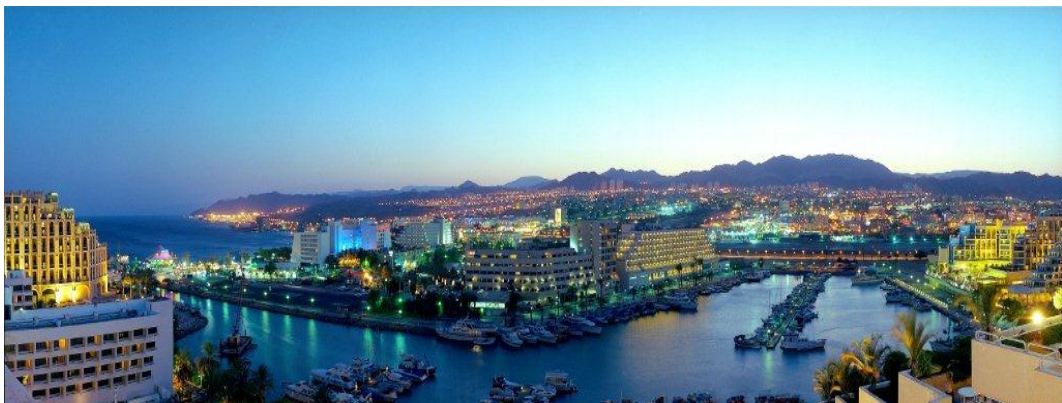


עיריית אילת
 המחלקה לפניות הציבור
 וחוק חופש המידע



תש"ס - תשע"ד
 1949 - 2014

דו"ח מסכם לשנת 2013
תלונות ופניות ציבור



עיריית אילת
המחלקה לפניות הציבור
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
 1949 - 2014

תוכן עניינים

3	דבר הממונה
4	על המחלקה ונתונים
9	גרפים
17	דוגמאות
34	חוק חופש המידע

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

מבוא - דבר הממונה

הדוח השנתי של הממונה לטיפול בתלונות ופניות הציבור, מוגש כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

הדו"ח כולל שלושה חלקים מרכזיים. חלקו הראשון הינו פרוט סוגי הפניות ונתונים מספריים, החלק השני כולל אופן התפלגות הפניות וחלקו השלישי כולל מבחר דוגמאות של פניות, תלונות ובקשות, מכל אמצעי התקשורת המוצעים.

הצגת הנתונים נועדה לשמש את הנהלת העירייה ואגפיה בכל הקשור לסוג הפניות ועל מנת שיוכלו לשפר את איכות השירות.

על הנהלת העירייה, אגפיה ומחלקותיה להפנים את המושג שירות, להמשיך לשקוד ולפעול לתיקון הליקויים שנמצאו, תוך שאיפה מתמדת לשיפור איכות השירות.

המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע, המהווה חלק בלתי נפרד מפעילות העירייה, משמשת גורם המסייע לתושבים ולפונים בפתרון בעיות הקשורות בתחום הטיפול העירוני ולעיתים קרובות אף בפתרון בעיות וקשר עם גורמים שונים בעיר.

פונים רבים נעזרים באתר העירייה והפייסבוק על מנת להפנות פניות ו/או תלונות, כך ניתנת האפשרות לפונים מהארץ ומחו"ל לפנות בקלות יתרה. חשוב להדגיש כי הפונים מצפים שבדרך זו תינתן תגובה מהירה יותר.

המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע, מטפלת גם בבקשות לקבלת מידע על פי חוק חופש המידע התשנ"ח - 1998, חוק המקנה לכל אזרח ישראלי או תושב, הזכות לקבל מידע מהרשות הציבורית, בהתאם להוראות החוק. בקשות לקבלת מידע הן עניין משפטי המקנה למבקש זכות לעתור לבית המשפט באם אינו מקבל תשובה תוך 30 יום מיום הגשת הבקשה, עתירה אשר עלותה הכספית לרשות הינה גבוהה ומיותרת. **יודגש כי גם בשנה זו לא הוגשה כל עתירה כנגד העירייה.**

על המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע, לעשות מאמצים לקבל תשובה - מידע מבוקש וכל תשובה אחרת מהמחלקה הרלוונטית, בכל פניה ו/או בקשה המגיעה לשולחנה, הן פניות ותלונות ציבור והן פניות מתוקף חוק חופש המידע, זאת על מנת לתת שרות הולם ועוד יותר מכך שלא לעבור את מניין הימים הקבועים בחוק.

מגי שיש

מנהלת המחלקה לפניות הציבור
וחוק חופש המידע

ת.ד. 14 אילת 88100
P.O.B. 14 EILAT 88100

טל': (08) 6367383
פקס': (08) 6367006

עיריית אילת
MUNICIPALITY OF EILAT

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע

המחלקה לפניות הציבור מונה שתי עובדות, מנהלת המחלקה - ממונה על תלונות הציבור וממונה על יישום חוק חופש המידע - ועוזרת מנהלת המחלקה.

המחלקה עובדת בשיתוף פעולה עם המוקד העירוני, לשכת המנכ"ל, לשכת היועמ"ש, לשכת הדוברת, לשכת ראש העירייה וכמובן כלל אגפי העירייה ומחלקותיה.

עבודת המחלקה מאופיינת בשימוש נרחב בכל ערוצי התקשורת העומדים לרשות תושבי העיר ומחוצה לה.

הפניות הינן רבות ומגוונות ומגיעות לשולחן המחלקה בדרכים שונות. מכתבים שבאופיים הם תלונות ו/או פניות ו/או בקשות הנשלחים לראש העירייה, מכתבים הנשלחים ישירות למשרד פניות הציבור, פניות בדוא"ל דרך אתר העירייה או לדוא"ל האישי, פניות טלפוניות ופניות אישיות וכן דרך רשת פייסבוק של העירייה אליה מגיעות לעיתים גם פניות ותלונות ומועברות למחלקה לטיפול ומענה.

נתונים

פניות טלפוניות - בחלקן מועברות על ידי המוקד העירוני, לשכת ראש העירייה ולשכת מנכ"ל העירייה ומחלקות נוספות, רובן מגיעות באופן ישיר, או ישירות לקו הפנימי המפורסם גם באתר וידוע לתושבים או דרך ספר הטלפונים, או המרכזייה בה יש נתב שיחות המפנה ראשית למחלקה לפניות הציבור ורק אחר כך לשאר יחידות העירייה וכמובן ממקבלי שירות שכבר מכירים את המחלקה ופונים שוב ושוב ישירות למחלקה.
פניות טלפוניות - בשנת 2013, נרשמו **354 פניות טלפוניות**, לעומת **340 פניות בשנת 2012** (לא כולל פניות בנוגע למידע, שלא נרשמות כלל בתוכנה והן רבות).

פניות בכתב - (בדואר או בפקס) - המופנות לראש העירייה ומועברות למחלקה לפניות הציבור לבדיקה ומתן מענה ו/או מכתבים המופנים ישירות למחלקה לפניות הציבור - **סה"כ 299 מכתבים**, לעומת **230 פניות בשנת 2012**.

פניות בדוא"ל - דרך האתר או דרך דוא"ל אישי - **סה"כ 793 פניות**, לעומת **767 פניות בשנת 2012**.

פניות אישיות - יש הפונים באופן אישי (פרונטלי) ישירות למשרדי המחלקה או מתקשרים על מנת לתאם פגישה - **סה"כ 90 פניות**, בדיוק כמו בשנת 2012.

פניות בפייסבוק - 23 פניות שהיו באופיין פניות/תלונות עליהן השיבה המחלקה ישירות ואלה נרשמו בתוכנה. יודגש כי בסך הכל היו **114 פניות** מסוג זה דרך הפייסבוק, אך התשובה הועברה למנהל תחום האינטרנט על מנת שישב דרך הפייסבוק ולא דרך מייל הממונה. בשנת 2012 היו 36 פניות שנרשמו (בתקופה שבין 7/12 ל- 12/12).

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ בשנת 2013 נתקבלו במחלקה 1,559 פניות, לעומת 1,427 בשנת 2012, עליה של 132 פניות מסך כל הפניות, המהוות גידול של 9%. אם ניקח בחשבון גם את הפניות דרך הפייסבוק עליהן השיבה הממונה, אזי **סה"כ הפניות לשנת 2013 הן 1,673**, עליה של 246 פניות שהן **גידול של 17%**.

יודגש כי פניות רבות, בעיקר טלפוניות, כגון: קבלת מידע בלבד, ברורים לגבי מחלקות, ברורים לגבי שליחת ערעורים, אירועים וכו' וכן התייעצויות כאלו ואחרות של גורמי עירייה, אינן נרשמות ולפיכך לא מופיעות בדו"ח.

פניות מתקבלות גם מתושבים כאשר ראש העיר עונה במוקד העירוני - בהשתתפות סמנכ"ל העירייה, עוזרת ראש העירייה, מנהלת המחלקה לפניות הציבור, מנהל המוקד ו/או סגניתו ונציגי השירות. פרטי שיחות אלו נרשמים, תשובות ניתנות לעיתים על ידי ראש העירייה במעמד הפניה, פניות המצריכות בדיקה ו/או בירור, מועברות לבדיקת המחלקות ומענה ניתן על ידי מנהלת המחלקה לפניות הציבור ישירות לפונים.

פניות ותלונות מתקבלות גם במסגרת **ימי קבלת קהל** בלשכת ראש העירייה ומטופלות בהתאם.

סיוורים - סיוורים יזומים מתקיימים על ידי צוות הנהלה וכן סיוורים על פי בקשת תושבים.

שעת שידור ברדיו - פתוח לתושבים לשיחות עם ראש העירייה והמנכ"ל.

פייסבוק - אחראי תחום האינטרנט ומנהל אתר העירייה מתייחס/מגיב להערות בפייסבוק. פניות שבאופיין הן בקשות או תלונות, מועברות גם הן למחלקה לפניות הציבור (סה"כ לשנת 2013, 114 פניות/תלונות מסוג זה).

להבדיל מערים אחרות בארץ, אילת כעיר תיירות, מארחת מגוון רחב של אנשים, נופשים מהארץ ומחוצה לה. לעיריית אילת מגיעות פניות ותלונות ממבקרי העיר, בעיקר בנושאי חניה (דוחות), טיילת (דוכנים, ניקיון, רעש), אתרי בילוי, מחירים ועוד, מכתבים הנשלחים בדואר מופנים בעיקר לראש העירייה ומועברים למחלקה לפניות הציבור. ישנם מבקרים הנעזרים באתר האינטרנט של עיריית אילת ומפנים שאלות ותלונות בדוא"ל, עליהם מקבלים תשובות מהמחלקה לפניות הציבור.

המחלקה עושה הבחנה בין פניות שוטפות לבין פניות דחופות, הדורשות טיפול מיידי, התערבות ובחינת המחלקות השונות.

