי, אבל בגלל שהתווכחנו איתן אז הן לא רוצות לבוא לקראתנו והן לא מוכנות להחזיר את הדוח לסכום המקורי ואני מצטטת: "יאללה לך לך לבית משפט אנחנו לא נעזור לך בכלום ואף אחד לא רוצה לשמוע אתכם פה ואין לכם עם מי לדבר פה".

תלונה מוצדקת בחלקה. התלונה מוצדקת ביחס לאופן ההתבטאות של נציגי אגף הגבייה בחברה לביטחון וסדר ציבורי. במענה שנשלח לפונה הובעה התנצלות באשר לאופן המענה הלא ראוי. עם זאת, התובע העירוני שבחן את הפנייה סרב להפחית את הקנס ותוספת הפיגורים.

8. פנייה 16-208412 מתאריך ה- 15/08/16, התנהלות פקח החברה לביטחון וסדר ציבורי עם קבלת פנייה ביחס לרכב החוסם כניסה לחנייה

"בשבת 13.8.16 פניתי למוקד העירוני בתלונה על רכב שחוסם את הכניסה והיציאה מהבניין בו אני גר בברזילי 8. הפניה הייתה בשעה 11:30. בשעה 15:45 חזרתי לביתי ושמתי לב שלא נמצא דוח על הרכב החוסם, ובשיחה עם המוקד העירוני נאמר לי שפקח ביקר במקום והחליט שאין סיבה לתת דוח כי הרכב לא חוסם את המעבר. בתמונה לפניך נראה הרכב החוסם ואם זה לא נקרא הפרעה למעבר אז מה כן?"

תלונה מוצדקת. מבירור הפנייה עולה כי הפקח טעה במספר הבית ומשכך לא נרשם דוח. במענה שנשלח לפונה הובעה התנצלותנו על הטעות שנפלה.

9. פנייה 213850-16 מתאריך ה- 21/08/16, מענה לא שירותי באגף פיקוח על הבנייה

"ביום שני 15 לאוגוסט בשעה 08.30 בבוקר הגעתי למחלקת הפיקוח על הבניה על מנת לעקוב אחר תלונה שהגשתי ב 2 ליוני 2016 (מס פניה 16136746). התיישבתי אצל מר ... וביקשתי לבדוק היכן הדברים עומדים (זאת מאחר ושכשהגשתי את התלונה אצלו חודשיים קודם הוא ביקש ממני לעשות זאת דרך מוקד 106 ולהמשיך לעקוב על דרך הטיפול דרכו). מיד לכששאלתי אותו אודות תלונתי (פרגולה של השכן הבנויה ללא היתר ומחוץ לקו הבניין) הוא ענה לי במהירות שיא כי מותר לבנות פרגולות ואין עם זה כל מבעיה כך שאין לו טעם לבדוק כלל. כאשר הקשיתי ואמרתי לו כי אני עצמי ניסיתי לקבל היתר עבור פרגולה דומה והובהר לי כי זה בלתי אפשרי בגלל החרیגה מקו הבניין החל הנ"ל להתנהג באופן מוזר ועויין וענה לי בגסות "תעשה מה שאתה רוצה , זאת התשובה שלי" ומיד קם ועזב את שולחנו והשאיר אותי לשבת שם המום. קמתי ללכת כשאני נסער מהזלזול וחוסר המקצועיות ואף אובד עצות ואני רואה את האדון מחכה למעלית, לא פחות, שאלתי אותו מדוע הוא מתנהג כך והוא התעלם ממני לחלוטין . מיד איך שהמעלית הגיעה הוא נכנס , שוב יצא כשהוא מחזיק את המעלית ואמר לי " אתה יכול להתלונן עלי אם אתה רוצה" ומיד נכנס פנימה והפליג לדרכו. (אם יש לכם מצלמות הבטחה בקומה אני מבקש שתבדקו אם דובר אמת אני אם לאו). בשום שלב בתהליך המוזר הזה לא הרמתי את קולי ולא חרגתי מכללי הנימוס כך שאפשר לתאר את גודל הזעזוע מההתנהגות הפרועה של האדון ועל איך ניסה להוליך אותי שולל. חזרתי שוב למחלקה ופניתי למר... ושטחתי בפניו בקצרה את שארע והוא לקח את מס הטלפון שלי , הסביר לי באריכות את החוק הנוגע לפרגולות והבטיח לטפל בתלונתי המקורית, התנצל על התנהגותו של חברו ואף הודיע לי כי יצור איתי קשר לעדכן אותי מה נעשה בעניין (עד היום לא קיבלתי עדכון ממנו). ברצוני כי תלונתי על מר ... תחקר עד תום, (כולל בדיקה של מצלמות האבטחה אם ישנן וכל בדיקה אחרת) לא יכול להיות שבבניין העיריה בשנת 2016 ישבו פקידים או מהנדסים ויתנו לאזרח להבין כאילו הוא נמצא בתקופה חשוכה שבה פקידי ציבור יפעלו כאילו יש להם אינטרסים אישיים ויד רוחצת יד כי זה בדיוק הרושם שנשאר לי מהמפגש התמוה הזה . לא רק שקיבלתי מידע סותר ושגוי אלא גם דיברו אליי בזלזול , בגסות והתעלמות".

