



עיריית אור יהודה

מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

**דין וחשבון הממונה על**

**תלונות הציבור**

**מס' 4**

**לשנת 2015**

יב' ניסן תשע"ו  
20 אפריל 2016



**משרד מבקר העירייה**

יב' ניסן תשע"ו  
20 אפריל 2016  
סימוכין: תצ- 190

**לכבוד,  
עו"ד ליאת שוחט, ראש העירייה**

שלום רב,

**הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2015**

הרני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2015.

הדו"ח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח, 2008 הקובע כי 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.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2015, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

תשומת הלב מופנת לאופן הטיפול הנדרש בדו"ח תלונות הציבור כמפורט בסעיף 15 לחוק.

**בכבוד רב,**

רמי בן סעדון  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור

**העתקים:**  
חברי מועצת העירייה.  
מר עופר תודר, מנכ"ל העירייה.

## תוכן העניינים

מס' הנושא	שם הנושא	עמ'
.1	מבוא	3
.2	נתונים על תלונות בשנת 2015	5
	תלונות שטופלו בשנת 2015 התפלגות תוצאות הבירור	6
.3	התפלגות לפי מחלקות העירייה התפלגות לפי נושאים עיקריים	7 8
.4	תיאור הטיפול במבחר תלונות	9
.5	תרשים זרימה טיפול בתלונות ציבור	25
.6	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור	27

# מבוא

**מבוא**

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות משפיעות במידה נכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות, בבירור תלונות ציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית, מוסדותיה, עובדיה, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להיות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

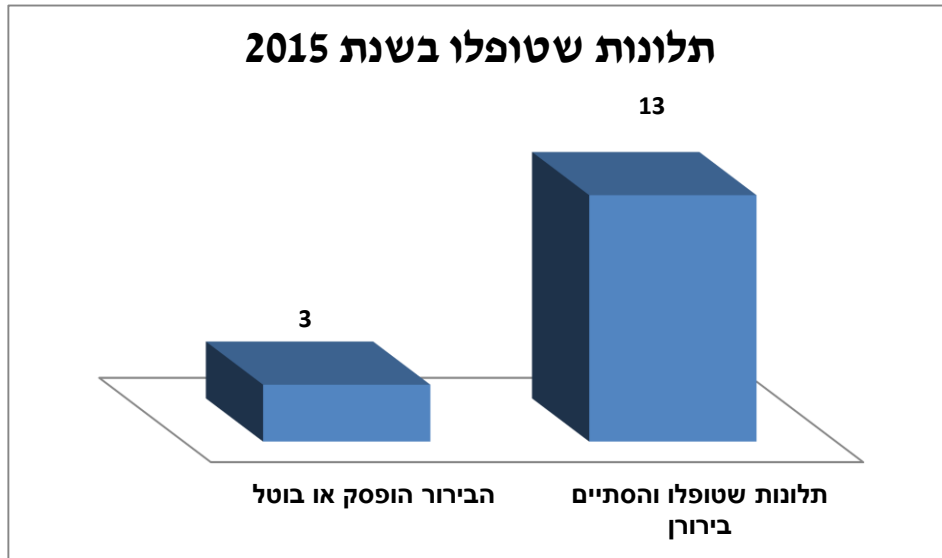
בהתאם לכך, החליטה מועצת העירייה בישיבתה מיום 5.6.2012 למנות את מבקר העירייה גם כממונה על תלונות הציבור. המינוי התבצע ללא שינוי בהיקף המשרה או בכוח האדם שהוקצה ללשכת המבקר, למעט תוספת של 0.2 במשרת מזכירה.

הדו"ח מתייחס לתלונות שטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק, במהלכה של שנת 2015, ואינו כולל פניות רבות נוספות אשר לא ענו להגדרה הנדרשת בחוק או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

מראשית השנה ועד למועד סיכום השנה, התקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור 20 פניות, מהן 16 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק. כל הפניות והתלונות נענו בכתב ע"י הממונה על תלונות הציבור.

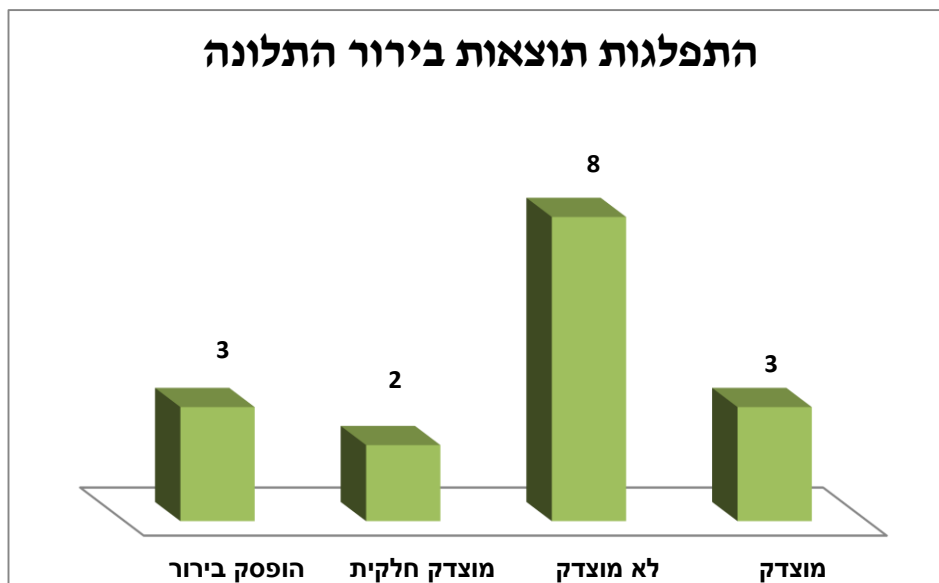
התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות, חוקי עזר ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים ואף עם התושבים, וכן סיורים ברחבי העיר לצורך קבלת הבהרות נוספות.

