

דין וחשבון

לשנת 2018



פניות תושבים 2018

חוק חופש המידע

17 פניות לבקשת מידע

ביוב

148 דיווחים אשר טופלו על ידי החברה לתשתיות ביוב

השגות ארנונה

16 השגות הוגשו במהלך השנה

שירות ייעוץ לאזרח

37 פניות תושבים

הסעות תלמידים

16 דיווחים טופלו במהלך השנה

תברואה ומפגעים

1936 דיווחים טופלו במהלך השנה

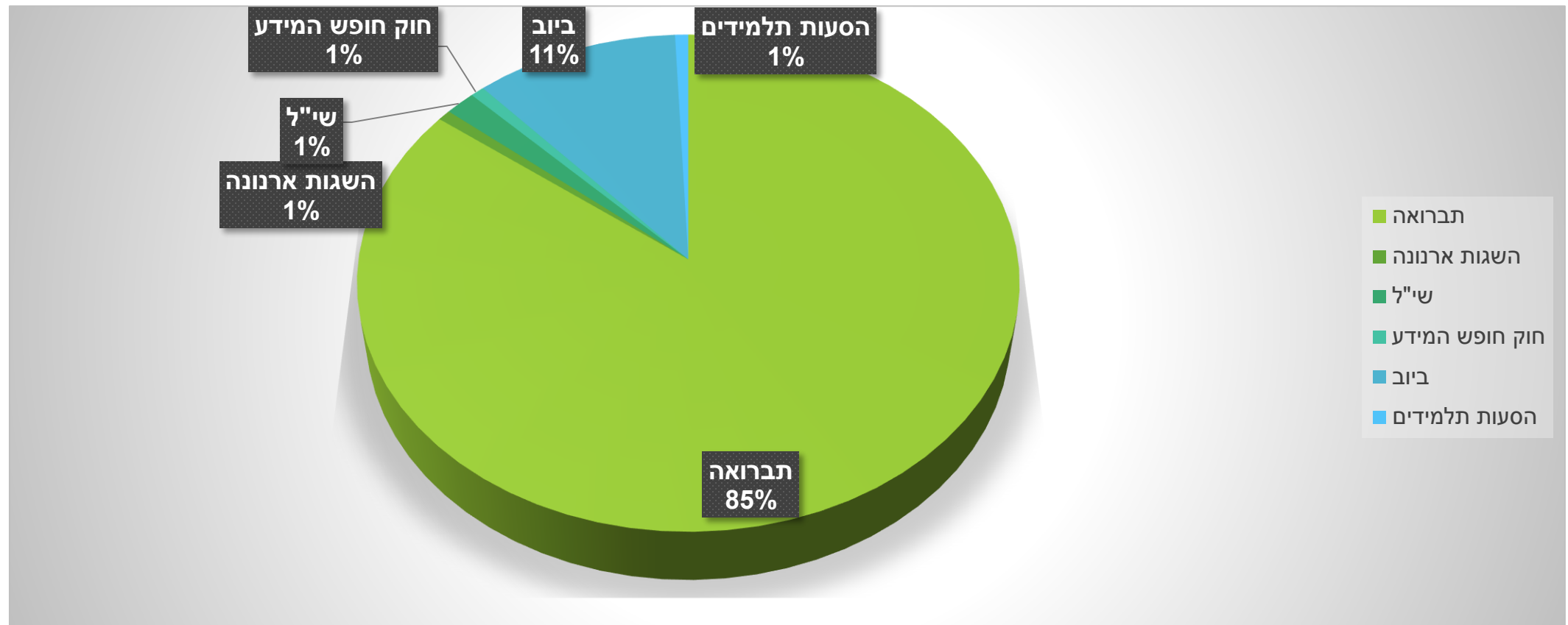
ערעור דוחות חניה

213 בקשות שהוגשו

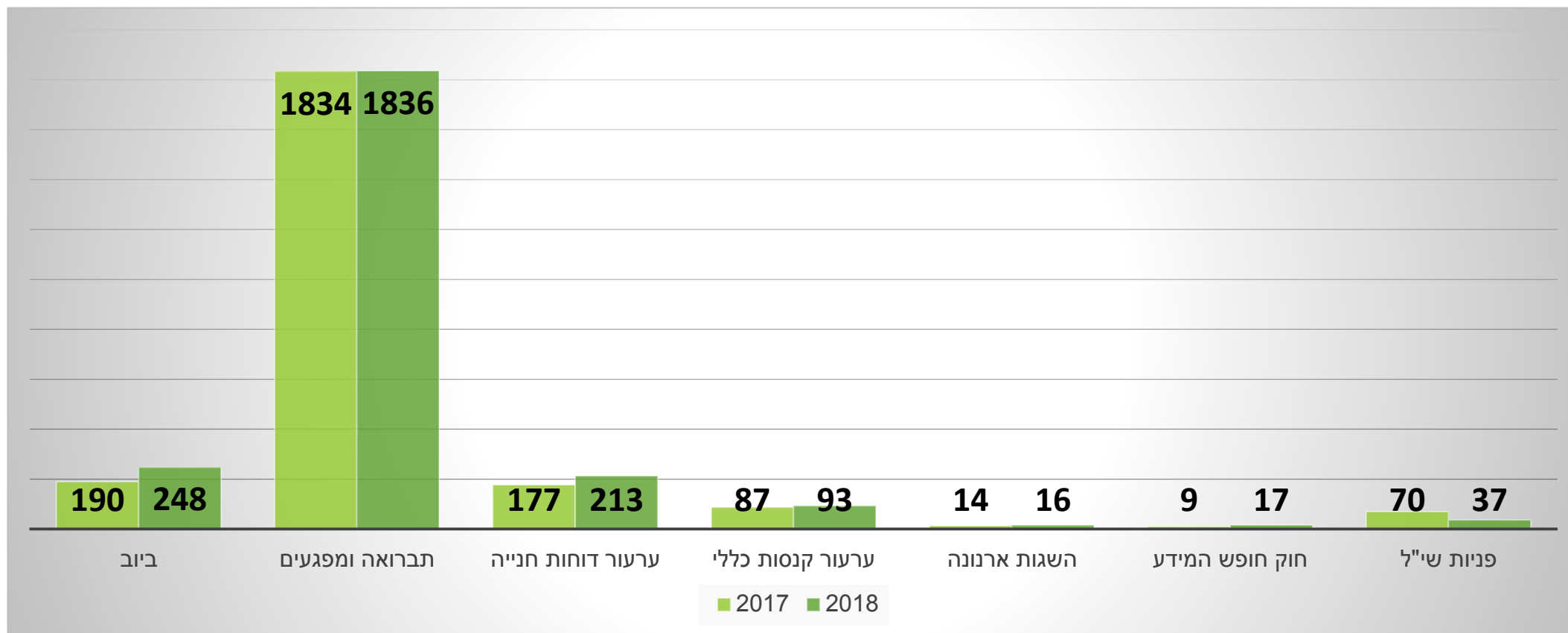
ערעור כללי

- 16 בקשות ערעור בנושא פסולת
- 77 בקשות בנושא כלבים

התפלגות פניות תושבים



פניות תושבים 2017 מול 2018



ממצאים



תברואה ומפגעים

פסולת: פסולת בניין, גזם, פח שבור, רעש וריח.