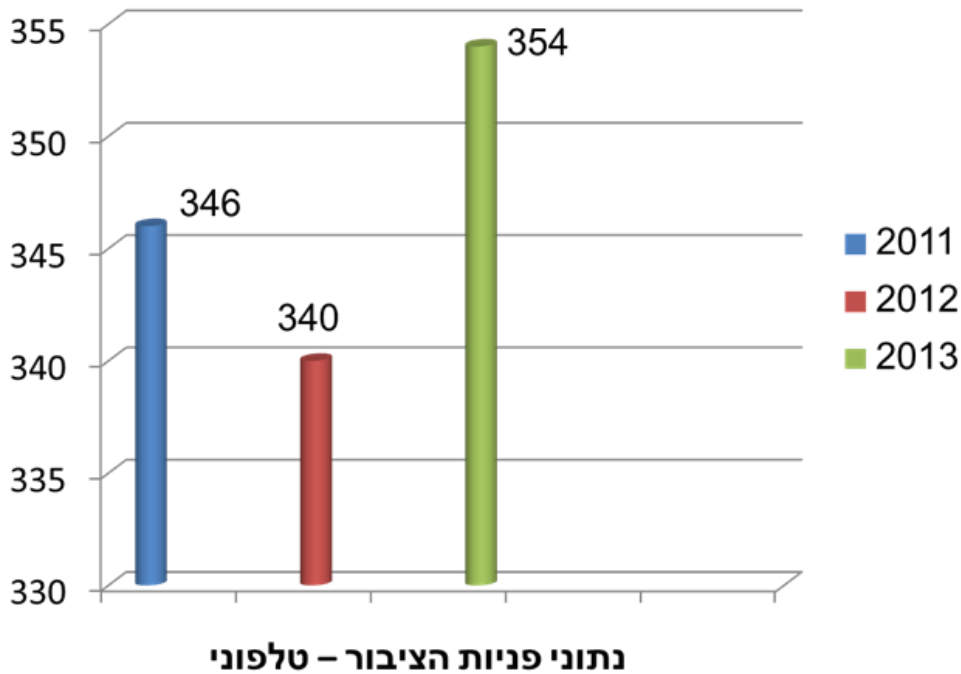
עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

נתוני פניות/תלונות ציבור השוואה תלת שנתית בפירוט לפי אופן הפנייה



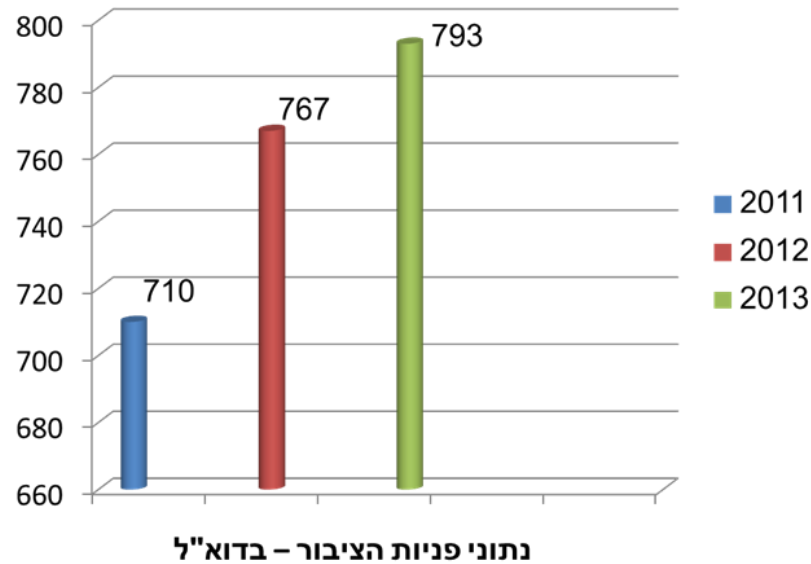
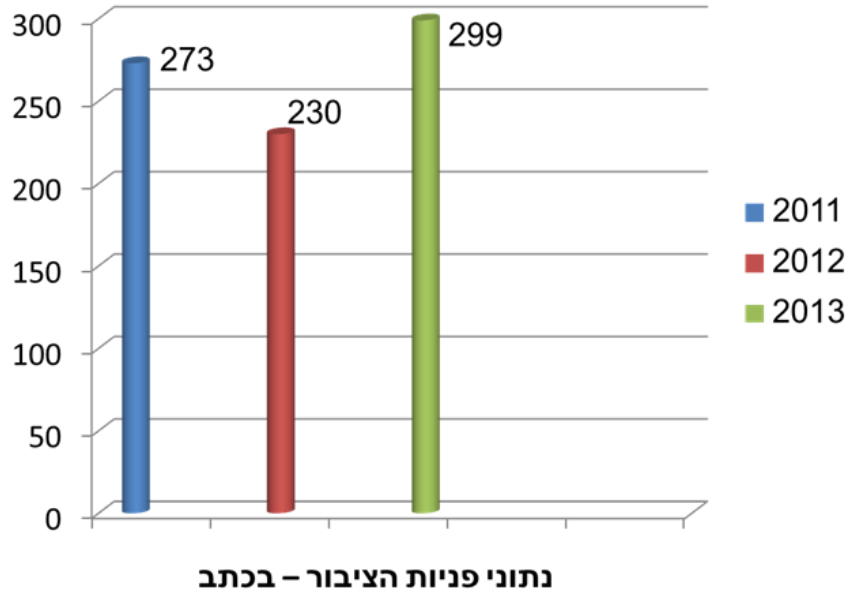
עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ס - תשע"ד
1949 - 2014



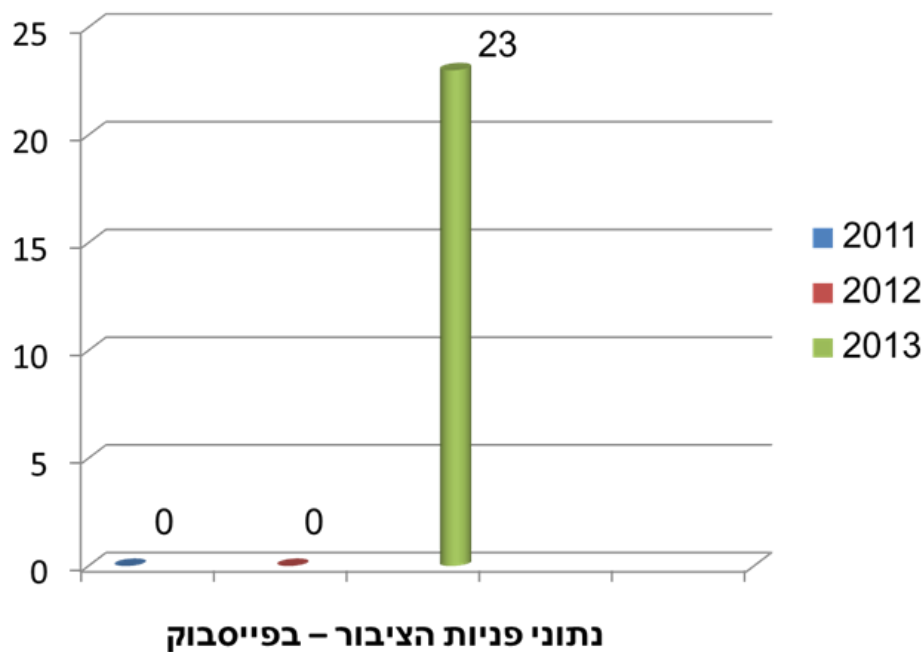
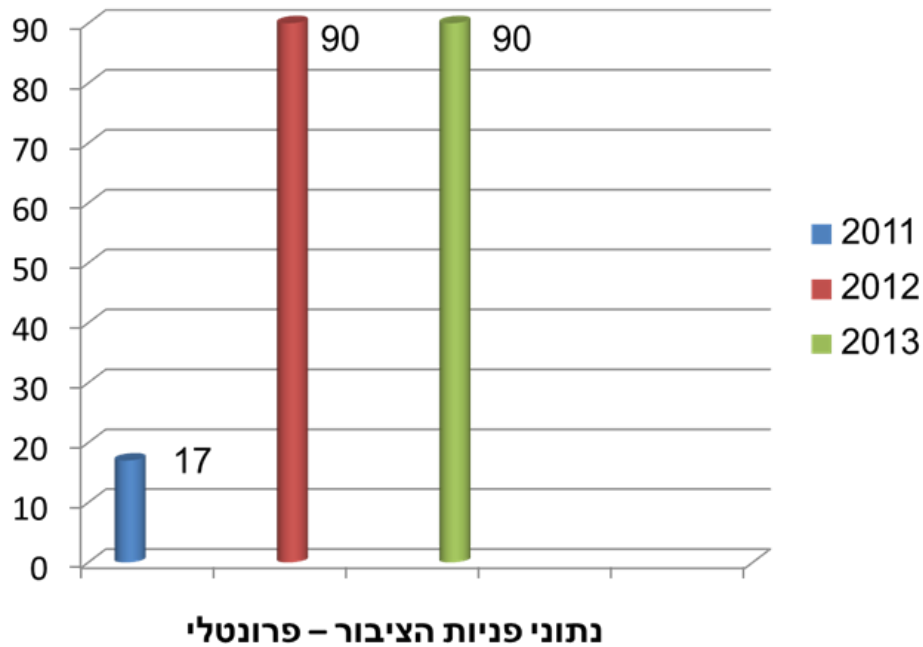
עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014



(סך הכל היו 114 פניות - ראה הסבר בסוף עמוד מספר 4)

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

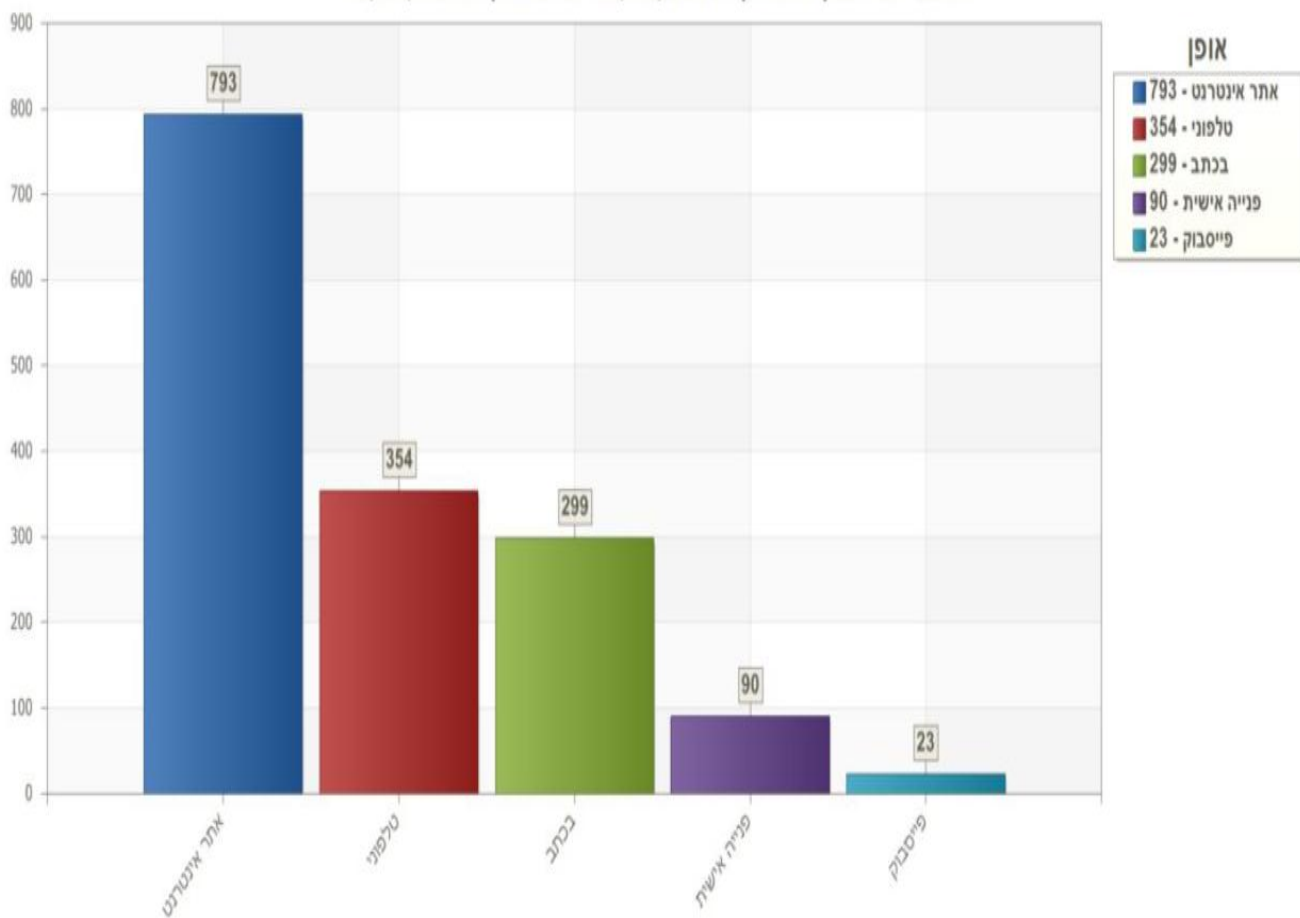
וחוק חופש המידע



תש"ס - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות 1,559 בחלוקה לפי סוג פנייה

