

## פניות הציבור



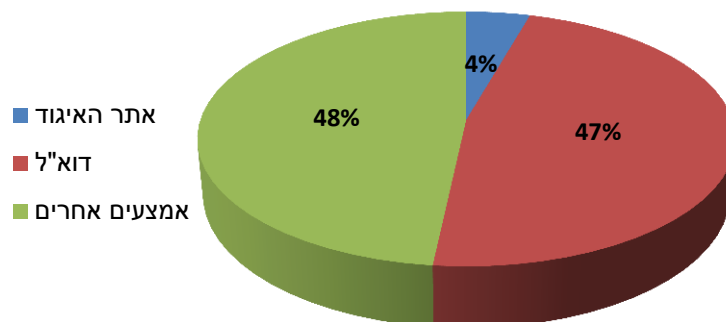
פרק זה סוקר באופן מקיף את פעילותו של האיגוד בתחום הטיפול בפניות הציבור, שהתקבלו בשנה זו, ע"י הצגת נתונים סטטיסטיים, ניתוחם ופילוחם בחתכים שונים. מטרת עריכת פרק זה לשקף את המגמות והנושאים המטופלים ע"י האיגוד, לייעל בעזרתו את השירות לפונים, ולהגביר את המודעות לנושאים הסביבתיים. בשנת 2014 התקבלו באיגוד 612 פניות, הכוללות תלונות ובקשות למידע. שיעור הפניות גדל ב-30% בהשוואה לאשתקד.

### ערוצי הקשר

#### 1. אמצעי הקשר

הפניות מתקבלות בכל אמצעי הקשר האפשריים (אתר האיגוד, דוא"ל, טל', ועוד). מחציתם של הפניות מועברות לאיגוד באמצעות השימוש באינטרנט, מחציתם השנייה מועברת ע"י האמצעים האחרים. נראה כי מגמת השימוש באינטרנט בקרב הציבור הינה נרחבת, אך הפניות דרך אתר האיגוד הינן מועטות יחסית, ועל כן אנו רואים חשיבות גדולה לשימוש בערוץ קשר זה, המאפשר זמינות גבוהה יותר בקבלת הפניות ובמתן המענה לתושב. מכאן שהצבנו לנו כיעד מרכזי לפתח את הערוצים הדיגיטליים, ולעודד את הפונים לפנות בערוצים אלה.

התפלגות הפניות ב- % עפ"י אמצעי הקשר



## 2. גורמים מפנים

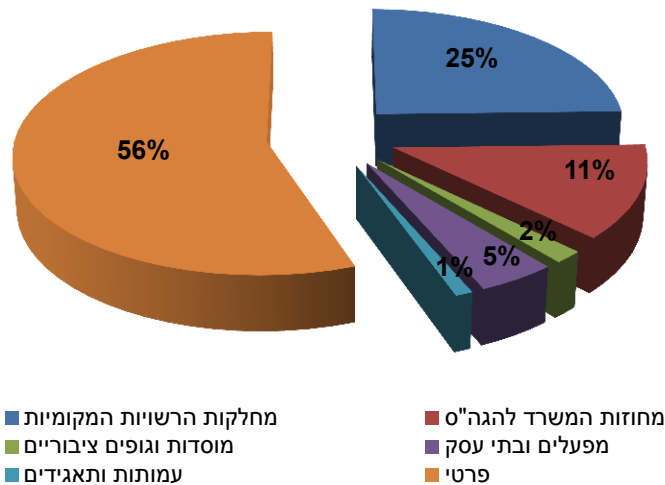
הפניות מועברות לאיגוד באופן ישיר ע"י התושב או בתיווכם של מחלקות הרשויות המקומיות, נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ומחוזות של המשרד להגנת הסביבה כולל מוקד הסביבה הארצי.

הפניות מתקבלות גם מגופים אחרים, כגון מפעלים, בתי עסק, משרדים, גופים ציבוריים, עמותות ותאגידים.