מזיקים: נמלת האש, יתושים, חולדות, תיקנים, כוורת דבורים וקני צרעות.
פיקוח וביקורת: ביקורות יזומות בשבילי אופניים, חוף הים, דוחות חניה, בדיקות מים.



ערעור דוחות חניה

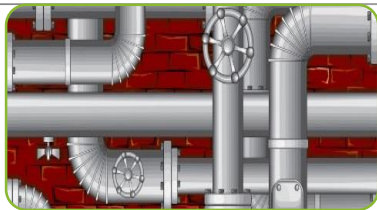
• **213** ערעורים הוגשו השנה, מתוכם **30** ביקשו להישפט.



ערעור כללי: פסולת, כלבים

• **93** ערעורים הוגשו השנה מתוכם **10** ביקשו להישפט.

ממצאים



ביוב

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



השגות ארנונה

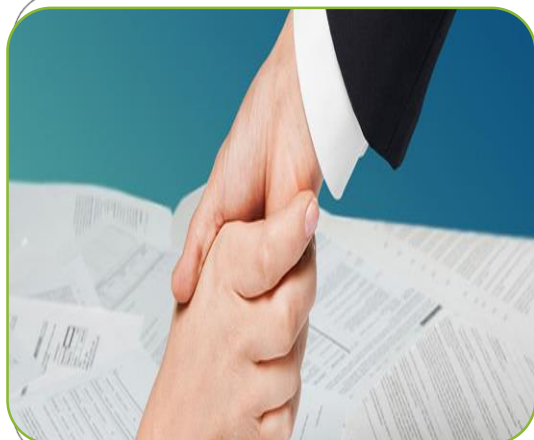
- הוגשו 16 השגות ארנונה שהן 1% מכלל הפניות
- בשנת 2018 לא הוגשו תביעות כספיות כנגד חייבים, נפתחו 5 תיקי הוצאה לפועל חדשות, לא בוצעו שעבודים בטאבו ובוצעו 1520 עיקולים.



