

דין וחשבון הממונה על תלויות הציבור לשנת 2023

1. הוראות החוק:

א. מינוי ממונה על תלויות הציבור

בכפוף ל"חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלויות הציבור), התשס"ח-2008", מינתה המועצה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלויות הציבור. הממונה על תלויות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה.

א.1. הגשת תלויה

כל אדם רשאי להגיש תלויה לממונה על תלויות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

- תלויה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
 - 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 תלויות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלויה בעניינו.
 - המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

א.2. דרך הגשת התלויה

תלויה שהוגשה בכתב או תלויה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלויה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלויה.

א.3. תלויות שאין לבררן

לא יהיה בירור בתלויות אלה:

- תלויה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- תלויה שהממונה על תלויות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- תלויה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- תלויה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- תלויה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלויה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלויות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

א.4. דרכי בירור תלויה

- הממונה על תלויות הציבור רשאי לברר את התלויה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- הממונה על תלויות הציבור יביא את התלויה 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 התלויה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- הממונה על תלויות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

- **לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –**
- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסינות עדים או כללי ראיות חסויות.
- בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

5.א. הפסקת בירור התלונה

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.

6.א. תוצאות הבירור

- מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
 - היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
 - 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.
 - 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.
 - בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
 - כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
 - כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 - כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

7.א. דחיית התלונה

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

8.א. דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

2. תמצית דין וחשבון ממונה על תלונות הציבור לשנת 2023:

מס"ד	נושא:	תאריך:	מהות הפנייה/התלונה:	אופן טיפול / תוצאה:
1.23	ביטול ריבית והצמדה- יתרות חוב ארנונה	02.01.2023	הננו תושבי הכפר. אנחנו לא נמצאים בארץ כבר מעל שנתיים. יצאנו להשתלמות, צפויים לחזור במהלך השנה. כרגע בביתנו גר שוכר. ידוע לנו שהיום יש חוב עבור ארנונה על הבריכה בבית. (עשינו דואר עוקב והייתה בעיה, לצערנו לא קיבלנו דואר בזמן וכרגע יש ריבית והצמדה לחוב). אנחנו נסדיר את החוב באופן מיידי. זה בטיפול עם מחלקת הגבייה. ברצוני לבקש ממך האם אפשר לבוא לטובתנו ולבטל את הריבית והצמדה שיוצא לא מעט עבורנו?	מבקר המועצה בתוקף תפקידו כממונה על תלונות הציבור, בודק בפניות המופנות אליו - האם הרשות המקומית פעלה בניגוד להוראות והנהלים וכן האם הייתה התרשלות מצד הרשות המקומית. מבדיקת הפנייה מול מח' הגבייה במועצה, עולה כי לא הייתה התרשלות מצד המועצה בכל ההליך המדובר. הרשות המקומית שלחה את שומות החיוב לכתובת הרשומה במחלקת הגבייה, כנדרש. הרשות המקומית פעלה במקרה דנן, בהתאם להוראות והנהלים החלים עליה.
2.23	ביטול ריבית והצמדה- ארנונה	19.03.2023	פנייה של חברה לפרסום חוצות, בבקשה לביטול חיוב ריבית והצמדה- יתרות חוב ארנונה לשנת 2022. עכוב בתשלום נובע בעיקר בשל ירידה בהכנסות בשל מגיפת הקורונה. ביטול ריבית והצמדה- לאור פריסת תשלום יתרות החוב.	1. חיובי ריבית והצמדה שהושתו על החברה הינם בכפוף לנהלים על פיהם פועלת הרשות המקומית. 2. הרשות המקומית לא אישרה הקלות לעסקים הפועלים בתחום הרשות המקומית. 3. לאור היווצרות יתרת חוב {פריסת תשלומים}, חוייבו הנ"ל בריבית והצמדה, כפי שמחוייבים כל בעלי החוב לרשות המקומית {עסקים ותושבים}. נמצא, כי מח' הגבייה פעלה בעניינם בהתאם לנהלים.

