

## פניות הציבור

פרק זה מציג את פעילות האיגוד בתחום פניות הציבור ובקשות למידע, שהתקבלו בשנה זו. מטרת כתיבת פרק זה לשקף את המגמות והמצאים המרכזיים ע"י הצגת נתונים סטטיסטיים, ניתוחם ופילוחם בחתכים שונים. הטיפול בפניות מתבצע באמצעות תיעודן במערכת ממוחשבת. המערכת מתופעלת באופן שוטף ומאפשרת:

- מעקב אחר הטיפול בפניות ועמידה ביעדי הליך הטיפול עד לסיומו
- ניתוח המטרדים ומקורם
- ייעול השירות לפונים
- קידומו של נושא סביבתי בעל חלק נכבד של פניות

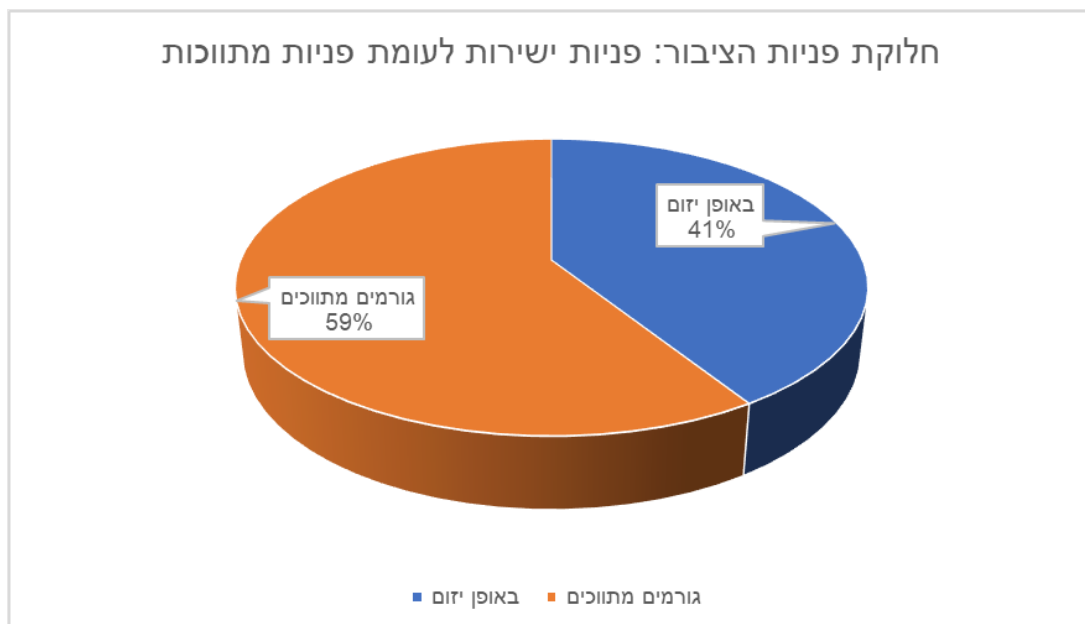
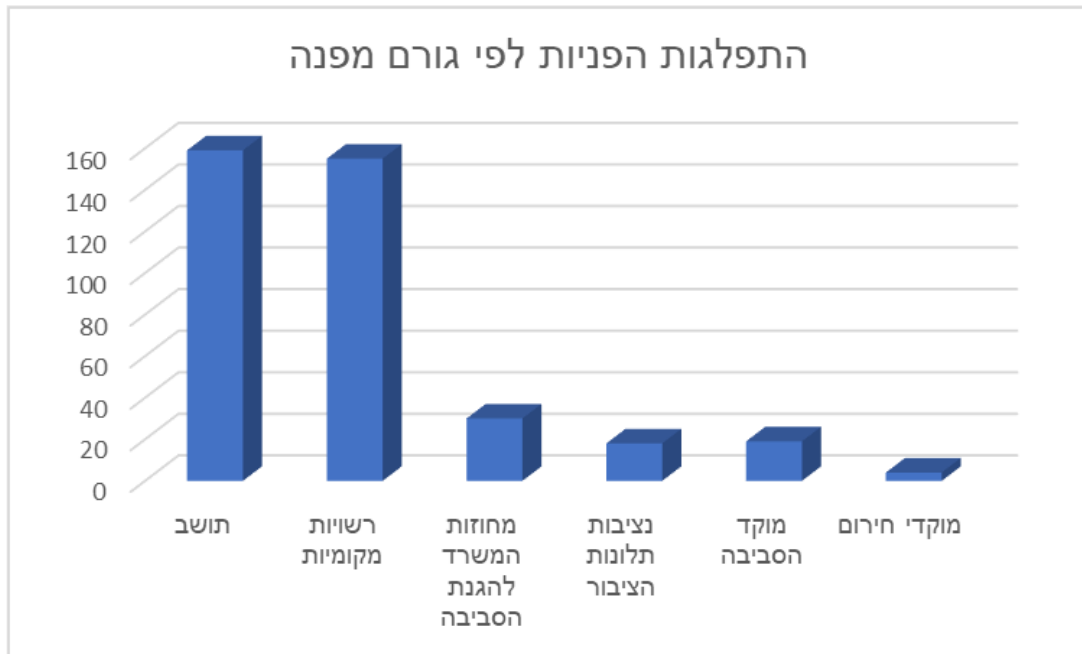
במהלך שנת 2018 האיגוד ערך שדרוג נוסף בתפעול המערכת בהתאם לצרכים ולדרישות ובהתאמה לעבודת צוות האיגוד.

