



**דוח הממונה על
תלונות הציבור
דין וחשבון
לשנת 2021**

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



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

ל' בניסן, ה'תשפ"ב
01 במאי, 2022
מבשרת ציון

לכבוד
חברי המועצה הנכבדים
מ"מ מבשרת ציון

לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

נכבדי,

אני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021, 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 2021 והטיפול בהן. שנה זו הייתה שנה מאתגרת בשל נגיף הקורונה, כאשר המועצה התמודדה הן בטיפול בצרכים העולים מהמשבר והן באספקת השירותים החיוניים תחת מגבלות ואילוצים שונים, כגון צמצום בכוח האדם שאושר להעסקה במועצה, אי קבלת קהל, מתן מענה וטיפול באמצעים מקוונים, אספקת שירותים מיוחדים לאוכלוסיות הזקוקות לכך - כגון חולים ומבודדים, אכיפה מוגברת - כגון על מרחק יציאה מהבית ואי עטית מסיכה והכל בהתאם להחלטות הממשלה שנקבעו בנושא. בשל מצב חריג זה, טופלו על ידי הממונה גם פניות שלא ענו להגדרת תלונה על פי החוק, ונעשה ניסיון לסייע לתושבים עד כמה שניתן.

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 הביורורים 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 2021	4.4
14	התפלגות תלונות מוצדקות לשנת 2021	4.5
15	התפלגות תלונות לא מוצדקות לשנת 2021	4.6
16	התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2021	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 לפניית הציבור שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2021	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 עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. 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 העיר, 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 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 ויצוין 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 הנילוך 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, 02-5342565 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.

יודגש, כי הואיל ובשנה זו (2021) הייתה התמודדות מאתגרת בשל נגיף ה"קורונה" הן מצד נותני השירותים במועצה והן מצד התושבים, לשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור פעלה ככל יכולתה על מנת לסייע לפונים אליה, וטיפלה במקרים מסוימים גם בפניות שלא ענו להגדרת "תלונה".



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 2021 לדצמבר 2021, טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור, שבעים ושלוש (73), תלונות בנושאים שונים הקשורים בין היתר לתפקידה ואחריותה של המועצה.

2. שישים ושמונה (68), תלונות הוגשו על ידי תושבי הישוב (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור). חמש (5), תלונות הוגשו על ידי משרד מבקר המדינה.

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

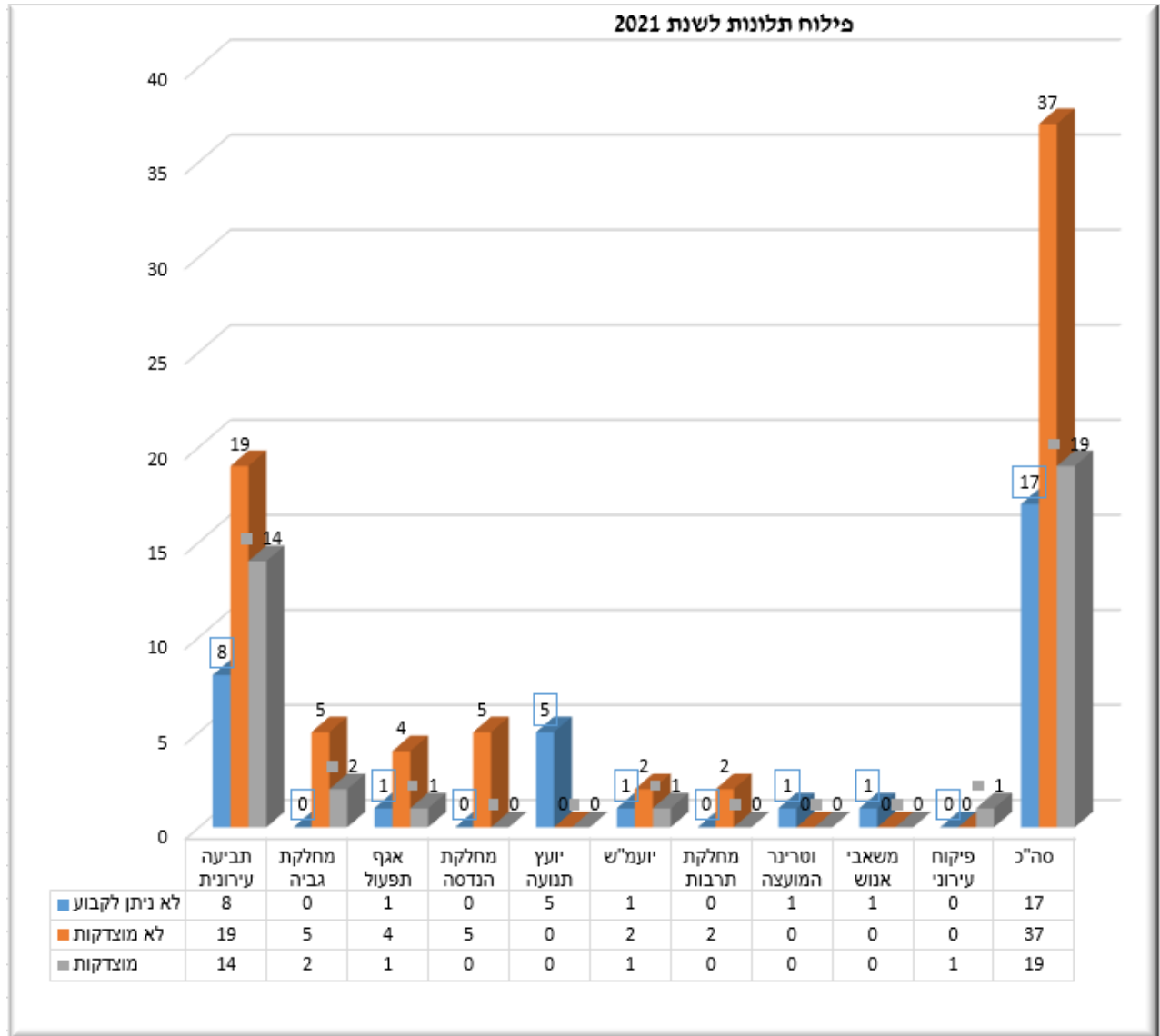
במהלך שנת 2021 התקבלו בלשכת המבקר שמונים ואחת פניות (81), כאשר שבעים ושלוש (73), פניות מתוכן טופלו לאחר שענו להגדרת "תלונה" או בשל מקרים חריגים. להלן תרשימים המציגים את מספר הפניות שהתקבלו בלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור, ואלה אשר טופלו על ידו:

