



פרוטוקול מליאה שלא מן המניין 09/2026

שהתקיימה ביום שני, ז' בתמוז תשפ"ו, 22/6/2026, בשעה 17:00, במרכז השליטה

נוכחות חברי מועצת העיר:

שם	תפקיד
מר שמואל בוקסר	ראש העירייה
גב' סמדר אהרונ	חברת מועצה, סגנית ומ"מ ראש העירייה
מר עמרי רווח	חבר מועצה, סגן ראש העירייה
מר יהודה חיימוביץ	חבר מועצה, משנה לראש העירייה
מר ליאור אלימלך	חבר מועצה, משנה לראש העירייה
מר ערן רפאל	חבר מועצה, משנה לראש העירייה
מר ליאור שרון	חבר מועצה
מר נאור ירושלמי	חבר מועצה
מר גיל אנוקוב	חבר מועצה
גב' נעמי חסון	חברת מועצה
מר איתי דגן	חבר מועצה
גב' שירי פרנצי כהן	חברת מועצה
גב' דנה שחק כץ	חברת מועצה

חסרים:

שם	תפקיד
גב' גלית אבינועם	חברת מועצה

נוכחות עובדי עירייה:

שם	תפקיד
מר גיל ממון	מנכ"ל העירייה
עו"ד שולמית מנדלמן כהן	יועצת משפטית לעירייה
רו"ח ליאור בן טריה	גזבר העירייה
הילה קרופסקי עוזרי	דוברת
עו"ד דנה זלוטין	מבקרת העירייה
מר אילן קדוש	מנהל אגף שומה גביה וממונה על הכנסות
מר ירון לוי	קב"ט

[לצפייה בהקלטת ישיבת מליאת מועצת העיר מיום 22.6.2026 מתוך אתר YouTube](#)

תוכן

1 פרוטוקול מליאה שלא מן המניין 09/2026

סעיף מס' 1 – דיון בדו"ח תלונות הציבור 2025.....2



סעיף מס' 1 – דיון בדו"ח תלונות הציבור 2025

שמואל בוקסר: ערב טוב, אני שמח לפתוח את הישיבה. אנחנו מתחילים בדיון מיוחד, ישיבת מליאה שלא מן המניין 9/2026, דיון בדוח תלונות הציבור 2025. כאמור, זה דיון בלבד. דנה, בבקשה.

דנה זלוטין: הדוח הועבר למליאת מועצת העיר לפני כחודשיים ואני אתייחס לנתוניו. אני ערכתי את הדוח, זה דוח מלא ראשון ולכן הוא לא כולל השוואה לשנים קודמות כי לא ניתן להשוות. הדוח הקודם שעשיתי בשנת 2024 התייחס רק לחלק מהשנה.

לצפייה בדוח תלונות הציבור לשנת 2025

אני אבקש לציין, שעם כניסתו לתפקיד, ביקש ממני מנכ"ל העירייה להיות מכותב להחלטות על מנת לעקוב אחרי הדוח, אחרי כל מה שנוגע לשירות באופן אישי, ולטפל בכך בהקדם האפשרי.

הדוח לא רק נותן מענה לתלונות של תושבים ובודק באופן פרטני את התלונות אלא מטרתו לזהות דפוסי פעולה, היכן אנחנו נראה בעיות דומות ואיפה אפשר לטפל בהתאם. בעיני, המטרה העיקרית של העירייה היא מתן שירות לתושבים, ולכן צריך להיות רף גבוה של מענה, בבהירות, בתיעוד, בהגינות כלפי תושב.

גם כשההחלטה המקצועית נכונה והתושב חולק עליה, גם המענה שניתן בעקבות זה הוא צריך להיות הולם. זה מה שיש להגיד על הדוח באופן כללי, הוא מוצג בפניכם. אם יש לכם שאלות, אני אשמח להשיב.

נאור ירושלמי: אני רוצה להעיר כמה הערות קצרות. המבקרת אמרה שאי אפשר להשוות לדוחות קודמים. זה נכון, אבל אני רוצה להשוות נקודה אחת, שעליה גם הערתי בדוח האחרון, שהיה דוח מלא, והוא היה הדוח של 2023. בדוח הזה יש עלייה במספר התלונות שנמצאו מוצדקות באופן מלא או חלקי, בעוד שבדוח של 2023, באמת את הדוח של 2024 אי אפשר לקחת בחשבון, אבל דוח של 2023 פחות מ-20% מהתלונות נמצאו מוצדקות. בדוח של 2025, למעלה משליש מהתלונות נמצאו מוצדקות באופן מלא או חלקי. ואני רואה בזה, ואמרתי את זה גם בדיון על דוח 2023, אני רואה בזה מגמה חיובית. בעיקרון, התושב לא מתלונן סתם. הוא מתלונן בצר לו, הוא מתלונן כשמשוהו מפריע לו. ובאותו רגע שזה מפריע לו, מבחינתו זאת האמת, זאת המציאות. אנשים לא יושבים בבית, רואים מונדיאל, פתאום מתקשרים ומגישים תלונה על משהו. יש תמיד בעיה, תסכול, שירות לא מיטבי, איזושהי פגיעה. מצד שני, ייתכן שמדובר במה שנקרא אמת לשעתה. זאת אומרת, באותו רגע היה לו תסכול גבוה, ואחרי זה, מסתכלים פעם שנייה ואולי זה לא היה כזה אסון גדול, והבדיקה, כמו שנעשתה כאן על ידי המבקרת, מראה שלא כצקתה. עדיין חייבים לקחת כל תלונה



