



**דוח הממונה על  
תלונות הציבור  
דין וחשבון  
לשנת 2022**

נערך ע"י: מבקר הפנים – עו"ד מנחם בלילוס



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

כ"ו ניסן, ה'תשפ"ג  
17 באפריל, 2023  
מבשרת ציון

לכבוד  
חברי המועצה הנכבדים  
מ"מ מבשרת ציון

לכבוד  
מר יורם שמעון  
ראש המועצה

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

נכבדי,

אני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022, הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"), לראש המועצה ולחברי מליאת הרשות. הדוח כולל ניתוחים סטטיסטיים המציגים את התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2022 והטיפול בהן. החוק קובע את החובה למנות ממונה על תלונות הציבור והוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם.

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על ליקוי כללי או עקרוני הדורש תיקון ברמת הארגון. התלונות משמשות אמצעי חשוב לבקרה על איכות השירות לציבור ובכך מאפשרות לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית. מטרת הדוח השנתי אינה רק להצביע על ליקויים, אלא להציב מראה שתשקף עבור הרשות את התמונה העולה מבירור התלונות, ובכך לאפשר לה לשנות ולשפר את דרך פעולתה. כולי תקווה כי הנתונים העולים מהתלונות יהוו גם ככלי עבודה שימושי לשיפור השירות לאזרח.

אני מברך אותך ראש המועצה מר יורם שמעון, על הדגש שאתה נותן לטיפול בפניות ותלונות התושבים, ועל המשקל הרב שאתה שם בניסיון לשפר את נראות העיר ואיכות חיי התושבים. רוח זו מועברת גם לעובדי המועצה, וניתן לחוש זאת במענה המהיר והאיכותי המתקבל במסגרת הבירורים והבדיקות הנעשות. אני מודה לעובדי המועצה, מנהלי האגפים והיחידות השונות, ראשי המחלקות ובראשם המנכ"ל מר תמיר פרץ, על שיתוף הפעולה ועל הנכונות לפעול לשיפור השירות, ובייחוד לרפרנטים בכל אחת מהיחידות האחראיים על הטיפול במשימות הנשלחות אליהם לטיפול, ואשר מבצעים זאת במסירות רבה.

בכבוד רב,

  
מנחם (מני) בלילוס, עו"ד  
מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

## תוכן העניינים

4	מבוא	1
8	המדיניות בנוגע לבירור תלונות	2
9	דרכי הגשת תלונות	3
10	טיפול בתלונות הציבור	4
10	הליך בירור התלונות	4.1
11	פירוט סטטיסטי	4.2
12	ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור	4.3
13	פילוח תלונות לשנת 2022	4.4
14	התפלגות תלונות מוצדקות לשנת 2022	4.5
15	התפלגות תלונות לא מוצדקות לשנת 2022	4.6
16	התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2022	4.7
17	תלונות שטופלו	4.8
18	זהות המתלוננים	4.9
19	תוצאות בירור התלונה	4.10
20	פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות	4.11
21	פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות	4.12
22	פירוט תוצאות בירור התלונות שהתקבלו על כל מחלקה	4.13
27	דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה:	5
27	מספר דוגמאות נבחרות לפניות הציבור שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2022	5.1



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**1 מבוא**

**1.1 כללי**

בתאריך 08.07.2008, נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008, המסדיר את נושא תפקיד הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית, על פי דין. במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור (להלן: "היחידה"), עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד. היחידה, בלשכת מבקר הפנים במועצה, מהווה צומת המקשר בין תושבי המועצה, בעלי עסקים והבאים בשעריה לבין ראש המועצה, ההנהלה ויחידות המועצה. היחידה מטפלת בתלונות, פניות, הצעות ותודות הקשורות לכל תחומי העשייה במועצה. התפיסה במועצה של הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי במיקומה הארגוני של היחידה, ולחשיבות שמר יורם שמעון, ראש המועצה, מייחס לטיפול בפניות התושבים ובעלי העסקים. ראש המועצה מר יורם שמעון מעורב בפעילות היחידה ונותן דגשים לטיפול בפניות ובנושאים העולים מהן. היחידה מאתרת ומזהה נושאים מערכתיים העולים מן הפניות, מציגה אותם בפני הנהלת המועצה ומקדמת את הטיפול בהם. נושאים אלו מהווים תשתית לעבודתה של יחידת השירות. היחידה משמשת ככתובת לאנשי קשר בין מחלקותיהם לבין היחידה לפניות הציבור. היחידה מטמיעה תרבות ארגונית של מיקוד בתושב ומחויבות לשיפור מתמיד במענה לפניות. מטרתנו להעלות את רמת השירות לפונים למועצה ולהבטיח איכות חיים ביישוב. כדי לאפשר שירות נגיש ונוח יותר העולה בקנה אחד עם סגנון החיים המודרני, פועלת היחידה בכל ערוצי הקשר לעיתים קרובות אף מעבר לשעות הפעילות המקובלות במועצה. יובהר כי כל תלונה היא פנייה אך לא כל פנייה היא תלונה, ועל כן תכלול ההגדרה "פניות" גם את תלונות הציבור וההגדרה "לתלונות" תתייחס לתלונות בלבד. היחידה לפניות הציבור מטפלת בתושבי חוץ (תושבים, בעלי עסקים, אורחים) ובתושבי פנים (מנהלים ופרנטיס ביחידות המועצה).

**1.2 הגשת תלונה**

(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע, במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיע תלונה בעניינו.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**1.3. דרך הגשת התלונה**

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

**1.4. תלונות שאין לבררן**

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
  - (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
  - (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
  - (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
  - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור יפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) לעיל דן בהם.
  - (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 לחוק או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) לעיל אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

**1.5. דרכי בירור תלונה**

- (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 לחוק - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר אם ראה בכך תועלת.
- (ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור לפעול כדלקמן:
- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
  - (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) לחוק להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1) לעיל.
  - (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) לעיל כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה ;
- (ז) בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ח) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

**1.6. איסור הפרעה**

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

**1.7. הפסקת הבירור**

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו ; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

**1.8. תוצאות הבירור**

- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן :
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.
  - (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.
  - (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3) לעיל.

**1.9. סייגים להודעה**

- הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו במקרים הבאים :
- (1) משהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
  - (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.
  - (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

**1.10. דחיית התלונה**

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**1.11. זכויות וסעדים**

(א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה :

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן.

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

**1.12. דין וחשבון**

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה ;

המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה ;

דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודות העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונות לממונה יוגשו רק במידה שבוצעה פנייה ראשונית לגורם הנילון ונתקבלה ממנו התייחסות בכתב בהתאם ו/או במקרים של מעשים בניגוד לכל דין, כל זאת בהתאם לנוהל הטיפול בתלונות ציבור של הממונה.

על פי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

2 המדיניות בנוגע לבירור תלונות

בהתאם למדיניות שנקבעה, הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה כתובת ראשונה לפנייה. במקרה כזה, על הפונה לפנות תחילה לגורמים הרלוונטיים לטיפול בפנייתו כלהלן:

✓ המוקד העירוני – באמצעות חיוג 106 ובאתר המועצה.

✓ מחלקת פניות ציבור – טלפונים: 054-8805455, 02-5348565 ובאתר המועצה.

✓ היחידות המקצועיות השונות.

מדיניות זו מפורסמת באתר המועצה. פניה תוגדר כ"תלונה" ותתברר על ידי הממונה רק לאחר שהמתלונן פנה לגורמים הרלוונטיים במועצה, ולדעתו לא קיבל מענה ו/או קיבל מענה שאינו מספק ו/או פנייתו טופלה באופן שאינו משביע רצון.

אחרת, הפונה יקבל יחד עם אישור קבלת פנייתו, הודעה כי פנייתו אינה עונה להגדרת תלונה, תוך ציון הגורמים האמורים לעיל אשר אליהם יש לפנות תחילה.