<p>לאור המקרה הייחודי ! מאחר ומדובר בטעות של הרשות המקומית, יש לפטור את התושב מתשלום ריבית והצמדה בנוגע לחוב שנצבר לחובתו.</p> <p>תלונה נמצאה מוצדקת.</p>	<p>התושב ש' היה בעל הוראת קבע, בחודש 11/2022 קיבלה מח' הגבייה במועצה - עדכון מחברת האשראי על עדכוני כרטיסי אשראי לכרטיסים חדשים.</p> <p>בכפר ישנם 2 תושבים בעלי 4 ספרות אחרונות זהות בכרטיס האשראי - מה שגרם לעדכון כרטיס חדש שגוי בחשבונו של ש'.</p> <p>כאשר ש' התקשר לברר על חשבונו, נמסר לו ממח' הגבייה כי הוראת הקבע תקינה והחיובים מנוכחים, מבלי בכלל לחשוב שישנה בעיה שכזו המפורטת לעיל.</p> <p>כאשר התקבלו עדכוני כרטיסי אשראי נוספים מחברת האשראי – צפה הבעיה.</p> <p>מח' הגבייה עדכנה את 2 התושבים בתקלה שקרתה.</p> <p>ש' - חויב מ-11/22-2/23 מאחר ובפועל לא שילם מכרטיסו שלו.</p> <p>התושב השני- זוכה במלוא החיובים שנוכו על שם ש' מכרטיס האשראי שלו.</p> <p>נכון להיום ש' מבקש לבצע הוראת קבע חדשה בחשבונו ולשלם את חובותיו מ-11/22-2/23 בפריסה של 4 תשלומים דרך הוראת הקבע.</p> <p>אך מלין על הריביות וההצמדה שלא מוכן לשאת עקב הטעות של מח' הגבייה במועצה.</p>	<p>12.03.2023</p>	<p>ביטול ריבית והצמדה- יתרות חוב ארנונה</p>	<p>3.23</p>
<p>ככלל, לרשות המקומית אחריות על מד המים בלבד. אין לרשות המקומית אחריות על המתרחש בנכס פרטי, לרבות נזילת מים סמויה.</p> <p>במסגרת השירות הניתן לתושבים בכפוף לקיומה של מערכת קריאת מים מרחוק. במידה וישנו דפוס של צריכת מים לא שגרתית. המערכת מתריעה על קיומה של נזילה "לכאורה" בנכס.</p> <p>נציג המועצה פונה ללבעלים/למחזיקים בנכס ומודיע להם כי המערכת מתריעה לכאורה על צריכה לא שגרתית של מים בנכס.</p>	<p>הפונה פנה בדרישה לקבלת החזר בגין הוצאות בדיקת נזילת מים שביצע בנכס שבבעלותו, כאשר למעשה התקלה הייתה במד המים ולא נמצאה נזילה בנכס. לטענתו נגרמו לו הוצאות בנושא ומבקש שהמועצה תישא בעלויות הבדיקה שנגרמו לו.</p>	<p>02.05.2023</p>	<p>בקשה להחזר תשלום בדיקת תקלה במד צריכת מים.</p>	<p>4.23</p>

המועצה לא אחראית בשום צורה על נזילת מים בנכס, וגם לא חייבת להתריע לתושבים על צריכת מים חריגה. המידע הנ"ל ניתן כשירות בלבד לתושבי המקום. לעיתים המידע בגין צריכה חריגה מגיע למועצה, מטעם המחזיק בנכס, כפי שנעשה במקרה זה.

- **הרשות המקומית אינה אחראית על נזילה סמויה בנכס, ואינה משפה את התושב בגין עלויות בדיקת נזילות מים בנכס.**
- **כפי שנעשה בעניינו של הפונה- הרשות מבקשת מהפונה לבדוק האם קיימת נזילת מים סמויה בנכס. בדיקה זו היא באחריות המחזיק בנכס בלבד ועל חשבונו.**
- **במידה ולא נמצאו ממצאים חריגים- ממליצים לפונה לבדוק את מד המים, כפי שנעשה במקרה זה.**
- **היה ומד המים נמצא תקול, מזוכה בעל הנכס בעלות חיוב בדיקת מד המים, וכן מזוכה בצריכת המים {בכפוף לממצאי הבדיקה}.**

לסיכום, לא נמצא ליקוי בפעולות המועצה במקרה זה. **הרשות המקומית אינה רשאית לשפות את התושב בגין בדיקת נזילת מים בנכס פרטי.** על הרשות לפעול מול היקב למתן זיכוי בגין חיובי המים במד התקול. לפיכך, בקשתו של הפונה לקבלת החזר עלות בדיקת מים שביצע בנכס שברשותו, נדחית.

