



**דוח הממונה על
תלונות הציבור
דין וחשבון
לשנת 2023**

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"ח אדר ב', ה'תשפ"ד
07 אפריל, 2024
מבשרת ציון

לכבוד
חברי המועצה הנכבדים
מ"מ מבשרת ציון

לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

נכבדי,

אני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023, 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 2023 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
25	דוגמאות לתלונות שהתבררו על ידי הממונה:	5

מועצה מקומית מבשרת ציון

לשכת מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

| טלפון: 02-5348565 | פקס: 02-5349711 | נייד: 054-8805455

”על הר גבה עלי לך מבשרת ציון הרימי בלח קולך מבשרת ירושלים...” (ישעיהו מ' ט')



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 ל"פניות" גם את תלונות הציבור וההגדרה ל"תלונות" תתייחס לתלונות בלבד. היחידה לפניות הציבור מטפלת בתושבי חוץ (תושבים, בעלי עסקים, אורחים) ובתושבי פנים (מנהלים ורפרנטים 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 הנילו, 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 כדן;
 - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו 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 ויצייך 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, לנילוון 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, לנילוון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.
 - (2) היה הנילוון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.
 - (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילוון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילוון 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, לנילוון 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 הנילון, 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 הנילון 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 2023 לדצמבר 2023, טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, ארבעה עשר (14), תלונות בנושאים שונים הקשורים בין היתר לתפקידה ואחריותה של המועצה.

2. ארבעה עשר (14), 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 ניתן לקבוע 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

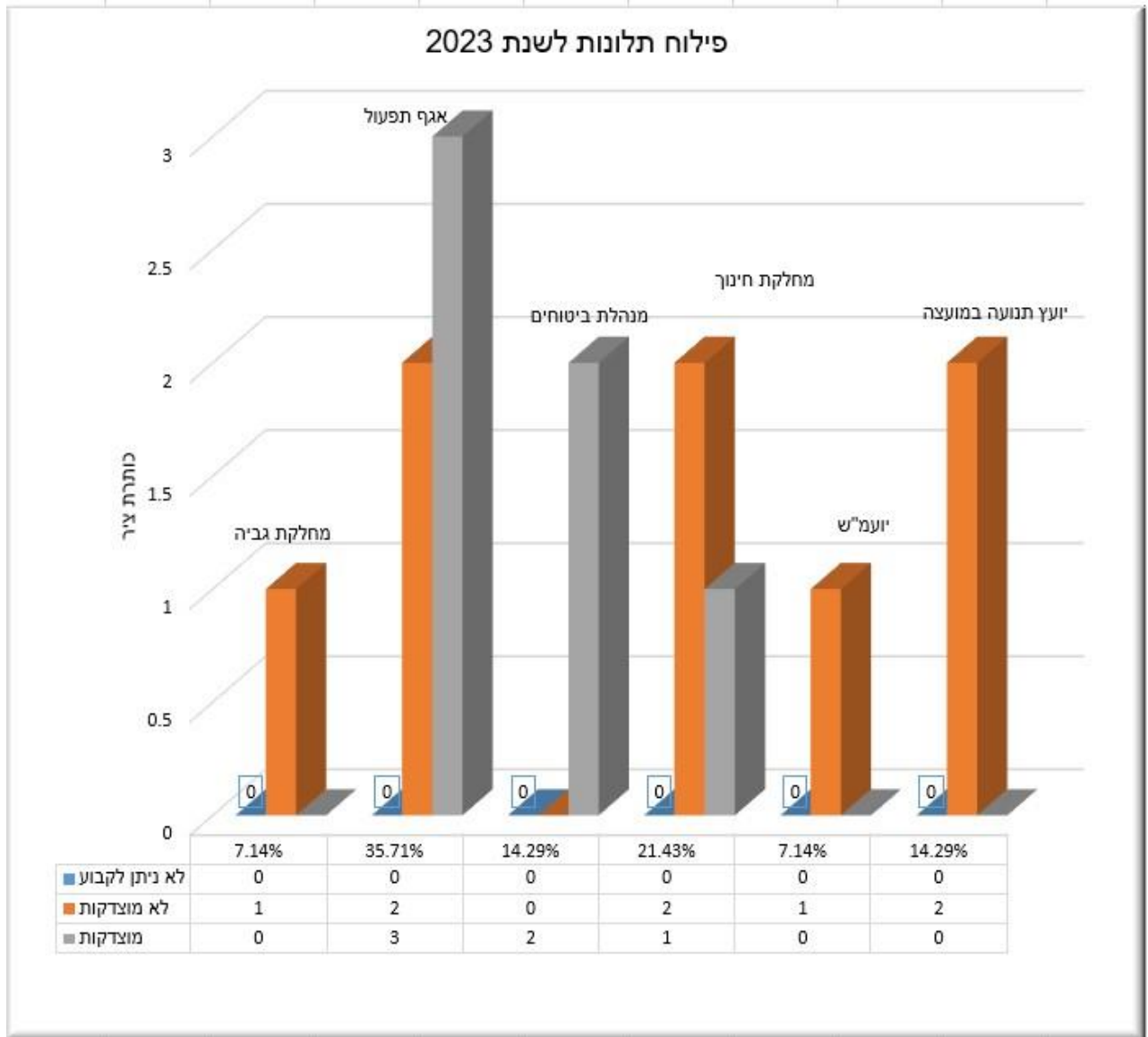
במהלך שנת 2023 התקבלו בלשכת המבקר ארבעה עשר פניות (14), כאשר כל הארבעה עשר (14), הפניות ענו להגדרת "תלונה".
להלן תרשימים המציגים את מספר הפניות שהתקבלו בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור, ואלה אשר טופלו על ידו:

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			
7%	0	1	0	1	מחלקת גביה	1
36%	0	2	3	5	אגף תפעול	2
14%	0	0	2	2	מנהלת ביטוחים	3
22%	0	2	1	3	מחלקת חינוך	4
7%	0	1	0	1	יועמ"ש	5
14%	0	2	0	2	יועץ תנועה במועצה	6
100%	0	8	6	14	סה"כ	