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			
56%	8	19	14	41	תביעה עירונית	1
10%	0	5	2	7	מחלקת גביה	2
8%	1	4	1	6	אגף תפעול	3
7%	0	5	0	5	מחלקת הנדסה	4
7%	5	0	0	5	יועץ תנועה	5
5%	1	2	1	4	יועמ"ש	6
3%	0	2	0	2	מחלקת תרבות	7
1%	1	0	0	1	וטרינר המועצה	8
1%	1	0	0	1	משאבי אנוש	9
2%	0	0	1	1	פיקוח עירוני	10
	12	31	30	73	סה"כ	



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



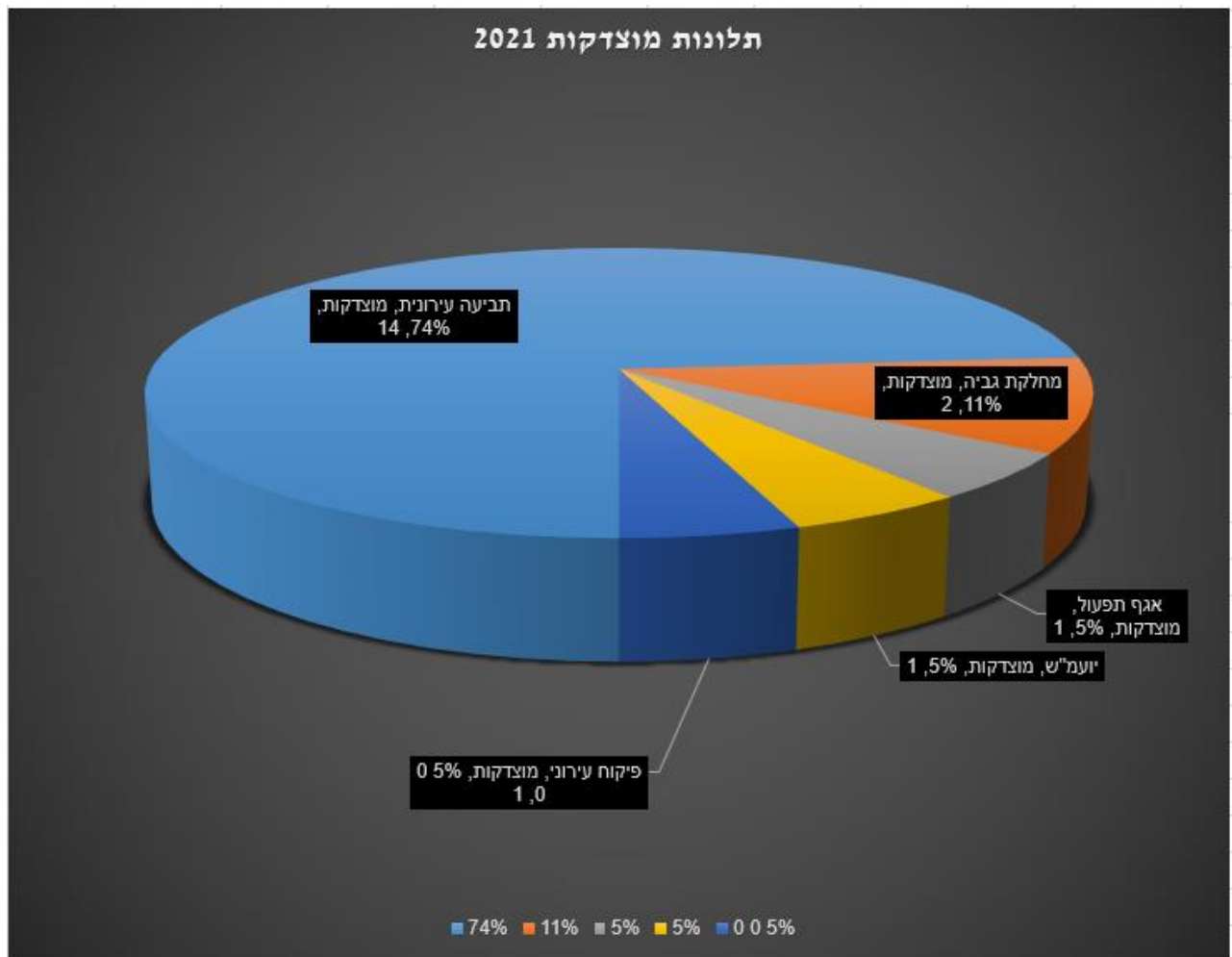
במסגרת קבלת הפניות, הפונים נדרשים לצרף אסמכתאות ומסמכים המבססים את פנייתם, תיעוד התנהלות מול הגורמים הרלוונטיים איתם יצרו קשר טרם פנייתם לממונה, וכן ציון מספר קריאת המוקד שנפתחה על שמם או מספר הדוח נשוא הפניה, במידה והדבר רלוונטי, וכן כל מסמך אחר העשוי לסייע בבחינת הפניה ובטיפול בה.

לאחר בחינה ראשונה של הפניה, במידה ומתקבלת ההחלטה כי היא אינה עונה להגדרת "תלונה" על פי החוק ו/או בהתאם לנוהל, הפונה מקבל הודעה כי פנייתו אינה עונה להגדרת "תלונה" והוא מופנה לגורמים הרלוונטיים אליהם הוא נדרש לפנות לשם טיפול בפנייתו.



