



# דין וחשבון לשנת 2023





# פניות תושבים 2023

## חוק חופש המידע

3 פניות לבקשת מידע

## ביוב

260 דיווחים אשר טופלו על ידי החברה לתשתיות ביוב

## השגות ארנונה

26 השגות הוגשו במהלך השנה

## שירות ייעוץ לאזרח

5 פניות תושבים

## תברואה

3558 דיווחים טופלו במהלך השנה

## ערעור דוחות חניה

814 בקשות שהוגשו

## הסעות תלמידים

47 דיווחים טופלו במהלך השנה

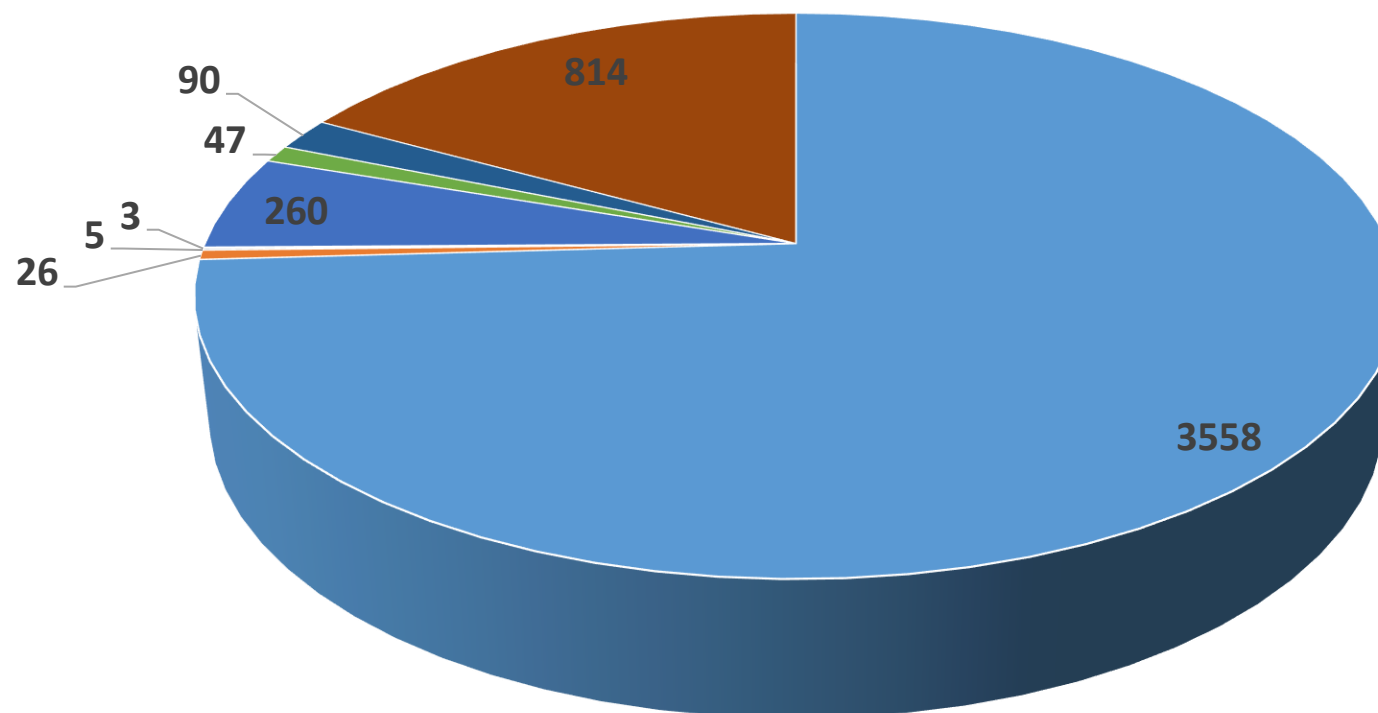
## ערעור כללי

90 בקשות שהוגשו



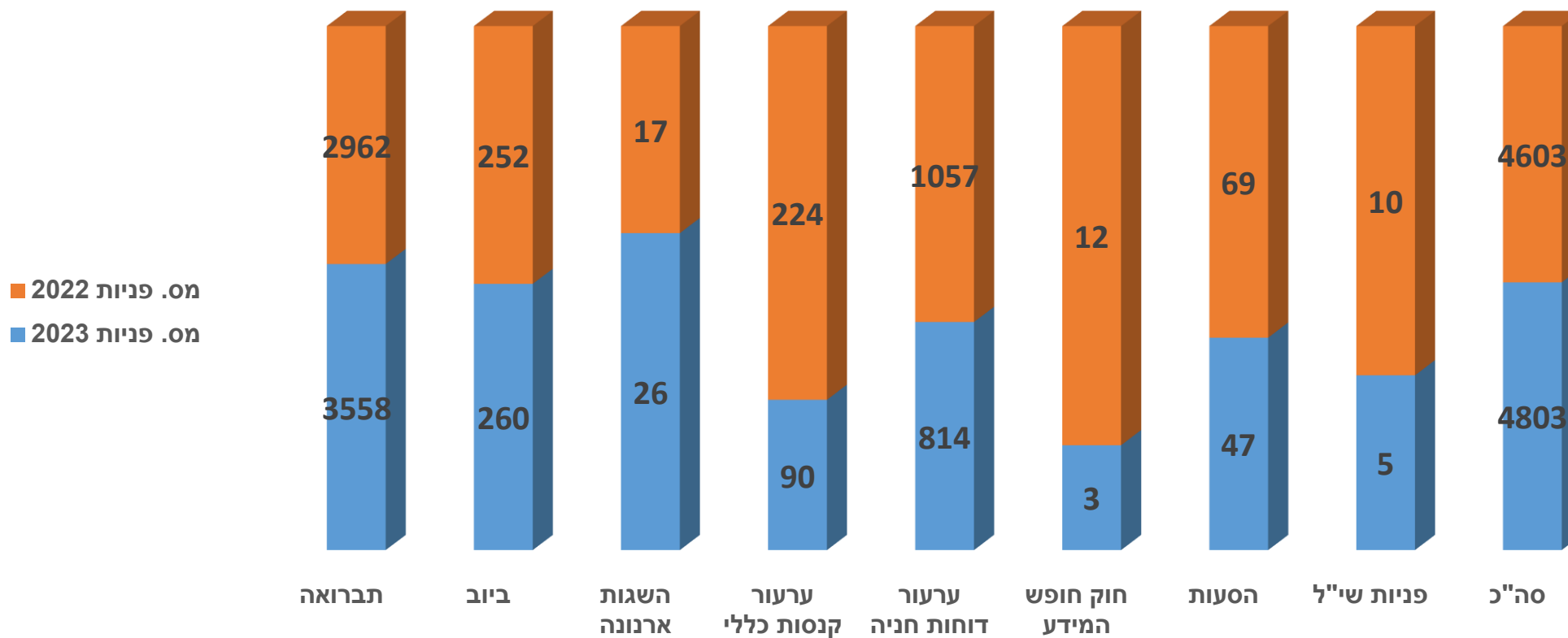
# התפלגות פניות תושבים - 2023

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





# פניות תושבים 2023 מול 2022





# 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**

• **814** ערעורים הוגשו השנה.



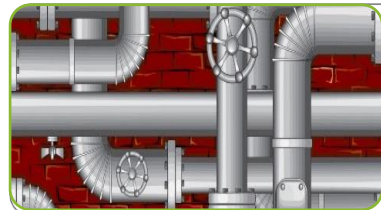
**ערעור כללי: פסולת, כלבים**

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

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



# ממצאים



## ביוב

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



## השגות ארנונה

- הוגשו **26** השגות ארנונה
- בשנת 2023 הוגשו **1** תביעות כספיות כנגד חייבים, נפתחו **1** תיקי הוצאה לפועל חדשות, בוצעו **0** שעבודים בטאבו, הוטלו **350** עיקולים בגין חובות פיקוח, הוטלו **371** עיקולים בגין חובות ארנונה.