יוצא מן הכלל, פניות ותלונות על עובדים, המטופלות על ידי הממונה גם כאשר מדובר בפניה ראשונית, הואיל והסמכות לטיפול בפניות ובתלונות מסוג זה נתונה רק בידי הממונה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

3 דרכי הגשת תלונות

על פי החוק, על התלונה להיות מוגשת בכתב וחתומה בידי המתלונן, וכוללת מידע אודות שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

להלן הדרכים בהן ניתן להגיש תלונה:

דואר אלקטרוני	
טופס מקוון דרך אתר המועצה	
טלפון	
פקס	
קבלת קהל	
מכתב	

יצוין, כי במידה ומתקבלת פניה בטלפון או במועד קבלת קהל - הפונה מתבקש להעלות את פנייתו על הכתב.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

4 טיפול בתלונות הציבור

4.1 הליך בירור התלונות

הליך בירור התלונות על פי החוק, הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. לצורך כך הוא רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה, וכן, לדרוש מכל עובד להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

בנוסף, הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילוו, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד- גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

וכן - הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילוו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

במסגרת מבירור התלונות והטיפול בהן, בהתאם לאמור בחוק, ננקטות אחת או יותר מהפעולות הבאות:





מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

1. בתקופה שבין ינואר 2022 לדצמבר 2022, טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, שמונה עשרה (18), תלונות בנושאים שונים הקשורים בין היתר לתפקידה ואחריותה של המועצה.

2. שמונה עשרה (18), תלונות הוגשו על ידי תושבי הישוב (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור).

3. הגדרות:

**תלונה מוצדקת פירושה** - נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא מסוים לא בוצע/טופל כיאות על ידי המועצה.

**תלונה לא מוצדקת פירושה** - לא נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה על המועצה.

**לא תלונה פירושה** - כל בקשה או פניה בין אם לקבלת הבהרות או מידע, שאינה בגדר תלונה כלפי פעילות המועצה.

**טרם נקבע פירושו** - תלונה אשר טרם נסתיים הטיפול בה וטרם סווגה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

4.3 ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

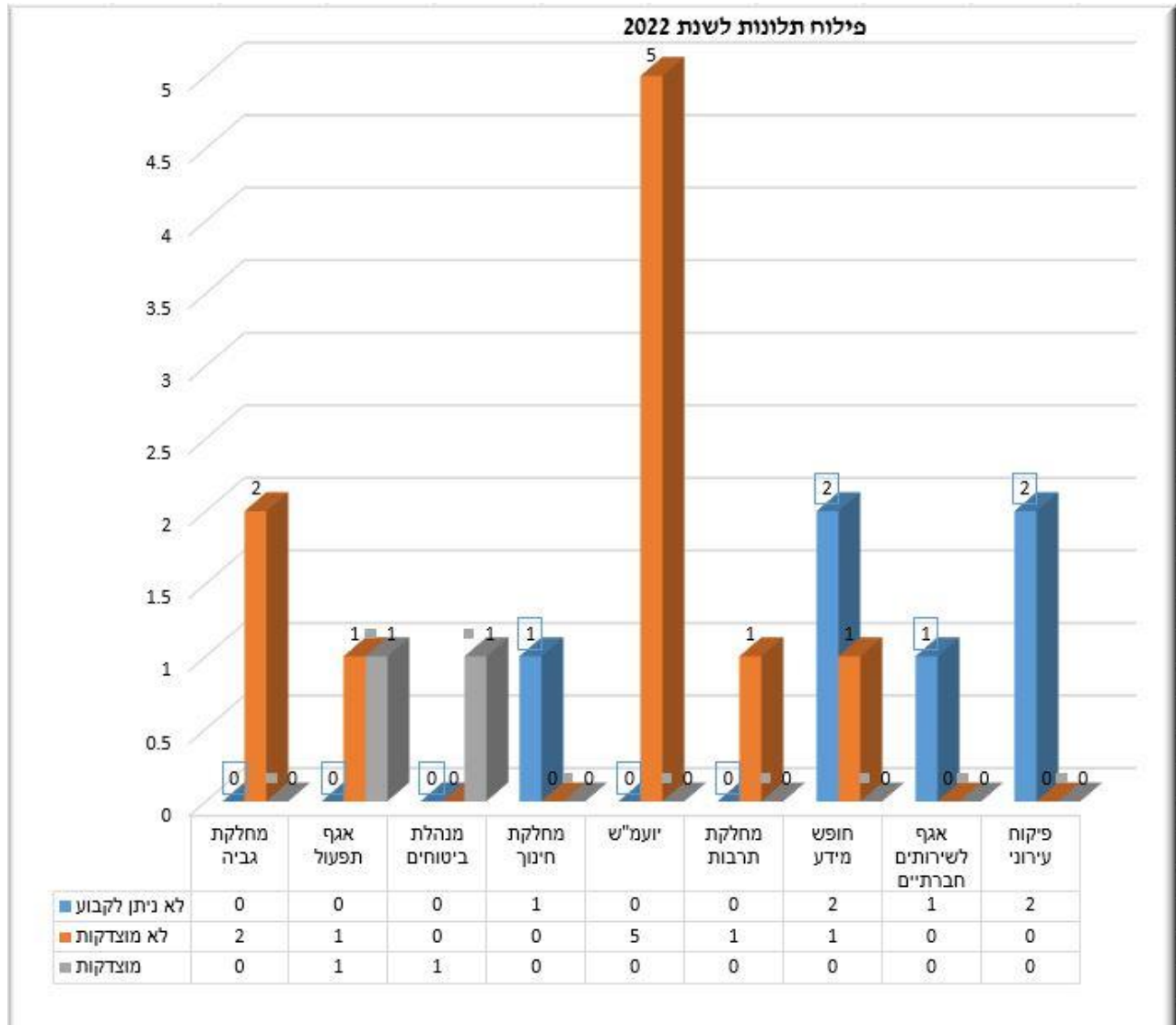
במהלך שנת 2022 התקבלו בלשכת המבקר שמונה עשרה פניות (18), כאשר כל שמונה עשרה (18), הפניות ענו להגדרת "תלונה".  
להלן תרשימים המציגים את מספר הפניות שהתקבלו בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור, ואלה אשר טופלו על ידו:

ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

יחס שיעור סה"כ תלונות	התפלגות תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
	לא ניתן לקבוע	לא מוצדקות	מוצדקות			
11%	0	2	0	2	מחלקת גביה	1
11%	0	1	1	2	אגף תפעול	2
6%	0	0	1	1	מנהלת ביטוחים	3
6%	1	0	0	1	מחלקת חינוך	4
28%	0	5	0	5	יועמ"ש	5
6%	0	1	0	1	מחלקת תרבות	6
16%	2	1	0	3	חופש מידע	7
6%	1	0	0	1	אגף לשירותים חברתיים	8
10%	2	0	0	2	פיקוח עירוני	9
100%	6	10	2	18	סה"כ	



