

דין וחשבון לשנת 2013

מועצה אזורית חוף השרון

(1) מידע שיפורסם באתר המועצה

✓ מבנה הרשות

✓ שמות בעלי תפקידים ברשות

✓ תיאור תחומי האחריות של הרשות

**✓ דרכי ההתקשרות עם הרשות, הממונה על חופש המידע,
הממונה על פניות הציבור**

(2) מידע שיפורסם באתר המועצה - המשך

✓ עיקרי פעילות הרשות בשנת 2013

✓ הוצאותיה של הרשות בשנת 2013 - תמצית הדוחות הכספיים

✓ תקציב הרשות לשנת 2013

✓ חוברות ועלוני מידע לציבור שרשות פרסמה בשנת 2012

(3) מידע שיפורסם באתר המועצה - המשך

**✓ המקומות והמועדים שבהם ניתן לעיין בהנחיות המנהליות
הכתובות שלפיהן פועלת הרשות**

✓ תיאור מאגרי המידע של הרשות הרשומים אצל רשם מאגרי המידע

✓ הקרנות והמלגות שבמימון הרשות

✓ תמיכות שהעניקה הרשות למוסדות ציבור בשנת 2013

(4) מידע שיפורסם באתר המועצה - המשך

✓ פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידיים שהרשות אחראית על תחומי פעילותם