### נתונים, ממצאים מרכזיים ומגמות

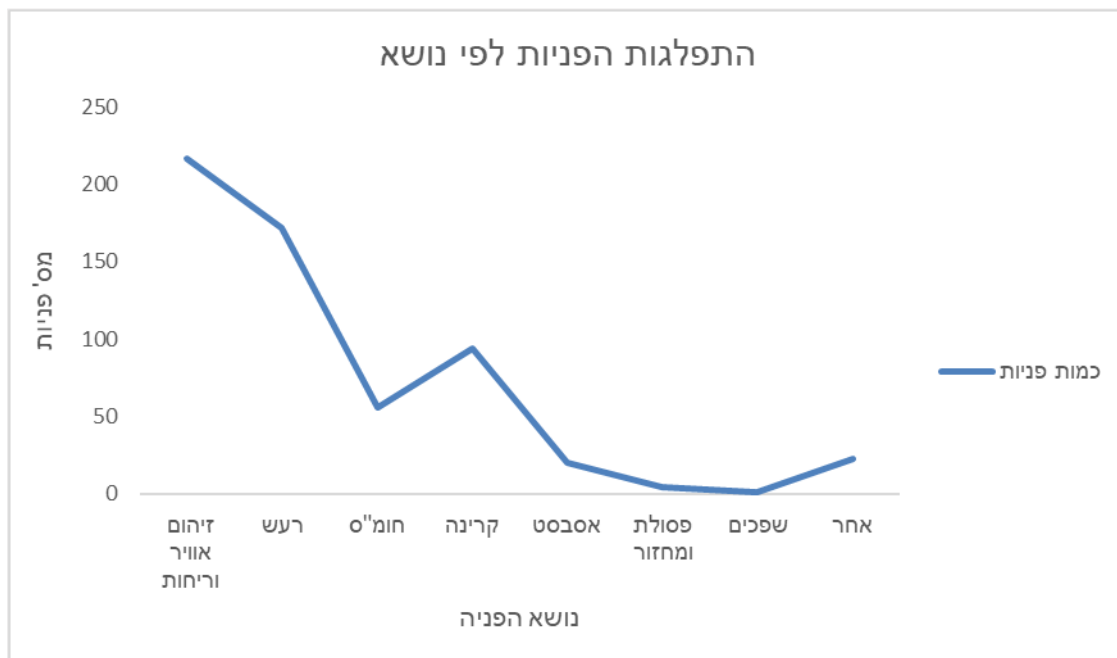
1. בשנת 2018 התקבלו 587 פניות, שיעור הפניות גדל ב- 45% בהשוואה לאשתקד.
2. כ- 4% בלבד מכלל הפניות שהתקבלו הן פניות שאינן בטיפול ובאחריות האיגוד, כגון פניות שאינן בתחומי העיסוק או הסמכות ואזורי השיפוט של האיגוד. יש לציין כי הפניות הללו, על אף שאינן קשורות לתחומי פעילות האיגוד, הונחו ותוכו לגורמים המטפלים. מס' הפניות בשיעור קטן זה ביחס להיקף הפניות מצביע על מגמה ברורה של מודעות הציבור לפעילותו של האיגוד, לנושאים הסביבתיים שהאיגוד מטפל ולתחומי אחריותו.
3. רובן הגדול של הפניות הן תלונות על מטרדים ומפגעים סביבתיים, וכרבע מהן שאלות ובקשות למידע כגון הבהרות הוראות החוק והתקנות, נתונים סביבתיים באזורי מגורים טרם מעבר דירה (נתוני זיהום אוויר ורמות חשיפת קרינה בתדר רשת החשמל וקרינה סלולרית) ואף רעיונות והצעות בנושאים סביבתיים.
4. כמחצית מהפניות התקבלו טלפונית, וכמחציתם בקירוב התקבלו באמצעים דיגיטליים: 40% הופנו באמצעות הדוא"ל, 6% באמצעות הפייסבוק ורק 4% ע"י אתר האינטרנט של האיגוד. נתונים אלו מראים על שימוש נרחב באמצעי המדיה הדיגיטלית, ומגמה זו דומה לשנים קודמות. יחד עם זאת ישנה נטייה של העדפת הציבור באמצעי הטלפוני, וזאת ייתכן בשל מהותן של הפניות, שרובן תלונות על מפגעים ומטרדים סביבתיים, והחשיבות בדיווח ובזמינות גבוהה יותר בקבלת מענה מיידי ובטיפול מהיר למיגור המטרד.
5. הפניות מופנות לאיגוד בשני אמצעים: באופן ישיר ועצמאי ע"י התושב או בתיווכם של גופים אחרים. השנה חל שינוי משמעותי בהיבט זה: עיקר הפניות הופנו בתיווך לעומת פניות ישירות