מרבית הפניות מתקבלות לאיגוד באופן ישיר ויזום ע"י התושב, 40% מתוכן מועברות ע"י תיווכם של גופים אחרים.

ממצאים אלו מצביעים על כך כי האיגוד מהווה כתובת מוכרת ונגישה עבור הפונים.

### התפלגות הפניות עפ"י הגורמים המפנים



## אופן הטיפול בפניות הציבור

הפניות מסווגות עפ"י שתי קטגוריות : בקשות לקבלת מידע ותלונות. אופן הטיפול בפניות בהתאם לקטגורייה אליה הן משתייכות :

### 1. בקשות לקבלת מידע

הטיפול בפניות שעניינן קבלת מידע מתבצע עפ"י הוראות חוק "חופש המידע", התשנ"ח-1998 ותקנותיו.

האיגוד פועל לשיתוף הציבור במידע הסביבתי המצוי ברשותו, ורואה בחוק וביישומו ערך חשוב התורם לקידום השקיפות ולהטמעת מחויבותינו כלפי הציבור כולו, ומסייע אף לחיזוק הקשר עם התושב.

לשם כך האיגוד גם מפרסם באופן יזום באתר האינטרנט נתונים שנמדדו או נפלטו לסביבה או מדידות שבוצעו ע"י האיגוד בנושאי זיהום אוויר, חומ"ס, רעש וקרינה בלתי מייננת (סעיף 6 א' לחוק).

הבקשות למידע מתקבלות בכתב בלבד, ומופנות לממונה על חוק "חופש המידע" באיגוד. הממונה אחראי על הטיפול בבקשה למידע, מיידע את הפונה על קבלתה, על האגרות הדרושות כחוק, ועל בדיקת הממונה כי אין המידע כרוך בהתנגדויות צד ג' טרם מסירתו (סעיף 13 לחוק).

בשנת 2014 הוגשו 7 בקשות מידע, מתוכן בקשה אחת כללה מידע אודות צד ג', כלל הבקשות נענו בחיוב, ונשלח לכולם המידע המבוקש, פרט לבקשה נוספת שאינה בתחומי הטיפול של האיגוד.

#### לוח מס' 1 :

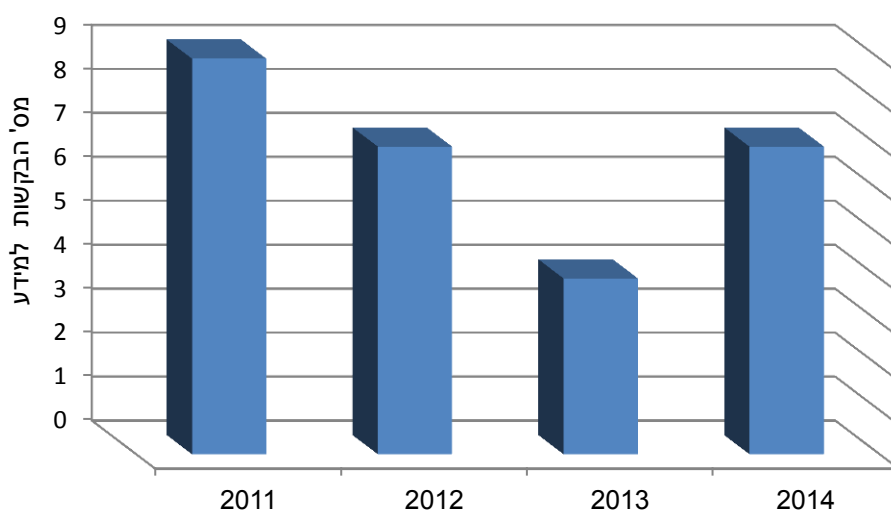
נושא	מס' הערות	מס' הערות
מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2014	7	
מספר הבקשות שנענו וטופלו	6	בקשה אחת אינה בתחומי הטיפול של האיגוד.
מספר בקשות שנענו על ידי גורם שלישי	1	
מספר בקשות שנענו בשלילה	1	
מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2014, שהפונה התבקש לשלם אגרת בקשה ולא שילם	0	
מספר בקשות שהמידע לא נמצא	0	
מספר בקשות שהגיעו בשנת 2013 ונענו בשנת 2014	0	
בקשה שהופסק בה הטיפול בגין אי קבלת אישור/הסכמה מצד שלישי	0	
עתירה מנהלית שנדחתה	0	