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

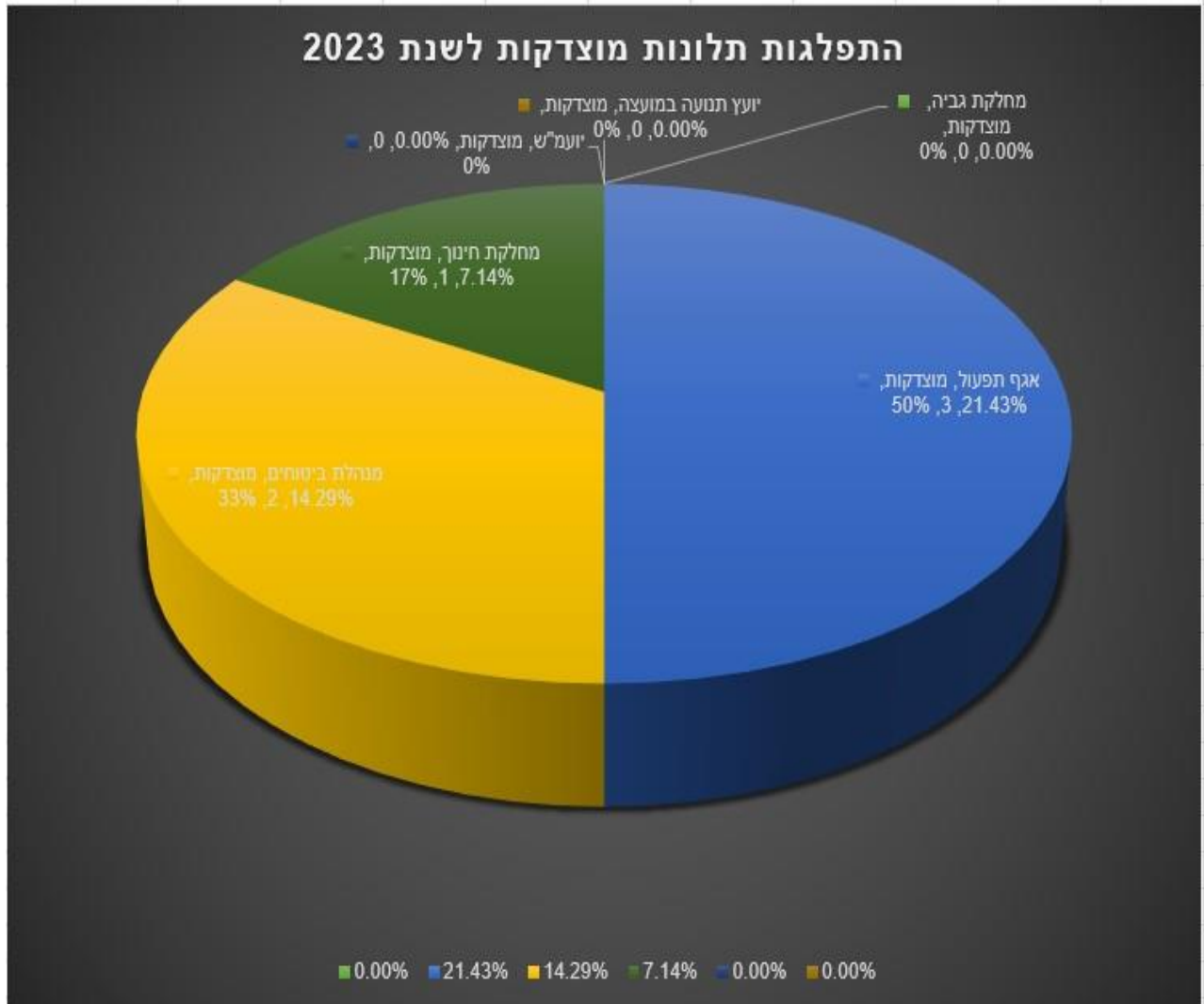


במסגרת קבלת הפניות, הפונים נדרשים לצרף אסמכתאות ומסמכים המבססים את פנייתם, תיעוד התנהלות מול הגורמים הרלוונטיים איתם יצרו קשר טרם פנייתם לממונה, וכן ציון מספר קריאת המוקד שנפתחה על שםם או מספר הדוח נשוא הפניה, במידה והדבר רלוונטי, וכן כל מסמך אחר העשוי לסייע בבחינת הפניה ובטיפול בה.

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.

