

דיו וחשבון

לשנת 2016

פניות תושבים 2016

ביוב

• 200 דיווחים אשר טופלו על ידי החברה לתשתיות ביוב

תברואה ומפגעים

• 824 דיווחים טופלו במהלך השנה

ערעור כללי: פסולת, כלבים

• 77 בקשות שהוגשו

ערעור דוחות חנייה

• 108 בקשות שהוגשו

שירות ייעוץ לאזרח

• 46 פניות של תושבים

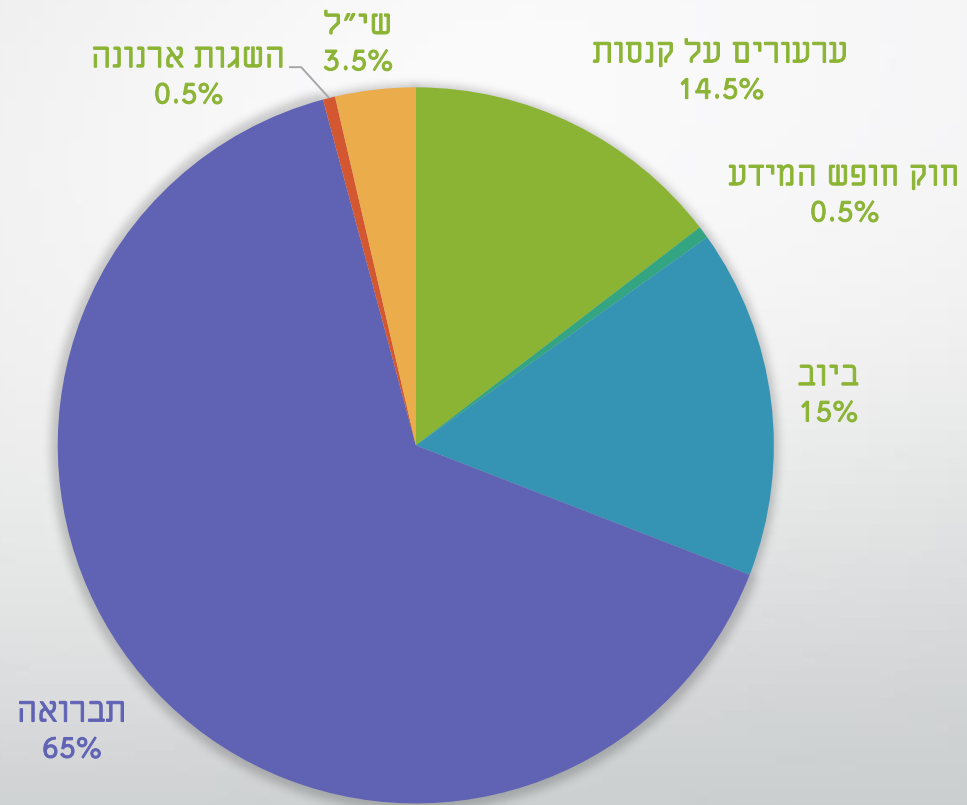
חוק חופש המידע

• 7 פניות לבקשת מידע

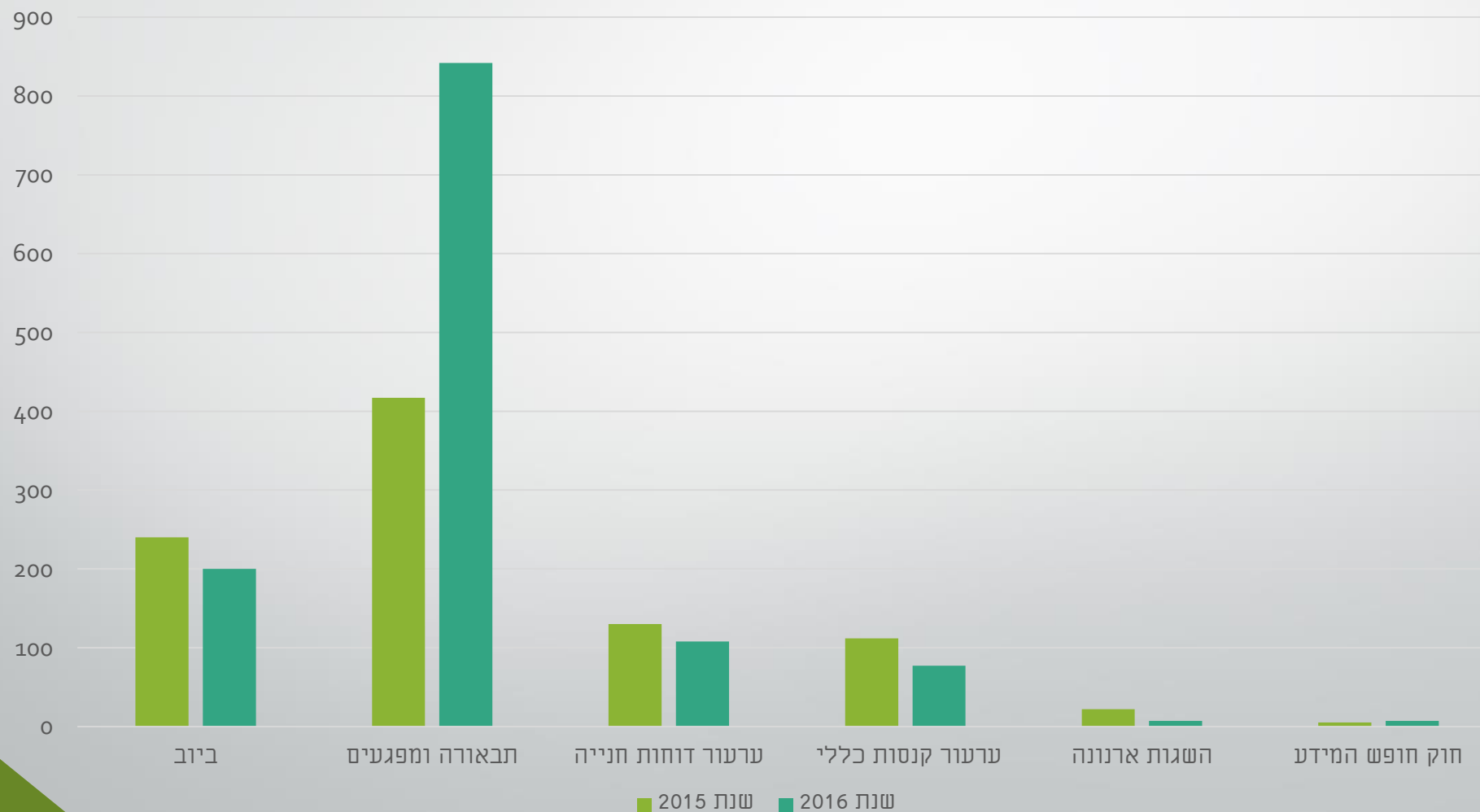
השגות ארנונה

• 7 השגות הוגשו במהלך השנה

התפלגות פניות תושבים



פניות תושבים 2016 מול 2015



ממצאים...



תברואה ומפגעים

פסולת: פסולת בניין, גזם, פח שבור, רעש וריח.

מזיקים: נמלת האש, יתושים, חולדות, תיקנים, כוורות דבורים וקני צרעות מהווה כ-27.5% מכלל פניות התושבים. כ-1% מכלל הדיווחים הינם בגין רכבים נטושים וכ-4% הינם בגין כלבים משוטטים



ערעור דוחות חנייה

108 ערעורים הוגשו במהלך השנה מתוכם, מתוכם 16 ביקשו להישפט.