**נתונים על תלונות בשנת  
2015**

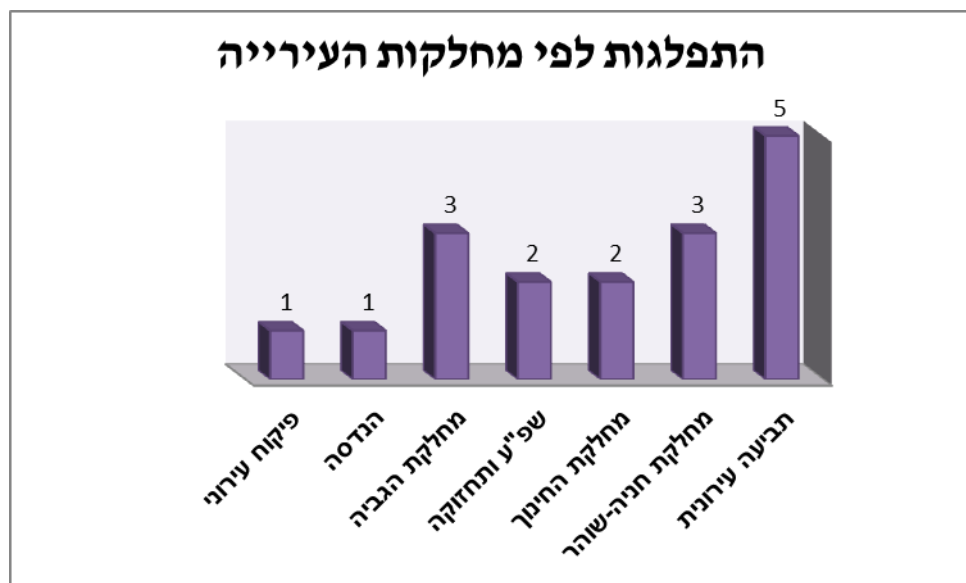


מעיון בתרשים עולה כי במהלך התקופה שבין 1.1.2015-31.12.2015 להלן תקופת הדו"ח, טיפל משרד הממונה ב- 16 תלונות ציבור. מתוכן, הסתיים הטיפול ב- 16 תלונות המהוות 100% מסך התלונות שהתקבלו. שלוש מתלונות שהתקבלו, הופסק הליך בירורן בהתאם לסעיף 10 לחוק (2) - עניין התלונה בא על תיקונו והמתלונן ביטל את תלונתו, 1- הממונה הפסיק הבירור לאחר שהמתלונן באמצעות ב"כ לא נענה לבקשה להעביר מסמכים).

לציון, במהלך התקופה טיפל הממונה על תלונות הציבור ב- 4 פניות נוספות אשר נשלחו לממונה ושטרם הבשילו לכדי תלונה כמוגדר בחוק או שהמתלונן טרם מיצה את הטיפול מול הגורם האחראי בעירייה, בטרם הפנה תלונתו לממונה על תלונות הציבור.

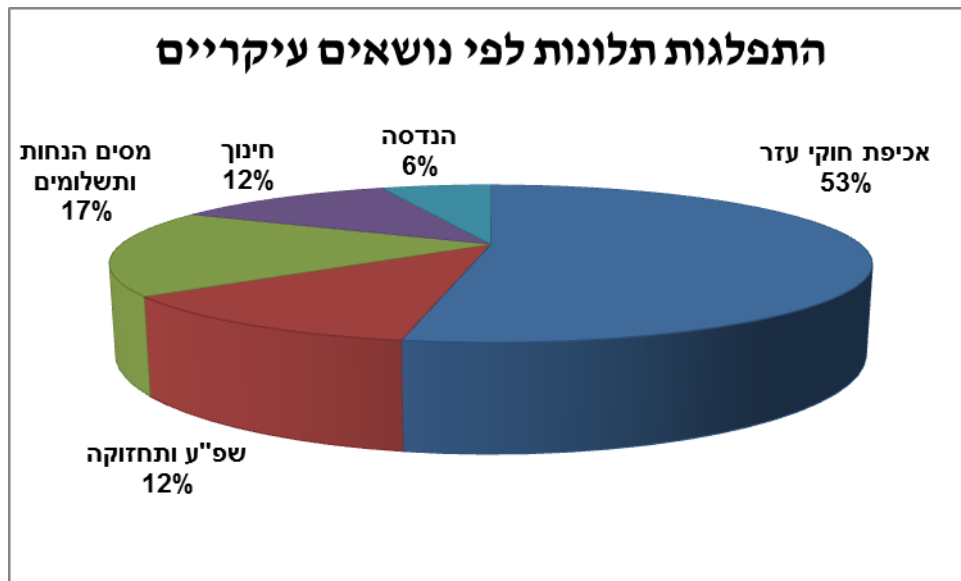


מהתרשים עולה כי כ-31.2% מהתלונות שטופלו בתקופה הנדונה נמצאו כמוצדקות או כמוצדקות חלקיות. 50% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות. מבין 3 התלונות המוצדקות, 2 תלונות (כ-67%) הן בנושאים של מחלקת החנייה (חב' ש'). תלונה 1 מוצדקת (כ-33%) הינה בנושא שפ"ע ותחזוקה. מבין התלונות שנמצאו מוצדקות חלקיות, המהוות 20% מסך התלונות, הלינו בנושאים של שפ"ע ותחזוקה, פיקוח עירוני והתביעה העירונית, תלונה 1 לכל מחלקה. לציין, חלקן של התלונות שהופנו לממונה, כללו תלונות כנגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.



מהתרשים עולה כי 29.4% מהתלונות עניינן נושאים של תביעה עירונית. כ-17.6% בנושאים של מחלקת הגביה ומחלקת חניה (חב' ש'), 3 תלונות לכל אחת מהן. נושאים של מחלקת שפ"ע ותחזוקה, מחלקת החינוך, המהווים 11.8% לכל מחלקה. נושאים של מחלקת הנדסה ופיקוח עירוני מהווים כ-6% לכל מחלקה מסך התפלגות התלונות לפי מחלקות.





