

## פניות הציבור

פרק זה מפרט את פעילותו של האיגוד בתחום פניות הציבור, שהתקבלו בשנה זו, ומשקף את המגמות והממצאים המרכזיים בתחום זה.

אחת מפעילויות הליבה של האיגוד היא טיפול בפניות הציבור, הכוללות תלונות ובקשות לקבלת מידע. הטיפול בפניות מתבצע ע"י מערכת ממוחשבת לניהולן, בה הן מתועדות, לשם מעקב, עמידה ביעדים וסיום טיפולן.

מערכת התלונות 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.

מערכת בקשות למידע מנוהלת ע"י הממונה על חוק חופש המידע, והטיפול בהן נעשה בהתאם להוראות החוק.

### ממצאים מרכזיים ומגמות

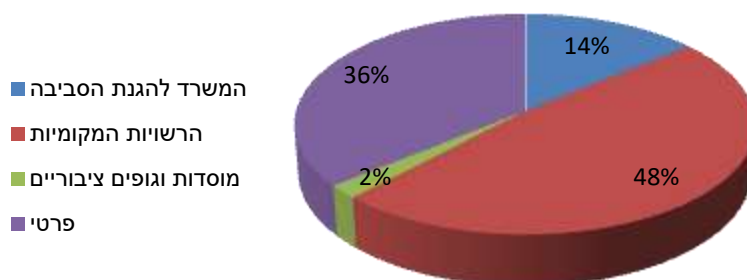
#### ◆ אופן קבלת הפניות

הפניות מתקבלות לאיגוד בכל אמצעי הקשר האפשריים (אתר האיגוד, דוא"ל, טל', ועוד). קיימת אבחנה באופן קבלתן של הפניות: פניות שעניינן תלונות מועברות ע"י כל אמצעי הקשר הקיימים, אך בעיקר פניות שהן בקשות למידע מתקבלות בעיקר ע"י הערוץ הדיגיטלי (אתר האיגוד או דוא"ל) והדואר. הסיבה לכך היא כי לצורך הטיפול בבקשות למידע יש לפנות בכתב בלבד לממונה על חוק "חופש המידע" באיגוד.

#### ◆ גורמים מפנים

הפניות מופנות 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.

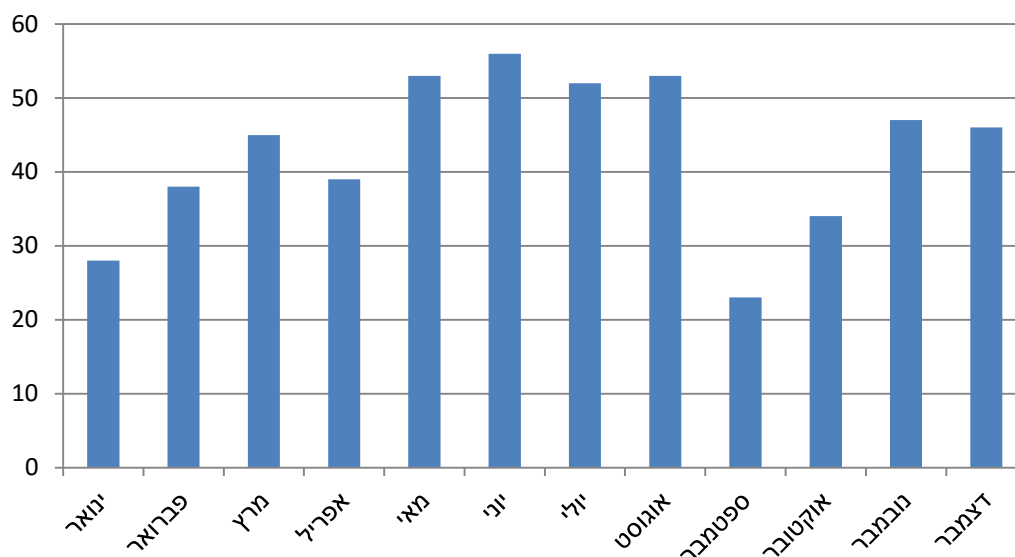
36% מהתלונות התקבלו לאיגוד באופן ישיר ויזום ע"י התושב, ורובן מועברות ע"י תיווכם של גופים אחרים; מחציתן מתקבלות ע"י מוקדי הרשויות, והיתר ע"י מוקד המשרד להגנת הסביבה ומחוזותיו.