תלונה מוצדקת. מנהלת אגף רישוי ופיקוח על הבנייה קיימה שיחת בירור עם העובד בה הובהר לו כי התנהלותו, במקרה זה, הייתה לא ראויה ולא שירותית. הפונה הוזמן לפגישה בה הובעה התנצלותנו על אופן המענה וכן ניתן לו מענה לשאלותיו.

10. פנייה 219845-16 מתאריך ה- 28/08/16, פנייה שלא טופלה בשל תקלה במערכת ומענה לא ראוי של נציגת המוקד

"אתמול 16.8.25 יום ה' שהוא יום פינני זבל גינה, האשפה לא פונתה. בשעה 16:30 פניתי למוקד העירוני והודעתי על כך. נפתחה פנייה. האשפה לא פונתה. הבוקר 26.8 פניתי שוב למוקד בשעה 8:30. המוקדן פתח פנייה נוספת ואמר שאין מערכת ממוחשבת ולכן הוא לא יכול לראות את הפנייה מאתמול. בשעה 10:20 לאחר שהאשפה עדיין לא פונתה, התקשרתי שוב המוקדנית הסבירה לי שוב שאין מערכת ממוחשבת והיא לא רואה את הפנייה שלי והיא פותחת פנייה נוספת. כשהערתי לה שהתירוץ הקבוע של המוקד בזמן האחרון הוא- אין לי מערכת, היא ענתה- תתלונני לדב צור ראש העיר. אז אני בהחלט מתלוננת, על הטיפול בתלונה וגם על המענה במוקד העירוני".

תלונה מוצדקת. אכן הייתה תקלה במערכת הממוחשבת. מנהלת המוקד האזינה לשיחה, הזמינה את המוקדנית לבירור בו חודדו בפניה הנהלים וכיצד ראוי היה לנהוג במקרה זה. נשלח מכתב התנצלות לפונה.

11. פנייה 16-219867 מתאריך ה- 28/08/16, עיכוב במענה נציגי אגף הגבייה בחברה לביטחון וסדר ציבורי

"אני פונה אליך לאחר שכמעט נואשתי מלקבל שירות והתייחסות מהחברה לביטחון וסדר".
במגעים (יותר נכון בניסיונות שלי) עם החברה לביטחון וסדר"צ אני מרגיש כעני המחזר על הפתחים ולא כאזרח הזכאי לקבל שרות המניח את הדעת ובזמן סביר.
קשה לי להימלט מהתחושה שמדובר פה בשיטה עבודה הגורסת כי התעלמות מתמדת מפניות אזרחים תוביל בסופו של דבר לכך שהפונה יתייאש מן הסתם וישלם את הדוח".

תלונה מוצדקת. מנהלת המחלקה המשפטית שוחחה עם הפונה והעבירה את בקשתו להישפט לתובעים. נשלח לפונה מכתב התנצלות.

