

פניות הציבור



פרק זה סוקר את פעילות האיגוד בתחום פניות הציבור והבקשות למידע, ומשקף את המגמות והממצאים המרכזיים בשנת הפעילות 2019.

במרוצת השנים האיגוד עושה מאמצים רבים להנגיש את המידע אחר פעילות האיגוד לציבור, ולייעל את הדרכים והאמצעים לקבלת פניות התושבים.

העידן הטכנולוגי המתקדם מאפשר לפתוח ערוצים נוספים במדיות השונות להעברת פניות, תלונות ולקבלת מידע. בשנת 2019 הואצו תהליכים אלו במס' מישורים:

1. הוקם דף פייסבוק של האיגוד המתופעל באופן שוטף ובו ניתן לעקוב ולהתעדכן אגב אופן הטיפול והפיקוח בנושאי איכות הסביבה והפעולות שנקטות למען השמירה על הסביבה.
2. בנוסף בחודש נובמבר 2019 נפתח מוקד טלפוני "שידורית" הפועל בכל שעות היממה, ובאמצעותו ניתן לדווח על בעיות סביבתיות. המוקד נפתח לאור פער בין המוקדים הקיימים (המוקד העירוני של הרשויות, המוקד הסביבתי ומוקדי החירום), ומאחר ועד כה לא הייתה כתובת ייעודית לתושבי המפרץ למפגעים סביבתיים.
3. בחודש אוקטובר 2019 הושק ערוץ חדש, טלגרם, המאפשר לקהל התושבים לקבל עדכונים סביבתיים וחדשות בזמן אמת, וזמין להתראות ומעקב על מפגעים סביבתיים. במהלך שנת 2019 האיגוד הבחין בביקוש התושבים לשליחת תמונות על מפגעי סביבה, ועל כן הוחלט לעשות שימוש באפליקציה זו, כדי לשכלל ע"י שליחת מסרי תמונות וסרטונים את אופן הפניות, לסייע לצוות האיגוד בטיפול המפגע, ולתת מענה מהיר ומיטבי לפונים.

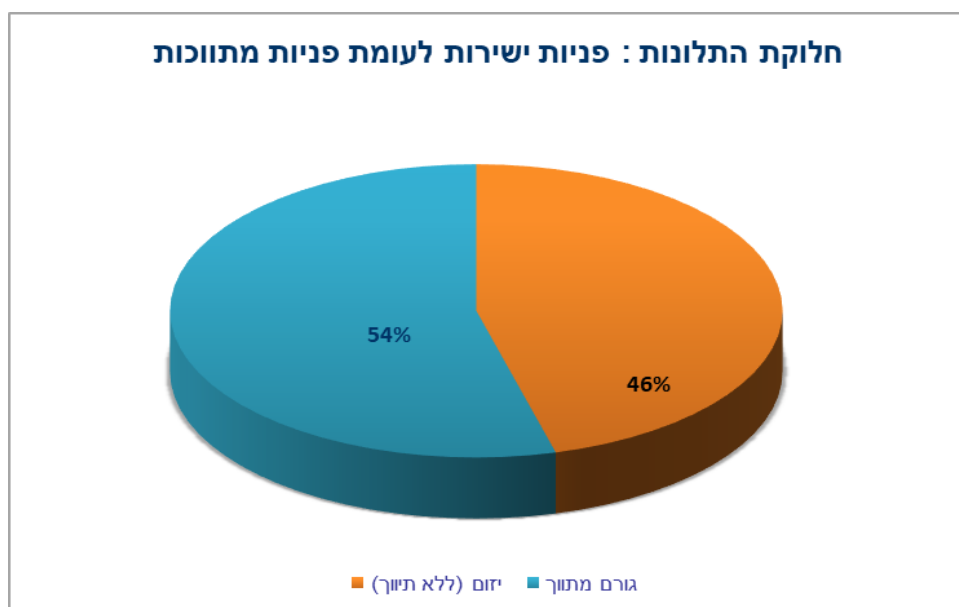
כלל אמצעי הפניות החדשים שננקטו בשנה זו מטרתם להגביר את השקיפות אחר פעילותו של האיגוד ולחזק את הקשר עם התושבים באופן ישיר וללא תיווך. בהמשך, בתחילת שנת 2020, נפתחו גם קבוצות וואטסאפ של האיגוד, המיועדות לעדכונים במתרחש ולקבלת דיווחים בתחומים בהם עוסק האיגוד, וקבוצה נוספת לשליחת תלונות על מטרדים סביבתיים. לערוצים אלו נתייחס בדו"ח הפעילות הבא.

