

פיקוח ובקרה על עבודת קבלני הניקיון

כללי

שירותי הניקיון הינם מהבסיסיים והמהותיים שבשירותים המוניציפאליים. על מנת להשיג איכות חיים נאותה לתושבי כפר סבא, יש צורך בניהול ובהפעלת שירותים אלו באופן אפקטיבי, יעיל וברמה משביעת רצון. הביקורת ביקשה לבדוק את תפקוד המחלקה לניקיון העיר (להלן: "מחלקת הניקיון") אשר באגף איכות הסביבה, תוך התמקדות ביישום ובפיקוח מטעם מחלקת הניקיון על עבודת קבלני הניקיון.

מטרות הביקורת

- בדיקת הפיקוח והבקרה של מחלקת הניקיון על עבודת קבלני הניקיון, מבחינת ניקיון רחובות, פינוי אשפה ופינוי גזם, כשיודגש שעיקר הביקורת בנושא ניקיון הרחובות.
- בחינת שביעות רצון התושבים ורמת הטיפול בפניות למוקד העירוני;
- סקירת השירותים בהסכמי העירייה עם קבלני הניקיון ותוכניות העבודה של מחלקת הניקיון, כמו גם תקציב המחלקה.

הביקורת מודה למנהל אגף איכות הסביבה, למנהל מחלקת הניקיון ולאנשי מחלקת הניקיון על שיתוף הפעולה.

מתודולוגיה

במהלך הביקורת התקיימו פגישות עבודה עם מנהל האגף לאיכות הסביבה, מנהל מחלקת הניקיון, 4 מנהלי אזורים במחלקת הניקיון ומזכירת מחלקת הניקיון. הביקורת קיבלה לידיה את המסמכים וההסכמים הרלבנטיים ואף ביצעה ניתוח של נתוני פניות התושבים למוקד העירוני לשנים 2006-2008. כמו כן, נערך מטעם הביקורת סיור בעיר, על מנת לעמוד על מצב הניקיון בעיר.

בסיס משפטי

חובתה של רשות מוניציפאלית לדאוג לניקיון העיר באה לידי ביטוי בחקיקה הראשית ובחוקי העזר. הסעיף המרכזי לעניין ביקורת זו, שעיקרה בבחינת טיב עבודת הפיקוח על עבודת קבלני הניקיון, הינו **סעיף 242 לפקודת העירויות (נוסח חדש)** - "תברואה בריאות הציבור ונוחותו", לפיו על העירייה מופקדת מטלת פינוי האשפה וניקיון הרחובות:

"בעניין תברואה, בריאות הציבור ונוחותו, תעשה העירייה פעולות אלה: (1) תנקוט אמצעים להסרת כל מטרד או למניעתו ותדאג לבדיקות שמטרתן לברר מה הם המטרדים הקיימים; (2) תורה בדבר פינוי סחי ואשפה מכל בית ותקבע את האגרות בעד פינוי כאמור;... (6) תדאג לטאטואם וניקויים של רחובות שאינם רכוש הפרט;... (7) תמנע הצטברות של סחי ואשפה במקום ציבורי או פרטי במידה המהווה סכנה לבריאות הציבור ותנקוט אמצעים להסרת כל מטרד ציבורי הנובע מבור-שופכין או נקז, בין פרטיים ובין ציבוריים, או מכל מקור אחר;..."

יצויין כי קיימים חוקים נוספים, כגון חוק שמירת ניקיון, התשמ"ד - 1984 וחוקי עזר לכפר סבא, כגון חוק עזר לכפר סבא (שמירה על איכות הסביבה ומניעת מפגעים), התשס"ח - 2008 וחוק עזר לכפר סבא (שימור רחובות), התשנ"ה - 1995, אולם עיקרם הוא במילוי התושבים אחר הוראות העירייה בדבר ניקיון ובסנקציות שניתן להחיל על האזרחים לשם שמירה על הניקיון. אין הביקורת תתמקד בכך בדוח זה, שהרי אין זו מטרתו.

ממצאי הביקורת:

1. המבנה הארגוני - המחלקה לניקיון העיר

האגף לאיכות הסביבה בעיריית כפר-סבא פועל במספר תחומים - ניקיון, פינוי אשפה וגזם, גינון, פיקוח רישוי עסקים ותרבות הדיור ואחראי ביצוע הוראות החוק בנושאים אלו. במסגרת האגף פועלת מחלקת הניקיון אשר מתפקדה לוודא כי ניקיון העיר ברמה נאותה במשך כל השנה.

במחלקת הניקיון מועסקים 12 עובדים:

- מנהל המחלקה ;
- סגן מנהל המחלקה הממונה, בין היתר, על פינוי אשפה ;
- 6 מנהלי אזור – המפקחים על עבודת קבלני הניקיון ועבודת פינוי הגזם ;
- מפקח לנושא פינוי האשפה ;
- מזכירת המחלקה ;
- 2 עובדי ניקיון מטעם העירייה.

לשם מילוי תפקידה, התקשרה מחלקת הניקיון עם קבלן שירותי ניקיון (להלן: "קבלן ניקיון") ועם קבלן לאיסוף ופינוי אשפה ופסולת מוצקה (להלן: "קבלן אשפה"). תפקידה המרכזי של מחלקת הניקיון הינו בפיקוח על עבודת הקבלנים ובבקרה שעבודתם נעשית על הצד הטוב ביותר, משמע עיר נקייה. בנוסף, יצויין כי השירות מטעם מחלקת הניקיון, נעשה גם באמצעות טיפול בפניות התושבים אל המוקד העירוני, המופעל 24 שעות ביממה, בנושאי הניקיון האשפה והגזם.

2. תקציב המחלקה

הביקורת ביקשה לבדוק את מידת ההתאמה של ההתקשרות עם קבלני הניקיון לתקציב העומד לרשות מחלקת הניקיון. בהתאם לנתוני חשבת אגף איכות הסביבה, על מנת להשיג את היעדים שהוצבו בפניה, הוקצבו למחלקת הניקיון תקציבים כדלקמן לשנים 2006-2008 לפי תקציב מעודכן ולשנת 2009 - לפי תקציב מאושר :

| נתוני ההסכמים – ניקיון 3/07 ואשפה 3/08 | נתוני תקציב מאושר | נתוני דוח כספי - תקציב מעודכן | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
| | | שנת 2009 | שנת 2008 | שנת 2007 | |
| 6,000,000 | 6,500,000 | 6,678,700 | 6,290,800 | 5,861,400 | ניקיון רחובות |
| 9,406,596 | 17,800,000 | 4,824,100 | 4,606,400 | 4,271,900 | פינוי גזם והטמנת פסולת |
| 6,376,908 | לגבי 2 הנושאים | 11,925,800 | 9,445,600 | 9,421,500 | פינוי אזור אשפה |
| 21,837,552¹ | 24,300,000 | 23,428,600 | 20,342,800 | 19,554,800 | סה"כ |

יודגש כי בעמודה השמאלית בטבלה מצוינים הסכומים מההסכמים מול קבלן הניקיון (ממרץ 07) - ע"ס 6,000,000 ₪ לשנה (לאחר הנחה של 54,048 ₪) ומול קבלן האשפה (ממרץ 08).

הביקורת ביקשה לבדוק את חשבוניות קבלני הניקיון והאשפה באופן מדגמי. בהתאם לסעיף 10.3 להסכם עם קבלן האשפה, מחירי ההסכם יעודכנו בהתאם לשינוי במדד המשולב לעומת מדד הבסיס, כשהעדכון יבוצע אחת לשה חודשים. בהתאם לסעיף 6.1 להסכם עם קבלן הניקיון, ההצמדה שנקבעה למחירי ההסכם היא עדכון בשיעור 85% משיעור העדכון של שכר המינימום במשק כפי שיעודכן מעת לעת.

ממצאים

2.1. הביקורת דגמה את חשבוניות קבלן הניקיון לשנים 2007-2008 ומצאה כי בחודשים מאי 07 ויולי 08 עודכן התשלום לקבלן הניקיון בהתאם לשינוי שכר המינימום באופן תקין. כמו כן עודכן מאפריל 07 הסכום החודשי לפי ההסכם ממרץ 07 באופן תקין. נספח א'.

¹ יודגש כי סכום זה נכון לתאריך חתימת ההסכמים ואינו כולל הצמדות ותוספות המתחייבות על פי ההסכמים.

הערה: בהתאם להסבר חשבת האגף, בין אפריל 08 למאי 08 -נערכה תוספת לעלות ניקיון ק"מ מ- 140 ₪ ל- 150 ₪ - ביחס ל-120 ק"מ ביום. בין מאי 08 לבין יוני 08 ישנה תוספת של 5 ק"מ ביום, משמע ניקיון של 125 ק"מ ביום שהובילה לתוספת כספית בחשבונית. האמור נסמך על סיכום ישיבה מ- 27/5/08 בעקבותיה נוסף נספח לחוזה ההתקשרות בו סוכם על תשלום של 150 ₪ לק"מ ועל 125 ק"מ ביום.

2.2. בהסכם קיימת הבחנה בין עלות פינוי ערמות גזם בקיץ - המתייחס לחודשים מרץ-נובמבר - ובו מופעלים 6 מנופים, בעלות המצויינת בטבלה, שמהווה למעשה סך של 218,017 ₪ לחודש, לבין החורף - המתייחס לחודשים דצמבר-פברואר ובו מופעלים 5 מנופים בעלות של 181,681 ₪.

2.3. לגבי קבלן האשפה - הביקורת ביקשה לבדוק התאמה של מחירי הסכם פינוי האשפה לתשלומים בפועל. לביקורת נמסר ע"י חשבת האגף כי ההצמדה למדד הינה "מדד משולב" בהתאם לטופס שמתקבל מהחברה למשק וכלכלה. למרות שטופס זה נתבקש ע"י הביקורת, נמסר לה כי ניתן למצוא את שיעור המדדים גם באתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. הביקורת מצאה פערים בין המדדים שבידי הביקורת לבין התשלומים בפועל, וההסברים שנקבלו מחשבת האגף לא היה בהם כדי להבהיר את הפערים האלה.

3. קבלן הניקיון

3.1. הסכם העירייה עם קבלן הניקיון

הקבלן - י.א. מתן שירותי ניקיון אחזקה וכ"א בע"מ. תאריך הסכם - 14/3/2007. תקופת ההסכם - 36 חודשים, עד 14/3/2010.

השירות - שירותי ניקיון מתייחסים לפי סעיף 1.1. להסכם, בין היתר למתחמים הבאים - רחובות ושטחים ציבוריים, כבישים, שטחי עפר שלאורך הכבישים, רחבות, מפרצי חנייה, איים מעברים, משטחי ריצוף, גומות עצים, מדרגות, מעקות, קירות, גדרות, עמודי תאורה, שלטים. בהתאם לפרק ב' העבודה תכלול **120 ק"מ** ביום עבודה.

עלות - 140 ש"ח לק"מ, 26 ימים בחודש, לפני מע"מ = 436,800 ש"ח בחודש, **6,054,048 ש"ח** בשנה כולל מע"מ.

מספר עובדים - הקבלן מתחייב לספק מדי יום בימים א' עד ו' - 70 עובדים בקיץ ו- 62 עובדים בחורף.

קיימים עובדי עזר של קבלן הניקיון (מעבר למצבת העובדים בשוטף) שתפקידם לתגבר ולבצע פעולות כגון איסוף סוללות.

הערה: האמור נכון עד למאי 08 - שם עודכנו- המחיר ל- 150 ש"ח ומספר ק"מ ביום ל-125 ק"מ, כאמור בהערה בממצא 2.1. לעיל.