מעיון בתרשים עולה כי נושאים של אכיפת חוקי עזר מהווים 53% מהנושאים בהן עסקו התלונות. נושאים של מסים, הנחות ותשלומים מהווים 17% מהתלונות. שיפור פני העיר, ניקיון ותחזוקה, נושאים של שירותי חינוך מהווים 12% לכל נושא/תחום. נושאי הנדסה היוו 6% מהנושאים שעסקו בהם תלונות הציבור בשנת 2015.

# **תיאור הטיפול במבחר תלונות**

### תלונה שכותרתה : תוספת ארנונה בגין עליית גג

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושב מלין כנגד תוספת תשלום בארנונה עקב הודעת ביטול הנחות עבור מרתפים ועליות גג.
- לדבריו, הסבריו כי אין ברשותו מרתף ולא עלית גג המחייבים בחיוב תשלום ארנונה וכן פניותיו למחלקת הגביה לא קבלו מענה הולם.
- עוד מלין התושב כי צו הארנונה לא מגדיר נושא עליות גג, דבר המאפשר פרשנות משפטית בידי העירייה להחליט כיצד לחייב שטחים אלה.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה וההתייחסות אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור (להלן- הממונה), עלו הממצאים כדלקמן:

1. חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב) תשנ"ג-1992, בסעיף 8 ארנונה כללית, נקבע כי מועצה [מועצת העירייה] תטיל בכל שנת כספים ארנונה כללית על הנכסים שבתחומה שאינם אדמת בנין; הארנונה תחושב לפי יחידת שטח בהתאם לסוג הנכס, לשימושו ולמקומו, ותשולם בידי המחזיק בנכס.
2. מתוקף חוק זה, הותקנו התקנות ובכללן תקנות הסדרים במשק המדינה (ארנונה כללית ברשויות המקומיות) בשנים 2000-2006, לרבות העדכונים. תקנה 2 מפרטת כללים לחישוב שטח הנכס.
3. מבירור התלונה וכעולה מתגובת מ"מ מנהלת מחלקת הגביה וכבר בראשיתה עולה כי מר ג. (להלן המתלונן), מחויב כדין, בגין שטח עליית הגג, ואין כל יסוד לנטען בפנייה.
4. החיוב בגין שטח עליית הגג, נשלח תחילה למר ג., בעקבות הודעת העירייה, על ביטול ההפחתה בשיעור 50% מתעריף החיוב בגין עליות גג ומרתפים במגורים, הודעה שנשלחה לכלל המחזיקים בעליות גג או מרתפים.
5. בעקבות החיוב, פנה מר ג. טלפונית, למחלקת הגביה וביקש שתערך בדיקה מטעם העירייה בעליית הגג, על מנת לבחון, האם יש לחייבה בארנונה, היות ולטענתו אין לחייבה.
6. בעקבות הפניה הנ"ל, נשלח פקח מטעם מנהלת הארנונה, אשר ערך בדיקה בנכס ביום 6.7.15. בבדיקה זו נמצא, כי שטח עליית הגג, הינו בר חיוב

- בארנונה ע"פ דין, ועל כן החיוב הינו כדין. (ראה התייחסות לעניין זה בסעיף 10 להלן).
7. עוד הוברר, מבדיקת הנתונים שנערכה על ידי מחלקת הגביה, כי המתלונן לא חויב כלל בעבר, בגין שטח עליית הגג, ועל כן הוא חויב עתה, בחיוב מלא, ולא רק בתוספת של 50%- עקב ביטול הפחתת התעריף.
8. החיוב נעשה לפי שטח של 26.60 מ"ר בעליית הגג בלבד, וזאת בהתאם למדידה שנערכה בנכס בשנת 2010.
- המתלונן חויב רק בגין שטח עלית הגג ולא בגין שטח מרתף.
9. בעקבות ממצאי הבדיקה, בתאריך 29.7.15 נערכה עם המתלונן פגישה, לבקשתו, ובמהלכה הוסבר לו, כי שטח עליית הגג מחויב כדין בארנונה, בהתאם לממצאי הבדיקה שנערכה בנכס, ובהתאם להוראות הדין, כפי שאפרט להלן:
- ראשית, לצורך חיוב בארנונה ע"פ דין, לא נדרש שיעשה שימוש בפועל בעליית הגג, ודי בכך שניתן לעשות בה שימוש, גם אם לא היה נעשה בה כל שימוש.
- ע"פ ממצאי הבדיקה, בשטח עליית הגג ניתן לעשות שימוש, ועל כן די בכך על מנת שהשטח יהיה בר חיוב בארנונה.
- אולם יתרה מזאת, בבדיקה נמצא, שבשטח עליית הגג נעשה גם שימוש בפועל. (עובדה שאף ציין התושב במכתבו, כי במקום קיימים חפצים).
- אדגיש, כי האמור לעיל, הינו למעלה מהצורך, היות וכפי שצוין, גם אם לא היה נעשה במקום כל שימוש, לא היה בכך כדי לגרוע מחיוב השטח בארנונה כדין. לפיכך, אין ולא היה בהצעת מר גולן, לפנות את החפצים שמאוחסנים במקום, כדי לגרוע מכך שהשטח בר חיוב בארנונה כדין.
10. אין יסוד לטענת המתלונן, לפיה לא ניתן לעשות שימוש בשטח. כפי שצוין לעיל, בבדיקה שנערכה בנכס נמצא, כי לא זו בלבד שניתן לעשות במקום שימוש, אלא שמר ג., עושה בפועל שימוש בשטח עליית הגג לאחסנה (כפי שעולה אף ממכתבו).
- לעניין זה, אין זה משנה מה היקף השימוש או טיבו, ולצורך החיוב בארנונה, די בכך שניתן כאמור לעשות שימוש במקום.
11. גם טענתו, לפיה גובה החלל בעליית הגג קטן מ-1.80 מ', אין בה כדי לשנות דבר לעניין החיוב בארנונה, היות ובצו הארנונה של עיריית אור יהודה, לא קיימת מגבלת גובה לחיוב.