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

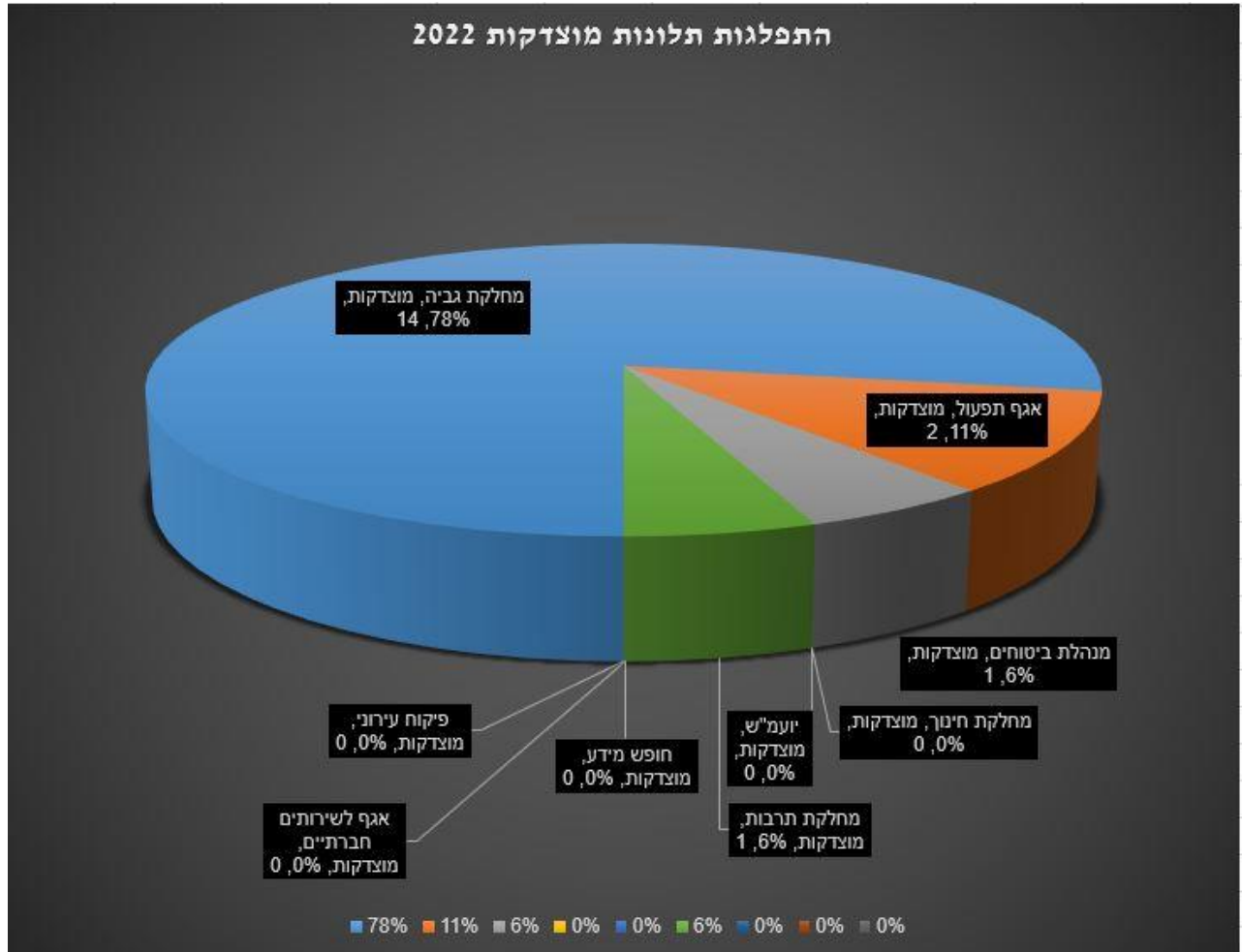


במסגרת קבלת הפניות, הפונים נדרשים לצרף אסמכתאות ומסמכים המבססים את פנייתם, תיעוד התנהלות מול הגורמים הרלוונטיים איתם יצרו קשר טרם פנייתם לממונה, וכן ציון מספר קריאת המוקד שנפתחה על שמם או מספר הדוח נשוא הפניה, במידה והדבר רלוונטי, וכן כל מסמך אחר העשוי לסייע בבחינת הפניה ובטיפול בה.

אחר בחינה ראשונה של הפניה, במידה ומתקבלת ההחלטה כי היא עונה להגדרת "תלונה" על פי החוק ו/או בהתאם לנוהל, הפונה מקבל הודעה כי פנייתו מופנית לגורמים הרלוונטיים לשם טיפול בפנייתו.



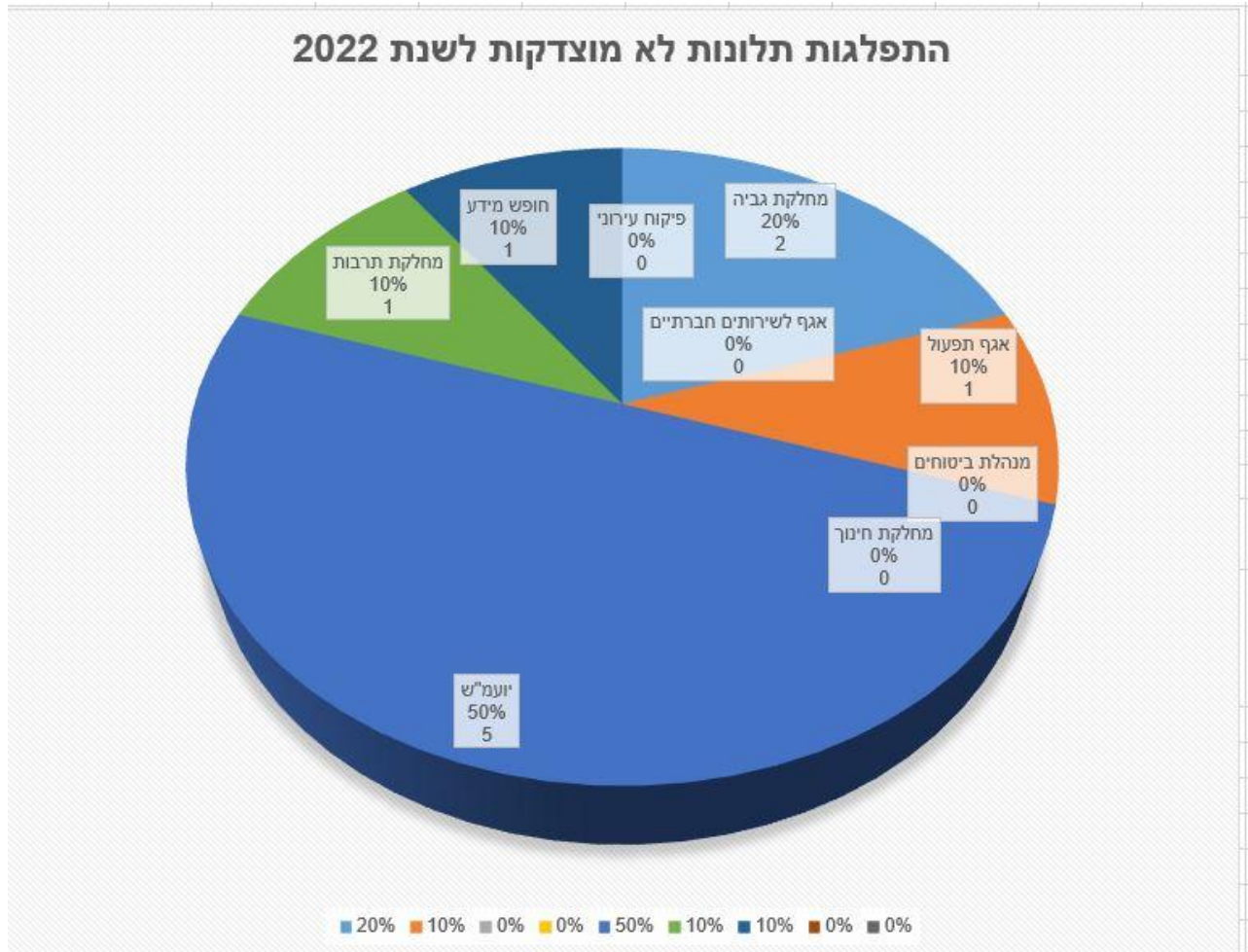
מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור





מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

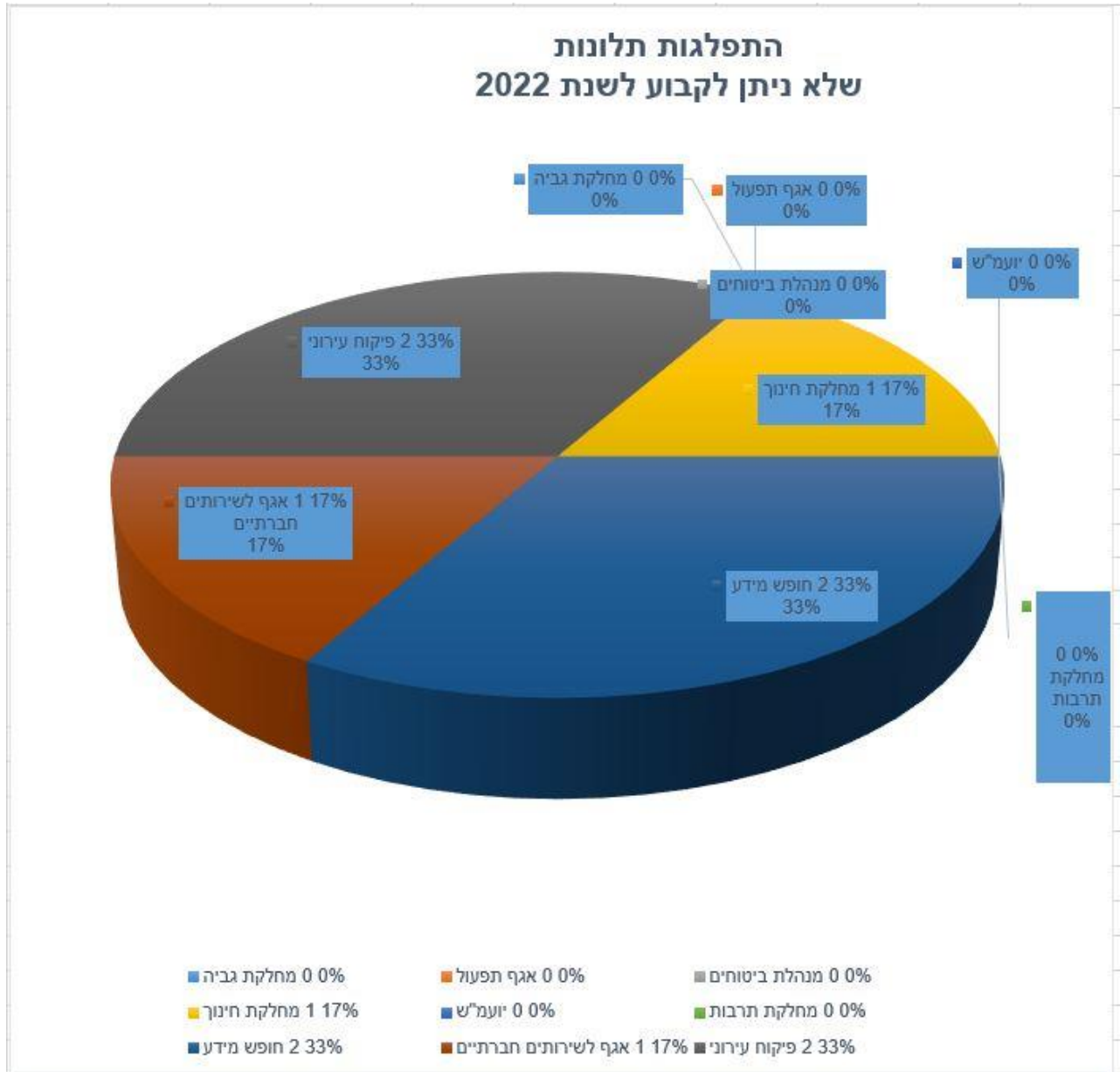
4.6 התפלגות תלונות לא מוצדקות לשנת 2022





מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

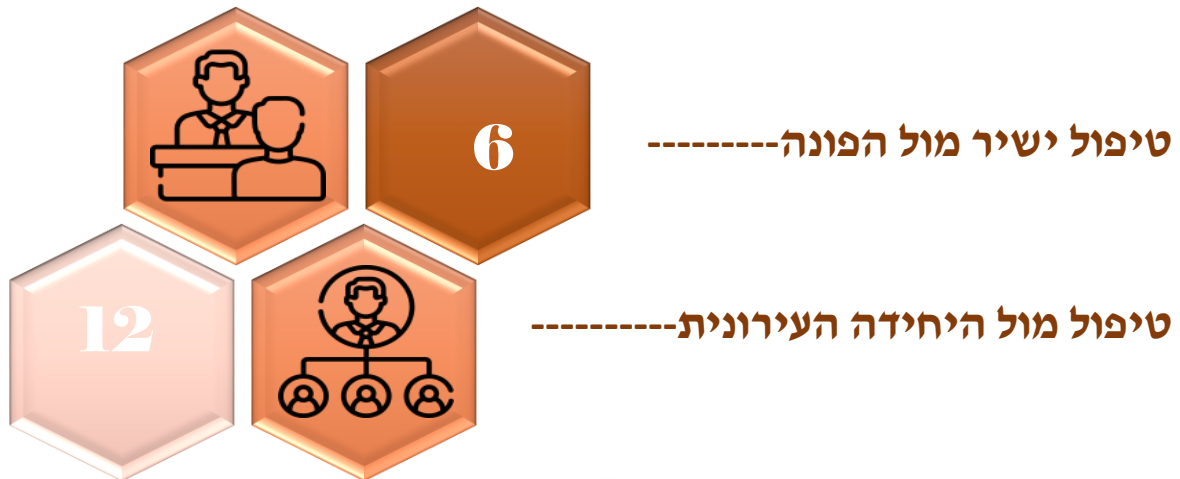
4.7 התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2022





מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

בשנת 2022 טופלו 18 תלונות, כאשר - 6 מתוכן הופנו ישירות לממונה ובשל כך הוגדרו כ"טיפול", וטופלו ישירות מול התושב, ו - 12 הופנו ליחידה העירונית הרלוונטית, לטיפול בתלונה, כאשר הממונה מכותב גם הוא לתלונה, ובשל כך הוגדרו כ"טיפול במעקב" וטופלו "מאחורי הקלעים", מול היחידה במועצה אשר נדרשה להוציא את המענה ישירות לתושב ו/או באמצעות הממונה. עם זאת, לעיתים, תלונה שהוגדרה תחילה כ"טיפול במעקב", סווגה בהמשך כ"טיפול", כאשר על פי שיקול הממונה נדרשה התערבות בטיפול התלונה. להלן תרשים המתאר את התלונות והפניות החריגות שטופלו על ידי הממונה, בפילוח לתלונות ב"טיפול" ותלונות ב"טיפול במעקב":





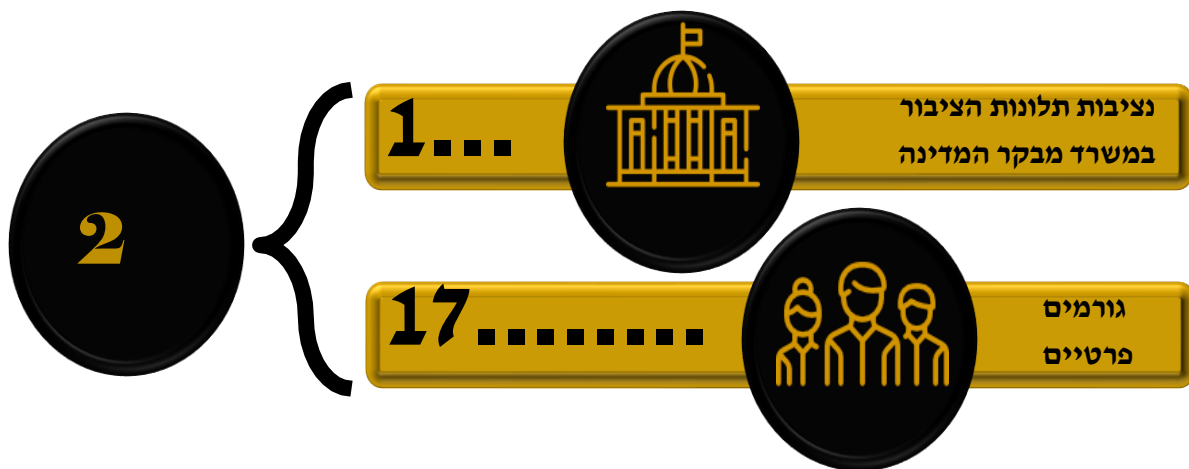
מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

הפונים והמתלוננים הינם גורמים פרטיים – תושבי המועצה, תושבי חוץ, בעלי עסקים וחברות, וכן עורכי דין באי כוחם. פנייתם עוברת בחינה ראשונית, ובמידה והיא עונה להגדרת תלונה, היא מטופלת ישירות מול המתלוננים (להלן: "טיפולי"), או מול היחידות המקצועיות (להלן: "טיפול במעקב"), עם זאת, חלק מהתלונות מתקבלות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן: "נציבות תלונות הציבור").

תלונה המתקבלת מנציבות תלונות הציבור בנוגע לפעילותה של המועצה המקומית מבשרת ציון, תופנה על ידם ישירות לממונה על תלונות הציבור.

תלונה מסוג כזה תוגדר כ"טיפול", ותתברר על ידי הממונה.

בשנת 2022 טופלה פניה 1, שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור במחוז ירושלים, המהווה 5.56% מכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה באותה שנה.

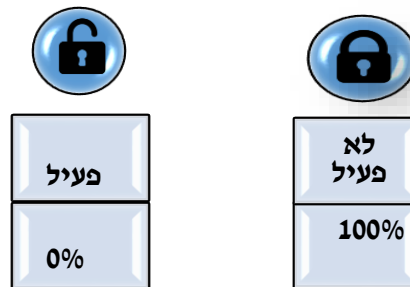




מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

4.10 תוצאות בירור התלונה

על פי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה ותוצאת הבירור שנערך יימסר בהודעה מנומקת. יצוין כי הטיפול בכל - 18 התלונות הסתיימו והמהווים 100% מהתלונות, ואשר הטיפול בגינן עומדות בפרקי הזמן לסיום התלונה כנדרש על פי הוראות החוק.



במידה ובירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע לגורם הרלוונטי על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, ובאחריותו של האחרון להודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שנקבע. תוצאות בירור התלונות והפניות החריגות שטופלו על ידי הממונה מסווגות על ידי הממונה כאחת מהאפשרויות הבאות:

- מוצדק
- לא מוצדק
- ללא קביעה

הסיווג נקבע ביחס למעשה עליו מלין המתלונן ובהתאם לקבוע בחוק. כלומר, האם המעשה עליו הוא מתלונן עונה לאחת הקטגוריות הבאות:

- נעשה בניגוד לחוק
- נעשה בלא סמכות חוקית
- נעשה בניגוד למנהל תקין
- יש בו משום נוקשות יתירה
- יש בו אי צדק בולט

יובהר, כי הסיווג אינו נקבע לפי תוצאות הטיפול (כגון: ביטול דוח, הורדת ריביות ופיגורים, ביצוע פעולה מסוימת).



