

דין וחשבון

לשנת 2017



פניות תושבים 2017

חוק חופש המידע

9 פניות לבקשת מידע

ביוב

190 דיווחים אשר טופלו על ידי החברה לתשתיות ביוב

השגות ארנונה

14 השגות הוגשו במהלך השנה

שירות ייעוץ לאזרח

70 פניות תושבים

הסעות תלמידים

24 דיווחים טופלו במהלך השנה

תברואה ומפגעים

1834 דיווחים טופלו במהלך השנה

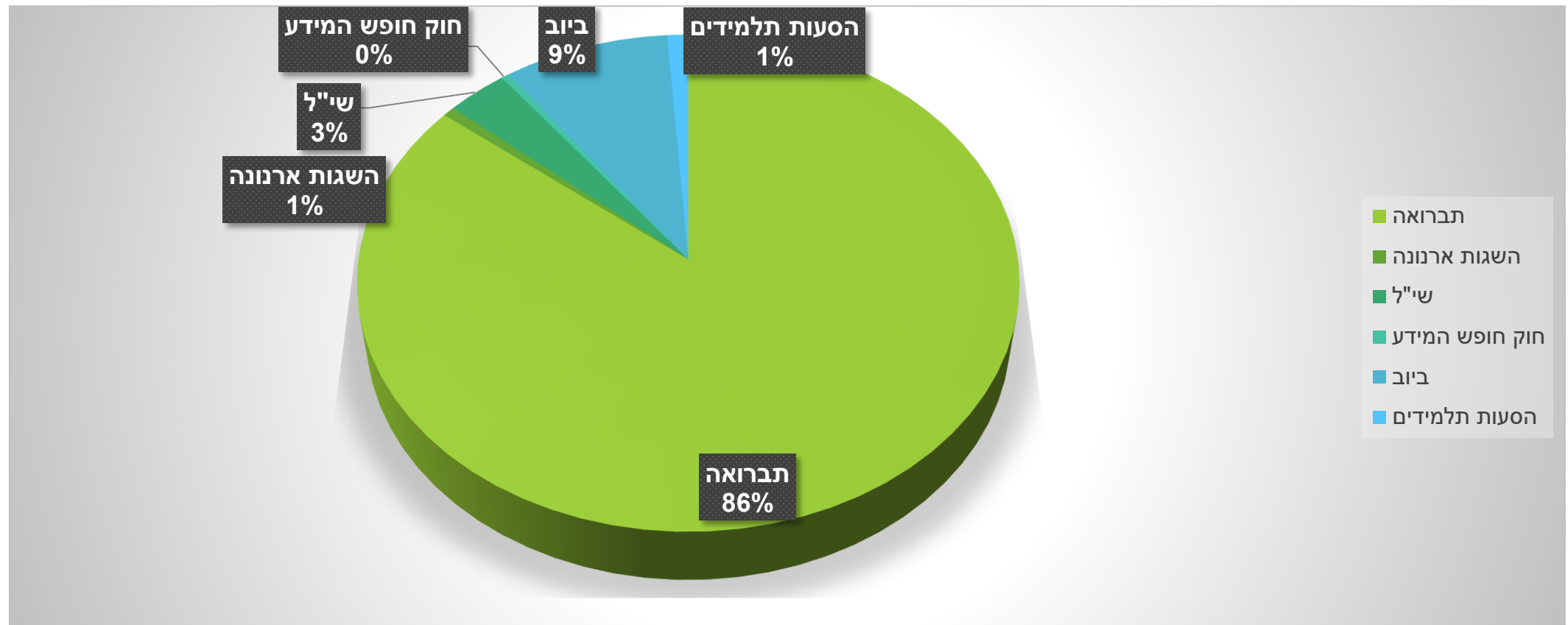
ערעור דוחות חניה

177 בקשות שהוגשו

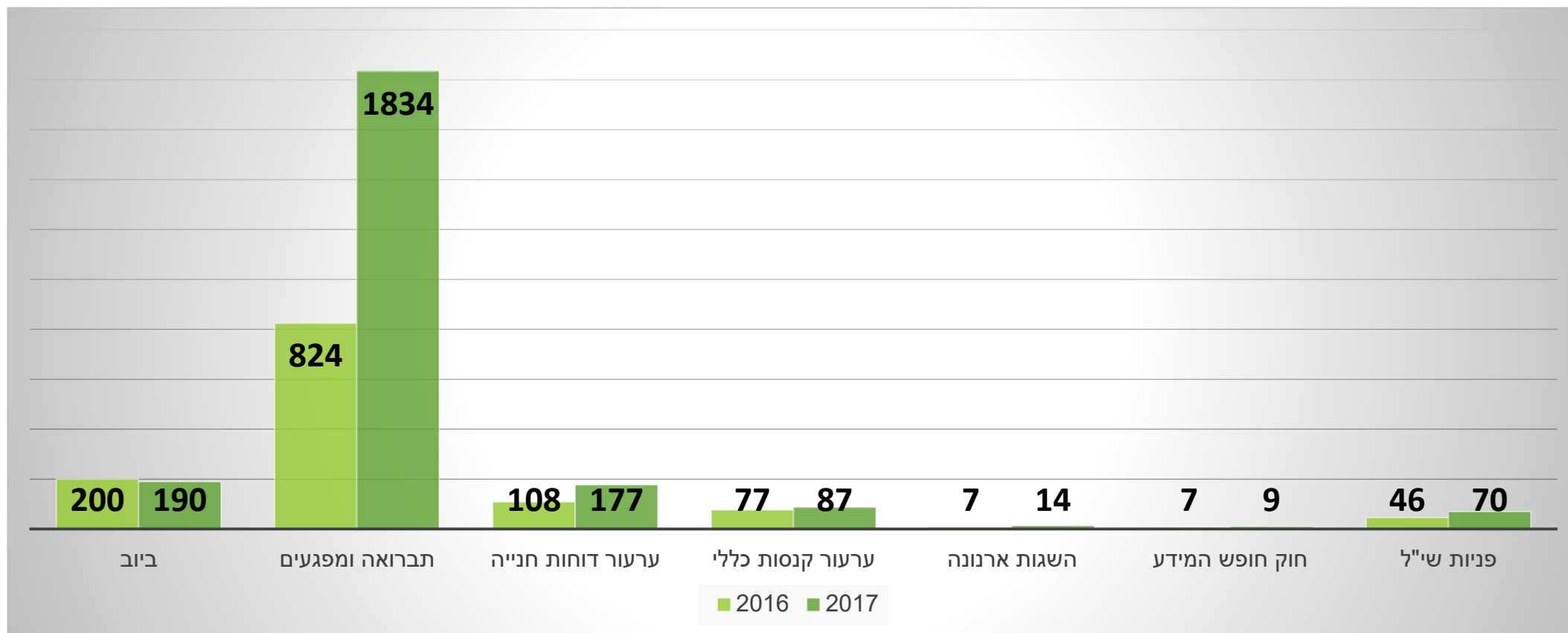
ערעור כללי

- 16 בקשות ערעור בנושא פסולת
- 71 בקשות בנושא כלבים

התפלגות פניות תושבים



פניות תושבים 2017 מול 2016



ממצאים



תברואה ומפגעים

פסולת: פסולת בניין, גזם, פח שבור, רעש וריח מהווה 36% מכלל פניות התושבים.
מזיקים: נמלת האש, יתושים, חולדות, תיקנים, כוורת דבורים וקני צרעות מהווה כ-26% מכלל פניות התושבים.
פיקוח וביקורת: ביקורות יזומות בשבילי אופניים, חוף הים, דוחות חניה, בדיקות מים מהווה 38% מכלל דיווחי המערכת.