הטיפול בקבלת הפניות מתבצע ע"י תיעוד ורישום במערכת ממוחשבת של האיגוד. המערכת מסייעת לצוות האיגוד לעקוב אחר הטיפול בפניות ועמידה ביעדי הליך הטיפול עד לסיומו, ייעול השירות לפונים, ניתוח אירועים, מטרדים ומקורם, וקידומו של נושא סביבתי בעל חלק נכבד של פניות.

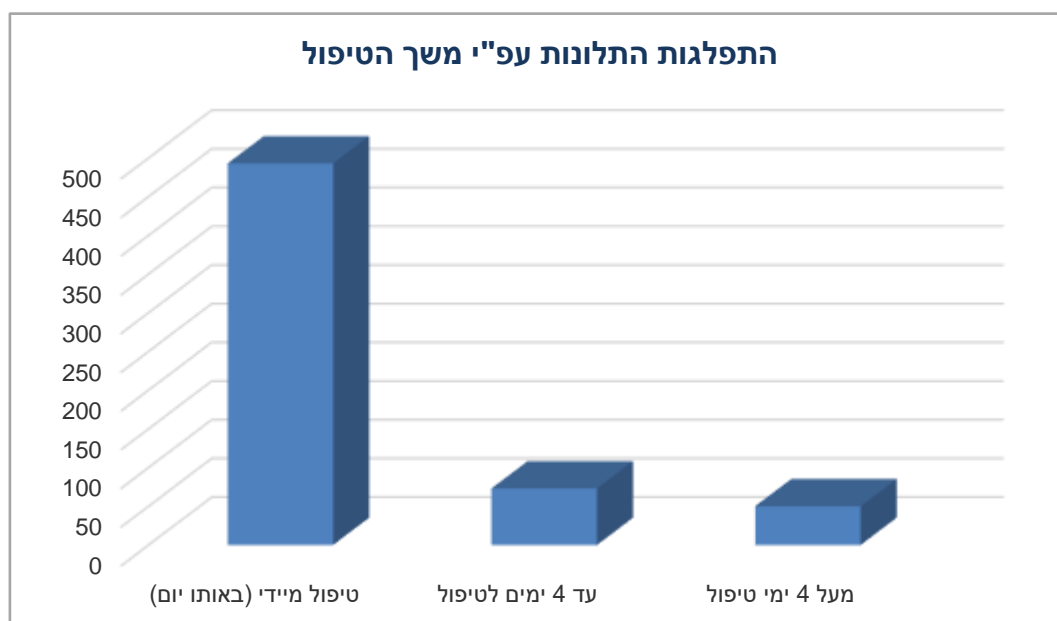
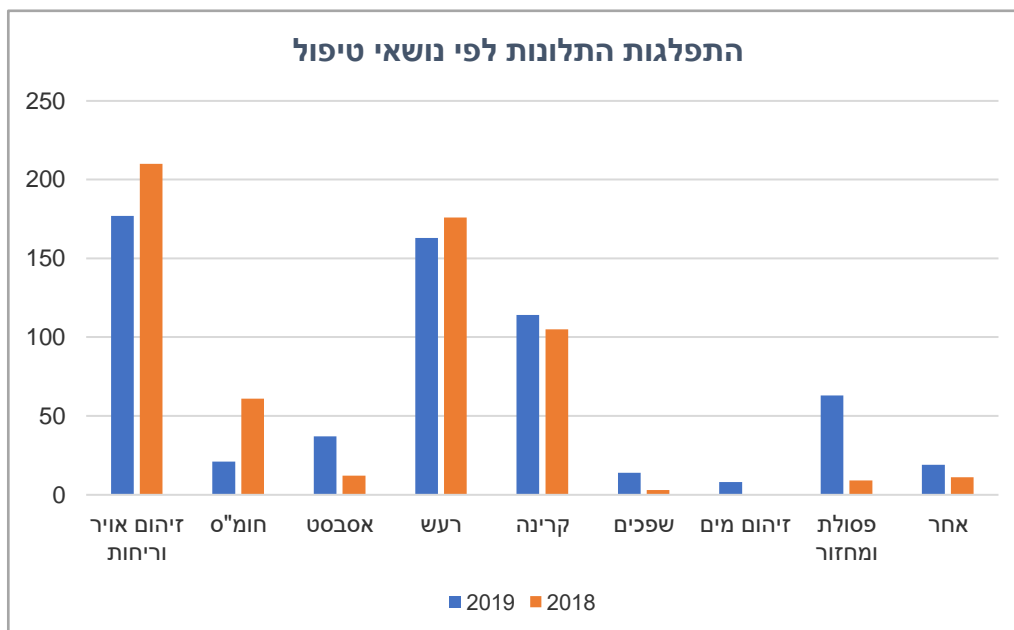
תלונות הציבור