ויזומות של הפונה, ששיעורן עמד על 40%, ובהשוואה לשנה קודמת הוא קטן משמעותית פי שניים.

6. בפניות מהגופים המתווכים נמצא כי אחוז גבוה התקבל מהרשויות המקומיות, השאר התקבלו ממחוזות המשרד להגנת הסביבה, מוקד הסביבה ומוקדי חירום. לממצאים אלו יש משקל משמעותי שכן לשני אמצעי הפנייה (תיווך/ ישיר) האיגוד מהווה כתובת מוכרת ונגישה.



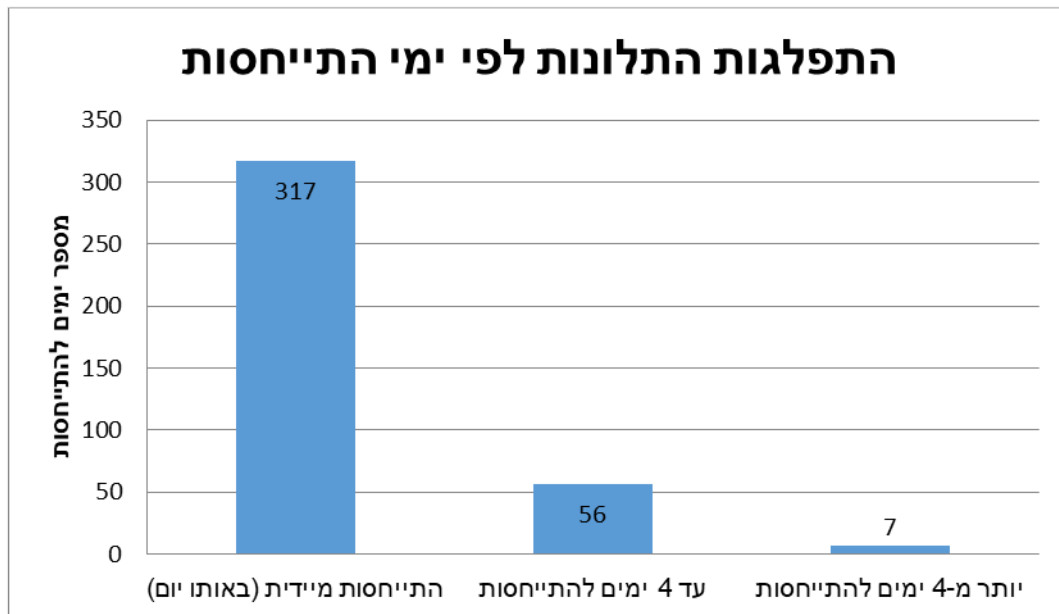
7. אופן הטיפול בפניות כלל ברובו המוחלט (90%) סיורים וביקורים בשטח וביצוע מדידות ובדיקות, 10% מהן לא דרשו בירור במקום התלונה, בשל היותן תלונות חוזרות על אותו מטרד/ מפגע ובחלקן ניתן היה לטפל ע"י נתוני הניטור והפיקוח של האיגוד.
8. הנושאים העיקריים בהם התקבלו הפניות: זיהום אוויר וריחות (כ-37% מסך כל הפניות), בעיקר תלונות על מטרדי ריחות ממפעלים, בתי מלאכה, בתי עסק, מסעדות ובתי אוכל, מוקדי שריפה, תנורי הסקה ואבק מאתרי בנייה. חלק ניכר אחר של הפניות היה בנושא רעש (כ-30% מסך כל הפניות). רוב התלונות בנושא מקורם היו מבתי עסק ומפעלים (48%), ממוסדות ציבוריים ומנתיבי תנועה (32%), שאר מקורות מטרדי הרעש היו מאתרי בנייה (12%) ומבתי מגורים (8%).
- 17% מהפניות היו בנושא קרינה, מתוכם 57% בנושא קרינה ברשת תדר החשמל ו-33% מסך הפניות בתחום בנושא קרינה סולארית. 10% מהתלונות בנושא חומ"ס; אסבסט 3%, פסולת ומחזור ונושא שפכים היוו יחד כ-1% מסך הפניות.
9. מסי הפניות בהתפלגות לנושאים דומה בהיקפו לשנים קודמות, כששני הנושאים המרכזיים והבולטים הם זיהום אוויר וריחות ומטרדי רעש.
10. לקראת סוף שנת 2018 לאחר קבלת הסמכה לפיקוח סביבתי החל האיגוד באכיפה סביבתית. עיקר פעילות האכיפה בשנה זו התבצע בתחום השלכת פסולת, וטופלו פניות כגון פסולת שפכים, פסולת בניין ואסבסט, סילוק צמיגים, פסולת ביתית ובתי עסק.



