

# ממונה על תלונות הציבור

**דוח לשנת 2012**

**מס' 3**



עיריית באר-שבע  
לשכת מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

י"א אייר תשע"ג  
21 אפריל 2013

לכבוד  
מר רוביק דנילוביץ' - ראש העירייה  
חברי מועצת העירייה

א.ג.נ.,

### הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2012

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 3 של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2012. הדוח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: החוק) לראש העירייה ולמועצה.

הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2012 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצויין, כי החל מחודש ספטמבר 2009, מבקר העירייה ממלא את תפקיד ממונה על תלונות הציבור.

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה והגופים הנתונים לביקורת מבקר העירייה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון.

התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

הכרת תודה מיוחדת לעובדי לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור הראויים לכל הערכה על עבודתם המסורה ותרומתם הרבה בהכנת הדוח.

מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

העתק: גבי אבישג אבטובי - מנכ"ל העירייה

## תוכן העניינים

	<b>• מבוא כללי</b>
1	1. רקע
2	2. הליך בירור התלונות
4	<b>• נתונים כלליים</b>
	<b>• תיאור הטיפול במבחר תלונות מוצדקות</b>
7	1. שירות לקוחות - אגף הגבייה
8	2. החזר כספי בארנונה
9	3. הנחה בארנונה - נכי צה"ל
10	4. החזר תשלום ארנונה - אי מגורים בנכס
11	5. טיפול במתן הנחה בארנונה
12	6. דרישות תשלום חוב
14	7. דרישת תשלום חוב ארנונה - 1
15	8. דרישת תשלום חוב ארנונה - 2
16	9. דרישת תשלום חוב ארנונה - 3
17	10. זיכוי חשבון ארנונה
19	11. עיכובים במתן תשובה לתושב - 1
21	12. עיכובים במתן תשובה לתושב - 2
23	13. עיכובים במתן תשובה לתושב - 3
25	14. טיפול בדרישת תשלום אגרת שילוט
27	15. טיפול בדרישות תשלום חובות אגרת שילוט
28	16. הטלת עיקול על חשבון בנק
30	17. טיפול בעבירות בנייה
31	18. טיפול במפגעים מעבודות פיתוח
32	19. טיפול בדרישת תשלום חוב אגרת החזקת כלב

33	20. שיכון דרום
36	21. שימוש בסמל העירייה
	<b>• תיאור הטיפול במבחר תלונות שאינן מוצדקות</b>
37	1. תשלום חוב ארנונה
39	2. משלוח התראות לתשלום ארנונה
40	3. טיפול בעבירות חנייה בעמק שרה
41	4. רעש ממקלט ברח' הסנהדרין
42	5. סימון מעברי חצייה בצומת הצבי - שי עגנון
43	6. עיכובים בהשלמת עבודות פיתוח
44	7. ניהול גן ילדים במקלט ציבורי
46	8. תשלום גמול מנב"ס
48	<b>• הבסיס החוקי</b>
54	<b>• נספח - תרשים תהליך הטיפול בתלונות.</b>

## רקע

מועצת העירייה בישיבתה מן המניין מס' 12 מיום 2/9/09 אישרה את מינוי המבקר לתפקיד ממונה על תלונות הציבור בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: החוק). הממונה מתוקף תפקידו משמש כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה והגופים הנתונים לביקורתו ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי ברור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו ועוד.

במסגרת החוק נקבע, כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. הממונה יבדוק תלונה עפ"י חוק בהתקיים שני התנאים יחדיו כלהלן:

"(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 להגיש 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."

הגשת תלונה לממונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתורשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה למוקד העירוני ו/או ליחידה הרלבנטית ו/או הגוף העירוני ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי

תפקידו, לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידו.

יודגש, כי תאגיד המים והביוב מיסודה של עיריית באר שבע (מי שבע בע"מ) אינו בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א - 2001 המציין, כי הוראות פקודת העיריות לא יחולו על החברה.

## הליך בירור התלונות

לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור מטפלת במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הלשכה מטפלת בתלונות המתקבלות בכתב ומדריכה באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע והיוועצות טלפונית וכן את המגיעים ללשכה, לכוון את פנייתם קודם הגשת התלונה, אל הגורם הרלוונטי.

פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.

הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. פנייה שאין בה המרכיב של תלונה עפ"י ההגדרה שנקבעה בחוק לתלונה, מועברת לטיפול הגורם המתאים בעירייה, היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה.

במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לקבלת התייחסות עניינית וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצויין, כי לעניין תלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה בזמן, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצויין, כי לא אחת, מחליט הממונה לאחר קבלת העתק המענה והפעולות שנקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה לסווג כתלונה ולקובע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

יודגש, כי בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם היתה מוצדקת או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו ועוד.

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצויין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

יודגש, כי הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור, כי התלונה מוצדקת כולה או חלקה, הודעה מנומקת בכתב נמסרת לראש העירייה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי ממליץ הממונה בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור והמועד לתקנו. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.

## כללי

במהלך שנת 2012 התקבלו בלשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור 114 פניות בכתב שנשלחו לממונה, ירידה של 14.3% לעומת שנת 2011 (133). בעניין התלונות המוגשות ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה במועד, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד. כמו כן התקבלו 84 העתקי פניות אשר נשלחו לממלאי תפקידים בעירייה.

במסגרת הפניות הנ"ל נמצא, כי 80 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה, ירידה של 25.2% לעומת שנת 2011 (107). מלבד הפניות בכתב, מתקבלות פניות טלפוניות רבות וישנם מקרים בהם הפונה מתבקש להעלות טענותיו על הכתב ולהגיש תלונה.

## התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

התלונות שצויינו לעיל התקבלו באמצעות דוא"ל, פקס, דואר ומסירה ידנית. להלן התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה בשנת 2012:

אחוז	מספר התלונות	דרך קבלת התלונה
56.25	45	דוא"ל
22.50	18	פקס
12.50	10	דואר
8.75	7	מסירה ידנית
100.00	80	סה"כ

מנתוני הטבלה לעיל עולה, כי חלק הארי מהתלונות 45 (56.25%) התקבל באמצעות דוא"ל והיתר נשלחו באמצעות; פקס 18 (22.50%), דואר 10 (12.50%) ומסירה ידנית של 7 תלונות (8.75%).



## תוצאות בירור התלונות

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 79 תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2012:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2012		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
37.2	29	התקבלה הכרעה לגופו של עניין <sup>1</sup>
61.5	48	הבירור הופסק <sup>2</sup>
1.3	1	התלונה נדחתה על הסף <sup>3</sup>
100.0	78	סה"כ

- (1) נקבע אם התלונה מוצדקת או לא.
- (2) הבירור הופסק בשלבים שונים של הטיפול מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.
- (3) נושא התלונה נדחה על הסף.

בטבלה בעמוד 6 להלן מוצגים נתונים על התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2012. מהנתונים עולה, כי התלונות בעניינם של 21 (72.4%) מקרים מתוך 29 שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין היו מוצדקות, 48 תלונות הופסק בירורן בשלבים שונים של הטיפול ו-1 תלונה נדחתה על הסף. מתוך 21 תלונות מוצדקות נמצא, כי 10 (47.6%) מהתלונות המוצדקות היו באגף הגבייה, 3 (14.3%) באגף הפיקוח, 3 (14.3%) בלשכה המשפטית ו-2 (9.5%) באגף ההנדסה.

יודגש, כי בין התלונות שנמצאו מוצדקות לא נכללו תלונות שהבירור בעניינן הופסק בשלבים שונים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו. סביר להניח, כי עניינן של חלק מהתלונות הנ"ל הוסדר רק בשל התערבות הממונה.

הנושאים העיקריים שהתלונות עליהם נמצאו מוצדקות בשנת 2012 והתקבלה הכרעה לגופו של עניין היו בענייני ארנונה, פיקוח, תכנון ובנייה, לשכה משפטית ונושאים אחרים.

הנושאים העיקריים שהבירור בהם הופסק בשלבים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו היו בנושא אי מתן מענה לפניית וליקויים במתן שירות.

יצויין, כי מתן מענה לפנייה הוא חלק ממחויבותו של עובד ציבור עפ"י סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט – 1958 הקובע, כי עובד ציבור, אשר מתבקש בכתב להשתמש בסמכות שניתנה לו עפ"י דין, יחליט בבקשה וישיב למבקש בכתב בהקדם, אך לא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת הבקשה. כמו כן אם נדרשים לו בדיקה או דיונים נוספים לשם קבלת החלטה, עליו להודיע

למבקש תוך 45 יום, כי קיבל את הבקשה, לציין בהודעה מדוע נבצר ממנו להשיב במועד ולפרט את הדברים אשר יש לבררם.

אי מתן מענה או עיכוב במתן מענה על פניות לא רק פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור במינהל הציבורי אלא עלול להסב נזק לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו. תשובה במועד מהווה מרכיב חשוב וצעד לשיפור השירות לציבור ולשם כך יש למנוע מצב בו פונים ממתנינים זמן רב למענה אם בכלל.

יודגש, כי השאיפה להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, מהווה כלי ניהולי ואסטרטגי לשיפור השירות הניתן לציבור ומכשיר רב השפעה הפועל לשיפור המינהל ולייעול המערכות. במקרים בהם מחליט המבקר בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, הנושא משולב בתכנית העבודה של מבקר העירייה.

### התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2012

אגף	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות שהתקבלה הכרעה	הביורור הופסק	התלונה נדחתה על הסף	נותרו לבירור בסוף שנה
מינהל כללי	5	1	-	1	4	-	-
משאבי אנוש	1	-	1	1	-	-	-
לשכה משפטית	3	3	-	3	-	-	-
רישוי עסקים	1	-	-	-	1	-	-
הנדסה*	6	2	3	5	1	-	-
מינהל החינוך**	10	-	-	-	10	-	-
איכות הסביבה	8	1	-	1	7	-	-
גבייה *	24	10	2	12	12	-	-
פיקוח	21	3	2	5	13	1	2
ארגון העובדים	1	1	-	1	-	-	-
סה"כ	80	21	8	29	48	1	2

\* תלונות שנותרו לבירור בסוף שנה קודמת וטופלו השנה : הנדסה-1 וגבייה-1.

\*\* 3 תלונות בנושא רישום לגני ילדים בשנת הלימודים תשע"ג נבדקו במסגרת דוח מבקר העירייה לשנת 2012 מס' 30.

## שירות לקוחות - אגף הגבייה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית למינהל הכספים - אגף הגבייה.

### רקע וממצאים

גב' י.ב.א. פנתה במכתב תלונה מיום 19/3/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. המתלוננת מתגוררת בגן-יבנה ומסרה במכתבה הנ"ל, כי בקשה לקבל מאגף הגבייה (מינהל הכנסות העירייה-דאז) אישור לשכת רישום מקרקעין (טאבו) וזאת בעקבות מכירת דירה בדרך המשחררים 92/4.

המתלוננת מסרה במכתבה, כי חוויית השירות שלה מאגף הגבייה היתה מתסכלת. לטענתה לא זכתה לקבל מענה טלפוני גם בשעות קבלת קהל וזאת למרות עשרות פניות טלפוניות לאגף הגבייה. מענה אנושי בטלפון הוא לדבריה "בגדר נס" וגם כאשר אחת מעובדות אגף הגבייה ענתה, התשובות שניתנו לטענתה היו "בקוצר רוח ובחוסר מוחלט של אדיבות וסמפטיה". עוד הוסיפה, כי עובדת אחת השיבה אמנם באדיבות אך שתי העובדות הנ"ל לא מלאו את הבטחתן לחזור למתלוננת ולטפל בענייניה. כמו כן פנייה ומשלוח מסמכים באמצעות מכשיר הפקס לא הועילו. לטענתה נאלצה לבסוף לקחת יום חופשה מעבודתה ולהסדיר את נושא האישור המבוקש וזאת למרות שניתן להסדיר את הנושא באמצעות הטלפון, פקס וכו' ללא הפסד ימי עבודה.

בעקבות פניית הממונה למנהלת שירות לקוחות באגף הגבייה, שלחה הנ"ל למתלוננת מכתב מיום 19/3/12 (עם העתק לממונה). במכתבה הנ"ל מתנצלת מנהלת שירות הלקוחות לנוכח תחושותיה הקשות של המתלוננת.

במכתבה מונה מנהלת שירות הלקוחות את השיפורים שבוצעו באגף הגבייה כדלקמן:

א. הוקם מוקד גבייה טלפוני שתפקידו לספק מענה ללקוחות אגף הגבייה וזאת בימים א-ה בין השעות 08.00-19.00. בנוסף לכך מזכירות מחלקת הגבייה והשומא הונחו לענות לפניות טלפוניות וזאת בשעות פעילות של אגף הגבייה.

ב. הותקנו באגף הגבייה קווי טלפון חכמים ותאים קוליים ומבוצע פיקוח ניהולי על אופי ומשך זמני ההמתנה של התושבים לקבלת מענה טלפוני.

לגופו של עניין מסרה מנהלת שירות הלקוחות, כי "עקב עומס תחילת השנה" עוכב הטיפול בבקשת המתלוננת. האישור לשכת רישום המקרקעין היה מוכן וחתום ביום 30/1/12, והוא המתין באגף הגבייה כחודש נוסף ולבסוף נמסר האישור הנ"ל למזכירתו של עו"ד שטיפל בעסקה וזאת ביום 26/2/12.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. עיקרי תלונתה של המתלוננת לא נסתרו ע"י מנהלת שירות הלקוחות באגף הגבייה. הממונה מוצא, כי אכן בוצעו שיפורים משמעותיים בשירות הלקוחות של אגף הגבייה אולם נראה, כי עדיין יש מקום לשיפור בנושא שירות הלקוחות באגף כל כך מרכזי בעירייה.

## החזר כספי בארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:  
(1) מוקד גבייה טלפוני.  
(2) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

### רקע וממצאים

מר י.ר. פנה במכתב תלונה מיום 19/4/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. המתלונן מצייין, כי בתאריך 27/6/11 שלח למוקד הגבייה טופס הודעה בדבר חדילת החזקה בנכס החל מתאריך 14/9/11. עוד הוסיף, כי חשבון הארנונה האחרון ששולם על ידו כולל תקופה עד 31/10/11 וביקש החזר כספי על יתרת התקופה מ- 14/9/11 עד 31/10/11, מאחר ובתקופה הנ"ל לא החזיק בנכס. המתלונן מצייין, כי נמסר לו ע"י המוקד בתאריך 2/10/11 שהטיפול בהחזר הכספים הוא כחודשיים ונכון להיום לאחר כ- 6 חודשים טרם הועבר לחשבונו זיכוי כספי.

הממונה פנה לאגף גבייה לבדיקת טענות המתלונן. מהתכתובות במערכת נמצא, כי מנהלת שירות לקוחות באגף פנתה למנהלת המדור האחראית על נושא החזר כספים לבדיקה ותגובה. במסגרת תגובתה מסרה מנהלת המדור, כי עיכוב החזר הכספי נבע מאי הבנה שנגרמה בתקשורת מול מוקד הגבייה. בנוסף היא מציינת, כי במחשב קיימת ספריה משותפת לה ולמוקד אשר אליה המוקד מזרים את ההחזרים הכספיים. החזר הכספי של המתלונן לא דווח לה מהמוקד. כמו כן מצויין בתגובה, כי מנהלת שירות לקוחות פנתה בכתב למוקד וציינה, כי יש ליידע בזמן אמת על כל החזר המצורף לספריה המשותפת, ולא לסיים את הטיפול בפתיחת פנייה וצירוף לתיקייה, חייבים ליידע את מנהלת מדור האחראית על נושא החזר כספים על כל פנייה ופנייה.