הבקשות היו בנושאי מידע על אירוע זיהום אוויר בקריית חיים, נתונים על מזהמי אוויר ונתונים מטאורולוגיים מתחנות הניטור של האיגוד, דו"חות פעילות שנתיים, מידע על תשתיות החומ"ס במתחם מקרקעי שדות התעופה חיפה ונתונים על רמת מיחזור ופסולת.

#### לוח מס' 2 :

נושא הבקשה	מס' הבקשות שהתקבלו ונענו	מס' הבקשות שטופלו	הערות
זיהום אוויר	5	5	
חומ"ס	1	1	הגנה על צד שלישי
פסולת ומיחזור	1		לא נכלל בנושאי הטיפול של האיגוד.

### מס' בקשות למידע שהתקבלו



השנה בהשוואה לאשתקד חלה עלייה בהיקף מס' הבקשות למידע בשיעור של 75%, שיעור זה זהה לשנת 2012 ודומה במגמתו ל- 2011. הסיבות לעלייה הינן בקשות למידע, אשר אינו מופיע באתר האינטרנט.

### לוח מס' 3 :

באחוזים	במספר	זמן הטיפול
86%	6	עד 15 יום
		בין 16 ל- 30 ימים
14%	1	בין 31 ל- 60 ימים
		בין 61 ל- 120 ימים
		מעל 120 ימים
100%	7	סה"כ

רובן הגדול של הבקשות (90%) טופלו תוך 15 ימים, פרט לבקשה אחת שלה נדרש זמן המתנה לקבלת התנגדות / אי התנגדות למסירת המידע. יש להדגיש כי זמני המועדים הקבועים בחוק לטיפול בבקשות הינם עד 30 ימים מיום קבלת הבקשה, והממונה רשאי להאריך תקופה זו עד 60 ימים בשל מורכבותו של המידע המבוקש. במידה ונתקבלה ההחלטה למסור את המידע מותרת תקופה נוספת בת 15 ימים להעמדת המידע למבקש. בהתאם לכך האיגוד לא חרג בזמני הטיפול בבקשות שנענו, ועמד בהוראות החוק.

## 2. תלונות

הטיפול בתלונות מתבצע ע"י מערכת ממוחשבת לניהול התלונות, המערכת מתופעלת באופן שוטף ע"י כל צוות האיגוד, וכך מאפשרת מעקב אחר הטיפול התלונות, לבדיקת מועד הסיום בטיפולן ועמידה ביעדים. צוות האיגוד מסתייע בו בניתוח המטרדים ומקורם, ולקידומו של נושא סביבתי בעל חלק נכבד של תלונות.

כחלק מתהליך ייעול הטיפול בתלונות ובשל מורכבות הטיפול בחלקן, מאחר ומשך זמן הטיפול תלוי בגורמים ובנסיבות שאינם בשליטת האיגוד, צוות האיגוד קבע השנה מסגרת נוספת: מתן התייחסות ראשונית לפונה תוך ארבעה ימי עבודה בלבד. פרק זמן זה נועד ראשית ליידע את הפונה בקבלת התלונה ובטיפול, וכן לאפשר לצוות האיגוד לבצע בדיקות, סיורים ומדידות לצורך קביעת חוות דעתינו ומתן תשובתינו לפונה. לעיתים, כאמור בשל נסיבות שאינן תלויות באיגוד, נקבעה תקופה נוספת לסגירת מעגל הטיפול בתלונה.