ערעור כללי: פסולת, כלבים

77 ערעורים הוגשו במהלך השנה מתוכם 19 ביקשו להישפט

ממצאים...



ביוב

ביצוע בקרה ומעקב אחר הדיווחים, על אופן טיפולם ועמידה בזמנים אשר נקבעו באמנת השירות.

השגות ארנונה



- מתוך 7 השגות בגין השגה אחת הוגש ערר.
- במהלך השנה מחלקת תשלומים הצטרפה למוקד בירורים אשר נותן מענה
- גם לאחר שעות קבלת קהל הן לגבי תשלומים והן לגבי ברורים.
- פעילות המחלקה באופן אינטנסיבי לגביית חובות וגבתה בכ- 20% יותר חובות משנת 2015.
- ניתן לראות ירידה ניכרת בפניות תושבים בנושא אגרת הביוב לאור הבנת שיטת החיוב ומנגנוני ההפחתה.

ממצאים...



חוק חופש המידע

במהלך השנה בוצע מעקב וטיפול אחר שבע פניות במסגרת חוק חופש המידע. מתוכם בקשה אחת לקבלת מידע על בע"ח הנסחפים לחוף בתחום המועצה, ארבע פניות בנושא היתרי וחריגות בנייה, ופנייה בנושא תקנות הסדרי רעש בתחום המועצה