ערעור דוחות חניה

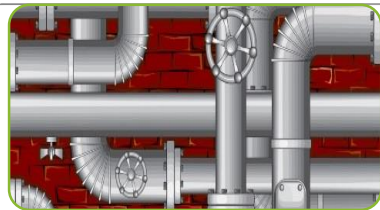
• 177 ערעורים הוגשו השנה, מתוכם 16 ביקשו להישפט.



ערעור כללי: פסולת, כלבים

• 87 ערעורים הוגשו השנה מתוכם 27 ביקשו להישפט.

ממצאים



ביוב

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



השגות ארנונה

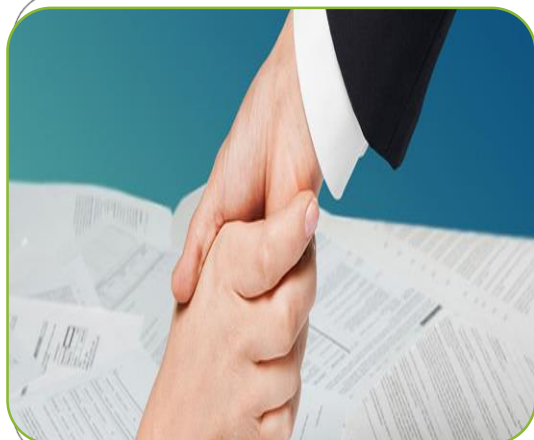
- מתוך 14 השגות בגין 8 השגות הוגשו עררים.
- במהלך השנה החלה גביה בעבור היטל שמירה עסקים (מכח תיקון חוק העזר) ביישובים: כפר נטר, אודים, בית יהושע, בצרה ורשפון.
- במהלך השנה החלה גבית מסי ועד מקומי בצוקי ארסוף.
- הוגשו 5 תביעות כספיות כנגד חייבים, נפתחו 7 תיקי הוצאה לפועל חדשות, 41 שעבודים בטאבו ובוצעו 10,290 עיקולים.
- החלה גביה לצהרון ויצמן וצהרונים גני בצרה.
- החל מ-2017 כל קנסות בתי המשפט מוקלדים ומעוברים למחלקת הגביה לצורך הנפקת שוברים בהתאם לגזרי הדין.



