

דין וחשבון לשנת 2015



מספר טיפול בפניות במהלך 2015

בקשות לביטול קנס
דוחות חניה

130

בקשות לביטול קנס
לכידת כלבים

112

תברואה ומפגעים

417

ארנונה - השגות

22

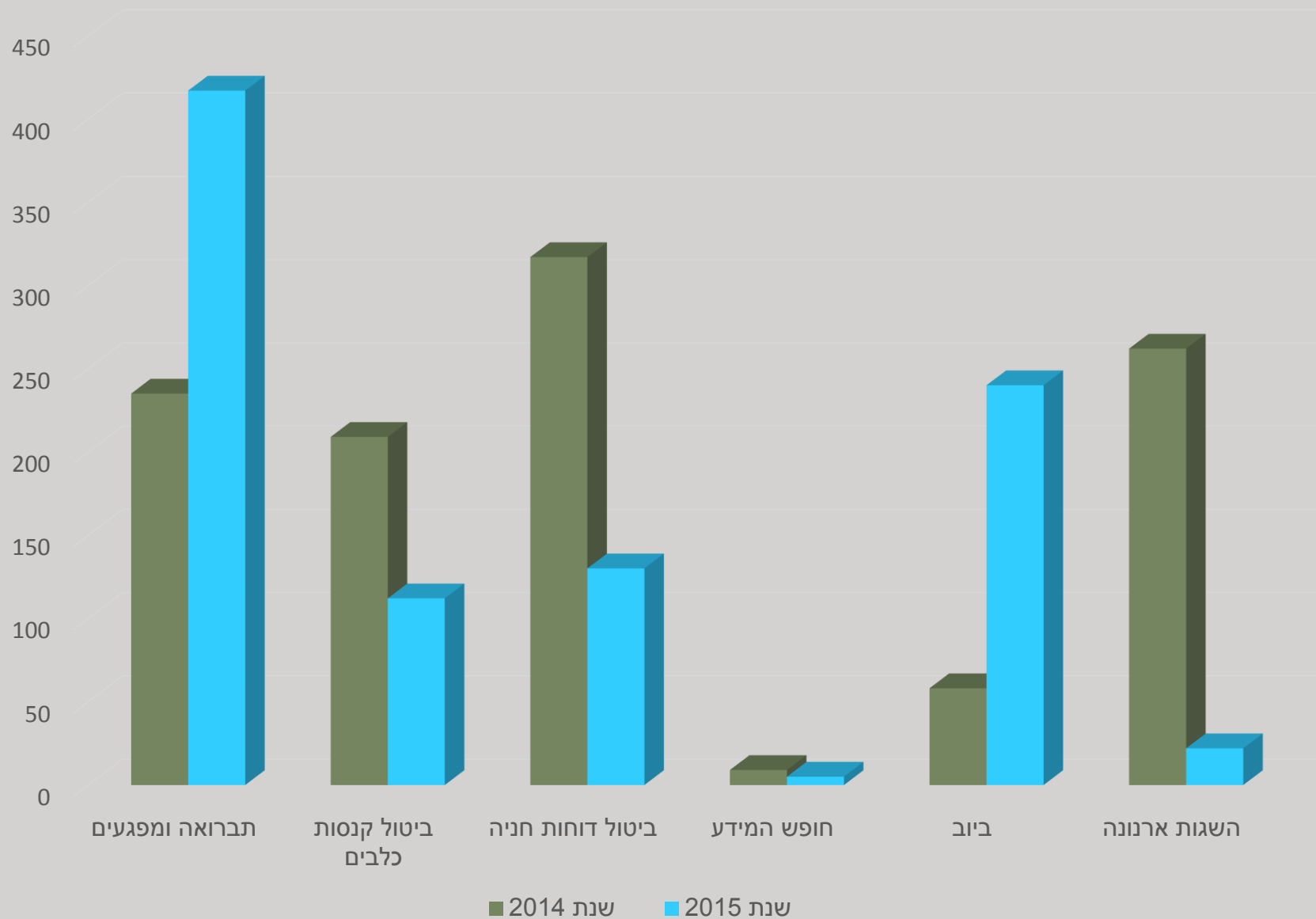
ביוב

240

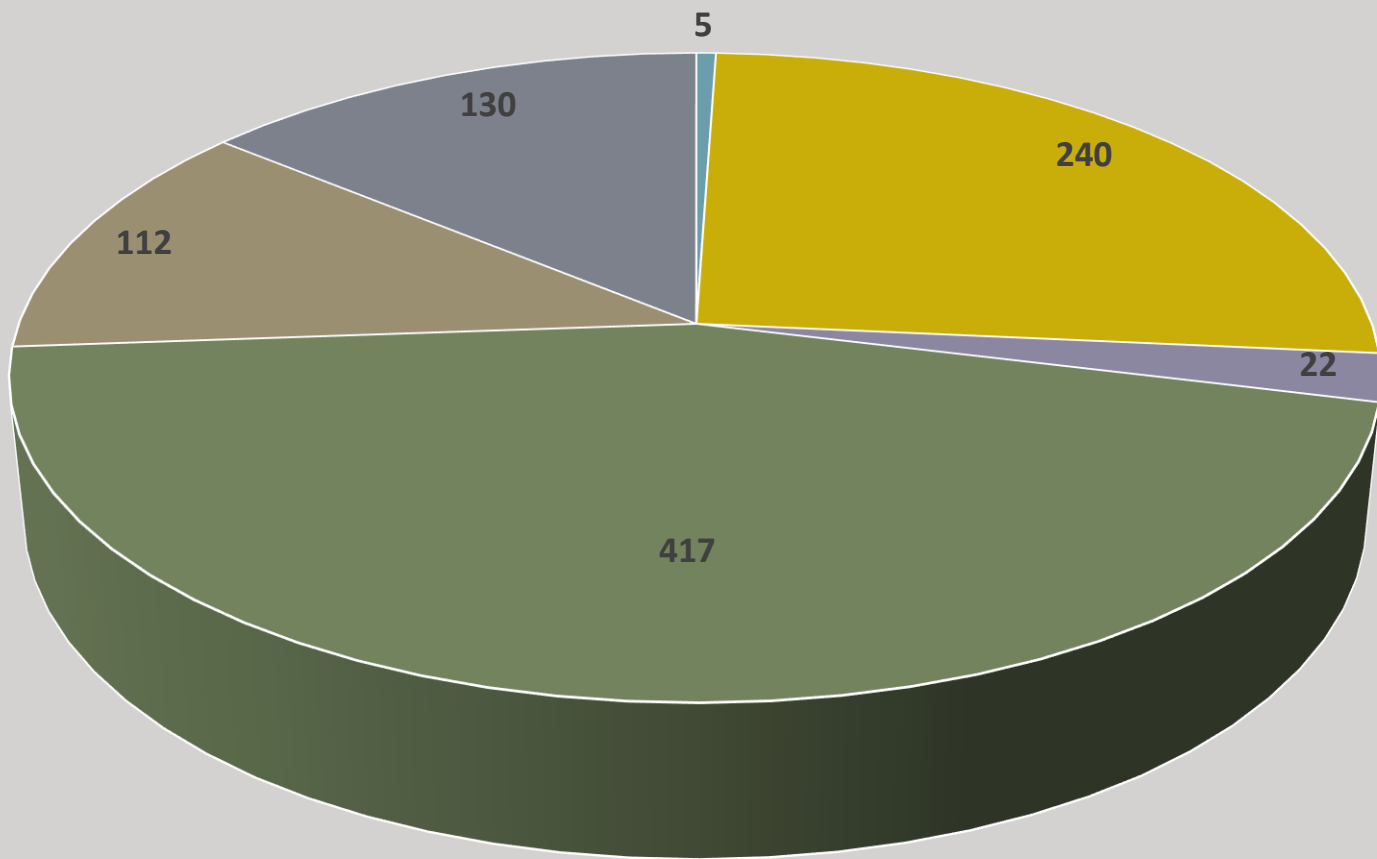
חוק חופש המידע

5

שנת 2015 מול שנת 2014



התפלגות פניות במוקד



■ חוק חופש המידע ■ ביוב ■ השגות בארנונה ■ תברואה ומפגעים ■ לכידות כלבים ■ דוחות חניה

**חלה עליה חדה של 77%
במספר הפניות בנושא
תברואה ומפגעים
מהשנה החולפת!**





תברואה ומפגעים: עיקר הפניות בנושאי פסולת, פסולת בניין, גזם, פח שבור, רעש וריח.

מזיקים: נמלת האש, יתושים, חולדות, תיקנים, כוורות דבורים וקני צרעות.

מתקבלות פניות רבות מתושבים על כלבים תוקפניים משוטטים ועל רכבים חונים המהווים סכנה לתנועה.



קנסות כלבים: הוגשו 112 בקשות לביטול קנסות כלבים מתוכם 13 נענו בחיוב.



דוחות חניה: הוגשו 130 בקשות לביטול קנסות חניה, 11 ביקשו להישפט לאחר דחיית בקשתם.



