



---

# הממונה על תלונות ציבור

מסמך  
רשמי

---

## דין וחשבון

---





**מזכרת בתיה**  
Mazkeret Batya

לכבוד

מר גבי גאון- ראש המועצה  
חברי מליאת המועצה

שלום רב,

הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2021.

הנני מתכבדת להגיש לכם את **הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2021**. דוח שנתי זה הוכן על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

בהתאם להוראות אלו ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לממונה על תלונות הציבור, הרי שבשנת הדוח עסקתי גם בתפקיד זה ודוח זה מרכז את תלונות הציבור, תיאורן ודרך בירורן.

אציין כי על פי החוק הנ"ל, המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים מיום הגשתו.

נשמח לעמוד לרשותכם במתן הבהרות והסברים נוספים, ככל שאדרש.

בכבוד רב,

אביבית שקרון, רו"ח, CIA

מבקר המועצה

והממונה על תלונות הציבור



## תוכן העניינים

2.....	הקדמה
4.....	נתונים על תלונות שהתקבלו
6.....	תיאור הטיפול בתלונות המוצדקות
6.....	1. גרימת נזק לרכוש של תושב
6.....	2. פינוי גזם על ידי קבלן
7.....	3. הנחה יחסית בארנונה
7.....	4. ביטול זכאות להנחה בארנונה
8.....	5. חיוב אגרת שילוט
9.....	6. ניקוי החול בגן תות



## הקדמה

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008. החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

החוק מגדיר את דרכי הגשת התלונה, דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות וכן את סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור. במילוי תפקידו יהיה הממונה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

התלונות בהן דן דוח זה הוגשו לממונה בכתב, תוך תיאור מפורט של עניין התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. התלונה תיחתם בידי המתלונן ויצוין בה שם המתלונן ומענו.

### הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על המועצה ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

### התנאים לטיפול בתלונה

- א. התלונה צריך שתהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הניילון.
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
- ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפניה אל הגורם הנוגע בדבר במועצה, ולדעתו הוא לא נענה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

### דרכי בירור התלונה

- א. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- ב. הממונה יביא את התלונה לידיעת הניילון. אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד- גם לידיעת הממונה עליו. ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והממונה רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.



- ג. לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.
- ד. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- ה. בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

#### תלונות שאין לדון בהן

- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- ב. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- ד. תלונה של עובד, בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדיון).
- ה. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה, בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- ו. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.



## נתונים על תלונות שהתקבלו

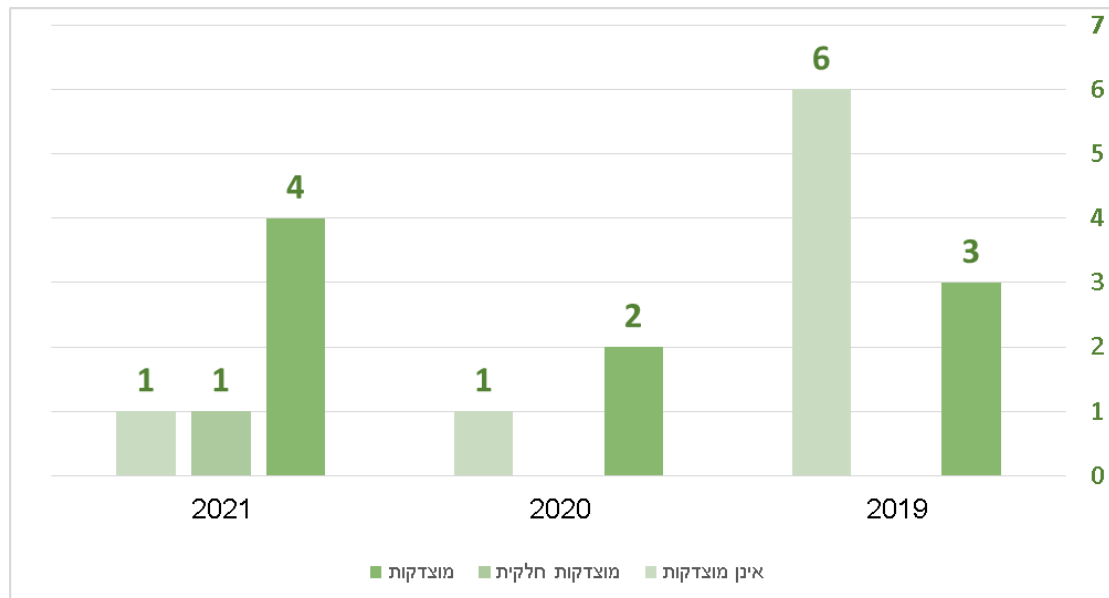
בשנת 2021 התקבלו 10 תלונות במשרד הממונה על תלונות הציבור, לפי הפרוט הבא:

סך הכל	תלונות שיש לבררן				תלונות שאין לבררן
	אינן מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות	באו על תיקון במהלך הבירור	
10	1	1	4	1	3

מתוך 10 הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2021 נמצאו 7 תלונות שיש לבררן על פי החוק. מתוך 3 תלונות שאין לבררן על פי החוק, 2 תלונות נמצאו קנטרניות וטורדניות.

בשנת 2021 חלה עלייה במספר התלונות המוצדקות, בהשוואה לשנת 2020 ו-2021, וירידה במספר התלונות שאינן מוצדקות.

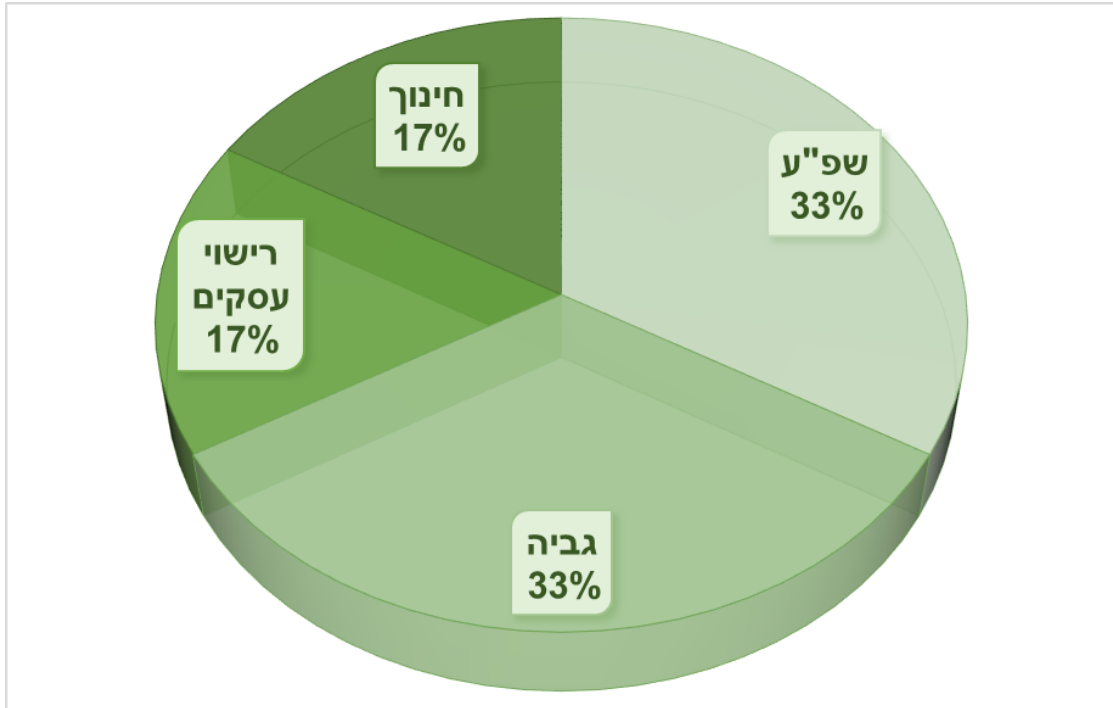
להלן גרף המראה את התפלגות התלונות בשנים 2019-2021:



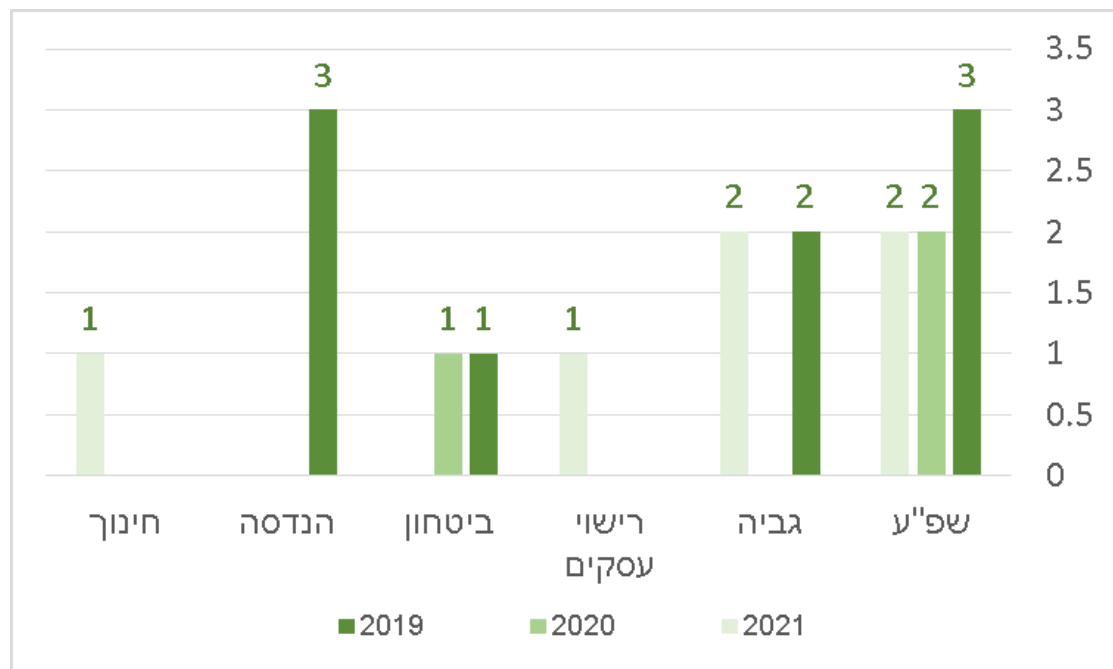
## דוח הממונה על תלונות הציבור 2021



הממונה על תלונות הציבור סיימה את הטיפול בכלל התלונות שהתקבלו במהלך התקופה. להלן התפלגות התלונות אותן היה צורך לברר על פי חוק, לפי היחידה אליה הופנתה התלונה:



להלן גרף המראה את התפלגות התלונות בשנים 2019-2021, על פי המחלקות השונות במועצה:





# תיאור הטיפול בתלונות המוצדקות

## 1. גרימת נזק לרכוש של תושב

### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושב בגין גרימת נזק לדלת פשפש אשפה על ידי קבלן פינוי האשפה. לדבריו, אין זו הפעם הראשונה שנגרם נזק לדלת זו, ולאחר פניות חוזרות למחלקת השפ"ע, הוא נאלץ לתקן את הנזק בעצמו.

### בירור התלונה

נערכה בדיקה של המקרה מול מנהל מחלקת השפע והקבלן, נמצא כי הנזק אכן נגרם על ידי הקבלן, ויש לפצות את התושב בגין הנזק שנגרם. בעקבות הבירור הקבלן פיצה את התושב בעלות התיקון.

### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה מוצדקת.**

## 2. פינוי גזם על ידי קבלן

### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושבת, באמצעות בנה, על כך שנדרשה לשלם עבור פינוי גזם בכמות חריגה. לדבריה, הנהג מטעם הקבלן דרש ממנה לשלם כ- 600 ש"ח עבור פינוי הגזם, אותו היא שמה במועד ובמקום המיועדים לכך. לדבריו אמו חשה מאוימת.

### בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור בחנה את התלונה ומצאה שהתושבת הוציאה מהחצר, בניגוד לנהלים, כמות חריגה של גזם, בנפח שלא אפשר פינוי בפעם אחת.

עובד מחלקת השפ"ע יצר קשר עם התושבת והסביר לה שהמועצה אינה מאפשרת להוציא כמויות חריגות של גזם, ושהאלטרנטיבות שהוצגו לה הן:

- להחזיר את הגזם לחצר הפרטית ולהוציא אותו בפעילות.
- לשלם עבור פינוי הגזם, למעט עלויות ההטמנה, אותן משלמת המועצה.

הממונה מדגישה כי אלה שתי האפשרויות שמוצגות לכל תושב שפונה אל המוקד ומדווח על הוצאה של כמות חריגה של גזם.

הממונה סבורה כי האלטרנטיבה של תשלום ישיר לקבלן הפועל מול המועצה אינו תקין. במקרה הנדון הסכום ששולם לקבלן לצורך הפינוי החריג הוחזר לתושבת.





בעקבות המקרה חודדו הנהלים והובהר למוקד כי במקרים של פינוי כמות חריגה, המוגדרת כ- 2 כפות של המנוף, על התושב לדאוג לפינוי באופן עצמי.

במידה והמועצה מעוניינת לתת לתושבים שירות בגין פינוי פסלת בכמות חריגה, עליה לבחון את האופציה לגבות בעצמה את עלות הפינוי מהתושב (סכום שאמור להיות נמוך מהסכום אותו ישלם התושב בגין פינוי עצמי), ולהעביר את התשלום לקבלן כעבודה חריגה/נוספת.

#### תוצאות הבירור

### **התלונה נמצאה מוצדקת.**

## **3. הנחה יחסית בארנונה**

#### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושבים על כך שהמועצה, למרות זכאותם, לא מעניקה להם הנחה יחסית בארנונה. הם פנו למחלקת הגבייה וביקשו לקבל את ההנחה המגיעה להם, עבור החלק היחסי בו הם מחזקים בנכס.

#### בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור הפנה את התלונה למנהלת הגבייה. היות ומדובר המקרה חריג, הסוגיה הועברה לבחינת היועצת המשפטית של המועצה. חוות דעת המשפטית בנושא קבעה כי יש לאשר את בקשת התושבים למתן ההנחה היחסית.

#### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה מוצדקת, ובאה על תיקונה מיד עם קבלת חוות הדעת.**

## **4. ביטול זכאות להנחה בארנונה**

#### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושב, על כך שנשלח אליו מכתב התראה אחרונה לפני עיקול חשבון הבנק בגין חוב ארנונה לשנת 2020, למרות שהוא לא קיבל אף הודעה בגין חוב זה.

התושב פנה למוקד גביה טלפוני (חיצוני למועצה), ולדבריו הוא לא קיבל בו מענה ראוי. ובפנייה שנעשתה באמצעות המייל הוא קיבל תשובה כי החוב נוצר בעקבות ביטול זכאות להנחה לה היה זכאי עד תחילת שנת 2020 (שינוי בשיעור נכות המבטל את ההנחה). בפועל במלך שנת 2020 התושב שילם סכום נמוך, אשר גילם את ההנחה הישנה.

התושב התלונן על כך שהוא לא קיבל דרישת תשלום לפני ההתראה על עיקול החשבון, וכי ניתן היה לשלם את החוב בתשלומים הנושאים ריבית קרדיט.



### בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור הפנה את התלונה למנהלת הגבייה, ולדבריה הסיבה לכך שההנחה לא בוטלה במועד היא שבתחילת שנת 2020, במועד העברת ההנחות האוטומטית, התושב היה רשום כזכאי בדוח המתקבל מהביטוח הלאומי.

בדוח חודש פברואר התקבל הביטול, אך פקידת הגבייה, שעדכנה את הנתונים באופן ידני, טעתה ולא עדכנה את ביטול ההנחה של התושב. כיום מערכת הגבייה מתעדכנת באופן אוטומטי בהתאם לקובץ הביטוח הלאומי.