<p>פנייה נבדקה מול מחלקת הגבייה.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. המכתב שקיבלו הני"ל ממחלקת הגבייה ביום 20/08/2019, המאשר כי ינכון ליום 20/8/19 שולמו כל החיובים בגין הנכס הנ"ל" – מתייחס לחיובים בפועל, שהיו קיימים במערכת נכון לתאריך המצוין במסמך. 2. חיוב בגין צריכת מים נתקבל רק בתחילת חודש ספטמבר 2019 {לא היה קיים בחשבונם במועד סגירת החשבון}. 3. הרשות המקומית אינה רשאית לוותר על חיובים בגין צריכת מים. 4. נכון ליום {04/06/2023} יתרת חובם בגין צריכת מים בשנת 2019 עומדת על 282.3 ש"ח {157.7 ש"ח-קרן, 124.6 ש"ח-חיוב ריבית והצמדה}. 5. לאור המצב הייחודי שנוצר- ביצוע תשלום סגירת חשבון בחודש 8/19, קבלת אישור על תשלום חיובים בנכס, הזמן שחלף וכד'. יתאפשר לפונים לשלם רק את יתרת הקרן . <p>במועד תשלום יתרת החוב {הקרן} יבוטל חיוב בגין ריבית והצמדה.</p>	<p>בקשה לביטול דרישת חוב בגין צריכת מים : בשנת 2019 גרנו בכפר תבור. בחודש אוגוסט 2019- סיימנו את חוזה השכירות ועזבנו את הבית.</p> <p>בתאריך 20.08.2019 - קיבלנו מכתב החתום ע"י האחראי במחלקת הגבייה במועצה, אשר מאשר כי סיימנו את כל ההתחייבויות שלנו ושולמו כלל החיובים {מצ"ב מכתב}.</p> <p>בהודעה טלפונית, נמסר לנו כיום, כי יש לנו יתרת חוב במועצה מחודשים מאי-יוני 2019, שלא שולמה. לאחר שיחות טלפון חוזרות ונשנות שלנו עם המועצה, זו מסרבת לקבל את דבריה שלה, אשר אישרו בכתב את סיום התחייבותינו למועצה.</p> <p>לאור האמור לעיל, מבקשים להסיר את דרישת החוב לאלתר.</p>	<p>31.05.2023</p>	<p>ביטול דרישת חיוב – חוב מים ישן.</p>	<p>5.23</p>
<p>חיובי אגרת השילוט על שם הפונה – נבדקו מול מח' הגבייה, להלן התובנות שעלו :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. נמצא כי בוצע חיוב בגין מספר נכסים {שלטים} עם רישומים כפולים, ע"ש העסקים שצוינו לעיל. 2. קיימת יתרת חוב שלא שולמה לשנים 2013 – 2017. 3. נדרש לבטל חיובי אגרת שילוט כפולים, ו/או חיובים שאין בגינם תיעוד {צילום שלט}. <p>יש להגיע למחלקת הגבייה לביצוע האמור לעיל, והסדרת תשלום יתרת החוב הקיים.</p> <p>פנייה מוצדקת חלקית.</p>	<p>נושא זה עולה מידי תקופה – פער של לפחות שנה בין הודעה להודעה .</p> <p>בעבר נפגשנו במשרדו של מנהל מחלקת גבייה להסדרת החוב – והחוב שולם במלואו מתוך הבנה ובדיקה של הודעות החוב ובהתאם לעובדות שעמדו מול עיננו.</p> <p>בבדיקה שנמצא – שדרישות החוב היו עבור שלוט שלא היה קיים – על בסיס צילומים משנים קודמות, דרישות בגין תקופות בהן לא היינו כלל פעילים, דרישות לתשלום ללא תיעוד ו/או סימוכין .</p> <p>כל הסכומים המגובים בסימוכין ו/או הקשורים בתקופות בהן היינו פעילים והשילוט היה קיים - חיובו במועד הפגישה והוסדרו בהבנה והסכמה. תשלום במועד הפגישה.</p> <p>לצערי – בשל חוסר היכולת לבטל הודעות חיוב, אתם חוזרים ושלוחים לנו הודעות, מוסיפים הצמדות ויוצרים מצג של חוב. אני חושב שהגיע הזמן לבטל את הרישום המוטעה ולאפס את החוב .</p>	<p>26.03.2023</p>	<p>ביטול דרישה בגין חוב שילוט ישן</p>	<p>6.23</p>