12. אין ממש גם בטענת מר ג., לפיה "בצו הארנונה של העירייה לא מוגדר נושא עליות הגג", דבר שמאפשר לטענתו "למחלקות העירייה להחליט איך לחייב שטחים אלו". חיוב הארנונה נעשה בהתאם להוראות צו הארנונה בלבד. צו הארנונה של העירייה, כולל הגדרה רחבה ביותר, של השטח המחויב בארנונה, ולפיה "כל השטח שבתוך הבניין או הדירה בכל המקומות" יובא בחשבון לצורך חישוב הארנונה, ובכלל זה כמובן גם שטח עליית הגג. המדובר בחלק בלתי נפרד משטח מבנה המגורים, המובא בחשבון לצורך חישוב הארנונה, בהתאם לצו הארנונה של עיריית אור יהודה, הקובע כדלהלן:

"שטח הבניין או הדירה, לפי העניין, שיובא בחשבון לצורך חישוב הארנונה כולל את כל השטח שבתוך הבניין או הדירה בכל המקומות, עם קירות חוץ ופנים, וכן כל שטח מקורה אחר הצמוד לבניין או לדירה או שאינו צמוד לו...לרבות חדרי כניסה, חדרי מדרגות חדרי שירות...חדרי אשפה, מחסנים, מרתפים, חדרי הסקה, יציעים, מבני עזר...כולל השטח המשותף אם קיים כזה."

13. כפי שצוין לעיל, השטח לפיו חויב מר ג., הינו בהתאם למדידה שנערכה בנכס בעבר, ולפיה שטח עליית הגג הינו 26.60 מ"ר. באשר לשכנים האחרים, הללו חויבו בהתאם לגודל שטח עליית הגג שלהם, שהינו בר חיוב ארנונה, בהתאם למדידה שקיימת בעירייה לגבי כל נכס. שטח נכס לחיוב ארנונה, נקבע בהתאם למדידה שנערכת בכל נכס בפני עצמו, לפי הוראות הדין וצו הארנונה, והכוללת את כל השטחים שיש להביאם בחשבון לצורך חישוב הארנונה, ובהתאם לכך חויב כל אחד מהשכנים, בהתאם לנתוני המדידה הספציפית, שנערכה בנכס שלו. אין מדובר בשטחים זהים לצורך חיוב הארנונה, וכל אחד מהמחזיקים חויב כאמור, בהתאם לשטח המוחזק על ידו, ע"פ נתוני המדידה.

14. אומנם בתרשים המדידה של הנכס של מר ג., משנת 2010, צוין כי השטח האמור "לא לחיוב", ובהתאם לכך, לא חויב מר גולן בגין שטח זה בעבר, ברם כאמור מבדיקה שנערכה בנכס עתה עולה, כי השטח בר חיוב בארנונה כדן.

ככל שלא חל שינוי במצב הנכס ממצבו בעבר, ומצב הנכס בעבר, היה זהה למצבו הנוכחי, הרי שהנכס היה בר חיוב בארנונה גם בעבר, ואי חיובו בארנונה נובע מטעות. בכל מקרה, אין לכך כל רלבנטיות, היות ומשנמצא,

שהשטח בר חיוב בארנונה, הוא חויב כדין בארנונה. כעולה מתקנה 2 בתקנות אשר הוזכרו ברישא של מכתבי זה.

15. טענות המתלונן, לפיהן פניותיו למחלקת הגביה, לא קיבלו מענה הולם, אינן משקפות למצער, את המציאות.

בפגישה שקיימה מ"מ מנהל מחלקת הגביה עמו וכפי שהוזכרה בסעיף 9, ניתן למתלונן הסבר מלא, לסיבת החיוב בגין עליית הגג, ולכך שלאור ממצאי הבדיקה מדובר בשטח שהינו בר חיוב ארנונה כדין. כמו כן היא הפנתה לתרשים המדידה, במענה לשאלתו, ביחס לגודל השטח בגינו הנך חויב. כפי שצוין לעיל, העובדה שבעבר השטח לא חויב, אין בה כדי לגרוע מחיוב השטח, משנמצא כי השטח בר חיוב כדין.

תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונת התושב. לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

### תלונה שכותרתה: "גביה בסך 230 ₪ עבור מנוי חניה חודשי למרות שבוטל"

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- המתלוננת, מלינה כנגד החלטת התובעת העירונית שלא להשיב לה סכום של 230 ₪ אשר ניגבו ממנה בגין מנוי חניה חודשי אשר בוטל על-ידה כעבור 25 דקות.
- לטענתה למרות שהציגה מסמכים מחב' פנגו התומכים בטענתה, בקשתה נדחתה, ומכאן תלונתה.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומעיון במסמכים ואסמכתאות ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן – "הממונה"), עלו הממצאים כדלקמן:

1. על פי המידע שהתקבל מחברת פנגו, רכשה המתלוננת מנוי חודשי בתאריך 17.10.2014 והודעה על דבר ביטולו התקבלה בחברת פנגו לראשונה רק ביום 19.10.2014.
  2. למכתב תלונתה אל הממונה צרפה המתלוננת אישור מחברת פנגו ובו פירוט זמן התחלה בתאריך 15.10.2014.
  - זאת ואף זאת, המסמך האמור, קרי אישור מחברת פנגו הינו אישור על הפסקת חניה ולא על ביטול רכישת מנוי.
  - הפסקת החניה כפי שעולה מעיון באישור אכן נעשתה כעבור 25 דקות.
  3. לפניותיה של המתלוננת אל התובעת העירונית ניתן מענה בתאריך 23.11.2014 וב- 8.12.2014 ובהם הוסבר כי לא ניתן לבטל מנוי חודשי לאחר מספר ימים ממועד רכישתו.
  4. עוד העלה הבירור כי האישור אותו צרפה המתלוננת לתלונתה, אין בו כדי לאשש ביטול מנוי אלא הפסקת חניה בלבד, שכן לאחר רכישת מנוי חודשי אין צורך להפעילו שנית, כך שלא ניתן לשלול את האפשרות כי בוצע שימוש במנוי עד מועד מסירת ההודעה בחברת פנגו.
- תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה לתלונת התושבת.**
- לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את בירור התלונה מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת בנדון.