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

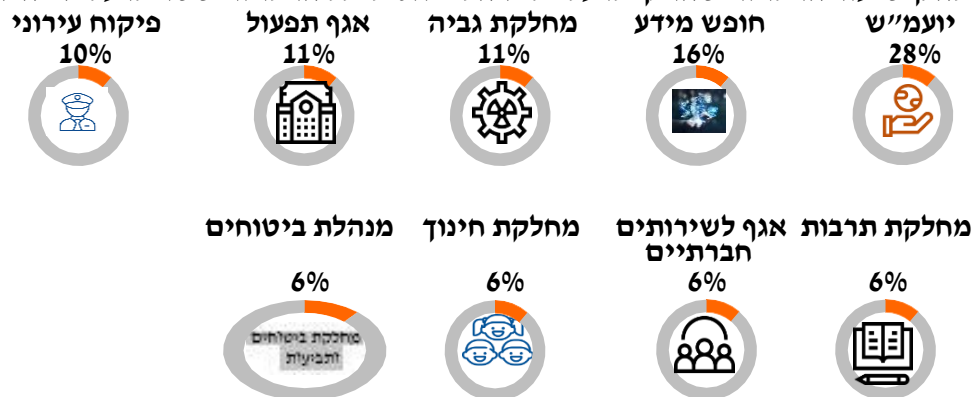
4.11 פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

להלן מספר התלונות שהתקבלו במיון על פי מחלקות, כולל תלונות שנמצאו לאחר בירור כלא מוצדקות:



18 15 10 5 4 3 2 1 0

להלן שיעור התלונות שהתקבלו על כל מנהל ביחס לכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה:

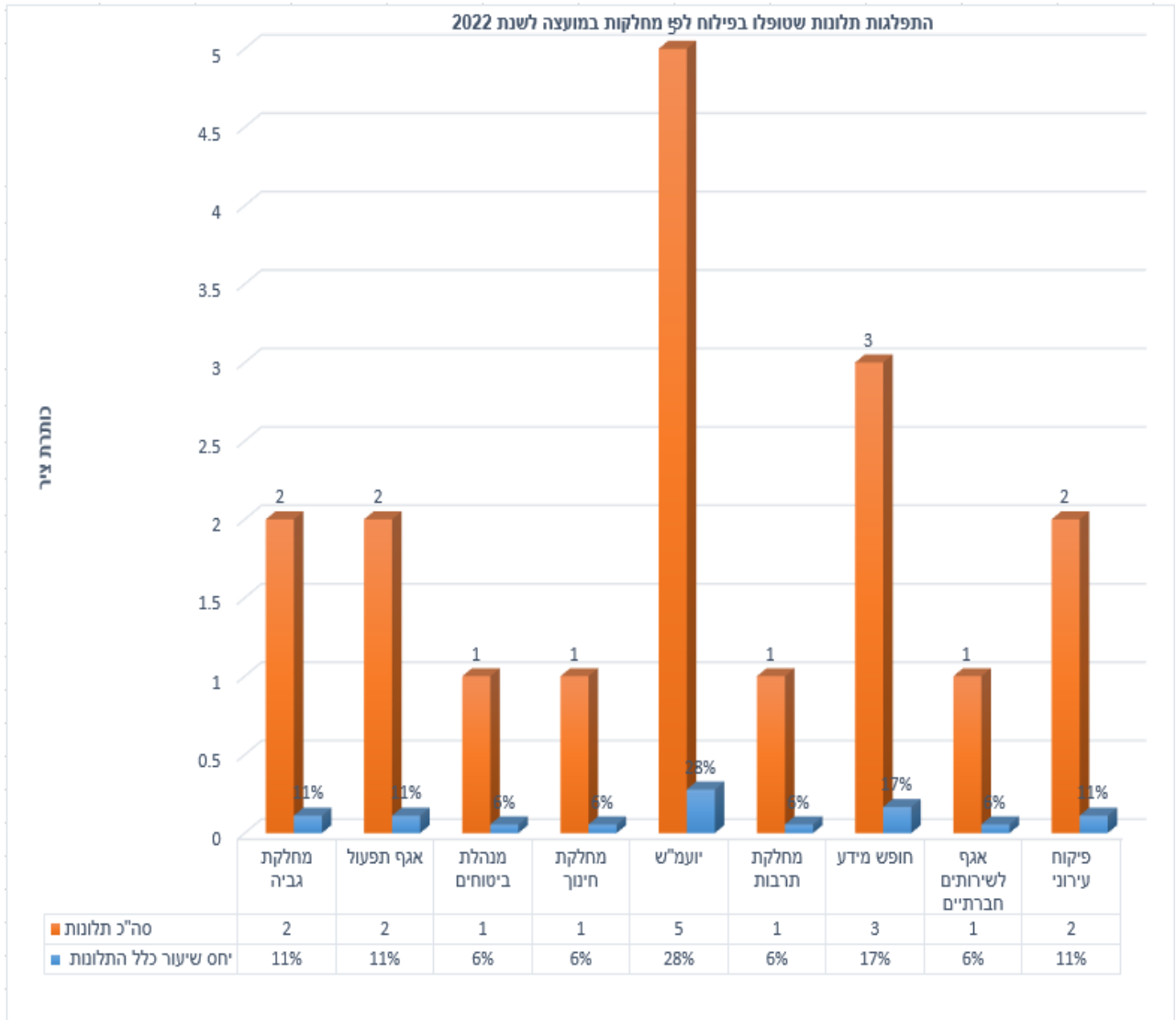




מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

4.12 פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

להלן מוצגות היחידות במועצה שלגביהן התקבלו 18 תלונות במהלך שנת 2022, והכוללות תלונות שנמצאו לאחר בירור - כלא מוצדקות:





מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

4.13 פירוט תוצאות בירור התלונות שהתקבלו על כל מחלקה

4.13.1 מחלקת גביה

להלן מחלקת הגביה בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
0	2	0	מחלקת הגביה
0	2	0	סכום כולל

במחלקת הגביה עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- בקשה להשגה על חיובי ארנונה, הבקשה הוגשה לפני למעלה מ-14 שנה.
- בקשה לביטול עיקול, בפועל לא בוצע עיקול.

4.13.2 אגף תפעול

להלן אגף התפעול בגינה התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
0	1	1	אגף תפעול
0	1	1	סכום כולל

באגף התפעול עסקו התלונות בנושאים הבאים:

- בקשה להתקנת מסעד יד.
- פינוי גזם.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**4.13.3. מנהלת ביטוחים**

להלן מנהלת הביטוחים בגינה התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
0	0	1	מנהלת ביטוחים
0	0	1	סכום כולל

באגף מנהלת ביטוחים התלונה עסקה בנושא:

- תביעת נזיקין.

**4.13.4. מחלקת חינוך**

להלן מחלקת חינוך בגינה התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
1	0	0	מחלקת חינוך
1	0	0	סכום כולל

במחלקת חינוך עסקה התלונה בנושא:

- תלונה של עובדת בנוגע ליחסי אנוש.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**4.13.5. יועמ"ש**

להלן המחלקה המשפטית בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
0	5	0	יועמ"ש
0	5	0	סכום כולל

במחלקה המשפטית עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- דרישה להעמדת עמדת טעינה פרטית במרחב הציבורי.
- פניה בעניין התלוי ועומד בתביעה בבית המשפט.
- פניה של תושבת בבקשה לאפשר גם לפרויקט שלה, שחלקו פרטי וחלקו ציבורי להשתתף במכרזי הרשות לטובת התקנת גגות סולאריים ועמדות טעינה חשמליים
- פניה של עובדת (לשעבר), בנושא חוזה ושכר עבודה במועצה.

**4.13.6. מחלקת תרבות**

להלן מחלקת התרבות בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
0	1	0	מחלקת תרבות
0	1	0	סכום כולל

במחלקת התרבות עסקה התלונה בנושא:

- פניה בדבר החזר כספי בעבור מופע שנערך באמפיתיאטרון.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**4.13.7. חופש המידע**

להלן חופש המידע בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
2	1	0	חופש מידע
2	1	0	סכום כולל

פניות בנושא חופש מידע עסקו בנושאים:

- פניות בנושא חופש המידע.

