

פניות הציבור

בפרק זה מוצגים נתונים סטטיסטיים בנושא פניות הציבור, חלוקתם ופילוחם בחתכים שונים. מטרת עריכת פרק זה בראש ובראשונה היא שיפור מהלכי השירות הניתן לפונים, והגברת מעורבות ומודעות התושבים לנושאים הסביבתיים. כמו כן צוות האיגוד מסתייע בו בניתוח המטרדים ומקורם, לקידומו של נושא, שלו חלק נכבד של תלונות, וכל זאת לטיפול יעיל במפגע.

גם השנה, כחלק ממאמץ האיגוד לשיפור השירות ולהגברת השקיפות באשר למטרדים הסביבתיים, הקפיד האיגוד בהתנהלותו לטיפול בכל פנייה ביסודיות, והדבר ניכר בדו"ח זה.

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

אופן הטיפול בפניות הציבור

הטיפול בפניות נעשה תחילה ע"י סיווגן לשתי קטגוריות :

1. בקשות לקבלת מידע

2. תלונות

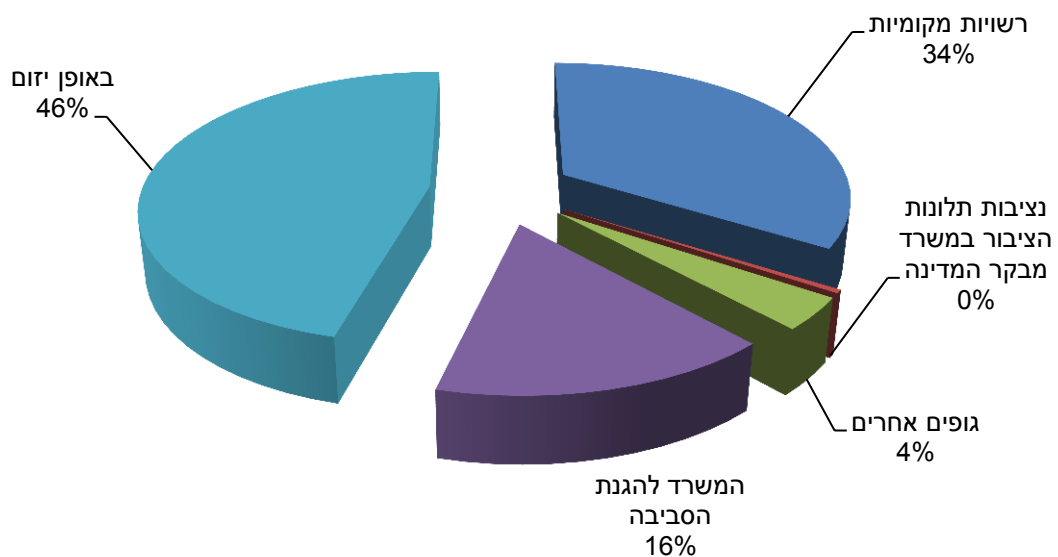
מהלך הטיפול בפניות שונה בהתאם לסיווגן :

1. הטיפול בפניות שעניינן קבלת מידע מתבצע עפ"י הוראות חוק "חופש המידע" בלבד ;
2. הליך הטיפול בתלונות מתבצע תוך עמידה ביעד שנקבע למתן מענה ראשוני לפונים. לרוב התלונות אופן הטיפול הוא סיור בשטח, הכולל גם בדיקות ומדידות, ולכן לעיתים לא ניתן לקבוע את משך זמן הטיפול, מפאת גורמים ונסיבות שאינן בשליטתו של האיגוד. יחד עם זאת חשוב לציין תלונות שעניינן מניעת רעש וקרינה אלמ"ג, מפגעי אסבסט, ריחות ועשן מבתי עסק ומטרדי אבק מאתרי בנייה לאחר בדיקתו של האיגוד הטיפול הוא מסירת חוות דעתו והמלצתו של האיגוד לטיפול לאגפי הרשויות, שתפקידם לאכוף אחר המלצותינו ולפעול לסילוק או צמצום המטרד. באשר לתלונות שעניינן מטרדי ריחות וחריגות בזיהום האוויר שמקורם מהמפעלים אופן טיפולו של האיגוד בתלונות אלו הינו ע"י בדיקת נתוני ניטור איכות האוויר המתקבלים באופן מקוון ממערך תחנות הניטור של האיגוד וע"י פיקוח צוות משאבי אוויר על ביצוע ועמידה בהוראות הצווים האישיים של המפעלים, שנוסחו ע"י המשרד להגנת הסביבה בשיתוף האיגוד.