<p>פנייה נבדקה מול מחלקת הגבייה.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. נמצא כי במועד רישום הני"ל במח' הגבייה- לא מסר כתובת דואר {תיבת דואר} למשלוח דואר וחיובים {כתובת הנכס אינה כתובת למשלוח דואר- נדרש מספר ת.ד.}. 2. הרשות המקומית שלחה את חיובי הארנונה לכתובת הדואר בה היה הני"ל רשום במשרד הפנים {מרשם האוכלוסין}. 3. הפונה לא יידע את המועצה בדבר תיבת דואר הרשומה על שמו בכפר תבור. 4. מכתבים שנשלחו לכתובת בבית קשת- לא חזרו למועצה בשל היעדר דורש או כתובת לקויה. 5. על פי הנהלים- האחראיות על עדכון כתובת דואר חלה על התושב. 6. כמו כן, במשך כחצי שנה לא קיבל הני"ל לטענתו חיובי ארנונה- האם לא היה מקום לפנות לרשות המקומית ולשאול מדוע אינו מחוייב בארנונה?!! <p>לאור כל האמור לעיל, אין עילה לביטול ריביות בשל חוב ארנונה. יש לפנות למחלקת הגבייה להסדרת תשלום החוב.</p>	<p>הנני מתגורר בכפר תבור החל מחודש אוגוסט 2022. לפני יומיים, הגיע לידי מכתב מקומט שנשלח לבית קשת {לכתובת שאינה ידועה לי}. במכתב ישנה דרישה לתשלום חוב ארנונה מחודש 11/22.</p> <p>פניתי לבירור הסוגייה מול מח' גבייה, והסתבר לי שאני נדרש לשלם גם חיובי ריבית והצמדה על החוב. מאחר והמכתב נשלח לכתובת לא ידועה, ולא ידעתי על החוב- מבקש לבטל ריבית והצמדה.</p>	29.06.2023	ביטול ריבית והצמדה- חוב ארנונה שנשלח לכתובת שגויה	7.23
<p>מבדיקה מול מח' הגבייה, נמצא כי הטעות מקורה במח' הגבייה במועצה. היו מעודכנים 4 נפשות החל מ 2021 בנכס ששכרו. בשנת 2022 עברו לנכס חדש שרכשו אך מח' הגבייה לא ביצעה העברה של מס הנפשות לנכס העדכני.</p> <p>לאור הנתונים שהוצגו, נמצא כי יש לעדכן את מספר הנפשות בנכס, <u>רטרואקטיבית</u> – עדכון רטרו מחודש ינואר 2022.</p>	<p>משפחת ש' בקשה לעדכון מס' נפשות בנכס, רטרואקטיבי, לצורך קבלת מכסה מוגדלת לצריכת מים בתעריף מוזל, בשל טעות של הרשות המקומית בקביעת מס' הנפשות לנכס.</p>	20.11.2023	עדכון נפשות לצורך מכסת צריכת מים בתעריף מוזל	8.23
<p>מבדיקה מול מח' הגבייה, נמצא כי הטעות מקורה במח' הגבייה במועצה. הפונה הביאה את המסמכים המתאימים (ת.ז מעודכנות לכפר תבור+ אישור מתאגיד קודם) בוצע תיקון מס' נפשות באותו רגע לתקופה ספציפית. אך לא עתידי.</p> <p>לאור הנתונים שהוצגו, נמצא כי יש לעדכן את מספר הנפשות בנכס, <u>רטרואקטיבית</u> - עדכון רטרו מחודש ספטמבר 2021 {תקופת חיוב 11/21}.</p>	<p>משפחת ס' בקשה לעדכון מס' נפשות בנכס, רטרואקטיבי, לצורך קבלת מכסה מוגדלת לצריכת מים בתעריף מוזל, בשל טעות של הרשות המקומית בקביעת מס' הנפשות לנכס.</p>	21.11.2023	עדכון נפשות לצורך מכסת צריכת מים בתעריף מוזל	9.23