



דין וחשבון לשנת 2021





פניות תושבים 2021

ביוב

200 דיווחים אשר
טופלו על ידי החברה
לתשתיות ביוב

חוק חופש המידע

6 פניות לבקשת
מידע

הסעות תלמידים

56 דיווחים טופלו
במהלך השנה

שירות ייעוץ לאזרח

2 פניות תושבים

השגות ארנונה

35 השגות הוגשו
במהלך השנה

ערעור כללי

• 299 בקשות שהוגשו

ערעור דוחות חניה

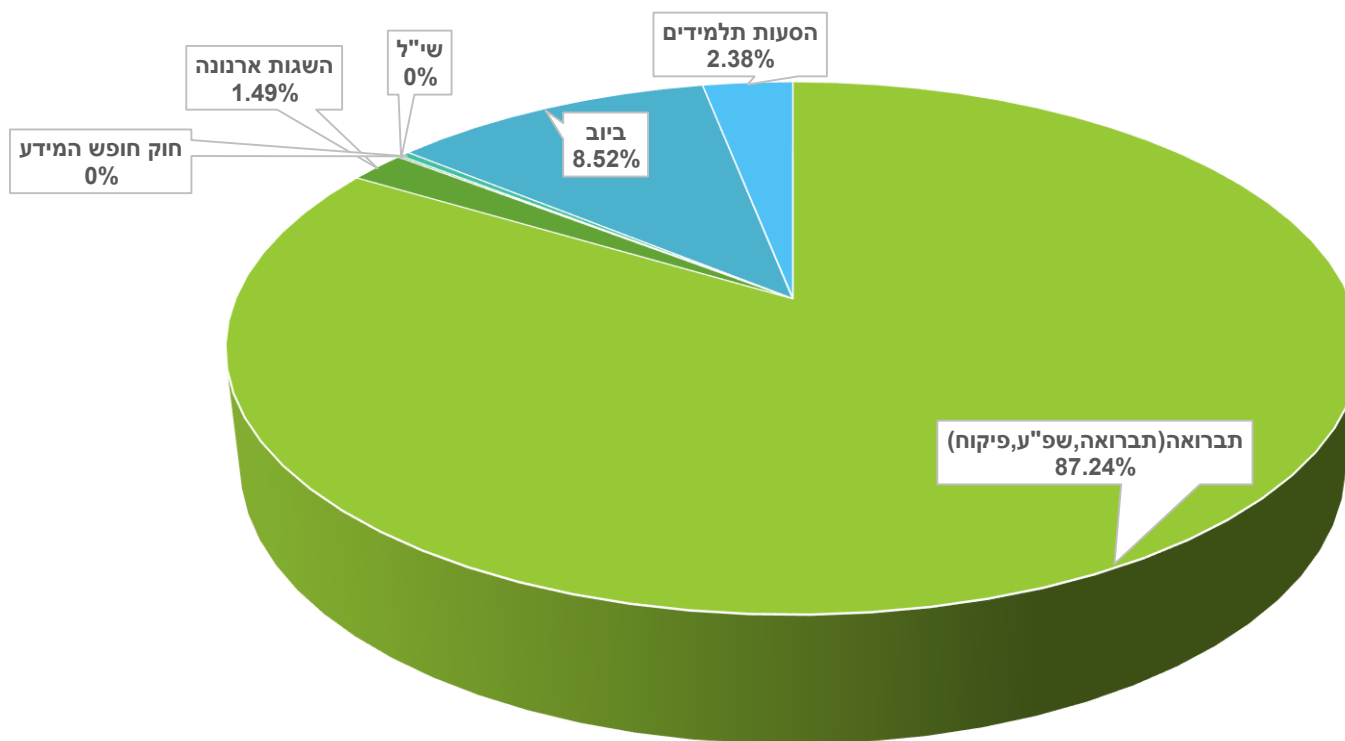
223 בקשות שהוגשו

תברואה

2046 דיווחים
טופלו במהלך
השנה



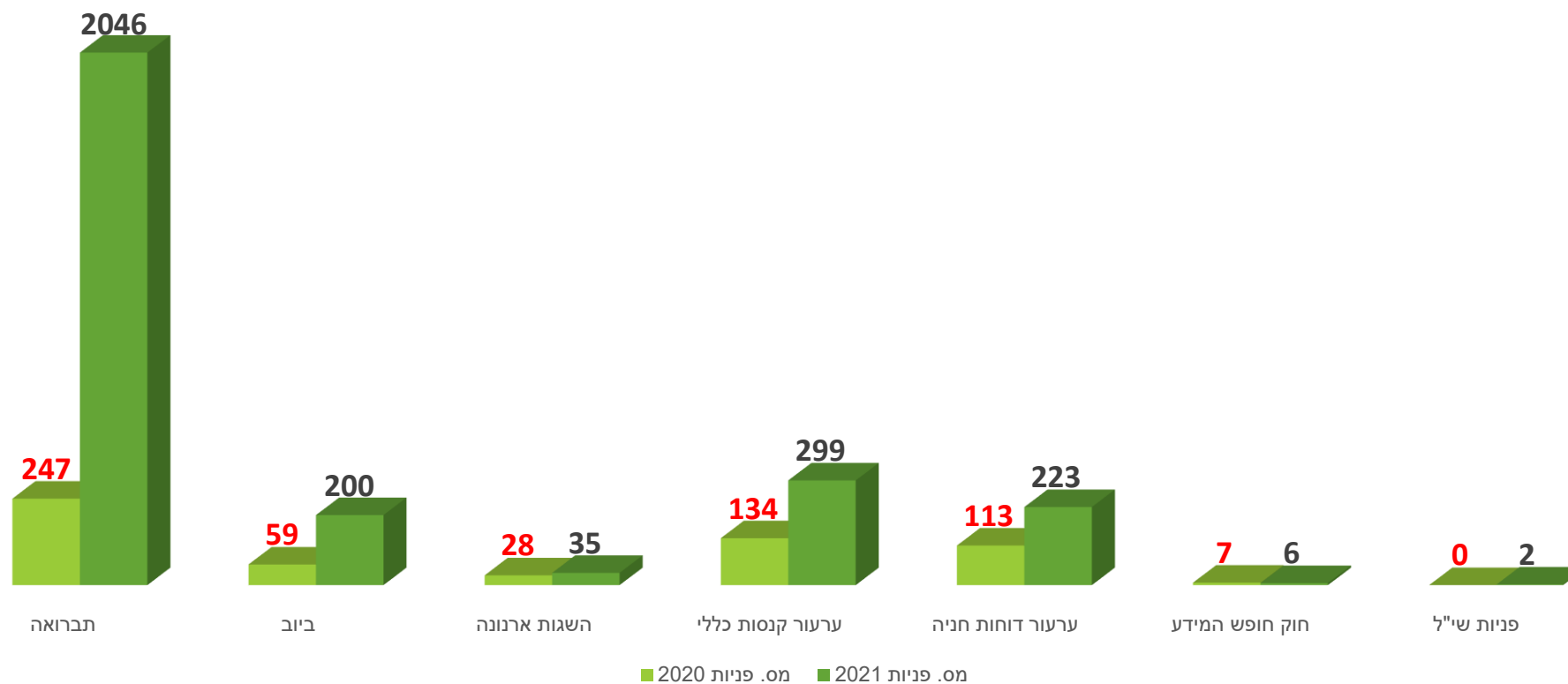
התפלגות פניות תושבים



- תברואה (תברואה, שפ"ע, פיקוח)
- השגות ארנונה
- שי"ל
- חוק חופש המידע
- ביוב
- הסעות תלמידים



פניות תושבים 2021 מול 2020





ממצאים



תברואה ומפגעים (פיקוח + שפ"ע + תברואה)

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

• **223** ערעורים הוגשו השנה.



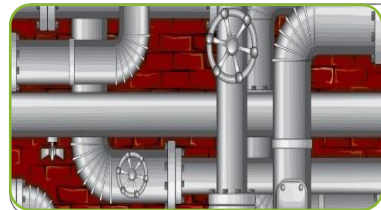
ערעור כללי: פסולת, כלבים

• **299** ערעורים הוגשו על דוחות כללי + מנהלי

• **31** מתוך כל הערעורים ביקשו להישפט.



ממצאים



ביוב

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



השגות ארנונה

- הוגשו **35** השגות ארנונה שהן 2% מכלל הפניות
- בשנת 2021 הוגשו 14 תביעות כספיות כנגד חייבים, נפתחו **18** תיקי הוצאה לפועל חדשות, לא בוצעו שעבודים בטאבו והוטלו **964** עיקולים.