קבלת הפניות

הפניות לאיגוד מתקבלות בכל אמצעי הקשר האפשריים (דוא"ל, טל', ועוד), והן מועברות לאיגוד באופן ישיר ויזום ע"י התושב או בתיווכם של הרשויות המקומיות, לרבות מח' פניות הציבור ומח' נוספות והמוקדים העירוניים, נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, מחוזות של המשרד להגנת הסביבה כולל מוקד הסביבה הארצי, וגופים אחרים, כגון מפעלים, בתי עסק, משרדים, גופים ציבוריים, עמותות ותאגידים.

התפלגות פניות הציבור עפ"י הגורמים המפנים



מחצית מהפניות מועברות אל האיגוד באופן ישיר ע"י התושב, ומחציתם – ע"י תיווכם של גופים אחרים.

ממצאים אלו מצביעים על כך כי האיגוד מהווה כתובת מוכרת ונגישה עבור הפונים הן לטיפול בפניות לקבלת מידע והן להגשת תלונות.

1. בקשות לקבלת מידע

האיגוד פועל לשיתוף הציבור במידע סביבתי המצוי ברשותו עפ"י הוראות חוק "חופש המידע" ותקנותיו. (תקנות חופש המידע, התשס"ט-2009), וזאת בכדי ליצור שקיפות, ולקדם את ההכרה ומעורבותם של תושבי האיגוד.

אשתקד האיגוד החל בהקמת אתר איטרנט חדש אשר מטרתו להעמיד מידע לרשות הציבור אודות נתונים לגבי חומרים שנפלטו לסביבה או מדידות שבוצעו ע"י האיגוד בנושאי זיהום אוויר, חומ"ס, רעש וקרינה בלתי מייננת.

האתר הועלה לאוויר לראשונה באוגוסט 2013, ומאז מעודכנים בו באופן סדיר דיווחים על אירועי חומ"ס, נתוני תחנות ניטור איכות האוויר באזור האיגוד, נתוני מדידת רעש בסביבת מנהרות

הכרמל המופיעים בטבלה המתעדכנת באופן אוטומטי, ותוצאות מדידות קרינה בגני ילדים, אשר התפרסמו לראשונה בדצמבר 2013 ומאז התווספו עוד מדידות.

אופן הטיפול

הטיפול בבקשות לקבלת מידע מתבצע ע"י הממונה על חוק "חופש המידע" באיגוד. הבקשות למידע מתקבלות לאיגוד בכתב בלבד, והן מועברות למרכז הנושא הרלוונטי באיגוד. במקביל נמסרת תשובתינו לפונה ע"י הממונה על קבלת הפנייה ואופן הטיפול בה, וכן נמסרות לו האגרות הכרוכות בטיפול בבקשה בהתאם לחוק. לאחר קבלת תשלום האגרות ובדיקת הממונה כי אין המידע כרוך בהגנה על צד ג' (סעיף 13 לחוק), נמסר המידע למבקש.