פירוט השירותים:

- העבודה כוללת ניקיון מ"קיר לקיר", מגדר לגדר, מצד אחד של הרחוב לצד השני. בהסכם מפורטים כל המתחמים, מדרכות שבילים כיכרות, וכיוצא'. הקבלן מתחייב לבצע במתחמי העבודה את העבודות הבאות:
- טיאוט ידני ובאמצעות מכונת טיאוט, הכולל סילוק חול עלים נושרים, נייר פסולת;
- ניקיון "קנטים" (חיבור בין אבן שפה לכביש יהיו נקיים), לרבות ניקיון מעברי חצייה;
- איסוף נייר, אשפה מפוזרת ואשפה בשקיות, אריזות קרטון, בקבוקים ואשפה מוצקה אחרת לסוגיה אשר ניתן לאסוף ללא צורך במנוף, טרקטור, או אמצעי מכני אחר;
- ניקיון (ניגוב) מעקות ממתכת - מעת לעת, לפחות פעמיים בשנה;
- ניקיון (ניגוב) מתקנים לאיסוף נייר - באופן שוטף;
- ניקיון (ניגוב) מרכזי מחזור פסולת- באופן שוטף;
- ניקוש עשבייה ממתחמי העבודה באופן שוטף. בנוסף, ריסוס למניעת נביטה חוזרת יתבצע בחודשים נובמבר ומרץ;

- צביעת האשפתונים בכל המתחמים - אחת לשנה בחודש יולי;
- בכל מתחם שבו כביש ורחוב יבצעו ניקוי קולטני מים וגשם לקראת החורף ובמהלכו;
- בכל מתחם יבצעו ניקיון בגומות עצים, בין העצים ובאדניות;
- אחת לשבוע הסרת מודעות וניקוי כל "לוח המודעה הקטנה";
- הסרת כל המודעות, המדבקות, הכרזות מעמודי החשמל;
- ההסכם כולל התייחסות ל-2 רכבי טאוט לביצוע עבודות ניקיון בעיר.
- כמו כן מצויין כי הקבלן ייתן מענה לקריאות המוקד בדחיפות גבוהה- על פי שיקול דעת של מנהל מחלקת הניקיון ומנהל העבודה של הקבלן. טיפול בקריאות המוקד בימים א'-ה' עד 20:00 וביום ו' עד 14:00. (סעיף 11 לפרק ב')

הפרות וסנקציות

- סעיף 8.1. - איחור בביצוע השירותים, יזכה את הרשות בפיצוי מוסכם של 1,000 ₪ לכל יום איחור.
- סעיף 8.2. וסעיף 6 לפרק ב' - בכל מקרה בו לא יבצע הקבלן את השירותים באיכות וברמת הניקיון בהתאם לדרישות הרשות המזמינה...תהא הרשות..רשאית לקזז לקבלן תשלום יחסי בהתאם", משמע הרשות רשאית לקזז 140 ₪ לכל ק"מ רחוב/שטח שלא ימצא נקי.
- סעיף 8.4. - קיימת טבלת פיצויים מוסכמים מראש על הפרות שונות: אי ביצוע החלפת שקיות באשפתון/ריקון אשפתון- 50 ₪ לאשפתון, אי ניקוי תחנת אוטובוס- 50 ₪ לתחנה וכו', 100 ₪ לכל עובד שלא לבש אפוד זוהר צהוב עם כיתוב "בשירות עיריית כ"ס", אי אספקת טרקטור/מחפרון - 300 ₪ למשמרת, איחור של רכב טאוט/מנהל/טרקטור- 100 ₪ לכל שעת איחור.

ממצאים:

3.1.1. הסכם הניקיון מפרט את מדדי הניקיון המוסכמים ברשימת שירותים להם מתחייב קבלן הניקיון. הביקורת מצאה כי למרות קיומם של מדדים אלו, אין עליהם דגש, כפי שיפורט בהמשך הדוח.

3.1.2. ביחס לסנקציות על הפרת תנאי ההסכם, בהתאם לדברי מנהל מחלקת הניקיון בפגישה מ-5/8/09, ישנה העדפה כי יתקנו את ההפרה ויבצעו את הנדרש, במקום להטיל סנקציה/קנס. יצויין כי הנתונים בפועל שיוצגו להלן יוכיחו כי לא מוטלים כמעט קנסות על קבלן הניקיון.

כמו כן בהתאם לדברי אחד ממנהלי האזורים בפגישה מ-26/8/09, נמסר כי כיום ישנה העדפה לקבל מהקבלן "מעבר" לרשום בהסכם (לדוגמה עובד נוסף לאזור שלא בתחום אחריות הקבלן כמו שדות מסויימים בכפר סבא) במקום להטיל סנקציה על הפרה.

הביקורת השוותה בין נתוני דוחות הפיקוח של מנהלי האזורים, בהם מפורטים הרחובות שנמצאו לא נקיים לבין קנסות שהוטלו בפועל ביחס לרחובות לא נקיים:

■ בהתאם לנתוני דוחות הפיקוח של מנהלי האזורים לשנת 2008, נמצא כי סך ק"מ רחובות שנמצאו לא נקיים בשנה זו היה 301.11 ק"מ (נספח ג'). לפי חיוב של 140 ₪ לק"מ מדובר ב- 42,150 ₪.

■ בהתאם לחשבונות קבלן הניקיון - נספח א' - לא נמצאו סכומים לקיזוז בשנת 2008!! בשנת 2007 - מצויין סכום של 37,619 ₪ + מע"מ שיש לקזז אך מצויין כי הוא מוקפא - באפריל ובמאי 07 - בהתאם להוראת מנהל האגף. המשמעות היא שגם כאשר הוחלט להטיל קנס - הוא הוקפא לבסוף ולא הופעל. הקנס היחיד בשנים 2007-2008 הוא בספטמבר 07 - בסך של 3,550 ₪ - בגין אי ניקיון רחובות 2800 ₪ + אי הסרת מודעות ביום ג' 11/9/07 - 750 ₪.

3.1.3. בדוחות מנהלי האזורים (עליהם יורחב בהמשך) לא מתבצע רישום של הפרות ספציפיות בגינן יש פיצוי קבוע בהסכם. מדובר בהפרות של אי ריקון אשפתון, אי הסרת מודעות, אי ביצוע ניקוש עשבים, אי ניקוי תחנות אוטובוס, אי טאוט המדרכות ושפת הכביש, להן קבוע פיצוי של בין 50 ₪ ל- 100 ₪. על כן לא ניתן לכמת את עלות הפיצוי שניתן היה לקזז מהתשלום לקבלן הניקיון.

3.1.4. ביחס לעובדי קבלן הניקיון, בהתאם להסכם, אמורים לעבוד 1612 עובדים בחודשי החורף (62 עובדים ליום לחודשים דצמבר, ינואר ופברואר) ו- 1820 עובדים בקיץ (70 ליום). לפי סעיף 3 לפרק ב' להסכם, כל עובד שלא יגיע למשמרת ניתן לקזז בגינו סך של 140 ₪.

בהתאם לנתונים שרוכזו על ידי מזכירת המחלקה, בבירור יומי מול קבלן הניקיון, מצאה הביקורת כי בשנת 2008 היה חוסר של 712.5 עובדים בחודשים - פברואר, מרץ, אפריל, מאי ואוקטובר - נספח ד'. המשמעות הכספית - קנס של 99,750 ₪. לעומתם היו חודשים אחרים בהם היו עודף עובדים - לדוגמה - בחודש דצמבר 224 עובדים יותר מהקבוע בהסכם.

מצב זה אינו תקין - על מנהל מחלקת הניקיון לדרוש את מספר העובדים שנקבע בהסכם בכל חודש. לגבי "הוספת" עובדים בחודשים מסוימים - מציין מנהל מחלקת הניקיון כי ישנם אירועים אשר דורשים תגבור עובדים לקראת ואחרי האירוע ומכאן נובע מספר גבוה יותר של עובדים.

כפי שצויין, לא נמצאו כלל קיזוזים בשנת 2008.

יצויין כי נמסרו לביקורת אף נתונים חלקיים על מס' עובדי קבלן הניקיון בהתאם לדוחות הפיקוח של מנהלי האזורים. לפי נתונים אלו ב- 1/2008 עבדו 1088 עובדים מתוך 1612 שנקבע בהסכם, ב- 5/2008 עבדו 1050 עובדים מתוך 1820 שנקבעו בהסכם וב- 6/2008 עבדו 1100 עובדים מתוך 1820 שנקבעו בהסכם.

מכיוון שהנתונים נראו קיצוניים ואף בהתאם למנהל מחלקת הניקיון הם חלקיים בלבד לא נלקחו בחשבון ע"י הביקורת, אך מהווים אסמכתא נוספת לבעייתיות במילוי דוחות הפיקוח של מנהלי האזורים, לגביה יורחב להלן.

המלצות:

3.1.5. הביקורת סבורה כי על מנהל מחלקת הניקיון להקפיד על קיום תנאי ההסכם מול קבלן הניקיון ולחטיל קנסות על הפרות ההסכם, הן לגבי אי ניקיון רחובות, הן לגבי הפרות ספציפיות המפורטות בדוח והן לגבי אי התייצבות עובדי קבלן הניקיון, זאת על מנת לשפר את השירות המתקבל, בכדי שתתקיים הרתעה אמיתית ושהעיר תהיה נקייה יותר.

3.1.6. מומלץ כי מנהלי האזורים יקפידו לדווח מדי יום על מס' עובדי קבלן הניקיון שהתייצבו לעבודה, כשאינן לסמוך רק על נתונים המתקבלים מקבלן הניקיון עצמו.

מנהל מחלקת ניקיון ציין כי המלצת הביקורת מקובלת עליו.

3.2 תוכנית עבודה

לביקורת נמסרו 3 תוכניות עבודה של מחלקת הניקיון ביחס לניקיון רחובות לשנים 2007-2009. תוכניות העבודה כוללות את רחובות העיר, אורך הרחוב, הימים בהם הרחוב מנוקה ומיהו מנהל האזור ברחוב. ניקיון העיר מתבצע בהתאם לתוכנית העבודה, מדי יום, החל מהשעה 00:06 ועד לשעה 00:14 לרוב. בהתאם למנהל המחלקה, ישנם 2 עובדי ניקיון נוספים שמבצעים ניקיון ברחוב ויצמן והשלמות ניקיון במקומות אחרים במידת הצורך, עד 00:22.

ממצאים:

3.2.1. בהתאם לתוכנית העבודה לחודשים מרץ-נובמבר 2008 (שנכונה גם ל-2009) נקבע כי בממוצע ינוקו 116 ק"מ מדי יום מתוך 199 ק"מ של רחובות, משמע 58% מהרחובות מנוקים מדי יום. בשנים 2007-2008, אושרו 120 ק"מ של ניקיון בחודשי הקיץ (מרץ-נובמבר), (106 בחודשי החורף דצמבר-פברואר), מתוך 191 ק"מ ב-2008 (62%) ומתוך 187 ק"מ ב-2007 (64%). המשמעות היא שחלה ירידה באחוזי הניקיון בעיר מדי שנה. התוצאה, בהתאם למנהל מחלקת הניקיון היא הורדת תדירות הניקיון ברחובות קטנים יותר בעיר. נספח ה'.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: הקטנת סך הקילומטרים לניקיון בכל יום משמעותה הקטנת סך התשלום לקבלן. זו החלטה של הנהלת העירייה. למרות זאת, רמת ניקיון הרחובות השתפרה משנה לשנה מאז שנת 2006 והראיות לכך בממצאי המוקד העירוני (סקרי שביעות רצון, מספר הפניות, עמידה זמני תקן). הביקורת מציינת כי במידה ומורידים את תדירות הניקיון ברחובות הקטנים, הרי שהם פחות נקיים. התייחסות לממצאי המוקד בהמשך.

3.2.2. בהתאם להסכם עם קבלן הניקיון נקבע כי מנוקים 120 ק"מ ביום עד מרץ 2010, כך שלא ברור מדוע חלה ירידה ל-115 ק"מ ביום בשנת 2008-2009. הביקורת תוהה מדוע קיימים פערים אלו בהשוואה להסכם.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: לעיריית כפר סבא הזכות בהסכם עם הקבלן, להקטנה בהיקף העבודות של עד 25%. ההחלטה על הקטנת היקף העבודות והתשלום בהתאם התקבלה בשל שיקולים תקציביים ולא הייתה נתונה לשיקול דעתנו.

3.2.3. בעיר ישנם 855 רחובות-כשתדירות הניקוי הינה 0 עד 12 פעמים בשבוע (12 פעמים בשבוע, משמע, פעמיים ביום). ישנם רחובות שמנוקים פעם בשבוע - כגון השמחה, רזיאל דוד מול רחוב שמנוקה בחלקו 12 פעמים

בשבוע - ויצמן ב' וב' 1. כך שיש פערים בעיר מבחינת מצב ניקיון הרחובות (נספח ה'). בהתאם להסבר מנהל מחלקת הניקיון, רחובות שמסומנים בתדירות 0 הם רחובות שאינם מנוקים בהתאם לתוכנית העבודה, אלא על ידי מנקה העירייה או שמדובר ברחובות שאינם סלולים.

3.3. פיקוח ובקרה - מנהלי אזור

במחלקת הניקיון קיים נוהל עבודה למנהל אזור - מ-28/12/2005, (להלן: "נוהל") על פיו מחולקת העיר ל-6 אזורי ניקיון, כשכל אזור מנהל שבאחריותו להבטיח הניקיון. עיקר תפקידי מנהל האזור:

- א. לוודא ניקיון האזור בהתאם לתוכנית העבודה, לרבות פיקוח ובקרה על עבודת הקבלנים;
- ב. תאום הפעלת ציוד מכני לניקיון, כגון מטאטא מדרכות, מטאטא כבישים, טרקטור ומשאית לפינוי הפסולת;
- ג. טיפול בצמחיה פולשת;
- ד. פגישות עם תושבים לבירורים וטיפול תלונות.

סדר היום של כל מנהל אזור (בהתאם לנוהל ובהתאם למנהל מחלקת הניקיון):

- 7:00 - 8:30 - סיור ראשוני ואיתור מפגעים.
- 8:30 - 13:00 - טיפול בכל הדורש טיפול באופן עצמאי וע"י הפעלת הקבלן, בין היתר, בהתייחס לפניות המוקד.
- ב- 13:00 ביצוע ביקורת על עבודת הקבלן ומילוי "דיווח מנהל אזור על ניקיון רחובות/מדרכות/מתחמים" (להלן: "דוח פיקוח"). בדוח זה יש למלא תאריך, שעה, סימון כמות עובדי ניקיון שהתייצבו לעבודה באותו יום באזור וכן את מצב הניקיון ברחובות הבעייתיים.
- הפעלת קבלן הניקיון לשם ניקיון רחובות שנמצאו מלוכלכים.
- לקראת סוף היום-ביצוע ביקורת נוספת ורישום תוצאות הטיפול בעמודה טופל/לא.