במלוא הרצינות, כי זאת הדרך, זאת אחת הדרכים, לא הדרך היחידה, לבקרה על פעילות העירייה, ובעיקר על המגע ברמת השטח, המגע ממש עם התושב. רואים את זה לפי שיעור התלונות פר אגפים. גם ב-2023 וגם ב-2025, עיקר התלונות היו לפי סדר יורד על אגף שפ"ע, אגף ביטחון, אגף הנדסה. אגפים שבהם יש ממשק גבוה עם כלל הציבור, לא רק עם מגזר מסוים, רק עם הורי בתי ספר יסודי, רק עם תושבי שכונה איקס או שכונה וואי, אלא עם כלל הציבור. ולכן, חשוב שיש בדיקה לעומק, וגם כשמוצאים תלונות מוצדקות, צריך להגיד את זה. צריך לזכור עוד דבר, בדיקת התלונות והמסקנות, וההחלטה אם הן מוצדקות או לא, לא נעשות כדי לפגוע בעובד כלשהו. וגם זה שקרתה התקלה, לא אומר שהעובד הוא בהכרח לא בסדר. הרעיון בדוח הזה הוא לשפר את השירות שהעירייה נותנת לתושבים שלנו, וזאת המחויבות של כולנו, ולכן טוב שיש לנו, גם את המראה הזאת, את הביקורת הזאת על הפעילות. עכשיו, שני סעיפים שאני רוצה להתייחס אליהם. אחד, זה המצב במרכז המסחרי בשכונת מליבו. המצב שם ממשיך להיות מטרד לשכנים, למרות דוח מפורט שהמבקרת כתבה בנושא הזה. והמסקנה של המבקרת כאן היא חשובה מאוד. אני רוצה גם לחזור על סעיף אחד שהיא מעירה עליו ישירות. יש דיון משפטי על מה קורה עם השטחים הפרטיים, שנמצאים בסביבה של מרכזים מסחריים כאלה ואחרים, והיא קבעה כאן משהו מאוד מאוד חשוב בעיניי, שאני מסכים איתו, ואני חושב שהוא הפרשנות הנכונה של החוק, שלמעט חריגים עם סיבות מספיק טובות, שטח פרטי שיש בו בהגדרה זיקת מעבר לציבור, לא שאנחנו החלטנו, שהתכנון החליט שיש זיקת מעבר לציבור, אם קיים שם איסור חנייה או כל מגבלה אחרת, זה מחייב אכיפה. אין לנו בחירה בעניין הזה. ובדרך כלל, תמורת זיקת המעבר לציבור התוכנית קיבלה, לרוב, הקלות כאלה ואחרות, כך שיש מחיר לשטח הפרטי הזה, והמחיר הוא זיקת מעבר לציבור, ועליה אנחנו צריכים לאכוף. גם אם משהו אחר, מי שקיבל את זה, לא שומר על זה. נקודה שנייה שאני רוצה להתייחס אליה זה המוקד העירוני. מתן התייחסות שגויה על ידי המוקד לפנייה. נכון שפה יש רק תלונה אחת או שתיים שהגיעו למבקרת. אני רוצה להגיד, שאנחנו כחברי מועצה, אני מדבר בלשון רבים, אבל גם אני מקבל פניות כאלה מהציבור, על התייחסויות לא נכונות, שגויות מהמוקד. אפילו אני קיבלתי תשובות לא נכונות מהמוקד, כולל הודעה אחת במשוב וכל זה, על סגירת תלונה, שלצערי בכלל לא טופלה. כתבתי את זה במשוב, אף אחד לא חזר אליי אחרי זה. אחרי זה הגשתי תלונה נוספת על אותה בעיה, ואז חזרו אליי ואמרו שאכן זה טעות ועדיין הנושא לא טופל עד היום. זה כבר שבועות ארוכים, ארוכים, שעברו. עכשיו, הבעיה היא באמת לא אסטרטגית, בעיה נקודתית, אבל אתה מגיש תלונה על בעיה מאוד נקודתית, אתה מצפה שהיא תטופל. אז אני לוקח מהדוגמה הקטנה הזאת שלי, שיכול להיות שאנשים נוספים חווים את הדבר הזה. אני חושב שכל אחת מההערות של המבקרת בדוח הזה צריכה להילקח ברצינות. שוב, כמנגנון לתיקון ולשיפור הפעילות שלנו, של העירייה לשירות לתושב.

שמואל בוקסר: עוד משהו רוצה להתייחס?



גיל אנוקוב: כן. אני רוצה לברך את המבקרת על הדוח הראשון העצמאי שהיא עשתה. אני חושב שדוח כזה הוא מעצים את הגברת אמון הציבור במערך של הביקורת בתוך העירייה. אני עברתי על הדוח, ראיתי גם את התלונות המוצדקות וגם את התלונות הלא מוצדקות. אני גם מכיר את הדוחות משנים קודמות, מאז שאני פה, כבר כמעט שבע שנים. ואני יכול להגיד לך שאנחנו התברכנו בדוח כזה. דוח שמטיב את השירות העירוני, ואין ספק שישמש ככלי להנהלת העירייה ולמנכ"ל לשיפור התהליכים. אז אני רוצה לברך אותך ביישר כוח, ואנחנו מחזקים אותך.