12. פנייה 16-223092 מתאריך ה- 31/08/16, אופן המענה של מוקדנים במוקד העירוני

"ביום ג', 30/8/16, שעה 23:42, הוגשה על ידי תלונה, במוקד ראשון לציון, בגין חבורת ילדים שמפריעה מאוד והורסת את הגן ברח' הבן הראשון 9 ראשל"צ.
הבקשה התקבלה ונאמר לי כי הנושא יטופל. לאחר המתנה, יצרתי קשר נוסף עם בחורה בשם... , שטענה כי יחול עיכוב ויש צורך להמתין, על אף שנאמר לה כי מדובר בהמתנה שאינה סבירה.
התקשרתי בפעם השלישית, שוב, שוחחתי עם... והתעקשתי לשוחח עם הממונה עליה, שאת שמו אני זוכרת. בשיחה עמו, לא קבלתי סיוע ועזרה.
בשל כך, התקשרתי למוקד משטרה והעברתי להם את הטיפול. בשעה 24:29, הגיעו הפקחים ופזרו את החברה.
לצערי, אני נתקלת באטימות מוחלטת, משפטים שיוצאים מהקשרם על מנת להצדיק את הניהול הכושל, דבר שאינו מקובל עלי כלל. יחד עם זאת, תגובתם של... והממונה עליה, אינם מעידים על יכולת תקשורת עם התושבים, זלזול מוחלט וחוסר רצון לסייע.
אני חושבת שאנשים מסוג זה אינם יכולים לתת מענה לאוכלוסייה שזקוקה להם ובוודאי הייתי מצפה לריענון נהלים לגבי הצורך לנהל שיח מכובד.
מאחר שאנו תושבי ראשון, משלמים מיסים כנדרש, ולא מאחרים, תפקידם של העוסקים בנושא, למגר את התופעות של ילדים שנמצאים בגינה ומפריעים מאוד ולתת את השרות המידי, בזמן סביר ולא לאחר המתנה של 40 דק. אם אינם מסוגלים לעמוד בדרישות אלו ואינם יודעים לנהל שיח, מקומם אינו בשירות התושב".

תלונה מוצדקת. בעקבות האזנה לשיחות בוצעה שיחת ברור עם המוקדנים והובהר אופן המענה המצופה. נשלח מכתב התנצלות לפונה בו צוין זמן התקן לפניות מסוג זה כמו גם תיעודן המשימות אותו מבצעים פקחי החברה לביטחון וסדר ציבורי.

13. פנייה 16-232864 מתאריך ה- 11/09/17, התנהגות שומר "גן המוסיקה" בעקבות הכנסת בעל חיים למתחם

"טיילתי עם הכלב שלי בגן המוזיקה - קשור ברצועה באזור הדשא כמו שרוב המבקרים עושים.
השומר שמסתובב בגן בשעות האלה הגיע להעיר לנו כי אסור להיות עם הכלב על הדשא. קמנו ישר ורצינו להתקדם לכיוון היציאה. בעודי חוצה את הרחבה הוא מגיע אליי בריצה תוקפנית ומתחיל לצעוק. חשתי בחוסר ביטחון מוחלט וצורך לברוח שמא יתחיל לתקוף באלימות.
הוא המשיך לצעוק ווידא שאני יוצאת מהגן.
רוצה להגיד שבעיני מדובר במקרה מזעזע בו אני מרגישה חוסר ביטחון בתוך מקום שנחשב יחסית לבטוח ומותקפת ללא כל סיבה מוצדקת ע"י "שומר" שיכל גם להתנהג באלימות".

תלונה מוצדקת בחלקה. שילוט האוסר הכנסת בעלי חיים למתחם המרכזי בגן המוסיקה מוצב בצורה ברורה בכניסות לגן, ומשכך פעל השומר התאם להוראות. באשר לאופן המענה אמנם מדובר בשומר ותיק ומסור, אולם הוא נקרא לברור וחודדו בפניו ההנחיות באשר למענה השירותי המצופה. נשלח מכתב התנצלות לפונה.

14. פנייה 16-236591 מתאריך ה- 14/09/17, אופן מענה של מפקח מאגף רישוי ופיקוח על הבנייה בעת קבלת קהל

"אתמול הגיעה חמותי, למחלקת פיקוח על הבנייה, לוודא שלדירה שברצונה לרכוש יש ט' 4. קיבלה אותה בסבר פנים יפות גברת ... וסייעה לה מקצועית, זאת על אף שהשאלה עסקה באזור שאינו בתחום אחריותה הישיר. גם בהמשך היום, כאשר אני התקשרתי למחלקה לצורך המשך בירור (שאגב העלה שאי הבהירות מקורה בטעות ברישום התאריכים על גבי ההיתר ולא בחוסר הבנה שלי), המשיכה לסייע בחיך ובמקצועיות ועשתה לתחושתי מעל ומעבר לחובתה על מנת לסייע. וזה הורגש!