מנהלת שירות לקוחות שלחה למתלונן בתאריך 13/5/12 מכתב תשובה ובו היא מתנצלת על הטיפול בהחזר הכספים שעוכב וטופל באופן לקוי כפי שאכן קרה וציינה, כי החזר הכספים הועבר לחשבונו ביום 2/5/12.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. מבירור התלונה עולה, כי מוקד הגבייה הטלפוני מתנהל ללא הליך עבודה ברור בנושא, הכנסה או הזרמת תשובות של פונים לתוך הספרייה המשותפת מבלי ליידע את מנהלת המדור באגף הגבייה הוא ליקוי חמור. מתשובתה של מנהלת המדור למנהלת שירות לקוחות עולה, כי לא ידעה על קיומם של המקרים שטופלו על ידי מוקד הגבייה והוכנסו לספריה המשותפת ורק לאחר בדיקה מקרית בספרייה, התגלו לה ההחזרים שלא טופלו.

הממונה ממליץ למנהל מוקד הגבייה להדגיש בפני העובדים את חשיבות שיתוף הפעולה עם אגף הגבייה ואת חשיבות הטיפול היעיל, על מנת לצמצם למינימום את הליקויים בטיפול בפניות בתושבים.

## הנחה בארנונה - נכי צה"ל

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- 1) מוקד גבייה טלפוני.
- 2) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

### רקע וממצאים

מר ג.צ. פנה במכתב תלונה מיום 29/5/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו מציין המתלונן, כי הוא סטודנט הגר עם זוגתו בדירה שכורה ושניהם נכי צה"ל הזכאים להנחת ארנונה של שני שלישי מהסכום הכולל. המתלונן מציין, כי פנה למוקד הגבייה הטלפוני על מנת להתעדכן במסמכים שעליו להמציא לקבלת הנחה ולדבריו "כאן מתחילה סחבת מתישה ונוראית שאין לי מילים לתאר כמה מעצבנת ומיותרת היא היתה ועודנה נמשכת". המסמכים שנדרשו נשלחו למוקד הגבייה ולטענתו קיבל תשובה בדוא"ל, כי בספח תעודת הזהות הוא אינו רשום כדייר בכתובת הנ"ל. המתלונן שינה את כתובתו ושלח צילום ספח מעודכן. לטענתו כעבור חודש קיבל שובר תשלום על חיוב ארנונה יחסי, כלומר עברו קיבל הנחה, אך עבור זוגתו שהיא נכת צה"ל חיוב מלא. המתלונן טוען, כי בשנה שעברה כאשר הגיע יחד עם זוגתו לקבל הנחה נציגת השירות ציינה, כי שניהם לא היו צריכים להגיע עם כל המסמכים ומספיק, כי רק אחד מהם יהיה רשום במאגר המידע של העירייה. נציגת השירות רשמה אותו כדייר נכה והם קיבלו הנחה מלאה וזאת על אף ששניהם היו חתומים על חוזה השכירות. המתלונן מציין שמתשובת מוקד הגבייה על החיוב המלא עברו זוגתו עולה, כי שונו הנהלים ונדרש ששניהם יהיו רשומים במערכת.

זוגתו שלחה למוקד הגבייה צילום ספח תעודת זהות מעודכן (עדכון הכתובת) עם כתובת הדירה ואישור משרד הביטחון. לטענת המתלונן כעבור שבוע קיבל דוא"ל, כי ההנחה בארנונה של שניהם התבטלה, מאחר וחווה השכירות של הדירה אינו תקין והם נדרשים לשלוח חוזה חדש על מנת לחדש את ההנחה.

הממונה פנה לאגף הגבייה לבדיקת טענות המתלונן. מתגובת מנהלת שירות לקוחות עולה, כי הנ"ל מתנצלת על נוכח תחושות המתלונן מהשירות שנתקבל במוקד הטלפוני ומציינת, כי הם נתבקשו להמציא את המסמכים הנכונים והנדרשים, אך יחד עם זאת מצפים מהעובדים לזמינות ומהירות תגובה גבוהה יותר במענה לפניות לקוחות בדוא"ל. הערות המתלונן על השירות הופנו למוקד הגבייה לצורך שיפור וייעול תהליכי עבודה. עוד הוסיפה, כי בולט הצורך בביאור ופירוט המידע הנשלח בדוא"ל ללקוח.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. מבירור התלונה עולה, כי הטיפול במתן הנחה נמשך כארבע חודשים עקב סחבת, טיפול לקוי ומידע חלקי המועבר בשלבים ממוקד הגבייה למתלונן. לדעת הממונה שינוי בנהלים בנושא הארנונה מחייב את העירייה להביא לידיעתם של התושבים את המידע המלא כחלק משיפור השירות לתושב. לא יעלה על הדעת, כי תוך כדי בירור, התושב אמור לגלות זאת.

**הממונה מוצא, כי יש להנחות את עובדי מוקד הגבייה לגלות רגישות במקרים כאלה ולחדד את ההנחיות לגבי אוכלוסיות מיוחדות.**

## החזר תשלום ארנונה - אי מגורים בנכס

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

(1) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

(2) מוקד גבייה טלפוני.

### רקע וממצאים

גב' ח.א. פנתה במכתב תלונה מיום 20/12/11 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבה מציינת המתלוננת, כי בתאריך 1/6/11 רכשה דירה ברח' עוזי נרקיס 25/8 ובתאריך הנ"ל נרשמה במערכת המג"ע כמחזיקה בנכס והודיעה שלא תגור בדירה עד סוף ספטמבר 2011. הפקידה הסבירה למתלוננת, כי בגין התקופה הנ"ל עליה לשלם ארנונה ולאחר מכן לבקש החזר בגין התשלום. המתלוננת מלאה טופס הצהרה בתאריך 30/11/11 במוקד גבייה טלפוני בדבר הנחת פטור נכס ריק, וצירפה לתצהיר אישור חברת חשמל על אי צריכת חשמל ואישור מתאגיד מי שבע צריכת מים בגין התקופה הנ"ל. המתלוננת מבקשת החזר תשלום ארנונה בגין אי מגורים בנכס עבור התקופה הנ"ל.

הממונה פנה לאגף הגבייה לבדוק את טענות המתלוננת. בתאריך 19/12/11 נשלחה תגובת מנהלת שירות לקוחות באגף הגבייה המציינת בין היתר, כי צריכות המים לא היו נמוכות במיוחד אך צריכת החשמל מעידה באופן חד משמעי, כי לא נעשה שימוש בכל התקופה האמורה ולא ברור לה מדוע לאחר שהמתלוננת הציגה את המסמכים לא אושרה הנחה במוקד הגבייה. כמו כן הוסיפה, כי המקרה הועבר לטיפול ובירור מנהל מוקד הגבייה. למתלוננת אושר החזר כספי מלא עבור התקופה המלאה (1/6/11-29/8/11).

מבדיקת הממונה עולה, כי עפ"י אישור חברת החשמל החל מתאריך 1/6/2011 עד תאריך 27/9/2011 נצרכו בדירה 25 קוט"ש עפ"י חשבונות החשמל שנערכו. כמו כן באישור על צריכת מים בנכס הנ"ל החל מ-1/6/11 ועד 31/8/11 חוייב הנכס בכמות של 6 קו"ב (צריכה בנכס נחשבת מעל 3 מ"ק).

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי על אף שהיה מקום לתת הנחה ע"י מוקד הגבייה בגין נכס ריק, ההנחה ניתנה רק לאחר התערבות הממונה והעברת הנושא לאגף הגבייה.

**הממונה מוצא, כי יש להדריך את עובדי מוקד הגבייה הטלפוני בהנחיות הנדרשות מהם לצורך מתן הנחות על מנת לשפר את השירות לתושב.**

## טיפול במתן הנחה בארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- (1) מוקד גבייה טלפוני.
- (2) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

### רקע וממצאים

ה.מ.פ. פנו במכתב תלונה מיום 27/2/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתב המתלוננים מציינים, כי בספטמבר 2011 פנו למוקד הגבייה הטלפוני ושלחו את כל המסמכים שנתבקשו על מנת שיוכלו לקבל הנחה כזוג סטודנטים. בתאריך 4/12/11 קיבלו מהמוקד הודעה בדוא"ל, כי חסרים מסמכים ובתאריך 15/12/11 קיבלו אישור טלפוני מהמוקד, כי ברשותם כל המסמכים והם אמורים לקבל הנחה בארנונה בחודש הבא החל מיום הבקשה. לטענת המתלוננים בתאריך 18/12/11 התקשרו מהמוקד והשאירו הודעה שחסרים מסמכים. המסמכים החסרים נשלחו למוקד ובתאריך 25/12/11 נאמר להם, כי מדובר בהנחה אחרת והם נדרשים לשלוח שוב מסמכים עדכניים. המסמכים נשלחו שוב ובתאריך 24/12/11 קיבלו הודעה לפני הליכי הוצאה לפועל בגין חוב ארנונה מצטבר. המתלוננים טוענים, כי שילמו את הארנונה למרות שבעלי הדירה רשומים עדיין ומחזיקים בנכס. בתאריך 20/2/12 נתבקשו לשלוח אישור ביטוח לאומי מעודכן. המוקד אישר, כי במערכת קיימים כל המסמכים לקבלת הנחה. בתאריך 27/2/12 המתלונן התקשר למוקד ונאמר לו שוב, כי חסרים מסמכים. המתלוננים מציינים, כי עברו מסכת טרטורים ועוגמת נפש כמתואר לעיל.

הממונה פנה לאגף הגבייה לבדוק את טענות המתלונן. בתאריך 19/3/12 נשלחה למתלונן התייחסות בכתב של מנהלת שירות לקוחות באגף הגבייה, ובו היא מתנצלת על הטיפול ועל העיכוב שנבע מתיוק בטעות של סוג הפנייה. כמו כן לצורך סיום התהליך ביקשה להעביר אליה את המסמכים החסרים כדי שהמקרה יטופל על ידה באופן אישי. עוד ציינה, כי מהבדיקה עולה שהמתלונן אינו זכאי להנחה לפי מבחן ההכנסה.

בהמשך ההתכתבות בין המתלונן לבין מנהלת שירות לקוחות מציינים המתלוננים, כי לא ברור להם מדוע לוקח 7 חודשים של טרטורים, מכתבים, טלפונים ודוא"ל כאשר התשובה היתה ברורה עוד בפנייה הראשונה למוקד. כמו כן מציינים, כי אם מנהלת שירות לקוחות תעבור על שרשרת הודעות הדוא"ל ושיחות הטלפון שבצעו, ניתן לראות, כי עד המועד בו מנהלת שירות לקוחות התחילה לטפל בפנייה באופן אישי, במוקד הגבייה לא היו אפילו בכיוון להבין מה המסמכים הדרושים על מנת לבצע ההנחה. כל פעם העבירו אותם מאחד לשני וביקשו עוד תלושי שכר ואישורים מביטוח לאומי והבטיחו יותר מפעם אחת שהם זכאים להנחה עפ"י הקריטריונים.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. הממונה מתרשם מהתלונה הנוכחית וגם מתלונות קודמות שטופלו במוקד הגבייה הטלפוני, כי רמת השירות הניתנת לתושבים הפונים מלווה בחוסר רגישות וברמת ידע ומקצועיות לא גבוהה הגורמים לחווית לקוח לא נעימה. **הממונה ממליץ לבחון דרכים לשינוי המצב הקיים, על המוקדנית לרכז את כל התשובות לפונה מבלי להעבירו למוקדנים אחרים.**

## דרישות תשלום חוב

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- (1) מינהל הכספים - אגף הגבייה.
  - (2) חברת מילגם.

### רקע וממצאים

מר כ.א. פנה במכתב תלונה מיום 29/6/2011 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו המתלונן טוען, כי בתאריך 5/4/11 קיבל דרישת תשלום בסך 893.70 ₪ מחברת מילגם (להלן - מילגם) עבור חוב אגרת אשפה מתאריך 23/3/11 בגין נכס ברח' החרט 3. מייד עם קבלת דרישת התשלום התקשר למילגם מס' פעמים ולדבריו לא זכה למענה. לטענת המתלונן נושא החוב היה אמור להיסגר טלפונית ולא במכתבים רשומים, עיקולים או עו"ד (המתלונן הינו בעלים של חברה להנדסה ששכרה את הנכס לתקופה 4 חודשים בשנת 2002). בתאריך 23/6/11 מילגם הטילה עיקול על חשבון הבנק של המתלונן. לדבריו מילגם אינה משיבה למכתבים וכן אינה עונה לטלפונים ולדעתו יש להם עניין לפנות להליך המשפטי. בנוסף המתלונן מציין, כי טיפל בחוב הנ"ל עוד בשנת 2009 כאשר נעשה הסדר תשלומים ושולמו כל יתרות החוב הרשומות במחשב העירייה כולל אגרת אשפה.

הממונה פנה במסגרת בירור התלונה בתאריך 29/6/11 למנהל סניף מילגם (להלן - מנהל מילגם). בתאריך 29/6/11 השיב המנהל, כי אכן נותרו יתרות בנושא אגרת פינוי אשפה מעסקים שכל הנראה הוזנו לאחר סיום הסדרת החוב של המתלונן, המתלונן אכן הסדיר חובו באותו מועד ובאופן מיידי הוסרו העיקולים על חשבונות הבנקים. כמו כן ציין המנהל, כי ימליץ על הסכום הכספי שנותר למחיקה. הממונה עדכן את המתלונן בתשובה הנ"ל.

בתאריך 12/12/12 פנה שוב המתלונן לממונה וטען, כי שילם בזמנו את החובות וכי בתאריך 30/6/11 קיבל מכתב מהממונה על ביטול העיקולים והודעה, כי החוב שנותר יועבר למחיקה ולכן לא ברור מדוע מילגם פנתה אליו שוב (בתאריך 26/11/12) בדרישה לתשלום חובות בסך של 2,887.40 ₪ בגין אגרות שמירה ולאחר מכן הטילה שוב עיקולים.

מנהל מילגם השיב לממונה, כי אכן בזמנו טופלו חובות בגין אגרת אשפה מעסקים אך במקרה הנ"ל מדובר בחוב אגרת שמירה ולאחרונה התקבל פסק דין בעניין המתיר לפעול לגביית החובות ובכל מקרה הנושא יבחן.

מבדיקה של מילגם מתאריך 12/12/12 נמצא, כי מדובר בחוב של למעלה מ- 10 שנים והמנהל ממליץ להעבירו למחיקה ולעדכן את המתלונן. בתאריך 13/12/12 עדכנה היועצת המשפטית של מילגם את המתלונן והודיעה לו, כי לאחר בחינת החיוב, מילגם תעביר את המלצתה על מחיקת החוב למשרד הפנים. כמו כן ציינה, כי עד קבלת האישור הסופי לא יבוצעו הליכי גבייה כנגד החברה.