ממצאים:

3.3.1. בשנת 2008 - 622 דוחות פיקוח לא מולאו ע"י מנהלי האזורים, מתוך 1,872, משמע 33% (נספח ו'). משמע, אין הקפדה על מילוי דוחות הפיקוח, על ידי מנהלי האזורים וקיימים ימים רבים בהם שלא ממולאים דוחות הפיקוח, כשיש 2 מנהלי אזורים הבולטים בכך. כשהוצגו נתונים אלו בפני מנהל מחלקת הניקיון ציין כי ערך שיחה למנהלי האזורים ביחס לחשיבות מילוי דוחות הפיקוח והמצב השתפר בשנת 2009.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון - הערת הביקורת התקבלה ומיושמת.

3.3.2. לא רק שיש חוסר במילוי דוחות הפיקוח, אלא שדוחות הפיקוח אינם משקפים באופן נאות את המציאות בשטח, הואיל ובהתאם לדברי מנהל מחלקת הניקיון בפגישה מ- 5/8/09 במידה ומנהל אזור מוצא רחוב לא נקי ומטפל בכך באופן מיידי (אם ניתן לעשות כן) - אז הוא לאו דווקא מצוין את הרחוב הנ"ל בדו"ח הפיקוח כיוון שכבר טיפל בניקיונו. הרציונל הוא שמטרת דוח הפיקוח היא לצורך מעקב בהמשך היום של מנהל האזור. הביקורת סבורה כי יש חשיבות בדיווח מלא, גם לגבי הרחובות שנוקו באופן מיידי, על מנת שיהיה רישום כלשהוא שהרחוב לא היה נקי, לצרכי מעקב ובקרה על עבודת קבלן הניקיון ולא רק לצורכי מעקב של מנהל האזור.

3.3.3. טופס דוח הפיקוח אינו ממצה ואין בו רשימת מדדי ניקיון, אותם על מנהלי האזורים לבדוק, בדומה לרשימה בסעיף 3.1. לדוח, בה מפורטים השירותים להם התחייב הקבלן, ואת קיומם יש לבדוק, כולל התייחסות להפרות שיש בגינן פיצוי מוסכם, על מנת שניתן יהיה לחייב את קבלן הניקיון בהתאם לרישום.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון - הערת הביקורת מתקבלת ונפעל ליישמה בהקדם.

3.3.4. מנהלי האזורים לא מכירים או מכירים רק באופן חלקי את ההסכם עם קבלן הניקיון, הכולל את פירוט השירותים להם הינו מתחייב, זאת בהתאם לפגישה עימם מ- 26/8/09. כתוצאה מכך הם אינם יכולים באמת לבקר ולפקח כהלכה את עבודת הקבלן, כשהמשמעות היא - אין בעבודתם דגש על הניקיון בעיר, על פי המדדים שנקבעו בהסכם עם הקבלן.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: על מנת לבדוק את מצב הניקיון, אין זה כלל משנה האם הם יודעים או זוכרים את כל מרכיבי ההסכם עם הקבלן. כל מנהל/ת אזור במחלקה יודעים - אילו רחובות ומתחמים יש באזור שבאחריותם, מה תוכנית העבודה לניקיון בכל יום ויום, מה אחריות קבלן הניקיון לבצע עם עובדיו ובסיוע מכונות הטיאוט שלו בכל אזור, מה אינו באחריות קבלן הניקיון ומתבצע ע"י גורמים אחרים באחריות מנהל/ת האזור. כל מנהל אזור יודע כאשר קונסים את הקבלן, עפ"י איזה פרמטרים זה מתבצע. על כל מנהל/ת אזור לבצע בדיקה של נוכחות עובדי הקבלן בכל יום ולדווח על כך. כאשר יש צורך לטיפול דחוף במפגע ניקיון כיצד להפעיל את מפקחי ועובדי הקבלן כדי לטפל במפגע עפ"י רמת הדחיפות.

הביקורת שבה ומדגישה כי ההסכם כולל רשימה של מטלות שבאחריות קבלן הניקיון ויש צורך שמנהלי האזור יהיו מודעים לכך שהם בהסכם, כגון: ניגוב מתקנים לאיסוף נייר ומרכזי מחזור פסולת, צביעת אשפתונים אחת לשנה, ניקיון של גומות עצים.

3.3.5. לפי נתוני המוקד ביחס להתפלגות פניות התושבים - בנושא ניקיון - לפי אזורים, ישנו מנהל שאזורו בולט במספר הפניות - 3527 פניות בשנים 2006-2008, המהוות 23.7% מהפניות (נספח ז').

בהתאם למנהל המחלקה, אזור זה גדול פי כ- 1 וחצי מיתר האזורים ועל כן פועל לשינוי המצב ולאיון גודל האזורים. אף לפי מנהל אותו האזור השטח הינו גדול מדי ומקשה עליו לבצע את עבודתו.

3.3.6. בהתאם לנוהל - בנוסף לשגרת העבודה היומית, כל מנהל אזור יחלק את אזורו ל-5 רובעים כך שאחת ליום יבצע בדיקה יסודית באותו רובע על מנת לבדוק את רמת הניקיון באזור זה. דיווח על ביקורת זו יבוצע יחד עם הדוח היומי המעובר למנהל המחלקה. נמצא כי ביקורת זו לא מבוצעת בפועל.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: אין דיווח כתוב. הביקורת היסודית שמבצעים מנהלי האזורים משתנה בהתאם לנסיבות והצרכים.

יצויין ע"י הביקורת כי למעשה מאשר מנהל מחלקת הניקיון את הממצא ומומלץ כי הנוהל ייושם ע"י מנהלי האזורים, אף בהיבט דיווח יומי על בדיקה יסודית ברובע מסוים בכל אזור.

המלצות:

3.3.7. הביקורת סבורה כי ראוי להקפיד ולמלא בדוחות הפיקוח אף את הרחובות שנמצאו לא נקיים ותוקנו באופן מיידי, כיוון שיש צורך בתיעוד לשם בקרה. באופן בו מתנהל מילוי הדוחות כיום אין תמיד אינדיקציה לאיכות עבודת קבלן הניקיון. במידה וישנן בעיות חוזרות ונשנות של קבלן הניקיון, שניתן למנוע ע"י שיחה והתראה, ניתן יהיה לצמצם את כמות הפניות למוקד בנוגע לניקיון ולשפר את עבודת הקבלנים - ע"י הצגת נקודות לשיפור ומעקב אחריהן.

3.3.8. על מנהל מחלקת הניקיון לקיים בקרה על עצם מילוי דוחות הפיקוח היומיים ואופן רישום הממצאים בהם, כולל התייחסות למס' עובדי הקבלן שהתייצבו לעבודה.

3.3.9. מומלץ לשנות את דוח הפיקוח או לצרף לו רשימת "צ'ק ליסט" אותה ימלאו מנהלי האזורים, בהתאם לשירותים המפורטים בהסכם, כמפורט בסעיף 3.1. לעיל.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: ההמלצות מקובלת ומיושמות/ייושמו בהקדם.

4. פינוי אשפה

4.1. הסכם העירייה לגבי פינוי אשפה

הקבלן - מפעט 1965 (1987) בע"מ.
תאריך הסכם - 18/3/08. תקופת ההסכם - 36 חודשים, עד 18/3/2011.
השירות - ביצוע שירותי איסוף ופינוי אשפה, פינוי ערמות גזם והטמנת דחס וגזם.
כמות - 3,689 מיכלים של 50-76 ליטר, פעמיים בשבוע ע"י נהג ו-4 פועלים.
 כני"ל לגבי 480 מיכלים של 90-140 ליטר, 7000 מיכלים של 240-360 ליטר ו-548 מיכלים של 770-1100 ליטר.
עלות חודשית - 531,409 ₪ כולל מע"מ על פינוי ברכב דחס - 6,376,908 ₪ לשנה.
 ביחס לפינוי ערמות גזם - 218,017 ₪ לחודש, 2,616,204 ₪ לשנה.
 הטמנת הגזם והאשפה - 565,866 ₪ לחודש, 6,790,392 ₪ לשנה.

פירוט השירותים

- פינוי אשפה - לרבות שיירי מטבח, ניירות, קרטונים, בקבוקים, שברי זכוכית, ענפים ועלים, עשבים, אפר, פסולת פירות וירוקת ועוד.
- פינוי פסולת מוצקה- גזם, גרוטאות, פסולת בנין ופסולת רחובות.

הפרות וסנקציות

בהתאם לסעיף 11.1, איחור בביצוע העבודות יזכה בפיצוי של 2000 ₪ לכל יום.

בנוסף, קיימת רשימת פיצויים מוסכמים על הפרות שונות, כגון -
 2000 ₪ לאזור פינני שלא נוקה כראוי, 250 ₪ לכל פועל שלא התייצב, 3000 ₪
 לאי התייצבות רכב פינני/גזם, 100 ₪ לכל עובד ללא בגדי עבודה כנדרש, 20 ₪
 לכל מיכל שלא נשטף, 200 ₪ לכל מקרה של סביבת מכולה שלא נוקתה לאחר
 פינני.

הביקורת התמקדה בבחינת הסנקציות המוטלות על קבלן האשפה, במידה
 וקיימות הפרות- בייחוד לגבי אי ניקוי סביבת מכולה, שזו ההפרה המרכזית
 בנושא זה ובאופן ביצוע הפיקוח על עבודת קבלן האשפה.

ממצאים:

4.2 למרות קיומן של סנקציות על הפרת תנאי ההסכם, הן אינן
 מופעלות בשטח, כיוון שמנהל מחלקת הניקיון מעדיף לדרוש את
 ביצוע פינני האשפה - ז"א שבמידה ולא נעשה פינני אשפה-
 מעדיף לפנות לקבלן האשפה שיפנה מה שצריך במקום להטיל
 קנסות. (זאת בהתאם לפגישה עימו מ- 5/8/09). המצב בפועל
 אף מוכיח כי לא מוטלים קנסות על אי פינני אשפה.

בהתאם למנהל מחלקת הניקיון, הסנקציות שכן הוטלו על קבלן
 האשפה הינן ביחס לאי ניקוי מכולות - בדר"כ באזור תעשייה.
 הקנס הקבוע בהסכם לכל מקרה של סביבת מכולה שלא נוקתה
 לאחר פינני הינו 200 ₪.

בהתאם לבדיקת חשבונות קבלן האשפה לחודשים 3/08-12/08
 (נספח ב') עולה כי רק בחודש ספטמבר 08 נתבקשו לקזז סך של
 2,300 ₪ + מע"מ בגין קנסות. לפי דף פירוט ביחס לקנס- הקנס
 ניתן בגין אי ניקיון של המכולות או סביבתן לאחר הפינני ב-3
 תאריכים שונים- 200 ₪ לכל פעם = 600 ₪ + קנס בגין עובדים
 ללא אפוד ב-5 תאריכים שונים- קנס בסך 1,100 ₪.

(אין התאמה בין הסכום בחשבונית - 2,300 ₪ לסכום בדף הפירוט - 1,700 ₪. לדברי חשבת האגף ישנו קנס נוסף ע"ס 600 ₪ - אך טרם נשלחה האסמכתא על כך לביקורת).
נראה כי בחודש זה דגמו את עבודת הקבלן והוחלט להטיל קנסות בגין הפרות - מה שלא נעשה בשאר החודשים וראוי היה שיעשה.

4.3 לביקורת נמסרו מכתבים של סגן מנהל מחלקת הניקיון הממוענים למנהל התפעול של קבלן האשפה, לפיהם התלונן ב-22/6/2008 כי תופעת החזרת המכולות לאחר פינוי כשהן "לא שטופות, מסריחות, פגומות, מתוחזקות בצורה ירודה, חלקן סדוקות בתחתית וכל התשטיפים נוזלים החוצה" הולכת ומחמירה. מצוין כי נוצר מצב בו המחלקה נאלצת לרדוף אחר הנהגים על מנת לבדוק את המכולות ומבקש טיפול דחוף על מנת להימנע מהטלת קנסות בגין אי מילוי תנאי ההסכם. אף במכתב נוסף מ- 13/11/2008 מצוין כי לאור אי שינוי המצב ייאלצו להטיל קנס של 200 ₪.

המלצה:

4.4 על מנת להימנע ממקרים של אי פינוי אשפה ואי ניקיון סביבת המכולות, יש ליצור "התרעה" ולהפעיל את הסנקציות שמוקנות בהסכם למחלקת הניקיון. אין לסמוך על "טובות" שיתקבלו במקום "הסנקציות".

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: המלצה מתקבלת.

תוכנית עבודה 4.5

לביקורת נמסרה מפת פינוי אשפה, לפיה העיר מחלוקת ל-4 אזורים - אזור בו פינוי האשפה הוא בימים א', ג', ה', אזור בו הפינוי בימים א' ו-ד', פינוי בימים ב' ו-ה' ופינוי בימים ג' ו-ו'.

מעבר לשירותים שפורטו להלן על קבלן האשפה לעמוד במספר התחייבויות בהתאם להסכם :

- הקבלן ינהל יומן עבודה הכולל רישום מדויק ומפורט של העבודות באופן ממוחשב. (סעיף 2.27).
- הקבלן יהיה אחראי על כלי אצירה ברשות, כולל אספקת חלקי חילוף תיקונים, צביעתם אחת לששה חודשים, החלפת כלי אצירה פגומים. (סעיף 2.2.9).
- פינוי בכלי אצירה גדולים מ- 50 ליטר ועד 8 מ"ק יהיו ברכבי דחס ויכללו ריקון מלא וניקוי יסודי של סביבת המתקן. (סעיף 3.3).