### תלונה שכותרתה : אי שיויון בחיובי ארנונה לבתים זהים בגודלם וסמוכים

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושב, צ.ב. מלין כנגד אי שיויון בחיובי ארנונה לבתים זהים בגודלם וסמוכים אחד לשני.
- לטענתו, מכתב שהגיש בנושא בתאריך 14.5.15 למח' הגביה לא קיבל מענה.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה וההתייחסות אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור (להלן- הממונה), עלו הממצאים כדלקמן:

1. חוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית) תשל"ו – 1976, מפרט את הטענות עליהן ניתן להגיש השגה על הודעת התשלום.

בסעיף 4(א) לחוק נקבע בהא לישנא: "מנהל הארנונה ישיב למשיג תוך ששים יום מקבלת ההשגה".

2. מכתב ההשגה על חיוב הארנונה המתוארך על-ידי המתלונן בתאריך 10.5.15 הוגש ונמסר באופן ידני בתאריך 14.5.15 עובדה שאף ציינה התושב במכתב התלונה אשר הוגשה לממונה.

3. היות ועניינו של המכתב מתייחס לגודל השטח, לפיו מחויב התושב בארנונה, הרי שמדובר בהשגה על חיוב הארנונה וכך נעשתה ההתייחסות אליו.

4. במענה להשגה, נשלחה אל המתלונן תשובתה של מנהלת הארנונה להשגה, בדואר רשום בתאריך 5.7.15.

5. עולה כי כן, תשובתה של מנהלת הארנונה הינה בתחום ששים יום הקבועים בסעיף 4(א) לחוק הרשויות המקומיות.

6. למעלה מן הצורך, ולפנים משורת הדין, בהתייחסותה לממונה צרפה מ"מ מנהל מח' הגביה את תשובתה של מנהלת הארנונה להשגה על חיוב הארנונה כפי שהוזכרה בסעיף 4 הר"מ וממנה עולה כי: מנהלת הארנונה החליטה לדחות את ההשגה מהטעמים אשר פורטו בהרחבה בתשובתה (ראה: תשובה להשגה על חיוב ארנונה מס' משלם: 51709202 מס' נכס: 75150000, מיום 5.7.15).

תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונת התושב.

לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

כאן המקום לציין כי תלונה אשר הגיש התושב לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה נגד העירייה בעניין זה ובהתייחסות גורמי העירייה לתלונתו, נמצאה **כלא מוצדקת** גם על-ידי הנציב.



**תלונה שכותרתה: ביטול דו"ח חנייה והשבה – ח.פ. 51224axxx**

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

**מהות התלונה**

- המתלוננת, באמצעות ב"כ מלינה כי פניותיה החוזרות והנשנות אל חב' שוהר הפועלת מטעם העירייה ובשמה, בבקשה לקבל את העתקי התראה ו/או הודעה ו/או מכתב בעניין הדו"ח, לא נענו.
- ב"כ המתלוננת מבקש ביטול הקנס והשבת הכספים ששולמו ע"י מרשתו.

**בירור התלונה**

מבירור התלונה וההתייחסות והמסמכים אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה), עלו הממצאים כדלקמן:

1. בתאריך 4.12.2013 נרשמה לחובת הרכב בבעלות מר וגבי' ש. הודעת קנס.
2. בתאריך 24.12.2013 נשלחה הודעת קנס בדואר רשום.
3. הודעת תשלום הקנס נשלחה למען המתלוננת כפי שנדלה ממשרד הרישוי בסמך לאחר רישום הדו"ח.
4. טרם נקיטת הליכי הגבייה נשלחו למתלוננת התראות הן בדואר רשום והן בדואר רגיל ואף נמסרה לנמען. אישור משלוח דואר ישראל המעיד על האמור הוצגו לממונה.
5. סעיף 229 (א) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב) התשמ"ב-1982 דן במסגרת המועדים בהם ניתן להגיש בקשה לביטול דו"ח ו/או להודיע על הרצון להישפט ו/או להגיש בקשה להסב את הודעת התשלום על שם נהג אחר.
6. למרות הודעות בדבר הודעות תשלום הקנס, המתלוננת לא הגישה בקשה כאמור ואף לא הסדירה את חובה במועד הקבוע בחוק, קרי, סעיף 229 (א) לחוק הדין הפלילי.
7. בנסיבות דנן ובחלוף המועד הקבוע בחוק להגשת בקשת הסבה על פי דין, אין מנוס מלקבוע כי ההליכים אשר ננקטו על-ידי העירייה, באמצעות חב' שוהר - בדין מקורם.

8. עוד העלה הבירור כי בתאריך 6.7.15 הומצאו לב"כ המתלוננת על ידי חב' שוהר אישור על משלוח הודעת תשלום הקנס וכן תדפיס פעולות שננקטו לגביית החוב בתיק זה (ראה סימונם: 51224 xxx).

תוצאות הבירור בעניין הטיפול בדו"ח החניה העלו כי **אין הצדקה** לתלונה הציבור. תוצאות הבירור בעניין התלונה על אי-מתן מענה מאת חב' שוהר לפניית ב"כ המתלוננת העלו כי התלונה **נמצאה מוצדקת**.