בשנת 2014 הופנו לאיגוד סה"כ 605 תלונות, ובשנה זו מסתמן גידול של 30% בהיקף התלונות לעומת שנת 2013. המגמה הבולטת לאורך השנים היא העלייה במס' התלונות, ועובדה זו משקפת מעורבות ומודעות ציבורית לנושאי איכות הסביבה.

### נושאי התלונות :

כלל התלונות מתייחסות לנושאים הסביבתיים: מפגעי ריחות, עשן ואבק, מטרדי רעש וקרינה בלתי מייננת, חומרים מסוכנים, אסבסט, שפכים, פסולת ומיחזור.

### לוח מס' 4 :

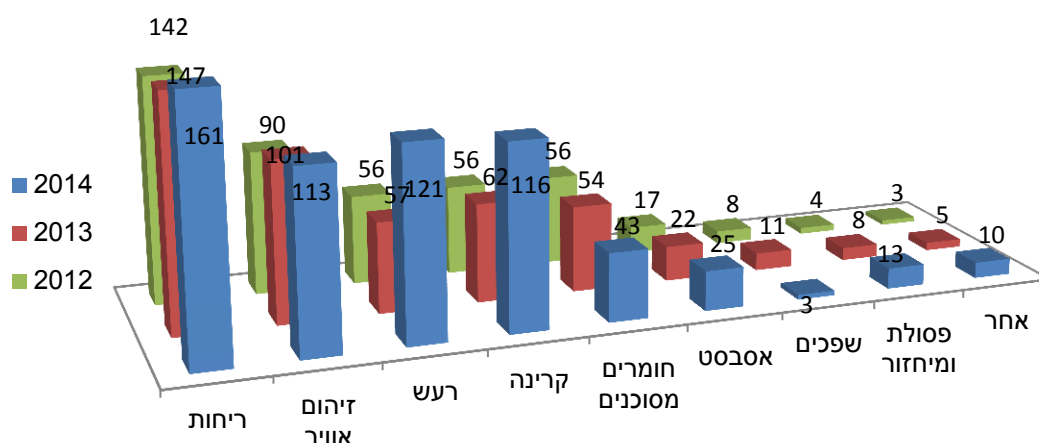
מס' התלונות בשנת 2012	מס' התלונות בשנת 2013	מס' התלונות בשנת 2014	נושאים
142	147	161	ריחות
90	101	113	זיהום אוויר
56	57	121	רעש
56	62	116	קרינה
56	54	43	חומרים מסוכנים
17	22	25	אסבסט
8	11	3	שפכים
4	8	13	פסולת ומיחזור
3	5	10	אחר
432	467	605	סה"כ

ברוב הנושאים ניתן לראות כי קיימת מגמת עלייה בהיקף מס' התלונות במהלך השנים. רובן הגדול של התלונות הוא בשני נושאים עיקריים: ריחות וזיהום אוויר, כ- 45% מסך כל התלונות. בעיקר תלונות בנושא זיהום אוויר מהמפעלים ובתי מלאכה, ממוקדי שריפה וכן אבק מאתרי בנייה.

לאחריהן מטרדי רעש (20% מסך התלונות) וקרינה (20%), חומרים מסוכנים (10%) ואסבסט (4%).

בנושאי מטרדי רעש וקרינה חל גידול משמעותי השנה במס' התלונות בהשוואה לשנים 2012-2013. בשאר הנושאים מס' התלונות לעומת השנים הקודמות דומה.

### התפלגות התלונות לפי נושאים בהשוואה לשנים קודמות

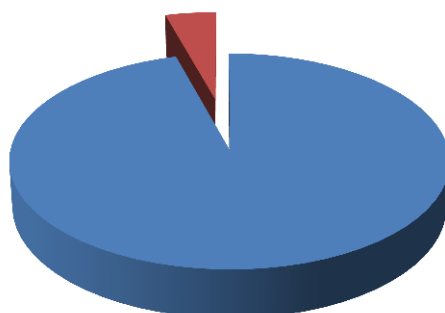


\*אחר – מקום התלונה אינו התחום השיפוט של האיגוד, או שנושא התלונה אינו מתחומי טיפול האיגוד, בנוסף לשפכים, פסולת ומיחזור.