הממונה מציין, כי בתלונה בנושא אגרת שמירה המתלונן טוען שמילגם שלחה אליו מכתב (26/11/12) ובו היא מציינת בין היתר, כי בבית המשפט המחוזי בבאר שבע (עת"מ 11-08-46387) נפסק שהעירייה רשאית לנקוט הליכי אכיפה מנהליים בנוגע



לחובות אגרות שמירה שנצברו בשנים 2009, 2010 ו- 2011 וזאת מבלי לפגוע בזכותה להגיש תביעה בבית משפט לגבי חובות עד 7 שנים אחרונות. כמו כן צויין במכתב שנשלח אליו, כי בטרם תחל העירייה בנקיטת הליכים לגביית החובות, יש לפנות אליהם במטרה לאפשר תשלום החובות בהסכמה.

בתאריך 5/2/13 התקיימה פגישה בין הממונה לבין מנהל מילגם ובה הוצגו מסמכים ואסמכתאות בנושא כגון; מכתב מבנק הפועלים בדבר צו עיקול כספים ונכסים מתאריך 24/6/11 וכן תכתובות שונות ותדפיס של שלבי הטיפול בחיוב שנכתב בו בין היתר בתאריך 18/5/11, כי אושר לא לפעול כנגד יתרות אשפה (עפ"י דרישת אגף איכות הסביבה מתאריך 6/4/10 להקפאת אכיפה מאחר והחיובים אמורים להתבטל).

בתאריך 5/2/13 שלח מנהל מילגם מכתב לממונה וצרף תכתובת עניפה של חליפת המכתבים בעניין ביטולי אגרת השמירה שבוצעו על ידי העירייה וזאת לאחר פנייתו. כמו כן הדגיש, כי כנגד החייב לא בוצע בשום שלב עיקול בנק אלא רישום בעיקול בלבד ולא עיקול בפועל. מעיון במסמכים לא נמצא, כי הוטל על המתלונן עיקול בנק בנושא אגרת השמירה.

כמו כן ציין במכתבו בין היתר, כי בעקבות התכתובות הנ"ל ופגישתו עם החייב ובהמשך לבקשתו של מנכ"ל חברת יעדים דאז המאשר, כי העסק סגור המליץ לפנים משורת הדין, על ביטולי החיובים והעלויות בגין ההוצ"פ שנותרו עומדות לחייב. עוד הוסיף, כי החיובים באגרת השמירה היו של השנים האחרונות ואף שולמו בחלקם. לסיכום ציין, כי הרישום בעיקול נועד לבחון את מצב המשתמש בנכס ולהתריע בפני חובותיו והדגיש, כי לחייב בשום שלב לא בוצע עיקול בנק.

## **תוצאות הבירור**

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת בחלקה**. מפניית המתלונן מתאריך 29/6/11 בנושא אגרת פינוי אשפה מעסקים עולה, כי מילגם הטילה על המתלונן עיקול בנק בגין אגרת פינוי אשפה למרות בקשת אגף איכות הסביבה להקפאת אכיפה מאחר והחיובים אמורים להתבטל. לאחר בדיקת החיוב ע"י מילגם הומלץ להעביר את החובות למחיקה. כמו כן בנושא אגרת השמירה לא נמצא מסמך בנק המאשר את טענת המתלונן בדבר הטלת עיקול נוסף. הממונה מקבל את טענת מנהל סניף, כי לא בוצע בשום שלב עיקול בנק בנושא אגרת שמירה אלא רישום בעיקול בלבד הנועד לבחון את מצב המשתמש בנכס ולהתריע בפני חובותיו.

**הממונה חוזר על הנאמר בדוחות קודמים ומדגיש, כי הטלת עיקול על חשבון בנק של אדם פרטי ו/או גוף כלשהוא הינו צעד דרסטי. לבד מהנזק הכלכלי שהעיקול גורם, יש בכך משום פגיעה בשמו הטוב ובאמינותו של האדם ו/או החברה וזאת בעיני הבנק ובעיני גורמים נוספים אשר דבר העיקול יודע להם.**

## דרישת תשלום חוב ארנונה - 1

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

(1) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

(2) חברת מילגם.

### רקע וממצאים

מר ל.מ. פנה במכתב תלונה מיום 27/2/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו מציין המתלונן, כי בשנת 2009 נשלחה אליו דרישה לתשלום חוב משנת 2003 מחברת מילגם, עבור דירה ברחוב אליהו הנביא 2/10 ודירה נוספת ברחוב רוטנברג. המתלונן סטודנט לשעבר תושב תל אביב פנה למינהל הכנסות העירייה דאז (אגף הגבייה) וציין, כי מעולם לא גר בדירות הנ"ל והגיע יחד עם חברתו לבאר שבע לראשונה בשנת 2006. לדבריו הובטח לו, כי העניין יטופל במהרה. לדבריו בשנת 2011 פנה שוב טלפונית לאגף הגבייה והובטח לו הנושא יטופל וכי תהליכי האכיפה לגביית החוב יוקפאו. לאחר פנייה נוספת של המתלונן בחודש מאי 2011 הודיעו באגף הגבייה, כי הטיפול בחוב הארנונה הועבר למילגם. המתלונן טוען, כי גם לאחר שעברו כשלוש שנים מאז שפנה לעירייה, טרם קיבל אישור על סטטוס הטיפול בחוב וביטולו. עוד הוסיף, כי אופן הטיפול בהודעת החוב לקוי ואין זה מקובל וראוי שטיפול בחוב לכאורה של אזרח שומר חוק ימשך יותר משלוש שנים.

הממונה פנה לאגף הגבייה בתאריך 28/2/12. מהתכתובת בין המתלונן לבין אגף הגבייה עולה, כי אגף הגבייה העביר למילגם לבדיקה בתאריך 15/2/11 את טענות המתלונן. לאחר התערבות מנהל אגף הגבייה הודיעו לו בתאריך 4/3/12, כלהלן "כי לאחר שקיבלו את הפניה של המתלונן ולאחר התייעצות עם מנהל אגף הגבייה הועבר למילגם למחיקת חובות". בתאריך 29/8/12 הודיעה מנהלת שירות לקוחות באגף הגבייה ללשכת הממונה, כי הטיפול בחוב נסגר מול המתלונן.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. המתלונן נפגע במישרין מסחבת של כשלוש שנים בהליך טיפול בחוב ארנונה שאינו שייך לו. לדעת הממונה מן הראוי היה לסגור את החוב עוד בשנת 2009 עת פנה המתלונן לעירייה.

**הממונה מוצא, כי על אגף הגבייה לייעל ולקצר את משך זמן הטיפול בפניות.**

## דרישת תשלום חוב ארנונה - 2

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- (3) מינהל הכספים - אגף הגבייה.
  - (4) חברת מילגם.

### רקע וממצאים

מר מ.מ. פנה במכתב תלונה מיום 25/6/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתב מציין המתלונן, כי בחודש יוני 2012 נשלחה אליו דרישת תשלום מחברת מילגם על חוב בסך 4,565.30 ₪ עבור נכס/משרד בבית רסקו 238 והחוב מתאריך 30/5/2012. המתלונן טוען, כי פנה לחברת מילגם ולדבריו אין להם כל ידיעה בעניין מקור החוב ועליו לפנות לעירייה. מבירור במחלקת שומא עסקים נמסר לו, כי מדובר בהפרשי מס משנים 1999 עד 2002 בגין עדכון שטח המשרד. המתלונן צירף לתלונה מכתב מיום 28/5/02 שנשלח אליו ממינהל הכנסות העירייה דאז (אגף הגבייה) בנושא בדיקת שטח משרד בבית רסקו 237-238 שברשות המתלונן (המשכיר "השתתפויות בנכסים") והשגה/ערעור מיום 27/5/02. העירייה הודיעה במכתב, כי בתום הבדיקה תשלח למתלונן תשובה עדכנית. המתלונן טוען, כי לא נשלחה אליו תשובה לגבי נימוקי דחיית ההשגה/ערעור. בנוסף המתלונן טוען, כי קיבל מהעירייה אישור על היעדר חוב. המתלונן צירף לתלונה את מצב החשבון משנת 2002 שנערך לו במחלקת שומא עסקים ביום 21/6/12 המפרט את חובות הארנונה ומים בגין שנים עברו נכון לשנת 2002.

עוד מוסיף וטוען המתלונן, כי במשך 10 שנים לא קיבל כל תשובה עדכנית כפי שהובטח לו במכתב הנ"ל וכן במשך השנים העירייה לא פעלה לגבות את החוב ולכן חלה עליו התיישנות.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. העירייה לא הביאה לידיעתו של המתלונן במשך 10 שנים מידע על קיומו של חוב ארנונה ומים בגין משרד שהחזיק בבית רסקו, ולא פעלה לגבייתו במשך השנים הנ"ל. נמצא, כי בדרישת תשלום החוב ששלחה מילגם למתלונן ב- 5/6/12 צויין, כי תאריך החוב מיום 30/5/12 וזו טעות. על החברה היה לציין בדרישה, כי החוב משנת 2002. מנהל מילגם מסר לממונה, כי החוב יועבר למחיקה.

**הממונה מסב תשומת לב, כי על חברת מילגם לציין בהודעות לחייבים את תאריכי החוב הנכונים.**

### דרישת תשלום חוב ארנונה - 3

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- 1) מוקד גבייה טלפוני.
- 2) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

#### רקע וממצאים

גב' א.מ. פנתה למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור בתאריך 3/9/12. במכתבה מציינת המתלוננת, כי בתאריך 21/5/12 פנתה לאגף הגבייה וביצעה שינוי מחזיק בנכס עקב מכירת הדירה של הוריה וקיבלה אישור (צורף לתלונה מסמך הודעה על שינוי מחזיק בנכס מאגף הגבייה). למרות השינוי במחזיק הנכס המשיכו הוריה לקבל חיובי ארנונה. המתלוננת פנתה למוקד הגבייה הטלפוני בתאריך 24/7/12 ודרשה את החזר הכספים בסך 638.60 ₪. עקב השיהוי בהחזר הכספים פנתה המתלוננת לממונה לבדוק את הנושא.

בעקבות פניית הממונה לאגף הגבייה בתאריך 3/9/12, מנהלת שירות לקוחות באגף הגבייה השיבה למתלוננת בתאריך 15/10/12. במכתבה הנ"ל התנצלה על חווית השירות מול מוקד הגבייה הטלפוני ועל החזר הכספים שעוכב במשך תקופה ארוכה ללא טיפול מסיבות מוצדקות.

לאחר אישור הבקשה ע"י הגורמים הרלוונטיים במינהל הכספים (הליך שגרתי ומקובל), הופקד הכסף בחשבון הבנק של המתלוננת בתאריך 23/10/12.

#### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי על מנת להפיק את הלקחים הנדרשים לשיפור השירות, על אגף הגבייה לייעל ולקצר את משך זמן הטיפול בפניות והחזרי כספים ולוודא, כי לאחר ביצוע שינוי החזקה בנכס, לא יקבל התושב הודעה על חוב ארנונה על נכס שאין הוא מחזיק בו.

## זיכוי חשבון ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- 1) מוקד גבייה טלפוני.
- 2) מינהל הכספים - אגף הגבייה.

### רקע וממצאים

הסטודנטית א.ב הלומדת באוניברסיטת בן גוריון פנתה במכתב תלונה מיום 1/11/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבה מציינת המתלוננת, כי בתחילת חודש ספטמבר עברה לגור בבאר שבע בדירה ברח' שפרינצק 10/15. לאחר מספר ימים קבלה חשבון ארנונה עבור חודשים ספטמבר - אוקטובר ושלמה אותו. המתלוננת טוענת, כי אף לא אחד במוקד הגבייה הטלפוני שאל אותה בעת התשלום לשמה, או על שם מי היא משלמת אלא ביקשו את מספר כרטיס האשראי וחייבו את חשבונה. כמו כן מספר ימים לפני שפנתה לממונה, קבלה חשבון נוסף עבור נובמבר - דצמבר כולל יתרת חוב עבור חודשים ספטמבר - אוקטובר.

המתלוננת פנתה למוקד הגבייה הטלפוני ולדבריה הסבירו לה, כי שילמה את חשבון הארנונה שלא היה על שמה ולאחר מכן נשלח חוזה השכירות לאגף על ידי בעלת הנכס ופרטיה עודכנו במערכת. בנוסף טענה שהסבירו לה, כי נכון למועד התשלום מספר המשלם שלה (ת.ז.) לא היה במערכת הגבייה, ומאחר והתשלום אינו לפי כתובת הנכס היא צריכה לשלם.

המתלוננת טוענת, כי לא חשבה שהיא צריכה להמתין לפני התשלום עד לאחר שפרטיה יעודכנו במערכת וחששה כי ישלח אליה חשבון עם יתרת חוב. כמו כן מציינת, כי הדייר הקודם יקבל זיכוי עבור התשלום ששילמה ואין היא אמורה לרדוף אחריו על מנת שיחזיר לה את כספה או לשלוח מסמכים למיניהם או להגיע למשרדי קבלת הקהל באגף הגבייה על מנת להציג את הכרטיס לצורך העברת הכספים לחשבונה. בנוסף המתלוננת מביעה תרעומת על השירות הלא מתחשב שקיבלה מנציגת השירות ועל כך שהאחראית לא חזרה אליה תוך 48 שעות כפי שהובטח לה ע"י נציגת השירות.

בעקבות פניית הממונה לאגף הגבייה, נשלחה תשובת מנהלת שירות לקוחות באגף למתלוננת בתאריך 5/11/12 ובו היא מציינת, כי בבדיקה שנעשתה ביום 13/9/12, אכן המתלוננת שלמה את חשבון הארנונה לחודשים ספטמבר - אוקטובר 2012 על שם הדייר הקודם נכון ליום התשלום. מאחר ולא התקבלה כל הודעה מהדייר הקודם או המתלוננת על שינוי החזקה בנכס, אין לומר, כי הם פעלו נכון מול העירייה. בנוסף מציינת מנהלת שירות לקוחות, כי מבדיקה שעשתה מול מוקד הגבייה הטלפוני עולה, כי הוצע למתלוננת לשלוח בפקס או בדוא"ל העתק של כרטיס אשראי לצורך הוכחת התשלום. מאחר והמתלוננת סירבה לשלוח העתק כרטיס להוכחת התשלום, העירייה אינה יכולה לזכות את חשבון המשלם. כמו כן ציינה, כי סביר להניח שהמתלוננת שילמה את החוב לחודשים האמורים אך יחד עם זאת העברת יתרות (כסף) מחשבון לחשבון יכולה להתבצע רק ע"י הוכחת אמצעי תשלום.

בנוסף ציינה, כי היא לוקחת לתשומת לב את תלונתה לגבי אופי המענה והתשובות שניתנו למתלוננת והמשוב יועבר לגורמים הרלוונטיים במוקד הגבייה הטלפוני. עוד ציינה, כי אגף הגבייה פרסם בדוא"ל יזום לכלל הסטודנטים באוניברסיטת בן גוריון,

באמצעות אגודת הסטודנטים, הודעה המפרטת את חובת ההודעה לעירייה ואופן התשלום המתבקש. בנוסף הודיעו מבעוד מועד על נוכחות צוות אגף הגבייה באוניברסיטה החל מיום 28/11/12 למשך כחודש.