### תלונה בנושא: הימשכות תקלות מוקד

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושב מלין כי פניותיו למוקד העירוני בעניין תקלות תחזוקה ותברואה אינן מטופלות למרות הזמן הרב שחלף.
- התושב טוען כי גם בשיחותיו ופניותיו למוקד העירוני לא ניתן מענה לצפי סיום התקלות והמפגעים.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה וההתייחסות של המוקד העירוני ומחלקת שפ"ע ותחזוקה. אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור, עלו הממצאים כדלקמן:

1. הבירור העלה כי התלונה נמצאה **מוצדקת בחלקה**.
2. **פינוי אשפה בסמוך לבית הכנסת ברח' ז'בוטינסקי 11** - הפנייה למוקד הועברה לטיפול המחלקה אשר טיפלה במפגע בקבוע זמן סביר ואף נמסרה לתושב הודעה מטעמים.
3. **ריצוף אבנים משתלבות ע"ג מדרכות ברח' החצב** - הבירור העלה כי אכן הפנייה מהמוקד העירוני אשר הועברה למחלקת שפ"ע ותחזוקה טרם תוקנה. במחלקה גם לא ניתן צפי לתיקון התקלה וזאת חרף הזמן הרב שחלף. התלונה בנושא **נמצאה מוצדקת**.
4. לאור האמור בסעיף 3, העיר הממונה למחלקה האחראית על הצורך המידי בתיקון המפגע והתשתית. כן המליץ הממונה בפני הנהלת העירייה לחדד את טיפולה ופיקוחה בנושאים הקשורים לפניות תושבים בנושא תשתיות והקפדה אחר מדד השירות בסגירת קריאות מוקד.

לאור האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בפניית התושב מבלי שנמצא מקום להתערבות נוספת, מעבר למצוין, בנדון.

**תלונה שכותרתה: אי-מתן מענה לדו"ח חנייה מס' 1-1-068996**

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

**מהות התלונה**

- התושב מלין כנגד אי-מתן מענה מאת חב' שוהר לפנייתו בנושא דו"ח חנייה מס' 1-1-068996 וזאת למרות הזמן שחלף ולמרות פנייתו החוזרת.

**בירור התלונה**

מבירור התלונה וההתייחסות והמסמכים אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור, עלו הממצאים כדלקמן:

1. בתאריך 24.6.15 נשלחה אל המתלונן הודעה (אסמכתא 7350) מאת רשות החנייה המאשרת קבלת מכתבו וכי הבקשה תועבר לבדיקתו של התובע העירוני.

2. בתאריך 26.8.2015 שולם הדו"ח.

תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונה הציבור. לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את בירור התלונה מבלי שנמצא מקום להתערבות נוספת.

### תלונה בנושא: פגיעה בזכויות (הנחה בארנונה), יחס לא הולם

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- המתלוננת, הגב' ל., תושבת העיר מלינה כנגד פגיעה בזכותה להנחה בארנונה, אי-מתן מענה ואף הסתרת מידע בעניין הזכויות להן היא זכאית.
- כמו-כן טוענת המתלוננת כנגד היחס לה זכו פניותיה למחלקת הגביה ("השפלה ופגיעה בחופש העיסוק").

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה וההתייחסות אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור (להלן- הממונה), עלו הממצאים כדלקמן:

1. חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב) תשנ"ג-1992, בסעיף 8 ארנונה כללית, נקבע כי מועצה [מועצת העירייה] תטיל בכל שנת כספים ארנונה כללית על הנכסים שבתחומה שאינם אדמת בנין; הארנונה תחושב לפי יחידת שטח בהתאם לסוג הנכס, לשימושו ולמקומו, ותשולם בידי המחזיק בנכס.
2. מתוקף חוק זה, הותקנו התקנות ובכללן תקנות הסדרים במשק המדינה (ארנונה כללית ברשויות המקומיות) בשנים 2000-2006, לרבות העדכונים. סעיף 9(א) לחוק וכן תקנה 12 לתקנות ההסדרים במשק המדינה נקבע סווגים עיקריים לקביעת תעריפי ארנונה ומהם עולה תעריפי מינימום ותעריפי מקסימום. עולה כי כן תעריפים אלו, הסכום המזערי והמרבי נקבעו בידי המחוקק.
3. פקודת המסים (גבייה) הינה דבר החקיקה העיקרי המסמך רשויות ציבור לנקוט הליכים לשם גביית חובות, לרבות ארנונה וקובעת כללי הגבייה המנהלית של המסים לאוצר המדינה, באמצעות הרשות המקומית. נקבע כי על הרשות המקומית לנקוט בהליכי גבייה על פי דין (לרבות עיקולים), אשר ישקפו מאמץ רציני לגביית החוב וללא שיהוי.
4. על פי תקנות ההנחות, זכאי להנחה שלא פרע את יתרת חוב הארנונה עד סוף שנת הכספים (להלן - השנה השוטפת), ההנחה הכללית שנקבעה לו בטלה ומתווספת ליתרת הארנונה; עוד נקבע שלא תבוטל הנחת החובה שניתנה לו (מכוח פרק ה' לתקנות).
5. מבירור התלונה וכעולה הן מהעובדות שציינה המתלוננת וכעולה מתגובת מ"מ מנהלת מחלקת הגביה ועובדת המחלקה, למרות ההנחה אשר ניתנה

למתלוננת, לא שלמה את יתרת חובה המחויב כדין ובניגוד לחוק והתקנות, זאת ועוד, כפי שציינה המתלוננת עצמה במכתבה: "פשוט לא עשיתי כלום". מכאן אין כל יסוד לנטען בפנייה.

6. תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג - 1993, מסדירים את ההליך להפחתה מסכום הארנונה הכללית שהיתה מוטלת על הנכס באותה שנת כספים, אלמלא ההפחתה (להלן - הנחה). תקנה 2(א)(8) מפרטת זכאים להנחה, ובכלל זה מבחן הכנסה לבעל הכנסה חודשית ממוצעת אשר מפורטת בתוספת הראשונה. תוצאות הבירור בנושא העלו כי מ"מ מנהלת המחלקה פעלה כדין ומכאן אין כל יסוד לנטען בעניין זה בפנייה.

7. ראוי לציין, כפי שאף ציינה המתלוננת במכתב התלונה (עמ' 6), באתר העירייה באינטרנט קיים מידע נגיש לציבור בנושא הגביה, הנחות מארנונה. תוצאות הבירור העלו כי תלונתה אינה מוצדקת. זאת ועוד, במכתב אשר צרפה לטופס התלונה עולה כי ממחלקת הגביה נמסרו לה מסמכים, רשימת מסמכים שיש להגיש עם בקשה להנחה וכן טבלה שיעור הנחות לפי מבחן הכנסה.