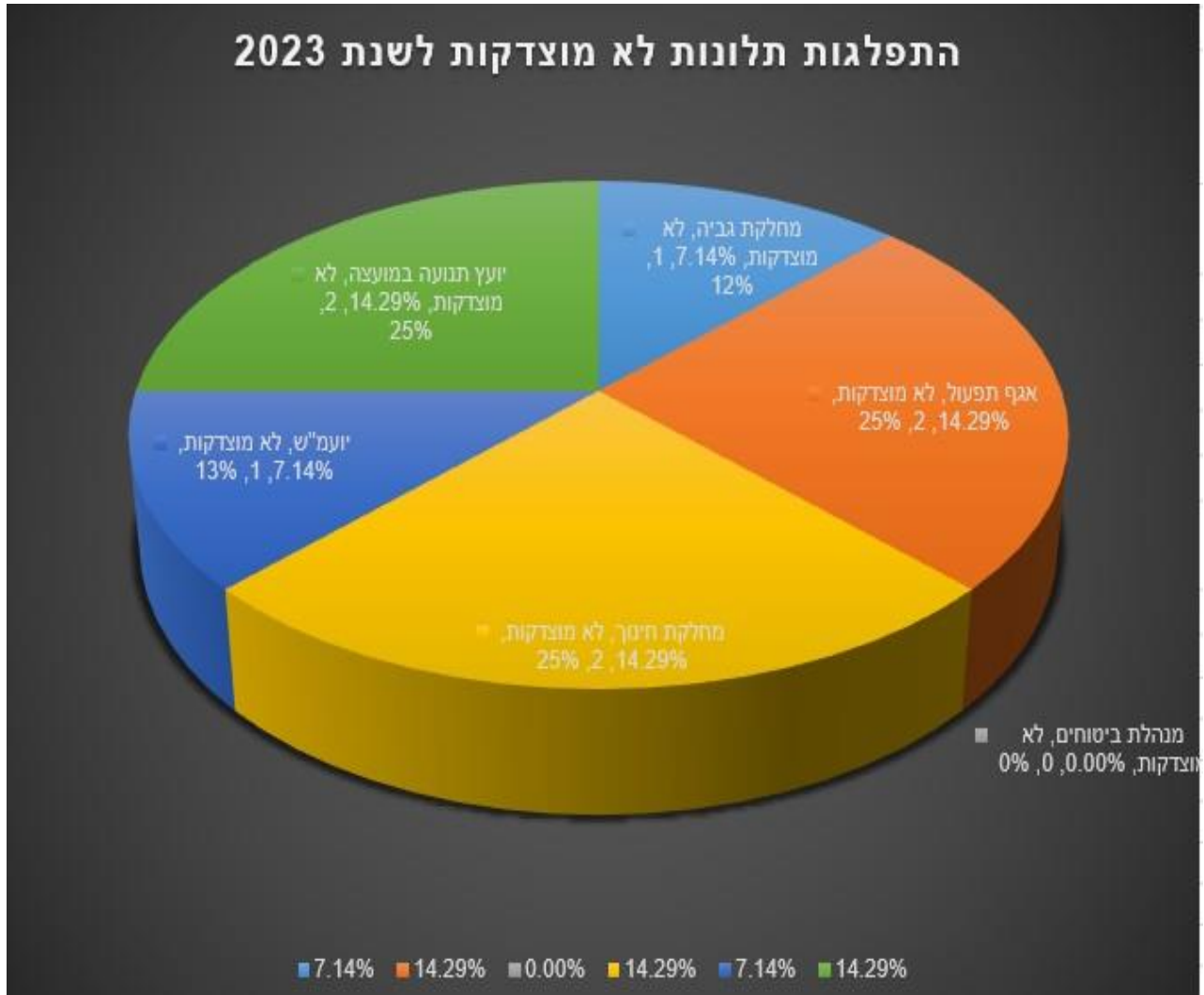


מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור





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

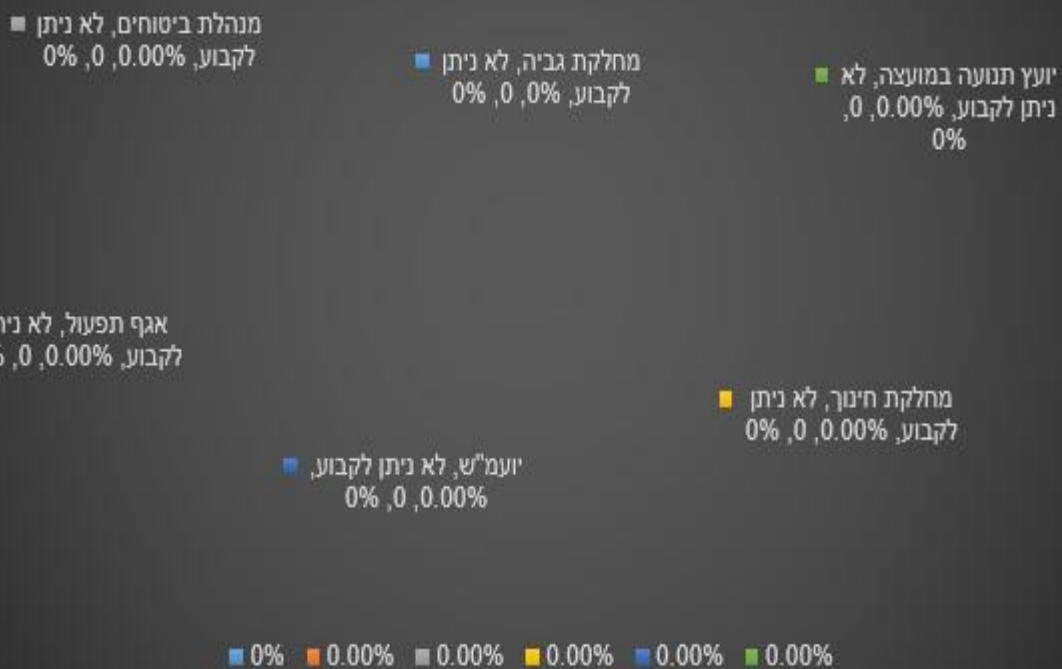




מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

4.7 התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2023

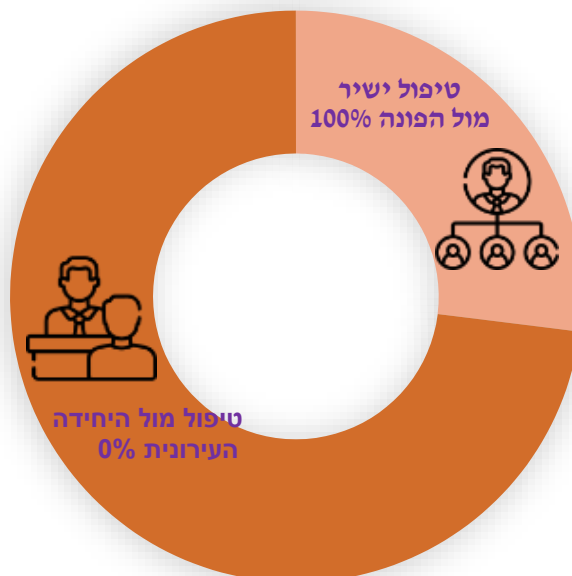
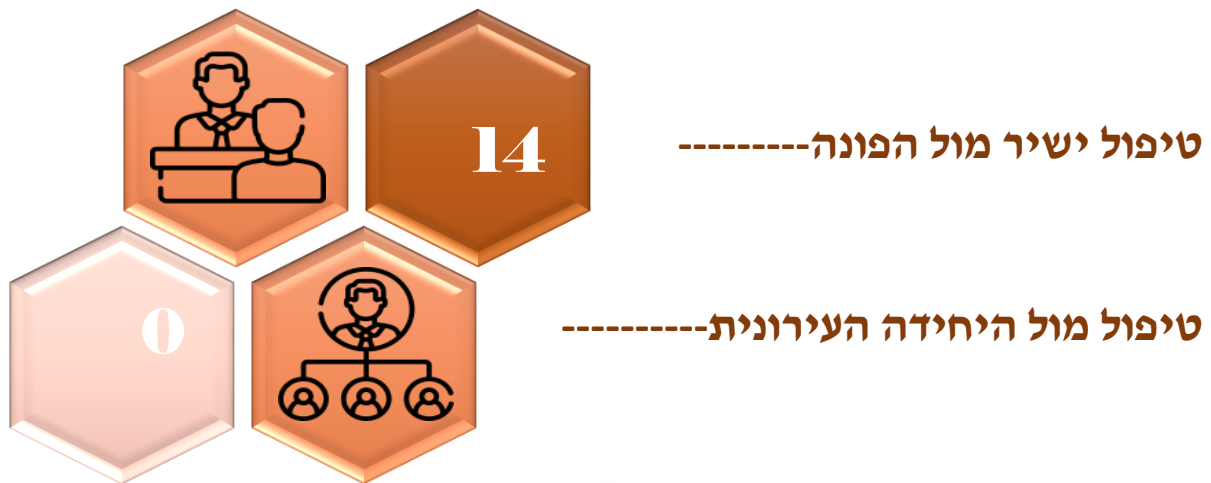
התפלגות תלונות בהם לא ניתן לקבוע לשנת 2023





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

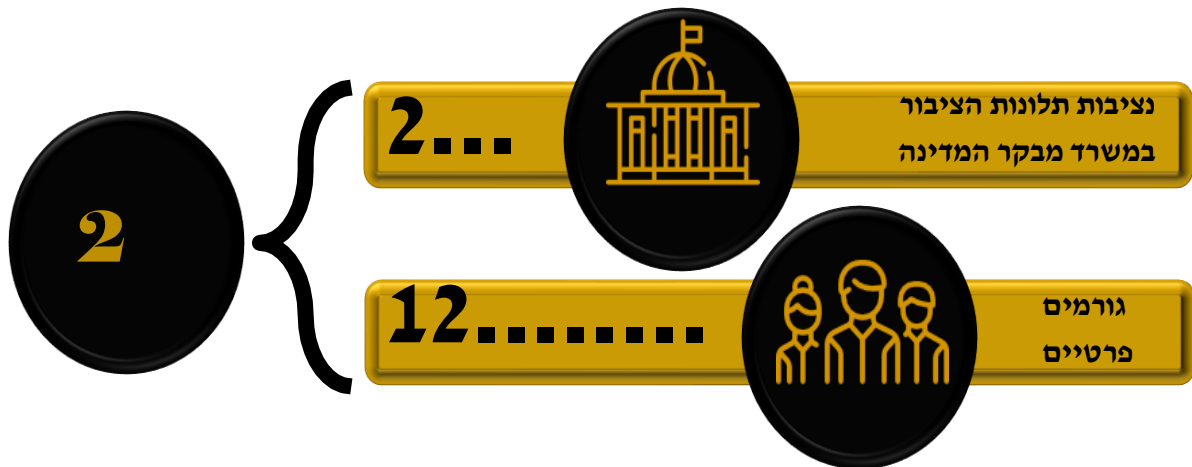
בשנת 2023 טופלו 14 תלונות, אשר הופנו ישירות לממונה ובשל כך הוגדרו כ"טיפול", וטופלו באמצעות היחידה העירונית הרלוונטית, ובסיום הטיפול, ניתן מענה לתושב. לא נמצאו תלונות כאשר הממונה מכותב גם הוא לתלונה, והמוגדרות בשל כך כ"טיפול במעקב", תלונות אשר מטופלות "מאחורי הקלעים", מול היחידה במועצה, אשר נדרשת להוציא 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 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 במעקבי"), 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 2023 טופלו 2 פניות, שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור במחוז ירושלים, המהווה 14.29% מכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה באותה שנה.

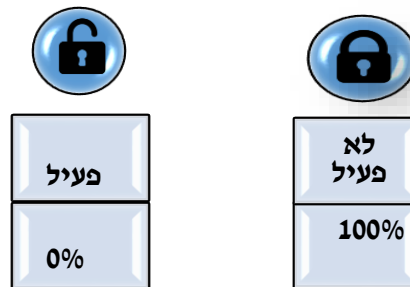




מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

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 - 14 התלונות הסתיים 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