שמואל בוקסר: מי עוד רוצה להתייחס?

נעמי חסון: קודם כל, אני בהחלט מתחברת לדברים של גיל, מאוד מאוד חשוב, וכל הכבוד לך. באמת עבודה מדויקת, מושקעת. רואים שלקחו הרבה הרבה שעות עבודה בשביל לחבר את כל הדברים. גם אני חושבת, שמבחינת הצד של התושב והתושבת, חשוב מאוד שהם ידעו שיש למי לפנות בסופו של עניין. אם לא מצליחים בדרכים המקובלות, שבהחלט בסוף הדרך יש אור בקצה המנהרה, בשביל שבאמת התלונות יבואו לאוזן קשבת, ובהחלט האוזן שלך תמיד פתוחה וכל הכבוד לך. זה לא תמיד פשוט, זה ידוע, אבל בהחלט ראוי לשבח. דבר קטן כללי, אחר כך אני ארד ספציפית לכל תלונה. היה, לי לפחות, ואני חושבת שלעוד חברים פה, ויזואלית יותר קל אם הדוח יהיה מחולק לפי מחלקות. עם הטבלה, פשוט לסדר לפי מחלקות, ואז אולי אנחנו יותר בקלות רואים איזשהו רצף של דברים. זו הערה בונה.

דנה זלוטין: אין שום בעיה.

נעמי חסון: אני אתייחס לתלונה 2, היעדר אכיפה ברחוב משה לוי. משה לוי הוא רחוב מאוד מאוד ארוך, את יכולה קצת לפרט על איזה אזורים מדובר באכיפה שמתבצעת? כי יש שם גם מועדוןצ'יק וגם את בית הפנאי.

דנה זלוטין: התלונה פה מתייחסת למועדוןצ'יק.

נעמי חסון: החניון?

דנה זלוטין: כן, החניון, וממש הבניינים שסמוכים. זה היה סביב מועדוןצ'יק, זאת התלונה. אני עשיתי השוואה בין התלונות לבין הדוחות שניתנו, וראיתי אם יש פערים גבוהים ביניהם, כי זה לא יכול להיות קיצוני, בעיניי, ככה אני חשבת. ולכן, כשמצאתי את הפערים, אז קבעתי שהתלונה מוצדקת.

נעמי חסון: מצוין, כמה שיותר אכיפה, יש שם בעיית חנייה גדולה מאוד. בטח מאז בית הקפה. בית הקפה זה מבורך, אבל גם יש את אזור החנייה מאחורי בית הפנאי, שהרבה לא מכירים אותו, שזה עוזר. תלונה מספר 21. חשוב לי להבין, פה כתוב שהמקום נוקה בעקבות התלונה. לאחר שהתלונה



מוצדקת, היא נסגרת, אני מאמינה. האם יש איזה מעקב לאחר מכן? כי ייתכן מאוד שזה יתלכלך שוב, מה יקרה הלאה?

דנה זלוטין: בעיקרון, המטרה שלי בדוח זה לברר את התלונה באופן עצמאי, ולשקף לכם כמועצה את הנתונים. זה החלק שלי. הניהול אחר כך, המעקב והטיפול, הוא בידי ההנהלה, בידי מנהלי מחלקות, מנהלי האגפים. אני לא חשבת שאני צריכה להתערב ולכן אני לא עושה מעקב.

נעמי חסון: אין מעקב אחרי.

דנה זלוטין: אני יכולה לעשות את זה, אפשר לפרש את הסמכות שלי ככה, אני לא רציתי ללכת לכיוון הזה, אני רוצה להישאר במסגרת שלי. וככל שיהיו מקרים קיצוניים, יכול להיות שאני אעשה את זה, אבל זה נורא תלוי, כי עוד פעם, לא כי המנכ"ל יושב פה, נכנס מנכ"ל חדש, הוא הציע גישה חדשה, ולכן אני גם רוצה לתת לכל אחד לעשות את שלו.

נעמי חסון: אז אולי אתה יכול להתייחס לעניין?

גיל ממון: הסיבה שאני ביקשתי שכל מסמך שיוצא ממנה לתושב יעבור דרכי, זה בעקבות בדיוק מה שאת אמרת, כדי שאני אוודא שזה לא חוזר על עצמו.

נעמי חסון: מצוין. והיה לך עד עכשיו איזה מקרים שחוזרים?

גיל ממון: יש תלונות שמגיעות, ואז אנחנו רואים אם זה מוצדק ומה צריך לעשות.

נעמי חסון: שאלה נוספת, לגבי סעיף 23, אי קבלת אישור בהיעדר חובות לטאבו. יש פה עניין שהאגף לא מסר מידע. האם נעשתה איזושהי אכיפה בנושא מסירת מידע מול האגפים?

דנה זלוטין: המידע שנמסר לא היה מלא. כלומר, ניתנו הנחיות, ההנחיות לא היו מלאות, ואז מישהי ניסתה ללכת אחרי זה, ואז היא לא יכלה כי ההנחיות לא היו מלאות, ואז החזירו אותה, ואז אחרי זה היה צריך לעשות תיאום שלם, ולכן התלונה נמצאה מוצדקת.