פניות לפי אופן מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

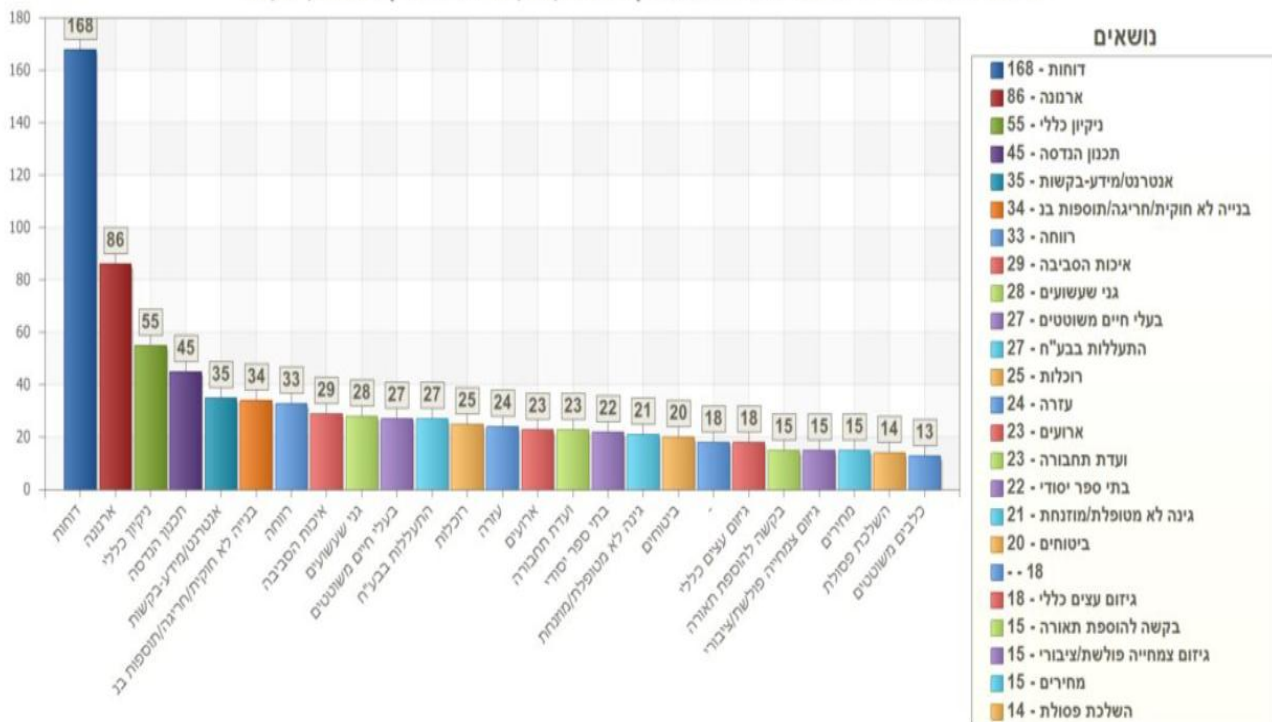
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות 1,559 בחלוקה לפי נושאים

פניות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

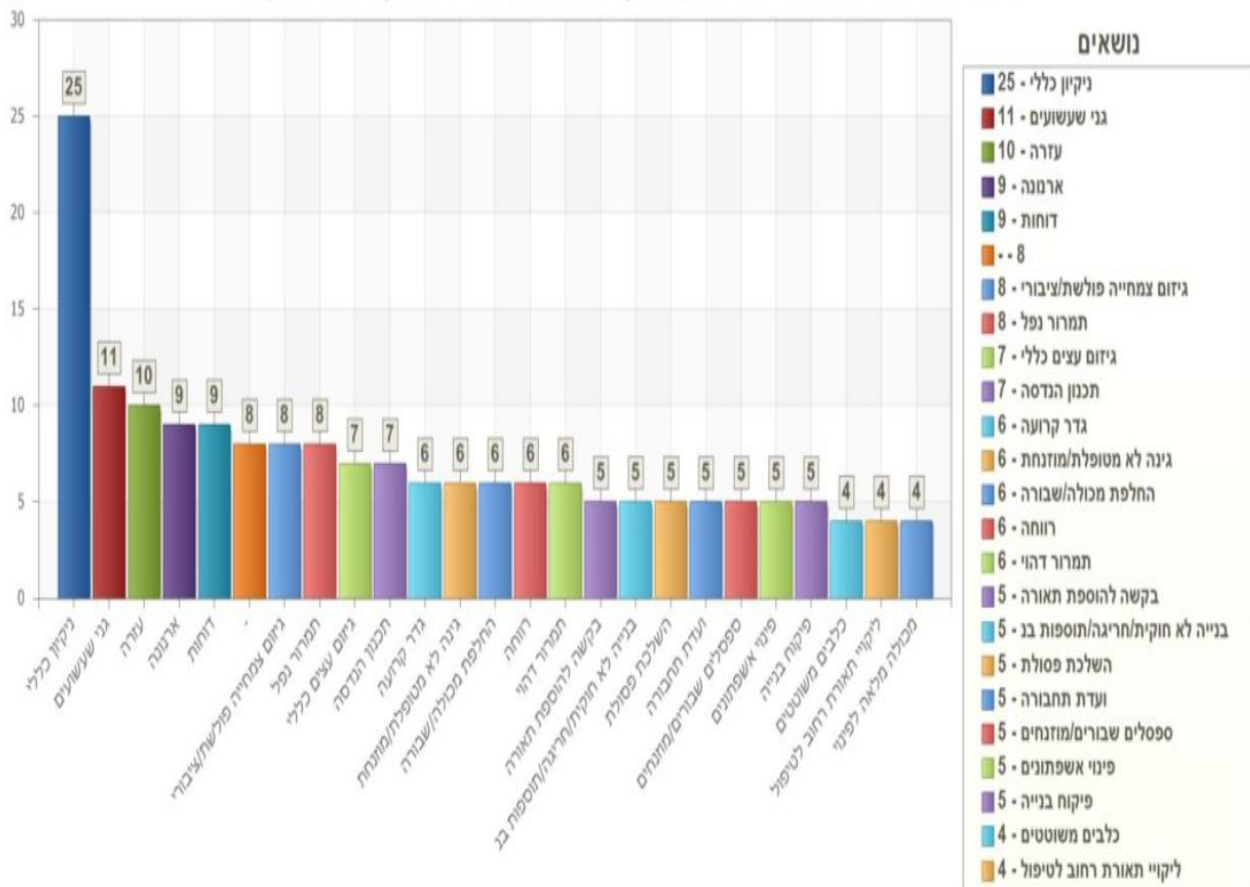
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות טלפוניות 354, בחלוקה לפי נושאים

פניות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

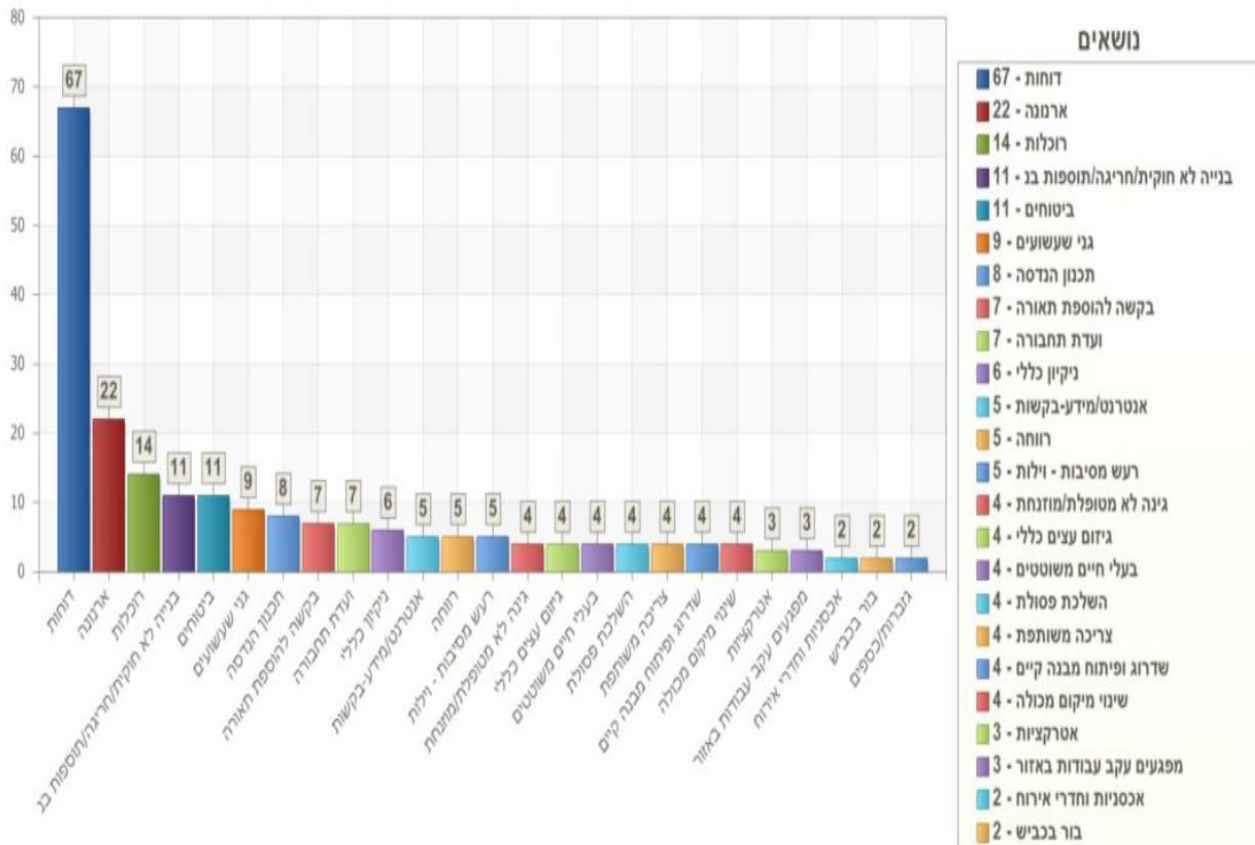
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות בכתב 299, בחלוקה לפי נושאים

פניות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

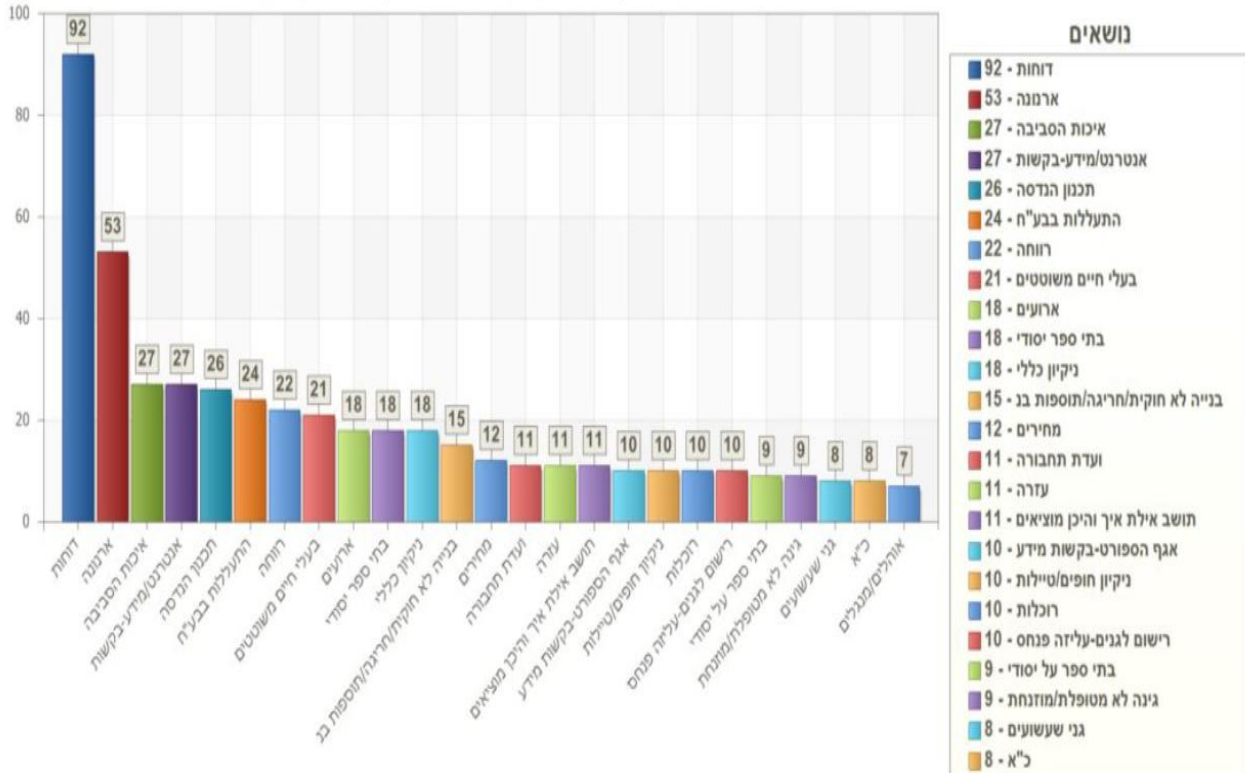
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות בדוא"ל 793, בחלוקה לפי נושאים