משרד המשפטים

חוק חופש המידע: במהלך השנה בוצע מעקב וטיפול אחר חמש פניות במסגרת חוק חופש המידע. מתוכם בקשה אחת לקבלת מידע על מספר לכידות כלבים, שתי פניות בנושא חוקיות להצבת תמרור ושתי פניות בנושא חוק תכנון ובניה.



פניות בנושא ביוב: תיעוד וביצוע בקרה ע"י המוקד כתנאי להעברת תשלום לקבלן המבצע.



השגות ארנונה: סקר הנכסים שבוצע בשנת 2014 השפיע על מספר ההשגות החריג בשנה זו. מאידך, במהלך שנת 2015 חל גידול משמעותי במספר הפניות בנושא אגרת ביוב בעקבות שינוי שיטת החיוב.

איכות, חיים

חוף השרון
מועצה אזורית



עם הפנים לשנת 2016



דרכי פעולה

✓ נבחרה תוכנת מוקד חדשה משולבת אפליקציה המאפשרת תקשורת ישירה בין התושב לבין נותן השירות במועצה.

✓ הדרכת נותני השירות, הזנת נהלים ודרכי פעולה לביצוע.

✓ בחינת מדדי תקן לביצוע ומיפוי נושאי הפניות מול המחלקות.

המטרה

✓ מתן שירות זמין, אמין ויעיל לתושבים

✓ הצגת מידע ניהולי רלוונטי להנהלת הרשות – התומך בקבלת החלטות