בחלוקת התלונות ניתן לראות כי גם השנה התקבלו תלונות שאינן נמנות בין תחומי פעילותו של האיגוד או אזורי השיפוט השייכים לו. שיעור זה של התלונות נמוך וזניח באופן משמעותי בהשוואה לתלונות השייכות לאיגוד.

## התפלגות התלונות בשנת 2014 לפי בתחומי האיגוד/ לא בתחומי האיגוד

■ בתחומי האיגוד ועיסוקו



נתון זה המשקף את אופן השירות הניתן לפונים, שכן גם תלונות שאינן שייכות לאיגוד, מקבלות מענה, ומופנות בתיווך האיגוד לגורמים המתאימים.

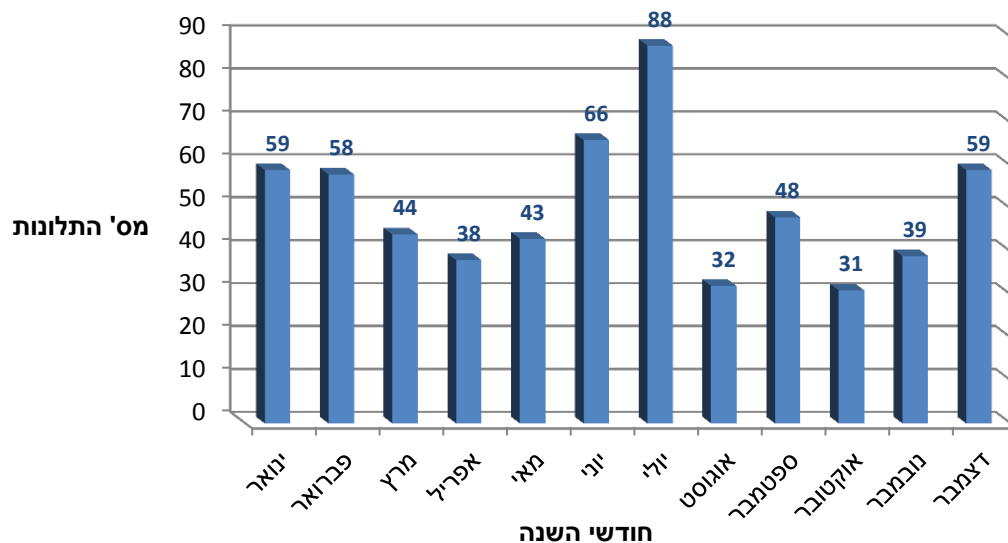
### מס' התלונות בממוצע במהלך שנת 2014 :

במהלך 2014 נקלטו בכל חודש בממוצע כ- 50 תלונות. ממוצע זה גדל ב- 30% לעומת השנה הקודמת.