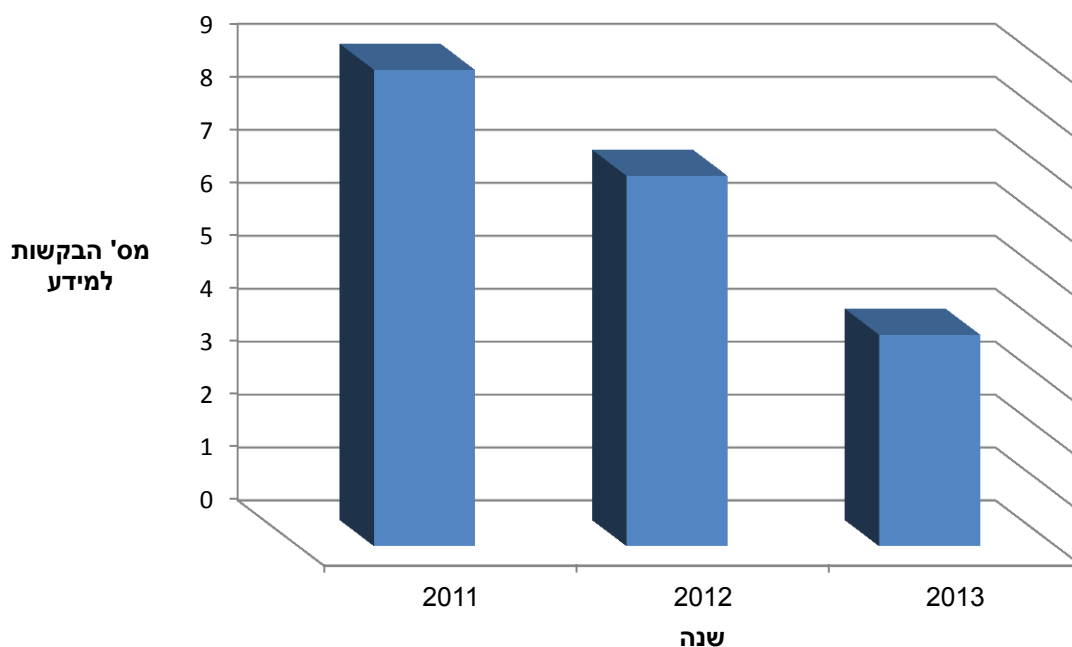
לוח מס' 1 :

נושא הבקשה	בקשות שהתקבלו	בקשות שנענו וטופלו	הערות
זיהום אוויר	1	1	
קרינה	1	1	הגנה על צד שלישי
חומ"ס	2	2	הגנה על צד שלישי

הבקשות היו בנושאי מידע על מדידות קרינה מאנטנות סלולריות, נתונים על מזהמי אוויר ונתונים מטאורולוגיים מתחנות הניטור של האיגוד, נתוני כמויות חומ"ס במפעלים ותנועת חומ"ס בשטח האיגוד.

בשנת 2013 הוגשו בסה"כ 4 בקשות לקבלת מידע, מתוכן שתי בקשות כללו מידע אודות צד שלישי. כלל הבקשות נענו בחיוב ונשלח לכולן המידע המבוקש.

תרשים מס' 1 : מס' בקשות למידע שהתקבלו ב - 2013



השנה בהשוואה לשנים קודמות חלה ירידה משמעותית בהיקף מס' הבקשות למידע. אף בשנת 2012 קיימת מגמת ירידה זהה אך בשיעור נמוך יותר, שיעור של 20% בהשוואה לשנת 2011, אולם השנה שיעור הירידה משמעותי וגדול יותר: ירידה בכמעט מחצית מספר הבקשות בהשוואה לשנתיים הקודמות, וזאת לאור העובדה שהאיגוד החל בשנה זו בפרסום המידע באתר האינטרנט של האיגוד.

2. תלונות

החל משנת 2011 האיגוד מטפל בתלונות ע"י מערכת ממוחשבת, המתופעלת באופן שוטף, וכל התלונות מועברות למרכזים המקצועיים במשרד לטיפול ולמתן התייחסות. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב אחר התלונות, לבדיקת מועד הסיום בטיפולן ועמידה ביעדים.

מס' התלונות בשנת 2012	מס' התלונות בשנת 2013	נושאים
142	147	ריחות
90	101	זיהום אוויר
56	62	קרינה
56	57	רעש
56	54	חומרים מסוכנים
17	22	אסבסט
8	11	שפכים
4	8	פסולת ומיחזור
3	5	אחר
432	467	סה"כ