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

4.5 התפלגות תלונות מוצדקות לשנת 2021





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

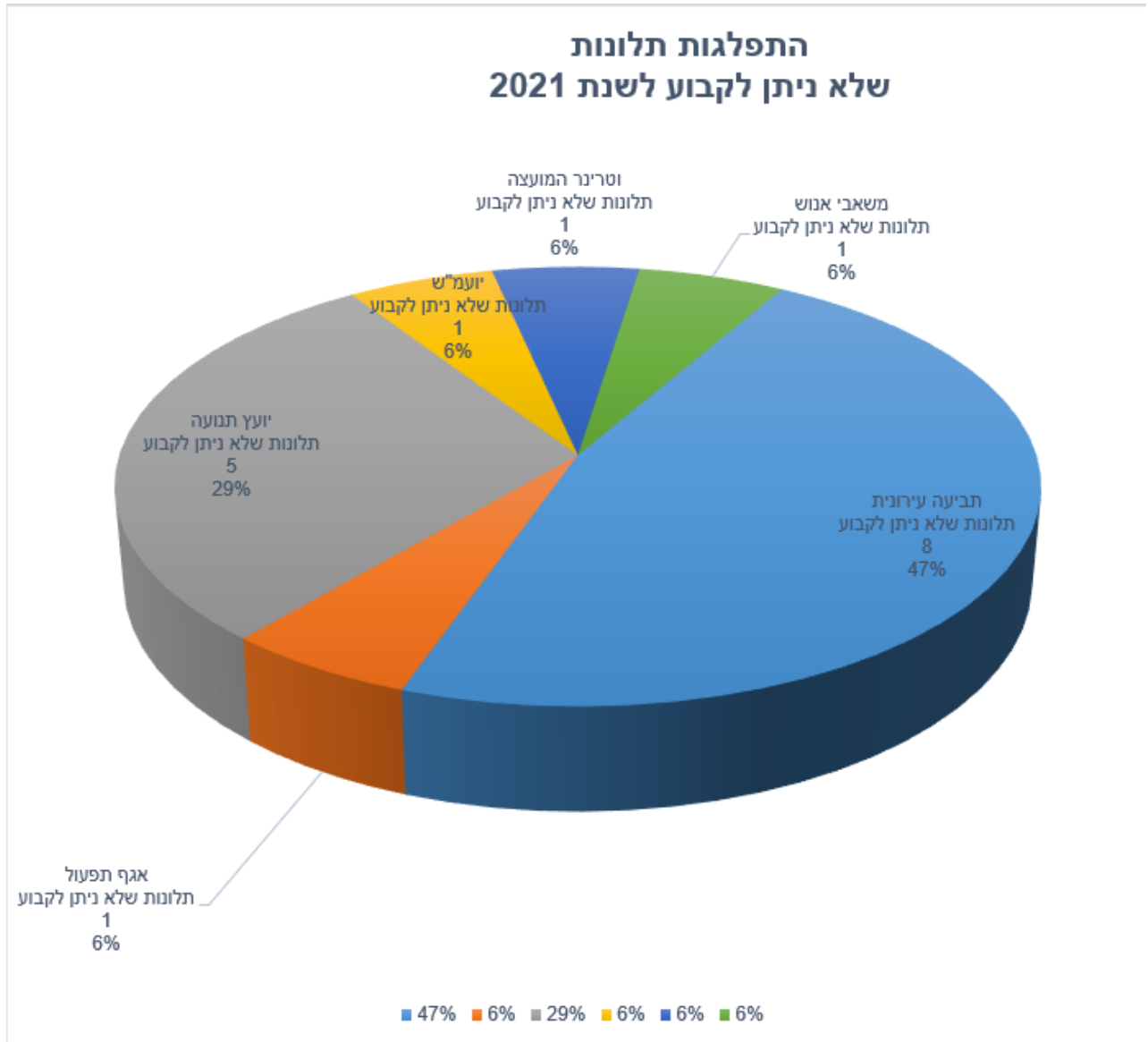
4.6 התפלגות תלונות לא מוצדקות לשנת 2021





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

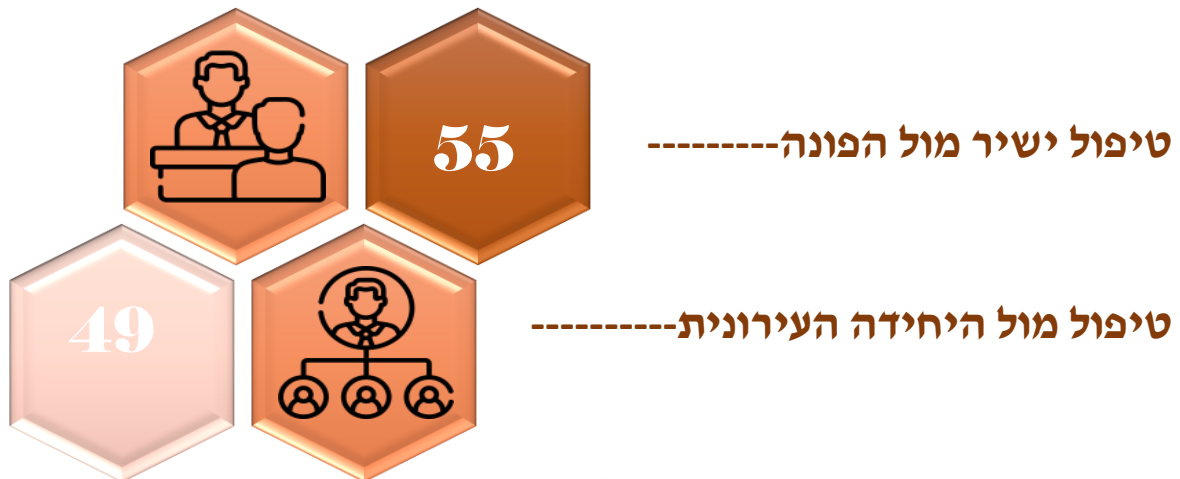
4.7 התפלגות תלונות שלא ניתן לקבוע לשנת 2021





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

בשנת 2021 טופלו 73 תלונות וכן פניות חריגות, כאשר 55 מתוכן הופנו ישירות לממונה ובשל כך הוגדרו כ"טיפול ישיר" וטופלו ישירות מול התושב, ו- 49 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. עם זאת, לעיתים, תלונה שהוגדרה תחילה כ"טיפול במעקב", סווגה בהמשך כ"טיפול ישיר", כאשר על פי שיקול הממונה נדרשה התערבות בטיפול התלונה. להלן תרשים המתאר את התלונות והפניות החריגות שטופלו על ידי הממונה, בפילוח לתלונות ב"טיפול ישיר" ותלונות ב"טיפול במעקב":





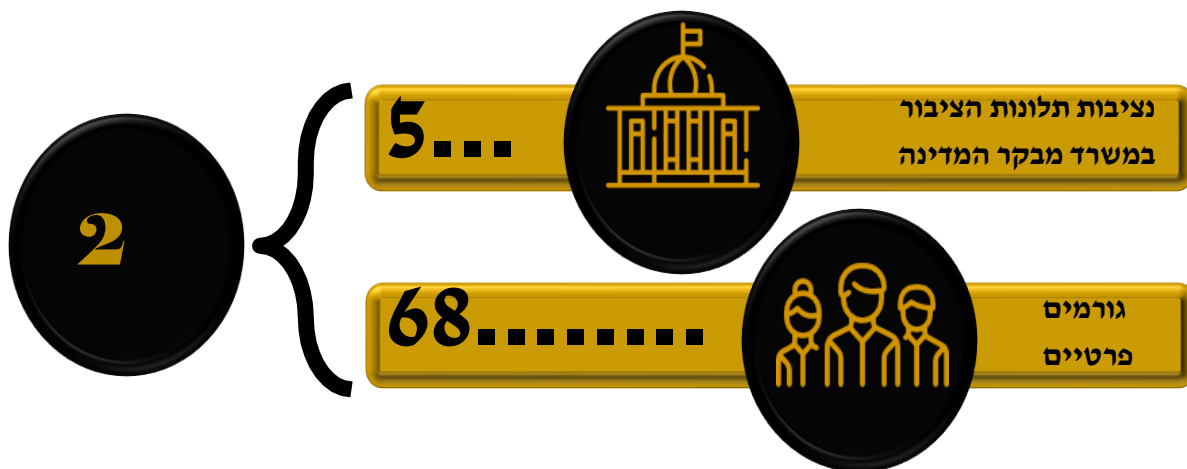
מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

הפונים והמתלוננים הינם גורמים פרטיים – תושבי העיר, 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: "טיפול"), 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 2021 טופלו 5 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, המהווים 7% מכלל התלונות שטופלו על ידי הממונה באותה שנה.