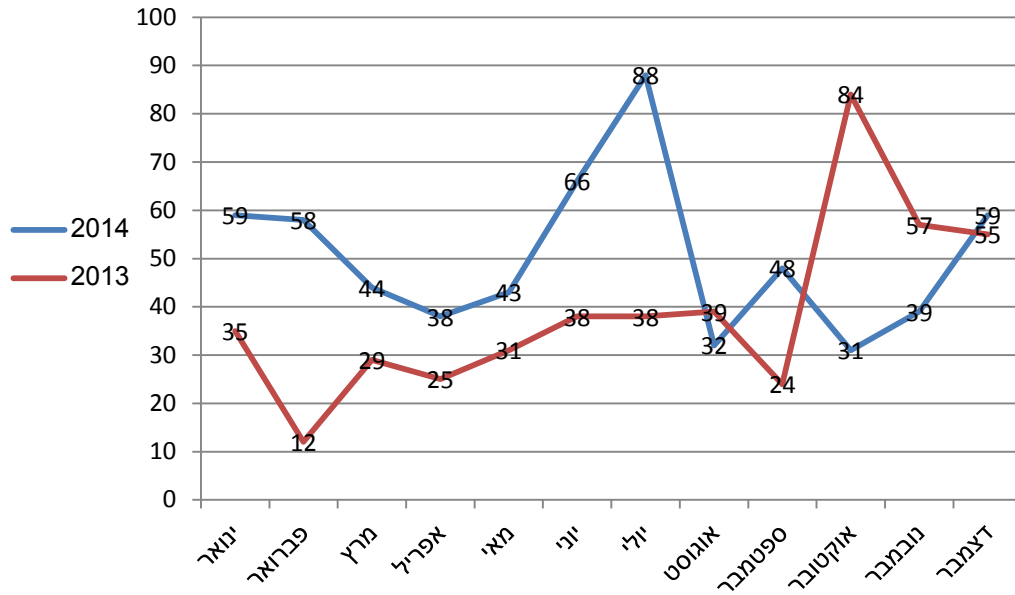
חלה עלייה ניכרת במס' התלונות בחודשים יוני- יולי, כאשר בחודש יולי מס' התלונות גדל פי שניים מהממוצע בהשוואה לשאר חודשי השנה. לא נמצא לכך כל הסבר, שכן חודש זה לא התאפיין בנושא מסויים של תלונות, אלא התלונות עסקו במגוון נושאים של היבטי איכות הסביבה.

מגמת העלייה במס' התלונות מסתמנת גם בחודשים יוני, נוב' ודצמ', אשר נבעה ממספר נושאים חולפים האופייניים לעונת השנה.

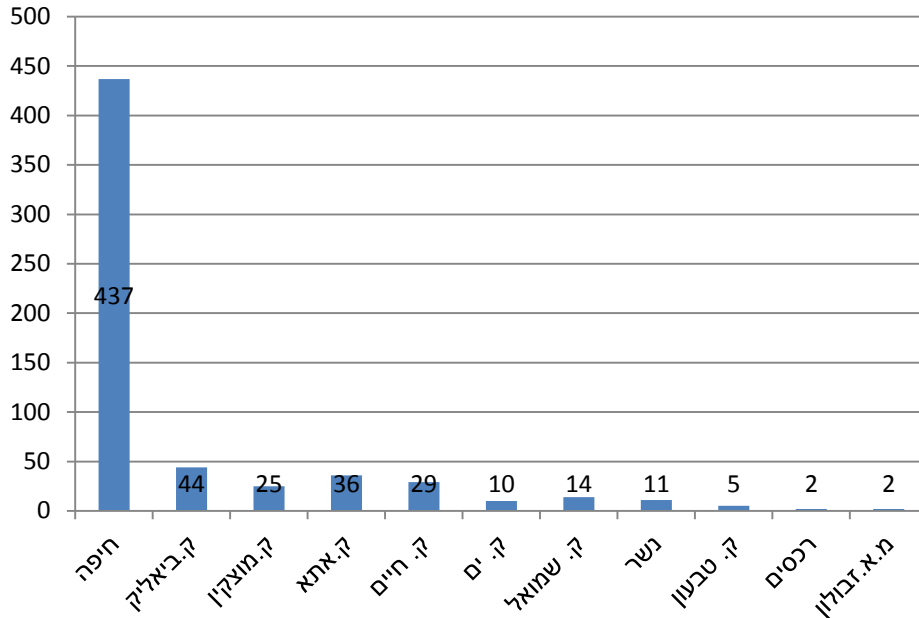
## התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2014 לפי חודשים



**חלוקת התלונות ב- 2014 עפ"י חודשי השנה בהשוואה לשנת 2013**



**חלוקת מס' התלונות לפי אזורי שטח השיפוט של האיגוד**



רוב התלונות הן מאזור חיפה, ובשאר האזורים היקף מס' התלונות דומה. אין נתונים אלה מצביעים על איכות החיים בכל אזור, אלא יש להביא בחשבון כי קיימת קורלציה בין גודל הישוב ומס' התושבים בו לבין מס' התלונות.