חוק חופש המידע

במהלך השנה בוצע מעקב וטיפול אחר 17 פניות במסגרת חוק חופש המידע.

ממצאים

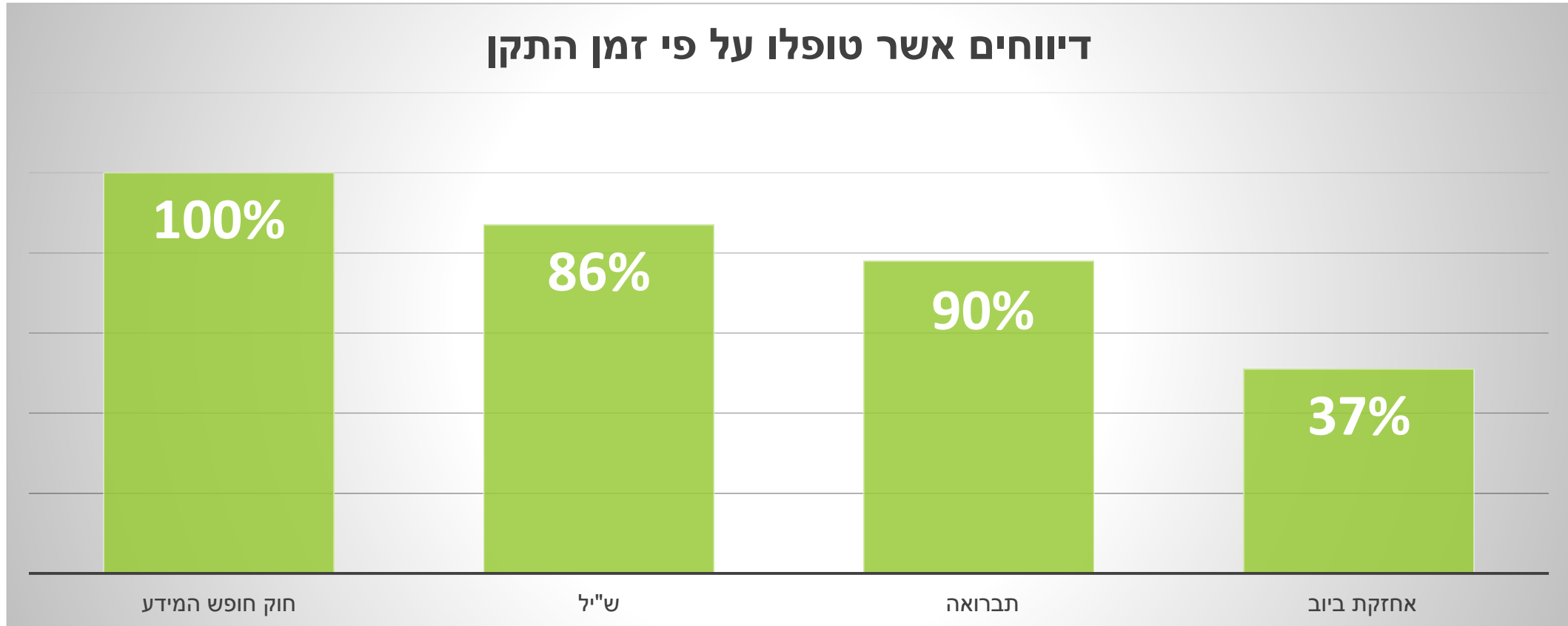


שי"ל שירות יעוץ לאזרח

במהלך השנה הגיעו למוקד שי"ל 40 פניות תושבים. עיקרי הפניות הם בתחומי מיצוי זכויות לניצולי שואה, פניות מול ביטוח לאומי: החמרת מצב רפואי, נכות זמנית, תו נכה, ייעוץ משפטי - הגשת ערר, הוצאה לפועל ודיני משפחה.

עמידה ביעדים

דיווחים אשר טופלו על פי זמן התקן



מטרות לשנת 2019

- שיפור תקשורת דיגיטלית מול התושב - הנגשת המידע
- חיזוק השימוש באפליקציה – בקרב מזכירות היישובים
- שיפור המענה הטלפוני – Callcenter
- המשך תהליך הטמעת תפיסת שירות חדשה במועצה

תודה על ההקשבה!