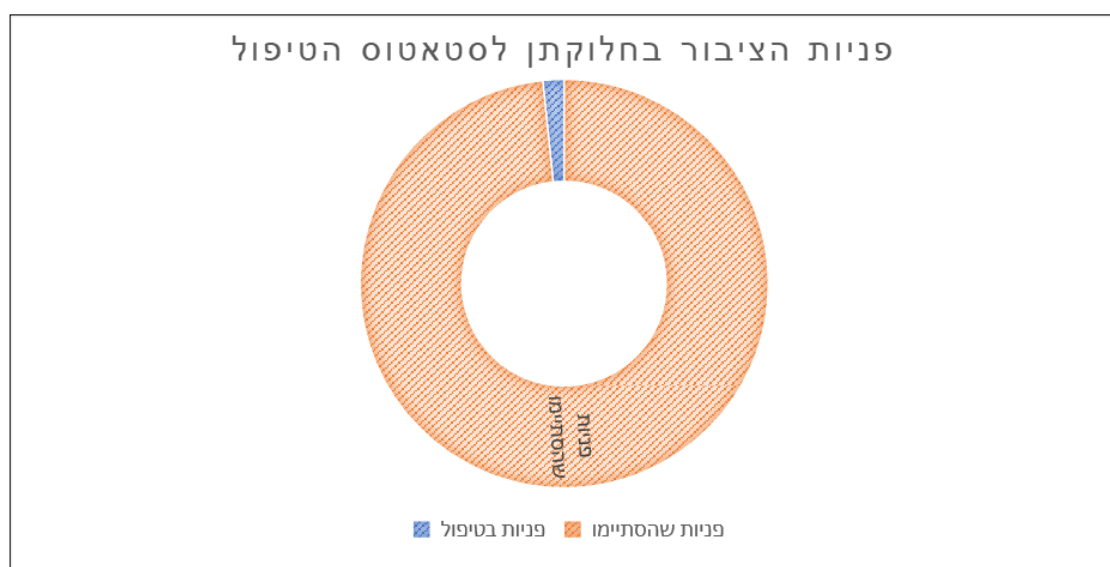
11. חלוקת הפניות עפ"י וזאת בשל פניות שהתקבלו לקראת סוף שנת 2018, ונדרש להן פרק זמן נרחב יותר לטיפולן.

12. ל- 98% מהתלונות ניתן מענה ראשוני תוך עמידה ביעד של עד 4 ימי עבודה, מתוכם הטיפול ב- 317 תלונות הסתיים מיידית ביום קבלת התלונה, ל- 56 תלונות טווח הטיפול בהן ערך עד ארבעה ימים.

ל- 2% ניתן מענה מעל 4 ימי עבודה וזאת בשל גורמים ונסיבות שאינן בשליטת האיגוד, כגון יצירת קשר עם המתלונן, אי זמינות, תנאים שאינם מאפשרים ביצוע מדידות, ומורכבות הטיפול.



### בקשות מידע



בשנת 2018 הוגשו 5 בקשות למידע, אשר טופלו במסגרת הוראות חוק חופש המידע. הבקשות כללו מידע אודות צד ג'. כל הבקשות, למעט בקשה אחת שלא שולמה בגינה אגרה, נענו בחיוב, ונשלח למבקשים המידע המבוקש לאחר קבלת עמדת צד ג'.