#### ◆ מספר הפניות

1. בשנת 2015 התקבלו באיגוד 532 פניות בסה"כ; מתוכן 514 תלונות ו- 18 בקשות לקבלת מידע. מספר הפניות שהתקבלו השנה בהשוואה לאשתקד קטן ב- 12%.
2. מספר התלונות שהופנו בשנת 2015 ביחס לשנה קודמת קטן ב- 15%. מס' הבקשות למידע בהשוואה לשנה קודמת גדל בשיעור משמעותי של 157%. השנה בהשוואה לשנים קודמות, בהן הייתה מגמה דומה של מס' הבקשות, חלה עלייה משמעותית, וזאת בשל בקשות לסוגי מידע שאינם מופיעים באתר האינטרנט של האיגוד.
3. במהלך 2015 נקלטו בכל חודש בממוצע כ- 43 תלונות. מס' גדול יותר של תלונות התקבלו בחודשי הקיץ, והן עסקו בעיקר במטרדי ריחות, זיהום אוויר ורעש.
- 4.

### התפלגות התלונות עפ"י חודשי השנה

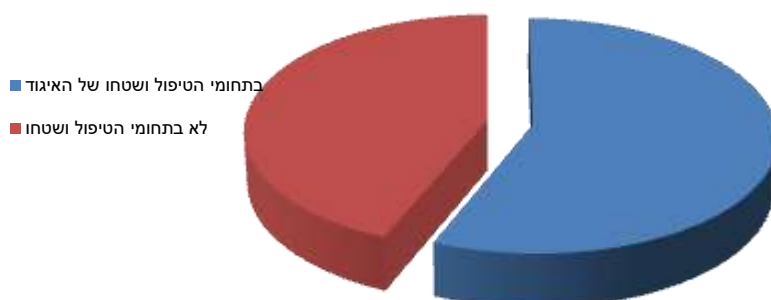


#### ■ נושאי הפניות

- כלל הפניות מתייחסות לנושאים הסביבתיים: מפגעי ריחות, עשן ואבק, מטרדי רעש וקרינה בלתי מייננת, חומרים מסוכנים, אסבסט, שפכים, פסולת ומיחזור.
1. התלונות עסקו במגוון הרחב של הנושאים הסביבתיים, וחלקם בנושאים סביבתיים שאינם מטופלים ע"י האיגוד או שאינן שייכות לשטח השיפוט של האיגוד.
  2. גם השנה התקבלו תלונות שאינן נמנות בין תחומי פעילותו של האיגוד או אזורי השיפוט השייכים לו. מס' התלונות שאינן נמנות עם הנושאים בהם האיגוד מטפל או שאינן שייכות לשטח השיפוט של האיגוד הוא 230 תלונות.

כ- 60% מהתלונות שייכות לאיגוד, וכ- 40% אינן שייכות. נתון זה מצביע על אופן השירות הניתן לפונים, מאחר וגם תלונות שאינן שייכות לאיגוד, מקבלות מענה, ומופנות בתיווך האיגוד לגורמים המתאימים.