מנהלת שירות לקוחות הודיעה למתלוננת, כי היא מוזמנת להגיע לצוות אגף הגבייה הנמצא בקמפוס לצורך ביצוע העברת היתרה לחשבונה וזאת במקום לאולם קבלת הקהל במשרדי אגף הגבייה. בנוסף מנהלת השירות הביעה את התנצלותה בשם העירייה ומצרה על תחושותיה הקשות של המתלוננת.

מבדיקת הממונה במערכת הגבייה העירונית נמצא, כי המתלוננת לא שילמה תשלום כפול עבור תקופה ספטמבר-אוקטובר. התשלום ששולם ב-13/9/12 ע"י המתלוננת בסך 290.10 ₪ עבור חודשים ספטמבר-אוקטובר אמנם זיכה את הדייר הקודם אך בעקבות פניית המתלוננת לממונה, אגף הגבייה העביר בתאריך 7/11/12 את הזיכוי מחשבון הדייר הקודם לחשבון המתלוננת.

כמו כן נמסר ע"י מנהלת שירות לקוחות, כי צוות אגף הגבייה היה נוכח בנוסף לקמפוס באוניברסיטה גם במכללת קיי ובמכללת סמי שמעון ובשבועות הקרובים יתואם גם המועד למכללה הטכנולוגית. עוד מסרה, כי בוצעה העברת יתרות מהדייר הקודם למתלוננת וזאת לאחר ששלחה צילום של כרטיס האשראי שלה לאחראית במוקד הגבייה.

### **תוצאות הבירור**

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת בחלקה**. הנוהל באגף הגבייה המבוסס על פקודת העיריות (נוסח חדש) מפרט את חובת מחזיק הנכס לפנות לעירייה עם חוזה השכירות לעדכון המחזיק ובנוסף מצויין בתלוש הארנונה, כי לפני תשלום הארנונה יש לוודא ששובר התשלום הינו על שם השוכר הנוכחי ולא על שם השוכרים הקודמים או בעל הנכס.

לדעת הממונה על נציגת השירות במוקד הגבייה הטלפוני היה לברר את פרטי המשלם במערכת מול פרטי המשלם בפועל מאחר ולעיתים משלם החשבון אינו האדם המחזיק בפועל בנכס ומוצא, כי על האחראית היה לחזור למתלוננת תוך 48 שעות כפי שנמסר לה ע"י נציגת השירות.

יודגש, כי לא התקבלה כל הודעה מהדייר הקודם או המתלוננת על שינוי החזקה בנכס ובכך פעלו שלא עפ"י ההנחיות מול העירייה.

**יש לציין לחיוב, כי אגף הגבייה נקט בגישה פרואקטיבית על מנת לשפר את השירות לסטודנטים ולהקל על ציבור הלומדים באוניברסיטה ובמכללות בבאר שבע.**

## עיכובים במתן תשובה לתושב - 1

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
1. אגף הפיקוח - מחלקת חנייה.
  2. לשכת היועץ המשפטי.

### רקע וממצאים

מר ש. מ. מרח' רחל אמנו 18/11 ב"ש פנה במכתב תלונה מיום 21/6/2012 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו הנ"ל התושב המתלונן מתייחס בעיקר לאיחור של למעלה משנה במתן תשובה לפנייתו למחלקת החנייה, כן מציין התושב המתלונן במכתבו הנ"ל, כי התובע העירוני אף לא טרח להתנצל על האיחור במתן תשובתו.

מנהלת מדור תביעות באגף הפיקוח מסרה במכתבה מיום 9/7/2012 לתושב הנ"ל, כי "העיכוב במתן התייחסות לפנייתך (פניית התושב המתלונן-א.פ.) נובע מעומס פניות של אזרחים המופנות לאגף הפיקוח העירוני בעיריית באר שבע".

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי תלונת התושב בדבר שיהוי ואיחור כבד של למעלה משנה במתן תשובה לפניית התושב למחלקת חנייה הינה **תלונה מוצדקת**. חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות) התשי"ט - 1958 קובע, כי פנייה בכתב הבאה אל עובד ציבור, צריכה להיענות בהקדם האפשרי ולא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה. החוק לתיקון סדרי מינהל אינו מעניק "פטור" או הקלות לרשויות ציבוריות ולעובדי ציבור הפועלים תחת עומס עבודה ופניות רבות. הממונה מוצא, כי החוק הנ"ל מאפשר לרשויות הציבוריות להשהות את תשובתם לתושבים בתנאים הקבועים בחוק, אולם האיחור במתן התשובה צריך להיות מידתי וסביר. בנוסף לכך הממונה מוצא, כי על התובע העירוני היה להתנצל על האיחור במתן התשובה וזאת כבר בפתיח של מכתב תשובתו לתושב המתלונן.

בדוח הממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2011 הובא תיאור טיפול בתלונה של תושב אשר התלונן על איחור של 9 חודשים במתן תשובה לפנייתו למחלקת חנייה. בסיכום תיאור התלונה הנ"ל ציין הממונה כדלקמן:

"הממונה מוצא, כי על מחלקת חנייה באגף הפיקוח להשיב לפונים בהקדם כקבוע בחוק הנ"ל. בכל מקרה התשובה צריכה להינתן תוך פרק זמן סביר. כן הממונה מוצא, כי על מנהלת מחלקת חנייה היה להתנצל על האיחור במתן התשובה וזאת כבר בפתיח של מכתב תשובתה לתושב המתלונן..."

לאור האמור לעיל פנה מנהל אגף הפיקוח למנהלי המחלקות והיחידות וציין, כי מממצאי בדיקת הממונה עולה שהתלונות אכן נבדקו וטופלו ע"י מחלקות אגף הפיקוח והממונה מצא, כי הן מוצדקות. כמו כן ביקש לבחון את סיכום והמלצות הממונה ולפעול לשיפור תהליכי עבודה, פיקוח ובדיקה קפדניים ככל הניתן בטיפול

בתלונות תושבים תוך מתן מענה בהקדם ככל הניתן ולא יאוחר מ - 45 יום מפנייתו של התושב לרשות".

ממעקב הממונה עולה, כי לאחר מסירת תוצאות הבירור לראש העירייה, פנתה מנכ"ל העירייה למנהל אגף הפיקוח וציינה, כי שיהוי של שנה ואף חצי שנה מוגזם לכל הדעות. כמו כן ביקשה להנחות את כל העובדים ולקבוע זמני תקן מוסכמים ולערב את חברת קונספט בתהליכים.

כמו כן, מנהל אגף הפיקוח מסר במכתבו לממונה מיום 28/8/12, כי העיכובים במתן תשובות למתלוננים נגרם כתוצאה מעומס עבודה המוטל על התובעים העירוניים אשר להם הסמכות הבלעדית לבחינת השגות בנושא קנסות. כן מסר מנהל אגף הפיקוח במכתבו הנ"ל, כי החל מיום 1/2/12 הועברה האחריות המנהלית בנושא הנ"ל ליועץ המשפטי לעירייה.

במענה לפניית הממונה ליועץ המשפטי לעירייה מסר הנ"ל בתאריך 28/11/12, כי העיכוב במתן החלטות תובע נובע אך ורק בשל מחסור בכ"א ועומס עבודה בלתי רגיל בנושאים המטופלים ע"י התובעים העירוניים.

**הממונה חוזר על הדברים, כי יש להשיב לפונים בהקדם כקבוע בחוק הנ"ל ומוצא, כי היה על התובע העירוני להתנצל על האיחור במתן התשובה וזאת כבר בפתח של מכתב תשובתו לתושב המתלונן.**



## עיכובים במתן תשובה לתושב - 2

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

1. אגף הפיקוח - מחלקת חנייה.

2. לשכת היועץ המשפטי.

### רקע וממצאים

גב' ח.צ. מרח' הר בוקר 17 ב"ש פנתה במכתב תלונה מיום 14/5/2012 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. התלונה נסבה על האיחור במתן תשובה לפנייה. תושבת העיר הנ"ל מסרה במכתבה, כי ביום 11/3/12 פנתה במכתב רשום למחלקת החנייה, במכתבה הנ"ל ציינה המתלוננת, כי נרשם נגדה קנס חנייה (מס' הודעה 59629659) למרות שהפעילה את מכשיר הפנגו אשר ברשותה. תושבת העיר הנ"ל מציינת במכתב תלונתה, כי לא זכתה לקבל תשובה לפנייתה למחלקת החנייה.

מנהלת מדור תביעות באגף הפיקוח מסרה בתגובתה מיום 6/6/12 (תגובה אשר נמסרה בעקבות פניית הממונה), כי המתלוננת הנ"ל צודקת בטענתה, כי הפעילה את מכשיר הפנגו אשר ברשותה, אולם בשל טעות נרשם, כי הרכב נמצא באזור חיפה ולא באזור באר שבע לפיכך מנהלת מדור התביעות הורתה על ביטול הודעת הקנס הנ"ל.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת, חוק לתיקון סדרי מינהל (החלטות והנמקות) התשי"ט – 1958 קובע, כי פנייה בכתב הבאה אל עובד ציבור, צריכה להיענות בהקדם האפשרי ולא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה.

בדוח הממונה מס' 2 לשנת 2011 הובא תיאור טיפול בתלונה של תושב אשר התלונן על איחור של 9 חודשים במתן תשובה לפנייתו למחלקת החנייה. בסיכום תיאור התלונה הנ"ל ציין הממונה כדלקמן: "הממונה מוצא, כי על מחלקת חנייה באגף הפיקוח להשיב לפונים בהקדם וכקבוע בחוק הנ"ל בכל מקרה התשובה צריכה להינתן תוך פרק זמן סביר". בסקירת התלונה הנ"ל צויין, כי מנהל אגף הפיקוח פנה למנהלי המחלקות והיחידות והורה להם לטפל בתלונות תושבים תוך מתן מענה בהקדם ככל הניתן ולא יאוחר מ – 45 יום מפנייתו של התושב לרשות.

בדוח הממונה מס' 3 לשנת 2012 הובא סיכום תלונה של תושב בשם ש.מ. מרח' רחל אמנו 8/11 ב"ש אשר התלונן במכתבו לממונה על איחור של למעלה משנה במתן תשובה לפנייתו למחלקת החנייה.

ממעקב הממונה עולה, כי לאחר מסירת תוצאות הבירור לראש העירייה, פנתה מנכ"ל העירייה למנהל אגף הפיקוח וציינה, כי אנו מוצאים עצמנו עם תלונות על עיכובים ארוכים ביותר, חודשים עד שנה. כמו כן ביקשה לפעול יחד עם הצוות

באגף על מנת למנוע הישנותם של מקרים כאלה. כמו כן הבהירה, כי תושב אינו צריך לחכות חודשים לקבלת תשובה וביקשה לפעול בהקדם לטיפול בסוגיה זו.

במענה לפניית הממונה ליועץ המשפטי לעירייה מסר הנ"ל בתאריך 28/11/12, כי העיכוב במתן החלטות תובע נובע אך ורק בשל מחסור בכ"א ועומס עבודה בלתי רגיל בנושאים המטופלים ע"י התובעים העירוניים.

**הממונה חוזר על דבריו, כי יש להשיב לפונים בהקדם כקבוע בחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות) התשי"ט - 1958.**

### עיכובים במתן תשובה - 3

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

1. אגף הפיקוח - מחלקת חנייה.

2. לשכת היועץ המשפטי

### רקע וממצאים

ד"ר ע.ע. פנה במכתב תלונה מיום 22/1/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו הנ"ל המתלונן מתייחס בעיקר לאיחור במתן תשובה לפניית אשתו גב' ר.ב.א. למחלקת החנייה. המתלונן מסר במכתבו מהתאריך הנ"ל, כי כחודשיים לפני פנייתו הנוכחית פנתה אשתו בדואר רשום למחלקת החנייה בבקשה לביטול דוח חניה. פנייתה לא זכתה לתשובה ממחלקת החנייה במשך שבעים ימים וזאת למרות ששלחה מספר תזכורות בכתב, רק כעבור שבעים ימים הנ"ל זכתה לקבל תשובה שלילית ולקונית כהגדרת המתלונן.

מנהלת מדור תביעות באגף הפיקוח מסרה בהחלטת תובע עירוני מיום 5/2/12, כי המתלונן פנה בבקשה לביטול שני דוחות, מנהלת מדור התביעות הנ"ל הורתה לבטל דוח אחד, בעוד שדוח שני שולם קודם לכן ולכן עפ"י החוק רואים אדם ששילם הודעת קנס כמי שהודה בפני בית המשפט ונשא את עונשו.

### תוצאות הבירור

בבירור הממונה עולה, כי התלונה מוצדקת. חוק לתיקון סדרי מינהל (החלטות והנמקות) התשי"ט - 1958 קובע, כי פניה בכתב הבאה אל עובד ציבור, צריכה להיענות בהקדם האפשרי ולא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה. בדוח הממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2011 הובא תיאור טיפול בתלונה של תושב אשר התלונן על איחור של 9 חודשים במתן תשובה לפנייתו למחלקת למחלקת החנייה. בסקירת התלונה הנ"ל צויין, כי מנהל אגף הפיקוח פנה למנהלי המחלקות והיחידות והורה להם לטפל בתלונות תושבים תוך מתן מענה בהקדם ככל הניתן ולא יאוחר מ-45 יום מפנייתו של התושב לרשות. בדוח הממונה מס' 3 לשנת 2012 הובא גם סיכום תלונה של תושב בשם ש.מ. מרח' רחל אמנו 18/11 באר שבע אשר התלונן במכתבו לממונה על איחור של למעלה משנה במתן תשובה לפנייתו למחלקת החנייה. בדוח ממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2012 הובא גם סיכום תלונה של ח.צ. מרח' הר בוקר 17 בבאר שבע אשר התלוננה במכתבה לממונה על איחור במתן תשובה לפנייתה למחלקת החנייה.

לאחר מסירת תוצאות הבירור לראש העירייה, פנה מנהל אגף הפיקוח לממונה כדלהלן:

"בהמשך למכתבך שבסימוכין, הודן בעניין עיכובים במתן מענה לתושבים, ולאחר שעיינתי שוב בממצאי הדוח והבדיקה להלן התייחסותי:

1. ראשית, אני חוזר על כל האמור בתשובתי אליך מיום 28.8.12, בה הצגתי בפניך את מצב העניינים כפי שהוא, וכן הבהרתי כי בהתאם להוראות החוק (ראה סעיף 3 למכתבי), הסמכות הבלעדית לבחינת השגות אזרחים לעניין קנסות נתונה לתובעים העירוניים, כהגדרתם בסעיף 12 לחוק סדר הדין הפלילי.