## חוק חופש המידע

במהלך השנה בוצע מעקב וטיפול אחר **3** פניות במסגרת חוק חופש המידע.



# ממצאים



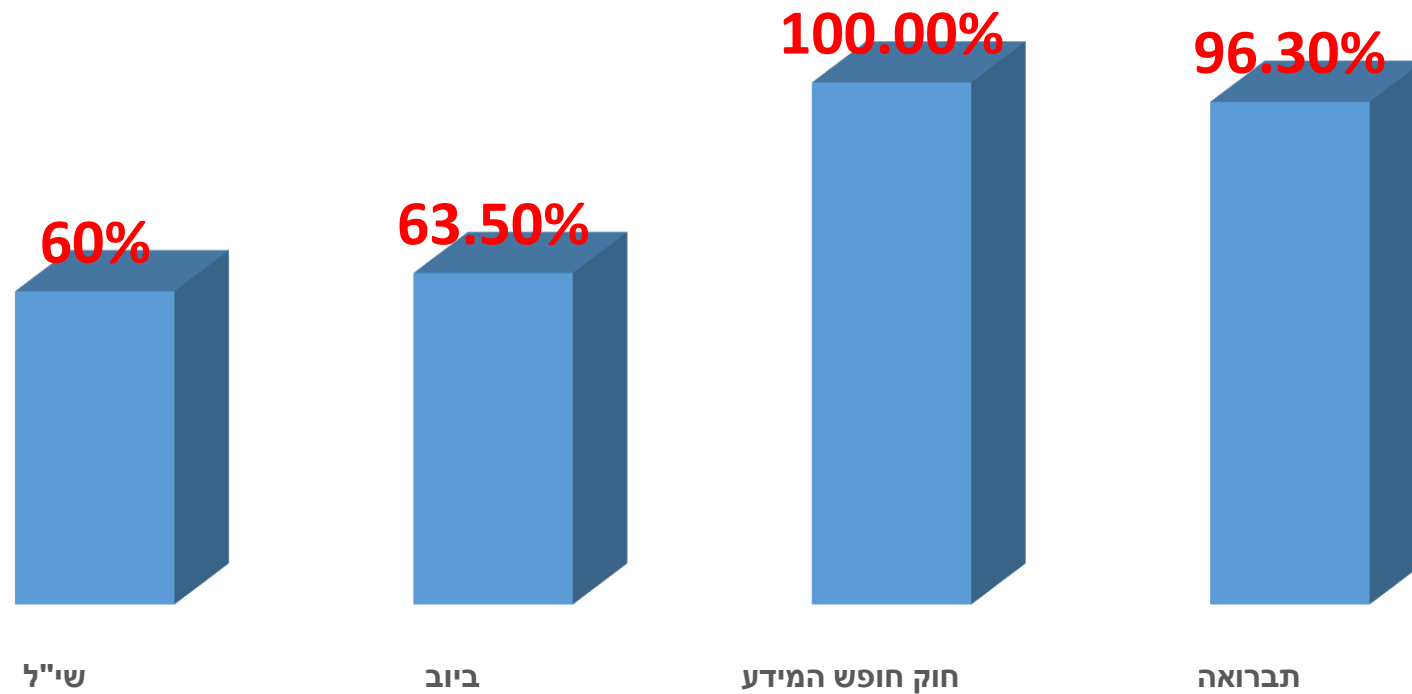
## שי"ל שירות יעוץ לאזרח

במהלך השנה הגיעו למוקד שי"ל 5 פניות תושבים.  
עיקרי הפניות הם מול ביטוח לאומי: תו נכה, ייעוץ משפטי.



# עמידה ביעדים

## אחוז עמידה בזמן תקן - 2023





# מטרות לשנת 2024

- הרחבת השימוש בשירותי ה SELF SERVICE אותם נותנת המועצה ללקוחותיה
- הרחבת סל השירותים הדיגיטליים אותם נותנת המועצה
- חיזוק מיומנויות שירות



# תודה על ההקשבה!