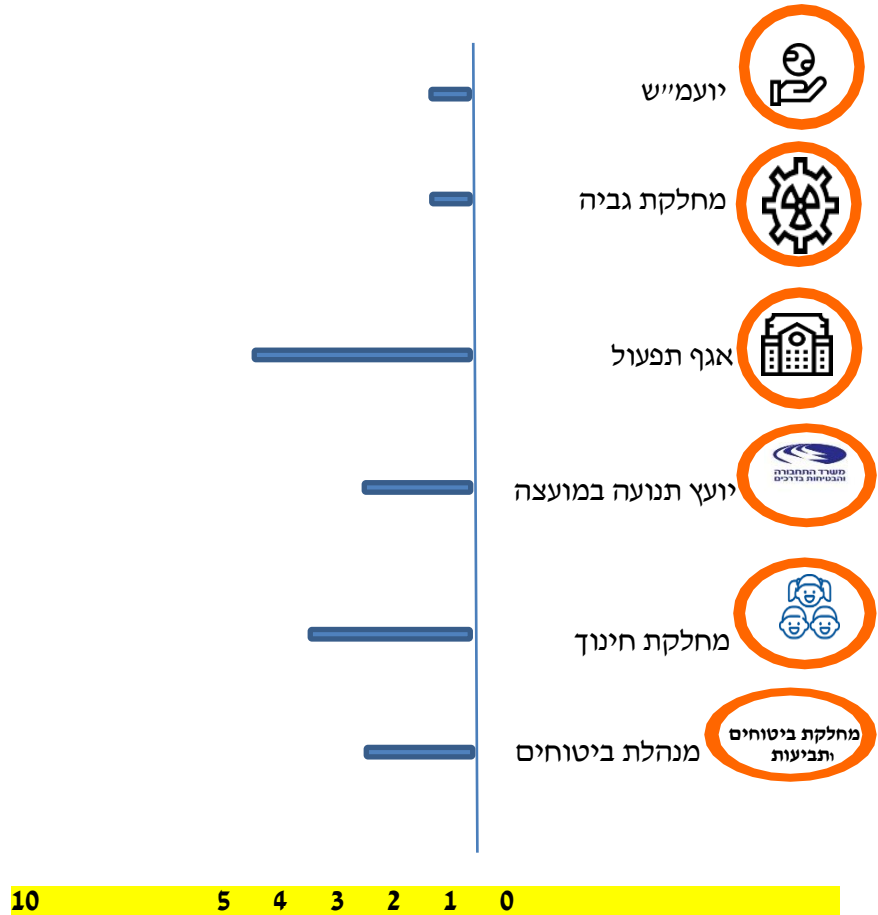
יובהר, כי הסיווג אינו נקבע לפי תוצאות הטיפול (כגון: ביטול דוח, הורדת ריביות ופיגורים, ביצוע פעולה מסוימת).



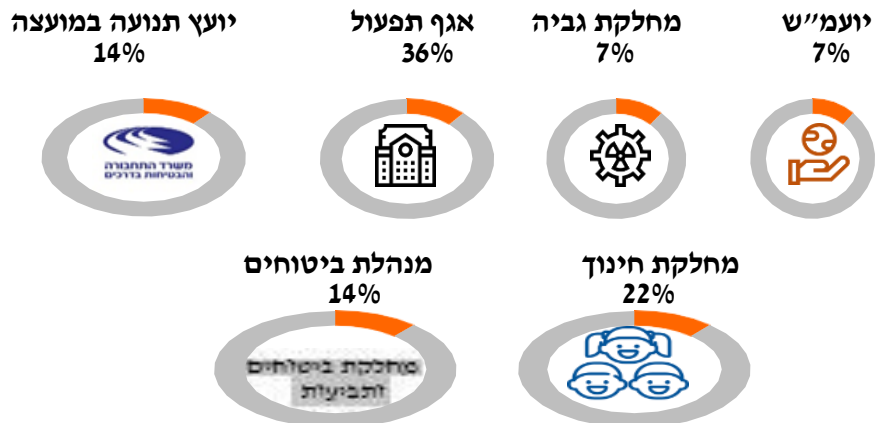
מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