נתונים, ממצאים מרכזיים ומגמות

1. בשנת 2019 התקבלו 616 תלונות, ושיעורן גדל ב- 5% בהשוואה לאשתקד, מגמה זו של עליה בשיעור דומה נמשכה בשלוש השנים האחרונות.
2. השנה באופן מובהק רוב התלונות עסקו בדיווחים על מטרדים ומפגעים סביבתיים, ורק 8% מהפניות היוו בירור נתונים סביבתיים באזורי מגורים בנושאי קרינה, רעש וזיהום אוויר.
3. רוב התלונות התקבלו טלפונית (60%) ומתוכם כשליש בקירוב התקבלו באמצעים דיגיטליים: 30% הופנו באמצעות הדוא"ל, כ- 1% בלבד דרך מוקד שידורית. לא התקבלו תלונות דרך הפייסבוק ואתר האיגוד, אמצעים אלו שימשו לעדכונים ודיווחים שוטפים. יש לציין כי מוקד שידורית הופעל לראשונה בנובמבר, ועל כן מספר התלונות שהתקבלו באמצעותו נמוך ביחס להיקף סך מס' התלונות. נתונים אלו מראים כי על אף פתיחת ערוצים נוספים לציבור לדיווח על תלונות שהושקו השנה, השתקפה נטייה של העדפת הציבור באמצעי הטלפוני.
4. כמחצית מהתלונות בקירוב התקבלו באופן יזום וישיר ע"י התושב, 46% מהתלונות התקבלו ע"י הרשויות המקומיות ומוקד הסביבה, והיתר ע"י גופים מתווכים אחרים, כגון המשרד להגנת הסביבה ונציב תלונות הציבור. נתונים אלו מצביעים על חלוקה שווה בין פניות יזומות ע"י התושב לבין פניות באמצעות גורמים מתווכים.