הבוקר, התקשרתי להמשך בירור אצל ... שהנכס נמצא באזור אחריותו, ונענתי באופן לא מקצועי, חצוף ומזלזל. ראשית קיבלתי תשובה מוטעה (נאמר לי שאין טופס 4, ובהמשך לאחר שאמרתי שאני מחזיק אותו בידי השתנתה התשובה ונענית שהופק), זאת יחד עם סגנון חצוף ומזלזל (חבל שאת הטון בדיבור קשה להעלות על הכתב...). המדובר בבית אשר בטופס 4 שלו רשום שיש לגביו 2 היתרים. הסברתי ל... שבידי רק היתר אחד ונחוץ לי גם השני. כל תחינותיי והסבריי שאתמול ביקרתי במחלקה ואי ההבנה לא נובעת כלל מטעות שלי, לא הועילו, ונענית שוב ושוב בתשובות של: "זה לא תפקידי", "אתה מעייף", "תבוא לפה". הסברתי גם שאני מכיר את אתר האינטרנט די טוב וגם בו אני לא מוצא את הנדרש, אבל נענית שלדעתו זה כן מופיע באתר אבל הוא לא מוכן לבדוק זאת.

מדהים כמה צריך להתחנן ולהתרפס בפני הפקיד הנכבד (התחננתי והתרפסתי ככל יכולתי), על מנת שיואיל לפקסס לי מסמך (עמוד וחצי), שתוך כדי שיחתנו הטלפונית הוא מביט בו בעיניו על מסך המחשב, מבין שקיימת בנושא אי בהירות, מבין שכבר אתמול ביקרתי במחלקה, אבל לא מוכן לעשות את הטיפה על מנת לסייע. אני ממש הרגשתי שמהייסורים שלי הוא נהנה...

אני מבקש להתלונן על היחס הנוראי של ובאותה נשימה להבדיל אלפי הבדלות לצייץ לשבח את היחס והגישה והמקצועיות של לילך.

לקראת ראש השנה, כילידי העיר ותושב העיר, אני מאחל לעירייה שהפנים שלה כלפי התושבים יהיו תמיד ברוח של לילך..".

תלונה מוצדקת. מנהלת האגף קיימה שיחת בירור עם העובד בה חודדו בפניו הנהלים באשר לאופן המענה המצופה. בנוסף, מנהלת האגף שלחה מכתב התנצלות לפונה.

15. פנייה 16-255311 מתאריך ה- 06/10/16, באשר לאופן המענה של עובדי קנטרי 360 מערב

"שמי ... והייתי מנויה אצלכם בשנה שעברה עם שני ילדי בן 6 ובן 3. נשאה לי כרטיסיית אורח ללא תוקף ותאריך ביום ראשון 25/9 הגעתי לקאנטרי בשעה חמש אחה"צ על מנת לבלות כשעה וחצי עם ילדיי בבריכה ולשוב הביתה. לסיים את הקיץ מה שנקרא.

היו ברשותי שני כרטיסים אדומים (כמצ"ב עד 31/3/17) ורציתי לנקב עליי ניקוב אחד מתוך הכרטיסייה שהתקרבתי לקבלה הייתה הגברת ... עם הגב אליו ושוחחה עם חברתה לקבלה. שהואילה בטובה להסתובב אליי אמרה לי זה לא בתוקף והמשיכה בשיחת החולין שלה שביקשתי להסביר מדוע זה לא מתקבל כי לא מצוין תוקף אמרו לי שנשלחה הודעה למנויים.

מעולם לא קיבלתי שום הודעה כזו היו לי שם 4 ניקובים ביקשתי לאפשר להיכנס הפעם ולהשאיר את הכרטיסייה כי כבר הגעתי עם הילדים, עומדים ליד בבגד ים וגלגל מאזינים לשיחה ורוצים להיכנס. לא הגעתי עם ארנק.