2. עוד יצויין בהקשר זה, כי החל מיום 1.2.12 האחריות המנהלית, בכל הקשור לעבודת התובעים העירוניים, הועברה מהח"מ ליועץ המשפטי לעירייה.
  3. לפיכך, וכפי שכאמור ציינתי במכתבי הקודם, אין לח"מ ולאגף הפיקוח כל שליטה או אפשרות לזרז את עבודת התובעים לצורך מענה מהיר יותר לפניות האזרחים.
  4. ויובהר, כי הח"מ מודע לעיכובים מחד ומאידך ברור לכל כי במצבת כח האדם הנוכחית על עו"ד המטפלים בתחומי האכיפה של יחידות אגף הפיקוח, לא תוכל לעמוד במועדים שנקבעו בחוק למתן מענה. משכך, פנה הח"מ ליועמ"ש לעירייה בבקשה לאחד כוחות ולפעול לתוספת עורכי דין, וזאת כדי לצמצם פערים ולספק מענה יעיל ומהיר, בהתאם להוראות החוק.
  5. לאור האמור לעיל אבקשך לגרוע את התלונות בעניינים אלו מאגף הפיקוח."
- היועץ המשפטי לעירייה מסר לממונה בתאריך 28/11/12, כי העיכוב במתן החלטות תובע נובע אך ורק בשל מחסור בכ"א ועומס עבודה בלתי רגיל בנושאים המטופלים ע"י התובעים העירוניים.
- הממונה מוצא, כי יש לבחון את תהליכי העבודה ולקבוע זמני תקן לטיפול בהשגות על הקנסות כדי לתת מענה מהיר לפניות וחוזר על דבריו, כי יש להשיב לפונים בהקדם קבוע בחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות) תשי"ט-1958.**

## טיפול בדרישת תשלום אגרת שילוט

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח-מחלקת שילוט ואכיפה.

### רקע וממצאים

מר ק.י. תושב העיר פנה במכתב תלונה מיום 25/3/2012 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה). התושב הנ"ל מציין במכתבו, כי במהלך חודש נובמבר 2011 הגיעה לידי דרישת תשלום אגרת שילוט. דרישת התשלום הנ"ל שנשלחה ע"י מחלקת השילוט מתייחסת לחנות אשר לטענת המתלונן אינה שלו ואין לו כל קשר ונגיעה לחנות הנ"ל. לדבריו פנה מספר פעמים בע"פ וכן בכתב למחלקת השילוט וביקש לתקן את הטעות ולא להטרידו בדרישות תשלום מוטעות, אולם במשך 4 חודשים מפנייתו בכתב לא זכה לקבל תשובה עניינית. במקום תשובה קיבל התושב הנ"ל ביום 20/3/12 מכתב התראה ובו דרישה לתשלום חוב לפני נקיטת הליכי אכיפת גבייה בגין השלטים הנ"ל.

התושב מציין במכתבו הנ"ל, כי הוא סובל ממחלה קשה ולהוכחת דבריו המציא אישור ממרכז רפואי רבין בפתח-תקוה, כי עקב מצבו הבריאותי הקשה הוא מתקשה במאמצים קלים וזקוק לעזרה בפעילות היום יומית. התושב מציין, כי מכתבי ההתראה המוטעים הנ"ל גורמים לו צער, עוגמת נפש והידרדרות במצבו הבריאותי.

בתגובה לפניית הממונה העבירה מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה העתק מכתב שנשלח לתושב המתלונן ביום 21/3/2012 ובו צוין, כי דרישת התשלום תוקנה ואכן אין לתושב הנ"ל חובות עבור שילוט לשנת 2011.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי יש לבדוק היטב ולהימנע מטעויות בעת משלוח התראות לתושבים וזאת כדי למנוע טרדה ועוגמת נפש מיותרת מתושבים. התושב המתלונן זכה לקבל הודעה על תיקון הטעות 4 חודשים לאחר פנייתו וגם זאת רק לאחר שנאלץ לפנות מספר פעמים למחלקת שילוט.

חוק לתיקון סדרי מינהל (החלטות והנמקות) התשי"ט - 1958 קובע, כי פנייה בכתב הבאה אל עובד ציבור צריכה להיענות בהקדם האפשרי ולא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה. הממונה מוצא, כי היה על מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה להתנצל במכתב לתושב על הטעות שבמשלוח הודעת תשלום אגרת שילוט למי שאינו חייב בתשלום וכן היה צריך להתנצל בפתיח של מכתב התשובה על האיחור במתן תשובה לתושב.

לאור האמור לעיל פנה מנהל אגף הפיקוח העירוני ב-26/8/12 למנהלת מחלקת שילוט ואכיפה כדלהלן: "בהמשך לתלונתו של מר ק.י. תושב העיר אשר הופנתה למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור ובהתאם לממצאי הבדיקה, עולה כי התלונה נמצאה מוצדקת.

אבקשך לבחון את סיכומו והמלצותיו של מבקר העירייה ולפעול בהקפדה לעדכון רשימת החייבים בטרם משלוח הודעות תשלום בגין אגרות שילוט, תוך מענה לפונים בזמנים סבירים ובהתאם להוראות החוק.

כמו כן במקרה של משלוח דרישת תשלום שנשלחה בטעות לאזרח ופנייתו נענתה באיחור, יש להביע התנצלות על עוגמת הנפש והשיהוי במסגרת המענה לפניה.

## טיפול בדרישות תשלום חובות אגרת שילוט

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח - מחלקת שילוט ואכיפה.

### רקע וממצאים

עו"ד פ.כ. (להלן עו"ד) פנתה בתלונה מיום 14/8/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור (להלן הממונה). עו"ד הנ"ל הינה באת כוחה של חברת מליבו ישראל בע"מ (להלן "החברה"). עו"ד מסרה בתלונתה, כי החברה הנ"ל קיבלה דרישת תשלום ממחלקת שילוט ואכיפה ולאחר בדיקה שנערכה התברר, כי אין לחברה הנ"ל כל קשר עם הקמת השלטים נשוא דרישת התשלום. לפיכך פנתה החברה במכתב עוד ביום 16/5/12 למחלקת שילוט ואכיפה ובמסגרת המכתב הודיעה החברה, כי דרישת החוב צריכה היתה להיות מופנית לקבוצת "אורתם מליבו" (שאין לה כל קשר לחברה). החברה ביקשה במכתב הנ"ל, כי ישלח אליה מכתב המבטל את דרישת החוב. המכתב הנ"ל ועוד 5 מכתבים נוספים נותרו ללא כל מענה מצד מחלקת שילוט ואכיפה. עו"ד ציינה במכתב תלונה לממונה, כי בילתה שעות רבות בנסיון לקבל מענה כלשהוא לפניותיה אך ללא הועיל. לפיכך נאלצה עו"ד לפנות ללשכת הממונה וזאת כדי שדרישת התשלום תבוטל.

בעקבות פניות הממונה הודיעה מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה לחברה וזאת במכתב מיום 21/10/12, כי הוחלט לקבל את ערעור החברה וכי לחברה אין חוב שילוט לשנים 2011-2012.

### תוצאות הבירור

בבירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. חיוב החברה בתשלום אגרת שילוט ומשלוח דרישת התשלום היה מוטעה. יתרה מזו, כל הנסיונות בע"פ ובכתב שנעשו ע"י החברה ובאת כוחה וזאת כדי להעמיד את המחלקה לשילוט ואכיפה על טעותה ולתקן את דרישת החוב המוטעית לא הועילו. מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה הודיעה לחברה, כי אינה מחוייבת בתשלום אגרת שילוט לשנים 2011-2012 רק לאחר פניית הממונה למחלקה הנ"ל.

הממונה מוצא, כי יש לבדוק היטב ולהימנע ככל האפשר מטעויות בעת משלוח דרישות תשלום וזאת כדי למנוע טרדה ועוגמת נפש מיותרת מאזרחים וחברות. כמו כן על מחלקת שילוט ואכיפה להשיב לפניות תוך פרק זמן סביר ועל פי הקבוע בחוק לתיקון סדרי מינהל החלטות והנמקות התשי"ט-1958. חוק זה קובע, כי פניה בכתב הבאה אל עובד ציבור צריכה להיענות בהקדם האפשרי ולא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה.

## הטלת עיקול על חשבון בנק

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- (1) אגף הפיקוח.
- (2) חברת מתאר.

### רקע וממצאים

מר י.ב.ה. תושב באר שבע לשעבר פנה במכתב תלונה מיום 10/7/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה).

המתלונן מסר, כי ביום 27/6/12 הופתע לקבל בביתו בכפר סבא הודעה בכתב אשר בכותרת שלה נכתב "הודעה לסרבן על תפיסת נכס שעוקל". ההודעה הנ"ל הוצאה ביוזמת אגף הפיקוח העירוני באמצעות חברת מתאר וחתומה ע"י מנהל אגף הפיקוח. הנ"ל ציין במכתב תלונתו, כי לפני קבלת המכתב המאיים הוא כלל לא ידע, כי הוא חייב כספים לעירייה. המתלונן שילם ביום 2/7/12 את חובו בסך 364.10 ₪. למחרת התשלום הנ"ל התקשרה נציגה מחברת מתאר ומסרה למתלונן, כי נפלה טעות ועליו לשלם עוד 159 ₪. כעבור מספר שעות שוב התקשרה נציגה מחברת מתאר ומסרה, כי יש טעות בחישוב ועל המתלונן לשלם 109 ₪ נוספים. המתלונן ביקש, כי תשלח לביתו את הודעות התשלום. לטענת המתלונן הודעות התשלום לא הגיעו לביתו ובמקום זאת ביום 6/7/12 הבחין, כי חשבונות הבנק שלו עוקלו, דהיינו העיקול בבנק בוצע לפני שחלפו 14 יום מקבלת מכתב ההתראה הראשון ולמרות שהמתלונן סילק את חובו באופן מידי. מנהלת סניף מתאר באר שבע פרטה בתגובתה לפניית הממונה את השתלשלות הטיפול בגביית החוב מהמתלונן. כן מסרה מנהלת חברת מתאר, כי שוחחה עם המתלונן והתנצלה בפניו על אי הנעימות שנגרמה לו בגביית החוב וסוכם, כי העיקול בחשבון הבנק יוסר.

### תוצאות הבירור

בבירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. המתלונן שילם את חובו ולמרות זאת הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו. בסיכום תלונה אשר הופיעה בדוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2011 ציין הממונה כדלקמן: "הטלת עיקול על חשבון בנק של אדם פרטי ו/או גוף כלשהוא הינו צעד דרסטי. לבד מהנזק הכלכלי שהעיקול גורם, יש בכך משום פגיעה בשמו הטוב ובאמינותו של האדם ו/או החברה ו/או העמותה וזאת בעיני הבנק ובעיני גורמים נוספים אשר דבר העיקול יודע להם, לא אחת רשויות מקומיות חויבו בתשלום פיצויים לנפגעים מעיקולים שהוטלו בטעות וללא נקיטת אמצעי זהירות". גזבר העירייה בתגובה לסיכום התלונה שם הורה על הוצאת נהלי עבודה – עיקול בנק וזאת בתאום עם יועץ חיצוני.

**הממונה חוזר על דבריו, כי יש לנהוג בזהירות המרבית בעת הטלת עיקולים וזאת כדי להימנע מהטלת עיקולים שגויים.**

לאור האמור לעיל פנתה מנכ"ל העירייה למנהל אגף הפיקוח וציינה, כי המקרה מחייב בדיקה יסודית במיוחד לאור העובדה שהתלונה נמצאה מוצדקת. כמו כן ביקשה את בדיקתו ומתן הנחיות לצוות המקצועי ובעיקר לחברת מתאר.



לאור האמור לעיל הוציא מנהל אגף הפיקוח מכתב למנהל מרחב דרום תחום חנייה בחברת מתאר לטיפולו בהפקת לקחים והוצאת הנחיות עבודה בהתאם וציין, כי בהמשך לבדיקתו של הממונה על תלונות הציבור ולמצאי הבדיקה לתלונתו של מר י.ב.ה. – בנושא הטלת עיקול חשבון בנק עולה, כי התלונה נמצאה מוצדקת.

כמו כן דרש לבחון את הסיכום והמלצות הממונה ולפעול באופן שוטף לרענון הנחיות עבודה בקרב עובדי הסניף. כמו כן לבצע בדיקה מקדימה מעמיקה לתקינות החוב ונתוני החייב וזאת בטרם נקיטת פעולות אכיפת גבייה וזאת במיוחד כאשר מדובר על סנקציה של הטלת עיקול על חשבון בנק וכן רישום בעיקול.

עוד הוסיף, כי "כעובדי ציבור בכלל ואוכפי חוק בפרט, מחוייבים לפעול באופן קפדני, ברגישות רבה ומקצועית תוך מתן שירות אדיב, מקצועי ומכובד לכלל הפונים."

## טיפול בעבירות בנייה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף ההנדסה - מחלקת פיקוח על הבנייה.

### רקע וממצאים

מר ש.ב. מרח' מורדי הגטאות פנה במכתב תלונה מיום 2/2/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. התושב מסר, כי התלונן פעמים רבות במחלקת פיקוח על הבנייה ובמוקד העירוני על חריגות ועבירות בנייה וכן על שימוש חורג במבנה בית-המרקחת המתנהל ברח' קרן-קיימת. לטענת התושב הנ"ל הוא לא קיבל מענה לפנייתו.

בעקבות פניית הממונה מסר מהנדס העירייה וזאת במכתב מיום 16/2/12, כי עפ"י בדיקת מחלקת פיקוח על הבנייה, במבנה הנ"ל בוצעו חריגות בנייה כדלקמן: הגבהת גג המבנה וקירוי מרפסת בחזית קדמית של המבנה.

עפ"י בדיקת מחלקת פיקוח על הבנייה לא נמצאו ראיות חותכות, כי נעשה שימוש חורג בנכס המדובר. כן מסר מהנדס העירייה במכתבו הנ"ל, כי בגין חריגות הבנייה הנ"ל נפתח תיק פיקוח ונשלחה התראה לבעל הנכס. מהנדס העירייה ביקש להדגיש במכתבו, כי תלונת התושב הנ"ל התקבלה במחלקת פיקוח על הבנייה "רק בימים אלה" (מכתבו הנ"ל של מהנדס העירייה הוא מתאריך 16/2/12). עפ"י בירור שערך הממונה ביום 24/1/13 מחלקת פיקוח על הבנייה טרם העבירה דוח עבירה להמשך טיפול של הלשכה המשפטית.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת בחלקה. עפ"י בדיקת מחלקת פיקוח על הבנייה בנכס המדובר נמצאו חריגות בנייה. יש לציין, כי הנכס המדובר הוכרז כמבנה לשימור. לפיכך יש חשיבות יתירה, כי במבנה המדובר לא יבוצעו ויונצחו חריגות בנייה.

## טיפול במפגעים מעבודות פיתוח

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף ההנדסה.

### רקע וממצאים

מר ת. המתגורר ברחוב קויפמן 30 בשכונה ה' פנה במכתב תלונה בתאריך 14/12/2011 למבקר העירייה וממונה על תלונות ציבור. במכתבו הנייל מציין המתלונן, כי במהלך ביצוע עבודות שיפוץ צנרת ברחוב טבנקין ועל מנת לפתוח נתיב תעבורה, נוצק חצץ בשיפוע משני צדי המדרכה שליד ביתו כדי שכלי הרכב יסעו עליו בתור כביש.

המתלונן טוען, כי לאחר סיום עבודות הצנרת החצץ פונה בחלקו ואבנים גדולות נותרו מפוזרות על הכביש והמדרכה. כמו כן ציין, כי נעקרו מרצפות בחזית ביתו וניתן למעוד וליפול בקלות.