4.11 פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

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



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

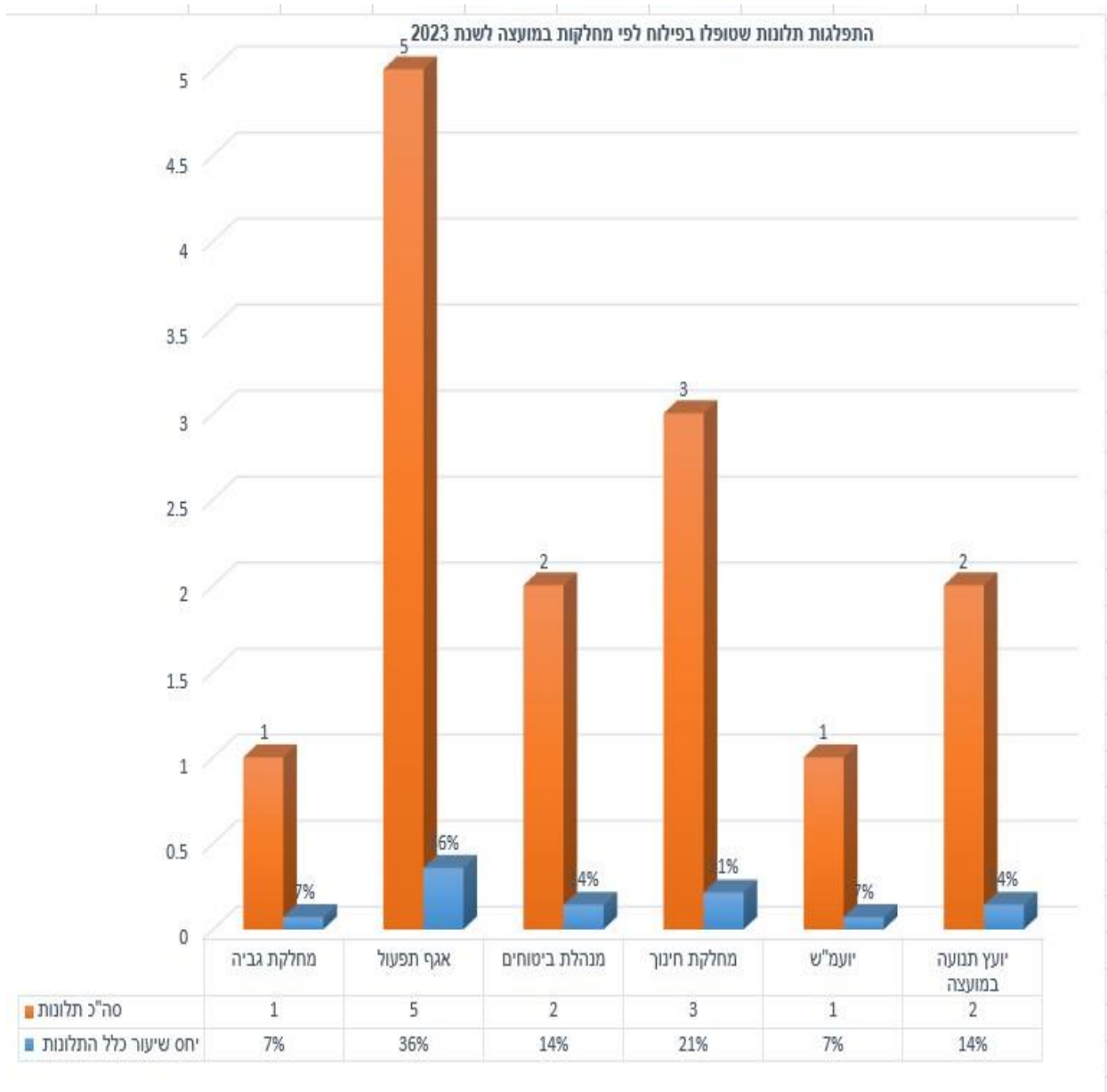




מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

4.12 פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

להלן מוצגות היחידות במועצה שלגביהן התקבלו 14 תלונות במהלך שנת 2023, 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	1	0	מחלקת הגביה
0	1	0	סכום כולל

במחלקת הגביה התלונה עסקה בנושא:

- השגה על שומה.

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	2	3	אגף תפעול
0	2	3	סכום כולל

באגף התפעול עיקר התלונות עסקו בנושאים:

- ליקויים בטיחותיים.
- שירותי תברואה.



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	2	מנהלת ביטוחים
0	0	2	סכום כולל

באגף מנהלת ביטוחים התלונה עסקה בנושא:

- תביעות 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	2	1	מחלקת חינוך
1	0	0	סכום כולל

במחלקת חינוך עיקר התלונות עסקו בנושא:

- דרישה לתשלום אגרת לימודי חוץ.
- בקשה להסעה פרטנית.



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	1	0	יועמ"ש
0	1	0	סכום כולל

במחלקה המשפטית התלונה עסקה בנושא:

- צו ארעי שבוטל במתחם פינוי הפסולת שהוקם במחצבה.

4.13.6. יועץ תנועה במועצה

להלן מחלקת התנועה 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	יועץ תנועה
0	1	0	סכום כולל

במחלקת התנועה עיקר התלונות עסקו בנושא:

- בקשה לכביש חד סטרי.



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 2023

תוצאות בירור התלונה	בירור ומענה לפנייה	מהות התלונה	מס' פניה
לא מוצדק	<p>מענה בקשר לפניה מס' 1 - מענה מנהלת אגף החינוך נשלח בדוא"ל למר [...] מאת הממונה על תלונות הציבור:</p> <p>הנדון: <u>דרישה לתשלום אגרת חוץ</u> בהמשך לפנייתך שבנדון, הריני מתכבד להשיבך בהתאם למענה שהתקבל ממנהלת אגף החינוך: "על פי מידע שקיבלתי ממנהלת הכספים של אגף החינוך האחראית גם על רישומי חוץ – [...] פנייה זו טופלה, המשפחה הסדירה את החוב, מנהלת האגף הקודמת הגב' [...], שוחחה עם המשפחה והעניין על פי מיטב הבנתי נסגר".</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת החינוך שבמועצה - פניה בדרישה לביטול תשלום אגרת לימוד חוץ.</p> <p><u>רקע וממצאים</u></p> <p>להלן דוא"ל שהתקבל מאת תושב בנושא דרישה לתשלום אגרת חוץ:</p> <p>שלום רב?</p> <p>עד כמה אפשר לפגוע באזרחים, קיבלתי מכתב ממחלקת החינוך של המועצה המקומית של מבשרת ציון ובו דרישה לתשלום אגרות לימודי חוץ לבית ספר, חמדת השקד, וכן יידעו אותי שקיים חוב משנים קודמות בסך 1294 ₪ של משרד החינוך, אגרה של 707 ש"ח "כיתות ג' ו ד' בהתאם לחוזר מנכ"ל, וכל זאת לבן אחד. ישנו מכתב נוסף דומה בדיוק לבן נוסף. מי יודע איזה מכתבים מצפים לי בעתיד לשאר הילדים, אני רוצה להדגיש שזאת הפעם הראשונה שאני מקבל מכתבים כאלו ולא יידעו אותי על שום חוב או דרישה לתשלומים ללימודי חוץ. ולא מספיק שזאת הפעם הראשונה שנשלח לי מכתב כזה עוד על חוב משנים קודמות אז כתוב "יש להסדיר את החוב באופן מידי...". אנחנו גרים ברמת מוצא והבית ספר הכי קרוב אלינו הוא בית ספר חמדת השקד. לבית ספר אחר המרחק הוא הרבה יותר. לא מספיק שאין לנו הסעות מהמועצה של מבשרת כי הם לא מכירים בנו אז גם מבקשים מאיתנו אגרות כאלו יקרות, מה אין חוק חינוך חובה שווה.</p> <p>למה? לעשוק ולהציק להורים מעל ומעבר לכל הגיון והצדקה, במערכת החינוך יש גם ככה הרבה אגרות ותשלומים שמכבידים על ההורים,</p> <p>מה ניתן לעשות בנושא?</p> <p>בברכה, [...]</p>	1