**4.13.8. אגף לשירותים חברתיים**

להלן אגף לשירותים חברתיים בגינה התקבלה תלונה שטופלה על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
1	0	0	אגף לשירותים חברתיים
1	0	0	סכום כולל

באגף לשירותים חברתיים עסקה התלונה בנושא:

- פניה בעניין טיפול בתיק רווחה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

**4.13.9. פיקוח עירוני**

להלן הפיקוח העירוני בגינו התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מס' התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
2	0	0	פיקוח עירוני
2	0	0	סכום כולל

בפניות בנושא פיקוח עירוני עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- פניה בנושא רעש קריזה.
- פניה בנושא קנס שהוטל על תושב.



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

5 דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה:

5.1 מספר דוגמאות נבחרות לפניות הציבור שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2022

להלן הדוגמאות שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2022:

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
1	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית ליועץ תנועה שבמועצה - פניה להקמת עמדת טעינה פרטית במרחב הציבורי:</p> <p><b>הנדון: עמדות טעינה פרטית ברחוב...</b></p> <p>כידוע לכם, השימוש בכלי רכב חשמליים צובר תאוצה רבה וניתן להניח שבשנים הקרובות מרבית כלי הרכב יהיו חשמליים. משרד האנרגיה הודיע כי עד 2030 תיפסק מכירת כלי רכב מונעי בנזין, ולאחרונה התקבלו מספר החלטות ממשלה בנושא והוראות חקיקה.</p> <p>אנו מניחים שגם המועצה נערכת להתקנת עמדות טעינה ציבוריות בתשלום, כפי שעשו רשויות מקומיות רבות ברחבי הארץ. לאחרונה רכשנו שני כלי רכב חשמליים ואנו עתידים לקבל אותם בחודשים הקרובים. לצערנו, אין ברשותנו חניה פרטית. לאחר שהתייעצנו עם גורמי מקצוע בתחום, להלן האפשרויות להתקנת עמדת טעינה פרטית שלנו, וטעינה בעת חניית רכב בצמוד לביתנו:</p> <p><b>חלופה א'</b> – באישורכם - התקנת עמדת טעינה על גבי עמוד צמוד לעץ מהדופן הקרובה לכביש, בתוך קופסה נעולה. התקנת העמדה תהיה על חשבוננו, כולל סידור העברת החשמל מהלוח הראשי שלנו אל העמדה, קידוח בגדר והעברת התשתית בצורה בטיחותית עם כל האישורים הנדרשים. כמובן שאין בכך להקנות לנו כל חזקה על הרחוב או על עמדת החניה.</p> <p><b>חלופה ב'</b> – אם לא תאשרו את חלופה א' – ניאלץ להתקין את עמדת הטעינה על גדר האבן שלנו מצידה הפנימי, ולהוציא את כבל הטעינה אל הרחוב בעת הטעינה. כמובן שזה ייעשה בדרך</p>	<p>הנדון: <b>עמדות טעינה לרכב חשמלי</b></p> <p>בהמשך לפנייתכם בסימוכין בנושא שבנדון אשר עניינם הקמת עמדת טעינה פרטית לרכב חשמלי במרחב הציבורי (להלן: "הקמת עמדת טעינה פרטית במרחב הציבורי"), הריני להשיבכם כדלקמן: מענים לפנייתכם שבסימוכין נשלחו בדוא"ל בתאריכים 2022.03.22 וכן ב - 2022.04.11 (ואשר לא נשלחו בטעות), אליהם צורפה תגובת יועמ"ש המועצה (להלן: "תגובת היועמ"ש"), בה נמסר בין היתר ובאופן ברור:</p> <p>1. "תושבים אינם רשאים להציב עמדות טעינה חשמליות פרטיות במרחב הציבורי, בהעדר זכות מוקנית במרחב הציבורי או ביחס אליו, ובהעדר הסדרה תכנונית המתירה שימוש זה; המועצה, מצדה, אינה רשאית להסכים להצבה של מתקנים פרטיים כאמור בנכסיה בלא הסדרה קניינית ותכנונית; עיין בפרק 10, סימן א' לפקודת העיריות [נוסח חדש]; ובפרקים ה'ו' לחוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965.</p> <p>2. כן ראה זאת בחוק העזר למבשרת ציון (שמירת הסדר והניקיון), התש"ס - 2000 (להלן: "חוק העזר") סעיף 40: שלפי תכליתו ומהותו נועד למנוע אי-סדר במרחב הציבורי או שימוש אסור בו או גרימת מפגע. הצבה לא מבוקרת של מתקנים כאמור, מעבר להיותה אסורה, כאמור, עלולה ליצור מפגע בטיחותי או אחר..."</p>	<p><b>לא מוצדק</b></p>



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

	<p>3. אדם שפעל בניגוד להוראות סעיף 40 לחוק העזר, ראש המועצה רשאי לפעול כפי שנקבע בסעיף 44 לחוק העזר כדלקמן: סילוק מכשול וביצוע עבודות 44. ראש המועצה רשאי, באמצעות אדם, לסלק דבר הנמצא ברחוב בניגוד להוראות סעיף 40, ולבצע עבודה שצוינה בסעיפים 42 ו-43; - סולק דבר כאמור או בוצעה עבודה כאמור, רשאית המועצה לגבות מאדם החייב בסילוק הדבר או בביצוע העבודה, את הוצאות הסילוק או הביצוע; תעודה מאת ראש המועצה על סכום ההוצאות תשמש ראיה לכאורה לדבר.</p> <p>4. בימים אלה המועצה פועלת להסדרה של הצבת עמדות טעינה לרכבים חשמליים במרחב הציבורי ברחבי היישוב, כדין לאור האמור לעיל אינני מוצא עוד לנכון להידרש לתיאום פגישה בסוגיה זו.</p>	<p>בטיחותית שלא תסכן עוברי אורח (קיימות אפשרויות טכניות מוגבלות).</p> <p><b>חשוב לציין:</b> גם כיום המדרכה אינה נגישה ואינה בטיחותית – ערוגות העצים מונעות מעבר הולכי רגל. בכל מקרה, שתי החלופות לא יפגעו במדרכה ובשימוש בה.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• הטעינה מתבצעת בעיקר בשעות הלילה, ובכל מקרה נטעין רק במקרה ולא חנה ברחוב רכב אחר.</li><li>• בעתיד הקרוב מרבית כלי הרכב יהיו חשמליים, ולא ניתן יהיה להסתמך על עמדות טעינה ציבוריות בלבד (מה גם שעלות הטעינה בעמדות ציבוריות גבוהה פי שלושה מהתעריף הביתי). נשמח לקבוע פגישה במשרדכם או בביתנו, כפי שתראו לנכון, כדי שנציג את הנושא בפירוט.</li></ul>	
--	---	---	--

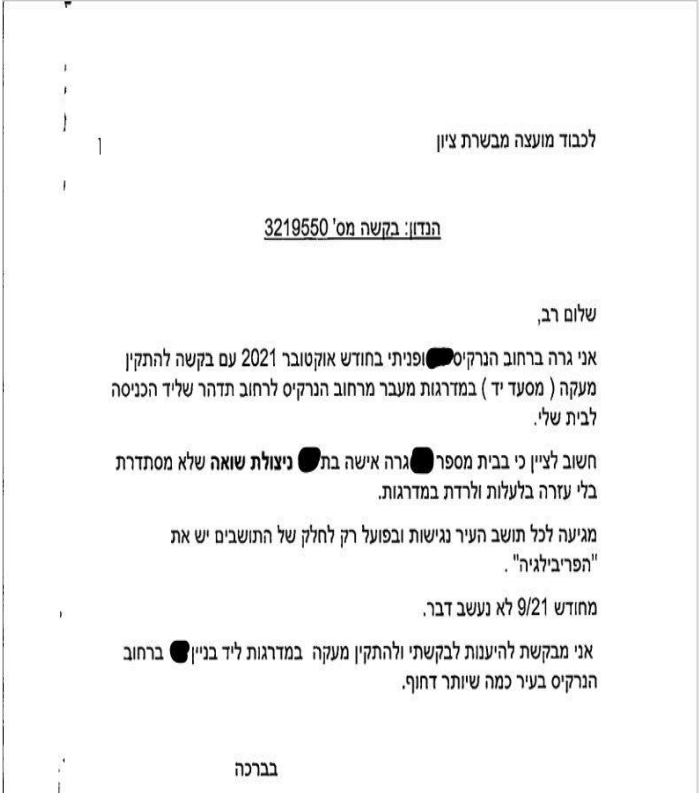


**מועצה מקומית מבשרת – ציון**  
**THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION**  
**לשכת מבקר המועצה**  
**וממונה על תלונות הציבור**

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס'
לא מוצדק	<p>הנדון: פנייתך בעניין בקשה לאפשר גם לפרויקט שלנו שחלקו פרטי וחלקו ציבורי להשתתף במכרזי הרשות לטובת התקנת גגות סולאריים ועמדות טעינה חשמליים סימוכין: דוא"ל מיום 2022.03.21 בהמשך למכתבך שבסימוכין ובמענה לפנייתך שבנדון להלן תגובת יועמ"ש המועצה:</p> <p>"..המועצה, כרשות שלטונית חייבת בחובת מכרז לכל רכישת ייעוץ או טובין, זאת מכח צו המועצות המקומיות, תשי"א-1950, וחקיקים נוספים. ככל שייערך מכרז לעמדות טעינה, יוכל כל אדם או גוף שעומד בתנאי הסף לגשת למכרז, לרבות התושבת שפנתה בנושא שבנדון..". כמו כן, בימים אלה המועצה פועלת להסדרה של הצבת עמדות טעינה ברחבי היישוב כדין.</p>	<p>הפניה בסקירה להלן רלוונטית ליועמ"ש המועצה. בפניה, בקשה לאפשר לפרויקט שחלקו פרטי וחלקו ציבורי להשתתף במכרזי הרשות לטובת התקנת גגות סולאריים ועמדות טעינה חשמליים: בהמשך לשיחתנו מצרפת 2 שאלות:</p> <p>1- יש כאן קול קורא של משרד האנרגיה - ואני מאמינה שכל תחנת אוטובוס/תחנת מוניות/חנייה צריכה לשלב גם עמדות טעינה מהירות - לקראת המעבר לתחבורה שיתופית/אוטונומית בשנת 2025.</p> <p>האם יש תכנית לפיזור עמדות במרחב הציבורי לטובת הרכבים האוטונומיים? - זה יפתור את בעיות החנייה העצומות בחלק מהשכונות?</p> <p><a href="https://www.gov.il/he/departments/publications/Call_for_bids/kolkore_rechevhashma">https://www.gov.il/he/departments/publications/Call_for_bids/kolkore_rechevhashma</a></p> <p>2- כתושבת פרויקט "מבשרת הירוקה" אנו פונים אליך בבקשה לאפשר גם לפרויקט שלנו שחלקו פרטי וחלקו ציבורי להשתתף במכרזי הרשות לטובת התקנת גגות סולאריים ועמדות טעינה חשמליים. אם זה יהיה שירות לציבור - התושבים ירוויחו מחיר מועדף וערך המועצה שמשרתת את צרכי הציבור יעלה לעין שעור ( פתרונות חנייה/ נסיעה (אוטובוסים פשוט לא מגיעים) וקידמה לכוון התחבורה העתידית שהיא עמדות טעינה מהירות ואפילו העדפת תחבורה שיתופית אוטונומית על פני הרכב הפרטי. נשמח להתייחסותך ואפשרות לשלב פרויקט מבשרת הירוקה להתקנת סולארי ועמדות טעינה לרכבים. רוב תודות, תושבת.</p>	2



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
3	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול.  	כמענה לפניית התושבת, מיד לאחר קבלת הצעות מחיר בעבור התקנת מסעד יד, ובהתאם לחוק, הותקן מסעד היד במעלה המדרגות שבסמוך לרחוב הנרקיס.	<b>מוצדק</b>



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION

לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס'
לא מוצדק	<p>שלום רב,</p> <p>הנדון : תלונת ____ מיום 2022.6.28 בקשר עם חיובי ארנונה לשנת 2008</p> <p>כיועציה המשפטיים של המועצה המקומית מבשרת ציון, הרינו להביא בפניך את התייחסות המועצה לתלונה שבנדון, כדלקמן:</p> <p>1. עניינה של תלונת ____, מושא התייחסותנו זו, באירוע אשר ארע בחודש פברואר 2008, קרי: למעלה מ-14 שנים לפני הגשת תלונתו!</p> <p>2. על פי האמור בתלונה, ____ הגיש בפני מנהל הארנונה במועצה, ביום 2008.2.28, השגה על גובה הארנונה בה חויב נכס שבעלותו לשנת 2008. לטענתו של ____, מנהל הארנונה לא השיב על ההשגה בתוך 60 הימים הקצובים לכך, ולפיכך הודיע למועצה, במכתב נוסף מיום 2008.7.3, כי בהתאם להוראת סעיף 4(ב) לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), תשל"ו-1976, דין ההשגה להיחשב כאילו התקבלה, ועל המועצה לתקן את חיובי הארנונה שלו לשנת 2008 כפי שביקש בהשגה. ____ מודה כי כבר ביום 10.07.2008 (התאריך לא צוין בתלונה אך עולה מנספחיה), הבהיר לו מנהל הארנונה, בכתב, כי ההשגה דווקא זכתה למענה, וזאת עוד ביום 17.03.2008 - ואף צירף את המענה האמור למכתבו - וממילא דחה את דרישתו להתייחס להשגה ככזו שהתקבלה. אף על פי כן גורס ____ כי משלא הועברה אליו, בהתאם לדרישתו במכתבו הנוסף מיום 14.07.2008, אסמכתא למשלוח המענה אליו, יש להתייחס להשגה ככזו שהתקבלה. ____ מאשר בתלונתו כי לאורך השנים המשיך לקבל דרישות לתשלום החוב, וטוען כי המשיך לשלוח מכתבים בנושא - אם כי מכתבים נוספים כאלה לא צורפו לתלונתו.</p> <p>3. המועצה סבורה כי אין בתלונת ____ כל ממש.</p> <p>4. כפי שהובהר ____, לכל המאוחר במכתב מנהל הארנונה מיום 10.07.2008, ההשגה נענתה לגופה בסמוך לאחר הגשתה ובתוך פרק הזמן של 60 הימים הקצוב בסעיף 4 לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), תשל"ו-1976.</p> <p>5. אומנם, כיום, ובחלוף למעלה מ-14 שנים, אין בידי המועצה לאתר כל אסמכתא למשלוח המענה, ואולם חזקת התקינות המנהלית החלה על פעולותיה, שלא נסתרה, מביאה למסקנה כי המענה - אשר אין ספק כי נערך היה מוכן לכל המאוחר 17 ימים לאחר הגשת ההשגה (המועד בו נשלח, לטענת ____, מיועמ"ש המועצה אל מנהל הארנונה) - אכן נשלח אל המשיג בסמוך לאחר מכן וממילא בתוך 60 הימים הקבועים לכך בחוק. וראה לעניין זה את דברי בית המשפט ב- עמ"נ (מנהליים י-ם) 14-08-43544 שותפות עמיתי מלון הרצל ירושלים נ' מנהל הארנונה של עיריית ירושלים (נבו) 07.06.2015 (ערעור על פסה"ד נדחה ע"י ביהמ"ש העליון):</p> <p>"המבקש להיבנות מאי מתן מענה במועד ולראות את השגתו כאילו התקבלה, עליו הנטל להוכיח כי המענה לא ניתן במועד. ומאחר שמכתב התשובה מעיד על עצמו שנכתב ב-</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת הגביה שבמועצה.</p> <p>התלונה הינה בעניין השגה על דרישת מחלקת הגביה בגין תשלום חוב קודם מתאריך 28.02.2008.</p> <p>הריני לפנות אליך כמבקר המועצה המקומית מבשרת ציון.</p> <p>במקביל להגשת התלונה דרך מספר הפקס 02-5348534, מצ"ב טופס התלונה על התנהלות ופעולות מנהל הארנונה של המועצה.</p> <p>למען הסר ספק אציין, כפי שגם צוין בטופס התלונה, כי שליחת תלונה זו נעשית לאחר פניות רבות במהלך למעלה מעשור למחלקה הנדרשת ולבעלי התפקידים בה ולייעוץ המשפטי, אולם כל אלו עלו בתוהו. בכדי לא להעמיס עליך, לא צירפתי את כל פניותי בכתב למועצה משך השנים, שלא זכו לכל תשובה שהיא.</p> <p>בהעדר פתרון הולם, לא יהיה לי מנוס מפניה לבית המשפט, אולם נראה לי בלתי סביר שיהיה צורך לגרור הצדדים לבית משפט בעניין זה שכל מי שעניו בראשו יראה מיד כי עמדת המועצה שגויה.</p>	4