ממצאים:

- 4.5.1 לא קיימת תוכנית עבודה נפרדת מטעם מחלקת הניקיון בנושא פינוי אשפה, (בדומה לקיים בנושא הניקיון), אך קיימת תוכנית מפורטת שמצורפת להסכם עם קבלן האשפה, אשר משמשת בהתאם למנהל מחלקת הניקיון, כתוכנית עבודה. לדברי מנהל מחלקת הניקיון המפה ובה אזורי חלוקה לפי ימי עבודה היא תוכנית העבודה.
- 4.5.2 בהתאם למנהל מחלקת הניקיון אין כמעט פניות למוקד העירוני, ביחס לאי פינוי אשפה וזו הראייה לתקינות. בהתאם לקבצי הפניות למוקד העירוני, בנושא פינוי האשפה, עולה בשנת 2006 היו 4,700 פניות בנושא אשפה, בשנת 2007 - 4,495 פניות ובשנת 2008 - 5,036 פניות בנושא פינוי אשפה (פירוט בפרק 6).
- תגובת מנהל מחלקת ניקיון: בשנת 2006 מתוך 4,700 פניות, 2093 פניות היו בעניין פינוי אשפה ביתית ברכבי דחס, זה כ-6 פניות ביום לאוכלוסייה של כ- 88,000 נפש, כ- 25,000 בתי אב. זה אחוז נמוך ביותר של פניות למוקד, יחסית לשירות יומי בהיקף כה רחב על פי כל קנה מידה. אותן מעט פניות למוקד מטופלות במלואן. אין הצטברויות אשפה ובסך הכול העבודה מתבצעת באופן מקצועי, סדיר ותחת בקרה.

הביקורת מדגישה כי התייחסות ופירוט ביחס לפניות למוקד הינה בפרק 6, להלן.

4.5.3 מנהל מחלקת הניקיון מציין בפגישה מ- 5/8/09 כי יש לשפר את נושא תיקון מיכלי האשפה ע"י קבלן האשפה, שלא מתבצע כיום באופן משביע רצון, למרות מחויבות קבלן האשפה, בהתאם לסעיף 2.29 להסכם, להיות אחראי על חזותם הנאותה והנקייה ותחזוקת כלי האצירה, כולל אספקת חלקי חילוף, תיקונים, צביעתם אחת לששה חודשים וכיוצ'.
בהתאם לקבצי הפניות למוקד העירוני, בנושא האשפה עולה כי היו 1,076 פניות בנושא עגלות אשפה שבורות בשנים 2006-2008.
מדי פעם מגיעות תלונות בנושא אי טיפול נאות בדרישות לתיקון מיכלי אשפה, אף ללשכת מבקר העירייה המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
הביקורת סבורה כי לא ייתכן כי מנהל מחלקת הניקיון יוותר על זכויותיו בהתאם להסכם, ועליו לדרוש את הפעלתו, ללא סייג, גם בנושא זה.

המלצות:

4.5.4 בהתאם להסכם נושא תיקון מיכלי אשפה הוא באחריות קבלן האשפה ויש לדרוש ממנו לעמוד בהסכם ולהוריד את מספר הפניות בנושא זה.

4.6 פיקוח ובקרה - סגן מנהל המחלקה

סגן מנהל מחלקת הניקיון אחראי, בין היתר, על נושא פינוי האשפה ובמסגרת תפקידו אחראי על:

- טיפול בקריאות מוקד בנושא אשפה;
- בדיקת ואישור תוכניות לחדרי אשפה וגומחות אשפה לבתים חדשים;
- בדיקת ניקיון המכולות באזור התעשייה ובמקומות נוספים בעיר המוגדרים כבעיתיים.
- הפעלת מפקח אשר מטפל בקריאות מוקד, עורך ביקורת לגבי פינוי אשפה ומתן דרישות בנושא כלי אצירת אשפה.

ממצאים:

4.6.1 לא קיים נוהל לגבי פינוי אשפה, בדומה לנוהל שקיים לגבי הניקיון והוצג בפרק 3.3, למעט מפת פינוי אשפה, כיוון שלטענת מנהל מחלקת הניקיון העבודה מתבצעת באופן שוטף בלי התערבות.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: קיים הסכם מפורט עם קבלן פינוי האשפה, כמו גם תוכנית עבודה על גבי מפת העיר, הנחיות מעת לעת המתואמות עם הקבלן ובקרה של עובדי המחלקה כנדרש. מקבל ההמלצה לכתוב נוהל עבודה בנושא פינוי אשפה.

4.6.2 בהתאם לשיחות שניהלנו עם מנהל מחלקת הניקיון, אין דרך לעקוב שאיסוף האשפה מתבצע פעמיים בשבוע ולא פעם בשבוע לדוגמה. הפיקוח נסמך על תלונות התושבים.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: לא טענתי שאין דרך לעקוב. על מנת שיתבצע מעקב רשום, החל מ-1 בפברואר 2010, נמלא מעקב טופס יומי ובו פירוט: הנהגים ומספרי הרישוי של המשאיות בכל קו פינוי, מועד תחילת העבודה וסיום העבודה. יודגש כי אם לא מתבצע פינוי באזור כלשהו ביום הפינוי הרגיל, מיד הדבר ניכר וידוע לכל. עד עתה, לא זכור לי מקרה כזה.

4.6.3 פועל יוצא לא נערך דוח בקרה לגבי פינוי האשפה, כפי שנעשה לגבי הניקיון, כך שאין פנייה קבועה ומסודרת בדוח יומי למנהל מחלקת הניקיון ובה דיווח על תקלות שונות.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: מקבל ההערה. ההמלצה תיושם.

4.6.4 קבלן האשפה מעביר, בהתאם להסכם, עם החשבונות החודשיים, דוח כמויות אשפה, פסולת וגזם. בבחינת נתוני האשפה והפסולת לשנים 2006-2008 (שנמסרו ממחלקת הניקיון) עולה כי בשנת 2006-הכמות

עמדה על 57,149 טון, בשנת 2007 - 59,880 טון ובשנת 2008 - 58,046 טון. אף בבחינת הדיווחים החודשיים לשנת 2008 נראה כי יש עקביות יחסית בכמויות החודשיות הנעות בין 4,171 טון לבין 5,383 טון. (נתונים אלו כוללים אשפה ביתית, גושית, גזם ואף נתונים נוספים של אשפת נייר ופלסטיק).

בבדיקה מדגמית של אישורי הטמנת אשפה בלבד (ללא ניירת ופלסטיק) עולה כי - בחודש אוקטובר 08, דו"ח הטמנה עמד על 3.927 טון, בחודש נובמבר 08 עמד על 3.883 טון ובחודש דצמבר 08 עמד על 4.174 טון. הנתונים תואמים לנתונים שהועברו ממחלקת הניקיון.

המלצות:

4.6.5 ראוי שייכתב נוהל מסודר המגדיר את תפקיד סגן מנהל מחלקת הניקיון והמפקח תחתיו, על מנת שתחומי האחריות יוגדרו בבהירות.

4.6.6 יש צורך בבקרה רצופה על עבודת קבלן האשפה, שאינה תלויה בתלונות התושבים. יש לערוך מדגם מדי יום במקומות שונים בעיר על מנת לוודא את תקינות פינוי האשפה. מדגם זה ילווה בטופס מתאים - שכיום לא קיים.

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: מקבל ההערות. ההמלצות ייושמו.

5. פינוי גזם

5.1. הסכם העירייה לגבי פינוי גזם

הסכם העירייה לגבי פינוי הגזם הינו במסגרת ההסכם עם קבלן פינוי האשפה, שפרטיו פורטו לעיל. יצויין כי בהתאם להסכם, גזם מהווה - פסולת שמקורה בגיזום צמחיה, בגינות ובגינות ציבורי, לרבות עלי שלכת גזעים ענפים וכיו"ב - ע"י משאיות או מנוף (סעיף 6 להסכם). בסעיף 11 להסכם פינוי האשפה והגזם מפורטים הסעדים על הפרות ההסכם.

אין התייחסות ספציפית לאי פינוי ערימת גזם ואולם יש התייחסות בסעיף 11.4. לכך שלא ישולם לקבלן תשלום בגין עבודה שלא בוצעה או שלא בוצעה כראוי.

5.2. תוכנית עבודה

לביקורת נמסרה מפת פינוי גזם ל-5 אזורים - בכל אזור יום אחר בשבוע, בין הימים ב' עד ו'. מפה זו אף מופיעה באתר עיריית כפר סבא. מדובר בכ- 27,000 בתי אב (ע"פ נתוני אגף הכנסות העירייה).

5.3. פיקוח ובקרה - מנהלי אזור

בהתאם לנוהל, בין יתר תפקידי מנהל אזור, עליו לטפל ולעקוב אחר פינוי הגזם בהתאם לתוכנית פינוי הגזם לאותו אזור. אזור פינוי הגזם חייב להיות נקי מערימות בסוף יום העבודה.

רשימות לפינוי גזם יוכנו ע"י מנהל האזור עד השעה 13:00, כשהרשימה תכלול מיקום מדויק של נקודת הגזם. בדיקה נוספת על מצב הטיפול בפינוי הערימות, תבוצע בסוף יום העבודה, עד 17:00. ממצאי בדיקת מנהל האזור ימלאו על גבי דוח יומי- "פינוי ערמות גזם/גרזטאות", הכולל פרטי המשאיות לפינוי גזם, שם הרחוב, האם הערימה פונתה/חסומה/לא פונתה.

ממצאים:**5.3.1. בהתאם לנתוני דוחות הגזם - בשנת 2008 היו 254 ערימות גזם שלא פונו**

(למעט חודש אפריל שחסר). (נספח ח').

מדובר ב 23 ערימות לחודש בממוצע, כערימה ליום. נראה כי כמות זו אינה סבירה בעיני הביקורת.

בהתאם להסבר שנתן מנהל המחלקה מדובר בערימות שחסומות- שרכב עולה על הערימה ולא ניתן לפנותה והכמות שהוצגה על ידי הביקורת היא סבירה לדעתו.

5.3.2. בהתאם להסכם בסעיף 11.4, לא ישולם לקבלן תשלום בגין עבודה שלא

בוצעה או שלא בוצעה כראוי ועל כן אין לשלם לקבלן על אי פינוי הגזם. ואולם, לפי מנהל המחלקה אין סנקציות על אי פינוי גזם, כיון שמעדיף לדרוש את ביצוע הפינוי, מאשר להטיל סנקציה. הביקורת סבורה שעל

מנת להימנע ממקרים של אי פינוי גזם יש ליצור "התרעה" ולא לשלם לקבלן על עבודה שלא ביצע.

בהתאם לחשבונות קבלן האשפה (נספח ב') עולה כי בחודשים מרץ-דצמבר 2008, הקיזוזים היחידים שנעשו הם לגבי 2 ימים בהם היה חסר מנוף ועל כן קוזז סך של 1,210 ₪ + מע"מ עבור כל יום.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: אם הקבלן לא מבצע עבודה, או לא מספק מנוף, או לא מפנה ערימה פנויה, או שהמנופאי לא מנקה את אזור הפינוי - אזי הסכום מקוזז מחשבוננו.

הביקורת מדגישה כי בפועל הקיזוזים היחידים שבוצעו הם לגבי חוסר מנוף ולא הוטלו סנקציות על אי פינוי 23 ערימות בכל חודש.

6. פניות למוקד העירוני

6.1. ניתוח הפניות

פניות התושבים למוקד העירוני מהוות עין בוחנת ובקרה עבור מחלקת הניקיון. המוקד העירוני מרכז את נתוני הפניות למחלקת הניקיון ואף עורך סקרים שנתיים של שביעות רצון.

הליך הטיפול בפנייה למוקד העירוני מתרחש באופן הבא (תואר ע"י אחת ממנהלי האזור):

התושב פונה למוקד העירוני בפנייה לגבי ניקיון. המוקד מפנה את הפנייה למנהל האזור אשר מטפל בתלונה - באופן עצמאי, או ע"י הפעלת מפקח הקבלן, או ע"י הפעלת מחלקת רכב, באם יש צורך בטרקטור/מנוף, זאת לאחר אישור ממנהל מחלקת הניקיון. לאחר בדיקת מנהל האזור כי הטיפול בפנייה הסתיים, הוא מעדכן את מזכירת המחלקה/מנהל מחלקת הניקיון/סגנו ואחד מהם סוגר את הפנייה.

בשנת 2006 נתקבלו 5,452 פניות מוקד בנושא ניקיון, בשנת 2007 - 4,934 פניות ובשנת 2008 - 4,470. למרות שישנה ירידה במספר פניות המוקד, לא ניתן להתעלם מכך שעדיין ישנן פניות רבות.

נושאי הפניות מתחלקים לניקיון רחובות, ניקיון כביש מסחף, דרושה משאית טאטוא רחובות, ניכוש עשביה, ריקון פחי רחוב ופינוי גזם. עיקר הפניות מתרכז בניקיון הרחובות ובפינוי גזם, גרוטאות ורהיטים - 79% בשנת 2006 ו-88% בשנים 2007 ו-2008.

בנושא אשפה - בשנת 2006 נתקבלו 4700 פניות בנושא אשפה, בשנת 2007 - 4495 פניות ובשנת 2008 - 5036 פניות.

נושאי הפניות: עגלות אשפה שבורות, עגלות שנעלמו, פינוי אשפה, פינוי מכולות, פינוי פגרים. עיקר הפניות מתמקד בנושא **פינוי אשפה**-44% בשנת 2006, 49% בשנת 2007 ו-39% בשנת 2008. קיימת עלייה במספר הפניות בין שנת 2006 לשנת 2008, לאחר הירידה במספרן בשנת 2007.

ממצאים ניקיון:

6.2 ישנם רחובות רבים שחוזרים בבחינת פניות התושבים למוקד.

10 הרחובות הבולטים ביותר לשנים 2006-2008 בנושא ניקיון

הינם:

| מס' פניות | רחוב |
|-----------|----------|
| 571 | ויצמן |
| 305 | דוד המלך |
| 273 | רוטשילד |
| 263 | תל חי |
| 222 | הגליל |
| 208 | הרצל |
| 205 | הכרמל |
| 195 | אזר |
| 184 | גלר זאב |
| 175 | בן יהודה |

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: הרחובות הבולטים ביותר הם רחובות

ראשיים, בחלקם צירי תנועה מרכזיים, אשר בהם התנועה ערה.

6.3 דוחות המוקד אינם מציגים את תאריך הסגירה של הפנייה, אלא מציינים האם משך הטיפול היה בהתאם לתקן שנקבע מראש או לא. על כן אין באפשרות הביקורת להציג את זמן הטיפול הממוצע בכל פנייה. בהתאם לטבלת התקנים שהועברה לביקורת, נספח ט', התקנים שהוצבו לטיפול בניקיון - טאטוא רחובות, ניקיון רחובות, ריקון פחי רחוב נעים בין יום ליומיים. התקנים לגבי גזם - 4 ימים ולגבי עשביה בין 7 ל-14 יום. בשנת 2006 - 76% מהפניות עמדו בתקן (1284 פניות לא בתקן מתוך 5452); בשנת 2007 - 85% מהפניות עמדו בתקן (711 פניות לא בתקן מתוך 4934); בשנת 2008 - 92% מהפניות עמדו בתקן (364 פניות לא בתקן מתוך 4470). חל שיפור, אם כן, מבחינת אחוזי עמידה בתקן ואולם נראה כי, התקנים לגבי גזם ועשביה מקלים מדי, לדעת הביקורת, וניתן לטפל בנושאים אלו במהירות רבה יותר.

6.4 העובדה שיש עדיין פניות רבות מעוררת את התהייה האם הפיקוח מצד המחלקה על עבודת קבלן הניקיון הינו מספיק.

המלצות:

6.5 מומלץ כי מנהל מחלקת הניקיון יקבל פירוט מדי חודש - מהם עשרת הרחובות הבולטים בפניות למוקד, על מנת שיוכל לתגבר את הניקיון ברחובות בעיתיים אלו.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: מודע לרחובות הבולטים ומעיין בכל קריאות המוקד. ברחובות הבולטים מתבצע תגבור בהתאם לצורך.

6.6 יש לשקול עדכון זמני התקן, בנושאים של גזם ועשביה.

בהתאם לסעיף 11 להסכם עם קבלן הניקיון, הקבלן ייתן מענה לקריאות המוקד "בדחיפות גבוהה ויטפל בהן במהירות וביעילות", יעשה זאת אם צריך על חשבון עבודות אחרות, ע"פ שיקול דעת של מנהל המחלקה. ראוי היה לציין את זמני התקן שנקבעו בהסכם, כיוון שכיום אין פרמטרים יעילים למדוד את טיב השירות שניתן בנושא זה. מומלץ בכל מקרה להעביר את זמני התקן לקבלן הניקיון.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: זמן התקן של קריאות המוקד שבאחריות קבלן הניקיון הינו 2 ימי עבודה. למרות זאת, כל קריאת מוקד דחופה המועברת לקבלן הניקיון מטופלת בדרך כלל באותו יום עבודה. לגבי הפרמטרים: אם לקבלן יש זמן תקן לטיפול, זה לא אומר שינקה את מקום התלונה כמו שצריך ובזמן התקן. לשם כך יש פיקוח של המחלקה.

הביקורת מדגישה כי זמני התקן (המפורטים בנספח ט') כוללים גם נושאים בהם נדרש טיפול מהיר יותר מיומיים. כמו כן, אחד הפרמטרים לבדיקת טיב השירות, מלבד התוצאה הנקייה כמובן, הינו זמן ביצוע הטיפול. על כן ישנה חשיבות בהעברת זמני התקן לקבלן הניקיון.

ממצאים אשפה:

6.8 ישנם רחובות רבים שחוזרים בבחינת פניות התושבים למוקד. 10 הרחובות הבולטים ביותר לשנים 2006-2008 בנושא אשפה הינם:

| מס' פניות | רחוב |
|-----------|---------------|
| 686 | ויצמן |
| 391 | תל חי |
| 318 | בן יהודה |
| 253 | ששת *הימים |
| 248 | הכרמל |
| 248 | דוד המלך |
| 237 | אזר |
| 222 | *רמז דוד |
| 212 | הגליל |
| 209 | רוטשילד |

* יודגש כי למעט 2 הרחובות המסומנים - מדובר באותם רחובות בולטים בנושא הניקיון.

6.9 בהתאם לטבלת התקנים שהועברה לביקורת, נספח ט', התקנים שהוצבו לטיפול באשפה - פינוי אשפה, פינוי קרטונים ופינוי מכולות - מתייחסים ליום אחד לעמידה בתקן. לעומת זאת ביחס לטיפול בעגולת אשפה שבורות הוקצבו 7 ימים.

בשנת 2006 - 62% מהפניות עמדו בתקן (1806 פניות לא בתקן מתוך 4700);

בשנת 2007 - 79% מהפניות עמדו בתקן (945 פניות לא בתקן מתוך 4495);

בשנת 2008 - 82% מהפניות עמדו בתקן (912 פניות לא בתקן מתוך 5036).

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: ישנו שיפור בעמידה בתקן בטיפול המחלקה בפניות בתחום האשפה. מיום 1 בפברואר 2010, תתבצע בכל יום בדיקה ורישום של קווי פינוי האשפה מבחינת נהגים, מס' רישוי של "דחסים" ותתבצע בקורת מדגמית בכל קווי פינוי אשפה ביתית בדחס.

6.10 העובדה שיש כמות פניות כה גדולה מעוררת את התהייה האם הפיקוח מטעם המחלקה על עבודת הקבלן הינו מספיק.

המלצות:

6.11 מומלץ כי מנהל מחלקת הניקיון יקבל פירוט מדי חודש - מהם עשרת הרחובות הבולטים בפניות למוקד, על מנת שיוכל לתגבר את נושא פינוי האשפה ברחובות אלו.

תגובת מנהל מחלקת ניקיון: ההמלצה מתקבלת.

6.12 מדגם פניות

במטרה לבחון את יעילות הטיפול בפניות למוקד, שלמעשה מבטאות את המצב בשטח בעיני תושבי העיר, בחנה הביקורת את תוכן הפניות למוקד העירוני לשנת 2008, בנושא הניקיון על מנת לאתר מקרים פחות שגרתיים.

להלן יוצגו 7 מתוכם, כשיתר הפניות שאותרו מובאות ב- **נספח י'**:

1. פנייה מס' 2008013764 -רחוב הר תבור 61, פתיחה ב- 31/1/2008, בשעה 17:02 וסגירה ב- 4/2/2008 בשעה 09:04. "מתלוננת שהדיירים הגרים באזור באופן קבוע זורקים אשפה וגרוטאות בשטח הפתוח. לדבריה היה מנהל אזור במקום מסר כי יטפל בבעיה אך ללא תוצאה וטיפול. מבקשת ליצור עימה קשר ולטפל בנושא".

2. פנייה מס' 2008042487 - רחוב בילו 12, פתיחה ב- 16/4/2008, בשעה 17:38 וסגירה ב- 17/4/2008 בשעה 21:46. "מתלוננת כי התלוננה 3 פעמים ו 3 פניות נסגרו (התושבת קיבלה הודעות למשיבון הסלולארי), אך לא טופלו.

הכול מלא צואת כלבים. בין רח' ארן לרח' בילו בשביל לא ניקו צואת כלבים. מבקשת שינקו."

תגובת מנהל מחלקת הניקיון: צואת הכלבים במקום ספציפי זה מתחדשת כל הזמן, לא ניתן להציב במקום עובד ניקיון קבוע. גם ללא תלונות במוקד המקום מנוקה באופן סדיר ושוטף.

3. פנייה מס' 2008050904 - רחוב הידידות 8, פתיחה ב- 6/5/2008, בשעה 15:18 סגירה ב- 6/5/2008 בשעה 18:05. (מספר פניה נוסף- 4647602): "מה יהיה עם הניקיון ברחוב שלנו? היום סוף סוף אספו גרוטאות וסמרטוטים שהיו זרוקים שבועיים ליד הפח, אבל כל הניירות והשקיות שעל הדשא ליד הפח נשארו באותו מקום כמו לפני שבועיים. גם את שאר הבתים ברחוב הידידות והסובלנות לא רוקנו. בבוקר עבר גם רכב מטאטא ואסף את כל הלכלוך והשאיר אותנו בערימה באמצע החניה. זה נקרא ניקיון? ממש שערורייה. לא מגיע לנו רחוב נקי? אנחנו לא משלמים מיסים? שמישהו יבוא פעם אחת ויראה איזה גועל נפש!!!"

4. פנייה מס' 2008053279 - רחוב ילג 4, פתיחה ב- 21/5/2008, בשעה 19:09 סגירה ב- 25/5/2008 בשעה 12:08. (4756839): "פנייתי מספר 4740375 רשומה שטופלה אך בפועל לא פינו את העשבייה. אפשר לדעת מדוע יותר מחודש לא פינו את העשבייה? מי אשם במחדל? מבקש שמנהל אזור יצור עימו קשר".

5. המשך של הפנייה הנ"ל - פנייה מס' 2008053706 - רחוב ילג 4, פתיחה ב- 25/5/2008, בשעה 07:29 סגירה ב- 25/5/2008 בשעה 9:47. (4782654): "מודה" שסוף סוף פינו את העשבייה אחרי 5 שבועות!! מבקש לקבל תשובה מדוע לא פינו עד אותה עת ומי אחראי לכך. מציין שלפני 3 שבועות ראה את נהג פינוי הגזם נעמד לידו אך לא אסף אותו.

6. פנייה מס' 2008082762 - רחוב עמק חורון 8, פתיחה ב- 17/8/2008, בשעה 13:07 סגירה ב- 17/8/08 בשעה 25:21. (5265329) "במשך שבועיים יש זבל וגזם שלא פונה, בכניסה לכניסות הראשיות של עמק חורון 8, וכך גם על השטח הדרומי לכניסות ועל מרחבי הדשא שם".

7. המשך של הפנייה הנ"ל - פניה מס' 2008083688 - רחוב עמק חורון 8, פתיחה ב- 21/8/2008, בשעה 33:13, סגירה ב- 27/8/08 בשעה 46:13. (5288037) "לפני כשבוע פניתי אליכם בנושא פינוי זבל וגזם. קיבלתי הודעה על כך שהפנייה טופלה אך הגזם והזבל נשארו בסמוך לכניסה לבניין וצלחות חד פעמיות עפות לשטחים הפתוחים ולמשטח הדשא..."

ממצאים:

6.12.1 **בהתאם לאופי הפניות ניתן להעיר כי בחלקן, תקלות שהיו קיימות בעבר לא מטופלות והתושבים חוזרים ושבים על פניותיהם באותם הנושאים.**

6.12.2 **למרות שכביכול זמן הטיפול במדגם פניות זה הינו מהיר ולרוב נסגרת הפנייה באותו יום או למחרת (כשיצויין כי 2 פניות נסגרו רק לאחר כשבועיים), כפי שעולה מתוכן התלונות שהובאו כדוגמאות- ישנן תלונות שנסגרות ללא טיפול ממשי. ממצא זה מעיד כי הדיווח על סגירת הפניות אינו תמיד לגמרי מהימן, מה גם שכיום בדו"חות המוקד אין התייחסות למי טיפל בפנייה וכיצד.**

6.12.3 **קיימות פניות מהן עולה כי זמן רב לא נוקה הרחוב או שמנקה הרחובות יכול "להעלם" מבלי לנקות. פועל יוצא שיש צורך בפיקוח מוקפד יותר של מנהלי האזורים על אזורים בעייתיים אלו.**

המלצה:

6.12.4 לאור פניות חוזרות באותם נושאים - נראה כי ישנו כשל בטיפול בפניות ויש צורך בפיקוח צמוד יותר לגבי ווידוא שהפניות אכן טופלו. מומלץ אף להוסיף את פרטי הסגירה: ע"י מי נעשתה הסגירה וכיצד טופלה פניית האזרח, על מנת שניתן יהיה לבצע בקרה נאותה.

6.12.5 סקר שביעות רצון

הביקורת בחנה את נתוני סקר שביעות רצון שנערך ע"י המוקד העירוני בשנים 2006-2008. בהתאם לסקר חל שיפור מבחינת שביעות רצון בין השנים 2006 ל-2008 מכ-70% ל-85% בנושא הניקיון ומ-80% ל-90% בנושא אשפה.

יודגש כי הסקר מתבסס על תקופה קצרה של מדגמים - 12 פניות לאורך שבוע בשנת 2006, 27 פניות לאורך שבועיים בשנת 2007 ו-53 לאורך חצי שנה בשנת 2008.

ממצאים:

6.12.6 בהתאם לנתוני הביקורת ביחס ל-4 פניות של אזרחים שנסגרו עלה

כי 2 מהן לא טופלו באופן מלא:

1. פנייה לגבי ניקיון רחוב הידידות בו למעט ריקון הפחים הציבוריים לא נעשה דבר - טופלה באופן חלקי ונסגרה למרות זאת. אף לא יצרו עימה קשר מהפיקוח לגבי פנייתה.

2. פנייה בנוגע לפינוי גזם ואשפה - נסגרה למרות שטופלה זמן רב אחרי הסגירה.

המלצה:

6.12.7 מומלץ שמחלקת הניקיון תערוך מדגם חודשי בו יתבקש משוב מתושבים שפניותיהם נסגרו לגבי אופן הטיפול בפנייה ושביעות רצונם, בייחוד בשל חשש סגירת חלק מההפניות ללא טיפול. יש לזכור כי המוקד העירוני נוהג לשלוח הודעת סמס לתושב על סיום הטיפול בפנייתו.

7. סיור הביקורת בשטח - ניקיון

הביקורת ביצעה בדיקה פיזית של מצב הניקיון ברחובות כפר סבא. הרחובות שנבחרו לבדיקה הינם הרחובות בעלי מספר התלונות הרב ביותר בפניות למוקד לשנים 2006-2008. הביקורת בוצעה ביום א' בשעות הבוקר.

ממצאים:

7.1. בכל הרחובות שנבדקו (המפורטים בסעיף 7.6 להלן), הבחינה הביקורת כי ככל הנראה אין עמידה בתנאי של ניגוב מעקות ממתכת, מתקנים לאיסוף נייר ומרכזי מחזור פסולת, כפי שנקבע בהסכם, כמו גם בולט אי ניקיון של צואת כלבים.

7.2. באופן כללי נמצא כי לא היו מודעות על הלוחות.

7.3. לא נצפו ברחובות בסעיף 7.6 עובדי ניקיון למרות שהסיור נערך במשך שלוש שעות בשעות הבוקר, למעט עובד אחד ברחוב גלר ואחד ברחוב אזר.

7.4. לא נצפו ברחובות בסעיף 7.6 מנהלי אזורים, האחראים בשטח על ביצוע הניקיון.

7.5. נצפו ערימות גזם לא בהתאם ליום הפינוי- למרות שאמורים להוציא את ערימות הגזם רק יום לפני יום הפינוי, בשעה 12:00, כפי שיפורט בסעיף הבא.

7.6. פירוט לפי רחובות:

- רחוב רוטשילד- נצפה לכלוך מול ביי"ס אוסישקין, המון צואת כלבים, הקנטים מלוכלכים מאוד, פח שנבדק לא רוקן. תחנת אוטובוס נקייה.
- רחוב אזר- נצפה כלא נקי, לא טואטא, 2 פחים שנבדקו לא נוקו, צואת כלבים.

- רחוב הרצל- נצפה כלא נקי- ברחוב קרטונים, שקיות, צלחות, זוהמה ליד הספסלים, המון צואת כלבים, מתוך 5 פחים- 2 לא מרוקנים. המון קרשים, למרות שיום הגזם הוא יום ו'. רחוב תל חי - נצפו המון מוצקים ברחובות – ניירות ובקבוקים. 2 פחים שנבדקו לא רוקנו.
- רחוב הכרמל- מדרכות הרחוב לא טואטו, מתוך 3 פחים 1 לא רוקן.
- רחוב בן יהודה - 4 תחנות אוטובוס נקיות, יש המון עלים, פח שנבדק ללא שקית, פח שנבדק לא נוקה, קנטים מלוכלכים.
- טשרניחובסקי- 4 תחנות אוטובוס נקיות, הייתה ערימת טאטוא שלא פונתה, גזם- כשיום הגזם הוא למחרת ביום ב'. רחוב הגליל- מדרכות הרחוב לא טואטו.
- רחוב דוד המלך- נצפתה פסולת גזם למרות שיום הפינוי הוא יום ד'. רחוב גלר - מדרכות נקיות, אין צואה, פחים תקינים.

כשהוצגו הנתונים באופן חלקי למנהל מחלקת הניקיון השיב באותה הפגישה, כי לעיתים ביום א' לא מספיקים להשלים הניקיון כיוון שזהו יום עמוס לאחר סוף השבוע. הינו מודע לכך שלא תמיד מנוקה צואת כלבים, למרות שאמורים לעשות כן. לגבי ניגוב מעקות ממתכת, מתקנים לאיסוף נייר ומרכזי מחזור פסולת - אלו שירותי "אקסטרה" מבחינתו, ומעדיף שינקו באופן שוטף בטרם יספקו אותם.

המלצה:

7.7. הביקורת סבורה כי ראוי היה שההסכם יתמקד בניקיון העיר ולא יכלול סעיפים שהם פחות מהותיים לניקיון- כגון ניגוב מעקות, ניקוי קנטים. סעיפים אלו יוצרים "עומס מטלות" בהסכם ומהווים צידוק לניפוח התשלום לקבלן הניקיון ללא צורך. נכון יותר היה לשים דגש, בהסכם עם קבלן הניקיון, על ניקיון יותר ק"מ מדי יום ו/או על הכללת סעיפים חשובים יותר - כגון ניקוי רחבות חניה ציבוריים עבורם נדרשת כיום תוספת בתשלום (פרק ג' להסכם).

8. סיכום

- 8.1. אכיפה קפדנית של כל סעיפי החוזה, בייחוד אכיפת הסנקציות על הפרות שמתבצעות על ידי קבלני הניקיון והאשפה, תשפר את מצב הניקיון בעיר.
- כיום ישנה העדפה כי ההפרה תתוקן, במקום להטיל קנס בנוסף לדרישה לתיקון. הביקורת מצאה 301.11 ק"מ רחובות בשנת 2008 שלא היו נקיים, בעלות של 42,150 ₪ ו- 712.5 עובדי קבלן הניקיון שלא התייצבו בשנת 2008 בעלות של - 99,750 ₪ - כל זאת בניגוד להסכם. סכומים אלו לא קוזזו ע"י מחלקת הניקיון! יש להטיל קנסות על הפרות ההסכם, הן לגבי אי ניקיון רחובות, הן לגבי הפרות ספציפיות המפורטות בהסכם והן לגבי אי התייצבות עובדי הקבלן הניקיון, בכדי שתתקיים הרתעה אמיתית ועל מנת שהקבלן יחויב לקיים את ההסכם.
- 8.2. אין דגש על פיקוח יסודי וקפדני, שמהווה תנאי ראשוני לביצוע מוצלח באמצעות קבלני חוץ. יש לשפר את הבקרה שעורכים מנהלי האזורים - יש להקפיד על מילוי דו"חות הפיקוח בזמן אמת - בשנת 2008, 622 דו"חות ביחס לניקיון העיר לא מולאו ע"י מנהלי האזורים באופן מלא. כמו כן יש למלא הדו"חות גם לגבי רחובות שכבר טופלו לצורך בקרה עתידית ואף לבצע רישום של הפרות ספציפיות בגינן יש פיצוי קבוע בהסכם, שכיום לא מבוצע. מומלץ לשפר את הדוח ולהגדיר בו את מדדי הניקיון אותם על מנהלי האזור לבדוק, זאת בהתאם להסכם עם קבלן הניקיון.
- 8.3. בנושא פינוי האשפה קיימות 2 בעיות מרכזיות - א) אי ניקוי מכולות - הקנס הקבוע על כך הינו 200 ₪ למכולה, כשבהתאם לבדיקת הביקורת רק בחודש ספטמבר 08 נתבקש קיזוז על סך של 2,300 ₪ + מע"מ בגין ניקוי מכולות ואי לבישת אפוד. ב) תיקון מיכלי האשפה ע"י קבלן האשפה - לא מתבצע כיום באופן משביע רצון, למרות מחויבות קבלן האשפה לכך. לא נמצאו קנסות מעבר לקנס שצויין לעיל.

יודגש כי כיום הפיקוח בנושא האשפה נסמך על תלונות התושבים ואף לא נערך דוח בקרה יומי לגבי פינוי האשפה. מומלץ לערוך מדגם מדי יום במקומות שונים בעיר על מנת לוודא את תקינות פינוי האשפה וכן להפעיל את הסנקציות הקבועות בהסכם ביחס להפרתו.

יצויין כי אף בנושא הגזם - בשנת 2008 היו 254 ערימות גזם שלא פונו, שלא הוטלו קנסות בגינן.

8.4. בהתאם לניתוח הפניות למוקד העירוני- חלה ירידה במספר הפניות למוקד בנושא ניקיון, מ- 5,452 תלונות בשנת 2006 - ל- 4,470 בשנת 2008, אך עדיין מדובר בכמות לא מבוטלת. חל שיפור בעמידה בזמני תקן מ- 76% בשנת 2006 ל- 92% בשנת 2008 ואולם נראה כי זמני התקן לגבי גזם ועשבייה מקלים מדי.

בנושא האשפה חלה עלייה מ- 4,700 פניות בשנת 2006 ל- 5,036 פניות בשנת 2008 (לאחר שהייתה ירידה בשנת 2007). חל שיפור בעמידה בזמני תקן מ- 62% בשנת 2006 ל- 82% בשנת 2008. העובדה שיש כמות פניות כה גדולה מעידה על כך שהפיקוח על עבודת קבלני הניקיון והאשפה אינו מספיק.

8.5. בהתאם לניתוח תוכן הפניות עולה כי ישנם רחובות שחוזרים כבעיתיים וכי חלק מהתקלות שהיו קיימות בעבר לא מטופלות, כך שהתושבים לעיתים חוזרים על פניותיהם באותם הנושאים. בנוסף ישנם מקרים בהם פניות נסגרות ללא טיפול ממשי, מה שמחייב פיקוח צמוד יותר ווידוא שהפניות אכן טופלו. מומלץ אף להוסיף את פרטי הסגירה, על מנת שניתן יהיה לבצע בקרה נאותה.

8.6. בסיוור בעיר עולה כי בכל הרחובות שנדגמו, ככל הנראה אין עמידה בתנאי של ניגוב מעקות ממתכת, מתקנים לאיסוף נייר ומרכזי מחזור פסולת, כפי שנקבע בהסכם, כמו גם בולט אי ניקיון של צואת כלבים. נצפו רק 2 עובדי ניקיון למרות שהסיוור נערך במשך 3 שעות בשעות הבוקר ואף נמצאו ערימות גזם לא בהתאם ליום הפינוי. הסיוור רק חיזק המסקנה כי בהסכם קיימים סעיפים לא רלבנטיים, כגון ניגוב מעקות, ניקוי קנטים, סעיפים היוצרים "עומס מטלות" בהסכם ובפועל לא מבוצעים. ראוי כי במקומם יכללו בהסכם סעיפים נחוצים יותר - כגון- ניקוי רחבות חניה ציבוריים, עבורם נדרשת כיום תוספת תשלום, בהתאם להסכם.