פניות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

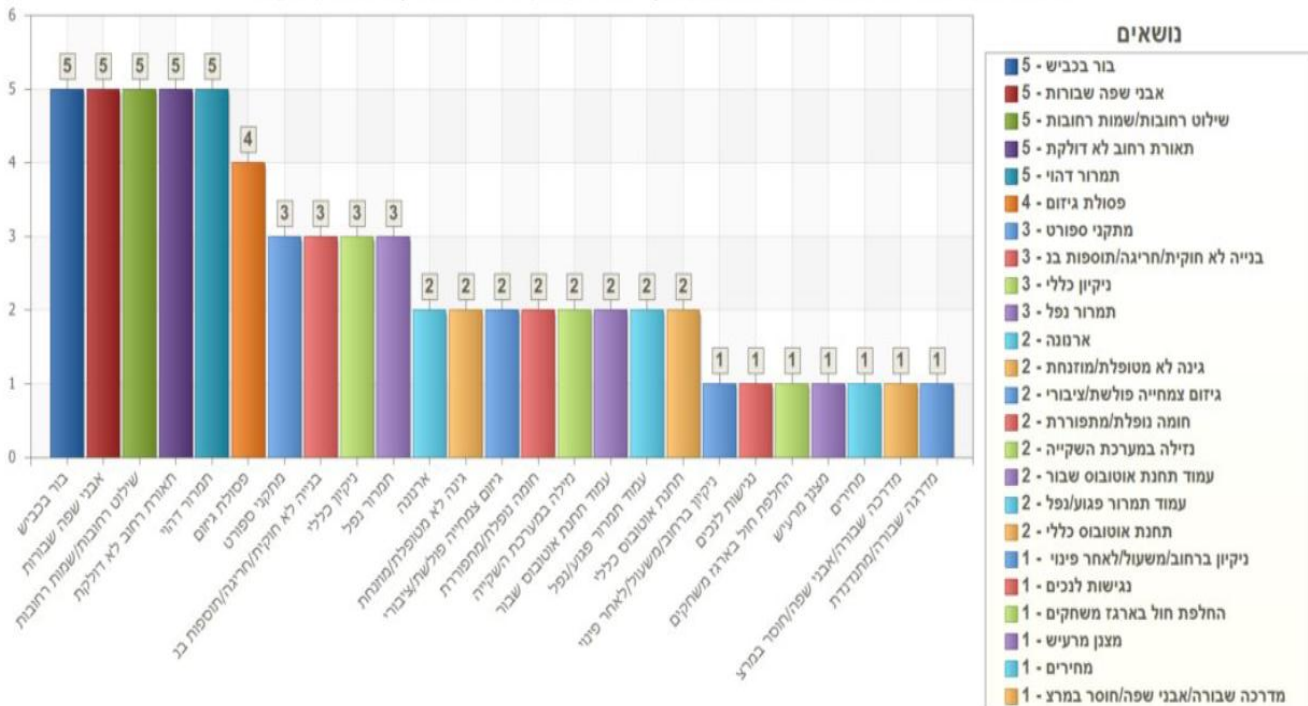
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות אישיות (באופן פרונטלי) 90, בחלוקה לפי נושאים

פניות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

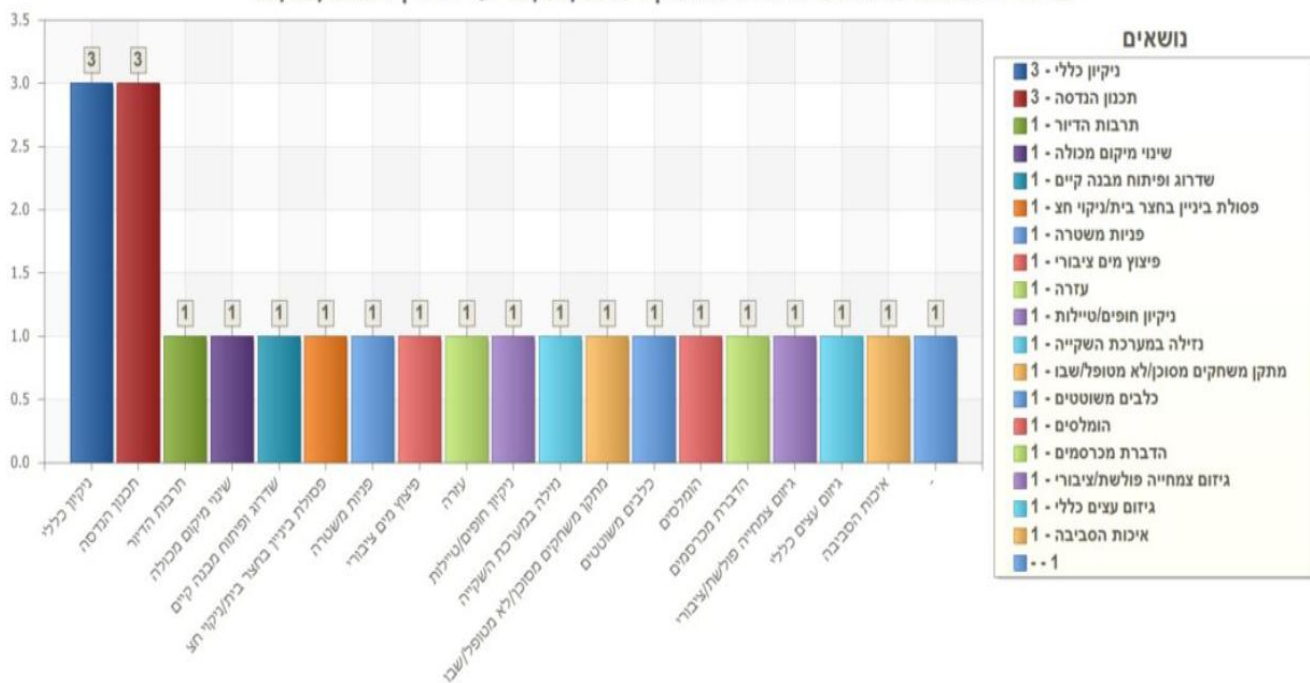
וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

סה"כ פניות בפייסבוק 23, בחלוקה לפי נושאים (ראו הסבר בעמ' 4 - סה"כ פניות/תלונות - 114)

פניות התפלגות פניות לפי נושאים מתאריך: 01/01/2013 עד תאריך: 31/12/2013



עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

הצגת הנתונים בדו"ח זה באה לחשוף בפני הנהלת העירייה, מנהליה ועובדיה, מידע לגבי היקף ואופי פעילות המחלקה ולציידה בכלים מתאימים, על מנת לשפר את השרות הניתן לפונים, שכן קביעת מדיניות עירונית, מסגרת תקציבית וסדרי עדיפויות, מושפעים במידה רבה מבעיות חוזרות ונשנות במוקדים שונים ברחבי העיר.

יצוין כי פניות חוזרות אינן נרשמות כפניה חדשה ואינן נספרות במניין הפניות, כמו כן יש הרבה פניות, בעיקר טלפוניות, שלא נרשמות כגון בקשות למידע על מחלקות ו/או אגפי העירייה, שעות קבלת קהל, ימי קבלת קהל, קבלת מידע כלשהו על העיר, לאו דווקא השייך לעירייה, ו/או פניות שמועברות ישירות למחלקות לטיפול ו/או פונים המגיעים למחלקה ומבקשים מחלקה אחרת וכן פניות שבשגרה על ידי עובדי עירייה ועוד.

עוד יצוין כי מספר הפניות אינו תואם בהכרח את מספר הטיפולים. פניות רבות הינן מורכבות, בהן מבקש הפונה לטפל בכמה נושאים המועברים לטיפול מספר מחלקות שונות.

שיחות רבות מגיעות בנושא חניה ובגינן לא נערך ברור ע"י המחלקה, הפונה מקבל הסבר על אופי הטיפול בתלונות מסוג זה על ידי מחלקת רשות חניה, נמסרים לפונה מספרי הטלפון ושעות מענה טלפוני, במידה והזמן הוא זמן מענה טלפוני, השיחה מועברת למחלקת רשות חניה. **פניות טלפוניות אלו לא נרשמות.**

פניות מתושבי חוץ

הפניות מגוונות ואינן רק של תושבי העיר אילת. מלבד תושבים שפונים דרך ערוצי התקשורת השונים, פניות רבות הן של תושבי חוץ ואף תיירים מחו"ל, חלקן בכתב וחלקן בדוא"ל, לעיתים בשפות זרות, בעיקר באנגלית (המענה מתבצע בשפת השולח).

ישנם המציעים הצעות, ישנם המעירים הערות וישנם המתלוננים על נושאים שונים.

עיקר הפניות של תושבי ערים בארץ, נוגעות לבעלי נכסים בעיר, שאינם מתגוררים דרך קבע בעיר אילת, אורחים המלינים לעניין קבלת דו"ח חניה ו/או דו"ח הקמת רעש ועוד.

בנוסף לכל אלה, ממשיכה המחלקה לטפל בפניות שמועברות בעיקר מלשכת ראש העיר, המגיעות מעמותות שונות, עמותות הפועלות למען ילדים חולים במחלות קשות, ילדים נפגעי טרור ועוד, בתי חולים המארגנים ימי כיף לילדי מחלקות שונות, חיילים לוחמים שבאים לחופשות וימי כיף, אלה פונים בבקשה לעזור בקבלת הנחות ו/או כרטיסים באחד ו/או יותר מהאטרקציות בעיר, תרומות לפעילות וכדומה.

פניות רבות מגיעות מעורכי הדין של נציבות תלונות הציבור, משרד מבקר המדינה, בבקשה לברור תלונות שהגיעו לידם ו/או קבלת פרטים נוספים בעניין כזה או אחר. יצוין כי תשובות נשלחות למשרד מבקר המדינה ולא לאדם בגינו פנה מנהל נציבות תלונות הציבור.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

להלן מגוון דוגמאות מכל ערוץ תקשורת:

פניות בכתב - נושא הפניה + תמצית התשובה

1. תושבת העיר פנתה בבקשה לשנות את הטופס עליו חותמים במשרדי הווטרין העירוני לעניין עיקור חתולים.
להלן תמצית התשובה: הבקשה נשלחה לוטרין העירוני עם ההצעה לשינוי המלל בטופס, הטופס שונה, תשובה נשלחה לפונה, בצרוף העתק מדוגמת הטופס החדש:
 "ראשית ברצוני להודות על הפרגון והן על ההצעה.
 בהמשך למכתב הוחלט לשנות את נוסחו של הטופס, מצ"ב דוגמא".
2. תלמידי כיתה ה' בבית ספר עצמונה שומריה, יישוב בנגב, פנו בבקשה להעביר להם חומרים על אילת, זאת משום שבחרו את העיר אילת כנושא עבודה שנתית אותה נתבקשו לעשות.
להלן תמצית התשובה: "ראשית ברצוני לברך על בחירתכם להכין עבודה על העיר אילת.
 מצ"ב חומר על העיר אילת - ציוני דרך בהתפתחות העיר, אילת בתקופות השלטון, אילת בתקופת המקרא ושמות ותמונות של ראשי העיר בעבר ובהווה. בנוסף מספר מנשרים, חוברות סמלים וסיכות.
 לתשומת ליבכם, לעיריית אילת ישנו אתר אליו הנכם מוזמנים להיכנס ולהתרשם וכן להוציא חומר רלוונטי נוסף לעבודה שלכם. (עיריית אילת האתר הרשמי).
 במקרה ואין בידכם אפשרות זו, ניתן להתקשר טלפונית למספר כפי שמופיע מטה ואנו נשלח אליכם חומרים נוספים המופיעים באתר.
 מאחלת לכם בהצלחה".
3. תושב קריית ים פנה בנושא "צלילה עם דולפינים" בריף הדולפינים באילת וציין את אכזבתו מהצלילה, שכללה צפייה באלמוגים ודגים ולא בצלילה עם דולפינים.
להלן תמצית התשובה: "מכתבך שבנדון נשלח על ידך להנהלת הריף וכך נכון היה לעשות.
 לידיעתך, מדובר בגוף פרטי ואין לעירייה הסמכות לאכוף בנושא.
 העתק הועבר גם למשרד התיירות באילת.
 מציעה שתמתין להתייחסות הנהלת הריף".