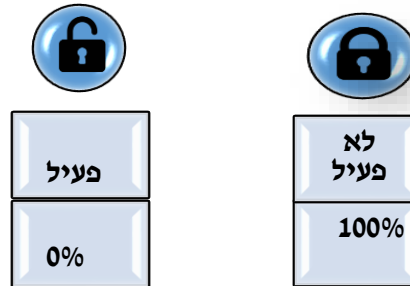




מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

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 73 התלונות הסתיים המהווים 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

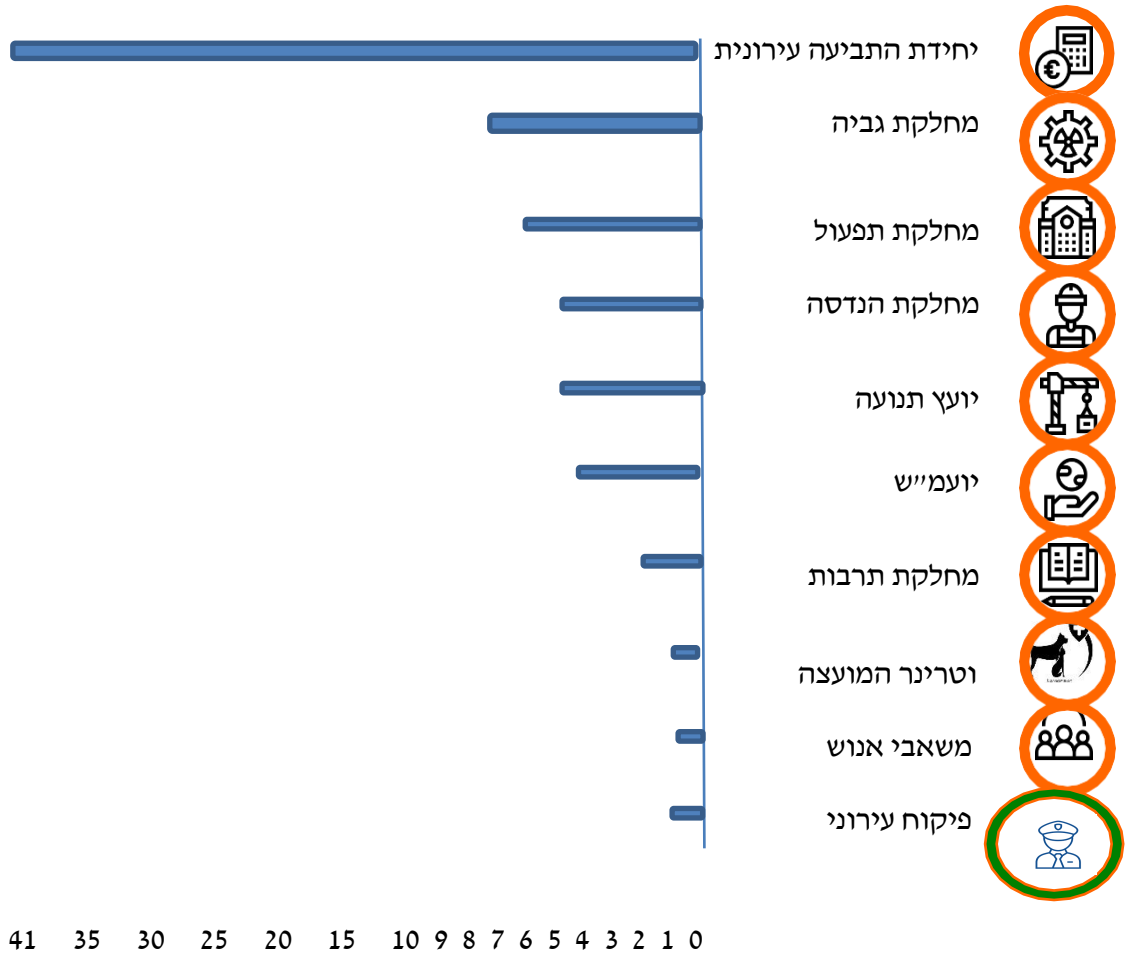
יובהר, כי הסיווג אינו נקבע לפי תוצאות הטיפול (כגון: ביטול דוח, הורדת ריביות ופיגורים, ביצוע פעולה מסוימת).



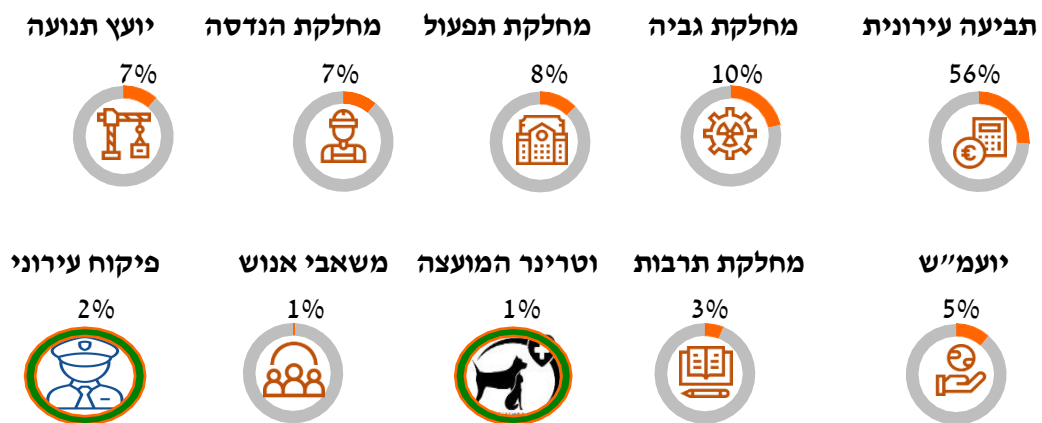
מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