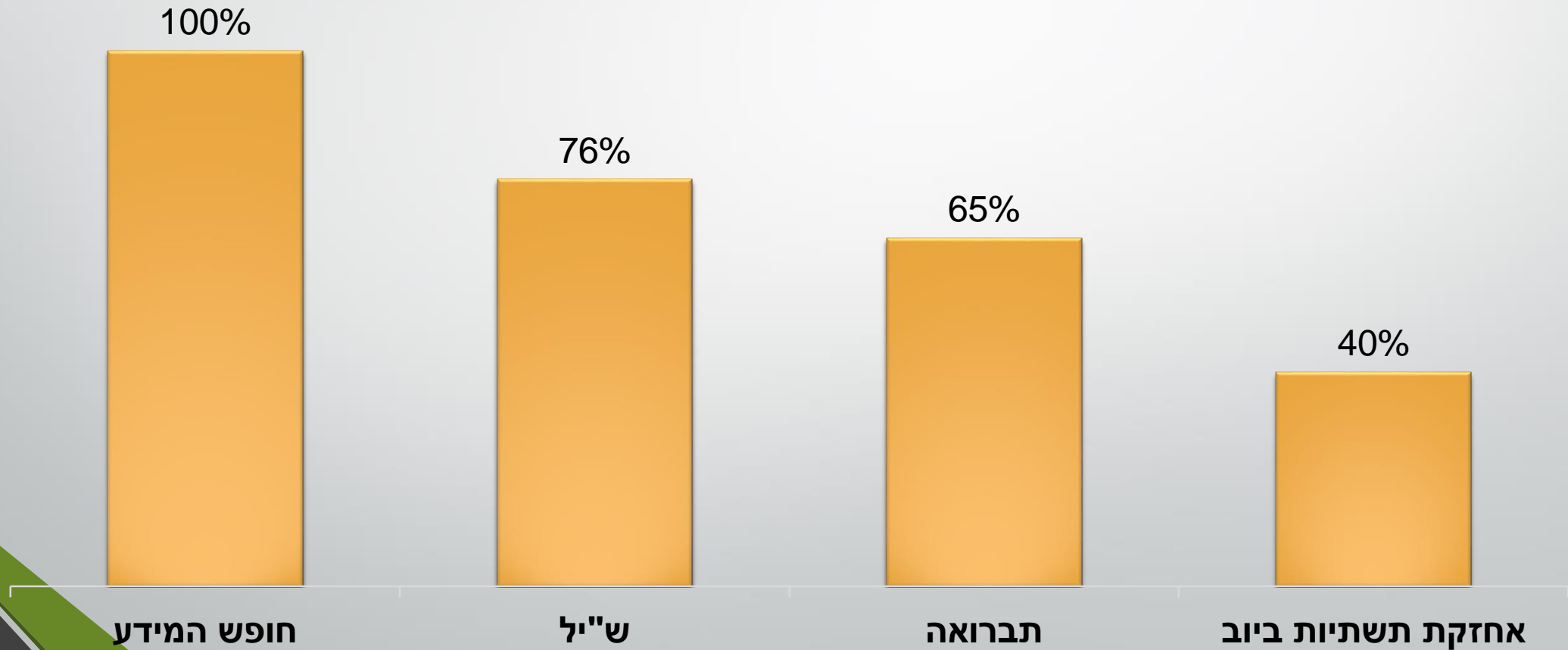


שי"ל שירות יעוץ לאזרח

במהלך השנה הגיעו למוקד שי"ל 46 פניות של תושבים. עיקרי הפניות הם בתחומי ביטוח לאומי, שורדי השואה ויעוץ משפטי.

עמידה ביעדים

הדיווחים אשר טופלו על פי זמן התקן



עמידה ביעדים

חוק חופש המידע- כל הפניות טופלו בזמן על פי החוק.

ש"יל- עיכוב בסגירת פניות עקב תלות בגורמים חיצוניים או בקשות נוספות בקשר לאותו נושא של הפונים.

עמידה ביעדים

תברואה- כחלק מתהליך ההטמעה במחלקה נוצרו חריגות בזמן טיפול בדיווחים בעקבות בעיות תקשורת עם קבלני המשנה ולוח זמנים לא ריאלי. במהלך השנה צומצם משמעותית כמות הפניות אשר נכנסו לחריגה.

אחזקה ותשתיות ביוב- כניסת דיווחים לחריגה בעקבות אי עדכונים בזמן במערכת ולא בעקבות אי טיפולם. מחלקה זאת עדיין נמצאת בתהליך הטעמה ומעקב צמוד אחר טיפול בפניות.

דרכי פעולה לשנת 2017

- הקמת מוקד חיצוני מקצועי אשר יטפל בפניות תושבים לאחר שעות פעילות המועצה ויעבוד בשיתוף פעולה מלא עם מחלקת שירות ומידע והמחלקות השונות.
- הדרכת נותני השירות, הזנת נהלים ודרכי פעולה לביצוע.
- עמידה בלוחות זמנים אשר נקבעו באמנת השירות.
- בחינת מדדי תקן לביצוע ומיפוי נושאי הפניות מול המחלקות.