נספחים

נספח א'חשבונות מתן ניקיון 2007-2008 - כולל קנסות

| שנת 2007 | | | שנת 2008 | | |
|---|---------------|------------|----------|---------------|------------|
| קנסות | סכום חשבונית | חודש | קנסות | סכום חשבונית | חודש |
| | 488,680 | ינואר-07 | אין | 514,750 | ינואר-08 |
| | 488,680 | פברואר-07 | אין | 514,750 | פברואר-08 |
| | 488,680 | מרץ-07 | אין | 514,750 | מרץ-08 |
| מצוין בדף נפרד לחשבונית - קיזוז של 23,183 ₪ כולל מע"מ בגין אי ניקיון רחובות בחודש זה. אח"כ מצוין שהקנס יוקפא בשלב זה. | 514,750 | אפריל-07 | אין | 514,750 | אפריל-08 |
| מצוין בדף נפרד כי יש קנס שמוקפא לגבי קיזוז עלות הפעלת עובדים ע"י העירייה - ושהקיזוז יבוצע מחשבון חודש יוני. מצוין סכום לחיוב- 37,619 ₪ + מעמ 5* | 4* 514,750 | מאי-07 | אין | 1* 540,540 | מאי-08 |
| | 514,750 | יוני-07 | אין | 2* 563,062 | יוני-08 |
| | 514,750 | יולי-07 | אין | 3* 581,079 | יולי-08 |
| | 514,750 | אוגוסט-07 | אין | 581,081 | אוגוסט-08 |
| מצוין בדף נפרד קיזוז של 3550 ₪ בגין אי ניקיון רחובות 2800 ₪ + אי הסרת מודעות ביום ג' 11/9/07 - 750 ₪ | 514,750 | ספטמבר-07 | אין | 581,081 | ספטמבר-08 |
| | 514,750 | אוקטובר-07 | אין | 581,081 | אוקטובר-08 |
| | 514,750 | נובמבר-07 | אין | 581,081 | נובמבר-08 |
| | 514,750 | דצמבר-07 | אין | 581,081 | דצמבר-08 |

- *1 הסבר חשבת: בשל תוספת ק"מ בניקיון , נוסף סך של 25,790 ל- 514,750
- *2 הסבר חשבת: בשל תוספת 5 ק"מ בניקיון - כיוון שנוספו רחובות - נערכה שוב תוספת כספית הסבר חשבת: תוספת שכר מינימום - נבדק השינוי לעומת יוני 08- מוצמד לשינוי שכר מיני' - תקין
- *3
- *4 מצוין בדף נלווה לחשבונית שניקיון העיר - 500,000 ₪ ותוספת שכר מינימום 14,750 ₪. השינוי ל- 500,000 ₪ בחודש הוא בהתאם לחוזה שנחתם ב- 3/07 - תקין השינוי לעומת אפריל 07 נבדק ומוצמד לשכר מינימום באופן תקין.
- *5 בהתאם להסבר החשבת הסכום הוקפא בהוראת מנהל אגף

נספח ב**חשבונות מפעת אשפה 2007-2008 - כולל קנסות**

| חודש | סכום חשבונית אשפה | סכום חשבונית גזם | הטמנה | קיזוזים/הערות |
|------------|-------------------|------------------|---------|---|
| מרץ-08 | 571,903 | 234,630 | 608,985 | מצויין כי יש לקזז 1,210 ₪ + מע"מ מהגזם |
| אפריל-08 | 571,903 | 234,630 | 608,985 | |
| מאי-08 | 571,903 | 234,630 | 608,985 | |
| יוני-08 | 571,903 | 234,630 | 608,985 | |
| יולי-08 | 571,903 | 234,630 | 608,985 | |
| אוגוסט-08 | 571,903 | 234,630 | 608,985 | |
| ספטמבר-08 | 610,244 | 250,360 | 649,813 | מצויין כי יש לקזז 2,300 ₪ + מע"מ בגין קנסות |
| אוקטובר-08 | 610,244 | 250,360 | 649,813 | |
| נובמבר-08 | 610,242 | 250,360 | 649,813 | |
| דצמבר-08 | 610,242 | 208,633 | 649,813 | מצויין בכתב יד קיזוז של יום מנוף ב- 8/12/08 - 1210 ₪ + מע"מ |

הערות

מ- 3/08 חוזה חדש. מ- 3/08 - 12/08 - קיימת הנחה קבועה בחשבון האשפה בגין גריעת פועל -4,420 ₪ ב-3/08-8/08 מצויין בחשבונית הצמדה למדד משוקלל 7.62%. הסכום לפני המע"מ וההצמדה - תקין ולפי החוזה.

ב-9/08-12/08 מצויין בחשבונית הצמדה למדד משוקלל 14.835%. הסכום לפני המע"מ וההצמדה-תקין ולפי החוזה

ב-12/08 סכום הגזם נמוך יותר בחשבונית כיוון שמתחילים חודשי החורף- האמור בהתאם לחוזה ותקין

סכום לקיזוז - 4720 ₪ + מע"מ = **5,451 ₪**

נספח ג**ריכוז שנתי 2008 - מס' ק"מ של
רחובות לא נקיים והקנס בצידם**

| חודש | מס' קמ לא נקיים | חיוב ב-ש לפי 140 ש לק"מ |
|----------------|--------------------|----------------------------|
| ינואר-08 | 37.22 | 5210 |
| פברואר-08 | 27.45 | 3843 |
| מרץ-08 | 32.99 | 4618 |
| אפריל-08 | 31.96 | 4474 |
| מאי-08 | 28.72 | 4020 |
| יוני-08 | 69.96 | 9794 |
| יולי-08 | 16.36 | 2290 |
| אוגוסט-08 | 9.05 | 1267 |
| ספטמבר-08 | 3.32 | 464 |
| אוקטובר-08 | 13.82 | 1934 |
| נובמבר-08 | 9.8 | 1372 |
| דצמבר-08 | 20.46 | 2864 |
| סה"כ | 301.11 | 42,150 |

הערה: הטבלה בהתאם לנתוני דו"חות הפיקוח של מנהלי האזורים לשנת 2008

נספח ד'מספר עובדי קבלן הניקיון בשנת 2008

| <u>לפי דיווח חלקי - מנהלי אזור</u> | | | <u>לפי דיווח קבלן הניקיון</u> | | | | |
|------------------------------------|------------------------|--|-------------------------------|---------------------------|--|------------------------------|------------|
| קנס לפי 140 ש"ל לעובד | מס' עובדים חסרים בחודש | כמות עובדים לחודש לפי דיווח מנהלי אזור | קנס לפי 140 ש"ל לעובד | מס' עובדים חסרים בחודש ** | כמות עובדים לחודש לפי דיווח קבלן הניקיון | כמות עובדים לחודש לפי חוזה * | |
| 73,360 | 524 | 1088 | 0 | -56 | 1668 | 1612 | ינואר-08 |
| | | | 17,570 | 125.5 | 1486.5 | 1612 | פברואר-08 |
| | | | 28,840 | 206 | 1614 | 1820 | מרץ-08 |
| | | | 33,880 | 242 | 1578 | 1820 | אפריל-08 |
| 107,800 | 770 | 1050 | 1,400 | 10 | 1810 | 1820 | מאי-08 |
| 100,800 | 720 | 1100 | | -18 | 1838 | 1820 | יוני-08 |
| | | | | -81 | 1901 | 1820 | יולי-08 |
| | | | | -65 | 1885 | 1820 | אוגוסט-08 |
| | | 1832 | | -17 | 1837 | 1820 | ספטמבר-08 |
| | | 1691 | 18,060 | 129 | 1691 | 1820 | אוקטובר-08 |
| | | 1750 | | -8 | 1828 | 1820 | נובמבר-08 |
| | | | | -224 | 1836 | 1612 | דצמבר-08 |
| | | | | ***712.5 | | | |
| | | | 99,750 | 140 | | | |

בקיץ 70 עובדים ובחורף 62 לפי ההסכם, לפי 26 ימים בחודש = 1612 בחורף, 1820

* בקיץ

** משמעות המינוס בעמודה זו- יש עודף עובדים באותו חודש

*** מספר זה אינו מקזז את החודשים שבהם היה "עודף עובדים"

נספח ה'ניתוח תוכניות העבודה ניקיון

| יום ו' | יום ה' | יום ד' | יום ג' | יום ב' | יום א' | מס' ק"מ ניקיון ליום | אורך רחובות בעיר | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------|---------------------|---|
| 122,089 | 120,775 | 122,146 | 118,632 | 124,327 | 118,971 | 121,157 | 187,622 | תוכנית עבודה ל 9 חודשי הקיץ מרץ עד נובמבר 2007 כולל = 120 ק"מ |
| 108,975 | 107,928 | 103,108 | 103,213 | 107,533 | 105,274 | 106,005 | 191,352 | תוכנית עבודה ל 3 חודשי החורף דצמבר 2007 עד פברואר 2008 = 106 ק"מ |
| 119,898 | 116,211 | 113,197 | 114,686 | 115,688 | 116,472 | 116,025 | 199,615 | תוכנית עבודה ל 9 חודשי הקיץ מרץ עד נובמבר 2008 כולל = 115 ק"מ |

נתוני תוכנית עבודה 3- מס' רחובות שמנוקים 0/1/12 בשבוע

| רחובות - פעמים 1 | רחובות 1 פעמים | רחובות - 12 פעמים - 2 פעמים |
|-------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| הבריגדה | סגלית | ביום |
| דוב הוז 3 | סייפן | ויצמן ב |
| השומר | ניצנים דוב הוז | ויצמן ב'1 |
| דרך הפועל | רזיאל דוד | |
| כביש הביטחון | השמחה | |
| השקמה יד יצחק | חב"ד | |
| חניון משאיות | רינגבלום לשוק | |
| חורשת קפלן | בין הנגר לתעש | |
| חנני יוסף | שלונסקי | |
| דוד אבידן | מאזר לנחל קנה | |
| אוסטושינסקי | ויצמן 103 | |
| שרת 11 | ויצמן 99 | |
| חניית הבנים | מהרצל לגן החורשה | |
| מכבי תהילה | גן אורט | |
| גן דלפט | גן הגדנע | |
| אבן גבירול | גן משכנות | |
| אבן שפרוט | גן אלעזר | |
| אלחריזי | ביה"ס אורט הכוון | |
| אלקלעי | חומה ומגדל | |
| רמח"ל | תל חי 4 | |
| מנעורים לגליל והדר | האקליפטוס מטירת צבי | |
| | הרדוף | |
| | בית הקברות רחבת השואה | |
| | העמק 13 | |
| | גן קופ"ח הגליל | |
| | עובדי שבת | |
| | סביון | |

בהתאם למנהל מחלקת הניקיון, רחובות 1* - מנקה שמסומנים בתדירות 0 הם רחובות שאינם מנוקים בהתאם לתוכנית העבודה, אלא על ידי העירייה או שמדובר ברחובות שאינם סלולים

נספח ו'מספר טפסי פיקוח חסרים בכל חודש שנת 2008

| חודש | אלכס | שושי | נחמה | דוד | שמעון | לאה |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| ינואר-08 | 5 | 4 | 3 | 11 | 1 | 2 |
| פברואר-08 | 4 | 21 | 16 | 7 | 6 | 1 |
| מרץ-08 | 7 | 18 | 12 | 9 | 6 | 6 |
| אפריל-08 | 2 | 7 | 13 | 10 | 1 | 2 |
| מאי-08 | 4 | 8 | 10 | 11 | 6 | 4 |
| יוני-08 | 4 | 6 | 2 | 7 | 1 | 1 |
| יולי-08 | 7 | 23 | 23 | 12 | 4 | 1 |
| אוגוסט-08 | 6 | 26 | 26 | 8 | 4 | 3 |
| ספטמבר-08 | 9 | 25 | 25 | 14 | 4 | 5 |
| אוקטובר-08 | 10 | 23 | 23 | 16 | 5 | 2 |
| נובמבר-08 | 16 | 15 | 6 | 15 | 2 | 2 |
| דצמבר-08 | 4 | 3 | 0 | 7 | 5 | 5 |
| סה"כ | 78 | 179 | 159 | 127 | 45 | 34 |

622

הטבלה בהתאם לריכוז שנערך ע"י מזכירת המחלקה - ביחס לדו"חות הפיקוח של מנהלי האזורים.

נספח ז'פילוג הפניות לפי אזורים לשנים 2006-2008

| אחוז מסה"כ | כמות פניות | אזור |
|------------|------------|---------------------|
| 2% | 278 | |
| 11% | 1631 | ראה טבלה ימי פינני* |
| 24% | 3527 | אלכס |
| 17% | 2493 | דוד |
| 10% | 1511 | לאה |
| 8% | 1195 | נחמה |
| 12% | 1784 | שושי |
| 16% | 2437 | שמעון |

14,856**סה"כ**

הטבלה בהתאם לדו"חות הפניות למוקד העירוני.

נספח ח'**ערימות גזם שלא פונו**

| מנהל אזור עם הכי הרבה ערימות | מספר ערימות | חודש |
|------------------------------|-------------|------------|
| אלכס - 11 | 30 | ינואר-08 |
| אלכס - 23 | 43 | פברואר-08 |
| אלכס - 12 | 17 | מרץ-08 |
| | | אפריל-08 |
| אלכס - 14 | 28 | מאי-08 |
| אלכס - 16 | 21 | יוני-08 |
| אלכס - 6 | 10 | יולי-08 |
| אלכס - 13 | 20 | אוגוסט-08 |
| אלכס - 18 | 21 | ספטמבר-08 |
| אלכס - 15 | 23 | אוקטובר-08 |
| אלכס - 15 | 17 | נובמבר-08 |
| שמעון - 21 | 24 | דצמבר-08 |

סה"כ בשנה
254 (למעט אפריל)

הטבלה בהתאם לריכוז שנערך ביחס לדו"חות הגזם - ע"י מזכירת המחלקה.