✓ דיווח הממונה על חופש המידע ברשות לשנת 2013

✓ דוח פניות הציבור

✓ דוח תלונות הציבור

✓ מידע סביבתי

פניות תושבים

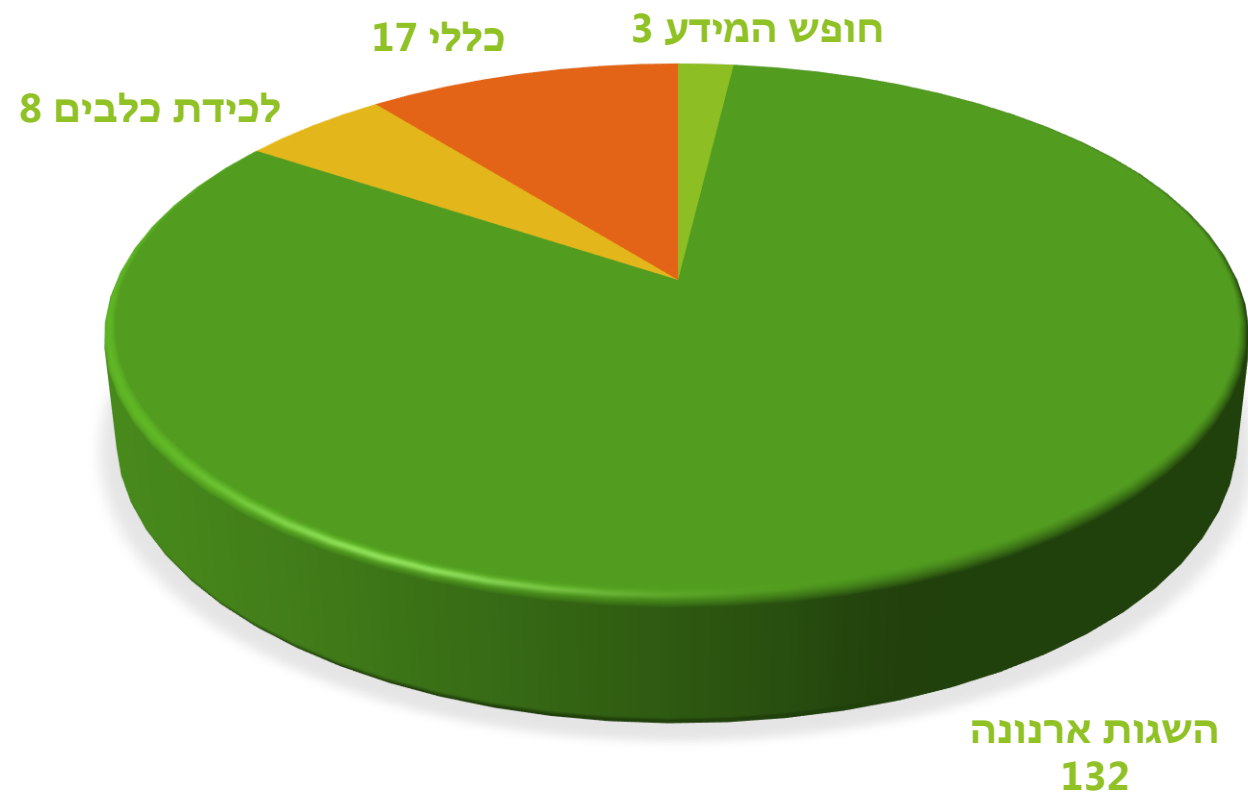
שהתקבלו בכתב

במהלך 2013

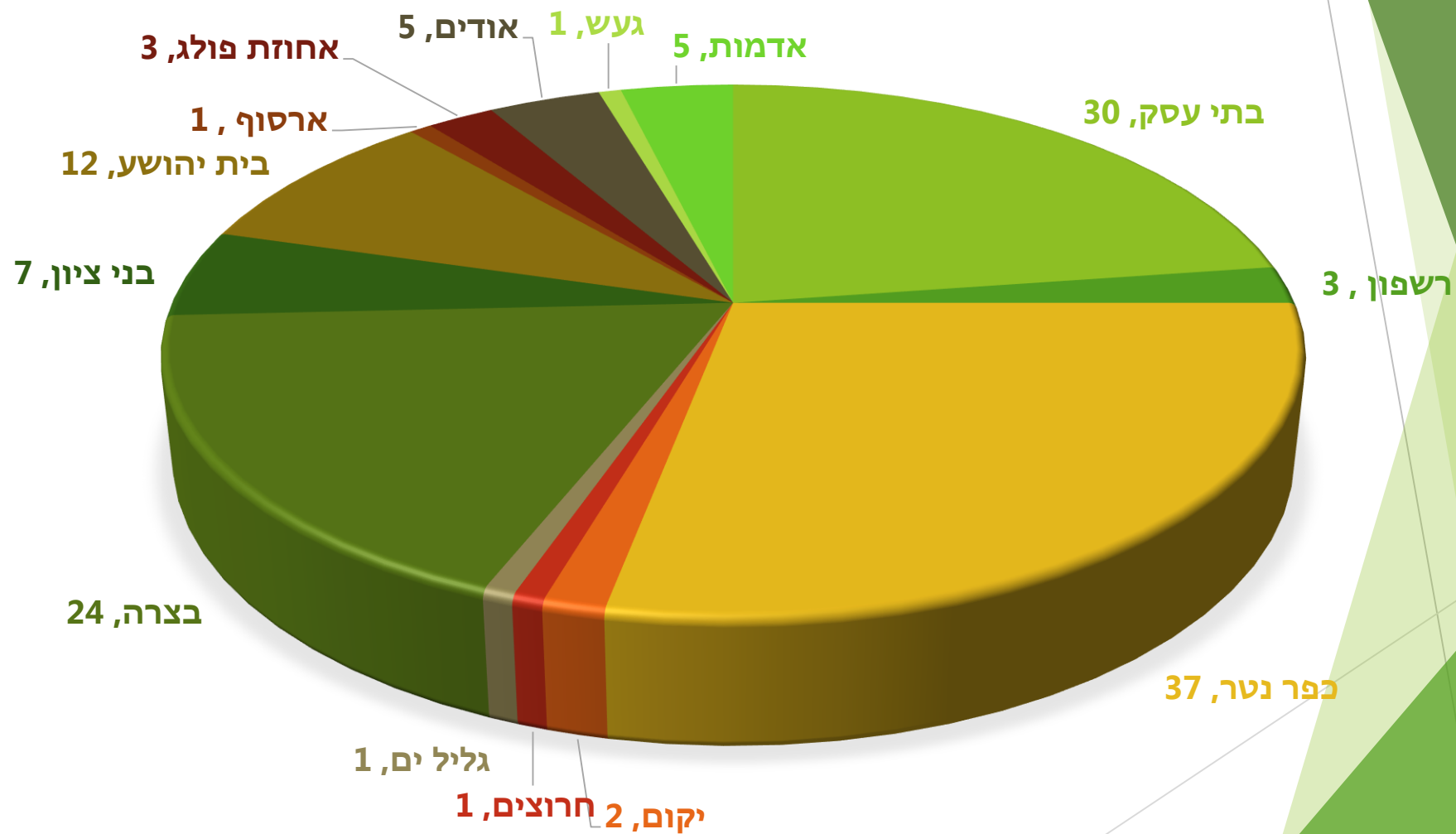
פניות תושבים במהלך שנת 2013

נושא	כמות
חופש המידע	3
כלבים	8
השגות	132
כללי	17

פניות תושבים



השגות ארנונה עפ"י יישובים



פניות בנושא חוק חופש המידע

שנת 2013

חופש המידע

תאריך הפניה	נושא	יישוב	מענה
11.12.2013	לכידת כלבים	שפיים	נשלח המידע המבוקש
25.11.2013	רישיון עסק	רישפון	בטיפול היועץ המשפטי
30.12.2013	הפעלת קמין	שפיים	נשלח מכתב תגובה ובהמשך הועבר לטיפול מבקרת המועצה

פניות בנושא לכידת כלבים

שנת 2013

תאריך הפניה	יישוב	מענה
09.10.2013	בצרה	תגובה מהתובע המשפטי
21.08.2013	בני ציון	תגובה מהתובע המשפטי
24.07.2013	חרוצים	מכתב תגובה מראש המועצה
24.07.2013	אודים	תגובה מהתובע המשפטי
17.07.2013	יקום	תגובה מהתובע המשפטי
27.06.2013	שפיים	מכתב תגובה מראש המועצה
06.01.2013	שפיים	מכתב תגובה מראש המועצה