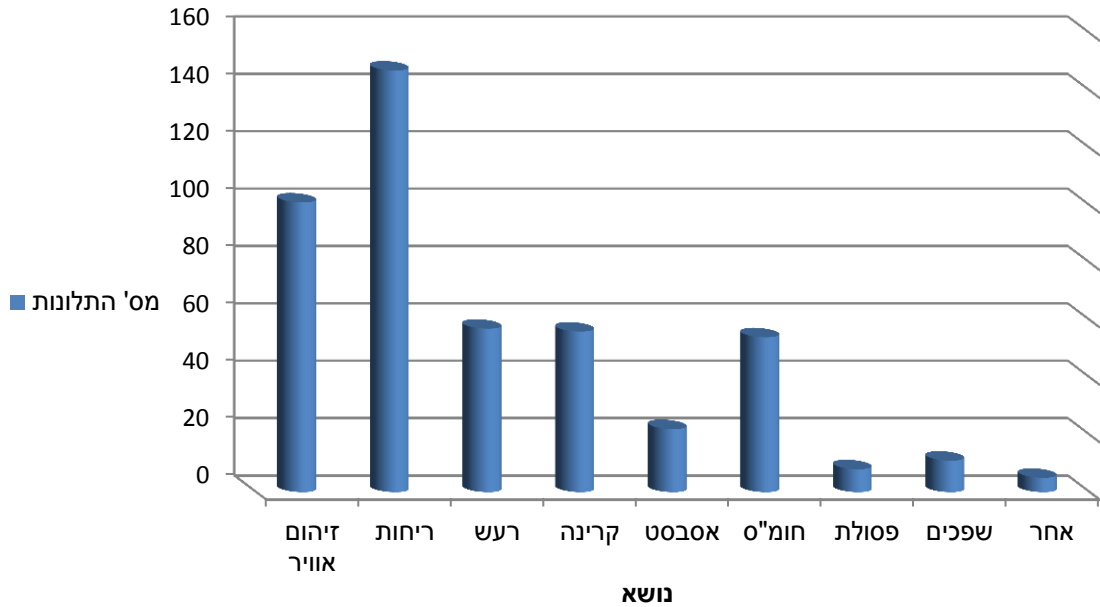
בשנת 2013 הופנו לאיגוד סה"כ 467 תלונות, ובשנה זו מסתמן גידול של 8.1% בהיקף התלונות לעומת שנת 2012. עיקרי הסיבות למגמת הגידול ההדרגתי בהיקף מס' התלונות היא הפניית התלונות לאיגוד ע"י מס' גופים ונגישות ערוצי הקשר הדיגיטליים, וכמובן, שהדבר משקף את העלאת המודעות הציבורית לתחומי איכות הסביבה.

רובן הגדול של התלונות כמו אשתקד הן מפגעי ריחות וזיהום אוויר, לאחריהן, מטרדי קרינה, רעש, חומרים מסוכנים ואסבסט.

רוב התלונות (95%) מתקבלות מאזורי תחום השיפוט של האיגוד, והן שייכות לתחומי עיסוקו ופעילותו, לעומתן רק 5% בלבד מהתלונות אינן בתחומים המטופלים ע"י האיגוד, כגון גז ראדון שפכים, פסולת ומיחזור, או שאינן בשטח שיפוטו.

נתונים אלו מצביעים על הכרתו של האיגוד ופועלו בקרב הציבור.
 בתרשים שלהלן מובאת התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2013 לפי נושאים עיקריים:

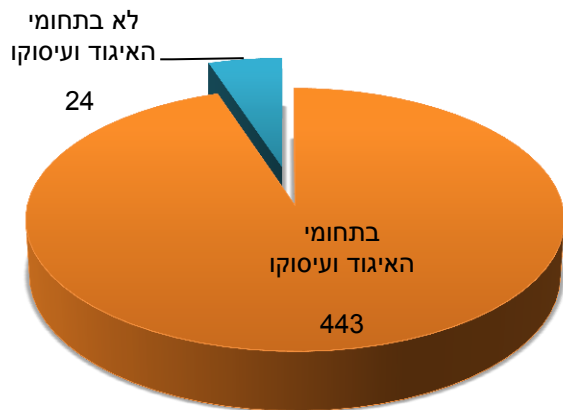
תרשים מס' 2 : התפלגות התלונות לפי נושאים בשנת 2013



* אחר- מקום התלונה אינו בתחום השיפוט של האיגוד

יש לציין כי גם התלונות שאינן שייכות לאיגוד ושאינן בתחומי פעילותו מקבלות מענה, והן מנותבות בתיווך האיגוד לגופים המתאימים. עובדה זו מוצגת אף בתרשים מס' 2 שלעיל, בו ניתן לראות כי תלונות שאינן בשטח האיגוד או שמהותן שפכים ופסולת, מקבלות מענה והתייחסות, על אף שאינן נמנות בין תחומי פעילותו ואזורי האיגוד.