4.11 פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

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



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

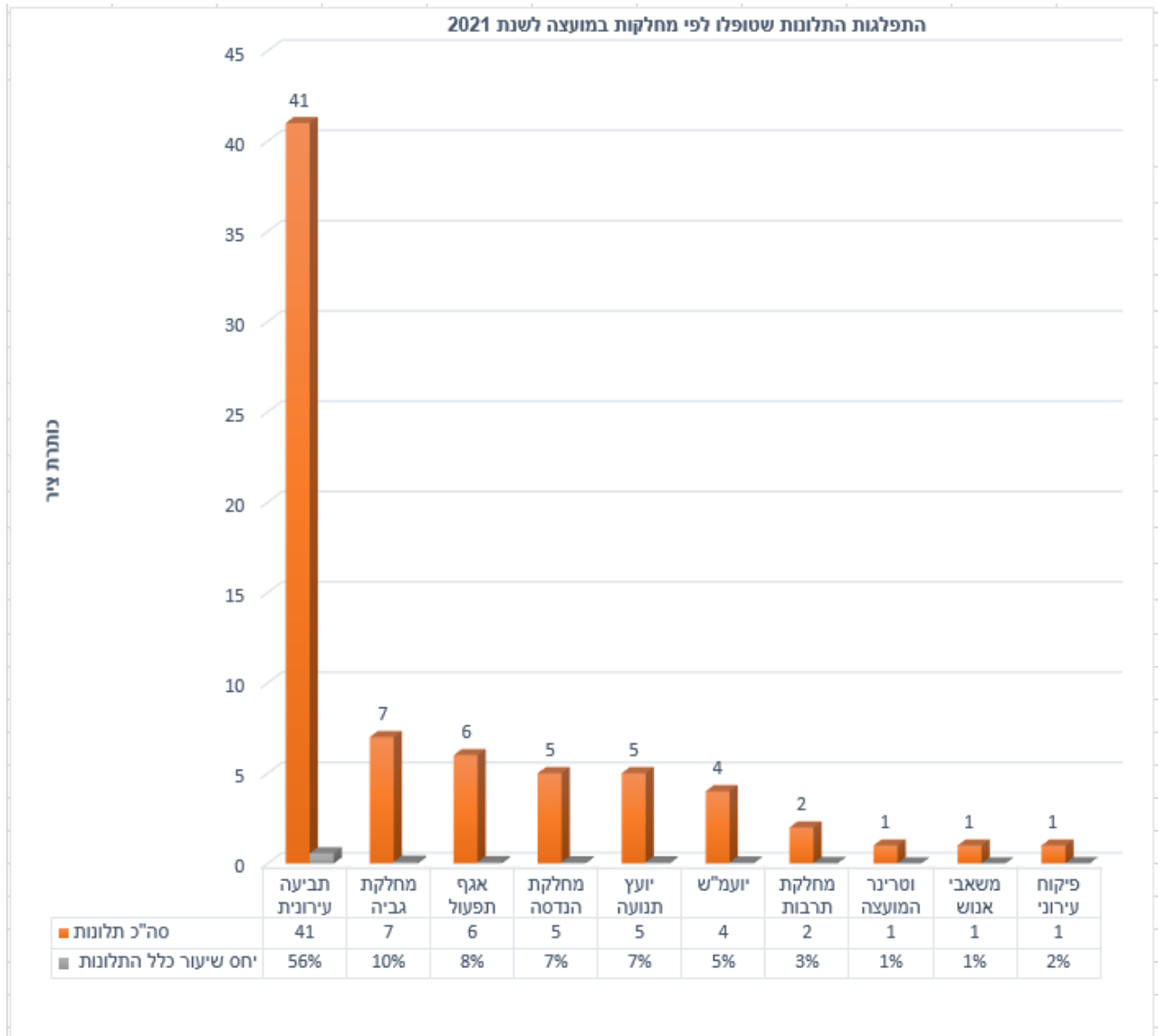




מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

4.12 פילוח התלונות שטופלו בפילוח לפי מחלקות

מוצגות להלן היחידות במועצה שלגביהן התקבלו 73 תלונות במהלך שנת 2021 כולל 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. יחידת התביעה עירונית

להלן האגפים בפיקוח העירוני בגינם התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מספר התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
8	19	14	יחידת התביעה עירונית
0	0	1	פיקוח עירוני
8	19	15	סכום כולל

במועצה פועלת תכנית "עיר ללא אלימות", מסגרת עבודה בתחום האכיפה, הכוללת הקמת פורום אכיפה של תחנת המשטרה והמועצה.

תחנת המשטרה אחראית במסגרת זו על ביצוע מספר "תכניות ליבה" מול המועצה ובכללן: הכנת תכנית אכיפה עירונית משותפת, הקמת מתחמים מפוקחים, ביצוע מבצעי אכיפה, הפעלת יחידת שיטור משולב בין התחנה ובין הפיקוח, השתתפות בהקמת מערך שליטה ובקרה במועצה.

▪ **בתביעה העירונית - עסקו התלונות בנושאים הבאים:** רוב התלונות נסובו סביב דוחות חניה – כגון - מתלוננים פנו לממונה לאחר שלדבריהם, פנייתם לפיקוח העירוני בעקבות בקשות לערעור על דוחות חניה ו/או בקשות להישפט נענו בשלילה.

למעשה ניתן לומר כי בתביעה העירונית עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- בקשות לערעורים על דוחות חניה.
- בקשות להישפט על דוחות חניה.
- הסבה של קנסות דוחות חניה.
- בקשות לביטולי דוחות חניה.

▪ **במחלקת הפיקוח העירוני עסקו תלונה בנושא הבא:**

בלינק "צור קשר" אשר נמצא באתר המועצה נעדר קיומו של דוח חנייה לתשלום ממאגר הדוחות הקיים במועצה, על מנת לשלם אותו בכרטיס אשראי.



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

4.13.2. מחלקת גביה

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

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
	5	2	מחלקת הגביה
	5	2	סכום כולל

במחלקת הגביה עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- בקשה לקבלת הנחה באופן רטרואקטיבי.
- בקשה להנחה בארנונה.
- בקשה להחזר כספי ארנונה.
- השגה על סקר מדידה.
- בקשה להפחתת ריביות והצמדה לחובות תשלומי ארנונה שהצטברו.
- בקשה לאישור זכאות להנחה בארנונה לחברת הנקודה הירוקה - ניהול חנויות קוסמטיקה בע"מ.
- בקשה לפתור מארנונה.

4.13.3. אגף תפעול

להלן אגף התפעול בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מס' התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
1	4	1	אגף תפעול
1	4	1	סכום כולל

באגף התפעול עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- פניות בנושא תברואה.
- פינוי אשפה.
- חזירים משוטטים.
- גרירת פחי אשפה.



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

4.13.4. מחלקת הנדסה

להלן מחלקת הנדסה בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מס' התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדק	לא מוצדק	לא ניתן לקבוע
מחלקת הנדסה	0	5	0
סכום כולל	0	5	0

במחלקת ההנדסה עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- פניות בנושא מידע על מטרד רעש.
- פניה לגיזום עצי יער שאינם נמצאים בתחום שטח המועצה.
- התקנת הידרנט בשטח שאינו נמצא בתחום שטח המועצה.
- בקשה לפינוי גבעת עפר הנמצאת בתחום אחריות קק"ל.

4.13.5. יועץ תנועה

להלן גוף יועץ התנועה הנמצא מחוץ למועצה בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מס' התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

סכום כולל	מוצדק	לא מוצדק	לא ניתן לקבוע
יועץ תנועה	0	0	5
סכום כולל	0	0	0

בפניות בתחום יועץ התנועה עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- הסדרת מקום חניה.
- הסדרת תנועת תחבורה ציבורית ברחוב הברוש.
- בקשה לתו חניה בעבור דיירי רחוב היסמין.
- בקשה לתיאום רמזורים בשדרות החוצבים.



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

4.13.6. יועמ"ש

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

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
1	2	1	יועמ"ש
1	2	1	סכום כולל

במחלקה המשפטית עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- דרישה לפיצויים שנדחתה.
- פניה של תושב בדבר פלישה של תושבים לגינה ציבורית.
- פניה של תושב בעניין שימוש חורג של הקצאת גן ילדים בבית כנסת.
- בקשת מידע בהתאם לחוק חופש המידע, תשנ"ח - 1998.

4.13.7. מחלקת תרבות

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

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

במחלקת התרבות עסקו התלונות בעיקר בנושאים הבאים:

- ביטול מופע בעקבות אירועי תחלואת הקורונה.
- פניה בדבר אי החזר כספי, שהסתברה כשגויה.



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

4.13.8. וטרינר המועצה

להלן וטרינר המועצה הנמצא מחוץ למועצה בגינו התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מס' התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
1	0	0	וטרינר המועצה
1	0	0	סכום כולל

בפניה וטרינר המועצה עסקה התלונה בנושא הבא:

- האכלת חתולים.

4.13.9. משאבי אנוש

להלן מחלקת משאבי אנוש בגינה התקבלו תלונות שטופלו על ידי הממונה, תוך ציון מס' התלונות שטופלו ותוצאות בירורן:

לא ניתן לקבוע	לא מוצדק	מוצדק	סכום כולל
1	0	0	משאבי אנוש
1	0	0	סכום כולל

במחלקת משאבי אנוש עסקה התלונה בנושא הבא:

- פניה לקבלת פרטי ביטוח.



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 2021

להלן הדוגמאות שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2021:

מס'	מהות התלונה	בירור הפנייה	תוצאות בירור התלונה
1	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול. תושב מבקש את עזרת המועצה בדבר בעיות תברואה ברחוב הכלנית. התושב מתגורר ברחוב הכלנית 1X, לדבריו מזה חודשיים שהוא מתלונן על כך שאין פחי אשפה לדירות בצד הצפוני של הרחוב, בבתים מס: 3X, 5X, 7X, 9X. כתוצאה מכך (תמונה מצורפת) כל האשפה של השכנים נזרק לפח היחידי על יד בית מס 1X, המיכל עולה על גדותיו והאשפה מפוזרת בכל המדרכה סביב.	כפי שנמסר על ידי מנהל אגף התפעול: המועצה משקיעה תקציבים ומאמצים רבים, לשיפור חזות ונראות הישוב ובכללם גם הניקיון. האשפה ברחוב הכלנית נאספת ארבע פעמים בשבוע!, כל זאת לשמור על הרחוב נקי. כמו כן, הוספנו מכלי פינוי נוספים למנוע גלישת אשפה, למרות שיש מכלים סמוכים בהם ניתן להשליך את הפסולת. לצערי, במקום המדובר, התושבים מניידים את המכלים, משני עברי המדרכה ובניגוד מוחלט להצבתם על ידי מנהל התברואה. השיטור העירוני יתגבר את הסיורים ברחוב, למיגור התופעה.	התלונה נמצאה כלא מוצדקת
2	התלונה בסקירה להלן רלוונטית לאגף התפעול. תלונה מאת נציבות תלונות הציבור במבקר המדינה, בנוגע לטענת דיירת ברחוב מבוא ערמון במבשרת ציון, הדיירים סובלים מהזנחת מתחם המגורים וממתחם האשפה בפרט. הכניסה לרחוב מלאה בזבל וגרוטאות רוב ימות השבוע. מתחם האשפה ממוקם בכניסה לחניה ברחוב והוא מתוחם בקיר, כפי שהיה נצרך כשהשתמשו בפחים הירוקים. הוא נראה כמו חדר ללא תקרה, שהפתח שלו מקדם את פני	לאחר בירור התלונה, מצורפת תגובת אגף התפעול שבמועצה: "...בשנים האחרונות הפנתה המועצה תקציבים ומשאבים מרובים בשיפור הנראות והחזות ביישוב. במערך איסוף האשפה, המועצה התקינה 28 מכלים טמוני קרקע, כאשר כל מיכל בתכולת נפח של כ 5,000 ליטר. בנוסף, המועצה הציבה 30 כלי אצירת אשפה מונחי קרקע, כאשר כל מיכל בתכולת נפח של 3,750 ליטר. כמו כן, בימים אלה משלימה המועצה סקר מקצועי מקיף להקמת כ-מאתיים פניות מחזור לערך, ברחבי היישוב, בנוסף יוצבו עשרות מכלי אשפה מונחי קרקע". "באשר לתלונה שבנדון, במתחם האשפה שברחוב מבוא ערמון (להלן: "מתחם האשפה"), הותקן מיכל טמון קרקע בתוך מסתור אשפה מרכזי ציבורי ובסמוך אליו הוצבו מכלי מחזור לאיסוף נייר	התלונה נמצאה כלא מוצדקת