15.09.2013	בית יהושע	תגובה מהתובע המשפטי

נציג פניות הציבור

מנכ"לית המועצה, היא הממונה על מתן מענה לפניות הציבור

ופניות לפי חוק חופש המידע

נציב תלונות הציבור

מבקרת המועצה, משמשת גם כממונה על תלונות הציבור

ופועלת על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

המסדיר את הנושאים בהם על הממונה לטפל ואת דרך הטיפול הנדרשת.

בשנת 2013 הממונה לא התקבלו פניות לטיפול הממונה על תלונות הציבור.

לציין כי הנציב אינו הכתובת הראשונה לטיפול בפניות הציבור

ניתן לפנות במקרים בהם הפניה לא טופלה כראוי

תמונת מצב

מעקב וטיפול בפניות

החל מינואר 2014

מערכת לניהול יומן אירועים

החל מינואר 2014 הוכנסה לשימוש מערכת Simply Log

מערכת לניהול יומן האירועים המשמשת את כל המחלקות המועצה
באמצעותה כל פנייה המתקבלת במועצה מתועדת בזמן אמת,
וכל השתלשלות הטיפול בה.

המערכת מסייעת לעקוב אחר הפניות ובכך מאפשרת מתן טיפול
ומענה מהיר לתושב.

בנוסף, ניתן להפיק דוחות המסייעים בניתוח נתונים והפקת לקחים
לשיפור השירות.