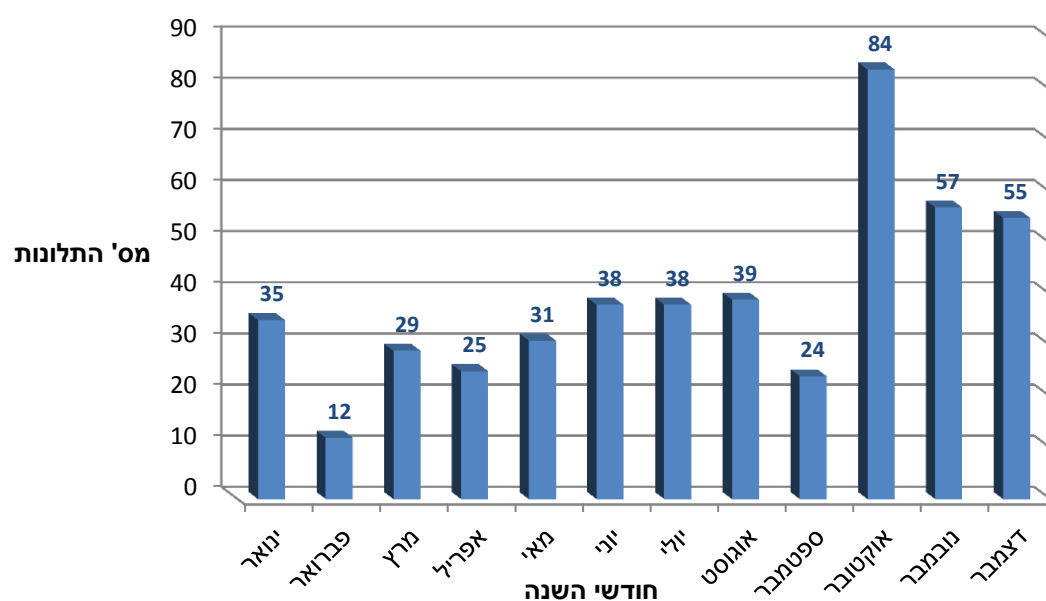
תרשים מס' 3: התפלגות התלונות בשנת 2013 לפי 'בתחומי אזור האיגוד ופעילותו' / 'לא בתחומי אזור האיגוד ופעילותו'



בתחומי האיגוד ועיסוקו
 לא בתחומי האיגוד ועיסוקו

במהלך 2013 נקלטו במערכת הממוחשבת בכל חודש בממוצע כ- 39 תלונות. בחודשים אוקי- דצמי' התקבל מס' רב של תלונות, כאשר באוקטובר מס' התלונות גדל פי שניים מהממוצע בהשוואה לשאר חודשי השנה, והם עסקו בעיקר בנושאי מטרדי רעש. בחודשים נוב'- דצמי' חלה עלייה במספר התלונות שעניינן בעיקר מטרדי ריחות, שמקורם מארובות מע' הסקה. גידול זה חל בשל המעבר העונתי המאופיין בריבוי השימוש בתנורי הסקה. לעלייה הניכרת של תלונות על מטרדי רעש בחודש אוקטובר לא נמצא כל הסבר, ייתכן כי העלייה נבעה כאמור ממספר נושאים עונתיים וחולפים. מס' התלונות הקטן ביותר התקבל בחודש פברואר. בשאר חודשי השנה התקבל מס' דומה של תלונות.

תרשים מס' 4: התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2013 לפי חודשים



כחלק מתהליך ייעול הטיפול בפניות הציבור ובמסגרת הליך הסמכת תקן ה- ISO של האיגוד התחלנו ברבעון האחרון לשנה זו בתיעוד מועד סגירת הטיפול בתלונה לצורך מעקב איכותי אחר עמידה ביעדים. לפיכך הנתונים שלהלן מתייחסים לרבעון האחרון בלבד. (החל מתקופה זו האיגוד מקפיד על תיעוד זה, ולכן הנתונים המלאים יוצגו בדו"ח בשנה הבאה) :

מס' התלונות	פרק זמן הטיפול
65	0 ימים
84	1-4 ימים
47	מעל 5 ימים

* 0 ימים - התלונה התקבלה וטופלה באותו היום.

76% מהתלונות לטיפול בהן נדרשו עד 4 ימים, ול- 24% מהתלונות - נדרשו מעל 5 ימים. כל התלונות שהתקבלו בשנה זו טופלו, פרט לתלונה אחת שהתקבלה בסוף דצמבר.