שמואל בוקסר: תלונה אחת על אישור לטאבו? את יודעת כמה אישורים לטאבו אנחנו עושים בשנה? אלפים. אז אם היתה תלונה אחת, זה בסדר, יטפלו.

נעמי חסון: זה ברור, הכל בסדר. אני באה לראות רק איך זה מטופל, גם לשם הלמידה. זה לא בא לביקורת, חס וחלילה.

גיל ממון: המנגנון שלנו, שכל אירוע שהוא לא תקין, אנחנו בודקים אותו, מפיקים את הלקחים, ומממשים את זה.



איתי דגן: לי יש שאלה באופן כללי על דרכי הטיפול והפקת הלקחים לתלונות המצדקות. מה אנחנו עושים? מה הפעולות? איך אנחנו אחר כך מונעים את התלונה הבאה באותו עניין?

גיל ממון: כמו שהתייחסתי, כל אירוע שהוא מוצדק, וגם כאלה שהם לא מוצדקים, אני מכותב בזה. אני שולח את זה לראש האגף הרלוונטי, מבקש ממנו שיבדוק את הדברים, יפיק את הלקחים ויישם את זה כלפי העובדים.

שמואל בוקסר: עוד שאלות?

שירי פרנצי כהן: כן. קודם כל, יש לי שאלות כלליות לגבי התהליך עצמו, ואחרי זה אני אצול פנימה. אני אתחיל ממה שאחרים פה כבר אמרו, מבחינתי זה דוח ראשון מלא שאני רואה, כי זה מועצה ראשונה שלי, וממש שמחתי לראות את העומק, את התשובות השקופות, הבהירות, אז זה שאפו גדול. לגבי תהליך בירור התלונה, אני אשמח לקבל על זה קצת מידע. אני לא זוכרת את הפסקה שקראתי, אבל ראיתי לגבי ההבדל בין תלונה לפנייה, אולי זה היה בהתחלה. כשאני עכשיו תושבת ואני פונה על בעיה מסוימת ברחוב, אז זה מגיע לממונה על תלונות הציבור? בואי תסבירי לי את התהליך, בבקשה, גם כדי שהתושבים ידעו.

עו"ד שולמית מנדלמן כהן יצאה מהשיבה

דנה זלוטין: כשיש בעיה, כשרוצים שמהו יתבצע, הבקשה היא לביצוע, לדוגמא, תתקנו את הספסל, תנקו את הרחוב. בעיקרון, מי שצריך לפנות אליו, זה המוקד העירוני או פניות הציבור, לקבל מידע, זה שני הגורמים. הרבה מהפניות האלה מגיעות אליי בטעות כי אנשים לא תמיד יודעים, הם מקישים במערכת, לדעתי גם יש להם איזושהי אפשרות להקיש כמה גורמים, ואז זה מגיע אליי. במקרים כאלה, אני משיבה להם, זה משהו שצריך להיות מועבר למוקד ואז אני מעבירה את זה למוקד, והם ממשיכים לטפל. התלונות אליי, זה כשפנו ולא קיבלו מענה, או שקיבלו מענה ולא מרוצים ממנו ואז רוצים להגיד, אני פניתי ככה וככה, לא עשו. אני פניתי לתקן ספסל, תיקנו משהו אחר, לא תיקנו מספיק טוב. אז אני באה ובודקת. זה דוגמאות פשוטות, זה יכול להיות כל מיני דברים. אז זה למעשה הופך להיות תלונות, ואז מגיעה אליי התלונה. יכול להיות לחילופין, שלא פונים אליי לפני זה ומגישים רק תלונה וכותבים מה לא בסדר. מה שחשוב להדגיש, שהתלונה לא יכולה להיות אנונימית, והיא צריכה להיות בכתב. פונים אליי, אני מעבירה אותה לנילון, למי שמתלוננים עליו ולמנהל שלו, אני קודם כל מבקשת את התגובה שלהם, את ההתייחסות.

ערן רפאל הצטרף לשיבה

לאחר שנותנים התייחסות, אני בודקת אם יש שאלות נוספות, האם צריך לראות עוד חומרים, ואם צריך אני גם ניגשת לחומרים באופן עצמאי, יש לי גישה לחלק מהמערכות שאני צריכה ואני גם יכולה



לקבל גישה למערכות חדשות, אם אני אצטרך. ואז אני בודקת, משווה את הנתונים. ואז לפי זה אני מנתחת, בודקת, ופונה לכל מי שצריך. אם צריך, אני פונה ללשכה המשפטית, מבקשת התייחסות, ואז נותנת החלטה.

נעמי חסון: ובאיזה אופן התושב מקבל את התשובה?

דנה זלוטין: הוא מקבל בכתב.