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

	<p>פלסטיק וזרם כתום. בתמונה שצורפה לתלונה שבנדון ובמקרה דן, מתואר מקרה בו הושלך מיכל קרטון גדול אשר חסם את כניסת האשפה לתוך המיכל, והתוצאה שנראית לעין באופן ברור, אשפה שהושלכה בסמוך למיכל. יואר, כי מיד לאחר קבלת הדיווח אודות המקרה המתואר לעיל, חיש קל הגיעה ניידת תברואה, לטיפול מידי, במפגע, כפי שמחלקת התפעול נוהגת בכל מקרה ומקרה".</p> <p>"באשר לתמונה המתארת את הכד השבור. מדובר בשטח פרטי שהינו חלק ממתחם בו מתגוררת המתלוננת שבנדון, ועניין זה הינו באחריות ועד הבית, והדבר נכון בזהה לשמירה על הניקיון בחדר המדרגות בבניין המגורים המשותף".</p> <p>"זאת ועוד, בבדיקה שנערכה לאחרונה במתחם האשפה, נמצא כי תושבים נוהגים להאכיל חתולים בסביבה זו, דבר המגביר נוכחות חתולים בסביבת האזור שבנדון, תוצאת נוכחות המוגברת גורמת בין השאר להגברת פיזור האשפה, הטלת צרכים ועוד. כל אלו גורמים לכלוך ולריחות לא נעימים, דבר העולה כמטרד לסביבה, ואף לכאורה גובל בהפרת חוק איסור האכלת חתולים ברחוב ובחצר בניין ציבורי מכוח חוקי העזר". לאור האמור לעיל, מערך השיטור העירוני הונחה להגביר את סיורי האכיפה בנושא האכלת חתולים שלא במקומות שאושרו על ידי המועצה, והללו פועלים בניגוד לחוק. בד בבד המועצה תפעל להגביר ביתר שאת את תדירות הניקיון במתחם האשפה שבנדון, לשביעות רצונם המלאה של כל תושבי הרחוב".</p>	<p>הנכנסים לרחוב. למרות שכל הפחים הירוקים הוחלפו בפח מוטמן אחד, הגידור מסביבו נשאר, כך שנוצר חלל ריק וגדול שלתוכו מושלכת פסולת בניין וגרוטאות מכל הרחובות בסביבה ואף מרחובות רחוקים יותר. הכתובת אף נמצאת ברשימת הנקודות לאיסוף גזם וגרוטאות באתר המועצה. תוצאה מכך, המתחם בדרך-כלל מלא בגרוטאות שחוסמות את המעבר, כך שלתושבים אין אפשרות להגיע לפח האשפה. נוצר מצב שהכניסה לרחוב מלוכלכת ומלווה בריח לא נעים. ידית הפח המוטמן נשברת אחת למספר חודשים ומתקנת באופן מרושל ביותר, כך שהתקלה חוזרת על עצמה שוב ושוב. בנוסף: יש מצוקת חניה במתחם, כך שדיירים חונים בסמוך לפח הזבל ומקשים את הגישה אליו. חתולי הרחוב הולכים ומתרבים ונדרסים. בכניסה למתחם יש גינה ציבורית מוזנחת מאוד. המועצה הציבה בה ארבעה עציצים גדולים אך לא נשתל בהם דבר.</p>
--	---	---



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

<p>התלונה נמצאה כלא מוצדקת</p>	<p>לאחר בירור הבקשה נמסר על ידי מחלקת הגביה: "בהתאם לרשומות מחלקת הגביה עולה כי הדרישה לתשלום שנשלחה לתושב הינה בגין חוב ארנונה לתקופה "המסוימת".</p> <p>מתוקף סמכותה בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי תקציב) התשנ"ג – 1992, החליטה המועצה המקומית מבשרת ציון לאמץ את ההנחות שנקבעו בתקנות (הנחות בארנונה).</p> <p>בהתאם לצו המיסים של המועצה סעיף 7 א' 2 ... "ההנחה בגין נכס ריק תינתן לתקופה של עד 6 חודשים במצטבר בלבד". (תקנות ההסדרים משק המדינה 13 (א) (1)). זאת ועוד, בתקנות ההסדרים משק המדינה 13(ג) ההנחה כאמור בתקנת משנה (א) תינתן לתקופה המצטברת הנוכרת בפסקאות שבה (להלן: "התקופה המצטברת"), משך תקופת בעלותו של אדם בבניין, וכל עוד לא שונתה הבעלות בו.</p> <p>מכאן כי בעלי נכס בלבד זכאים לקבלת הפטור למשך תקופת בעלותם בבניין / בנכס, לתקופה של עד 6 חודשים במצטבר בלבד. בבדיקת הנכס במערכת הגביה העלתה כי בשנת 2017 ובשנת 2004 זוכה חשבון התושב בהנחה כאמור, כך שמכסת הזכאות לפטור נכס ריק נוצלה על ידו במלואה. לאור האמור לעיל, בקשתך לקבלת פטור לתקופה נוספת נדחית.</p>	<p>3</p> <p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת הגביה.</p> <p>בתלונה, פניה של תושב בעל נכס (להלן: "תושב"), לביטול דרישה לתשלום ארנונה (להלן: "מכתב דרישה"), בעבור תקופה מסוימת (להלן: "תקופה מסוימת").</p> <p>במכתב הדרישה מציין התושב כי עד לתקופה המסוימת התגוררו בדירה שוכרים, ובתום התקופה המסוימת נכנסו לדירה שוכרים חדשים. לטענת בעל הנכס, בתקופה המסוימת הדירה עברה שיפוץ מסיבי מאחר ולא הייתה ראויה למגורים, ולאור זאת דרישתו לבטל את החוב בגין התקופה המסוימת אשר חופפת לתקופת השיפוץ.</p>
--------------------------------	---	--



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION

לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

<p>התלונה נמצאה כלא מוצדקת</p>	<p>לאחר בירור תלונת התושבת בעניין הנחה רטרואקטיבית בארנונה, מצורפת להלן תגובת המחלקה המשפטית:</p> <p>המועצה כפופה להוראות הדין לעניין מתן הנחות ו/או פטורים מתשלום ארנונה, ואינה רשאית להעניק הנחה ו/או פטור שלא בהתאם להוראות 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, וזאת עם תחילת שנת המס בגינה מתבקשת ההנחה.</p> <p>ויובהר, כי בהתאם לתקנות ההנחה, המועצה אינה מוסמכת להעניק הנחה באופן רטרואקטיבי, לגבי שנות מס שהסתיימו.</p> <p>לגופו של עניין, בתאריך "המסוים" הוגשה על ידך בקשה לקבלת הנחה מארנונה בהתאם לסעיף 2(א)(3) לתקנות ההנחה. המדובר בהנחה הניתנת לנכה אשר דרגת נכותו הרפואית המוכחת היא בשיעור של 90% ומעלה, בשיעור של 40% בלבד. משהוגשה הבקשה, אישרה המועצה את מתן ההנחה החל משנת המס הנוכחית בגינה הוגשה הבקשה.</p> <p>כפי שצוין במכתבו של מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור מיום 06.05.2021, המועצה אינה פועלת למתן הנחות באופן רטרואקטיבי ועל כן לא קבעה קריטריונים בנושא זה, שלא במסגרת נוהל מחיקת חובות לרשות מקומית על פי סעיף 186 לצו המועצות המקומיות, תשי"א-1950 (חוזר מנכ"ל משרד הפנים 5/2012). לאור האמור לעיל, בקשתך לקבלת הנחת באופן רטרואקטיבי בגין שנת המס 2020, נדחת בזאת ע"י המועצה.</p>	<p>4</p> <p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת הגביה.</p> <p>פניה של תושבת בדבר קבלת הנחה בתשלום ארנונה ("בקשה להנחה"), מאחר ונקבעו לה אחוזי נכות לצמיתות לפי 9 (5) לפקודת הכנסה החל מתאריך מסוים (להלן: "תאריך מסוים") שהינו תאריך רטרואקטיבי בבקשה להנחה. פנייתה בבקשה להנחה לממונה נעשתה בעקבות כך שנענתה בשלילה במחלקת הארנונה שבמועצה.</p>
--------------------------------	---	---