**התפלגות התלונות ב- 2015 : בתחומי האיגוד/ לא בתחומי האיגוד**



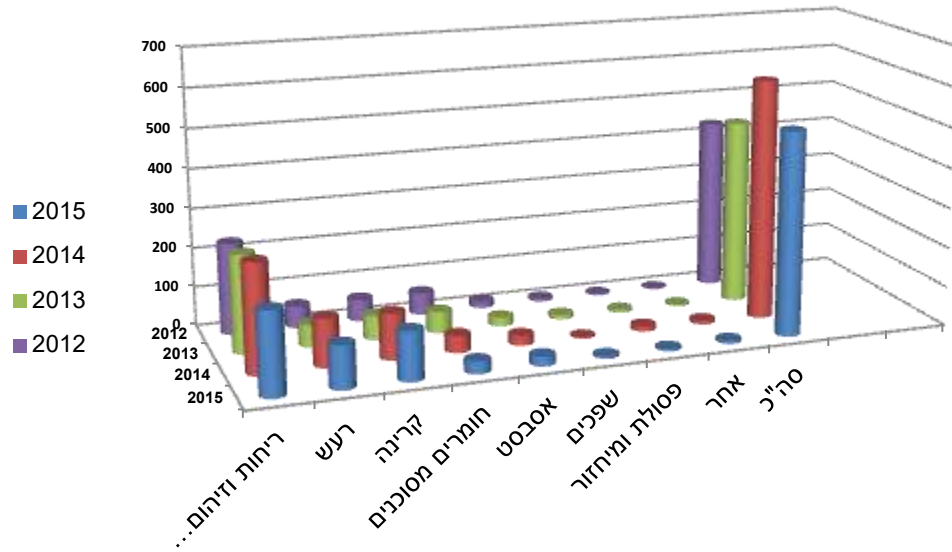
3. רובן הגדול של התלונות הוא בנושא: ריחות וזיהום אוויר, כ- 40% מסך כל התלונות. מקור התלונות מהמפעלים בתי עסק ובתי מלאכה, ממוקדי שריפה ואבק מאתרי בנייה. לאחריהן מטרדי קרינה ומטרדי רעש, (20% מסך התלונות), חומרים מסוכנים (6%) ואסבסט (5%).

**לוח מס' 1 : התפלגות התלונות עפ"י נושאים**

נושאים	מס' התלונות בשנת 2015	מס' התלונות בשנת 2014	מס' התלונות בשנת 2013	מס' התלונות בשנת 2012
ריחות וזיהום אוויר	208	274	248	232
רעש	108	121	57	56
קרינה	123	116	62	56
חומרים מסוכנים	31	43	54	56
אסבסט	24	25	22	17
שפכים	6	3	11	8
פסולת ומיחזור	6	13	8	4
אחר	8	10	5	3
סה"כ	514	605	467	432

\*אחר- תלונות שאינן נמנות בין תחומי פעילותו של האיגוד או אזורי השיפוט השייכים לו.

### התפלגות התלונות לפי נושאי טיפול בהשוואה לשנים קודמות



4. הבקשות למידע היו בנושאי נתונים על מזהמי אוויר ונתונים מטאורולוגיים מתחנות הניטור של האיגוד, נתונים מארובות המפעלים, דו"חות תקופתיים, סקר סיכונים במפרץ חיפה, מידע אודות מוקדי שידור סלולריים, נתונים באשר לבקשות להיתר של חב' הסלולר, ונתונים על זיהום קרקע ומיים.
5. מתוך 18 בקשות המידע שהוגשו, בקשה אחת כללה מידע אודות צד ג'. כלל הבקשות נענו בחיוב, ונשלח לכולם המידע המבוקש, פרט לשתי בקשות שאינן בתחומי הטיפול של האיגוד.

**לוח מס' 2 : התפלגות בקשות למידע עפ"י נושאים**

הערות	מס' הבקשות שטופלו		מס' הבקשות שהתקבלו ונענו		מס' הבקשות למידע		נושאים
	שנת 2014	שנת 2015	שנת 2014	שנת 2015	שנת 2014	שנת 2015	
	5	13	5	13	5	13	זיהום אוויר
	-	2	-	2	-	2	קרינה
	1	1	1	1	1	1	חומרים מסוכנים
לא נכלל בנושאי הטיפול של האיגוד.	-	-	1	2	1	2	אחר
	6	16	7	18	7	18	סה"כ

**לוח מס' 3 :**

מס'	נושא
18	מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2015
1	מספר בקשות שנענו על ידי גורם שלישי
1	מספר בקשות שנענו בשלילה
0	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 2014 ונענו בשנת 2015
1	בקשה שהופסק בה הטיפול בגין אי קבלת אישור/הסכמה מצד שלישי
0	עתירה מנהלית שנדחתה