לדבריו הוא ואביו פנו מספר פעמים למוקד העירוני (בסביבות 7 - 8 פעמים) ושוחחו עם המוקדניות אך ללא הועיל והוא מצר על כך שלא לקח את מספרן של הפניות לצורך הסימוכין. המתלונן ביקש לדעת איך יתכן שלא מסיימים את עבודות פינוי הפסולת והאבנים הגורמים מטרדים לתושבים ודרש מהעירייה לפנות את החצץ, האבנים והלכלוך משני צדי הכביש והשלמת המרצפות החסרות ליד ביתו.

בתאריך 14/12/2011 פנה הממונה אל מהנדס העירייה וביקש תגובתו. בתאריך 18/12/2011 המתלונן מסר לממונה, כי התחילו לעבוד ומקווה שכל המטרדים יוסרו.

בבירור עם המוקד העירוני בתאריך 19/2/2012 נמסר, כי נמצאו פניות בנושא המפגעים אך לא על שמו של המתלונן. מעיון בתרשומת של המוקד עולה, כי התקבלו פניות רבות בנושא על שמו של פונה אחר.

בתאריך 21/2/2012 התקבלה תשובתו של סגן מהנדס העירייה אשר מסר, כי בחודש דצמבר טופלה הפניה ברח' קויפמן 30 (תשובה תי) ע"י הקבלן א'. הטיפול כלל פינוי פסולת, חצץ והשלמת מרצפות חסרות ליד בית הפונה.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי בעת סיום ביצוע עבודות החלפת התשתיות הישנות והפיתוח הסביבתי היה צורך לפנות את הפסולת והאבנים ולהשלים את המרצפות החסרות ליד ביתו של המתלונן ולא להמתין לפניות של תושבים.

ממעקב הממונה עולה, כי לאחר מסירת תוצאות בירור התלונה לראש העירייה, פנתה המנכ"ל למהנדס העירייה ולסגנו וציינה, כי חייבים לדאוג לפינוי וניקוי מלא של מתחם לאחר שמתבצעות בו עבודות. כמו כן דרשה להנחות את הקבלנים, המפקחים והצוותים המקצועיים בהתאם.

## **טיפול בדרישת תשלום חוב אגרת החזקת כלב**

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף איכות הסביבה - מחלקה וטרינרית.

### **רקע וממצאים**

גב' מ.ס. תושבת כפר-סבא פנתה בתלונה מיום 31/5/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. המתלוננת הנ"ל מסרה, כי בחודש 5/2011 נשלחה אליה התראה בכתב ע"י חברת מ.ת.א.ר. (חברה העוסקת באכיפת הגבייה מטעם העירייה) לפיה עליה לשלם סך 1,040 ₪ עבור הודעת קנס שלא שולמה על ידה. לאחר בירורים עם מספר גורמים בעירייה התברר, כי הקנס הוטל ע"י המחלקה הווטרינרית בעירייה. בהודעת הקנס מחודש 2/2011 צויין, כי המתלוננת מחזיקה בכלב בתחום העירייה וזאת בלא שקיבלה היתר מהרופא הווטרינרי העירוני להחזיקו.

המתלוננת טענה במכתב תלונתה, כי מדובר בדוח שגוי, לטענתה היא מתגוררת בכפר-סבא משנת 2001 והכלבה שלה מתה בשנת 2007. לאחר בירורים שנערכו בתגובה לפניית הממונה מסרה תובעת עירונית בלשכה המשפטית, כי הוחלט לבטל את הודעת הקנס הנ"ל.

### **תוצאות הבירור**

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. הממונה מוצא, כי יש לבדוק היטב ולהימנע מטעויות בעת מסירת הודעות קנס וזאת כדי למנוע טרדה ועוגמת נפש מיותרת מאזרחים.

## שיכון דרום

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף מינהל כללי - לשכת ראש העירייה.

### רקע וממצאים

מר ד.כ. מוועד שיכון דרום פנה לממונה על תלונות הציבור בתאריך 13/2/12 וטען, כי אין התייחסות לפנייתו הרבות בנושא שיכון דרום. התלונה התקבלה באמצעות דו"אל הכולל תכתובת עם עוזר ראש העירייה.

מעיון בתלונה עולה בין היתר, כי בפנייה לראש העירייה מתאריך 5/9/11 ציין הנ"ל, כי בשעה שבה מתקיימת "הפגנת המיליון" המחאה החברתית יש לשנות את סדרי העדיפות העירונית, ולהפנות משאבים עירוניים לשכונות הוותיקות לפני השכונות החזקות בעיר. כמו כן טען, כי אף לא שקל אחד הושקע בשכונתו. עוזר ראש העירייה השיב למתלונן בתאריך 20/9/11, כי בכונתו לשבת עם ראש העירייה ולדון עמו בנושאים השונים אשר העלה לגבי השכונה וישיב לו תוך מספר ימים.

בתאריך 14/11/11 פנה שוב הנ"ל לעוזר ראש העירייה וציין, כי עברו כבר ימים והוא אף מתחיל לספור חודשים וטרם קיבל מענה. בתאריך 16/11/11 השיב עוזר ראש העירייה, כי כל נושא השכונה יעלה במסגרת דיוני תקציב 2012 וישיב לו עם סיום גיבוש תכנית העבודה. המתלונן פנה שוב בתאריך 13/2/12 לעוזר ראש העירייה וטען, כי "הוא התעורר מתרדמת החורף" ועדיין לא קיבל שום התייחסות.

מאחר והמתלונן לא קיבל מענה, פנה בתאריך 13/2/12 כאמור לממונה בנושא פיתוח שכונות חדשות יחסית שלטענתו מועדפות על פני שכונות ישנות וזאת בתקווה שאולי בעקבות מכתב זה פניותיו יענו. בתאריך 14/12/12 פנה הממונה לעוזר ראש העירייה וציין, כי המתלונן פנה ללשכת הממונה בנושא אי קבלת מענה לפנייתו.

בתאריך 26/2/12 לאחר התערבות הממונה, השיב עוזר ראש העירייה למתלונן וציין, כי כלל פניותיו טופלו באופן שוטף והתייחסויות הועברו לידיו הן בכתב והן במעמד פגישותיו עימו ועם היחידה לפניות הציבור. כמו כן ביקש, כי במידה ובידי המתלונן פניות חדשות/נוספות, יש להעבירן לידיו, על מנת שיוכל להמשיך ולטפל בהן בהתאם. בנוסף ציין, כי במהלך השנים האחרונות בוצעו עבודות רבות בשכונה. עוד הוסיף, כי ברור לו ואין לו ספק שקיימות משימות נוספות וכי העירייה ממשיכה לטפל באופן שוטף ברחובות השכונה.

עוזר ראש העירייה השיב בתאריך 27/2/12 לפניית הממונה וציין בין היתר, כי המתלונן היה בטיפול היחידה לפניות הציבור, לרבות פגישות במסגרת קבלת קהל וכן נפגש עימו במשרדו. הנ"ל העלה בקשות שנבחנו במסגרת תכנית העבודה השנתית.

עוד הוסיף, כי כידוע ראש העירייה החליט, כי כל שנה ייבחרו שלוש שכונות לשיפור ושדרוג התשתיות, וזאת עפ"י סדר עדיפות עירוני ועפ"י הצרכים. כמו כן ציין, כי במקביל להחלטה זו, המשיכה העירייה והשקיעה משאבים רבים בטיפול שוטף ברחובות בשכונת דרום. מר כ. נענה הן בכתב והן במעמד הפגישות לכלל פניותיו וציין, כי כל פניה ספציפית תזכה לטיפול ומענה בהתאם. למצער, תשובות העירייה אליו אינן מספקות בעיניו.

מעיון במסמכים שהועברו לבקשת הממונה מהיחידה לפניות הציבור עולה, כי פניות המתלונן נסבות על נושאים שונים בשיכון דרום: עצים, תאורה ברחובות, ניקיון, חלוקת חוברות על אירועים ותלונות כלליות על קיפוח השכונה לטענתו, לעומת שכונות אחרות. כמו כן עולה מהמסמכים לעיל, **כי עוזר ראש העירייה (למעט במקרה הנדון) והיחידה לפניות הציבור, השיבו לפניותיו של המתלונן, נפגשו עמו ואף הפנו אותו לגורמים המקצועיים המטפלים בנושאים אותם העלה.**

בתאריך 13/6/12 פנה שוב הממונה לעוזר ראש העירייה וביקש לדעת מהן השכונות שנבחרו השנה ואשתקד לשיפור ושדרוג תשתיות, האם קיימים קריטריונים והאם נושא השכונה נדון במסגרת דיוני התקציב לשנת 2012.

בתאריך 20/6/12 השיב עוזר ראש העירייה, כי בהתאם למדיניות ראש העירייה וההנהלה כל שנה ישנם תקציבים יעודיים (תקציבי פיתוח) למספר שכונות ותיקות. בשנת 2011 נבחרו שכונות דרך ווילות מצדה, י"א ונווה נוי. בשנת 2012 נבחרו שכונות ט', נחל עשן והמשך דרך מצדה ונווה נוי.

כמו כן ציין, כי בחירת השכונות הנ"ל נעשתה בשקלול הקריטריונים הבאים: השקעה שהייתה בשכונה בשנים עברו, צרכי השכונה, המלצות גורמי המקצוע לרבות מהנדס העירייה וסגנו ותאום עם עבודות תאגיד המים. הדגיש, כי העבודות שהתבצעו ומתבצעות באותן שכונות הן מעבר ובנוסף לעבודות ולפעילות השוטפת של העירייה בשכונות השונות בעיר.

עוד הוסיף, כי נושא השכונה עלה במסגרת דיוני התקציב לשנת 2012 ונבחן בהתאם לאותם קריטריונים והמלצות גורמי המקצוע. ציין, כי על אף ששכונת דרום לא נכללה בתכנית השנה, העירייה פועלת ומטפלת בשכונה בכל מפגע בטיחותי, תיקון תשתיות ובצרכים שונים של השכונה וכי לא נפגע שום שירות הניתן לשכונה במהלך השנה.

מהבדיקה מול אגף ההנדסה בנושא עבודות תשתית ופיתוח בשכונת דרום עולה, כי במהלך תקופה: 7/07-2/08, חודש 6/06 וחודש 8/11 בוצעו עבודות ע"י העירייה וכן תאגיד מי-שבע בסכום של 975,560 ₪.

## תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת בחלקה** הממונה מוצא, כי על עוזר ראש העירייה היה להשיב למתלונן לאחר מועד סיום הדיונים בתקציב 2012 וגיבוש תכנית העבודה וזאת בכתב בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק לתיקון סדרי מינהל (החלטות והנמקות) התשי"ט - 1958. יודגש, כי תקציב העירייה לשנת 2012 אושר בישיבה מס' 46 שלא מן המניין בתאריך 28/12/11. החוק קובע, כי פניה בכתב הבאה אל עובד ציבור צריכה להיענות בהקדם האפשרי ולא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה. כאשר נראה לעובד שלא יוכל להשיב לפניה תוך זמן סביר או, כי מתן התשובה יהיה כרוך בבדיקות או דיונים נוספים לשם קבלת החלטה, עליו להודיע למבקש תוך ארבעים וחמישה יום, כי קיבל את הבקשה, לציין בהודעה מדוע נבצר ממנו להשיב במועד ולפרט את הדברים שיש לבררם.

יחד עם זאת הממונה מוצא, כי עוזר ראש העירייה והיחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה השיבו לפניותיו הרבות של המתלונן בנושא שיכון דרום, נפגשו עמו ואף הפנו אותו לגורמים המקצועיים המטפלים בנושאים אותם העלה. כמו כן לא נמצא כל בסיס לטענת ה

## שימוש בסמל עירייה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לארגון העובדים.

### רקע וממצאים

תושב העיר מר א.ר. אשר משמש גם כחבר בוועד עובדי בי"ח סורוקה פנה במכתב תלונה מיום 25/6/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. התושב מסר במכתבו, כי הגיעו לידי פנקסי קופונים (שוברים) לרכישת מוצרים ושירותים בעסקים שונים בעיר. באמצעות הקופונים הנ"ל עובדי העירייה זכאים לרכוש מוצרים ושירותים במחיר מוזל, על גבי הקופונים הנ"ל מתנוסס סמל העירייה בליווי הכיתוב "עיריית באר שבע".

התושב הנ"ל מסר, כי יש בסמל העירייה המוטבע על גבי הקופונים הנ"ל כדי להטעות ולגרום ללקוחות פוטנציאלים לחשוב, כי העירייה שותפה להפצת הקופונים וכי העירייה אחראית כביכול לטיב השירותים והמוצרים המוצעים ו/או, כי לעסקים המופיעים בפנקס הקופונים יש רישיון עסק כביכול. התושב הנ"ל אף העביר לידי הממונה העתק מכתב מלשכת הבריאות המחוזית לפיו אחד מהעסקים המופיעים בפנקס הקופונים (פיצה הגשר) פועל ללא רישיון עסק וגם בניגוד לתקנות.

מבירור שנערך ע"י משרד הממונה עולה, כי פנקס הקופונים הנ"ל הונפק והופץ ביוזמת גוף עסקי מאזור המרכז וזאת בתאום עם מזכ"ל מועצת עובדי העירייה. כמו כן נמצא מבדיקה מדגמית של הקופונים, כי לשני עסקים שהופיעו בפנקס אין רישיון עסק ("פיצה הגשר" ו"השריף" - שטיפת רכבים). בעקבות פניית הממונה מסרו יו"ר מועצת העובדים ומזכ"ל מועצת העובדים, כי ידאגו להפסקת הפצת פנקסי הקופונים שעליהם מתנוסס סמל העירייה וכן מסרו, כי במידה ובעתיד יופצו פנקסי קופונים בשיתוף ועד עובדי העירייה, יודפסו עליהם המילים "מועצת עובדי עיריית באר שבע" בלבד ולא הכיתוב "עיריית באר שבע" וסמל העירייה.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי יש בהטבעת סמל העירייה וכיתוב "עיריית באר שבע" על קופונים של מוצרים ושירותים עסקיים משום תקלה העלולה להטעות את הציבור. ציבור הקונים הפוטנציאלים עלול לסבור בטעות, כי העירייה נתנה את חסותה למוצרים ו/או לשירותים המוצעים בקופונים ו/או, כי כביכול בדקה והיא אחראית לטיב המוצרים והשירותים המוצעים. כן עלולים קונים פוטנציאלים לטעות ולחשוב, כי לעסקים המופיעים בפנקס הנ"ל יש רישיון עסק בעוד שכפי שצויין קודם לכן, עפ"י בדיקת הממונה לפחות חלק מהעסקים המופיעים בקופונים פועלים ללא רישיון עסק כחוק.



## תשלום חוב ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית למינהל הכספים - אגף הגבייה.

### רקע וממצאים

מר י.א. פנה במכתב תלונה מיום 23/5/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו ציין, כי הדירה ברחבת יבנה 15/16 נמצאה בבעלותו ובחודש יוני 2011 נמכרה. בנוסף טען, כי לפני מכירתה היתה מושכרת ולכן במידה וקיים חוב בארנונה על השוכר היה לשלם את החוב. עוד הוסיף, כי בפועל הדייר שהתגורר בדירה לא שילם את כל חיוב הארנונה ובעת מכירת הדירה הצטבר חוב של 2,791.80 ₪ שאותו נדרש לשלם על מנת לקבל אישור לטאבו. המתלונן דרש את החזר הכספים מכיוון שלטענתו נגבו ממנו שלא כדין.