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

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס' פניה
<p>1. מוצדק</p> <p>2. לא מוצדק</p>	<p>מענה בקשר לפניה מס' 2 - נשלח בדוא"ל לגבי [...] , מאת הממונה על תלונות הציבור : הנדון: רח' החרמון, דרישה לכביש חד סטרי כמענה לפנייתך שבנדון הנני מתכבד להשיבך כדלקמן : 1.בקשתך בנושא הסבת כביש רחוב החרמון לנתיב חד סטרי – להלן מצ"ב מענה יועץ תנועה, במועצה. 2.בנושא רחוב החרמון "הכביש מלא בורות" - פנייתך הועברה לטיפול סמנכ"ל התפעול, במועצה. להלן תגובת יועץ התנועה לתלונתה של גב' [...] , מ- 11.2.23 בנוגע לרחוב חרמון : 1. תלונת גב' [...] , הנוגעת להמצאות בורות ברחוב החרמון – יש להעביר התלונה למדור שפע לידי מר [.....] - מנהל מחלקת תפעול. 2.בקשת [...] , להפוך הרחוב לחד-סטרי – רחוב חרמון הוא רחוב רחב במונחים מקומיים. יש בו נתיב לכל כיוון ובקטעים ממנו קיים גם מפרץ חניה. הפיכת רחוב רחב לחד-סטרי גורמת להאצת המהירות לאורכו ולפגיעה בבטיחות. אבקש לציין, שההעדפה המקצועית שלי היא לתעדף את הרחוב הדו-סטרי, שכן לצורך הבטיחות בתנועה החיכוך בין כלי-רכב, הנוסעים זה מול זה, מרסן את מהירות התנועה. רחוב מירון הסמוך, למשל, הוא חד-סטרי שכן הוא צר וחונים בו משני הצדדים ואפקט הריסון מתקיים לאורכו. ולמרות זאת יש תלונות על כך שהאוטובוסים וכלי הרכב האחרים "טסים" לאורכו.</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית ליועץ התנועה שבמועצה. רקע וממצאים להלן פניה בבקשה להפיכתו של רח' החרמון לכביש חד סטרי. שלום ושבת שלום. אני לא יודעת אם את ה"כתובת", אנחנו גרים בהר עצמון כבר כמה שנים, הכביש היחיד שמגיעים ממנו לרחוב הינו חרמון. הכביש שעולה מבריאותה למעלה (אחרי ביה"ס הדרור ...) , הכביש מלא בורות, צפוף מאד, לא מטופל, הורס את המכוניות ואת הרמה של השכונה. מה גם שמסוכן מרב שצפוף והכי חכם היה לעשות אותו חד סטרי. אנחנו משלמים ארנונה ומגיע לנו כבישים נורמליים בדרך לביתנו לטיפולך.</p>	<p style="text-align: center;">2</p>



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

מס' פניה	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
2 א'	דוא"ל מענה שנשלח מאת הגב' [...], לעניין טיפול בחידוש הכביש ברחוב החרמון: תבורכו. תודה רבה על חידוש הכביש ברחוב החרמון.	דוא"ל מענה מאת מנהל התפעול שבמועצה, בקשר לפניה מס' 2 א' - נשלח בדוא"ל לגב' [...], מאת הממונה על תלונות הציבור: [...]. בוקר אור ושלום רב, הנדון: כבישים מבשרת ציון - רחוב החרמון לאחר בדיקה שערך סמנכ"ל התפעול בנושא שבנדון וכפי שנמסר: "...נמצא כי יש לעשות ברחוב החרמון קרצוף ריבוד. בימים הקרובים יסתיים מכרז קבלן תשתיות לאחר שיסתיים ההליך, אדאג להכניס את "כביש רחוב החרמון" לתוכנית העבודה..."	2 א'