פניות לפי מחלקה / תת מחלקה

מתאריך 01/01/2014 עד תאריך 05/05/2014

228	23/01/2014	11:03	סגור	- תברואה ואיכות סביבה * עופר יצר קשר אתמול דרך	אודים	מאיה כהן	עופר
227	22/01/2014	16:09	סגור	- תברואה ואיכות סביבה אני פונה מספר פעמים אליכם	שפיים - שמורת	יוסי חמדי	עירית נווה
226	22/01/2014	13:53	סגור	גבייה - אסתי תורג'מן	קיבלה חשבון מיסים	כפר נטר	אבישג כרמי
225	22/01/2014	13:49	סגור	גבייה - אסתי תורג'מן	התקשר וביקש את מחלקת	יקום	אסתי תורג'מן
224	20/01/2014	09:39	סגור	הנדסה - חריגות בנייה	דיווח על חריגת בנייה ברח'	בית יהושע - הגפן	18 מירב סובול
223	20/01/2014	09:25	סגור	רבנות	רצתה לברר לגבי פתיחת	לא ידוע	אבישג כרמי
222	20/01/2014	09:20	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	רצתה לברר האם הכלב שלה	לא ידוע	אבישג כרמי
221	20/01/2014	09:02	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	מעוניין לברר האם הכלב שלו	לא ידוע	אבישג כרמי
219	16/01/2014	12:23	סגור	גבייה - מדידות	רצה לדעת מה עם המדידות	לא ידוע	חכמון שאול
218	16/01/2014	12:19	סגור	גבייה - מדידות	מבקש לתאם פגישה עם	לא ידוע	ענת פש
217	15/01/2014	14:45	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	מתלון שיש רכבים	בית יהושע	יוסי חמדי
216	15/01/2014	09:11	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	כלבים קופצים לכביש לעבר	שפיים - שמורת	יוסי חמדי
215	13/01/2014	11:58	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	יש רכב נוש ברחוב ההדרים	כפר נטר - ההדרים	מתי יעקובוב
214	08/01/2014	15:33	סגור	תברואה ואיכות סביבה	יש ראש של דג בחצר שלה....	בני ציון - בני ציון	מאיה כהן
213	08/01/2014	10:53	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	מספר טלפון לחזרה 052-	בית יהושע - ברקת	יוסי חמדי
212	08/01/2014	10:37	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	יש אמו (בן דוד של יען)	כפר נטר - השלום	מתי יעקובוב
211	07/01/2014	14:35	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	משפחת עומדי בבני ציון -	בני ציון - אגוז	יוסי חמדי
210	07/01/2014	11:24	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	מספר טלפון לחזרה	כפר נטר	מאיה כהן
209	07/01/2014	11:07	סגור	תברואה ואיכות סביבה	עובד בגליל ים. מוסר כי ישנו	גליל ים	מור רביב
208	06/01/2014	16:13	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	רתי- מוסרת כי יש זרימה של	יקום	אבישג כרמי
207	06/01/2014	16:07	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	אילנה (תושבת רמת פולג)	לא ידוע	אבישג כרמי
206	01/01/2014	13:22	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	לגבי קנס שקיבל. הופנה	יורח פארק	אבישג כרמי
205	01/01/2014	11:39	סגור	- תברואה ואיכות סביבה	קיבל קנס ויש לו תו נכה.	תחנת רכבת בית	אבישג כרמי

סה"כ אירועים בדו"ח: 237

ניטור שיחות

מעקב אחר שיחות

עפ"י מחלקות

ניטור שיחות לפי מחלקות

לשכה

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 1	272	224	48	279	82.4%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 2	457	423	34	165	92.6%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 3	726	308	415	304	42.4%
סה"כ:		1455	955	497	748	65.6%

ניטור שיחות לפי מחלקות

הועדה לתכנון ובניה

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 1	345	193	152	81	55.9%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 2	53	40	13	70	75.5%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 3	84	55	29	56	65.5%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 4	52	25	27	59	48.1%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 5	87	76	11	74	87.4%
סה"כ:		621	389	232	340	62.6%

ניטור שיחות לפי מחלקות

מחלקת גבייה

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 1	108	47	61	46	43.5%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 2	98	30	68	109	30.6%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 3	139	72	67	84	51.8%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 4	56	17	39	53	30.4%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 5	19	12	7	45	63.2%
סה"כ:		420	178	242	337	42.4%

ניטור שיחות לפי מחלקות

מחלקת רווחה

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 1	126	103	22	141	81.7%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 2	23	13	10	5	56.5%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 3	9	7	2	25	77.8%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 4	9	1	8	0	11.1%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 5	19	9	10	64	47.4%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 6	13	9	4	30	69.2%
סה"כ:		199	142	56	265	71.4%

ניטור שיחות לפי מחלקות

מחלקת גזברות

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 1	78	51	27	52	65.4%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 2	109	64	45	23	58.7%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 3	112	74	38	29	66.1%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 4	140	104	36	209	74.3%
סה"כ:		439	293	146	313	66.7%

ניטור שיחות לפי מחלקות

מחלקת חינוך

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 1	9	2	7	18	22.2%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 2	202	174	28	192	86.1%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 3	15	9	6	19	60.0%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 4	102	78	24	120	76.5%
29/03/14 - 23/03/14	שלוחה 5	18	10	8	21	55.6%
סה"כ:		346	273	73	370	78.9%

ניטור שיחות לפי מחלקות

מחלקת תברואה

מועד התחלה	שלוחה	התקבלו	נענו	לא נענו	שיחות יוצאות	אחוז מענה
- 23/03/14 29/03/14	שלוחה	225	183	43	278	81.3%
סה"כ:		225	183	43	278	81.3%