5. בשונה משנים קודמות השנה לא התקבלו תלונות שאינן באזורי השיפוט של האיגוד, אולם כ- 3% בלבד מכלל התלונות אינן שייכות לתחומי הטיפול/ העיסוק של האיגוד או תלונות שמקור המטרד הינו בין שכנים. אחוז זניח זה מצביע באופן ניכר על מודעותו של הציבור לפעילות האיגוד, לנושאים הסביבתיים שהאיגוד מטפל ולתחומי אחריותו.
6. ברוב תחומי הטיפול של האיגוד היקף התלונות דומה באופן כללי להיקפם כבשנים עברו, למעט נושאי פסולת ושפכים.
7. עם קבלת ההסמכה של היחידה לאכיפה הסביבתית בסוף 2018, פעילותה החלה כבר בתחילת 2019 ואכן הדבר משתקף גם בעלייה המשמעותית של מס' הפניות בתחום הפסולת, מיחזור ושפכים בהשוואה לשנים קודמות. התלונות שטופלו עסקו בשפכי תעשייה, בפסולת מאתרי בנייה ומבתי עסק, בפסולת גושית ובמפגעי אסבסט.
8. כחלק מפעילות האכיפה השנה הוחל גם ביישום עיצומים כספיים כנגד מפירי הוראות החקיקה הסביבתית, ובמסגרת הטיפול בתלונות הוטלו קנסות בשיעור 18% מכלל התלונות שהתקבלו בתחום זה בגין שפיכת פסולת לא חוקית, איחסון וגרימת שריפות.
9. השנה בדומה לשנה שעברה שוב בלטו שלושה תחומים עיקריים בהם התקבלו הפניות: זיהום אוויר וריחות, מטרדי רעש וקרינה.
10. כ-30% מסך כל הפניות היו בנושא זיהום אוויר וריחות, בעיקר תלונות על מטרדי ריחות ממפעלים, בתי מלאכה, בתי עסק, מסעדות ובתי אוכל, מוקדי שריפה, תנורי הסקה ואבק מאתרי בנייה. מרבית התלונות (67%) היו בגין מטרדי ריח.
11. חלק נכבד אחר של הפניות היה בנושא רעש (קרוב ל-30% מסך כל הפניות). מקורות הרעש היו מנועי קירור ופריקה מבתי עסק (מסעדות, רשתות וחנויות לממכר מזון), הפעלת מפוחים, רעשי מוזיקה ממקומות בילוי ופנאי ואולמות אירועים, רעש צופר וצלצול ממוסדות ציבוריים ומגרשי ספורט, רעשי מטוסים מבסיס חיל האוויר, רעשי מנועי תחבורה, תחנות שאיבה, מפעלי התעשייה, הרכבת ואתרי בנייה.
12. השנה התקבלו תלונות רבות על רעש מטוסים בשל סגירתו של שדה"ת דב וחריגה מנתיבי הנסיעה.
13. חלק ניכר נוסף התקבל בנושא הקרינה, התקבלו 114 תלונות, ושיעורן ביחס לסה"כ התלונות עמד על 19%. מתוכן כ- 30% מהפניות היו בקשות לשירות השכרת מכשירי מדידת קרינה ביתיים בתדרי רדיו ובתדר רשת החשמל באופן עצמאי ובלתי תלוי, ובעקבותיהן לכ- 15% ממבקשי שירות זה נדרשו ביקור ומדידה נוספת ע"י האיגוד.
14. 3% מהתלונות היו בנושא חומ"ס; אסבסט 6%; פסולת ומחזור 10%; שפכים וזיהום מים 4%, יתר התלונות ששיעורם עמד על 3% מסך התלונות אינן שייכות לתחומי הטיפול של האיגוד.
15. רובן הגדול של התלונות (78%) כללו סיורים וביקורים בשטח לצורך טיפולן, 20% מהתלונות בקירוב כללו גם עריכת מדידות ובדיקות.
16. לכל הפניות ניתנה התייחסות ומענה ראשוני עם קבלת התלונה, ל- 92% מהתלונות המשך הטיפול בהן ערך תוך עמידה ביעד של עד 4 ימי עבודה, מתוכם הטיפול ב- 493 תלונות הסתיים מיידית ביום קבלת התלונה, ל- 73 תלונות טווח הטיפול בהן ערך עד ארבעה ימים.
17. ל- 8% מהתלונות ניתן מענה מעל 4 ימי עבודה וזאת בשל גורמים ונסיבות שאינן תלויות באיגוד, כגון תנאים שאינם מאפשרים ביצוע בדיקות ומדידות, מורכבות הטיפול, ותלות בגורמים אחרים.