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION

לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

<p>התלונה נמצאה בלתי ניתנת לקביעה</p>	<p>לאחר בירור תלונת התושב מצורפת להלן תגובת יועץ התנועה של המועצה " נוהל הגבלת חניה בשעות מסוימות בערב יכול לעבוד רק עם תווים המחולקים לכל אזורי העיר/היישוב, ולא לרחוב בודד זה או אחר.</p>	<p>5 התלונה בסקירה להלן רלוונטית ליועץ התנועה. פניה של תושב מתלונן על מצוקת חניה ברח' יסמין עקב באי ביה"ס למוסיקה. בתלונתו מפרט התושב כי הוא יוצא לעבודה בכל בוקר בשעה 06:30 וחוזר בשעות הערב. לטענתו א פעם כאשר הוא חוזר מהעבודה, במהלך השבוע, הוא נאלץ להחנות את הרכב במרחק רב מהבית מאחר ובאי ביה"ס למוסיקה ממלאים את החניות ברחוב שבו הוא מתגורר. בפנייתו העלה הצעת ייעול, בה יש להציב תמרור המגביל את החניה לדיירים המקום, החל משעה 17:00.</p>
<p>התלונה נמצאה מוצדקת</p>	<p>לאור הסמיכות ברישום שני הדו"חות באותו היום ולאותו הרכב, ראיתי לנכון לבטל את הדו"ח השני המאוחר יותר.</p>	<p>6 התלונה בסקירה להלן רלוונטית לתביעה העירונית. פניה של תושב ביישוב, בבקשה לערעור על דוח חניה. בפנייתו מפרט התושב את נימוקיו לבקשה לביטול דוח החניה, בין היתר לטענתו קיבל התושב שתי דוחות כאשר הדוח השני ניתן בהפרש של שעה.</p>
<p>התלונה נמצאה מוצדקת</p>	<p>לאחר בירור נמצא כי לתושב זכאות לחניית נכה. חניית הנכה שלו אושרה והוא עודנו זכאי לחניית הנכה, יש להורות על הצבת החניה מחדש. לאור האמור לעיל, הנושא טופל, הדו"ח בוטל והחניה סומנה מחדש.</p>	<p>7 התלונה בסקירה להלן רלוונטית לתביעה העירונית. פניה של תושב לפיו בדו"ח שקיבל הוא הואשם בהתקנת עמוד המורה על חניית נכה וכן סימון מקום חניית נכה על הכביש. בעקבות הדו"ח, נעקר העמוד ונמחק הסימון על הכביש. לא למותר לציין כי התושב הינו נכה בדרגה של 100%.</p>



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

התלונה נמצאה כלא מוצדקת	פנייתו של התושב הועברה לתובעת העירונית.	8 התלונה בסקירה להלן רלוונטית לתביעה העירונית. פניה של תושב המתגורר ברחוב הכרמים ביישוב, מתלונן כנגד הפיקוח העירוני. לטענתו בתאריך מסוים החל ביום שני הוא פינה את הגזם, כאשר איסוף גזם אמור היה להתבצע ביום שלישי, יום למחרת, אך בפועל האיסוף בוצע רק כעבור יומיים, ביום רביעי. לטענתו ביום שלישי כאמור ביום שהיה אמור להתבצע האיסוף הוא קיבל דוח.
התלונה נמצאה מוצדקת	התושב קיבל החזר כספי מלא.	9 התלונה בסקירה להלן רלוונטית למחלקת הגביה. פניה של תושב אל מחלקת הגביה בדבר החזר כספי שנגבה באמצעות הוראת קבע ולטענתו ללא הצדקה. לדברי התושב, הכספים ניגבו מממנו בגין ארנונה, והגבייה הינה כתוצאה מטעות של מחלקת הגביה. לטענתו, הם עברו דירה והשוכרת דיווחה למחלקת הגביה, בזמן, ואף צרפה את כל המסמכים הנדרשים, שלאחר זאת עובדת מחלקת הגביה אישרה זאת. לעניות דעתו כדבריו, מחלקת הגביה גבתה גם את כספי הארנונה גם מהדיירת החדשה, וגם ממנו. בקשתו הייתה, לייצור עימו קשר, בהקדם, כדי להעביר לו את ההחזר הכספי.



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

<p>התלונה נמצאה בלתי ניתנת לקביעה</p>	<p>לאחר ברור תלונת התושב מצורפת להלן תגובת יועץ התנועה של המועצה: "אכן לאורך רחוב הברוש קיימים מפגעי תנועה רבים המחייבים עדכון ותיקון, מבירורים שביצעתי במועצה, למדתי, שלפני כמה שנים שכרה המועצה את שירותיו של מהנדס תנועה, שגיבש כמה חלופות תכנוניות לרחוב. לפני מספר שבועות עיינתי בחלופה הנבחרת ומצאתי שיש בה כמה סוגיות לא פתורות, כך למשל: ברחוב עוברים קווי תחבורה ציבורית ולא היה ברור מההסדרים התנועתיים כיצד מתכוון המהנדס לתת מענה לשינויים הנדרשים לקווים אלה. קיימת כוונה ברורה להפוך את רחוב הברוש לחד-סטרי, וגם קיימות תוכניות ראשוניות למימוש כוונה זו. אבל, קיימים עדין כמה מהלכים משמעותיים שחייבים לעבור אותם לפני ביצוע השינויים ברחוב הברוש והם:</p> <p>א. הפיכת הרחוב לחד-סטרי תחייב הסטת קווי תחבורה ציבורית העוברים ברחוב הברוש לרחוב אחר.</p> <p>ב. תוכנית שמעורבת בה תחבורה ציבורית חייבת לקבל את אישור המפקח על התעבורה במשרד התחבורה.</p> <p>שני מהלכים אלה נמשכים די הרבה זמן..".</p>	<p>10</p> <p>התלונה בסקירה להלן רלוונטית ליועץ התנועה.</p> <p>פניה של תושבת בנושא החניה ברח' הברוש בבתיים הקרובים לבית הספר "מורשת" לשעבר. לדבריה, בזמנו פעל כאן בית ספר ולכן הותקנו מעקות בטיחות. עוד לדבריה, "לא חשבו על דיירי הרחוב אשר מחנים את רכביהם לצד המעקה ומאחר ולא ניתן לצאת בצד המדרכה חייבים ילדים ומבוגרים לצאת בצד הכביש מה שמסכן את בטיחותם. כמו כן על מנת לעבור למדרכה יש צורך בטיפוס על הגדרות. בקשתה לעניין זה הינה כי יסירו את המעקות אשר גורמים לתושבים ברחוב עוגמת נפש וסכנה בטיחותית".</p>
---------------------------------------	--	--