חוק חופש המידע

במהלך השנה בוצע מעקב וטיפול אחר 9 פניות במסגרת חוק חופש המידע. מתוכם 4 בנושא חניה, 2 בנושא כלבים, 1 בנושא צו ארנונה, 1 בנושא היטלי פיתוח, 1 בנושא טיפול סבבתי בציד חשמלי ואלקטרוני.

ממצאים

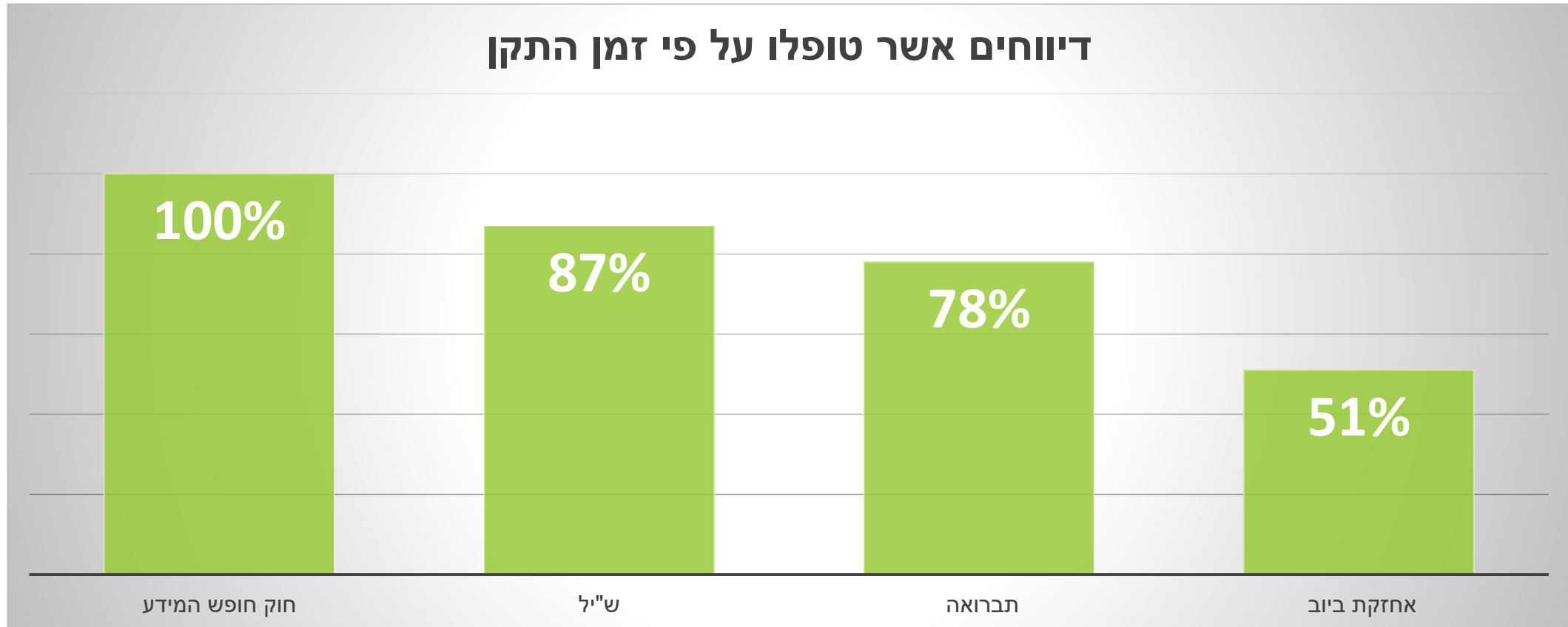


שי"ל שירות יעוץ לאזרח

במהלך השנה הגיעו למוקד שי"ל 70 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



עמידה ביעדים

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

תברואה - עלייה של 13% בסגירת הפניות בזמני התקן.

אחזקה ותשתיות ביוב - עלייה של 10% בסגירת הפניות בזמני התקן.

ש"יל - עלייה של 11% בסגירת הפניות בזמני התקן. ישנם טיפולים שדורשים העמקה, ברורים נוספים אשר תלויים בגורמים חיצוניים.

דרכי פעולה לשנת 2018

- שיפור תקשורת דיגיטלית מול התושב - הנגשת המידע
- חיזוק השימוש באפליקציה – בקרב מזכירות היישובים
- הוספת ערוץ תקשורת – Whatsapp
- שיפור המענה הטלפוני – Callcenter
- הטמעת תפיסת שירות חדשה במועצה
- תיחזוק והמשך הטמעת מערכת CRM בקרב המחלקות
- הפקת דוחות חודשיים עבור מחלקות המועצה
- ביצוע בקרה על המוקד החיצוני