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

4. מנכ"ל ארגון נכים אהב"ה, ילדים נכים והוריהם, פנתה וציינה כי ארגון אהב"ה, ארגון העוסק בחקיקה, הגשמת חלומות לילדים, מיצוי זכויות, פעילויות, טיולים וכדומה, מארגן טיול בפריסה ארצית לכ-5,000 משפחות בעמותה, 350 מתוכם מגיעים לאילת והיא מבקשת עזרה בתרומה של כניסה לאטרקציות, הוזלה בטיסות, ארוחות צהריים ואוטובוס להתניידות בעיר.

להלן תמצית התשובה: בוצעה פנייה לארבע האטרקציות המרכזיות בעיר, איימקס, עיר המלכים, ריף הדולפינים והמצפה התת ימי, בבקשה לאפשר כניסה בהנחה או בתרומה לאותם 250 ילדים והוריהם.

בנוסף בוצעה פנייה לסניף אגד אילת בבקשה לקבל הצעת מחיר מוזלת ככל שניתן.

לכל הגורמים נמסר מספר טלפון הנייד של מנכ"לית האגודה, לבקשתה, אלה יצרו עימה קשר ישיר לתאום כניסות לאתרים והנחות.

5. תושב העיר פנה לראש העירייה וציין במכתבו כי אין לו גישה לכיסא גלגלים בשביל הסמוך לביתו.

להלן תמצית התשובה: תואמה פגישה עם הפונה במקום עם נציג הנגישות בעירייה, אליו הצטרף מנהל אגף התחזוקה. נתקבלה החלטה לבצע הנגשה. בוצעה הנגשה.

6. ועד תושבי שכונת צעירי אילת פנו ופרטו במכתבם על ליקויים בגן המשחקים הסמוך לביתם.

להלן תמצית התשובה: מבדיקה עלה כי לאורך זמן מוצב במקום שלט המציין כי הגן הוא פרטי (הוצב על ידי הדיירים), לפיכך ליקויים מסוימים לא תוקנו. מחלקת פניות הציבור פנתה בבקשה למחלקת תכנון בעירייה וביקשה הבהרה לגבי סטטוס המגרש.

מתשובת מחלקת תכנון עלה, על פי התוכניות ששטח הגן הינו ציבורי, לפיכך הונחו הגורמים לטפל במפגעים שהועלו על גבי המכתב ובמקביל נתבקש ועד דיירי העמותה להסיר את השלט שהציבו.

7. נציג "תוכנית חיים בגיל" באילת, פנה וציין כי לקראת השלב הסופי בעבודתם, מארגנים צוותי עבודה להכנת הצעות לתוכנית אב לאזרחים ותיקים בעיר וביקש להיעזר במחלקה באיתור תושבים אשר פנו בנושאים שהעלו במכתבם ולזמן אותם להצטרף לצוותי התכנון.

להלן תמצית התשובה: לאחר בדיקה בתוכנית הפניות, על פי סיווג נושא הפנייה, התקשרה מנהלת המחלקה למספר פונים, הסבירה את מהות הפנייה, קיבלה הסכמתם למסירת מספר הטלפון למבקש על מנת שמרכז התוכנית יוכל להזמין לפגישות צוותי התכנון.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

8. תושבת העיר פנתה בבקשה לבטל דו"ח חניה שקיבלה בעת שחנתה באזור שדה התעופה, כאשר היה עליה לטוס לבדיקות בתל-אביב משום בעיות ברגליים וקשיי הליכה.
- להלן תמצית התשובה:** מבדיקה עלה כי מדובר בדו"ח משטרה ולא בדו"ח עירייה, לפיכך הונחתה לפנות בבקשה לביטול הדו"ח למשטרת ישראל.
9. תושב העיר פנה בבקשה לקבל את כל הפרוט של החיובים בגין תיקוני ביוב בחודשים פברואר - אפריל 2013.
- להלן תמצית התשובה:** מיד עם קבלת מכתבו, נשלחה תשובת ביניים לפונה כי הוגשה בקשה לאגף הכנסות להכין המבוקש. עם סיום הכנת המבוקש, נשלחו המסמכים המבוקשים למבקש.
10. תושב העיר פנה בשם דיירי שני בניינים סמוכים בעיר והעלה במכתבו מספר ליקויים בשטח הבניינים.
- להלן תמצית התשובה:** בשל מורכבות המפגעים, תואם סיור בראשותו של מנכ"ל העירייה אליו הצטרפו מנהלים מקצועיים.
- הובהר לתושב כי חלק מהמפגעים שהועלו נמצאים בשטח הפרטי של הבניינים ולפיכך על הדיירים להתאגד ולטפל, המפגעים שנמצאו בשטחים הציבוריים (החלפת מכולה, תיקון פס האטה, עמוד תאורה וגינן) נרשמו וטופלו על ידי המחלקות הרלוונטיות.
11. תושב העיר פנה בשאלה לתקפות וחוקיות הצבת פח מוטמן ברח' אברהם אבינו בשחמון.
- להלן תמצית התשובה:** קביעת מיקום פחי האשפה המוטמנים מתבצעת במינהל הנדסה, אל מול הקבלן בשטח המגרש ובהתאם לתוכניות מאושרות.
12. דיירי בניין מגורים בעיר, פנו בתלונה כי דיירי דירה אחת בבניין מהווים גורם מפריע ליתר התושבים וגורמים למפגעים סביבתיים.
- להלן תמצית התשובה:** מבדיקה עלה כי הדירה שייכת לעמידר בה משתכנים דיירים שקיבלו אישור מחברת עמידר.
- נציג חברת עמידר פעל בשיתוף גורמי האכיפה של העירייה, הדיירים הסירו המפגעים לאחר שקיבלו התראה מגורמי האכיפה, במקביל הונחו על ידי חברת עמידר להתנהג בצורה הולמת.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

13. דיירי בניין בעיר פנו במכתב בו הלינו כי מכתבם הקודם לא נענה ומכאן שבעייתם לא טופלה ולא נפתרה, קרי מטרדי רעש מכמה דירות שציינו במכתבם.
- להלן תמצית התשובה:** בדיקה העלתה כי תשובה למכתבם נשלחה על ידי מנכ"ל העירייה תוך שלושה ימים מיום קבלת מכתבם.
- במכתב התשובה נמסרו שוב עיקרי תשובת המנכ"ל בתוספת פרטים שהתגלעו לאחר תשובת המנכ"ל וכן צורף העתק ממכתב התשובה של המנכ"ל - נשלחו צווים שיפוטיים לבעלי הנכסים, זאת כחלק מתהליך האכיפה, אגף רישוי ופיקוח בניה פועל להכנת תיקי פיקוח אלה יועברו ללשכה המשפטית, במקביל ממשך צוות השיטור העירוני לטפל בקריאות נקודתיות.
14. **תושב העיר פנה בדבר בעייתיות רח' אילות, גובה המדרכה ועוד.**
- להלן תמצית התשובה:** תואם סיור במקום עם יו"ר ועדת תחבורה וגורמי הנדסה על מנת לבדוק אפשרויות שינויים תחבורתיים והנמכת מדרכה בהתאם לצרכים.
15. **יו"ר ועדת הנצחה ויו"ר ארגון נפגעי פעולות איבה, פנו במשותף והסבו תשומת לב הרשות לעניין החלטת ממשלת ישראל משנת 2000, איחוד זכרם של חללי מערכות ישראל ולחללי הטרור ופעולות איבה ליום זיכרון לאומי אחד.**
- להלן תמצית התשובה:**
1. יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולחללי הטרור ופעולות האיבה, הינו יום קשה לכולנו וביום זה אנו מתייחדים עם הנופלים, מזכירים ותומכים במשפחות שיקריהם אינם עימם עוד.
 2. במכתבי אליכם מיום 29.4.12, ציינתי כי ברשות פועלת ועדת הנצחה כמתחייב בחוק. ועדה זו דנה בימים אלו בעניין הקמת אנדרטה לזכר חללי הטרור והאיבה.
 3. עוד ציינתי במכתבי כי חללי הטרור הוספו לרשימת חללי מערכות ישראל ואף מוצגים ברצף וכחלק בלתי נפרד בטקס יום הזיכרון וכי משפחות חללי הטרור והאיבה כמו גם משפחות חללי מערכות ישראל, מקבלות הזמנה אישית לטקס העירוני שיתקיים השנה בתאריך 14.4.13 בשעה 20:00 ברחבת האנדרטה להנצחת החייל ברחבת בית יד לבנים, הטקס הממלכתי יתקיים ביום 15.4.13 בשעה 11:00 בבית העלמין.
 4. לעניין הקמת אנדרטה מרכזית ובהמשך למכתבכם, בקרוב תתואם שיבת ועדה בה יעלה נושא הקמת האנדרטה.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

פניות במייל - נושא הפניה + תמצית התשובה

1. תושב מחו"ל פנה וביקש לדעת: What is the date for eilat day? המשך הפנייה היתה בעברית, ציין כי אמור להגיע לאילת מחו"ל בחודש מרץ 2014. התשובה נשלחה בעברית וכללה פרטים נוספים.

"טקס יום אילת יתקיים בט' באדר ב', בתאריך 11.3.14 יום ג' בשבוע. החגיגות יימשכו בהמשך השבוע עד לאחר פורים. לידיעתך תענית אסתר ביום חמישי 13.3 אחר כך שישי שבת (הוקדם בגלל שבת). חג פורים ושושן פורים בימים א'-ב' 16-17/3.

תוכנית האירועים עדיין לא הוכנה. אשמח להעביר לך מיד עם פרסומה".

2. תושב העיר הלך על מחירי החוגים בקונסרבטוריון, בנוסף ציין כי במתני"ס אין חוגי כלי נשיפה.

בתשובה ולאחר בירור עם מנהל הקונסרבטוריון, הונחה לפנות למזכירות הקונסרבטוריון ולהגיש בקשה לוועדת הנחות. במקביל הנושא הועבר לידיעתו והתערבותו של ראש מינהל שח"ק.

3. תושבת העיר שאלה לעניין הפטור מהמע"מ. בתשובה עודכנה הפונה כי נושא ביטול המע"מ באילת, ירד מסדר היום של הממשלה ולפיכך הפטור מהמע"מ בעיר עדיין תקף.

4. תושב העיר פנה וביקש להחמיא לאגף איכות הסביבה על "הקפיצה" בנושא המיחזור בעיר והצבת מתקני מיחזור שונים. הודנו לו על מכתבו, העתק הועבר למנהל היחידה לאיכות הסביבה.

5. תושבת העיר לשעבר שאלה בדבר מסגרות טיפוליות לאוכלוסיות מיוחדות, יש בכוונתם להחזיר את האחות, לה נדרשת מסגרת מיוחדת. להלן תמצית התשובה:

"באילת קיימות מספר מסגרות, המטפלות באוכלוסיות מיוחדות, על פי גילאים, להלן התייחסות רק למסגרות הגיל של (שם האחות הוסר).

1. מגיל 21 ומעלה, מסגרת תעסוקה מוגנת (שיקום ופיגור) - המיקום מרכז תעסוקה "מיוחד".
2. מגיל 21 ומעלה, תעסוקה נתמכת, לאנשים שיש להם יכולת לעבוד עצמאית, בקהילה - המיקום מרכז תעסוקה "מיוחד".
3. פעילות אחר הצהריים, מועדון חברתי במתני"ס שחמון, פתוח בימים ג', ה' משעה 18:00 עד 20:00, יום ו' משעה 10:00-12:00.
4. מסגרות דיור בקהילה- חצב 6 ו 392/2.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

הפניה למסגרות, מתבצעת באגף לשירותים חברתיים (רווחה), עובדת סוציאלית משפחות. לפרטים נוספים הנך מוזמנת ליצור קשר עם מנהלת אקים באילת, בטלפון ...".

6. תושבת נתניה פנתה בבקשה לקבל מידע בכל הנוגע לנגישות לנכים בחופי אילת.

"להלן התייחסות לשאלתך בדבר נגישות החופים :

החוף הצפוני בסמוך לתחנת מצילים מס' 1, הינו חוף רחצה מוכרז המותאם לאוכלוסייה עם צרכים מוגבלים. בחוף נבנה שביל ירידה מהטיילת אל מפלס חוף הים, שלצדו מאחז יד מיוחד המותאם לאנשים עם מוגבלויות פיזיות, השביל מוביל אל קו המים בתוואי הסמוך לסוכת המצילים שבחוף. כמו כן הוכשר משטח שיזוף המותאם לעגלות נכים ומקלחת חוף המותאמת לצרכי ציבור מיוחד זה.