בקשות מידע

בשנת 2019 הוגשו 15 בקשות למידע, אשר טופלו במסגרת הוראות חוק חופש המידע. מרבית הבקשות כללו מידע אודות צד ג', מפעל או עסק המצוי בתחום הפעילות של האיגוד. כל הבקשות טופלו באופן בו הפונה קיבל את החומר או קיבל התייחסות אחרת. מתוך 15 הבקשות, ב-5 בקשות לא יכל האיגוד להיענות לפונה בשל היעדר החומרים המבוקשים או בשל העובדה כי החומר המבוקש נגע להליך של חקירה קיימת אשר חוסה תחת ס' 14(א)(8) לחוק חופש המידע, המחריג מתחולת החוק מידע שנאסף לצורכי חקירה. ביחס לכל הבקשות הוסדרה אגרה כחוק.

לוח מס' 1 :

נושא	מס'	הערות
מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2019	15	
מספר הבקשות שנענו בחיוב והחומרים הועברו	8	
מספר הבקשות בהן נדרשה התייחסות של צד ג'	8	
מספר בקשות שנענו בשלילה מסיבות שונות	7	
מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2019, שהפונה התבקש לשלם אגרת בקשה ולא שילם	0	
מספר בקשות שהמידע לא נמצא באיגוד	4	
מספר בקשות שהגיעו בשנת 2018 ונענו בשנת 2019	0	
בקשה שהופסק בה הטיפול בגין אי קבלת אישור/הסכמה מצד שלישי	0	
עתירה מנהלית שנדחתה	0	

הבקשות עסקו בנושאי מידע באשר לתלונות על ריחות מהמתחם הפטרוכימי במפרץ חיפה, מידע אודות מפגעי רעש וקרינה בתחומי הרשויות ומידע אודות אירועים בטיחותיים/ליקויים בעבודתם של המפעלים הפטרוכימיים במפרץ חיפה.

לוח מס' 2 :

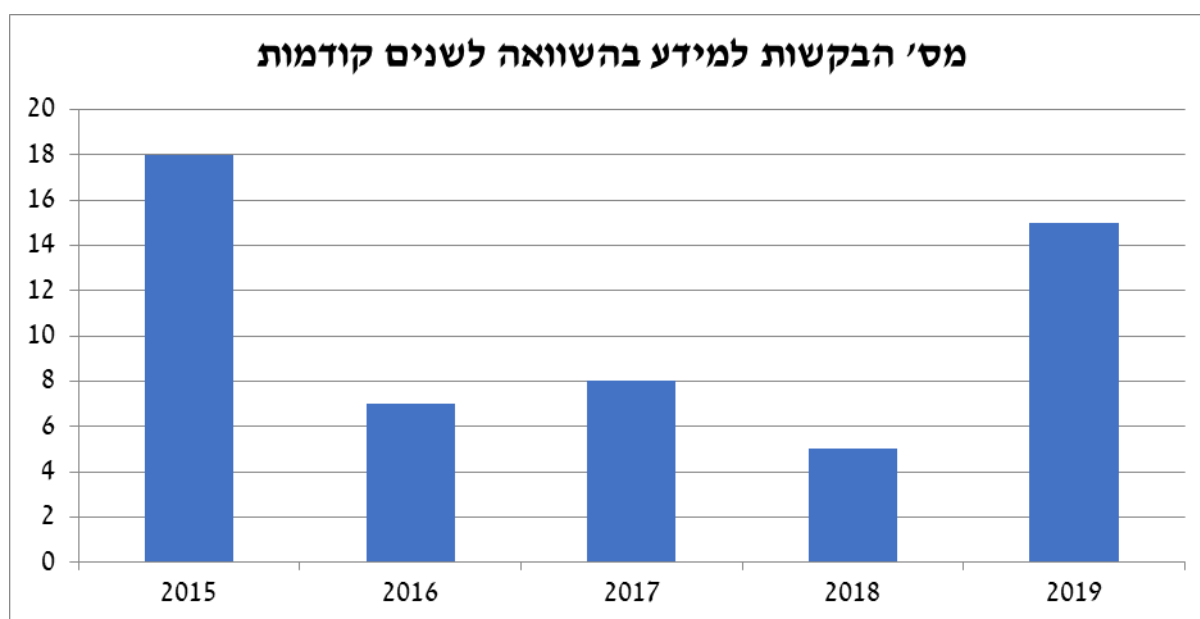
נושא הבקשה	מס' הבקשות שהתקבלו בנושא	מס' שהתקבלו ונענו בחיוב	הערות
מפגעי ריח	4	2	שתי בקשות לא נענו בשל העובדה כי החומר לא היו מצוי באיגוד
זיהום אוויר/תקלות תפעוליות	4	1	שלוש בקשות סורבו בשל העובדה כי התנהלו הליכי חקירה של המשרד להגנת