התלונה הופנתה לאגף הגבייה ומנהלת שירות לקוחות מסרה בין היתר, כי:

- א. המחזיקה הרשומה בספרי העירייה עד ליום 4/9/11, מועד העברת הבעלות לרוכש, הייתה גב' נ.ד. אשר הציגה חוזה בעירייה מחודש 10/2009 עד 10/2010. כמו כן הוסבר למתלונן, כי לפי רישומי המערכת מר א.פ. החזיק בדירה בין התאריכים 10/2008 עד 10/2009.
- ב. בנוסף בעת ביקורו במחלקת הגבייה ביום 13/6/12 הציג המתלונן חוזה שכירות של מר א.פ. הכולל הארכת חוזה עד ליום 12/10/11.
- ג. הוסבר לו, כי העירייה אינה מבצעת רישום רטרואקטיבי של מחזיק בנכס.
- ד. כמו כן מסרה במכתבה, כי אי ההתאמה בין מועדי החוזים של מר פ. והגב' ד., מעלה תהיות לגבי המחזיק האמיתי בנכס.
- ה. ללא תשלום מקביל בגין התשלום ששולם על ידו ביום 30/6/11, לא יוכלו, לזכותו בסכום זה.

תלונתו להשבת הכספים נבדקה ולהלן ממצאי הבדיקה:

א. עפ"י פקודת העיריות (נוסח חדש) גביית ארנונה, סעיף 326 לפקודת העיריות "נעשה אדם בעלו או מחזיקו של נכס שמשלמת עליו ארנונה, יהא חייב בכל שיעורי הארנונה המגיעים ממנו לאחר שנעשה בעל או מחזיק של הנכס, אלא שאם היתה כאן מכירה או העברה חייבים המוכר או המעביר או נציגיהם ואם היתה כאן השכרה לתקופה של שנה או יותר חייבים המשכיר או נציגו למסור לעירייה הודעה על העסקה כאמור, ובה יפרשו שמו של הקונה, הנעבר או השוכר; כל עוד לא ניתנה הודעה כאמור, יהיו המוכר, המעביר או המשכיר חייבים בארנונה שהקונה, הנעבר או השוכר היו חייבים לשלמו ולא שלמו."

חוזה השכירות עם גב' נ.ד. הסתיים 10/2010, חובת ההודעה לעירייה על שינוי מחזיק בנכס מוטל עליו כבעלים של הנכס. בתאריך 13/6/12 הגיע המתלונן לעירייה, לאחר שחלפו כ- 20 חודשים ממועד סיום חוזה השכירות עם גב' נ.ד. להודיע ולהציג חוזה שכירות עם מר א.פ. ולטעון, כי הוא היה השוכר של הנכס לאחר תקופת השכירות עם גב' נ.ד.

**על מנת שהבעלים בנכס לא יחוייב בארנונה לפי לשון סעיף הפקודה, חובתו להודיע לעירייה על כל שינוי מחזיק/שוכר באופן מיידי.**

ב. בנוסף נמצא, כי בשובר תשלום הארנונה מצויין בין היתר כדלהלן: "זכור חוק המדינה מחייב אותך להודיע לעירייה בכתב ומיד על כל שינוי (חילופי דייר או תוספת שטח) שחל בנכס שבהחזקתך. כל עוד לא תקבל ההודעה על שינוי המחזיק בנכס, תחול חובת התשלום הרשום עליך."

### **סיכום והמלצות**

בירור הממונה העלה, כי **התלונה אינה מוצדקת**. מבדיקה באגף הגבייה נמצא, כי דרישת התשלום מהמתלונן היתה על פי דין זאת בהסתמך על סעיף 326 לפקודת העיריות (נוסח חדש). כמו כן בשובר תשלום ארנונה מצויין, כי חובת ההודעה לעירייה על החלפת מחזיק מוטלת על בעל הנכס.

## משלוח התראות לתשלום ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

(1) מינהל כספים - אגף הגבייה.

(2) חברת מילגם.

### רקע וממצאים

מר כ.א. מנהל חברת כ.א.א. בע"מ נכסים והשקעות פנה במכתב תלונה מיום 9/5/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו המתלונן טען, כי נשלחו לו מכתבי התראה מחברת מילגם עבור חיובי ארנונה ששולמו וציין, כי הדבר מטריד מאד מפני שהם נאלצים ללכת למשרדי חברת מילגם עם הקבלה ורק לאחר מכן מבטלים את ההתראה. המתלונן ביקש, כי הממונה יטפל בנושא בדחיפות על מנת לא להטריד תושבים. כמו כן צירף לדוגמה צילום שובר לתשלום ודרישה לתשלום מס עפ"י סעיפים 4 ו-5 לפקודת המיסים (גביה).

הממונה פנה לחברת מילגם לבדיקת טענת המתלונן. מהבדיקה נמצא, כי מדובר בתוספת של 5% לארנונה לשנת 2011 ושהחשבונות השוטפים לשנת 2012 משולמים בבנק הדואר. כמו כן מנהל אגף הגבייה ציין, כי שובר התשלום שנשלח בגין התוספת הינו של 5% לשנת 2011.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה אינה מוצדקת. מבדיקה באגף הגבייה ובחברת מילגם נמצא, כי מדובר בתוספת של 5% בארנונה עבור שנת 2011 ואין מדובר במקרה של הטרדת תושבים.

## טיפול בעבירות חנייה בעמק שרה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח - מחלקת פיקוח כללי ומחלקת חנייה.

### רקע וממצאים

מר ד.ב. המנהל עסק ברח' המכונאי באזור התעשייה עמק-שרה פנה במכתב תלונה למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה). התושב הנ"ל מסר בתלונתו, כי הוא נוהג במשך שנים להחנות את רכבו על המדרכה סמוך לעסקו. לטענתו עקב נקמנות אישית ומטעמים זרים הופיעו לפתע פקחים וקנסו אותו בגין חנייה על המדרכה בעוד שלטענתו נגד כלי רכב שחנו אף הם על המדרכה ליד רכבו לא נרשמו דוחות. בפגישה שקיים נציג לשכת הממונה עם מנהלת מחלקת החנייה לשעבר ומנהל מחלקת פיקוח כללי מסרו הנ"ל, כי הדוח נרשם כנגד התושב בגין ביצוע עבירה (חנייה על המדרכה) ולא מתוך נקמנות אישית ו/או שיקולים זרים.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי **התלונה אינה מוצדקת**. משיחה שניהל כאמור נציג לשכת הממונה עם מנהלת מחלקת חנייה לשעבר ועם מנהל מחלקת פיקוח כללי עולה, כי רישום הדוח נגד התושב נעשה בגין עבירה על החוק (עובדה שלא הוכחה ע"י התושב הנ"ל) ולא עקב נקמנות אישית או מטעמים זרים. יחד עם זאת מבקש הממונה לציין, כי בדוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2011 (דוח מס' 2) הופיע סיכום תלונה של בעל עסק ברח' הנפח בעמק-שרה בנושא עבירות חנייה בעמק-שרה. במסגרת תוצאות הבירור של התלונה הנ"ל ציין הממונה, כי "מומלץ שפקחי החנייה יבצעו סיורי אכיפה תכופים במקום". בעל העסק ברח' המכונאי בעמק-שרה ציין אף הוא במכתב התלונה שלו, כי עבירות החנייה בעמק-שרה הם חזיון נפוץ.

הממונה חוזר על המלצתו בדוח הממונה לשנת 2011 מס' 2, כי הן פקחי מחלקת חנייה והן פקחי מחלקת פיקוח כללי לבצע לעיתים תכופות יותר סיורי אכיפה בעמק-שרה.

## רעש ממקלט ברחוב הסנהדרין

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- 3) אגף הפיקוח - מחלקת פיקוח כללי.
  - 4) אגף המינהל הכללי - המחלקה לביטחון ומל"ח.
  - 5) מוקד עירוני.

### רקע וממצאים

מר א.ט. המתגורר עם הוריו ברח' הסנהדרין 160 פנה במכתב תלונה מיום 5/3/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. התושב הנ"ל מסר בתלונתו, כי ממקלט בבית-משותף בו הוא מתגורר ברח' הסנהדרין 160 בוקע בסוף השבוע רעש רב. הרעש המדובר מקורו במסיבות שמתנהלות במקום שבהן מושמעת מוזיקה רעשנית. לטענת התושב המתלונן, המסיבות הרעשניות הנ"ל מתקיימות בסוף השבוע מהשעות המאוחרות של הערב ועד הבוקר או הצהרים למחרת. הרעש מפריע את מנוחתם של המתלונן ושל בני משפחתו אשר אינם מצליחים לישון בשעה שהמסיבות הנ"ל מתנהלות במקלט. המתלונן מציין, כי אביו הוא נכה בשיעור 100% והרעש תורם להידרדרות נוספת במצב בריאותו.

התושב מציין במכתבו, כי פניותיו למוקד העירוני (106) לא הועילו, נציגות השירות מבטיחות למתלונן לשלוח ניידות למקום אולם לטענת המתלונן הרעש והמוזיקה נמשכים כל הלילה.

פניית המתלונן הובאה ע"י לשכת הממונה לידיעת מספר גורמים בעירייה: מנהל המוקד העירוני, מנהל מחלקת פיקוח כללי ומחלקת ביטחון.

### תוצאות הבירור

בבירור הממונה העלה, כי התלונה אינה מוצדקת. כל הגורמים הנ"ל לא התעלמו מפניית התושב. מנהל המוקד העירוני צרף לתגובתו מסמכים המוכיחים, כי פניות התושב המתלונן הועברו באופן מידי לטיפול גורמי האכיפה. רכז יחידת אשלים באגף הפיקוח מסר בתגובה לפניית הממונה, כי פקחי היחידה ביקרו מספר פעמים במקום המדובר (רח' סנהדרין 160) ורשמו 8 דוחות (קנסות) על הקמת רעש. מנהל עבודה ביחידת מקלטים במחלקת ביטחון ומל"ח ביקר במקלט בכתובת הנ"ל ומסר התראה ודרישה לתקון הליקויים. מבירור הממונה עולה, כי המדובר במקלט של בית משותף ולא מקלט עירוני. במכתבו מיום 18/6/12 ללשכת הממונה מציין מנהל מחלקת פיקוח כללי, כי "מאחר ומדובר במקלט של בניין משותף ולא מקלט עירוני אין מנוס מהגשת תלונה במשטרה בדבר פלישה/השגת גבול, ע"י דיירי הבניין, למרות חששותיהם, או החלפת מנעולים על ידם, ללא הגשת תלונה אפשרויות הטיפול מוגבלות".

## סימון מעברי חציה בצומת הצבי-שי עגנון

התלונה שבסקירה רלוונטית לאגף ההנדסה - מחלקת תנועה.

### רקע וממצאים

מר י.ק. פנה למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור בתאריך 8/9/2011. המתלונן מסר בתלונתו, כי פנה למספר גורמים בעירייה בנושא מעברי חציה בצומת הרחובות שי עגנון והצבי בעיר וציין שילדיו חוצים את רחוב הצבי מידי בוקר וצהריים בדרכם לבית הספר וממנו. כמו כן ציין, כי ברחוב התנועה מהירה ואין מעברי חציה ברדיוס של מאות מטרים. חציית הכביש נדרשת על מנת להגיע לבית הספר "מולדת" בבאר שבע ולתיכון המקיף הסמוך ותלמידים רבים נאלצים לחצות את רחוב הצבי מידי יום תוך סכנת נפשות.

לטענת המתלונן התשובה שקיבל ממחלקת התנועה בעירייה אינה מספקת ואינה כוללת מענה כלשהו וביקש את התערבות הממונה, בטרם יקרה אסון.

מבירור הממונה עולה, כי בתאריך 6/9/2011 השיב מנהל מחלקת תנועה למתלונן וציין, כי אין באפשרות העירייה לסמן מעברי חציה בצומת הנ"ל, מאחר והגיאומטריה הקיימת במקום אינה עונה על דרישות הבטיחות לסימון מעברי חציה.

כמו כן ציין, כי הנושא הנ"ל עלה גם בדיוני ועדת התנועה והוחלט שלא לסמן מעברי חציה במקום הנ"ל. עם זאת ביצעה העירייה הנמכות המאפשרות להולכי רגל לחצות את הצומת בכל הכיוונים בנוחות המרבית האפשרית בהתאם לתנאי המקום.

עוד הוסיף, כי העירייה מנסה לקבל משרד התחבורה תקציב לתכנון וביצוע שינויים גיאומטריים בצומת, אשר יאפשרו בסופו של דבר לסמן את המעברים.

בתאריך 7/3/2012 כתב מהנדס העירייה למתלונן וציין, כי בהמשך לפניותיו של המתלונן, הוא מצטרף לתשובות מנהל מחלקת תנועה והדגיש, כי לא ניתן לסמן מעבר חציה במצבו הנוכחי של הרחוב עקב אי עמידה בהנחיות המקצועיות הרלבנטיות.

כמו כן ציין, כי פניית העירייה אל משרד התחבורה לגבי תקציב תכנון וביצוע שינויים גיאומטריים ברחוב הצבי לא נענתה בחיוב.

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה אינה מוצדקת. על פי בדיקת הממונה נמצא, כי נמסרו למתלונן הסברים מקצועיים וצויינו האילוצים הבטיחותיים על ידי מנהל מחלקת התנועה ומהנדס העירייה. כמו כן העירייה פנתה למשרד התחבורה לגבי תקציב תכנון וביצוע השינויים הגיאומטריים ולא נענתה בחיוב. יצויין, כי העירייה ביצעה הנמכות המאפשרות להולכי רגל לחצות את הצומת בכל הכיוונים בנוחות המרבית האפשרית בהתאם לתנאי המקום.

## עיכובים בהשלמת עבודות פיתוח

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף ההנדסה.

### רקע וממצאים

מר י.ש. פנה במכתב תלונה מיום 22/1/2012 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן הנ"ל אשר מתגורר במשעול חוחית (פלח 7 שכונת נווה זאב), עבודות הפיתוח במקום הופסקו בחודש דצמבר 2010 ולא הושלמו. המתלונן טען במכתבו, כי במקום הנ"ל נפערו בורות לרוחב הכביש הגורמים נזקים לכלי הרכב וזאת בנוסף לאי הנוחות והמטרדים במקום. התושב המתלונן מסר, כי פנה מספר פעמים ללשכת ראש העירייה וללשכת מהנדס העירייה אך עבודות הפיתוח לא הושלמו.