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

תוצאות בירור התלונה	בירור הפנייה	מהות התלונה	מס' פניה
<p style="text-align: center;">לא מוצדק</p>	<p>דוא"ל מענה בקשר לפניה מס' 3 - נשלח מאת הממונה על תלונות הציבור:</p> <p>הנדון: <u>פניה בקשר למפגע בטיחותי חמור ברח' הכרמל סימוכין</u></p> <p>במענה לפנייתך בסימוכין, ולאחר בדיקה, נמסר על ידי מנהל התפעול שבמועצה, כדלקמן:</p> <p>מבדיקה נוספת שנערכה בתאריך 29.02.2024, מרכזיית גינון, מרוחקת מעל הצורך, מצובר הגז.</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למנהל התפעול במועצה, בנושא מפגע בטיחותי.</p> <p style="text-align: center;"><u>רקע וממצאים</u></p> <p style="text-align: center;">להלן פניה בקשר למפגע בטיחותי חמור ברח' הכרמל</p> <p>אדוני ראש המועצה,</p> <p>אני פונה אליך לאור מפגע בטיחותי המהווה סכנה בטיחותית חמורה הדורשת טיפול מידי למניעת אסון! ברחוב הכרמל בבניינים 3,5,7,9 קיים בצמוד לבניין 9 מימין צובר גז המשרת את 4 בניינים 3,5,7,9 ברחוב כרמל.</p> <p>לאחרונה הוקם בצמידות לצובר הגז ארון תקשורת ובו חיבור חשמל הכולל חוגת חיוג השייכת למועצה המקומית של לחיבור חשמל למערכת ההשקיה האוטומטית. מספק הגז סונול גז נמסר לנו כי חל איסור חמור להתקנת ארון חשמל ו/או ארון תקשורת עם חיבור חשמל בסמוך לצובר גז!! התקלה החמורה דורשת טיפול מיידי להעתקת הארון אזור צובר הגז או לחילופין מניעת קיום חיבור חשמל כלשהו בארון התקשורת!! המפגע מהווה סכנה חמורה שניצוץ חשמל עלול להוביל לפיצוץ צובר הגז ולסכנת חיים לתושבי הבניינים הסמוכים!!! פנינו לחברת חשמל המאששת שאכן חל איסור מוחלט להחזקת חיבור חשמל סמוך לצובר גז והדבר מהווה סכנה מיידי !! יש להעתיק ולהרחיק את ארון תקשורת וחיבור החשמל למרחק ולמיגון המאושר ומותר עפ"י חוק והתקנים הנדרשים למניעת אסון!</p> <p>לקבלת פרטים ניתן להתקשר לאבי מנהל מסחרי ארצי סונול גז בטלפון נייד [.....]</p> <p>אבקש את טיפולך הדחוף!!!</p> <p>המפגע התברר לנו בניסיון לבצע החלפת ספק גז לצובר של 4 הבניינים, ראה הודעות שקיבלתי מ- [.....]: [.....].. בבדיקה בתוך הארון.. אכן יש חשמל.. ויש גם טלפון בפנים למי החשמל מיועד. מבחינתנו כל עוד יש חשמל בתוך הארון.. המעבר אלינו לא רלוואנטי..</p> <p>החשמל בארון שייך למועצה המקומית עבור מערכת ההשקיה החשמלית.</p>	<p style="text-align: center;">3</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' פניה
<p>לא מוצדק</p>	<p>דוא"ל מענה בקשר לפניה מס' 4 - נשלח מאת מנהל הארנונה: הנדון: התשובה להשגה על חיובי ארנונה נכס מס' [.....], רח' השקד [...] מבשרת ציון (להלן: "הנכס") סימוכין: השגה מיום 21.08.2023 כמנהל הארנונה של מבשרת ציון (להלן: "המועצה"), ובהמשך להשגה שבסימוכין, הריני ליתן תשובתי להשגה, כדלקמן: 1. ראשית יובהר כי פנייתך שבסמך אמנם נושאת את הכותרת "השגה" אך בפועל אינה השגת ארנונה בהתאם לסעיף 3(א) לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), תשל"ו – 1976 (להלן: "חוק הערר"), שכן הסעיף כולל רשימה סגורה של עילות עליהן ניתן להשיג במסגרת השגה בפני מנהל הארנונה. פנייתך עניינה בחיוב רטרואקטיבי אשר אינה נכללת ברשימת העילות כאמור. עם זאת, ולמען הסדר הטוב – תענה פנייתך כהשגת ארנונה. 2. במסגרת ההשגה שבסמך נטען כי בעקבות מדידה שבוצעה לנכס, נשלח לך ביום 18.07.2023 חיוב ארנונה נוסף לשנת מס זו (להלן: "הודעת עדכון שומה"). על כן, התבקש לבטל את החיוב הרטרואקטיבי שכן הדבר אינו עומד בתנאי הדין והפסיקה. 3. הודעת עדכון השומה הוצאה בהתאם לסקר מדידות נכסים במועצה, ואשר כלל גם את הנכס. מדידת הנכס מטעם המועצה העלתה כי היקף שטח החיוב של הנכס שגוי וכי הנכס חויב בהיקף של 110.47 מ"ר בלבד כאשר בפועל שטח הנכס הינו 125.57 מ"ר. מקור הפער הינו בחיוב שגוי מוטעה אשר לא כלל את שטח המרפסת הפתוחה והמחסן אשר חלק מהנכס. 4. כך החל מתחילת אכלוס הנכס על ידך בשנת 2021 הנך מחויב בארנונה פחותה, ללא חיוב של המרפסת הפתוחה והמחסן וזאת מבלי להביא לידיעת המועצה תוך שאתם נהנים מהחיוב השגוי. 5. אף בסמכות המועצה הייתה להחיל את השינוי למפרע החל מיום החזקתך בנכס, שכן שאין מחלוקת כי לא נערך בו כל שינוי מבחינת היקף שטחו – בפועל החליטה המועצה להשית את עדכון החיוב אך מתחילת שנת 2023</p>	<p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת הגביה שבמועצה בנושא השגה על שומה. רקע וממצאים להלן השגה על הודעות שומה מיום 18.07.2023 שלום רב, בעקבות מדידה מחודשת שביצעה המועצה המקומית לנכס שבבעלותי בשכונת נופי החורש נשלח אליי ביום 18/7/23 חיוב ארנונה על סך 1,181.30 ₪. אני דוחה על הסף את דרישתך לתשלום רטרואקטיבית החל מיום 01.01.2023, למותר לציין כי תשלום הארנונה שולם במלואו על ידי לכל שנת 2023 בתחילת ינואר 2023, בהתאם לשובר השנתי שנשלח על ידי המועצה. לאור האמור לעיל דרישתך לתיקון השומה חל מיום 1.1.23 אינה עומדת בתנאי החוק ובפסיקה המקובלת. ככל שתחליט המועצה כי לחייב את הנכס הנ"ל בהתאם למדידה החדשה שביצעתם, יש לחייב רק החל משנת המס הבא קרי החל מיום 01.01.2024. אודה לטיפולכם המסור בביטול יתרת החוב שנוצרה בחשבוני ולחסוך ממני את הטרחה והעלויות הכספיות בפנייה לערוצים משפטיים נוספים כבוד רב, [.....]</p>	<p>4</p>



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

	<p>בלבד וזאת לפנים משורת הדין ומתוך עריכת איזון ראוי בין גביית מס אמת להסתמכותכם.</p> <p>6. לא נהיר מהם הדין והפסיקה אליהם אתה מפנה ומבקש להסתמך עליהם, ונראה שלא בכדי. בהתאם להוראות הפסיקה למועצה סמכות לגבות ארנונה למפרע בתוך שנת המס מקום בו על כתפי הנישום אשם תורם אשר בעקבותיו היה צורך בעדכון שומת הארנונה [ראה: עע"מ 4551/08 עיריית גבעת שמואל נ' חברת החשמל לישראל בע"מ (פורסם בנבו, 1.12.2011); עת"מ 22861-10-11 פרופילי הגליל בע"מ נ' עיריית כרמיאל (פורסם בנבו, 3.7.2012)].</p> <p>7. כאמור לעיל – ידעת היטב כי הנכס מחויב באופן מופחת תוך שאינו לוקח בחשבון בחיוב הארנונה את המחסן והמרפסת הפתוחה. חרף זאת, המשכת ליהנות מחיוב ארנונה מופחת ולא הבאת דבר הטעות לידיעת המועצה. על כן, לא ברורה היא טענתך כי יש לבטל את החיוב הנוסף לשנת 2023 שכן אין מחלוקת כי הנך עושה שימוש בשטח הנכס הנוסף בגינו חויבת, מה גם שטענה זו כלל לא הועלתה במסגרת ההשגה.</p> <p>8. על כן, בסמכות המועצה היה להוציא את הודעת עדכון השומה, ואף מחובתה לגבות מס אמת.</p> <p>9. עקב כלל האמור לעיל, השגתך על כלל טענותיה - נידחת.</p> <p>10. על החלטה זו ניתן להגיש ערר לוועדת הערר לענייני ארנונה בתוך 30 יום מיום קבלתה.</p> <p>בברכה, מנהל הארנונה</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--