לוח מס' 1 :

נושא	מס'	הערות
מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2018	5	
מספר הבקשות שנענו וטופלו	4	
מספר בקשות שנענו ע"י צד ג'	5	
מספר בקשות שנענו בשלילה	0	
מספר בקשות למידע שהוגשו במהלך שנת 2018, שהפונה התבקש לשלם אגרת בקשה ולא שילם	1	
מספר בקשות שהמידע לא נמצא	0	
מספר בקשות שהגיעו בשנת 2017 ונענו בשנת 2018	0	
בקשה שהופסק בה הטיפול בגין אי קבלת אישור/ הסכמה מצד שלישי	0	ארבע בקשות נענו בכפוף למידע שהתיר צד ג'.
עתירה מנהלית שנדחתה	0	

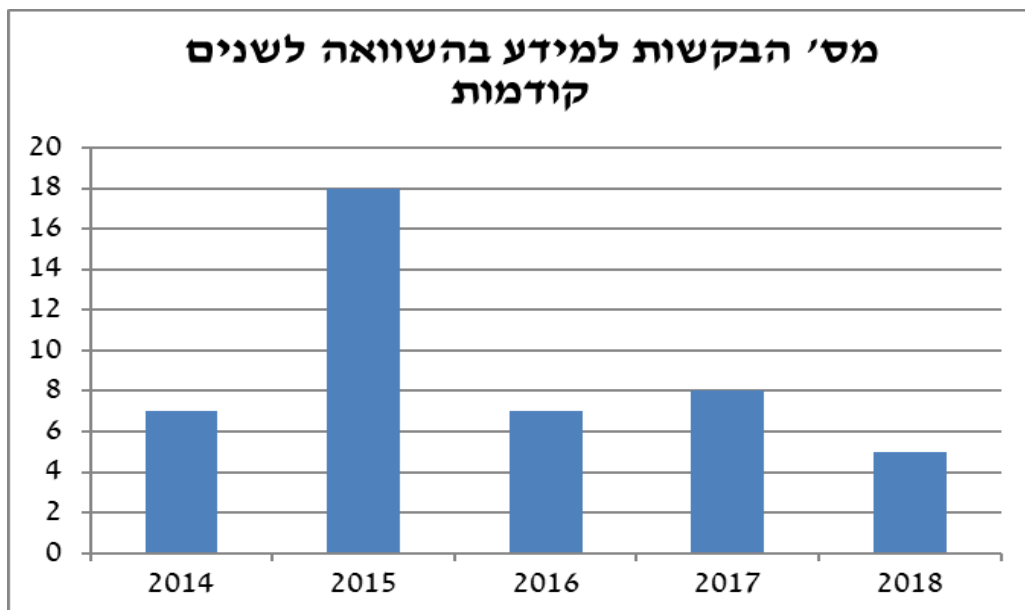
הבקשות היו בנושאי מידע באשר לתלונות על ריחות מהמתחם הפטרוכימי במפרץ חיפה, מידע אודות מפגעי רעש בתחומי הרשויות ומידע אודות דוחות תפעוליים של מפעל בז"ן.

לוח מס' 2 :

נושא הבקשה	מס' הבקשות שהתקבלו ונענו	מס' הבקשות שטופלו	הערות
מפגעי ריח	1	1	
דוחות תפעול	1	0	לא שולמה אגרה
מפגעים סביבתיים (רעש)	3	3	

השנה ביחס לאשתקד היקף מס' הבקשות ירד ב-37.5%, כלומר בשנת 2017 הוגשו 8 בקשות לקבלת מידע והשנה הוגשו לאיגוד 5. בשנת 2015 הוגש המספר הגבוה ביותר של בקשות למידע והוא עמד על 18 בקשות שהוגשו בנושאים שונים. שינויים אלו במהלך השנים כרוכים בעובדה כי הבקשות בשנת 2015 כללו מידע אודות נתונים משנים עברו שלא נמצא באתר האיגוד.

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



לוח מס' 3 :

באחוזים	במספר	זמן הטיפול
		עד 15 ימים
	5	בין 16 ל- 30 ימים
		בין 31 ל- 60 ימים
		בין 61 ל- 120 ימים
		מעל 120 ימים
100%	5	סה"כ

כל הבקשות (100%) טופלו בין 15 ל- 30 ימים. במסגרת בקשה אחת לא הועבר חומר למבקש בשל סירובו לשלם את האגרה הקבועה בתקנות חוק חופש המידע.