בנוסף, פקידת הגבייה שביטלה את ההנחה במערכת השאירה את תאריך הערך המקורי (מועדי החיוב התקופתיים) ולא עדכנה את התאריך למועד ביטול ההנחה (17/11/2020) כתאריך ערך מעודכן, כך שנוצר לתושב יתרות חוב שעמודו לכאורה מחודש 03/2020. בעת הפקת הודעות דרישות חוב, המערכת הפיקה אוטומטית הודעת תשלום שנייה, מבלי שיעבור הזמן המינימאלי הנדרש, שכן החוב זוהה כחוב מחודש 03/2020 במקום חוב מיום גילוי הטעות, 11/2020.

הממונה מדגישה כי החוב שולם על ידי התושב, וכי בעקבות תלונת התושב חודדו נהלי העבודה, וכלל פקידות הגבייה קיבלו הדרכה בנושא.

### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה מוצדקת.**

## 5. חיוב אגרת שילוט

### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מתושב, על כך שחיוב באגרת שילוט, למרות שאשתו (ז"ל) אינה עובדת משנת 2018 בשל מחלה. לדבריו הוא העביר לגבייה אישור המעיד על הפסקת עבודתה, ועל שיעור הנכות כתוצאה מהמחלה, לצורך הנחה בארנונה. התושב מבקש לבטל את אגרת השילוט בגין שנת 2019. בשנת 2020 הוסר השלט, ולא קיים חיוב.

### בירור התלונה

מבירור עם האחראית על רישוי עסקים, אכן קיים חוב משנת 2019, שכן התושב לא פנה לרישוי עסקים בבקשה, ו/או הסיר את השלט בכניסה לביתו, אלא הסיק כי הבקשה להנחה בארנונה תקפה גם לחיוב בגין השילוט.

חיוב בגין שילוט נעשה על סמך סקר שילוט שנתי, המבוצע על ידי סוקר חיצוני. הסוקר מצלם את כל השלטים הקיימים ברחבי המועצה, מודד אותם ויוצר קובץ לגבייה. היות והתושב לא הסיר את השלט, הוא חויב בגין שנת 2019.

על מנת לבטל את החיוב התושב התבקש להעביר את המועד בו הפסיקה אשתו את עבודתה, שכן מנהלת הפיקוח והרישוי אינה יכולה לזכות את החיוב ללא בקשת התושב.

### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה לא מוצדקת, אך טופלה, לפני משורת הדין.**



## 6. ניקוי החול בגן תות

### פרוט התלונה

התקבלה תלונה מהורי התלמידים בגן תות, על כך שהחול בגן תות לא נקי, וגורם לתחלואה בקרב תלמידי הגן. הורי הגן מביאים בתלונה את רצונם להחליף את מצע החול בגן למצע אחר, כגון דשא סינטטי.

### בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור בחנה את תלונות ההורים, ומצאה כי בתלונתם, הפנו ההורים לסעיף 10.7 לחוזר מנכ"ל משרד החינוך בדבר בטיחות בגני ילדים (הוראת קבע מס' 86, מיום 04/03/2018), המתייחס לתדירות ניקיון חול בארגז, למרות שהסעיף המתאים לתדירות ניקיון החול בגן הוא סעיף 10.4.4 ד', שכן כל החצר בגן מרופדת בחול.

הממונה מצאה כי גם הניקיון השנתי של החול, אותו יש לבצע בהתאם לחוזר, נדחה מספר פעמים בשל תנאי מזג האוויר, וכי הבקרה והפיקוח אחר טיב ביצוע עבודת הקבלן לוקה בחסר. ב- 12/12/2021, כחודש לאחר קבלת התלונה, אושר קבלן לביצוע העבודה.

לממונה הוצגה תכנית עבודה רב שנתית לשדרוג החצרות בכלל גני הילדים במועצה.

### תוצאות הבירור

**התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.**