נושא הבקשה	מס' הבקשות שהתקבלו בנושא	מס' שהתקבלו ונענו בחיוב	הערות
			הסביבה בנושא הבקשה למידע
רעש	6	4	שתי בקשות לא נענו בשל העובדה כי החומר לא היו מצוי באיגוד
קרינה	1	1	

השנה ביחס לאשתקד היקף הבקשות **שולט**. בשנת 2018 הוגשו 5 בקשות לקבלת מידע ובשנת 2019 הוגשו 15 בקשות לקבלת מידע בנושאים שונים.

במהלך שנת 2019 אירעו במפרץ חיפה מספר אירועים סביבתיים משמעותיים, כדוגמת השריפה במפעל שמן ודליפת החומרים המסוכנים מצינורות מפעל דור כימיקלים. המקרים הללו הגבירו את עניין הציבור בטיפול האיגוד במפגעים וגררו הגשה של כ-5 בקשות סביב הנושאים הללו בלבד. בנוסף, אנחנו עדים לעליה משמעותית בבקשות לקבלת מידע בנושא רעש. לרב מדובר בפונה אשר מטרד הרעש נוגע אליו באופן ישיר, והוא מעוניין לקבל את דוחות האיגוד לשם הגשת הליכים משפטיים פרטיים כנגד הגורם המרעיש.

ביחס לבקשות בעניין זיהום אוויר- בשנים האחרונות מקפיד האיגוד להעלות לאתר האינטרנט שלו מידע מקיף לגבי איכות אוויר בצירוף הסברים כיצד לקרוא את הנתונים הללו. היות ומרבית המידע הרלוונטי מונגש לציבור, חלה ירידה בבקשות לקבלת מידע בנושא זיהום אוויר. האיגוד ממשיך לפעול בשקיפות למען הנגשה מיטבית של המידע לציבור.



לוח מס' 3 :

באחוזים	במספר	זמן הטיפול
27%	4	עד 15 ימים
53%	8	בין 16 ל- 30 ימים
13%	2	בין 31 ל- 60 ימים
7%	1	בין 61 ל- 120 ימים
		מעל 120 ימים
100%	15	סה"כ

מרבית הבקשות מטופלות בטווח שבין 16-30 ימים עם קבלת עמדת צד ג' ובחינתה. כאשר צד ג' או המשרד להגנת הסביבה מתעכב בתשובתו, האיגוד ממתין להתייחסות ומיידע את הפונה בעיכוב שנוצר.