נספח ט'**זמני תקן לטיפול - ניקיון**

| זמן תקן בימים | מחלקה | נושא |
|---------------|--------|------------------------------------|
| 4 | ניקיון | פינוי גזם גרוטאות ורהיטים |
| 2 | ניקיון | ריקון פחי רחוב |
| 2 | ניקיון | ניקיון רחובות |
| 15 | ניקיון | ניכוש עשביה |
| 14 | ניקיון | ניקיון + עישביה + גיזום |
| 60 | ניקיון | שטחי בור ניכוי עשביה |
| 10 | ניקיון | שילוט לאסור זריקת אשפה |
| 1 | ניקיון | ניקיון כביש מסחף-משאית מטאטא כביש |
| 1 | ניקיון | דרושה משאית טיאוט רחובות |
| 7 | ניקיון | ניכוש עשביה מחוץ לגדר בפארק |
| שעות 2 | ניקיון | חניון הגליל |
| שעות 2 | ניקיון | חניון האיצטדיון |
| 7 | ניקיון | ניכוש עשביה חניונים הגליל. אצטדיון |

זמני תקן לטיפול - אשפה

| זמן תקן בימים | מחלקה | נושא |
|---------------|------------|-----------------------------|
| 1 | פינוי אשפה | פינוי קרטונים |
| 1 | פינוי אשפה | פינוי אשפה |
| 7 | פינוי אשפה | פינוי עיתונים בבתים משותפים |
| שעות 2 | פינוי אשפה | פינוי פגרים |
| 14 | פינוי אשפה | מתקני איסוף בקבוקים |
| 7 | פינוי אשפה | פינוי מתקני עיתונים |
| 1 | פינוי אשפה | ניקיון מוסדות חינוך |
| 7 | פינוי אשפה | עגלות אשפה שבורות |
| 1 | פינוי אשפה | פינוי מכולות |
| 6 | פינוי אשפה | מכולות שרופות |
| 1 | פינוי אשפה | ניקיון שטח מנהלת |
| 10 | פינוי אשפה | עגלות אשפה שנעלמות |
| 14 | פינוי אשפה | פינוי נייר לבן משרדי |
| 10 | פינוי אשפה | פינוי מתקני טקסטיל |
| 7 | פינוי אשפה | פינוי סוללות |

הנתונים נמסרו ממנהל המוקד העירוני

נספח י': מדגם 25 מקרים בולטים בפניות למוקד העירוני לשנת 2008

8. **פנייה מס' 2008010188** - רחוב המפלס 1, פתיחה ב- 2/1/2008, בשעה 8:15 סגירה ב- 3/1/2008 בשעה 12:21. "הרחוב מלוכלך מאוד, הקקי של הכלבים מציף את כל האזור, כאשר גני הילדים רבים וכך גם המחלות. הגינה ממול לגן רימון מוזנחת, וסלעים נחשפים מתחת לחול. שנה שעברה פניתי לנציגת הציבור ונכתב לי שהגינה תועבר "מילוי חול". הדבר לא עזר".
9. **פנייה מס' 2008011034** - רחוב פנחס לבון 3, פתיחה ב- 9/1/2008, בשעה 12:00 סגירה ב- 9/1/2008 בשעה 14:39. "לדעתי מעל לשבועיים אף אחד לא ניקה את הסמטה. יש המון עלים ולכלוך לאורך הסמטה".
10. **פנייה מס' 2008012194** - רחוב הצבעוני 4, פתיחה ב- 18/1/2008, בשעה 11:12 סגירה ב- 18/1/2008 בשעה 12:01. "מתלוננת כי לפני מספר שבועות החליפו את המנקה ומאז הרחוב מלוכלך מאוד. מבקשת ליידע את מאיר אלקיים איתנו נפגשה במקום לפני חודש".
11. **פנייה מס' 2008013764** - רחוב הר תבור 61, פתיחה ב- 31/1/2008, בשעה 17:02 וסגירה ב- 4/2/2008 בשעה 9:04. "מתלוננת שהדיירים הגרים באזור באופן קבוע זורקים אשפה וגרוטאות בשטח הפתוח. לדבריה היה מנהל אזור במקום מסר כי יטפל בבעיה אך ללא תוצאה וטיפול. מבקשת ליצור עימה קשר ולטפל בנושא".
12. **פנייה מס' 2008020258** - רחוב המייסדים 1, פתיחה ב- 3/2/2008, בשעה 12:57 סגירה ב- 3/2/2008 בשעה 16:11. פנתה בשם אימה המבוגרת, "לעיתים קרובות מדי מאחורי ביתה...יש 2 פחי אשפה מלאים וכל השטח ליד מלא אשפה" פונה בכתב כיוון שחנויות ברחוב ליד כבר פנו אליהם טלפונית.
13. **פנייה מס' 2008042051** - רחוב הר חריף 22, פתיחה ב- 14/4/2008, בשעה 23:28 סגירה ב- 15/4/2008 בשעה 10:53. "זה זמן רב מצב הנקיון באזור שבים אזור פינת הגליל, ועד אזור פינת משה דיין והרחובות הפנימיים (הר חריף, כולל החניון שבינו לבין רחוב הגליל, הר צין הר שוקף והרחובות של פרויקט לוקי) אינו משביע רצון, ישנה הרבה טינופת מושלכת על הרצפה, שלא נאספת ימים רבים."

14. **פנייה מס' 2008042487** - רחוב בילו 12, פתיחה ב- 16/4/2008, בשעה 17:38 : סגירה ב- 17/4/2008 בשעה 21:46 : "מתלוננת כי התלוננה 3 פעמים ו 3 פניות נסגרו (התושבת קיבלה הודעות למשיבון הסלולארי), אך לא טופלו. הכול מלא צואת כלבים. בין רח' ארן לרח' בילו בשביל לא ניקו צואת כלבים. מבקשת שינקו."
15. **פנייה מס' 2008050904** - רחוב הידידות 8, פתיחה ב- 6/5/2008, בשעה 15:18 : סגירה ב- 6/5/2008 בשעה 18:05 : "מה יהיה עם הניקיון ברחוב שלנו? היום סוף סוף אספו גרוטאות וסמרטוטים שהיו זרוקים שבועיים ליד הפח, אבל כל הניירות והשקיות שעל הדשא ליד הפח נשארו באותו מקום כמו לפני שבועיים. גם את שאר הבתים ברחוב הידידות והסובלנות לא רוקנו. בבוקר עבר גם רכב מטאטא ואסף את כל הלכלוך והשאיר אותו בערימה באמצע החניה. זה נקרא ניקיון? ממש שערורייה. לא מגיע לנו רחוב נקי? אנחנו לא משלמים מיסים? שמישהו יבוא פעם אחת ויראה איזה גועל נפש!!!"
16. **פנייה מס' 2008051471** - רחוב מורן 5, פתיחה ב- 11/5/2008, בשעה 20:38 : סגירה ב- 14/5/2008 בשעה 13:25 : "2 אשפתונים ללא החלק הפנימי שלהם, האחד מלא בזכוכיות ומים שלא ניתן לפנות ללא סכנה. האשפתונים נמצאים בין מורן 5 לפח האשפה המרכזי, על אי התנועה.....הגשנו תלונה במוקד הטלפוני אך הנושא לא טופל."
17. **פנייה מס' 2008053279** - רחוב ילג 4, פתיחה ב- 21/5/2008, בשעה 19:09 : סגירה ב- 25/5/2008 בשעה 12:08 : "פנייתי מספר 4740375 רשומה שטופלה אך בפועל לא פינו את העשבייה. אפשר לדעת מדוע יותר מחודש לא פינו את העשבייה? מי אשם במחדל? מבקש שמנהל אזור יצור עימו קשר."
18. **המשך של הפנייה הנ"ל - פנייה מס' 2008053706** - רחוב ילג 4, פתיחה ב- 25/5/2008, בשעה 7:29 : סגירה ב- 25/5/2008 בשעה 9:47 : "מודה" שסוף סוף פינו את העשבייה אחרי 5 שבועות!! מבקש לקבל תשובה מדוע לא פינו עד אותה עת ומי אחראי לכך. מציין שלפני 3 שבועות ראה את נהג פינוי הגזם נעמד לידו אך לא אסף אותו.
19. **פנייה מס' 2008061855** - רחוב הכלנית 6, פתיחה ב- 11/6/2008, בשעה 18:13 : סגירה ב- 12/6/08 בשעה 14:14 : "השביל שצמוד לבניין מוזנח. טופל לפני שבוע אך הטיפול אינו לשביעות רצונו. מלא עלים יבשים ומלוכלך מאוד. דורש שיצרו עימו קשר בנושא."

20. **פנייה מס' 2008062151** - רחוב הדר 33, פתיחה ב- 12/6/2008, בשעה 10:20 סגירה ב-26/6/08 בשעה 15:32. "מבקשת לנקש את העשבייה ליד ביתה בשל חשש מנחשים. התלוננה בעבר. בהמשך לקריאת אב 2008-06-1332. לטענתה דוד לא שוחח עימה והנושא לא טופל. דורשת שיחזרו אליה בנושא".
21. **פנייה מס' 2008072868** - רחוב בקעת רמון 8, פתיחה ב- 16/7/2008, בשעה 15:25 סגירה ב- 16/7/08 בשעה 17:19. "הגזם לא פונה הבוקר מול ביתי. פניתי למוקד בבוקר הבטיחו לטפל ולא קרה כלום. בירור שנעשה במוקד בצהרים נתקל בתגובה לא לעניין של המוקדנית. אודה אם תטפלו בנושא".
22. **פנייה מס' 2008074447** - רחוב הרעות 14, פתיחה ב- 26/7/2008, בשעה 10:10 סגירה ב-27/7/08 בשעה 10:56. "לפני כחודש סיימו את עבודות המדרכה, החל מס' 14 ואילך. מאז נשאר שאריות חול אשר לא נוקו עד היום. עושה רושם שכלל לא מנקים את המדרכה מלפני בית מס' 14 ובהמשך. אודה לכם על ניקוי קטע זה בהקדם".
23. **פנייה מס' 2008082762** - רחוב עמק חורון 8, פתיחה ב- 17/8/2008, בשעה 13:07 סגירה ב-17/8/08 בשעה 21:25. "במשך שבועיים יש זבל וגזם שלא פונה, בכניסה לכניסות הראשיות של עמק חורון 8, וכך גם על השטח הדרומי לכניסות ועל מרחבי הדשא שם".
24. **המשך של הפנייה הנ"ל – פניה מס' 2008083688** - רחוב עמק חורון 8, פתיחה ב- 21/8/2008, בשעה 13:33 סגירה ב- 27/8/08 בשעה 13:46. "לפני כשבוע פניתי אליכם בנושא פינוי זבל וגזם. קיבלתי הודעה על כך שהפנייה טופלה אך הגזם והזבל נשארו בסמוך לכניסה לבניין וצלחות חד פעמיות עפות לשטחים הפתוחים ולמשטח הדשא...".
25. **פנייה מס' 2008093193** - רחוב החרוב 8, פתיחה ב- 15/9/2008, בשעה 20:36 סגירה ב- 16/9/08 בשעה 12:05. "ממול לרחוב מטאטא רחוב מנקה את הרחוב ומשאיר ערימות עלים ברחוב ולא באים לפנות. עקב הערימה שהמטאטא רחוב משאיר, גם דיירי הרחוב משאירים זבל באותה ערימה והיא נשארת בחוץ כמה ימים עד שבאים לפנות".
26. **פנייה מס' 2008094677** - רחוב הגליל פינת נעורים, פתיחה ב- 23/9/2008, בשעה 13:08 סגירה ב- 25/9/08 בשעה 13:23. "מתלוננת כי מנקים רק בצד אחד של הרחוב ובצד שלה לא מנקים כלל. טוענת כי התלוננה כבר מספר פעמים".

27. **פנייה מס' 2008100467** - רחוב רופין 27, פתיחה ב- 5/10/2008, בשעה 6:59 סגירה ב- 5/10/08 בשעה 10:25. "לכלוך רב נמצא במדרכה. יש זכוכיות מעל חודש – יש מנקה אך לא נכנס לאזור. רוצה להיפגש עם מנהל אזור בשעה הקרובה."
28. **פנייה מס' 2008101504** - רחוב עוזי נרקיס 4, פתיחה ב- 10/10/2008, בשעה 15:05 סגירה ב- 12/10/08 בשעה 14:18. "לא ניקו את הרחוב למעלה מחודש, כיוון שרחוב חדש, ולפניו יש בניין של העירייה."
29. **פנייה מס' 2008103237** - רחוב אזר 44, פתיחה ב- 24/10/2008, בשעה 11:06 סגירה ב- 26/10/08 בשעה 11:16. "מתלונן כי מגרש החנייה ליד מגדל המים, הפך לאתר פסולת של קבלן העירייה. מניחים בשולי המגרש שקיות של העירייה, עד לפינוי, לפעמים גם כמה ימים."
30. **המשך של הפנייה הנ"ל - פנייה מס' 2008111290** - שמשי שקד מרחוב אזר 44, פתיחה ב- 8/11/2008, בשעה 10:23 סגירה 9/11/08 בשעה 10:01. "לטענת התושב, בניגוד לסיכום השיחה עם יעקב ארז, בשולי מגרש החניה בין תיכון הרצוג למגדל המים יש שקיות אשפה, לא רק גזם. בניגוד למה שהובטח ע"י יעקב ארז, לא אספו אותם."
31. **פנייה מס' 2008111813** - רחוב רוטשילד 10, פתיחה ב- 11/11/2008, בשעה 10:26 סגירה ב- 11/11/08 בשעה 14:15. "מול ביתו עומדת עגלה של מנקה הרחוב מעל שעה וחצי ללא תזוזה. מבקש לבדוק היכן המנקה ולמה הוא לא עובד. טוען כי משלם מיסים."
32. **פנייה מס' 2008112037** - רחוב ארלוזורוב 17, פתיחה ב- 12/11/2008, בשעה 15:00 סגירה ב- 24/11/08 בשעה 10:04. "פנייה חוזרת ונשנית לשטח מוזנח ליד הבניין. צואת כלבים באופן קבוע לכלוך וזוהמה, מתי בא ירוצף השביל הזה, הקרוי בשפתנו "שביל הקקיי", זה ממש מגעיל ואין לנו שום דרך אחרת לעבור לרחוב אהרונוביץ,"