בתגובה לפניית הממונה מסר מהנדס העירייה במכתב מתאריך 24/1/12, כי האחריות לביצוע עבודות השלמת הפיתוח באזור המדובר חלה על משרד הבינוי והשיכון. כן הוסיף מהנדס העירייה במכתבו הנ"ל מחודש 1/2012, כי האחריות לביצוע עבודות הפיתוח הנ"ל הועברה למשרד הבינוי והשיכון ממינהל מקרקעי ישראל. מהנדס העירייה ביקש להדגיש, כי למרות שלעירייה אין אחריות ישירה על הפעלת קבלני משרד הבינוי והשיכון, פועלת העירייה באופן שוטף מול משרד הבינוי והשיכון לזירוז ביצוע העבודות באזור המדובר. מהנדס העירייה הוסיף ומסר במכתבו, כי לדוגמה בתאריך 23/1/12 התקיימה ישיבה בלשכת ראש העירייה בהשתתפות מנהלי משרד הבינוי והשיכון במחוז הדרום. בישיבה זו נדרשו הנציגים הנ"ל ליתן עדיפות לנושא השלמת הפיתוח באזור וזאת נוכח מצוקת התושבים במקום. בתגובה לפניה נוספת של הממונה לאגף ההנדסה, מסר סגן מהנדס העירייה במכתב מתאריך 23/1/2013, כי נכון לתאריך הנ"ל עבודות הפיתוח במשעול חוחית הושלמו "למעט תיקוני ליקויים והשצ"פ". כן מסר סגן מהנדס העירייה לגבי עבודות הפיתוח במקום, כי "העבודה טרם נמסרה לאחריות העירייה ולא תתקבל עד לפתרון כל הליקויים".

### תוצאות הבירור

בירור הממונה העלה, כי התלונה אינה מוצדקת. למרות שהאחריות להשלמת עבודות הפיתוח באזור מגוריו של התושב המתלונן חלה על משרד הבינוי והשיכון, העירייה פעלה אצל משרד הבינוי והשיכון לזירוז השלמת עבודות הפיתוח במקום הנ"ל. יש להוסיף, כי אגף ההנדסה מסר לתושב המתלונן הסברים לגבי מסגרת האחריות לביצוע עבודות הפיתוח וסטאטוס הטיפול.

כפי שצויין במכתבו של סגן מהנדס העירייה מתאריך 23/1/13 עבודות הפיתוח במשעול חוחית (מקום מגוריו של התושב המתלונן) הושלמו (למעט תיקוני ליקויים והשצ"פ).

## ניהול גן ילדים במקלט ציבורי

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- 1) אגף הנדסה - ניהול נכסים.
- 2) מחלקת ביטחון - יחידת מקלטים.

### רקע וממצאים

מר מ.מ. המתגורר ברח' יוחנן לינדר בשכונת רמות פנה במכתב תלונה מיום 27/6/12 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה) בנושא ניהול גן ילדים פרטי במקלט ציבורי (מקלט עילי) ברח' יוחנן לינדר (מקלט ר-24). לפני הפנייה ללשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור פנה התושב המתלונן לנכסים וליחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה.

במכתבו לאגף הנכסים ציין המתלונן בשמו ובשם תושבים נוספים המתגוררים באזור המקלט הנ"ל, כי נודע להם שבימים אלה מספר גדול של מקלטים בשכונה הוצעו במסגרת מרכז לשימוש פרטיים ואחד המקלטים הוא המקלט הציבורי ברחוב יוחנן לינדר. לדעתם המקלט לא יוכל למלא את יעודו כמחסה בעת חרום בשעה שכ-30 ילדים קטנים שוהים בגן הילדים הממוקם במקלט. כן טענו התושבים במכתב הנ"ל, כי ניהול גן הילדים במקום יגרום למטרדי תנועה וחנייה קשים באזור. בנוסף לכך לדעת המתלונן תושבים נוספים המתגוררים באזור ניהול גן הילדים יגרום למטרדי רעש הן בשעות היום והן בשעות הערב שבהם לעיתים מתקיימות פעילויות ומסיבות לילדי גן הילדים. במכתב הנ"ל צויין, כי לדעת המתלונן הנ"ל ושכניו ניהול גן הילדים במקלט הינו בניגוד לחקיקה הרלבנטית לנושא.

בעקבות הפנייה הנ"ל כונסה בתאריך 1/3/12 ישיבה בלשכת היועץ המשפטי לעירייה. בישיבה הנ"ל השתתפו, בין היתר, היועץ המשפטי לעירייה וסגן מנהל אגף, נכסים (להלן-סגן מנהל האגף) וכן נציג יחידת המקלטים אשר במחלקת הביטחון. בישיבה הנ"ל השתתפו 3 מתושבי האזור וביניהם התושב המתלונן הנ"ל. בישיבה הנ"ל הובהר לתושבים המתלוננים שנכחו בישיבה כי פיקוד העורף ממליץ על שימוש רב תכליתי במקלטים לרבות גני ילדים. כמו כן הוסבר לתושבים הנ"ל, כי שימוש במקלט לצורך הפעלת גן ילדים מונע ונדליזם ומאפשר שמירה על מקלט במצב תקין לשעת חרום.

התושב המתלונן ותושבים נוספים לא קיבלו את עמדתם והסבריהם של היועץ המשפטי לעירייה וס. מנהל האגף ובקשו להיפגש עם ראש העירייה. בתאריך 24/5/12, כונסה ישיבה ביוזמת אחראית פניות הציבור בלשכת ראש העירייה. בישיבה זו השתתפו היועץ המשפטי לעירייה, ס. מנהל האגף ואחראית פניות הציבור בלשכת ראש העירייה, כן השתתפו בישיבה הנ"ל הזכייין המפעיל את גן הילדים המדובר ותושבים מהאזור וביניהם התושב המתלונן. במהלך הישיבה הנ"ל חזר ס. מנהל האגף על עמדתו, כי ניהול גן ילדים במקלט רב תכליתי הינו בהתאם להנחיות פיקוד העורף. במהלך הישיבה הועלתה אפשרות, כי ימצא מקלט חלופי לניהול גן הילדים וזאת בהסכמת הזכייין המפעיל את גן הילדים. במכתב מיום 24/6/12 מסרה מנהלת מחלקת התקשורות וביטוח למתלונן כדלקמן: "בהמשך לפנייתך ולישיבה שהתקיימה בנושא שבנדון, הריני לעדכנך, כי העירייה, לפני משורת הדין, ניסתה למצוא מקום חלופי ראוי להפעלתו של הגן, לצערנו, מקום חלופי לא נמצא לפיכך,



אין בידי העירייה הברירה אלא להמשיך לפעול בהתאם להחלטת ועדת המכרזים לקיום תנאי המכרז".

## **תוצאות הבירור**

בירור הממונה העלה, כי **התלונה אינה מוצדקת**, כפי שנמסר לתושב המתלונן ולתושבים המתגוררים באזור אשר פנו לעירייה, ניהול גן ילדים במקלט דו תכליתי הינו בהתאם להנחיות פיקוד העורף בנוסף לכך הפעלת גן ילדים במקלט מונעת תופעת ונדליזם ומאפשרת שמירה על מקלט במצב תקין לשעת חרום. הממונה מבקש להוסיף, כי טענות התושב המתלונן נבדקו ונשקלו בכובד ראש ע"י הגורמים הרלבנטיים בעירייה, כפי שפורט בסיכום הבירור הנ"ל נערכה ישיבה ביוזמת אחראית על פניות הציבור בלשכת ראש העירייה וישיבה נוספת כונסה בלשכת היועץ המשפטי לעירייה. במהלך הישיבות הנ"ל הוסבר לתושב המתלונן ולתושבים נוספים המתגוררים באזור את עמדת העירייה בנושא, מנהלת מחלקת התקשורות וביטוח הבהירה במכתב שנשלח לתושב המתלונן את הדברים הנ"ל.

## תשלום גמול מנב"ס

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף משאבי אנוש.

### רקע וממצאים

הגב' ק.ש. העובדת באחד מבתי הספר היסודיים בעיר פנתה במכתב תלונה מיום 28/02/2012 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבה מציינת המתלוננת, כי היא מועסקת בתפקיד מזכירת ביה"ס מאז שנת 1996 ובשנים 2001 עד 2005 קיבלה גמול מנב"ס ונאמר לה בזמנו, כי הגמול מגיע רק עד 4 שנים (לתוספת גמול מנב"ס חלונות זכאיות מנהלניות ומזכירות בבתי הספר היסודיים בגין הקלדת נתונים, ציונים ו/או הפקת תעודות ממוחשבות במערכת מנב"ס החדשה). לטענתה מבדיקה שעשתה בין מזכירות בתי ספר ברשות אחרת עולה, כי המזכירות הנ"ל ממשיכות לקבל גמול מנב"ס גם לאחר שנת 2004. המתלוננת צירפה לתלונתה 2 הודעות בענייני עובדים שפרסמה הסתדרות המעו"ף כלהלן: הודעה ראשונה מתאריך 24/10/2010 על הארכת תשלום גמול מנב"ס עד 31/8/2010 והודעה שניה המאריכה את תשלום גמול מנב"ס עד לתאריך 31/8/2011 וזאת עפ"י מתכונת הפעלת מנב"ס המפורטת בחוזר מנכ"ל מרכז שלטון מקומי מספר 411 מיולי 2003.

בתאריך 11/3/2012 פנה הממונה למנהל אגף משאבי אנוש. לבדיקת טענות המתלוננת בתאריך 19/3/2012 כתב מנהל אגף משאבי אנוש למתלוננת, כי תוספת מנב"ס משולמת בהתאם לאישור מינהלת המנב"ס במשרד החינוך והעברת הכספים לעירייה. כמו כן הוסיף, כי על פי הודעת מנהל הכספים במינהל החינוך בעירייה, ניתנה הנחייה למחלקת השכר לשלם למתלוננת תוספת מנב"ס בין השנים 2000 - 2004. במידה ותתקבל הודעה על המשך זכאותה לתשלום התוספת, תונחה מחלקת השכר בהתאם.

בתאריך 16/1/2013 ביקש הממונה מאגף משאבי אנוש לקבל את המסמכים על תשלום גמול מנב"ס למתלוננת. אגף משאבי אנוש העביר את המסמכים כדלהלן: חתך נתוני שכר לעובד המפרט את התשלומים ששולמו למתלוננת בגין גמול מנב"ס עפ"י תקופות, פניותיו של מנהל כספים במינהל החינוך למנהל אגף משאבי אנוש עם פירוט שמות בתי הספר שהתקבל בגינם גמול מנב"ס ממשרד החינוך לשנים 2000-2004, הפניות של מנהלת היחידה לזכויות סוציאליות והסכמי עבודה למחלקת השכר לתשלום גמול מנב"ס למתלוננת עבור השנים הנ"ל.

מנהלת מחלקת הסכמי שכר, גמלאות ותקינה (היחידה לזכויות סוציאליות והסכמי עבודה דאז) מסרה, כי עפ"י פרק 9.3.4 באוגדן תנאי שירות של מרכז שלטון המקומי, על מזכירת בית הספר לפנות למינהלת המנב"ס במשרד החינוך לקבלת אישור על זכאותה לתשלום התוספת. לאחר שנשלחה הבקשה לאישור ע"י מזכירת בית הספר ולאחר שמינהלת המנב"ס אישרה את הזכאות לבית הספר, העירייה באמצעות מנהל הכספים של מינהל החינוך, מקבלת את השתתפות המשרד לכל בית ספר. מנהל הכספים מודיע על כך לאגף משאבי אנוש המוציא הנחיית תשלום למחלקת השכר. עוד הוסיפה, כי מאחר והעירייה קיבלה תשלומים עבור ב"ס בו מועסקת המתלוננת בין השנים 9/2000 עד 8/2004 ואגף משאבי אנוש קיבל את ההודעה על כך ממנהל הכספים של מינהל החינוך בשנים אלו, המתלוננת קיבלה תשלום תוספת מנב"ס עבור תקופה זו.

מבדיקת המסמכים על ידי הממונה עולה, כי העירייה פעלה בהתאם לחוזרי מנכ"ל מרכז שלטון המקומי שפורסמו עם הנחיה לרשויות המקומיות לתשלום גמול מנב"ס. בנוסף נבדק ונמצא, כי העירייה שילמה למתלוננת מדי חודש את גמול המנב"ס עבור התקופה: 9/2000 עד 31/8/2004.

בנוסף נבדקה טענת המתלוננת, כי על פי הסכם הסתדרות המעו"ף, גמול מנב"ס אמור להיות משולם למזכירות בתי הספר היסודיים גם לאחר שנת 2004. מבדיקת הממונה נמצא, כי בחוזר מנכ"ל מרכז השלטון המקומי מס' 411 מחודש יולי 2003, פורסם נוהל קבלת גמול מנב"ס. בנוהל נכתב, כי תשלום הגמול הוא עבור השימוש בתוכנת מנב"ס המותקנת בבתי - הספר, אוכלוסיית הזכאים לקבלת הגמול בבתי ספר יסודיים ותהליך הפניה לקבלת הגמול. כמו כן צויין, כי על בית הספר העומד בקריטריונים לקבלת הגמול, לפנות אל מינהלת מנב"ס על גבי טופס בקשה המיועד לכך. בנוסף יש למלא דוחות מערכת, הנבדקים במינהלת ולאור תוצאות הבדיקה, מאושרת או נדחת הזכאות לקבלת הגמול. בקשות המגיעות לאחר התאריך המיועד, לא יזכו בגמול לשנת הלימודים השוטפת. הזכאות לגמול נבדקת כל שנה מחדש בהתאם לקריטריונים של שנת הזכאות.

בנוסף נמצא, כי מדי שנה כולל שנת 2013 מפורסמת בחוזרי מנכ"ל מרכז השלטון המקומי ההודעה בענייני עובדים להארכת המשך תשלום גמול מנב"ס למנהלניות ולמזכירות בבתי הספר היסודיים. עוד יובהר בהקשר זה, כי מבירור טלפוני עם המתלוננת מסרה הנ"ל, כי נאמר לה בעל פה ממינהלת מנב"ס שהגמול משולם רק עבור 4 שנים.

## **תוצאות הבירור**

בירור הממונה העלה, כי **התלונה אינה מוצדקת**. נמצא, כי הכספים שקיבלה העירייה ממשרד החינוך בגין גמול מנב"ס לביה"ס בו מועסקת המתלוננת כמזכירה, שולמו לה במלואם עבור תקופה של 4 שנים. כמו כן, המשך קבלת גמול מנב"ס ממשרד החינוך מעבר לתקופה של 4 שנים נתון להחלטת מינהלת מנב"ס במשרד החינוך והעירייה פעלה בהתאם לחוזרי מנכ"ל.

## חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)

### התשס"ח – 2008\*

#### הגדרות

1. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית ;

"מעשה" – לרבות מחדל ;

"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים ;

"השר" – שר הפנים.

#### חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח – 1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו ; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינוי וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

\* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008).

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

### **עצמאות הממונה במילוי תפקידו**

3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

### **חובת סודיות**

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

### **הגשת תלונה**

5. (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.

### **דרך הגשת התלונה**

6. 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.

## תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו 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 לפי חוק מבקר המדינה, התש"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) 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 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

## דרכי בירור תלונה

8. (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 – 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 -

- (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) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
- (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; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### איסור הפרעה

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

### הפסקת הבירור

10. 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.

### תוצאות הבירור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה 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 עניין, 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).

### סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11 (א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) משהתלונה הייתה 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.

### דחיית התלונה

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

### זכויות וסעדים

14. (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 המשפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.



## דין וחשבון

15. 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.

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

## פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה -  
(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;  
(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;  
(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;  
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

## ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

## תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

## הוראות מעבר

20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2 (א) (2).

## תהליך הטיפול בתלונות - ממונה על תלונות הציבור