8. מחיקת חובות ארנונה על ידי הרשות המקומית נעשית מתוקפה של פקודת העיריות וצווי המועצות המקומיות. הליך המחיקה הוסדר ב"נוהל מחיקת חובות לרשות המקומית" (להלן - נהל מחיקת חובות) שפרסם משרד הפנים בדצמבר 2012.

9. בחקיקה ובנוהל מחיקת חובות מופיעים שני סוגים של חובות ארנונה הניתנים למחיקה. הליך בירור זה העלה כי עניין בקשת המתלוננת למחיקת חובות אינה עונה לתבחינים (קריטריונים) כעולה מהוראות הדין והנוהל.

10. עוד העלה הבירור, וכמצוין בסעיפים 4 ו-5, בפגישה מיום 23/6/15 שנערכה במשרדי מחלקת הגביה, נמצא כי לחובתה של המתלוננת קיים חוב משנת 2014, לאחר הנחה של 40% לפי מבחן הכנסה. החוב לא שולם על ידה בטענה שאינה יכולה לעמוד בתשלום. לגבי השנה הנוכחית, קרי 2015, לא הגישה בקשה לקבלת ההנחה, עובדה שאף ציינה בפנייתה לממונה, ולפנים משורת הדין הוצע לה על ידי מ"מ מנהלת המחלקה להגיש בקשה ולאחר בדיקת הזכאות נמצא כי הנך זכאית להנחה בשיעור של 60% לפי מבחן הכנסה, וזאת בתנאי כעולה מהוראות הדין והנוהל, שתשלם את יתרת חובה, לאלתר. דבר אשר לא נעשה.

עיקר תוצאות בירור התלונה כפי שפורטו עד כה ממאן את הצורך לעמוד על יתר הציטוטים אשר הובאו במכתב התלונה.

תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונת הציבור.

למעלה מן הצורך יוער, וכך אף מסר הממונה בתשובתו לתושבת, כי בהתאם להוראות הדין והנוהל, הרי שככל שעניינה של המתלוננת יענה לתבחינים לקבלת הנחה מארנונה ו/או להוראות מחיקת חובות, אין מניעה מלפנות לרשות המקומית בבקשה חוזרת לקבלת הזכאות.

לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונת התושבת מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

### תלונה על מחלקת פיקוח עיריית אור יהודה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- במכתב התלונה שבנדון, הלינו חברי ועד הבית ברחוב האיריס נגד מחלקת פיקוח בעירייה ובעיקרה של התלונה טוענים הדיירים כי נציג הפיקוח העירוני דרש מהם לחתוך [לכרות] עץ [בוגר] ולממן את החיתוך [לשאת בהוצאות].
- עוד טענו כי הפקח העירוני הדגיש שדילול קל לא יעזור בגלל העטלפים וצריך לחתוך את העץ לגמרי וכי אי חיתוך העץ יגרור אחריו קנסות.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה, התייחסותו של פקח העירייה אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור (להלן – הממונה) ומספר סיורים שנערכו בכתובת נשוא התלונה, בהשתתפות מספר גורמים לרבות הפקח העירוני אשר נגדו הופנתה התלונה, וכן מנהל תחום פיקוח ואכיפה במשרד החקלאות ופיתוח הכפר, עלו הממצאים כדלקמן:

1. חוק עזר לאור יהודה (הסדרת גדר חיה), תשמ"א 1981 – מגדיר חובת גיזום ונקבע בהא לישנא: בעל הקרקע חייב לגזום גדר חיה הבולטת מתחום קרקעו. לעניין זה: "גדר חיה" – שיח, מטפס, עץ וכל צמח "...". עוד נקבע כי:
  - ראש המועצה [עירייה] רשאי לדרוש בהודעה בכתב מאת אדם שעבר על הוראות סעיף 2 לגזום גדר חיה בהתאם לפרטים ולתנאים הקבועים בהודעה.
2. בתאריך 15.11.18 ערך הממונה סיור בכתובת נשוא התלונה וממנו עולה כי:
  - 2.1. המדובר בעץ הנטוע בתחום שטח הנכס הפרטי (המבנן) של הדיירים.
  - 2.2. העץ, לרבות ענפיו חרגו באופן בולט ביותר מתחום הקרקע ומעבר לקו גדר הבניין.
  - 2.3. במהלך הסיור אליו הצטרפו דיירים מדיירי הנכס האמור, הובהרה להם מהות העבירה על חוק העזר העירוני שצויין ברישא של מכתבנו זה. הפקח העירוני אשר נכח בסיור, חזר על דרישתו לגזום את ענפי העץ.



3. בהתייחסותו לממונה, הציג הפקח העירוני מסמכים ואסמכתאות מהם עולה כי בתאריך 13.10.15 מסר לדיירי הבניין דו"ח ביקור והתראה לסילוק מפגע ("התראה ירוקה") לביצוע עד לתאריך 21.10.15.

בתאריך 26.10.15 משלא סולק המפגע על-ידי דיירי הבניין, כעולה מדרישתו האמורה, הגיש דו"ח ביקור והתראה לסילוק מפגע ("התראה אדומה") המורה על סילוק המפגע באופן מיידי.

מעיון במסמכים האמורים, עולה כי הדרישה בכתב הינה לגזום את העץ. במכתבו מיום 18.11.15 חזר והבהיר הפקח העירוני כי דרישתו מדיירי הבניין הינה לגזום את העץ ולדלל את הנפח עקב הלשלת של עטלפים המקננים על צמרת העץ ובין ענפיו והמהווים מפגע סביבתי. בתשובתו הכחיש כי דרש לכרות את העץ.