בנוסף, נכים ואוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים יכולים ליהנות ממפרץ אילת המדהים ולשחות באופן עצמאי, בחופי אילת באמצעות כסאות רחצה ושבילים מיוחדים, אשר נרכשו על ידי העירייה במימון משרד התיירות והחברה הממשלתית לתיירות (חמ"ת). הכיסאות מוקמו בשלוש סוכות ההצלה לאורך החוף הצפוני ועומדים, כאמור לרשות הנכים בחופים המוכרזים. כיסאות הרחצה הם בעצם כיסאות גלגלים קלי משקל העשויים מאלומיניום אל חלד בתוספת מצופים המקנים יכולת ציפה למתרחץ, לתנועה נוחה של אנשים בעלי מוגבלויות פיזיות בחוף הים ולרחצה בטוחה במים. הכיסאות כוללים: שלושה גלגלי בלון, משענת גב גבוה לתמיכה וציבות, שני מצופים המאפשרים ציפה למשתמש, ומעקי צד כולל ידיות אחיזה. ייחודו של הכיסא הינו בכך שהוא מאפשר לאנשים להישאר ישובים בכיסא, ללא צורך לצאת ממנו ולצוף במים בזכות המצופים. עוד מעניקים הכיסאות החדשים עצמאות למשתמש להגיע בצורה פשוטה ועצמאית לחוף הים ו/או לרחוץ בים.

לצד הכיסאות, אשר עומדים בכל התקנים הדרושים מבחינת העמידות, הנגישות, הנדסת האנוש, הבטיחות והשמירה על הסביבה, נרכשו גם שלושה שבילים מודולרים המאפשרים גישה עד לקו החוף.

הכסאות נמצאים בתחנות הצלה 1, 2, 3 - יש שילוט מנחה בהתאם :
תחנה מס' 1 - בין מלון סיסיייד למלון רימונים.
תחנה מס' 2 - בין מלון ליאונרדו פלאזה - מוריה לחוף ממן.
תחנה מס' 3 - בין מלון דן למלון הרודס.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

7. סטודנטית לקולנוע ציינה כי לשם פרוייקט שעושה במסגרת מחנות קיץ יהודיים בארה"ב, להם מבקשת להציג קליפים על ערים שונות בארץ, ביקשה סרטונים על אילת.

הפונה הונחתה כיצד להיכנס לאתר עיריית אילת וערוץ היוטיוב של העירייה, כיצד למצוא תמונות וסרטוני סטילס ווידאו.

8. תושבת העיר פנתה וציינה כי על גבי המכונה המוצבת במרכז סיטי סנטר בכניסה למשרד הפנים, מצויין כי התמונות מתאימות להוצאת דרכון ולתעודות אחרות בישראל, אך לאחר שהיא ובני משפחתה הצטלמו וכמובן שילמו, כשהגיעו להוציא דרכונים נאמר להם במשרד הפנים כי התמונות לא מתאימות, מדובר לטענתה בפרסום שיקרי.

למרות שהודגש בפני הפונה כי מדובר במכונה של גוף פרטי המוצבת במתחם פרטי, התבצעה פנייה לבעל המקום, לבעל המכונה ולמנהלת משרד הפנים, על מנת שכולם יחד יפעלו לטיפול בנושא.

9. נערה תושבת אשדוד פנתה בבקשה לקבל חומרי הסברה על אילת בעברית ובאנגלית וכל דבר מזכרת שיש ברשותנו, זאת משום שנבחרה לצאת לשליחות במחנה קיץ בניו-יורק מטעם הסוכנות היהודית, שם אמורה, כחלק מתפקידה "להביא את ישראל למחנה".

נשלחו לפונה חוברות מידע, פרסומים של אטרקציות הכוללות הסברים ותמונות, סיכות העיר אילת ושלל תמונות.

10. תושבת העיר פנתה וביקשה לדעת באיזה מהפארקים ישנן ברזיות עם מי שתיה. תשובה לפונה: מתקני מים מוצבים בפארק הספורט במערב 7 ובשחמון וכן ברחוב ירושלים השלמה ששודרג לאחרונה. העירייה פועלת להצבת מתקני מים בפארקים נוספים.

11. תושבת העיר שאך הגיעה לעיר, פנתה בבקשה לדעת היכן ניתן להוציא אישור תושבות וכרטיס תושב אילת.

בתשובה נמסרו הפרטים כדלקמן: אישור תושבות ניתן להוציא באגף הכנסות (בנין סיטי סנטר), ללא תשלום, כרטיס תושב אילת באותו מקום בתשלום של - 25 ₪.

בימים ובשעות כדלקמן:

בימים א', ב', ד', ה' בין השעות 08:00 - 13:00,

ביום ג' בין השעות 08:00 - 12:00 ו- 16:30 - 18:30

לבירורים ניתן להתקשר בטלפון 6367313

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

12. תושבת העיר פנתה וביקשה להעיר בנושא קיום מסיבות יום הולדת בבריכה עירונית. לטענתה, לאחר שהוזמנו למסיבת יום הולדת בבריכה עירונית, נערכו והגיעו עם בגדי ים, מצופים ומגבת אך הסתבר להם שהבריכה היתה תפוסה על ידי תלמידים בשיעור שחיה. לא ברור למה מנעו מהם כניסה לבריכה שהרי ממילא היו שם ומארגן היום הולדת שילם למקום, בנוסף לא יכלו להיכנס למבנה השירותים שהכניסה אליהם דרך הבריכה.

לאחר שיחה עם מנהל הבריכה נמסרה לה תשובה כדלקמן:
הורה שמבקש לקיים מסיבת יום הולדת בבריכה מציין באם יש ברצונו כניסת האורחים לבריכה או לא (באותו מחיר). בפני מקיים האירוע מובאים הפרטים לעניין שעות וימים בהם ניתן לקיים אירוע הכולל כניסה לבריכה או בימים שאינם כוללים כניסה לבריכה, הפונה לא ביקש כניסת אורחיו לבריכה והיה עליו לידע את אורחיו שמדובר באירוע ללא כניסה לבריכה. לעניין הכניסה לשירותים, הכניסה מתאפשרת גם מכיוון הדשא, המתחם בו התקיים האירוע.
בנוסף נמסרו לפונה פרוט ימים ושעות לשימוש בבריכה.

13. תושב גני תקווה הלך בדבר חוסר פרסום מספק בעניין תערוכת המכונות שהתקיימה בעיר.

עיקרי התשובה: האירוע פורסם כדלקמן: בעיתונות המקומית, אתר העירייה (5,000 כניסות לדף), פייסבוק (7,000 צפו בפוסטים הרלוונטים לאירוע), אפליקציה עירונית (2,500 קראו את הפרסום באפליקציה). בנוסף צויין כי האירוע לא היה של הרשות, אלא של גורם פרטי ובכל זאת העירייה עזרה בהפצת פרטי האירוע.

14. תושב כרמיאל פנה והציע לשלוח תמונה של אביו ז"ל ומכתב שנמצא בידו, מכתב המפרט את ביקורו של אביו בעיר בשנת 1952.

עיקרי התשובה: הנהלת מוזיאון אילת עירי תשמח לקבל את תמונת אביו והמכתב. מנהל המוזיאון יצר עימו קשר לתיאום קבלת הפריטים.

15. תושב מרכז הארץ פנה ושיבח את העיר אך העיר לעניין מראה הדגל המוצב בחופי עקבה ושאל מדוע אין דגל מעין זה גם באילת.

תשובה לפונה: הצעה זו הועלתה בהזדמנויות שונות הן על ידי תושבי העיר והן על ידי אורחים ותושבי חוץ. משכך ובשל סיבות נוספות החליטה העירייה לקדם נושא הצבת דגל והחליטה על "הצבת" דגל בדמות יצירה אומנותית, דגל האנגר בנמל אילת.
הועבר לפונה קישור לערוץ היוטיוב של העירייה עם כל פרטי ותהליך ציור הדגל הכולל סרטון.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

פניות טלפוניות - נושא הפניה + תמצית התשובה

1. תושבת העיר פנתה וציינה כי ידוע לה שהתקיים כנס עורכי דין באילת ועד כמה שידוע לה נושא המסתננים עלה, אך אף נציג מהעירייה לא יהיה בפאנל. בתשובה הוסבר לפונה כי ראש העירייה הוא אשר פתח את הכנס ביומו הראשון ואף בירך את באי הכנס ומשתתפיו. צויין כי קביעת סדר היום והמשתתפים במושבים נקבעו על ידי לשכת עורכי הדין/מארגני הכנס ולא על ידי העירייה, בנוסף אין בידי העירייה לבקש או להחליט בדבר המשתתפים במושבים. עוד הודגש כי מדובר בדיונים משפטיים ולא בדיונים חברתיים. הוסבר לפונה על פועלו של ראש העירייה אל מול גורמי הממשלה.
2. תושב תל אביב עיוור הרשום למרתון המדברי, ביקש לקבל לו ולמלווה שלו הנחה בדמי הרישום. אושרה רכישת שני כרטיסים במחיר תושב.
3. תושבת מרכז הארץ העוסקת בכתיבת ביוגרפיות וסיפורי חיים, העוסקת בעת הזו בכתיבת ספרו של אדם מראשוני אילת, מבקשת לקבל מידע נוסף לשם דיוק ועיבוי הפרטים. הופנתה לקבל מידע מאתר המוזיאון וכן קושרה למנהל המוזיאון הוותיק והרווי בפרטים משנים עברו.
4. תושב העיר ביקש להתלונן על מדיניות לא תקינה של משרד הפנים באילת. בתשובה הוסבר לפונה כי משרד הפנים הוא גוף חיצוני לעירייה ואינו בתחום הרשות ולפיכך עליו לפנות למנהלת משרד הפנים.
5. תושב העיר פנה וציין כי כשחזר מסיבוב עם כלבו, נתקל בחתולה שבדיוק המליטה כמה גורים בכניסה בחדר המדרגות והוא לא יכול להתקרב לביתו. למרות שמדובר בשטח פרטי נשלח למקום פקח וטרינרי על מנת לתת מענה מידי לפונה.
6. תושבת העיר (מבוגרת) התקשרה וסיפרה כי כשחנתה נפל על רכבה עמוד (תמרור נכה), היא היתה ברכב, למזלה לא קרה לה ולרכבה כלום אלא רק נבהלה, כשהודיעה על כך למוקד קיבלה לאחר זמן מה הודעת טקסט שהנושא בטיפול ואחר כך קיבלה הודעה שטופל, אבל אף אחד לא התקשר לשאול לשלומה וזה מאוד פגע בה. הסברתי לפונה כי מדובר בתוכנת מוקד שמעבירה אוטומטית את מהות המפגע למחלקה הרלוונטית והתוכנה משיבה אוטומטית לפונה כאשר המפגע טופל. נשאלה לשלומה ואף הובטח לה שנתקשר שוב. כעבור שלושה ימים התקיימה שיחה עם הפונה, כבר היתה יותר רגועה והודתה על השיחה.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

7. תושבת העיר הלינה כי הובטח להם, רובם קשישים, לטפל בגדר שבורה, בחשמל לקוי ובמחסור במעקה יד כבר לפני זמן רב אך לא מטופל.
- הועברה בקשה לגורמים הרלוונטיים (תחזוקה, חשמל ונגישות) לקיים סיור במקום בשיתוף עם הפונה. לאחר שלושה ימים התקיים סיור במקום עם הפונה באזור המדובר, בסיור השתתפו נציג תחזוקה, נציג קבלן המפגעים ונציג הנגישות. כל המפגעים טופלו, נלקחו מידות להתקנת מעקה היד על ידי הקבלן ובסיום הכנתו הוצב לשביעות רצונה המלאה של התושבת.
8. תושבת העיר הלינה כי מספר פעמים פנתה וביקשה גיזום עץ פיקוס גדול המהווה מטרד ואפילו סכנה, אך לא בוצע גיזום.
- נמצא כי מדובר בעץ הנמצא בשטח הפרטי של הבניין וגובל בשטח הציבורי אך מכיוון שאכן היווה מטרד וסכנה, להולכי רגל ולתושבים, בוצע גיזום ופינוי לשביעות רצונה של הפונה.
9. תושבת תל אביב המתעתדת להגיע לנופש באילת במהלך חופשת סוכות, ביקשה לברר היכן יש מקווה טהרה בו רוצה לבקר בערב החג.
- הוכן תרשים הדרך המובילה למקווה, מכיוון בית המלון בו התארח והועבר לה בפקס'. במקביל נמסרו לה מספרי טלפון של המקווה שיהיו בהישג ידה למקרה שתצטרך.
10. תושב העיר פנה והלין כי שנה קודם הובטח להם כי ינגישו את הדרך מהחניה לבית הוריו, שניהם נכים ויש מלא מדרגות כך שעליהם לעשות עיקוף גדול כל פעם כשצריכים להוביל אותם לחנייה. בזמנו נתקלו בסירוב משום שעמוד חשמל מוצב בדרך ולא ניתן להסירו, אך הבטיחו כי במהלך שדרוג השכונה הנושא יילקח בחשבון, זאת על פי הקבוע בחוק הנגשת שטחים ציבוריים. כעת משהחל השדרוג לא נראה כי יש כוונה ליצור גישה לבית.
- הנושא נבדק, התקיים סיור במקום, הקבלן המבצע הונחה ליצור גישה בהתאם לצרכים, בוצעה הנגשה עד הכניסה לבית ההורים.
11. תושבת העיר פנתה והלינה כי מזה זמן מה פונה ומבקשת שמישהו יגיע לבדוק את מדרגות הגישה לכיוון ביתה אך אף אחד לא בא ולא נעשה כלום והיא מתקשה כל פעם מחדש לעלות במדרגות.
- נציג מאגף התחזוקה נתבקש להגיע למקום ולהיפגש עם הפונה (תואם על ידי מחלקת פניות הציבור עם הפונה) המפגע אותה, תוקנו ונבנו שתי מדרגות נוספות, בנוסף בוצעה השלמת גדר חסרה.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

12. תושבת רמת השרון פנתה והלינה כי במהלך ביקור עם נכדיה בעיר, בהגיעה לשטח האנדרטה שבעלה הקים לזכר בנם שנהרג בעת שירותו הצבאי, נכחה כי גם הגינן וגם האנדרטה מוזנחים מאוד.
- הובטח לפונה כי שטח הגינן יטופל וישודרג מיידית ולעניין האנדרטה, הוסבר כי מדובר במיזם פרטי ולפיכך לא תוכל העירייה לבצע שדרוג, אך הובטח לה שהנושא ייבדק וייעשה כל מאמץ להיענות גם לבקשה זו.
- שטח הגינה טופל ושודרג באופן מידי, האנדרטה נבצעה על ידי מתנדב שהציע גם לרכוש את הצבע וגם לבצע את העבודה, קרי צביעת האנדרטה (והכל על חשבוננו), כמו כן ולבקשת הפונה, הוכן שלט (על חשבונה) והוצב במקום על ידי עובד אגף התחזוקה.
13. תושבת העיר פנתה והתלוננה כי העירייה לא פועלת לשם קידום ופרסום האחים גת המשתתפים בתוכנית הכוכב הבא. בערים אחרות עושים זאת למתמודדים מהעיר. ראשית הוסבר לפונה כי לא מדובר בתושבי העיר, האחים גת, ככל שיש להם זיקה לעיר, שניהם מתגוררים זה זמן רב בירושלים, מאידך, לרשות אסור לפעול ללא פניית המשפחה, ההורים המתגוררים באילת, לא פנו לרשות.
14. משרד מבקר המדינה פנה וביקש לדעת מתי קיבלה אילת אזור עדיפות לאומית א'. בתשובה נמסר להם כי כל תחום (נושא) אושר בתאריך אחר, למשל רווחה, חינוך, תרבות וכדומה.
- נתבקשו להעלות פנייה מסודרת בכתב, כך תוכל הרשות להוציא תשובה מסודרת ועניינית. לא פנו שוב.
15. תושבת העיר חיפה פנתה וביקשה עזרה בתרומת מצרכים בסיסיים ובעיקר טלוויזיה, לחיילי כיפת ברזל באילת.
- תשובה לפונה: מצרכים זמינים ובסיסיים נאספו (כמו למשל, סוכר, קפה, נס קפה, תיונים, כוסות ושלל פירות העונה) והוכנו למשלוח. במקביל נעשה ניסיון לאתר תורם טלוויזיה, נמצא תורם תושב העיר, התורם אף הציע להעביר את הטלוויזיה ואת מצרכי המזון שנאספו עד לעמדת כיפת ברזל, התבצע תאום עם מפקד היחידה, המצרכים והטלוויזיה הועברו ליחידה ואף הגדיל לעשות התורם כשנכח שאין חיבור לכבלים, רכש בעבורם מכשיר ערוצים ואף דאג להעביר גם את המכשיר.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

פניות אישיות - נושא הפניה + תמצית התשובה

1. תושב העיר פנה והעיר כי ברחוב האירוס יש שלט רחוב בו מצויין משעול האירוס. הוגשה בקשה למחלקת תחזוקה לשנות את הכיתוב, בוצע תיקון וכעת מופיע רחוב האירוס במקום משעול האירוס.
2. תושבת הרצליה הגיעה למשרדי העירייה וביקשה להעיר כי כשטיילה להנאתה באזור פנינת אילת שמה לב כי ישנם ספסלים שהוצבו כשהם פונים במקום לכיוון הים לכיוון החניה.
הפנייה הועברה להתייחסות הגורמים, מתשובתם עלה כי נעשתה חשיבה רבה בתכנון הטיילת החדשה ברחבת פנינת אילת והוחלט כי חלק מהספסלים יפנו לכיוון הים, לטובת אלה שמעוניינים לשבת מול הים אך חלק קטן מהספסלים הוצבו לכיוון ההפוך, כלומר לכיוון העיר ושדה התעופה וזאת לא טעות אלא משום שחשבו שאולי יהיו כאלה שירצו להביט בנוף של העיר, שדה התעופה.
3. מפקדי חיילי גדוד ... מפיקוד העורף פנו בבקשה לקיים יום ספורט באזור הלגונה, ציינו יום ושעות רצויות, כמו כן ביקשו אישור להיכנס למגרש הכדורגל.
קושרו באותו מעמד לכל הגורמים הרלוונטיים - מנהל אגף תיירות ואחראי המגרש - הפעילות והכניסה למגרש אושרו, המחלקה לפניות הציבור העניקה באותו מעמד לפונים סיכות העיר ומחזיקי מפתחות כמספר החיילים, שיוגשו על ידי מפקדם בסיום יום הספורט.
4. תושב שכונת שחמון פנה והלין כי דלת חדר האשפה של הבניין נפגעה על ידי עובדי אגף פינוי אשפה.
תשובה לפונה: הפנייה הועברה למנהל האגף, עובדי האגף נשלחו למקום, הדלת תוקנה.
5. תושב העיר הגיע למשרדי העירייה נסער וכועס, לטענתו הודיע מספר פעמים למוקד על גדר בטיחות שנפלה, עברו מספר ימים והגדר לא הוצבה במקומה, ראה אדם נופל כתוצאה מקיום המפגע ולכן הגיע עד למשרדים על מנת לדווח.
תשובה לפונה: מבירור עלה כי המפגע הועבר לקבלן המפגעים של התחזוקה ונמצא ברשימת המפגעים לטיפול. עקב פנייתו נתבקש קבלן המפגעים לתת קדימות לתיקון הגדר. הגדר הוצבה במקומה עוד באותו יום.
6. תושב העיר המשווק מתקני מים (חס/קר), מבקש להציע את שירותיו לעירייה.
תשובה לפונה: הוצע לו להכין הצעה מסודרת הכוללת הסבר ומחירים ולהעביר לקניין העירייה. נמסרו לו דרכי ההתקשרות עם הקניין.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

7. תושב העיר פנה בבקשה לעזרה אל מול גורמי הרווחה. הציג מכתב תשובה שקיבל לעניין אי אישור קבלת החזר כספי על רכישת תרופות, אלא בהגיעו לגיל 67. לטענתו כבר עבר את גיל 67 ולפיכך לא ברורה לו התשובה, הציג תעודת זהות. תשובה לפונה: מבדיקה עלה כי ההחלטה בדבר קבלת אישור/אי קבלת אישור הינה של משרד הרווחה ועליו להגיש ערעור לוועדת הערר. הונחה כיצד לכתוב ולאן לשלוח את מכתב הערעור.
8. תושב, בשם דיירי בתי ברמן פנה והלין על הופעת תלמידי בית ספר גולדווטר בשטח הבניין והכניסה, במהלך היום (בזמני ההפסקות), מעשנים, מרעישים, מלכלכים ועוד. תשובה לפונה: בוצעה פנייה למנהלת בית הספר, הוחלט להעמיד מורה תורן באזור על מנת לנסות ולמגר התופעה. במקביל השיטור העירוני נתבקש להגביר אכיפה באזור, לויז ההפסקות נשלח למנהל הפיקוח. לא נתקבלה תלונה נוספת בנושא.
9. תושבת העיר הנוהגת להגיע לחוף לאונרדו מוריה, כמעט מידי יום, נכחה לאחרונה כי ברזי המקלחות לא פועלים (שלושה מתוך ארבעה). תשובה לפונה: מבדיקה עלה כי הנושא ידוע, כבר הוזמנו הברזים, מיד עם הגעתם יורכבו. יומיים לאחר הפנייה כבר הורכבו הברזים.
10. תושב שכונת גנים פנה והתריע על עץ גדול שצומח בסמיכות לחומת ביתו, הגיע למצב שענפי העץ חודרים לחצרו ומהווים הפרעה ומפגע. תשובה לפונה: תואמה פגישה במקום עם מפקח האזור ממחלקת גנים ונוף והפונה בהתאם לנוחותו של הפונה, המפגע אותר, בוצע גיזום לשביעות רצונו של הפונה.
11. זוג מבוגרים, תושבי שכונת שחמון התריעו בפני חומת שנבנתה מסביב לגן ילדים על חומת הבטון, זו מקיפה שטח גדול, חלקו גובל בחצרות תושבים, הדבר מהווה מפגע, סכנה ורעש מחריש אוזניים. תשובה לפונה: הנושא כבר נמצא בטיפול בעקבות פניות קודמות, מפעילי הגן קיבלו התראה ממחלקת פיקוח על הבניה להסיר את לוחות המתכת. לוחות המתכת הגובלים בחצרות הפרטיים הוסרו.
12. תושב "חברים בלגונה" פנה והתריע כי בשביל עפר יש טפטפות והמים זורמים כל היום, גורם לשביל (הזמני) להיות רוב הזמן בוצי והמצב מהווה מטרד לדיירי "חברים בלגונה". תשובה לפונה: ממחלקת גינון נמסר כי השטח אינו שייך לעירייה, אלו לא טפטפות של מחלקת גינון, לפיכך עליו לפנות לחפח"א. הועברו לידי פרטי התקשרות עם חפח"א.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

13. תושבת שכונת האלמוגים הגיעה עד משרדי העירייה על מנת להראות כי נפגעה ברגלה כאשר התהלכה על המדרכה ההרוסה ונפלה. יש בכוונתה להגיש תביעה כנגד העירייה.

תשובה לפונה: נשלחה בקשה לאגף תחזוקה לבצע תיקון המדרכה באמצעות קבלן המפגעים בהקדם ככל שניתן (העבודה בוצעה לאחר שלושה ימים מיום פנייתה, הפונה קיבלה על כך הודעה). במקביל קיבלה הסבר מפורט מה עליה לעשות לעניין הגשת תביעה כנגד העירייה.

14. תושבת העיר פנתה וציינה כי בסמוך למתני"ס שחמון הוצבה תחנה מקורה אך תחנת העמוד לא הוסרה.

תשובה לפונה: הועברה בקשה לאגף תחזוקה להסיר העמוד המיותר. בוצע.

15. תושבת שכונת בית הפועל פנתה נסערת והציגה תמונות של בור שנפער בחצר הבית הפרטית, הבור גילה מעין באר ישנה מאוד (במקרה לא היו נפגעים), הבור עמוק ומסוכן מאוד.

תשובה לפונה: הפונה נשלחה לגורמי ההנדסה ישירות עם התמונות שבידה, זאת משום חומרת העניין שלא סבל דיחוי.

פניות בפייסבוק - נושא הפניה + תמצית התשובה

1. תושבת העיר פנתה בשאלה לעניין עבודות שיפוץ בשכונת הדקל. לא היה ברור לה מה בדיוק משפצים.

תמצית התשובה: מדובר בעבודות שדרוג של רחובות גשרון ונחשון, כבישים ומדרכות אותן מבצעת חכ"א, החברה הכלכלית אילת.

2. אורח מלון קלאב הוטל פנה בעניין רעש (ערב קודם) שנבע ממרכז התיירות. לטענתו פנה למוקדנית והיא לא היתה מוכנה לטפל באירוע.

תמצית התשובה: מבדיקה עלה כי פנה למוקדנית של המשטרה ולא של העירייה. עם זאת, לא ניתן לטפל בתלונה בדיעבד, אלא בקרות המקרה. העתק התלונה הועברה למנהל אגף תיירות ואכיפה, זה הנחה את הגורמים לביצוע אכיפה יזומה באזור.

3. תושבת העיר פנתה והלינה כי פנייתה לעיריית לא זכתה לתגובה (פנייתה היתה: חלוקת שבחים על פעילות מרכז ידע טכנולוגי).

תמצית התשובה: מבדיקה עלה כי פנייתה הועלתה על "הקיר" בפייסבוק והשבחים זכו לסימון "לייק" על ידי מנהל תחום אינטרנט. יודגש כי בפנייתה לא ציינה כל כתובת למשלוח תשובה (דואר, או מייל) לפיכך לא ניתן היה להשיב לה בתגובה כלשהי מלבד ה"לייק".

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

4. תושב העיר, בעל עסק במרכז רזין פנה והלין כי נתקל בקושי בקבלת שרות הולם מאגף חזות העיר, במשך חמישה חודשים. קריאותיו למוקד נפתחו ונסגרו אך טיפול לא ניתן.

תמצית התשובה: התושב פנה למוקד העירוני אשר העביר בקשתו לאגף שירותים עירוניים. בוצעה במקום שטיפה עם גרניק. משום שלעניות דעתו של הפונה הטיפול לא היה מספק, (אמר שחמישה חודשים לא מקבל טיפול הולם) לאחר שפנה דרך האתר, בוצעו ניסיונות נוספות לניקוי במכשירים ובחומרים שונים, הפונה עדיין לא היה שבע רצון מהתוצאות.

5. תושב העיר כתב כי פנייתו למוקד העירוני לעניין פיצוץ צינור מים על גג מרכז חופית, טופלה לשביעות רצונו. בפנייתו הראשונה למוקדנית 106 נתקל במוקדנית נחמדה ונדיבה, שלחה סייר למקום, בחור נחמד שטיפל בבעיה בנעימות ובמקצועיות, הבעיה טופלה ונפתרה.

תמצית התשובה: החמאנו והודנו לתושב על מילות הפרגון. העתק המכתב הועבר לגורמים הרלוונטיים.

6. תושב העיר פנה בעניין ריבוי זבובים ברחבי העיר.

תמצית התשובה: עונת המעבר מאופיינת בגשמים ומהווה גורם משפיע להגברת התופעה. בעת הזו מבצע אגף תברואה סבב הדברה בשכונות באופן יזום עד אשר רמת הטמפ' תרד ותדכא את מקור הזבובים.

7. תושב העיר בעל עסק פנה בתלונה כי, היום בו יוצאים בני הנוער לחופשה לפני חג פסח, משרדי שרות התעסוקה סגורים, כך שבני הנוער לא יוכלו להוציא אישורי עבודה.

תמצית התשובה: לשכת התעסוקה הינה גוף ממשלתי הפועל תחת משרד התעשייה המסחר והתעסוקה ולא תחת הרשות העירונית. עם זאת, בדיקה עימם העלתה כי הוחלפו תוכנות המחשב בלשכות התעסוקה ברחבי הארץ והחלפת התוכנה בעיר אילת נקבעה לאותו שבוע, קרי 10.3.13. עד 17.3.13 כולל, שהוא היום הראשון לחופשה. ביום 18.3.13, היו משרדי לשכת התעסוקה פתוחים.

הודגש כי בכל מקרה לא ניתן להוציא אישור עבודה לפני חופשה, אלא רק ביום הראשון לחופשה כך שיפסידו רק יום עבודה אחד.

בנוסף פורטו שעות קבלת קהל לבני הנוער לשם הוצאת אישור עבודה, בין השעות (08: 30 - 13: 30) כך שאלה שימהרו יוכלו להתחיל לעבוד עוד באותו יום.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

8. זוג תושבים חוזרים, העירו לעניין כמות האירועים המתקיימים באילת, לטענתם מתחילת השנה לא היו מספיק פעילויות, עם זאת, החמיאו על פעילות פורים.

תמצית התשובה: להלן האירועים שהופקו ע"י עיריית אילת אגף האירועים החל מחודש ינואר השנה, אירועים אלה היו ללא תשלום ויועדו לכלל הציבור, מלבד אירוע של שלומי שבת שהיה במחיר סמלי של ₪ 50. לאדם לכבוד אירועי יום אילת.

21.01.13 - אירוע לבני הנוער מופע אורי חזקיה.

26.02.13 - אירוע ט"ו בשבט בחווה האורגנית.

13.02.13 - חידון עירוני עם דן חמיצר - התקיים ברחבת אום רשרש.

13.02.13 - מועצה חגיגית פתוחה לקהל - התקיימה בקמפוס אוניברסיטת בן גוריון.

15-16.02.13 - פסטיבל רחוב בינלאומי בטיילות באזור בתי המלון.

16.02.13 - קבלת פנים לרגל חגיגות אילת התקיים במתנ"ס שחמון - פורסם לכל התושבים.

7-18.02.13 - בוקר זמר לילדי אילת בהאנגר 6 בנמל אילת.

19.02.13 - טקט הנפת דגל הדיו ברחבת אום רשרש, פרסום הופץ לכל בתי האב בעיר, הכולל ברכות, מופעים וטעימות מהמופע המרכזי של שלומי שבת.

19.02.13 - מופע של שלומי שבת במחיר מסופסד של ₪ 50. בלבד.

22.02.13 - תהלוכת עדלידע בהשתתפות כל בתי הספר בעיר וכן תושבים שהצטרפו באופן עצמאי.

24.02.13 - פורים פתוח ובחנים לתושבים התקיים בגן פרדקין.

בנוסף צויין כי אחת לחודש מוצגים שני סרט קולנוע ברצף בפארק בשחמון - פתוח לקהל ללא תשלום.

מלבד זאת מתקיימים אירועים במשך כל השנה, מופעים של זמרים מהשורה הראשונה, אירועי ספורט למיניהם המפורסמים בעיתונות המקומית, לדוגמא בקרוב יופיעו הזמרים אייל גולן ודודו אהרון, עידן עמדי, מוש בן ארי והסטנדאפיסטים גורי אלפי ונדב אבוקסיס - כל אלה יופיעו באילת - ק. אילות בחודש מרץ.

9. תושבת המרכז פנתה בבקשה לקבל פרטים על בתי הספר התיכוניים בעיר שכן יש בכוונתם לעבור לאילת, ביתה לומדת בכיתת בגרות סוציולוגיה/פסיכולוגיה ורצה לדעת היכן תוכל להשתלב.

תמצית התשובה: פרטיה הועברו למינהל החינוך. מי מטעם יצר עימה קשר טלפוני והשיב על כל שאלותיה בנושא.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

10. תושבת העיר פנתה וצייה כי מספר חברים החליטו לאסוף כל מיני דברים, בתרומות מכמה גורמים, להכין חבילות לחיילים ולשלוח ליחידות צבאיות.
תמצית התשובה: יש לפנות לאגודה למען החייל בבאר-שבע (נמסרו לה הפרטים), שם מרכזים את כל החבילות שנתרמות, הם דואגים לאסוף ולפזר בבסיסים על פי צורך בצורה מרוכזת ומאורגנת.
11. תושבת באר-שבע, שילדיה שהו בעיר במסגרת "עוטפים את ילדי הדרום בחוס" ונתקבלו לגן אדום לתקופה של שבועיים, כתבה מכתב תודה ומפרגן לצוות מחלקת גנים וכן לגננות והמטפלות על קבלת הפנים, הטיפול ועל כך כי נתנו לילדיה להרגיש בבית.
תמצית התשובה: הודנו לה על מכתבה, העתק המכתב הועבר לכל הגורמים.
12. מורה לקיימות פנה והציע שירותיו - הקמת גינה אורגנית בתוספת למידה בנושא הכוללת שירי ארץ ישראל.
העתק הצעתו הועברה למנהלת החינוך הסביבתי, במקביל נמסרו לו מספרי הטלפון ליצירת קשר ישיר. מנהלת החינוך הסביבתי שמחה על הצעתו ואף יצרה עימו קשר.
13. תושב העיר פנה ושאל האם יום הבחירות הוא יום שבתון, האם יהיו עמדות קלפיות בבתי הספר ואם יתקיימו לימודים ביום זה.
תשובה לפונה: יום הבחירות אינו יום שבתון, מאידך משום שהקלפיות מוצבות בבתי הספר לא יתקיימו לימודים ביום זה, בבתי הספר בהם יוצבו הקלפיות. בבתי הספר גלים, אורים וכל גני הילדים יתקיימו הלימודים כרגיל.
14. תושב המרכז פנה בבקשה לקבל פרטי גופים שונים בעיר, יש בכוונתו לעבור לאילת, מגיע לביקור בעיר ורוצה לתאם פגישות.
תשובה לפונה: לבקשתו נמסרו לו פרטי משרד הקליטה, רשת המתנ"סים ומועדוני הקשישים בעיר.
15. תושבת קיבוץ בצפון, סטודנטית למשפטים, מבקשת במסגרת לימודיה וביצוע עבודת סמינר מידע בנושא דיני פרטיות, ביקשה מידע בנוגע למצלמות מעקב ופיקוח ברחבי העיר.
תשובה לפונה: הופנתה ליצור קשר עם מנהל אגף הביטחון העירוני. העתק הפנייה והתשובה הועברו לידיעתו.

עיריית אילת

המחלקה לפניות הציבור

וחוק חופש המידע



תש"ט - תשע"ד
1949 - 2014

חוק חופש המידע

על פי חוק חופש המידע התשנ"ח-1998, "לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית בהתאם להוראות החוק". (נוסח חוק חופש המידע מפורסם באינטרנט).

"קבלת מידע" – לרבות עיון, צפייה, האזנה, העתקה, צילום, קבלת פלט מחשב או קבלת מידע בכל דרך אחרת בהתאם לסוג המידע וצורת אחזקתו.

בהמשך לסעיף 18 בחוק, נקבעו אגרות לקבלת מידע. סכום האגרות משתנה מעת לעת עקב שינויי מדד ומתפרסם בקובץ תקנות מטעם משרד המשפטים.

האגרות לשנת 2013

אגרת בקשה - 101 ₪ (למעט מידע אודות המבקש וזכויותיו. מידע שאדם מבקש אודות עצמו פטור מאגרת בקשה וכן מאגרת טיפול של עד 4 שעות).

אגרת טיפול - 54 ₪ לכל שעת עבודה – החל מהשעה השלישית. (מידע על אודות המבקש – החל מהשעה החמישית).

אגרת הפקה - 1.37 ₪ לכל עמוד צילום/מחשב.
5.42 ₪ לדיסקט מחשב שנמסר.

במהלך שנת 2013 הוגשו 46 בקשות לקבלת מידע.

חשוב לציין כי בקשות מסוג זה הינן לרוב בקשות מורכבות ומסועפות, המצריכות פניה למספר מחלקות בו זמנית, הדואגות, בהתאם לבקשה להוציא את החומר המבוקש מתיקי עירייה שונים כמו למשל תיקי בניה, תיקי רישוי עסקים, חומר משפטי, מסמכים מאגף הכנסות, תכתובות וכד'.

החומר מועבר לבדיקה ואישור הלשכה המשפטית בעירייה בטרם מסירתו למבקש.

דו"ח מפורט לשנת 2013, הוכן ופורסם על פי החוק כנדרש (נמצא באתר העירייה).

שרת המשפטים, מתוקף סמכותה לפי סעיפים 18 ו-19 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, באישור שר האוצר לפי סעיף 39 ב' לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 ובאישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, התקינה תיקון לתקנות חופש המידע.

התיקון לתקנות ייכנס לתוקפו ביום 28.3.2014. התיקון כולל בעיקר הפחתת אגרות בקשה וטיפול, אגרת בקשה תעמוד עתה על 20 ₪ בלבד (במקום 101 ₪), יתר השינויים ניתן לראות בתקנות (נמצא באתר העירייה).

* * * * *