מנהל המשמרת תורן ... גם הוא היה לא נחמד בלשון המעטה ואמר לי חד משמעית – "אני יכול לעזור לך רק בגריסה של הכרטיסייה" יחס כזה מחפיר ומביש אל מול ילדיי לא נתקלתי הרבה זמן. חוסר אנושיות ושירות מתחת לכלל ביקורת. בטח לא מקאנטרי המנוהל על ידי החברה העירונית וחרט על דגלו קאנטרי לכל המשפחה ושירות ללא תחרות.

כמוכן שיצאתי בוכייה מהמקום יחד עם שני ילדים בוכים שביקשו לבלות שעה בבריכה. מצרפת גם מייל של תלונות הציבור מאחר ואיני בטוחה שהמייל של מר ... אכן תקין. כי גם שביקשתי להתלונן זרקו לי פתק כחול שאמלא שם את תלונתי. שביקשתי כתובת לפנות נתנו לי את המייל של אפילו אייתו לי בזלזול את שמות ... תוך כדי צחקוקים ביניהם כאומרים "גם ככה תלונתך לא תגיע ליעדה".

תלונה מוצדקת בחלקה. מנהל הקנטרי פרסם בפייסבוק, באמצעות מסרונים ובשילוט ברחבי המתחם הודעה למנויים באשר לתוקפן של הכרטיסיות. מאחר ותוקפה של הכרטיסייה אותה הציגה הפונה פג, לא ניתן היה לאפשר לה כניסה. עם זאת, אופן המענה של עובדי המקום לא היה ראוי ועל כך התנצל מנהל המקום לאחר בירור הנושא. נשלח מכתב התנצלות לפונה.

16. פנייה 16-270693 מתאריך ה- 26/10/16, בנוגע להתנהגות צוות הצהרון בבית הספר משור הנוף

"הבוקר בשעה 07:30 הגענו למתנ"ס מישור הנוף בני ואני לפעילות בקיטנה/צהרון משעות הבוקר. השער החיצוני היה פתוח וגם דלת הכניסה למבנה. המקום היה ריק, חשוך, לא מאוורר וללא נוכחות איש צוות. בינתיים ילדים נוספים הגיעו, רובם ללא ליווי הורים ונכנסו למבנה. התקשרתי למפעילה לברר מה קורה שאמרה שהיא בדרך ואכן הגיעה כ-10 דקות אח"כ, כאשר בזמן הזה המשיכו להגיע ילדים למקום ונכנסו למתנ"ס לצערי ללא השגחה ובטח מבלי שמבוגר אחראי יסרוק קודם לכן את המקום אחרי שהיה סגור ימים רבים לרגל החג. הייתי ההורה היחיד במקום שכן לא יכולתי להשאיר את הילד ללא השגחה וכמובן עשיתי כמיטב יכולתי לאוורר ולהאיר את החלל. גם כשהגיעה המפעילה הסתבר שהיא תמצא במקום לבד עם כ-10 ילדים ללא שומר וללא יכולת לנעול את שער הכניסה למתנ"ס או אפילו את דלת הכניסה היות והמפתח היה אצל מפעילה אחרת בצהרון סמוך שבחט"צ. בלב כבד השארתי את בני היות וכבר הייתי באיחור למקום עבודתי בתל אביב. ניסיונות חוזרים להתקשר למנהלת הצהרון... ולמנהלת המתנ"ס... לא נענו. גם פניה לחברה העירונית עצמה לא ממש נענתה בזמן אמת למרות שהתעקשתי, והתבקשתי להשאיר טלפון שיחזרו אלי. כשעה לאחר שהשארתי את בני במקום השער עדיין היה פתוח ללא יכולת לנעול אותו. בהמשך הועבר המפתח והשער החיצוני ננעל.

רק בעקבות פניה טלפונית לפניית הציבור קיבלתי תגובה רשמית כלשהי ובשעה 17:10 חזרה אלי הגברת... האחראית על הצהרונים עם הצהרה מוטעית שהצהרונים אמורים להיפתח רק ב- 08:00 בבוקר ולא מבינה בעצם על מה אני בכלל מתלוננת. לצורך הבהרה הפעילות בצהרון הנדון מתנהלת בין השעות 07:30-16:00. כפי שהסברתי בהמשך לגבי... אני מתלוננת על כך שמבחינתי החברה העירונית נכשלה כישלון מוחלט לתת לי כתושבת העיר המשלמת מיסים את השרות לתושב אותו היא צריכה לספק. היא נכשלה בכך שאני בתור הורה עובד לילד בבית ספר יסודי איחורתי היום לעבודה בגלל שירות לא טוב. היא נכשלה בכך שהילד שלי הושאר הבוקר בסביבה שאינה לגמרי בטוחה בשבילו. היא נכשלה בכך שמנעה מהתושבת משלמת מיסים שקט נפשי שילדה נמצא במקום בטוח. היא נכשלה בכך שאף אחד מבעלי התפקיד בחברה העירונית האחראיים על הפעלת הצהרון הנדון לא ענה לפנייתיה החוזרות של אימא מודאגת והתעלמו ממנה עד שהגיעה תלונה טלפונית בפניות הציבור. היא נכשלה בזה שאין לה פיקוח הולם על מפעילי הצהרונים ועל איכות הצהרונים שהם מפעילים דבר שגרם להברחתם של ילדים והורים רבים מהצהרון הנדון, זאת למרות המחיר הלא מבוסס שההורים נדרשים לשלם לחברה העירונית כל חודש. לצערי זו אינה הפעם הראשונה שאני כאימא נתקלת בהתנהלות לא תקינה בצהרון זה ולמרות פניות בעבר מצד הורים לא נעשה דבר, מקווה שזו תהיה האחרונה.

בסיכומי של דבר אני תושבת עיר שמאוד מאוכזבת מהשרות שקיבלתי מגורמי העיריה שאמורה לתת לי ולתושבי העיר כדברי ראש העיר ".....את המצוינות, השקיפות ואיכות השירות בראש מעייננו ולעשות ככל יכולתנו לקדם את העיר.....".

איכותה וחוזקה של עיר ניכרים באיכות השירותים שהיא מעניקה לילדיה. דיבורים והבטחות לא עושים את העבודה. היום הרגשתי שלעיר שלי לא ממש אכפת מילדיה וחבל. ובתור אימא לרגעים הרגשתי ממש חסרת אונים מול חוסר אכפתיות ואטימות. לילדי העיר בכלל וילדי מישור הנוף בפרט מגיע שיהנו מצהרון איכותי ובטיחותי בפיקוח העיריה, ולהוריהם מגיע שקט נפשי בזמן שהילדים נמצאים שם".

תלונה מוצדקת. העובדת שמפעילה את הצהרון אכן איחרה בכ- 10 דק' משום שלא הרגישה טוב ואף התנצלה בפני האם. בשעה 8:30 הגיעה עובדת נוספת שנעלה את השער והן עבדו יחד עד השעה 16:00. ככלל, צהרוני החברה פועלים בין השעות 08:00-16:00. כמחווה להורים החליטה מנהלת הצהרון להקדים את שעת הפתיחה במוקדים שלה. נשלח מכתב התנצלות לפונה.

17. פנייה 16-271233 מתאריך ה- 26/10/16, אופן מענה של עובד באגף קיימות וסביבה

"ב-18/10 פניתי באפליקציה של העירייה לגבי ארובה שפולטת עשן שחור קרוב לשכונת נעורים בראשון לציון. היום התקשר אלי רכז פניות של היחידה הסביבתית בעירייה ושאל שאלות לא מקצועיות ולא תקינות.

דבר ראשון, הוא שאל "מי את ואיך את קשורה לעניין?" - כאילו שלהיות תושבת העיר או אזרחית המדינה זאת לא סיבה מספיק טובה לפנות לגורם מטפל כנתקלים בזיהום אוויר. לאחר מכן, התברר שלא היה מודע לכך שצרפתי תמונה לפנייה שלי ולמעשה התעקש איתי כמה פעמים שאין תמונה כזאת, עד שהצליח למצוא אותה.

לאחר שהסברתי לו שהארובה פלטה עשן שחור הוא אמר לי - "ולמה זה בעיה שנפלט עשן שחור?" וגם "כל עסק שאולי מבשל משהו יפלוט עשן שחור". נאלצתי להסביר לו שכיום קיימים אמצעים טכניים למנוע פליטת זיהום ישירות לאוויר כמו מסננים, שנועדו לקלוט את הזיהום הכבד, גם כאשר יש צורך לבצע

שריפה בבית עסק, כדי שלא יגיע לאוויר, ושמצופה מהעירייה לא לתת רישיון לבצע איזושהי שריפה ללא טיפול מתאים.

לאחר מכן שאל אותי למי שייכת הארובה - כאשר כמובן זה עניין שהיחידה הסביבתית צריכה לבדוק! אין ביכולתי לבצע תחקור ולעלות על גגות שלא בבעלותי ולבדוק למי ארובה שייכת או לא שייכת!!

מעבר לכך ניסה להגיד שמדובר בארובה שנמצאת באזור התעשייה הישן, ולכן זה לגיטימי שיהיה שם זיהום - וזאת למרות ששכונת מגורים נמצאת באזור סמוך. וכמובן שפליטה מארובה מאפשרת הסעה של הזיהום למרחקים גדולים יותר.

ככלל ההתייחסות של הרכז הייתה לא מקצועית ונראה שהשאלות נועדו להתחמק ולסגור את הפנייה ללא טיפול. אני מצפה מהיחידה הסביבתית על כלל עובדיה להיות בעלי הכשרה מתאימה ובעלי יושרה ומחויבות לעיר נקייה מזיהום. אני מבקשת לבדוק כיצד ייתכן שעובד ביחידה הסביבתית כל כך חסר היכרות עם נושאים סביבתיים וכל כך מוטה לסגירת פניות במקום לחקירה וטיפול מעמיק שלהן.

תלונה מוצדקת בחלקה. מנהלת האגף בדקה את אופן הטיפול בפנייה ומצאה כי זו טופלה בהתאם להנחיות והנהלים. בוצעו מספר סיורים ללא ממצאים חריגים, ולפיכך אין אפשרות לפעול מול בתי עסק. עוד נמצא כי בהתאם לחוק בהפעלה ראשונית ניתן לפלוט עשן שחור לזמן מוגבל. נשלח לפונה מכתב התנצלות ובו פירוט של נוהל עבודת העירייה במקרים מעין אלה.

18. פנייה 16-282446, מתאריך ה-07/11/16, אופן המענה של אדריכלית העיר

"ברצוני להפנות את תשומת לבכם להתנהגות לא הולמת והלא שירותית של הגברת ... בביקורה אצלי בבית בכדי לבחון את האפשרות של התרת חריגת בניה. לאחר שנה של המתנה לקבלת אישור היתר בניה חריגה עם עוגמת נפש של בירוקרטיה. הסכימה הגברת להגיע למעוני ולבחון את הדרישה לחריגה מבחינה אדריכלית.

לאחר ניסיונות שכנוע של טובים מבכירי העירייה ואדריכל מהשורה הראשונה ששכרתי את שירותי, קיבלה הגב' ... החלטה שלא לאשר את הבקשה. למרות האכזבה, אני מקבל את החלטתה חרף דאגתי שבוצעה משיקולי אגו ולא בוצעה משיקולים ענייניים. תלונתי היא על האמירה בעלת עזות המצח "קבל עם ועדה" בחוסר בושה ש"אנחנו מבזבזים את זמנה ואני כבר נתתי את תשובתי" בבחינת הלבנת פנים ברבים, יצאה בעזות פנים שלא ראיתי זמן רב מול נוכחים מבוגרים שהיו בביתי.

עלי לציין, שלא מספיק שהתושב ממתין זמן רב בכדי לקבל היתר בנייה מבזבז משאבים רבים (הוצאות אישורים, כספים רבים למכביר בכדי להגיע ליום המיוחל שאולי יקבל את האישור הוא עוד צריך לספוג מהגב' ... קיתונות של אמירות מתנשאות. הגב' ... צריכה לדעת שההתנהגות שלה ממאיסה את השירות במינהל הציבורי ובפרט לנוכח הבירוקרטיה המסובכת של קבלת ההיתרים, לא מן הסתם תושבים מתייאשים מן ההליך ועושים ככל הישר בעיניהם בגגותיהם. אני ממתין שנה להיתר בניה, והגב' ... ביקרה אצלי בסך הכל רבע שעה וברוב חוצפתה היא טוענת לבזבז זמן שלה".

תלונה מוצדקת. מהנדס העיר שוחח עם האדריכלית וחדד בפניה את אופן המענה המצופה בשיחה עם תושבים. נשלח לפונה מכתב התנצלות.

19. פנייה 16-301350 מתאריך ה-29/11/16, אופן מענה של נציג אגף הגבייה בחברה לביטחון וסדר ציבורי

"במקרה שכזה באמת שעדיין לא נתקלתי בחיי והחלטתי לשתף את העניין אתכם מכיוון שאני סומך עליכם שתטפלו בכך. חייגתי לתומי לעיריית ראש"צ למחלקת חניה לקבל שירות בסיסי בבירור עניין מסוים, לאחר השיחה הראשונה שבה קיבלתי שירות בנימה אדישה משהו נזכרתי שאני צריך שוב פרט מסוים וחייגתי שוב.. והבחורה- פשוט כך וללא שום סיבה הניחה את השפופרת בצד ולאחר מכן ניתקה לי את הטלפון שוב ושוב בפרצוף. מדהים. לאחר כשלושה מקרים רצופים שכאלה החלטתי להקליט. שימו לב שבבירור לא מדובר בתקלה. מדובר בבן אדם שאסור שישב בתפקיד של שירות אל מול אזרחים ואני אישית חושב שאסור שבכלל יישב בעירייה כלשהי בתפקיד כלשהו. תקשיבו להקלטה, שפטו בעצמכם, אתם מוזמנים בחום גם להקשיב לשיחות המוקלטות מהצד שלכם ואני מאמין ומקווה שתפעילו שיקול דעת בהתאם. השיחות בוצעו ביום שני 28 לנובמבר 2016 בין השעות 17:00 ל-18:30. למרות ההלם והאכזבה מה"שירות" של אותה עובדת עיריית ראש"צ אני בטוח שמדובר במקרה נקודתי, אני שמח לעזור לכם במשוב לגבי אדם שכזה ומודה לכם עובדי העירייה הנכבדים מראש על הטיפול בעניין. אשמח לקבל מידע כאן במייל לגביי מה שהחלטתם לעשות בעניין ואעקוב בקפידה".

תלונה מוצדקת. העובדת זומנה לשיחת בירור בה הובהר לה אופן השירות המצופה. נשלח לפונה מכתב התנצלות.

סיכום ותודות

יחידת פניות הציבור מהווה נדבך חשוב בקשר של תושבי העיר, בעלי העסקים והמבקרים בה עם העירייה. היחידה מייצגת את הפונים בפני יחידות העירייה השונות ומטפלת בשאלות, הבהרות, הצעות, תודות ותלונות בכל תחומי העשייה העירונית כמו גם כמקור למענה ולהכוונה מקצועית לפרנטים ביחידות המקצועיות.

עיריית ראשון לציון רואה חשיבות רבה במתן שירות איכותי ויעיל לכלל לקוחותיה מה שמהווה את הזרז לפעילותה של יחידת השירות העירוני. שיפור תהליכי עבודה, הטמעת מערכות טכנולוגיות מתקדמות והכשרה של כלל נותני השירות הם חלק מתהליך רחב שנועד לשפר את המענה לכלל הלקוחות.

אנו עושים את עבודתנו מתוך מחויבות ורצון להוביל שיפור וחדשנות ברשות.

תודות,

תודה למר דב צור, ראש העירייה, שמציב את השירות והתושב במרכז, שואף לשיפור מתמיד בחוויית השירות ודורש מהמנהלים והעובדים שינהגו גם הם כך.

תודה לגב' לימור גור, ח"מ ומחזיקת תיק שירות עירוני, על תרומתה לקידום והטמעת תפיסת השירות בארגון.

תודה למר פרנקו גונן, מנכ"ל העירייה היוצא, על התמיכה היומיומית בהטמעת תהליכי השירות בארגון.

תודה למר חיים גליק, מנכ"ל העירייה, על הפעילות הנמרצת בהטמעת ושילוב מערכות טכנולוגיות מתקדמות.

תודה למנהלים ביחידות השונות, במוקד העירוני, במינהלות שיל"ת (שירות לתושב) ולרפרנטים, שרואים את האדם בכל פנייה ומטפלים בו מתוך אחריות אישית.

תודה מיוחדת לעובדות היחידה לפניית הציבור העושות עבודתן באחריות ובמסירות אין קץ מתוך תחושת שליחות.