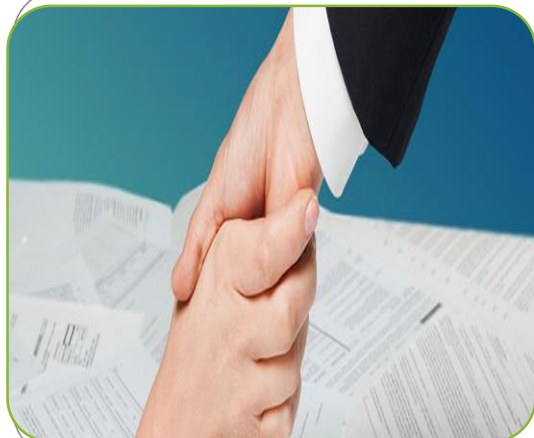


חוק חופש המידע

במהלך השנה בוצע מעקב וטיפול אחר **6** פניות במסגרת חוק חופש המידע.



ממצאים



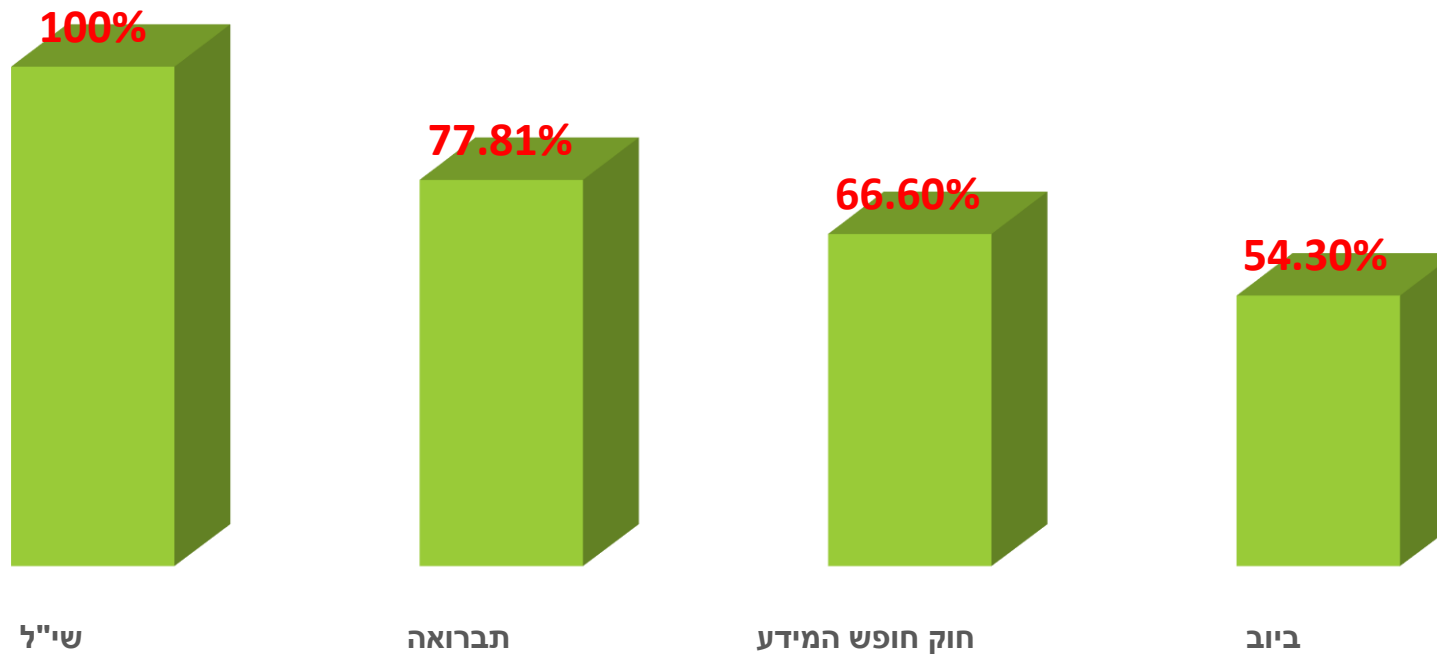
שי"ל שירות יעוץ לאזרח

במהלך השנה הגיעו למוקד שי"ל 2 פניות תושבים.
עיקרי הפניות הם מול ביטוח לאומי: תו נכה, ייעוץ משפטי.



עמידה ביעדים

דיווחים אשר טופלו על פי זמן התקן





מטרות לשנת 2022

- המוקד כמרכז מידע לתושבים
- חיזוק החוסן האישי של התושבים
- טיוב תהליכי שירות במועצה + אמנת שירות
- חיזוק מיומנויות שירות



תודה על ההקשבה!