שירי פרנצי כהן: יש לי כמה שאלות לגבי התלונות בזמן. קודם כל, באופן כללי, ראיתי שמבחינת אגפים אגף הביטחון די מכבד פה. אני ספרתי 19 תלונות מתוך 41, זה 46%, זה המון. אני לא יודעת אם לפנות אליך או למנכ"ל, או לירון, שראיתי אותו פה, אבל יש פה 19 תלונות מתוך 46, לא כולן מוצדקות, אבל כמות התלונות יחסית לשאר האגפים, היא די גבוהה. אז יכול להיות שיש פה איזשהו משהו שצריך לבדוק. ואני שואלת, יש פה שאלה בסוף. האם יש פה איזושהי בדיקה לגבי אגף ביטחון ספציפית? אני יודעת שענית שהכל עובר דרכך, אבל בגלל אגף ביטחון ספציפית, האם היתה פה איזושהי בדיקה לגבי אכיפת יתר? ראיתי פה דברים של כלבים, ראיתי כל מיני נושאים שקפצו לי לעין, ואני אשמח לשמוע.

עו"ד שולמית מנדלמן כהן שבה לישיבה

גיל ממון: בנושא אכיפה, יש לנו תלונות מצד אחד של תושבים, שאומרים אכיפת יתר. מצד שני, תלונות של תושבים של היעדר אכיפה. אי אפשר לרצות את כולם. גם רציתי להגיד לכם את זה קודם, יכול להיות מצב שהמבקרת תגיד הדוח מוצדק, ומבחינת התושב הוא לא מוצדק ויש מצבים שהם גם להיפך. אין איזה משהו שאפשר להגיד התהליך לא תקין. ואם יש כאלה דברים, אתם העליתם במליאה את סוגיית המצלמות, אם אתם זוכרים.

שירי פרנצי כהן: נכון.

גיל ממון: אז בדקנו גם את זה ואני אומר פה משהו, שאני מייצג את התובעת העירונית, למרות שהיא עצמאית לגמרי, היא באה ואמרה אם יש מישהו שהחנה את הרכב וקיבל יום אחרי יום דוח של מצלמה, אני מפעילה שיקול דעת ולעיתים אני מצמצמת את כל הדוחות לדוח אחד.

איתי דגן: פנו אגב? הציבור מכיר את זה?

גיל ממון: כן, גם דיברנו על זה כאן.

איתי דגן: ראית פניות?



גיל ממון: לא. חוץ מהפניה שלך, לא ראינו תלונה כזאת.

איתי דגן: הציבור עצמו הגיש בקשה?

גיל ממון: לא. גם לא קיבלנו אפילו פניה אחת.

איתי דגן: אז יכול להיות שלא מכירים מספיק.

ליאור אלימלך: אני כן יכול להגיד לך שפנו אלינו שהם קיבלו דוח כל שבועיים ולא כל יום.

שמואל בוקסר: בדיוק.

גיל ממון: אני יכול להגיד לך, שמה שאתה תיארת אז, בדקנו אותו ספציפית. אז קודם כל, זו הייתה התשובה של התובעת.

איתי דגן: מעולה, אני שמח. רק שהציבור ידע שהוא יוכל בסופו של דבר להגיש.

גיל ממון: בסדר גמור, אבל לשאלתה של שירי, לא קיבלנו תלונות מהסוג הזה.

שירי פרנצי כהן: אוקיי. יש לי עוד שאלה. מספר סידורי 1, יש פה מתן דוח חניה וגרירת רכב באופן סלקטיבי. את יודעת להגיד לי מה זה אומר באופן סלקטיבי?

דנה זלוטין: זה מה שהם חשבו, שנתנו רק להם, שזה התברר כלא נכון. אני בדקתי את התהליך מה נעשה, איזה דוחות ניתנו עם הפקח, עם התובעת, וראיתי שהם עשו הכל לפי הספר.

שירי פרנצי כהן: אוקיי. סעיף 3, כתוב בנושא התלונה התנהלות לא הולמת של מנהל האגף. זה כמובן התלונה והיא תלונה לא מוצדקת. אפשר לקבל הבנה מה קרה פה?

דנה זלוטין: הוא טוען שמנהל אגף גביה דיבר איתו בצורה שהוא לא חושב שהיא תקינה וכשאני בדקתי, אני לא מצאתי לזה תימוכין.

ליאור אלימלך: אני לא חושב שראוי לדון לגופו של אדם בסיטואציה כזאת.

מדברים במקביל, לא ניתן לתמלל

שירי פרנצי כהן: איך את בודקת תלונות מהסוג הזה? לדוגמא, מישהו שמתלונן על עובד עירייה, איך בודקים דבר כזה, כשזה מילה נגד מילה?



דנה זלוטין: כן. קודם כל, זה באמת מקרים מאוד מורכבים. כשזה מגיע למצב של מילה מול מילה, למעשה שתי התלונות שאני לא הצלחתי לברר, שלא היה לי עוד איזשהם נתונים, אני לא יכולתי להכריע. יש מקרים שאנשים מקליטים אחד את השני, יש מקרים שיש עוד התנהלות מקבילה.

שירי פרנצי כהן: אבל פה כתוב לא מוצדק, לא כתוב שלא ניתן לבירור.

דנה שחק כץ: יש הקלטות של שיחות?

דנה זלוטין: יש תושבים שמקליטים עובדי עירייה.

שמואל בוקסר: כל הזמן, כל הזמן.

דנה שחק כץ: העירייה מקליטה שיחות?

דנה זלוטין: לא, התושבים מקליטים.

דנה שחק כץ: אני הבנתי, אני שאלתי האם גם העירייה.

שירי פרנצי כהן: אבל נגיד במקרה הזה, כתוב פה תלונה לא מוצדקת, לא כתוב לא ניתן לבירור. אז זה אומר שהיה עוד משהו חוץ ממילה נגיד מילה?

דנה זלוטין: כן, היה עוד איזשהו משהו, אני לא זוכרת. בדקתי את זה לעומק, נגיד ככה. אם משהו מדבר לא יפה, אין בעיה להגיד שהוא מדבר לא יפה.

שירי פרנצי כהן: לגבי כלבים משוטטים, ראיתי פה יותר מתלונה אחת. זה בשכונות מסוימות? כי לא כתוב פה את השכונות.

דנה זלוטין: אני זוכרת שזו שכונה של בתים פרטיים, שיש שם הרבה כלבים. אני לא זוכרת בדיוק את שם הרחוב או השכונה, אבל זה שכונה שהיא מוכרת בזה שיש שם הרבה מאוד כלבים.

שירי פרנצי כהן: אוקיי, וכשאת אומרת שהתלונה מוצדקת, זה כי יש מספיק אכיפה?

דנה זלוטין: לא, התלונה אומרת שהעירייה לא עושה אכיפה. זה מה שהם אומרים. אני לא מתווכחת את העובדה שיש כלבים. השאלה אם העירייה משקיעה מספיק משאבים לפי מה שיש לה, כדי לטפל בזה. ולפי מה שראיתי, הם כן שולחים פקח. אני רואה אחר כך את המעקב. בדברים האלה זה באמת מאוד מורכב, כי לפי החוק, לפי מה שגם בדקתי עם הלשכה המשפטית, אפשר לתת קנס רק הם באים ותופסים את הכלב.



שירי פרנצי כהן: זהו, רציתי לשאול לגבי זה. את כתבת בסעיף 15 על פיטבול, לאו דווקא על כלבים משוטטים, אז רציתי לשאול אם, למשל, במקרה של פיטבול, שזה קצת מסוכן גם, האם מישהו מצלם בווידאו סרטון, זה מספיק בשבילך?

גיל ממון: לא.

שירי פרנצי כהן: הפקח חייב להיות שם פיזית?

גיל ממון: הלוואי שהיינו יכולים לעשות מה שאת אומרת.

שירי פרנצי כהן: כי זה הזייה, הפקח לא נמצא בכל רגע נתון.

גיל ממון: ההנחיה אומרת שהדוח יהיה תקין אם הפקח על מדים, גם אם אני שולח את הפקח על אזרחי, שהוא רק מסתובב בגינה, שכמו שאמרו, שהוא רואה, אז לא, הוא חייב להיות על מדים, הוא חייב לראות בעין, ורק אז הדוח תקין.

מדברים במקביל, לא ניתן לתמלל

גיל ממון: זו ההנחיה של התובעת העירונית, אם מישהו עושה משהו שהוא לא תקין, הדוח יבוטל. או שאם התושב שילם אותו ולא ערער.

שמואל בוקסר: אם הוא ילך לבית משפט, הוא יזכה.

שירי פרנצי כהן: אולי שווה לבדוק אם משהו השתנה.

גיל ממון: בדקנו.

שמואל בוקסר: לא השתנה שום דבר.

עו"ד שולמית מנדלמן כהן: שמה? שאפשר שהפקח לא יראה את העבירה?

שמואל בוקסר: אין דבר כזה.

שירי פרנצי כהן: יראה סרטון.

שמואל בוקסר: אין דבר כזה.

עו"ד שולמית מנדלמן כהן: לא, הוא חייב בעצמו.



גיל ממון: אנחנו רצינו להשתמש ברחפנים, ורצינו לשים מצלמות סמויות, ורצינו לעשות אכיפה עם המצלמות העירוניות, ואי אפשר, החוק לא מאפשר את זה.

דנה זלוטין: אני אגיד לכם, לא כיועצת משפטית, אבל בדין הפלילי אתה יכול להגיש את הראיה רק באמצעות מי שערך אותה. רק מי שבא וצילם יכול להגיע לבית משפט ולהגיד נעברה עבירה.

שמואל בוקסר: וגם כן, חייב להיות פקח, לא אזרח.

גיל אנוקוב: אני רק רוצה להוסיף משפט בעניין כלבי פיטבול ואחרים. אני מתאר לעצמי שכולכם יודעים שכלב כזה, גם כשמטיילים איתו, צריך לטייל איתו עם מחסום פה, להבדיל מכלבים אחרים, שאין חובה לטייל איתם עם מחסום פה.

שמואל בוקסר: לא זאת הבעיה. הבעיה שמשחררים אותם בכמה מקומות.

גיל ממון: אנחנו עושים את האכיפה הזאת. כשמגיע פקח, אם מישו לא פעל לפי מה שהוא צריך לפעול, הוא מקבל דוח.

שירי פרנצי כהן: לגבי האזעקה בבית ספר בן צבי, סעיף 12. קודם כל, היה גם בבית ספר שדות, ואפילו בזמן מלחמה, אזעקה חוזרת ונשנית. אני בעצמי פניתי למוקד אחרי כמה פעמים וזה טופל. אני רוצה לשאול, פה כתוב שהתלונה מוצדקת. מה נעשה במקרה כזה? למה זה הגיע למצב של תלונה והפנייה למוקד לא הספיקה? כי נגיד, אני פניתי למוקד וזה הספיק, אחרי יום או יומיים סידרו את זה.

דנה זלוטין: אני יודעת שפנתה אליו גברת ודיברה איתי כל פעם, ואז התחילה התכתבות ואז הם אמרו לה אנחנו לא מוצאים, ואז היו כל מיני גרסאות למה זה קורה. ואז הזמינו איזשהו מישו שטיפל בזה, ואחרי שהיה פה מעקב צמוד והתכתבות איתם, אז הבעיה הזאת כן נפתרה.

שירי פרנצי כהן: הבנתי. אז נגיד במקרה כזה, גיל, מה קורה?

גיל ממון: מי שמגיב זה רכבי השיטור העירוני. אם רכב שיטור עירוני נמצא עכשיו באירוע אחר, וכל הניידות תפוסות, אז יכבו את האזעקה רק אחרי שיסתיים, כי סוף אנשים עושים באותו רגע משהו.

שירי פרנצי כהן: נראה לי שזה תלונה פה יום אחרי יום.

גיל ממון: אני לא יודע להגיד לגבי יום אחרי יום. ככה מטפלים באירוע של אזעקה בבית ספר.

שירי פרנצי כהן: אני יודעת.



גיל ממון: אני לא מכיר את האירוע הספציפי, אם אתם רוצים, אני אבדוק את זה.

איתי דגן: יש לי שאלה למבקרת. האם יש ליקויים שחוזרים על עצמם משנה לשנה על פי הדוחות הקודמים?

דנה זלוטין: אני לא יודעת, כי אני לא יכולתי לבדוק את זה. אני עשיתי דוח אחד חלקי, שהתייחס לשנה הקודמת, שהוא התייחס רק לחודשיים או חודש שאני עבדתי. לפני שאני הגעתי, לפי מה שאני מכירה, יכול להיות שאני טועה, הדוח כלל כמות גדולה של תלונות, שכלל גם פניות, ואז אי אפשר להבחין.

איתי דגן: השאלה שלי אם זיהית ליקויים מהדוחות הקודמים לדוחות האלה?

דנה זלוטין: זה לא משהו שאפשר להשוות. אני לא יכולתי להשוות את זה.

איתי דגן: אז מה שהיה מת, לא שווה? מהשנה הקודמת, משם אנחנו מתחילים לספור?

נעמי חסון: זה צורת מדידה אחרת וצורת עבודה אחרת?

דנה זלוטין: כן, צורת עבודה אחרת. אני לא יכולה להשוות. אני מסתכלת ואני מזהה לזהות דפוס פעולה.

איתי דגן: השאלה שלי איך נדע לטפל בדפוס התנהלות חוזר, אם את לא יודעת מה היה בדוחות של שנים קודמות.

שמואל בוקסר: כמה תלונות היו בסך הכל?

דנה זלוטין: 41 תלונות.

שמואל בוקסר: אני רוצה להגיד לכם משהו. המוקד מקבל 100,000 פניות בשנה. 100,000, תעשו חשבון. אם מתוך 100,000 יש 40 תלונות שמגיעות למבקרת, זה 0.04%.

שירי פרנצי כהן: זה לא קשור, אנחנו עדיין רוצים לבדוק מה אפשר לעשות יותר טוב.

איתי דגן: השאלה היא לא לסינון. השאלה אם הדוחות שמגיעים לכאן, האם יש דפוס התנהלות חוזר.



שמואל בוקסר: אני לא הפרעתי לאף אחד, אל תפריעו לי. אנחנו 100,000 תלונות למוקד, אנחנו מקבלים כל תלונה ואנחנו עונים. לשליש מהם אנחנו חוזרים בחזרה כדי לקבל פידבק. יש 40 תלונות שהגיעו למבקר. כמה תלונות מוצדקות מתוך ה-40?

דנה זלוטין: 9 תלונות. ו-6 מוצדקות באופן חלקי.

שמואל בוקסר: אז אנחנו מדברים על 10-12 תלונות מוצדקות, כשיש 100,000 פניות למוקד, אז צריך להכניס את זה לפרופורציה.

שירי פרנצי כהן: קודם כל גם יש 6 שמוצדקות חלקית.

שמואל בוקסר: שירי, אני מבקש ממך להפסיק להפריע לי. אז צריך להכניס לפרופורציות, מדובר על 10-12 תלונות מוצדקות, חצי מוצדקות. אין בעיה, מטפלים בכל אחת מהתלונות. הדיון הזה לא בא לנתח איך היא עשתה ומה. את רוצה לדעת, תגשי 140, תשבי איתה, היא תסביר לך. ישיבת המועצה כעת לא באה כדי לבדוק מה מוצדק ומה לא ומה היא עשתה. היא גם לא זוכרת את כל הפרטים.

דנה שחק כץ: יש לי שאלה. התלונה הזאת הספציפית, שזה מילה נגד מילה, זה תלונות שהן באמת נורא מורכבות, ואני גם לא חושבת שכולן מגיעות למבקר, לפעמים זה נסגר, או בקיטור לסביבה, או בתלונות למוקד. השאלה שלי היא האם יש לנו אפשרות כעירייה להקליט? לדוגמא, כמו שמתקשרים למוקד אז אומרים שמקליטים לצורך בקרה ושיפור השירות, האם יש אפשרות לעשות את הביקורת הזאת גם בתוך העירייה, גם כדי שלא נצטרך להסתמך על הוא אומר, היא אומרת ואני גם חושבת שזה מרתייע כי כשמקליטים אותך, אתה קצת יותר נזהר במה שאתה אומר. השאלה אם מותר לנו על פי חוק, אם זה בכלל משהו שהוא ריאלי?

גיל ממון: אנחנו נבדוק את זה. צריך להגיד, שבתלונה כנגד תלונה, זה בעיקר הפקחים, ולחלקם יש מצלמות גוף, ואנחנו נעזרים גם במצלמות גוף. לגבי הקלטת שיחות, אנחנו נבחן את זה.

סמדר אהרוני: אני חושבת שזה קצת מוגזם.

מדברים במקביל, לא ניתן לתמלל

שמואל בוקסר: המוקד מקליט הכל.

סמדר אהרוני: לא, אני מדברת על שיחות עם עובדים, אני חושבת שזה קצת מוגזם, זה לא לעניין.

שמואל בוקסר: לא, מה פתאום. מספיק שמקליטים את עובדי עירייה.



עו"ד שולמית מנדלמן כהן: הכוונה להקליט שיחות במהלך העבודה? לא עם מוקד?

דנה שחק כץ: שיחות עם תושבים.

סמדר אהרוני: זה ממש פגיעה בפרטיות.

שמואל בוקסר: אין דבר כזה. מספיק שהתושבים מקליטים אותנו.

שירי פרנצי כהן: יש לי שאלה אחרונה לגבי מליבו, נאור נגע בזה. סעיף 31, בטענה שמדובר בשטח פרטי, ואמרת שהתלונה מוצדקת. יש עניין מאוד מאוד דומה גם בטירת שלום, במרכז המסחרי, וגם בגבעת התור, שזה לא מרכז מסחרי, אבל יש שם את עגלת הקפה. האם אפשר להשליך מכך שהתלונה פה מוצדקת, במליבו, שזה אמנם שטח פרטי, אבל הוא שטח עם זכות מעבר לציבור, האם אפשר להשליך את זה גם לטירת שלום? כי שם יש המון תלונות על לכלוך והשלכת חפצים וכל מיני דברים כאלה. אני אישית פניתי למוקד לפחות פעם אחת ואמרו לי שזה שטח פרטי, העירייה לא יכולה לעשות עם זה שום דבר.

גיל ממון: אני מעמיק בזה ואבחן את זה. אני לא רוצה לענות סתם.

שמואל בוקסר: אני מענה. זה כל מקרה לגופו. אי אפשר שבגלל שעשו במקום אחר, זה אוטומטית גם לגבי מקומות אחרים. כל מקרה לגופו.

מדברים במקביל, לא ניתן לתמלל

שמואל בוקסר: אי אפשר להשליך מאחד לשני, זה לא פסק דין שזה נותן אחר כך תקדים.

נאור ירושלמי: יש לי הערה נוספת אחרונה, ברשותך, על מה שאתה אמרת עכשיו לגבי המספר המצומצם של התלונות. פעם, לפני הרבה שנים, כשהיה דבר שנקרא מכתבים למערכת, היו אומרים אחד לאלף כותב מכתב למערכת. אבל זה שיש מישהו שטרח, לקח, פעם היה נייר ועט, לקח נייר ועט וכתב מכתב, שם במעטפה, שלח למערכת. אגב, זה עובד גם באימיילים, לא כל אחד שמתעצבן ישר שולח אימייל. גם בתלונות, אני חושב שהמספר, לא יודע להגיד מה הפרופורציה צריכה להיות, 1 ל-10 או 1 ל-100, אני לא יודע. אבל בוודאות יש אנשים שמקבלים מענה לא מספק בנושא כזה או אחר, כמו המקרה הספציפי שלי, עם בעיה ספציפית מול המוקד, לא ישר הולכים ומגישים מזה תלונת ציבור למבקרת העירייה. אגב, כי זה דורש עוד מאמץ, שהרבה אנשים אומרים טוב, יאללה, אומרים מה שאומרים, את המילה, והולכים הלאה. לכן זה לא נכון להסתכל על זה שיש רק 40 תלונות, כי בהחלט יכול להיות שזה מייצג מספר יותר גדול.

שמואל בוקסר: כששלושת רבעי לא מוצדקות.



נאור ירושלמי: אני חוזר על מה שאמרתי קודם, ההתייחסות המעמיקה והרצינית לזה, היא הבקרה העצמית שלנו, וטוב שהיא קיימת.

יהודה חיימוביץ: נאור, עשית דבר אחד יפה והסתכלת על שנת 2023. אני הסתכלתי ככה מהר, סך הכל אנחנו בירידה משנת 2023, מ-50 ומשהו ל-40, 41.

נאור ירושלמי: לא, מ-100 ל-40. אני מעביר לך את הדוח עצמו, ירדנו מ-100 ל-41, אני משפר את מה שאתה אומר.

מדברים במקביל, לא ניתן לתמלל

ליאור אלימלך: ולסיכום, כל תלונת ציבור צריכה להתייחס בחשיבות שלה.

שמואל בוקסר: תודה רבה, אני נועל את הישיבה.

הישיבה ננעלה

בברכה,


גיל ממון
מנכ"ל עיריית נס ציונה


שמואל בוקסר
ראש העיר נס ציונה