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

	<p>21.03.2013, חזקת התקינות המנהלית - שלא נסתרה - מביאה למסקנה כי גם נשלח באותו יום או בסמוך לו, והגיע ליעדו טרם חלפו ששים הימים."</p> <p>6. זאת ועוד, אחרת: אין ספק כי ___ ידע היטב, לכל המאוחר ביום 10.07.2008, כי מנהל הארנונה אינו מקבל את דרישתו לראות את ההשגה ככזו שהתקבלה ולתקן את חיובי ארנונה לשנת 2008 בהתאם – וככל שהיה ברצונו לחלוק על עמדה והחלטה זו, היה עליו להגיש עתירה לבית המשפט לעניינים מנהליים, לכל המאוחר בתוך 45 הימים הקבועים בתקנה 3 לתקנות בתי משפט לעניינים מנהליים (סדרי דין), תשס"א - 2000. די בעובדה כי ___ לא פנה לבית המשפט במועד האמור, ואף לא פעל בכל הליך אחר על פי דין משך 14 שנים תמימות, כדי לחייב את דחיית תלונתו המושהית.</p> <p>7. ודוק: ___ אומנם טוען כי לאורך השנים המשיך "לשלוח מכתבים למועצה בכדי שתסדיר ענין זה...", ואולם לא זו בלבד ___ לא צירף כל מכתב נוסף כאמור לתלונתו, אלא שהלכה פסוקה היא כי בפניות חוזרות כאלה, אף אם נעשו, אין כדי לרפא את השיהוי בנקיטת הליך על פי דין, ואין בהן כדי לעצור את מרוץ הזמנים לפתיחה בהליך על פי דין. וראה בעת"מ (ת"א) 05/2854 ש.ל.מ.ר. השקעות בע"מ נ' המועצה המקומית בית דגן [פורסם בנבו, 5.10.2008]: "פניות חוזרות ונשנות אל הרשות המנהלית שעניינן ניסיון לברר את פשרה של החלטה מסוימת) או ניסיון לשנות אותה או לבטלה) אינן יכולות להוות תחליף לאותה "אזהרה" פורמאלית המגולמת בעתירה מנהלית או בהשגה אחרת על פי הדין על החלטה.</p> <p>8. לא למותר לציין כי, כפי שעולה בבירור מהמענה שנערך בזמן אמת ע"י מנהל הארנונה ויועמ"ש המועצה, גם בהשגת ___ לגופה אין כל ממש, וממילא לא נגרם ___ כל נזק או עיוות דין.</p> <p>9. סיכומו של דבר: חזקת התקינות המנהלית, המביאה ל מסקנה כי המענה, אשר אין חולק כי הוכן זמן קצר לאחר קבלת ההשגה, אף נשלח אל המשיג בסמוך לאחר מכן ובתוך המועד הקבוע בחוק; כמו גם השיהוי הכבד בו נקט ___ והעובדה כי התלונה הוגשה בחלוף כל פרק זמן סביר המאפשר את בירורה לגופה – מבהירים כי אין בתלונת ___ כל ממש, ודינה להידחות.</p> <p>10. נשמח לעמוד לרשותך לכל הבהרה נוספת ככל שתידרש.</p>		
--	--	--	--



**מועצה מקומית מבשרת – ציון**  
**THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION**  
**לשכת מבקר המועצה**  
**וממונה על תלונות הציבור**

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס'
לא מוצדק	<p>בהתייחס לפניית התושב בעניין שבנדון להלן תגובת מחלקת הגביה כדלקמן:</p> <p>המועצה כפופה להוראות הדין לעניין מתן הנחות ו/או פטורים מתשלום ארנונה, ואינה רשאית להעניק הנחה ו/או פטור שלא בהתאם להוראת חוק מפורשת הקובעת הנחה ו/או פטור כאמור.</p> <p>בהתאם לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג- 1993 (להלן: "תקנות ההנחה") רשאית המועצה להעניק הנחות בהתאם לעילות, לתנאים ולשיעורים הקבועים בתקנות ההנחה, ובתנאי שהוגשה בידי המבקש בקשה לקבלת ההנחה, לרבות אסמכתאות על זכאותו למתן ההנחה.</p> <p>התושב לא עומד בתנאים לקבלת פטור מארנונה כאמור בתקנות. בקשתו לפטור מארנונה מעצם מהות השימוש בנכס ו/או בטענה של הסכם שבע"פ בין המועצה לבינו, אינה רלוונטית ואין בה בכדי להעניק לו את הפטור המבוקש.</p> <p>הנכס נבנה ויועד למגורים וככזה מחויב הוא במערכת הגביה. בחירתו של התושב ל"הפוך" את הנכס למחסן, הינה בהתאם לרצונו החופשי ובהתאם להחלטתו הבלעדית. אכן, חשבונות החייב מעוקלים, התשלומים המזוכים במערכת הגביה, הגם שהם מינוריים / מזעריים, אלה התשלומים היחידים שמו עברים בדרך של עיקול.</p> <p>מוכחש בזאת האמור במכתבו של התושב כאילו מדובר בחיובים פיקטיביים, הנכסים מחויבים מיום הקמתם בהתאם לגודלם, ולייעודם. המועצה לא "יצרה" באופן פסול חוב ארנונה, חיובי הארנונה לא בוצעו רטרואקטיביים ובאופן שרירותי ו/או פתאומי אלא חויבו בהתאם למועדי החיוב של כל תקופה ותקופה במשך כל שנה ושנה בהתאמה.</p> <p>התושב מסרב מזה עשרות שנים לשלם את הארנונה החלה על הנכסים שברשותו. המועצה מצידה ניסתה לא פעם להגיע להסדר עימו. לצורך כך התקיימו כמה פגישות גם עם בכירי המועצה, לדאבוני, ללא כל הסכמה בין הצדדים.</p> <p>ולגופו של ענין:</p> <p>בדיקת הנכס בספרי המועצה העלתה כי על הנכס רובצים חובות ארנונה בסך של _____ ₪ נכון ליום כתיבת מכתבי זה. החובות שנצברו מתייחסים לשנים שבין 1999 ועד היום. בהתאם לנתוני המערכת מדובר ב - 2 נכסים הנמצאים ב _____, בגודל של _____ מ"ר והשני בגודל של _____ מ"ר.</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת הגביה שבמועצה.</p> <p>שלום רב,</p> <p>אני תושב מבשרת ציון ואני מבקש להיפגש באופן דחוף ביותר עם הממונה על המחוז.</p> <p>אני נכה צה"ל, והמועצה המקומית מעקלת את התגמולים הרפואיים שלי כבר כמה שנים, ועכשיו גם את מכונית הרפואית.</p> <p>אני רוצה לפרוס לפני הממונה על המחוז את השתלשלות העניינים ולבקש את עזרתו, כיוון שהמועצה המקומית עושקת וגוזלת אותי, וזה מגיע לפיקוח נפש.</p>	5



מועצה מקומית מבשרת – ציון  
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION  
לשכת מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור

	<p>נכס מספר: _____ בגודל של _____ מ"ר: הנכס חויב במערכת הגביה החל משנת 1996 ועד היום. גודל הנכס _____ מ"ר. בשל היותו של המחזיק נכה צה"ל ניתנה הנחה בהתאם לתקנות ההסדרים בשיעור של 3/2 עד 70 מ"ר. עדכון ההנחה במערכת בוצע החל משנת 1997. סכום החוב נכון להיום הוצאת מכתבי זה עומס ע"ס _____ ₪</p> <p>נכס מספר _____ בגודל של _____ מ"ר: תחילת חיוב ארנונה במערכת הגביה החל משנת 2001. בין השנים 2001 ועד 2009 חויב הנכס בארנונה, ללא מתן הנחה. בשנת 2010 ועד 2016 קיבל הנכס הנחת - פטור מוסדות. החל משנת 2017 ועד היום מחויב הנכס באופן מלא בארנונה ללא הענקת הפטור. בשל סירובו של התושב לשלם את הארנונה הרובצת על הנכס, נוקטת המועצה המקומית מבשרת ציון בהליכי אכיפה מנהליים כנגדו. יחד עם זאת, המועצה לא הטילה עיקול על רכבי התושב, יתרה מזו, בשל היות הרכבים רכבי נכה הם אינם ניתנים לעיקול בפעולות אכיפה מנהליים. סכום החוב, נכון ליום הוצאת מכתבי זה עומד ע"ס בנכס _____ ₪ לרשותך בכל עת.</p>		
--	---	--	--