4. בתאריך 29.11.15 נערך סיור נוסף של הממונה, בהשתתפות מר ק. ט. - מנהל תחום פיקוח ואכיפה במשרד החקלאות, הפקח העירוני ואליהם הצטרף מר ש. ש., נציג ועד הבית. במהלך הסיור ניתנו על-ידי מר ט. הנחיות מקצועיות לנציג ועד הבית לאופן הגיזום הדרוש.

עוד סוכם על-ידי מר ט. כי למועד הגיזום אשר הוזמן על-ידי ועד הבית, יש בכוונתו לצרף את נציגו שיהיה נוכח בביצוע העבודה.

5. בביקור חוזר של הממונה ביום 6.12.15 בכתובת נשוא התלונה, נמצא כי בוצע גיזום של העץ.

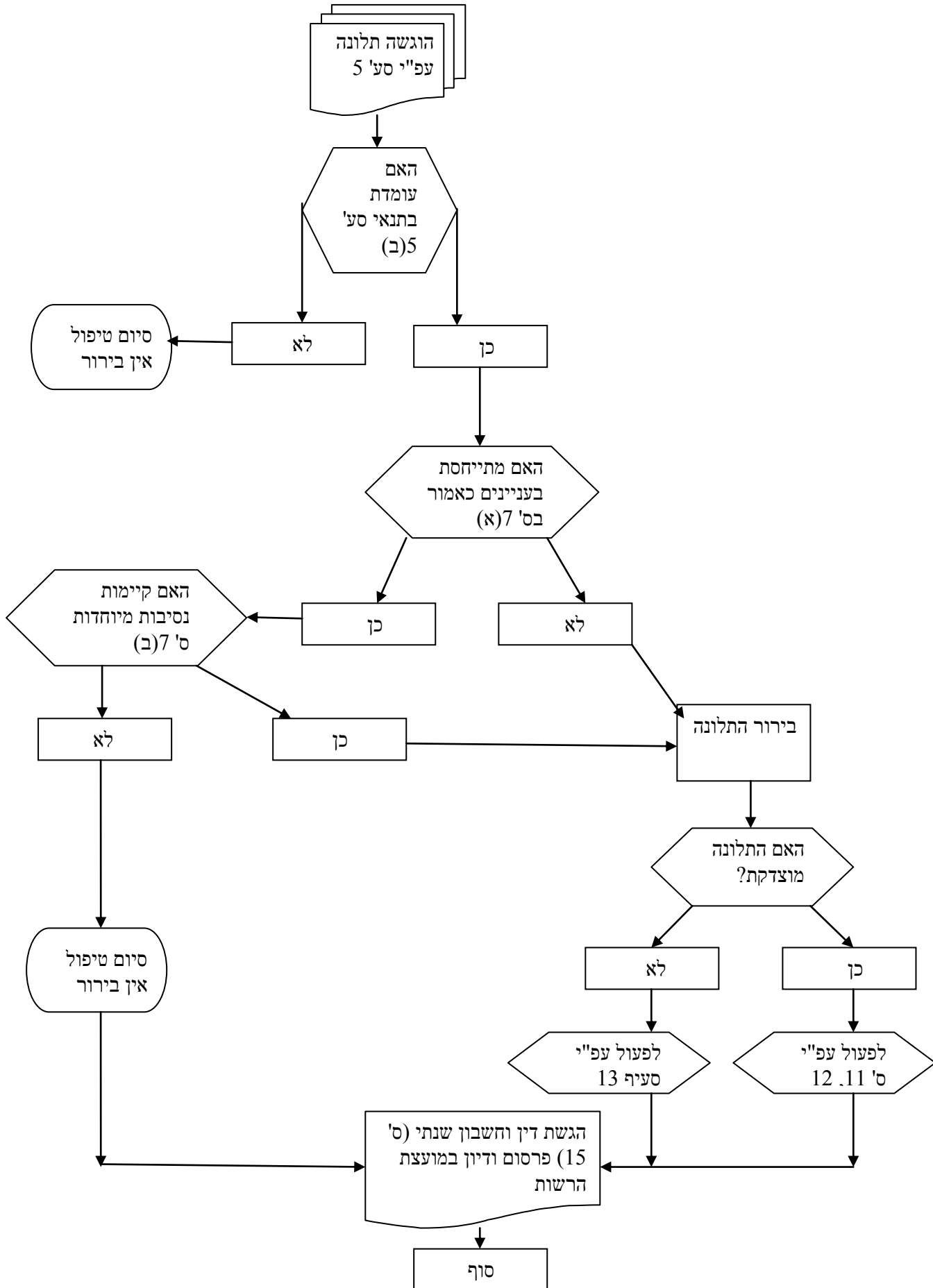
תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונת הציבור.

לנוכח האמור לעיל, לרבות המצוין בסעיפים 3 ו-5, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונה מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

**תרשים זרימה טיפול  
בתלונות ציבור**

הממונה על תלונות הציבור

תרשים זרימה



**הבסיס החוקי לעבודת  
הממונה על תלונות  
הציבור**

**חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008\*****\*.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.

**\*.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 מינויו 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.

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

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

**\*.4** הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו 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.

**\*.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 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

חובת מינוי  
ממונה על  
תלונות הציבור

עצמאות הממונה  
במילוי תפקידו

חובת סודיות

הגשת תלונה

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.

**\*.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 לברור יעיל של התלונה.

דרך הגשת  
התלונה

תלונות שאין לברור **\*.7** (א) לא יהיה ברור בתלונות אלה :

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן :

(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 לברור אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

**\*.8** (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

דרכי ברור תלונה

(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 חסינות עדים או כללי ראיות חסיות.

(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.
- 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.
- 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.
- 11.\* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך 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 העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).
- 12.\* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
- 13.\* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
- 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 משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
- 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 משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

איסור הפרעה

הפסקת הבירור

תוצאות הבירור

טייגים להודעה

דחיית התלונה

זכויות וסעדים

דין וחשבון

חומר שאינו ראיה

**\*.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.

**\*.18** השר ממונה על ביצוע חוק זה.

**\*.19** תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

**\*.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).

הודאות מעבר

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה